

品质工具流程化辅导

壹、需求：

1. 将质量工具的运用融入流程，形成体制。

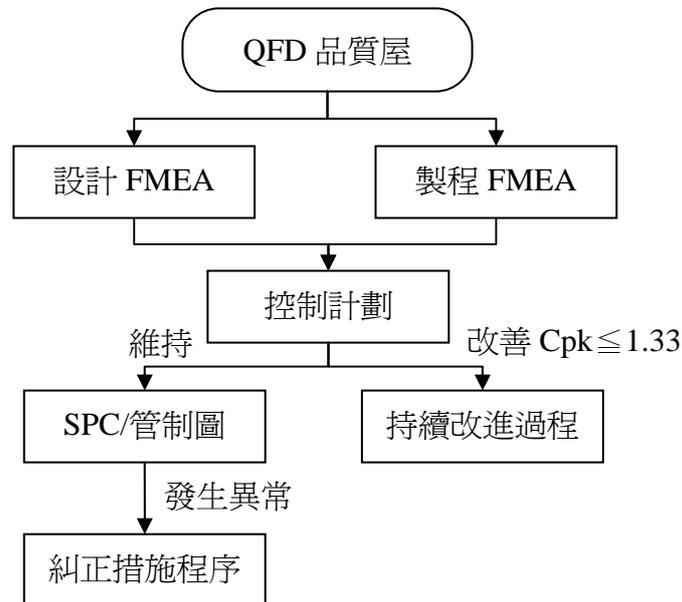
质量工具包括：

- QFD
- FMEA
- DOE
- SPC
- QC7
- N7

2. 确保相关员工具有运用质量工具及执行流程的能力
3. 经由流程，制度与程序的建构，确保执行力度。

貳、辅导策略/方法

1. 依流程及工具的性质，由顾问师引导、串接公司案例，让员工熟悉、体会工具使用的逻辑性及有效性，以获取员工对工具及流程的理解及接受性，消除抗拒心理。



- 1.) 透过 QFD 质量屋界定客户对产品的需求,将这些需求转到产品特性,并建立机能、机构与制程和质量特性的关联,找出现行作业的弱点/不足之处。
- 2.) 制作 FMEA 找出故障模式,并藉由表格逐步分析原因,及确定待解决问题的优先序。
- 3.) 透过短期的数据收集,求得各计量质量特性的 Cpk/Ppk,在 FMEA 决定

质量特性的发生机率。

- 4.) 根据 FMEA 的解析构建解决方案。
 - 5.) 将 FMEA 的方案转换成控制计划并部署管制图的使用。
 - 6.) 依控制计划对管制图的布署，将管制图的使用形成日常工作的一部分。
 - 7.) 对 $Cpk \leq 1.33$ 的根据特性的重要性，建立团队依持续改进的流程进行改进，以三个月为一个发表循环。
2. 在案例完成后，由员工根据案例及流程的学习体验，在顾问师的指导下将工具融入公司的流程，包括：
- 1.) 建立作业流程，明确工具使用的时机及工具使用的指导准则，一方面作为标准的作业流程，另一方面作为新员工的培训教材。

工具/流程对照表

工具 \ 流程	产品设计 流程	制程设计/ 规划流程	量试流程	制程管制 流程	持续改进 流程
QFD	V	V	V	V	
FMEA	V	V			
SPC			V	V	
TM(DOE)		V			V
QC7					V
N7					V
MSA (量测系统 分析)	V	V	(依需要追加培训)		

- 由流程所有人，根据案例实践过程经验，起草程序文件，同时可以验证流程所有人的认识程度。
 - 顾问师集合流程作业中的人员，逐一讨论流程的接口及遗漏的问题点，此时，参与人员可以再一次沉淀学习过程并提出执行上的问题点，透过这样的交互过程，可以达到两个目标：一、理解为何这么做，消除执行的抗拒；二、具有能力推动流程的运行(从案例获取工具的使用能力)。
- 2.) 明确权责：流程确定后，相应修改各职务的权责，以落实制度。
- 确定流程每一步骤的执行者及工作完成的程度，在每一职务的职务说明书中进行增补，例如：职位乙需要在职务说明书增补步骤二及步骤三的权责。
 - 增补职务说明书示例

职务	职务说明	参考文件
职位乙	步骤二的产出(output)的质量要求	Xxx程序

參、计划时程

