

质量机能展开(QFD)培训大纲 (12H)

【课程背景】

质量机能展开 (QFD) 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, 质量机能展开 (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, 提高顾客满意度。因为质量是设计出来的, 掌握此工具从设计开始就控制好质量, 以最小的成本获取最大的质量功能, 从而为企业获取利润。

【授课时长】

2天 (12小时) am9:00—12:00 pm14:30-17:30

【课程收益】

- 1、使学员能掌握 QFD 工具在产品概念设计和产品设计中的应用。
- 2、在进行产品设计开发中, 以客户为中心, 将顾客的要求转化为产品的要求。
- 3、为企业实现利润最大化。

【授课对象】

- 1、研发人员
- 2、质量主管级以上人员
- 3、制造主管级以上人员

【课程特色】

讲授、案例、提问、讨论互动、游戏、视频

【课程大纲】

第一讲、QFD 基础知识

- 1、QFD 的创始动因、应用和发展背景
- 2、什么是 QFD: 质量功能展开 QFD 简介
- 3、产品开发的挑战
- 4、QFD 的作用、意义及适用场合
- 5、QFD 的相关应用举例
- 6、QFD 的基本原理
- 7、QFD 的过程模式: 4 个基本阶段

8、质量屋/表 HOQ/Quality Tables

9、与质量功能展开相关的工具

第二讲、新产品开发设计基本概念

一、QFD 的内涵 (QFD 展开的 6 个方面)

二、【案例 1】百尺竿头，更进一步：秦川、比亚迪

三、顾客需求是产品开发设计的源泉

1、质量即适合顾客需求

2、八项质量管理原则

3、全面质量管理 (TQM)

4、方针目标管理的实施

5、价值工程：VA&VE

6、质量经济性

7、顾客满意模型

【案例 2】中国乳业：眼见为虚

8、顾客需求的 Kano 分类

9、市场营销中的顾客需求类型

【案例 3】金融危机

10、产品的定义、结构层次

【案例 4】国美：家电超市 缺乏新产品开发

11、新产品的定义、生命周期

12、产品创新的概念、战略措施、10 种类型、特征和阶段、SWOT

第三讲、新产品开发设计的程序及 ISO9000 标准的要求

一、设计与开发的概念与说明

1、概念 (ISO9001 质量管理体系标准)

2、说明

3、新产品开发设计的程序和五个阶段

二、新产品开发设计的程序

1、第一阶段 制定规划 (3 步 7 程序)

2、第二阶段 研究试制 (4 步 12 程序)

3、第三阶段 使用评价 (2 步 3 程序)

4、第四阶段 鉴定定型 (2 步 4 程序)

5、第五阶段 生产 (2 步 3 程序)

第四讲、质量机能展开 (QFD)

1、过程图 (SIPOC) 分析：顾客是源泉

2、QFD 的起源与发展

3、QFD 的基本概念

4、QFD 作用和效果

5、QFD 应用的时机

6、质量功能展开方法

产品规划质量屋：概念设计 QFD1

零件配置质量屋：详细设计 QFD2

工艺设计质量屋：工艺设计 QFD3

生产控制质量屋：生产控制 QFD4

7、质量功能展开步骤

8、QFD 的组织实施

9、QFD 发展趋势和研究课题

10、QFD 最佳实践与 APQP 案例分享

第五讲、案例分析

例 1：床头灯设计

例 2：画架性能指标

例 3：一次性打火机

例 4：汽车门

例 5：汽车维修服务

例 6：美国雷兹-卡尔通旅店

例 7：圆珠笔