

一本全面、翔实的流程节点集
一部实用、高效的管理工具书

质量管理**关键点** 精细化设计

付伟◎编著

详述

11大质量管理业务事项

展现

42个质量业务操作流程

剖析

36个质量业务关键点

提供

97个关键点配套工具

弗布克企业质量精细化管理系列

质量管理关键点 精细化设计

付伟 编著

人民邮电出版社
北 京

图书在版编目 (CIP) 数据

质量管理关键点精细化设计 / 付伟编著. —北京:
人民邮电出版社, 2015. 2
(弗布克企业质量精细化管理系列)
ISBN 978-7-115-38396-9

I. ①质… II. ①付… 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 (2015) 第 009888 号

内 容 提 要

企业的质量管理工作存在哪些风险? 如何构建全面的质量管理体系? 质量管理的关键点如何把控? 进行质量管理有哪些辅助工具……企业解决好以上问题, 可以有效提高质量管理的水平和效率。

本书从质量管理业务分析入手, 围绕质量管理规划、质量体系建设、质量检验管理、质量控制管理、库房质量管理、不合格品管理、服务质量管理等 11 大质量管理业务, 提炼出了 36 个质量管理关键点, 并在明确各关键点控制要点的基础上, 提供了配套使用的流程、制度和表单。

企业的质量管理人员、其他中高层管理人员以及管理咨询人士通过阅读本书, 可以获得质量精细化管理“拿来即用”或“稍改即用”的指导性工具; 高等院校相关专业的师生阅读、参考本书, 可以深入了解质量管理一线工作, 使理论学习与实际操作结合更紧密。

◆ 编 著 付 伟

责任编辑 代新梅

责任印制 焦志炜

◆ 人民邮电出版社出版发行

北京市丰台区成寿寺路 11 号

邮编 100164 电子邮件 315@ptpress.com.cn

网址 <http://www.ptpress.com.cn>

北京铭成印刷有限公司印刷

◆ 开本: 787 × 1092 1/16

印张: 16

2015 年 2 月第 1 版

字数: 210 千字

2015 年 2 月北京第 1 次印刷

定 价: 45.00 元

读者服务热线: (010) 81055656 印装质量热线: (010) 81055316

反盗版热线: (010) 81055315

广告经营许可证: 京崇工商广字第 0021 号

弗布克企业质量精细化管理系列

随着经济的不断发展，市场竞争的不断加剧，企业越来越重视质量管理工作的科学开展。质量管理的优势已经成为企业竞争力的重要体现。但是，很多企业目前还没有形成科学、完善的质量管理体系。

中国企业一直没有停止对先进管理理念的探索，但相比理念而言，企业在经营和管理过程中更急需的是实务型的工具。只有岗位职责明晰、按制度执行、按流程执行，才能执行到位、执行专业、执行有效，才能提高质量管理的效率，使企业更加具有竞争力。

“弗布克企业质量精细化管理系列”图书就是要解决企业质量管理的专业性和规范化问题。本系列图书紧紧围绕“精细化”这一主题，在明确质量管理各岗位职责的同时，还为质量岗位任职者提供了各种可以借鉴的制度范例、文书模板、执行流程和工具表单，能够帮助企业有效解决质量管理浮于表面、流于形式的问题。

本系列图书共包括《质量管理各岗位职责与精细化考核》、《质量管理制度与表单精细化设计》、《质量管理流程与节点精细化设计》、《质量管理关键点精细化设计》、《质量管理文书与方案精细化设计》五本书，内容特色如下所述。

1. 岗位职责与考核精细化

本系列图书按照组织设计和工作分析的原理，从部门、岗位两个层面，为企业质量部门的职责设计和岗位设计提供了分层化、工具化、实务化、精细化的解决方案，旨在帮助企业设计科学、高效的质量部门职能和岗位职能，提高相关岗位人员及组织整体的工作效率。

2. 管理制度与表单标准化

本系列图书设计了质量管理过程中实用的标准化管理制度，并在制度后面附上了该制度中用到的或与其紧密相关的表单，给出了细化、可执行的范本，方便企业“拿来即用”，同时还增强了制度的针对性和可执行性，帮助企业提升执行的效果。

3. 管理流程与节点规范化

本系列图书非常规范地设计了质量管理过程中的主要流程图，并对流程图中的关键节点进行了细化说明，明确了各个节点的权责分工、具体事项说明、输入输出文件等，可以

帮助企业将质量管理各项业务的执行过程更加规范化、高效化。

4. 管理文书与方案模板化

本系列图书对企业质量管理过程中所需的各类文书、方案进行了模板化的设计，为业务管理和执行人员提供了大量的实用模板范例及参照范本。这些工具模板，读者可直接套用或稍改即用。

5. 各项业务关键点清晰化

本系列图书中的《质量管理关键点精细化设计》从质量管理的各项业务分析入手，确定了各项业务的主要风险点、流程图，分析了各流程中的关键节点，进而确定了各项业务的关键点。本书还对质量管理各项业务的关键点进行一一剖析，并用图、表、流程的形式清晰地展现出来，使得读者能够深刻了解各项业务，为企业顺利开展业务提供了依据。

综上所述，“弗布克企业质量精细化管理系列”图书本着管理岗位设计精细化、制度表单标准化、流程节点规范化、文书方案模板化、业务关键点清晰化的设计理念，通过岗位职责与考核、制度与表单、流程与关键节点、文书与方案、业务关键点等实用模块，为读者提供了全方位的质量管理工作指导与参考依据，可以帮助读者将执行工作落到实处，是质量管理人员在工作中必不可少的工具书。

由于各种原因，本系列图书可能仍有不足之处，衷心欢迎广大读者批评指正，以便我们改版时能够做得更好，让读者用起来更加方便。

前 言

《质量管理关键点精细化设计》是“弗布克企业质量精细化管理系列”图书中的一本。本书在分析质量管理过程中的主要风险点和关键节点的基础上，提炼出各项业务的质量管理关键点，并对各关键点进行了深度剖析，提供了配套的流程、制度、表单，有助于企业建立完善的风险控制机制，提升质量管理的效率与水平。

作为质量管理的工具书，本书主要具有如下三大特点。

1. 全面构建质量管理关键点体系

本书从质量管理业务分析出发，构建了完善的质量管理关键点体系。所有质量管理关键点的选取不仅符合风险控制的原则，而且符合业务执行的要求，能够使质量管理工作达到事半功倍的效果。

2. 深入剖析主要业务关键点

本书在提炼主要业务关键点的基础上，灵活运用图表等形式对关键点进行了深入剖析，有利于质量管理相关人员理解与掌握。

3. 流程、制度及表单配套呈现、实用性强

本书在对质量管理关键点进行分析之前，提供了质量管理各项业务的主要流程图，在对各个关键点进行剖析时，提供了与关键点紧密相关的制度、表单等配套工具，这些配套工具可以作为质量管理人员工作过程中的参照模板，帮助其更加规范、高效地开展工作。

综上所述，本书涵盖了企业质量管理关键点体系建设中的关键问题和细节，书中涉及的流程、制度、表单具有系统、实用的特点，可供各类企业质量管理相关工作人员“拿来即用”或“稍改即用”。

在本书编写的过程中，孙立宏、孙宗坤、刘井学负责资料的收集和整理，王玉凤、廖应涵、王建霞负责图表的编排，毕汪峰参与编写了本书的第1章，韦建华参与编写了本书

的第2章，韩建国参与编写了本书的第3章，杨晓溪参与编写了本书的第4章，陈瑞红参与编写了本书的第5章，滕金伟参与编写了本书的第6章，付浩然参与编写了本书的第7章，王晓伟参与编写了本书的第8章，薛显东参与编写了本书的第9章，张安琪参与编写了本书的第10章，杨冠宇参与编写了本书的第11章，张洁浩参与编写了本书的第12章，全书由付伟统撰定稿。

目 录

第 1 章 质量管理关键点设计	1
1.1 质量管理风险点控制	2
1.1.1 质量管理主要风险点	2
1.1.2 质量管理风险点控制体系	4
1.2 质量管理关节点控制	4
1.2.1 质量管理主要关节点	4
1.2.2 质量管理关节点控制体系	5
1.3 质量管理关键点选择	7
1.3.1 质量管理关键点分析工具	7
1.3.2 从风险的角度遴选关键点	9
1.3.3 从节点的角度遴选关键点	10
1.4 质量管理关键点控制	12
1.4.1 质量管理关键点控制机制	12
1.4.2 用流程进行质量管理关键点控制	12
1.4.3 用程序进行质量管理关键点控制	14
1.4.4 用制度进行质量管理关键点控制	14
1.4.5 用图表进行质量管理关键点控制	15



第2章 质量管理规划关键点	17
2.1 质量管理规划关键点分析	18
2.1.1 质量管理规划主要风险点	18
2.1.2 质量管理规划工作流程图	19
2.1.3 质量管理规划流程关节点	20
2.1.4 质量管理规划三大关键点	20
2.2 关键点1：制定质量目标	21
2.2.1 制定质量目标的问题分析	21
2.2.2 制定质量目标的工作流程	22
2.2.3 制定质量目标的工作模板	23
2.2.4 制定质量目标的相关表单	23
2.3 关键点2：制定质量方针	25
2.3.1 制定质量方针的工作流程	25
2.3.2 对质量方针实施控制的标准	26
2.3.3 制定质量方针的工作模板	27
2.3.4 制定质量方针的相关表单	27
2.4 关键点3：编制质量标准	28
2.4.1 编制质量标准的程序	28
2.4.2 产品质量标准的内容	29
2.4.3 编制质量标准的管理办法	29
2.4.4 编制质量标准的相关表单	31
第3章 质量体系建设关键点	33
3.1 质量体系建设关键点分析	34
3.1.1 质量体系建设主要风险点	34
3.1.2 质量体系建设主要流程图	35
3.1.3 质量体系建设流程关节点	37

3.1.4	质量管理体系建设三大关键点	37
3.2	关键点1: 质量体系认知培训	38
3.2.1	质量体系认知培训的问题分析	38
3.2.2	质量体系认知培训的程序	39
3.2.3	质量体系认知培训的主要内容	40
3.2.4	质量体系认知培训的相关表单	41
3.3	关键点2: 质量体系贯彻落实	42
3.3.1	质量体系贯彻落实的程序	42
3.3.2	质量体系文件的构成	43
3.3.3	质量体系贯彻落实的管理制度	44
3.3.4	质量体系贯彻落实的相关表单	46
3.4	关键点3: 质量体系评审优化	47
3.4.1	质量体系评审优化的问题分析	47
3.4.2	质量体系评审优化的程序	49
3.4.3	质量体系评审优化的比较说明	50
3.4.4	质量体系评审优化的相关表单	51
第4章	质量检验管理关键点	53
4.1	质量检验管理关键点分析	54
4.1.1	质量检验管理主要风险点	54
4.1.2	质量检验管理工作流程图	55
4.1.3	质量检验管理流程关节点	56
4.1.4	质量检验管理四大关键点	56
4.2	关键点1: 质量检验标准设置	57
4.2.1	质量检验标准设置的流程	57
4.2.2	质量检验标准与质量标准的区别	58
4.2.3	质量检验标准设置的内容	59
4.2.4	质量检验标准设置的相关表单	60

4.3	关键点 2: 原材料质量检验	61
4.3.1	原材料质量检验的流程	61
4.3.2	原材料质量检验的知识	62
4.3.3	原材料质量检验的内容	63
4.3.4	原材料质量检验的相关表单	64
4.4	关键点 3: 制程质量检验	65
4.4.1	制程质量检验的流程	65
4.4.2	制程质量检验的问题分析	66
4.4.3	制程质量检验的体系	67
4.4.4	制程质量检验的相关表单	68
4.5	关键点 4: 成品质量检验	69
4.5.1	成品质量检验的流程	69
4.5.2	成品质量检验的判定方法	70
4.5.3	成品质量检验的管理制度	70
4.5.4	成品质量检验的相关表单	73
 第 5 章 质量控制管理关键点		75
5.1	质量控制管理关键点分析	76
5.1.1	质量控制管理主要风险点	76
5.1.2	质量控制管理工作流程图	77
5.1.3	质量控制管理流程关节点	78
5.1.4	质量控制管理四大关键点	78
5.2	关键点 1: 强化质量控制能力	79
5.2.1	质量控制能力的问题分析	79
5.2.2	质量控制能力强化的程序	81
5.2.3	质量控制能力强化的体系	82
5.2.4	质量控制能力的相关表单	83

5.3	关键点 2: 严格执行质量标准	84
5.3.1	执行质量标准的问题分析	84
5.3.2	执行质量标准的流程	85
5.3.3	执行质量标准的体系	86
5.3.4	执行质量标准的相关表单	87
5.4	关键点 3: 监督、检查质量控制点	88
5.4.1	质量控制点监督、检查的问题分析	88
5.4.2	质量控制点监督、检查的流程	89
5.4.3	质量控制点监督、检查的体系	90
5.4.4	质量控制点监督、检查的相关表单	91
5.5	关键点 4: 有效处理质量偏差	92
5.5.1	质量偏差纠正的问题分析	92
5.5.2	质量偏差纠正的管理流程	93
5.5.3	质量偏差纠正的方法、步骤	94
5.5.4	质量偏差纠正的相关表单	95
第 6 章	库房质量管理关键点	97
6.1	库房质量管理关键点分析	98
6.1.1	库房质量管理主要风险点	98
6.1.2	库房质量管理主要流程图	99
6.1.3	库房质量管理流程关节点	102
6.1.4	库房质量管理三大关键点	102
6.2	关键点 1: 成品入库质量检验	103
6.2.1	成品入库质量检验的流程	103
6.2.2	成品入库质量检验的方法	104
6.2.3	成品入库质量检验的实施规范	104
6.2.4	成品入库质量检验的相关表单	107



6.3	关键点 2：成品库存质量控制·····	108
6.3.1	成品库存质量控制的体系·····	108
6.3.2	成品库存盘点管理的程序·····	109
6.3.3	成品仓库环境管理的内容·····	109
6.3.4	成品库存质量控制的相关表单·····	110
6.4	关键点 3：成品出库质量控制·····	111
6.4.1	成品出库质量检验的流程·····	111
6.4.2	成品出库质量标识的程序·····	112
6.4.3	成品出库质量标识的方法·····	112
6.4.4	成品出库质量控制的相关表单·····	113
 第 7 章 不合格品管理关键点 ·····		115
7.1	不合格品管理关键点分析·····	116
7.1.1	不合格品管理主要风险点·····	116
7.1.2	不合格品管理主要流程图·····	117
7.1.3	不合格品管理流程关节点·····	120
7.1.4	不合格品管理三大关键点·····	120
7.2	关键点 1：制程不合格品管理·····	121
7.2.1	制程不合格品管理的问题分析·····	121
7.2.2	制程不合格品管理的程序·····	122
7.2.3	制程不合格品管理的工作内容·····	123
7.2.4	制程不合格品管理的相关表单·····	124
7.3	关键点 2：不合格品确认与判定·····	125
7.3.1	不合格品确认与判定的问题分析·····	125
7.3.2	不合格品确认与判定的程序·····	126
7.3.3	不合格品确认与判定的工作内容·····	127
7.3.4	不合格品确认与判定的相关表单·····	128

7.4	关键点3：不合格品分级处理·····	129
7.4.1	不合格品分级处理的问题分析·····	129
7.4.2	不合格品分级处理的程序·····	130
7.4.3	不合格品分级处理的办法·····	131
7.4.4	不合格品分级处理的相关表单·····	132
第8章	服务质量管理关键点·····	135
8.1	服务质量管理关键点分析·····	136
8.1.1	服务质量管理主要风险点·····	136
8.1.2	服务质量管理主要流程图·····	137
8.1.3	服务质量管理流程关节点·····	139
8.1.4	服务质量管理三大关键点·····	139
8.2	关键点1：服务过程质量控制·····	140
8.2.1	服务过程质量控制的问题分析·····	140
8.2.2	服务过程质量控制的程序·····	141
8.2.3	服务过程质量控制的主要内容·····	141
8.2.4	服务过程质量控制的相关表单·····	142
8.3	关键点2：客户投诉处理·····	144
8.3.1	客户投诉处理的问题分析·····	144
8.3.2	客户投诉处理的流程·····	145
8.3.3	客户投诉处理报告的样例·····	146
8.3.4	客户投诉处理的相关表单·····	147
8.4	关键点3：服务质量跟踪·····	149
8.4.1	服务质量跟踪的问题分析·····	149
8.4.2	服务质量跟踪的程序·····	150
8.4.3	服务质量跟踪的主要内容·····	151
8.4.4	服务质量跟踪的相关表单·····	153



第9章 计量器具质量管理关键点	155
9.1 计量器具质量管理关键点分析	156
9.1.1 计量器具质量管理主要风险点	156
9.1.2 计量器具质量管理主要流程图	157
9.1.3 计量器具质量管理流程关节点	160
9.1.4 计量器具质量管理三大关键点	160
9.2 关键点1: 计量器具分级	161
9.2.1 计量器具分级的问题分析	161
9.2.2 计量器具分级的流程	162
9.2.3 计量器具分级的范围及要求	163
9.2.4 计量器具分级的相关表单	164
9.3 关键点2: 计量器具校正	165
9.3.1 计量器具校正的流程	165
9.3.2 计量器具校正的方法	166
9.3.3 计量器具校正管理细则	167
9.3.4 计量器具校正的相关表单	167
9.4 关键点3: 计量器具使用	169
9.4.1 计量器具使用的程序	169
9.4.2 常见计量器具的使用方法	170
9.4.3 计量器具使用管理方案	171
9.4.4 计量器具使用的相关表单	172
第10章 质量成本管理关键点	175
10.1 质量成本管理关键点分析	176
10.1.1 质量成本管理主要风险点	176
10.1.2 质量成本管理主要流程图	177
10.1.3 质量成本管理流程关节点	180

10.1.4	质量成本管理四大关键点	180
10.2	关键点1: 质量成本预测	181
10.2.1	质量成本预测的程序	181
10.2.2	质量成本构成的内容	181
10.2.3	质量成本预测的方法	182
10.2.4	质量成本预测的相关表单	184
10.3	关键点2: 质量成本控制	185
10.3.1	质量成本控制的流程	185
10.3.2	质量成本控制的形式	186
10.3.3	质量成本控制的方法	186
10.3.4	质量成本控制的相关表单	187
10.4	关键点3: 质量成本核算与分析	189
10.4.1	质量成本核算的程序	189
10.4.2	质量成本核算的方法	189
10.4.3	质量成本分析管理制度	190
10.4.4	质量成本核算分析的相关表单	192
10.5	关键点4: 质量成本考核	193
10.5.1	质量成本考核的程序	193
10.5.2	质量成本考核的方法	194
10.5.3	质量成本考核的内容	195
10.5.4	质量成本考核的相关表单	196
第11章	质量改进管理关键点	197
11.1	质量改进管理问题分析	198
11.1.1	质量改进管理主要风险点	198
11.1.2	质量改进管理主要流程图	199
11.1.3	质量改进管理流程关节点	202
11.1.4	质量改进管理三大关键点	202

11.2	关键点 1：分析质量改进环节	203
11.2.1	质量改进环节的问题分析	203
11.2.2	分析质量改进环节的流程	204
11.2.3	分析质量改进环节的体系	205
11.2.4	分析质量改进环节的相关表单	206
11.3	关键点 2：选择质量改进工具	207
11.3.1	选择质量改进工具的问题分析	207
11.3.2	选择质量改进工具的流程	208
11.3.3	选择质量改进工具的体系	209
11.3.4	选择质量改进工具的相关表单	210
11.4	关键点 3：督导质量改进要点	211
11.4.1	督导质量改进要点的问题分析	211
11.4.2	督导质量改进要点的流程	213
11.4.3	督导质量改进要点的体系	214
11.4.4	督导质量改进要点的相关表单	215
第 12 章	质量管理绩效关键点	217
12.1	质量管理绩效关键点分析	218
12.1.1	质量管理绩效主要风险点	218
12.1.2	质量管理绩效主要流程图	219
12.1.3	质量管理绩效流程关节点	221
12.1.4	质量管理绩效三大关键点	221
12.2	关键点 1：员工质量管理目标绩效	222
12.2.1	员工质量管理目标绩效的问题分析	222
12.2.2	员工质量管理目标绩效的程序	224
12.2.3	员工质量管理目标绩效的体系	224
12.2.4	员工质量管理目标绩效的相关表单	225