

<<质量管理体系设计全案>>

图书基本信息

书名：<<质量管理体系设计全案>>

13位ISBN编号：9787115295873

10位ISBN编号：7115295875

出版时间：2012-11

出版时间：人民邮电出版社

作者：姚小风

页数：414

字数：200000

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>

## <<质量管理体系设计全案>>

### 内容概要

《质量管理体系设计全案》采用“岗位职责+制度+流程+工具+表单+方案”的结构模式，对内部质量审核与认证管理、采购质量管理、制程质量管理、产品质量管理、检测器具质量管理、质量控制、质量改进、质量成本管理和服务质量管理共九项质量管理工作内容进行了系统化设计，并提供了部分质量管理问题的分析与解决工具。

《质量管理体系设计全案》适合企业高层管理人员、质量管理人员、咨询师、培训师及高校相关专业师生阅读使用。

## <<质量管理体系设计全案>>

### 作者简介

姚小风，弗布克管理咨询公司总编辑，生产管理方向研发主管

## &lt;&lt;质量管理体系设计全案&gt;&gt;

## 书籍目录

## 第1章 质量管理体系

- 1.1 质量管理体系设计
  - 1.1.1 质量管理体系模块
  - 1.1.2 质量管理各模块的构成
- 1.2 质量管理各模块体系设计
  - 1.2.1 岗位职责设计
  - 1.2.2 管理制度设计
  - 1.2.3 工作流程设计
  - 1.2.4 执行工具设计
  - 1.2.5 实用表单设计
  - 1.2.6 实施方案设计

## 第2章 内部质量审核与认证管理体系

- 2.1 内部质量审核与认证管理体系设计
  - 2.1.1 内部质量审核与认证管理体系设计维度
  - 2.1.2 内部质量审核与认证管理体系设计要素
- 2.2 内部质量审核与认证管理岗位设计
  - 2.2.1 内部质量体系管理主管岗位职责
  - 2.2.2 内部质量体系管理专员岗位职责
- 2.3 内部质量审核与认证管理制度设计
  - 2.3.1 质量体系管理制度
  - 2.3.2 质量体系运行规定
  - 2.3.3 质量体系改进办法
  - 2.3.4 质量体系文件管控制度
- 2.4 内部质量审核与认证管理流程设计
  - 2.4.1 质量体系建立工作流程
  - 2.4.2 质量体系内审工作流程
  - 2.4.3 质量体系运行工作流程
- 2.5 内部质量审核与认证管理工具设计
  - 2.5.1 内部质量审核计划
  - 2.5.2 内部审核结果分析
  - 2.5.3 质量审核报告编写
  - 2.5.4 质量体系建设模型
  - 2.5.5 质量手册编制步骤
  - 2.5.6 作业指导书的编制
  - 2.5.7 质量体系改进原则
  - 2.5.8 质量体系改进方法
- 2.6 内部质量审核与认证管理表单设计
  - 2.6.1 质量文件评审记录表
  - 2.6.2 受控质量文件管理表
  - 2.6.3 生产过程审核计划表
  - 2.6.4 过程业绩评审报告表
  - 2.6.5 质量管理内审检查表
  - 2.6.6 内审不合格项汇总表
  - 2.6.7 质量体系审核计划表
  - 2.6.8 质量体系审核报告表

## <<质量管理体系设计全案>>

- 2.6.9 内部审核工作报告样例
- 2.6.10 质量管理评审报告样例
- 2.6.11 质量体系认证总结样例
- 2.7 内部质量审核与认证管理方案设计

- 2.7.1 质量手册编制方案
- 2.7.2 质量体系导入方案

### 第3章 采购质量管理体系

- 3.1 采购质量管理体系设计
  - 3.1.1 采购质量管理体系设计维度
  - 3.1.2 采购质量管理体系设计要素
- 3.2 采购质量管理岗位设计
  - 3.2.1 采购质量主管岗位职责
  - 3.2.2 采购质量专员岗位职责
  - 3.2.3 供应商管理专员岗位职责

### 3.3 采购质量管理体系设计

- 3.3.1 进料检验管理制度
- 3.3.2 紧急放行控制制度
- 3.3.3 检验标识管理制度

### 3.4 采购质量管理流程设计

- 3.4.1 采购检验工作流程
- 3.4.2 检查状况标识流程
- 3.4.3 零部件样件检验流程

### 3.5 采购质量管理工具设计

- 3.5.1 供应商调研内容
- 3.5.2 供应商调研步骤
- 3.5.3 供应商定性评估
- 3.5.4 供应商定量评估

### 3.6 采购质量管理表单设计

- 3.6.1 进厂零件质量检验表
- 3.6.2 进厂零件检验报告表
- 3.6.3 特采/让步使用申请单
- 3.6.4 供应商质量检查表
- 3.6.5 供应商质量统计表
- 3.6.6 供应商综合评估表
- 3.6.7 供应商质量保证协议样例

### 3.7 采购质量管理方案设计

- 3.7.1 采购质量控制方案
- 3.7.2 检验计划编制方案
- 3.7.3 采购检验实施方案
- 3.7.4 供应商考核实施方案

### 第4章 制程质量管理体系

- 4.1 制程质量管理体系设计
  - 4.1.1 制程质量管理体系设计维度
  - 4.1.2 制程质量管理体系设计要素
- 4.2 制程质量管理岗位设计
  - 4.2.1 制程检验主管岗位职责
  - 4.2.2 制程质检专员岗位职责

## <<质量管理体系设计全案>>

4.2.3 制程巡检专员岗位职责

4.3 制程质量管理制度设计

4.3.1 制程首检管理制度

4.3.2 制程首检执行细则

4.3.3 制程巡检管理制度

4.3.4 制程检验操作规程

4.4 制程质量管理流程设计

4.4.1 制程质量管理工作流程

4.4.2 制程质量分析工作流程

4.4.3 制程质量检验工作流程

4.5 制程质量管理工具设计

4.5.1 工序质量分析

4.5.2 工序能力控制

4.5.3 工序质量控制

4.6 制程质量管理表单设计

4.6.1 制程首件检验记录表

4.6.2 制程巡回检验记录表

4.6.3 制程质量异常处理表

4.6.4 生产工序质量评定表

4.6.5 生产工序检验记录表

4.6.6 工序质量审核报告单

4.6.7 制程不合格品处理单

4.7 制程质量管理方案设计

4.7.1 制程质量管控方案

4.7.2 制程不合格品处理方案

4.7.3 制程质量异常处理方案

4.7.4 工序质量控制点实施方案

第5章 产品质量管理体系

5.1 产品质量管理体系设计

5.1.1 产品质量管理体系设计维度

5.1.2 产品质量管理体系设计要素

5.2 产品质量管理岗位设计

5.2.1 产品检验主管岗位职责

5.2.2 产品检验专员岗位职责

5.3 产品质量管理制度设计

5.3.1 产品检验管理制度

5.3.2 产品包装检验规定

5.3.3 不合格品处理办法

5.4 产品质量管理流程设计

5.4.1 样品检验工作流程

5.4.2 半成品检验工作流程

5.4.3 不合格现象分析工作流程

5.5 产品质量管理工具设计

5.5.1 森口体系

5.5.2 AUDIT方法

5.5.3 方差分析

5.6 产品质量管理表单设计

## <<质量管理体系设计全案>>

- 5.6.1 样品检验通知单
- 5.6.2 产品抽查汇总表
- 5.6.3 质量检验报告表
- 5.6.4 产品出厂检验表
- 5.6.5 异常质量产品报告单
- 5.6.6 产品质量异常处理单
- 5.6.7 产品质量异常统计表
- 5.7 产品质量管理方案设计
- 5.7.1 质量持续改进方案
- 5.7.2 不合格品控制方案

### 第6章 检测器具质量管理体系

- 6.1 检测器具质量管理体系设计
- 6.1.1 检测器具质量管理体系设计维度
- 6.1.2 检测器具质量管理体系设计要素
- 6.2 检测器具质量管理岗位设计
- 6.2.1 检测器具主管岗位职责
- 6.2.2 检测器具专员岗位职责
- 6.3 检测器具质量管理制度设计
- 6.3.1 检测器具综合管理制度
- 6.3.2 检测器具分级管理规定
- 6.3.3 检测器具维护校正规定
- 6.4 检测器具质量管理流程设计
- 6.4.1 新购置检测器具管理流程
- 6.4.2 检测器具检测管理流程
- 6.5 检测器具质量管理工具设计
- 6.5.1 质量可靠性诊断方法
- 6.5.2 质量可靠性诊断明细
- 6.6 检测器具质量管理表单设计
- 6.6.1 检测器具请购单
- 6.6.2 检测器具发放记录表
- 6.6.3 检测器具校正计划表
- 6.6.4 检测器具校正记录表
- 6.6.5 检测器具报废记录表
- 6.7 检测器具质量管理方案设计
- 6.7.1 检测器具借用管理方案
- 6.7.2 检测器具使用管理方案

### 第7章 质量控制体系

- 7.1 质量控制体系设计
- 7.1.1 质量控制体系设计维度
- 7.1.2 质量控制体系设计要素
- 7.2 质量控制岗位设计
- 7.2.1 质量控制主管岗位职责
- 7.2.2 质量控制专员岗位职责
- 7.2.3 质量控制工程师岗位职责
- 7.3 质量控制制度设计
- 7.3.1 全面质量控制制度
- 7.3.2 质量管理责任规定

## <<质量管理体系设计全案>>

- 7.3.3 质量日常检查制度
- 7.3.4 现场质量管理制度
- 7.4 质量控制流程设计
  - 7.4.1 工序质量控制流程
  - 7.4.2 质量记录控制流程
  - 7.4.3 内部质量评比流程
- 7.5 质量控制工具设计
  - 7.5.1 老QC方法
  - 7.5.2 新QC方法
  - 7.5.3 QC小组课题分类
  - 7.5.4 QC小组活动实施
- 7.6 质量控制表单设计
  - 7.6.1 质量异常报告单
  - 7.6.2 质量异常统计表
  - 7.6.3 纠正与预防措施处理单
- 7.7 质量控制方案设计
  - 7.7.1 质量设计控制方案
  - 7.7.2 工序质量管理方案
  - 7.7.3 QC小组管理方案
  - 7.7.4 TQC组织实施方案
  - 7.7.5 外协商质量保证方案
  - 7.7.6 纠正与预防措施实施方案

### 第8章 质量改进体系

- 8.1 质量改进体系设计
  - 8.1.1 质量改进体系设计维度
  - 8.1.2 质量改进体系设计要素
- 8.2 质量改进岗位设计
  - 8.2.1 质量改进主管岗位职责
  - 8.2.2 质量改进专员岗位职责
- 8.3 质量改进制度设计
  - 8.3.1 质量改进管理制度
  - 8.3.2 质量数据分析制度
  - 8.3.3 质量改进提案制度
- 8.4 质量改进流程设计
  - 8.4.1 质量数据统计流程
  - 8.4.2 质量改进工作流程
  - 8.4.3 质量纠正与预防管理流程
- 8.5 质量改进工具设计
  - 8.5.1 PDCA循环
  - 8.5.2 头脑风暴法
  - 8.5.3 系统图法
  - 8.5.4 PDPC法
  - 8.5.5 矩阵图法
  - 8.5.6 亲和图法
  - 8.5.7 六西格玛管理方法
  - 8.5.8 零缺陷质量管理方法
- 8.6 质量改进表单设计



## <<质量管理体系设计全案>>

- 8.6.1 产品质量改进记录表
- 8.6.2 产品质量改进分析表
- 8.6.3 质量改进因素记录表
- 8.6.4 月度质量分析报告样例
- 8.7 质量改进方案设计
  - 8.7.1 不合格现象纠正方案
  - 8.7.2 全面质量管理推进方案

### 第9章 质量成本管理体系

- 9.1 质量成本管理体系设计
  - 9.1.1 质量成本管理体系设计维度
  - 9.1.2 质量成本管理体系设计要素
- 9.2 质量成本管理岗位设计
  - 9.2.1 质量成本主管岗位职责
  - 9.2.2 质量成本专员岗位职责
  - 9.2.3 质量成本工程师岗位职责
- 9.3 质量成本管理制度设计
  - 9.3.1 质量成本核算制度
  - 9.3.2 质量成本分析制度
  - 9.3.3 质量成本控制制度
- 9.4 质量成本管理流程设计
  - 9.4.1 质量成本预算管理流程
  - 9.4.2 质量成本控制工作流程
  - 9.4.3 质量成本费用使用控制流程
- 9.5 质量成本管理工具设计
  - 9.5.1 质量成本构成内容
  - 9.5.2 质量成本预测方法
  - 9.5.3 质量成本分析内容
  - 9.5.4 质量成本分析指标
  - 9.5.5 质量成本分析方法
  - 9.5.6 质量成本核算方法
  - 9.5.7 质量成本控制方法
  - 9.5.8 质量成本考核指标
  - 9.5.9 质量成本评价内容
- 9.6 质量成本管理表单设计
  - 9.6.1 质量成本计划表
  - 9.6.2 质量成本计算表
  - 9.6.3 质量费用汇总表
  - 9.6.4 质量改进费用汇总表
  - 9.6.5 间接质量费用分配表
  - 9.6.6 车间质量管理费报表
  - 9.6.7 预防成本统计明细表
  - 9.6.8 鉴定成本统计明细表
  - 9.6.9 内部损失成本统计表
  - 9.6.10 外部损失成本统计表
- 9.7 质量成本管理方案设计
  - 9.7.1 质量成本分析方案
  - 9.7.2 质量成本控制方案

## <<质量管理体系设计全案>>

9.7.3 质量成本报告方案

9.7.4 质量成本考核方案

### 第10章 服务质量管理体系

10.1 服务质量管理体系设计

10.1.1 服务质量管理体系设计维度

10.1.2 服务质量管理体系设计要素

10.2 服务质量管理岗位设计

10.2.1 服务质量管理主管岗位职责

10.2.2 服务质量管理专员岗位职责

10.3 服务质量管理制度设计

10.3.1 服务过程质量标准规范

10.3.2 客户投诉处理控制制度

10.3.3 客户满意度调查实施细则

10.4 服务质量管理流程设计

10.4.1 质量纠纷处理工作流程

10.4.2 客户投诉处理工作流程

10.5 服务质量管理工具设计

10.5.1 PZB顾客感知服务质量模型

10.5.2 格罗鲁斯顾客感知服务质量模型

10.5.3 李亚德尔和斯特拉迪维克关系质量模型

10.5.4 SERVQUAL评价方法

10.5.5 SERVPERF评价方法

10.5.6 SERVPERF与SERVQUAL的比较

10.6 服务质量管理表单设计

10.6.1 服务质量调查表

10.6.2 客户投诉记录表

10.6.3 客户投诉分析表

10.6.4 客户投诉汇总表

10.6.5 服务质量差距分析表

10.6.6 服务质量改进汇总表

10.6.7 服务过程质量检查表

10.6.8 客户投诉处理报告样例

10.7 服务质量管理方案设计

10.7.1 避免客户投诉实施方案

10.7.2 服务质量改进措施实施方案

## <<质量管理体系设计全案>>

### 编辑推荐

怎样帮助企业实现质量管理的体系化、精细化，减少和降低质量管理方面的失误？  
怎样帮助相关质量管理人员解决实际工作中出现的问题，使质量管理工作高效地开展？  
怎样帮助企业质量管理人员提高管理意识，改变粗放的管理方式，实现企业的长久经营和持续发展？  
《质量管理体系设计全案》对质量管理实际工作中常遇到的问题和内容进行了系统化设计拿来即用，快速、有效地帮助解决实际问题。

<<质量管理体系设计全案>>

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>