

弗布克细化执行与模板系列

质量管理工作细化执行与模板

配套光盘

王光伟 编著

 **人民邮电出版社**
POSTS & TELECOM PRESS

 **人民邮电音像电子出版社**
POSTS & TELECOM A.V.E. PRESS

北 京

全国Mini-MBA职业经理双证班



权威双证 全国招生 远程函授 请速充电

允许提前获取证书 20年热招精品课程

教委批准成立正规管理类教育机构，近20年实战教育经验，值得信赖！

全国迷你MBA职业经理双证书班[®]，全国招生，毕业颁发双证书，近期开课。咨询电话：13684609885

招生专业及其颁发证书：教授课件全部赠送，双证，档案一切尽有！

认证项目	颁发双证	学费
全国《职业经理》MBA 高等教育双证书班	高级职业经理资格证书+2年制 MBA 高等教育研修证	1280 元
全国《人力资源总监》MBA 双证书班	高级人力资源总监资格证书+2年制 MBA 高等教育研修证	1280 元
全国《生产经理》MBA 高等教育双证班	高级生产经理资格证书+2年制 MBA 高等教育研修证	1280 元
全国《品质经理》MBA 高等教育双证班	高级品质经理资格证书+2年制 MBA 高等教育研修证	1280 元
全国《企业总经理》MBA 高等教育双证班	总经理高级资格证书+2年制 MBA 高等教育研修证	1280 元
全国《IE 工业工程师》MBA 高等教育双证	高级 IE 工业工程师资格证书+2年制 MBA 高等教育研修证书	1280 元
电商（电子商务经理）MBA 高等教育双证	电子商务经理资格证书+2年制 MBA 高等教育研修证书	1280 元
微商（微营销师）MBA 高等教育双证	微营销管理师资格证书+2年制 MBA 高等教育研修证书	1280 元
全国《营销经理》MBA 高等教育双证班	高级营销经理资格证书+2年制 MBA 高等教育研修证	1280 元
全国《项目经理》MBA 高等教育双证班	高级项目经理资格证书+2年制 MBA 高等教育研修证	1280 元
全国《市场总监》MBA 高等教育双证书班	高级市场总监资格证书+2年制 MBA 高等教育研修证	1280 元
全国《酒店经理》MBA 高等教育双证班	高级酒店经理资格证书+2年制 MBA 高等教育研修证	1280 元
全国《人力资源管理师》MBA 双证书班	高级人力资源管理师资格证书+2年制 MBA 高等教育证	1280 元
全国《工商管理师》MBA 高等教育双证	高级工商管理师资格证书+2年制 MBA 高等教育研修证	1280 元
全国《企业培训师》MBA 高等教育双证班	企业培训师高级资格认证+2年制 MBA 高等教育研修证	1280 元
全国《财务总监》MBA 高等教育双证班	高级财务总监资格证书+2年制 MBA 高等教育研修证	1280 元
全国《营销策划师》MBA 双证书班	高级营销策划师资格证书+2年制 MBA 高等教育研修证	1280 元

全国《行政总监》MBA 高等教育双证班	高级行政总监资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修证	1280 元
全国《采购经理》MBA 高等教育双证班	高级采购经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修证	1280 元
全国《工商管理培训教师资格》双证班	工商管理培训教师资格证+2 年制 MBA 高等教育研修证书	1280 元
全国《企业管理咨询师》MBA 双证班	高级企业管理咨询师资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修证书	1280 元
全国《经济管理师》MBA 高等教育双证	高级经济管理师资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修证	1280 元
全国《六西格玛管理师》MBA 双证书班	高级六西格玛管理师资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修证	1280 元

学校还开设：薪酬管理师、绩效考核师、企业教练技术、企业管理师、培训总监、物流经理、工厂管理（厂长证书）、营销总监、企业法务管理师、市场定位研究员、整合营销策划师**等管理岗位MBA课程**



【授课方式】 全国招生、函授学习、权威双证

我校采用国际通用3结合的先进教育方式授课：远程函授+视频光盘+网络学院在线辅导（集中面授）



【颁发证书】 学员毕业后可以获取权威双证书与全套学员学籍档案

- 1、毕业后可以获取相应专业钢印《高级职业资格证书》；
- 2、毕业后可以获取2年制的《MBA研究生课程高等教育研修结业证书》；

【证书说明】

- 1、证书加盖中国经济管理大学钢印和公章（学校官方网站电子注册查询、随证书带整套学籍档案）；
- 2、毕业获取的证书与面授学员完全一致，无“函授”字样，与面授学员享有同等待遇，

【学习期限】 3个月（允许有工作经验学员提前毕业，毕业获取证书后学校仍持续辅导2年）

【收费标准】 全部费用1280元（含教材光盘、认证辅导、注册证书、学籍注册等全部费用）

函授学习为你节省了大量的宝贵的学习时间以及昂贵的MBA导师的面授费用，是经理人首选的学习方式。

【考试说明】

1. 卷面考核：毕业试卷是一套完整的情景模拟试卷（与工作相关联的基础问卷）
2. 论文考核：毕业需要提交2000字的论文（学员不需要参加毕业论文答辩但论文中必修体现出5点独特的企业管理心得）
3. 综合心理测评等问卷。



【颁证单位】

中国经济管理大学经中华人民共和国香港特别行政区批准注册成立。目前中国经济管理大学课程涉及国际学位教育、国际职业教育等。学院教学方式灵活多样，注重人才的实际技能的培养，向学员传授先进的管理思想和实际工作技能，学院会永远遵循“科技兴国、严谨办学”的原则不断的向社会提供优秀的管

理人才。



【主办单位】

美华管理人才学校是中国最早由教委批准成立的“工商管理MBA实战教育机构”之一,由资深MBA教育培训专家、教育协会常务理事徐传有老师担任学校理事长。迄今为止,已为社会培养各类“能力型”管理人才近10万余人,并为多家企业提供了整合策划和企业内训,连续13年被教委评选为《优秀成人教育学校》《甲级先进办学单位》。办学多年来,美华人独特的教学方法,先进的教学理念赢得了社会各界的高度赞誉和认可。



【咨询电话】13684609885 0451--88342620

【咨询教师】王海涛 郑毅

【学校网站】http://www.mhjy.net

【咨询邮箱】xchy007@163.com

【报名须知】

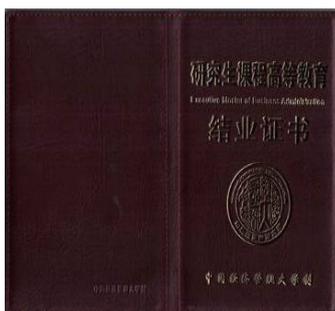
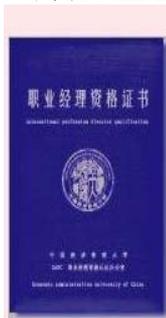
- 1、报名登记表格下载后详细填写并发邮件至 xchy007@163.com (入学时不需要提交相片,毕业提交试卷同时邮寄4张2寸相片和一张身份证复印件即可)
- 2、交费后请及时电话通知招生办确认,以便于收费当日学校为你办理教材邮寄等入学手续。



【证书样本】(全国招生 函授学习 权威双证 请速充电)

(高级职业经理资格证书样本)

(两年制研究生课程高等教育结业证书样本)



【学费缴纳方式】(支持网转、柜台办理和自动取款机办理)(如柜台办理请携带本人身份证到银行办理)

方式一	支付宝	支付宝账户: 13684609885 户名: 徐传有
方式二	学校帐号 企业账户	学校帐号: 184080723702015 账号户名: 哈尔滨市道外区美华管理人才学校 开户银行: 哈尔滨银行中大支行 支付系统行号: 313261018034
方式三	中国银行	卡号: 6217855300007073962 户名: 徐传有 开户行: 中国银行哈尔滨爱建支行
方式四	邮政储蓄	卡号: 6217992600016909914 户名: 徐传有 开户行: 哈尔滨南马路支行
方式五	工商银行	卡号: 6222083500001062507 户名: 徐传有 开户行: 哈尔滨市道外区太平桥支行
方式六	农业银行	卡号: 6228450176006094464 户名: 徐传有 开户行: 道外支行民众分理处

可以选择任意一种方式缴纳学费(建议首选工商银行账户),收到学费当天,学校就会用邮政特快的方式为你邮寄教学资料、考试问卷以及收费票据。

【咨询电话】13684609885 0451--88342620

【学校网站】http://www.mhjy.net

【客服微信】微信号: mhjymhjy (或者 12285053) 【微信公众号】MHJY1995

目 录

第一章 质量管理岗位设计与工作事项.....	16
第一节 质量管理岗位设计与目标分解.....	16
一、质量管理岗位设计模板	16
二、质量管理部门目标分解	18
第二节 质量管理部各岗位工作事项	20
一、质量管理岗位工作明细	20
二、进料管理岗位工作明细	22
三、制程管理岗位工作明细	24
四、成品管理岗位工作明细	25
五、服务质量岗位工作明细	27
第二章 质量目标与计划细化执行与模板	28
第一节 质量目标管理流程与工作执行.....	28
一、质量管理目标确定流程	28
二、质量目标确定执行工具与模板.....	29
第二节 质量管理计划流程与工作执行.....	30
第三章 采购质量管理细化执行与模板.....	31
第一节 采购检验流程与工作执行.....	31
一、采购检验流程	31
二、采购检验执行工具与模板.....	32
第二节 供应商管理流程与工作执行.....	34
第四章 制程质量管理细化执行与模板.....	38
第一节 制程管理流程与工作执行.....	38
一、制程检验流程	38
二、制程检验执行工具与模板.....	40
第二节 工序管理流程与工作执行.....	43
第五章 产品质量管理细化执行与模板.....	44
第一节 成品检验流程与工作执行.....	44
一、成品检验流程	44
二、成品检验执行工具与模板.....	46
第二节 半成品检验流程与工作执行.....	48
第三节 不合格品处理流程与工作执行.....	48
第六章 质量控制管理细化执行与模板.....	51
第一节 质量控制流程与工作执行.....	51
一、质量控制流程与工作细化.....	51
二、质量控制执行工具与模板.....	52
第二节 质量标准制定流程与工作执行.....	55
第三节 质量管理小组工作流程与工作执行.....	56
第七章 质量改进管理细化执行与模板.....	60
第一节 质量分析流程与工作执行.....	60
一、质量分析流程	60
二、质量分析执行工具与模板.....	61
第二节 质量改进流程与工作执行.....	63
第八章 质量成本管理细化执行与模板.....	65

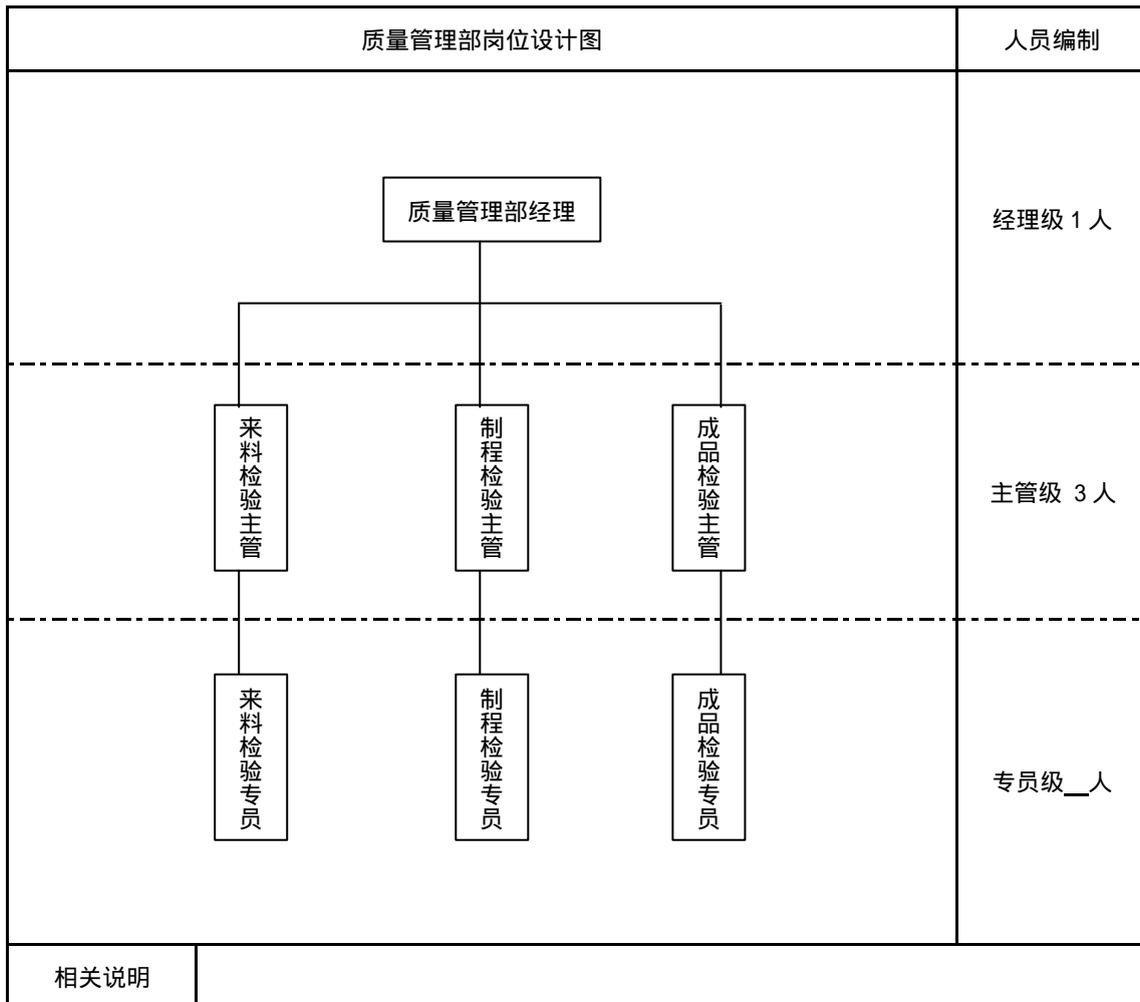
第一节 质量成本控制流程与工作执行.....	65
一、质量成本控制流程	65
二、质量成本控制执行工具与模板.....	67
第二节 质量成本计划流程与工作执行.....	71
第三节 质量成本分析流程与工作执行.....	73
第九章 质量管理体系管理细化执行与模板.....	76
第一节 质量体系文件编写流程与工作执行.....	76
一、质量体系文件编写流程	76
二、质量体系文件编写执行工具与模板.....	77
第二节 质量管理体系审核流程与工作执行.....	79
第十章 服务质量管理细化执行与模板.....	85
第一节 服务质量体系管理流程与工作执行.....	85
一、服务质量体系建立流程	85
二、服务质量体系建立执行工具与模板.....	86
第二节 服务质量管理流程与工作执行.....	88
第十一章 现场质量管理细化执行与模板.....	89
第一节 5S 管理流程与工作执行.....	89
一、5S 实施管理流程.....	89
二、5S 管理执行工具与模板.....	90
第二节 现场改善管理流程与工作执行.....	90
第十二章 计量器具管理细化执行与模板.....	92
第一节 计量器具采购流程与工作执行.....	92
一、计量器具采购流程	92
二、计量器具采购执行工具与模板.....	94
第二节 计量器具管理流程与工作执行.....	95

第一章 质量管理岗位设计与工作事项

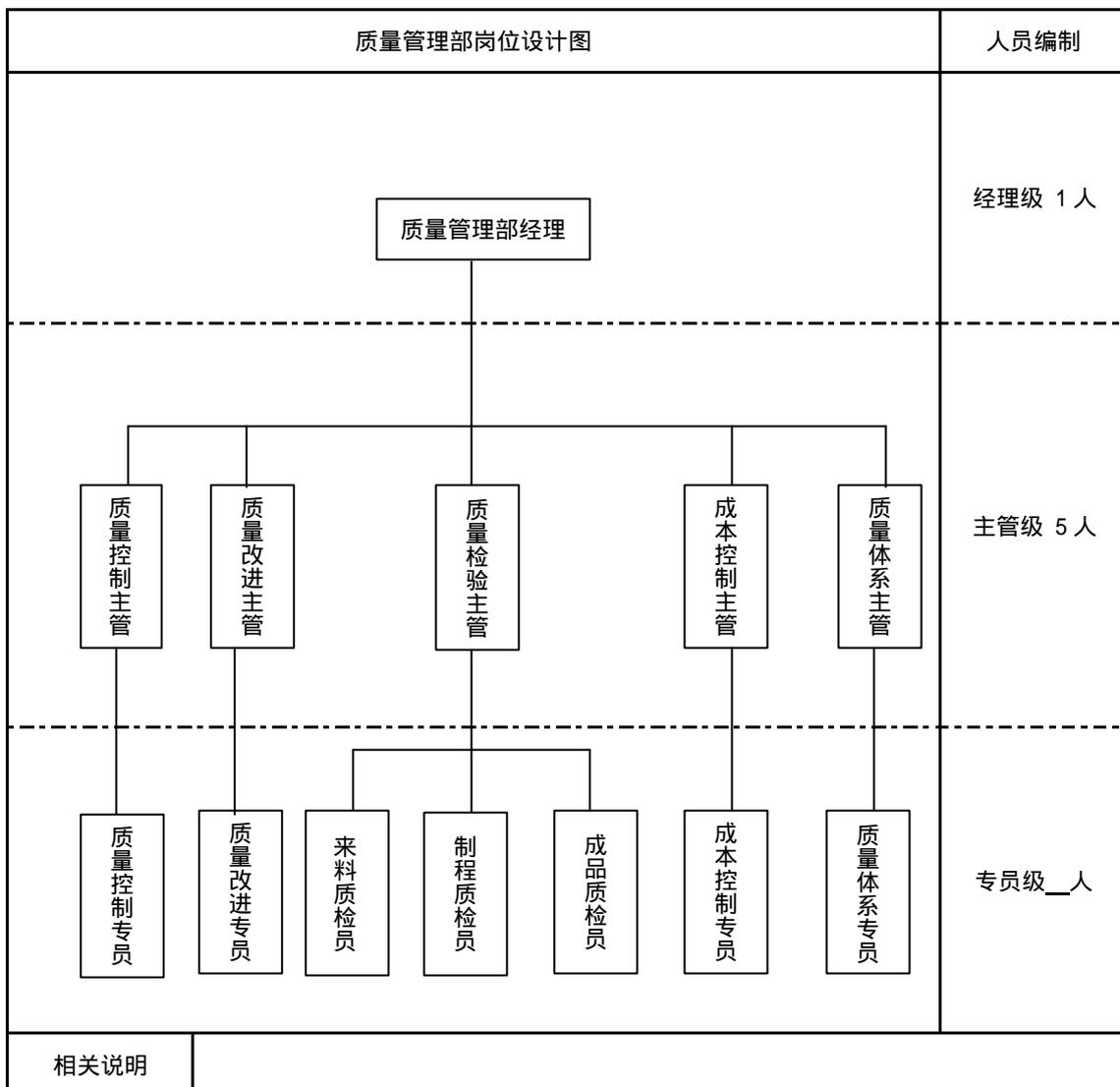
第一节 质量管理岗位设计与目标分解

一、质量管理岗位设计模板

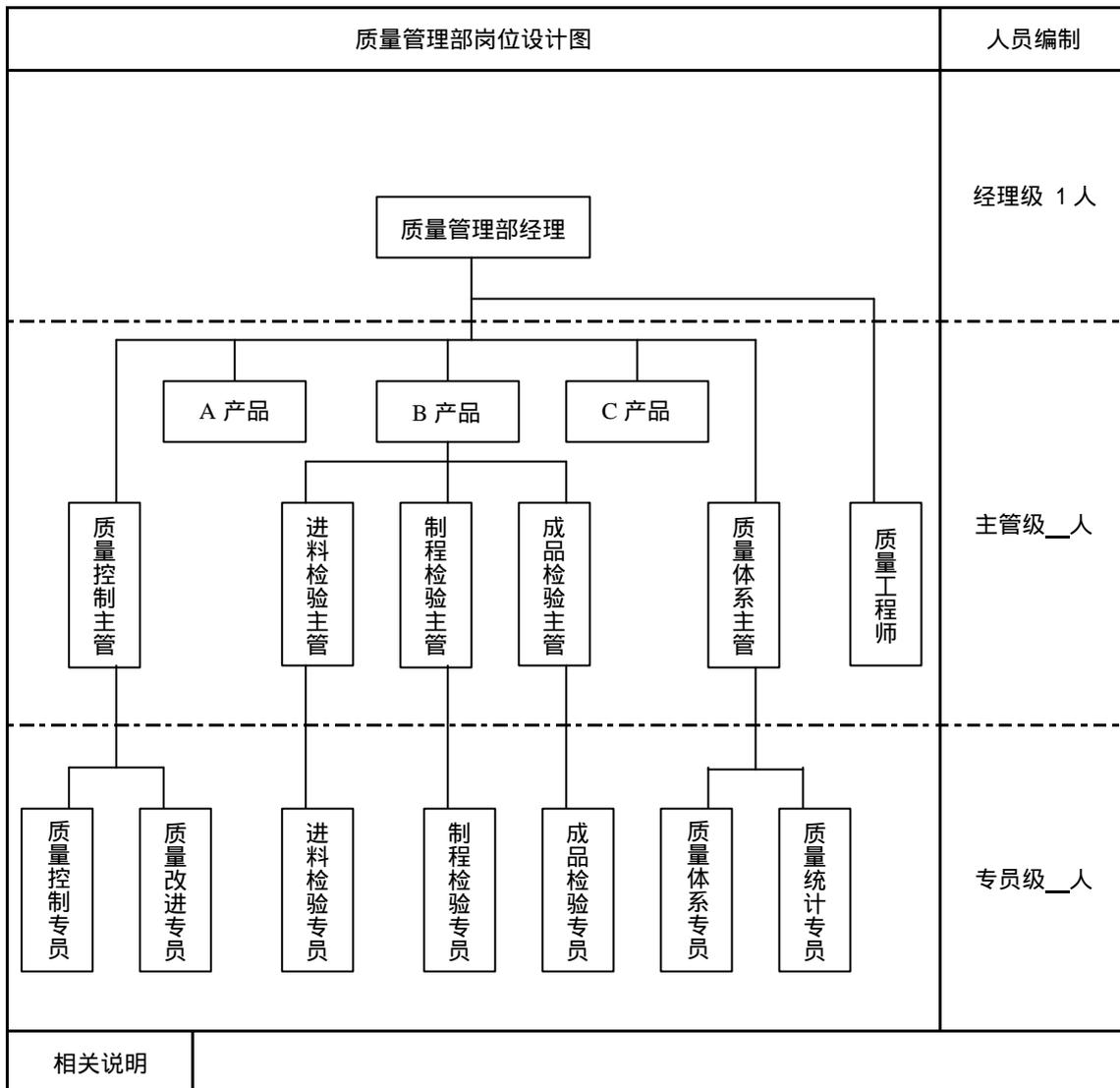
(一) 小型企业质量管理岗位设计



(二) 中型企业质量管理岗位设计



(三) 大型企业质量管理岗位设计



二、质量管理部门目标分解

(一) 质量管理经理岗位工作目标

总体目标	目标细化
质量体系建设目标	1. 质量体系完备，重要内容完整，推行全面质量管理，确保质量方针和质量目标得到全面实现 2. 建立健全质量管理制度，组织实施质量管理体系认证工作，质量管理体系认证一次性通过率 达到____%
进料检验目标	1. 确保进料的质量符合相关规定和企业要求，进厂合格率达到____% 2. 严格执行进料检验规程，进料检验准确率达到____%

制程检验 目标	1.组织相关人员按照相关技术要求,做好产品生产过程的质量检验工作,制程检验准确率控制在____%以内
	2.不断改进质量,降低不合格率,力争做到零缺陷
	3.对于生产过程中出现的质量问题,给予及时妥善的处理
成品检验 目标	1.组织、指导各子公司或车间进行成品检验,产品检验准确率达到____%
	2.确保产品出厂合格率达到100%
质量成本 目标	1.根据上一年度质量成本信息,组织相关人员编制《年度质量成本控制计划》,并确保控制计划得到100%的贯彻执行
	2.根据质量成本核算信息,组织相关人员分析质量成本,及时提交《质量成本分析报告》

(二) 质量检验管理岗位工作目标

目标类别	目标项目	目标细化
进料检验 目标	进料检验 标准及程序 制定目标	1.制定进料检验标准和程序,其重要内容完整 2.相关制度和程序得到全面的执行
	进料检验 实施目标	1.按相关标准、要求,对原材料、外构件等进料物资进行检验,进料检验及时率达到100%,进料准确率达到____% 2.在生产过程中不良物料使用投诉率不得高于____% 3.进料检验结束后,及时出具检验单
	质量控制目标	1.在制品检验准确率达到____%,错检、漏检发生率为0。防止不合格半成品流入下一道工序 2.质量异常原因的处理要在规定的时间内完成
制程检验 目标	制程质量控制 目标	监督保证生产质量的“人、机、料、法、测、环”各环节,以及生产现场的劳动纪律与文明生产,领导对生产过程质量控制的满意度评价达到____分以上
成品检验 目标	成品质量 检验目标	1.保证交付的成品检验准确率达到____%,产品质量投诉次数不得高于____次/年 2.成品质量异常的妥善处理要在规定的时间内完成
	不合格品 管理目标	对成品检验过程中出现的不合格品和不合格批次进行鉴定,不合格品出厂发生率为0

(三) 服务质量管理岗位工作目标

目标类别	目标项目	目标细化
产品服务 质量目标	产品服务 质量	1. 根据企业产品服务质量的方针，设计产品服务质量标准
	规范目标	2. 编制产品质量服务作业指导书，并确保其得到 100%的贯彻执行
	服务效果 目标	1. 产品质量投诉解决及时率达到____%
		2. 产品质量投诉解决率达到____%
售后服务 目标	售后服务	1. 根据企业对售后服务质量的要求，编制售后服务质量标准
	规范目标	2. 建立售后服务规范化体系，并确保其得到 100%的贯彻执行
	服务效果目标	1. 产品故障维修及时率达到 100%
		2. 客户满意度评分达到____分以上
3. 及时妥善地解决客户提出的意见		

第二节 质量管理部各岗位工作事项**一、质量管理岗位工作明细****(一) 质量管理部经理工作明细表**

工作大项	工作细化	目标与成果
制度建设 与管理	1. 制定质量方针，确定质量目标，编制各项质量管理规章制度	按时完成质量管理规章制度的编制工作
	2. 负责监督各项质量管理规章制度的执行工作	质量管理制度有效执行率达到 100%
	3. 全面负责质量管理体系的制定和管理，组织实施质量管理体系的审核和认证工作	质量管理体系认证一次性通过
质量检验	1. 组织进行原材料的品质检验工作，对外协厂的产品质量进行检验	原材料进厂合格率达到____%
	2. 组织、指导各子公司或各车间进行生产过程中的工序检验工作，依据技术文件对完工后的产成品进行检验，保证产品能够合格出厂	产品合格率达到____%
质量监控	1. 组织对各子公司或各生产车间进行例行质量检查，对其生产过程中的工艺进行监督	生产过程中的废品率低于____%

	2.对生产过程中出现的质量问题进行妥善处理	质量问题处理及时率 达到 100%
	3.控制不合格品出现的几率,制定不合格品的预防和纠正措施,并予以督导执行	不合格品的预防和纠正措施
质量分析	1.监督、检查质量记录,组织分析质量数据,编制《质量分析报告》	及时完成《质量分析报告》的编制工作
	2.处理质量异常,协助处理客户投诉与退货的调查、原因分析,并拟订改善措施	质量异常处理及时率 达到____%
质量档案管理	安排人员对生产过程中的质量记录进行收集、整理及归档管理	质量管理文件无丢失、损坏等现象
部门 人员 管理	1.组织质量控制人员、质量检验人员学习专业技术知识,建立一支高素质的质量控制、质量检验队伍	培训计划完成率达到 ____%
	2.负责部门员工日常工作的安排、任务分配	检验工作及时完成率 达到____%
	3.负责本部门员工的聘用以及下属员工工作的督导、评价与考核	部门员工综合考核评分在____分以上

(二) 质量工程师工作明细表

工作大项	工作细化	目标与成果
编制产品质量检验规程	1.制定企业各种产品的质量检测规程	及时编制质量检验规程
	2.质量检测规程经领导审批后负责组织执行	产品质量检验规程得到 100%的贯彻实施
质量检验	1.检验原材料的品质	原材料进厂合格率达到 100%
	2.管理外协部件供应商评估产品质量	采购供应商评估合格率达到____%
	3.根据质量体系的要求,对开发和制作的产品进行质量检验	产品出厂合格率达到 100%

质量监控	1.对产品质量进行控制，确保产品质量达到合格标准	产品出厂合格率达到 100%
	2.协助质量管理部经理解决客户和供应商提出的质量问题	客户满意度评价达到 ____分以上
	3.对产品质量问题提出改进建议，持续改善产品质量	合理化建议被采纳的 数量

(三) 质量控制主管工作明细表

工作大项	工作细化	目标与成果
质量检验	1.根据企业总体质量方针的规定，草拟质量控制相关制度，经批准后组织执行	各项检验规程得到全 面执行
	2.针对产品特点，制订批量生产质量保证计划和质量检验规范	及时编制质量保证计 划和质量检验规范
质量控制	1.按企业规定对各子公司或各生产车间进行生产过程中的质量控制	产品出厂合格率达到 100%
	2.对生产过程中的工艺进行监督、检查	质量问题处理及时率 达到 100%
	3.对生产过程中中间品的品质进行跟踪控制	中间品的质量合格率 达到____%
质量分析与改进	1.分析产品质量问题和客户意见并提出质量改进措施	质量改进措施提出的 及时性、有效性
	2.对质量控制中出现的问题提供技术性建议	质量控制问题有效解 决率达到____%

二、进料管理岗位工作明细

(一) 进料检验主管工作明细表

工作大项	工作细化	目标与成果
进料检验管理	1.负责组织检验人员按照进料检验标准和检验规范，实施进料检验工作	进料检验标准和检验 规范得到 100% 执行
	2.负责开展材料检验工作	进料检验准确率达到 ____%

进料质量 异常处理	1.妥善处理进料质量异常问题	质量异常问题处理及 时率达到____%
	2.协助采购部门处理不合格材料的退货工作	及时出具检验报告
供应商 质量评估	1.负责组织制订供应商质量计划，并监督实施	及时编制供应商质量 计划
	2.负责供应商审核评估及过程控制工作	采购供应商评估合格 率达到____%

(二) 进料检验专员工作明细表

工作大项	工作细化	目标与成果
进料检验	1.按照相关标准、要求、检验方法和采购检查程序，对原材料、外购件、外协件、包装物等进行检验	检 验 准 确 率 达 到 ____%
	2.按照企业规定的分类检验方法，对部分需进行分选检验的零件进行检验，防止不合格品入库并投入使用	错检、漏检发生率为 0
进料检验 资料管理	1.按照质量检验规程的要求，填制《进料检验表》	表格填制的准确率达 到 100%
	2.对所检物品的质量情况进行统计、分析和上报	及时编制进料检验报 告
检验器具管理	1.严格按照检验器具操作规程，使用计量器具	计量器具使用符合相 关规定
	2.负责各种检测设备、仪器的使用与保管的管理工作	检测设备、仪器的完好 率达到____%

(三) 采购检验专员工作明细表

工作大项	工作细化	目标与成果
采购检验	1.按照采购检验标准、要求、检验方法和采购检查程序，对采购物料进行检验	采购检验准确率达到 ____%
	2.协助采购部门处理不合格材料的退货工作	及时出具检验报告
	3.对所检物品的质量情况进行统计、分析和上报	采购检验报表提交的 及时率达到 100%

供应商管理	1.负责实施对供应商质量的评估，为供应商提出质量改进建议	供应商质量评估合格率达到____%
	2.保持与供应商良好的合作关系，与供应商就价格、采购数量、采购质量等事项进行沟通	供应商满意度评价达到____分以上

三、制程管理岗位工作明细

(一) 制程检验主管工作明细表

工作大项	工作细化	目标与成果
制程检验管理	1.制定制程检验标准，经领导审批后组织实施	及时编制制程检验标准
	2.组织相关人员根据检验标准和要求，对半成品、制品的产品及工序质量进行检测	错检、漏检发生率为0
	3.根据制程检验结果，填制《制程检验报表》	《制程检验报表》填制符合质量管理规程
制程质量异常管理	对生产质量异常提出意见和建议	及时处理质量异常的建议
信息统计与分析	对车间生产的产品进行跟踪、统计，编制质量分析报告，控制产品在生产过程中的质量	及时提交质量分析报告

(二) 制程检验专员工作明细表

工作大项	工作细化	目标与成果
制程检验实施	1.负责在制产品工艺、技术指导文件及首件的确认与检查工作，监督质量工艺标准得到执行	质量工艺标准得到100%执行
	2.核对生产物料清单，监督制程原、辅料的使用情况，对于不符合质量标准的原、辅料要退回仓库	制程原、辅料检验准确率达到____%
	3.对生产过程中出现的不合格品和不合格批次进行鉴定，防止在生产制造过程中检查出的不合格品流入下一道工序	不合格品鉴定准确率 达到____%
	4.巡查生产设备、工装的完好状况，确保产品质量	生产设备、工装完好率 达到100%
	5.对制程检验工作中的产品质量信息进行收集、分析并将相关信息向领导反映	信息收集及时、全面

制程检验 资料管理	1.按照质量检验规程要求，填制《制程检验表》，做好质量记录	《制程检验表》填制准确率达到 100%
	2.对所检物品的质量情况进行统计、分析和上报	及时编制制程检验报告
检验器具管理	1.严格按照检验器具操作规程，使用计量器具	计量器具使用符合相关规定
	2.负责各种检测设备、仪器的使用与保管的管理工作	检测设备、仪器完好率达到____%

(三) 工序检验专员工作明细表

工作大项	工作细化	目标与成果
工序检验实施	1.监督产品生产过程中的工序质量，防止不合格品流入下一道工序	不合格品流入下一道工序次数为 0
	2.负责生产工序关键点的质量检验工作	工序关键点的漏检率为 0
	3.在现场监督过程中，一旦发现工序质量出现异常波动，要及时分析原因并采取措施	不合格品鉴定准确率达到____%
工序检验 资料管理	1.按照质量检验规程要求，填制《工序检验表》，做好质量记录	《工序检验表》填制准确率达到 100%
	2.对所检物品的质量情况进行统计、分析和上报	及时编制工序检验报告

四、成品管理岗位工作明细

(一) 成品检验主管工作明细表

工作大项	工作细化	目标与成果
成品检验管理	1.制定成品检验标准，经相关领导批准后组织实施	检验标准制定的规范性与完善性
	2.组织、指导成品检验专员做好成品检验、抽样检验工作	检验准确率达到____%
	3.根据成品检验结果撰写检验报告	检验报告出具的及时率达到 100%

成品质量分析	1.对生产质量异常提出意见和建议	提出的意见和建议被采纳的次数
	2.建立新产品分析制度，做好新产品的检验工作，及时提出新产品质量鉴定报告	质量鉴定报告出具的及时率达到 100%

(二) 成品检验专员工作明细表

工作大项	工作细化	目标与成果
成品检验	1.严格按照成品检验规程及其他相关规定进行成品抽样和检验工作	检 验 准 确 率 达 到 ____%
	2.按照企业规定的抽检方法检验，防止不合格成品入库	错检、漏检发生率为 0
成品检验 资料管理	1.按照质量检验规程的要求，填制《成品检验表》	《成品检验表》填制准确率达到 100%
	2.对所检物品的质量情况进行统计、分析和上报	及时编制成品检验报告单
检验仪器、 设备管理	1.严格按照检验器具操作规程，使用计量器具	计量器具使用符合相关规定
	2.负责各种检测设备、仪器的使用与保管的管理工作	检测设备、仪器完好率达到____%

(三) 出货检验专员工作明细表

工作大项	工作细化	目标与成果
出库检验	1.对待发运产品完成最后一次出库前的检验，认真核对出库单与实际备货的品种、数量及包装情况	产品出厂合格率达到 100%
	2.及时纠正单、实不符问题，确保装运过程中无差错	装运过程中差错率为 0
出货检验 资料管理	1.根据客户要求，出具产品检验报告	及时编制产品检验报告
	2.对所检物品的质量情况进行统计、分析和上报	出货检验报表上交及时率达到 100%

五、服务质量岗位工作明细

(一) 服务质量主管工作明细表

工作大项	工作细化	目标与成果
服务质量体系管理	1. 建立、完善符合服务质量目标的服务质量体系	完成服务质量体系文件的编制工作
	2. 落实、指导并监督服务质量的执行情况	服务质量体系得到 100% 执行
售后服务管理	1. 根据客户的要求, 安排相关人员进行售后服务和技术服务	售后服务提供及时率达到____%
	2. 根据企业要求, 组织编写月、季、年度售后服务总结报告	及时编制售后服务总结报告
客户投诉管理	1. 妥善处理和解决客户提出的问题, 如有重要问题或信息要及时向领导反映	客户投诉解决率达____%
	2. 了解客户需求, 降低客户投诉率, 提高客户满意度	客户满意度评分达到____分以上
客户关系管理	1. 建立科学的客户关系管理信息系统, 组织对企业所有客户进行分类统计, 按不同客户的类型进行关系维护工作, 全面提升企业的服务质量和客户满意度	领导对客户关系维护满意度评价达到____分以上
	2. 根据需要, 组织人员对客户进行各种形式的回访与调查	针对客户的回访率达到____%

(二) 服务质量监控专员工作明细表

工作大项	工作细化	目标与成果
服务监控	1. 通过电话、网络及其他恰当的方式对售后服务过程进行监控, 并填写监控记录	监控记录填写及时、准确
	2. 根据监控情况, 对服务人员的服务质量进行评价	评价客观、准确
	3. 根据服务质量监控状况, 每月提交服务质量分析报告	及时提交服务质量分析报告
客户投诉受理	1. 受理客户投诉, 妥善处理客户提出的问题	
	2. 对客户投诉做好相应的记录并将相关信息反馈给服务质量主管	信息记录完整、准确

第二章 质量目标与计划细化执行与模板

第一节 质量目标管理流程与工作执行

一、质量管理目标确定流程

工作目标	知识准备	关键点控制	细化执行	流程图
1. 为企业的质量管理工作提供指导方向 2. 确保企业完成质量目标并实现其战略目标	1. 质量方针制定的依据及其包含的内容 2. 质量目标实施过程控制标准	1. 组织制定企业质量目标	企业质量管理方针	<pre> graph TD A[1. 组织制定企业质量目标] --> B[2. 企业内外部环境分析] B --> C[3. 拟订质量目标] C --> D[4. 确定质量目标] D --> E[5. 质量目标分解与实施] </pre>
		1.1 质量管理部根据国家、地方及行业相关规定、企业的质量管理方针、相关部门提供的信息拟订企业的质量管理目标	企业质量管理方针 控制程序	
		1.2 市场营销部提供客户需求调查分析报告、产品市场竞争情况等信息		
		2.企业内外部环境分析 质量管理部根据市场营销部提供的相关信息,结合企业产品实际情况分析企业内外部竞争环境		
		3.拟订质量目标	《质量目标控制程序》	
3.1 质量管理部在上述工作的基础上,拟订质量目标				

		3.2 质量管理部经理对拟订的质量目标进行审核并提出相关的反馈意见后报总经理审核	《质量目标控制程序》	
		4. 确定质量目标 制定出的质量目标应与企业的发展现状相适应,同时随着企业内外部环境的变化(产品的变化、市场环境的变化、技术水平的提高等)而不断改进和完善		
		5. 质量目标分解与实施	《质量目标展开表》	
		5.1 质量目标确定后,质量管理部将审批通过的质量目标下发各责任部门		
		5.2 质量目标的分解,最终目的是为实现企业总的质量目标		

二、质量目标确定执行工具与模板

(一) 质量目标分解表

质量目标					
实施部门					
目标与目标值	实施对策	负责单位或负责人	配合单位	完成时间	检查人

(二) 质量目标管理统计月报表

单位：

填写日期：

序号	目标完成数			对策措施完成数			建立标准			备注
	方针图号	目标编码	本月完成数	方针图号	项目编码	技术经济效益	方针图号	标准项数	贯彻日期	

单位负责人：

制表人：

第二节 质量管理计划流程与工作执行

一、质量管理工作计划单

部门		负责人	
部门职责概述			
目前质量状况			
不良原因分析			

二、质量管理计划实施检查表

编号：

质量管理计划项目名称	
执行部门	
实施情况	
检查结论	
	检查人： 日期：
改进措施实施验证	
	验证人： 日期：

第三章 采购质量管理细化执行与模板

第一节 采购检验流程与工作执行

一、采购检验流程

工作目标	知识准备	关键点控制	细化执行	流程图
确保采购物资的数量、规格、品种和质量等方面达到国家和企业规定的标准	1. 合格供应商的选择 2. 供应商档案管理	1. 收货作业		<pre> graph TD A[1. 收货作业] --> B[2. 填送检单] B --> C[3. 收到《进料检验通知单》] C --> D[4. 组织验收] D --> E[5. 出具检验报告] E --> F[6. 办理入库或退货手续] </pre>
		1.1 供应商将企业所采购的物料送达相应的地点,采购部组织人员进行收货作业		
		1.2 相关工作人员根据《订购单》和《送货单》对物料的种类、型号、包装等进行清点工作	1. 《订购单》 2. 《送货单》	
		2. 填送检单 物料检查无误后,采购人员填写《送检单》,送交质量管理部	《进料检验通知单》	
		3. 收到《进料检验通知单》 质量管理部收到仓储部的《进料检验通知单》后,质量管理部负责人安排采购物资的检验工作	《进料检验通知单》	
		4. 组织验收		
		4.1 质量管理部工作人员对采购物资进行检验	采购质量控制程序	

		4.2 进料检验依据检验控制标准进行	进 料 检 验 控制标准	
		5. 出具检验报告 质量管理部对物料进行检验后, 出具《检验报告》	《 检 验 报 告》	
		6. 办理入库或退货手续		
		6.1 检验合格的物料, 由仓储部办理入库手续	《 货 物 入 库单》	
		6.2 检验不合格的物料, 将开具的《不合格通知单》和《进料检验记录表》交由质量管理部经理审核	1.《不合格 通知单》 2.《进料检 验记录表》	

二、采购检验执行工具与模板

(一) 设备采购验收单

设备名称		规格型号		数量	
制造厂商		出厂日期		出厂编号	
检验类别					
配套资料	检验合格证____份				
	使用说明书____份				
	检验报告____份				
	验收记录____份				
外观检查	包装情况				
	设备外观				
附属工具、机械一览表					
名称	规格	应有数量	实有数量		
验收结果					
检验员		日期			

(二) 材料检验报告表

编号：

填写日期：

材料名称		材料规格		数量						
采购单位		采购日期		检验员						
检 验 记 录	检验项目	检验标准	检验结果			判定	备注			
			1	2	3	4	5	合格	不合格	
质量管理部经理		质检员								
仓库验收记录		验收数量		足 溢交 短缺						

(三) 零件质量检验表

零件编号：

零件名称：

号码：

检验项目	参考图号	检验方法	检验设备	抽样方法		检验结果	备注
				抽样数	合格质量水平		

(四) 零件检验报告表

编号：

填写日期：

采购单号		零件名称		料号		数量		
检验项目	标准	抽样结果记录						合格数
		1	2	3	4	5	6	
检验结果		检验员		复核				

(五) 材料试用检验通知单

编号：

填写日期：

委托单位	仓库	采购部	其他
------	----	-----	----

通知单位	检验室	技术室	生产科
通知日期		检验试用日期	
检验性质	破坏性检验	非破坏性检验	
检验项目			
检验数量			
检验试用结果			
检验员		委托者	
单位主管		质量管理部经理	

(六) 进厂检验情况日报表

验收单号	物料名称	物料数量	抽验数量	抽检结果	供应商	备注
1						
2						
3						
4						

第二节 供应商管理流程与工作细化

一、供应商调查表

供应商名称			
税号		企业性质	
企业曾用名		注册资金	
所属国家		所属地区	
所属城市		联系人	
邮政编码		联系电话	
详细地址			
企业说明			
以下为财务信息			

开户行	
付款条件	
付款方式	

二、供应商质量检查表

供应商类别	协作厂商	试用厂商	原材料供应商	外协加工商
供应商基本资料	厂商名称			
	地址			
	供应的原材料、加工品名称			
	经办人员姓名及职务			
	联系方式			
进料检验管理	检验时是否遵守相关规定			
	检验方式			
	进料检验时对不合格品的处理			
	进料检验验收单的管理			
制程检验	按规定的标准操作			
	检查记录的管理			
	不合格品的处理			
成品检验	检验方式			
	被退货时所采取的措施			
组织管理	专业技术人员比例			
	紧急订单处理能力			
	生产水平			
其他	需要本企业协助的事项			

三、供应商质量统计表

供应商	规格	批量	数量	不合格数	不合格率	退货记录	备注

四、供应商不合格品记录表

年度：

月份：

编号：

供应商	产品	规格	数量	单位	检验记录	不合格率	不合格通知单编号	备注

五、供应商服务质量评估表

供应商	代号	联系人	
供应材料 / 零件			
考核期限	年 月 日 ~ 年 月 日		
考核内容		分数	评估得分
供货质量	进料合格率		
	生产投诉不良率		
交付记录	交付的及时率		
	样件送交及时率		
	配送差错率		
价格水平	在市场平均价格中处于（偏高、基本持平、偏低）的状态		
其他	质量问题处理		
	提供技术支持		
得分总计			

六、供应商综合管理评审表

供应商 基本情况	名称		提供产品					
	规模		法人代表					
	厂址							
	联系人		职务		电话		传真	
	主要生产设备							
	主要检测工具							

评审内容		优	良	中	较差	差	得分
		5	4	3	1	0	
管理水平	1. 质量体系建设及执行情况						
	2. 职责分工是否明确						
	3. 相关工作人员是否得到有效的培训						
生产与设备管理	1. 生产效率						
	2. 有无适当的紧急订单处理方式与能力						
	3. 产品质量						
	4. 工作场地是否清洁、整齐						
	5. 设备完好率						
检验与试验	1. 主要检验过程是否得到严格控制						
	2. 过程检验是否有检验规格、检验记录						
	3. 最终检验是否有检验规范、检验记录						
	4. 不合格品是否有处理程序并按程序处理						
	5. 质量出现异常时是否有信息反馈，是否有纠正措施						
	6. 计量器具是否有检定管理制度，现场使用状况是否良好						
出货安排	1. 仓库是否整洁，标识清楚，账物相符						
	2. 产品出货前是否进行出货检验，并按客户要求作标识						
	3. 生产计划是否依照交付期排定，以确保按期交付						
产品价格与售后服务	1. 积极努力地降低产品成本，产品价格基本上能做到稳中有降						
	2. 较少出现客户投诉的状况，同时客户提出的问题，基本上能得到及时解决						
得分合计							
评审结论	评审合格	评审不合格		改善后再评审		保留资料暂不列入名单	
	采购部		生产部		质量管理部		

第四章 制程质量管理细化执行与模板

第一节 制程管理流程与工作执行

一、制程检验流程

工作目标	知识准备	关键点控制	细化执行	流程图
1. 监督生产的各环节, 防止存在质量隐患发生 2. 保证成品质量, 减少不合格品出现, 降低生产成本 3. 按照规定的程序进行, 保持良好的生产环境	1 企业质量管理的相关规定 2 产品质量标准及检验规范 3 工序质量控制图 图示法	1. 制程检验准备 每一型号的新产品投产时, 质量工程师规定制程品质检验点、检查项目及检查方法等, 作为制程质量检验的操作依据。各岗位质检员要熟悉各资料文件, 保证制程检验的准确性	1 产品质量检验操作规程 2. 《质量检验日程表》 3. 各阶段产品质量标准	<pre> graph TD A[1. 制程检验准备] --> B[2. 实施制程检验] B --> C[3. 检验结果分析与判定] C --> D[4. 检验结果处理] D --> E[5. 复检] E --> F[6. 复检结果处理] F --> G[7. 编制质量报表与存档] </pre>
		2. 实施常规检验		
		2.1 质检员根据生产计划和生产进度在既定时间和地点对制程质量实施常规检验, 主要内容包括工艺流程查核、计量仪器检验、作业人员作业标准指导等, 常用的检验方法包括首件检验、抽样检验和巡回检验等	1 企业质量管理相关规定 2 生产的相关文件	
		2.2 检验完毕后, 质检员填写《制程抽检记录表》或《制程巡检记录表》	1. 《制程抽检记录表》 2. 《制程巡检记录表》	
		3. 检验结果分析与判定		
		3.1 质检专员对检验数据进行分析	1. 《制程抽检记录表》	

		3.2 质检专员在分析检验数据的基础上,同企业的制程质量要求进行比较,判断是否存在问题,包括工艺问题、流程问题及人员问题等	2.《制程巡检记录表》	
		4. 检验结果处理 质检专员对检验数据进行客观分析,若检验结果不存在问题,则将检验记录分类归档保存;若检验结果存在问题,则向生产部提出限期整改要求,生产部查找原因并组织实施整改	《限期整改通知》	
		5. 复检 质检专员对限期整改后的制程质量进行跟踪复检,记录数据并分析结果	《制程质量复检记录》	
		6. 复检结果处理 质检专员判断整改是否解决了问题,若仍存在问题,则要求生产部再次查找原因并组织实施二次整改,直至相关质量问题得到妥善解决	《制程复检记录表》	
		7. 编制质量报表与存档		
		7.1 质检专员根据检验和复检情况编制《质量报表》报质量管理部经理审核,报表内容包括检验的数据、存在的问题、整改措施及整改后发生的改变等	《质量报表》	

		7.2 质检专员将常规检验和复检过程中所形成的各种文件进行归档保存,包括《质量报表》及《数据记录单》等,以便查找和调用	质量检验的各项文件资料	
--	--	-------------------------------------------------------------	-------------	--

二、制程检验执行工具与模板

(一) 生产事前质量检查表

生产批号		产品名称		数量		页次	
检查项目		数量	工作负责人	预计完成日	检查记录	完成记录	
材料供应	采购期						
	较长						
设备配合	模具工具						
技术问题							

(二) 生产过程质量记录卡

批号： 规格： 工令： 用途： 编号：

项目	班别	完成时间	数量	质量说明	签收	
					日期	姓名
不良原因		项目				
		个数				

经办：

审核：

(三) 生产过程控制标准表

所在车间		控制点		控制因素		文件号		制定日期	
控制内容									
控制标准									
控制理由									
测量规定									
数据报告途径									
控制图	有无建立 控制图		控制图 类型			制定日期		批准日期	
纠正性措施									
操作程序									
审核程序									
制定者			审批者					审批日期	

(四) 生产过程质量控制表

车间名称		产品名称		工作令编号	
质量特性		观测方法		规定日产量	
规范界限 (或要求)		抽样	间隔		
			数量		
规范编号		观测仪器编号		操作员	
生产过程质量要求					

(五) 生产作业质检记录表

班别			检查员			日期											
检查 事项	检查 时间	检查记录															
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16

(六) 制程巡检检查核记录表

日期：

编号：

检查车间				生产产品				主要检查依据			
序号	工位号	查核项目	标准	各时段的检查结果						措施	备注
				1	2	3	4	5	6		
特别事项记录											
质检员				质检主管				批准			
备注	核查时段说明：1=9:00；2=11:00；3=14:30；4=16:30；5=19:30；6=21:30										

(七) 制程质量异常处理表

工令号码	批号	项目名称	发现者	发现原因	备注
发现异常的内容			发现后的临时措施		负责单位签章
判定责任单位	请于 月 日前完成原因调查及改善对策				
原因调查					
改善对策(暂时永久)					
效果确认					厂长批示
厂长批示					

第二节 工序管理流程与工作执行

一、检验工序作业指导书

工序检测卡片		产品名称		工序号		文件编号		版本号	
		产品型号		工序名称		检测部门		页 码	
序号	检测项目		检测要求		检测方法			简图	
标记		处数		更改单号		签字		日期	
审核日期				标准日期			编制日期		

二、生产工序质量评定表

工序名称			工序编号						
序号	检查项目	质量标准	检验结果	评定					
1									
2									
3									
序号	检测项目	允许偏差	设计值	实测值					合格率 (%)
				1	2	3	4	5	
1									
2									
3									
检测结果		主要项目 点, 其中合格 点, 合格率 %							
		一般项目 点, 其中合格 点, 合格率 %							
本部门自评意见及质量等级					质量管理部复评意见及质量等级				
年 月 日					年 月 日				
质检员		质检主管		质量控制主管					

审核：

填单人：

第五章 产品质量管理细化执行与模板

第一节 成品检验流程与工作执行

一、成品检验流程

工作目标	知识准备	关键点控制	细化执行	流程图
1. 规范成品检验流程, 防止不合格品进入成品库或市场 2. 及时发现、纠正产品质量隐患, 保证产品质量	1 产品检验规程及操作规范 2 产品质量标准及相关要求等	1. 成品检验准备 质量管理部接到《成品首件检验通知》后, 做好检验准备, 包括设备仪器准备、人员安排和时间安排等	《成品首件检验通知》	<pre> graph TD A[1. 成品检验准备] --> B[2. 首件检验] B --> C[3. 首件检验结果确认与处理] C --> D[4. 批量抽检] D --> E[5. 抽检报告及结果处理] E --> F[6. 产品送客户验货检验] F --> G[7. 客户验货结果处理] G --> H[8. 入成品库] </pre>
		2. 首件检验 质检专员依规定程序、质量要求, 对样本进行质量检验, 同时填写清楚《首件检验记录表》	《首件检验记录表》	
		3. 首件检验结果确认与处理 3.1 品质工程师对首件及《首件检验记录表》进行确认, 签署合格与否的意见	《首件检验记录表》	
		3.2 如首件检验合格, 成品质检员通知生产部门批量生产; 如首件检验不合格, 发出《成品检验报告》, 注明不合格原因, 编制《不合格分析报告》, 生产部, 重送首件	1. 《成品检验报告》 2. 《不合格分析报告》	

		<p>4. 批量抽检</p> <p>首件检验合格后,成品检验员依据产品检验标准、规范等进行批量抽检,根据检验结果填写《成品检验报告》</p>	<p>1. 产品检验抽样规定</p> <p>2. 《成品送检单》</p> <p>3. 《成品检验报告》</p>	
		<p>5. 抽检报告及结果处理</p>		
		<p>5.1 如批量抽检合格,成品检验主管在《成品检验报告》上签字确认,并在《成品送检单》上盖章</p>	<p>1. 《成品检验报告》</p> <p>2. 《成品送检单》</p>	
		<p>5.2 如批量抽检不合格,成品检验主管在《成品检验报告》上签字确认,同时在生产部《成品送检单》上注明不合格项,生产部返工后重新送检</p>	<p>1. 《成品检验报告》</p> <p>2. 《成品送检单》</p>	
		<p>6. 产品送客户验货检验</p> <p>客户确认产品批量检验合格后,成品检验主管填写《客户产品送检单》,通知客户验货,客户依据订单要求进行质量检验测试</p>	<p>《客户产品送检单》</p>	
		<p>7. 客户验货结果处理</p>		
		<p>7.1 如客户验货合格,成品质检专员在生产部《成品送检单》上标注客户检验合格</p>	<p>《成品送检单》</p>	

		7.2 如客户验货不合格,成品质检专员转发《客户检验报告》,生产部安排返工,重新送检	1.《客户检验报告》 2.《返工报告》	
		8. 入成品库 生产部将检验合格的成品封箱包装入成品仓库	《成品入库单》	

二、成品检验执行工具与模板

(一) 成品检验通知单

编号：

日期：

被通知部门					
编号(来源)	成品名称	化验项目	标准	化验结果	备注

主管：

检验员：

(二) 成品检验记录表

编号：

填写日期：

品名规格		商标		检验时间	年 月 日
数量		抽样数量		等级	
制造批号		机型		标准电压	V
				标准功率	W
检验项目	检验标准与规格			检验结果	
1.					
2.					
3.					
4.					
.....					

第二节 半成品检验流程与工作执行

一、半成品检验记录表

日期： 年 月 日

订单号码		指定生产数		产品名称	
产品代码		生产车间		半成品状态	
检验工具		检验仪器		测试仪器	
检验记录					
检验结果					
检验人		组长		主管	

二、半成品车间检验统计表

制造批号		产品名称		生产数量									
检验目的		检验标准		检验说明									
车间名称	时间		抽查项目	标准		抽查记录							
	时	分		上限	下限	1	2	3	4	5	6	平均	组距

第三节 不合格品处理流程与工作执行

一、不合格产品管理表

月 日至 月 日 页次

制造编号		制程名称		制造日期		月 日至 月 日	
日期	生产数	不良数	不良原因分析	日期	生产数	不良数	不良原因分析
1	上			16	下		

2	下				17	上			
3	上				18	下			
4	下				19	上			
5	上				20	下			
6	下				21	上			
7	上				22	下			
8	下				23	上			
9	上				24	下			
10	下				25	上			
11	上				26	下			
12	下				27	上			
13	上				28	下			
14	下				29	上			
15	上				30	下			
主管记录					合计				不良品率：

二、零件不合格处理单

编号：

填写日期：

零件名称		检验数	
零件规格		不良数	
不良原因说明	检验员： 年 月 日		
处理及连络事项	主管： 年 月 日		
回复栏	主管： 年 月 日		

三、不合格报废申请单

报废来源	呆滞料	期限物料	半成品	成品	其他
品名、设备型号					
料号、编号				数量	
核准		会审部门经理		申请单位	

部门主管：

制表：

四、质量不良率分析表

编号：

填写日期：

品名		件数		供应商		
检验型号	检验项目	入厂数	检验数	不良数	不良百分率	不良说明及处理

操作者：

经办人：

主管：

第六章 质量控制管理细化执行与模板

第一节 质量控制流程与工作执行

一、质量控制流程与工作细化

工作目标	知识准备	关键点控制	细化执行	流程图
1. 对质量管理工作进行控制, 确保质量管理有序进行 2. 及时发现质量问题并及时解决, 保证质量目标的实现	1. 国家、行业相关质量标准规定 2. 质量管理体系文件	1. 制定质量控制操作规程 质量管理部参照国家、地方、行业有关标准及同类企业操作规范, 制定《质量控制操作规程》, 报送主管领导审核、审批后下发各部门, 各部门贯彻实施	1. 国家、地方、行业质量标准规定 2. 《质量控制操作规程》	<pre> graph TD A[1. 制定质量控制操作规程] --> B[2. 编制《质量控制计划》] B --> C[3. 巡视与质量评审] C --> D[4. 问题分析] D --> E[5. 提出问题解决方] E --> F[6. 质量控制信息汇总存档] </pre>
		2. 编制《质量控制计划》 质量管理部根据企业的实际情况及《质量控制操作规程》组织编制《质量控制计划》, 以确保企业质量控制工作有序进行, 保证产品质量	1. 《质量控制操作规程》 2. 《质量控制计划》	
	3. 巡检与质量评审			
	3.1 质量管理部在各部门质量控制人员的配合下, 进行现场质量巡视	《现场质量巡检记录表》		
	3.2 质量管理部对企业各环节质量管理工作进行评审, 掌握质量管理工作状况、水平及存在的问题	质量评审记录		
4. 问题分析				

		4.1 各部门在质量管理过程中,随时将出现的质量问题反馈质量管理部或相关部门	1.《质量异常反馈表》	
		4.2 质量管理部对各部门反馈的问题及质量巡检时发现的质量问题进行分析	2.《现场质量巡检记录表》	
		5. 提出问题解决方案		
		5.1 经判断,若属于常规问题,由相关部门按照以前的处理方案进行处理	1.《质量控制操作规程》	
		5.2 如果出现的问题不属于常规问题,则质量管理部组织相关部门讨论问题的解决方案,直到最终方案的确定与下发实施	2.《质量问题解决方案》	
		6. 质量控制信息汇总存档 质量控制过程中产生的相关资料、文件等由质量管理部收集、存档	质量控制过程中产生的各类文件、资料	

二、质量控制执行工具与模板

(一) 质量管理标准表

产品名称：

管理类别	管理项目	抽样办法	管理标准					
			日期	标准	日期	标准	日期	标准
成品								
生产过程								

专用 材料								

(二) 产品质量管理表

管理类别	管理范围	管理项目	管理图种类	质量管理报表	抽样方法

(三) 质量因素变动表

编号：

填写日期：

产品名称			产品规格			变动项目								
项次	细目	控制标准	现状	差异	变动记事			变动结果	变动因素					
					日期	变动单位	内容		A	B	C	D	E	

(四) 质量异常通知单

通知单位：

填写日期：

制造工令	产品规格	抽样数	不良数	不良原因	发现时间及处理方式

备注：

部门主管：

填表：

(五) 质量异常报告单

编号： 填写日期：

异常现象	经办人： 年 月 日
质量管理部建议	签章： 年 月 日
其他部门的 有关意见	签章： 年 月 日
总经理批示	签章： 年 月 日
备注	

(六) 质量异常统计表

编号： 填写日期：

日期		取样地点	异常原因	处理情形	处理结果		备注
月	日				处理前	处理后	

填表人：

(七) 质量异常处理单

工令号码	批号	工程名称	发现者	发现原因	备注
发现异常的内容		发现后的临时措施		负责单位签章	
判定责任单位	请 单位于 月 日前完成原因调查及改善对策				

原因调查	
改善对策 (暂时/永久)	
效果确认	
总经理批示	

第二节 质量标准制定流程与工作执行

一、产品质量标准表

产品编号	产品名称		产品规格			
产品 尺寸表	说明	尺寸容差	说明	尺寸容差	说明	尺寸容差
允许 不良 水准	不良因素	A 级品	B 级品	C 级品	产品图	
不良原因分析						

二、制程检验标准表

产品名称：

部门：

页次：

生产 过程	生产部负责工作					质量管理部负责工作			
	生产过程管理			检验项目		检验项目 与方法	抽样 数	合格 范围	不合格 时采取 措施
	工作项 目说明	作业 标准	注意 事项	检验点	合格范围				

三、质量管理标准变动通知单

编号：

产品名称		规格			
质量特性		原管理标准		变动标准	
通知单位					
变动 制造 过程 管理 标准	管理项目	管理标准	变动标准	原因及说明	
				

主管：

经办：

第三节 质量管理小组工作流程与工作执行

一、质量管理小组资料登记表

小组名称							
所在单位(部门)							
小组注册号					注册日期	年 月 日	
课题名称					课题类型		
小组目标					活动起止时间		
组 员	序号	姓名	性别	工种或专 业学历	职称	组内职务	组内分工
	1						
	2						
						
历 年 简 况	年度	活动课题名称			获奖等级	备注	

成 员 变 动	年度	组长	组员姓名
备注：			
小组基层单位意见：		企业主管部门意见：	
签字：		签字：	

二、质量管理小组会议报告表

填写日期：

小组名称		会议地点		会议议题		
参加人员						
报告内容			评价			
1	组员们提高质量的决心		优	良	一般	不佳
2	组员们发言的踊跃程度					
3	组员们在活动中自我提高的程度					
4	在会议出现异议，并加强讨论的频率					
5	质量管理手法或固有技术能评估已有成绩的程度					
6	组长有效领导的水平					
7	组员们协助组长的程度					
8	小组活动的目标明确程度					
9	小组活动按计划进行的方向性					
10	向质量管理部经理报告活动状况的频率					
合计（评价点）						
下次会议进行方式（主题、工作分配、时间、事务）						
下次小组会议预定（时间、主题）						
小组长		填表人		部门经理		

三、质量管理小组活动计划表

小组名称		所属部门		组长	
课题					
开始日期			计划完成日期		
现状 分析			目标 描述		
计划项目名称	计划项目描述		负责人	备注	
单位领导			日期		

四、质量管理小组活动记录表

活动主题		小组名	
提出理由		成员	
现状把握		解析	
改善对策		成果确认	
标准化		残留问题点	
主管评语			
小组长		填表人	
		部门经理	

五、质量管理小组活动报告表

填写日期：

小组名称		主题		组长	
活动时间		小组 成员			
活动地点					
进行状况					
活动内容					
活动 结果			下次活动	时间	
				地点	
				组长	
填表人		单位主管		部门经理	

六、质量管理小组活动成果评审表

小组名称			小组注册号	
课题名称				
序号	评审项目	评审内容	分值	得分
1				
2				
3				
.....				
分值总计				

第七章 质量改进管理细化执行与模板

第一节 质量分析流程与工作执行

一、质量分析流程

工作目标	知识准备	关键点控制	细化执行	流程图
1. 收集企业内、外的相关数据，指导协调其传递与分析、处理 2. 为质量保证和质量改进提供依据	1. 质量分析的方法 2. 质量数据分析的程序	1. 实施质检并填制报表 质量管理部依据检验标准对来料、成品、半成品实施质检，并按照规定格式填制报表		<pre> graph TD A[1. 实施质检并填制报表] --> B[2. 分析《质量日报表》] B --> C[3. 分析《质量月报表》] C --> D[4. 分析《质量季报表》] D --> E[5. 分析《质量年报表》] </pre>
		2. 分析《质量日报表》		
		2.1 质量管理部汇总各部门《质量日报表》	1. 质量记录 2. 《质量日报表》	
		2.2 质量管理部对各部门的《质量日报表》进行分析，并提出相关的意见和建议	1. 《质量日报表》 2. 分析《质量日报表》的相关资料、文件	
		2.3 各相关部门按照质量管理部提出的意见和建议执行	分析《质量日报表》的意见和建议	
		3. 分析《质量月报表》		
		3.1 质量管理部对《质量月报表》进行分析	《质量月报表》	

		3.2 质量管理部根据分析的结果编制《月度质量报告》	《月度质量报告》	
		3.3 质量管理部向相关部门下发《月度质量报告》	《月度质量报告》	
		4. 分析《质量季报表》		
		4.1 质量管理部对《质量季报表》进行分析	《质量季报表》	
		4.2 质量管理部根据分析结果编制《季度质量报告》	《季度质量报告》	
		4.3 质量管理部向相关部门下发《季度质量报告》	《季度质量报告》	
		5. 分析《质量年报表》		
		5.1 质量管理部对《质量年报表》进行分析	《质量年报表》	
		5.2 质量管理部根据《质量年报表》的分析结果编制《年度质量报告》	《年度质量报告》	
		5.3 质量管理部向相关部门下发《年度质量报告》	《年度质量报告》	

二、质量分析执行工具与模板

(一) 产品技术问题分析表

订单号码	产品名称	生产数量	金额	赔偿金额	退货金额	换货金额	赔偿率(%)	原因	质量总量记录	采取对策	客户名称

制表：

审核：

(二) 产品质量问题统计表

月份	销 货 额	赔偿		退货		换货		合计		主要赔 偿退货 原因	索赔 件数	主要 索赔 原因
		金额	%	金额	%	金额	%	金额	%			

制表：

审核：

(三) 产品质量问题分析表

产品名称：

类别 质量 因素	赔偿		退货		换货		合计		索赔 件数	客户名称、索 赔说明及备注
	金额	%	金额	%	金额	%	金额	%		

制表：

审核：

(四) 产品质量改进分析表

时间： 年 月 日

产品名称				产品编号			
检验产品		目前水准		目标水准			
产品质量分析图							
质量原因分析		目前水准		拟变更水准		现状检查	
分析者							
主管批示							

第二节 质量改进流程与工作执行

一、质量改进工作计划表

编号：

日期： 年 月 日

部门	所在单位	负责人	参与者
目前质量 状况分析	1. 2.		
存在的问题	1. 2.		
原因分析	1. 2.		
质量改进 方案	(可附单独的质量改进方案)		
相关 协助部门			

二、产品质量改进通知单

改进单位						
改进项目			生产过 程改变 项目			
现状						
预期改进后 的效果						
改进方法及 其改进重点			批示	拟办	预定 日程	月 日始
			处理 结果			
质量改进 主管批示			质量 管理 经理 批示			

三、质量改进因素记录表

产品名称：

产品规格：

编号：

质量		改进事项		日期		改进结果		改进结果比较			变动因素统计						
项目	细目	编号	内容	交办	完成	结果	改善费用	改进前	改进后	差异	制造条件	操作标准	控制基准	原料改善	设备改善	技术性能	作业水平

填表人：

填表日期：

四、产品质量改进记录表

产品名称						编号						
规格												
管理项目	原质量标准	更改后标准	更动原因	交办日期	完成日期	变动因素					改善结果	
						制程	设备	材料	操作	技术		

第八章 质量成本管理细化执行与模板

第一节 质量成本控制流程与工作执行

一、质量成本控制流程

工作目标	知识准备	关键点控制	细化执行	流程图
1. 对企业质量成本进行控制 2. 降低企业质量成本 3. 确保企业质量成本管理方案的实施 4. 对质量成本计划目标实施控制	1. 质量成本的构成	1. 质量成本预测		<pre> graph TD A[1. 质量成本预测] --> B[2. 质量成本决策] B --> C[3. 制订质量成本计划] C --> D[4. 质量成本日常控制] D --> E[5. 质量成本核算] E --> F[6. 质量成本分析] F --> G[7. 质量成本考核] </pre>
	2. 质量成本预测与决策的方法	1.1 质量管理部制定质量成本管理方案	质量成本预测的相关资料、文件	
	3. 质量成本计划的内容	1.2 质量管理部选择合适的预测方法对质量成本方案进行预测	质量成本预测的相关资料、文件	
	4. 质量成本日常控制的方法	2. 质量成本决策 质量管理部对质量成本方案进行优选、决策，报总经理审批	质量成本决策的相关资料、文件	
	5. 质量成本核算的方法	3. 制订质量成本计划 质量管理部编制《质量成本计划》，以确保完成质量成本管理的控制任务	《质量成本计划》	
	6. 质量成本分析的内容与方法			
	7. 质量成本考核	4. 质量成本日常控制		

本考核的方法与内容	4.1 各生产单位负责执行具体的质量成本日常控制工作	质量成本日常控制的相关资料、文件
	4.2 质量管理部负责监督、检查质量成本的控制工作	质量成本日常控制的相关资料、文件
	5. 质量成本核算	
	5.1 相关生产单位填写《质量成本日报表》《质量成本月报表》、《质量成本年报表》，根据规定报质量管理部	1.《质量成本日报表》 2.《质量成本月报表》 3.《质量成本年报表》
	5.2 质量管理部汇总质量成本资料	1.《质量成本日报表》 2.《质量成本月报表》 3.《质量成本年报表》
	6. 质量成本分析	
	6.1 质量管理部负责质量成本信息的具体分析工作，编制《质量成本分析报告》	《质量成本分析报告》

	6.2 质量管理部对质量成本问题提出《纠正、预防措施控制程序》	《纠正、预防措施控制程序》	
	7. 质量成本考核		
	7.1 根据《质量成本计划》、核算、分析和结果，对各部门《质量成本计划》的执行情况进行考核	《质量成本控制考核表》	
	7.2 质量管理部负责将考核结果反馈到相关部门，由相关部门或人力资源部进行处理	《质量成本控制考核表》	

二、质量成本控制执行工具与模板

(一) 质量成本月报表

科目		目标值 (%)	实际值 (%)	增减 (%)
二级	三级			
预防成本	质量培训费			
	质量管理活动费			
	质量改进措施费			
	质量评审费			
	工资及福利基金			
	小计			
鉴定成本	试验检测费			
	质量管理部办公费			
	工资及福利基金			
	检测设备折旧费			
	小计			
内部故障成本	报废损失费			

	返工费			
	停机损失费			
	质量事故处理费			
	小计			
外部故障成本	索赔及处罚费			
	保修费			
	诉讼损失			
	通报等处罚			
	小计			
质量成本合计				
质量成本指标	预防成本率			
	鉴定成本率			
	内部损失成本率			
	外部损失成本率			
	质量成本率			
	产值收入质量成本率			
	利润质量成本率			

(二) 质量成本统计表

质量成本项目	本月		累计		质量成本项目	本月		累计	
	金额	占质量成本 (%)	金额	占质量成本 (%)		金额	占质量成本 (%)	金额	占质量成本 (%)
一、预防费用					三、内部损失				
1. 质量工作费					1. 废品损失				
2. 质量培训费					2. 返修损失				
3. 质量奖励费					3. 停工损失				
4. 产品评审费					4. 事故分析处理费				
5. 质量改进措施费					5. 产品降级损失				
6. 工资及附加费									

					四、外部损失				
二、鉴定费用					1. 索赔损失				
1. 检测试验费					2. 退货损失				
2. 工资及附加费					3. 保修费				
3. 办公费					4. 诉讼费				
4. 检测设备折旧					5. 产品降价损失				
					合计				

(三) 质量成本汇总表

产品名称：

编号：

质量不合格说明								
不合格品处置方式		废弃 整修 降级						
说明								
质量成本计算	此阶段优良成本	材料成本	说明	单价	用量	成本		
		人工成本	部门	部门成本	百分比	成本		
		制造成本						
		合计						
	整修成本	说明			成本			
降级损失	降级品与优良品价格差异							
	优良品完成成本							

		降级品完成成本	
		降级损失	
	损失计算说明		

(四) 质量事故费用表

核算车间：

填写日期：

质量事故内容			产品名称		规格		
质量事故 处理费用	部门	人数	总工时数	工资	工资附加费	合计	
	责任车间						
	参加处理 部门 及人员						
备注							

单位主管：

制表：

(五) 质量成本损失估计表

编号：

填写日期：

制造 批号	产品 名称	生产 数量	各过程不良率					产品质量成本估计					备注
			成品					报废	整修	回收	降级	合计	

总经理：

质量部经理：

审核：

填表：

(六) 质量培训费用计算表

部门：

填写日期：

员工类别	员工姓名	培训内容	起讫时间	天数	日工资率	工资	工资附加费	合计
合计								

审核：

制表：

(七) 质量奖励费用计算表

颁发奖金部门：

填写日期：

奖金种类	获奖人姓名	奖金额	获奖人签字	备注
合 计				

单位主管：

制表：

第二节 质量成本计划流程与工作执行

一、质量成本预算表

名称：

填写日期：

项目	时间		数量（单位）	预计费用
	开始	结束		
人员				
原材料				
租用器具				

二、质量成本计划表

单位：元

二级科目	三级科目	目标值				
		总成本	项目或 基层公司	项目或 基层公司	项目或 基层公司
预防成本	质量培训费					
	质量管理活动费					

	质量改进措施费					
	质量评审费					
	小计					
	试验检测费					
鉴定成本	质量管理部办公费					
	工资及福利基金					
	检测设备折旧费					
	小计					
	报废损失费					
内部故障成本	返工费					
	停机损失费					
	质量事故处理费					
	小计					
	索赔及处罚费					
外部故障成本	保修费					
	诉讼损失					
	通报等处罚					
	小计					
	目标值					
质量成本合计						
预防成本率						
鉴定成本率						
内部损失成本率						
外部损失成本率						
质量成本率						
产值收入质量成本率						

第三节 质量成本分析流程与工作执行

一、月度成本分析表

月份：

日期：

分类	项目	细目	金额	总计	占 的比率 (%)
预防成本	质量工程				
	质量会议				
	质量活动				
	新品审核				
	质量管理培训				
	协助厂家辅导				
鉴定成本	新材料试验				
	进料检验				
	制程检验				
	成品稽核				
	检验仪器校验				
	检验仪器折旧				
	信赖性实验				
内部失败成本	不良报废				
	重加工				
	闲置时间损失				
外部失败成本	服务材料成本				
	抱怨处理损失				
	折让损失				
	逾期交货赔偿				
	新品交换				
	服务费用				
	形象损失				
	质量成本总计				

	制造成本总计				
	销货金额				
	质量成本率= ÷				
	质量成本占销售额比= ÷				

填写说明：

1. 本表由质量管理部每月计算提出；
2. 销售金额由销售部提供；
3. 制造成本由财务部提供。

二、质量成本报告表

编制单位：

填写日期：

单位：元

成本项目	本月			本月计划		
	金额	发生率	占总额	金额	发生率	占总额
内部故障成本	废品损失					
	返工损失					
	降级损失					
	复检损失					
	停工损失					
	事故处理费					
	停电损失					
	合计					
外部故障成本	索赔损失					
	保修费用					
	外部质量故障处理费					
	退货损失					
	折让损失					
	合计					
鉴定成本	原材料检验费					
	工序检片费					
	成品检验费					
	质量人员工资					

	设备能力维护费用						
	合计						
预防成本	质量计划工作费						
	质量评审费						
	质量改进措施费						
	质量情报费						
	工序能力研究费						
	培训费用						
	质量改进评估费						
	合计						
质量成本合计							
		本月			本月计划		
内部故障成本/产值							
外部故障成本/产值							
鉴定成本/产值							
预防成本/产值							
质量成本/产值							
备注							

三、质量成本分析报告表

编制单位： 填写日期： 单位：万元

指标名称	计量单位 (万元)	本期实际					本期累计				
		指 标	子 项	母 项	比上 期	比去年 同期	指 标	子 项	母 项	比上 期	比去年 同期
质量成本率											
内部损失成本											
外部损失成本											

第九章 质量管理体系管理细化执行与模板

第一节 质量体系文件编写流程与工作执行

一、质量体系文件编写流程

工作目标	知识准备	关键点控制	细化执行	流程图
<p>1. 传达企业的质量方针、目标和要求，为建立质量管理体系有效运行提供文件依据</p> <p>2. 保证产品质量，提高企业产品质量水平</p> <p>3. 为产品质量检验提供文件依据</p>	<p>1. 明确质量文件编制的要求和规范</p> <p>2. 了解质量管理体系的内容</p> <p>3. 了解全面质量管理的基本知识</p>	<p>1. 提出文件编写申请</p> <p>质量管理体系经理根据实际需要，确定待编写的质量文件，并向主管领导提出质量管理体系文件编写申请</p> <p>2. 组织编写质量管理体系文件</p> <p>2.1 质量管理体系文件必须符合质量管理体系的要求</p> <p>2.2 文件编写完成后上报主管领导审批</p> <p>3. 文件编号</p> <p>为方便文件存档查用，文件编写人员要对文件进行编号</p> <p>4. 征求修改建议</p> <p>文件编写人员向质量管理体系文件使用部门征求修改建议</p> <p>5. 修改体系质量文件</p> <p>质量管理体系根据修改建议进一步修改文件</p>	<p>质量管理体系文件管理制度</p>	<pre> graph TD A[1. 提出文件编写申请] --> B[2. 组织编写质量管理体系文件] B --> C[3. 文件编号] C --> D[4. 征求修改意见] D --> E[5. 修改质量管理体系文件] E --> F[6. 质量管理体系文件会签] F --> G[7. 质量管理体系文件印制、下发] G --> H[8. 存档、备案] </pre>

		6. 质量体系文件会签 质量管理部经理、文件使用部门经理会签质量体系文件,确认质量体系文件内容		
		7. 质量体系文件印制、下发		
		7.1 质量管理部负责质量体系文件的印制和下发工作	《质量体系文件登记表》	
		7.2 领用和归还质量体系文件时需填写《质量文件发放、回收登记表》	《质量文件发放、回收登记表》	
		8. 存档、备案 质量管理部将质量体系文件、《质量文件发放、回收登记表》等进行归档、备案	文件资料管理制度	

二、质量体系文件编写执行工具与模板

(一) 质量文件记录清单

序号	记录名称	编号	保存期(年)	备注

(二) 受控质量文件清单

序号	文件名称	编号	发放号	版本	备注

(三) 质量文件更改申请表

文件名称		编号		版本	
需更改的章节	页码	需更改的内容	更改后的内容	更改原因	
因为更改需要更新的其他文件名称	申请人： 日期：				
所在部门意见	签名： 日期：				
审批部门意见	签名： 日期：				

(四) 质量文件销毁申请单

文件名称		编号	版本	份数
销毁原因	申请人： 日期：			
所在部门意见	负责人： 日期：			
文件保管部门意见	负责人： 日期：			
总经理意见	总经理： 日期：			

(五) 质量文件发放回收表

序号	文件名称	编号	发放号	版本	发放记录				回收记录		
					部门	签收	日期	份数	签回	日期	份数

(六) 质量文件借阅复制记录表单

时间	文件名称	编号	受控状态	借阅(复制)份数	签名	归还日期

第二节 质量管理体系审核流程与工作执行

一、质量管理体系审核计划表

组织名称						
审核目的						
审核范围						
审核依据						
审核小组组长				组别		
组员						
审核报告的分发范围						
审核活动安排						
日期/时间	组别	部门	主要的活动及涉及的标准条款			
编制人				编制日期:		
审批人				审批日期:		

二、质量体系文件评审记录表

受审核方名称			合同号		
评审依据: ISO 9001			评审日期		
评审内容				符合性	评审说明
质量方针	是否制定了文件化的质量方针				
	质量方针是否与组织的宗旨相适应				
	质量方针是否承诺满足要求和持续改进质量管理体系的有效性				
	质量方针是否提供了制定和评审质量目标的框架				

质量目标	是否制定了文件化的质量目标		
	所有相关的职能和层次是否都制定质量目标		
	质量目标是否包括满足产品要求所需的内容		
	质量目标是否可测量		
	质量目标是否与质量方针保持一致		
质量手册	是否编制了文件化的质量手册		
	质量手册是否规定了质量管理体系的范围		
	质量手册是否阐述了任何删减的细节与合理性		
	质量手册是否包括了质量管理体系编制的形成文件的程序		
	质量手册是否包括了对质量管理体系过程中相互作用的表述		
	质量手册是否包含了组织为确保其过程有效策划、运作和控制所编制的支持性文件的清单		
记录	是否包含了需编制 ISO 9001 标准所要求的记录		
文件控制程序	是否编制了文件化的文件控制程序		
	是否规定了文件发布前应得到批准，以确保文件是否充分		
	是否规定何种情况下需对文件进行评审、更新并再次批准		
	是否规定了识别文件的更改和现行修订状态的控制方法		
	是否规定了确保在使用处可获得有关版本的适用文件的控制方法		
	是否规定了确保文件保持清晰、易于识别的控制方法		
	是否规定了确保外来文件得到识别，并控制其分发的控制方法		
	是否规定了防止作废文件非预期使用的控制方法		
	是否规定了对所保留作废文件的标识方法		
记录控制程序	是否编制了文件化的记录控制程序		
	是否规定了记录标识的控制方法		
	是否规定了记录储存的控制方法		
	是否规定了记录保护的控方法		
	是否规定了记录检索的控制方法		
	是否规定了记录保存期限的控制方法		
	是否规定记录的处置的控制方法		

内部 审 核 程 序	是否编制了文件化的内部审核程序		
	是否规定了内部审核的职责		
	是否规定了内部审核的时间间隔		
	是否规定了策划内部审核方案应考虑拟审核的过程和区域的状况与重要性以及以往审核的结果		
	是否规定了审核的准则、范围、频次和方法		
	是否规定了在审核员的选择和审核的实施过程中如何确保审核过程的客观性和公正性		
	是否规定了审核员不应审核自己的工作		
	是否规定应保持内部审核的记录		
	是否规定如何报告审核结果		
	是否规定了被审核区域的管理者应及时采取措施,以消除已发现的不合格及其发生的原因		
	是否规定了跟踪活动应包括对所采取措施的验证和报告验证结果		
不 合 格 品 控 制 程 序	是否编制了文件化的不合格品控制程序		
	是否规定了不合格品处置的职责和权限		
	是否规定了对不符合要求的产品予以识别和控制,以防止非预期的使用或交付		
	是否规定了处置不合格品的方法		
	是否规定了应保持不合格的性质以及随后所采取的任何措施(包括所批准的让步)的记录		
	是否规定了应对纠正后的产品进行再次验证,以证实符合要求		
	是否规定了在交付或开始使用后发现产品不合格时,应采取与不合格的影响或潜在影响的程度相适应的措施		
纠 正 措 施 程 序	是否编制了文件化的纠正措施程序		
	是否规定了如何对不合格项(包括客户投诉)进行评审		
	是否规定了如何确定不合格项的原因		
	是否规定了如何确保不合格现象不再发生的措施		
	是否规定了如何确定和实施所需的措施		
	是否规定记录所采取措施的结果		
	是否规定如何评审所采取的纠正措施		

预防措施程序	是否编制了文件化的预防措施程序		
	是否规定了如何确定潜在不合格项及其原因		
	是否规定了如何防止不合格现象发生的措施		
	是否规定了如何确定并实施所需的措施		
	是否规定了记录所采取措施的结果		
	是否规定了如何评审所采取的预防措施		
其他不符合事项			

说明：

- 1.“符合性”栏的填写指对符合标准要求的填“符合”，不符合标准要求的填“不符合”；
- 2.“评审说明”栏的填写指对不符合要求的填写不符合的事实；
- 3.“其他不符合事项”栏的填写指与法律法规等其他要求不符合的事项。

三、质量管理体系审核检查表

依据 ISO 9001 标准条款 4.2-3		审核员	
审核小组组长		审核日期	
	审核内容	审核结果	
1	组织对文件控制是否建立了形成文件的程序		
2	是否按标准要求对质量管理体系所要求的文件（包括外来文件）都进行了控制		
3	文件控制的现况是否符合文件控制程序的规定要求		
4	本标准中提到“形成文件的程序”之处是否都已建立了形成文件的程序		
5	文件发布前是否已经审批其适用性		
6	是否对文件进行评审，必要时更改后是否经重新批准		
7	文件的现行版本状态是否加以标识		
8	在使用现场，能否得到适用文件的相关版本		
9	质量文件和记录是否字迹清晰、易于标识和检索		
10	外来文件是否已加以标识并控制其分发范围		
11	作废文件是否已防止其非预期使用		
12	保留的作废文件是否已加以标识		
13	记录文件是否已受控		

四、质量管理体系审核报告表

审核员姓名		级别	? 审核员 ? 高级审核员
受审核组织名称			
受审核组织地址			
管理体系依据标准			
参与文件审核日期			
参与全部或部分文件审核活动详述			
审核章节	审核评价	审核意见	备注
审批人		日期	

五、纠正和预防措施处理表单

审核小组组长：

序号：

存在（潜在）不合格事实陈述及责任部门			
填表人		日期	
原因分析			
责任部门负责人		日期	
拟采取的纠正（预防）措施			
责任部门负责人		日期	
总经理		日期	
完成情况			
责任部门负责人		日期	
验证结果			
验证部门		日期	
备注			

六、内部审核问题点报告表单

编号：

日期： 年 月 日

审核小组成员					
序号	不合格事项内容	责任部门	对策措施	确认	
1					
2					
.....					
审核小组组长		填表人		日期	

七、过程业绩评审报告表

过程名称		职责部门	
业绩评审负责人		总经理	
过程简要			
过程业绩评审内容			
序号	业绩评审指标	业绩	评审意见
过程业绩 综述			
纠正措施、方案建议			
序号	纠正、预防措施	方案建议	

第十章 服务质量管理细化执行与模板

第一节 服务质量体系管理流程与工作执行

一、服务质量体系建立流程

工作目标	知识准备	关键点控制	细化执行	流程图
1. 规范企业各项服务活动, 提高客户满意度 2. 指导企业员工更好地为客户提供服务	1. 了解企业服务质量管理的相关管理制度 2. 了解国际服务质量体系标准和动态 3. 学习同行业企业服务质量体系建设的经验教训, 明确服务质量体系建设的要点、难点	1. 总结服务质量管理的经验 服务管理人员总结以往服务质量管理的经验和教训, 形成初步的服务质量标准 and 规范 2. 组织服务质量体系学习 企业组织员工, 尤其是服务管理人员开展国际服务质量标准和相关 ISO 标准的学习活动 3. 分析服务质量差距 把本企业服务质量现状与国际服务质量标准进行对比, 明确本企业服务质量的差距 4. 设计服务质量管理体系 企业根据国际服务质量标准, 设计本企业的服务质量管理体系, 如设计服务质量体系文件、设计服务环境等	服务质量体系管理制度	<pre> graph TD A[1. 总结服务质量管理的经验] --> B[2. 组织服务质量体系学习] B --> C[3. 分析服务质量差距] C --> D[4. 设计服务质量管理体系] D --> E[5. 调配质量体系建设资源] E --> F[6. 充实服务质量管理标准] F --> G[7. 编制服务质量体系文件] G --> H[8. 运行服务质量体系] </pre>

	5. 调配质量体系建设资源 根据服务质量体系建设的需要，企业要合理地配置人、财、物等资源，配备必要的服务设施和服务工具	
	6. 充实服务质量管理标准 企业进一步规划与服务质量相关的各项工作，如班组建设工作、定额工作等	
	7. 编制服务质量体系文件 企业组织人员编制服务质量管理体系文件，理清服务质量体系文件之间的关系	企业质量文件管理制度
	8. 运行服务质量体系	服务质量体系与管理制度
	8.1 服务质量体系设计完成后，上报给主管领导审批，若审批未通过，相关人员要根据审批意见进行修改	
	8.2 企业相关部门根据服务质量管理体系文件，具体运行服务质量管理体系，服务质量管理体系正式建立	

二、服务质量体系建立执行工具与模板

(一) 服务质量体系管理评审计划表

编号：

序号：

评审目的	
评审参加部门与人员	
评审内容	

各部门评审 准备工作	销售部				
	客户服务部				
				
评审起止时间					
编制人		审核人		审批人	

(二) 服务质量体系管理评审通知单

编号：

序号：

评审会议时间					
评审会议地点					
参加人员					
评审内容要点					
编制人		审核人		审批人	

(三) 服务质量体系管理评审报告表

编号：

序号：

评审会议时间					
评审会议地点					
评审目的					
参加评审人员					
评审内容摘要					
评审结论					
改进措施摘要及责任部门					
编制人		审核人		审批人	

(四) 服务质量手册修改控制记录表

章节号	修改条款	修改日期	修改人	审核	审批

第二节 服务质量管理流程与工作执行

一、服务质量调查表

编号：

日期： 年 月 日

客户名称（企业/个人）		联系人姓名	
电话		电子邮件	
联系地址			
服务项目	客户满意度评价		
项目 1	非常满意	满意	一般 不满意 很不满意
项目 2	非常满意	满意	一般 不满意 很不满意
.....	非常满意	满意	一般 不满意 很不满意

二、客户投诉记录表

投诉接待人员	上午	下午	晚上	迟到、早退者	缺勤者
接待过程简述	营业部门： 签名：		总务部门： 签名：		
客户问题					签名
处理意见					
联络事项					
明日预定					
上级指示					
主管建议					
当事人建议					
经理		部门主管		填表人	

说明：本表的投诉包括客户提出的建议、抱怨等。

第十一章 现场质量管理细化执行与模板

第一节 5S 管理流程与工作执行

一、5S 实施管理流程

工作目标	知识准备	关键点控制	细化执行	流程图
1. 更好地贯彻企业全面质量管理方针, 提高员工质量管理的主 动性 2. 提高员工的整体素质和工 作效益	1. 了解全面质量管理的相关知识 2. 了解企业相关的规章制度 3. 了解 5S 实施的 内容、要点、难点和方 法等	1. 成立 5S 推行委员会 质量管理部或相关部门 经理组织成立 5S 推行委员 会, 并且明确划分委员会成员 的工作职责	5S 活动开 展管理制 度	<pre> graph TD A[1. 成立 5S 推行委员会] --> B[2. 确定 5S 活动计划] B --> C[3. 5S 活动培训与宣传] C --> D[4. 执行 5S 活动计划] D --> E[5. 5S 活动检查和评比] E --> F[6. 分析问题, 制定对策] F --> G[7. 5S 成果发布] </pre>
		2. 确定 5S 活动计划 5S 推行委员会负责制订 5S 推广活动计划, 该计划通 过主管领导审批后生效		
		3. 5S 活动培训与宣传 为了让员工明确 5S 活动 的目标和意义, 调动员工参与 5S 活动的积极性, 质量管理 部和相关部门开展各种 5S 培 训与宣传活动	员工培 训管理制 度	
		4. 执行 5S 活动计划 各相关部门具体执行 5S 活动计划		
		5. 5S 活动检查和评比 5S 推行委员会监督各部 门 5S 活动计划的执行情况, 对各部门反馈的 5S 活动成果 进行检查和评比	5S 活动检 查评比表	

	6. 分析问题，制定对策 5S 推行委员会分析 5S 活动推行过程中发现的问题，并制定相应的对策	《5S 成果报告表》
	7. 5S 成果发布 5S 推行委员会负责定期发布 5S 活动取得的成果，并根据员工的表现情况和企业的奖惩标准实施具体奖惩	

二、5S 管理执行工具与模板

项目序号	项目名称	检查要点	评分标准	得分
1		(1)		
		(2)		
			
2		(1)		
		(2)		
			
.....			

第二节 现场改善管理流程与工作执行

一、现场作业检查卡

作业阶段	检查项目	检查要领	备注
作业准备	1		
	2		
作业开始	1		
	2		
作业过程	1		
	2		
		

作业结束	1		
	2		

二、现场改善报告表

编号：

日期： 年 月 日

姓名		所在部门	
标题			
效果 描述	1		
	2		
	3		
改善前状况	改善后	备注	
审批评语：			
审批人：			

第十二章 计量器具管理细化执行与模板

第一节 计量器具采购流程与工作执行

一、计量器具采购流程

工作目标	知识准备	关键点控制	细化执行	流程图
1. 规定计量器具的采购程序 2. 确保质量管理部计量器具的使用需求	1. 采购的相关知识与方法 2. 招标采购的相关知识与方法 3. 计量器具的验收方法	1. 编制《年度添置计划》 质量管理部根据生产经营需要，每年底编制下一年度的计量器具添置计划	《年度添置计划》	<pre> graph TD A[1. 编制《年度添置计划》] --> B[2. 填写《计量器具申购表》] B --> C[3. 执行采购] C --> D[4. 开箱清点验收] D --> E[5. 检定] E --> F[6. 编号、立账、填卡] F --> G[7. 发给申购部门使用] </pre>
		2. 填写《计量器具申购表》		
		2.1 质量管理部或各相关部门需要购买计量器具时，填写《计量器具申购表》报质量管理部	《计量器具申购表》	
		2.2 质量管理部核准后报总经理审查批准	计量器具采购审批制度	
		3. 执行采购		
3.1 质量管理部根据总经理审批意见购买计量器具	计量器具采购的相关资料、文件			

		3.2 质量管理部与供应商谈定购货合同条款,填写《订货单》经审批签章后向供应商下《订货单》,同时将《订货单》副本及时提交到财务部安排支付款项		
		3.3 质量管理部填制《应付凭单》,经审批由有财务部按照规定支付货款		
		3.4 若是大宗采购要根据企业的相关规定进行招标采购	招标采购的相关资料、文件	
		4. 开箱清点验收 新购的计量器具运到企业后,统一由质量管理部人员开箱清点验收	计量器具验收的相关资料、文件	
		5. 检定		
		5.1 质量管理部验收后的计量器具再由相关计量检定部门检定	计量器具检定的相关资料、文件	
		5.2 检定不合格或备附件不全的,由计量检定单位出具证明,由质量管理部办理退货、调换或索赔手续	检定不合格处理的相关资料、文件	

	6. 编号、立账、填卡 检定合格的计量器具由 质量管理部编号、立账、填卡 保管	《计量器 具管理卡》
	7. 发给申购部门使用 质量管理部将计量器具 发给申购部门使用	《计量器 具使用登 记表》

二、计量器具采购执行工具与模板

(一) 计量器具采购申请表

编号：

时间：

计量器具名称		测量范围	
规格型号		使用部门	
购置理由	质量管理部门： 时间：		
审核意见	审核人： 时间：		

制表：

审核：

(二) 计量器具台账

编号：

序号	检测设 备名称	型号	测量 范围	分度值	本厂 编号	出厂 编号	制造 单位	投用 日期	检定 日期	使用 部门

制表：

审核：

全国Mini-MBA职业经理双证班



权威双证 全国招生 远程函授 请速充电

允许提前获取证书 20年热招精品课程

教委批准成立正规管理类教育机构，近20年实战教育经验，值得信赖！

全国迷你MBA职业经理双证书班[®]，全国招生，毕业颁发双证书，近期开课。咨询电话：13684609885

招生专业及其颁发证书：教授课件全部赠送，双证，档案一切尽有！

认证项目	颁发双证	学费
全国《职业经理》MBA 高等教育双证书班	高级职业经理资格证书+2年制 MBA 高等教育研修证	1280 元
全国《人力资源总监》MBA 双证书班	高级人力资源总监资格证书+2年制 MBA 高等教育研修证	1280 元
全国《生产经理》MBA 高等教育双证班	高级生产经理资格证书+2年制 MBA 高等教育研修证	1280 元
全国《品质经理》MBA 高等教育双证班	高级品质经理资格证书+2年制 MBA 高等教育研修证	1280 元
全国《企业总经理》MBA 高等教育双证班	总经理高级资格证书+2年制 MBA 高等教育研修证	1280 元
全国《IE 工业工程师》MBA 高等教育双证	高级 IE 工业工程师资格证书+2年制 MBA 高等教育研修证书	1280 元
电商（电子商务经理）MBA 高等教育双证	电子商务经理资格证书+2年制 MBA 高等教育研修证书	1280 元
微商（微营销师）MBA 高等教育双证	微营销管理师资格证书+2年制 MBA 高等教育研修证书	1280 元
全国《营销经理》MBA 高等教育双证班	高级营销经理资格证书+2年制 MBA 高等教育研修证	1280 元
全国《项目经理》MBA 高等教育双证班	高级项目经理资格证书+2年制 MBA 高等教育研修证	1280 元
全国《市场总监》MBA 高等教育双证书班	高级市场总监资格证书+2年制 MBA 高等教育研修证	1280 元
全国《酒店经理》MBA 高等教育双证班	高级酒店经理资格证书+2年制 MBA 高等教育研修证	1280 元
全国《人力资源管理师》MBA 双证书班	高级人力资源管理师资格证书+2年制 MBA 高等教育证	1280 元
全国《工商管理师》MBA 高等教育双证	高级工商管理师资格证书+2年制 MBA 高等教育研修证	1280 元
全国《企业培训师》MBA 高等教育双证班	企业培训师高级资格认证+2年制 MBA 高等教育研修证	1280 元
全国《财务总监》MBA 高等教育双证班	高级财务总监资格证书+2年制 MBA 高等教育研修证	1280 元
全国《营销策划师》MBA 双证书班	高级营销策划师资格证书+2年制 MBA 高等教育研修证	1280 元

全国《行政总监》MBA 高等教育双证班	高级行政总监资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修证	1280 元
全国《采购经理》MBA 高等教育双证班	高级采购经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修证	1280 元
全国《工商管理培训教师资格》双证班	工商管理培训教师资格证+2 年制 MBA 高等教育研修证书	1280 元
全国《企业管理咨询师》MBA 双证班	高级企业管理咨询师资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修证书	1280 元
全国《经济管理师》MBA 高等教育双证	高级经济管理师资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修证	1280 元
全国《六西格玛管理师》MBA 双证书班	高级六西格玛管理师资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修证	1280 元

学校还开设：薪酬管理师、绩效考核师、企业教练技术、企业管理师、培训总监、物流经理、工厂管理（厂长证书）、营销总监、企业法务管理师、市场定位研究员、整合营销策划师**等管理岗位MBA课程**



【授课方式】 全国招生、函授学习、权威双证

我校采用国际通用3结合的先进教育方式授课：远程函授+视频光盘+网络学院在线辅导（集中面授）



【颁发证书】 学员毕业后可以获取权威双证书与全套学员学籍档案

- 1、毕业后可以获取相应专业钢印《高级职业资格证书》；
- 2、毕业后可以获取2年制的《MBA研究生课程高等教育研修结业证书》；

【证书说明】

- 1、证书加盖中国经济管理大学钢印和公章（学校官方网站电子注册查询、随证书带整套学籍档案）；
- 2、毕业获取的证书与面授学员完全一致，无“函授”字样，与面授学员享有同等待遇，

【学习期限】 3个月（允许有工作经验学员提前毕业，毕业获取证书后学校仍持续辅导2年）

【收费标准】 全部费用1280元（含教材光盘、认证辅导、注册证书、学籍注册等全部费用）

函授学习为你节省了大量的宝贵的学习时间以及昂贵的MBA导师的面授费用，是经理人首选的学习方式。

【考试说明】

1. 卷面考核：毕业试卷是一套完整的情景模拟试卷（与工作相关联的基础问卷）
2. 论文考核：毕业需要提交2000字的论文（学员不需要参加毕业论文答辩但论文中必修体现出5点独特的企业管理心得）
3. 综合心理测评等问卷。



【颁证单位】

中国经济管理大学经中华人民共和国香港特别行政区批准注册成立。目前中国经济管理大学课程涉及国际学位教育、国际职业教育等。学院教学方式灵活多样，注重人才的实际技能的培养，向学员传授先进的管理思想和实际工作技能，学院会永远遵循“科技兴国、严谨办学”的原则不断的向社会提供优秀的管

理人才。



【主办单位】

美华管理人才学校是中国最早由教委批准成立的“工商管理MBA实战教育机构”之一,由资深MBA教育培训专家、教育协会常务理事徐传有老师担任学校理事长。迄今为止,已为社会培养各类“能力型”管理人才近10万余人,并为多家企业提供了整合策划和企业内训,连续13年被教委评选为《优秀成人教育学校》《甲级先进办学单位》。办学多年来,美华人独特的教学方法,先进的教学理念赢得了社会各界的高度赞誉和认可。



【咨询电话】13684609885 0451--88342620

【咨询教师】王海涛 郑毅

【学校网站】http://www.mhjy.net

【咨询邮箱】xchy007@163.com

【报名须知】

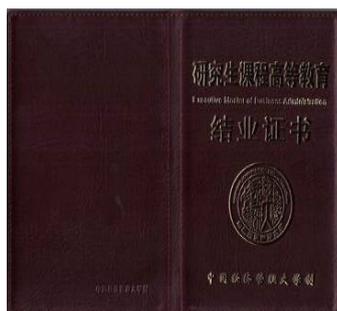
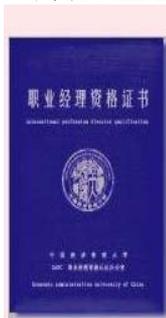
- 1、报名登记表格下载后详细填写并发邮件至 xchy007@163.com (入学时不需要提交相片,毕业提交试卷同时邮寄4张2寸相片和一张身份证复印件即可)
- 2、交费后请及时电话通知招生办确认,以便于收费当日学校为你办理教材邮寄等入学手续。



【证书样本】(全国招生 函授学习 权威双证 请速充电)

(高级职业经理资格证书样本)

(两年制研究生课程高等教育结业证书样本)



【学费缴纳方式】(支持网转、柜台办理和自动取款机办理)(如柜台办理请携带本人身份证到银行办理)

方式一	支付宝	支付宝账户: 13684609885 户名: 徐传有
方式二	学校帐号 企业账户	学校帐号: 184080723702015 账号户名: 哈尔滨市道外区美华管理人才学校 开户银行: 哈尔滨银行中大支行 支付系统行号: 313261018034
方式三	中国银行	卡号: 6217855300007073962 户名: 徐传有 开户行: 中国银行哈尔滨爱建支行
方式四	邮政储蓄	卡号: 6217992600016909914 户名: 徐传有 开户行: 哈尔滨南马路支行
方式五	工商银行	卡号: 6222083500001062507 户名: 徐传有 开户行: 哈尔滨市道外区太平桥支行
方式六	农业银行	卡号: 6228450176006094464 户名: 徐传有 开户行: 道外支行民众分理处

可以选择任意一种方式缴纳学费(建议首选工商银行账户),收到学费当天,学校就会用邮政特快的方式为你邮寄教学资料、考试问卷以及收费票据。

【咨询电话】13684609885 0451--88342620

【学校网站】http://www.mhjy.net

【客服微信】微信号: mhjymhjy (或者 12285053) 【微信公众号】MHJY1995

第二节 计量器具管理流程与工作执行

一、计量器具管理卡

建卡日期：

名称及形式		编号	
附件		规格	
适用检验项目		精确度	
制造厂商		原厂编号	
购入价格		购入日期	
存入地点		开始使用日期	
使用保管人签章		报废日期	
备注			

二、计量器具校正卡

使用单位：

保管者：

仪器名称				进厂日期			
厂牌				编号			
型式				校正周期			
管理范围				校正公差			
日期	校正项目	标准值	实际值	误差	校正者	主管	

三、计量器具定期维护保养、校正计划表

类别	名称	测量范围	每年实施次数	实施月份												实施重点	备注	
				1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12			

四、计量器具定期维护保养、校正记录表

实施单位：

名称及形式				编号			
适用检验项目				规格			
附件				精准度			
年	月	日	实施情形	备注	执行人	主管	经理

全国迷你型MBA职业经理双证班

学习方式：**全国招生 函授学习 权威双证 国际互认**

认证项目：注册职业经理MBA、人力资源总监、品质经理、生产经理、营销策划师、物流经理、项目经理、企业管理咨询师、企业总经理、营销经理、财务总监、酒店经理、企业培训师、采购经理、IE工业工程师、医院管理、行政总监、市场总监、工厂管理、服装企业管理、六西格玛管理师、车间主管、经济管理师、生产运营管理师、微营销管理师MBA等高级认证。

颁发双证：高级注册 经理资格证+MBA研修证+人才测评证+全套学籍档案

收费标准：仅收取**1280元** 招生网址：www.mhjy.net

报名电话：**13684609885 0451—88342620**

咨询邮箱：xchy007@163.com 咨询教师：王海涛

学校地址：哈尔滨市道外区南马路**120**号职工大学（美华教育）



美华论坛
www.mhjy.net

颁证单位：中国经济管理大学
• 主办单位：美华管理人才学校

全国职业经理MBA双证班

精品课程 火热招生

函授学习 权威双证 全国招生 请速充电



- 近千本**MBA**职业经理教程免费下载
- -----请速登陆：www.mhjy.net