

目标学员

8D 问题解决概述

销售、设计和开发人员、客户服务和投诉管理人员、生产、采购、物流以及参与问题解决过程的内部和外部质量保证人员，以及希望对 8D 问题解决有整体认识的管理人员（以便利用此专业知识来支持组织）

8D 问题解决应用

本培训针对参与问题解决或支持问题解决的团队（例如处理售后退货，客户投诉，内部审核改进，解决生产中的质量问题的团队，解决供应商问题的团队，行业服务供应商、软件团队和新技术服务团队（如物联网、OTA、网络安全服务等）

其它培训信息

价格和培训时长

- 8D 问题解决概述：1,900 元 / 人 / 1 天
- 8D 问题解决应用：2,800 元 / 人 / 2 天

VDA QMC China

电话：+86 400 0650770
 信箱：qmc@vdachina.com.cn
 网址：www.vdachina.com.cn

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：+86 010 6590 0067
 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 7 号楼 1108 室
 电话：+86 021 39197012
 信箱：sh@vdachina.com.cn

8D 问题解决法

中文版



扫一扫关注我们随时了解最新资讯

2021 年 5 月版

与我们一起驶向未来！

8D 问题解决法

为什么 8D 非常重要？

当公司遇到重大问题时，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）。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。

8D 问题解决法是有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，避免失败成本和顾客不满。

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

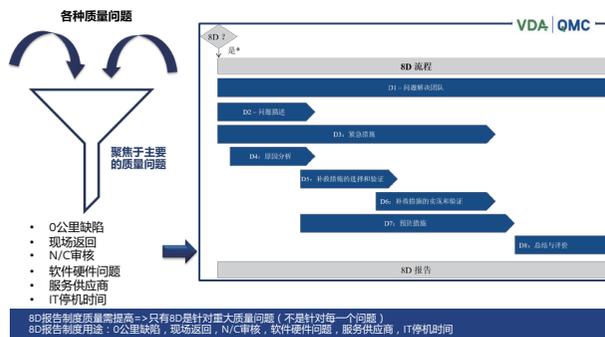
8D 问题解决法是德国主机厂的强制性要求，和 AIAG CQI-20 问题解决指南一致。同时也被长城汽车、比亚迪、一汽等中国主机厂所采用。

8D 应用领域包括：

- 0 公里投诉（汽车出售给最终用户之前）
- 现场投诉
- 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 / 网络安全问题
- 服务提供商和第三方的问题

关于 8D

8D - 报告和问题解决



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 问题解决概述

学员通过培训了解 8D 问题解决的基本知识，了解组织中开放的错误文化的价值。同时说明相对前一版本的变化，并给出 8D 问题解决的概述（方法、流程、报告）。学员了解问题解决的进一步方法的应用以及技术和系统原因之间的区别。此外，还将讨论评价标准，并针对机会和风险、角色和责任以及错误文化和领导力等主题进行说明。

8D 问题解决应用

学员将能够利用特定的问题解决工具，并成功领导解决问题的团队。同时讨论相对前一版本的变化和 8D 框架内的风险评估。介绍应用 8D 的决策标准以及问题解决的标准方法、流程和报告。学员学习使用工具方法（Is / Is not, 鱼骨图, 5 问法）和 8D 的实际应用。此外，讨论症状和技术根本原因之间的联系，以及系统性根本原因的识别。学员了解纠正措施的选择，有效性评价，以及预防性措施（区别于经验教训）。最后，还将讨论评价标准，角色责任分配，以及错误文化、激励和领导力等主题。