第一图书网, tushu007.com

<<品管部工作指南>>

图书基本信息

书名：<<品管部工作指南>>

13位ISBN编号：9787111366188

10位ISBN编号：7111366182

出版时间：2012-2

出版时间：机械工业出版社

作者：张智勇

页数：484

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问：http://www.tushu007.com

内容概要

本书就品管部负责人和员工应掌握的知识做了详细的讲解；并在进行理论讲述时，辅以了大量实用性案例。
这些知识包括品管部的设置、品管部应开展的基础工作、质量检验管理、不合格品控制、GB/T 2828?1抽样检验标准应用、供应商质量管理、生产件批准程序PPAP、过程质量控制、计量器具及实验室管理、客户服务管理、内部质量审核与管理评审、质量改进的管理等。

本书还就质量经理如何增强自己的影响力，如何获得上级的信任，如何取得平级的支持，如何赢得下级的推崇，如何搞好绩效管理，做了实用性的讲述。
这些知识有助于质量负责人能力的提升。

掌握了这些知识并熟解案例，读者作为一个质量负责人就有了坚实的根基从而得心应手。

本书的读者对象为各类质量管理人员、质量工程师，品管部其他各类工作人员，相关专业师生。

第一图书网, tushu007.com

作者简介

张智勇，资深职场人士，现任职深圳某企业，著有《ISO 9001：2008内审员实战通用教程》、《ISO／TS 16949：2009内审员实战通用教程》等书籍。

第一图书网, tushu007.com

<<品管部工作指南>>

书籍目录

本书使用的缩略语及部分符号释义表
第1章　品管部的设置
1.1品管部的职能
1.2品管部设置原则
1.3推荐几种品管部设置形式
1.4品管部内的组织结构与岗位设置
1.4.1品管部内的组织结构
1.4.2品管部岗位图
1.4.3品管部岗位描述
案例1.1：品管部经理岗位说明书
案例1.2：品质工程科科长岗位说明书
案例1.3：QE工程师岗位说明书
案例1.4：计量实验员岗位说明书
案例1.5：进料检验科科长岗位说明书
案例1.6：品质保证科科长岗位说明书
案例1.7：体系工程师岗位说明书
案例1.8：质检组组长岗位说明书
案例1.9：质检员岗位说明书
第2章　品管部的基础工作
2.1文件化的质量管理体系
2.2标准化工作
2.2.1标准与标准化的基本概念
2.2.2标准化给工厂带来的好处
2.2.3国际、国外标准简介
2.2.4中国的标准体制
2.2.5企业标准化管理
2.2.6企业技术标准
2.2.7企业管理标准
2.2.8企业工作标准
案例2.1：产品标准样式
案例2.2：QE工程师工作标准
2.3质量培训工作
2.3.1质量培训的内容
2.3.2质量培训的管理
案例2.3：员工培训管理程序
案例2.4：员工个人培训记录表
2.4样板的管理
2.4.1样板的类别
2.4.2供应商提供的样板的管理
2.4.3送客户确认用样板的管理
2.4.4生产用样板的管理
2.4.5检验用样板的管理
案例2.5：样板管理规定
案例2.6：供应商样品确认报告
2.5质量会议管理

第一图书网, tushu007.com

第3章　质量检验工作的管理
3.1与质量检验有关的几个术语
3.1.1“验证”、“检验”与“试验”的定义
3.1.2“验证”、“检验”与“试验”之间的关系
3.2质量检验工作概述
3.2.1质量检验工作的功能
3.2.2质量检验的分类与检验方式的选择
3.2.3质量检验的步骤
3.3质量检验的策划
3.3.1质量检验策划概述
3.3.2检验流程图
3.3.3检验站的设置
3.3.4产品和过程特性分级
案例3.1：特殊特性管理规定
3.3.5检验控制计划
案例3.2：检验控制计划
3.3.6不合格的严重性分级
案例3.3：产品质量不合格严重性分级标准
3.3.7检验作业指导书
3.4进货检验的控制
3.4.1进货检验概述
3.4.2进货检验的类别
3.4.3进货检验中不合格品的控制
3.4.4进货检验中的紧急放行控制
案例3.4：电子元器件进料检验规程
案例3.5：塑胶件进料检验规程
案例3.6：五金件进料检验规程
3.5过程检验
3.5.1过程检验的目的
3.5.2过程检验的形式
3.5.3例外转序
3.6成品检验
3.6.1成品检验的作用
3.6.2成品检验的形式
3.7检验状态的标识与管理
3.8不合格品的控制
3.8.1与不合格品控制有关的几个术语
3.8.2不合格品控制的目的及方法
案例3.7：首件出样检验管理
案例3.8：工序检验管理
案例3.9：检验和试验控制程序
案例3.10：不合格品控制程序
案例3.11：标识和可追溯性管理办法
案例3.12：原材料入库检验管理
第4章　GB/T 2828.1、ANSI/ASQ Z1.4抽样检验标准及其应用
4.1ANSI/ASQ Z1.4、GB/T 2828.1的发展历程
4.1.1ANSI/ASQ Z1.4的发展历程

4.1.2GB/T 2828.1的发展历程
4.2ANSI/ASQ Z1.4、MIL.STD.105E、GB/T 2828.1的不同之处
4.2.1ANSI/ASQ Z1.4与 GB/T 2828.1的不同之处
4.2.2ANSI/ASQ Z1.4与 MIL.STD.105E的不同之处
4.3ANSI/ASQ Z1.4、GB/T 2828.1中常用术语与符号
4.3.1术语和定义
4.3.2符号和缩略语
4.4不合格与不合格品
4.4.1不合格的分类与统计
4.4.2不合格品的分类与统计
4.5批的组成、提交与批的质量表示方法
4.5.1批的组成原则
4.5.2批量大小
4.5.3连续批的定义及条件
4.5.4批的提交
4.5.5批的质量的表示方法
4.6样本的选择与样本质量的表示方法
4.6.1样本的选择原则
4.6.2随机抽样方法
4.6.3随机抽样注意事项
4.6.4样本抽取的时机
4.6.5样本质量表示方法
4.7致命不合格的处理
4.8ANSI/ASQ Z1.4、GB/T 2828.1抽样检验的要素
4.8.1检验水平（IL）
4.8.2接收质量限AQL
4.8.3抽样方案类型
4.8.4检验的严格度与转移规则
4.9ANSI/ASQ Z1.4、GB/T 2828.1抽样检验程序
4.9.1准备阶段
4.9.2实施阶段
4.10抽样方案的检索
4.10.1检索抽样方案的先决条件
4.10.2抽样方案检索程序
4.10.3抽样方案检索中的注意事项
4.10.4抽样方案检索实例
案例4.1：抽样检验实例
案例4.2：抽样检验实例（抽样方案主表中箭头的处理）
案例4.3：抽样检验实例（同一种产品有多种类别的不合格
案例4.4：GB/T 2828.1转移规则应用实例
4.11检验判定
4.11.1检验判定说明
4.11.2不合格品或不合格等级与检验判定
4.11.3检验判定实例
案例4.5：检验判定实例
案例4.6：检验判定实例（同一种产品有多种类别的不合格）
4.12检验后的处理

4.12.1合格批的处理
4.12.2不合格批的处理
4.12.3不合格批的再提交、再检验
4.12.4不合格品的处理
4.13应用ANSI/ASQ Z1.4、GB/T 2828.1应注意的问题
4.14企业抽样计划/方案设计的说明
4.14.1企业抽样检验中的问题
4.14.2企业抽样计划/方案的设计
案例4.7：来料检验方案
案例4.8：完工品检验方案
案例4.9：成品入库检验方案
第5章　供应商质量管理
5.1供应商开发与选择
5.1.1供应商的分类
5.1.2供应商开发与选择准则
5.1.3供应商开发与选择程序
5.1.4供应商基本情况调查
5.1.5现场调查
案例5.1：供应商现场调查表
5.1.6样品确认
5.1.7供应商的确定
5.2生产件批准
5.3供应商产品的检验
5.4供应商的监督
5.4.1货源处验证
5.4.2临时监查
5.4.3供应商审核
5.4.4变更通报
5.5供应商质量改进
5.6供应商业绩评价与动态管理
5.6.1供应商业绩评价的主要指标
5.6.2供应商业绩评价频次
5.6.3供应商业绩评价结果与供应商动态管理
案例5.2:供应商管理程序
第6章　生产件批准程序PPAP
6.1PPAP概述
6.1.1PPAP的作用
6.1.2PPAP的适用范围
6.1.3PPAP中的重要术语
6.2提交PPAP的时机
6.2.1需获得顾客批准的情况
6.2.2顾客的通知
6.2.3提交要求的说明
6.3PPAP提交等级及提交所需的实物和资料
6.3.1提交等级的划分
6.3.2各等级需提交/保存的实物和资料
6.4PPAP的过程要求

6.4.1PPAP生产的要求——有效的生产
6.4.2PPAP提交的基本要求
6.4.3PPAP提交的项目、记录及其要求
6.5零件提交状态（零件提交的处理结果）
6.6PPAP记录的保存
案例6.1：供应商生产件批准控制程序（公司作为采购方）
案例6.2：顾客生产件批准控制程序（公司作为供货方）
案例6.3：零件提交保证书（PSW）及填写说明
案例6.4：外观批准报告及其填写
第7章　过程质量控制
7.1过程能力研究
7.1.1过程能力与过程绩效的概念
7.1.2同时研究过程能力与过程绩效的必要性
7.1.3过程能力指数与过程绩效指数
7.1.4过程能力的判断与处置
7.1.5过程能力研究的步骤
案例7.1：过程能力研究实例(Ppk)
案例7.2：过程能力研究实例(Cpk)
案例7.3：过程能力研究作业指导书
7.2过程质量控制
7.2.1控制计划
案例7.4:控制计划
案例7.5:控制计划检查表
案例7.6:控制计划实例
案例7.7：控制计划管理规定
7.2.2试生产准备状态检查
7.2.3首件鉴定
7.2.4作业准备的验证
7.2.5质量控制点
7.2.6过程因素（5M1E）控制
案例7.8：工序管理规定
第8章　计量器具及实验室管理
8.1计量器具的选配
8.1.1选配计量器具考虑的因素
8.1.2计量器具的选配方法
案例8.1：选择测量工件轴径的计量器具
案例8.2：选配测量重量的设备
案例8.3：选配测量用电阻表
8.1.3计量器具的经验选配方法
案例8.4：用经验选配法选择测量轴径的计量器具
案例8.5：用经验选配法选择测量重量的测量工具
案例8.6：选择电压表
8.2检测能力指数 Mcp及其应用
8.2.1检测能力指数 Mcp的计算
8.2.2检测能力的判断准则
8.2.3Mcp值计算举例
案例8.7：检测能力指数Mcp与计量器具的选配

8.3计量器具的校准管理
8.3.1计量器具的校准
8.3.2校准的注意事项
8.4计量器具的流转管理
8.5计量器具的使用和保护
8.6计量器具的ABC分类管理
8.7计量工作档案管理
8.8实验室管理
案例8.8：监视和测量设备控制程序
案例8.9:监测设备内校记录表
案例8.10:监测设备台账
案例8.11：监测设备校准计划
案例8.12：万用表内部校准规程
案例8.13：实验室管理规定
案例8.14：实验室样品管理规定
案例8.15：盐雾试验作业指导书
第9章　客户服务管理
9.1客户服务管理的活动及内容
9.2客户服务管理流程
9.3客户反馈信息处理中的注意事项
9.3.1客户投诉的处理
案例9.1：顾客投诉处理程序
9.3.2客户反馈的其他信息
第10章　内部质量审核与管理评审
10.1审核的种类
10.2内部质量管理体系审核流程
10.3内部质量管理体系审核案例
案例10.1：年度内部审核方案
案例10.2：审核实施计划
案例10.3：品管部审核检查表
案例10.4：不符合项报告
案例10.5：审核报告
案例10.6：不符合项分布表
案例10.7：ISO 9001审核要点
10.4管理评审
10.4.1管理评审概述
10.4.2管理评审的实施过程
10.4.3管理评审案例
案例10.8：管理评审计划
案例10.9：管理评审报告
第11章　质量改进的管理
11.1质量改进的分类
11.2质量改进的基本流程
11.2.1PDCA循环的四个阶段八个步骤
11.2.2PDCA循环特点
11.3纠正措施和预防措施工作程序
11.3.1纠正措施工作程序

11.3.2预防措施工作程序
11.4QC小组的活动程序
11.58D模式工作程序
案例11.1：8D报告格式
11.6六西格玛DMAIC质量改进模式
案例11.2：质量管理小组活动制度
案例11.3：纠正和预防措施控制程序
案例11.4：纠正和预防措施报告单
第12章　品管部绩效管理
12.1关于绩效与绩效管理
12.2绩效管理的工作程序
12.2.1绩效计划
案例12.1：工作表现满意度打分表(上下级之间)
案例12.2：员工个人绩效承诺书
12.2.2绩效计划的实施
12.2.3绩效考核
12.2.4绩效考核结果的应用
12.3品管部绩效指标实例
案例12.3：品管部质量保证工程师（QA）绩效指标
案例12.4：品管部QE工程师绩效指标
案例12.5：品管部成品入库检验QA组长绩效指标
案例12.6：品管部成品入库检验QA质检员绩效指标
案例12.7：品管部进料检验(IQC)质检员绩效指标
案例12.8：品管部过程检验员绩效指标
案例12.9：工作表现满意度打分表（平级之间）
案例12.10:员工绩效考评管理办法
第13章　品管部经理影响力的提升
13.1获得上级的信任
13.1.1服从第一
13.1.2结果才是硬道理
13.1.3给结果还要给感觉
13.1.4与领导拉近关系的技巧：明义、暗利、愚忠、隐功
13.1.5做好印象管理
13.1.6适应领导而非改变他
13.1.7不要抢上司的风头
13.1.8不要轻视上司
13.1.9不要戴着有色眼镜看上司
13.2取得平级的支持
13.2.1相互信任，彼此照顾
13.2.2面子第一，道理第二
13.2.3积极主动，开诚布公
13.2.4无事也登三宝殿
13.2.5低调做人，高标做事
13.2.6换位思考
13.2.7体谅与宽容
13.3赢得下属的推崇
13.3.1对下属不要表现出个人好恶

13.3.2有形的亲密，无形的距离
13.3.3刚柔相济，恩威并用
13.3.4关心所有人，关注几个人：眼睛里不能只有明星员工
13.3.5狮子不需要咆哮
13.3.6整天板着个脸的人不配做主管
13.3.7责骂的艺术：既打棒子又送胡萝卜
13.4自我管理求发展
13.4.1承上启下≠上传下达
13.4.2要事第一
13.4.3制订合理计划：计划是对结果的彩排
13.4.4一事一清，今日事，今日毕
13.4.5调控情绪
13.4.6主管没有资格和员工一起抱怨
13.4.7阳光心态，乐观向上
参考文献

编辑推荐

《道德经》里论述了管理者的四种境界：“太上，不知有之；其次，亲而誉之：其次，畏之；其次，侮之。”意思是：最好的管理者，部下并不感觉他的存在；其次的管理者，部下亲近他、称赞他；再次的管理者，部下畏惧他；更次的管理者，部下看不起他、欺负他。

好的管理者应依靠个人的魅力、个人的专业技能去影响他人，使下属自愿追随他，积极主动地完成任务。

我祝愿所有的质量经理成为一个有个人魅力、有丰富专业技能的中层管理者。

第一图书网, tushu007.com

版权说明

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问:http://www.tushu007.com