

QFD 质量机能展开

Quality Function Deployment

培训课程大纲

【课程简介】

QFD 是一项根据顾客要求做充分展开，定义出产品特性，再从产品特性展开定义出零件要求、制程要求、控制要求的技术。日本三菱重工和松下电器在 70 年代开始使用此项方法取得了巨大成功，所以此项方法目前在世界各地都引起了广泛的关注。

QFD 培训目的在于使学员从对产品和服务的商业成功具有决定性影响的需求分析质量开始，有效运用 QFD 方法充份识别顾客需求，并判定其相应的轻重缓急，并依据顾客的要求充分展开到对产品规格要求、零件要求、过程要求、检验要求，以确保在所有的相关环节都能有效的达成顾客的期望。

【培训收益】

1. 熟悉 QFD 基本结构、实际应用流程及其现实意义。
2. 熟悉 QFD 方法与传统设计方法的比较优势及 QFD 实施前评估。
3. 熟悉 QFD 方法实际使用时的主要步骤。
4. 理解如何定位真正的客户
5. 掌握准确把握客户要求的技术（QFD 核心技术）。
6. 掌握将客户需求转化为设计需求的技术和方法（QFD 核心技术）。
7. 掌握如何在自己的工作实际中一步步使用 QFD 方法带来收益

【课程对象】

技术/工程/研发经理、品质、生产经理、各类工程师

【课程内容】

第一讲：QFD 概述

1. QFD 的起源
2. QFD 的特点
3. QFD 的历史
4. QFD 在产品设计中的地位

第二讲：质量屋概述

1. 质量屋各部分代表的意义
2. QFD 原理
3. QFD 的四个阶段
4. QFD 矩阵的选用
5. QFD 的意义和作用

第三讲：QFD 的特点与推行准备

1. 传统设计与 QFD 设计
2. 客户在设计中的角色
3. QFD 的用途
4. 实施 QFD 前的准备/雷达图评估

第四讲：QFD 的分析流程

1. 顺序设计与并行设计
2. QFD 主要步骤
3. 客户需求中的优先权
4. 客户定位

第五讲：正确理解客户需求

1. 客户的心声
2. 应用范围
3. QFD 的常见定义
4. 对客户信息进行分类
5. 亲和图
6. 调查问卷的设计
7. 卡诺分析
8. 结构树与客户需求的优先度

第六讲：将客户要求转变为设计需求

1. 客户需求
2. 品质策划表
3. 业绩测量
4. 关系矩阵
5. 产品策划表
6. 关系矩阵中强相关关系的确认
7. 选择目标值

第七讲：QFD 制作流程及案例（以实际案例分步讲解）

1. 列出客户需求
2. 对客户需求进行分类排序
3. 列出设计/服务需求
4. 列出设计/服务需求与客户需求的相关性
5. 分析设计/服务需求之间的相关性
6. 计算每个设计/服务需求的总分
7. 确定服务要求的目标及限制条件
8. 完成技术、测量及竞争性差距分析
9. 确定行动计划
10. 转入下一道需求
11. 评审和升级
12. 客户问题现场讨论

