

普
华
经
管

正略钧策
ADFAITH

FBOOK

弗布克部门绩效考核系列

- ✓ 关键业绩指标
- ✓ 胜任素质模型
- ✓ 考核指标设计
- ✓ 绩效考核细则
- ✓ 关键问题解决

质量管理部岗位 绩效考核与实施细则

五位一体，细化到底

王光伟 © 编著

人民邮电出版社
POSTS & TELECOM PRESS

弗布克部门绩效考核系列

质量管理部岗位绩效考核与实施细则

王光伟 编著

人民邮电出版社
北 京

图书在版编目 (CIP) 数据

质量管理部岗位绩效考核与实施细则 / 王光伟编著.
北京: 人民邮电出版社, 2009. 1
(弗布克部门绩效考核系列)
ISBN 978-7-115-19348-3

I. 质… II. 王… III. 企业管理: 质量管理 IV. F273.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2008) 第 194817 号

内 容 提 要

本书细化了质量管理部的采购质量、制程检验、质量控制、成品检验、质量改进、质量成本管理、质量管理体系、服务质量管理等 8 类共 28 个岗位的绩效考核方案, 是“拿来即用”的岗位绩效考核范本大全。

另外, 书中设计了一套“五位一体”的绩效考核体系, 该体系将“关键业绩指标”、“胜任素质模型”、“考核指标设计”、“绩效考核细则”、“关键问题解决”融为一体, 精确提供了每个岗位的绩效考核方案, 可以很好地指导质量管理部门的实际考核工作。

本书适合企业人力资源管理人员、质量管理人员、培训师及高校相关专业师生阅读和使用。

弗布克部门绩效考核系列 质量管理部岗位绩效考核与实施细则

- ◆ 编 著 王光伟
责任编辑 王莹舟
执行编辑 黄金涛
- ◆ 人民邮电出版社出版发行 北京市崇文区夕照寺街 14 号
邮编 100061 电子函件 315@ptpress.com.cn
网址 <http://www.ptpress.com.cn>
北京隆昌伟业印刷有限公司印刷
- ◆ 开本: 787 × 1092 1/16
印张: 16.25 2009 年 1 月第 1 版
字数: 180 千字 2009 年 1 月北京第 1 次印刷
ISBN 978-7-115-19348-3/F

定 价: 33.00 元

读者服务热线: (010) 67129879 印装质量热线: (010) 67129223

反盗版热线: (010) 67171154

前 言

弗布克部门绩效考核系列针对企业各个部门的每个岗位，设置了一套五位一体的绩效考核方案。此方案包括关键业绩指标、胜任素质模型、考核指标设计、绩效考核细则、关键问题解决五个模块，而且这五个模块紧密结合成一个完整的考核体系，将各个部门各个岗位的绩效考核体系化、精细化、模块化、模板化。

一、关键业绩指标

通过对各岗位主要职责和任职要求的分析，详细列出本岗位的主要工作事项，并通过对岗位主要工作事项的分析，直接提取每个岗位的关键业绩指标，从而为该岗位考核指标的设计提供参照。

二、胜任素质模型

针对每个具体的岗位、主要工作职责和关键考核指标体系，给出了胜任此岗位的3级素质模型，也就是具备怎样的素质和能力才能完成岗位所要求的工作，从而为绩效考核和招聘提供参照。

三、考核指标设计

在关键业绩指标的基础上，将岗位细分为经理级、主管级和专员级三级。根据不同的级别和关键业绩指标，设计了相应的绩效考核指标，为各岗位的任职人员提供有效考核的方案和模板。

四、绩效考核细则

主要针对考核指标的设计，细化说明如何进行绩效考核，对绩效考核执行的过程制定相应的指导规范，以及对具体的考核指标进行详细的说明。指导规范将以“目标责任书”、“细则”、“方案”、“指标说明”等形式展现，其目的是为绩效考核人员提供有效执行绩效考核的范例。

五、关键问题解决

针对“关键业绩指标挑选”、“胜任素质模型构建”、“考核指标设计”和“绩效考核细则制定”这四大模块，列出在每一个模块中可能遇到的关键问题，并对这些关键问题进行了一一解答。

这五大模块所构成的绩效考核体系，不但从结构上细化了各个部门及各岗位的绩效考核方案，而且从实用的角度将各个岗位的绩效考核细化到底，是企业管理者，尤其是绩效考核工作人员“拿来即用”的岗位绩效考核模板。

在本书编写的过程中，很多人为此付出了努力。郑莉、曾秀花负责资料的收集整理以及数字图表的编排，卢德芬、叶亚宁参与编写了本书的第一、二章，郭蓉、刘海涛参与编写了本书的第三、四章，陈娟妮、尚巍参与编写了本书的第五、六章，赵晓娟、陈俊芳参与编写了本书的第七章，张瑞金、阎令超参与编写了本书的第八章，庄俊岩参与编写了本书的第九、十章，全书由王光伟统撰定稿。在此，向他们表示衷心的感谢！

弗布克 HR 研发中心

2008 年 12 月

弗布克管理职位工作手册系列

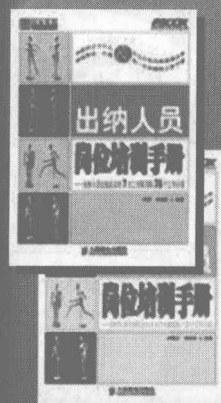
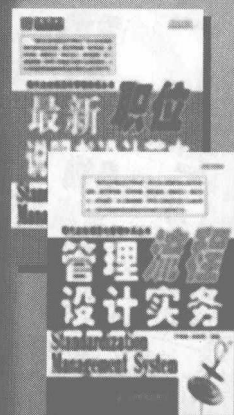
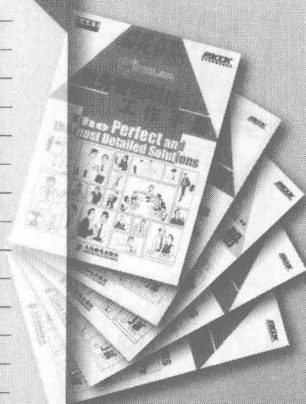
书名	书号	定价/元
《酒店管理职位工作手册》	15312	32.00
《企划管理职位工作手册》	14384	35.00
《招商管理工作手册》	14562	35.00
《产品管理职位工作手册》	14383	35.00
《项目管理职位工作手册》	13431	35.00
《客户服务管理职位工作手册》	14045	36.00
《物流管理职位工作手册》(第2版,附光盘)	19130	45.00
《物业管理职位工作手册》(第2版,附光盘)	19147	45.00
《行政管理职位工作手册》(第2版,附光盘)	18579	45.00
《生产管理职位工作手册》(第2版,附光盘)	19133	49.00
《质量管理职位工作手册》(第2版,附光盘)	19131	45.00
《财务管理职位工作手册》(第2版,附光盘)	18774	45.00
《市场营销管理职位工作手册》(第2版,附光盘)	19146	54.00
《人力资源管理职位工作手册》(第2版,附光盘)	19125	49.00

现代企业规范化管理体系丛书

书名	书号	定价/元
《最新职位说明书设计范本》	13860	39.00
《管理流程设计实务》	13010	25.00
《组织结构与职位设计实务》	12656	26.00
《目标分解与绩效考核设计实务》	14561	35.00
《岗位评价与薪酬体系设计实务》	13490	25.00

弗布克岗位培训手册系列

书名	书号	定价/元
《秘书人员岗位培训手册》	15150	36.00
《采购人员岗位培训手册》		
《出纳人员岗位培训手册》	15415	26.00
《导购人员岗位培训手册》	13858	29.80
《促销人员岗位培训手册》	13855	28.00
《收银人员岗位培训手册》	14391	25.00
《销售人员岗位培训手册》	15761	30.00
《物业人员岗位培训手册》		
《物流人员岗位培训手册》	18669	40.00
《仓库管理人员岗位培训手册》	15901	29.80
《家政服务人员岗位培训手册》	15418	30.00



弗布克人力资源管理操作实务系列

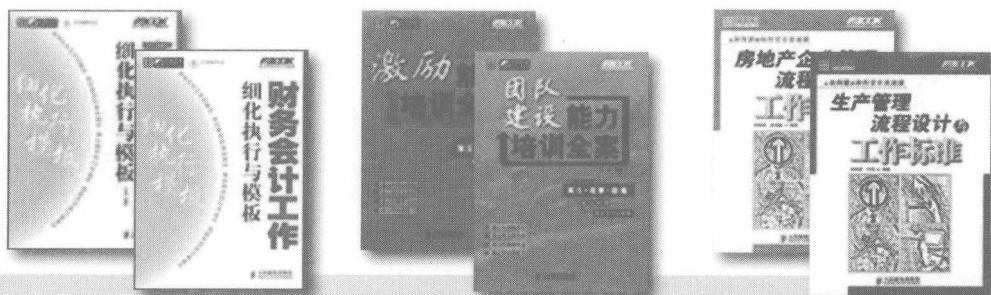
书名	书号	定价/元
《员工手册编写实务》	16302	39.80
《培训管理实务手册》	16082	35.00
《人员测评实务手册》	16259	39.80
《薪酬体系设计实务手册》	16677	29.00
《招聘与录用管理实务手册》	14400	29.80
《绩效目标与考核实务手册》	16429	33.00
《工作分析与职位说明书编写实务手册》	16008	32.00
《绩效考核量化管理全案》	17535	98.00
《人力资源管理操作全案》	17490	79.00

弗布克1+1管理工具箱系列

书名	书号	定价/元
《生产部规范化管理工具箱》(附光盘)	16411	39.80
《财务部规范化管理工具箱》(附光盘)	16488	38.00
《行政部规范化管理工具箱》(附光盘)	16433	39.80
《采购部规范化管理工具箱》(附光盘)	17075	35.00
《仓储部规范化管理工具箱》(附光盘)	17188	35.00
《物流公司规范化管理工具箱》(附光盘)	16434	39.00
《物业公司规范化管理工具箱》(附光盘)	16515	39.80
《市场营销部规范化管理工具箱》(附光盘)	16461	39.80
《人力资源部规范化管理工具箱》(附光盘)	16431	39.90
《质量管理部规范化管理工具箱》(附光盘)	16487	38.00
《产品管理部规范化管理工具箱》(附光盘)	16543	38.00
《商场超市规范化管理工具箱》(附光盘)	17367	49.00
《客户服务部规范化管理工具箱》(附光盘)	16432	35.00
《酒店宾馆规范化管理工具箱》(附光盘)	17223	48.00

弗布克企业规范化管理操作范本系列

书名	书号	定价/元
《酒店规范化管理操作范本》	16057	39.80
《医院规范化管理操作范本》	17135	35.00
《旅行社规范化管理操作范本》	16756	35.00
《会展公司规范化管理操作范本》	16992	38.00
《零售企业规范化管理操作范本》	16164	37.00
《电力企业规范化管理操作范本》	16790	35.00
《印刷企业规范化管理操作范本》	16978	35.00
《物业公司规范化管理操作范本》	16757	38.00
《物流公司规范化管理操作范本》	16310	35.00
《销售企业规范化管理操作范本》	13847	38.00
《广告公司规范化管理操作范本》	15818	35.00
《装饰公司规范化管理操作范本》	16979	35.00
《公关公司规范化管理操作范本》	16990	35.00
《房地产企业规范化管理操作范本》	14381	38.00
《家具制造企业规范化管理操作范本》	15819	38.00
《生产制造企业规范化管理操作范本》	16637	39.90
《服装制造企业规范化管理操作范本》	16801	39.00



弗布克细化执行与模板系列

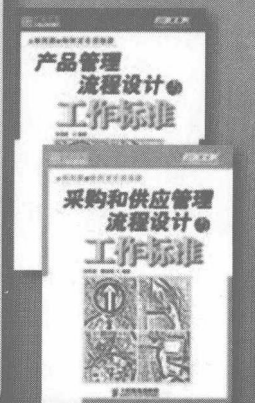
书名	书号	定价/元
《物流管理工作细化执行与模板》(附光盘)	17624	53.00
《生产管理工作细化执行与模板》(附光盘)	17544	47.00
《质量管理工作细化执行与模板》(附光盘)	17630	42.00
《物业管理工作细化执行与模板》(附光盘)	17642	43.00
《营销管理工作细化执行与模板》(附光盘)	17669	55.00
《酒店管理工作细化执行与模板》(附光盘)	17631	58.00
《财务会计工作细化执行与模板》(附光盘)	17670	50.00
《人力资源管理工作细化执行与模板》(附光盘)	17608	53.00
《行政管理工作细化执行与模板》(附光盘)	17592	53.00
《客户服务管理工作细化执行与模板》(附光盘)	17667	35.00

弗布克培训寓言故事游戏全案系列

书名	书号	定价/元
《教练能力培训全案》	18918	34.00
《领导能力培训全案》	18307	39.80
《创新能力培训全案》	18480	35.00
《激励能力培训全案》	18303	32.00
《沟通能力培训全案》	18310	32.00
《执行能力培训全案》	18629	37.00
《用人能力培训全案》	18980	38.00
《问题解决能力培训全案》	19145	33.00
《团队建设能力培训全案》	18328	34.00
《绩效管理培训全案》	18875	29.80

弗布克管理流程与工作标准系列

书名	书号	定价/元
《生产管理流程设计与工作标准》	14378	38.00
《房地产企业管理流程设计与工作标准》	16258	38.00
《采购和供应管理流程设计与工作标准》	16652	34.00
《产品管理流程设计与工作标准》	16755	29.80
《酒店管理流程设计与工作标准》	16308	32.00
《质量管理流程设计与工作标准》	16823	29.00
《项目管理流程设计与工作标准》	17068	45.00
《旅行社管理流程设计与工作标准》	17243	34.00
《物流管理流程设计与工作标准》	15821	30.00
《人力资源管理流程设计与工作标准》	15335	36.00
《市场营销管理流程设计与工作标准》	14854	34.00
《通用管理流程设计与工作标准》	14841	35.00
《财务管理流程设计与工作标准》	15879	39.80
《行政管理流程设计与工作标准》	16083	32.00
《物业管理流程设计与工作标准》	16179	35.00
《客户关系管理流程设计与工作标准》	16636	35.00



目 录

第一章 质量管理部职能及考核设计	1
第一节 质量管理部职能分解	2
一、质量管理部职能概述	2
二、质量管理部组织结构	2
三、质量管理部职能分解	4
第二节 质量管理部考核设计	6
一、关键业绩指标	6
二、胜任素质模型	7
三、考核指标设计	19
四、绩效考核细则	23
五、关键问题解决	23
第二章 采购质量岗位	25
第一节 来料检验主管	26
一、关键业绩指标	26
二、胜任素质模型	27
三、考核指标设计	27
四、绩效考核细则	30
五、关键问题解决	32
第二节 来料检验专员	33
一、关键业绩指标	33
二、胜任素质模型	34
三、考核指标设计	34
四、绩效考核细则	37
五、关键问题解决	38
第三章 制程检验岗位	39
第一节 制程检验主管	40

一、关键业绩指标	40
二、胜任素质模型	41
三、考核指标设计	41
四、绩效考核细则	44
五、关键问题解决	46
第二节 制程检验专员	47
一、关键业绩指标	47
二、胜任素质模型	48
三、考核指标设计	48
四、绩效考核细则	51
五、关键问题解决	52
第三节 在制品检验专员	53
一、关键业绩指标	53
二、胜任素质模型	54
三、考核指标设计	54
四、绩效考核细则	57
五、关键问题解决	59
第四章 质量控制岗位	61
第一节 质量控制经理	62
一、关键业绩指标	62
二、胜任素质模型	63
三、考核指标设计	63
四、绩效考核细则	65
五、关键问题解决	66
第二节 质量控制工程师	67
一、关键业绩指标	67
二、胜任素质模型	68
三、考核指标设计	68
四、绩效考核细则	71
五、关键问题解决	72
第三节 质量保证工程师	73
一、关键业绩指标	73
二、胜任素质模型	74

三、考核指标设计	74
四、绩效考核细则	77
五、关键问题解决	79
第四节 质量控制专员	80
一、关键业绩指标	80
二、胜任素质模型	81
三、考核指标设计	81
四、绩效考核细则	84
五、关键问题解决	84
第五章 成品检验岗位	87
第一节 成品检验主管	88
一、关键业绩指标	88
二、胜任素质模型	89
三、考核指标设计	89
四、绩效考核细则	92
五、关键问题解决	94
第二节 半成品检验专员	95
一、关键业绩指标	95
二、胜任素质模型	96
三、考核指标设计	96
四、绩效考核细则	99
五、关键问题解决	101
第三节 产成品检验专员	102
一、关键业绩指标	102
二、胜任素质模型	103
三、考核指标设计	103
四、绩效考核细则	106
五、关键问题解决	108
第四节 出厂检验专员	109
一、关键业绩指标	109
二、胜任素质模型	110
三、考核指标设计	110
四、绩效考核细则	113

五、关键问题解决	115
第六章 质量改进岗位	117
第一节 质量改进主管	118
一、关键业绩指标	118
二、胜任素质模型	119
三、考核指标设计	119
四、绩效考核细则	122
五、关键问题解决	123
第二节 质量改进专员	125
一、关键业绩指标	125
二、胜任素质模型	126
三、考核指标设计	126
四、绩效考核细则	129
五、关键问题解决	132
第七章 质量成本岗位	133
第一节 质量成本主管	134
一、关键业绩指标	134
二、胜任素质模型	135
三、考核指标设计	135
四、绩效考核细则	138
五、关键问题解决	140
第二节 质量成本工程师	142
一、关键业绩指标	142
二、胜任素质模型	143
三、考核指标设计	143
四、绩效考核细则	146
五、关键问题解决	148
第三节 质量成本专员	149
一、关键业绩指标	149
二、胜任素质模型	150
三、考核指标设计	150
四、绩效考核细则	153

五、关键问题解决	156
第八章 质量管理体系岗位	157
第一节 质量管理体系经理	158
一、关键业绩指标	158
二、胜任素质模型	159
三、考核指标设计	159
四、绩效考核细则	161
五、关键问题解决	165
第二节 质量管理体系主管	166
一、关键业绩指标	166
二、胜任素质模型	167
三、考核指标设计	167
四、绩效考核细则	170
五、关键问题解决	172
第三节 质量管理体系专员	173
一、关键业绩指标	173
二、胜任素质模型	174
三、考核指标设计	174
四、绩效考核细则	177
五、关键问题解决	182
第九章 服务质量管理岗位	185
第一节 服务质量经理	186
一、关键业绩指标	186
二、胜任素质模型	187
三、考核指标设计	187
四、绩效考核细则	189
五、关键问题解决	194
第二节 服务质量主管	195
一、关键业绩指标	195
二、胜任素质模型	196
三、考核指标设计	196
四、绩效考核细则	199

五、关键问题解决	203
第三节 服务质量专员	204
一、关键业绩指标	204
二、胜任素质模型	205
三、考核指标设计	205
四、绩效考核细则	208
五、关键问题解决	210
第十章 质量管理部岗位	213
第一节 质量总监	214
一、关键业绩指标	214
二、胜任素质模型	215
三、考核指标设计	215
四、绩效考核细则	217
五、关键问题解决	219
第二节 质量经理	220
一、关键业绩指标	220
二、胜任素质模型	221
三、考核指标设计	221
四、绩效考核细则	223
五、关键问题解决	225
第三节 质量主管	226
一、关键业绩指标	226
二、胜任素质模型	227
三、考核指标设计	227
四、绩效考核细则	230
五、关键问题解决	233
第四节 质量专员	234
一、关键业绩指标	234
二、胜任素质模型	235
三、考核指标设计	235
四、绩效考核细则	238
五、关键问题解决	242

第一章

质量管理部职能 及考核设计

5位一体，细化到底



第一节 质量管理部职能分解

一、质量管理部职能概述

质量管理部是总经理领导下的一个职能部门。为了实现企业的质量目标，质量管理部承担的具体职能包括：制订质量工作标准、产品质量检验标准，确定检验与监督管理方式，组织质量管理培训，推进全面质量管理、质量管理体系认证及计量器具管理等。

二、质量管理部组织结构

为了确保质量目标的实现，每个企业会根据本行业或企业的特点设置质量管理组织结构。质量管理部根据产品线、产品类别的不同，一般可以设置成以下不同的组织结构。

(一) 不同产品线的质量管理部组织结构

一家规模中等、共有三条产品线（A、B 和 C）的工厂的质量管理部组织结构如图 1-1 所示。

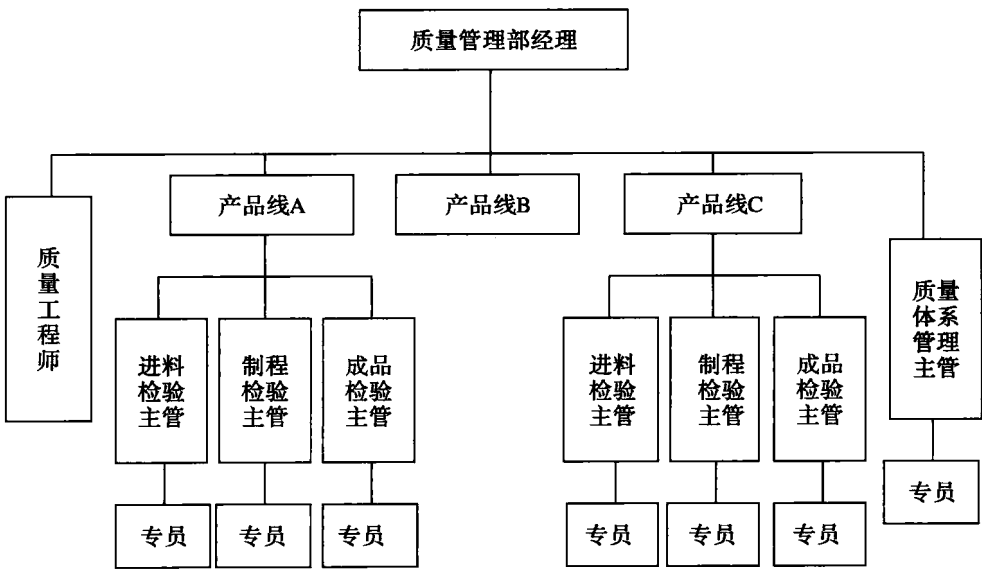


图 1-1 不同产品线的质量管理部组织结构图

(二) 中小型企业质量管理部组织结构

一家中小型企业的质量管理部组织结构如图 1-2 所示。

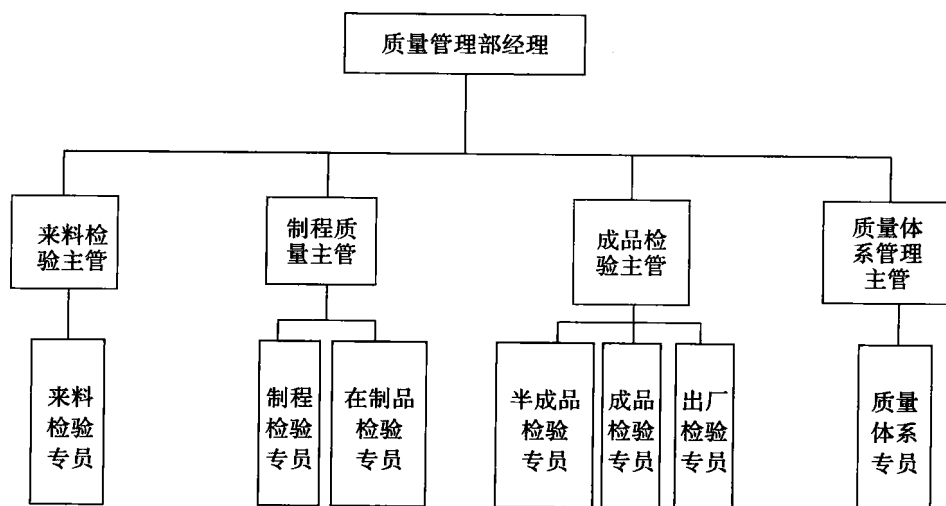


图 1-2 单一产品单一工厂质量管理部组织结构图

（三）大中型企业质量管理部组织结构

规模较大、分工详细、单一工厂的质量管理部组织结构如图 1-3 所示。

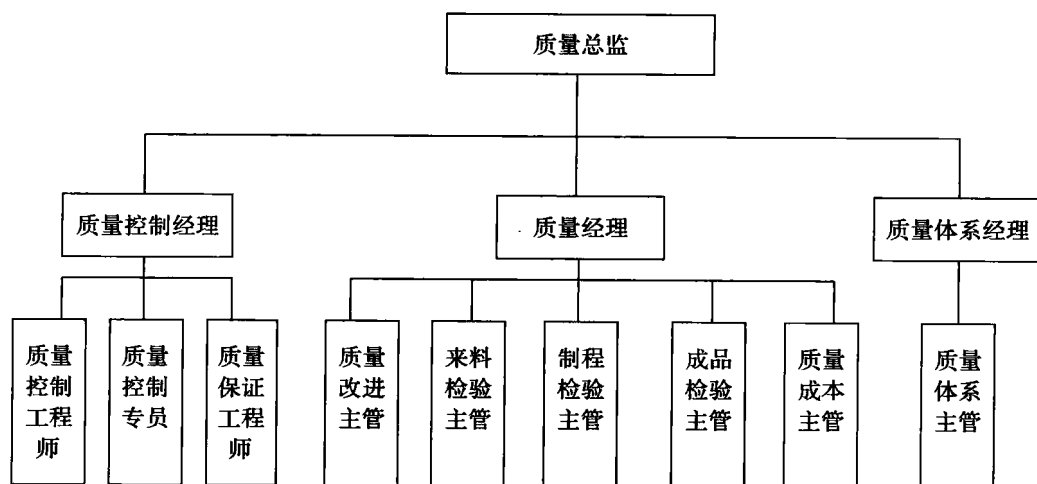


图 1-3 不同产品单一工厂质量管理部组织结构图

（四）服务型企业质量管理部组织结构

服务型企业质量管理部的组织结构如图 1-4 所示。