

# 8D問題分析與解決

## ■ 課程簡介

8D法則是福特汽車分析與解決問題的八大步驟.由於簡單實用而深受業界喜愛而廣為引用.8D常用於內部問題分析與解決以及處理客訴的流程與報告。

## ■ 課程效益

- 1.理解8D來源.精神與步驟
- 2.針對八大步驟詳細解說,舉例,演練
- 3.讓學員學會8D模式,藉以提升分析及解決問題的能力
- 4.將8D實際運用於工作中.提升工作效率與效果。

## ■ 課程對象

- 1.各部.各階層幹部
- 2.各部.各階層工程師
- 3.各單位職員.儲備幹部

## ■ 本次課程探討與解決下列實務問題

1. 8D 與一般問題分析解決步驟有何不同?
2. 8D 真能解決問題嗎?
3. 8D 最容易犯錯之處為何?
4. 8D 最關鍵之處在哪裡?
5. 如何以 8D 處理內部生產問題?
6. 如何以 8D 處理外部客訴問題?
7. 如何填寫 8D 報告?
8. 運用 8D 成敗的關鍵在哪裡?

## ■ 課程綱要

一、8D (8 Disciplines)程序	
<p>(一)、團隊組成</p> <p>(1)跨部門組成8D成員</p> <p>(2)指定8D小組領導人</p> <p>(二)、問題說明</p> <p>(1)主題確認以及問題說明</p> <p>(2)解析問題,找出問題重點</p> <p>(三)、暫時抑制方式</p> <p>(1)先確認是否需要臨時行動?</p> <p>(2)臨時行動要做到圍堵與隔離</p> <p>(四)、問題之真正原因(ROOT CAUSE)</p> <p>(1)原因展開-魚骨圖與頭腦風暴法</p> <p>(2)根因確定-驗證及確認問題根因</p> <p>(3)與FTA搭配運用</p> <p>(4)與5 Why搭配運用</p>	<p>(五)、選擇與驗證正確永久措施之執行方法</p> <p>(1)針對根因提出改善對策</p> <p>(2)運用矩陣表選擇最適對策</p> <p>(六)、正確有效措施之執行與跟催</p> <p>(1)對策執行計畫表之排定</p> <p>(2)確認執行效果與再對策</p> <p>(七)、預防問題再發生</p> <p>(1)需防止問題之再度發生</p> <p>(2)防呆法運用與系統修正</p> <p>(八)、獎勵小組</p> <p>(1)精神獎勵與物質獎勵</p> <p>(2)8D結案與人員歸建</p>
二、如何才能活學活用 8D?	
<p>(一)、數據才是老大,經驗排第二</p> <p>(二)、層別及描述問題要注意深度,廣度</p> <p>(三)、一個改善案只用一,兩方法怎麼會有效果?</p> <p>(四)、先止血,再治病,後強身</p>	<p>(五)、找到根本原因豈是那麼簡單?</p> <p>(六)、確定無誤才能全面展開</p> <p>(七)、設法找條“一勞永逸”的路子</p>
三、實戰教學	
<p>(一)、製造業8D改善案例分析</p> <p>(二)、如何撰寫8D報告</p> <p>(三)、Q&amp;A</p>	

## ■ 講師簡介

### 陳在和 講師

學歷	國立台灣大學商學研究所碩士MBA(生管組)、國立清華大學軟體工程師認證合格、中華民國品管學會品質工程師、瑞士歐大DBA
現職	澳洲南昆士蘭大學MBA 教授、大人物管理顧問有限公司講師兼顧問、中華汽車人才訓練中心講師、上海超躍模具廠董事長、上海泛太斯電子有限公司總經理
經歷	台灣華展工業企劃部副理(品管.採購.制度規劃)、台灣華夏集團生產部副廠長(品管.人資.專案推動)、台灣冠軍磁磚生產部副理(生管.品管.人資)、台灣華源紙器協理(生管.品管.人資)、台灣華俊機模經理 華楠光電經理(生產管理.行政管理)、上海華宏模具總經理、廣東惠州市茂園工藝有限公司顧問兼總經理.上海泛太斯電子總經理
資格與證照	國立清華大學程式設計、中華民國品管技術師、中華民國品質工程師、中華民國可靠度工程師、中華民國品質管理師、服務品質專業師 中華人民共和國6 SIGMA 黑帶

## 【開課資訊】

- 主辦單位：工研院產業學院台南學習中心
- 舉辦地點：沙崙綠能科技示範場域(台南市歸仁區高發二路360號)  
(高鐵步行10分鐘，實際上課地點依通知為主  
**視疫情保留更改為線上課程之權利**)

課程網址：[college.itri.org.tw](http://college.itri.org.tw)  
e-mail：[itritn@itri.org.tw](mailto:itritn@itri.org.tw)  
※貴單位如有包班需求  
請洽郭小姐

- 舉辦日期：111.11.02(三) · 09:00~17:00 (7小時)
- 課程費用：(含稅、午餐、講義)

課程費用	會員
課程原價	3800
10天前報名或同一公司二人報名優惠價	3400

- 報名方式：
  1. 至產業學習網 ([college.itri.org.tw](http://college.itri.org.tw)) 線上報名
  2. E-mail 至 [itritn@itri.org.tw](mailto:itritn@itri.org.tw)
  3. 請以正楷填妥報名表，傳真至 06-3032289

- 報名洽詢：06-3636693 林小姐

■ 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) 如本課程因人數或其他因素造成課程取消，本院將無息辦理退費，敬請見諒！
- (3) 請收到上課及繳費通知後，於開課日二天前以匯款、支票或線上刷卡方式進行繳費(發票於課程當日開立)，若欲提早取得發票，請洽詢本學習中心。
- (4) 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。
- (5) 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。
- (6) 為尊重講師之智慧財產權益，恕無法提供課程講義電子檔。

## 8D問題分析與解決

111.11.02(三) · 09:00~17:00 ( 7小時 )

email 至 [itritn@itri.org.tw](mailto:itritn@itri.org.tw) 或 FAX : 06-3032289

公司發票抬頭：

統一編號：

地址：

發票：二聯式(含個人)

三聯式

姓名	部門/職稱	電話	手機號碼	E-mail (會員請填寫會員帳號mail)

### 聯絡人資訊

姓名	部門/職稱	電話	傳真	E-mail (會員請填寫會員帳號mail)



歡迎您來電索取課程簡章 ~ 服務熱線06-3847536 ~ 工研院產業學院台南學習中心 歡迎您的蒞臨 ~

為提供良好服務及滿足您的權益，我們必須蒐集、處理所提供之個人資料。

本院已建立嚴謹資安管理制度，在不違反蒐集目的之前提下，將使用於網際網路、電子郵件、書面、傳真與其他合法

方式。未來若您覺得需要調整我們提供之相關服務，您可以來電要求查詢、補充、更正或停止服務。