

8D 培训 课程大纲

课程亮点：

【亮点 1】 本课程基于福特公司的新 8D 流程（G8D），它比传统的 8D 增加了 D0，8D 的准备，使得 8D 的应用有了一个明确的条件和标准。

【亮点 2】 明确了临时措施的要求（依据问题描述和中间原因），这样会缩短紧急措施的执行时间，恢复生产和发货，并给了根本原因分析留出了充分的时间！

【亮点 3】 在每一个步骤（D）之间，明确了互相之间的逻辑关系（输入和输出）

【亮点 4】 在每一个步骤后面，简要介绍和引入了对应的方法和工具，特别是工具间的配合作用，这会使得工具的运用简洁而高效！

【亮点 5】 详细而明确地讲解原因的验证工具，以及工具之间的配合使用方法！

本课程的受众：

工艺、技术、质量人员，管理层人员

课时：14 小时

课程大纲：

第一部分 认识 8D（1 小时）

1. 为什么问题总是难以从根本上解决？采取措施后，总是重复发生？
2. 怎样才能算做有效、彻底地解决问题？
3. 我们为什么要使用逻辑化和系统化的问题解决流程？
4. 问题解决为什么需要不同职能、不同专业和学科的人员共同参与？
5. 8D 问题解决思想，以及它的整个流程步骤的概览

第二部分 8D 流程及每一步中对应的典型工具应用（13 小时）

1. D0：准备 8D（1 小时）

- 1.1 启动紧急反应行动（ERA，围堵措施）

1.1.1 ERA 的目的

1.1.2 ERA 的决定者

1.1.3 ERA 针对的对象：现象（症状）

1.1.4 ERA 的围堵范围确定和措施的制定方法

两个现实的问题：

- 对隔离后的可疑产品，如何基于客户经历（发现）的信息来确定一个处置、检验或挑选的方法？
- 对于不易或不能检测的产品，如焊接、热处理等特殊过程生产的产品的内部缺陷或性能，应当如何处置？

1.1.5 ERA 的有效性确认

2. D1：成立 8D 小组（0.5 小时）

2.2 8D 小组的构成原则

2.3 8D 小组成员的角色及相互间的工作关系

2.4 8D 小组的运作方式（操作程序）

2.5 8D 小组常见的问题：构成和运作方面

2.6 本阶段相关的手法和工具

- 团队宪章
- 行动计划
- 甘特图

3. D2：描述问题（2 小时）

1.1 本阶段的目的、输出和输入

1.2 问题（症结、失效模式）与症状的区别

1.3 为什么要描述问题？

1.4 描述问题的系统方法和工具：5W2H+IS/ISNOT 的有效结合：挖掘问题症结的利器！

1.5 “三现主义”及其在本阶段的应用方法：基于客观和事实的先进理念和执行方法！

1.6 本阶段的其他适用工具和手法：

- FMEA
- 过程控制计划
- 失效数据库

4. D3：制定并实施临时措施 (0.5 小时)

- 4.1 本阶段的目的、输出和输入
- 4.2 什么是临时措施 (ICA)，它与 ERA 的关系和区别
- 4.3 为什么要开发临时措施 ICA
- 4.4 临时措施的制定、验证、执行和有效性确认

5. D4：确定和验证问题的根本原因 (4.5 小时)

- 5.1 本阶段的目的、输出和输入
- 5.2 什么样的原因才是根本原因
- 5.3 根本原因的三个维度：发生、流出和系统，忽略任何一个维度的分析，分别会造成怎样的影响？
- 5.4 原因分析的层次和程序：如何把一个大的可疑原因范围，逐步缩小，直到找到真正的根本原因
 - 5.4.1 从现象 (症状) 发现 (而不是发生) 的地方开始分析
 - 5.4.2 利用问题描述 (D2) 输出的信息缩小可疑原因范围
 - 5.4.3 利用三现主义的执行资料 (记录、数据等) 缩小可疑原因范围
 - 5.4.4 常用原因分析工具介绍
 - 树图 (Tree Diagram)
 - 流程分析 (Process Mapping)
 - 集中图 (Concentrated Diagram)
 - 鱼骨图 (Fishbone Diagram)
 - 5WHY
 - 5.4.5 工具间的搭配，使工具简洁、高效
 - 5W2H 与上述工具的结合
 - 鱼骨图与 5WHY 的结合
 - 与“三现”的结合

- 与现场验证的结合（边分析，边验证）

5.5 原因的验证

5.5.1 为什么要验证

5.5.2 常用的验证方法、适用场合，以及它们之间的关系

- 交换试验
- 显著性检验
- 与标准对比
- OK-NG 对比
- 再现性验证

5.6 有条件时，对“中间原因”和流出原因采取临时措施（为了替代 ERA 或者之前成本高的 ICA）

6. D5：选择和验证永久措施（PCA）（1 小时）

6.1 本阶段目的、输出和输入

6.2 什么是永久措施

6.3 选择永久措施的要求

6.3.1 永久措施的要求

6.3.2 如何从多方案中选择最优先执行的措施

- 工具介绍：决策矩阵
- 风险分析

6.4 永久措施的验证

7. D6：执行和确认永久措施（PCA）（1.5 小时）

7.1 本阶段的目的、输出和输出

7.2 制定执行的风险控制和反应计划

- 适用工具介绍：PDPC

7.3 制定标准化的验证文件（与正式作业文件区别开）

7.4 培训（对人）与设置（对机器）

7.5 验证目标的设定和样本量的设定

- 7.6 在执行 PCA 前，撤消 ERA 或 ICA
- 7.7 验证期间的有效性跟踪
- 7.8 团队认可 PCA 的有效性
- 7.9 将确认有效的措施，在现有的所有相同或相似的产品或过程上执行

8. D7 : 防止问题再次发生 (1.5 小时)

- 8.1 本阶段的目的、输出和输入
- 8.2 为什么需要从系统上防止问题再次发生
- 8.3 系统上的措施基于系统维度的原因
 - 8.3.1 改善现有系统，预防问题在未来的或其他产品上发生
 - 8.3.2 改善现有探测系统，使其及时检测到问题
- 8.4 本阶段中的领导作用
- 8.5 实施预防措施，防止缺陷重复发生
 - 8.5.1 重新审查/修改 PFMEA
 - 8.5.2 重新审查/修改控制计划
 - 8.5.3 重新审查/修改作业文件
 - 8.5.4 明确职责
 - 8.5.5 标准、规范、图纸的修改
 - 8.5.6 其他类似产品/过程对就的上述各个方面

9. D8 : 表彰小组和个人的贡献 (0.5 小时)

- 9.1 本阶段的目的
- 9.2 为什么要表彰
- 9.3 表彰的形式
- 9.4 案子的关闭
 - 9.4.1 将 8D 报告存档
 - 9.4.2 总结汇报：教训和经验的总结、进一步的工作、感谢