

QFD 质量屋功能展开

培训课程大纲 (1-2 天)

【课程背景】

◆在市场竞争如此激烈的社会，如何抓住客户并真诚的以客户为中心是每家企业首先要考虑的重点而以客户

为中心就是◆如何了解、识别客户的需求并将这些需求转化到客户需要的产品或服务过程当中去满足客户。

如何去发掘客户明确或潜在的需求？○

◆如何利用一些工具去收集关于客户需求的信息并处理需求信息的变化？如何确认客户的需求系统在产品或服务的生产和交付中得到落实？○

◆如何帮助多种功能适应客户的需求和优先——同时满足市场中竞争生存的需要？如何明确了解你提供的产品或服务与竞争对手的差异。

【课程收益】

◆QFD 是指把用户需求转换成质量特性◆确定成品的设计质量◆进而将其系统的展开到每一个元件、零件和过

程要素及他们的关系中○把构成质量的操作和功能系统地、逐步地展开到具体的部分,保证公司生产出质量可

靠又适销对路的产品。；

◆使学员能掌握 QFD 工具在产品设计和过程开发中的应用，以客户为中心，将顾客的要求转化为产品和过程的要求；学员能够开展质量策划，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。

【学员对象】

◆从事质量副总、研发经理、研发工程师、品质经理、品质工程师、内审员、品质管理等相关人员。

【培训形式】

◆培训方法：启发式讲授、互动式教学、系统介绍、实例验证、技巧讲授、案例分析、培训游戏；

◆课程内容实战性，剪剪性强，寓理论于实战应用方法中，课堂生动，让学员在轻松的环境中演练管理技术，达到即学即用的效果。

【课程大纲】

第一讲 QCC 品管圈基本知识介绍

1. QCC 品管圈的起源
2. 质量、质量管理、全面质量管理的发展历程及含义
3. QCC 活动的特征与组织架构建立
4. 通过实际案例分享，了解 QCC 的特征与作用
5. 如何组建 QC 小组
6. 搭建 QCC 持续改善组织架构，制定相关部门职责
7. 如何在企业内部推进 QCC 活动持续健康发展

8. 小组讨论

9. 案例分享

第二讲 QFD 质量屋功能展开概述

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 案例

第三讲 QFD 质量屋的基本原理和工具

1. QFD 的基本原理
2. QFD 的过程模式 : 4 个基本阶段
3. 质量屋/表 HOQ/Quality Tables
4. 与质量功能展开相关的工具

5. 分组讨论

第四讲 如何建立质量屋 : QFD 质量屋的流程和步骤

1. Step1 取得客户信息
 - ◆ 确定客户及利益相关者
 - ◆ VOC 的分类和来源
 - ◆ 产品开发考虑要素与客户价值构成要素模型
 - ◆ 理解顾客需求和重要度
 - ◆ CCR 关键顾客需求
 - ◆ KJ 法与 CCR 提炼
 - ◆ 透彻理解顾客需求的层次
 - ◆ 卡诺模型 Kano Model
 - ◆ 顾客需求的重要性级别
 - ◆ 客户竞争性评估

互动 : 以企业具体案例进行演练

2. Step2 将客户需求转化为技术要求 重要
 - ◆ 客户需求与技术要求
 - ◆ 转化客户需求

互动 : 以企业具体案例进行演练

3. Step3 开发客户需求与技术要求之间的关系

- ◆ 关系矩阵 Relationship Matrix
- ◆ 关系矩阵符号

互动：以企业具体案例进行演练

4. Step4 在项目范围内选择客户需求

- ◆ 区分技术措施指标及其重要度与工作的优先级

互动：以企业具体案例进行演练

5. Step5 开发客户评估和技术要求之间的损失函数

- ◆ 建立目标分布
- ◆ 顾客损失函数 Customer Loss Function
- ◆ 技术评估 Technical Assessment
- ◆ 竞争力评估 Competitive Assessment
- ◆ QFD 量化评估方法：客户评估和技术评估的合理性

互动：以企业具体案例进行演练

6. Step6 为技术要求开发目标分布图

- ◆ 设立目标分布

互动：以企业具体案例进行演练

7. Step7 确定技术要求的相互关系

- ◆ 相互关系矩阵 Correlation Matrix
- ◆ 完成质量屋

互动：以企业具体案例进行演练

第五讲 产品其他阶段的质量屋展开

1. 产品规划质量屋：概念设计 QFD1
2. 零件配置质量屋：详细设计 QFD2
3. 工艺设计质量屋：工艺设计 QFD3
4. 生产控制质量屋：生产控制 QFD 4

5. 小组练习与点评

第六讲 QFD 质量屋应用

1. HOQ 模版使用指南
2. 结合实际案例分组练习
3. QFD 练习点评
4. QFD 最佳实践与 APQP 案例分享 重要
5. QFD 在产品成本及价值工程的具体应用与案例分享
6. QFD 在产品规划中的具有应用与案例分享 重要
7. QFD 在市场营销策略制订中的应用与案例分享
8. QFD 在研发管理过程中的典型应用与案例分享

第七讲 QFD 质量屋与其他设计方法和流程的互补

1. QFD 的四个阶段与 APQP
2. QFD 与 FMEA 结合应用实践
3. QFD 与 TRIZ 结合应用实践
4. QFD 与田口方法结合应用实践

第八讲 培训总结

1. 疑难问题解答
2. 与企业管理层及学员自由交流
3. 培训资料移交
4. 培训总结