

## 運用 QFD(品質機能展開)技巧以掌握關鍵品質實務應用訓練

### ■ 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，一但決定投入開發，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"> <li>● 品質機能展開的起源與想法</li> <li>● 品質機能展開的目的/好處與效益</li> <li>● 品質機能展開的定義</li> </ul>
品質機能展開架構與展開	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 品質屋的架構</li> <li>● VOC-VOE 介面關係</li> <li>● QFD 展開過程</li> <li>● 品質機能展開的開始</li> </ul>
品質機能展開實施六個階段	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 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。</li> <li>● 決定各品質特性對應規格之重要度。</li> </ul>
回顧 QFD 展開過程	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 製造業之 QFD 展開模式</li> <li>● FMEA 與 QC 工程表</li> <li>● 產品生命週期 QFD 四階段</li> <li>● 服務業之 QFD 展開模式</li> <li>● QFD 的四個階段</li> <li>● QFD 的優勢</li> <li>● 結論</li> </ul>

※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 高雄學習中心(南部)
  - **舉辦地點：**楠梓科技產業園區從業員工服務中心(高雄楠梓區新建南路 8 號) 依實際通知為主
  - **舉辦日期：**115/08/06 (四) 09:00~17:00 (7hrs)
  - **課程費用：**加入工研院產業學院會員(<https://college.itri.org.tw/>)
- 未來有相關課程，可優先獲得通知及更多優惠！

課程網址：[college.itri.org.tw](https://college.itri.org.tw)  
E-mail：[itrikhs@itri.org.tw](mailto:itrikhs@itri.org.tw)  
※貴單位如有包班需求  
請洽蔡小姐，07-3367833#22

課程費用	會員
課程原價	\$6,300
21 天前報名及兩人團報優惠價	\$5,800
三人團報優惠價	\$5,300

- **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](mailto:itrikhs@itri.org.tw)
  3. 至產業學習網([college.itri.org.tw](https://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。  
(電子發票證明聯(交易明細檔)於繳款確認收款後將 mail 至您的信箱或於開課當天提供予您紙本電子發票證明聯)。若需提早取得「電子發票證明聯」，請洽詢本學習中心。
- **退費辦法：**  
學員於開訓前退訓者，將依其申請退還所繳上課費用 90%，另於培訓期間若因個人因素無法繼續參與課程，將依上課未逾總時數 1/3，退還所繳上課費用之 50%，上課逾總時數 1/3，則不退

費。

■ **報名洽詢**：07-3367833#14 賴小姐；**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。



## 運用 QFD(品質機能展開)技巧以掌握關鍵品質實務應用訓練

### 報名表

FAX：07-3367855 或 E-mail 至：[itrikhs@itri.org.tw](mailto: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> <b>歡迎您來電索取課程簡章～服務熱線07-3367833～工研院產業學院 高雄學習中心(南部) 歡迎您的蒞臨～</b></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>					