

普
华
经
管

正略钧策
ADFAITH

FBOOK
弗布克规范化执行流程系列

产品研发与质量管理 工作执行流程

王光伟◎编著 >>>

- ★ 按流程来做
- ★ 依方案去办
- ★ 用制度来管
- ★ 拿文书去用

人民邮电出版社
POSTS & TELECOM PRESS

弗布克规范化执行流程系列

产品研发与质量管理 工作执行流程

人民邮电出版社
北京

图书在版编目 (CIP) 数据

产品研发与质量管理工作执行流程 / 王光伟编著

· 一北京: 人民邮电出版社, 2010. 4

(弗布克规范化执行流程系列)

ISBN 978-7-115-22449-1

I. ①产... II. ①王... III. ①产品—技术开发—企业管理②企业管理: 质量管理 IV. ①F273. 2

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2010) 第 034212 号

内 容 提 要

本书以“流程+制度+方案+文书”的形式介绍了企业产品研发、质量管理等方面的工作流程和制度规范。书中内容主要包括产品规划管理、新产品开发管理、产品定价管理、产品品牌管理、产品上市管理、产品营销管理、制程检验管理、产品检验管理、质量控制管理、外部检验管理、质量成本管理、售后服务质量管理、质量体系管理等 19 项日常工作, 涉及多个行业的企业制度范例以及大量“拿来即用”的模板、量表, 为生产运营与物流工作提供了极具参考价值的管理范本, 具有很强的实务性和可操作性。

本书适合企业中高层管理人员, 企业产品管理部、产品开发部、产品营销部、质量管理部等相关部门的工作人员、高校师生、培训和管理咨询人员使用。

弗布克规范化执行流程系列 产品研发与质量管理工作执行流程

◆ 编 著 王光伟

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>

三河市海波印务有限公司印刷

◆ 开本: 787×1092 1/16

印张: 24

2010 年 4 月第 1 版

字数: 155 千字

2010 年 4 月河北第 1 次印刷

ISBN 978-7-115-22449-1

定 价: 48.00 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

弗布克规范化执行流程系列丛书是在弗布克管理流程与工作标准系列丛书的基础上，应广大读者的要求而推出的后续系列产品。

弗布克用四年时间出版弗布克管理流程与工作标准系列丛书后，广大读者反响强烈，也提出了“过于细”和“使用起来不是非常方便”等意见，许多读者建议在流程的后面附上执行时可参考的制度，以增强实用性和可操作性。正是由于读者的反馈，才有了我们今天的行动，在这里我们衷心感谢弗布克百万读者多年来对我们的支持！

本套丛书不但在流程的后面附上了制度，还对流程进行了部分修改，添加了部分工作文书以及执行方案，以便节省企业管理者和流程使用人员的工作时间，提高工作效率。

按流程来做，用制度来管，依方案去办，拿文书去用。这种“流程+制度+方案+文书”的方式，从实用的角度上，更加体现了我们一直倡导的标准化、规范化、制度化、工具化、流程化和实务化“六合一”的解决方案，加入了许多我们在管理流程与工作标准系列丛书中没有涉及到的（只是提供了相关的制度、文书和工具）许多细节，并且提供了更多“拿来即用”的内容，相信这会更好地方便读者的使用。

五年来，弗布克通过自己的努力，旨在解决中国企业管理中的执行和工作细节问题，倡导管理实务化，力求从最基础、最实务的层面，为企业走向规范化管理提供帮助和解决方案。我们倡导用流程来规范事，用制度来规范人，试图通过流程化和制度化使得每个岗位的员工充分地实现了“人与事的完美结合”。流程的规范化和制度的规范化执行，必将促使企业员工“更加有效地执行”，从而在整体上提高企业的运营效率。

对于本套丛书提供的管理流程和相关制度规范、文书方案，读者可根据所在企业的实际情况加以适当修改，或者重新设计，使之更适用本企业的情况。面对不断变化的管理环境（如目前的金融危机），企业管理人员要适当改进流程，适时修改制度，因需而变、高效工作，最终达到“赢在执行”的目标。

《产品研发与质量管理工作执行流程》作为本系列图书之一，主要包括产品规划管理、

新产品开发管理、产品设计管理、产品定价管理、产品品牌管理、产品成本管理、产品上市管理、产品营销管理、进料检验管理、制程检验管理、产品检验管理、质量控制管理、检测仪器设备管理、外部检验管理、质量改进管理、质量成本管理、售后服务质量管理、质量体系管理、质量信息管理 19 项日常工作内容。

在本书编写的过程中，梁华、蔡昕宏、孙宗坤、张孝艳负责资料的收集和整理以及数字图表的编排，姚小凤、宋勇新参与编写了本书的第一章、第二章，王瑞永、刘瑞江参与编写了本书的第三章、第四章，刘伟、林才顺参与编写了本书的第五章，王淑敏、许国才参与编写了本书的第六章，布瑞芬、房铭参与编写了本书的第七章，王宏、郭建北、张琪参与编写了本书的第八章，胡星强、王裕清参与编写了本书的第九章、第十章，王刚、刘益星参与编写了本书的第十一章、第十二章，薛显东参与编写了本书的第十三章、第十四章，肖凤姣参与编写了本书的第十五章，王德敏参与编写了本书的第十六章，姚俭胜、李慧参与编写了本书的第十七章、第十八章，辛雄飞参与编写了本书的第十九章，全书由王光伟统撰定稿。

再一次感谢弗布克百万读者多年来对我们的支持，对于没有来得及回复的部分邮件和迟复的邮件，在此一并表示歉意！



2010 年 2 月

目 录

第 1 章 产品规划管理	1
1.1 产品规划管理流程	3
1.1.1 产品规划工作流程	3
1.1.2 产品调研管理流程	4
1.1.3 竞争对手调研流程	5
1.1.4 产品问卷调查流程	6
1.1.5 调查问卷设计流程	7
1.2 产品规划管理制度与文书	8
1.2.1 产品规划管理细则	8
1.2.2 产品市场调研报告	9
1.2.3 市场调查问卷（经销商版）	11
1.2.4 市场调查问卷（消费者版）	12
第 2 章 新产品开发管理	15
2.1 新产品开发管理流程	17
2.1.1 新产品研发设计流程	17
2.1.2 新产品开发计划流程	18
2.1.3 新产品开发决策流程	19
2.1.4 新产品立项审批流程	20
2.1.5 新产品技术设计流程	21
2.1.6 新产品研发流程	22
2.1.7 新产品研发验收流程	23
2.1.8 新产品概念选择流程	24
2.1.9 新产品筛选确定流程	25
2.1.10 新产品研发资金管理流程	26
2.1.11 新产品知识产权管理流程	27
2.2 新产品开发管理制度与文书	28
2.2.1 新产品研发管理制度	28

2.2.2	新产品立项管理办法	30
2.2.3	新产品研发验收管理办法	32
2.2.4	新产品研发资金管理制度	34
2.2.5	新产品知识产权管理规定	36
2.2.6	新产品研发报批方案	39
2.2.7	新产品研发评估报告	41
第3章	产品设计管理	45
3.1	产品与工艺设计管理流程	47
3.1.1	产品改进设计流程	47
3.1.2	产品图纸设计流程	48
3.1.3	样品设计生产流程	49
3.1.4	工艺标准制定流程	50
3.1.5	工艺文件编制流程	51
3.1.6	技术工艺管理流程	52
3.1.7	技术引进管理流程	53
3.1.8	技术改进管理流程	54
3.1.9	工艺改造管理流程	55
3.2	产品与工艺设计管理制度	56
3.2.1	工艺文件编制制度	56
3.2.2	工艺文件更改制度	58
3.2.3	工艺改造管理制度	60
3.2.4	技术引进管理制度	62
第4章	产品定价管理	65
4.1	产品价格管理流程	67
4.1.1	产品定价管理流程	67
4.1.2	价格信息处理流程	68
4.1.3	产品价格预测流程	69
4.1.4	产品价格调整流程	70
4.1.5	产品价格下调流程	71
4.2	产品价格管理制度与方案	72
4.2.1	产品定价管理制度	72
4.2.2	产品价格调整方案	75

第5章 产品品牌管理	79
5.1 产品品牌管理流程	81
5.1.1 品牌管理流程	81
5.1.2 品牌定位流程	82
5.1.3 品牌推广流程	83
5.1.4 品牌变更流程	84
5.1.5 品牌延伸流程	85
5.1.6 商标申请流程	86
5.2 产品品牌管理制度与文书	87
5.2.1 产品品牌管理制度	87
5.2.2 品牌推广管理办法	92
5.2.3 商标使用管理规定	93
5.2.4 商标许可使用合同	95
第6章 产品成本管理	97
6.1 产品成本管控流程	99
6.1.1 产品成本设计流程	99
6.1.2 产品成本控制流程	100
6.1.3 产品成本管理流程	101
6.1.4 研发费用预算流程	102
6.2 产品成本管理制度与文书	103
6.2.1 产品成本管控制度	103
6.2.2 研发费用管理办法	107
6.2.3 生产成本控制办法	110
6.2.4 新品推广费用控制办法	115
第7章 产品上市管理	119
7.1 产品上市管理流程	121
7.1.1 上市计划制订流程	121
7.1.2 市场预测管理流程	122
7.1.3 产品上市工作流程	123
7.1.4 产品卖点设计流程	124
7.1.5 产品发布会管理流程	125
7.1.6 产品促销管理流程	126
7.1.7 产品公关管理流程	127

7.1.8	产品包装决策流程	128
7.1.9	产品包装设计流程	129
7.2	产品上市管理制度与方案	130
7.2.1	产品上市管理制度	130
7.2.2	新产品上市计划书	132
7.2.3	新品上市监控方案	136
7.2.4	新产品路演活动方案	142
7.2.5	新产品样品派发方案	145
第8章	产品营销管理	149
8.1	产品营销管理流程	151
8.1.1	新产品营销计划制订流程	151
8.1.2	产品营销计划执行流程	152
8.1.3	产品营销控制管理流程	153
8.1.4	产品广告宣传管理流程	154
8.1.5	产品广告媒体选择流程	155
8.1.6	产品营销信息管理流程	156
8.1.7	产品渠道建设管理流程	157
8.1.8	产品营销推广管理流程	158
8.1.9	产品订货管理执行流程	159
8.1.10	产品营销评估管理流程	160
8.2	产品营销管理制度与方案	161
8.2.1	产品渠道政策管理办法	161
8.2.2	产品订货会实施方案	164
第9章	进料检验管理	167
9.1	进料检验管理流程	169
9.1.1	供应商评审流程	169
9.1.2	供应商批准流程	170
9.1.3	进料检验作业流程	171
9.1.4	检验状态标识流程	172
9.1.5	零部件样件检验流程	173
9.1.6	零部件理化检验流程	174
9.2	进料检验管理制度与文书	175
9.2.1	进料检验实施细则	175
9.2.2	紧急放行控制办法	177

9.2.3	检验标识管制办法	178
9.2.4	不合格物料处理制度	179
9.2.5	特采品进料管理办法	180
9.2.6	材料供应质量保证协议	182
9.2.7	外委加工质量保证协议	183
第 10 章	制程检验管理	187
10.1	制程检验管理流程	189
10.1.1	制程质量控制流程	189
10.1.2	制程质量检验流程	190
10.1.3	质量指标报告流程	191
10.1.4	制程质量分析流程	192
10.1.5	质量异常处理流程	193
10.2	制程检验管理制度与文书	194
10.2.1	制程检验操作规程	194
10.2.2	制程首检执行细则	196
10.2.3	质量异常处理细则	197
第 11 章	产品检验管理	199
11.1	产品检验管理流程	201
11.1.1	检验计划签审流程	201
11.1.2	半成品检验管理流程	202
11.1.3	成品抽样检验管理流程	203
11.1.4	成品入库送检管理流程	204
11.1.5	样品检验管理流程	205
11.1.6	工厂出货检验管理流程	206
11.1.7	不合格品管理流程	207
11.1.8	不合格品分析管理流程	208
11.1.9	产品质量处罚管理流程	209
11.2	产品检验管理制度与文书	210
11.2.1	产品检验管理制度	210
11.2.2	不合格品处理制度	212
11.2.3	产品包装检验规定	214
11.2.4	不合格包装处理办法	215
11.2.5	产品质量处罚规定	216
11.2.6	产品质量分析报告书	217

第 12 章 质量控制管理	223
12.1 质量控制管理流程	225
12.1.1 质量控制实施流程	225
12.1.2 质量标准制定流程	226
12.1.3 采购质量控制流程	227
12.1.4 日常质量管理流程	228
12.1.5 生产质量管理流程	229
12.1.6 工序质量控制流程	230
12.1.7 质量记录控制流程	231
12.1.8 质量纠纷处理流程	232
12.1.9 质量违纪处理流程	233
12.1.10 质量责任仲裁流程	234
12.1.11 质量检验处理流程	235
12.1.12 零部件抽查评定流程	236
12.2 质量控制管理制度与文书	237
12.2.1 质量控制实施细则	237
12.2.2 质检抽样管理办法	240
12.2.3 质量记录管理规定	241
12.2.4 质量纠纷处理办法	242
12.2.5 质量事故处理制度	243
12.2.6 质量检查实施细则	244
12.2.7 质量控制点管理制度	248
12.2.8 品管圈组织管理制度	248
12.2.9 产品鉴别与追溯管理办法	250
第 13 章 检测仪器设备管理	253
13.1 检测仪器设备管理流程	255
13.1.1 新购置检验仪器管理流程	255
13.1.2 检验设备检测试管理流程	256
13.1.3 检验仪器周期检定流程	257
13.2 检测仪器设备管理制度与文书	258
13.2.1 检测仪器设备管理规定	258
13.2.2 检测仪器校正维护细则	259

第 14 章 外部检验管理	263
14.1 外部检验管理流程	265
14.1.1 接收外委测试检验流程	265
14.1.2 委托外部检验管理流程	266
14.1.3 接收外委理化检验流程	267
14.2 外部检验管理制度与文书	268
14.2.1 委托外部检验管理制度	268
14.2.2 接受外委测试检验协议	269
第 15 章 质量改进管理	271
15.1 质量改进管理流程	273
15.1.1 质量计划管理流程	273
15.1.2 质量目标制定流程	274
15.1.3 质量目标管理流程	275
15.1.4 质量数据统计流程	276
15.1.5 质量改进工作实施流程	277
15.1.6 质量纠正/预防管理流程	278
15.2 质量改进管理制度与方案	279
15.2.1 质量计划管理制度	279
15.2.2 质量改进实施方案	280
15.2.3 5S 活动推行方案.....	284
15.2.4 质量数据分析管理办法	288
15.2.5 质量纠正/预防管理制度	289
第 16 章 质量成本管理	293
16.1 质量成本管理流程	295
16.1.1 质量成本管控流程	295
16.1.2 质量成本计划流程	296
16.2 质量成本管理制度与方案	297
16.2.1 质量成本管控制度	297
16.2.2 质量成本统计工作细则	301
16.2.3 质量成本核算分析细则	302
16.2.4 产品质量索赔实施细则	307
16.2.5 质量成本报告编制方案	309

第 17 章 售后服务质量管理	313
17.1 售后服务质量管理流程	315
17.1.1 客户质量投诉鉴定流程	315
17.1.2 售后服务质量监督流程	316
17.2 售后服务质量管理制度与文书	317
17.2.1 售后服务质量管理规定	317
17.2.2 售后服务质量监督办法	319
17.2.3 客户沟通质量管理办法	320
17.2.4 客户满意度调查实施细则	322
第 18 章 质量体系管理	325
18.1 质量体系管理流程	327
18.1.1 质量体系认证流程	327
18.1.2 质量体系建立流程	328
18.1.3 质量体系外部审核流程	329
18.1.4 质量体系内部审核流程	330
18.1.5 质量体系运行管理流程	331
18.1.6 质量管理体系完善流程	332
18.1.7 质量体系文件管理流程	333
18.1.8 质量体系文件编制流程	334
18.1.9 质量体系文件控制流程	335
18.1.10 产品质量认证管理流程	336
18.2 质量体系管理制度与文书	337
18.2.1 质量体系运行管理制度	337
18.2.2 质量体系文件管控制度	339
18.2.3 质量体系内审控制办法	341
18.2.4 质量体系管理评审控制办法	344
18.2.5 质量体系运行管理奖惩办法	346
18.2.6 质量体系内审工作计划书	350
18.2.7 质量体系内审工作报告书	352
第 19 章 质量信息管理	355
19.1 质量信息管理流程	357
19.1.1 质量信息传递管理流程	357
19.1.2 日常质量信息处理流程	358

19.1.3	市场质量反馈信息处理流程	359
19.1.4	生产质量信息反馈处理流程	360
19.1.5	质量攻关工作管理流程	361
19.2	质量信息管理制度与文书	362
19.2.1	质量信息管理办法	362
19.2.2	质量信息反馈制度	363
19.2.3	质量攻关工作管理办法	366



第1章

产品规划管理





1.1 产品规划管理流程

1.1.1 产品规划工作流程

