

品質機能展開(QFD)實務應用

■ 課程簡介

新產品企劃是產品開發的首要重視第一步，企劃的好壞可說是決定未來產品上市的成敗命運主要因素，也影響了產品開發流程的執行品質，一旦決定投入開發，必然會先耗掉許多公司的資源，使得產生大量成本，所以，若不能開發成功且順利上市並暢銷，將使公司營運產生影響。

品質機能展開 (QFD) 包括”品質” (Quality)、”機能” (Function) 與”展開” (Deployment) 三部分。”品質”即是品質屋 (House of Quality, HOQ) 所要達到之品質要求；機能又稱為功能，即是傾聽客戶聲音(Voice of Customers, VOC)後所彙整之功能需求，亦可稱謂客戶需求(Customer Requirement)；”展開”即是要達成產品品質所進行之連串流程整合，包括概念提出、設計、製造與服務流程等。換言之，品質機能展開即是在了解客戶需求後，展開一系列流程改造與整合工作，以達成客戶所需產品功能之完整品質管理工作。

■ 課程目標

學習本課程可使學員學習到透過深入分析可以瞭解客戶的關鍵需求，結合外部需求及內部品質工程之相關分析，掌握關鍵輸入變量，進而針對這些關鍵點進行改善、防範與品質把關等，歡迎業界先進踴躍報名參加。

本課程教導學員從市場從顧客端來評估、確保設計生產的產品或服務能符合顧客需求，提高顧客滿意程度。參加課程之學員於返回工作職場後，可將所學運用於下列事項：

- ❖ 透過系統化的運作模式、有根據的決定企劃品質、建立完整的研發品保體系。
- ❖ 將設計的構想確實傳達至製造等下游單位。
- ❖ 減少產品初期的品質問題，縮短產品開發時間。
- ❖ 減少工程設計變更次數；累積工程技術知識，縮短新進工程師學習曲線。

■ 課程內容與大綱

課程大綱	課程內容	
品質機能展開 (QFD) 概述	<ul style="list-style-type: none"> ■ 品質機能展開的起源與想法 ■ 品質機能展開的目的/好處與效益 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 品質機能展開的定義
品質機能展開架構與展開	<ul style="list-style-type: none"> ■ 品質屋的架構 ■ VOC-VOE 介面關係 	<ul style="list-style-type: none"> ■ QFD 展開過程 ■ 品質機能展開的開始
品質機能展開實施六個階段	<ul style="list-style-type: none"> ■ 以顧客之用語表達產品之需求、列出品質需求之管制特性、列出品質要素間之關聯性，品質需求和品質特性間之關係矩陣進行品質需求比較衡量。 ■ 決定各品質特性對應規格之重要度 	
回顧 QFD 展開過程	<ul style="list-style-type: none"> ■ 製造業之 QFD 展開模式 ■ FMEA 與 QC 工程表 ■ 產品生命週期 QFD 四階段 ■ 服務業之 QFD 展開模式 	<ul style="list-style-type: none"> ■ QFD 的四個階段 ■ QFD 的優勢 ■ 結論

※主辦單位保留變更課程內容與講師之權利

黃清亮 老師

【學歷】：國立台北工專機械工程科、澳洲國立南澳大學產業管理所

【經歷】：中華汽車資深專員、中華汽車人才培訓中心品質管理課程專任講師/輔導顧問、中華汽車 QCC 圈員/圈長/輔導員/評審員訓練內部講師、中華汽車 QC 七大手法/新 QC 七大手法/8D 訓練內部講師、中華汽車 ISO 9001 / TS16949 / ISO 14001 內部稽核員

【資格】：勞動部勞動力發展署 TTQS 評核委員 / 教育訓練講師、勞動部勞動力發展署 3C 共通核心職能課程講師、2007~2017 年管理雜誌 500 大企管講師、中華民國品質管制學會 CQT/CQE 認證合格、TUV VDA6.1/ ISO 9000-2000 Audit & Lead Audit Certificate 認證合格、ISO/TS16949 內部稽核員認證合格、Six Sigma Green Belt 認證合格、MA TRIZ LEVEL2 認證合格

【授課課程】：ISO/TS 16949 輔導、QCC 圈長與輔導員訓練、QC Story 實務訓練、新舊 QC 七大手法、8D 問題發現/解決程序及手法、QFD 與 FMEA 之應用、統計製程管制(SPC)、進料檢驗與進料品質管制、基層幹部品質管理實務、6S 活動推行實務、創新思考與工作改善訓練、變革管理

【開課資訊】

- **主辦單位：**工研院產業學院 產業智慧化學習中心(南部)
- **協辦單位：**經濟部加工出口區管理處
- **舉辦地點：**楠梓加工出口區從業員工服務中心 訓練教室 (高雄市楠梓加工區經二路 15 號)
- **舉辦日期：**108/10/07 (一) 09:30~16:30 (6hrs)
- **課程費用：**加入工研院產業學院會員(<http://goo.gl/I64erU>)

課程網址：college.itri.org.tw

E-mail：itrikhs@itri.org.tw

※貴單位如有包班需求

請洽蔡小姐·07-3367833#22

未來有相關課程，可優先獲得通知及更多優惠！

課程費用	非會員	會員 (勤學點數)
課程原價	\$3,500	\$3,200 (折 300 點)
10 天前報名或同一公司二人報名優惠價	\$3,000	\$2,700 (折 300 點)

- **報名方式：**
 1. 請以正楷填妥報名表傳真至 07-3367855
 2. E-mail 至 itrikhs@itri.org.tw
 3. 至產業學習網(college.itri.org.tw)線上報名
- **繳費方式：**請收到上課及繳費通知後，於開課日二天前以銀行匯款、支票或線上報名時選擇信用卡線上繳費 (發票開課當天即可拿到)。若需提早取得發票，請洽詢本學習中心。
- **報名洽詢：**07-3367833#15 蔡小姐；課程洽詢：07-3367833#22 蔡小姐

■ **注意事項：**

1. 為確保您的上課權益，報名後若未收到任何回覆，敬請來電洽詢方完成報名。
2. 如本課程因人數或其他因素造成課程取消,本院將無息辦理退費,敬請見諒！
3. 為尊重講師之智慧財產權益，恕無法提供課程講義電子檔。
4. 為配合講師時間或臨時突發事件，主辦單位有調整日期或更換講師之權利。
5. 因課前教材、講義及餐點之準備及需為您進行退款相關事宜，若您不克前來，請於開課三日前告知，以利行政作業進行並共同愛護資源。



品質機能展開(QFD)實務應用 報名表

108/10/07 (一) 09:30~16:30 (6hrs) **FAX：07-3367855** 或 E-mail 至：**itrikhs@itri.org.tw**

公司發票抬頭：				統一編號：
地址：				發票： <input type="checkbox"/> 二聯式(含個人) <input type="checkbox"/> 三聯式
姓名	部門/職稱	電話	手機號碼	E-mail (會員請填寫會員帳號mail)
聯絡人資訊				
姓名	部門/職稱	電話	傳真	E-mail (會員請填寫會員帳號mail)
<p> 歡迎您來電索取課程簡章~ 服務熱線07-3367833~ 工研院產業學院 產業智慧化學習中心(南部) 歡迎您的蒞臨~</p> <p>為提供良好服務及滿足您的權益，我們必須蒐集、處理所提供之個人資料。</p> <p>本院已建立嚴謹資安管理制度，在不違反蒐集目的之前提下，將使用於網際網路、電子郵件、書面、傳真與其他合法方式。未來若您覺得需要調整我們提供之相關服務，您可以來電要求查詢、補充、更正或停止服務。</p>				