



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

【精益管理简单讲系列】

国家中长期人才发展规划纲要
(2010—2020年)
重大人才工程推荐用书

品质管理 简单讲

进料检验 · 过程检验 · 半成品与成品检验控制系统

杨吉华 主编



广东省出版集团
广东经济出版社



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

【精益管理简单讲系列】

国家中长期人才发展规划纲要
(2010—2020年)
重大人才工程推荐用书

品质管理 简单讲

进料检验 · 过程检验 · 半成品与成品检验控制系统

杨吉华 主编



广东省出版集团
广东经济出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

品质管理简单讲：实战精华版 / 杨吉华主编. —广州：广东经济出版社，2012.7

(精益管理简单讲系列)

ISBN 978-7-5454-1370-0

I. ①品… II. ①杨… 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 (2012) 第 150377 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	15 2 插页
字数	229 000 字
版次	2012 年 7 月第 1 版
印次	2012 年 7 月第 1 次
印数	1~5 000 册
书号	ISBN 978-7-5454-1370-0
定价	30.00 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

在国际金融危机的背景下，美国开始推行重振制造业战略，开始反思过去那种“去工业化”的发展模式，表达了重归实体经济的愿望。美国目前所要进行的重振制造业绝不仅仅是恢复传统的制造业，而是要推动产业升级，以高新技术为依托，发展先进制造业，从而重新拥有强大竞争力的工业。

而我国工业结构调整的转型升级方向与美国重振制造业战略的发展方向在许多方面是一致的，实体经济是经济发展的根基，没有实体经济的巩固和支撑，虚拟经济就是畸形的。怎样推进中国制造业转型升级，首先着眼于突破关键环节，加快淘汰落后产能，压缩高消耗高污染产能，运用先进的管理方法和模式，不断提高制造业的质量和水平。

精益管理就是一种被制造业广泛应用的管理方法和模式，它是一种新的管理思想和方法论，有别于其他的管理理论和方式，如绩效管理、目标管理、精细管理。它以识别管理中的浪费并持续地减少浪费为核心思想，通过一系列的方法和工具来定义管理中的问题，测量浪费，分析浪费产生的时间、区域、过程和原因，进而获得系统的减少浪费的方法，并使改进措施标准化来实现管理效率的提高。

然而，有许多企业不敢实施精益管理：担心精益管理要求企业投入大量的资源，承受不起；担心企业自行推行确实有难度，无从下手，又担心请外部专家成本高，达不到理想的目的；担心人员素质达不到精益管理活动推行的要求；担心精益管理推进速度慢，影响企业日常运作等。其实精益管理对硬件的投入要求并不高，最主要的是时间的投入，及正确方法的运用。

“精益管理简单讲”系列丛书就是基于精益管理的思想，引进、吸收国外的先进经营管理方式、方针及经验，结合国内企业经济转型期产生的优秀管理方法归纳、总结、汇编而成。书中文字浅显，语言简练，条理清晰，深入浅出，将复杂的管理理论用平实的语言与实际操作结合起来，读来非常轻松，用时非常方便。

“精益管理简单讲”系列丛书采取模块化设置，首先导入精益管理的思想，打破其神秘性，把复杂的问题简单化，然后从问题的实质入手进行解析，最后采用分块解读，文中通过管理实践等实操工具范本对问题进行有益的补充和说明，是一套不可多得的精益管理实战精华读物。

“精益管理简单讲”系列丛书自2005年至今共出版了5辑15册，涵盖了制造业精益管理的方方面面。本丛书的出版引起了很大的反响，许多企业培训部门、专业培训机构用其作为企业培训的教材，也有许多企业管理人员和新入职的大中专学生用其作为自我提升的读本。读者在学习运用时，经常与作者进行互动，提出很多宝贵意见，同时也指出了一些不足。有鉴于此，作者决定适时进行修订，在修订过程中，更多地结合了目前企业的管理状况，也更多地融合了作者亲身经历的颇显成效的新方法、新技巧。

“精益管理简单讲”系列丛书在编写过程中，获得了很多培训机构、咨询机构以及企业一线管理人员的支持与配合，还参照了大量的网络资料、引用了相关的理论，可以说是集体共同创作的结晶，在此，编者对他们所付出的努力和工作一并表示感谢。最后，全书由杨吉华、朱少军、匡仲潇统稿并审核完成。

“精益管理简单讲”系列丛书

编委会



【精益管理简单讲系列】

“精益管理简单讲”系列丛书采取模块化设置，首先导入精益管理的思想，打破其神秘性，把复杂的问题简单化，然后从问题的实质入手进行解析，最后采用分块解读，文中通过管理实践等实操工具范本对问题进行有益的补充和说明，是一套不可多得的精益管理实战精华读物。

目 录

导 读 精益管理简单化

一、什么是精益管理.....	1
二、精益管理需要简单化.....	2
三、品质管理如何简单化.....	3

第1讲 品质管理解析

课时1 品质管理业务范围.....	6
一、产品品质的形成过程.....	6
二、什么是品质管理.....	7
三、对品质管理的再认识.....	8
四、品质管理业务范围.....	9
课时2 品质管理考虑方法.....	10
一、全面质量管理.....	10
二、全过程质量管理.....	10
三、全员参与质量管理.....	11
四、PDCA循环法.....	12
五、零缺陷理论.....	13
六、持续的质量改进.....	14

第2讲 品质管理规划

课时1 品质保证体系设立.....	16
一、什么是品质	16
二、品质保证活动范围.....	16
三、设立品质保证体系.....	28
实用工具 品质保证系统诊断表.....	31
课时2 品质管理计划与推广.....	32
一、制定品质方针.....	32
二、品质方针的实施与推广.....	33
三、制定品质目标.....	35
四、对品质目标实施控制.....	37
课时3 品管组织计划.....	41
一、涉及的各职能部门	41
二、组织计划应考虑的事项.....	42
三、组织计划的原则.....	43
四、品管组织的基本形态.....	43
五、设定品管岗位.....	45
实用工具 品质部门内机构设置图	47
品质部门岗位图	48
组织职责示例表.....	49
品管岗位职责表.....	51
课时4 充实品质管理文件.....	54
一、充实品质管理文件的目的.....	54
二、品质管理文件应具备的条件.....	54
三、管理文件的种类.....	55
实用工具 文件配备注意事项表.....	56
品管系统规划评价要点表.....	57

第3讲 品质检验控制

课时1 检验设施的配置.....	60
一、检验场地的设置.....	60
二、检测设备配备.....	61
课时2 质量检验文件与证章.....	63
一、质量检验计划.....	63
二、检验标准	66
三、检验作业指导书.....	69
四、检验流程图	70
五、质量检验控制程序.....	73
六、质量检验记录.....	74
七、质量证明文件.....	75
八、质量检验印章.....	76
实用工具 入厂检验合格证.....	77
入库检验拒收单.....	77
流动合格证.....	78
课时3 进料检验作业控制.....	79
一、进料检验概述.....	79
二、进料检验流程.....	79
三、进料检验项目与方法.....	80
四、进料检验方式的选择.....	80
五、检验结果的处理方式.....	81
六、进料检验中紧急放行控制.....	83
实用工具 来料抽样检验方案.....	84
IQC检验报告.....	90
IQC退货报告.....	91
特采申请单.....	92
紧急放行申请单.....	92
来料检验报告.....	93

来料检验日报表.....	93
课时4 过程检验作业控制.....	94
一、过程检验的目的.....	94
二、过程检验的形式.....	94
实用工具 首件检验记录.....	96
关键工序首件检验记录.....	96
巡回检验登记卡.....	97
过程异常通知书.....	97
课时5 半成品品质检验.....	98
一、半成品制程控制.....	98
二、半成品品质检验.....	99
实用工具 PQC（半成品）巡检记录表.....	101
FQC检验问题报告.....	101
FQC半成品抽查日报表.....	102
课时6 成品检验.....	103
一、包装检验.....	103
二、生产部成品入库检验.....	105
三、成品出货检验.....	107
实用工具 成品检验方案.....	109
成品落下试验报告.....	113
成品环境试验报告.....	113
成品振动试验报告.....	114
成品寿命试验报告.....	115
OQC抽检不良品分析表.....	115
成品质量异常联络单.....	116
成品检验验收登记台账.....	116
课时7 检验工作质量的监督抽查.....	117
一、抽查人员.....	117
二、抽查对象.....	117

三、抽查范围	117
四、抽查程序	117

第4讲 工序质量控制

课时1 工序质量控制概述	120
一、工序质量控制的含义	120
二、工序质量控制条件	120
三、工序质量控制的内容	120
四、影响工序质量的因素	121
课时2 工序质量控制的关键	123
一、加强工序管理	123
二、进行工序质量检验	124
三、加强工序质量信息控制	125
实用工具 工序质量检验记录表	127
质量信息反馈单	127
质量问题反馈汇总表	128
工序质量分析表	128
工序审核表	129
工序质量审核信息反馈单	129
课时3 工序质量控制点管理	130
一、质量控制点的含义	130
二、质量控制点的设置	130
三、质量控制点管理	130
实用工具 工序控制点明细表	132
工序质量表	133
工序作业指导书	134
工序质量表	135
设备工艺装备点检卡	136

第5讲 品质成本降低

课时1 品质成本管理的意义.....	138
一、什么是品质成本.....	138
二、品质成本分类.....	138
三、品质成本管理的重要性.....	140
课时2 品质成本管理.....	141
一、品质成本管理分工.....	141
二、品质成本管理步骤.....	142
三、品质成本管理方法.....	143
实用工具 ___月份品质成本分析表.....	147
品质成本汇总表.....	148
品质成本预防费用明细表.....	149
内部损失成本统计表.....	149
鉴定成本统计表.....	150
外部损失成本统计表.....	151
预防成本统计表.....	152
课时3 现场品质成本降低对策.....	153
一、成本与品质的关系.....	153
二、维持品质、降低成本的对策.....	153
三、减少不良品达成成本降低的方法.....	154

第6讲 不合格品控制

课时1 不合格品控制概述.....	160
一、产生不合格品的原因.....	160
二、不合格品的控制关键.....	161
三、不合格品控制措施.....	162
课时2 不合格品的标示与隔离.....	164
一、不合格品标示.....	164

二、隔离不合格品.....	166
课时3 不合格品评审.....	168
一、不合格品评审流程图.....	168
二、不合格品评审执行标准.....	168
课时4 不合格品的处置.....	171
一、条件收货	171
二、拣用	171
三、返工与返修	171
四、退货	172
五、报废	172
实用工具 检验不合格品待处理标	174
检验合格标与不合格标	174
品质异常报告单.....	174
品质异常处理单.....	175
不合格品处理通知单.....	176

第7讲 QCC品管圈活动

课时1 组建QCC小组.....	178
一、什么是QCC	178
二、QCC小组的组建原则	178
三、品管圈人员的组成要求.....	178
四、品管圈人员的职责和任务.....	179
五、QCC品管圈的命名与注册登记	180
课时2 开展QCC改善活动的步骤.....	181
一、主题选订	181
二、现状把握与要因分析.....	182
三、找出要因及寻求对策.....	185
四、实施改进对策.....	186
五、确认效果	187

六、标准化——维持效果.....	187
七、整理报告	187
实用工具 QCC日常活动评价表.....	188
对策计划表.....	189
课时3 QCC活动成果的发表.....	190
一、发表活动成果的原则.....	190
二、QCC成果发表要领	190
三、QCC成果发表前的准备	191
四、QCC成果发表的形式	191
课时4 QCC活动评价.....	193
一、QCC活动评价的原则	193
二、QCC活动的评价方式	193
三、活动评价方法.....	194
实用工具 品管圈实施情况评鉴表.....	196
课时5 QCC运作常见问题的解决.....	197
一、活动课题	197
二、目标值的设定.....	197
三、现状分析	198
四、找问题，确定要因.....	198
五、制定对策	199
六、实施对策	200
七、效果检查	200
八、标准化	201
九、总结	201
十、整体活动	202

第8讲 品质教育与绩效考核

课时1 质量管理中人的因素.....	204
一、质量问题与人的关系.....	204

二、具有好质量的前提条件.....	204
三、领导的责任	205
课时2 品质培训和教育.....	208
一、对不同职务人员的品质教育.....	208
二、品质意识的普及与提升.....	210
课时3 品质绩效分析与考核.....	212
一、品质绩效分析步骤.....	212
二、品质绩效考核要点.....	212
实用工具 班组质量分析月统计表.....	214
月奖金分配统计表.....	214

第9讲 质量认证

课时1 ISO 9000质量体系认证	216
一、ISO 9000认证的特点和作用	216
二、ISO 9000认证步骤.....	217
三、ISO 9000认证流程.....	217
课时2 产品质量认证.....	218
一、产品认证与质量管理体系认证的区别.....	218
二、申请产品认证的基本条件	218
三、申请认证要提供的材料	219
四、企业取得产品质量认证的步骤	219
品质管理核查清单.....	221
参考文献.....	225

导读

精益管理简单化

一、什么是精益管理

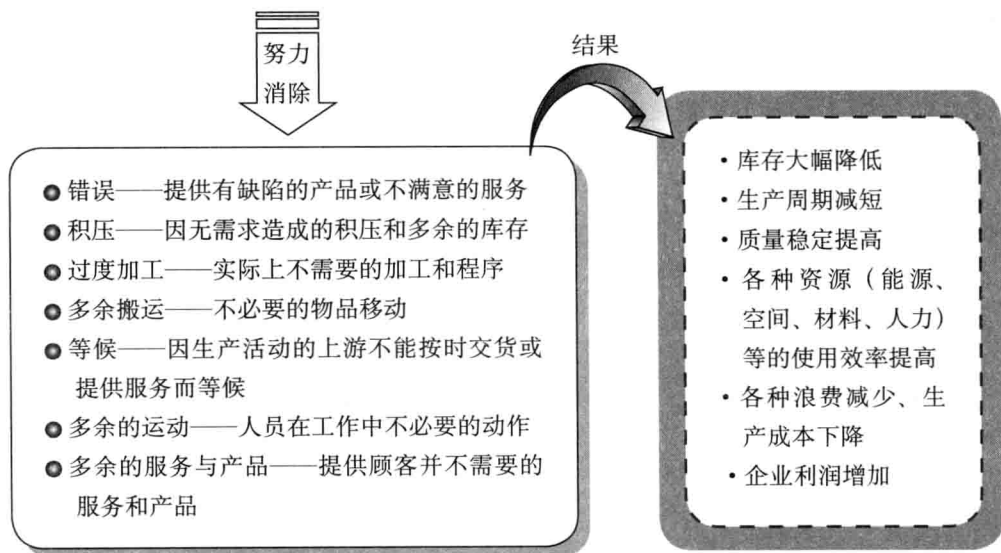
精益管理的实质是追求企业运营管理的标准化、专业化、规范化，强调在企业管理的^①全过程都要注意对细节的观察和把握，从战略的制定到具体的执行无一例外。

精益管理要求企业的各项活动都必须运用“精益思维”（Lean Thinking）。“精益思维”的核心就是以最少的资源投入，包括人力、设备、资金、材料、时间和空间，创造出尽可能多的价值，为顾客提供新产品和及时的服务。

“精”——少投入、少消耗资源、少花时间，尤其是要减少不可再生资源的投入和耗费，高质量。

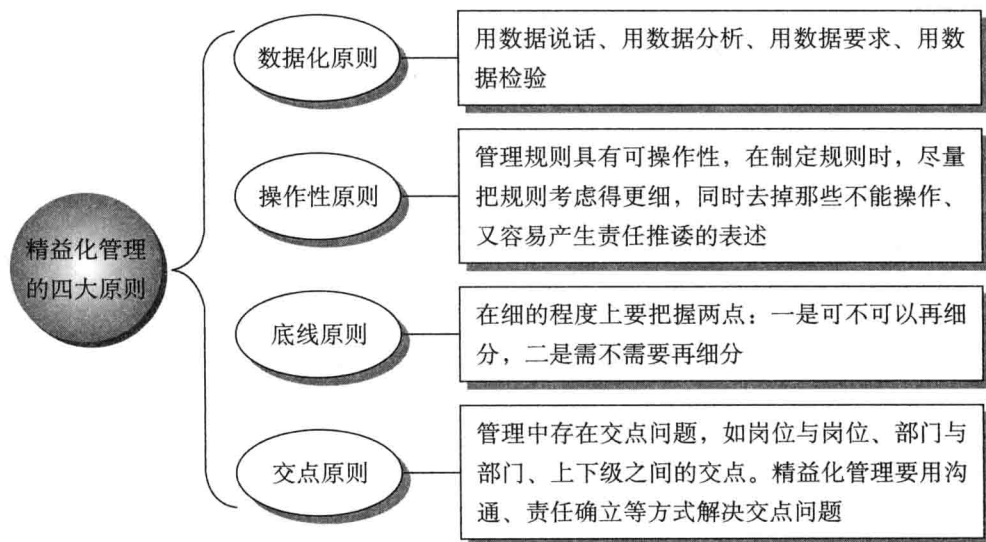
“益”——多产出经济效益，实现企业升级的目标。更加精益求精。

精益管理的目标可以概括为：企业在为顾客提供满意的产品与服务的同时，把浪费降到最低限度。也就是：



精益化管理目标达成过程

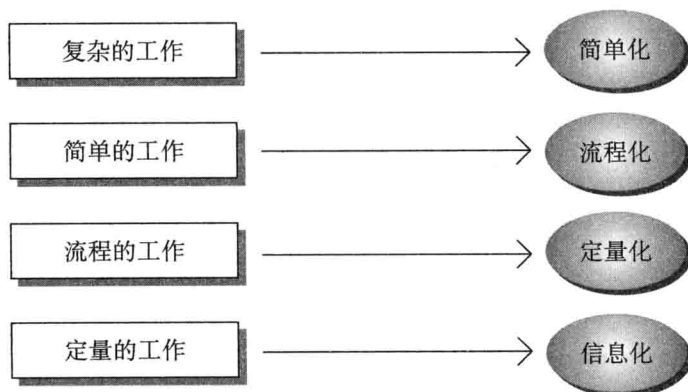
要实现精益化管理必须遵循以下四大原则：



精益化管理的四大原则

二、精益管理需要简单化

精细化管理就是将管理的对象逐一分解和量化为具体的数字、程序、责任，使每一项工作内容都能看得见、摸得着、说得准，使每一个问题都有专人负责，而不是打乱仗。管理精益化，其实也就是越来越简单化，将复杂的事情简化到既可以节省时间，又可以提高效率的水平上来，为此，要把复杂的工作简单化，简单的工作流程化，流程的工作定量化，定量的工作信息化，从做好最简单的小事开始累积，对每个细节都精益求精。



精益管理简单化示意图