

普
华
经
管



经理人每天一堂
管理课系列

品质 经理 365天 超级管理手册

王生平 申姝红 编著

职业经理人的常用工具

品质管理讲技巧，沟通协调
想要产品零缺点，自检互检不可免

从白领到金领的必备读本

角色模拟，想经理之所想
一问一答，提供最佳对策

- ★ 介绍了66项经理人自检标准
- ★ 提供了58幅品质管理工作图例
- ★ 提供了137张品质管理工作表单
- ★ 列举了72个来料检验品质检验点
- ★ 涵盖了365个品质管理工作事项

365天，1天1个知识点
每天都有新进展



人民邮电出版社
POSTS & TELECOM PRESS

6 经理人每天一堂
管理课系列

品质 经理 365天 超级管理手册

王生平 申姝红○编著

人民邮电出版社
北京

图书在版编目 (C I P) 数据

品质经理365天超级管理手册 / 王生平, 申姝红编著
— 北京: 人民邮电出版社, 2013.4
(经理人每天一堂管理课系列)
ISBN 978-7-115-30937-2

I. ①品… II. ①王… ②申… III. ①企业管理—质量管理—手册 IV. ①F273.2-62

中国版本图书馆CIP数据核字(2013)第018588号

内 容 提 要

本书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。

本书适合品质部经理、品质控制工作人员、企业培训师、咨询师阅读参考。

经理人每天一堂管理课系列

品质经理 365 天超级管理手册

-
- ◆ 编 著 王生平 申姝红
责任编辑 刘 盈
 - ◆ 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 电子邮件 315@ptpress.com.cn
网址 <http://www.ptpress.com.cn>
三河市潮河印业有限公司印刷
 - ◆ 开本: 800×1000 1/16
印张: 20.5 2013年4月第1版
字数: 150千字 2013年4月河北第1次印刷

ISBN 978-7-115-30937-2

定价: 45.00 元

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

反盗版热线: (010) 67171154

广告经营许可证: 京崇工商广字第 0021 号

总序

国家“十二五规划”中对于加快我国制造业发展、提升管理与服务水平提出了很高的要求。这就要求各类企业必须尽快提升管理者的素质和能力，提升从业人员的管理水平，只有这样才能真正赶上产业升级的步伐，适应经济快速发展的需要。为此，国家出台了很多相关措施，例如，在《国家中长期人才发展规划纲要（2010—2020）》中具体提出了12项重大人才工程实施方案，其中“创新人才推进计划”、“青年英才开发计划”、“企业管理人才素质提升工程”和“高素质教育人才培养工程”已经全面启动。这些举措无疑为广大企业带来了信心与动力。

正是基于此，我们组织了一批企业一线管理人员、培训机构顾问和职业院校的教师，联合编写了这套“经理人每天一堂管理课系列”图书，目的在于配合国家的相关举措，为企业培养一大批高素质的管理人员，提升在职管理者的素质和岗位工作能力，促进企业人才队伍建设，进而改善企业的经营管理水平。

本系列图书具有以下几个方面的特点。

- 每本书的内容均分为三大部分，即岗位职责、管理技能和专业技能。在岗位职责部分，经理人可以了解到部门的职责权限以及自身的工作内容；在管理技能部分，经理人可以掌握工作中需要用到各种管理知识；而在专业技能部分，经理人可以学到本岗位需要掌握的各项专业技巧和方法。
- 本系列图书的最大亮点是把经理人需要掌握的各项技能分解到365天当中，形成365个知识点，这样经理人可以每天学习一个知识点并运用于工作中，直至彻底掌握所有知识点。
- 本系列图书每一章的章前都设计了一段“A经理与Q先生/女士”的对话，

在对话中简要归纳了本章中经理人需要掌握的各项重点知识，同时每节前还设计了提示语作为本节的导引。这些设计极大地方便了读者的阅读与学习。

- 每本书中均运用了大量的图表，以方便经理人进行最直观的阅读和学习，同时还提供了“经典范本”、“实用案例”以及“扩展阅读”等栏目，对相关知识点进行了丰富和拓展，以便为读者提供更多的知识与信息。
- 作者充分考虑到现代人工作节奏快、压力大的特点，在编写时尽量做到“去理论化”而注重“实操性”，以精确、简洁的方式描述所有知识点，极大地满足了经理人希望快速掌握工作技能的需求。
- 本系列图书不仅可以作为职业经理人自我充电、自我提升的学习手册和日常管理工作的“小百科”图书，还可以为相关培训机构开展上岗培训、团队学习提供参考。

希望本系列图书能够得到广大读者的认可。

“经理人每天一堂管理课系列”

图书编委会

前 言

品质管理在企业中非常重要，因为它涉及到企业产品品质的各项相关事务，如品质管理规划、来料品质控制等。品质经理作为企业品质管理事务的主要负责人，只有充分掌握品质管理的各项技能，才能带领部门人员做好品质管理工作。

本书主要分为以下三大部分。

◎ 第一部分主要描述了品质经理的岗位职责，具体包括品质部的职责权限以及品质经理的职责要求和日常工作内容。

◎ 第二部分介绍了品质经理需要掌握的各项管理技能，如制订工作计划、汇报与下达指示、进行有效授权等。在这一部分中，特别指出品质经理应积极进行形象自检，确保拥有良好的个人形象，同时要经常进行自我反思，以便不断取得进步。

◎ 第三部分重点介绍了品质经理在日常工作中需要掌握的各项实际操作技能，具体内容如下所示。

◇ 第五章“品质管理规划”介绍了品质管理规划的相关知识，包括建立品质目标、品质标准等内容，强调了品质经理应当重视的规划细节。

◇ 第六章“来料品质管理”详细介绍了品质经理对物料进入企业这一过程的管理工作，同时介绍了处理来料品质问题的方法和措施。

◇ 第七章“制程品质控制”介绍了产品生产过程中的品质控制，包括了首检、巡检等方法。

◇ 第八章“成品品质管理”介绍了产品出厂前的检查工作，以及如何确保出库产品完全合格。

◇ 第九章“工序品质管理”介绍了工序的基本内容，同时对工序质

量控制点的设置进行了详细的描述。

◇ 第十章“日常产品管理”介绍了企业对样品和不合格品的管理方式。

◇ 第十一章“品质成本控制”首先介绍了品质成本分析的相关规定，然后介绍了不同的成本控制工作。

◇ 第十二章“品质体系管理”介绍了品质文件编写、内部评审、管理评审以及品质认证等四个方面的内容。

◇ 第十三章“品质管理提升”介绍了提高员工品质意识、有效管理品质信息以及组织开展品管圈活动的方法。

通过对本书的认真学习，品质经理可以较为全面地掌握品质管理的各项技能，更好地开展工作。

本书由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、企业管理硕士研究生导师、MBA导师王生平主持编写，参与编写的还有企业一线管理人员和职业院校老师，他们是张绍峰、刘冬娟、高风琴、吴丽芳、宿佳佳、申姝红、郑洁、刘军、李辉、赵静洁、赵建学、陈运花、段青民、杨冬琼、王丹、赵仁涛、柳景章、唐琼、段利荣、林红艺、贺才为、林友进、刘海江、马丽平、匡仲潇、滕宝红。在此，编者对他们付出的努力一并表示感谢。

由于编者水平有限，全书不足之处在所难免，在此希望广大读者批评指正。

本书阅读指南

本书每章前都有一段“导读”，以简要介绍本章的基本内容，方便读者阅读。

品质经理 365^Q 超级管理手册

第一章 品质部的职责

导读 >>>

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。



Q先生：A经理，作为品质经理，我该如何开展本部门的管理工作呢？

A经理：你要了解品质部在整个企业中的位置，它的职责权限、日常工作流程以及与其他部门的关系，这些是开展品质管理工作必须掌握的知识。在日常管理工作中，你要时刻牢记这些知识，尤其是品质部的职责权限，避免做出超越职责权限的事情。

Q先生：那么，我该如何安排我的日常工作呢？

A经理：根据我的经验，你可以将日常工作按日、周、月、季度以及年来进行安排。因为时间不同，要做的事情也有所不同，只有做好安排，才能使工作有条不紊、循序渐进地开展，而不至于出现手忙脚乱、不知所措的情况。



说明：A经理是一名具有多年工作经验的品质经理；

Q先生是一名刚上任的品质经理。

2

本书在每章前设置了一段A经理与Q先生的对话。通过对话揭示本章的核心内容，使读者在学习过程中能够重点掌握这些内容。

本书在每一节前都设置了“阅读提示”栏目，其简要介绍了本节内容。

第一节 品质部职责权限

阅读提示

品质部是负责企业品质事务的管理部门，在企业中既扮演执行任务的角色，又扮演监督控制的角色，有时还扮演协调的角色。

001 品质部所处的位置

在生产型企业中，品质部主要负责企业的品质管理规划、来料品质检验、制程品质检验、成品品质检验等工作，是企业的品质事务管理部门。

本书提炼了365个知识点，每个知识点都介绍了相关的专业知识。品质经理可随时学习和查阅。

【经典范本 01】××公司品质方针

××公司品质方针

××有限公司是集开发、生产、贸易为一体的综合性企业，主要经营新型建材、建材设备、铁路电器、国际贸易及投资咨询等业务。

××有限公司致力于新材料，新技术，光、机、电一体化产品的开发和应用。企业以铁路运输装备为主导市场，以安全可靠为前提，以生产长寿命、节能、智能化产品为目标，先后研发了冷光源系列灯具及其他显示器、电器件产品。同时也为城市市政、车站、

书中提供了相当多的“经典范本”供读者参考，这些范本都是成熟企业的管理规范，具有较高的参考价值。

“实用案例”栏目为读者提供了大量有价值的常用案例，帮助读者完整地掌握相关知识。

【实用案例】

××公司机加车间制程检验人员配备表

时间 \ 巡检员	赵××	钱××	孙××	李××	张××
星期一	机加A组	机加C组	机加D组	机加E组	机加F组
星期二	机加C组	机加D组	机加E组	机加F组	机加A组
星期三	机加D组	机加E组	机加F组	机加A组	机加C组

扩展阅读

ISO 9001

ISO 9001是ISO 9000族标准包括的质量管理体系核心标准之一。ISO 9000族标准是国际标准化组织（ISO）在1994年提出的概念，是指“由ISO/TC 176（国际标准化组织质量管理和质量保证技术委员会）制定的国际标准。

一、适用组织

ISO 9001质量管理体系适合希望改进运营和管理方式的任何组织，不论其规模或所

针对正文知识点不足的情况，我们设置了“扩展阅读”栏目来扩展读者的视野，丰富其专业知识。

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····· 3

001 品质部所处的位置····· 3

002 品质部的职责权限····· 4

003 品质部的工作流程····· 5

第二节 365天工作安排····· 6

004 了解国家法定节假日····· 6

005 计算工作时间····· 7

006 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····· 10

007 个人形象要求····· 10

008 心理素质要求····· 11

009 个人能力要求····· 11

010 职业道德要求····· 13

第二节 品质经理工作内容····· 13

011 日常管理工作内容····· 14

012 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的。

第一节 制订工作计划····· 19

013 工作计划的格式····· 19

014 工作计划的内容····· 19

015 工作计划的制订步骤····· 21

第二节 汇报与下达指示	21
016 向上级汇报工作	21
017 听取下级汇报工作	22
018 正确地下达指示	22
第三节 进行有效授权	23
019 明确授权要素	24
020 避免陷入授权误区	24
021 掌握必要的授权方法	25
022 强化被授权者的职责	26
第四节 团队管理技能	26
023 认识企业团队管理	26
024 团队管理的基本要点	27
第五节 日常沟通管理	28
025 了解常见的沟通方式	28
026 了解常见的沟通障碍	28
027 明确沟通共识	29
028 掌握向上沟通的要点	29
029 掌握水平沟通的要点	30
030 掌握向下沟通的要点	31
031 需要立即沟通的情况	31
032 掌握倾听的方法	33

第四章 自我管理技能

品质经理除了需要掌握基本管理技能之外，还要做好自我管理的工作，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	35
033 男士形象自检内容	35
034 女士形象自检内容	36
第二节 反思工作	38
035 了解反思的内容	38
036 做好反思记录	39
037 运用反思方法	40

第三部分 专业技能

第五章 品质管理规划

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	43
038 品质方针的设立要求	43
039 分析企业的内外环境	43
040 整理企业的经营思路	44
041 起草、修改、形成品质 方针	44
042 批准与发布品质方针	44
043 品质方针包含的内容	44
【经典范本01】××公司品质 方针	45
044 宣传与沟通品质方针	46

045	实施品质方针	47	067	不合格品管理制度	63
046	检查品质方针的落实情况	47	068	品质追溯制	63
047	审核品质方针	47	069	质量统计和分析制	63
048	修正与改进品质方针	48	070	品质检验考核制	64
第二节	设立品质标准	48	071	品质激励制度	65
049	品质标准化的意义	48	第六章 来料品质管理		
050	品质标准的类别	49	<hr/>		
051	品质标准的内容构成	50	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。		
	【实用案例】××公司产品温度模拟环境测试标准	50	第一节 供应商品质控制		
052	品质标准的制定方法	51	072	供应商调查	68
053	品质检验的标准分类	52	073	初步选定供应商	69
054	品质检验标准的制定方法	52	074	供应商样品评审的目的	69
055	品质检验的作业标准	53	075	组建供应商样品评审小组	70
056	品质标准的执行	54	076	实施样品评审工作	70
057	品质标准的修订	55	077	编写样品评审报告	70
第三节	制定品质目标	55	078	现场验厂工作流程	71
058	品质目标的制定要求	55		【实用案例】×××公司供应商验厂计划	72
059	品质目标的内容	56	079	开展谈判工作	72
060	品质目标的制定流程	56	080	再次比较供应商	73
	【实用案例】××公司年度品质目标	57	081	签订品质保证协议	73
061	品质目标的日常管理	58		【经典范本02】供应商品质保证协议	74
第四节	品质制度设计	59	082	派驻检验人员的优缺点	77
062	“三不原则”的内容	60	083	聆听派驻检验人员的抱怨	78
063	“三不原则”的实施要点	61	084	处理派驻检验人员的抱怨	79
064	重点工序双岗制	62			
065	签名制	62			
066	质量复查制	62			

第二节 来料检验品质检测点 … 80	
085 基础材料品质检测点 …… 80	
086 电子元器件品质检测点 … 81	
087 电子装配部件品质检测点 … 81	
088 塑料、橡胶部件品质检测点 … 82	
089 五金小部件品质检测点 … 83	
090 化学原料品质检测点 …… 84	
091 包装材料品质检测点 …… 84	
第三节 来料检验职责划分 …… 85	
092 IQC部门人员配置 …… 85	
093 IQC部门组织架构 …… 86	
094 IQC主管岗位职责 …… 86	
095 IQC工程师岗位职责 …… 87	
096 SQE工程师岗位职责 …… 87	
097 IQC质检员岗位职责 …… 88	
098 IQC技术员岗位职责 …… 88	
第四节 来料检验工作流程 …… 89	
099 来料检验场地要求 …… 89	
100 来料检验的准备工作 …… 90	
101 开展质检派工工作 …… 90	
102 准备好检验标准 …… 91	
103 开展来料检验工作 …… 92	
104 允收供应商来料 …… 93	
105 拒收供应商来料 …… 93	
106 粘贴检验结果标签 …… 94	
107 来料检验的注意事项 …… 95	
108 记录检验不良状况 …… 96	
109 记录各类测量数据 …… 97	
110 开展分析工作 …… 98	
111 有效开展特采工作 …… 98	

112 物料特采申请审核 …… 99
113 特采工作后的处理 …… 100
第五节 来料检验问题处理 … 101
114 线上来料问题处理 …… 101
115 允收来料问题处理 …… 103
116 来料后段重大品质问题处理 … 103
117 提出来料品质投诉 …… 104
118 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 … 108
119 了解制程品质管理 …… 108
120 巡回检验组织架构 …… 108
121 设置IPQC部门的考虑因素 … 109
122 掌握IPQC设置方法 …… 110
123 明确IPQC部门的职责权限… 111
124 终检组织架构 …… 111
125 FQC主管职责 …… 112
126 包装检验员职责 …… 112
127 成品出货检验员职责 … 113
128 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 …… 115
129 常见检验设备的类别 … 115
130 选择设备校准方式 …… 116

131	检验设备校准流程	117	150	做好巡检记录工作	135
132	盘点企业检验设备	117	151	处理巡检问题	136
133	制作周检日程表	118	152	实施末件检验	137
134	实施周检工作	118	153	末件检验异常处理	138
135	检验校准记录工作	119	154	设置半成品控制点	139
136	校准工作的注意事项	120	155	半成品品质检验	139
第三节 制程检验实施流程		121	156	半成品检验记录	140
137	制程品质管理的特点	121	157	半成品例外放行	141
138	制程检验前的准备工作	121	158	产品包装检验的要求	141
	【实用案例】××公司机加车间 制程检验人员配备表	122	159	产品包装检验的项目	142
139	品质缺陷严重性分级	123	160	产品包装检验记录	142
140	严重性分级方法举例	123		【实用案例】××公司品质部包装 巡检日报表	142
	【实用案例】××公司品质检验 缺陷分类	124	161	包装品质异常处理	144
141	首件检验的目的和原理	125	第四节 制程检验误差控制		145
142	必须采用三检制	125	162	标准误差产生的原因	145
143	明确首件检验规范	127	163	标准误差的预防措施	146
	【经典范本03】××公司首件 检验规定	127	164	测量误差产生的原因	146
144	记录首件检验结果	129	165	防范测量器具误差	148
145	首件检验的注意事项	130	166	防范测量方法误差	148
146	现场品质巡检的方法	131	167	合理选择测量基面	148
147	设置巡检人数	132	168	合理选择定位方法	149
	【实用案例】××公司巡检人数 设置	133	169	合理选择测量点位置	149
148	设定巡检工作频率	133	170	选择合适的测量次数	150
	【实用案例】××公司巡检频率 设置	134	171	读数误差的预防措施	150
149	实施巡检工作	135	172	防范测量环境误差	150
			173	防范粗心大意误差	150
			174	防范程序性误差	152
			175	防范技术性误差	152
			176	防范明知故犯误差	152
			177	对检验工作进行抽查	153

第五节 抽样检验 154

178 抽样检验工作的要求 ... 154

179 抽样检验的实施程序 ... 155

180 检验水平（I、II、III）... 155

181 IL（检验水平）选择条件... 157

182 抽样检验综合考虑因素 ... 158

183 接收品质限（AQL）的表示 159

184 接收品质限（AQL）值确定 159

185 抽样方案的不同类型 ... 161

186 比较抽样方案类型 162

187 确定抽样检验方案 162

188 检索抽样检验方案 165

【实用案例】抽样方案 166

189 抽样检验最终判定 167

【实用案例】抽样检验最终判定... 167

190 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预防有缺陷的产品入库或出厂。品质经理要对成品进行严格的全方位检验，因为这是控制产品品质的最后一关。

第一节 成品入库检验 170

191 成品入库的检验项目 ... 170

192 成品入库的检验要求 ... 170

193 成品入库的检验流程 ... 170

194 成品入库拒收处理 171

195 成品入库验收记录 173

第二节 成品出货检验 174

196 成品出货检验的内容 ... 174

197 成品出货检验流程 175

198 不同检验结果的处理措施 ... 175

199 做好检验记录工作 176

200 客户质检员验货 177

201 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 179

202 影响工序的因素 179

203 控制作业人员因素 180

204 控制生产设备因素 180

205 控制加工材料因素 181

206 控制工艺方法因素 181

207 控制生产环境因素 181

208 工序管理的内容 181

209 工序管理的流程 182

210 工序异常的应对方法 ... 182

211 用控制图进行管理 183

第二节 工序品质信息控制 ... 184

212 工序品质信息的来源 ... 184

213 工序品质信息的日常处理 ... 184

214 工序品质突发信息处理 ... 185

215 工序品质信息反馈流程 ... 185



216	工序品质信息反馈办法	186	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。
217	工序品质信息反馈登记	186	
第三节 工序品质控制点设置		188	
218	了解品质控制点的内涵	188	
219	了解品质控制点的类别	188	
220	明确品质控制点的管理组织	188	
221	设置品质控制点的条件	189	
222	设置品质控制点的流程	189	
223	编制品质控制点的相关文件	190	
224	收集与处理工序品质控制点信息	191	
225	审核评价品质控制点的要点	191	
226	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	192	
227	实施品质控制点审核	192	
第四节 工序改善管理		193	
228	工序改善的对象	193	
229	工序改善的流程	194	
230	工序改善报告	195	
231	工序改善使用的数据	195	
232	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			
第一节 企业样品管理		198	
233	企业样品的主要类别	198	
234	样品生产控制工作	199	
235	采购、外发样品管理	200	
236	客户样品管理	201	
237	复制生产用样品	202	
238	管理生产用样品	203	
239	收集检验用样品	203	
240	分发检验用样品	203	
241	处置检验用样品	204	
242	检验用样品的使用管理	204	
243	样品变更及报废管理	205	
第二节 不合格品管理		205	
244	不合格品的种类	205	
245	不合格品的产生原因	206	
246	不合格品的评审流程	207	
247	对不合格品提出处理意见	207	
248	对不合格品进行初审	208	
249	对不合格品进行终审	209	
250	不合格品管理的准备工作	210	
251	填写不合格品单	210	
252	不合格品的标示要求	210	
253	不合格品标示物分类	211	
254	来料不合格品的标示	212	
255	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	212	
256	库存不合格品标示	213	

257	不合格品区域规划	213
258	不合格品区域的使用规定	213
259	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	214
260	不合格品返工与返修	214
261	不合格品报废处理的考虑 因素	215
262	不合格品报废的申请程序	215
263	不合格品报废申请的审批 权限	216
264	不合格品统计	216
265	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 219

266	品质成本属性	219
267	品质成本分析内容	219
268	品质成本分析方法	220
269	预防成本分析工作	221
270	鉴定成本分析工作	222
271	内部故障成本分析	223
272	外部故障成本分析	223
273	编写品质成本报告	224
	【经典范本04】品质成本报告表	225
274	编写报告的注意事项	226

第二节 现场品质成本控制 226

275	重新评估设计方案	227
276	改善生产技术	227
277	降低物料使用成本	227
278	降低检验环节的成本	227
279	发现和排除加工现场的浪费	228
280	建立不合格品检查系统	228
281	活用作业标准书	229
282	活用QC工程表的要点	230
283	活用QC工程表的注意事项	231
284	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。

第一节 编写品质文件 233

285	编写品质手册封面	233
	【经典范本05】×××有限公司 品质手册	233
286	编写品质手册目录	234
	【经典范本06】×××有限公司 品质手册封面	234
287	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	235