

QFD-质量功能展开

徐志坚(2天)

课程介绍

《QFD-质量功能展开》是质量价值工程且重要的课程，本课程结合实际应用案例，系统阐述 QFD-质量功能展开理论及流程，通过重点对 QFD 的客户需求分析和 QFD 转换成设计语音的流程，工具进行系统的介绍和讲解，让学员了解并掌握 QFD-质量功能展开的步骤及重点，且会结合自身的客户群及产品的特点进行分析和判断，从而提高学员和企业的管理水平。

课程对象

- 1.品质部中高级管理人员，DQE 工程师，SQE 工程师
- 2.工程部和项目部相关工程师
- 3.销售人员，产品部等高级管理人员
- 4.其他对课程感兴趣的管理人员

课程目标

- 1.了解 QFD 理论涉及到的工具及方法
- 2.了解和熟悉 QFD 的分析流程及特点
- 3.熟悉及掌握如何准确理解客户需求
- 4.学会应用工具准确地把客户需求转化为设计需求

课程大纲

第一章 QFD 能带给我们什么

- 1.QFD，说出你的认知和理解，了解学员的理解程度
- 2.好的 QFD，能够带给我们什么

第二章 QFD 品质屋的工具及使用方法

- 1.品质屋各部分代表的内涵
- 2.QFD 质量功能展开关联阶段
- 3.QFD 不同矩阵的应用及要点
- 4.几个关键指标（水平提高率，相对权重，绝对权重）

第三章 客户需求分析

- 1.顾客原始需求
 - 1) 采访手抄
 - 2) 翻译活页
 - 3) 顾客需求 KJ 图
 - 4) 顾客需求书图
- 2.顾客需求环境调查
顾客之声表<VOCT 表>
- 3.分级调查法
- 4.分析等级过程法
- 5.顾客需求卡诺模型<KANO>及应用
- 6.案例分析及点评

第四章 质量功能展开分解四模式（ASI 模式）及注意事项

- 1.质量功能展开第一阶段--质量策划阶段**
 - 1) 建立规划质量屋的步骤
 - A.确定顾客需求及其权重
 - B.顾客需求到技术需求转换
 - C.决定顾客需求与技术需求的关系
 - D.顾客竞争性评估
 - E.技术竞争性评估
 - F.确定技术需求之间的相关关系
 - G.确定技术目标值

H.确定质量屋的其他项目

2) 完成质量策划

3) 产品规划屋分析

A.关系矩阵评审

B.校核顾客竞争性评估与技术竞争性评估

C.选择应重点配置技术需求

4) 通过案例进行分析

2.质量功能展开第二阶段--零件配置阶段

1)零件配置阶段内容

A.技术需求

B.关键零件特征及前提条件

a.确认最佳设计方案

KEPNER-TREGOE 决策方法的方案评估

PUGH 方案选择方法

b.分析潜在的故障原因—可靠性分析方法

故障模式

效应分析(FAILURE MODES AND EFFECTS ANALYSIS , FMEA)

故障树分析(FAULT TREE ANALYSIS , FTA)

C.技术需求与关键零件特征的关系矩阵

D.关键零件特征的技术规范关键零件特征目标值

2) 完成零件配置矩阵

3) 零件配置矩阵分析

A.认真评审关系矩阵

B.工艺规划矩阵配置那些关键零件特征

3.质量功能展开第三阶段--工艺规划阶段

1) 工艺方案选择过程的必要性

2) 完成工艺规划矩阵

3) 工艺矩阵分析

4.质量功能展开第四阶段--质量控制规划阶段

1) 质量控制规划的必要性

2) 完成质量控制规划阶段

3) 质量控制规划分析

5.学员练习四阶段的画法

第五章 QFD 的发展历史及不同流派介绍

1.日本 QFD 和美国 QFD 之间的区别

2.QFD 的发展历史