# 品质部职责与绩效考核

## 第一章 总则

### 第一条 制定目的

为明确品质部各岗位职责，建立科学的绩效考核体系，提高工作效率和质量，特制定本制度。

### 第二条 适用范围

本制度适用于品质部所有岗位的职责界定和绩效考核管理。

### 第三条 基本原则

1. 职责明确，责任到人
2. 目标导向，结果考核
3. 公平公正，激励约束并重
4. 持续改进，动态调整

## 第二章 部门职责

### 第四条 品质部整体职责

1. \*\*质量管理体系建设\*\*

* 建立和维护ISO9001质量管理体系
* 制定质量方针、目标和计划
* 组织内部质量审核

1. \*\*质量控制与保证\*\*

* 制定质量标准和检验规范
* 实施全过程质量控制
* 确保产品质量符合要求

1. \*\*质量改进\*\*

* 组织质量问题分析和改进
* 推进质量工具和方法应用
* 持续提升质量水平

1. \*\*供应商质量管理\*\*

* 供应商质量评估和认证
* 来料质量控制和改进
* 供应商质量问题处理

1. \*\*客户质量服务\*\*

* 客户质量投诉处理
* 客户满意度调查和改进
* 质量信息反馈和沟通

## 第三章 岗位职责

### 第五条 品质部经理职责

\*\*直接上级：\*\* 分管生产副总经理

\*\*主要职责：\*\*

1. \*\*战略规划\*\*

* 制定品质部年度工作计划和目标
* 参与公司质量战略制定
* 组织质量管理体系建设

1. \*\*团队管理\*\*

* 负责部门人员管理和发展
* 组织团队培训和能力提升
* 进行绩效考核和激励

1. \*\*质量管理\*\*

* 全面负责公司质量管理工作
* 组织重大质量问题处理
* 协调跨部门质量改进项目

1. \*\*对外协调\*\*

* 与客户进行质量沟通
* 参与供应商质量评估
* 配合外部质量审核
* 完成上级或公司领导临时安排的任务

\*\*绩效考核指标：\*\*

* 质量目标达成率（权重30%）
* 客户投诉处理及时率（权重25%）
* 团队管理效果（权重20%）
* 质量改进项目完成率（权重15%）
* 成本控制效果（权重10%）

### 第六条 IQC检验员职责（2人）

\*\*直接上级：\*\* 品质部经理

\*\*主要职责：\*\*

1. \*\*来料检验\*\*

* 按标准进行原材料、零部件检验
* 填写检验记录，出具检验报告
* 对不合格品进行标识和隔离

1. \*\*供应商管理\*\*

* 参与供应商质量评估
* 收集供应商质量数据
* 反馈供应商质量问题

1. \*\*设备维护\*\*

* 维护检验设备正常运行
* 参与设备校准工作
* 保持检验环境整洁
* 完成上级或公司领导临时安排的任务

\*\*绩效考核指标：\*\*

* 检验准确率（权重40%）
* 检验效率（权重30%）
* 不合格品发现率（权重20%）
* 工作质量（权重10%）

### 第七条 QE质量工程师职责（2人）

\*\*直接上级：\*\* 品质部经理

\*\*主要职责：\*\*

1. \*\*质量工程\*\*

* 制定质量控制计划
* 进行质量数据分析
* 推进质量工具应用

1. \*\*过程控制\*\*

* 监控生产过程质量
* 分析质量问题原因
* 制定改进措施

1. \*\*新产品质量\*\*

* 参与新产品质量策划
* 制定检验标准
* 验证质量控制效果
* 完成上级或公司领导临时安排的任务

\*\*绩效考核指标：\*\*

* 质量改进项目完成率（权重35%）
* 过程质量稳定性（权重30%）
* 质量分析报告质量（权重20%）
* 工作创新性（权重15%）

### 第八条 QA质量保证专员职责（1人）

\*\*直接上级：\*\* 品质部经理

\*\*主要职责：\*\*

1. \*\*体系管理\*\*

* 维护质量管理体系文件
* 组织内部质量审核
* 跟踪纠正预防措施

1. \*\*客户服务\*\*

* 处理客户质量投诉
* 组织客户满意度调查
* 维护客户质量档案

1. \*\*质量监督\*\*

* 监督质量制度执行
* 收集质量信息
* 编制质量报告
* 完成上级或公司领导临时安排的任务

\*\*绩效考核指标：\*\*

* 客户投诉处理及时率（权重40%）
* 内审发现问题质量（权重25%）
* 体系文件维护质量（权重20%）
* 客户满意度（权重15%）

### 第九条 实验室检测员职责（1人）

\*\*直接上级：\*\* 品质部经理

\*\*主要职责：\*\*

1. \*\*产品检测\*\*

* 按标准进行产品性能检测
* 操作精密检测设备
* 出具检测报告

1. \*\*实验室管理\*\*

* 维护实验室环境
* 管理检测设备
* 保证检测数据准确性

1. \*\*技术支持\*\*

* 参与检测方法验证
* 提供技术咨询服务
* 协助解决技术问题
* 完成上级或公司领导临时安排的任务

\*\*绩效考核指标：\*\*

* 检测准确率（权重40%）
* 设备维护质量（权重25%）
* 检测效率（权重20%）
* 技术支持效果（权重15%）

## 第四章 绩效考核体系

### 第十条 考核周期

1. \*\*月度考核\*\*：针对关键绩效指标
2. \*\*季度考核\*\*：综合评估工作表现
3. \*\*年度考核\*\*：全面评价年度业绩

### 第十一条 考核方法

1. \*\*定量考核\*\*：基于数据指标的客观评价
2. \*\*定性考核\*\*：基于行为表现的主观评价
3. \*\*360度考核\*\*：多维度综合评价

### 第十二条 考核等级

* \*\*优秀（A）\*\*：90分以上
* \*\*良好（B）\*\*：80-89分
* \*\*合格（C）\*\*：70-79分
* \*\*待改进（D）\*\*：60-69分
* \*\*不合格（E）\*\*：60分以下

### 第十三条 考核结果应用

1. \*\*薪酬调整\*\*：与绩效工资挂钩
2. \*\*职业发展\*\*：作为晋升依据
3. \*\*培训发展\*\*：制定个人发展计划
4. \*\*奖惩措施\*\*：实施相应奖惩

## 第五章 异常费用分摊办法

### 第十四条 异常费用定义

因质量问题导致的额外费用，包括但不限于：

1. 客户退货、换货费用
2. 返工、重工费用
3. 客户投诉处理费用
4. 质量事故损失费用
5. 供应商质量问题损失

### 第十五条 责任认定原则

1. \*\*直接责任\*\*：因个人失误直接导致的质量问题
2. \*\*管理责任\*\*：因管理不当间接导致的质量问题
3. \*\*系统责任\*\*：因制度缺陷导致的质量问题
4. \*\*不可抗力\*\*：因外部因素导致的质量问题

### 第十六条 费用分摊标准

#### 品质部经理

* \*\*直接责任\*\*：承担异常费用的50-80%
* \*\*管理责任\*\*：承担异常费用的20-40%
* \*\*系统责任\*\*：承担异常费用的10-20%
* \*\*单次最高承担\*\*：不超过月薪的200%
* \*\*年度累计上限\*\*：不超过年薪的50%

#### IQC检验员

* \*\*直接责任\*\*：承担异常费用的30-60%
* \*\*管理责任\*\*：承担异常费用的10-20%
* \*\*单次最高承担\*\*：不超过月薪的150%
* \*\*年度累计上限\*\*：不超过年薪的30%

#### QE质量工程师

* \*\*直接责任\*\*：承担异常费用的40-70%
* \*\*管理责任\*\*：承担异常费用的15-30%
* \*\*单次最高承担\*\*：不超过月薪的180%
* \*\*年度累计上限\*\*：不超过年薪的40%

#### QA质量保证专员

* \*\*直接责任\*\*：承担异常费用的30-60%
* \*\*管理责任\*\*：承担异常费用的10-25%
* \*\*单次最高承担\*\*：不超过月薪的150%
* \*\*年度累计上限\*\*：不超过年薪的35%

#### 实验室检测员

* \*\*直接责任\*\*：承担异常费用的25-50%
* \*\*管理责任\*\*：承担异常费用的5-15%
* \*\*单次最高承担\*\*：不超过月薪的120%
* \*\*年度累计上限\*\*：不超过年薪的25%

### 第十七条 费用分摊流程

1. \*\*事故调查\*\*：成立调查小组，查明事故原因
2. \*\*责任认定\*\*：根据调查结果认定责任类型和程度
3. \*\*费用核算\*\*：准确计算异常费用总额
4. \*\*分摊计算\*\*：按标准计算个人承担金额
5. \*\*审批确认\*\*：报分管副总经理审批
6. \*\*执行扣款\*\*：从当月或后续月份工资中扣除

### 第十八条 减免条件

1. \*\*主动发现\*\*：主动发现并报告问题，减免20-50%
2. \*\*积极配合\*\*：积极配合调查处理，减免10-30%
3. \*\*改进措施\*\*：提出有效改进措施，减免10-20%
4. \*\*初犯轻微\*\*：初次犯错且情节轻微，减免30-60%
5. \*\*特殊情况\*\*：因客观原因导致，可申请减免

### 第十九条 申诉机制

1. \*\*申诉权利\*\*：当事人有权对分摊结果提出申诉
2. \*\*申诉时限\*\*：收到通知后7个工作日内
3. \*\*申诉程序\*\*：书面申请→部门审核→公司仲裁
4. \*\*最终裁决\*\*：公司仲裁结果为最终决定

## 第六章 激励措施

### 第二十条 正向激励

1. \*\*质量改进奖\*\*：对质量改进贡献突出者给予奖励
2. \*\*零缺陷奖\*\*：对实现零缺陷目标的岗位给予奖励
3. \*\*客户表扬奖\*\*：获得客户书面表扬给予奖励
4. \*\*创新奖\*\*：对质量管理创新给予奖励

### 第二十一条 奖励标准

* \*\*质量改进奖\*\*：500-5000元
* \*\*零缺陷奖\*\*：200-2000元
* \*\*客户表扬奖\*\*：300-3000元
* \*\*创新奖\*\*：1000-10000元

## 第七章 附则

### 第二十二条 制度执行

1. 本制度由品质部负责执行
2. 人力资源部协助实施
3. 分管副总经理负责监督

### 第二十三条 制度修订

本制度根据实际情况变化进行修订完善。

### 第二十四条 生效时间

本制度自发布之日起生效。

---

\*\*制定部门：\*\* 品质部

\*\*审批领导：\*\* 分管生产副总经理

\*\*生效日期：\*\* 2025年1月1日

\*\*版本号：\*\* V1.0