

- D0 准备开展 8D**
作为一种症状的反应，评估 8D 过程的必要性。如果必须，提供应急响应计划来保护客户，开始 8D 过程。
- D1 建立小组**
成立一个团队，团队必须具有过程和/或产品知识，并且分配一定的时间，权利，以及所需要的工艺，来解决问题，实施纠正计划。团队必须有一个倡导者和领导，开始建设小组。
- D2 问题描述**
描述内在/外在的客户问题，要求识别出“什么问题”，并且用可以量化的术语详细描述问题。
- D3 开发临时遏制对策**
明确，论证，实现紧急遏制对策来隔离任何来自于内部/外部客户的问题，直到永久对策实现。验证遏制措施的有效性。
- D4 定义并验证根本原因和断点**
针对于问题描述，通过试验每一条根本原因，分离并且论证根本原因，并且证明在过程中某位置，根本原因能够被探测和遏制的效果。
- D5 选择并验证永久对策**
选择最好的永久对策来消除根本原因。选择最好的永久对策来遏制根本原因的效果，并且实施永久对策的时候，从这两个方面来证明措施是成功的，并且没有引起不良效果。
- D6 实施并验证永久对策**
计划和实现选择的永久对策，停止临时对策，验证，监控对策的长期效果。
- D7 预防再发生**
修改必须的体系包括方针政策，惯例，和流程来预防这个问题，以及类似问题的发生。对系统性的提高可以做些必要性的推荐，并且记录经验教训。
- D8 表彰小组和个人贡献**
完成小组的任务，诚恳的认定小组和个人贡献，并且庆祝。

8D 问题评价

为了确保应用过程的一致性，下面的问题清单被用来协助小组取得这一目标

DO – 准备启动 8D

应急反应措施

1. 应急反应措施必要性有没有被评估过？
2. 如果一项应急反应措施被采用，有没有验证过？
3. 如果一项应急反应措施被采用，有没有确认过？

8D 应用准则

4. 症状有没有被定义并且量化？
5. 有没有识别正经历症状或受症状影响的相关方？
6. 量化的测量结果表明性能缺陷存在和/或，症状的优先性（严重度，紧急程度，增长）允许 8D 过程的开始？
7. 问题的原因是不清楚吗？
8. 有没有把根本上解决问题和防止问题再发生所需要的必要资源提交管理层？
9. 问题的复杂程度超出个人能够解决的范围？

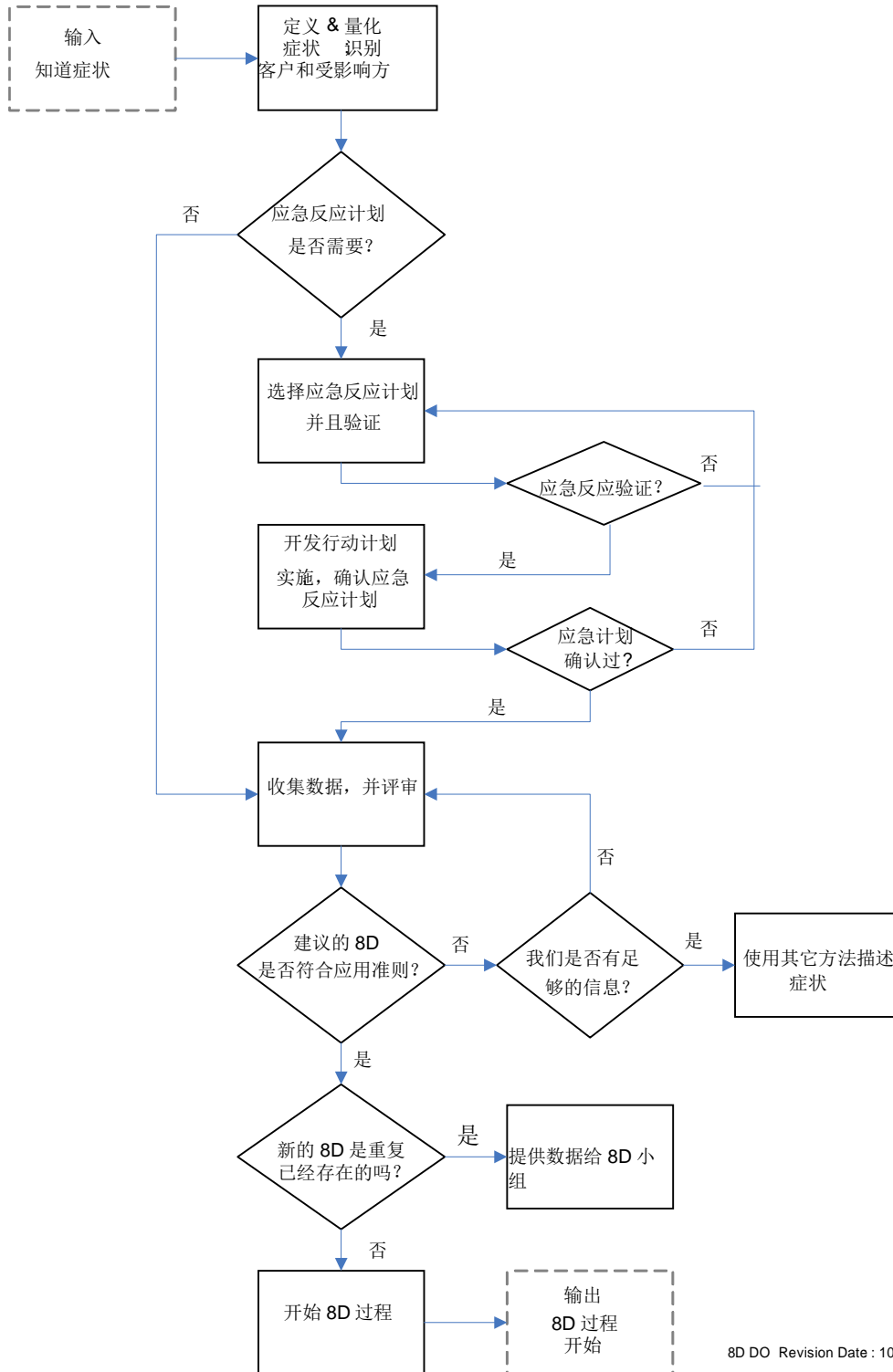
其它

10. 新的 8D 有没有重复现有的 8D？

一般的任务 (适当时)

11. 所有的变化都要记录 (失效模式分析，控制计划，过程流程图等)？
12. 是否评审了可测量性？
13. 8D 报告更新过？
14. 有没有确定服务措施的需要？

DO -准备启动 8D



8D DO Revision Date : 10/25/2005

为了确保应用过程的一致性，下面的问题清单被用来协助小组取得这一目标，并且使客户满意。

D1 –建立小组

准备

1. 是否建立了规律的小组会议的时间和地点？
2. 小组会议室是不是容易使用的？
3. 合适的小组活动用来构建小组成员之间的关系？
4. 是否有足够的准备来帮助小组成员专注在小组活动上？
5. 每一次会议目的是否突出？
6. 小组是否通知到每一次会议日程？

成员资格

7. 受问题影响的人员是否在小组里面？
8. 8D 是否体现了客户观点？
9. 每一个人是否又加入小组的理由？有没有和他们进行沟通？
10. 小组是否包括所有必须的输入？是否能够保持小组的效率？
11. 小组成员反应问题的目前状态？
12. 小组成员同意小组成员资格？

产品/过程/知识

13. 小组是否要求特殊的技能和经验？

操作流程和工作关系

14. 是否阐明了小组的目标和成员资格？
15. 小组有足够的决定权来做决定？
16. 小组内部和外部的信息交流，沟通计划有没有建立？
17. 小组所有成员明白，同意小组的目标？

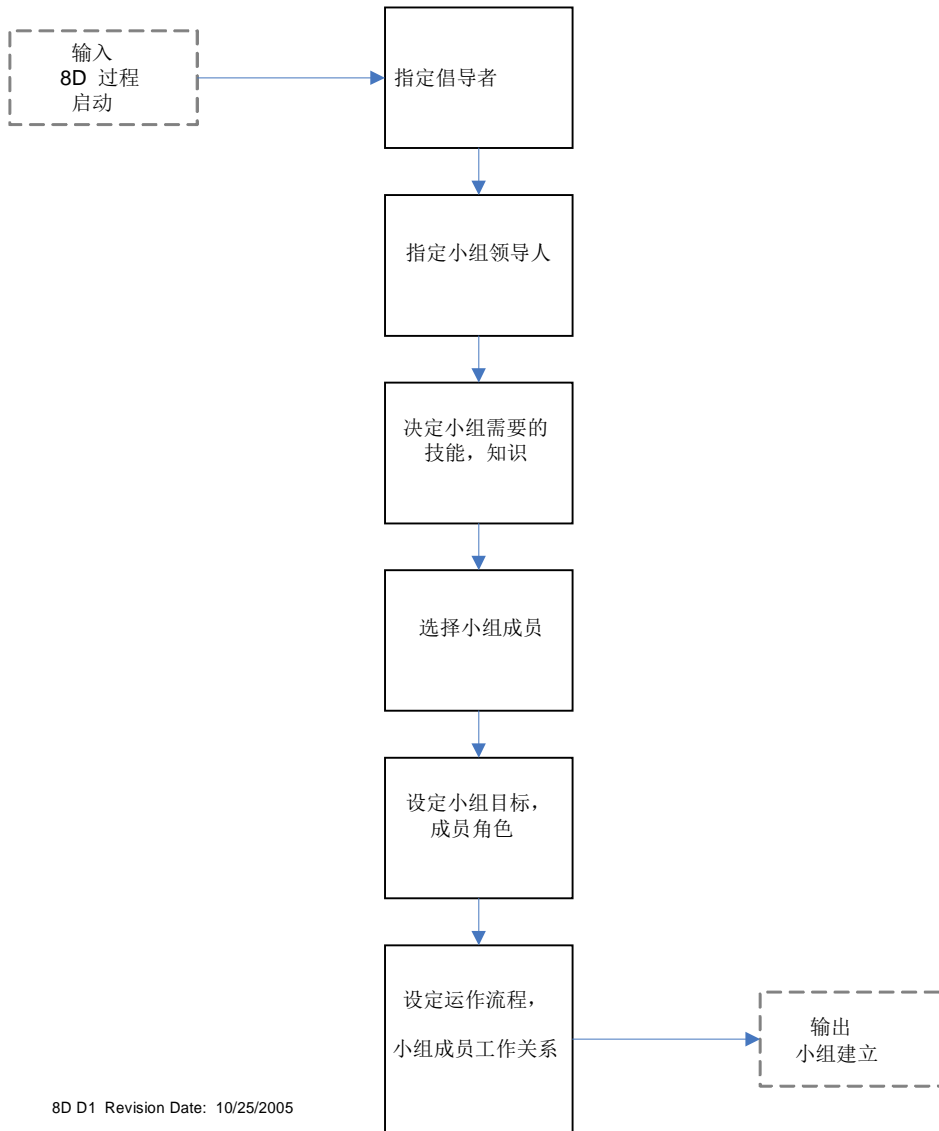
角色

18. 是否确定了倡导者？
19. 是否确定了小组组长？
20. 小组成员的角色和责任清楚？
21. 是否需要一个协调员来辅导过程，管理团队意见？

一般的任务 (适合时)

22. 所有的变化记录（失效模式分析，控制计划，过程流程图等）？
23. 是否评审了可测量性？
24. 8D 报告有没有更新？

D1 – 建立小组



为了确保应用过程的一致性，下面的问题清单被用来协助小组取得这一目标

D2 – 问题描述

问题陈述

1. 有没有回答“什么出现了什么问题”？
2. 有没有重复使用为什么来确定我们知道什么为什么发生？
3. 有没有识别特殊的问题陈述 (目标和缺陷)？

问题描述

4. 有没有执行是/不是分析 (什么, 在哪儿, 什么时间, 多严重)？
5. 对照之前的经验, 来断定这个问题是否以前发生过？
6. 现在的过程流程被识别过？
7. 最初的过程如果有变化, 被评估过？
8. 有没有检查过程细节确定问题第一次出现在哪里？
9. 有没有进行工程系统设计研究? 有没有理解系统传递, 系统功能, 系统间的相互作用?
10. 有没有考虑/评估问题样品?
11. 评审类似的组件和/或零件发生过同样的问题?
12. 有没有收集所有的资料, 用来分析?
13. 评估紧急反应对策的对资料效果?
14. 有没有获得问题的物理证据?
15. 因果图分析完成?

问题类型

16. 有没有确定是否这个问题描述了“更改”或“从未出现过”的情况?

问题描述的评审

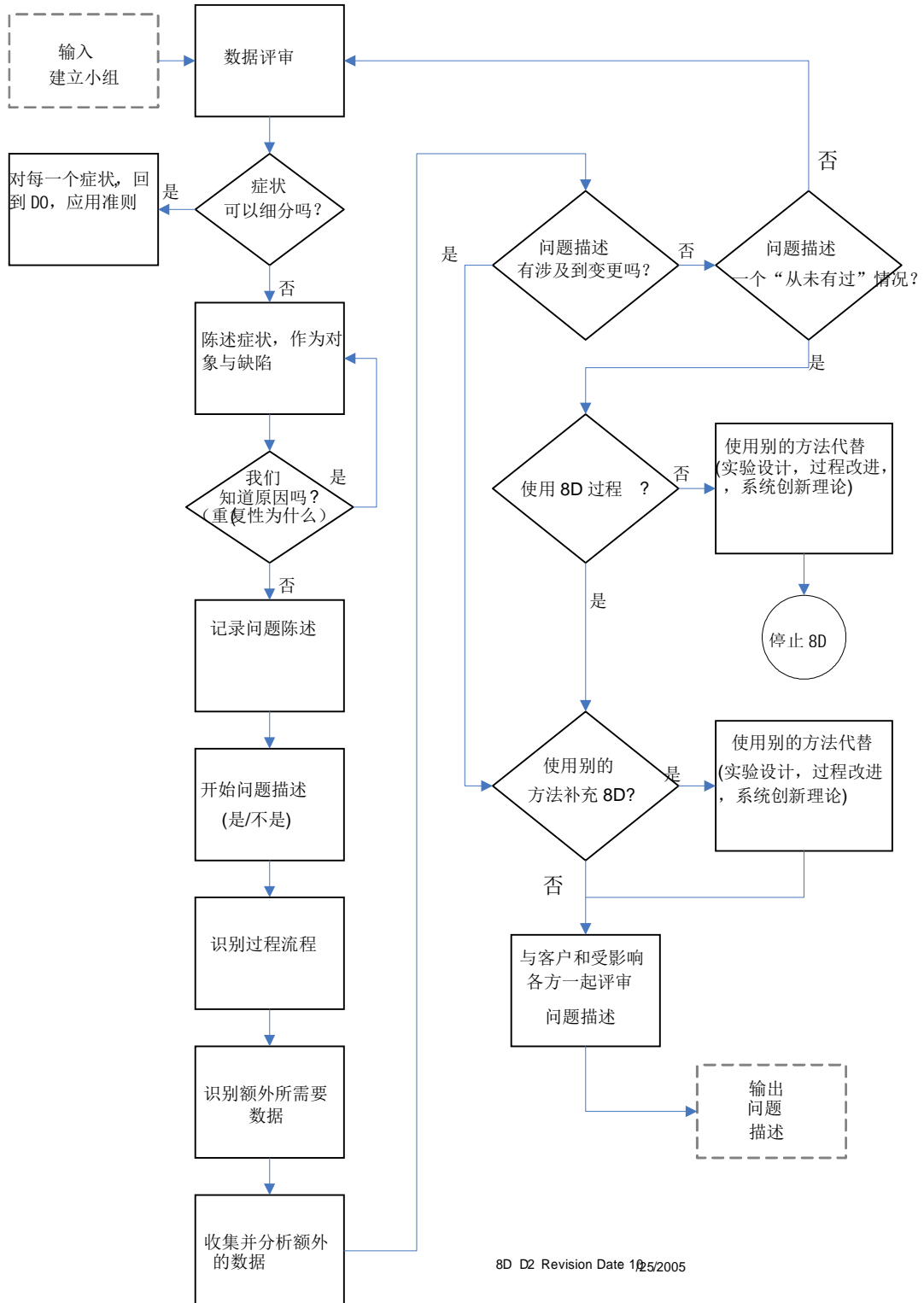
17. 问题描述有没有确定顾客和, 或受影响方正在经历的问题?
18. 必要的管理评审有没有评估?
19. 有没有考虑资金储备?
20. 与这个问题相关的道德, 社会, 和法律责任被考虑到?

一般的任务 (适合时)

21. 所有的变化被记录 (失效模式, 控制计划, 过程流程)?
22. 团队成员被重新评估?
23. 是否评审了可测量性?
24. 是否有制定服务措施的需要?
25. 8D 报告被更新?

客户的影响:

D2 - 问题描述



8D D2 Revision Date 12/5/2005

为了确保应用过程的一致性，下面的问题清单被用来协助小组取得目标。

D3 – 临时遏制措施

临时遏制措施实现前

1. 是否确定执行临时遏制措施？
2. 紧急遏制对策被评估用来选择最好的临时遏制措施？
3. 是否与 G8D 顾客或倡导者咨询来建立选择临时措施的准则？
4. 基于建立的准则，临时遏制对策是否提供了最佳的利益与风险平衡点？
5. 临时遏制对策是否 100%保护客户免受问题的影响？
6. 临时遏制对策被验证？
7. 临时遏制措施是不是成本有效，并且容易实现？

策划

8. 是不是适当的部门参加了决策策划？
9. 是不是考虑了先期质量策划工具（产品失效模式分析，控制计划，作业指导书等）？
10. 计划，包括措施步骤，是不是考虑了的具体负责人，做什么，以及时间节点。
11. 客户的观点有没有考虑 (如果需要)？
12. 得到客户批准了吗？
13. 验证方法制定了吗？
14. 有没有考虑可能出现的问题和暂时的措施？
15. 执行资源是不是有用的和合适的？

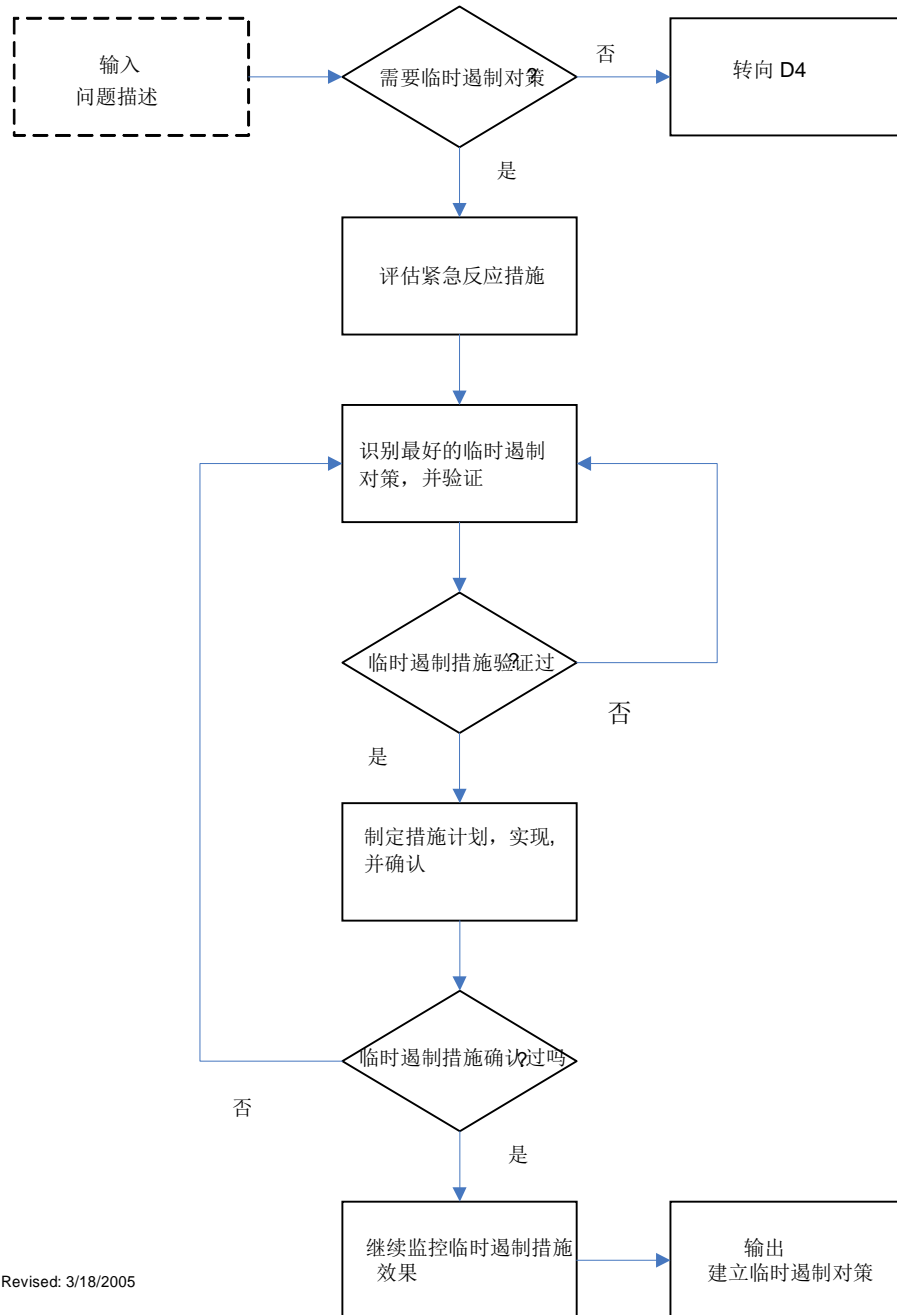
对策实施后

16. 验证数据显示 8D 客户已经被保护？
17. 有没有为了改进而进行临时遏制措施的评价？

一般的任务(适当的)

18. 所有的变化要记录(失效模式分析，控制计划，过程流程等)？
19. 小组成员重新评估？
20. 有没有评估可测量性？
21. 服务对策的必要性考虑了吗？
22. 8D 报告更新？

D3 – 临时遏制对策



8D D3 Revised: 3/18/2005

为了确保应用过程的一致性，下面的问题清单协助小组实现这一目标

D4 – 定义并验证根本原因和逃出点

根本原因

1. 问题描述（是/不是）中的实际信息是否进行了更新？
2. 是与不是对比，不同之处有没有被识别出？
3. 由于改变引起的问题，改变有没有被发现？
4. D2 阶段制定的推断有没有被测试？
5. 最可能的原因是不是说明了 D2 描述的事实？
6. 根本原因有没有主动地和/或被动的验证？
7. 根本原因分析足够吗 (我们不需要知道根本原因为什么发生)？

多于一个根本原因

8. 评审这些原因是否，说明了所有的问题描述 (例如期望的性能水平有没有达到)？
9. 如果可达到，小组和领导对每个确定的根本原因定义，开始单独的 G8D 时，有考虑，制定单独的问题描述的利益吗？
10. 如果达不到，小组与领导有考虑替代的问题解决方法/工具（例如，试验设计，过程改进方法，SIT 等）的利益吗？ : a) 独立与 8D or b) 作为 8D 一个补充？

逃出点

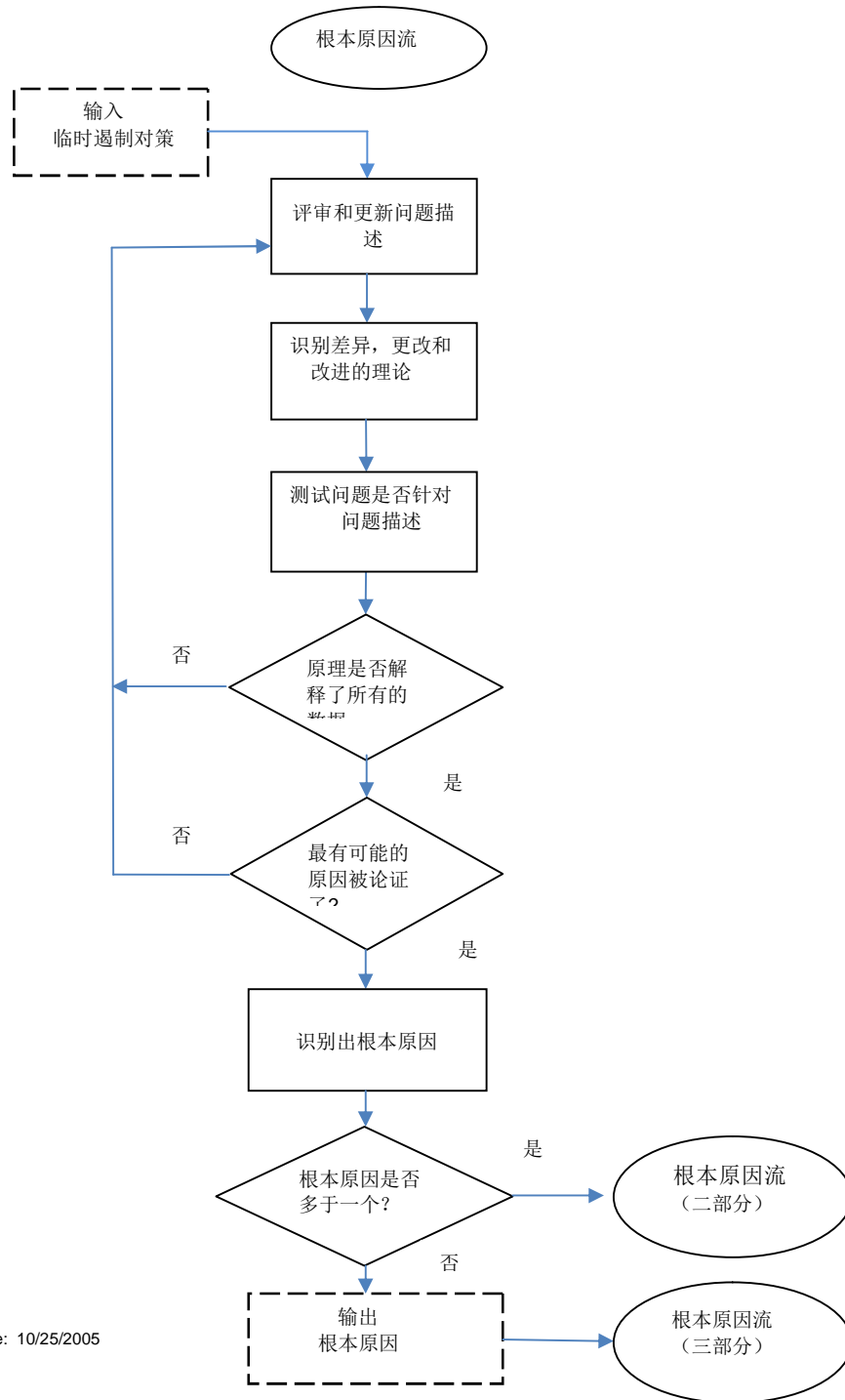
11. 有没有识别过程流程图和与识别出的根本原因相连的问题逃出点？
12. 有没有确定检测问题的控制系统是否存在？
13. 如果控制系统存在，最初的设计变更有没有被识别？
14. 最接近根本原因的控制点有没有被识别？
15. 控制系统识别出问题的能力有没有被验证？
16. 评估控制系统需要提高的必要性？

一般的任务 (适合的)

17. 所有的变更记录 (失效模式，控制计划，流程)？
18. 小组成员被重新评估？
19. 有没有评估可测量性？
20. 服务对策的必要性评估了吗？
21. 8D 报告更新吗？

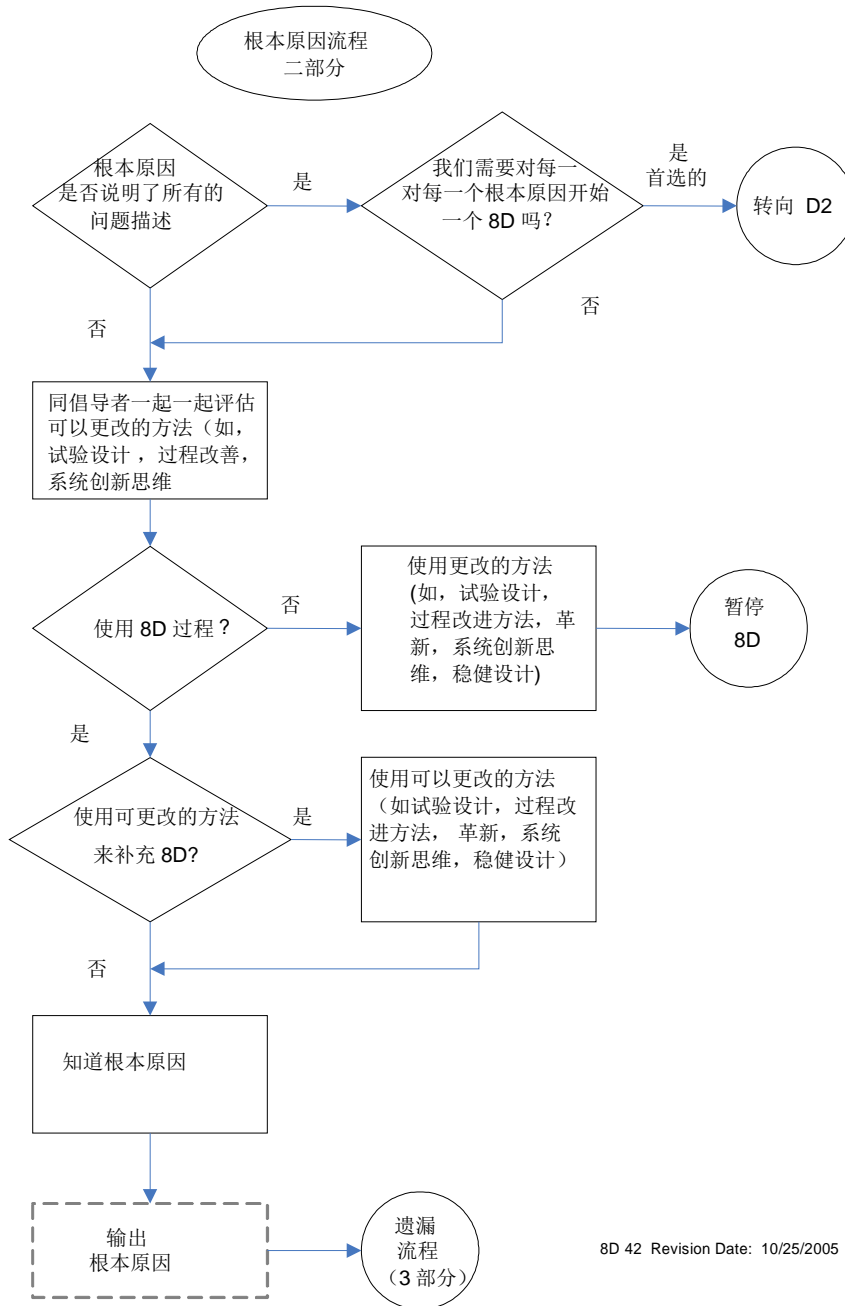
D4 – 解释，验证根本原因和逃点

(Part 1 of 3)



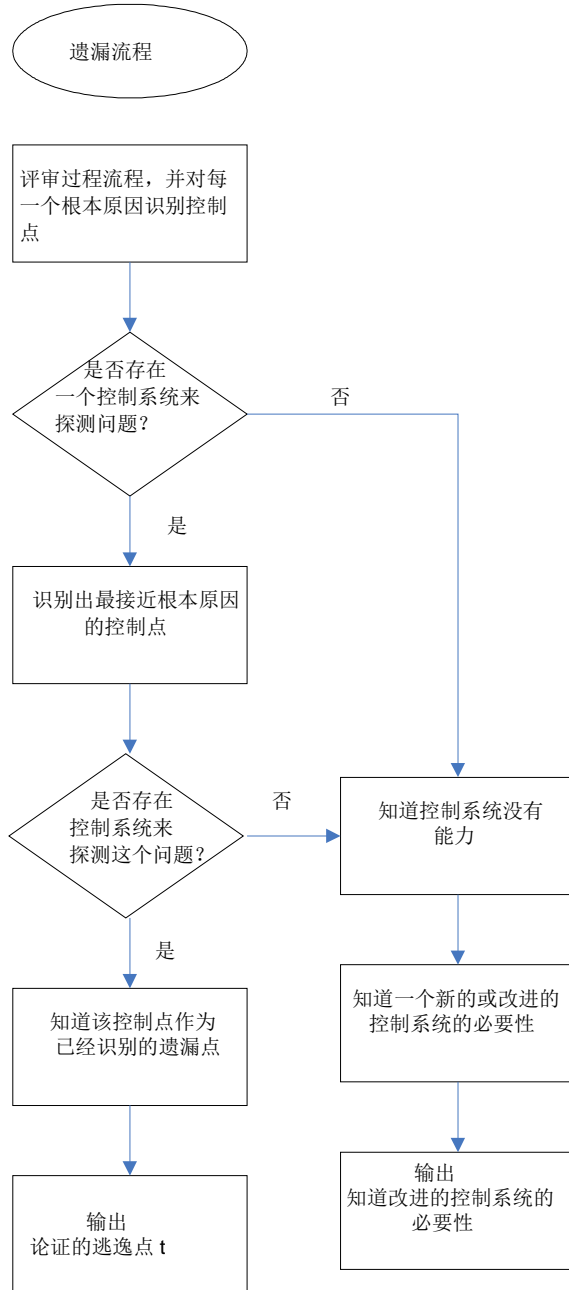
8D D41 Revision Date: 10/25/2005

(Part 2 of 3)



8D 42 Revision Date: 10/25/2005

(Part 3 of 3)



8D 43 Revision Date: 10/25/2005

确保应用过程的一致性，制定问题清单来帮助小组达到目标.

D5 – 选择和验证永久措施和问题逃出点

永久措施决定前

1. 是否已经建立选择解决根本原因和问题逃出点的永久措施准则？
2. 倡导则是否同意永久措施准则？
3. 小组是否具有经验来选择最佳的永久措施？
4. 是否考虑所有可供选择的范围来选择永久措施？
5. 最佳选择的特性和利益有没有进行保护？
6. 选择的的风险是否被管理？
7. 倡导则是否同意选择的永久措施？

确认

8. 执行措施的证据是否表明在根本原因上解决问题？
9. 确定变差公差的方法的频率和方式，是否根据原因制定？
10. 在确认过程中，是否制定合理的变量可测量性的确认？
11. 是否在产品变差的全范围内和操作条件下确认评估永久措施的方法？

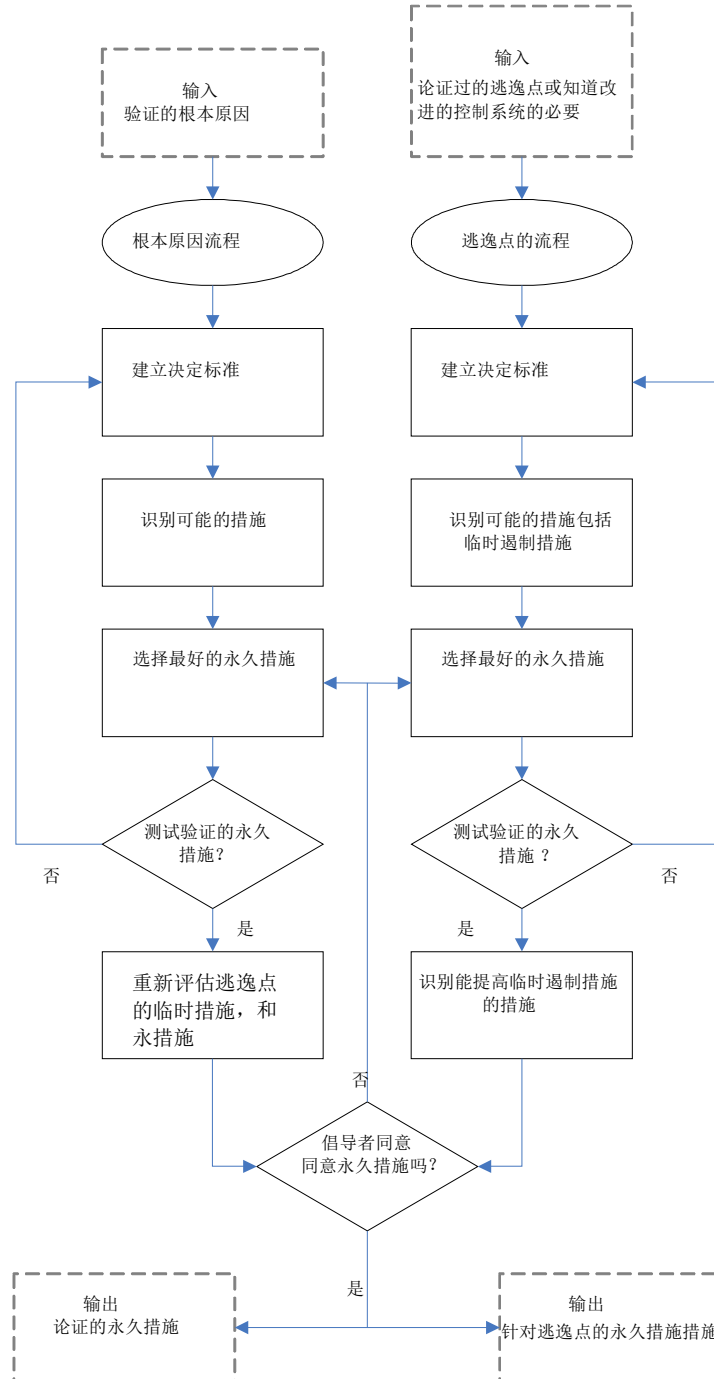
永久措施决定之后

12. 选择的永久措施有没有进行风险评估？
13. 如果有要求，用没有请教顾客和受影响方？
14. 临时遏制措施在执行永久措施之前是否有效？
15. 有没有考虑执行永久措施所需要的资源？
16. 在策划和执行永久措施中涉及的部门或其它组织有没有识别？
17. 在执行永久措施之前有没有考虑改进临时遏制措施？

一般的任务 (适当时)

18. 所有的变化被记录 (如, FMEA,控制计划, 流程图)?
19. 有没有重新考虑小组成员？
20. 有没有评估可测量性？
21. 有没有确定服务措施的需要？
22. 8D 报告有没有更新？

D5 – 选择和验证永久措施和逃出点



8D D5 Revision Date 10/25/2005

确保应用过程的一致性，制定问题清单来帮助小组达到目标

D6 – 执行和确认永久措施

计划/问题预防

1. 有没有评估执行永久措施需要的其它部门/组织的支持？
2. 这些部门/组织的代表有没有加入小组来计划和执行永久措施？
3. 有没有考虑相关的顾客或供应商的需求？
4. 如果需要，有没有识别顾客和/或供应商责任方的计划？
5. 有没有确定措施计划（分清职责，建立进度表，确定支持要求）？
6. 有没有确定执行计划必须的资源？
7. 有没有考虑（问题预防计划）计划中每一步可能出现的错误，要做什么来预防问题发生？
8. 有没有制定合适的临时措施以防万一预防性措施不成功？
9. 临时措施的启动（日期和事件）有没有确定？
10. 计划的发展有没有有效的监控？
11. 计划中有没有包括临时遏制措施取消的日期？
12. 计划有没有和每一个需要知道的人员进行沟通？
13. 有没有确定计划执行需要的培训？
14. 领导是否同意计划？
15. 有没有确定永久措施成果（之前顾客和现在顾客）的可测量性？

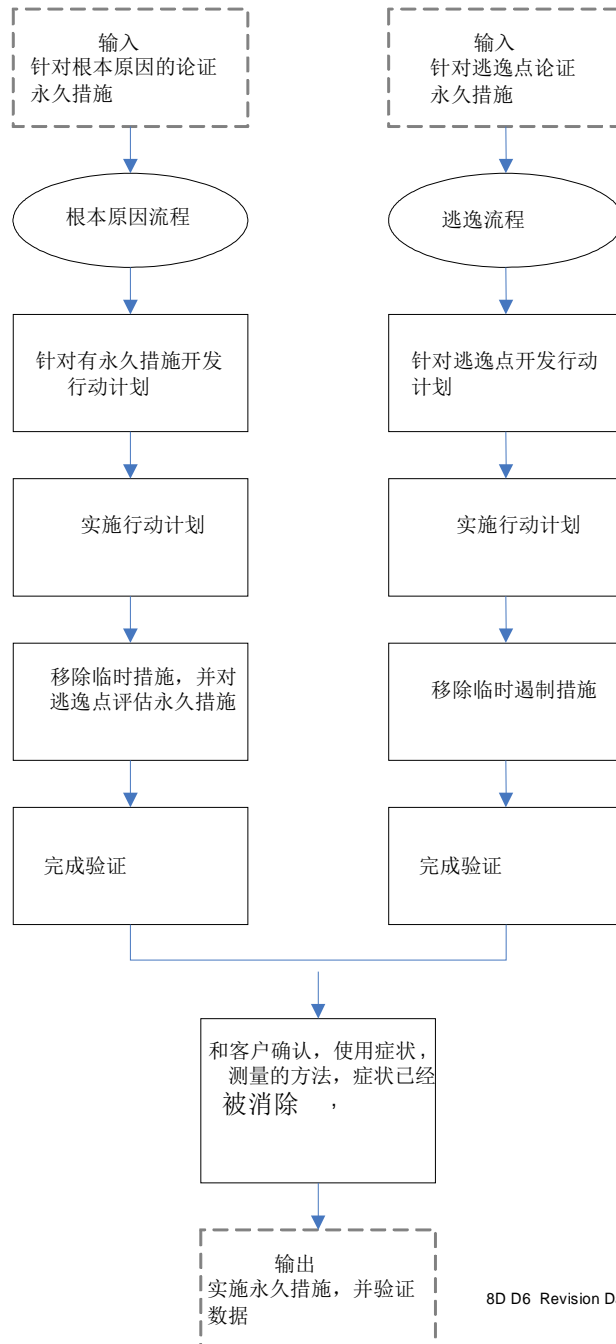
确认

16. 临时遏制措施有没有中断？
17. 确认可测量能不能证明已经完全消除了不期望的影响？
18. 有没有对长期结果进行持续监控？
19. 顾客有没有提供永久措施有效的确认？

一般的任务 (适当时)

20. 所有的变更均文件化 (如失效模式分析，控制计划，流程图)？
21. 有没有重新考虑小组成员？
22. 有没有评估可测量性？
23. 有没有确定服务措施的需要？
24. 8D 报告有没有更新？

D6 – 执行和确认永久措施



8D D6 Revision Date: 10/25/2005

确保应用过程的一致性，制定问题清单来帮助小组达到目标

D7 – 防止再发生

问题历史

1. 有没有确定问题是怎么/在哪进入过程中？
2. 有没有确认问题为什么发生，为什么没有被检出？
3. 是不是认为是混淆或缺少知识导致问题发生，和/或逃出？
4. 有没有确认问题发生和逃逸的政策、方法、程序和/或系统？
5. 如果确认了过程的补救方法，有没有确认实施的地点和补偿什么？
6. 有没有识别受影响方？

预防措施 (相同或类似问题)

7. 有没有确定防止问题再发生和逃逸需要的政策、方法、程序和/或系统？
8. 有没有评估确定过程改进方法需要的证据 (如 RAPID, 关注改进, 再设计)？
9. 有没有识别负责会导致根本原因发生或逃逸的系统、政策、方法和/或程序的设计改进个人和/或组织？
10. 有没有识别试验这些改进措施的最好方法？
11. 有没有识别需要标准化的惯例？
12. 有没有编写调整预防措施和将管理标准化的计划？
13. 领导有没有同意确定的预防措施和计划？
14. 有没有识别与变更的新惯例的影响方进行沟通的方法？
15. 新惯例有没有标准化？
16. 有没有识别改进检测点来评估系统改进？

系统预防建议

17. 有没有确认超出目前领导能力范围的问题发生或逃逸点的管理政策，系统或程序？
18. 有没有建立超出目前领导能力范围的惯例责任？
19. 目前领导是不是同意小组的系统预防建议？

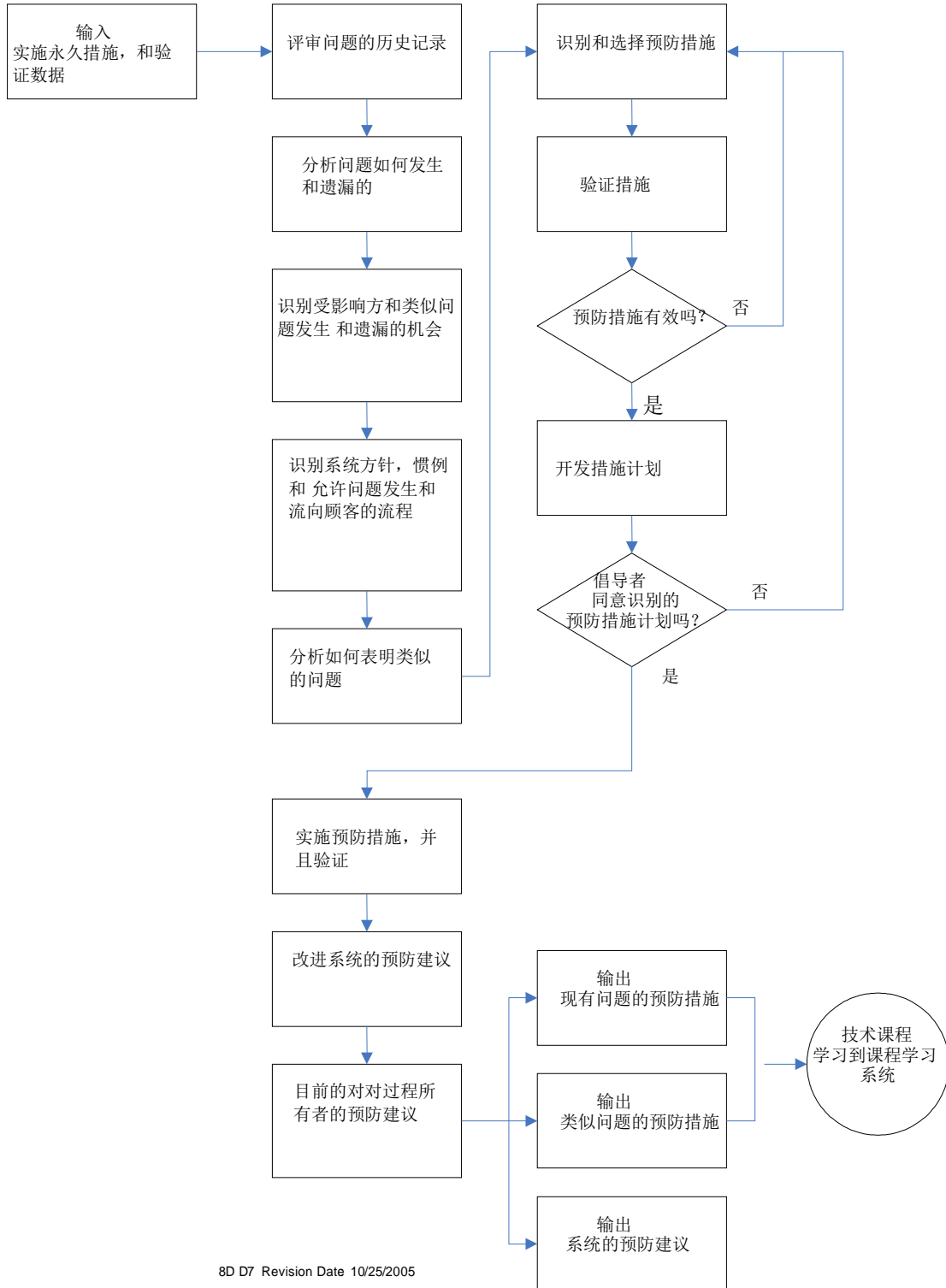
学到的教训

20. 有没有制定适当的的技术经验教训并且文件化？

一般的任务 (适当时)

21. 所有的变更被记录 (如失效模式分析，控制计划，流程图)？
22. 有没有重新考虑小组成员？
23. 有没有评估可测量性？
24. 有没有确定服务措施的需要？
25. 8D 报告有没有更新？

D7 – 防止再发生



8D D7 Revision Date 10/25/2005

确保应用过程的一致性，制定问题清单来帮助小组达成目标.

D8 – 表彰小组和个人的贡献

8D 报告

1. 8D 报告有没有更新和发布？
2. 有没有把 8D 目前的状态通知给所有该知道的人，包括顾客？
3. 8D 报告和附件有没有保留？

表彰计划

4. 有没有确认所有目前和之前的小组成员？
5. 有没有充分识别小组和成员的个人贡献？
6. 有没有进行倡导者-成员，成员-成员，成员-领导，成员-倡导者之间提供表彰评估？
7. 有没有考虑不同方式的表彰信息交流？
8. 有没有考虑对非小组成员的贡献表彰？

表彰执行

9. 有没有考虑公开小组成员（如公司的公告栏）？
10. 表彰是否满意适合的，关注的，及时的准则？
11. D8 趋势是肯定的，有没有考虑发生意外和趋向于否定趋势的可能性？

所学的教训

12. 小组过程有没有评估，所学教训有没有识别？

结束

13. 所有未完成的工作有没有完成？
14. 是不是每个成员有机会表达对其他成员的感谢？
15. 是不是每个成员都进行了最后陈述？
16. 小组有没有进行适当的庆祝？

D8 – 表彰小组和个人贡献

