

8D 方法--问题分析与解决方法实务培训

讲师：赵又德

【课程说明】：

8D 方法及实际问题解决方案，是在企业面对内外质量管理工作最基本的也是不可缺少的，面对各类外部顾客强烈的投诉和内部纷繁复杂的问题处理与根本解决方面，起着重要的作用！

通过对 8D 方法及实际问题解决方案的理解和运用，就可以用得心应手的方法来做到防止不良再发生和防止不良再流出。

8D 方法及实际问题解决方案，可帮助学员学会如何思考问题的处理和解决之流程，明白个人与团队的作用，懂得和加强团队沟通合作的真正涵义，更重要的是，能提高进行整理构思并运用到实际工作中的能力。

【课程收益】：

培训课程介绍了小组解决问题过程中所需的技术和工具。以公司的现有质量问题为案例，所有概念和技术都将通过以小组方式开展的练习中得到演练，从而了解在不同的阶段应当采用哪些不同的技术和工具。

- ✓ 了解质量问题解决的 8D 原则及重要性
- ✓ 掌握质量问题解决的 8D 原则运用并利用解决实际问题
- ✓ 应用质量问题解决的 8D 原则做改善案例
- ✓ 能用质量问题解决的 8D 原则解决实际问题

【授课方式】：

理论讲解+案例分享+学员互动+案例演练

【培训对象】：

生产、质量、研发等部门部经理、主管、工程师等

【课程总纲】：

- 一、 8D 概述
- 二、 8D 实施步骤
- 三、 8D 案例分享
- 四、 8D 实操项目演练与总结

【课程大纲】：

一 . 8D 概述

8D 概述

8D 的本质—问题的解决程序

8D 课程的目标

8D 过程概述

二 . 8D 实施步骤

1 . 8D 解决问题的流程

介绍 8D 的基本流程，PDCA 的基本思路

2、D0 征兆紧急反应措施

D0 概述

D0 目标

D0 实施

3、D1：成立小组

小组构成（资格审查、跨部门、跨组织的可能）

小组的建设（目标、分工、共同准则、协作方法、培训）

4、D2：描述问题，把握事实，深入分析

发现并收集问题，事实的把握，三现原则

提问的技术，5W2H；5M1E 变化点掌握

5、D3：实施并验证临时性纠正措施（ICA）

ICA 介绍，开发 ICA 的目的和必要性

开发 ICA 步骤（选择、验证、执行、证实）和要领

6、D4：确定并验证根本原因

什么是根本原因（制造与流出）？

确定根本原因技术：5WHY 方法

鱼刺图分析，二八法则，柏拉图

头脑风暴的活动过程和实施规则

问题解决工作表的使用

7、D5：选择并验证永久性措施

PCA 的目的，作出决定过程的七个步骤

解决方案制定，措施的验证，进度图表监控

8、D6：实施/证实永久措施（PCA）

执行 PCA 有两个阶段：计划和问题预防

证实 PCA 要领（如确保 ICA 以被去掉）

9、D7：预防再发生

为什么小组不能完成 D7？

预防问题再次发生对策

10、D8：小组祝贺

如何表彰与祝贺？

小组解散前的重要任务

三、案例分享

四、实操项目演练与总结

1. 重点复习

课程要点提炼

2 . 分组练习

分组演练、竞赛、发表、点评

3 . 目标检讨

检讨目标