

# QFD 质量机能展开培训大纲 (5 天)

**课程名称：**QFD 质量机能展开培训

**课程对象：**

部门总监、部门经理、QA、工程师、中基层管理者、企业骨干等希望研究 QFD 的人员。

**课程目的：**

1. 正确倾听顾客的声音
2. 理解 QFD 的内涵
3. 掌握 QFD 的模式
4. 熟知质量屋的结构
5. 掌握 QFD 科学的量化方法
6. 能在企业建立 QFD 系统
7. 能够操作和应用 QFD 软件
8. 能够应用 QFD 提升企业竞争力
9. 完全理解并满足客户的价值要求

**课程介绍：**

市场竞争越来越激烈?产品同质化严重，没有核心竞争力。

我们如何能赢得市场?

我们的卖点是什么?

卖给谁才有利可赚?谁是能给你价值的客户?

如何让客户满意?  $\text{满意度} = 100\% - 1\% = 0$

客户的真正需求到底是什么?

知道了客户需求就可以了吗?

我们到底怎么做让客户满意?

这些实实在在的问题就是 QFD 的应用步骤，QFD 就是帮助企业解决这些硬性的问题。

QFD 是日本成就卓越质量的法宝之一，日本曾经凭借着 QFD 的应用而占领世界品质最高

端。QFD 把质量设计和质量规划的有机整合，把顾客对产品的需求进行多层次演绎分析，逐

步转化为产品设计要求、零部件特性、工艺要求和生产要求，真正的满足客户的要求，让企

业增强核心竞争力。

## [课程大纲]

1. QFD 的概念
  - 企业生存思考
  - QFD 思维
  - 1.1 定义
    - 质量机能展开
    - 质量展开
    - 人的最高追求与现实
    - 质量的内涵
    - 二元质量：KNAO 模型
    - 机能
    - 展开方式
  - 1.2 分类
    - 质量机能展开的构成
  - 1.3 由来
    - 没有伟大的企业，只有时代的企业
  - 1.4 效用
    - 有形收益、无形收益和积累价值
  - 1.5 原理
    - 六个原理
  - 1.6 必要性
    - 产品失败的原因
  - 1.7 应用时机
    - 主动时机和被动时机
2. QFD 的模式
  - 2.1 ASI 四阶段模式
  - 2.2 QFD 模式流程
3. HOQ 质量屋及案例分析
  - 3.1 质量屋的结构要素
    - 案例：你想要什么样的产品？
  - 3.2 顾客需求与工程措施的设定
  - 3.3 关键措施与瓶颈技术的确定
  - 3.4 四个阶段的质量功能展开
  - 3.5 QFD 的量化方法
    - 3.5.1 顾客需求重要度
    - 3.5.2 关系矩阵
    - 3.5.3 相关矩阵
    - 3.5.4 市场竞争力
    - 3.5.5 加权后工程措施的重要度
    - 3.5.6 技术竞争能力
    - 3.5.7 市场竞争能力指数
    - 3.5.8 技术竞争能力指数
    - 3.5.9 综合竞争能力指数
4. QFD 展开流程及案例分析
  - QFD 展开流程

- 4.1 组织培训
- 4.2 确定项目
- 4.3 建立质量展开小组 CFT
- 4.4 顾客需求分析：
  - BS、顾客投诉、顾客会议、调查、BM、需求转换
  - 4.4.1 顾客需求的获取
    - 练习：顾客需求识别
    - 顾客反馈表
  - 4.4.2 顾客需求的整理
    - 顾客需求转换与亲和图
  - 4.4.3 顾客需求重要度
  - 4.4.4 市场竞争能力分析
- 4.5 工程措施的确定与瓶颈技术攻关
  - 4.5.1 工程措施的制定
  - 4.5.2 质量屋要素的量化评估-关系矩阵
  - 4.5.3 工程措施的相关矩阵
  - 4.5.4 工程措施重要度评估
    - 独立评分法
  - 4.5.5 工程措施指标的确定
  - 4.5.6 关键措施与瓶颈技术的确定
  - 4.5.7 校核市场竞争性评估和技术竞争性评估
- 5. 各级质量屋的建立-并行工程
  - 5.1 并行工程
  - 5.2 质量屋建立的原则
- 6. 零部件配置阶段及流程
- 7. 工艺规划阶段及流程
- 8. 生产规划阶段及流程
- 9. 成本展开
- 10. 可靠性展开
  - FMEA：DFMEA、PFMEA、EFMEA、AFMEA
- 11. 落实关键技术设计和控制手段：
  - DOE、SPC、CPK、CP、SOP、SIP、BP 等
- 12. QFD 制造业案例
  - 12.1 案例一：CD-R/RW 刻录机的开发案例
  - 12.2 案例二：打印纸案例
  - 12.3 案例三：空调机案例
  - 12.4 案例四：变速器案例
  - 12.5 案例五：手机案例
- 13. QFD 在服务领域和管理领域的应用
  - 13.1 QFD 和服务业
  - 13.2 QFD 在服务业的应用
    - 案例：雷兹一卡尔通旅店
  - 13.3 QFD 在管理领域的应用
    - 案例：通讯杂志社
- 14. QFD 应用常见的问题