

5Why 分析实战指南

Five Why Analysis Practical Guide

卓越质量智库

2026 年 4 月

目录

1. 一、5Why 分析法概述
2. 二、5Why 分析五步法
3. 三、分析步骤详解
4. 四、常见错误与避免方法
5. 五、汽车行业经典案例
6. 六、实战练习

一、5Why 分析法概述

5Why 分析法又称"五问法", 是由丰田汽车公司首创的问题分析方法。通过对问题连续追问 5 次"为什么", 层层深入挖掘问题的根本原因, 而非停留在表面原因。

- 核心价值:
- 避免表面原因分析, 找到真正的根本原因
- 结构化分析流程, 避免遗漏关键原因
- 基于客观证据, 避免主观推测
- 适用于质量问题、生产异常、客户投诉等各类问题分析

二、5Why 分析五步法

步骤	名称	说明
步骤 1	定义问题	清晰描述问题现象, 用数据量化问题严重程度
步骤 2	追问 1Why	为什么会出现这个问题? 找出直接原因, 基于事实
步骤 3	追问 2-4Why	连续追问, 层层深入, 每个原因都要有证据支持
步骤 4	追问 5Why	找到根本原因, 通常是系统性原因或管理原因
步骤 5	验证与措施	验证因果关系, 制定纠正措施, 跟踪效果

三、分析步骤详解

3.1 定义问题 (5W2H)

- What: 什么问题? 缺陷类型、故障现象
- Where: 何地发生? 工序、地点、部位
- When: 何时发生? 时间、频次、批次
- Who: 谁发现? 影响谁?
- Why: 为什么是问题? 严重程度
- How: 如何发现? 检测方法

- How much: 数量多少? 比例多少? 损失多少?

3.2 追问技巧

- 基于客观证据，而非主观推测
- 每个原因都要验证，不能跳跃
- 用"因此"反向验证逻辑链条
- 团队讨论，避免个人偏见

四、常见错误与避免方法

错误	正确做法
跳到管理原因，未找技术原因	先找技术原因，再深入管理原因
原因之间无逻辑关系	确保因果关系清晰，用"因此"验证
归咎于个人失误	找系统性原因，如培训、制度、流程
不验证直接定论	用"因此"反向验证，做试验确认
一人闭门造车	跨职能团队共同分析

五、汽车行业经典案例

案例：发动机漏油问题

问题描述：发动机装配后测试发现漏油，不良率 15%

5Why 分析过程：

- 1Why：为什么漏油？→ 密封圈安装不到位
- 2Why：为什么安装不到位？→ 密封圈变形
- 3Why：为什么密封圈变形？→ 存放环境温湿度超标
- 4Why：为什么温湿度超标？→ 仓库空调故障未及时维修
- 5Why：为什么未及时维修？→ 设备点检制度未执行，无预警机制

根本原因：设备点检制度未执行，无预警机制

纠正措施：建立设备点检制度，增加温湿度监控预警

六、实战练习

- 请选择一个实际问题，按照以下步骤进行 5Why 分析：
- 用 5W2H 方法清晰描述问题
- 连续追问 5 次为什么
- 用"因此"反向验证因果关系
- 制定纠正措施并跟踪效果
- 标准化并横向展开