

# 8D 問題分析與解決步驟及方法

(8D Problem Analysis & Solving)

## ●● 課程介紹

**The 8 Disciplines (8D) Process** 是培養管理幹部、資深工程師及高級幕僚人員，面對企業各類型棘手問題，能以有效程序（關心事項分解：確定是否發生問題、問題分析：尋求原因、決策分析：選擇方案、問題預防再發：分析未來可能發生的問題等）迅速做出最佳之決策，提升個人及團體問題解決能力，以強化企業之競爭力。

## ●● 課程效益

1. 用 8D 程序完整回應客訴，列舉工作之問題與機會。
2. 判定何者是問題並定義，分析問題並找出其真因。
3. 做出最適及最佳之決策，發掘潛在問題並預防之。
4. 以 8D 提升整體作業之品質，以 8D 迅速找出並根治問題。

## ●● 課程對象

管理幹部、資深工程師、課級以上主管以及高級幕僚人員。

## ●● 講師簡介

### 陳講師

- 現任：峰源有限公司總經理、工研院產業學院講師、中衛發展中心資深顧問及企業講師、各大企管顧問及特約講師。PSDM(KT)、8D、PIERS、TK 等結構化之問題分析與解決之翹楚。
- 經歷：輔導數百家企業之實戰且優質的顧問師及企業講師日本產業訓練協會授證講師、顧問師、財團法人中衛發展中心 資深顧問及企業講師、行政院勞委會職業訓練研發中心講師、顧問師、ISO 國際品質認證系列管理顧問師、實務經驗 30 年，輔導數百家之實戰顧問師及超優質講師。

課程主題	課程大綱
8D 由來及特色	1.定義 8D 2.8D 品質系統之關連性與重要性
問題定義與問題型態	
問題解決思考模式	
8D 問題分析與解決運作程序	1.組成問題解決小組 2.清楚敘述問題 2.1 程序目標 2.2 程序步驟 2.3Why-Why 分析 2.4 描述問題 2.5 IS/IS NOT 表 3.導入短期對策 3.1 程序目標 3.2 程序步驟 3.3 決策分析表、決策標準 3.4 風險分析表 3.5 決策考量標準 3.6 選擇最佳 ICA (Interim Containment Action) 3.7 決策演練 4.確認根本原因 4.1 程序目標 4.2 程序步驟 4.3 發現差異與改變 4.4 列出可能原因並篩選 4.5 尋找忽略點 5.確認長期措施 5.1 程序目標

5.2 程序步驟

5.3 建立 PCA 考量標準

5.4 選擇最佳 PCA

(Permanent Corrective Actions)

6. 導入長期措施

6.1 程序目標

6.2 程序步驟

6.3 PDCA/PDCS

6.4 問題預防表

7. 防止問題再發

7.1 程序目標

7.2 程序步驟

8. 感謝團隊貢獻

8.1 程序目標

8.2 程序步驟

## 問題分析與解決程序與表單

1. 關心事項分解 CA: Concern Analysis

1.1 關心事項分解步驟

2. 問題解決 PS: Problem Solving

2.1 問題解決步驟

2.2 問題解決工作表單

(Problem Solving Worksheet)

3. 決策製作 DM: Decision Making

3.1 決策製作步驟

3.2 決策製作工作表單

(Decision Making Worksheet)

4. 問題預防 PP: Problem Prevention

4.1 問題預防步驟

4.2 問題預防工作表單

(Problem Prevention Worksheet)

## 案例實作及實務表單運用

註 1：因應天候或不可抗力因素，主辦單位保有調整議程之權利。

### ●● 價格

報名方案	費用	說明
原價(含稅、午餐、講義)	5,400 元/人	實體台北授課
課前 3 週報名(早鳥優惠)	4,900 元/人	實體台北授課
3 以上團體報名(同公司 3 人以上)	4,600 元/人	實體台北授課

### ●● 開課資訊：

【主辦單位】：財團法人福琳工商發展基金會、工業技術研究院 產業學院

【上課日期】：2024 年 05 月 14 日，09:30~16:30 ;每天 6 小時

【上課地點】：工研院 產業學院 台北學習中心 **(實際上課教室請依據上課通知函為準!)**

【招生人數】：本班預計 20 人為原則，依報名及繳費完成之順序額滿為止。  
(預計 10 人即開課)

【課程費用】：課程學費、講義(實體供 1 日午餐)


【培訓證書】：參加本課程之學員，研習期滿，出席率超過 80%(含)以上，即可獲得工研院頒發的培訓證書。

【報名方式】：線上報名

【課程洽詢】：02-2370-1111#303 陳小姐

【繳費方式】：確定開班再付款，報名時選擇信用卡線上繳費或 ATM 轉帳

【退費標準】：請於開課前三日以傳真或 email 告知主辦單位，並電話確認申請退費事宜。若未於期限內申請退費，則不得於任何因素要求退費，惟可轉讓與其他人參訓。

 **貼心提醒：**

1. 為確保您的上課權益，報名後若未收到任何回覆，敬請來電洽詢方完成報名。
2. 為配合講師時間或臨時突發事件，主辦單位有調整日期或更換講師之權利。
3. 報名時請註明欲開立發票完整抬頭，以利開立收據；**未註明者，一律開立個人抬頭，恕不接受更換發票之要求，課程開始當天不得以任何因素要求退費。**
4. 為尊重講師之智慧財產權，恕無法提供課程講義電子檔。



※注意事項※為確保您的上課權益，報名後若未收到任何回覆，請來電洽詢

【傳真報名專線：02-2381-1000 或 email 至：[itri535842@itri.org.tw](mailto:itri535842@itri.org.tw) 陳小姐收】

8D 問題分析與解決步驟及方法						
公司全銜					統一編號	
發票地址					發票方式	<input type="checkbox"/> 二聯式(含個人) <input type="checkbox"/> 三聯式
學員姓名	部門	職稱	電話	手機	E-mail (請以正楷書寫)	膳食
						<input type="checkbox"/> 素
						<input type="checkbox"/> 素
						<input type="checkbox"/> 素
						<input type="checkbox"/> 素
聯絡人	姓名	部門	職稱	電話	傳真	E-mail (請以正楷書寫)
<p><input type="checkbox"/>信用卡 (線上報名)：繳費方式選「信用卡」，直到顯示「您已完成報名手續」為止，才確實完成繳費。</p> <p><input type="checkbox"/>ATM 轉帳 (線上報名)：繳費方式選擇「ATM 轉帳」者，系統將給您一組轉帳帳號「銀行代號、轉帳帳號」，但此帳號只提供本課程轉帳使用！！轉帳後，寫上您的「公司全銜、課程名稱、姓名、聯絡電話」與「收據」回傳。</p> <p><input type="checkbox"/>銀行匯款：土地銀行 工研院分行，帳號 156-005-00002-5 (土銀代碼：005)。戶名「財團法人工業技術研究院」，請填具「報名表」與「收據」回傳。</p> <p><input type="checkbox"/>即期支票：抬頭「財團法人工業技術研究院」，郵寄至：106 台北市大安區復興南路二段 237 號 4 樓。</p>						<p>總計 課程費用</p> <p>\$_____</p>



歡迎您來電索取課程簡章，服務熱線02-2370-1111。工研院產業學院台北學習中心 歡迎您的蒞臨