



文件名称	8D 实施办法			文件编号	QC069013
				版 次	第 1 版
制订部门	品保课	发行部门	文控中心	发行日期	2004 年 8 月 1 日



## 一、目的

回复 8D 之制作与文件管制作业规范。

## 二、适用范围

处理客户抱怨者可利用 8D 之制作方式，回复客户。

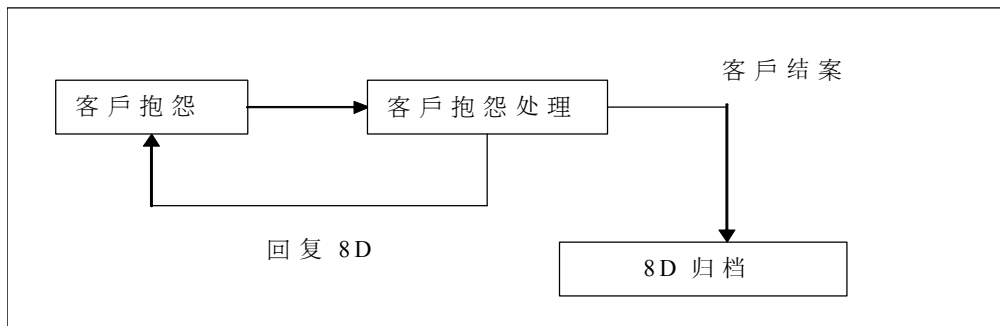
当客户规定有解决问题的格式时，按规定的格式回复客户。

## 三、定义

8D： 8 Disciplines, 八项项目，为回复抱怨的一般格式。

## 四、作业流程图

如下图所示。



## 五、内容说明

### 5-1. 8D 格式制作说明：

8D 格式计有八个部分，以下针对每个部分进行说明。

#### 5-1-1 问题解决团队 Team Approach

成立问题解决团队，解决该问题。其成员为来自与该问题有相关之领域或问题之发生单位的专家或业务执行单位。并由经理级以上之人员担任 Chair。

选择并记录内部/外部成员

- \* 选择小组的指导者(可以帮助小组移走障碍的管理成员)
- \* 选择小组长(直接指挥并对小组负责的成员)

#### 5-1-2 问题描述 Problem Description

问题描述：问题描述需基于客户所开的客诉加以分析，将问题发生的时间、发生问题的内容如失效模式为何？影响的广度与深度为何？受影响的料号、批号为何？发生客户是谁？缺点率等相关问题陈述的内容加以说明，明确说明真正的问题。

- \* 使用顾客理解的术语
- \* 描述引起问题的状态变化
- \* 用量化的术语来表示状态

#### 5-1-3 分析与发现 Analysis & Finding

分析与发现：分析相关的异常信息，确认缺点或问题的形成过程，进行问题的澄清与验证。确认问题所影响的制程范围，如回溯问题批号之生产纪录，关参数数据如管制图有无异常，检验资料有无异常。

- \* 描述为什么变化会发生，或识别系统中允许问题存在并不能发现的"漏洞"
- \* 根本原因分类,如:
  - 材料, 机器, 方法, 人员, 维护, 环境



文件名称	8D 实施办法			文件编号	QC069013
				版 次	第 1 版
制订部门	品保课	发行部门	文控中心	发行日期	2004 年 8 月 1 日



#### 5-1-4 防堵行动计划 Containment Action

防堵行动计划：防堵计划应列出防堵对策结果有效的时间点，保证异常物料发生的期间内所有的物料皆已纳入并回溯确认该异常物料，以区隔正常与异常的物料。若有重工筛选的计划，应列入在计划中。

- \* 描述现在由谁,什么, 何时及怎样来发现及控制不良, 并且怎样防止其流到顾客
- \* 考虑临时措施计划对下列事项的影响:
  - 成本
  - 交期
  - 诱发其它不良

#### 5-1-5 真正原因分析 Root Cause

真正原因分析：真正原因分析应将确认真正原因的实验或对策法列出，定出时程表及附相关数据分析之结果，作为真正原因的分析。

- \* 描述将来由谁,什么, 何时及怎样实施在材料,人员,方法等方面的变化来完全消除问题的根本原因
- \* 考虑永久措施计划对下列事项的影响:
  - 包含其它不良类型
  - 停止实施临时措施(I.E.: 如果永久改善对策是临时措施时不需要)

#### 5-1-6 改善对策 Corrective Action

改善对策：改善对策应包括对策执行与完成的时程表，能通过系统化的方式将真正原因加以防止，利用永久改善对策来避免再发。

#### 5-1-7 效果确认 Verification of Effectiveness

效果确认：改善对策的有效性应经由数据收集作确认，资料可来自制程管制的数据、出货品质保证的数据、进料品质检验数据或与问题相关的数据，利用数据加以验证改善对策的有效性。

- \* 用量化的术语描述确认的结果(如: 达到CPK $\geq$ 1.67 或减少不良发生到0.1% 等)
- \* 持续实施临时措施直到永久改善对策已被证明有效

#### 5-1-8 防止再发 Prevention Recurrence

- \* 描述内部/外部文化或系统的变化,此变化必须可以防止问题的发生
- \* 小组指导者有责任将建议事项反馈给管理层并推进其实施

防止再发：经确认用于永久改善之对策以避免再发之相关具体做法，可列于此作为对策实施之有效性验证，可附数据加以证明。

### 六、相关文件

客户抱怨处理办法

### 七、附件

8D问题处理报告

核 准		审 核		制 定	
-----	--	-----	--	-----	--