

<<品质经理365天超级管理手册>>

图书基本信息

书名：<<品质经理365天超级管理手册>>

13位ISBN编号：9787115309372

10位ISBN编号：711530937X

出版时间：2013-4

出版时间：人民邮电出版社

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>

## <<品质经理365天超级管理手册>>

### 内容概要

王生平、申姝红编著的这本《品质经理365天超级管理手册》通过全方位细化品质部各岗位工作事项，从品质经理的视角，详细介绍了品质管理工作中应掌握的各项技能，内容涉及品质管理规划、来料品质管理、制程品质控制、成品品质管理、工序品质管理、品质成本管理等多个方面，可以有效地帮助品质经理提高管理效率和工作业绩，增强团队的凝聚力。

《品质经理365天超级管理手册》适合品质部经理、品质控制工作人员、企业培训师、咨询师阅读参考。

<<品质经理365天超级管理手册>>

作者简介

王生平，副教授，企业管理硕士研究生导师，MBA导师，兼任中国管理科学研究会、全国高校经济管理专业教研协作会常务理事，中国管理科学研究院特聘教授，主要从事工商管理——战略管理、运营管理、股份制企业经营管理教学与研究工作，同时担任多家企业管理顾问，主持或参与省部级纵横向科研课题20余项。

主编《哈佛管理全集：哈佛经理手册》、《中小企业人力资源精细化管理实务全书》等图书。

申姝红，管理学硕士，高级工程师，企业管理咨询师。

曾担任工业企业质管处负责人、质量管理研究项目负责人等职位。

主要课程包括全面质量管理训练、企业中层干部管理提升训练、IE工业工程应用实战训练、目视管理与现场改善实战训练。

专长于目标管理与绩效考核、ERP系统设计规划、新旧QC七大手法应用训练等项目。

## &lt;&lt;品质经理365天超级管理手册&gt;&gt;

## 书籍目录

- 目 录第一部分 岗位职责第一章 品质部的职责 2 品质经理要想有效地开展工作,首先必须了解品质部在企业中所处的位置及其职责权限、日常工作流程,同时,还要明确一年的工作安排。
- 第一节 品质部职责权限 3001 品质部所处的位置 3002 品质部的职责权限 4003 品质部的工作流程 5第二节 365天工作安排 6004 了解国家法定节假日 6005 计算工作时间 7006 采用阶段工作法 7第二章 品质经理岗位须知 9 品质经理岗位须知主要包含两个方面,即岗位要求和工作内容。
- 岗位要求体现了品质经理的任职条件,只有具备这些条件,品质经理才能胜任品质部门的管理工作。工作内容是指品质经理主要的工作事项,这也是品质经理必须了解和掌握的。
- 第一节 品质经理岗位要求 10007 个人形象要求 10008 心理素质要求 11009 个人能力要求 11010 职业道德要求 13第二节 品质经理工作内容 13011 日常管理工作内容 14012 专业管理工作内容 15第二部分 管理技能第三章 基本管理技能 18 基本管理技能是指品质经理在日常工作中需要用到的一系列管理手段,如制订工作计划、进行有效授权、开展沟通工作等。品质经理只有掌握了这些基本管理技能,才能高效地开展工作。
- 第一节 制订工作计划 19013 工作计划的格式 19014 工作计划的内容 19015 工作计划的制订步骤 21第二节 汇报与下达指示 21016 向上级汇报工作 21017 听取下级汇报工作 22018 正确地传达指示 22第三节 进行有效授权 23019 明确授权要素 24020 避免陷入授权误区 24021 掌握必要的授权方法 25022 强化被授权者的职责 26第四节 团队管理技能 26023 认识企业团队管理 26024 团队管理的基本要点 27第五节 日常沟通管理 28025 了解常见的沟通方式 28026 了解常见的沟通障碍 28027 明确沟通共识 29028 掌握向上沟通的要点 29029 掌握水平沟通的要点 30030 掌握向下沟通的要点 31031 需要立即沟通的情况 31032 掌握倾听的方法 33第四章 自我管理技能 34 品质经理除了需要掌握基本管理技能之外,还要做好自我管理工
- 作,主要包括个人形象自检和反思。通过形象自检,品质经理能获得更好的个人形象,而通过反思,品质经理可以获知个人失误,以便及早做出改进,取得更大的进步。
- 第一节 个人形象自检 35033 男士形象自检内容 35034 女士形象自检内容 36第二节 反思工作 38035 了解反思的内容 38036 做好反思记录 39037 运用反思方法 40第三部分 专业技能第五章 品质管理规划 42 品质管理规划是品质管理工作的开端,没有良好的品质管理规划,品质管理工作将很难开展下去。
- 品质经理应当协助企业管理者做好品质管理规划工作,确保企业的品质管理工作有章可循。
- 第一节 品质方针管理 43038 品质方针的设立要求 43039 分析企业的内外环境 43040 整理企业的经营思路 44041 起草、修改、形成品质方针 44042 批准与发布品质方针 44043 品质方针包含的内容 44【经典范本01】 ××公司品质方针 45044 宣传与沟通品质方针 46045 实施品质方针 47046 检查品质方针的落实情况 47047 审核品质方针 47048 修正与改进品质方针 48第二节 设立品质标准 48049 品质标准化的意义 48050 品质标准的类别 49051 品质标准的内容构成 50【实用案例】 ××公司产品温度模拟环境测试标准 50052 品质标准的制定方法 51053 品质检验的标准分类 52054 品质检验标准的制定方法 52055 品质检验的作业标准 53056 品质标准的执行 54057 品质标准的修订 55第三节 制定品质目标 55058 品质目标的制定要求 55059 品质目标的内容 56060 品质目标的制定流程 56【实用案例】 ××公司年度品质目标 57061 品质目标的日常管理 58第四节 品质制度设计 59062 “三不原则”的内容 60063 “三不原则”的实施要点 61064 重点工序双岗制 62065 签名制 62066 质量复查制 62067 不合格品管理制度 63068 品质追溯制 63069 质量统计和分析制 63070 品质检验考核制 64071 品质激励制度 65第六章 来料品质管理 67 来料管理是企业品质控制的第一关,如果收到了不符合企业要求的物料,必然会给企业的后续生产带来麻烦,因此,品质经理要严格控制来料品质。
- 第一节 供应商品质控制 68072 供应商调查 68073 初步选定供应商 69074 供应商样品评审的

## &lt;&lt;品质经理365天超级管理手册&gt;&gt;

目的 69075 组建供应商样品评审小组 70076 实施样品评审工作 70077 编写样品评审报告  
 70078 现场验厂工作流程 71【实用案例】 x x x 公司供应商验厂计划 72079 开展谈判工作  
 72080 再次比较供应商 73081 签订品质保证协议 73【经典范本02】 供应商品质保证协议  
 74082 派驻检验人员的优缺点 77083 聆听派驻检验人员的抱怨 78084 处理派驻检验人员的抱  
 怨 79第二节 来料检验品质检测点 80085 基础材料品质检测点 80086 电子元器件品质检测点  
 81087 电子装配部件品质检测点 81088 塑料、橡胶部件品质检测点 82089 五金小部件品质检  
 测点 83090 化学原料品质检测点 84091 包装材料品质检测点 84第三节 来料检验职责划分  
 85092 IQC部门人员配置 85093 IQC部门组织架构 86094 IQC主管岗位职责 86095 IQC工程  
 师岗位职责 87096 SQE工程师岗位职责 87097 IQC质检员岗位职责 88098 IQC技术员岗位职责  
 88第四节 来料检验工作流程 89099 来料检验场地要求 89100 来料检验的准备工作 90101  
 开展质检派工工作 90102 准备好检验标准 91103 开展来料检验工作 92104 允收供应商来料  
 93105 拒收供应商来料 93106 粘贴检验结果标签 94107 来料检验的注意事项 95108 记录检  
 验不良状况 96109 记录各类测量数据 97110 开展分析工作 98111 有效开展特采工作 98112  
 物料特采申请审核 99113 特采工作后的处理 100第五节 来料检验问题处理 101114 线上来料  
 问题处理 101115 允收来料问题处理 103116 来料后段重大品质问题处理 103117 提出来料品质  
 投诉 104118 来料品质投诉问题的处理 105第七章 制程品质控制 107 制程品质控制也就是  
 对生产过程的品质控制,是品质经理日常工作中的一项重要内容,做好这项工作需要与生产部门进行  
 有效的协作。  
 第一节 制程检验职责划分 108119 了解制程品质管理 108120 巡回检验组织架构 108121 设  
 置IPQC部门的考虑因素 109122 掌握IPQC设置方法 110123 明确IPQC部门的职责权限 111124  
 终检组织架构 111125 FQC主管职责 112126 包装检验员职责 112127 成品出货检验员职责  
 113128 了解QC与FQC的位置关系 113【实用案例】 生产线QC工位检验内容表 114第二节  
 检验设备校准 115129 常见检验设备的类别 115130 选择设备校准方式 116131 检验设备校准流  
 程 117132 盘点企业检验设备 117133 制作周检日程表 118134 实施周检工作 118135 检验校  
 准记录工作 119136 校准工作的注意事项 120第三节 制程检验实施流程 121137 制程品质管理  
 的特点 121138 制程检验前的准备工作 121【实用案例】 x x 公司机加车间制程检验人员配备表  
 122139 品质缺陷严重性分级 123140 严重性分级方法举例 123【实用案例】 x x 公司品质检  
 验缺陷分类 124141 首件检验的目的和原理 125142 必须采用三检制 125143 明确首件检验规范  
 127【经典范本03】 x x 公司首件检验规定 127144 记录首件检验结果 129145 首件检验的注  
 意事项 130146 现场品质巡检的方法 131147 设置巡检人数 132【实用案例】 x x 公司巡检人  
 数设置 133148 设定巡检工作频率 133【实用案例】 x x 公司巡检频率设置 134149 实施巡检  
 工作 135150 做好巡检记录工作 135151 处理巡检问题 136152 实施末件检验 137153 末件检  
 验异常处理 138154 设置半成品控制点 139155 半成品品质检验 139156 半成品检验记录  
 140157 半成品例外放行 141158 产品包装检验的要求 141159 产品包装检验的项目 142160  
 产品包装检验记录 142【实用案例】 x x 公司品质部包装巡检日报表 142161 包装品质异常处理  
 144第四节 制程检验误差控制 145162 标准误差产生的原因 145163 标准误差的预防措施  
 146164 测量误差产生的原因 146165 防范测量器具误差 148166 防范测量方法误差 148167  
 合理选择测量基面 148168 合理选择定位方法 149169 合理选择测量点位置 149170 选择合适的  
 测量次数 150171 读数误差的预防措施 150172 防范测量环境误差 150173 防范粗心大意误差  
 150174 防范程序性误差 152175 防范技术性误差 152176 防范明知故犯误差 152177 对检验  
 工作进行抽查 153第五节 抽样检验 154178 抽样检验工作的要求 154179 抽样检验的实施程序  
 155180 检验水平( 、 、 ) 155181 IL(检验水平)选择条件 157182 抽样检验综合考虑因素  
 158183 接收品质限(AQL)的表示 159184 接收品质限(AQL)值确定 159185 抽样方案的不同类  
 型 161186 比较抽样方案类型 162187 确定抽样检验方案 162188 检索抽样检验方案 165【实  
 用案例】 抽样方案 166189 抽样检验最终判定 167【实用案例】 抽样检验最终判定 167190  
 抽样检验后的处理 168第八章 成品品质管理 169 成品品质管理的目的是为了阻止有缺陷的产  
 品入库或出厂。

## &lt;&lt;品质经理365天超级管理手册&gt;&gt;

品质经理要对成品进行严格的全面检验，因为这是控制产品品质的最后一关。

第一节 成品入库检验 170191 成品入库的检验项目 170192 成品入库的检验要求 170193 成品入库的检验流程 170194 成品入库拒收处理 171195 成品入库验收记录 173  
 第二节 成品出货检验 174196 成品出货检验的内容 174197 成品出货检验流程 175198 不同检验结果的处理措施 175199 做好检验记录工作 176200 客户质检员验货 177201 粘贴成品识别标识 177  
 第九章 工序品质管理 178 工序是产品制造的基本环节，一般包括加工、检验、搬运和停留。

工序品质控制就是指为了把工序品质的波动限制在要求范围内所进行的质量控制活动。

第一节 日常工序管理 179202 影响工序的因素 179203 控制作业人员因素 180204 控制生产设备因素 180205 控制加工材料因素 181206 控制工艺方法因素 181207 控制生产环境因素

181208 工序管理的内容 181209 工序管理的流程 182210 工序异常的应对方法 182211 用控制图进行管理 183  
 第二节 工序品质信息控制 184212 工序品质信息的来源 184213 工序品质信息的日常处理 184214 工序品质突发信息处理 185215 工序品质信息反馈流程 185216 工序品质信息反馈办法 186217 工序品质信息反馈登记 186  
 第三节 工序品质控制点设置 188218 了解品质控制点的内涵 188219 了解品质控制点的类别 188220 明确品质控制点的管理组织 188221 设置品质控制点的条件 189222 设置品质控制点的流程 189223 编制品质控制点的相关文件 190224

收集与处理工序品质控制点信息 191225 审核评价品质控制点的要点 191226 建立品质控制点的审核标准 192  
 【实用案例】 ××公司工序品质控制点审核标准 192227 实施品质控制点审核 192

第四节 工序改善管理 193228 工序改善的对象 193229 工序改善的流程 194230 工序改善报告 195231 工序改善使用的数据 195232 工序改善的注意事项 196  
 第十章 日常产品管理 197

日常产品管理主要包括样品管理和不合格品管理两个方面，这两个方面都关系到企业产品的质量，品质经理必须加强对这两方面的管理。

第一节 企业样品管理 198233 企业样品的主要类别 198234 样品生产控制工作 199235 采购、外发样品管理 200236 客户样品管理 201237 复制生产用样品 202238 管理生产用样品 203239

收集检验用样品 203240 分发检验用样品 203241 处置检验用样品 204242 检验用样品的使用管理 204243 样品变更及报废管理 205  
 第二节 不合格品管理 205244 不合格品的种类 205245

不合格品的产生原因 206246 不合格品的评审流程 207247 对不合格品提出处理意见 207248 对不合格品进行初审 208249 对不合格品进行终审 209250 不合格品管理的准备工作 210251 填写不合格品单 210252 不合格品的标示要求 210253 不合格品标示物分类 211254 来料不合格品的标示 212255 制程中的不合格品标示 212  
 【实用案例】 ××公司制程中不合格品标示要求 212256 库存不合格品标示 213257 不合格品区域规划 213258 不合格品区域的使用规定 213259 不合格品区域的标示办法 214  
 【实用案例】 ××公司对不合格品区域的标示办法 214260 不合格品返工与返修 214261 不合格品报废处理的考虑因素 215262 不合格品报废的申请程序 215263 不合格品报废申请的审批权限 216264 不合格品统计 216265 不合格品分析 216

第十一章 品质成本控制 218 品质经理在品质管理过程中，必须采取各种办法为企业节省成本、提高效益。

品质经理可以先进行品质成本分析，然后按照各项成本的不同要求，有针对性地开展成本控制工作。

第一节 品质成本管理 219266 品质成本属性 219267 品质成本分析内容 219268 品质成本分析方法 220269 预防成本分析工作 221270 鉴定成本分析工作 222271 内部故障成本分析 223272 外部故障成本分析 223273 编写品质成本报告 224  
 【经典范本04】 品质成本报告表 225274 编写报告的注意事项 226  
 第二节 现场品质成本控制 226275 重新评估设计方案 227276 改善生产技术 227277 降低物料使用成本 227278 降低检验环节的成本 227279 发现和排除加工现场的浪费 228280 建立不合格品检查系统 228281 活用作业标准书 229282 活用QC工程表的要点 230283 活用QC工程表的注意事项 231284 掌握新QC七大手法 231  
 第十二章 品质体系管理 232

在企业品质管理工作中，品质审核可以帮助企业按照国际标准，改进品质管理体系，使企业品质体系更完善、更规范、运行更有效，从而提高产品的市场竞争力。

另外，完善的品质管理体系还可以帮助企业员工提高品质意识和法制观念。品质体系管理工作主要包括品质文件编写、内部审核、管理评审等。

<<品质经理365天超级管理手册>>

第一节 编写品质文件 233285 编写品质手册封面 233【经典范本05】 ×××有限公司品质手册 233286 编写品质手册目录 234【经典范本06】 ×××有限公司品质手册封面 234287 编写品质手册批准页 235【经典范本07】 ×××有限公司品质手册发布令 235288 编写品质手册的制定目的与范围 236【经典范本08】 ×××有限公司品质手册制定目的和范围 236289 编写品质手册前言 236290 编写品质手册日常管理部分 237【经典范本09】 品质手册控制 237291 编写品质手册术语和缩写 238【经典范本10】 某品质手册中的术语部分 238292 编写品质手册正文 239【实用案例】 ××公司品质管理体系职能展开图示例 240293 编写品质手册补充部分 242294 编写程序文件目录 242295 确认程序文件格式 244296 编写程序文件初稿 245297 程序文件的初稿审查 246298 程序文件的试运行 246299 程序文件的最终定稿 246【经典范本11】 ××公司的程序文件 247300 作业指导书的编写要求 247301 作业指导书的基本内容 248【经典范本12】 ××公司的作业指导书 249302 品质记录工作 250303 编制品质记录空白表 251

第二节 内部审核 252304 明确内部审核范围 252305 确定内部审核时机与频次 253306 制订内部审核计划 253【实用案例】 ××公司年度内审计划表 254307 成立内部审核小组 255308 制作内部审核检查表 255【经典范本13】 内部审核检查表 256309 使用内部审核检查表 258310 提前发布审核通知 259【经典范本14】 内部审核通知单 259311 召开首次会议 259312 了解现场审核的具体步骤 260313 掌握现场审核方法 262314 了解现场审核的面谈技巧 263315 了解现场审核的验证技巧 264316 了解典型情况的应对技巧 265317 控制审核现场 267318 了解不合格项的类别 268319 建立不合格项评判标准 269320 掌握不合格项评判方法 270321 明确不合格项的报告内容 271322 不合格报告异常处理 272323 召开末次会议 273324 出具现场审核报告 275【实用案例】 内审报告 275325 纠正与验证不符合项 277【经典范本15】 ××××年第一次内审问题整改计划 277

第三节 内部管理评审 278326 内部管理评审目的 278327 管理评审的主要内容 279328 了解管理评审的类型 279329 编制管理评审计划 280【实用案例】 ××公司2011年度第一次管理评审计划表 280330 准备管理评审的相关资料 281331 发布管理评审通知 281【经典范本16】 关于准备××××年度管理评审的通知 282332 有效管理评审会议 283333 出具管理评审报告 283【经典范本17】 管理评审报告 283334 实施纠正预防措施 284

第四节 质量管理体系认证 285335 选择认证机构的考虑因素 285336 选择认证机构的注意事项 286337 估算认证所需费用 287338 申请ISO 9000认证 287339 签订认证合同 287340 编制迎接审核计划 288【实用案例】 审核计划及日程安排表 289341 准备审核所需材料 289【实用案例】 审核材料的准备 290342 开展动员工作 290343 做好接待准备工作 290344 配合认证审核工作 291345 处理认证中发现的问题 292346 配合认证机构监督审核 292347 进行期满重新认证 294

扩展阅读 ISO9001 294

第十三章 品质管理提升 296 品质经理可以通过增强员工品质意识,有效管理各类品质信息以及组织开展品管圈活动,提升品质管理水平。

第一节 员工品质意识培训 297348 员工品质意识培训的内容 297349 制订品质培训计划 298350 正式开展培训工作 299351 考核培训成果 299352 评估培训成果 299

第二节 有效利用品质信息 299353 明确品质信息责任部门 300354 对品质信息进行分类 300355 收集与分析品质信息 301356 反馈与处理品质信息 301357 建立品质信息台账 301

第三节 QCC品管圈活动 302358 品管圈人员组成要求 302359 品管圈人员责任划分 303360 选定QCC改善活动主题 305361 现状把握与要因分析 306362 找出要因及寻求对策 307363 积极实施改进对策 307364 确认对策实施效果 307365 维持对策实施效果 308

扩展阅读 品管圈的历史 308

## <<品质经理365天超级管理手册>>

### 编辑推荐

品质经理作为企业品质管理部门的主要负责人，您是否经常为解决以下问题劳心劳力：品质管理工作中经常需要制订各种工作计划，您却感到无从下手？

各种来料品质检验标准不统一，在开展检验工作时茫然无措？

企业生产过程中难免会出现不合格品，是返工还是丢弃？

怎样处理最规范、最划算。

如何进行品质成本分析，为企业节省成本、提高效益？

如何有效提高下属员工的品质管理意识，正确评估培训成果？

《品质经理365天超级管理手册》针对品质经理的以上困扰：设计了企业品质管理工作中经常用到的137张工作表单，可供读者直接套用；给出了品质经理常用的经典范本和实用案例，极大地提升行政部的运作效率。

通过岗位职责、管理技能和专业技能三大部分规范品质经理的工作内容。



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>