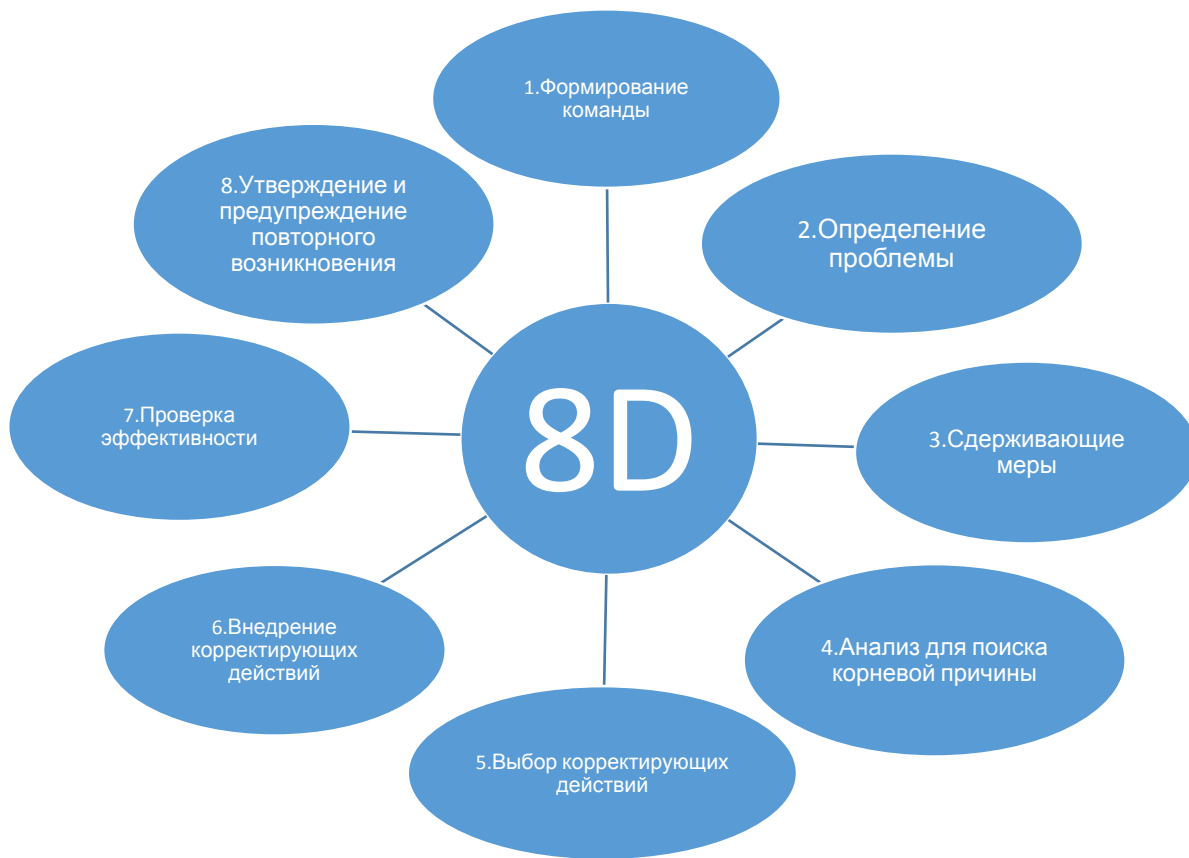


# Методика решения проблем 8D

# Что такое 8D?

**8D** (Eight Disciplines) – «метод восьми дисциплин», который, описывает подход к решению проблем в восемь этапов.

**Главная цель 8D** – поиск и определение корневых причин возникновения несоответствия методологическим и аналитическим путем совместно с *межфункциональной командой* и разработка корректирующих мероприятий для предупреждения возникновения проблемы в будущем.





Каждое «D» является отдельным шагом. Для удобства работы службой качества АО «ЩЛЗ» была разработана собственная форма отчета «Лист решения проблем – 8D».  
На примере данной формы разберём все этапы по отдельности.

АО "ЩЛЗ" ЛИСТ РЕШЕНИЯ ПРОБЛЕМ - 8D	
Номер листа: 21.--	
Дата:	
Наименование поставщика:	Наименование изделия / номер:
Шаг 0 - Симптомы проблемы:	
Шаг 0 - Немедленные сдерживающие меры:	Дата внедрения:
Подтверждение эффективности:	
Шаг 1 - Команда Лидер: Участники:	
Шаг 2 - Точное описание проблемы	
Шаг 3 - Временные сдерживающие меры	Дата внедрения:
Подтверждение эффективности:	
Шаг 4 - Корневая причина и точка выхода проблемы	
Подтверждение корневой причины:	
Шаг 5 - Выбранные постоянные корректирующие действия	
Подтверждение эффективности:	
Шаг 6 - Внедрённые постоянные корректирующие действия:	Дата внедрения:
Подтверждение эффективности:	
Шаг 7 - Отслеживание результативности	Дата внедрения:
Шаг 8 - Предупреждающие действия с целью недопущения повторного возникновения проблемы.	
Дата:	



Отчет 8D формируется в 3 этапа с демонстрацией последовательного выполнения шагов. На каждый этап отводится определенное время. Для первого этапа выделяется меньше всего времени, так как на данном этапе выставляется защита потребителя от получения еще большего количества несоответствий.

Версия отчета 8D	Сроки направления отчета 8D с момента выявления несоответствия	Заполненные разделы отчета 8D
1	не позднее 24 часов с момента оповещения	с D1 по D3
2	не позднее 15 рабочих дней	с D1 по D5
3	не позднее 30 рабочих дней	с D1 по D8

Каждая версия отчета 8D должна быть утверждена потребителем, а последующая версия должна включать в себя предыдущие шаги.



**Шаг D0** – в стандартной методике этот шаг является частью шага D1, но этот этап является очень важным, поэтому ему выделено отдельное поле.

В данный шаг входят:

- Получение информации от потребителя о несоответствии
- Минимальное описание симптомов несоответствия
- **Внедрение немедленных сдерживающих мер**

АО "ЦЛЗ" ЛИСТ РЕШЕНИЯ ПРОБЛЕМ - 8D	
Номер листа: 21.--	
Дата:	
Наименование поставщика:	Наименование изделия / номер:
Шаг 0 - Симптомы проблемы:	
Шаг 0 - Немедленные сдерживающие меры:	Дата внедрения:
Подтверждение эффективности:	

Укажите наименование вашей организации.

Укажите первичные симптомы (описание) проблемы.

Укажите вид внедренных мер; Остановка производства, сортировка и т.д.

Укажите результаты мер; Обнаружен ли брак? Сколько? И т.д.

Укажите номер присланного Акта и дату открытия листа 8D

Укажите наименование и номер детали согласно чертежу.

Укажите дату внедрения немедленных мер


Для потребителя на этапе D0 самым главным являются внедрённые немедленные сдерживающие меры.

Примеры немедленных сдерживающих мер:

- Остановка производства
- Проверка складских запасов
- Предупреждение потребителя об отгрузке потенциально несоответствующей партии
- И т.д.

# Шаг D1: Команда

**Шаг D1** – Формирование 8D-рабочей группы по решению проблемы. Это шаг в процессе 8D и первая часть отчета 8D. На этом шаге определяется состав 8D-рабочей группы.

 Главная цель при формировании рабочей группы – задействовать всех участников в процессе производства лиц. В группе должен быть задействован и старший менеджмент.

Правильное формирование группы напрямую влияет на точность определение причин и их устранение.

Лидер команды 8D несет ответственность за сбор команды 8D, за координацию их действий, а также за заполнение отчета 8D.

Шаг 1 - Команда  
Лидер:  
Участники:

Укажите участников  
команды и их  
должности



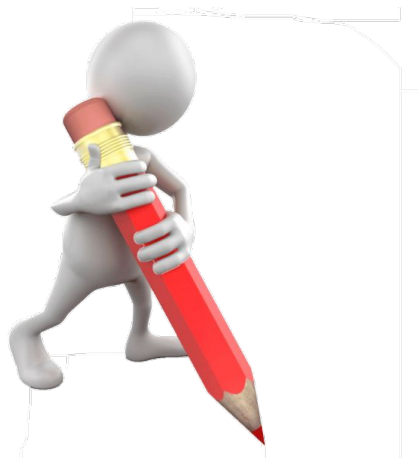
# Шаг D2: Точное описание

**Шаг D2** – Точное описание проблемы. Это шаг, который включает в себя детальное описание несоответствия. Несоответствие должно быть описана ясно и однозначно.

Шаг 2 - Точное описание проблемы



На данном шаге требуется описать проблему максимально подробно. Это нужно для дальнейшего анализа и для понимания на какой точке потребуется дополнительный временный контроль.



# Шаг D3: Временные меры

**Шаг D3** – Временные сдерживающие меры. Это шаг, который объясняет содержание проблемы и локализует её. Непосредственно после получения информации о несоответствии должны быть введены срочные временные мероприятия.

Под временными сдерживающими мерами понимаются меры, которые направлены на отлавливание дефекта пока корневая причина появления дефекта не ясна и/или не устранена и имеется вероятность повторного возникновения.

Например:

- Установка дополнительного контроля в процессе или после производства
- Внедрение дополнительной точки контроля
- Установка FireWall (независимый контроль в самом конце производственного процесса, фактически перед упаковкой)
- Направление представителя или сортировочной компании к потребителю для контроля у потребителя
- И т.д.

Укажите вид внедренных мер с указанием подтверждений

Укажите результаты мер; Обнаружен ли брак? Сколько? И т.д.

Шаг 3 - Временные сдерживающие меры

Подтверждение эффективности:

Дата внедрения:

Укажите дату внедрения сдерживающих мер



# Шаг D4: Корневая причина

**Шаг D4** – Корневая причина и точка выхода дефекта. Это четвертый шаг, который считается самым тяжелым и состоит из анализа и установления видимой причины проблемы.

В анализе должны быть проверены все возможные точки выхода дефекта. Проверить соответствие процесса, продукта, персонала, методов, оборудования, входящих материалов.

**Шаг 4 - Корневая причина и точка выхода проблемы**

**Подтверждение корневой причины:**

Укажите приложения к отчету включающие анализ поиска корневой причины\*

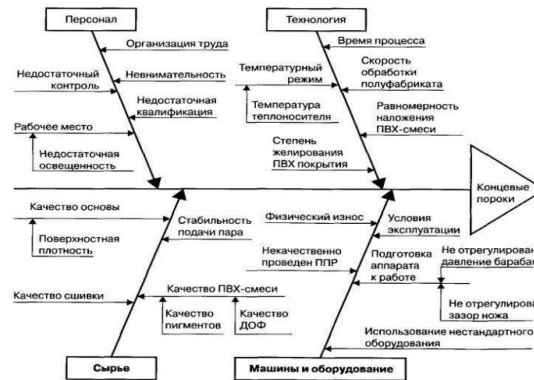
Укажите результат проведенного анализа

\* - к отчету 8D требуется прикладывать все документы подтверждающие деятельность по ведению 8D (фото, анализ, подтверждение эффективности и т.д.)

Так же для полной отчетности перед потребителем следует прикладывать сам анализ, а не только результат.

# Шаг D4: Корневая причина

В диаграмме Исикавы возможно сформулировать все группы источников рисков и разобрать их на подгруппы. Такая диаграмма позволяет выявить ключевые взаимосвязи между различными факторами и более точно понять исследуемый процесс.



Разобрать каждую подгруппу в диаграмме поможет методика «5 почему?»

Основной задачей техники является поиск первопричины возникновения дефекта или проблемы с помощью повторения одного вопроса — «Почему?». Каждый последующий вопрос задаётся к ответам на предыдущий вопрос.



**Шаг D5** – Выбранные постоянные корректирующие действия. Это пятый шаг, на котором выявляются все возможные корректирующие действия, направленные на устранение корневой причины проблемы.

Укажите все корректирующие действия направленные на устранение корневой причины\*

Шаг 5 - Выбранные постоянные корректирующие действия

Подтверждение эффективности:

Дайте оценку эффективности для каждого действия

Также рекомендуется, чтобы было приведено объяснение каждого корректирующего действия относительно корневой причины. Иногда на одну корневую причину может быть несколько решений, поэтому выбранные корректирующие мероприятия требуют предварительных оценок и исследований. Некоторые действия могут подразумевать очень большой объем работ, а цена ошибки, выраженная в деньгах и времени, слишком велика.



# Шаг D6: Внедренные действия

**Шаг D6** – Внедрённые постоянные корректирующие действия. Мероприятия, которые были проверены и получили положительный результат, должны быть внедрены. В этом разделе должны быть перечислены даты завершения и исполнители корректирующих действий, а также данные, показывающие, что корректирующие действия действительно приводят к устранению корневой причины.

<p><b>Шаг 6 - Внедрённые постоянные корректирующие действия:</b></p>	<p><b>Дата внедрения:</b></p>
<p><b>Подтверждение эффективности:</b></p>	

Укажите внедренные корректирующие мероприятия

Укажите результат внедрения мероприятий

Укажите дату внедрения утвержденных мероприятий

В случае выявления повторных несоответствий, внедренные мероприятия признаются не эффективными. В таком случае повторно проводится анализ и заново определяются корневые причины и разрабатываются корректирующие мероприятия.

В случае отсутствия рецидивов немедленные корректирующие действия снимаются.

# Шаг D7: Проверка эффективности

**Шаг D7** – Отслеживание результативности. Мероприятия, которые были проверены и получили положительный результат, должны быть внедрены и проверены на отрезке времени. На это действие отводится 3-4 недели, в процессе набирается статистика. Результаты следует направить потребителю.

<p><b>Шаг 7 - Отслеживание результативности:</b></p>	<p><b>Дата внедрения:</b></p>
--	-------------------------------

Укажите метод отслеживания эффективности

Укажите документ подтверждающий отслеживание\*

Укажите результат

Укажите дату начала отслеживания и завершения

\* к отчету 8D требуется прикладывать все документы подтверждающие деятельность по ведению 8D (фото, анализ, подтверждение эффективности и т.д.)

В случае проявления рецидивов все откатывается к шагу D4 и повторно проводится анализ и поиск корневой причины.



# Шаг D8: Предупреждающие действия

**Шаг D8** – Предупреждающие действия с целью недопущения повторного возникновения проблемы. Этот шаг не должен быть спутан с устранением корневой причины конкретной проблемы. В отчете следует указать все предупреждающие действия, их исполнителей и даты осуществления.

На данном этапе проводятся обучение персонала по выявленной проблеме, корректируются процессная документация, проводятся дополнительные проверки оборудования, аудиты процесса, продукта и т.д.

<p>Шаг 8 - Предупреждающие действия с целью недопущения повторного возникновения проблемы.</p>	<p>Дата:</p>
--	--------------

Укажите какие действия были предприняты

Укажите даты внедрения действий

По завершении шага D8 потребителю высылается финальная 3я версия отчета с подписью лидера межфункциональной команды.



# СПАСИБО