



The Collection of
Tools About Manufacturing
Industry Management
制造业管理工具库

HOW-TO 企业人手册之
“优秀员工工作手册”系列

优秀 品管员手册

畅销版

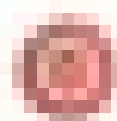


田均平 匡炳放 主编

YOUXIU PINGUANYUAN SHOUC

打造一流的品管员、企业人案头必备
企业基层员工培训首选图书

广东省出版集团
广东经济出版社



教育部
臺灣教育部
Ministry of Education
Taiwan

教育部
臺灣教育部
Ministry of Education
Taiwan

優秀 品質管理員手冊

2004年 第1版 第1次印刷

打造一流的品質管理，企業人與員工應
掌握基礎與工作關鍵技術

ISBN 957-06-0000-0

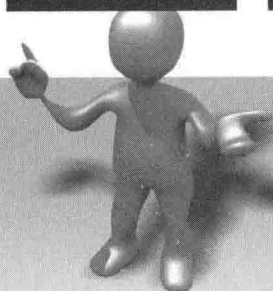


The Collection of
Tools About Manufacturing
Industry Management
制造业管理工具库

HOW-TO企业人手册之
“优秀员工工作手册”系列

优秀 品管员手册

畅销版



田均平 匡炳放 主编

企业基层员工培训首选图书

广东省出版集团
广东经济出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

优秀品管员手册. 畅销版 / 田均平, 匡炳放主编. —4 版. —广州: 广东经济出版社, 2011. 12

(HOW-TO 企业人手册之“优秀员工工作手册”系列)

ISBN 978-7-5454-1064-8

I. ①优… II. ①田…②匡… 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 (2011) 第 226201 号

出版发行	广东经济出版社 (广州市环市东路水荫路 11 号 11~12 楼)
经销	全国新华书店
印刷	广东新华印刷有限公司 (广东省佛山市南海区盐步河东中心路)
开本	730 毫米×1020 毫米 1/16
印张	11.5 2 插页
字数	202 000 字
版次	2011 年 12 月第 4 版
印次	2011 年 12 月第 12 次
印数	36 001~41 000 册
书号	ISBN 978-7-5454-1064-8
定价	23.00 元

如发现印装质量问题, 影响阅读, 请与承印厂联系调换。

发行部地址: 广州市环市东路水荫路 11 号 11 楼

电话: (020) 38306055 38306107 邮政编码: 510075

邮购地址: 广州市环市东路水荫路 11 号 11 楼

邮购电话: (020) 37601950 邮政编码: 510075

营销网址: <http://www.gebook.com>

广东经济出版社常年法律顾问: 何剑桥律师

· 版权所有 翻印必究 ·

前 言

美国次贷危机引发的全球金融危机对我国的实体经济影响很大，有的企业破产，有的企业被迫裁员、降薪，这意味着职场竞争将更加激烈，有限的职位会有更多的人去“抢”；即使你目前有一个稳定的职位，说不定也会成为下一次裁员的对象。所以，个人要想生存、发展，进而获得晋升，就必须拥有持久的竞争优势，那就是比竞争对手学得更快，掌握更多的管理知识及专业技能。

基于此，《HOW-TO企业人手册》系列丛书为企业人提供了一个极佳的学习及自我提升的机会。本丛书旨在将企业人塑造成其所在岗位的“专家”，通过学习本岗位手册，不仅可以积累知识、增长才干，更重要的是可以提升业绩，从而获得职位的晋升。

本丛书着重于企业人在各个专业岗位上如何快速地熟悉、适应工作，并提高自身的管理能力及业务素养。将各个专业岗位大量的重复性工作，按照实际操作要求找出规律性来，规定其标准的工作程序和工作方法，并用流程图、表单与制度的形式固定下来，从而使业务管理变得更加科学合理，有条不紊、忙而不乱，大大提高了工作效率，保证了工作的准确性、及时性和全面性。本丛书最大的特点就是：一看就懂，一学即会，一用就见效。

本丛书按十一个基层岗位来设置，分别为《优秀采购员手册》、《优秀品管员手册》、《优秀仓管员手册》、《优

秀班组长手册》、《优秀跟单员手册》、《优秀外贸员手册》、《优秀报关员手册》、《优秀生产文员手册》、《优秀人事文员手册》、《优秀行政文员手册》、《优秀员工手册》。该丛书自2005年5月首版以来，已累计销售30多万册，深受企业人、培训机构和咨询公司的喜爱。为满足广大读者的需求，编者多次深入企业基层，做了大量的调研工作，听取了企业人的反馈与建议，决定再次修订出版，并对任职要求、技能知识、职业前景等作了更翔实的说明与阐释，不仅增加了提升课程安排、学习指南，还特意为培训老师设置了使用指南，全书最后还附加一套自我测试题以供读者自我检测和培训老师考核学员使用。相信本丛书的再次推出会令你的工作更加得心应手，使你迅速成长为一个优秀的企业人。

本丛书在编写与修订过程中，获得了许多培训机构、咨询公司的老师和工厂一线管理人员的帮助，他们分别是：李胜、朱少军、朱仲华、柳景章、杨冬琼、邹凤、段水华、段丽荣、吴定兵、尹强、杨吉华、赵仁涛、许华、高琨、陈奇、谢汝萍、谷祥盛、张力、许秀娥、聂时虹、欧阳艳、严凡高、林红艺、李家林等，在此一并表示感谢！

《HOW-TO企业人手册》系列丛书

编委会

导读一

品管员提升课程安排

第一章 优秀品管员任职要求

- ☐ 你了解品管员的业务与要求吗
- ☐ 优秀品管员应具备哪些才能
- ☐ 优秀品管员工作中应关注哪些细节
- ☐ 企业生活有哪些要求

时间安排：

第二章 品质控制有哪些手段

- ☐ 品质检验有哪些类别
- ☐ 怎样开展可靠性试验
- ☐ 如何控制工序质量
- ☐ 如何控制品质样品

时间安排：

第三章 如何控制品质检验

- ☐ 品质检验有哪些类型
- ☐ 如何确定来料的检测点
- ☐ 如何判断产品质量缺陷
- ☐ 如何开展品质检验
- ☐ 如何对不合格品加以控制
- ☐ 怎样防止检验误差的出现

时间安排：

第四章 如何管理品质计量工作

- ☐ 怎样管理校准计量器具工作
- ☐ 怎样使用计量器具操作程序
- ☐ 怎样校正计量器具

时间安排：

第五章 如何运用QC手法

- ☐ 如何运用旧七大QC手法
- ☐ 如何运用新七大QC手法

时间安排：

第六章 如何设计抽样检验方案

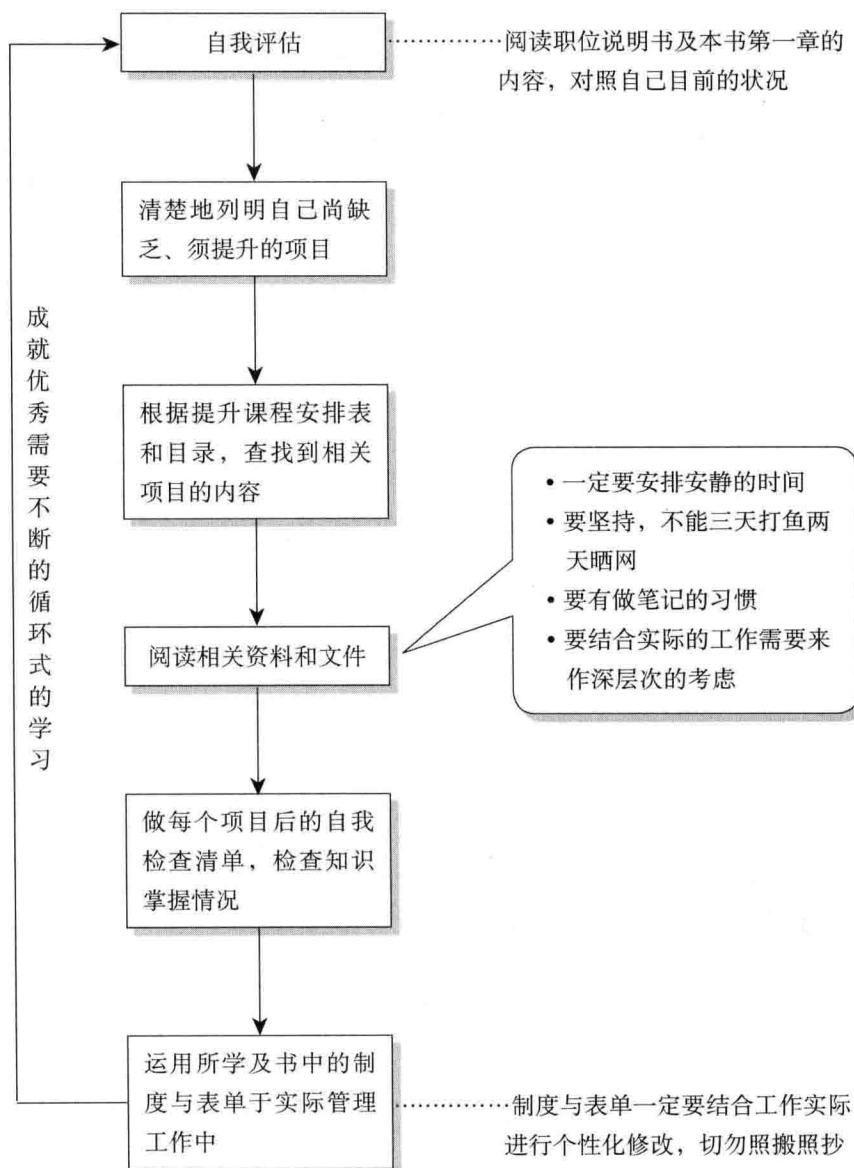
- ☐ 你了解抽样检验方案吗
- ☐ 怎样设计抽样检验方案

时间安排：

说明：以上PPT图片文档可供读者检测自学效果，培训老师也可将其作为课件使用。

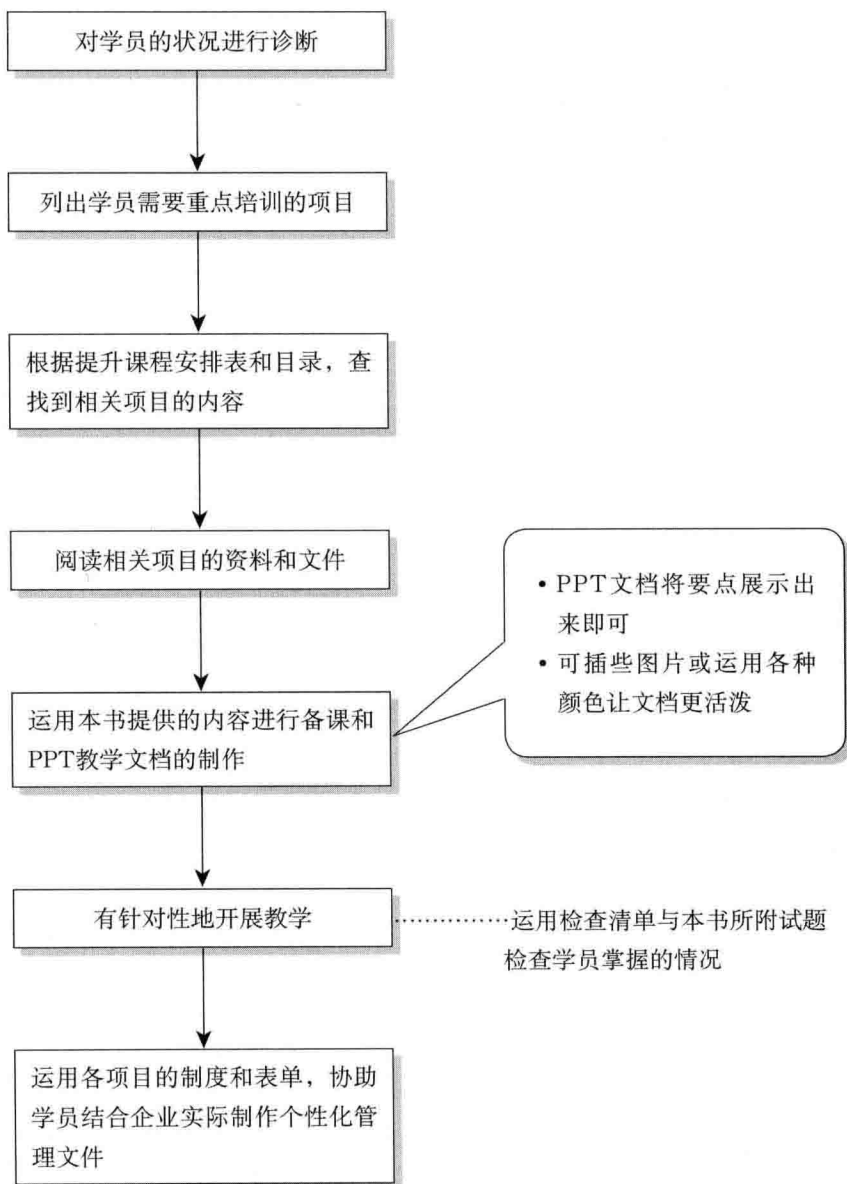
导读二

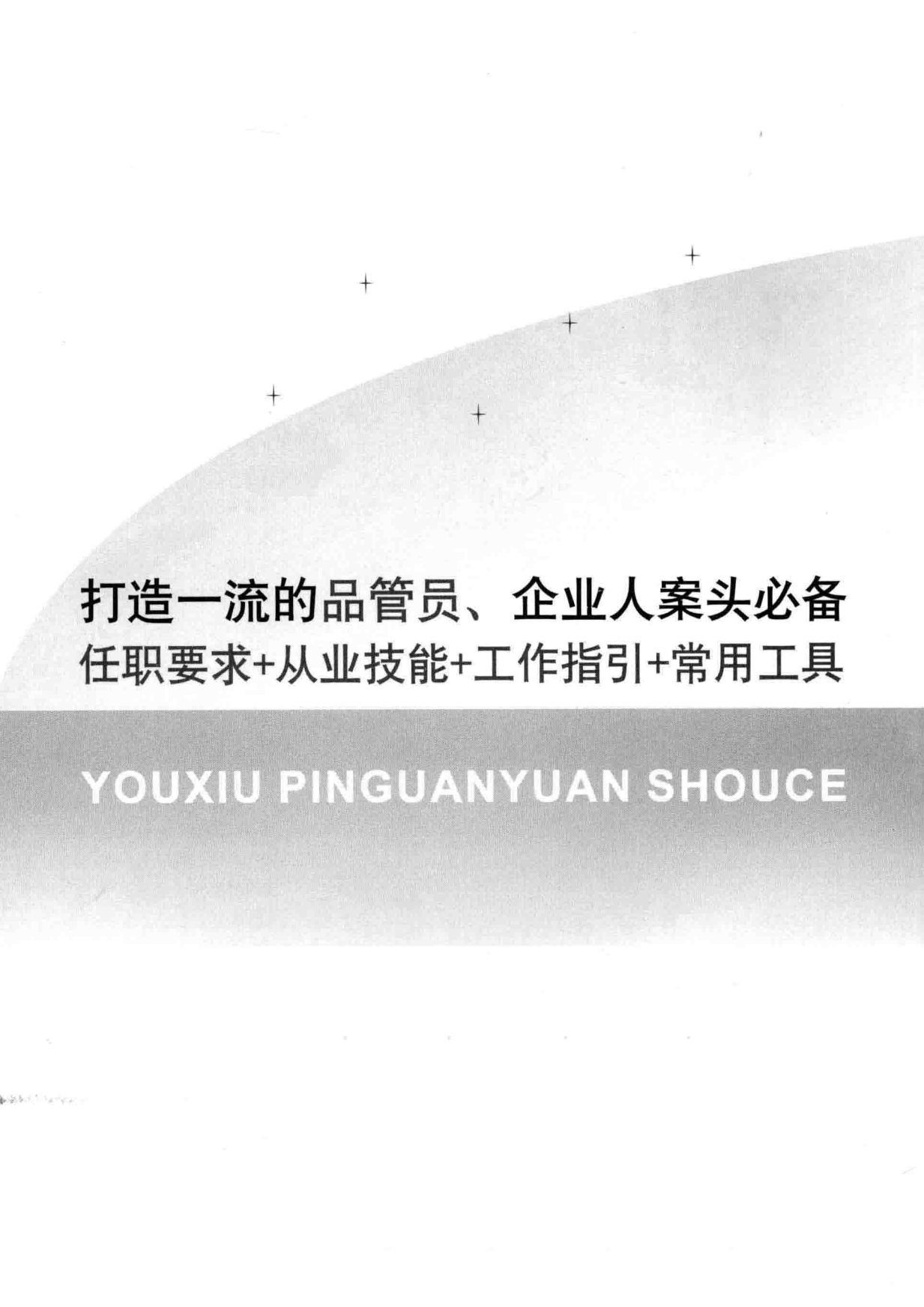
品管员学习指南



导读三

培训老师使用指南





打造一流的品管员、企业人案头必备
任职要求+从业技能+工作指引+常用工具

YOUXIU PINGUANYUAN SHOUC

目 录

导 读

导读一 品管员提升课程安排	1
导读二 品管员学习指南	2
导读三 培训老师使用指南	3

第一章 优秀品管员任职要求

第一节 你了解品管员的业务与要求吗	2
一、品质管理业务有哪些	2
二、品管员工作职责	3
三、品管员在各企业中怎样称呼	4
四、品管员的任职要求有哪些	4
第二节 优秀品管员应必备哪些才能	6
一、掌握处理品管工作的相关知识	6
二、熟知职务责任的相关知识	6
三、改善的技能	6
四、教育的技能	7
五、处理人际关系的技能	7
六、报告的能力	7
第三节 优秀品管员工作中应关注哪些细节	9
一、新产品投产前应做检验计划	9
二、产品品质应可追溯	10

三、尽可能不启用“特采”	12
四、物料上线前要认真稽核	13
五、要与各个部门加强联系	16
六、一次就做对	20
七、不良发生时要找出原因及对策	20
第四节 企业生活有哪些要求	24
一、企业生活有哪些准则	24
二、企业的礼节有哪些	25
三、怎样发挥协力与团队精神	26
四、以自己企业的制品为荣	28

第二章 品质控制有哪些手段

第一节 品质检验有哪些类别	30
一、全数检验	30
二、抽样检验	30
三、例行检验、确认检验	31
四、逐批检验、周期检验	32
五、理化检验、感官检验	32
六、自检、互检、专检	33
第二节 怎样开展可靠性试验	34
一、什么是可靠性试验	34
二、可靠性试验如何分类	34
三、如何管理可靠性试验要求	35
第三节 如何控制工序质量	36
一、什么是工序	36
二、有哪些因素会影响工序质量	36
三、如何设置工序质量控制点	38
第四节 如何控制品质样品	39
一、什么是样品	39

二、常见样品有哪些	39
三、可从哪些渠道收集样品	39
四、怎样鉴定样品	39
五、样品分发如何管理	40
六、怎样进行样品的分类登记、编号、放置	41
七、如何管理样品的使用	41
八、样品变更及报废手续怎么办理	41
范本一：工序质量检验规定	42
范本二：工序质量检验记录表	43
范本三：工序控制点明细表	44

第三章 如何控制品质检验

第一节 品质检验有哪些类型	46
一、来料检验	46
二、工序检验	47
三、完工检验	48
第二节 如何确定来料的检测点	49
一、基础材料来料品质检测点	49
二、电子元器件来料品质检测点	50
三、电子装配部件来料品质检测点	51
四、塑料、橡胶部件来料品质检测点	51
五、五金小部件来料品质检测点	52
六、化学原料来料品质检测点	53
七、包装材料来料品质检测点	54
第三节 如何判断产品质量缺陷	55
一、工艺过程有哪些质量特性	55
二、产品质量缺陷可分为几级	55
三、如何识别各类材料的缺陷	57
第四节 如何开展品质检验	60
一、如何开展来料检验	60

二、如何开展制程检验与测试控制	61
三、如何开展成品检验	62
第五节 如何对不合格品加以控制	65
一、什么是不合格品	65
二、为什么会产生不合格品	65
三、如何对不合格品做识别标志	66
四、怎样保证不合格品不混入合格品中	68
五、如何处理不合格品	69
六、怎样做不合格品的记录	70
第六节 怎样防止检验误差的出现	71
一、品质检验误差是怎么来的	71
二、怎样发现品质检验误差	72
三、如何防止品质检验误差	73

第四章 如何管理品质计量工作

第一节 怎样管理校准计量器具工作	76
一、什么是校准	76
二、校准的方式有哪些	76
三、如何开展校准工作	76
四、如何处理校准结果	77
第二节 怎样使用计量器具操作程序	78
一、怎样使用电子秤	78
二、怎样使用弹簧秤	79
三、怎样使用硬度计	79
四、怎样使用游标卡尺	80
五、怎样使用高度尺	81
六、怎样使用厚度计	81
七、怎样使用外径千分尺	82

第三节 怎样校准计量器具	83
一、怎样校准硬度计	83
二、怎样校准深度尺	84
三、怎样校准高度尺	86
四、怎样校准外径千分尺	87
五、怎样校准200~500毫米游标卡尺	89
六、怎样校准200毫米以下游标卡尺	91
七、怎样校准厚度计	92
八、怎样校准电子秤	93
九、怎样校准钢卷尺	95
十、怎样校准温度计	96

第五章 如何运用QC手法

第一节 如何运用旧七大QC手法	98
一、如何运用直方图法	98
二、如何运用层别法	101
三、如何运用柏拉图法	102
四、如何运用因果分析图法	105
五、如何运用查检表	107
六、如何运用散布图	110
七、如何运用控制图	112
第二节 如何运用新七大QC手法	116
一、如何运用亲和图法	116
二、如何运用PDPC法	118
三、如何运用矩阵数据分析法	119
四、如何运用关联图法	119
五、如何运用矩阵图法	122
六、如何运用系统图法	124
七、如何运用箭线图法	125

第六章 如何设计抽样检验方案

第一节 你了解抽样检验方案吗	128
一、关于抽样的一些基本概念	128
二、抽样检验方案实施有何要求	129
三、抽样检验方案的实施程序是怎样的	129
第二节 怎样设计抽样检验方案	131
一、如何确定检验水平(I 、 II 、 III)	131
二、怎样确定接收质量限AQL	133
三、怎样确定抽样方案类型	136
四、如何确定抽样方案	137
五、如何确定检验判定标准	144
六、如何确定检查后的处理方法	144
范本一：来料抽样检验方案	146
范本二：某公司成品入库检验方案	151
附录一 品质管理口号268条	155
附录二 品管员经常遇到的英文缩写	164
自我测试题	167
参考文献	170

第一章

优秀品管员任职要求