

普  
华  
经  
管

图说管理系列

# 图说

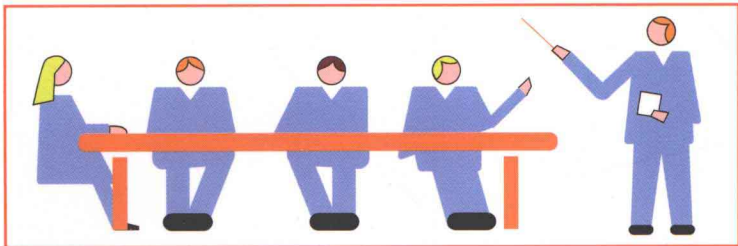
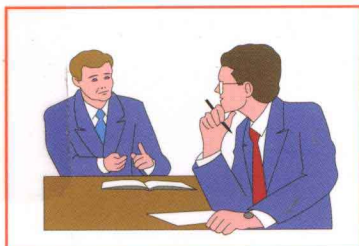
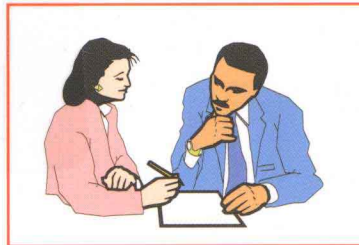
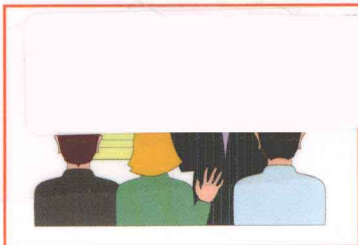
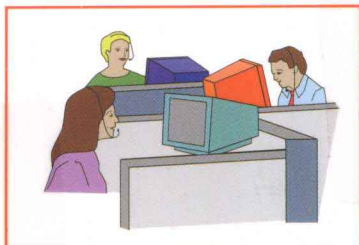
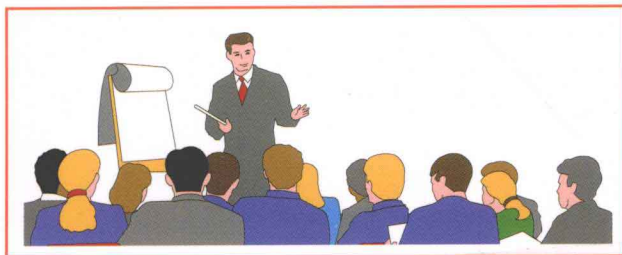
实战  
升级版



# 工厂品质管理

李家林 林岳儒 主编

实景图片一看就懂 实操光盘下载即用



 人民邮电出版社  
POSTS & TELECOM PRESS

图说管理系列

# 图说工厂品质管理

## ( 实战升级版 )

李家林 林岳儒 主编

人民邮电出版社  
北 京

## 图书在版编目 ( CIP ) 数据

图说工厂品质管理：实战升级版 / 李家林，林岳儒  
主编. — 北京：人民邮电出版社，2014.1  
(图说管理系列)  
ISBN 978-7-115-33407-7

I. ①图… II. ①李… ②林… III. ①工业企业管理  
—质量管理—图解 IV. ① F406.3-64

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2013)第 241361 号

## 内 容 提 要

本书在《图说工厂品质管理》第一版的基础上对工作内容、板块设置、实景图片进行了适当的改动和更新，系统地阐述了品质管理规划、供应商品质控制、来料品质控制、制程品质控制、成品品质控制、工序质量控制等11个方面的内容，表述详细、图文并茂，并随书附赠实操光盘，为读者提供了极具实用性的参考范例。

本书适合高层管理人员、品质管理人员和一线员工阅读，也可作为培训部门开展品质管理知识培训的教材。

---

◆ 主 编 李家林 林岳儒

责任编辑 庞卫军

责任印制 杨林杰

◆ 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：17

2014年1月第1版

字数：180千字

2014年1月北京第1次印刷

---

定 价：45.00元（附光盘）

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

# 总序

---

报纸、杂志、网络浏览等传统意义上的“浅阅读”模式正逐渐成为大众阅读的主流，“图说管理系列”图书就恰好顺应了这一趋势。本系列图书以“快餐式、跳跃性、模块化”的写作模式，以“板块分明、图文结合”的形式，把管理的理念通俗化。同时，为了节省读者的时间，本系列图书还随书赠送可改动光盘，以方便读者将光盘内容运用到实际工作中去。

## “图说管理系列”两大板块

“图说管理系列”图书由工厂管理和服务管理两大板块组成。

### 1. 工厂管理板块

工厂是人们制造各类产品的场所。工厂管理是指将各种有效的生产资源导入制造场所，通过计划、组织、用人、指导和控制等活动，如期完成预定生产目标，生产出质量优异的产品。本系列图书中的工厂管理板块图书针对企业最热门也是最需要解决的七个方面（现场管理、7S管理、目视管理、设备管理、安全管理、品质管理和仓储管理）进行了展开与延伸，注重以市场需求为导向，提供了满足不同层次读者需求的系列产品。

### 2. 服务管理板块

服务业是指提供各类服务的行业，其产品与工厂生产的产品相比，具有非实物性、不可储存性、生产与消费同时性等特征，如酒店提供的客房服务等。本系列图书挑选了三个占比较大的行业（物业、酒店、餐饮），从管理和服务的角度对有关内容进行了整合与详细解读。

## “图说管理系列”升级说明

“图说管理系列”图书在出版后得到了读者的广泛好评，许多活跃在管理一线的工作人员看了本系列图书以后，通过来信、来电、留言、电子邮件、微博评论等方式与我们探讨管理方面的业务，他们也希望书中能增加一些新的内容，为此，我们再一次认真总结近几年来的管理经验，经过仔细斟酌，推出了“图说管理系列”实战升级版。

“图说管理系列”实战升级版在“图说管理系列”第一版的基础上对每本书的板块、内容、图片等做了适当的改动与更新，使图书更符合读者的需求。

### “图说管理系列”实战升级版图书特色

“图说管理系列”实战升级版图书特色如下。

◇本系列图书将每本书的第一章设置为“管理导引”，对管理流程、管理架构、管理关键点以及核心术语进行了详细解读。

◇在每本书的第二章及以后各章中，开头设置了一幅“导视图”，方便读者随时了解所学章节在全书中的位置，掌握学习进度。“导视图”之后设置了“关键指引”栏目，对本章内容进行简要介绍，引领读者开始本章的学习。

◇在每本书的每章正文内容中，图书采用“要点01”、“要点02”的形式进行展示，使内容结构更清晰，方便读者逐项学习。同时，图书在正文中插入了大量精美的实景图片，与正文内容互相结合，相互印证，便于读者加深对内容的理解。书中还设置了“请注意”栏目，提醒读者需要重点注意的地方，同时设置了“参考范本”栏目，方便读者即学即用。

◇在每本书的每章末尾设置了“学习笔记”栏目，方便读者将自己的学习心得、学习难点以及运用计划写下来，以加深对正文内容的理解，并将所学知识运用于实际工作中。

### “图说管理系列”实战升级版最大特点

“图说管理系列”实战升级版图书板块设置精巧、图文并茂，以简洁精确的文字对企业各项工作的要点进行了非常生动、全面的讲解，方便读者理解、掌握。同时，本系列图书非常注重实际操作，使读者能够边学边用，迅速提高自身管理水平。

### “图说管理系列”实战升级版DIY实操光盘

“图说管理系列”实战升级版配备了DIY实操光盘。DIY（英文全称为“Do it Yourself”）实操光盘把工作中已经固化了的，也是日常工作中最常用的管理制度、管理表格及工作内容解读为可改动的Word文件形式，供读者参考、检索、打印、复制和下载。读者在使用这些文件的过程中，可根据机构与企业的自身需要进行个性化修改。

# → 前 言

---

《图说工厂品质管理（实战升级版）》一书对品质管理的各个方面进行了详细阐述。全书共12章，内容包括工厂品质管理导引、工厂品质管理规划、工厂供应商品质控制、工厂来料品质控制、工厂制程品质控制、工厂成品品质控制、工厂工序质量控制、工厂不合格品品质控制、工厂品质检验场地与设备管理、工厂QCC活动管理、工厂质量管理体系认证、工厂产品认证等。

本书每个章节自成体系，其主要内容介绍如下。

◇工厂品质管理导引部分，以图表的形式介绍了品质管理的基本流程、品质管理架构、品质管理关键点、品质管理核心术语等内容。

◇工厂品质管理规划部分，主要介绍了品质方针的制定、品质方针的宣传与实施、品质方针的评审与修订、品质目标的制定等内容。

◇工厂供应商品质控制部分，主要介绍了供应商的选择、与供应商签订品质保证协议、供应商品质后续监控、定期对供应商进行考核等内容。

◇工厂来料品质控制部分，主要介绍了物料品质控制标准的制定、物料规格的设计、来料检验作业、来料检验不合格处理等内容。

◇工厂制程品质控制部分，主要对制程品质检验前的准备、首件检验、巡回检验、末件检验、半成品品质控制等内容进行了介绍。

◇工厂成品品质控制部分，主要对成品包装检验、成品出货检验、成品出货检验等内容进行了介绍。

◇工厂工序质量控制部分，主要介绍了工序质量影响因素控制、工序管理、工序质量检验、工序质量信息控制等内容。

◇工厂不合格品品质控制部分，主要介绍了不合格品的产生原因、不合格品的常规控制措施、不合格品的退回等内容。

◇工厂品质检验场地与设备管理部分，主要对品质检验场所的设置、检验设备的配备、检验设备的使用控制等内容进行了介绍。



◇工厂QCC活动管理部分，主要对QCC小组的组建、QCC活动成功推行要点、QCC活动的开展、QCC小组会的召开等内容进行了介绍。

◇工厂质量管理体系认证部分，主要对质量管理体系认证的特点和作用、质量管理体系认证流程、迎接认证机构的监督审核等内容进行了介绍。

◇工厂产品认证部分，主要对产品认证的作用、产品认证与质量管理体系认证的区别、产品认证的分类、产品认证的依据等内容进行了介绍。

在本书的编写过程中，编者得到了许多培训机构、咨询机构的老师和工厂一线管理人员的支持和配合，其中参与编写、提供资料和图片的人员有陈英飞、李冰冰、李家林、王生平、张绍峰、刘冬娟、高风琴、吴丽芳、宿佳佳、申姝红、郑洁、刘军、李辉、赵静洁、赵建学、陈运花、段青民、杨冬琼、杨雯、赵仁涛、柳景章、唐琼、段利荣、林红艺、贺才为、林友进、刘雪花、刘海江、匡仲潇、滕宝红。在此，编者向他们表示衷心感谢。

本书图片由深圳市中经智库文化传播有限公司提供并负责解释。

# → 目 录

## 第1章 工厂品质管理导引

---

企业采购的物料必须经品质检验合格后才能予以验收并用于实际生产，而生产出的各种产品必须经品质检验合格后才能向客户销售。各级品质管理人员必须严格做好各阶段的品质管理工作，确保企业最终生产出合格的产品。

导引01：品质管理流程图.....	2
导引02：品质管理架构图.....	3
导引03：品质管理关键点.....	4
导引04：品质管理核心术语.....	5

## 第2章 工厂品质管理规划

---

良好的品质管理规划有助于品质管理工作的顺利推行。品质管理规划主要包括品质方针和品质目标的制定、品质人员的配置等内容。

要点01：品质方针的制定.....	10
要点02：品质方针的宣传与实施.....	13
要点03：品质方针的评审与修订.....	15
要点04：品质目标的制定.....	16
【参考范本】××有限公司总体品质目标.....	19
【参考范本】××有限公司各部门品质目标.....	19
要点05：品质目标的宣传与控制.....	23
要点06：品质目标的评审与修订.....	26
要点07：品质人员的配置.....	26
【参考范本】××有限公司品质管理职责说明.....	28
要点08：品质文件的管理.....	32
要点09：品质教育.....	35
要点10：提升品质意识.....	37





### 第3章 工厂供应商品质控制

供应商是企业所需各类物料的供应方，企业最终产品的品质往往取决于供应商所供物料的品质。因此，只有做好供应商的品质控制工作，才能从源头上控制企业产品的品质。

要点01：供应商的选择.....	42
要点02：与供应商签订品质保证协议 .....	49
【参考范本】××有限公司供应商品质保证协议 .....	50
要点03：供应商品质后续监控.....	50
要点04：定期对供应商进行考核.....	51
【参考范本】××有限公司供应商定期考核报告 .....	51
要点05：实施供应商扶持.....	52
要点06：供应商激励.....	54

### 第4章 工厂来料品质控制

来料品质控制是企业产品品质控制的重要步骤。如果收到了不符合企业要求的物料，必然会给企业后续生产造成麻烦，因此，企业各级人员，尤其是品质部门的检验人员要严格控制来料品质。

要点01：物料品质控制标准的制定.....	60
要点02：物料规格的设计.....	61
要点03：来料检验作业.....	65
要点04：来料检验不合格处理.....	71
要点05：来料检验异常情况处理.....	73
要点06：物料特采控制.....	76
要点07：来料品质投诉.....	78
要点08：生产线上来料品质问题处理 .....	79
要点09：不用物料的封存.....	81
要点10：仓库温度、湿度控制.....	84

### 第5章 工厂制程品质控制

制程品质控制是指在物料进入生产现场到最终产出成品的整个过程的品质控

制工作。这一过程决定着产品的最终品质，因此，品质检验人员必须严格做好该过程的检验工作，确保品质控制工作的顺利实施。

要点01：制程品质检验前的准备.....	90
【参考范本】××有限公司机加车间检验人员配备表 .....	91
要点02：首件检验.....	92
【参考范本】××有限公司首件检验规定 .....	94
要点03：巡回检验.....	96
要点04：末件检验.....	99
要点05：半成品品质控制.....	101
要点06：检验误差防范.....	106
要点07：检验工作监督抽查.....	110

## 第6章 工厂成品品质控制

成品是企业对各类物料进行加工后产生的产品，企业各级人员都应当严格做好成品的品质控制工作，确保其能够满足客户的需求。

要点01：成品包装检验.....	116
要点02：成品入库检验.....	117
要点03：成品出货检验.....	122

## 第7章 工厂工序质量控制

工序是产品制造过程的基本环节，一般包括加工、检验、搬运、入库四个环节。工序质量控制就是为了把工序质量的波动限制在要求界限内所进行的质量控制工作。工序的质量控制直接关系到企业最终产品的质量。

要点01：工序质量影响因素控制.....	132
要点02：工序管理.....	136
要点03：工序质量检验.....	138
要点04：工序质量信息控制.....	142
要点05：工序质量控制点管理.....	145
【参考范本】××有限公司质量控制点管理办法 .....	147
要点06：工序改善.....	149



## 第8章 工厂不合格品品质控制

不合格品是企业的“负资产”，会导致企业的人力、物力遭到极大浪费。企业各级人员都应当采取措施做好不合格品的日常管理工作，预防不合格品的产生，以尽量避免或减少损失。

要点01：不合格品的产生原因.....	156
要点02：不合格品的常规控制措施.....	157
要点03：不合格品的退回.....	160
要点04：不合格品的标示.....	162
要点05：不合格品的隔离.....	165
要点06：不合格品的评审.....	168
要点07：不合格品的处理.....	172
【参考范本】××有限公司报废品的审批权限.....	175

## 第9章 工厂品质检验场所与设备管理

要想开展品质检验工作，必须有合适的检验场所和精准的检验设备，因此，做好这两方面的管理工作可以为品质管理工作提供良好的支持。

要点01：品质检验场所的设置.....	178
要点02：检验设备的配备.....	181
要点03：检验设备的使用控制.....	186
要点04：检验设备的校准.....	188

## 第10章 工厂QCC活动管理

QCC是一种重要的提升品质管理水平、解决品质问题的手法。企业应积极开展QCC活动，以便更好地解决各种品质问题，同时显著提高企业的品质管理水平。

要点01：QCC小组的组建.....	194
要点02：QCC活动成功推行要点.....	199
要点03：QCC活动的开展.....	201
要点04：QCC小组会的召开.....	208
要点05：QCC活动成果的发表.....	211
要点06：QCC活动的评价.....	214

要点07: QCC活动常见问题的解决 .....	217
--------------------------	-----

## 第11章 工厂质量管理体系认证

---

通过质量管理体系认证,企业可以建立高效的质量管理体系,提高企业的生产效率、产品质量。同时,获得质量管理体系认证证书也有助于提升企业产品的市场竞争力。

要点01: 质量管理体系认证的特点和作用 .....	228
要点02: 质量管理体系认证流程.....	230
要点03: 迎接认证机构的监督审核.....	236
要点04: 期满重新认证.....	238

## 第12章 工厂产品认证

---

产品认证是指认证机构依据相关产品标准和相应技术要求,对某一产品进行审查和检验,并向通过审查的产品颁发认证证书和认证标志,以证明该产品符合相应标准和相应技术要求。

要点01: 产品认证的作用.....	244
要点02: 产品认证与质量管理体系认证的区别 .....	245
要点03: 产品认证的分类.....	245
要点04: 产品认证的依据.....	247
要点05: 产品认证的流程.....	247
要点06: 常见产品认证形式.....	249



# 光盘目录

## 第一部分 工厂品质管理主要内容解读

- 1-1.1 制定质量方针内容解读
- 1-1.2 质量方针的实施推广内容解读
- 1-1.3 制定品质目标内容解读
- 1-1.4 品质目标的实施控制内容解读
- 1-1.5 品管人员的配置管理内容解读
- 1-1.6 充实品质管理文件内容解读
- 1-1.7 制定品质检验标准内容解读
- 1-2.1 制定物料品质控制标准内容解读
- 1-2.2 确定物料规格内容解读
- 1-2.3 供应商品质控制内容解读
- 1-2.4 来料检验作业控制内容解读
- 1-2.5 来料不合格的处理内容解读
- 1-2.6 来料检验异常的处理内容解读
- 1-2.7 物料特采的控制内容解读
- 1-2.8 来料品质投诉处理内容解读
- 1-2.9 对仓库温度、湿度进行控制内容解读
- 1-2.10 不用物料的封存内容解读
- 1-2.11 及时处理线上原料的质量问题内容解读
- 1-3.1 制程品质检验组织的设计内容解读
- 1-3.2 检验前的准备内容解读
- 1-3.3 首件检验内容解读
- 1-3.4 巡回检验内容解读
- 1-3.5 末件检验内容解读
- 1-3.6 半成品品质控制内容解读
- 1-3.7 不良品的退回处理内容解读
- 1-3.8 防范品质检验的误差内容解读
- 1-3.9 检验工作质量的监督抽查内容解读
- 1-4.1 包装检验内容解读
- 1-4.2 成品入库检验内容解读
- 1-4.3 出货检验内容解读
- 1-5.1 加强工序质量因素的控制内容解读
- 1-5.2 加强工序管理内容解读
- 1-5.3 做好工序质量检验内容解读
- 1-5.4 加强工序质量信息控制内容解读
- 1-5.5 工序质量控制点管理内容解读
- 1-5.6 工序改善内容解读
- 1-6.1 不合格品的定义内容解读
- 1-6.2 对不合格品进行标示内容解读
- 1-6.3 不合格品的隔离内容解读
- 1-6.4 不合格品的评审内容解读
- 1-6.5 不合格品的处理内容解读
- 1-7.1 组建QCC小组内容解读
- 1-7.2 促进QCC活动推行的措施内容解读
- 1-7.3 开展QCC活动内容解读
- 1-7.4 召开QCC小组会内容解读
- 1-7.5 QCC活动成果的发表内容解读
- 1-7.6 QCC活动评价内容解读
- 1-7.7 QCC运作常见问题的解决内容解读
- 1-8.1 品质教育内容解读
- 1-8.2 提升品质意识内容解读
- 1-8.3 品质绩效分析与考核内容解读
- 1-9.1 检验场地的设置内容解读
- 1-9.2 检测设备的配备管理内容解读
- 1-9.3 量规仪器的使用内容解读
- 1-9.4 设备校准内容解读

- 1-10.1 了解ISO 9000认证内容解读
- 1-10.2 申请ISO 9000认证内容解读
- 1-10.3 认证机构的监督检查内容解读

- 1-10.4 重新认证内容解读
- 1-10.5 产品质量认证内容解读

## 第二部分 实用制度

- 2-001 质量方针控制程序
- 2-002 质量方针控制程序
- 2-003 质量目标的控制程序
- 2-004 质量管理的责任制度
- 2-005 质量管理的会议制度
- 2-006 质量管理教育训练办法
- 2-007 品质训练规定
- 2-008 质量信息管理制度
- 2-009 供应商评定控制程序
- 2-010 供应商、协力厂商辅导制度
- 2-011 进料检验控制标准
- 2-012 进料检验控制程序
- 2-013 紧急放行控制作业标准
- 2-014 制程品质管理作业办法
- 2-015 制程质量管理规定
- 2-016 制程质量异常的处理办法
- 2-017 首件检验制度
- 2-018 质量检验规范
- 2-019 最终检验规定
- 2-020 出货检验规定
- 2-021 来料抽样检验方案
- 2-022 成品入库检验方案

- 2-023 不合格品控制程序
- 2-024 不合格品控制规范
- 2-025 不合格品的监审办法
- 2-026 不合格品标识标准
- 2-027 不合格品的隔离标准
- 2-028 报废品处理标准
- 2-029 质量成本预测和计划程序
- 2-030 质量成本分析办法
- 2-031 质量成本报告程序
- 2-032 质量成本控制和考核程序
- 2-033 全面品质管理推行制度
- 2-034 质量管理体系策划控制程序
- 2-035 质量文件控制程序
- 2-036 质量体系运行管理办法
- 2-037 内部审核控制程序
- 2-038 试作与送样管制程序
- 2-039 信息沟通控制程序
- 2-040 质量奖惩制度
- 2-041 品管科质量奖罚条例
- 2-042 质检员日工作考核规定
- 2-043 质检员考核项目评分标准
- 2-044 质量事故处理原则及奖惩办法

## 第三部分 实用表格

- 3-001 质量方针实施对策表
- 3-002 部门(车间)质量目标展开表
- 3-003 质量目标管理统计月报表

- 3-004 质量月报表
- 3-005 年度质量培训计划
- 3-006 现场质量问题记录日报表

- |       |             |       |             |
|-------|-------------|-------|-------------|
| 3-007 | 厂内质量信息反馈表   | 3-041 | 工序质量表       |
| 3-008 | 内部品质信息反馈报告表 | 3-042 | 环境试验报告      |
| 3-009 | 供应商质量统计表    | 3-043 | 试验委托单       |
| 3-010 | 供应商质量评价表    | 3-044 | 试验报告单       |
| 3-011 | 供应商质量管理检查表  | 3-045 | 检验通知单       |
| 3-012 | 来料检验通知单     | 3-046 | 成品质量检验报告表   |
| 3-013 | 来料检验履历表     | 3-047 | 待出厂成品检验表    |
| 3-014 | 检验委托单       | 3-048 | 成品检验记录表     |
| 3-015 | 料检验报告表      | 3-049 | 成品判定单       |
| 3-016 | 物料试用检验通知单   | 3-050 | 成品验收单       |
| 3-017 | 说明书质量检验表    | 3-051 | 成品不良批退单     |
| 3-018 | 特采/让步使用申请单  | 3-052 | 成品检验月报表     |
| 3-019 | 检验质量异常报告    | 3-053 | 出货检验报告      |
| 3-020 | 供应商异常处理联络单  | 3-054 | 成品出厂检验表     |
| 3-021 | 退货单         | 3-055 | 成品质量不良联络单   |
| 3-022 | 公司内部联络单     | 3-056 | 品质不良联络单     |
| 3-023 | 线上来料不良记录清单  | 3-057 | 装配不良记录      |
| 3-024 | 制程计数检验记录表   | 3-058 | 零件不合格处理单    |
| 3-025 | 线上来料不良记录清单  | 3-059 | 不良品记录表      |
| 3-026 | 半成品巡检记录表    | 3-060 | 报废申请单       |
| 3-027 | 半成品抽查日报表    | 3-061 | 废品通知单       |
| 3-028 | 包装PQA巡检日报表  | 3-062 | 返修通知单       |
| 3-029 | 成品检验报告      | 3-063 | 废品统计卡片      |
| 3-030 | 操作变更通知单     | 3-064 | 废品统计台账      |
| 3-031 | 生产事前检查表     | 3-065 | 不良项目调查表     |
| 3-032 | 生产事前检查表     | 3-066 | 品质不良率分析记录表  |
| 3-033 | 产品质量抽查记录表   | 3-067 | 产品品质不良原因分析表 |
| 3-034 | 生产过程记录卡     | 3-068 | 不合格预防处理表    |
| 3-035 | 过程控制标准表     | 3-069 | 月份质量成本分析表   |
| 3-036 | 作业检查表       | 3-070 | 质量成本汇总表     |
| 3-037 | 产品质量检验表     | 3-071 | 质量成本预防费用明细表 |
| 3-038 | 质量因素变动表     | 3-072 | 内部损失成本统计表   |
| 3-039 | 工序质量评定表     | 3-073 | 鉴定成本统计表     |
| 3-040 | 工序控制点明细表    | 3-074 | 外部损失成本统计表   |

- 3-075 预防成本统计表
- 3-076 限额领料卡
- 3-077 人工费用卡
- 3-078 费用限额卡
- 3-079 质量预防费用统计表
- 3-080 产品质量成本损失估计表
- 3-081 质量管理体系审核计划表
- 3-082 质量管理体系审核检查表
- 3-083 质量文件发放、回收表
- 3-084 质量文件借阅、复制记录表
- 3-085 部门受控质量文件清单
- 3-086 质量文件更改申请表
- 3-087 质量文件销毁申请表
- 3-088 质量文件记录清单
- 3-089 过程审核计划表
- 3-090 内部质量审核检查表（管理层）
- 3-091 内部质量审核检查表（办公室）
- 3-092 内部质量审核检查表（经营部）
- 3-093 内部质量审核检查表（市场部）
- 3-094 内部质量审核检查表（设计开发中心）
- 3-095 不符合项报告表
- 3-096 过程业绩评审报告表
- 3-097 质量管理体系审核报告表
- 3-098 进料检验岗考核表
- 3-099 制程检验岗考核表
- 3-100 装配检验岗考核表
- 3-101 零件完工检验岗考核表





# 第1章

## 工厂品质管理导引

导视图

