

福耀集团（上海）汽车玻璃有限公司

快速反应管理系统

操作手册

福耀集团（上海）汽车玻璃有限公司

2017 年 8 月

第1章 目 录

| | | |
|---------|-----------------|----|
| 第 1 章 | 目 录..... | 1 |
| 第 2 章 | 引言 | 2 |
| 2.1 | 编写目的 | 2 |
| 2.2 | 项目背景 | 2 |
| 2.3 | 术语定义 | 2 |
| 第 3 章 | 运行环境 | 2 |
| 3.1 | 服务器硬件设备 | 2 |
| 3.2 | 支持客户端设备 | 3 |
| 第 4 章 | 流程 | 4 |
| 4.1 | 系统架构图 | 4 |
| 4.2 | 系统业务流程 | 6 |
| 第 5 章 | 使用说明 | 7 |
| 5.1 | 登录系统 | 7 |
| 5.2 | 主要功能说明 | 9 |
| 5.2.1 | 客户信息维护 | 9 |
| 5.2.2 | 快速反应问题录入 | 10 |
| 5.2.3 | 快速反应考勤录入 | 12 |
| 5.2.4 | 月度整改及时率看板 | 12 |
| 5.2.5 | 快速反应图表 | 13 |
| 5.2.6 | 快速反应考勤评分 | 13 |
| 5.2.7 | 与分层审核系统接口 | 14 |
| 5.3 | 客户竞争对手管理 | 15 |
| 5.3.1 | 客户管理管理 | 15 |
| 5.3.1.1 | 客户信息新增 | 15 |
| 5.3.1.2 | 竞争对手名称维护 | 16 |
| 5.3.1.3 | 竞争对手信息管理 | 17 |
| 5.4 | 其他功能 | 18 |
| 5.4.1 | 客服人员维护功能 | 18 |

第2章 引言

2.1 编写目的

《福耀集团（上海）汽车玻璃有限公司快速反应管理系统操作手册》是为了方便用户了解和使用快速反应管理系统而编写。本操作说明书的读者限定为：福耀集团（上海）汽车玻璃有限公司。

2.2 项目背景

- 项目名称：福耀集团（上海）汽车玻璃有限公司快速反应管理系统。
- 任务提出者：福耀集团（上海）汽车玻璃有限公司。
- 开 发 者：福耀集团（上海）汽车玻璃有限公司信息技术部。
- 最终用户：福耀集团（上海）汽车玻璃有限公司。

2.3 术语定义

- 福耀集团(上海)汽车玻璃有限公司：上海轿车。
- 上海轿车：供上海轿车的工厂使用，上海轿车工厂人员可以通过指定浏览器登陆此系统。
- 本系统：上海轿车快速反应管理系统

第3章 运行环境

3.1 服务器硬件设备

- 服务器配置要求（同时包括了应用和数据库）：XEON（R）E5-4620 双 CPU，

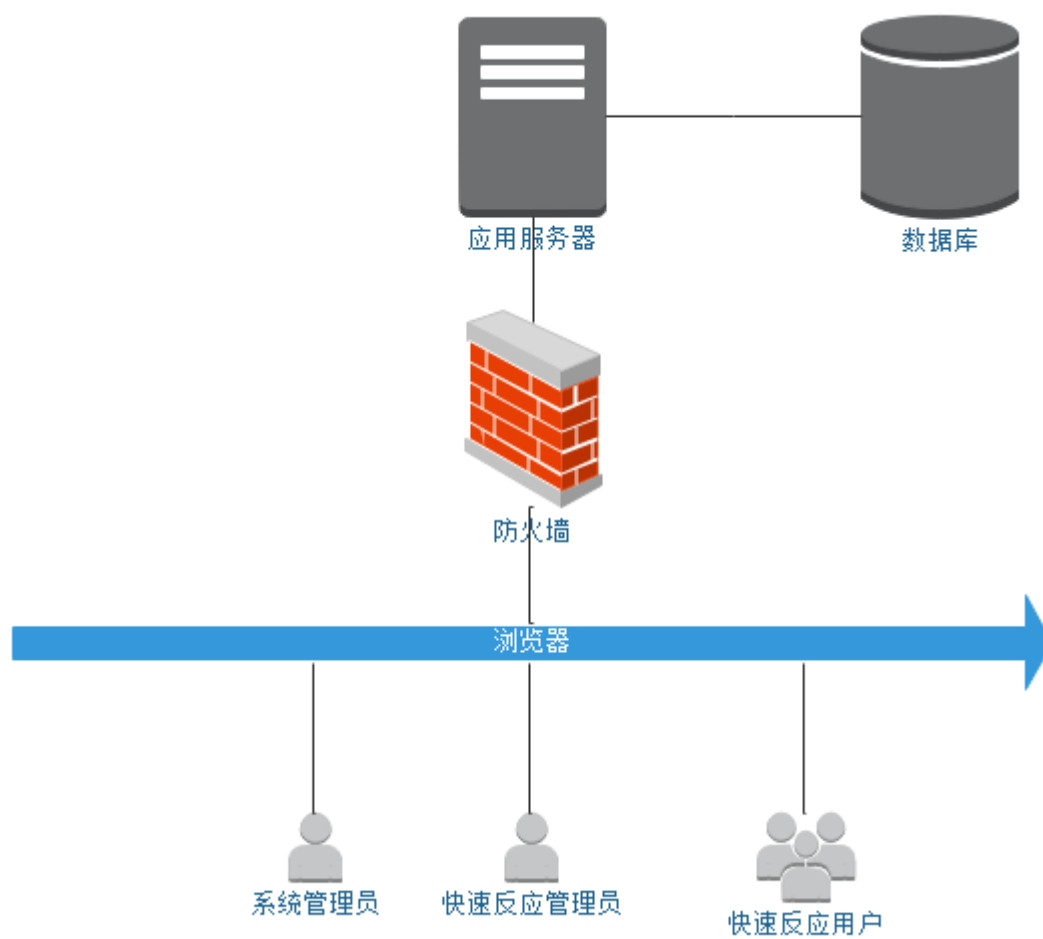
64G 内存以及 3T 硬盘

3.2 支持客户端设备

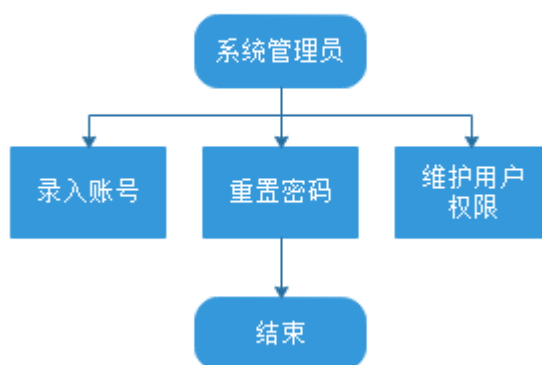
- Windows XP 及以上操作系统
- IE10.0 及以上浏览器、360 极速浏览器、谷歌浏览器
- Microsoft Office2003 及以上

第4章 流程

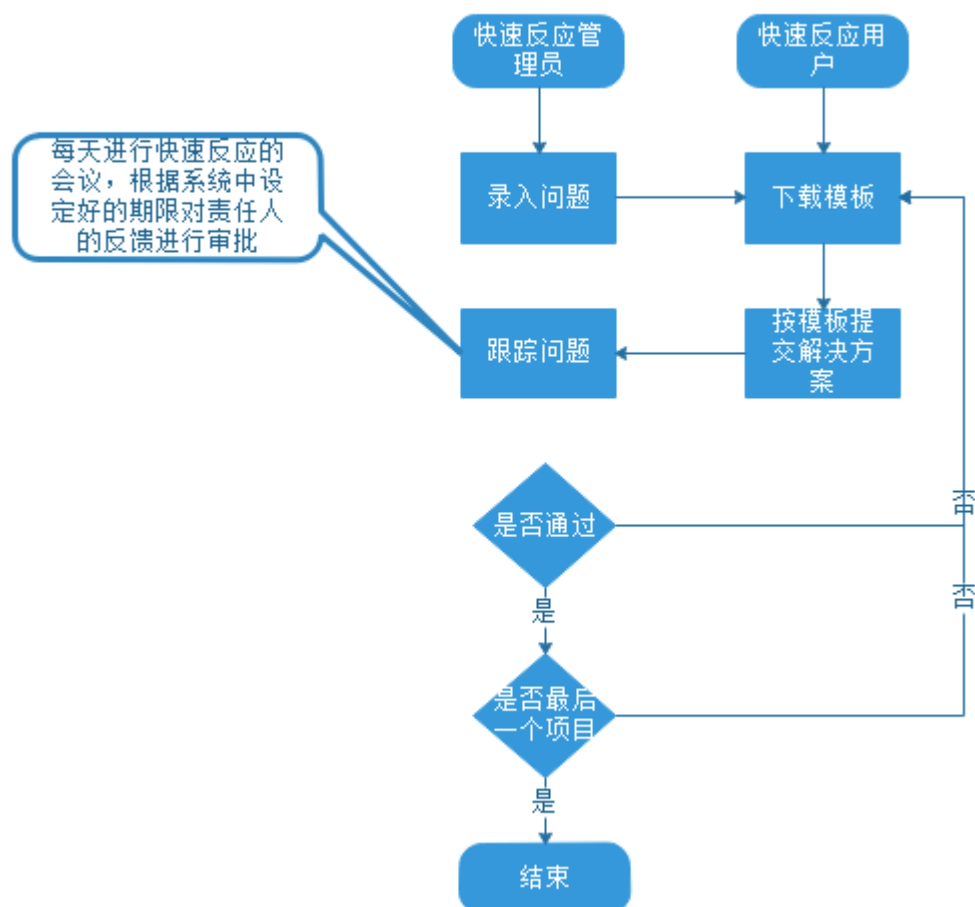
4.1 系统架构图



系统管理员维护流程



系统业务流程



4.2 系统业务流程

- ◆ 第一步，由快速反应的管理员发现问题、规定责任人、录入系统；
- ◆ 第二步，选定的责任人根据系统中的处理流程和每个部分的模板、在规定的时间内提交分别提交遏制表、根本原因、纠正措施、防错法、分层审核、措施跟踪等的解决方案；
- ◆ 第三步，在每天的快速反应会议上，说明自己提交的解决方案、由快速反应的管理员进行审核，通过的话，该模块的解决方案即生效、退回的话需要责任人重新提交解决方案；
- ◆ 第四步，全部模块完成以后，由快速反应管理员填写对策措施、实际完成日期，保存以后该问题结案。
- ◆ 第五步，通过每个月的完成及时率报表、以及每周的用户扣分情况对快速用户进行考核。
- ◆ 其他功能，相关管理员用户，可以实时录入客服、竞争对手的信息，可以根据这部分信息对录入的解决方案审批。

第5章 使用说明

5.1 登录系统

使用规定的浏览器，在地址栏中输入内网地址：http://172.19.0.5:8086

进入登陆界面：



在此界面账户、密码，单击【登录】按钮即可登陆系统。

若用户名或者密码输入错误，则进行相应的提示，

用户名和密码认证通过，则进入【快速反应系统】的主界面。显示如下图：



5.2 主要功能说明

5.2.1 客户信息维护

客户列表

新增

编辑

关键字：

搜索

| | 客户名称 |
|----|---------|
| 1 | 上汽 |
| 2 | 上汽大众 |
| 3 | 长安福特 |
| 4 | 长安马自达 |
| 5 | 观致 |
| 6 | 上汽通用 |
| 7 | 其它 |
| 8 | 国内配件 |
| 9 | 吉利 |
| 10 | 东风悦达起亚 |
| 11 | 福耀欧洲中转库 |
| 12 | 英国捷豹路虎 |
| 13 | 测试 |
| 14 | 伟巴斯特 |
| 15 | 北美福耀 |
| 16 | 出口通用 |
| 17 | 奇瑞捷豹路虎 |

- ◆ 由快速反应的管理员对客户信息进行维护，在录入问题的时候只能选择系统中已经维护过的客户。

5.2.2 快速反应问题录入

| 快速反应列表 | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|----------------------------|------------|-----|-------|----------|-------|-------|-------|-------|-------|---------|-------|-------|----------|--|
| <div>新增 编辑 删除 高级查找 导出 我的待办 下载模板</div> | | | | | | | | | | | | | | | |
| 问题描述 (G:完成, Y:进行, R:超期, W:待定, N:不适用) | | | | | | 24H | 3D | 7D | 14D | 34D | 35D | 40D | | | |
| 状态 | 问题内容描述 | 发生日期 ↓ | 负责人 | 部门 | 遏制表 | 根本原因 | 纠正措施 | 防错法 | 分层审核 | 措施跟踪 | FMEA/CP | 标准更新 | 经验教训 | 未按进度完成原因 | |
| 1 | Y 吉利8.18反馈KC-1前挡17年6/7... | 2017-08-20 | 范文丰 | 夹层包装厂 | R 0 | Y -2 | Y -6 | Y -13 | Y -13 | Y -33 | Y -34 | Y -34 | Y -39 | | |
| 2 | Y 福耀欧洲出差人员8.16反馈L550前挡... | 2017-08-16 | 范文丰 | 夹层包装厂 | NA 08-18 | 08-20 | Y -2 | Y -9 | Y -9 | Y -29 | Y -30 | Y -30 | Y -35 | | |
| 3 | Y 2017.8.14日, 成都经销商投诉途锐... | 2017-08-14 | 范文丰 | 夹层包装厂 | 08-16 | 08-16 | 08-20 | Y -7 | Y -7 | Y -27 | Y -28 | Y -28 | Y -33 | | |
| 4 | Y 8月14日上汽大众宁波检测中心发现一台... | 2017-08-14 | 王太辉 | 夹层厂 | 08-15 | 08-15 | 08-16 | 08-16 | 08-16 | Y -27 | Y -28 | Y -28 | Y -33 | | |
| 5 | Y 8.10日杭州中研库生产D568前挡19... | 2017-08-10 | 范文丰 | 夹层包装厂 | 08-14 | 08-16 | 退回 | Y -3 | 08-15 | Y -23 | Y -24 | Y -24 | Y -29 | | |
| 6 | Y 上汽大众宁波总装8月10日反馈VW373... | 2017-08-10 | 王黎 | 质保部 | 08-11 | 08-14 | 08-17 | Y -3 | Y -3 | Y -23 | Y -24 | Y -24 | Y -29 | | |
| 7 | Y 2017年8月3日上汽泰国反馈ZP11后... | 2017-08-04 | 王黎 | 质保部 | 08-4 | 08-5 | 08-10 | 08-15 | 08-15 | Y -17 | Y -18 | Y -18 | Y -23 | | |
| 8 | Y 上汽大众8月2日PDI发现一台TIGUA... | 2017-08-02 | 王太辉 | 夹层厂 | 08-3 | 08-11 | 08-14 | 08-16 | 08-16 | Y -15 | Y -16 | Y -16 | Y -21 | | |
| 9 | Y 2017年8月1日上汽通用现场发生3片E... | 2017-08-01 | 王太辉 | 夹层厂 | 08-4 | 08-6 | 08-8 | 08-16 | 08-16 | Y -14 | Y -15 | Y -15 | Y -20 | | |
| 10 | Y 2017年8月1日通用现场发生3片E17... | 2017-08-01 | 范文丰 | 夹层包装厂 | 08-3 | 08-6 | 08-7 | 08-15 | 08-16 | Y -14 | Y -15 | Y -15 | Y -20 | | |
| 检索到 25 条记录, 显示 第 1 条 - 第 10 条, 查询耗时 63 毫秒 | | | | | | | | | | | | | | | |

◆ 操作:

■ 快速反应管理员:

➢ 点击新增按钮, 填写必要信息, 选择责任人保存;

新增

问题描述

客户: ==请选择== 投诉级别: A级

事发地: 重复发生: 是

产品名称: 问题类别: 外部

负责人: ==请选择== 重要程度: B级

发生日期:

问题内容描述:

确定 取消

➢ 对责任人提交的方案进行审批、通过或者退回

防错法 (14D):

操作日期: 2017-08-15

节点状态: NA

附件下载

状态: 待审

通过 退回

- 全部模块都完成以后，选择实际完成日期，点击确定，对该问题进行结案。


■ 责任人：

- 点击下载模板，下载相应模块的模板

- 选择我的待办，点击编辑上传附件以后点击提交、并且跟踪审批情况。

- ◆ 黄色代表进行中，绿色代表已完成，红色代表超期方案未通过、或者提交的方案被管理员退回。
- ◆ 问题录入时，系统会邮件给责任人进行预警、每个模块超期方案未通过以后，系统会每天进行邮件的提醒。

5.2.3 快速反应考勤录入

| 用户考勤列表 | | |
|---|---|---|
|  |  |  |
| 出勤 | 迟到 | 缺席 |
|  | | |
| 早退 | | |
| | 姓名 ↓ | 状态 |
| 1 | 杨军锋 | 出勤 |
| 2 | 徐林 | 出勤 |
| 3 | 王黎 | 出勤 |
| 4 | 孙瑶 | 出勤 |
| 5 | 聂勇 | 出勤 |
| 6 | 闵丽华 | 出勤 |
| 7 | 马超 | 出勤 |
| 8 | 柳宁龙 | 出勤 |
| 9 | 姜广龙 | 出勤 |
| 10 | 何宗华 | 出勤 |
| 11 | 范文丰 | 出勤 |
| 12 | 戴存兴 | 出勤 |

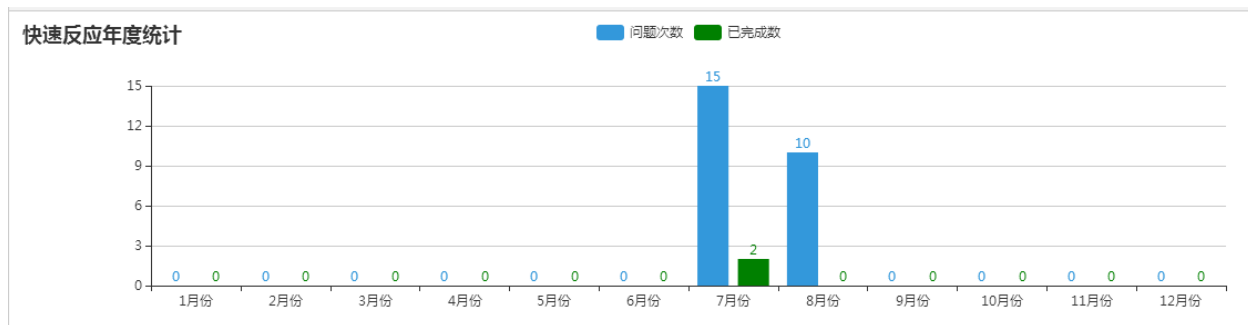
- ◆ 系统会根据快速反应责任人、处理状态、以及到期时间来进行判断，自动筛选出需要出席会议的人员，并提前一天进行邮件提醒。
- ◆ 快速反应管理员：对需要出勤的人员进行出勤、迟到、缺席、早退的录入。
- ◆ 每天录入考一小时以后，会对人员的考勤情况进行核对扣分。

5.2.4 月度整改及时率看板

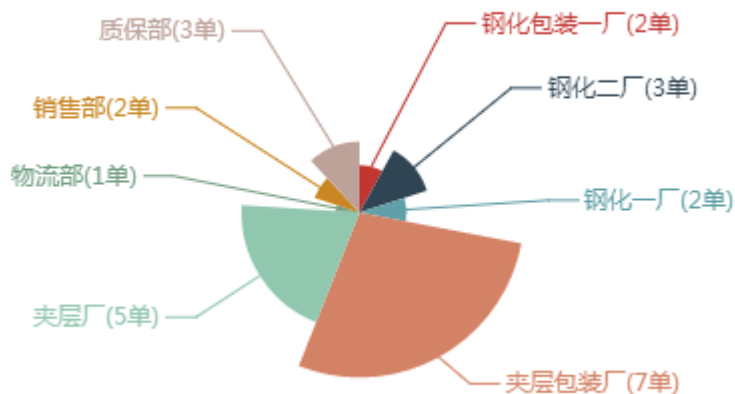
| 关键字： | | 搜索 | | | | | | | | | | | |
|----------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|---------|-------|-------|-------|-------|-------|---------|
| 部门 | 1月 | 2月 | 3月 | 4月 | 5月 | 6月 | 7月 | 8月 | 9月 | 10月 | 11月 | 12月 | 年度合计 |
| 1 钢化包装一厂 | 0.00% | 0.00% | 0.00% | 0.00% | 0.00% | 0.00% | 112.20% | 0.00% | 0.00% | 0.00% | 0.00% | 0.00% | 112.20% |
| 2 钢化二厂 | 0.00% | 0.00% | 0.00% | 0.00% | 0.00% | 0.00% | 0.00% | 0.00% | 0.00% | 0.00% | 0.00% | 0.00% | 0.00% |
| 3 钢化一厂 | 0.00% | 0.00% | 0.00% | 0.00% | 0.00% | 0.00% | 0.00% | 0.00% | 0.00% | 0.00% | 0.00% | 0.00% | 0.00% |
| 4 夹层包装厂 | 0.00% | 0.00% | 0.00% | 0.00% | 0.00% | 0.00% | 0.00% | 0.00% | 0.00% | 0.00% | 0.00% | 0.00% | 0.00% |
| 5 夹层厂 | 0.00% | 0.00% | 0.00% | 0.00% | 0.00% | 0.00% | 0.00% | 0.00% | 0.00% | 0.00% | 0.00% | 0.00% | 0.00% |
| 6 物流部 | 0.00% | 0.00% | 0.00% | 0.00% | 0.00% | 0.00% | 0.00% | 0.00% | 0.00% | 0.00% | 0.00% | 0.00% | 0.00% |
| 7 销售部 | 0.00% | 0.00% | 0.00% | 0.00% | 0.00% | 0.00% | 0.00% | 0.00% | 0.00% | 0.00% | 0.00% | 0.00% | 0.00% |
| 8 质保部 | 0.00% | 0.00% | 0.00% | 0.00% | 0.00% | 0.00% | 130.00% | 0.00% | 0.00% | 0.00% | 0.00% | 0.00% | 130.00% |

- ◆ 按照部门对完成的及时率进行统计：
 - 计算方式：
 - a、完成率计算：2.0-（实际完成使用的天数/计划完成使用的天数）
 - b、部门完成率计算：部门下所有员工的完成率的平均值

5.2.5 快速反应图表

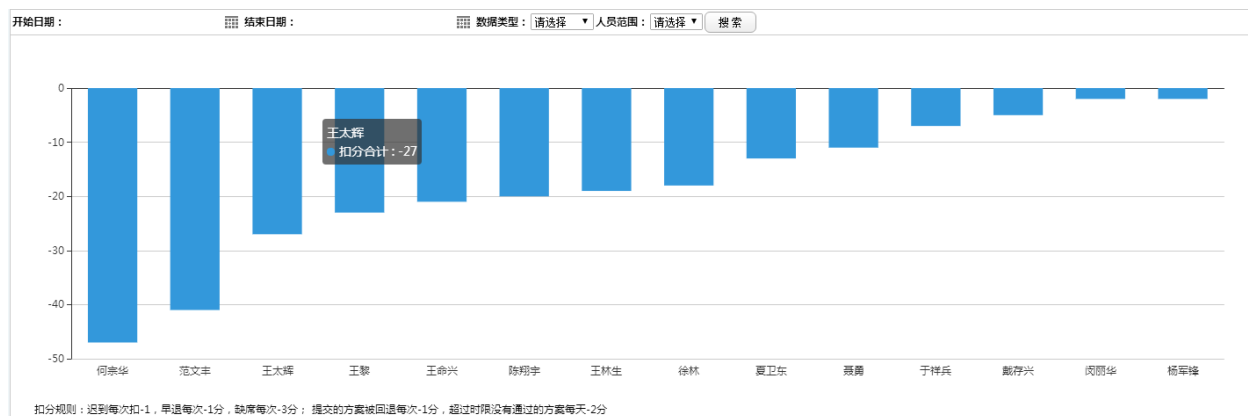


◆ 选择年份，统计该年内，每个月的问题次数以及完成次数的柱状图



◆ 选择年份，统计改年内每个部门发现的问题次数的南丁格尔图

5.2.6 快速反应考勤评分



◆ 按照系统设定的规则，统计每个人的扣分情况，以此作为考核的依据。

◆ 点击柱状图的柱子，可以查看每个用户时间段内的扣分明细

| 明细情况 | | | |
|------|----|-------------------|-----------|
| 姓名 | 扣分 | 扣分日期 | 扣分说明 |
| 王黎 | -1 | 2017/8/1 0:00:00 | 方案退回扣分 |
| 王黎 | -2 | 2017/8/5 0:00:00 | 超过时间方案未通过 |
| 王黎 | -2 | 2017/8/6 0:00:00 | 超过时间方案未通过 |
| 王黎 | -2 | 2017/8/11 0:00:00 | 超过时间方案未通过 |
| 王黎 | -2 | 2017/8/12 0:00:00 | 超过时间方案未通过 |
| 王黎 | -2 | 2017/8/13 0:00:00 | 超过时间方案未通过 |
| 王黎 | -2 | 2017/8/14 0:00:00 | 超过时间方案未通过 |
| 王黎 | -2 | 2017/8/15 0:00:00 | 超过时间方案未通过 |
| 王黎 | -2 | 2017/8/17 0:00:00 | 超过时间方案未通过 |
| 王黎 | -2 | 2017/8/18 0:00:00 | 超过时间方案未通过 |

5.2.7 与分层审核系统接口

快速反应中的分层审核模块，与分层审核系统中的审核表进行接口

编辑

添加文件

操作日期：

节点状态：

请选择

新增 编辑 删除 查看

状态:未提交

提交

分层审核 (14D):

FMEA/CP 更新日期 (35D):

经验教训 (40D):

添加文件

操作日期：

节点状态：

请选择

添加文件

状态:未提交

提交

措施跟踪 (34D):

标准更新 (35D):

完整8D 报告(40D)

添加文件

操作日期：

节点状态：

请选择

添加文件

状态:未提交

提交

状态:未提交

提交

确定

取消

点击新增按钮，会新增一条分层审核的审核表记录，同时作为快速反应分层审核模块的解决方案。点击编辑可以对已存在的审核表进行编辑，点击删除，删除对应的审核表记录，提交以后，用户只看到查看按钮，即不能再对审核表进行编辑。

5.3 客户竞争对手管理

5.3.1 客户管理管理

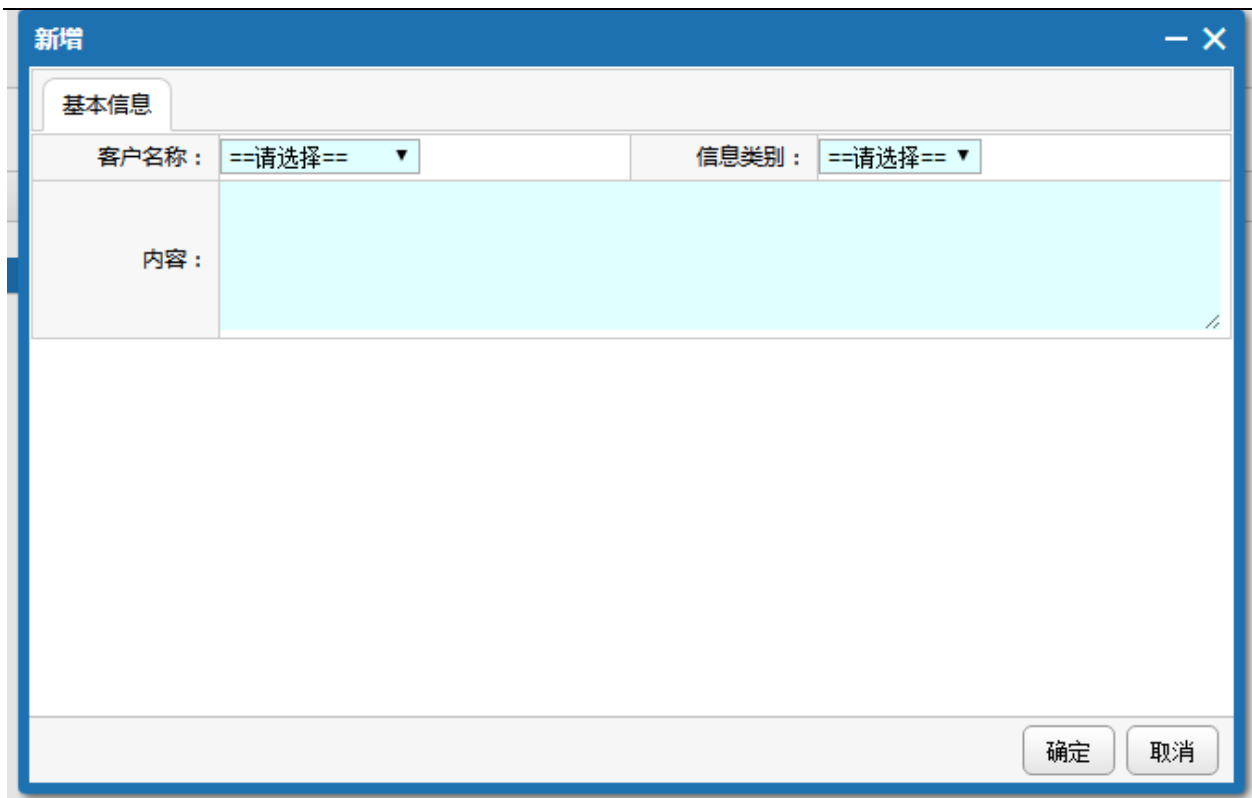
5.3.1.1 客户信息新增

点击【客户对手信息\客户信息维护】模块，进入如下所示的操作界面。



| | 客户名称 | 信息类别 | 内容 | 录入时间 ↓ |
|---|--------|------|-----|------------|
| 1 | 东风悦达起亚 | 人员 | 3 | 2017-09-07 |
| 2 | 出口通用 | 设备 | 555 | 2017-09-07 |

点击【新增】按钮增加记录，进入如下所示的操作界面：

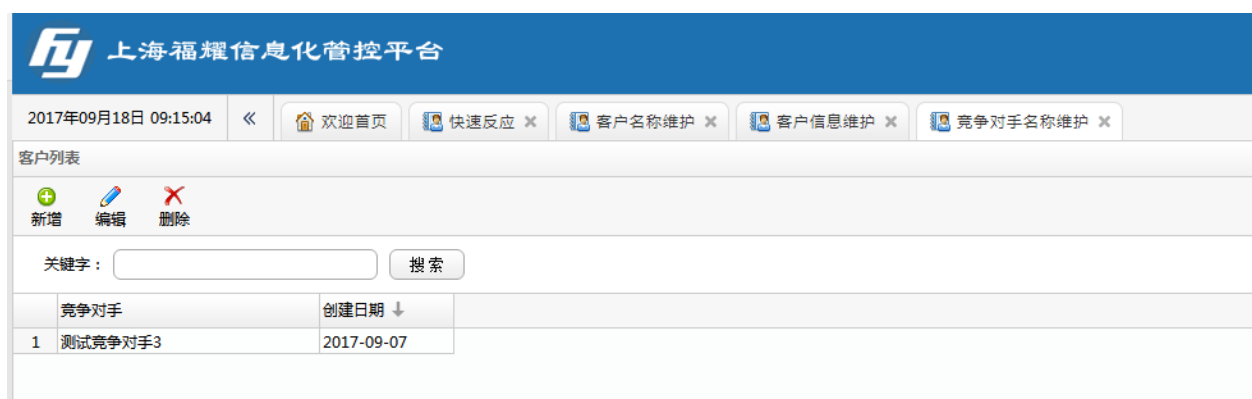


The dialog box is titled "新增" (Add) and contains a "基本信息" (Basic Information) tab. It has two dropdown menus: "客户名称" (Client Name) and "信息类别" (Information Category), both currently showing "==请选择==" (Please select). Below these is a large text area labeled "内容:" (Content:). At the bottom right are "确定" (Confirm) and "取消" (Cancel) buttons.

选择客户、信息类别并填写内容以后，点击【保存】，生成新的账号。

5.3.1.2 竞争对手名称维护

点击【客户对手信息\竞争对手名称管理】模块，进入如下所示的操作界面。



The interface is titled "上海福耀信息化管控平台" (Shanghai Fuyao Information Management Platform). It shows a breadcrumb trail: "客户对手信息 > 竞争对手名称管理". Below this is a "客户列表" (Client List) section with "新增" (Add), "编辑" (Edit), and "删除" (Delete) buttons. A search bar with "关键字:" (Keywords:) and a "搜索" (Search) button is present. A table displays the following data:

| | 竞争对手 | 创建日期 ↓ |
|---|---------|------------|
| 1 | 测试竞争对手3 | 2017-09-07 |

操作说明：

- 点击【新增】按钮后，进入新增竞争对手名称的界面，填写相关信息后，即可保存相对应的记录。

新增

基本信息

竞争对手名称：

确定

取消

5.3.1.3 竞争对手信息管理

- 点击【客户对手信息\竞争对手信息管理】模块

2017年09月18日 09:17:00

»

欢迎首页

快速反应 ×

客户名称维护 ×

客户信息维护 ×

竞争对手名称维护 ×

竞争对手信息维护 ×

客户列表

+

新增

✎

编辑

✖

删除

关键字：

搜索

- 点击【新增】以后进入如下新增页面

新增

基本信息

客户名称：

==请选择==

信息类别：

==请选择==

竞争对手：

==请选择==

内容：

确定

取消

选择对应的客户、竞争对手；并且填写相关信息，点击确定以后新增成功。

5.4 其他功能

5.4.1 客服人员维护功能

- 点击快速反应\客服人员维护，可以查看系统中所有有客服权限的人员

| | | | | | | | | |
|----------------------|----|--------------------------|--------|---------|--------|----------|----------|--------|
| 2017年09月18日 09:18:13 | 《《 | 欢迎首页 | 快速反应 | 客户名称维护 | 客户信息维护 | 竞争对手名称维护 | 竞争对手信息维护 | 客服人员维护 |
| 基础资料 | ≈ | 用户列表 | | | | | | |
| 快速反应 | ≈ | 新增 删除 | | | | | | |
| 快速反应 | | 关键字： 搜索 | | | | | | |
| 快速反应考勤录入 | | | | | | | | |
| 快速反应报表 | ≈ | | | | | | | |
| 客户/对手信息 | ≈ | | | | | | | |
| 客户名称维护 | | | | | | | | |
| 客户信息维护 | | | | | | | | |
| 竞争对手名称维护 | | | | | | | | |
| 竞争对手信息维护 | | | | | | | | |
| 客服人员维护 | | | | | | | | |
| | | <input type="checkbox"/> | 工号 | 登录账户 | 姓名 | 所在部门 | | |
| | 1 | <input type="checkbox"/> | 000001 | shenjun | 沈骏 | 信息技术部 | | |
| | 2 | <input type="checkbox"/> | 096778 | 096778 | 霍福寿 | 人事部 | | |
| | 3 | <input type="checkbox"/> | 012136 | 012136 | 王命兴 | 物流部 | | |
| | 4 | <input type="checkbox"/> | 015647 | 015647 | 严中华 | 质保部 | | |
| | 5 | <input type="checkbox"/> | 089796 | 089796 | 王晓东 | 质保部 | | |
| | 6 | <input type="checkbox"/> | 020563 | 020563 | 王琪 | 质保部 | | |
| | 7 | <input type="checkbox"/> | 008977 | 008977 | 柳宁龙 | 质保部 | | |
| | 8 | <input type="checkbox"/> | 008969 | 008969 | 马超 | 质保部 | | |
| | 9 | <input type="checkbox"/> | 008986 | 008986 | 姜广龙 | 质保部 | | |
| | 10 | <input type="checkbox"/> | 008970 | 008970 | 孙延 | 质保部 | | |
| | 11 | <input type="checkbox"/> | 051778 | 051778 | 苏陈泰 | 质保部 | | |

- 点击新增，可以从系统的账号库中选择已有的账号，点击确定以后，赋予选择账号客服的权限，基可以编辑查看客户竞争对手的信息

