
QFD 质量功能展开精讲培训大纲

课程概述: QFD (质量机能展开, 也称质量功能展开) 是一种把顾客(用户、使用方)对产品的需求进行多层次的演绎分析, 转化为产品的设计要求、零部件特性、工艺要求、生产要求的质量工程工具, QFD 立足于市场上顾客的实际需要, 开展质量策划, 确定设计指标体系, 并提前揭示后续加工过程中存在的问题, 采取相应对策, 定量地实现顾客需求, 创新产品设计, 提高顾客满意度。

应用场合: 企业如何解读顾客需求, 并将顾客需求转化成产品的设计要求、零部件特性、工艺要求、生产要求, QFD 是很好的方法和工具; 当企业的产品问题与顾客需求偏离时, 需运用 QFD 方法寻找原因, 寻求对策; 企业需提升产品、研发队伍的专业化能力, QFD 可作为产品、研发队伍的必修课程, 并作为基本方法工具。

QFD 应用时机：顾客有抱怨或投诉；过多的救火作业，例如重新设计，大幅度修改方案；部门间沟通欠佳，问题常发生在灰色界面地带；无适当的合理的资源分配；业务过程中缺乏明确且合理的作业指导文件；潜在的顾客与市场有待开发；需要持续改善；市场占有率下降。

参加对象：

1. 研发项目负责人，设计开发、工艺准备、生产制造的技术人员；
2. 质量管理人员
3. 产品经理，负责市场调研、产品策划和售后服务的人员。
4. 采购与供应人员

课程时间：1-2 天/6-12 学时

课前准备内容：（为保证培训效果，请参训人员提前搜集和准备以下数据及案例演练资料）日常工作中的烦恼和问题（每人提 1 个问题）；用户或委托方对自己负责产品的要求，必须达到的技术规格标准；本公司产品对

上述要求的达成程度以及与其他公司同类产品相比的情况。负责产品的技术特性或技术参数，具有的功能，构成零部件。

课程内容：

QFD (Quality Function Deployment , QFD)的基本原理及其结构框架，QFD 的基本方法， QFD 的工作程序或一般步骤，QFD 四个阶段，质量屋，顾客需求重要度，关系矩阵，相关矩阵，工程措施的重要度，市场竞争能力指数，技术竞争能力指数，综合竞争能力指数等；

第一讲：QFD 概述：

- 1、设计过程回顾
- 2、QFD 质量功能展开定义和 QFD 的本质
- 3、QFD 的产生和发展
- 4、使用 QFD 的好处
- 5、使用 QFD 指南和 QFD 的应用时机

第二讲：QFD 的基本方法：

- 1、质量屋的结构

-
- 2、质量屋的建立
 - 3、顾客需求
 - 4、工程措施的确定和工程措施指标
 - 5、工程措施之间的关系
 - 6、关键措施和瓶颈技术的确定
 - 7、QFD 的应用和四个阶段的质量功能展开
 - 8、QFD 的四个阶段与并行工程

第三讲：QFD 的工作程序或一般步骤：

- 1、确定开展 QFD 项目和成立多功能综合 QFD 小组
- 2、确定顾客群和顾客需求分析
- 3、确定重要的顾客需求
- 4、竞争对手的水平
- 5、从顾客需求转换为工程措施
- 6、设定工程目标值

7、完成屋顶矩阵

8、完成房间矩阵

9、确定关键工程措施

10、确定采用的技术或方法

第四讲：案例分析

1.空调机质量需求展开表

2.变速器零件配置质量屋

3.变速器工艺设计质量屋

第五讲 实践演练和发表讨论

课后作业：各组归纳实践演练内容，构建质量屋(HOQ)，并做成 PPT 演示

稿