

# 质量管理部 规范化管理 工具箱

第2版

王兰会◎编著

职责+制度+表格+流程+方案



- ★ 人人有职责
- ★ 事事有制度
- ★ 执行有表格
- ★ 办事有流程
- ★ 工作有方案

弗布克 1 + 1 管理工具箱系列

# 质量管理部规范化管理工具箱

(第 2 版)

王兰会 编著

人民邮电出版社  
北 京

## 图书在版编目(CIP)数据

质量管理部规范化管理工具箱 / 王兰会编著. — 2  
版. — 北京: 人民邮电出版社, 2010. 1  
(弗布克 1 + 1 管理工具箱系列)  
ISBN 978-7-115-22039-4

I. ①质… II. ①王… III. ①企业管理: 质量管理  
IV. ①F273.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2009) 第 232371 号

## 内 容 提 要

这是一本关于质量管理部规范化管理的实务性工具书, 本书细化了企业质量管理各个岗位的工作事项, 并给出了相关的工作职责、制度、表格、流程和方案。本书内容包括进料检验管理、制程检验管理、成品检验管理、质量器具管理、质量控制管理、质量改进管理、质量成本管理和质量管理体系八方面的内容, 作者将工作职责与制度、表格相结合, 工作流程与工作方案相结合, 很好地突出了本书的工具特色。

本书适合企业质量管理部管理人员、企业培训师、企业咨询师以及高校相关专业师生阅读使用。

### 弗布克 1 + 1 管理工具箱系列 质量管理部规范化管理工具箱 (第 2 版)

- 
- ◆ 编 著 王兰会  
责任编辑 许文瑛  
执行编辑 李 琦
  - ◆ 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>  
北京鑫正大印刷有限公司印刷
  - ◆ 开本: 787 × 1092 1/16  
印张: 18.75 2010 年 1 月第 2 版  
字数: 115 千字 2010 年 1 月北京第 1 次印刷

ISBN 978-7-115-22039-4

---

定 价: 42.00 元 (附光盘)

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

反盗版热线: (010) 67171154

# “弗布克 1 + 1 管理工具箱系列” 序

“弗布克 1 + 1 管理工具箱系列”上市三年来，赢得了数十万读者的广泛关注。他们对本系列图书的全面性、针对性、实用性、方便性给予了高度评价，同时针对书中存在的问题提出了建设性的改进意见。

应广大读者的建议和要求，我们修订了初版 14 本图书中的 10 本，并增加了 5 本，使本套图书在总量上不断扩大。

改版的 10 本图书中，我们将读者反映的问题进行了校正，对部分内容作了修改、删除和增补。新增的 5 本图书包括《综合管理部规范化管理工具箱》、《技术研发部规范化管理工具箱》、《设备部规范化管理工具箱》、《培训部规范化管理工具箱》和《项目部规范化管理工具箱》。希望我们的这两次努力能为读者的工作带来更多的方便。

把规范化管理落实到部门，进而落实到部门的每一个岗位和每一件工作事项上，是企业工作高效执行的前提，也是建立精细化管理体系的有力举措。

只有层层实行规范化管理，人人有事干，事事有规范，办事有流程，工作有方案，才能提高企业的整体管理水平，从根本上提高企业的执行力，增强企业的竞争力。

“弗布克 1 + 1 管理工具箱系列”（1 本书配 1 张光盘），以企业规范化管理为中心，立足于企业各个部门的管理实践，针对某一个部门、某一个岗位、某一类事件的管理问题，提供了企业各个部门规范化运作的系统工具，实现了“职责 + 制度 + 表格 + 流程 + 方案”五位一体的解决方案。

本系列图书可以作为企业各个部门实施规范化管理的操作手册，也可以作为企业各个部门和各个岗位人员进行自我咨询和自我管理的重要辅助资料。

“弗布克 1 + 1 管理工具箱系列”包括人力资源部、行政部、市场营销部、客户服务部、生产部、质量管理部、财务部、采购部、仓储部、产品管理部、综合管理部、技术研发部、设备部、培训部、项目部 15 大部门和酒店宾馆、商场超市、物业公司、物流公司四类企业的规范化管理内容体系。

我们诚挚地感谢广大读者对本系列图书一如既往的关注和支持，感谢广大读者对本次改版修订和内容扩充工作提供的有效建议。

由于时间仓促，本系列图书中可能仍有不足之处，欢迎广大读者继续批评指正，以便于我们再次改版时做得更好，读者用起来更方便。

# 再版前言

《质量管理部规范化管理工具箱（第2版）》是“弗布克1+1管理工具箱系列”图书中的一本，通过细化质量管理部各个岗位的具体工作内容，详细介绍了质量管理部各岗位工作的具体职责，以及相关的制度、表格、流程和方案，书中的内容可以极大地促进质量管理部的运作效率，增强团队的凝聚力。

在《质量管理部规范化管理工具箱》第1版的基础上，我们对本书作了如下修订和补充。

1. 从整体内容结构上来说，调整了全书部分章节的顺序和内容，进一步理顺了质量管理的工作内容。调整后的生产管理工作事项更加模块化，工作内容更加全面详细、更加符合企业的实际情形。

2. 重新梳理了质量管理部各个岗位的工作职责，并根据实际需要修改或添加了部分岗位，使工作事项更加清晰化、条理化。

3. 重新整理了原有的流程，使原来的工作流程更符合质量管理部的实际工作需要，同时根据岗位及工作事项的补充，又增添了部分流程。

4. 更新了部分制度和表格，替换了部分内容，细化了部分制度，使之更具有实用性和针对性。

5. 改变了职责、制度、流程、方案这4大内容模块的表现方式，图形、表格交互出现，既增强了内容的可读性，又方便了读者使用。

经过本次改版，本书主要有以下三大特点。

## 1. 内容全面系统

本书共分为9个部分，在对质量管理部的整体组织结构进行介绍之后，对质量管理部的组织结构与责权、进料检验管理、制程检验管理、成品检验管理、质量器具管理、质量控制管理、质量改进管理、质量成本管理、质量管理体系管理等9项工作系统地进行了介绍。

## 2. 实用性、操作性更强

针对质量管理部的每一项工作，本书都给出了详细的管理工具，且将岗位职责、制度

与表格相结合，工作流程与工作方案相结合，是质量管理部进行规范化管理必备的工作手册。

### **3. 使用方便**

本书为满足读者的工作需要，特附赠光盘，光盘收录了书中的部分内容，以方便读者的借鉴和使用。读者可根据本企业的实际情况，将本部分内容直接拷贝或稍加修改使用。

在本书编写的过程中，梁华、刘井学负责资料的收集和整理以及数字图表的编排，辛雄飞、王裕清参与编写并修订了本书的第一章，金青龙、朴明哲参与编写并修订了本书的第二章，李岩、董连香参与编写并修订了本书的第三、四章，任平均、詹承豫参与编写并修订了本书的第五章，李光辉、谭丽燕参与编写并修订了本书的第六章，彭韬、杜立辉参与编写并修订了本书的第七章，王德敏、许国才参与编写并修订了本书的第八章，姜巧萍、郭强参与编写并修订了本书的第九章，全书由王兰会统撰定稿。



# 目录

<b>第一章 质量管理部组织结构与责权</b> .....	1
<b>第一节 质量管理部职能与组织结构</b> .....	3
一、质量管理部职能 .....	3
二、质量管理部组织结构 .....	4
<b>第二节 质量管理部责权</b> .....	9
一、质量管理部职责 .....	9
二、质量管理部权力 .....	10
<b>第三节 质量管理部岗位职责</b> .....	11
一、质量总监岗位职责 .....	11
二、质量管理部经理岗位职责 .....	12
三、质量主管岗位职责 .....	13
四、质量专员岗位职责 .....	14
<b>第二章 进料检验管理</b> .....	15
<b>第一节 进料检验岗位职责</b> .....	17
一、进料检验主管岗位职责 .....	17
二、进料检验专员岗位职责 .....	18
<b>第二节 进料检验制度</b> .....	19
一、进料检验管理制度 .....	19
二、紧急放行控制制度 .....	22
<b>第三节 进料检验管理表格</b> .....	24
一、进料检验记录表 .....	24

二、进料检验报告表 .....	25
三、进料检验日统计表 .....	25
四、进厂零件质量检验表 .....	26
五、进厂零件检验报告表 .....	26
六、进厂材料试用检验表 .....	26
<b>第四节 进料检验管理流程 .....</b>	<b>27</b>
一、进料检验工作流程 .....	27
二、抽样检验管理流程 .....	28
三、检验状态标识流程 .....	29
<b>第五节 进料检验管理方案 .....</b>	<b>30</b>
一、进料检验计划编制方案 .....	30
二、进料检验工作实施方案 .....	33
<b>第三章 制程检验管理 .....</b>	<b>35</b>
<b>第一节 制程检验岗位职责 .....</b>	<b>37</b>
一、制程检验主管岗位职责 .....	37
二、制程质检专员岗位职责 .....	38
三、制程巡检专员岗位职责 .....	38
<b>第二节 制程检验管理制度 .....</b>	<b>39</b>
一、制程首检管理制度 .....	39
二、制程巡检管理规定 .....	41
<b>第三节 制程检验管理表格 .....</b>	<b>42</b>
一、制程质量检验标准表 .....	42
二、制程质量标准通知表 .....	44
三、生产流程检验记录表 .....	45
四、制程质量检验记录表 .....	45
五、制程质量检验统计表 .....	47
六、制程质量异常记录表 .....	48



七、品质变异联络单 .....	50
八、质量因素变动表 .....	51
九、重工返修日报表 .....	51
<b>第四节 制程检验流程</b> .....	<b>52</b>
一、制程检验管理流程 .....	52
二、检验数据管理流程 .....	53
三、一般制程检验流程 .....	54
四、特殊制程检验流程 .....	55
五、制程首件检验流程 .....	56
六、制程巡回检验流程 .....	57
<b>第五节 制程检验管理方案</b> .....	<b>58</b>
一、制程质量管理方案 .....	58
二、制程质量异常处理方案 .....	61
<b>第四章 成品检验管理</b> .....	<b>63</b>
<b>第一节 成品检验岗位职责</b> .....	<b>65</b>
一、成品检验主管岗位职责 .....	65
二、成品检验专员岗位职责 .....	66
三、出货检验专员岗位职责 .....	67
<b>第二节 成品检验制度</b> .....	<b>68</b>
一、成品检验管理制度 .....	68
二、成品出货检验制度 .....	70
三、报废品处理管理规定 .....	72
<b>第三节 成品检验管理表格</b> .....	<b>73</b>
一、产品质量标准表 .....	73
二、样品检验通知表 .....	74
三、产品抽查汇总表 .....	74
四、质量检验报告表 .....	75

五、产品出厂检验表 .....	76
六、不合格产品管理表 .....	77
七、零件不合格品管理表 .....	78
八、异常质量产品通知表 .....	79
九、产品质量不良分析表 .....	80
十、产品质量问题统计表 .....	80
<b>第四节 成品检验管理流程 .....</b>	<b>81</b>
一、检验计划签审流程 .....	81
二、样品检验工作流程 .....	82
三、成品入库送检流程 .....	83
四、工厂出货检验流程 .....	84
五、不合格品管理流程 .....	85
六、返工处理工作流程 .....	86
七、不合格现象分析流程 .....	87
<b>第五节 成品检验管理方案 .....</b>	<b>88</b>
一、化妆品检验方案 .....	88
二、不合格品处理方案 .....	91
<b>第五章 质量器具管理 .....</b>	<b>93</b>
<b>第一节 质量器具管理岗位职责 .....</b>	<b>95</b>
一、质量器具主管岗位职责 .....	95
二、质量器具专员岗位职责 .....	96
<b>第二节 质量器具管理制度 .....</b>	<b>97</b>
一、质量器具综合管理制度 .....	97
二、质量器具分级检验规定 .....	100
三、质量器具维护校正规定 .....	101
<b>第三节 质量器具管理表单 .....</b>	<b>103</b>
一、质量器具管理卡 .....	103

二、质量器具请购单 .....	103
三、质量器具发放记录表 .....	104
四、质量器具保养计划表 .....	104
五、质量器具保养记录表 .....	104
六、质量器具校正记录表 .....	105
七、质量器具借还登记表 .....	105
八、质量器具报废记录表 .....	105
<b>第四节 质量器具管理流程</b> .....	106
一、质量器具控制流程 .....	106
二、质量器具请购流程 .....	107
三、质量器具保养流程 .....	108
四、质量器具校正流程 .....	109
五、质量器具报废流程 .....	110
<b>第五节 质量器具管理方案</b> .....	111
一、质量器具借用管理方案 .....	111
二、质量器具使用管理方案 .....	112
<b>第六章 质量控制管理</b> .....	115
<b>第一节 质量控制岗位职责</b> .....	117
一、质量控制主管岗位职责 .....	117
二、质量控制专员岗位职责 .....	118
三、质量控制工程师岗位职责 .....	118
四、质量保证工程师岗位职责 .....	119
<b>第二节 质量控制管理制度</b> .....	120
一、全面质量控制制度 .....	120
二、质量管理责任规定 .....	124
三、质量日常检查制度 .....	128
四、现场质量管理制制度 .....	132

五、质量管理会议制度 .....	137
六、内部品质监审制度 .....	140
七、QCC 组织管理制度 .....	143
<b>第三节 质量控制管理表格 .....</b>	<b>147</b>
一、生产过程质量控制表 .....	147
二、产品质量控制标准表 .....	148
三、生产工序质量评定表 .....	148
四、质量控制小组管理表 .....	149
五、内部品质监审报告表 .....	150
六、QCC 活动实施记录表 .....	151
<b>第四节 质量控制管理流程 .....</b>	<b>155</b>
一、生产质量管理流程 .....	155
二、日常质量控制流程 .....	156
三、工序质量控制流程 .....	157
四、质量记录控制流程 .....	158
五、产品质量处罚流程 .....	159
<b>第五节 质量控制管理方案 .....</b>	<b>160</b>
一、QC 小组管理方案 .....	160
二、TQC 组织实施方案 .....	164
三、质量设计控制方案 .....	167
四、工序质量管理方案 .....	171
五、不合格品控制方案 .....	172
六、外协商质量保证方案 .....	173
<b>第七章 质量改进管理 .....</b>	<b>177</b>
<b>第一节 质量改进管理岗位职责 .....</b>	<b>179</b>
一、质量改进主管岗位职责 .....	179
二、质量改进专员岗位职责 .....	179

第二节 质量改进制度 .....	180
一、质量改进管理制度 .....	180
二、质量数据分析制度 .....	182
三、质量改进提案制度 .....	185
第三节 质量改进管理表格 .....	190
一、产品质量改进计划表 .....	190
二、产品质量改进记录表 .....	191
三、产品质量改进通知单 .....	191
四、产品质量改进分析表 .....	191
五、质量改进因素记录表 .....	192
六、不合格现象预防处理表 .....	192
第四节 质量改进管理流程 .....	193
一、质量预防措施管理流程 .....	193
二、质量数据统计管理流程 .....	194
三、质量信息处理管理流程 .....	195
四、企业质量改进管理流程 .....	196
五、质量持续改进管理流程 .....	197
第五节 质量改进方案 .....	198
一、质量持续改进方案 .....	198
二、不合格现象纠正方案 .....	201
<b>第八章 质量成本控制 .....</b>	<b>207</b>
第一节 质量成本控制岗位职责 .....	209
一、质量成本主管岗位职责 .....	209
二、质量成本专员岗位职责 .....	209
三、质量成本工程师岗位职责 .....	210
第二节 质量成本管理制度 .....	211
一、质量成本核算制度 .....	211

二、质量成本分析制度 .....	214
三、质量成本控制制度 .....	216
<b>第三节 质量成本管理表格</b> .....	219
一、质量成本计划表 .....	219
二、质量成本计算表 .....	221
三、质量成本归类表 .....	223
四、质量管理月报表 .....	226
五、质量成本分析表 .....	229
六、质量成本跟踪表 .....	232
<b>第四节 质量成本控制管理流程</b> .....	233
一、质量成本控制流程 .....	233
二、质量成本分析流程 .....	234
三、质量成本计划控制流程 .....	235
<b>第五节 质量成本管理方案</b> .....	236
一、质量成本控制方案 .....	236
二、质量成本报告方案 .....	238
三、质量成本考核方案 .....	240
<b>第九章 质量管理体系管理</b> .....	243
<b>第一节 质量管理体系管理岗位职责</b> .....	245
一、质量管理体系主管岗位职责 .....	245
二、质量管理体系专员岗位职责 .....	246
<b>第二节 质量管理体系管理制度</b> .....	247
一、质量手册编制规定 .....	247
二、程序文件编制规定 .....	248
三、质量记录控制规定 .....	250
四、质量体系文件管理规定 .....	252

第三节 质量管理体系管理表格 .....	255
一、质量文件评审记录表 .....	255
二、受控质量文件管理表 .....	258
三、生产过程审核计划表 .....	260
四、过程业绩评审报告表 .....	260
五、质量管理体系审核计划表 .....	261
六、质量管理体系审核报告表 .....	261
第四节 质量管理体系管理流程 .....	262
一、质量管理体系建立流程 .....	262
二、质量管理体系运行流程 .....	263
三、质量管理体系完善流程 .....	264
四、质量文件管理工作流程 .....	265
五、质量管理体系内审流程 .....	266
六、产品质量认证管理流程 .....	267
第五节 质量管理体系管理方案 .....	268
一、质量体系内审方案 .....	268
二、管理评审实施方案 .....	272
三、质量体系认证方案 .....	275

# **第一章**

## **质量管理部组织结构与责权**



