

★ 全国通用职业（就业）技能培训工具库（丛书）  
★ 全国先进制造业标准化就业培训教材



# 品质部经理 管理手册



张东升◎编著

就业方向+岗位须知+职业素质+管理技能+技能测试



 中国时代经济出版社

- ★ 全国通用职业（就业）技能培训工具库（丛书）
- ★ 全国先进制造业标准化就业培训教材



# 品质部经理 管理手册

张东升◎编著



 中国时代经济出版社

## 图书在版编目 (CIP) 数据

品质部经理管理手册 / 张东升编著. — 北京: 中国时代  
经济出版社, 2012.1

全国通用职业 (就业) 技能培训工具库 (丛书)

ISBN 978-7-5119-0696-0

I. ①品… II. ①张… III. ①企业管理: 质量管理—  
技术培训—手册 IV. ①F273.2-62

中国版本图书馆CIP数据核字 (2011) 第191789号

书 名: 品质部经理管理手册

---

出 版 人: 王鸿津

作 者: 张东升

---

出版发行: 中国时代经济出版社

社 址: 北京市丰台区右安门外玉林里25号

邮政编码: 100069

发行热线: (010) 83910203

传 真: (010) 68358875

邮购热线: (010) 83910203

网 址: [www.cmepub.com.cn](http://www.cmepub.com.cn)

电子邮箱: [kingdom\\_018@hotmail.com](mailto:kingdom_018@hotmail.com)

经 销: 各地新华书店

印 刷: 北京嘉恒彩色印刷有限责任公司

开 本: 787×1092 1/16

字 数: 230千字

印 张: 12.5

版 次: 2012年1月第1版

印 次: 2012年1月第1次印刷

书 号: ISBN 978-7-5119-0696-0

定 价: 29.80元

---

本书如有破损、缺页、装订错误, 请与本社发行部联系更换

版权所有 侵权必究

# 序 言

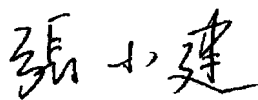
---

在我国步入“十二五”发展时期后，加强职业培训，不仅对推进素质就业具有积极作用，并且对培养技能型创新人才具有重要意义。加快实现经济发展方式的转变，要求将科技进步和提高劳动者素质作为经济发展的内生动力，进一步凸显了加强职业培训的重要性和迫切性。

2010年10月，国务院发布《关于加强职业培训促进就业的意见》，提出“大规模开展就业技能培训、岗位技能提升培训和创业培训，切实提高职业培训的针对性和有效性”的要求，贯彻实施这一文件成为新时期做好职业培训工作的主要任务。而做好职业培训工作，必须从人力资源市场的实际需求出发，以就业为导向，开发符合岗位需要的课程体系，着力提高劳动者的实际技能。为提高大中专院校毕业生的就业能力和促进他们更好地实现就业，要求研发针对性和应用性更强的培训内容和方法，开发一批以职业能力为本位，以院校学生为主体的职业培训教材。这些教材既要有基础性技能内容，又要具有发展性开放性；既要让大中专院校学生增强求职就业和胜任岗位的能力，又要让他们增强职业生涯发展提升的能力。

“全国通用职业（就业）技能培训工具库（丛书）”的最大特点，就是努力实现以就业为导向，突出实用性和专业性，重点培养学生的技术运用能力、岗位从业能力和职业发展能力。其内容尽求符合职业培训与职业教育改革的发展方向，尽求符合企业实际和人力资源市场需求，由此形成一套具有较强实用性特色的教材。

期望这套丛书能为广大的大中专院校学生实现素质就业加油助力，为实现新时期职业培训的目标任务作出积极贡献。



中国就业促进会会长

二〇一一年五月

# 前言 >>>>>>

---

为认真落实《国家中长期人才发展规划纲要(2010—2020年)》、《国家中长期教育改革和发展规划纲要(2010—2020年)》的要求,全面提高劳动者职业技能水平,加快技能人才队伍建设,国务院办公厅发布了“国务院关于加强职业培训促进就业的意见”国发〔2010〕36号文件,指出:

“……(四)大力开展就业技能培训。要面向城乡各类有就业要求和培训愿望的劳动者开展多种形式就业技能培训。坚持以就业为导向,强化实际操作技能训练和职业素质培养,使他们达到上岗要求或掌握初级以上职业技能,着力提高培训后的就业率……

(七)大力推行就业导向的培训模式。……引导职业院校、企业和职业培训机构大力开展订单式培训、定向培训、定岗培训。面向有就业要求和培训愿望城乡劳动者的初级技能培训和岗前培训,应根据就业市场需求和企业岗位实际要求,开展订单式培训或定岗培训;面向城乡未继续升学的应届初、高中毕业生等新成长劳动力的劳动预备制培训,应结合产业发展对后备技能人才需求,开展定向培训。”

同时,“十二五规划”也提出了改造提升制造业、培育发展战略性新兴产业、加快发展服务业的构思。

根据国务院关于加强职业培训促进就业的意见,结合“十二五规划”,我们组织相关专家和一线从业人员,编写了一套“全国通用职业(就业)技能培训工具库(丛书)”系列丛书。

“全国通用职业(就业)技能培训工具库(丛书)”系列丛书设置五大模块,由“就业导向+上岗须知(岗位须知)+职业素质(管理常识)+从业技能(管理技能)+技能测试”构成,内容

基本涵盖了从业人员上岗就业应知应会的基本知识和技能。

“全国通用职业（就业）技能培训工具库（丛书）”系列丛书主要包括制造业、酒店业、餐饮业、零售业、物业、家政业、汽车服务业等行业的上百个岗位，从基层岗位和管理岗位两个不同层面进行了编写，基层岗位重点是讲解从业人员的基本技能，管理岗位重点是突出从业人员的管理技能。

“全国通用职业（就业）技能培训工具库（丛书）”系列是针对服务和管理岗位从业人员量身定做的一套就业从业技能和管理提升技能的实操性读本。本丛书既适用于职业院校、企业和职业培训机构大力开展订单式培训、定向培训、定岗培训、劳动预备制培训，同时，也适用于从业者通过自我阅读和学习，提升自己的从业技能和管理技能。本丛书最大的特点就是以就业为导向，突出实用性、专业性，重点培养从业人员的技术运用能力和岗位工作能力。

全国通用职业（就业）技能培训工具库（丛书）

编 委 会

二〇一二年一月

# 目 录 >>>>>>

---

## 导 读 就业导向的岗位培训

|                  |   |
|------------------|---|
| 一、何谓就业导向 .....   | 2 |
| 二、部门经理来自哪里 ..... | 2 |
| 三、为何需要就业培训 ..... | 3 |
| 四、就业导向学习内容 ..... | 4 |

## 第一部分 岗位须知

|                   |    |
|-------------------|----|
| 须知01 岗位职责 .....   | 6  |
| 一、内部审核 .....      | 7  |
| 二、实施质量计划 .....    | 7  |
| 三、质量标准制定和实施 ..... | 7  |
| 四、质量监控 .....      | 8  |
| 五、员工管理 .....      | 8  |
| 六、质量改进 .....      | 8  |
| 七、品质数据、信息分析 ..... | 9  |
| 须知02 品质管理方法 ..... | 10 |
| 一、全面质量管理 .....    | 11 |
| 二、全过程质量管理 .....   | 11 |
| 三、全员参与质量管理 .....  | 12 |
| 四、PDCA循环法 .....   | 12 |
| 五、持续的质量改进 .....   | 14 |

## 第二部分 管理常识

|                    |    |
|--------------------|----|
| 常识01 有效的领导 .....   | 16 |
| 一、品质部经理是领导者 .....  | 17 |
| 二、成功领导者的特征 .....   | 17 |
| 三、领导能力的培养 .....    | 18 |
| 常识02 有效授权 .....    | 22 |
| 一、哪些工作可以授权 .....   | 23 |
| 二、授权要素构成 .....     | 23 |
| 三、授权误区 .....       | 25 |
| 四、有效授权技巧 .....     | 27 |
| 常识03 指示与汇报 .....   | 29 |
| 一、听上级的指示 .....     | 30 |
| 二、给员工下指示 .....     | 31 |
| 三、向上级汇报工作 .....    | 32 |
| 四、听取员工汇报 .....     | 35 |
| 常识04 有效沟通 .....    | 37 |
| 一、什么是沟通 .....      | 38 |
| 二、沟通的方法 .....      | 38 |
| 三、有效沟通的障碍 .....    | 39 |
| 四、特殊的沟通技能：倾听 ..... | 40 |
| 五、沟通中的反馈技巧 .....   | 41 |
| 六、主动沟通的时机与内容 ..... | 43 |

## 第三部分 管理技能

|                   |    |
|-------------------|----|
| 技能01 品质管理规划 ..... | 48 |
| 一、品质方针 .....      | 49 |



|                          |            |
|--------------------------|------------|
| 二、品质目标 .....             | 51         |
| 三、品质标准 .....             | 55         |
| 四、品质管理制度 .....           | 57         |
| 五、品质检验计划 .....           | 59         |
| 六、检验场地与设备配置 .....        | 65         |
| 七、品质管理文件 .....           | 67         |
| <b>技能02 品质检验控制 .....</b> | <b>71</b>  |
| 一、来料检验 .....             | 72         |
| 二、制程检验 .....             | 74         |
| 三、不合格品控制 .....           | 79         |
| 四、成品检验 .....             | 82         |
| 五、检验工作的监督抽查 .....        | 86         |
| 六、检验员误差防范 .....          | 88         |
| 七、品质检测设备校准 .....         | 90         |
| <b>技能03 品质成本管理 .....</b> | <b>97</b>  |
| 一、了解品质成本 .....           | 98         |
| 二、品质成本管理分工 .....         | 100        |
| 三、品质成本管理步骤 .....         | 101        |
| 四、品质成本管理方法 .....         | 108        |
| 五、维持品质、降低成本 .....        | 111        |
| <b>技能04 品质人员管理 .....</b> | <b>113</b> |
| 一、品质人员构成与职责 .....        | 114        |
| 二、品质人员任用 .....           | 115        |
| 三、品质人员培训与教育 .....        | 117        |
| 四、品质部门人员沟通 .....         | 120        |
| 五、品质人员绩效考核 .....         | 122        |
| <b>技能05 质量认证 .....</b>   | <b>127</b> |
| 一、ISO 9001质量体系认证 .....   | 128        |
| 二、产品质量认证 .....           | 132        |

|                   |     |
|-------------------|-----|
| 技能06 品质改善管理 ..... | 136 |
| 一、品管圈活动 .....     | 137 |
| 二、作业标准化 .....     | 140 |
| 三、工序改善 .....      | 146 |
| 四、品质改善提案 .....    | 150 |
| 技能07 质量记录管理 ..... | 157 |
| 一、质量信息管理 .....    | 158 |
| 二、质量记录管理 .....    | 162 |
| 三、质量文档管理 .....    | 183 |
| 技能测试.....         | 185 |
| 参考书目.....         | 188 |

# 导 读

## 就业导向的岗位培训

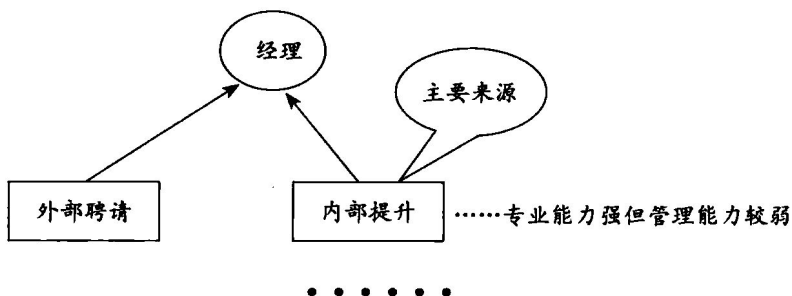
2010年《国务院关于加强职业培训促进就业的意见》明确提出职业培训要以“就业导向”“技能为本”的要求，努力实现“培训一人，就业一人”和“就业一人，培训一人”的目标。

## 一、何谓就业导向

就业导向就是指培训工作要以“就业”为目标，适应社会产业结构和职业结构的变化，满足用人单位对生产、服务、管理第一线技术技能型人才的需求，实现个人的就业愿望。实施就业导向，也就是要实现真正的大众化教育，谁想学谁就可以学，想学什么就可以学什么，想什么时候学就可以什么时候学，想到什么地方学就可以到什么地方学。

## 二、部门经理来自哪里

中小企业的部门经理大多由本部门的员工提升而来，也有的从外部聘请而来。但高层管理者更倾向于从员工中提拔优秀人员来担任。



那么，哪些人更受管理阶层的青睐呢？拥有良好的工作记录和对管理工作有兴趣的员工更容易受到青睐！当然，并不是所有的优秀员工都可以成为优秀的主管，因为拥有高超技术技巧的人不一定

拥有管理他人的技巧。

### 三、为何需要就业培训

一般人常常高估自己的能力，一旦登上人人称羨的部门经理宝座，却又不免要感叹“经理难为”。

#### （一）管与被管差异大

几乎可以说，没有人愿意被人管，被管的滋味并不很“舒服”。然而，身为部门经理，要管人管得恰到好处，让下属“服服帖帖”，毫无怨言地追随你，自然不是一件容易的事情。

作为部门经理，或许有少许的特权，凡事较受礼遇，但是，为了那点“特别”的身份，经理却要付出更大的代价。因为，有许多人盯着经理呢，经理的行为下属会效仿，所以，经理的行为必须格外拘谨和约束。

其实，经理所以位尊权大，除了他的能力较一般下属较强之外，最重要的是他所肩负的责任“相对”沉重。权与责本是事之两面，权越大，责就越重；反之，责越多，权就越大。因此，部门经理一旦犯错，自然受到较多的指责。

#### （二）随时要待命应召

通常来说，部门经理是个随时“待命”的人。只要部门一有状况发生，部门经理是第一个被通知，同时要火速赶到现场的人。所以，部门经理随时有任务在身，统一调度人手与资源、迅速处理问题与危机，是其责任所在。因而，部门经理是不可能因“下班”而将事情完全搁置一旁的人，他必须随时待命应召。

#### （三）基本信条：耐烦、耐心又耐怨

部门经理做事不可能一了百了，只要职务在，就不得轻闲，必然会有纷至沓来的事“烦”他，他必须有耐心去应付这些烦杂琐事，做经理如果没有这样的认识，则必然不能胜任经理一职。

#### （四）要通过别人来成事

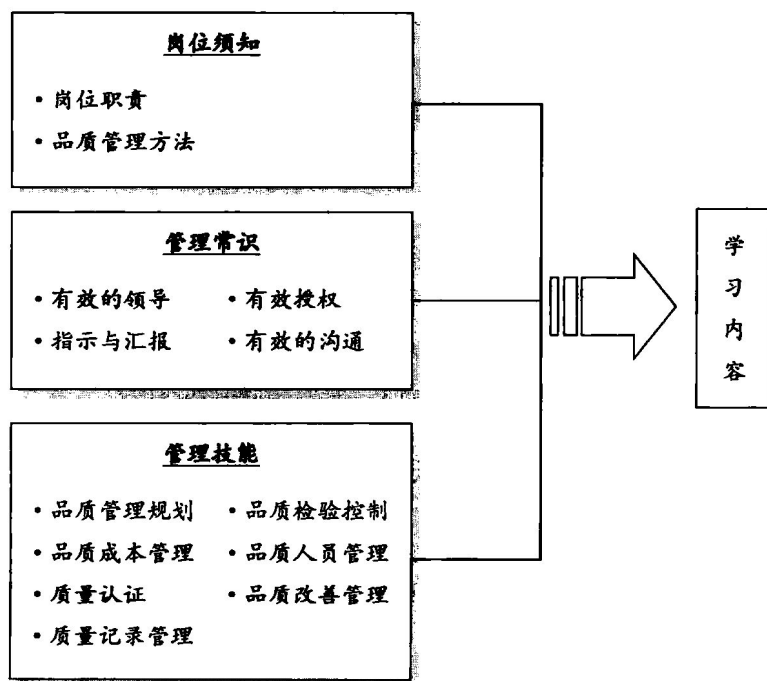
部门经理最重要的功能就是让大家“群策群力，以竟事功”，而不需事必躬

亲，事事明察。作为部门经理，对下属必须有“你办事，我放心”的授权胸襟，则上下会交融一体，大家自然同心。

许多经理是由优秀员工升级而来，由于一向为人作嫁衣，本着苦干实干的精神，事必躬亲，而不懂得“通过别人来成事”。其实不然，部门经理是个带兵官，他要善用他所拥有的资源，他的“成事”心远比“做事”重要得多。他必须洞悉人性，知人善任，使任务圆满达成。我们甚至可以说，经理最大的责任就是让一群乌合之众变成百万雄师的“领导”功夫。

#### 四、就业导向学习内容

现在，你一定知道做一个部门经理并不容易，许多能力或许你还不具备，而既为经理，绝不能停滞不前，而要努力提升自己的能力来领导部门工作。本书充分地介绍作为部门经理所需要学习的三大模块，如下图所示：



.....

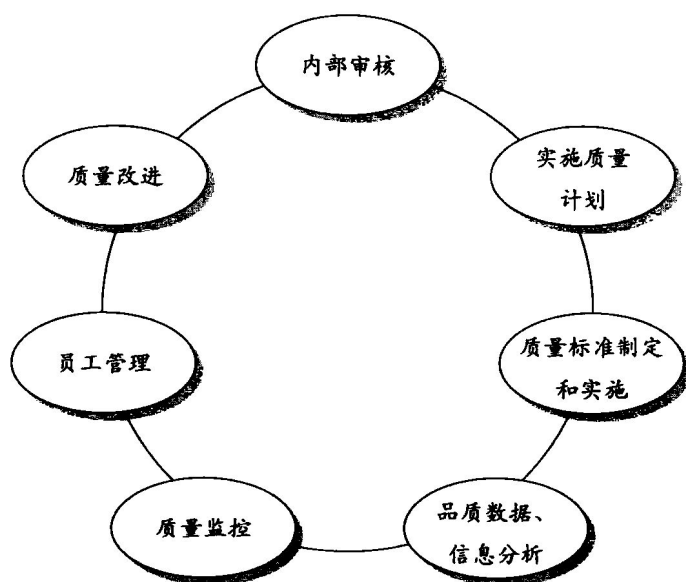
# 第一部分

## 岗位须知

## 须知01 岗位职责

学习目标：

- 1.了解和熟知品质部经理的岗位职责。
- 2.结合企业实际明确自己的职责所在。



品质部经理岗位职责



作为品质部的管理者，品质经理必须了解本岗位的主要职责，并组织部门的下属人员做好相关的工作。

## 一、内部审核

主要应做好以下工作：

- (1) 拟定内部质量管理体系审核报告以供总经理批准。
- (2) 协助总经理定期召开管理评审会议。
- (3) 全面负责内部质量管理体系的审核工作。
- (4) 担任审核组长并选定审核员，制订年度内审计划、每次的审核实施计划和内部质量管理体系审核报告。
- (5) 指导编写“年度内审计划”并负责组织人员实现标准的工作。
- (6) 组织、协调内审活动的开展。

## 二、实施质量计划

主要包括以下工作：

- (1) 审查生产部和仓储部产出、收入的质量。
- (2) 负责对各部门的质量策划和实施情况进行监督检查。
- (3) 协助生产部负责人制定相关的质量策划及编制、实施相应的质量计划。

## 三、质量标准制定和实施

主要包括以下工作：

- (1) 在质量要求方面一定要配合技术部在设计、开发产品、协调、实施、验证、评审、设计、开发的更改，确认等方面符合质量管理体系的工作。
- (2) 为公司生产项目提供建议试产报告、提供质量方面的参考意见。
- (3) 协助采购部做好所需物料、采购质量的检查工作。
- (4) 协助销售部进行质量方法调研或分析市场信息及新产品动向。
- (5) 负责新产品或新原辅材料的试验和检验。