

8D 問題分析與解決步驟及方法 (8D Problem Analysis & Solving)

■ 課程目的

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.學員能用 8D 程序完整回應客訴
- 2.學員能列舉工作之問題與機會
- 3.學員能判定何者是問題並定義
- 4.學員能分析問題並找出其真因
- 5.學員能做出最適及最佳之決策
- 6.學員能發掘潛在問題並預防之
- 7.學員以 8D 提升整體作業之品質
- 8.學員以 8D 迅速找出並根治問題

■ 課程時數：6 小時

■ 教學方式：案例研討教學、討論式教學、實務表單運作教學

■ 課程大綱

主題	內容
一、8D 由來及特色	1.定義 8D 2.8D 品質系統之關連性與重要性
二、問題定義與問題型態	

<p>三、問題解決思考模式</p>	
<p>四、8D 問題分析與解決運作程序</p>	<p>1.組成問題解決小組</p> <p>2.清楚敘述問題</p> <p>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</p> <p>3.導入短期對策</p> <p>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</p> <p>4.確認根本原因</p> <p>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</p> <p>5.確認長期措施</p> <p>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)</p> <p>6.導入長期措施</p> <p>6.1 程序目標 6.2 程序步驟 6.3 PDCA/PDCS 6.4 問題預防表</p> <p>7.防止問題再發</p> <p>7.1 程序目標 7.2 程序步驟</p> <p>8.感謝團隊貢獻</p>

	8.1 程序目標 8.2 程序步驟
五、問題分析與解決程序與 表單	<p>1.關心事項分解 CA: Concern Analysis</p> <p>1.1 關心事項分解步驟</p> <p>2.問題解決 PS: Problem Solving</p> <p>2.1 問題解決步驟 2.2 問題解決工作表單(Problem Solving Worksheet)</p> <p>3.決策製作 DM: Decision Making</p> <p>3.1 決策製作步驟 3.2 決策製作工作表單(Decision Making Worksheet)</p> <p>4.問題預防 PP: Problem Prevention</p> <p>4.1 問題預防步驟 4.2 問題預防工作表單(Problem Prevention Worksheet)</p>
六、8D Report	
七、案例實作及實務表單運 用	

■ 講師簡介 - 陳講師

經歷：實務經驗 30 年，輔導數百家企業、培訓過上千家企業之實戰且優質的顧問師及企業講師

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。創造性問題分析與解決、PSDM(KT)、8D、PIERS、水平與重質思考等問題分析與解決之翹楚。



- 主辦單位：財團法人福琳工商發展基金會、財團法人工業技術研究院 台北學習中心
- 舉辦地點：工研院產業學院 台北學習中心，**實際上課地點，請依上課通知為準!**
- 舉辦日期：**2019年10月28日(一)，09:30am - 16:30pm，共計6小時**
- 課程費用：原價 3,500 元

非網站會員，開課 10 日前報名 或 2 人以上團報，享有優惠價 3,300/人

加入 [工研院學習服務網站會員](#) 並線上報名：

- 網站會員，享勤學點數(400 點)折扣優惠價 3,200/人
- 網站會員 2 人以上團體報名，享勤學點數(500 點)折扣優惠價 3,000/人

- 報名方式：

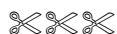
工研院學習服務網，線上報名：<http://college.itri.org.tw/>

或請以正楷填妥報名表傳真至 02-2381-1000 或 email 至 StevenChao@itri.org.tw

- 課程洽詢：02-2370-1111 分機 312 趙先生、308 陳小姐

- 注意事項：

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. 因課前教材、講義及餐點之準備及需為您進行退款相關事宜，若您不克前來，請於開課三日前告知，以利行政作業進行並共同愛護資源。
3. 若原報名者因故不克參加，但欲更換他人參加，敬請於開課前二日通知。



※注意事項※ 為確保您的上課權益，報名後若未收到任何回覆，請來電洽詢方完成報名

【傳真報名專線：02-2381-1000 或 email 至：StevenChao@itri.org.tw 趙先生收】

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
						<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)
<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。						總計 課程費用
<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。						
<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。						\$_____
<input type="checkbox"/> 即期支票 ：抬頭「財團法人工業技術研究院」，郵寄至：100 台北市館前路 65 號 7 樓 704 室。						



歡迎來電索取課程簡章！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！