

# The Standard Of Production Quality Management

世界 500 强企业生产管理标准典范

# 生产品质管理标准

世界 500 强企业管理标准研究中心 编著

管理是由命令、无序、模糊转向授权、规范、高效的基本途径。

東方出版社



F-273.2-65

97495

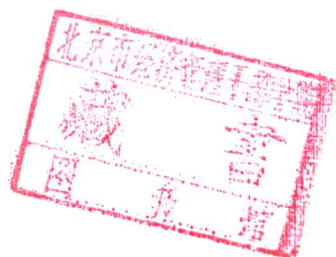
# The Standard Of Production Quality Management

世界 500 强企业生产管理标准典范

## 生产品质管理标准

世界 500 强企业管理标准研究中心 编著

管理是由命令、无序、模糊转向授权、规范、高效的基本途径。



東方出版社

## 图书在版编目 (CIP) 数据

生产品质管理标准/世界 500 强企业管理标准研究中心编著. -北京: 东方出版社, 2004. 1

(时代光华管理标准书系)

ISBN 7-5060-1801-2

I. 生… II. 世… III. 企业管理: 质量管理—标准 IV. F273.2-65

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2003) 第 122015 号

## 生产品质管理标准

---

著作责任者: 世界 500 强企业管理标准研究中心 编著

责任编辑: 吴玉萍

标准书号: ISBN 7-5060-1801-2

出版发行: 东方出版社

地址: 北京市朝阳区门内大街 166 号 100706

网址: <http://www.peoplepress.net>

印刷者: 北京市密东印刷有限公司

经销者: 新华书店

开本: 787 毫米×1092 毫米 16 开本 印张: 23.875 印张 字数: 331 千字

版次: 2004 年 1 月第 1 版 印次: 2004 年 1 月第 1 次印刷

印数: 1—5000 册

定价: 48.00 元

---

未经许可, 不得以任何方式复制或抄袭本书之部分或全部内容。

版权所有, 翻版必究

# 致读者

在这样一个急剧变革、激烈竞争的时代，中国企业面临着前所未有的挑战。一方面，随着全球经济一体化进程的加快，越来越多的跨国公司凭借雄厚的品牌优势、技术优势和管理优势，长驱直入进入中国市场，快速抢占市场份额；另一方面，国内企业也是斗智斗勇，各出奇招，价格大战、人才大战风起云涌，行业竞争日趋白热化。

企业如何在这场没有硝烟的战争中取胜？如何提升核心竞争力？如何实现可持续发展？越来越多的事实表明，一切成功的企业都源于卓越的管理，而卓越的管理都源于建立可操作性的科学化、规范化、程序化的管理制度与管理标准。“一流的企业卖标准，二流的企业卖技术，三流的企业卖产品”。没有先进的一流标准，只能受制于他人，企业不可能做大做强。而这正是许多中国企业发展过程中的薄弱之处。当前，许多企业正处在从经验型管理向职业型管理的转型过程之中，由于缺乏规范科学的管理体系，工作盲目性、决策随意化、业务流程匮乏、生产、工作秩序不规范现象随处可见。同时，许多企业短视思想较严重，缺乏长远规划，过了今天，不知明天如何过？这些问题与企业想要基业长青、走可持续发展之路的要求相差甚远。因此，建立规范化、科学化、标准化的管理体系就非常现实而又急迫地摆在了越来越多企业的重要日程之上。

众所周知，跨国公司具有科学化的管理流程、标准化的工作制度和规范化的管理体系，这种专业化的管理水平使得他们在竞争中始终处于优势。因此借鉴学习优秀跨国公司的先进管理理念和管理经验便成为中国企业迅速摆脱窘境、快速提升核心竞争力的必然选择。

有鉴于此，我们与东方出版社、中国社会科学出版社联合推出了“时代光华管理标准书系”，本套丛书首批包括人力资源管理标准类、生产管理标准类、职业资格标准类等内容，丛书通过对国际知名成功企业规范化、精细化管理经验的系统总结，旨在为中国企业的管理工作提供全面系统、有章可循的详尽操作规范，为企业实行规范化管理提供一条快速便捷之路。

作为中国企业管理标准化、规范化的最佳参考范本，本书系具有以下几大特色：

一、系统总结跨国公司的成功经验。本书系由世界著名跨国公司的高级经理、培训经理及知名管理专家进行编写，他们通过对世界知名企业管理标准和管理制度的详细系统的收集整理，全面总结了跨国公司成功管理的精髓。

这些详尽系统的操作规范在跨国公司的应用已经非常成熟和完善，借鉴他们的成功经验，对缩小中国企业与跨国公司之间的管理差距，提高我国企业规范化管理水平无疑是一条有效的途径。

**二、实用性、操作性强。**本书系以帮助管理者和企业快速有效地解决各种实际问题为出发点，内容紧密结合企业各项实际工作。您可以根据自己企业的实际情况，以本书系为参考，进行针对性的学习并灵活运用到管理实践中，以迅速应对和处理各种问题。因而本书具有很强的实用性，对中国企业的各项基础管理工作有很强的指导和借鉴意义。

**三、使用方便，效果显著。**通过借鉴本书系的有关内容，您无须花大量的时间和精力，只要对相关的管理标准直接使用或根据情况稍加修改，就可以快捷方便地建立本企业的管理标准，因此本书系在使用上有很强的便利性。同时，由于这些标准和制度在跨国公司已成功应用多年，您将把这些标准和制度引入本企业，相信能为您的企业带来立竿见影的效果。

**四、随查随用的工作指南。**本书系介绍的管理准则、标准和业务范本都与管理者的日常工作紧密结合，因此当您在实际的工作中遇到了问题不知如何专业化处理时，可以随时查阅本书系相关的知识点和技能点，以迅速有效地解决问题。作为一套工作指导手册，本书系有较高的参考价值。

最后需要说明的是，本书系因为通过大量收集整理有关跨国公司的各种内部管理标准、管理规章、管理流程而成，所以不可避免地存在语言风格不尽一致，体例也未能做到严格一致等缺憾，欢迎您提出宝贵的意见与建议，感谢您帮助我们改进与提高。如果您读后有收获，请转告您的朋友和同事，与大家一起分享！

感谢东方出版社、中国社会科学出版社、北京中社博雅文化传播有限公司与北京时代光华教育发展有限公司的鼎力支持，我们将继续推出更多更好的管理标准。愿时代光华管理标准书系能成为您或您的企业提高规范化管理水平的得力助手！

世界 500 强企业标准研究中心  
2003 年 12 月

## 前 言

全球化的浪潮正冲击着世界的每一个角落。在这种环境中，企业的生存和发展受到越来越严重的挑战。市场竞争的范围跨越了国界，成为全球范围内的竞争，如何在竞争中脱颖而出，对每一个企业来说生死攸关，而归根到底，市场竞争的核心是品质竞争。提高产品质量，加强品质管理，提升产品竞争力，成为企业发展的重中之重。而品质管理的关键又在于制定正确地品质管理标准。正所谓“没有规矩，不成方圆”。本书深入研究了国内外品质管理的先进思想和管理经验，从而为企业更好的进行生产品质管理搭建了桥梁。

本书始终贯彻“全员参与”的理念，内容涉及面广，具体包括：

第一章 品管组织和人员职责标准，内容包括各级管理人员、技术人员、相关部门等各职能部门乃至生产工人的品质管理职责范围。

第二章 品质方针和目标管理工作标准，介绍品质方针和目标制定工作方法、技巧和品质方针和品质目标实施过程控制。

第三章 品质检验作业执行标准，详细介绍检验计划的制定与实施，检验标准、检验方法和技术，检验过程的控制，检验状态标识方法，产品样品的控制与管理等内容。

第四章 不合格品控制工作执行标准，内容包括不合格品生产原因的分析，不合格品的隔离、评审、处置、记录的程序和方法，不合格品的标识及不合格品的预防与纠正措施的制定与执行等。

第五章 持续改进工作执行标准，介绍质量改进活动的程序，质量改进环境在企业中的建立与维持，QCC 小组活动成功推行的方法与技巧，提案改善制度实施的方法等。

第六章 品质资源管理标准，介绍为确保品质管理而应提供和维护的各种资源，包括人力资源的管理、人员的培训、品管成本的分析与控制、品质信息的收集与反馈、品管工作环境的提供与保持、影响品质的自然资源的管理、与品质相关的供方管理。

第七章 计量器具管理工作执行标准，介绍保证品质的各种计量器具的管理，包括计量器具的管理标准、各种计量器具操作标准及为维护计量器具有效管理的各种制度。

本书既有较强的理论深度，又具操作性与实用价值，尤其是提供了大量的管理图表可供管理者在实际品质控制工作中有效运用。同时，本书也可作为各级管理人员和培训部门进行品质管理培训的教材。

## 时代光华系列产品简介

时代光华公司是一家以管理培训产品、多媒体文化产品的研发、生产为主业,兼及培训认证、咨询等多方面业务的科教传播企业,它与北京大学出版社、中国企业联合会、中华全国工商业联合会等战略合作单位立足于中国管理界及大众客户的需要,充分利用现代化的最新科技,携手推出时代光华管理课程等系列产品与服务。时代光华的核心理念:真诚创造成功;时代光华的使命:最大限度地满足客户学习、培训与娱乐的需要,全力以赴推动客户成长、发展,走向成功。

◆ **时代光华管理课程:**为满足中国广大管理者培训发展的需要而推出的一整套大型多媒体课程,产品形式为 **VCD(或 DVD)+CD-ROM+文字教材(含工具表单)** 的多媒体课程包,适合在 VCD(或 DVD)机或电脑上播放学习;课程内容涵盖管理培训的各种不同领域与层级,表现形式丰富多样而又生动灵活,既有大量的互动式的培训讲座,也有一定数量的情景剧(真人情景剧或卡通情景剧)。现已推出 120 余种。

◆ **时代光华网络课程:**是指对时代光华管理课程进行技术处理后通过网络进行远程互动式学习的课程,在内容上与时代光华管理课程完全相同;它可在以下网络上运行学习:①无线与有线电视网;②VOD、BOD 等有线网络点播;③企业内部宽带局域网或广域网。时代光华网络课程+时代光华网络学习管理系统(软件)=时代光华管理课程网络学习解决方案。时代光华为企业、机构组织培训和个人点播学习准备了极有成效的整套解决方案。

◆ **时代光华管理软件:**时代光华公司作为一家软件企业,近年陆续不断推出了一批培训类、应用类软件,深受各界广大客户的热烈欢迎。

◆ **时代光华经管类系列图书:**时代光华为满足广大管理者日益增长的发展需求,整合国内外一流出版资源开发编纂了系列实用类管理图书。时代光华经管类图书已引起国内图书市场的热烈反响,并获得了众多读者的一致好评。

若需了解更多信息请登陆 [www.21TBC.com](http://www.21TBC.com) 或拨打免费服务电话 800-810-1058 或 010-82894446。



## 时代光华系列产品目录

| 时代光华管理课程目录      |                     |              |               |                 |                              |              |               |
|-----------------|---------------------|--------------|---------------|-----------------|------------------------------|--------------|---------------|
| 编号              | 课程名称                | 课程包<br>定价(元) | 网络课程<br>定价(元) | 编号              | 课程名称                         | 课程包<br>定价(元) | 网络课程<br>定价(元) |
| <b>个人发展类(A)</b> |                     |              |               |                 |                              |              |               |
| A01             | 现代企业员工职业化训练整体解决方案   | 2400         | 7200          | D06             | 非人力资源经理的人力资源管理——部门经理人事管理技能训练 | 600          | 1800          |
| A02             | 企业员工全面激励训练整体解决方案    | 1200         | 3600          | D07             | 企业组织结构设计与部门职能划分              | 400          | 1200          |
| A03             | 现代职业人士必备技能训练        | 900          | 2700          | D08             | 岗位说明书的编写与应用                  | 500          | 1500          |
| A04             | 高层经理人的八项修炼          | 1200         | 3600          | D09             | 企业如何有效激励员工                   | 500          | 1500          |
| A05             | 职业经理人十项管理技能训练       | 2200         | 6600          | D10             | 辞退员工管理与辞退面谈技巧                | 400          | 1200          |
| A06             | 时间管理:高效职业人士必备技能     | 1200         | 3600          | D11             | 职责管理                         | 600          | 1800          |
| A07             | 有效沟通技巧              | 500          | 1500          | D12             | 员工关系管理                       | 400          | 1200          |
| A08             | 双赢谈判                | 600          | 1800          | D13             | “问题员工”管理                     | 300          | 900           |
| A09             | 高效会议管理技巧            | 500          | 1500          | <b>财 务 类(E)</b> |                              |              |               |
| A10             | 职业经理人常犯的 11 种错误     | 700          | 2100          | E01             | 赊销与风险控制                      | 1300         | 3900          |
| A11             | 如何成为一个成功的职业经理人      | 700          | 2100          | E02             | 职业经理人财务素养训练——非财务人员的财务管理      | 800          | 2400          |
| A12             | 店面营业员职业化训练          | 400          | 1200          | E03             | 企业如何进行纳税筹划                   | 600          | 1800          |
| A13             | 如何做一名优秀的部门经理        | 600          | 1800          | E04             | 有效收款策略与呆账处理实务                | 400          | 1200          |
| A14             | 跨国公司员工的八个行为习惯       | 600          | 1800          | <b>生 产 类(F)</b> |                              |              |               |
| A15             | 商务礼仪                | 800          | 2400          | F01             | 卓越的现场管理:5S 推行实务              | 1300         | 3900          |
| <b>综合管理(B)</b>  |                     |              |               | F02             | 生产主管职业化训练教程                  | 900          | 2700          |
| B01             | 现代企业规范化管理整体解决方案     | 2400         | 7200          | F03             | 企业供应链物流管理——海尔、沃尔玛成功模式        | 1300         | 3900          |
| B02             | 如何打造高绩效团队           | 1300         | 3900          | F04             | 企业采购与供应商管理七大实战技能             | 400          | 1200          |
| B03             | 成功的项目管理             | 1300         | 3900          | F05             | 六西格玛在中国企业的实施——质量与流程能力的双重提升   | 600          | 1800          |
| B04             | 管理流程设计与管理流程再造       | 300          | 900           | F06             | 如何当好班组长                      | 600          | 1800          |
| B05             | 如何以绩效考核促进企业成长       | 800          | 2400          | F07             | 生产问题分析与解决                    | 700          | 2100          |
| B06             | 追求卓越——美国八大名牌企业成功秘诀  | 600          | 1800          | F08             | 改善生产管理的利器——5S 与 TPM 实务       | 600          | 1800          |
| B07             | 世界十大知名企业高级管理人员训练教程  | 1200         | 3600          | F09             | 高效的制造业物料与仓储管理                | 600          | 1800          |
| B08             | 世界十大知名商学院高级工商管理培训教程 | 1200         | 3600          | F10             | 精益生产之 JIT 实务                 | 600          | 1800          |
| <b>战 略 类(C)</b> |                     |              |               | F11             | 全面质量管理 TQM                   | 600          | 1800          |
| C01             | 企业发展战略设计与实施要务       | 1300         | 3900          | <b>营 销 类(G)</b> |                              |              |               |
| C02             | 如何创建学习型组织           | 1300         | 3900          | G01             | 销售人员专业技能训练整体解决方案             | 1500         | 4500          |
| C03             | 企业如何培育、提升核心竞争力      | 1200         | 3600          | G02             | 卓越的客户服务与管理                   | 1500         | 4500          |
| C04             | 如何打造百年企业——企业高层的超级修炼 | 900          | 2700          | G03             | 专业销售技巧                       | 400          | 1200          |
| C05             | 企业核心竞争力的培育方法与误区分析   | 400          | 1200          | G04             | 如何建设与管理销售网络                  | 400          | 1200          |
| C06             | 培育核心竞争力的成功模式        | 300          | 900           | G05             | 如何建设与管理销售队伍                  | 800          | 2400          |
| <b>人力资源类(D)</b> |                     |              |               | G06             | 成功销售的八种武器——大客户销售策略           | 700          | 2100          |
| D01             | 如何选、育、用、留人才         | 1200         | 3600          | G07             | 顾问式销售技术                      | 700          | 2100          |
| D02             | 现代企业薪资福利设计与操作       | 1600         | 4800          | G08             | 市场竞争策略分析与最佳策略选择              | 600          | 1800          |
| D03             | 绩效管理实务              | 900          | 2700          | G09             | 柜台销售技巧                       | 400          | 1200          |
| D04             | 招聘与面试技巧             | 800          | 2400          |                 |                              |              |               |
| D05             | 目标管理                | 1200         | 3600          |                 |                              |              |               |

### 时代光华管理课程目录

| 编号                                | 课程名称                 | 课程包<br>定价(元) | 网络课程<br>定价(元) | 编号                           | 课程名称                 | 课程包<br>定价(元) | 网络课程<br>定价(元) |
|-----------------------------------|----------------------|--------------|---------------|------------------------------|----------------------|--------------|---------------|
| G10                               | 专业销售表达技巧             | 300          | 900           | LA02                         | 工作态度训练——职业态度         | 400          | 1200          |
| G11                               | 有效的分销管理              | 600          | 1800          | LA03                         | 工作能力训练——职业技能         | 400          | 1200          |
| G12                               | 客户至尊<br>金牌客户服务技巧     | 600          | 1800          | LA04                         | 如何进行角色认知与时间管理        | 400          | 1200          |
| G13                               | 电话销售技巧               | 500          | 1500          | LA05                         | 如何有效的主持会议            | 400          | 1200          |
| G14                               | 促销员职业化训练             | 600          | 1800          | LA06                         | 如何与下属进行沟通            | 400          | 1200          |
| G15                               | 门市销售服务技巧             | 600          | 1800          | LA07                         | 如何进行有效的激励            | 400          | 1200          |
| G16                               | 如何做好产品解说             | 400          | 1200          | LA08                         | 如何委派工作               | 300          | 900           |
| G17                               | 强势推销 倍增销售业绩技巧        | 600          | 1800          | LA09                         | 如何有效的授权              | 300          | 900           |
| G18                               | 世界十大知名企业市场营销培训教程     | 400          | 1200          | LA10                         | 如何有效的督导下属            | 300          | 900           |
| G19                               | 产品推广与品牌推广策略          | 300          | 900           | LA11                         | 如何正确评估下属             | 300          | 900           |
| G20                               | 企业广告操作实务             | 300          | 900           | LA12                         | 如何与上级沟通              | 300          | 900           |
| G21                               | 以顾客为中心的价值营销教程        | 300          | 900           | LA13                         | 新员工如何接受工作指派          | 300          | 900           |
|                                   |                      |              |               | LA14                         | 现代成功职业人士上的七个习惯       | 500          | 1500          |
| <b>案 例 类(H)</b>                   |                      |              |               | <b>综合管理类(LB)</b>             |                      |              |               |
| H01                               | 海尔模式                 | 1200         | 3600          | LB01                         | 28个可以避免的管理错误         | 500          | 1500          |
| H02                               | 韦尔奇领导艺术与GE成功之道       | 1200         | 3600          | LB02                         | 30个常见的管理陷阱           | 600          | 1800          |
| <b>MBA 全景教程(I)</b>                |                      |              |               | LB03                         | 如何进行压力管理             |              |               |
| I01                               | MBA 全景教程之一:企业战略管理    | 980          | 2940          | LB04                         | 如何处理团队冲突             |              |               |
| I02                               | MBA 全景教程之二:管理经济学     | 980          | 2940          | <b>人力资源管理类(LD)</b>           |                      |              |               |
| I03                               | MBA 全景教程之三:人力资源管理    | 980          | 2940          | LD01                         | 怎样管理有缺点的员工           | 500          | 1500          |
| I04                               | MBA 全景教程之四:管理学       | 980          | 2940          | LD02                         | 如何进行有效的面试            | 300          | 900           |
| I05                               | MBA 全景教程之五:公司理论与实务   | 980          | 2940          | <b>营 销 类(LG)</b>             |                      |              |               |
| I06                               | MBA 全景教程之六:公司理财      | 980          | 2940          | LG01                         | 如何接近客户               | 400          | 1200          |
| I07                               | MBA 全景教程之七:企业国际化经营   | 980          | 2940          | LG02                         | 如何发掘客户的需求            | 400          | 1200          |
| I08                               | MBA 全景教程之八:市场营销      | 980          | 2940          | LG03                         | 如何进行有效的销售陈述          | 400          | 1200          |
| I09                               | MBA 全景教程之九:现代企业组织设计  | 980          | 2940          | LG04                         | 如何处理客户的异议            | 400          | 1200          |
| I10                               | MBA 全景教程之十:管理信息系统    | 980          | 2940          | LG05                         | 如何快速达成销售协议           | 400          | 1200          |
| <b>领导艺术类(J)</b>                   |                      |              |               | LG06                         | 如何对顾客进行感情投资          | 500          | 1500          |
| J01                               | 共赢领导力<br>提升领导能力的五种技术 | 800          | 2400          | LG07                         | 如何规避顾客禁忌             | 300          | 900           |
| J02                               | 成功领导的六种思维方法          | 800          | 2400          | LG08                         | 如何进行有效的顾客关系管理        | 300          | 900           |
| J03                               | 曾国藩从政为官方略            | 900          | 2700          | LG09                         | 如何留住老客户              | 300          | 1200          |
| <b>跨国公司员工职业化训练高级互动课程(K)</b>       |                      |              |               | LG10                         | 如何培养顾客忠诚度            | 300          | 1200          |
| K01                               | 企业新进员工职业化训练教程        | 800          | 2400          | LG11                         | 如何提供让顾客满意的服务         | 400          | 1200          |
| K02                               | 高绩效主管五项管理技能训练教程      | 800          | 2400          | LG12                         | 如何进行商会展示             |              |               |
| K03                               | 销售人员五项基本技能训练教程       | 900          | 2700          | LG13                         | 如何制定营销计划             |              |               |
| <b>卡通情景互动课程类(L)<br/>个人发展类(LA)</b> |                      |              |               | <b>情景剧场(M)<br/>营 销 类(MG)</b> |                      |              |               |
| LA01                              | 职业意识训练——认知职场         | 400          | 1200          | MG01                         | 电话销售情景剧<br>——疯狂电话对对碰 | 600          | 1800          |
|                                   |                      |              |               | MG02                         | 以客户为中心的销售            | 1000         | 3000          |
|                                   |                      |              |               | MG03                         | 跨国公司销售人员在职训练教程       | 600          | 1800          |

| 时代光华管理课程目录        |                    |              |               |                    |                     |              |               |
|-------------------|--------------------|--------------|---------------|--------------------|---------------------|--------------|---------------|
| 编号                | 课程名称               | 课程包<br>定价(元) | 网络课程<br>定价(元) | 编号                 | 课程名称                | 课程包<br>定价(元) | 网络课程<br>定价(元) |
| 行业课程(N)           |                    |              |               | N0105              | 医药销售经理的管理能力提升       | 2000         | 6000          |
| 医药业(01)           |                    |              |               | N0106              | 医院微观市场深度开发与专业化管理    | 2000         | 6000          |
| N0101             | 系统招商在医药市场的成功运作     | 2000         | 6000          | N0107              | 如何做好医药企业培训管理工作      | 2000         | 6000          |
| N0102             | OTC产品的通路行销         | 2000         | 6000          | 金融保险业(02)          |                     |              |               |
| N0103             | 医药专业销售技巧           | 2000         | 6000          | N0201              | 金融行业服务礼仪            |              |               |
| N0104             | 如何提升医药商务主管的销售管理技能  | 2000         | 6000          |                    |                     |              |               |
| 时代光华管理软件产品目录      |                    |              |               |                    |                     |              |               |
| 编号                | 产品名称               | 定价(元)        | 编号            | 产品名称               | 定价(元)               |              |               |
| 人力资源测评系统(SS)      |                    |              |               | SB04               | 国际通用管理标准生产管理系统      | 198          |               |
| SS01              | 人力资源测评系统           | 580          | SB05          | 国际通用管理标准营销管理系统     | 198                 |              |               |
| SS02              | 时代光华网络学习管理系统       | 50000        | SB06          | 国际通用管理标准财务管理系统     | 198                 |              |               |
| 管理文本类(SM)         |                    |              |               | SB07               | 国际通用管理标准制造业全程实施方案   | 198          |               |
| SM01              | 世界五百强企业软件系统        | 1980         | SB08          | 国际通用管理标准服务业全程实施方案  | 198                 |              |               |
| SM02              | 合同订立高手             | 580          | SB09          | 国际通用管理标准酒店业全程实施方案  | 198                 |              |               |
| SM03              | 万用公文范本数据库          | 198          | SB10          | 国际通用管理标准建筑业全程实施方案  | 198                 |              |               |
| SM04              | 企业通用文书             | 198          | SB11          | 国际通用管理标准房地产业全程实施方案 | 198                 |              |               |
| 哈佛管理工具箱(SB)       |                    |              |               | SB12               | 国际通用管理标准装饰装修业全程实施方案 | 198          |               |
| SB01              | 国际通用管理标准管理中心全程运作系统 | 198          | SB13          | 国际通用管理标准物业管理全程实施方案 | 198                 |              |               |
| SB02              | 国际通用管理标准人力资源管理系统   | 198          | SB14          | 国际通用管理标准商场管理全程实施方案 | 198                 |              |               |
| SB03              | 国际通用管理标准办公行政管理系统   | 198          | SB15          | 国际通用管理标准学校管理全程实施方案 | 198                 |              |               |
|                   |                    |              | SB16          | 国际通用管理标准医院管理全程实施方案 | 198                 |              |               |
| 《职业经理人十万个怎么办》书系目录 |                    |              |               |                    |                     |              |               |
| 编号                | 书 名                | 定价(元)        | 编号            | 书 名                | 定价(元)               |              |               |
| 通用技能类(1)          |                    |              |               | H205               | 如何有效授权              | 35.00        |               |
| H101              | 如何与上级沟通            | 28.00        | H206          | 如何进行流程设计与再造        | (估)37.00            |              |               |
| H102              | 如何与下属沟通            | 32.00        | H207          | 如何进行企业组织设计         | 34.00               |              |               |
| H103              | 如何进行有效沟通           | (估)28.00     | H208          | 如何创建学习型组织          | (估)36.00            |              |               |
| H104              | 如何进行时间管理           | (估)28.00     | H209          | 如何进行企业文化建设         | (估)36.00            |              |               |
| H105              | 如何制订工作计划           | (估)28.00     | H210          | 如何进行团队建设           | 35.00               |              |               |
| H106              | 如何提升执行力            | (估)30.00     | H211          | 如何进行战略管理           | 38.00               |              |               |
| H107              | 如何进行商务文书写作         | (估)32.00     | H212          | 如何进行变革管理           | (估)26.00            |              |               |
| H108              | 如何掌握商务礼仪           | 34.00        | H213          | 如何进行风险管理           | (估)28.00            |              |               |
| H109              | 如何提升人际关系能力         | (估)32.00     | H214          | 如何进行危机管理           | (估)32.00            |              |               |
| H110              | 如何实现成功谈判           | 30.00        | H215          | 如何提升企业核心竞争力        | (估)27.00            |              |               |
| H111              | 如何进行会议管理           | (估)28.00     | 人力资源类(3)      |                    |                     |              |               |
| H112              | 如何进行行政管理           | (估)29.50     | H301          | 如何进行工作分析           | 35.00               |              |               |
| H113              | 如何设计企业内部管理制度       | (估)30.00     | H302          | 如何进行人力资源规划         | (估)30.00            |              |               |
| 领导发展类(2)          |                    |              |               | H303               | 如何进行员工甄选聘用          | 32.00        |               |
| H201              | 如何提高领导力            | (估)30.00     | H304          | 如何进行员工培训           | 30.00               |              |               |
| H202              | 如何提高影响力            | (估)25.00     | H305          | 如何进行职业生涯规划与管理      | 35.00               |              |               |
| H203              | 如何正确决策             | (估)32.00     | H306          | 如何进行人才测评           | (估)30.00            |              |               |
| H204              | 如何提高讲话水准           | (估)28.00     | H307          | 如何运用员工胜任能力模型       | (估)34.00            |              |               |

## 《职业经理人十万个怎么办》书系目录

| 编号              | 书 名            | 定价(元)    | 编号              | 书 名               | 定价(元)    |
|-----------------|----------------|----------|-----------------|-------------------|----------|
| H308            | 如何评估下属         | 32.00    | H503            | 如何进行财务清查          | 28.00    |
| H309            | 如何用人           | (估)35.00 | H504            | 如何进行财务控制          | 30.00    |
| H310            | 如何进行员工关系管理     | 35.00    | H505            | 如何进行收账管理与呆账催收     | (估)34.00 |
| H311            | 如何进行员工激励       | (估)27.00 | H506            | 如何进行投融资管理         | (估)30.00 |
| H312            | 如何提升员工满意度和敬业精神 | (估)34.00 | H507            | 如何进行现金流管理         | (估)31.00 |
| H313            | 如何管理核心员工       | (估)30.00 | <b>生 产 类(6)</b> |                   |          |
| H314            | 如何管理有缺点的员工     | (估)38.00 | H601            | 如何进行现场管理          | 32.00    |
| H315            | 如何进行绩效管理       | (估)28.00 | H602            | 如何进行生产作业管理        | 32.00    |
| H316            | 如何进行企业的薪酬设计    | (估)29.00 | H603            | 如何进行成本管理          | (估)29.00 |
| H317            | 如何留住人才         | (估)26.00 | H604            | 如何进行品质管理          | 34.00    |
| H318            | 如何进行员工健康与安全管理  | (估)28.00 | H605            | 如何进行ISO 9000 质量管理 | 35.00    |
| H319            | 如何处理劳动争议       | (估)34.00 | H606            | 如何进行精益生产管理        | (估)32.00 |
| <b>营 销 类(4)</b> |                |          | <b>物 流 类(7)</b> |                   |          |
| H401            | 如何进行营销调研       | (估)28.00 | H701            | 如何进行物流供应链管理       | (估)30.00 |
| H402            | 如何进行营销策划       | (估)29.00 | H702            | 如何进行供应商与采购管理      | (估)32.00 |
| H403            | 如何制订市场竞争策略     | (估)29.00 | H703            | 如何进行运输与配送管理       | (估)36.00 |
| H404            | 如何进行产品定价       | (估)26.00 | H704            | 如何进行仓储物料管理        | (估)28.00 |
| H405            | 如何进行品牌营销       | 28.00    | H705            | 如何进行物流服务管理        | 34.00    |
| H406            | 如何进行分销管理       | (估)28.00 | H706            | 如何进行物流成本管理        | 36.00    |
| H407            | 如何建设和管理销售团队    | (估)27.00 | <b>综合管理类(8)</b> |                   |          |
| H408            | 如何进行区域市场的经营与管理 | (估)30.00 | H801            | 如何进行新产品开发         | (估)28.00 |
| H409            | 如何进行销售谈判       | 35.00    | H802            | 如何进行人本管理          | (估)34.00 |
| H410            | 如何进行大客户销售      | (估)28.00 | H803            | 如何进行企业信息化管理       | (估)30.00 |
| H411            | 如何建立以客户为中心的销售  | (估)28.00 | H804            | 如何进行知识管理          | (估)28.00 |
| H412            | 如何进行顾问式销售      | (估)30.00 | H805            | 如何进行创新管理          | (估)30.00 |
| H413            | 如何进行促销管理       | 32.00    | H806            | 如何进行目标管理          | 30.00    |
| H414            | 如何通过广告进行营销推广   | 34.00    | H807            | 如何进行标杆管理          | (估)35.00 |
| H415            | 如何进行整合营销       | (估)28.00 | H808            | 如何进行权变管理          | (估)27.00 |
| H416            | 如何进行网络营销       | (估)29.00 | H809            | 如何进行压力管理          | (估)30.00 |
| H417            | 如何进行企业电子商务管理   | (估)34.00 | H810            | 如何进行冲突管理          | (估)29.00 |
| H418            | 如何进行客户服务管理     | 35.00    | H811            | 如何进行公关管理          | (估)29.00 |
| H419            | 如何进行客户关系管理     | 34.00    | H812            | 如何进行项目管理          | (估)30.00 |
| <b>财 务 类(5)</b> |                |          | H813            | 如何进行合同管理          | (估)35.00 |
| H501            | 如何阅读财务报表       | 34.00    | H814            | 如何防范和处理经济纠纷       | (估)32.00 |
| H502            | 如何编制公司预算       | (估)26.00 | H815            | 如何进行国际贸易操作        | 38.00    |

## 时代光华管理标准书系目录

| <b>人力资源管理标准类(1)</b> |           |       | <b>生产质管理标准</b>    |               |       |
|---------------------|-----------|-------|-------------------|---------------|-------|
| S101                | 全员管理培训    | 48.00 | S202              | 生产安全管理标准      | 48.00 |
| S102                | 工作分析与职位说明 | 48.00 | S203              | 生产物流管理标准      | 42.00 |
| S103                | 薪酬设计与管理   | 46.00 | S204              | 生产设施设备管理标准    | 42.00 |
| S104                | 绩效测评与管理   | 46.00 | <b>职业资格标准类(3)</b> |               |       |
| S105                | 员工甄选与聘用   | 48.00 | S301              | 职业经理任职资格与工作规范 | 32.00 |
| <b>生产管理标准类(2)</b>   |           |       | S302              | 职业秘书任职资格与工作规范 | 40.00 |
| S201                | 生产作业管理标准  | 42.00 |                   |               |       |

| 时代光华培训书系目录        |                              |       |              |                                    |       |
|-------------------|------------------------------|-------|--------------|------------------------------------|-------|
| 编号                | 书 名                          | 定价(元) | 编号           | 书 名                                | 定价(元) |
| <b>管理发展类</b>      |                              |       |              |                                    |       |
| T101              | 职业经理十项管理训练(全三册)              | 99.00 | T208         | 如何培训与激励销售队伍<br>——打造金牌销售团队Ⅲ         | 28.00 |
| T102              | 职业经理人常犯的11种错误                | 29.00 | T209         | 有效的分销管理                            | 30.00 |
| T103              | 高层经理人的八项修炼                   | 45.00 | T210         | 店面营业人员职业化训练                        | 20.00 |
| T104              | 管理者的88个陷阱                    | 39.00 | T211         | 如何做好产品解说                           | 20.00 |
| T105              | 如何创建学习型组织                    | 25.00 | T212         | 门市销售服务技巧                           | 30.00 |
| T106              | 如何做一名出色的主管<br>——新任主管培训教程     | 45.00 | T213         | 顾问式销售技术                            | 38.00 |
| T107              | 有效沟通技巧                       | 22.00 | <b>人力资源类</b> |                                    |       |
| T108              | 如何做一名优秀的部门经理                 | 35.00 | T301         | 绩效魔方:绩效管理操作手册                      | 20.00 |
| T109              | 跨国公司员工的八个行为习惯                | 28.00 | T302         | 非人力资源经理的人力资源管理<br>——部门经理人力资源管理技能训练 | 28.00 |
| T110              | 卓越之路:企业全面战略管理实务              | 42.00 | T303         | 员工关系管理                             | 35.00 |
| T111              | 共赢领导力——提升领导能力的五种技术           | 42.00 | T304         | 岗位说明书的编写与应用                        | 22.00 |
| T112              | 如何打造高绩效团队                    | 45.00 | T305         | 辞退员工管理与辞退面谈技巧                      | 20.00 |
| T113              | 曾国藩七大管理方略                    | 25.00 | T306         | 如何选、育、用、留人才                        | 36.00 |
| <b>营 销 类</b>      |                              |       | <b>生产管理类</b> |                                    |       |
| T201              | 成功的大客户销售:实战策略、方法与核心技能        | 25.00 | T401         | 如何当好班组长                            | 25.00 |
| T202              | 销售人员专业技能训练                   | 25.00 | T402         | 企业采购与供应商管理七大实战技能                   | 22.00 |
| T203              | 客户至尊:金牌服务技巧                  | 25.00 | T403         | 六西格玛在中国企业的实施<br>——质量与流程能力的双重提升     | 22.00 |
| T204              | 赊销与风险控制(上、下)                 | 58.00 | T404         | 改善生产管理的利器<br>——5S与TPM实务            | 30.00 |
| T205              | 电话销售实战技能训练                   | 25.00 | <b>财务管理类</b> |                                    |       |
| T206              | 如何系统规划销售组织与业务<br>——打造金牌销售团队Ⅰ | 28.00 | T501         | 职业经理人财务素养训练<br>——非财务人员的财务管理(上、下)   | 58.00 |
| T207              | 如何管理与控制销售队伍<br>——打造金牌销售团队Ⅱ   | 28.00 | T502         | 企业如何进行纳税筹划                         | 32.00 |
| <b>时代光华最新图书目录</b> |                              |       |              |                                    |       |
| 编号                | 书 名                          | 估价(元) | 编号           | 书 名                                | 估价(元) |
| M101              | 扩张:跨国公司中国攻略/李光斗              | 28.00 | T115         | 高绩效主管五项管理技能训练                      | 35.00 |
| M102              | 8分钟给心中冲个凉/何常明                | 25.00 | T116         | 高效会议管理技巧                           | 20.00 |
| M201              | 这样的干部辞职吧/(日) 畠山芳雄            | 28.00 | T117         | 商务礼仪                               | 28.00 |
| M202              | 经理该干什么/(日) 畠山芳雄              | 27.00 | T118         | 企业新进员工职业化训练                        | 21.00 |
| M203              | 员工革命/(日) 畠山芳雄                | 28.00 | T214         | 市场竞争策略分析与最佳策略选择                    | 20.00 |
| M204              | 管理者革命/(日) 畠山芳雄               | 28.00 | T215         | 销售人员五项基本技能训练                       | 35.00 |
| M205              | 生产管理的正确实施步骤/(日) 木村博光         | 33.00 | T307         | 绩效管理实务                             | 35.00 |
| M206              | 品质管理实战篇/(日) 植义之              | 30.00 | T405         | 高效的物料与仓储管理                         | 30.00 |
| M207              | 首席推销员的习惯/(日) 鹤田慎一            | 22.00 | T406         | 全面质量管理                             | 35.00 |
| T114              | 如何成为一个成功的职业经理人               | 25.00 | T407         | 生产问题分析与解决                          | 33.00 |

若需了解更多信息请登陆 [www.21TBC.com](http://www.21TBC.com) 或拨打免费服务电话 800-810-1058 或 010-82894446。

# 目 录

## 第一章 品管组织和人员职责标准

|             |                          |    |
|-------------|--------------------------|----|
| SCPZ-01-001 | 厂长(总经理)品管职责标准 .....      | 2  |
| SCPZ-01-002 | 各部门经理、主管品管职责标准 .....     | 3  |
| SCPZ-01-003 | 产品研发部品管职责标准 .....        | 4  |
| SCPZ-01-004 | 生产技术部品管职责标准 .....        | 5  |
| SCPZ-01-005 | 生产部品管职责标准 .....          | 6  |
| SCPZ-01-006 | 采购部品管职责标准 .....          | 7  |
| SCPZ-01-007 | 仓库品管职责标准 .....           | 8  |
| SCPZ-01-008 | 行政人事部(含文控中心)品管职责标准 ..... | 9  |
| SCPZ-01-009 | 营销部品管职责标准 .....          | 10 |
| SCPZ-01-010 | 品管部工作职责标准 .....          | 11 |
| SCPZ-01-011 | 品质经理职责标准 .....           | 12 |
| SCPZ-01-012 | 品管科长职责标准 .....           | 13 |
| SCPZ-01-013 | 品质稽查员职责标准 .....          | 14 |
| SCPZ-01-014 | 品质工程师职责标准 .....          | 15 |
| SCPZ-01-015 | 品检主管职责标准 .....           | 16 |
| SCPZ-01-016 | 品质统计员职责标准 .....          | 17 |
| SCPZ-01-017 | 进料检验员职责标准 .....          | 18 |
| SCPZ-01-018 | 制程检验员职责标准 .....          | 19 |
| SCPZ-01-019 | 装配检验员职责标准 .....          | 20 |
| SCPZ-01-020 | 出货检验员职责标准 .....          | 21 |



## 第二章 品质方针和目标管理工作标准

|             |                    |    |
|-------------|--------------------|----|
| SCPZ-02-001 | 品质方针制定工作标准 .....   | 24 |
| SCPZ-02-002 | 制定品质目标的标准方法 .....  | 27 |
| SCPZ-02-003 | 品质方针实施过程控制标准 ..... | 30 |
| SCPZ-02-004 | 品质目标实施过程控制标准 ..... | 35 |

## 第三章 品质检验作业执行标准

|             |                              |    |
|-------------|------------------------------|----|
| SCPZ-03-001 | 产品质量审核管理标准 .....             | 42 |
| SCPZ-03-002 | 工序质量审核管理标准 .....             | 44 |
| SCPZ-03-003 | 质监人员工作质量抽查标准 .....           | 46 |
| SCPZ-03-004 | 质量检验技术资料管理标准 .....           | 48 |
| SCPZ-03-005 | 抽样计划管理标准 .....               | 50 |
| SCPZ-03-006 | 产品标识管理标准 .....               | 52 |
| SCPZ-03-007 | 免检标准 .....                   | 54 |
| SCPZ-03-008 | 全数检验 (100% 检验/产品筛选) 标准 ..... | 55 |
| SCPZ-03-009 | 抽样检验标准 .....                 | 57 |
| SCPZ-03-010 | 检验计划制定标准 .....               | 59 |
| SCPZ-03-011 | 检验状态标识管理工作执行标准 .....         | 63 |
| SCPZ-03-012 | 采购、外发样品控制作业标准 .....          | 66 |
| SCPZ-03-013 | 客户样品控制作业标准 .....             | 68 |
| SCPZ-03-014 | 品管样品控制作业标准 .....             | 69 |
| SCPZ-03-015 | 进料检验控制作业标准 .....             | 71 |
| SCPZ-03-016 | 进货检验中紧急放行控制作业标准 .....        | 75 |
| SCPZ-03-017 | 工程检查执行标准 .....               | 77 |
| SCPZ-03-018 | 生产工序质量控制标准 .....             | 79 |
| SCPZ-03-019 | 首件检验作业标准 .....               | 85 |
| SCPZ-03-020 | 巡回检验作业标准 .....               | 86 |
| SCPZ-03-021 | 在线检验 (序间检验) 作业标准 .....       | 88 |
| SCPZ-03-022 | 完工检验作业标准 .....               | 90 |
| SCPZ-03-023 | 末件检验作业标准 .....               | 91 |

|                 |                     |     |
|-----------------|---------------------|-----|
| SCPZ - 03 - 024 | 制程控制工作标准 .....      | 92  |
| SCPZ - 03 - 025 | 半成品制程品质控制作业标准 ..... | 94  |
| SCPZ - 03 - 026 | 半成品的品质检验作业标准 .....  | 96  |
| SCPZ - 03 - 027 | 包装检验控制作业标准 .....    | 98  |
| SCPZ - 03 - 028 | 生产部成品入仓检查标准 .....   | 101 |
| SCPZ - 03 - 029 | 外发产品检验控制作业标准 .....  | 104 |
| SCPZ - 03 - 030 | 成品出货检验控制作业标准 .....  | 106 |
| SCPZ - 03 - 031 | 产品质量管理表 .....       | 109 |
| SCPZ - 03 - 032 | 产品质量检验管理表 .....     | 110 |
| SCPZ - 03 - 033 | 产品质量管理标准表 .....     | 111 |
| SCPZ - 03 - 034 | 质量检验分析标准表 .....     | 112 |
| SCPZ - 03 - 035 | 试验委托单 .....         | 113 |
| SCPZ - 03 - 036 | 试验通知单 .....         | 114 |
| SCPZ - 03 - 037 | 检验通知单 .....         | 115 |
| SCPZ - 03 - 038 | 原料进厂检验记录表 .....     | 116 |
| SCPZ - 03 - 039 | 进厂零配件验收表 .....      | 117 |
| SCPZ - 03 - 040 | 进厂零配件检验报告表 .....    | 118 |
| SCPZ - 03 - 041 | 进厂物料检验每日报表 .....    | 119 |
| SCPZ - 03 - 042 | 材料试用检验通知单 .....     | 120 |
| SCPZ - 03 - 043 | 零件验收表 .....         | 121 |
| SCPZ - 03 - 044 | 零件检验报告表 .....       | 122 |
| SCPZ - 03 - 045 | 检验委托单 .....         | 123 |
| SCPZ - 03 - 046 | 产品检验单 .....         | 124 |
| SCPZ - 03 - 047 | 产品质量检验表 .....       | 125 |
| SCPZ - 03 - 048 | 生产过程质量管理表 .....     | 126 |
| SCPZ - 03 - 049 | 制造过程检验标准表 .....     | 127 |
| SCPZ - 03 - 050 | 制程质量异常处理单 .....     | 128 |
| SCPZ - 03 - 051 | 作业检查表 .....         | 129 |
| SCPZ - 03 - 052 | 各部门合格率控制表 .....     | 130 |
| SCPZ - 03 - 053 | 成品抽查检验记录表 .....     | 131 |
| SCPZ - 03 - 054 | 待出厂产品检验表 .....      | 132 |





|                 |                     |     |
|-----------------|---------------------|-----|
| SCPZ - 03 - 055 | 出厂检验传票 .....        | 133 |
| SCPZ - 03 - 056 | 产品检查日报表 .....       | 134 |
| SCPZ - 03 - 057 | 产品质量检验报告表 (一) ..... | 135 |
| SCPZ - 03 - 058 | 产品质量检验报告表 (二) ..... | 136 |
| SCPZ - 03 - 059 | 产品质量检测报告表 .....     | 137 |
| SCPZ - 03 - 060 | 检验科值班日志 .....       | 138 |

## 第四章 不合格品控制工作执行标准

|                 |                        |     |
|-----------------|------------------------|-----|
| SCPZ - 04 - 001 | 不合格品控制执行标准 .....       | 140 |
| SCPZ - 04 - 002 | 不合格品产生原因分析标准 .....     | 143 |
| SCPZ - 04 - 003 | 不合格品的标识标准方法 .....      | 145 |
| SCPZ - 04 - 004 | 不合格品隔离工作标准 .....       | 149 |
| SCPZ - 04 - 005 | 不合格品评审执行标准 .....       | 152 |
| SCPZ - 04 - 006 | 不合格品处置执行标准 .....       | 155 |
| SCPZ - 04 - 007 | 不合格品记录工作标准 .....       | 158 |
| SCPZ - 04 - 008 | 不合格品的预防与纠正措施执行标准 ..... | 160 |
| SCPZ - 04 - 009 | 零件不合格处理单 .....         | 162 |
| SCPZ - 04 - 010 | 成品质量不良联络单 .....        | 163 |
| SCPZ - 04 - 011 | 质量异常报告单 .....          | 164 |
| SCPZ - 04 - 012 | 质量异常处理登记表 .....        | 165 |
| SCPZ - 04 - 013 | 质量异常统计表 .....          | 166 |
| SCPZ - 04 - 014 | 产品质量不良原因分析表 .....      | 167 |
| SCPZ - 04 - 015 | 不良率分析记录表 .....         | 168 |

## 第五章 持续改进工作执行标准

|                 |                      |     |
|-----------------|----------------------|-----|
| SCPZ - 05 - 001 | 质量改进活动标准程序 .....     | 170 |
| SCPZ - 05 - 002 | 质量改进环境建立工作执行标准 ..... | 172 |
| SCPZ - 05 - 003 | 纠正措施实施标准 .....       | 175 |
| SCPZ - 05 - 004 | 预防措施实施标准 .....       | 176 |
| SCPZ - 05 - 005 | QCC 小组组建工作执行标准 ..... | 177 |
| SCPZ - 05 - 006 | QCC 活动开展工作执行标准 ..... | 180 |