

其它培训信息

目标学员

8D (融合处理顾客投诉的标准化流程要素) – 基础培训 (ID 409)

- 参与问题解决过程或与问题解决过程密切相关的市场、开发、顾客服务和投诉处理、生产、采购、物流和内部 / 外部质量保证部门的员工
- 希望了解 8D 问题解决法及其相互关系的阐述，以利用这些专业知识来加强其组织的管理者

8D (融合处理顾客投诉的标准化流程要素) – 用户培训 (ID 419)

- 被指派为问题解决专家的员工 (例如: 8D 团队领导、8D 方法专家和 8D 主持人)
- 在投诉管理岗位工作的员工

价格和培训时长

- **8D (融合处理顾客投诉的标准化流程要素) – 基础培训 (ID 409)**
人民币: 1,200 元 / 人 / 1 天课程 (报价含税)
- **8D (融合处理顾客投诉的标准化流程要素) – 用户培训 (ID 419)**
人民币: 2,000 元 / 人 / 2 天课程 (报价含税)

北京办公室

北京市朝阳区东方东路 19 号
DRC 亮马桥外交办公大楼 1 座 5 层 0505P
电话: +86-10-65900067
信箱: bj@vdachina.com.cn

上海办公室

上海市长宁区金钟路 968 号
天会商务广场 6 号楼 501 室
电话: +86-21-39197012
信箱: sh@vdachina.com.cn

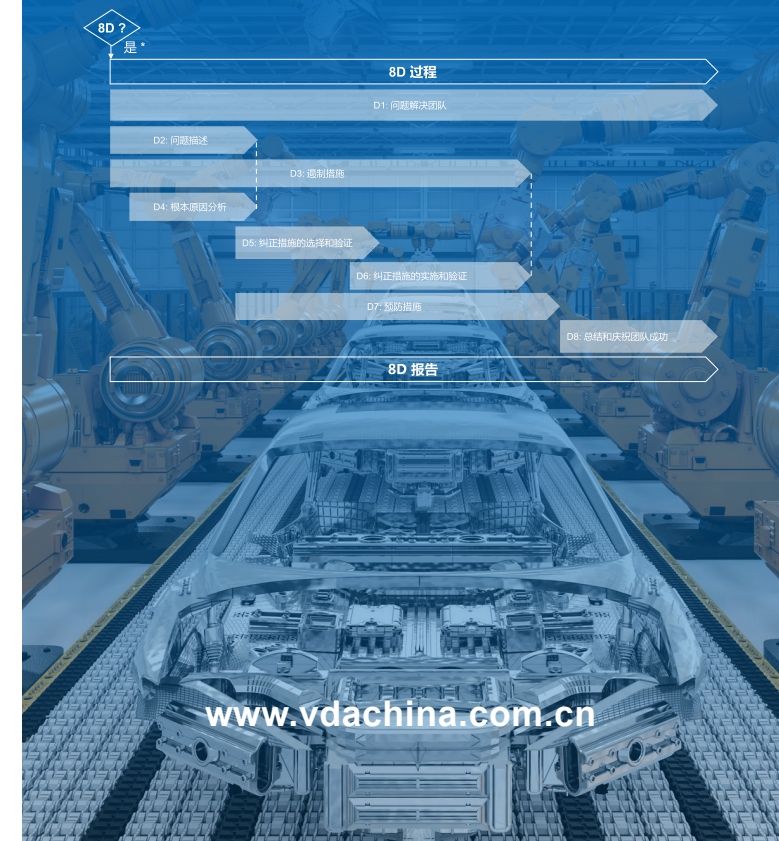


扫一扫关注我们

2025 年 10 月版

8D 问题解决法

中文版



www.vdachina.com.cn

8D 问题解决法

为什么 8D 非常重要？

当公司遇到重大质量问题时，你需要快速解决问题并采取立即行动（如分选、返工、建立防火墙、通过召回）。然而，最重要的是建立一个团队去分析根本原因并执行有效的纠正措施并评估其有效性，避免问题再次发生。重复失效是最糟糕的，而且往往会导致（被客户）降级，限制业务。

8D 问题解决法是有效和可持续的问题解决方法，遵循其结构化的过程，可以帮助你有效地解决问题并从问题中学习，避免失效成本，提高顾客满意。

8D 可以帮助您：

- 深入分析问题，消除缺陷的根本原因，防止故障再次发生
- 通过精心策划的行动和定期跟踪，消除真实的根本原因
- 提供问题解决的完整报告，包含问题描述、问题分析和解决
- 基于系统的问题解决过程和方法来满足客户需求
- 降低失效成本
- 避免重复失效
- 按时交付
- 经验教训和知识管理

8D 问题解决法是德国主机厂的强制性要求，和 AIAG CQI-20 问题解决从业者指南保持一致。同时也被长城汽车、比亚迪、一汽、吉利、蔚来等中国主机厂所采用。

8D 应用领域包括：

- 0 公里投诉（车辆还未出售给最终用户）
- 现场投诉（汽车已售给最终用户）
- 内部和外部投诉
- 硬件 / 软件问题
- 服务协议未满足（服务水平协议）
- 与安全相关的不符合
- 审核中的不符合项
- 服务中断（停机）
- 物联网 空中升级 / 网络安全问题
- 服务提供商和第三方的问题

关于 8D



并非所有的问题都同样复杂，8D 主要关注复杂的质量问题（无法凭借个人能力解决）。

8D 方法包含 8 个要素：

- D1 – 问题解决团队
- D2 – 问题描述
- D3 – 遏制措施
- D4 – 原因分析
- D5 – 纠正措施的选择和验证
- D6 – 纠正措施的实施和验证
- D7 – 预防措施
- D8 – 团队成果总结与评价

对于问题解决来说，重要的是如果其它产品和其它生产地点可能出现类似问题，则应在改进后将知识转移到其他项目（经验教训 / 技术诀窍数据库）。

VDA QMC 8D 培训介绍

8D (融合处理顾客投诉的标准化流程要素) – 基础培训 (ID 409)

该培训侧重于 8D 问题解决法的基础知识。您将学习如何在出现问题（例如顾客投诉）时系统地进行处理（描述和解决问题）、如何运用问题解决流程以及 8D 报告包含的内容。培训还涵盖了 VDA 指南《处理顾客投诉的标准化流程》以及它与问题解决流程的联系，以及开放式处理故障的企业文化的附加值。

8D (融合处理顾客投诉的标准化流程要素) – 用户培训 (ID 419)

此培训诠释了广泛使用相应质量工具的 8D 问题解决法。您将获得以可持续方式应用特定问题解决工具并带领问题解决团队取得成功所需的技能。培训还涵盖了 VDA 指南《处理顾客投诉的标准化流程》，以及它如何与问题解决流程相关联并协调一致。评估、成熟度水平、角色、责任和团队动力，以及动机、领导力和纠错文化等方面也是本培训的一部分。