

QSB-质量系统基础

【课程背景】

通用汽车公司是全球最大的汽车公司之一，全球总部位于美国底特律，旗下拥有别克、凯迪拉克、雪佛兰、GMC、霍顿、解放、欧宝（沃豪）及五菱等知名汽车品牌。通用汽车公司是集团管理的特大型企业之一，尤其重视质量把关和新技术的采用，因而其产品始终在用户心中享有盛誉。

为了维护其高端的汽车品牌，通用汽车依托在北美地区对汽车零部件供应商的管理经验，对全球的供应商做出了更加明确具体的质量体系要求，并对其零部件供应商的质量管理的实施细节也进行了具体指导——即 QSB(Quality Systems Basics)质量系统基础。这套体系不仅适用于汽车零部件的供应商，对于所有的加工制造型企业也有着很好的借鉴作用。

质量系统基础（QSB）包含旨在改进产品质量的 11 条策略。质量体系基础的成功实施可以提高利润、降低低劣质量的成本、并增加商业机会。

中国的很多企业一直推行 ISO9000 等质量管理体系，但由于种种原因，这个体系推行的不太令人满意，比较“虚”，自推行以来，中国企业产品质量并没有大的改观。所以，中国的生产制造型企业急需一种简单实用，可以落地的方法，来提高产品质量，通用公司的这套 QSB 恰恰可以满足这种需求。

这套方法包括了生产制造型企业常用的：5S,5W2H,7 钻，8D，FMEA，标准化作业，防错，员工培训，审核，供应链管理，变更管理等内容，涵盖了企业现场质量管理的大部分内容，而且简单易行。中国的制造型企业按照这个要求去执行，会极大提升本公司产品质量。

【授课时长】

两天（12 小时）

【课程收益】

本课程了解通用汽车的质量体系和要求；了解世界级汽车制造企业和供应商的管理和运行模式；供应商对理论学习的需求；供应商的持续改进的需求；供应商现状及问题和差距；供应商和客户的双重受益。

◆帮助学员理解、提升 QSB 理念与重要性,理解 QSB 理念与 ISO/TS16949 等质量管理体系之关系,掌握 QSB 的实际推行方法及技巧，提升在实际工作中的操作能力,分享 QSB 推行过程中成功与失败案例。

【授课对象】

制造型企业生产、质量控制负责人、SQE、主要管理人员、生产车间的管理人员、班组长等。

【课程特色】

知识讲解、案例分析讨论、角色演练、小组讨论、互动交流、游戏感悟、头脑风暴、强调学员参与。

【课程大纲】

一、QSB 主要内容

- 1、QSB 质量系统基础概述
- 2、QSB 的起源
- 3、QSB 的发展和现状
- 4、QSB 要求实施原因
- 5、利润——成本等式
- 6、世界级质量标准
- 7、QSB 实施关键点
- 8、有效的组织

二、快速反应

- 1、快速反应介绍
- 2、快速反应程序准备
- 3、快速反应程序会议准备
- 4、快速反应程序跟踪
- 5、快速反应关键步骤
- 6、经验教训总结——经验总结、验矩阵
- 7、有效问题解决方法实践
- 8、七颗钻石法
- 9、8D 报告
- 10、5W2H

三、不合格产品控制

- 1、停止灯控制
- 2、不合格产品标识
- 3、隔离区
- 4、遏制表单
- 5、与顾客沟通

四、验证岗位

- 1、为什么需要验证岗位
- 2、哪些区域应该设立验证岗位
- 3、如何设立验证岗位
- 4、验证岗位工作内容

五、标准化作业

- 1、现场管理三大敌人——超负荷、不均衡、7 大浪费
- 2、工作区域标准化 - 七种浪费
- 3、现场管理
- 4、标准化作业指导书
- 5、标准化操作的实施
- 6、标准化作业要素点
- 7、标准化操作文件结构图
- 8、工作要素表

9、标准化操作优点

10、标准化操作列表

六、标准化的操作工培训

1、标准化的操作员培训的重要性

2、操作工培训四步法

3、培训记录

4、培训要求

5、培训灵活单

七、防错验证

1、为什么要防错验证

2、防错验证定义

3、防错验证的要求

4、防错验证检查表

5、防错验证结果

八、分层审核

1、为什么做分层审核

2、分层审核定义

3、分层审核的要求

4、分层审核检查清单

5、分层审核的频率

6、分层审核的整改

九、风险降低流程

1、为什么实施风险降低

2、降低质量风险定义

3、主动降低风险要求

4、PRN降低跟踪表

5、被动风险降低

6、最大失效清单

7、实效模式分析 (FMEA)

8、风险 (RPN) 降低跟踪

9、现场风险管理

十、异物控制

1、异物控制的目的

2、异物的定义

3、异物控制的要求

4、异物控制小组重点关注方面

十一、供应链管理

1、供应链管理的目的

2、供应链管理的要求

3、供应链质量期望

4、案例分析：美的集团供应链管理运作

十二、变更管理

1、变更管理的目的

2、变更管理的范围

- 3、变更管理的职责
- 4、变更流程
- 5、工程变更请求表
- 6、试生产流程
- 7、临时替代流程
- 8、变更状态跟踪