

# 如何成为一名优秀的质量检验员

## 课程背景

- ◆质量检验工作是企业质量管理工作中的重要一环。面对日趋复杂的竞争环境和多样化的顾客质量需求以及质量技术的飞速发展，越来越多的人认识到质量是企业的生命，是企业的核心竞争能力之一，企业对质量部门的工作也越来越重视。
- ◆作为一名质量检验员，必须充分认识到自己工作的重要性，应不断地加强业务技能的训练，争取做一名合格的质量检验员，为企业的产品质量把好关。为了提升质量检验员的适用能力，做好真正意义上的质量检验员。
- ◆客户对产品质量要求越来越高，企业对质量检验员的业务能力要求越来越高这个是必然趋势。
- ◆为什么我们的企业都说“质量第一”但总是出质量问题，而且重复的问题总是经常出现？质量检验员把关不严造成。
- ◆质量异常、客户投诉和抱怨不断，我们企业应如何应对？
- ◆质检员不能够掌握原材料、制程、成品、新品及不合格品控制流程，使检验效率不高及检验工作质量较差。

## 课程收益

- ◆通过学习学员能够明白质量检验员岗位工作的职能。
- ◆通过培训整体提高检验员的素质、心态与责任心。
- ◆帮助学员认清自己在企业质量角色并准确定位。
- ◆通过学习让学员掌握质量检验的技巧和方法。
- ◆通过学习学员们能够认识检验的方式。
- ◆通过学习质检员能够掌握原材料、制程、成品、新品及不合格品控制流程。
- ◆明确质量问题分析与解决思路与方法，在质量问题分析与解决时适当运用 QC 统计手法，让我们智利阿昂问题分析与解决更彻底。
- ◆通过培训质量管理部门能组建一个和谐，团结，有责任感的检查队伍。

## 课程对象

品管部经理、主管、组长、质量工程师和全体质量检验员。

## 课程形式

老师讲授，情景演练，小组讨论，案例分析，视频教学，角色演练，现场诊断，学员分享，老师点评，沙盘演练等。

## 培训时长

两天（12 小时）

## 课程大纲

### 一、质量检验的基本知识

- 1、质量检验的定义
- 2、质量检验的重要活动
  - (1) 产品检验和试验
  - (2) 质量检验的管理工作
- 3、质量检验的分类
  - (1) 进货检验
  - (2) 工序检验
  - (3) 最终检验

(4) 成品入库、包装及出货检验

4、质量检验计划

## 二、检验员的质量意识

1、谁对质量负责

2、品质管理的“三不政策”

3、“三按”、“三检”、“三大控制”

4、制程主要因素:人机料法环

5、人是质量管理的第一要素

## 三、质量检验的步骤

1、检验的准备

2、获取检测的样品

3、测量或试验

4、记录

5、比较和判定

6、确认和处置

## 四、质量检验工作职能

1、检验员在各企业的称呼

2、优秀检验员任职要求

(1) 质量检验工作职能

(2) 保证职能

(3) 预防职能

(4) 报告职能

(5) 监督职能

3、质量检验的重要性

4、目前不少企业质量管理、检验工作的基础十分薄弱：

(1) 检验机构不健全

(2) 检验手段比较落后

(3) 标准化工作尚不完善

(4) 检验力量相当薄弱等等

## 五、质量检验员基本要求

1、品质部门所需员工的基本要求：

(1) 职能技能

(2) 管理技能

(3) 协调技能

2、品质控制手段

(1) 品质检验

(2) 可靠性试验

(3) 工序质量控制

## 六、质量检验方式与基本类型

1、产品检验的方法

2、质量检验方式的分类

(1) 按检验的质量特性分：

全数检验

抽样检验

计数检验

计量检验

(2) 按抽样方案的制定原理划分：

标准型抽样方案  
挑选型抽样方案  
调整型抽样方案

(3) 按抽样程序分类：

一次抽样检验  
二次抽样检验  
多次抽样检验  
序贯抽样检验

(4) 按质量检验特征划分

计数检验  
计量检验

(5) 按质量检验特性划分

理化检验  
感官检验

### 3、质量检验工作流程

- (1) 开始
- (2) 确定检验目的
- (3) 确定供应要求和批量
- (4) 确定生产力的过程能力和使用方的需求
- (5) 选择合适的抽检方案
- (6) 实施抽检方案
- (7) 根据质量历史调整检验严格度
- (8) 实施校核检验
- (9) 分析检验结果
- (10) 结束

### 4、质量检验的基本类型

- (1) 进料检验
  - 首件样品检验
  - 成批进料检验
- (2) 工序检验
  - 首件检验三种形式：
    - 首件三检制度
- (3) 成品检验
  - 自我负责

### 5 质量检验的工作流程

- (1) 抽样检验流程工作
- (2) 入库送检的工作流程
- (3) 一次抽样检验流程
- (4) 二次抽样检验流程
- (5) 样件检验工作流程
- (6) 出货送检工作流程
- (7) 返工处理工作流程
- (8) 不合格品管理工作流程
- (9) 报废品处理工作流程
- (10) 不合格品现象分析工作流程
- (11) 质量处罚工作流程
- (12) 预防措施工作流程

## 七、质量检验员工作方式与技巧

- 1、品管工作
- 2、拓展空间的手段
- 3、品管工作受到的范围
- 4、品管链是我的关系网
- 5、品管关系中最重要的是上级支持
- 6、和生产部处理好关系是你的一项本领
- 7、把供应商当做合作伙伴共同搞好品质
- 8、消除品管隔阂，实现亲密接触
  - (1) 导致隔阂产生的原因
  - (2) 消除隔阂，当从自身做起
  - (3) 彻底原谅
  - (4) 隔阂对品管工作的影响——走弯路
- 9、进料品质管理要点和技巧
- 10、制程品质管理的要点和技巧
- 11、品质保证的要点和技巧
- 12、出货品质管理的要点和技巧
  - (1) 制程检验是关键制程品管
  - (2) 高效的制程巡回检查
  - (3) 设置 IPQC 的因素
  - (4) 工序品质控制
- 13、检验误差的几种类型：
  - (1) 技术性误差
  - (2) 粗心大意误差
  - (3) 程序性误差
  - (4) 明知故犯性误差
- 14、发现检验员检验误差的方法有：
  - (1) 重复检验
  - (2) 循环检验
  - (3) 复合检验
  - (4) 改变检验条件
  - (5) 建立标准品
- 15、检验员明知故犯错误防止措施：
  - (1) 自我负责
  - (2) 成功法则
  - (3) 压力令你失控了吗？
  - (4) 保持自控力的三种途径：
    - 思考之前先倾听
    - 在评估之前先思考
    - 在行动之前先评估

## 八、8D 质量问题分析与解决

- 1、什么是 8D
- 2、质量异常出现企业普遍存在的现象
- 3、8D 质量问题分析与解决的步骤
  - (1) D0-准备阶段
  - (2) D1-组建小组
  - (3) D2-问题描述

- (4) D3-应急对策
- (5) D4-寻找主要原因
- (6) D5-制定和实施纠正措施
- (7) D6-纠正措施效果确认
- (8) D7-长期纠正措施及预防措施
- (9) D8-小组团队表彰

## 九、旧 QC 七大手法

- 1、检查表
- 2、柏拉图
- 3、特性要因图
- 4、散布图
- 5、直方图
- 6、控制图
- 7、层别法
- 4、案例分析：某机械制造企业 8D 质量异常分析的全过程
- 5、分组讨论：针对企业近期发生的质量异常，运用 8D 形式进行分析解决

## 十、如何组建一个和谐、团结、有责任感的质量管理队伍

- 1、首先是高层领导重视质量管理队伍的建设
- 2、质量管理队伍需要一个优秀的质量经理
- 3、质量管理队伍需要公司各部门和相关人员的支持和重视
- 4、建立、健全质量管理制度
- 5、公司上下推行质量管理体系
- 6、组建 QCC 品管圈，针对质量异常作为研究课题开展质量管理工作
- 7、建立健全公司质量管理教育训练工作

非常感谢您关注刘小明老师的课程！