

**培训时间/地点:** 2022年5月24~25日(星期二~星期三) /线 上

**收费标准:** ¥3500/人

➤ 含授课费、证书费、资料费、税费

## 课程简介:

QFD (Quality Function Deployment, 质量功能展开), 也称质量功能配置、质量机能展开、质量功能部署。质量功能展开是一种在设计阶段应用的系统方法, 它采用一定的方法保证将来自顾客或市场的需求精确无误地转移到产品寿命循环每个阶段的有关技术和措施中去。

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。

传统的生产质量控制是通过对生产的物质性检查--用观察与测试的手段来取得的, 这种措施通常也被归于检验质量的方法。QFD 方法则帮助公司从检验产品转向检查产品设计的内在质量, 因为设计质量是工程质量的基石, 所有在设计阶段, QFD 早在产品或服务设计成为蓝图之前就已经引进了许多无形的要素, 使质量融入生产和服务及其工程的设计之中。

QFD 是指把用户需求转换成质量特性, 确定成品的的设计质量, 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。

QFD 既可以作为一种工具使用, 也可以作为研发设计的流程, 从客户需求出发, 逐步转化为设计要求、部件要求和过程要求, 最终满足客户的需求, 本课程会详细展开介绍 QFD 流程, 以项目方式来解决需求分析、产品设计、过程设计和持续改进等方面的内容。

## 课程目标:

- 理解质量功能展开在产品/服务设计开发及产品实现流程中的重要性
- 了解质量功能展开的基本原理, 学会开展 QFD 质量功能展开的方法
- 具备 QFD 实战能力,并能适合于实际情况开展相关质量功能展开工作

## 参训对象:

系统设计人员、产品设计人员、设计部门主管、开发部门人员、项目主管、工艺技术工程师、质量负



责人、质量工程师等

## 授课形式:

知识讲解、案例分析讨论、角色演练、互动交流、头脑风暴、强调学员参与。

## 课程大纲:

日期	授课时间	章节	知识点
第一天	1.5h	QFD 介绍	什么是 QFD?
			QFD 的历史和发展
			QFD 的原理
			质量屋结构
			串行工程和并行工程
			QFD 的 4 个基本阶段
	1.5h	识别顾客需求	确定顾客及利益相关者
			顾客之声 VOC 和顾客需求 CR
			亲和图 KJ 法
			卡诺模型
	3h	QFD 实施步骤 (含案例研讨和课堂练习)	客户呼声与技术要求
			关系矩阵
			区分工作的优先级
			建立目标分布
			客户评估和技术评估
第二天	2h	产品其他阶段的质量屋展开	完成质量屋
			概念设计 QFD1
			详细设计 QFD2
			工艺设计 QFD3



# QFD-质量功能展开

公开课课纲

			生产控制 QFD4
			各级质量屋之间的联系
	3h	QFD 其他阶段实施步骤 (含案例研讨和课堂练习)	Step1 取得客户信息
			Step2 将客户呼声转化为技术要求
			Step3 开发客户呼声与技术要求之间的关系
			Step4 开发客户评估和技术要求之间的损失函
			Step5 为技术要求开发目标分布图
			Step6 确定技术要求的相互关系
			QFD1/2/3/4 实战演练
	1h	课程总结	QFD 在六西格玛中的应用
			QFD 在 IPD、NPD 中的应用
			知识点回顾
			问题和答疑

## 讲师简介：郑老师

### 工作背景：

- 曾在富士康、三星、兴邦电子等公司任职质量经理、6Sigma 推行负责人
- 曾在 6Sigma 第一梯队咨询机构任职高级顾问
- 上海强思企管 资深讲师、高级顾问
- 熟悉电子行业、汽车行业等行业 6Sigma 及相关统计工具推行

### 技术优势：

- 精益六西格玛改进 Lean Six Sigma DMAIC
- 六西格玛设计 DFSS
- 质量策划/改进/控制 Quality Plan / Improve / Control
- 全面质量管理 Total Quality Management

### 职业资质：

- AIAG 精益六西格玛黑带教师



- 曾担任卓越绩效模式“全国质量奖”评审专家
- 曾担任江苏省注册中级质量工程师培训讲师
- CAQ 中国质量协会注册六西格玛黑带
- CAQ 中国质量协会注册六西格玛黑带讲师
- CAQ 中国质量协会注册质量经理
- 上海质量协会六西格玛黑带讲师和资深顾问
- SigmaPro 六西格玛黑带大师

## 擅长课程:

- 精益六西格玛绿带/黑带/黑带大师系列课程
- 六西格玛设计 DFSS 相关课程
- 全面质量管理、PDCA 应用、QCC 品管圈技术、8D 技术等
- DOE 试验设计系列课程 (传统 DOE、田口 DOE、谢宁 DOE、均匀试验设计、调优运算等等)
- TS 五大工具系列课程 (APQP、PPAP、FMEA、MSA、SPC)
- 统计类相关课程 (抽样检验、Minitab 软件应用、假设检验、方差分析、相关回归分析、威布尔分布、可靠性分析等等)
- QFD 质量功能展开、防错技术、QC 新旧七大手法、流程图等相关工具类培训
- TRIZ 发明问题的解决理论、可靠性设计

## 授课风格:

结合学员或企业的实际状况，启发学员主动地思考，理清现状，发现实现目标的方法并落实到实际的行动中去，最终提升个人的绩效，改善企业的效益，增加企业的利润。

贴近学员工作或生活状况，运用简单生动的语言深入学员内心，具有很强的震撼力，课程逻辑性强、案例丰富、课堂气氛活泼，善于让学员在轻松的游戏中学悟和学习到课程的精髓。

## 咨询服务企业:

长安汽车、上汽集团、华晨宝马、徐工集团、华润医疗、福耀玻璃、长威电子、超威电池、中信国安盟固利、新世电子、南方电网、南方普惠、现代摩比斯、酷思滤清系统、美的集团、上汽大众、一汽大众、蔚来汽车、东风本田、通用五菱、上海通用、三菱电梯、南京依维柯、大陆汽车、宝沃汽车、上海柴油机、



李尔、博世、华旃电器、麦格纳、德纳、富士通天、佛吉亚、海德世、延峰百利得、本特勒、索密克、海力士、爱斯达克、上海空调国际、华立仪表、博泽集团、巴奥米特、皮尔博格、奥托立夫、采埃孚、银轮、贝内克、苏酒集团（洋河）、招商银行、浦发银行、宁波银行、星星家电、株硬集团、维信电子、康普通讯、库博标准件、铁锚明信、万都底盘、许继电源、山特维克、大全集团、上海路桥、金海重工、纬创资通、嘉联益、苏州绿点、洪门压克力、宝富轻工、勤美达精密机械、威视半导体、通用半导体、嘉盛半导体、伍尔特、翰昂、京东方、三井爱科特、协鑫、阿特斯等。

## 咨询特色：

擅长生产制造类、物流类、管理服务类等精益/六西格玛/现场改善项目的培训和指导。

擅长企业质量策划、改进、控制和质量保证各个板块的建制和优化，服务企业战略，管理质量成本。丰富的生产现场持续改进管理经验，建立和管理团队，开展持续改进培训，管理指导项目，推广持续改进理念，并根据客户实际情况量身定做解决方案，并在项目实施过程中，为客户提供相关的培训和咨询服务。

善于根据企业的实际情况来进行培训和辅导，并与公司的财务系统完整结合，从而实现降低成本和提高管理的效果。曾先后辅导 6sigma /LSS 项目改善，累计效益 10 亿人民币以上；辅导进行 DOE 试验设计项目，累计效益 8000 万人民币以上；辅导 QCC 改善活动，累计效益 8500 万人民币左右。

## 近期已完成或阶段性完成的有代表性的咨询项目：

2008-2009 年担任新世电子 MBB，为企业培训六西格玛绿带，并负责绿带项目的辅导和评审；

2008-2015 年间，多次为嘉联益公司的六西格玛、精益生产、QCC 等质量改进活动进行培训、辅导和评审；

2012-2013 年担任海航集团下属造船厂金海重工 MBB，提供精益六西格玛的调研、规划、培训、辅导、评审以及项目推进；

2011-2014 年为徐工集团进行六西格玛 DMAIC 绿带和黑带的培训，同时担任徐工集团研究院咨询顾问和 MBB，指导 DFSS 项目，并对研发流程进行梳理；2011-2013 年担任徐工建机 MBB，指导六西格玛 DMAIC 质量改进项目；

2012-2014 年担任国家电网下许继电源公司 MBB，指导六西格玛改进、过程控制和研发项目的实施；

2012-2014 年作为华润医疗旗下上海手术医疗器械厂质量管理咨询专家，负责质量策划、改进和控制等项目的推进；

2013-2014 年作为山特维克的外部咨询顾问，培训六西格玛绿带，讲解 TS 五大工具课程，并辅导六西格玛





绿带项目；

2014-2015 年为酷思滤清系统有限公司的六西格玛 GB/BB 项目提供培训、辅导、评审等支持；

2014-2015 年作为洋河集团全员质量改进的评审专家，指导和评审洋河贸易集团总部和各个大区的全员改进项目；

2013-2016 年作为大全集团外部战略合作咨询顾问，担任 MBB，提供专业的精益六西格玛管理（包含 Lean、DMAIC、DFSS）的规划、培训、辅导、评审、项目推进和软件支持等服务；

2014-2016 年持续为佛吉亚近 50 多家供应商提供 TS 五大工具培训和专项辅导；

2015-2016 年为星星家电进行系统的诊断、调研和战略部署，并进行专项质量管理工具的培训和指导；

2014-2016 年担任重庆海德世拉索 MBB，进行六西格玛管理的规划、培训和项目咨询辅导；

2014-2016 年先后为无锡海力士和重庆海力士进行六西格玛绿带 DMAIC 方法论的培训、指导和项目评审；

2015-2016 年作为华晨宝马六西格玛外部战略合作咨询顾问，培训超过 20 个班次近 200 名 Champion/YB，并指导一些 Sigma Methods 项目。

2015-2018 年，为上海柴油机提供第四、五、六期六西格玛绿带 DMAIC 的培训和项目指导；

2016-2017 年，担任福耀客车 MBB，负责六西格玛绿带的整体策划、课程培训、项目辅导和推进咨询；

2016-2017 年，负责福耀集团六西格玛黑带 DMAIC 的培训和项目辅导。

2016-2018 年，担任长安汽车 DFSS 外部合作咨询顾问，在其内部推进六西格玛设计方法论 DMADV 项目的策划、培训、辅导和评审。

2016-2017 年，负责南方普惠六西格玛绿带 DMAIC 的培训和项目辅导；

2016-2017 年，担任阿特斯集团外部 MBB，负责六西格玛 DMAIC 绿带培训、项目辅导和推进咨询；

2017-2018 年，担任三井爱科特公司 MBB，负责六西格玛绿带的整体策划、课程培训、项目辅导和推进咨询。

2018 年至今，担任上汽 DFSS 外部合作咨询顾问，在其内部推进六西格玛设计方法论 IDOV 项目的策划、培训、辅导和评审。

2018 年至今，担任常州富世华 MBB，在其内部推进 DFSS 六西格玛设计方法论 DMADV 项目的策划、培训、辅导和评审。

