

广州 XX 有限公司

# 质量手册

(依据 GB/T19001-2016 标准编制)

文件编号	XX/SC-2021
文件名称	质量手册
文件版本	A/0
编制日期	2021-12-01
编制	综合部
审核	
批准人	
实施日期	2021-12-01
文件状态	受控



# 质量手册

文件编号:XX/SC-2021

版本: A/0

## 目录

- 1 范围
  - 2 规范性引用文件
  - 3 术语和定义
  - 4 组织的环境
    - 4.1 理解组织及其背景
    - 4.2 理解相关方的需求和期望
    - 4.3 质量管理体系范围
    - 4.4 质量管理体系及其过程
  - 5 领导作用
    - 5.1 领导作用和承诺
    - 5.2 方针
    - 5.3 组织的岗位、职责和权限
  - 6 策划
    - 6.1 风险和机遇的应对措施
    - 6.2 质量目标及其实施的策划
    - 6.3 变更的策划
  - 7 支持
    - 7.1 资源
    - 7.2 能力
    - 7.3 意识
    - 7.4 沟通
    - 7.5 成文信息
  - 8 运行
    - 8.1 运行的策划和控制
    - 8.2 产品和服务的要求
    - 8.3 产品和服务的设计和开发
    - 8.4 外部提供的过程、产品和服务的控制
    - 8.5 生产和服务提供
    - 8.6 产品和服务的放行
    - 8.7 不合格输出的控制
  - 9 绩效评价
    - 9.1 监视、测量、分析和评价
    - 9.2 内部审核
    - 9.3 管理评审
  - 10 改进
    - 10.1 总则
    - 10.2 不符合和纠正措施
    - 10.3 持续改进
- 附件 1 质量方针和目标  
附件 2 组织结构图  
附件 3 各主要岗位或部门的职责和权限  
附件 4 质量管理体系职能分配表  
附件 5 程序文件目录  
附件 6 产品和服务实现的流程

## 1 前言

### 1.1 手册说明

本手册按照ISO9001:2015（等同于GB/T19001-2016）标准要求编写，适用于本公司生产及服务在质量管理中的应用。

本手册是本公司质量管理的纲领性、法规性文件，经最高管理者批准后生效，任何部门及个人必须遵照执行。为了将本手册中的规定落实到实际工作中去，各部门根据识别的风险建立和完善作业指导书或程序文件。

根据本公司“**广告的设计、生产、安装**”的产品和服务特点，所建立的体系适用标准中全部条款，公司按行业标准及顾客要求进行生产，产品定型，质量稳定。

本手册分“受控”版和“非受控”版两种发放控制形式，作为受控版发放到本公司各部门负责人及以上职位之人员，非受控版可发给外部单位或个人，以作宣传、介绍之用。受控版由综合部归口控制，各部门妥善保管，不得丢失，当手册正本发生修改时，各受控版本将随之修改，本公司不负责修改非受控版。

质量手册每年管理评审前由体系负责人组织评审一次，评审认为有必要时也可随时组织评审，质量手册的管理执行按“文件控制程序”的规定控制。

### 1.2 质量手册颁布令

为了满足顾客和相关方的要求和期望，切实保证本公司产品质量和服务质量和因素的控制，本公司按照ISO9001:2015“管理体系标准要求”，编制了“质量手册”和“作业文件或程序文件”等一系列文件。

质量手册是规定公司质量管理体系的文件。它说明了本公司质量管理体系的范围，各部门工作手册的提要，说明了产品和服务实现过程的顺序和相互关系、因素识别，以及对它们的管理和控制办法。

“质量手册”发布了本公司的“质量方针、质量目标”，它是我们企业的宗旨和方向，是企业领导向顾客所作的质量承诺，是我们全体职工努力追求的目标和过程活动的准则。

总经理任命“ ”为体系负责人，承担本质量管理体系建立、实施和有效运行的职责，履行以下职责：

- 1: 确保质量安全管理符合本标准的要求；
- 2: 确保各过程获得其预期输出；
- 3: 报告质量管理体系的绩效及其改进机会（见 10.1），向最高管理者报告；
- 4: 确保在整个公司推动以顾客为关注焦点；
- 5: 确保在策划和实施质量管理体系变更时保持其完整性。
- 6: 负责与质量管理体系有关事宜的内部沟通和外部联络。

### 1.3 公司简介

#### 引用标准

见GB/T 19001-2016质量管理体系-要求

## 2 术语和定义

见GB/T 19001-2016界定的术语和定义

## 4 组织的环境

### 4.1 理解组织及其环境

公司将确定与其宗旨及其战略方向有关并影响其质量管理体系实现预期结果能力的外部 and 内部事项。

公司将监视和评审有关这些外部和内部事项的信息。

注1: 这些事项可包括正面的和负面的因素或者是所考虑的条件;

注2: 对国际、国家、地区或本地等层面的来自于法律、技术、竞争、市场、文化、社会和经济等方面事宜的考虑, 有助于对外部的理解;

注3: 对与本公司的价值观、文化知识和绩效相关事宜的考虑有助于对内部的理解。

根据上述要求, 体系负责人在建立质量体系时应组织体系覆盖的各部门, 依据总经理确定的各部门架构和部门职能, 确定持续满足客户要求、满足相关方要求和质量相关法规要求, 识别部门风险并进行分析, 对实现其宗旨和战略目标按标准“6.1 应对风险和机遇的措施”要求进行策划。

### 4.2 理解利益相关方的需求和期望

考虑到影响或可能影响本公司稳定地提供满足顾客和要求及适用法律和法规要求的能力, 公司将确定:

- a) 与质量管理体系有关的利益相关方;
- b) 与质量管理体系有关的利益相关方要求。

质量管理体系要求各职能部门应监视和评审有关这些利益相关方及其相关要求的信息。

组织主要应考虑以下相关方: 顾客、最终用户或受益人、外部供应商、雇员及其他为组织工作者、法律法规及监管机关、公司产品和服务受影响的组织或个人、地方团体、非政府组织等。

理解相关方的需求和期望可以帮助本公司更好的建立清晰的方针和目标, 做到目的明确。满足相关方的要求并争取做到更高的期望值。各部门进行风险识别、评估及制订控制作业流程时, 应充分识别确定相关方及相关的要求。

### 4.3 确定质量管理体系的范围

公司将根据内外部的相关方需求和希望, 考虑为顾客提供的产品和服务, 确定质量管理体系的边界和适用性, 以建立其范围, 并在体系正常有效运行周期内满足质量管理体系要求。

根据本公司产品和服务特点, [质量管理体系标准的所有条款](#)均适用于本公司并决定全部予以实施。

在确定范围是, 公司应考虑:

- a) 外部及内部因素, 见 4.1
- b) 相关方要求, 见 4.2
- c) 本公司质量管理体系的范围为:

公司名称: [广州 XX 有限公司](#)

地 址:

认证范围:

### 4.4 质量管理体系及其过程

4.4.1 公司应按照本标准的要求, 建立、实施、保持和持续改进质量管理体系, 包括所需过程及其相互作用。

公司应确定质量管理体系所需的过程及其在整个公司内的应用, 且应:

- a) 确定这些过程所需的输入和期望的输出;
- b) 确定这些过程的顺序和相互作用;
- c) 确定和应用所需的准则和方法 (包括监视、测量和相关绩效指标), 以确保这些过程的运行和有效控制;
- d) 确定并确保获得这些过程所需的资源;
- e) 规定与这些过程相关的责任和权限;
- f) 应对按照 6.1 的要求所确定的风险和机遇;
- g) 评价这些过程, 实施所需的变更, 以确保实现这些过程的预期结果;

# 质量手册

文件编号:XX/SC-2021

版本: A/0

h) 改进过程和质量管理体系。

4.4.2 在必要的程度上, 公司应:

- a) 保持形成文件的信息以支持过程运行;
- b) 保留确认其过程按策划进行的形成文件的信息。

4.4.3 为使公司质量管理体系有效运行, 并持续改进, 各部门应:

- 1) 按质量管理体系文件中的规定贯彻实施, 文件中的规定与实际运作应保持一致。
- 2) 随着质量管理体系的变化, 质量管理方针、目标的变化, 应定期评审, 及时修订质量管理体系文件, 确保其有效性、充分性和适宜性。
- 3) 质量管理体系建立后, 应不断完善, 持续改进, 提高有效性和效率。

## 5 领导作用

### 5.1 领导作用与承诺

#### 5.1.1 总则

公司总经理将通过以下活动证实其对质量管理体系的领导作用与承诺:

- a) 对公司质量管理体系符合标准并有效运行负责;
- b) 组织制定的公司质量方针, 布置策划建立和修订各年度的公司质量目标并分解到各部门, 并确保方针与组织战略和内外外部相适宜, 目标有挑战性且定期测量;
- c) 确保建立的质量管理体系要求与各部门的业务流程相整合, 不能写一套做一套;
- d) 在日常管理过程中, 要求各部门管理人员树立“过程方法和风险意识”, 并在策划和实施各项管理工作中得到应用;
- e) 确保公司质量管理体系运行过程所需资源是充分的, 包括人力资源、生产设施、检测设施, 以保证体系有效运行;
- f) 应保证公司质量管理体系运行建立有效的沟通平台, 确保沟通无障碍;
- g) 确保质量管理体系实现其所策划的预期结果, 如公司目标达成, 为目标达成建立监管和目标考核机制;
- h) 建立目标考核激励机制和培训机制, 激发、鼓励员工为质量管理体系的有效运行做出贡献;
- i) 建立持续改进激励机制, 如合理化建议、目标考核、日常监管检查改进机制、定期审核和评审策划与实施以推动改进;
- j) 进一步明确各部门职能, 充分对部门及以上管理人员授权, 建立质量目标考核检查机制, 以支持相关总经理成员在其负责的领域发挥其领导作用。

#### 5.1.2 以顾客为关注焦点

公司总经理将通过确保以下方面以证实其以顾客为关注焦点的领导作用和承诺:

- 明确综合部职责和业务流程要求, 识别确定客户要求、法规要求并持续满足, 识别可能会影响产品和服务符合性以及提高顾客满意能力的相关风险并制订控制措施或业务流程, 并有效实施。
- 明确综合部对目标达成的测量职责, 定期测量顾客满意, 以达到持续让顾客满意。

## 5.2 方针

### 5.2.1 质量方针的建立:

公司总经理制定、实施和保持质量方针(详见附件 1)。

- a) 适应公司的宗旨和组织所处环境(包括其活动、服务的性质), 并支持其战略方向;
- b) 为制定质量目标提供框架;
- c) 包括满足适用要求的承诺;  
-----包括履行其合规性义务的承诺;
- d) 包括持续改进质量管理体系以提高质量管理绩效的承诺。

### 5.2.2 质量方针的沟通:

质量方针将:

- a) 以书面文件发放到相关部门(必要时相关方可获取);
- b) 通过宣传、培训、张贴等沟通平台, 在组织各层级和员工中得到理解和应用, 以提供员工的质量意识。
- c) 必要时, 质量方针的要求为相关方提供, 告知相关方

## 5.3 组织的角色、职责和权限

总经理确定各部门组织架构, 规定各部门在质量管理体系的相关角色的职责、权限, 并通过综合部职能与各部门主管进行沟通并得到履行。(详见附件 3)。各部门职能和授权应满足以下要求:

- a) 确保各部门职能分配覆盖体系策划的标准条款, 职责不遗漏、不重叠;
- b) 确保各部门建立业务过程并运行流畅, 不扯皮, 满足管理体系要求, 能够实现体系策划所预期的目标;
- c) 各部门职责须包括: 质量管理目标策划、实现、检查改进、考核处罚, 并按标准(见 10.1)要求, 综合部或体系负责人定期向总经理报告;

d) 确保各部门管理运行是以顾客满意为目标开展工作,一切以顾客质量、交期、优质服务为关注焦点;

e) 如果内外部发生变化,引起质量管理体系做出的变更,相关职能和业务流程变更要考虑确保体系的完整性。

## 6 策划

### 6.1 风险和机遇的应对措施

6.1.1 在进行质量管理体系的策划时,将考虑 4.1 条款中的事项和 4.2 条款中的要求及管理体的范围,并确定质量和管理所需应对的风险和机会,以:

- a) 确保质量管理体系可实现其所预期的结果;
- b) 增强所期望的效果;
- c) 杜绝或减少不期望的效果;
- d) 实现持续改进。

### 6.1.2 综合部应在界定的质量管理体系范围内:

a) 质量控制策划:组织各部门识别公司内外部与质量管理体系相关的风险和机遇,策划风险和机遇的应对措施,各部门需要根据识别的风险和机遇,确定关键控制点,制订控制措施,形成《风险和机遇识别与控制措施一览表》。

b) 上述控制措施制订,应考虑整合到各业务运行流程中,必要时评价、修订这些流程。所策划的控制措施或业务流程应考虑适宜性,执行《文件控制程序》。

### 6.2 质量目标及其实现的策划

6.2.1 公司将在相关职能、层次和质量管理体系所需的过程上建立文件化的质量目标(详见附件 1)。

质量目标将:

- a) 与质量方针保持一致;
- b) 可测量;
- c) 使用的要求;
- d) 质量目标考虑适用的要求和与产品和服务的符合性和增强顾客满意相关;
- e) 得到监视;
- f) 得到沟通;
- g) 适宜时进行更新。

### 6.2.2 策划如何实现质量目标进行策划时,将确定

- a) 拟实施的活动;
- b) 所需的资源;
- c) 责任者;
- d) 完成时间;
- e) 如何评价。目标评价包括这些实现目标的措施纳入业务流程中。评价的职责明确为综合部。

### 6.3 变更的策划

当确定需要对质量管理体系进行变更时,应有计划、系统地进行(见 4.4)。

应考虑:

- a) 变更的目的及其潜在的后果;
- b) 质量管理体系的完整性;
- c) 资源的可获得性;
- d) 变更时对应的职责和权限的分配

## 7 支持

### 7.1 资源

#### 7.1.1 总则

确定并提供建立、实施、保持和持续改进质量管理体系所需的资源。将考虑:

- a) 现有内部资源的能力和局限性;
- b) 需从外供方处获取的资源。

#### 7.1.2 人员

将确定和提供质量管理体系的有效实施及其过程有效运行和控制所需的人员。

由综合部负责这项工作, 编制执行《人力资源控制程序》, 以满足 7.2~7.3 条款的要求。

#### 7.1.3 基础设施

公司应确定、提供和维护过程运行和实现产品和服务符合性所需的基础设施。

注: 基础设施可包括:

- a) 建筑物和相关设施;
- b) 设备, 包括硬件和软件;
- c) 运输资源;
- d) 信息和通讯技术。

本公司需对设备、设施等提供维修、维护和保养, 以保证产品的符合性, 包括: 工作场地和相关设施; 支持性服务: 包括供水供电系统及其照明。

#### 7.1.4 过程运行环境

公司应确定、提供并维护过程运行和实现产品和服务符合性所需要的环境。

注: 适当的过程运行环境可能是人文因素与物理因素的结合, 例如:

- a) 社会因素(如无歧视、和谐稳定、无对抗);
- b) 心理因素(如舒缓心理压力、预防过度疲劳、保护个人情感);
- c) 物理因素(如温度、热量、湿度、照明、空气流通、卫生、噪声等)。

由于所提供的产品和服务不同, 这些因素可能存在显著差异。

**注: 主要考虑表面仓库及生产过程物理因素: 例如, 温度、湿度。**

#### 7.1.5 监视和测量资源

##### 7.1.5.1 总则

当监视和测量被用于验证产品和服务对要求的符合性时, 将确定并提供为确保监视和测量结果的有效性和可靠性所需的资源。

将确保所提供的资源:

- a) 适合于所采取的监视与测量活动的类型;
- b) 得到维护, 确保资源持续满足其目的。将保留相应的文件化信息, 作为监视和测量设备满足其目的的证据, 如检定或校准报告、自校记录或报告。

##### 7.1.5.2 测量的可追溯性

7.1.5.2 当要求测量溯源时, 或公司认为测量溯源是信任测量结果有效的前提时, 则测量设备应:

- a) 对照能溯源到国际或国家标准的测量标准, 按照规定的时间间隔或在使用前进行校准和(或)检定(验证), 当不存在上述标准时, 应保留作为校准或检定(验证)依据的形成文件的信息;
- b) 予以标识, 以确定其状态;
- c) 予以保护, 防止可能使校准状态和随后的测量结果失效的调整、损坏或劣化。

当发现测量设备不符合预期用途时, 公司应确定以往测量结果的有效性是否受到不利影响, 必要时采取适当的措施。

#### 7.1.6 组织的知识

综合部将负责组织确定与公司产品和服务过程运行和实现产品和服务的符合性所必要的知识, 负责知识的管理, 这些知识的保持, 如何获取和应用。在应对变化的需求和趋势时, 将考虑现有的知识, 确定如何获取或接触到所需的额外知识。

这些知识包括:

内部知识,如:产品和服务过程的经验教训、经典案例整理、内部交流等。各部门应定期整理,组织交流,建立学习专栏,对专题活动应整理归档。

外部知识,根据公司业务特点,参加收集“产品标准、学术交流或专业会议、专题培训”等资料,从顾客或外部供方收集相关的知识,外来文件等,定期归档,以满足市场不断变化的需求。形成书面信息的知识按《文件控制程序》要求进行控制。

## 7.2 能力

综合部执行文件化《人力资源控制程序》以:

- a) 确定在其控制下从事工作且会影响质量管理体系绩效和有效性的工作人员所必要的能力;
- b) 确保基于适当的教育、培训和经验,这些人员是能够胜任的;
- c) 适用时,采取措施以获取必要的能力,并评价所采取措施的有效性;
- d) 保存适宜的文件化信息,作为能力的证据。

注:适当的措施可包括,诸如为人员提供培训、辅导,换岗、招聘或分包给胜任的人员。

## 7.3 意识

综合部执行《人力资源控制程序》,通过员工培训将确保在组织控制下工作的与产品和服务质量关键岗位人员应意识到:

- a) 质量/方针;
- b) 相关的质量目标和与他们工作相关的重要因素所产生或可能产生的影响。
- c) 他们对质量管理体系有效性的贡献,包括改进绩效的益处;
- d) 不符合质量管理体系要求的行为可能产生的后果。

综合部应把上述要求纳入到《人力资源控制程序》中作为人员培训要求。

## 7.4 沟通

公司确定与质量管理体系相关的内部和外部沟通,有效的沟通应明确:

- a) 沟通的内容
- b) 时机
- c) 对象
- d) 方式
- e) 谁负责。

这些内容包括:外部:综合部负责“顾客信息反馈或投诉及交付后服务、顾客财产管理等意外事项”;综合部负责“与供方业务过程中意外事项”。内部:“综合部负责生产过程中发生重大意外事项”。

## 7.5 文件化信息

### 7.5.1 总则

本公司的质量管理体系将包括:质量管理标准要求的文件化信息和公司策划为质量管理体系的有效性运行所需的文件化信息(文件和记录)。

综合部对公司质量管理体系相关的文件进行控制编制发布《文件控制程序》和《质量记录控制程序》。以管理公司质量管理体系文件,含以下几种类型:

- a) 质量/方针
- b) 质量/目标或目标指标管理方案。
- c) 质量手册
- d) 部门管理手册;
- e) 现场作业文件,如操作规程、图纸、外来文件等。
- f) 表单

### 7.5.2 编制和更新

在编制和更新文件化信息时,公司将确保适当的:

- a) 标识和说明
- b) 格式和媒介
- c) 适宜性和充分性方面的评审和批准。

## 7.5.3 文件化信息的控制

综合部负责建立文件化的《文件控制程序》和《质量记录控制程序》，以确保质量管理体系及本标准要求的文件化信息得到控制（包括外来文件）。

7.5.3.1 成文信息应控制质量管理体系和本标准的要求，以确保：

- a) 在需要的场合和时机均可获得；
- b) 防止泄密或缺失应予以妥善保护

7.5.3.2 为控制成文信息，适用是应：

- a) 分发、访问、检索和使用；
- b) 存储和防护，并保持可读性；
- c) 更改控制；
- d) 保留和处置；

## 8 运行

### 8.1 运行的策划和控制

公司应通过采取下列措施，策划、实施和控制满足产品和服务要求所需的过程（见 4.4），并实施第 6 章所确定的措施：

- a) 确定产品服务的要求；
- b) 建立下列内容的准则：
  - 1) 过程；
  - 2) 产品和服务的接收。
- c) 确定符合产品和服务要求所需的资源；
- d) 按照准则实施过程控制；
- e) 在需要的范围和程度上，确定并保持、保留形成文件的信息：
  - 1) 证实过程已经按策划进行；
  - 2) 证明产品和服务符合要求

策划的输出应适合公司的运行需要。

公司应控制策划的更改，评审非预期变更的后果，必要时，采取措施消除不利影响。

公司应确保采购过程受控（见 8.4）。

**经识别公司无外包过程**，按《采购控制程序》进行管理。

1. 公司应及时准确地了解顾客的要求，实现产品的过程策划，以保证产品达到质量要求。

1) 产品实现过程应包括接到客户要求（包括隐含及口头要求，及有关书面资料的输入）评审开始，通过寻找合适的供应商进行采购，再通过对检验过程的有效控制和配置及控制测量和监控设备，完成产品的交付实现全过程。

2) 本公司产品实现全过程的策划由综合部主持，策划结果以检验标准等形式输出，检验文件和表格由各职能部门负责编制。

3) 产品的采购、测量和监控的过程策划已在程序文件中体现，并遵循 PDCA 循环原则不断改进。针对特定产品的实现过程的策划以工艺文件、检验文件、资源配置等形式来完成。

4) 明确质量目标和产品要求后，由生产部编制编制检验文件，并提出相应的所需资源和设施要求，由总经理批准后实施；

5) 综合部负责公司培训，使其能达到规定要求，培训过程详见《人力资源控制程序》；

6) 生产部依据有关检验标准并实施验证和确认活动；

7) 各职能部门应按要求实施质量记录以提供真实可靠的客观证据，综合部负责各种记录的整理归档、管理工作。

组织应建立、实施、控制并保持满足 6.1 和 6.2 所识别的措施所需的过程，通过：

- 建立过程的运行准则；
- 按照运行准则实施过程控制。

注：控制可包括工程程序控制。控制可按层级（例如：消除、替代、管理）实施，并可单独使用或结合使用。

组织应对计划内的变更进行控制，并对非预期性变更的后果予以评审，必要时，应采取措施降低任何有害影响。

**经识别公司无外包过程**，后期如有将按《采购控制程序》进行管理。

注：常规产品实现或过程活动，通常建立程序控制，非常规产品或过程活动，可以考虑按《质量计划》的项目活动进行控制，独立制订项目质量控制方案，由总经理确认负责人并批准计划。

### 8.2 产品和服务的要求

#### 8.2.1 顾客沟通

业务部建立有文件化的《销售过程控制程序》和《与顾客有关过程控制程序》明确与顾客沟通、订单评审等要求（8.2.2~8.2.3），与顾客的沟通将包括：

- a) 顾客订单有关“产品和服务”的信息处理，包括录入销售管理软件要求；
- b) 顾客问询、顾客合同或产品订单的处理，包括合同或订单修改；

c) 顾客“产品和服务”有关的反馈,如“顾客抱怨或投诉处理”;

d) 产品与生产服务过程中发生紧急情况下的应急措施,包括:顾客财产(含产品丢失)发现异常情况下、不能按期交付、客户的紧急投诉或求援等;

### 8.2.2 与产品和服务有关要求的确定

业务人员拟向顾客提供的产品和服务的要求时,业务部将确保以下要求得到确定:

a) 对顾客提出的“产品和服务”要求应规定,包括:法律法规要求、本公司所认为的必要的要求;

b) 本公司对客户承诺(广告、合同及其它对社会承诺)的产品和服务的要求;

### 8.2.3 与产品和服务有关要求的评审

8.2.3.1 公司应确保具备提供满足顾客的产品和服务要求的能力。在向客户做出承诺(签订合同)前,业务人员应进行订单评审,评审内容包括:

a) 顾客规定的要求,包括对交付及交付后活动的要求;

b) 顾客虽然没有明示,但规定用途或已知的预期用途所必需的要求;

c) 本公司自身的要求

d) 和适用的产品和服务的法律法规要求

e) 与以前表述不一致的合同或订单的要求,如长期客户订单与之前同类订单发生变化的内容。

将确保与以前表述不一致的合同或订单的要求已得到解决(满足要求没有问题)。

若顾客没有提供书面(口头或电话)的要求(含非正式沟通渠道如:QQ或微信等),业务人员应书面记录并确认(QQ或微信可截图存档必要时备查)。

#### 8.2.3.2 记录要求:

a) 订单评审的结果,须保存记录。

b) 顾客产品和服务要求发生变更订单须由生产和业务部门评审并记录。变更订单须保持变更记录并须发放到变更前原文件发放部门,原文件须确保废弃,防止误用。

## 8.3 产品和服务的设计与开发

由于公司均为顾客来图加工,加工工艺流程及工艺方案均是成熟的技术,未涉及到新的工艺等。

暂不涉及服务方案的设计和开发,故标准的8.3条款不适用于本公司,但仍保留8.3条款,以备后期涉及时按照此标准执行。

### 8.3.1 总则

公司应保持设计和开发过程,以便确保后续的产品和服务的提供。

#### 8.3.2 设计和开发策划在确定设计和开发的各个阶段及其控制时,组织应考虑:

a) 设计和开发活动的性质、持续时间和复杂程度;

b) 所需的过程阶段,包括适用的设计和开发评审;

c) 设计和开发过程涉及的职责和权限;

d) 产品和服务的设计和开发所需的内部和外部资源;

e) 设计和开发过程参与人员之间接口的控制需求;

f) 顾客和使用者参与设计和开发过程的需求;

g) 后续的产品和服务提供的要求;

h) 顾客和其他相关方期望的设计和开发过程得控制水平;

i) 证实已满足设计和开发要求所需的文件化信息。

#### 8.3.3 设计和开发的输入

公司应针对具体类型的产品和服务,确定设计和开发的基本要求,组织应考虑:

a) 功能和性能要求;

b) 来自以前类似设计和开发活动的信息;

c) 法律法规要求;

d) 组织承诺执行的标准或行业规范;

e) 产品和服务的性质引起的潜在失效后果。

输入应满足设计和开发目的,完整并且清楚;

- a) 设计和开发输入的矛盾应予以解决;
  - b) 组织应保持设计和开发输入的形成文件的信息。
- 8.3.4 设计和开发控制组织应对设计和开发过程进行控制以确保:

- a) 规定拟获得的结果;
- b) 实施评审, 以评价设计和开发结果满足要求的能力;
- c) 实施验证活动, 以确保设计和开发的输出满足输入的要求;
- d) 实施确认活动, 以确保产品和服务能够满足规定的使用要求或预期用途要求;
- e) 对评审、验证和确认活动中确定的问题采取必要的措施;
- f) 保留这些活动的文件化信息。

### 8.3.5 设计和开发的输出

组织应确保设计和开发的输出:

- a) 满足输入的要求;
- b) 对于产品和服务提供的后续过程是充分的;
- c) 包括或引用监视和测量要求, 适当时, 包括接收准则;
- d) 规定对于实现预期目的、保证安全和正确提供(使用)所必需的产品和服务特性;
- e) 组织应保留有关设计和开发输出的形成文件的信息。

### 8.3.6 设计和开发的更改

公司应识别、评审和控制产品和服务的设计和开发期间以及后续所做的更改, 以便避免不利影响, 确保符合要求。

组织应保留以下形成文件的信息:

- a) 设计和开发的变更;
- b) 评审结果;
- c) 变更的授权;
- d) 为防止不利影响所采取的措施。

组织应设计开发管控, 具体见《设计开发控制程序》

## 8.4 外部提供的产品和服务的控制

### 8.4.1 总则

将确保外部提供的过程、产品和服务满足要求, 综合部建立有文件化的《采购控制程序》, 程序将符合以下及 8.4.2~8.4.3 要求。

确定对外部提供的过程、产品和服务所要进行的控制:

- a) 组织自身产品和服务中的某些组成部分由外供方提供;
- b) 产品和服务是由外供方以组织的名义直接提供给顾客;
- c) 组织决定将某个过程、过程中的某些部分由外供方提供。

公司制订外部供方评价、选择、绩效监视的作业指导书和标准并实施, 保留评价选择的记录和绩效监视的记录。采购供方选择和绩效评价由综合部负责。

评价准则内容: 考虑要求, 如提供产品和服务, 相关过程的影响和控制要求;

绩效监视内容: 考虑对外部供方进行质量、交期、服务等方面绩效反馈, 关注绩效改进。

### 8.4.2 控制的类型和程度

针对不同的外部供方, 确定不同的控制类型和控制程度, 确保外部提供的过程、产品和服务不会对向其顾客持续地提供满足要求的产品和服务的能力产生负面影响。将:

- a) 确保外部提供的过程保持在其质量管理体系控制的范围内;
- b) 规定拟对外供方以及结果输出实施的控制;
- c) 考虑如下方面:

1) 外部提供的过程、产品和服务对组织持续地满足顾客和适用法律法规要求能力的潜在影响;

2) 外供方自身所进行控制的有效性。

- d) 确定必要的验证或其他活动, 以确保外部提供的过程、产品和服务满足要求。

采购控制要求应包括:

- (1) 对供方及其提供的产品的控制方式和程度取决于采购的产品对最终产品的影响;
- (2) 应根据供方满足合同的能力(包括资质、信誉、设备、产品质量状况和质量、职业健康安全与环境管理体系等)评价和选择设计供方, 调查评价的结果填写《供方调查评价表》;
- (3) 按对若干供方的评价结果, 建立《合格供方名录》;
- (4) 根据实施合同的结果, 提供产品的质量状况, 重新评价供方, 每年调整一次名录, 进行动态管理。评价的结果和任何必要的措施记录应予保持。

8.4.3 提供给外供方的信息:

向外部供方提出采购信息(合同/订单), 在提交给外部供方之前, 公司将确保所规定的要求是充分的。

将就其下列方面的要求与外部供方进行沟通:

- a) 拟提供的过程、产品和服务;
- b) 对采购过程、关键产品部件采购等应以书面合同形式进行, 以示双方批准履行, 内容:
  - 1) 产品和服务要求/要求;
  - 2) 方法、过程和设备(质量控制和控制要求, 包括物流、硬件与管理要求);
  - 3) 产品和服务的放行(质量检验标准与检验过程要求);
- c) 人员能力, 包括必要的资格(如: 最终顾客服务人员、人员因素控制能力要求等);
- d) 外供方与组织的沟通平台与接口要求或紧急情况下处理沟通要求;
- e) 对外供方的监管和监视要求, 包括管理过程和产品检验与不合格处理或到外部供方现场实施管理或产品验证的活动要求;

8.5 生产和服务提供

8.5.1 生产和服务提供的控制

生产部将在受控条件下实现生产和服务的提供, 建立有文件化的《生产服务过程与设备控制程序》《产品防护程序》及《设备管理制度》等第三层次作业文件等。

生产和服务提供的控制公司应在受控条件下进行生产和服务提供。适用时, 受控条件应包括:

- a) 可获得形成文件的信息, 以规定以下内容:
  - 1) 所生产的产品、提供的服务或进行的活动特征;
  - 2) 拟获得的结果。
- b) 可获得和使用适宜的监视和测量资源;
- c) 在适当阶段实施监视和测量活动, 以验证是否符合过程或输出的控制准则以及产品和服务的接收准则;
- d) 为过程的运行提供适宜的基础设施和环境;
- e) 配备具备能力的人员, 包括所要求的资格;
- f) 若输出结果不能由后续的监视或测量加以验证, 应对生产提供过程实现策划结果的能力进行确认和定期再确认;
- g) 采取措施防止人为错误;
- h) 实施放行、交付和交付后活动。

(1) 生产部制定并执行《生产服务过程与设备控制程序》, 确保整个生产过程在受控条件下有条不紊的进行监视和测量; 主要包括以下几点:

生产部根据订单策划进行生产; 确保生产过程连续进行。

生产部生产的产品和业务部销售的产品满足客户的要求。

生产部编制检验文件并进行质量检验。

检验合格的成品由仓库负责保管和交付。

对放行和交付后活动实施控制, 生产部受理客户投诉, 及时处理并采取纠正预防和改进措施, 确保顾客满意。

(2) 当生产过程和销售过程质量不能由后续的监视或测量加以验证, 本公司将对这样的过程实施确认, 这包括仅在产品交付后问题才显现的过程, 本公司对此类过程进行控制, 以确认过程实现所

策划的结果的能力。

本公司经识别确认焊接为特殊过程，公司按下述要求进行控制：

- 1) 为过程的评审和批准确定准则。
- 2) 对过程设备能力和人员资格进行认可。
- 3) 规定作业方法和程序。
- 4) 确定所需的质量记录。
- 5) 必要时对过程进行重新确认。

#### 8.5.2 标识和可追溯性

生产部负责编制《标识和可追溯性控制程序》和《产品的监视和测量控制程序》并执行，对有必要确保产品和服务符合性的场合，将使用合适的方法识别过程的输出。将在整个生产和服务提供过程中，针对监视和测量要求识别过程输出的状态，如检验状态标识、堆放区域标识。

需要时，公司应采用适当的方法识别输出，以确保产品和服务合格。

公司应在服务提供的整个过程中按照监视和测量要求识别输出状态。

若要求可追溯，公司应控制输出的唯一性标识，且应保留实现可追溯性所需的形成文件的信息。

1) 确立所有产品在收发和储存过程中的正确方法，防止可能造成的混乱、物品积压与流失，为防止产品在实现的全过程中产品的混淆、误用或非预期使用，以及实现产品的可追溯，生产和销售过程中各环节应利用适当的标识方法予以控制。

2) 产品标识指识别产品特性或状态的标识或标记。

3) 生产过程中，对产品的标识采用铭牌、编号等来标识。

4) 当用测量和监控结果来识别产品状态时，应对每种产品给予唯一的状态标识。

5) 当合同有要求，法律、法规有要求或出于质量控制有考虑时，按相应要求进行标识。产品以批次为唯一的可追溯性标识在相关记录中予以记录。

#### 8.5.3 顾客或外供方的财产

生产部将爱护在本公司控制下或本公司使用的顾客、外部供方的财产。各相关部门将识别、验证、保护和维持供其使用或构成产品和服务一部分的顾客或外供方的财产。

当顾客、外供方的财产出现丢失、损坏或其他不适用的情况，首先发现部门将即时向顾客、外供方对应的管理部门书面报告，及时与对方沟通，沟通过程信息进行记录保存所发生事实，供后续备查。

#### 8.5.4 产品防护

生产部负责编制《产品防护程序》并执行。各生产场所、生产部、业务部等部门，将从原材料进厂到交付顾客全过程中，针对产品防潮、防光、防碰撞或压伤产品、防火、防混淆等要求，识别过程中产品防护风险，把控制措施写入流转作业流程中，确保在生产和服务提供中，为过程的输出提供必要的防护以保持对要求的符合性。

注：防护可包括标识、搬运、包装、贮存、传输或运输以及保护。

#### 8.5.5 交付后活动

生产部参与编制《产品防护程序》并识别交付到客户处产品退货、调换等风险，制订相关政策写到合同中，编制《顾客满意度控制程序》，明确投诉、退货生产服务过程作业要求；合同内容同时包括销售到最终顾客使用后的服务的要求。

在确定所需的交付后活动的程度时，公司将考虑：

- a) 法律和法规要求。
- b) 产品和服务潜在的非预期后果（公司承诺等）；
- c) 产品和服务的性质、用途以及预期使用寿命；
- d) 顾客的要求（合同要求）；
- e) 顾客的反馈（投诉或抱怨）。

注：交付后活动可包括诸如担保条件下的措施、合同规定的义务，如维护服务以及附加服务，如三包服务。

#### 8.5.6 变更控制

生产部对生产提供过程中，任何可能对持续提供顾客满意和稳定的产品质量及风险进行评审，采取应对措施以降低负面风险，保存评审记录。

评审记录包括: 变更评审结果、授权变更的人员以及评审所引发必要措施。

## 8.6 产品和服务的放行

生产部建立有文件化的《产品的监视和测量控制程序》和其它产品检验作业规范, 将按照检验标准策划安排的阶段进行产品验证。

除非得到授权检验放行人员的批准或得到顾客的批准, 未经检验或检验不合格产品, 不得向顾客放行产品和服务。

将保存满足接收准则的证据(产品检验记录)。记录内容包括:

- a) 包括满足接收准则的证据;
- b) 可追溯到有权放行产品和服务的人员。

## 8.7 不合格输出的控制

8.7.1 生产部建立有文件化的《不合格品控制程序》, 将确保不符合要求的过程输出、产品与服务得到识别和控制, 以防止其非预期的使用或交付。

将根据不合格的性质及其对产品和服务合格的影响采取适当的纠正措施。这一要求同样也适用于产品交付后或者服务提供时发现的不合格产品和服务。

将采取下列一项或多项措施处理不合格输出:

- a) 纠正;
- b) 隔离、返工、退货和暂停产品和服务的提供;
- c) 告知顾客;
- d) 获得让步接收的授权;

对不合格品纠正后应验证其是否符合要求。

8.7.2 不合格纠正后应对其再次进行符合性验证, 并保存由此形成的文件化信息(记录), 内容要求:

- a) 描述不合格;
- b) 描述所采取的措施;
- c) 描述所获取的让步许可;
- d) 表明有权做出放行不合格决定的人员。

## 9 绩效评价

### 9.1 监视、测量、分析和评价

#### 9.1.1 总则

公司确定:

a) 需要得到监视和测量的对象: 综合部负责质量/目标监视和测量、综合部负责供应商业绩监视和测量、业务部负责顾客满意度监视和测量、公司内审组负责管理体系运行监视和测量、总经理负责组织对方针和目标适宜性评价、综合部负责适用法规合规性监视和测量、生产部负责对监视和测量设施进行定期检验、生产部负责执行对现场过程环境进行监测。

b) 各部门针对确定监视和测量的对象, 编制监测作业程序, 明确监视、测量、分析和评价的方法/标准、监视和测量的时机、对监视和测量结果进行分析和评价的时机。

c) 策划用于监视和测量的设施, 应确保使用经校准或经验证的监视和测量设备, 综合部通过目标指标测量, 评估绩效, 必要时监测设施可委托第三方进行检验。评价结果相关信息, 应按策划的程序执行。

各部门将评价本部门至少一个年度内的质量管理体系的绩效和有效性, 形成评价报告(可以以年终总结形式)作为公司年度内管理评审输入。

各监视和测量分析结果, 应保持文件化信息(文件和记录)。

#### 9.1.2 顾客满意

业务部制订《顾客满意度控制程序》由业务部执行, 业务部及时对顾客日常的销售业绩、客户抱怨投诉情况、退换货情况及顾客对其要求是否已得到满足的感受的相关信息进行处理。

每年至少一次通过调查表形式对顾客满意度进行评价编写汇总分析报告。

(1) 公司应监视顾客对其需求和期望获得满足的程度的感受。公司应确定这些信息的获取、监视和评审方法。

注: 监视顾客感受的例子可包括顾客调查、顾客对交付产品或服务的反馈、顾客会晤、市场占有率分析、赞扬、担保索赔和经销商报告。

(2) 通过客户对产品质量、交付、服务等方面满意度的监控, 从而实现对质量管理体系的绩效的测量和改进。

(3) 业务部负责对顾客满意和不满意信息进行收集分析; 监控客户满意和不满意的信息, 对客户不满意或投诉原因分析及纠正措施的制定与实施;

(4) 综合部负责将信息分析的资料留存, 并将结果作为管理评审的输入, 并做出改进决策;

本公司制订并实施《顾客满意度控制程序》和收集和分析顾客对本公司是否满足其要求的意见的有关信息, 作为对质量管理体系业绩的一种测量, 这些信息的内容包括产品符合性、交付和服务等方面的顾客反映是否满意。

#### 9.1.3 分析与评价

公司确定以下部门分析评价的职责和要求, 综合部编制《数据收集和分析控制程序》:

a) 生产部检验员应对每月各生产单位的产品质量目标进行统计分析与评价;

b) 业务部顾客满意的程度分析与评价: 见 9.1.2 顾客满意;

c) 质量管理体系的绩效和有效性: 综合部对各部门月度质量目标进行分析评价。

d) 策划实施的有效性: 见 6.2

e) 应对风险和机遇所采取措施的有效性: 见 6.1

f) 外供方的绩效: 综合部负责策划评价分析方案并实施每年至少一次的综合评价, 见 8.4 要求。

g) 体系运行过程中的持续改进需求, 见 10.3

评价输出内容:

a) 策划是否得到有效实施的结论;

b) 风险和机会应对措施的有效性的结论;

b) 质量管理体系改进的需求。

## 9.2 内部审核

9.2.1 综合部建立文件化的《内部审核控制程序》，确定内审组按照策划的时间间隔进行内部审核，以提供有关质量管理体系是否：

- a) 符合：
  - 1) 符合本公司自身对质量管理体系的要求；
  - 2) 质量管理体系的要求；

b) 得到有效的实施和保持。

9.2.2 审核组将：

- a) 策划、建立、实施和保持一个或多个审核方案，包括审核的频次、方法、职责、策划的要求和报告。审核方案应考虑相关过程的重要性、对组织有影响的变更以及以往审核的结果，

输出年度内审计划和单次审核计划；

- b) 单次审核计划中，规定每次审核审核准则以及范围；
- c) 审核组长对审核员的选择和审核组的分工实施，应确保审核过程的客观性和公正性；
- d) 要求审核报告（附审核发现）提交给相关管理者；
- e) 对审核发现的不符合，应及时采取适宜的纠正和纠正措施；
- f) 保存审核过程相关的记录，作为审核方案已得到实施和审核结果的证据，如审核计划、核查记录、不符合报告及整改资料、审核报告。

9.3 管理评审

9.3.1 总则

最高管理者应按照策划的时间间隔对公司的质量管理体系进行评审，以确保其持续的保持适宜性、充分性和有效性，并与公司的战略方向一致。

- 1) 适宜：是否仍适用于其用途？
- 2) 充分：是否仍然足够
- 3) 有效：是否仍达成期望的结果

公司每年进行一次管理评审（每 12 个月做一次），以确保质量管理体系持续的适宜性、充分性和有效性，评审包括评价质量管理体系改进的机会和变更的需要，包括质量方针和质量目标。

9.3.2 管理评审输入

管理评审输入是为管理评审提供充分准确的信息，是为管理评审有效实施的先决条件。管理评审输入包括以下内容相关的、现时的、实绩和改进的机会：

- a) 以往管理评审所采取措施的实施情况；
- b) 与质量管理体系相关的内外部因素的变化；
- c) 有关质量管理体系绩效和有效性的信息，包括下列趋势性信息：
  - 1) 顾客满意和相关方的反馈；
  - 2) 质量目标的实现程度；
  - 3) 过程绩效以及工程设计服务的符合性；
  - 4) 不合格以及纠正措施；
  - 5) 监视和测量结果；
  - 6) 审核结果；
  - 7) 外部供方的绩效。
- d) 资源的充分性；
- e) 应对风险和机遇所采取措施的有效性（见 6.1）；
- f) 改进的机会。

9.3.3 管理评审输出

管理评审输出是管理评审的结果，将直接导致本公司质量管理体系、产品实物质量的不断改进，是总经理对质量方针和目标，及至经营方针作战略决策的重要方面。管理评审输出包括：

- 质量管理体系及其过程有效性的改进措施；
- 对质量管理体系的持续适宜性、充分性和有效性的结论；
- 与质量管理体系变更的任何需求相关的决策，包括资源；

# 质量手册

文件编号:XX/SC-2021

版本: A/0

与客户要求有关的产品或服务的改进措施;

质量目标未实现时需要采取的措施;

如需要,改进质量管理体系与其他业务过程融合的机遇;

任何与组织战略方向相关的结论。

管理评审按照《管理评审控制程序》进行,其输入和输出结果予以记录并按照《文件控制程序》和《质量记录控制程序》的要求加以控制。公司应保留作为管理评审结果证据的形成文件的信息。

## 10、改进

### 10.1 总则

公司各部门在落实本手册“9.1 监视、测量、分析和评价”要求时，将确定不符合和选择改进的机会，实施必要的改进措施，以实现质量管理体系预期结果，满足顾客/相关方、法规和自身要求和增强顾客满意。

这些措施应包括：

- a) 改进产品和服务以满足已知以及应对未来的需求和期望；
- b) 纠正、预防或减少非预期的影响；
- c) 改进质量管理体系的绩效和有效性。

注：改进的例子可包括纠正，纠正措施，持续改进，突破式的变更，创新和重组。

### 10.2 不合格与纠正措施

10.2.1 发生不合格时，包括投诉，将按以下要求编制《纠正和预防措施控制程序》：

- a) 对不合格应做出紧急响应，应：
  - 1) 采取措施控制和纠正不合格；
  - 2) 处理造成的后果（包括减轻有害的影响）；
- b) 通过以下措施评价采取措施消除不合格原因的需求，以避免再次发生或在其他区域发生：
  - 1) 评审不合格；
  - 2) 确定不合格的原因；
  - 3) 确定类似不合格是否存在，或可能发生；
- c) 实施计划安排的所需的措施；
- d) 评审所采取纠正措施的有效性；
- e) 必要时，更新策划时所确定的风险和机会，并把这些控制措施融合到业务流程中；
- f) 必要时，对质量管理体系进行变更。

纠正措施应与所遇到的不合格的影响程度相适应。

10.2.2 将保存文件化信息，作为以下方面的证据：

- a) 不合格的性质以及随后采取的措施；
- b) 纠正措施的结果。

### 10.3 持续改进

公司承诺将持续改进质量管理体系的适宜性、充分性和有效性。

各部门通过“分析和评价”的结果以及管理评审的输出，确定作为持续改进需求或机会并加以及时有效的改善。

# 质量手册

文件编号:XX/SC-2021

版本: A/0

## 附件1: 质量/方针和目标

1 质量方针: 诚信为本, 客户至上; 品质为本, 精益求精。

2 质量目标

总目标

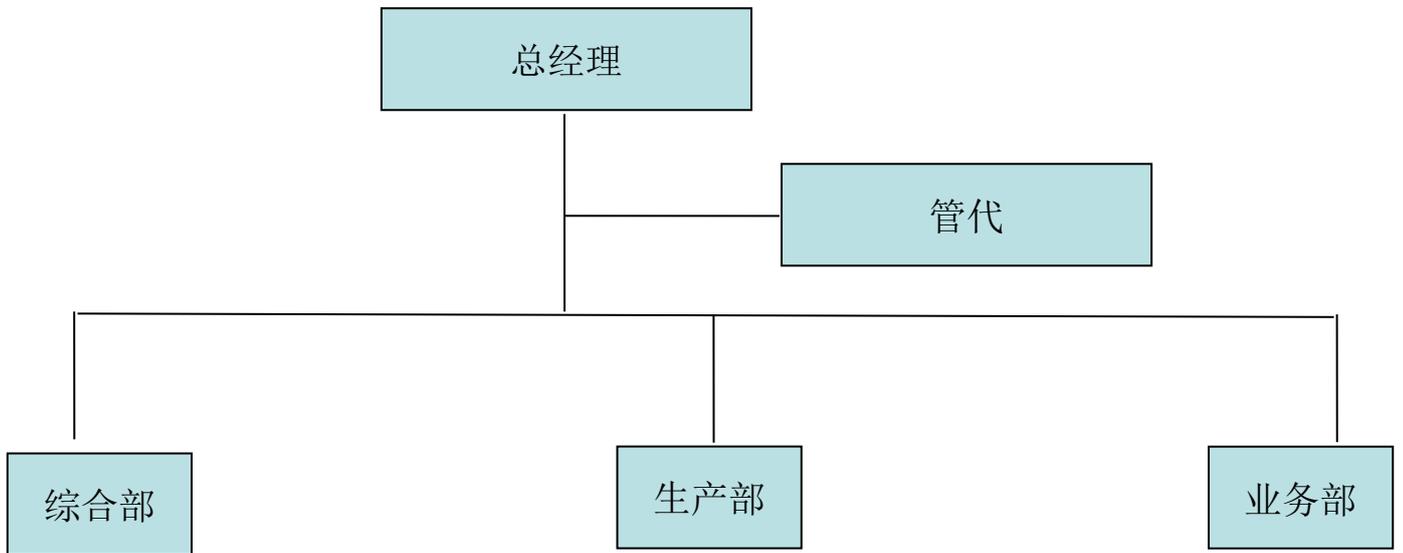
项 目		指标值	执行部门	配合部门	统计频率
总目标	成品一次交检合格率	100%	生产部	生产部	1次/月
	顾客满意分	94分以上	业务部	各部门	1次/年

# 质量手册

文件编号:XX/SC-2021

版本: A/0

附件2 组织及质量管理体系结构图



## 附件3 各主要岗位的职责和权限

### 总经理职责 岗位职责

- a. 贯彻国家的法律、法规，批准、发布本公司的管理方针、管理手册、程序文件和第三层次文件，对公司的管理、体系的建立、运行、负全面责任；
- b. 任命和授权体系负责人负责管理体系的建立、完善和运行；
- c. 确定公司各部门管理职能，使管理责任得到层层落实；
- d. 主持负责管理评审工作；
- e. 对公司一切经营活动负责，主持公司日常工作；
- f. 主持制定和执行企业发展规划，更新和改造计划和年度经营、销售并组织实施；
- g. 根据企业的发展需要设置必要的组织机构，定岗定员，制定各级人员的岗位责任制，并规定各级人员的相互合作制约关系，配备必要的资源；
- h. 负责中高层管理人员任免、劳动报酬及奖惩的执行；
- i. 代表公司签订有关协议和合同；
- j. 定期召开企业内部各种例会，对各部门主管给予指导，了解企业内部情况，及时解决发现的问题；
- k. 加强企业文化建设，提高员工素质，搞好社会公共关系，建立公司良好的社会形象；
- l. 负责公司的管理体系方针的制定，管理目标指标和管理方案的批准；
- m. 负责确定组织机构和各部门的质量/环境/安全职能的分配；
- n. 负责向各部门传达遵守国家相关质量/环境/安全的法律、法规、要求的重要性；
- o. 负责确保支持管理体系正常动作所需的资源配备；

### 体系负责人 岗位职责

- a. 负责对管理体系的正常运行实施管理；
- b. 组织贯彻公司管理体系方针，实施管理目标和管理计划，监督各部门各级管理人员履行质量职责；
- c. 负责处理公司内外重要事宜，组织向顾客或第三者提供各项证据；
- d. 组织领导内部审核和监督纠正措施的落实，不断完善管理体系。
- e. 负责按照标准要求建立、实施、保持管理体系。
- f. 负责向总经理报告管理体系的业绩和任何改进的需求。
- g. 负责代表总经理就公司管理体系事宜与外部进行联系。
- h. 确保在本公司法律法规及要求的识别、评价等工作的审核。
- i. 负责组织纠正和预防措施跟踪验证工作。
- j. 负责组织内部审核及管理体系认证工作。

### 综合部经理工作职责：

#### 岗位职责：

统筹管理公司行政后勤服务工作：监督后勤工作的执行，并提出改进意见；

负责公司行政事务的上传下达；负责各部门之间和领导之间的协调；

负责收集各部门工作计划提交至领导；

负责制定部门工作计划，经领导审批后负责监督实施；

负责监督综合部秩序以及其他综合部日常工作。 统筹负责档案文书管理：负责制定、完善档案文书管理的各项规章制度，并监督执行，做好保密工作。

负责相关会议的组织，以及会议决议的督办事项：负责会议场所的安排与布置；

负责会议相关活动的安排；

负责会议决议的督办事项。

其他行政类工作：负责综合部预算的合理支配；负责综合部以及各部门的办公用品、设备设施的使用以及报损报失等工作；负责与后勤等部门的沟通协调工作；做好综合部重要文件、重要事件的保密工作；组织综合部人员的学习培训活动等。

负责供应商管理，做好供应商的评价和登记工作；

负责统计和核对采购信息,并将采购信息完整传达到供应商,确保原材料物资及时准量到达公司;  
负责做好与供应商的沟通工作,保持良好的合作关系,以利于公司的产品销售和客户服务;  
在工作过程中接收到或发现有新的或修改的法律、法规及其他要求时负责将信息传递到归口管理部门;  
负责对公司原材料采购进行控制,施加环境/安全影响,宣传公司的质量方针;

## 业务部经理工作职责:

### 岗位职责:

编制年、月销售指标计划。

完成公司下达的销售指标,拓展市场目标。

控制销售费用指标,完成利润指标。

维护各客户关系,保证销售支持。

建立健全客户档案、销售档案、价格异动档案。

建立有效的市场信息反馈系统,顾客满意度调查回馈系统,保证服务质量的可控性。

保证销售货款按时100%回款。

负责客诉处理

## 内审员工作职责:

### 审核组长岗位职责:

审核组长由总经理或管理者代表委任,在总经理领导下负责公司的管理体系审核的具体组织工作,对总经理负责;

组织编写《内部审核报告》,分送公司领导和有关部门;

组织审核组对被审核部门的纠正措施进行跟踪验证。

内审员应接受相应专业培训,并得到资格认可;

内审员在内部质量环境安全审核中,应客观、公正地实施审核,编制不符合报告,提出纠正措施建议,并跟踪纠正措施的实施情况,确保审核有效性;

内审员在审核的过程中,不应参加与自身有责任关系的部门审核;

### 内部审核员(内审员)

#### 岗位职责:

内审员在审核组长领导下进行公司内部质量环境安全审核;

负责对被审核部门的调查取证,对不合格项进行评定,编写《不符合项报告》;

对被审核部门的纠正措施进行跟踪。

内审员在审核的过程中,不应参加与自身有责任关系的部门审核;

## 生产部职责

负责编制生产安排表,并按计划要求公司生产;

负责编制生产计划并协调生产任务安排;

负责根据仓库库存数据提示,对低于安全库存的物料填写请购单提出请购

负责撰写产品生产报告及产品的相关技术文件

负责生产现场的5S管理;

负责公司生产员工的培训和技能训练;

负责对不合格品的控制,原因分析,提出改进意见,并采取针对性纠正措施,做好产品留样,跟踪生产车间的生产,编制成品检验标准和检测方法等。

负责撰写产品生产报告及产品的相关技术文件

负责生产现场的6S管理;

参与生产异常、不合格品、客诉的分析及处理；  
根据编制来料、过程、成品检验标准，并按标准要求实施质量检验；  
负责公司生产的日常管理工作，同时协调和配合相关部门，保证生产任务的有效进行。  
根据公司绩效考核制度，制定并完善本部门人员绩效考评标准的制定和执行。  
在完成本职工作的同时，尽力配合相关部门和完成公司领导临时交付的各项工作任务。  
负责对产品实现过程的策划工作；负责对产品策划过程的控制工作；  
负责数据分析

## 财务部职责

确保环境资金和员工健康体检资金的投入  
确保内部沟通和配备管理体系所需资源

# 质量手册

文件编号:XX/SC-2021

版本: A/0

附件4 质量管理体系职能分配表

标准条款	总经理	综合部	生产部	业务部
4.1 理解组织及其背景环境	▲	△	△	△
4.2 理解相关方的需求和期望	▲	△	△	△
4.3 确定质量管理体系的范围	▲	△	△	△
4.4 质量管理体系及其过程	▲	△	△	△
5.1.1 领导作用和承诺 总则	▲	△	△	△
5.1.2 以顾客为关注的焦点	▲	△	△	△
5.2 质量方针 (5.2.1, 5.2.2)	▲	△	△	△
5.3 组织的作用、职责的权限	▲	▲	▲	▲
6.1 风险和机遇的应对措施	▲	△	△	△
6.2 质量目标及其实施的策划	▲	▲	▲	▲
6.3 变更的策划	▲	△	△	△
7.1.1 资源 总则	▲	△	△	△
7.1.2 人员	△	▲	△	△
7.1.3 基础设施	△	▲	△	△
7.1.4 过程运行环境	△	▲	△	△
7.1.5 监视和测量资源	△	△	▲	△
7.1.6 组织的知识	△	▲	△	△
7.2 能力	△	▲	△	△
7.3 意识	△	▲	△	△
7.4 沟通	△	▲	△	△
7.5 成文信息	△	▲	△	△
8.1 运行 运行策划和控制	▲	△	▲	▲
8.2.1 顾客沟通	△	△	△	▲
8.2.2 与服务相关的要求的确定	△	△	△	▲
8.2.3 与服务相关的要求的评审	△	△	△	▲
8.2.4 服务要求的更改	△	△	△	▲
8.3 产品和服务的设计开发	△	△	▲	△
8.4 外部提供过程、产品和服务的控制	△	▲	△	△
8.5 产品和服务提供	△	△	▲	△
8.5.1 生产和服务提供的控制	△	△	▲	△
8.5.2 标识和可追溯性	△	△	▲	△
8.5.3 顾客或外部供方的财产	△	△	△	▲
8.5.4 防护	△	△	▲	△
8.5.5 交付后的活动	△	△	△	▲
8.5.6 变更控制	△	△	▲	△
8.6 产品和服务的放行	△	△	△	▲
8.7 不合格输出的控制	△	△	▲	△
9.1.1 监视、测量、分析和评价 总则	▲	△	△	△
9.1.2 顾客满意	△	△	△	▲

# 质量手册

文件编号:XX/SC-2021

版本: A/0

标准条款	总经理	综合部	生产部	业务部
9.1.3 分析与评价	▲	△	△	△
9.2 内审审核	△	▲	△	△
9.3 管理评审	▲	△	△	△
10.1 总则	▲	△	△	△
10.2 不符合与纠正措施	△	△	▲	△
10.3 改进	▲	△	△	△

▲代表主要职能部门      △代表次要职能部门

# 质量手册

文件编号:XX/SC-2021

版本: A/0

## 附录5: 程序文件目录

序号	文件编号	文件名称
1	XX-CX-01-2021	文件控制程序
2	XX-CX-02-2021	质量记录控制程序
3	XX-CX-03-2021	质量目标控制程序
4	XX-CX-04-2021	管理评审控制程序
5	XX-CX-05-2021	人力资源控制程序
6	XX-CX-06-2021	与顾客有关过程控制程序
7	XX-CX-07-2021	采购控制程序
8	XX-CX-08-2021	生产服务过程与设备控制程序
9	XX-CX-09-2021	标识和可追溯性控制程序
10	XX-CX-10-2021	顾客财产管理程序
11	XX-CX-11-2021	产品防护程序
12	XX-CX-12-2021	监视和测量设备控制程序
13	XX-CX-13-2021	产品一致性控制程序
14	XX-CX-14-2021	顾客满意度控制程序
15	XX-CX-15-2021	内部审核控制程序
16	XX-CX-16-2021	产品的监视和测量控制程序
17	XX-CX-17-2021	不合格品控制程序
18	XX-CX-18-2021	数据收集和分析控制程序
19	XX-CX-19-2021	纠正和预防措施控制程序
20	XX-CX-20-2021	相关方需求和期望控制程序
21	XX-CX-21-2021	环境分析控制程序
22	XX-CX-22-2021	风险和机遇控制程序
23	XX-CX-23-2021	销售过程控制程序
24	XX-CX-24-202	设计开发控制程序

# 质量手册

文件编号:XX/SC-2021

版本: A/0

附录6: 产品和服务实现的流程