

目

录

第1章 品质检验与控制

1.1 产品品质基础与评价指标 3

产品品质/ 3

产品品质标准/ 3

可靠性及其指标/ 4

品级率/ 6

合格品/ 7

不合格品/ 8

废品/ 8

回用品/ 9

返修品/ 9

1.2 品质检验方式选择..... 10

按照检验数量分类/ 10

按照生产过程的顺序分类/ 13

目 录

	按照检验地点分类/15
	按照检验手段分类/16
	按数据性质分类/17
	按检验后果性质分类/17
	按检验目的分类/18
	按检验人员分类/18
	按检验周期分类/19
	按检验的效果分类/20
1.3	检验计划 21
	检验计划概述/21
	编绘检验流程图/23
	检验用产品品质缺陷严重性分级/25
	编制检验作业指导书/27
1.4	检验状态标识与管理 29
	检验状态标识/29
	检验状态标识管理/30
	相关链接
	产品标识与可追溯性/31
1.5	不合格品控制 34
	不合格品控制关键/34
	不合格品产生原因分析/34
	不合格品控制措施/36
1.6	品质检测标准 38
	品质检测标准建立要求/38
	品质检测标准基本内容/38

实用范例

某实木家私(具)厂品质检测标准/40

第2章 营销管理与售后服务

2.1 家私(具)销售方式.....59

展销/59

直销/61

特许经营/61

网络营销/63

2.2 销售人员配备与管理64

销售人员选聘/64

销售队伍规模确定/65

销售人员培训/67

销售人员的激励与考核/70

2.3 经销商招募74

招商手册的制订/74

经销商招募方法/75

加盟招募流程/77

实用范例

某家私(具)厂招商手册范本/83

2.4 展厅与商场管理97

展厅管理/97

商场管理/99

2.5 售后服务102

目 录

售后服务内容/102

售后服务三原则/104

售后服务五要点/104

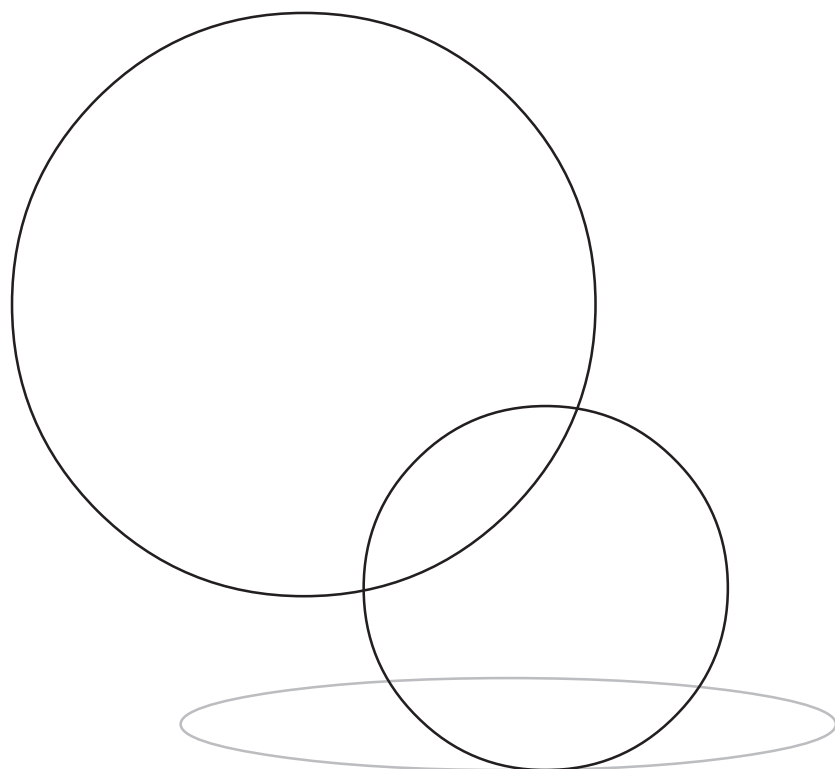
相关链接

品牌家私(具)的网址集锦/107

第一章

品质检验与控制

PING ZHI JIAN YAN YU KONG ZHI





1.1 产品品质基础与评价指标

■ 产品品质

定义

产品品质是指产品为满足客户需要所具备的一系列品质特性，它包括产品的结构、性能、化学成分等内在品质特性和外观、形状、颜色等外在品质特性。

品质特性划分

根据内在和外在的品质特性可以把产品品质概括为性能、寿命、可靠性、安全性、经济性五个方面。具体地说，性能是产品满足使用目的所具备的技术特性；寿命是产品的使用期限；可靠性是产品在规定时间规定条件下完成规定功能的能力；安全性是产品在操作或使用过程中保证不发生事故的能力；经济性是产品寿命周期总费用（包括生产成本、客户的使用成本）的大小。在这五个方面中，性能是最基本的品质特性。

■ 产品品质标准

产品品质标准是指为满足客户需求而制定的产品品质特性应



第一章 品质检验与控制

达到的要求，是产品生产和品质检验的技术依据，是衡量产品是否合格的尺度。品质特性按不同分类有不同的表示方法，一般来说，有些品质特性可以通过直接定量表示，如强度、硬度、化学成分等；有些品质特性则难以直接定量，如舒适度、灵敏度、操作方便性等，对于这一类品质特性只能通过对产品和零部件进行试验研究，确定若干技术参数，以间接定量方式反映产品品质特性。

产品品质标准不仅要反映用户的需要，还要考虑企业生产的可行性和经济合理性。按其颁发单位和适用范围不同，产品品质标准分为国家标准、部门标准、企业标准。没有规定标准的产品，应由承制单位和用户共同确定产品品质标准。

提醒您

产品品质标准的制订，要充分考虑客户的使用要求，合理利用企业资源。同时企业管理人员需要认识到把产品品质摆在第一位，并不是意味着产品品质标准越高越好，更不是产品售价越贵越好，而是以充分满足客户的需求为准则。

■ 可靠性及其指标

可靠性

可靠性是指产品在规定时间内和规定条件下，完成规定功能的能力。产品的可靠性并不是孤立存在的，它总是会受到一定条



件的限制。这些条件包括荷载量、温度和湿度范围、运行程序和维修计划等。用户忽视这些条件经常会缩短产品的生命周期，甚至会发生产品事故。

对产品进行设计、生产、品质控制的一个主要目标就是指高产品可靠性，一般来说可以通过以下几种方法实现这一任务：

- ◆ 提高零件设计水平，改善零件组合。
- ◆ 改善生产装配技术。
- ◆ 准备备用部件。
- ◆ 加强检测维修体系。
- ◆ 简化系统设计。
- ◆ 对员工进行培训。

小结板

可靠性指标

可靠性指标是指一系列能够对产品可靠性所达到的水平进行定量化衡量的变量，将这些指标综合起来能够显示产品可靠性所达到的整体水平，可靠性指标主要包括以下几个方面：

◆ 可靠度

产品在规定时间内和规定条件下，完成规定功能的概率。

◆ 故障（失效）率

产品工作到时刻 t 后的单位时间内出现故障（失效）的概率。

◆ 累积故障（失效）率，也称不可靠度

产品工作到时刻 t 后的故障（失效）数占总产品数的百分比。



◆ 平均故障间隔期

可修理产品在相邻两次故障内的平均时间间隔。

◆ 平均故障时间

不可修理产品在发生首次故障前或失效前的平均时间。

◆ 维修度

可修理产品在规定时间内和规定条件下由于维修而恢复正常状态的概率。

◆ 平均修复时间

可修理产品每次故障后修复所需的平均时间。

◆ 有效度

可修理产品在某时刻 t 维持其功能的概率。它是由不发生故障的可靠度和排除故障的维修度综合表示的指标。

◆ 重要度

产品中某部件或零件发生的故障占整个产品故障的比率。

◆ 寿命

不可修理产品失效前的工作时间或工作次数。

◆ 耐用寿命

产品经历随机故障期的总时间。

■ 品级率

定义

品级率是指某等级产品在全合格品产量中所占的比重。它是反映企业合格品品质水平的一种指标。



等级及计算公式

品级率一般是按企业生产的各种不同等级的产品分别计算。在产品等级较多的情况下，如纺织产品分为优级、一级、二级、三级和等外品五个等级，可以采用产品平均等级指标和产品等级系数来综合反映企业产品的品级率。计算公式如下：

$$\text{产品平均等级} = \frac{\sum \text{产品的等级} \times \text{等级产品的产量}}{\text{各等级产品总数}}$$

$$\text{产品等级系数} = \frac{\sum \text{各级产品产值}}{\text{全部合格品按一级品计算的产值}}$$

■ 合格品

定义

合格品又称正品，是指符合产品品质标准或订货合同规定的技术要求的产品。

合格品等级

合格品可分为：优等品、一等品、二等品等。

合格品率

合格品数量与全部产品数量的比率，称为合格品率（正品率）。其计算公式如下：

$$\text{合格品率} = \frac{\text{合格品数量}}{\text{全部产品数量}} \times 100\%$$



■ 不合格品

定义

不合格品又称不良品，是指不符合产品品质标准或订货合同规定的技术要求的产品。

不合格品划分

不合格品按其不合格的程度可分为：废品、次品、回用品、返修品等。

不合格品率的计算

不合格品数量与全部产品数量的比率，称为不合格品率。其计算公式如下：

$$\text{不合格品率} = \frac{\text{不合格品数量}}{\text{全部产品数量}} \times 100\%$$

■ 废品

定义

废品是指不符合产品品质标准或订货合同规定的技术要求，并且不能修复使用的不合格品。废品必须经品质检验人员检验，填具废品单，单独统计存放，并作出废品分析，采取有效措施，防止废品的再发生。

废品率的计算

废品数量与全部产品数量的比率，称为废品率。其计算公式如下：



$$\text{废品率} = \frac{\text{废品数量}}{\text{全部产品数量}} \times 100\%$$

■ 回用品

定义

回用品是指不完全符合产品品质标准，但仍能使用且不影响主要性能的产品。回用品须经一定的批准手续方可交付使用。

回用品率的计算

回用品数量与全部产品数量的比率，称为回用品率。其计算公式如下：

$$\text{回用品率} = \frac{\text{回用品数量}}{\text{全部产品数量}} \times 100\%$$

■ 返修品

定义

返修品又称可修复品，是指不符合产品品质标准，但经过返工修理后，可以成为合格品或次品的产品。

返修品率的计算

返修品数量与全部产品数量的比率，称为返修品率。其计算公式如下：

$$\text{返修品率} = \frac{\text{返修品数量}}{\text{全部产品数量}} \times 100\%$$



1.2 品质检验方式选择

在生产过程中，为了确保所生产的产品品质满足客户的需求，必须采取一定的方法对其生产所用的物料或产品品质进行检验以判定其品质特性，而采取适当的检验方式，对不同产品品质检验非常重要。

■ 按照检验数量分类

免检

◆ 定义

免检是指如果可以得到由有资格的单位进行过检验的可靠性资料（如合格证、检验报告等），就可以不需要检验。

但是，“免检”并不意味着不进行“验证”，而是以供方（供应商）的合格证或检验数据为依据，决定接收与否。“免检”是“验证”的一种方式通俗表达。

◆ 适用范围

- 生产过程稳定，对后续生产无影响时可采用免检。
- 长期检验证明品质优良、信誉很高的产品在交接中可采用



免检。

- 国家批准的免检产品或通过产品品质认证的产品可采用免检。

全数检验 100% 检验/ 产品筛选)

◆ 定义

全数检验就是对全部产品逐个地进行测定，从而判定每个产品合格与否的检验。

◆ 适用范围

- 产品价值高但检验费用不高时。
- 关键品质特性和安全性指标。
- 生产批量不大，品质又无可靠措施保证时。
- 产品品质不稳定时。
- 精度要求比较高或对下道工序加工影响比较大的品质特性。
- 手工操作比重大，品质不稳定的加工工序所生产的产品。
- 用户退回的不合格交验批应全数重检，筛选不合格产品。

提醒您

全检也存在着错检、漏检。在一次全检中，平均只能检出70%的不合格品。如果希望得到的产品100%合格，必须重复多次进行全数检验才能接近百分之百合格。检验误差与批量大小、不合格率高低、检验技术水平、责任心强弱等因素有关。



第一章 品质检验与控制

抽样检验

◆ 定义

抽样检验是按预先确定的抽样方案，从交验批中抽取规定数量的样品构成一个样本，通过对样本的检验推断产品批合格或产品批不合格。

◆ 实施抽样检验的前题

产品的生产过程是稳定的。

◆ 适用场合

- 量多值低且允许有不合格品混入的检验。
- 检验项目较多时。
- 希望检验费用较少时。
- 生产批量大，产品品质比较稳定的情况。
- 不易划分单位产品的连续产品，例如钢水、粉状产品等。
- 带有破坏性检验项目的产品。
- 生产效率高、检验时间长的产品。
- 有少数产品不合格不会造成重大损失的情况。
- 希望检验对供应商改进品质起促进作用，强调生产方风险的场合。

◆ 抽样检验的缺点

- 经抽检合格的产品批中，混杂一定数量的不合格品。
- 抽检存在一个错判风险。
- 抽检所提供的品质情报比全检少。



■ 按照生产过程的顺序分类

进货检验

◆ 定义

进货检验是对供应商提供的原材料的品质特性进行检验，将结果与规定要求进行比较，判定其是否合格的活动。

与供应商的订货合同或协议应明确交货产品的品质保证内容，视情况可规定：

◆ 检验的方式方法：规定全检还是抽检。抽检还要规定采用何种抽检标准（如GB2828/MIL-STD-105E）。

◆ 供应商应提供交货产品的合格证明书，必要时要求提供检测数据和表单。

◆ 对供货不合格的处理，如退货、换货以及经济补偿（赔偿）等。

小提示

◆ 进货检验的要求

- 按合同或协议规定的交货品质保证要求的内容进行检验。
- 按企业形成文件的检验程度，以及进货检验规程（作业指导书）进行检验和办理入库手续。
- 外购产品、外协产品应是经企业评定的合格供应商的产品，其他情况进货应经过审批并通知相关部门。
- 按文件化程序、品质计划、检验计划执行。