

《8D 问题解决法与 QC 新老七大手法融合创新》

主讲：俞璇老师

【课程背景】

本课程为中国第十位 ASQ 黑带大师俞璇老师融合创新主讲的原创课程，俞璇老师将质量管理领域的三大经典方法论：**8D 问题解决法**、**QC 老七大手法**、**QC 新七大手法**，以巧妙的方式融会贯通，教会学员以解决问题为主要目的，灵活使用方法和工具，以系统性的思路分析和解决现场问题。

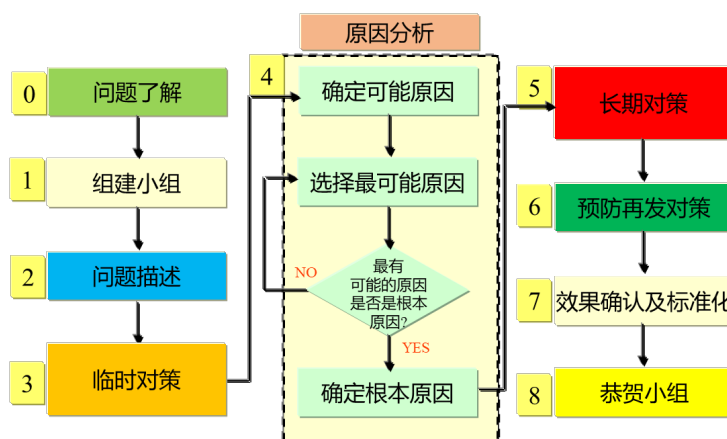
8D 问题解决法也称为团队导向问题解决法，是一套处理及解决问题的方法，常用于品质管理人员或其他专业人士。新老 QC 七大手法，包含 14 个经典的质量管理工具，老 QC 七大手法偏重于统计分析，针对问题发生后的改善，新 QC 七大手法偏重于思考分析过程，主要是强调在问题发生前进行预防。

本课程可以称作是“性价比最高”的一门课程，用 2~3 天的时间学完三套完整的实用型方法工具体系。本课程一经俞璇老师创作推出，就在行业内引起强烈的关注和高度的赞誉，课程内容设计饱满、节奏紧密、互动性强，是多年来市场与企业高度认可和赞誉的热门实战课程。

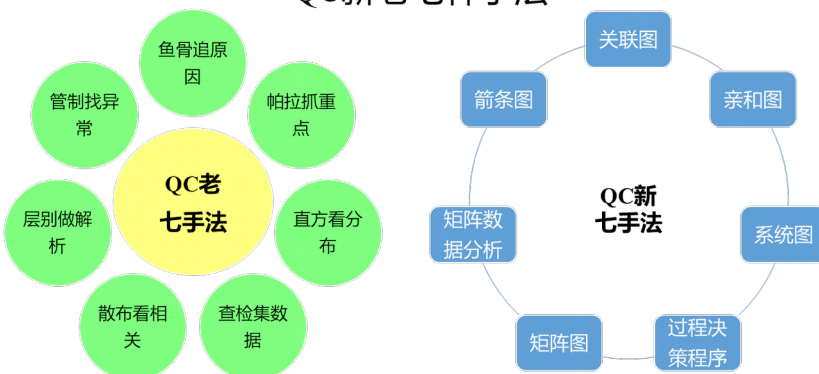
【课程收益】

1. 充分掌握 8D 解决问题的逻辑性和严密性，让参训学员分析问题有思路，解决问题有手法，在错综复杂的现场问题中拎出矛盾的主线，从纷繁庞大的数据中做出准确的判断；
2. 灵活运用 14 种 QC 改善手法，遇到突发/紧急问题可以有据可循、运用科学的工具进行处理和解决，不再“拍脑袋”做决策；
3. 学会并理解新老 QC 手法在 8D 程序流程中的关联与应用；
4. 了解企业实际问题分析与解决的流程、方法和工具，解决企业中关于品质、管理、生产以及跨部门跨职能的难题。

【课程模型】



QC 新老七种手法



【课程时间】 3天，6小时/天

【课程对象】

企业运营部门（包含但不限于采购、生产、质量、技术、物流、工程、HR部门等）负责人（总监、经理）、骨干业务人员、一线工作者、储备人才。

【授课方式】 讲师讲授+案例分析+分组游戏+角色扮演+沙盘体验+情景模拟+实操演练

【课程大纲】

第一讲：方法体系及理念综述

1. PDCA与SDCA

- 1) PDCA与SDCA的关系
- 2) PDCA的两类典型的错误
- 3) PDCA项目管理路径图

互动：课堂游戏 – 从纸牌游戏体会 PDCA 的持续改进精神

2. 问题分析与解决法

- 1) 现象和问题的区别
- 2) 企业为什么存在那么多长期难以解决的问题
- 3) 问题的冰山理论
- 4) 问题解决的核心思路

互动：课堂游戏 - 现象和问题的区别

3. 8D介绍 - 解决问题的方法

- 1) 什么是8D问题解决法
- 2) 8D方法的主要特点
- 3) 8D问题解决法路径图

4. QC新老七种手法介绍

- 1) QC老七大手法及其用途简介
- 2) QC新七大手法及其用途简介
- 3) 8D问题解决法与QC手法融合运用

第二讲：前期 - 现状问题了解及临时对策制定

1. 8D之D0 - 准备阶段

- 1) 准备阶段的要点和原则
- 2) 准备阶段的工作内容

2. 8D之D1：成立项目团队

- 1) 什么是团队
- 2) 项目团队的组成
- 3) 团队的组建和授权
- 4) 项目首次会议前的准备工作
- 5) 项目团队发展的四个阶段
- 6) 项目团队激励

3. 8D之D2：定义和描述问题

- 1) 描述问题的注意要点
- 2) 如何真实、准确、客观地收集信息
- 3) 4W2H表格及其运用

4. 8D之D3：确认并实施暂行对策

- 1) 为什么要采取暂行对策
- 2) 确认并实施暂行对策的具体做法
- 3) 可采取的参考暂行对策
- 4) 确认并实施暂行对策的范围
- 5) 对比：纠正 vs. 纠正措施 vs. 预防措施

5. QC 老手法 - 帕累托图及其运用

- 1) 帕累托分析的原理
- 2) 帕累托图分析法应用流程
 案例：集成电路板故障的帕累托分析
 课堂演练：例题分析和计算
- 3) 帕累托图分析法应用注意事项
- 4) 用 minitab 或 excel 生成帕累托图

6. QC 新手法 – 头脑风暴和亲和图及其运用

- 1) 头脑风暴和亲和图的组合运用
- 2) 头脑风暴的 4 个规则
- 3) 组织头脑风暴的步骤
- 4) 亲和图 Affinity Diagrams 的定义
- 5) 头脑风暴的下一步：用亲和图进行分类整理
- 6) 亲和图的运用方法和案例

课堂演练：头脑风暴和亲和图的问题研讨

7. QC 新手法 - 关联图及其运用

- 1) 关联图的定义和重要作用
- 2) 关联图的运用场景
- 3) 关联图的绘制步骤
- 4) 关联图运用举例和注意要点

课堂演练：关联图的运用和研讨

8. QC 老手法 – 层别法及其运用

- 1) 层别法的定义和目的
- 2) 分层分类的重要原则
- 3) 分层的 8 种方法
- 4) 麦肯锡 MECE 原则
- 5) 层别法的使用步骤
- 6) 层别法的应用实例分析

课堂演练：层别法的运用和研讨

9. 项目团队管理小工具集

- 1) 名义组技术
- 2) 多重投票法
- 3) 力场分析

课堂演练：团队小游戏

10. 阶段小结及案例解析

- 1) D0~D3 阶段小结
- 2) D0~D3 实际案例解析

第三讲：中期 - 根本原因分析及长期对策制定

1. 8D 之 D4：识别并确认根本原因

- 1) 寻找问题根本原因的意义

- 2) 寻找根本原因的具体步骤
- 3) 寻找根本原因的常用工具

2. 8D 之 D5.1 : 制定长期解决方案

- 1) 制定长期解决方案的时机
- 2) 制定长期解决方案的步骤
- 3) 制定长期解决方案的要点

3. 8D 之 D5.2 : 执行并验证长期纠正措施和解决方案

- 1) 执行长期纠正措施和解决方案的要点
- 2) 成本收益对比分析矩阵

4. 质量及数据分析的必备基础知识

- 1) 数据的分类
- 2) 不同作用数据的特性
- 3) 质量数据的收集
- 4) 质量数据的整理方法
- 5) 数据的 5 种图示方法

5. QC 新手法 – 系统图法及其运用

- 1) 系统图定义
- 2) 系统图的结构
- 3) 系统图的运用场景
- 4) 对策型系统图及其案例解析
- 5) 原因型系统图及其案例解析
- 6) 系统图的其他运用

课堂演练 – 系统图的绘制

6. QC 老手法 – 鱼骨图及其运用

- 1) 鱼骨图的定义和重要作用
- 2) 鱼骨图架构 - 生产制造类问题
- 3) 鱼骨图架构 - 服务管理类问题
- 4) 鱼骨图绘制步骤如下
- 5) 鱼骨图应用案例
- 7) 五个为什么 (5 whys 法) 与鱼骨图的结合运用

课堂演练 – 头脑风暴+鱼骨图+五个为什么结合运用

7. QC 老手法 – 散布图及其运用

- 1) 相关关系的举例
- 2) 函数关系与相关关系的区别
- 3) 相关关系的种类
- 4) 相关系数的定义及其用途
- 5) 相关系数的特点
- 6) 散布图/散点图示例
- 7) 绘制散布图的步骤

课堂演练：散布图的判断和绘制

8. QC 新手法 – 矩阵图及其运用

- 1) 矩阵图法的定义
- 2) 矩阵图法的类型
- 3) 因果分析矩阵的运用步骤
- 4) 因果分析矩阵的应用案例
- 5) 优选矩阵的运用步骤

6) 优选矩阵的应用案例

课堂演练：矩阵图的运用

9. QC 新手法 – 矩阵数据分析法及其运用

- 1) 矩阵数据解析法的定义
- 2) 矩阵数据分析法和矩阵图的区别
- 3) 矩阵数据解析法的应用场景

案例解析

10. QC 新手法 – 箭条图及其用法

- 1) 箭条图的定义
- 2) 箭条图的专业术语解释
- 3) 箭条图的运用场景
- 4) 箭条图的运用案例

课堂演练：箭条图的运用

11. QC 新手法 – 过程决策程序图及其运用

- 1) 过程决策程序图法的定义
- 2) 过程决策程序图法的特点
- 3) 过程决策程序图法的制作程序
- 4) 过程决策程序图法的分类
- 5) 过程决策程序图举例

课堂演练：三国演义的 PDPC 图

12. 阶段小结及案例解析

- 1) D4~D5 阶段小结
- 2) D4~D5 实际案例解析

第四讲：改善效果维持及标准化

1. 8D 之 D6：制定和实施预防措施

- 1) 错误的 2 种状态及防错的 3 个等级
- 2) 事前预防和事后检查的区别
- 3) 制定和实施预防措施的具体内容和方法

2. 8D 之 D7：改善效果确认和标准化

- 1) D7：改善效果确认及标准化的具体内容
- 2) D7：改善效果确认及标准化的作用
- 3) D7 的具体做法和步骤
- 4) 效果确认的案例解析

3. 8D 之 D8：项目总结&表彰

- 1) D8：项目总结&表彰的具体内容和做法
- 2) 保持员工的参与和承诺（六球模式）

4. QC 老手法 - 控制图及其用法

- 1) 波动（变差）的概念
- 2) 五条波动理论
- 3) 随机原因 vs. 系统原因
- 4) 控制图的目的
- 5) 控制图的统计原理
- 6) 控制图的形成
- 7) 控制图的种类 - 按数据性质分类
- 8) 8 种常规控制图的选择方法

- 9) 控制图运用案例解析
- 10) 用 minitab 和 excel 生成控制图的方法

课堂演练：控制图的运用

5. QC 老手法 – 直方图及其运用

- 1) 直方图的定义和作用
- 2) 直方图的运用步骤
- 3) 直方图的案例解析
- 4) 用 minitab 和 excel 生成直方图的方法

课堂演练：直方图的运用

6. QC 老手法 - 检查表法及其运用

- 1) 什么是检查表和检查表法
- 2) 检查表的类型：按目的和种类分
- 3) 调查之前需要明确的事项
- 4) 检查表的制作要点
- 5) 调查表实例 - 记录用调查表
- 6) 调查表实例 - 检查用调查表
- 7) 数据调查计划 – 三个运用场景及其模板

课堂演练：检查表的运用

7. 阶段小结及案例解析

- 1) D6~D8 阶段小结
- 2) D6~D8 实际案例解析

第五讲：8D 问题解决法整体案例分析和模板使用

1. 案例解读：D0~D8 的分步骤解析
2. 8D 报告的模板及其使用方法
3. 总结与答疑

课程提供的工具与模板（全部可编辑版本）：

报告模板：

- 1) 8D 报告模板 1 (word 版本)
- 2) 8D 报告模板 2 (word 版本)
- 3) 8D 报告模板 3 (word 版本)
- 4) 8D 报告模板 4 (PPT 版本)
- 5) 8D 报告模板 5 (PPT 版本)
- 6) 8D 报告模板 6 (excel 版本)
- 7) 8D 报告模板 7 (excel 版本)
- 8) PDCA 项目报告模板 (PPT 版本)

工具模板（包括但不限于）

- 1) 课堂与课后练习的全部原始数据 (excel 版本)
- 2) 排列图
- 3) 关联图
- 4) 直方图
- 5) 亲和图
- 6) 层别图
- 7) 系统图

- 8) 过程决策程序图
- 9) 因果图
- 10) 散布图
- 11) 因果矩阵图
- 12) 优选矩阵图
- 13) 检查表
- 14) 矩阵数据分析法
- 15) 控制图
- 16) 箭条图
- 17) 4W2H 表格
- 18) 名义组技术
- 19) 多重投票法
- 20) 力场分析
- 21)