

# 8D报告及 客户抱怨处理案例检讨

# 什么是8D

是paq公司对供货商要求矫正措施之程序，  
也是一种**CAR Corrective Action Report**

# paq 要求供货商写8D之时机

- 供货商之质量水平持续的低于协议的DPPM目标.
- 供应商之质量水平虽然达到协议的DPPM目标, 但供货商的问题点中有一项影响度达到20%以上时.
- 一个原已存在供货商制程中之问题点发生时.
- 一个因供货商制程变异引起之问题点发生时.
- 造成问题之制程参数未列入供货商制程管制之项目时.

# PAQ 8D discipline

- 1 Use the team approach:成立处理团队**
- 2 Problem description:问题描述**
- 3 Containment plan:暂时 紧急 对策**
- 4 Describe the cause:原因分析**
- 5 Permanent C/A plan:永久对策**
- 6 Verification of effectiveness:效果验证**
- 7 Prevent recurrences:防止再发**
- 8 Congratulate your team:恭喜你的团队**

# D1:成立处理团队

- 选择并登录内部及外部小组成员 paq的物料工程人员及供货商的业务代表为外部小组成员。
- 选择小组**捍卫者** 应由能排除小组工作障碍的管理阶层人员担任。
- 选择**小组长** 应为能直接投入问题处理并承担小组责任的人。
- 需要供货商,客户加入团队吗
- 这些队员分别担任什么任务
- 撰写8D之前,小组成员开会了吗
- 采用脑力激荡来解决问题吗
- 考虑人员的能力 - 不是有人就好

# D2: 问题描述

- 从客户观点来描述问题,他们看到什么 照片 or 寄不良样品回来分析 .
- 说明所有客户提供之数据.
- **涵盖范围** Lot No 批号 Date Code 制造日期
- **问题有多严重** 不良数 不良率
- **是制造还是设计的问题** 层别法 - 模号
- 说明规格之要求.
- 说明电子,机械验证,及任何失效分析之结果.
- 所报告的问题是真正的问题吗 连续问5次为什么.
- 采用5W1H.

# D3:紧急对策

- 应在口头或书面通知供货商后**24**小时内答复.
- **立即**执行线上品,库存品,在途品及客户段之紧急处理对策.
- 以**5W1H**说明目前你如何控制该项不良,同时防止上述不良品再度流入客户手中.
- 嫌疑品可由制造日期,批号等作判别.
- 应评估紧急对策是否有效区分嫌疑品.
- 可以继续生产吗 是否先停机
- 在制品管制 - 标示, 隔离 .
- 库存品管制

## D3:紧急对策

- 管制品的处理方法 - 重工, 全检, 报废. 若要重工或全检, 有执行的标准吗
- 详述检查方法, 方法可行吗 有作有效性验证吗
- 紧急对策引起其它问题吗
- 紧急对策进行中 已完成 **注意时效.**
- 检查/测试/分析结果说明. 详列检查数, 不良数, 不良率.

# D4:原因分析

- 应详述不良之**根本原因**为何.
- 说明为何会发生条件变异,或确认潜在因素无法被查觉而逃脱之系统漏洞. **为何会发生 为何没发现**.
- 详述制程及系统的漏洞
- 以前发生同样的问题吗 是否前次之对策无效所致
- **墨非定理** -- 会发生的一定会发生.

# D4:原因分析

- 提供相关的数据吗
- 将根本原因分类: 如人,机,材料,方法环境等. 采用鱼骨图.
- 比对法 - 现在与过去比 FAI ,有问题的与没问题的比 .
- 验证方法 :量测, 实配 .
- 整理数据 , 实验报告 .
- 追溯质量记录- 检验报告 , 模具维修记录

•

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/717146141105006061>