

宁波北仑华尔讯电子元件有限公司

质 量 手 册

(根据GB/T 19001-2023idtISO 9001:2023质量管理体系 规定 编制)

受控	
分发号	001

文献编号: HEX/QM—A/0-2023

修订状态: A/0

编 写: 朱松锋

审

核: 胡林臣

批 准：胡先臣

公布日期：2023-04-20

实行日期：2023-04-20

01. 目 录

标题	页次	标题	页次
01 目录	2	7. 5. 5产品防护	24
02 颁布令	3	7. 6 监视和测量设备的控制	25
02企业概况	4	8 测量、分析和改善	26
04 质量手册管理	5	8. 1 总则	26
1引用原则、定义和范围	6	8. 2 监视和测量	26
4 质量管理体系	7	8. 2. 1 顾客满意	26
4. 1 总规定	7	8. 2. 2 内部审核	26
4. 2 文献规定	7	8. 2. 3 过程的监视和测量	27
4. 2. 1 总则	7	8. 2. 4 产品的监视和测量	27
4. 2. 2 质量手册	8	8. 3 不合格的控制	27
4. 2. 3 文献控制	8	8. 4 数据分析	28
4. 2. 4 记录的控制	8	8. 5 改善	28
5 管理职责	9	8. 5. 1持续改善	28
5. 1 管理承诺	9	8. 5. 2纠正措施	29
5. 2 以顾客为关注焦点	9	8. 5. 3防止措施	29
5. 3 质量方针	9	附录1 程序文献目录	
5. 4 筹划	10	附录2 质量方针	
5. 4. 1质量目的	10	附录3 质量目的	
5. 4. 2质量管理 体系筹划	10	附录4 工艺流程图	
5. 5 职责、权限和沟通	11	附录5文献修改记录	
5. 6 管理评审	14		
6 资源管理	16		
6. 1 资源的提供	16		
6. 2 人力资源	16		
6. 2. 2能力、意识、培训	16		
6. 3 基础设施	17		
6. 4 工作环境	17		
7 产品实现	18		
7. 1 产品实现的筹划	18		
7. 2 与顾客有关的过程	18		
7. 2. 1与产品有关规定确实定	18		

7.2.2与产品有关规定的评审	18		
7.2.3顾客沟通	19		
7.4 采购	21		
7.4.1采购过程	21		
7.4.2采购信息	21		
7.4.3采购产品验证	21		
7.5 生产和服务提供	22		
7.5.1生产和服务提供的控制	22		
7.5.2生产和服务提供过程确实认	23		
7.5.3标识和可追溯性	23		
7.5.4顾客财产	24		

02. 颁布令

为了保证产品质量满足顾客规定，永无止境追求顾客满意管理的规定，根据 GB/T19001-2023 原则，结合企业实际状况，建立了质量管理体系，制定和明确了管理职责、资源管理、产品实现、测量分析和改善的过程规定，形成文献化的质量体系,现予公布，于2023年 11月20日实行。

本企业的所有部门和全体员工，应切实遵守手册中的各项规定，保证产品质量的持续稳定和环境管理各项规定的执行。在质量方针的指导下，各级人员应为质量目的的实现和永无止境追求顾客满意作出自己应有的奉献。

总经理：胡先臣

2023年 11月20日

任 命 书

为了贯彻执行GB/T19001-2023原则，加强对质量管理体系运作的领导，切实保障质量管理体系的合适性、充足性、有效性，增进持续改善和满足顾客规定意识的形成：

- a) 保证质量管理体系所需的过程得到建立、实行和保持;
- b) 向最高管理者汇报质量管理体系的业绩和任何改善的需求;
- c) 保证在整个组织内提高员工的产品质量意识。
- d) 就质量管理体系有关事宜的外部联络。

特任命：**朱松锋** 同志为管理者代表。

总经理：胡先臣

2023年11月20日

0. 3企业概况

宁波华尔讯电子元件有限企业地处经济发达、发展迅猛的浙江东部沿海宁波市区，市区内交通发达，距宁波栎社机场、宁波北仑港口、杭州跨海大桥、甬舟跨海大桥、杭甬铁路、杭甬高速公路和同三高速公路近在咫尺，地理位置优越，交通十分便捷。

宁波北仑华尔讯电子元件有限企业始创于2023年，是一家专业加工精密五金产品的生产厂家。现厂区面积1800M²，设有自动车、数控、仪表三个车间，拥有自动车床、数控车床、仪表车床、无心磨、抛光机、切边机、超声波清洗机、研磨机、雕刻机、烘干机等各类生产设备80余台（套），工艺设备先进，技术力量雄厚，检测手段完善，质量上乘，价格实惠，交货及时，售后服务优良，产品远销欧、美、日本、东南亚等多种国家及地区。

产品波及：电子、通讯、汽车、厨具、灯具等领域。

宁波北仑华尔讯电子元件有限企业自2023年创立以来，简易办厂，白手起家，几经磨砺，发展壮大，面对剧烈的市场竞争，一直坚持“市场为本，顾客为尊，诚信专业，品质至上”的经营理念，一直坚持以严格、高效、务实的管理为寄托，重质量，守信誉，抓住细节成就品质，制定了严格的生产工艺管理制度，并以管理严实、质量稳定、价格实惠、服务真诚的企业形象，回报社会和广大客户好评。此后，企业将继续努力奋斗，加强企业内部管理，完善质量保证体系，用工艺精粹，质量上乘的各类产品回馈社会，并愿与社会各界共创未来。

单位名称:宁波北仑华尔讯电子元件有限企业

地址：宁波市北仑区小港街道经五北路九房3号一幢1号-4

：

：

：315801

0.4质量手册的管理

0.4.1质量手册的编、审、批

质量手册由管理部组织有关部门编写，管理者代表审核，总经理同意后生效。

0.4.2发放

手册分受控和非受控两类。受控手册受更改控制，更改后的文献页及时下达，撤下作废文献页。非受控的手册，不受更改控制，更改后的文献页一般不送达。

管理部负责对受控手册统一编号、登记、发放、更改等归口管理工作。受控手册打上“受控”章，作好发放记录。非受控手册只作发放登记，不编号。

0.4.3修改

管理部 根据有关部门、人员提出的修改意见，经管理者代表审核，报总经理同意实行更改。

0.4.4受控手册持有者的责任：

- a) 负责接受质量手册及其换版；
- b) 插入有效页次，抽出作废页次；
- c) 按照有关页次目录，检查有无缺页或作废页次；
- d) 外观保护，更换破损的页次；
- e) 对手册的保管、保密负责。

引用原则、定义和范围

1 引用原则

GB/T19000-2023idt ISO9000:2023质量管理体系 基础和术语

GB/T19001-2023 idt ISO9000:2023 质量管理体系 规定

产品质量法、协议法、原则化法、计量法

2 手册采用GB/T19000-2023术语和定义。

3 范围

3.1 主题内容:

手册阐明了企业的质量方针、目的,描述和阐明了构成质量管理体系各过程的内容和规定,是实行质量管理、开展质量控制和质量改善活动的基础性文献。通过体系的有效应用,包括体系持续改善的过程以及保证符合顾客与合用的法律法规规定,意在增强顾客满意。

3.2合用范围

手册合用于企业内部的质量管理工作,以保证质量管理体系的持续有效地运行。

1)合用于外部质量保证,以向顾客证明具有稳定提供满足顾客和合用的法律法规规定的产品的能力。

2)合用于向外界或独立的认证机构展示质量管理体系符合GB/T19000-

2023原则规定,用于寻求第三方认证机构对企业质量管理体系的认证/注册。

3.3 手册覆盖的产品范围为:精密五金件的生产。

3.4 GB/T19001-

2023原则规定删减合理性阐明:因我企业精密五金件的生产均按样品及客户图纸技术规定进行生产,不涉及产品的设计和开发,因此删减GB/T19001-

2023原则7.3条款内容。同步在产品的生产过程输出均能实行监视或测量,并得到有效控制,以上删减不影响提供满足顾客规定和适使用方法律法规规定的产品的能力或责任。

4 质量管理体系

4.1 总规定

企业

按GB / T19001—2023原则的规定建立质量管理体系，形成文献，加以实行和保持，并持续改善其有效性。

4.1.1建立的质量管理体系按过程措施和管理的系统措施确定了所需的输入、输出、投入的资源 and 所需的活动以及这些活动过程及其在企业的应用，

4.1.2 确定过程的次序和互相作用

质量管理体系包括产品的实现过程和支持过程由管理职责、资源管理、产品实现及测量、分析和改善等部分构成。确定过程之间的内在联络互相作用，并充足体现了顾客和法律、法规的规定。

4.1.3确定所需的准则和措施

为使过程在受控状态下有效运行，以到达预期目的，确定了所需要的准则和措施，如程序文献、工艺规程、检查文献、作业指导书和其他所规定的文献。

4.1.4 保证获得必要的资源和信息

保证获得生产和服务过程所必要的资源，（如设备、人员、监视和测量设备）和信息（如图纸、生产加工信息、因特网的使用），来支持以上过程的有效运作和监测。

4.1.5 监视、测量和分析过程

通过顾客满意度调查、内部审核、检查和试验、数据分析等手段监视、测量和分析这些过程。

4.1.6实行必要的措施实现持续改善。

通过对监视、测量和分析采用 纠正和防止措施，以实现对这些过程筹划的成果和过程持续改善。

经识别对产品质量有影响的:热处理、表面处理/产品运送为外包过程，并按原则7.4规定对外包方进行分类控制。其控制类型和程度见《采购过程程序》描述。

4.2 文献规定

4.2.1 总则

4.2.1.1 质量管理体系文献包括：

a)质量方针和目的

- b) 质量手册
- c) 程序文献（详见附件《程序文献目录》）；
- d) 为保证质量管理体系筹划、运行和控制所需的文献及与之有关的外来文献。
- e) GB / T19001-2023的原则规定的记录。
- f) 提供查阅有关的途径。

4.2.1.2 质量管理体系文献根据GB / T19001-

2023原则规定及自身实际状况，确定所需文献的多少和详略程度，并按《文献控制程序》进行管理。

4.2.2 质量手册

4.2.2.1 规定

企业编制和保持了质量手册，包括：

- a) 质量管理体系的范围和删减：见手册“引用原则、定义和范围”一节3.3\3.4的描述。
- b) 形成文献的程序和对其引用；
- c) 对质量管理体系所有过程和它们之间的互相关系进行描述，编制了组织机构图；质量管理体系要素分派表和管理活动，资源提供、产品实现和测量等过程的互相关系及互相作用，以使企业各过程在各部门有效的协调下得到实行与保持。

4.2.2.2 质量手册是受控文献，其控制方式要符合《文献控制程序》。

4.2.3 文献控制

由责任部门按照《文献控制程序》的规定控制质量管理体系所规定的所有文献：

- a) 文献公布之前由授权人员审批其合用性。；
- b) 对文献的评审、更新和再同意规定见《文献控制程序》。
- c) 标识文献的更改和现行修订状态。
- d) 在质量管理体系有效运行起重要作用的场所，都能得到对应文献的有效版本；
- e) 文献保持清晰，易于识别和检索；
- f) 对筹划和运行质量管理体系所需的外来文献要进行搜集、标识并控制其发放。
- g) 为其他目的所保留的任何已作废的文献，文献主管部门都要做作废标识，以防止误用。

4.2.4 记录控制

记录是一种特殊类型的文献，除了按照文献的规定对其进行控制外，还应当规定质量记录的标识、贮存、保留期和处置方式，以使质量记录保持清晰、易于识别和检索，详见《记录控制程序》

4.2.4.1

质量管理体系所规定的记录要予以控制和保持，以提供质量管理体系有效运行和符合原则规定和法律法规规定的证据。

4.2.4.2 管理部是记录的主管部门，负责制定《记录控制程序》和登记表格的审定和编号。

4.2.4.3

各职能部门负责其业务范围内登记表格的设计、管理和记录的标识、贮存、检索、保护和保留期满后的处置。

4.2.4.4 记录填写应清晰、全面，保管应便于检索，不损坏、丢失。

4.2.4.5 记录保留期应满足协议和追溯性的规定。

有关程序文献：

- a. 文献控制程序。
- b. 质量记录控制程序。

5. 管理职责

5.1 管理承诺

总经理对建立、实行质量管理体系和持续改善其有效性进行承诺，并通过如下活动履行其承诺：

- 5.1.1 传达满足顾客和法律法规规定的重要性；
- 5.1.2 制定质量的方针与目的，并使全体员工充足理解并贯彻执行；
- 5.1.3 确定企业组织机构，明确各部门、各类人员的职责、权限和互相关系；
- 5.1.4 保证质量管理体系有效运行必需的资源，如人员、场地、设备、资金、技术、信息系统等。
- 5.1.4 组织管理评审，实现持续改善。

5.2 以顾客为关注焦点

总则

企业的生存与发展取决于与否能理解并满足顾客的需求和期望，为此，最高管理者：

5.2.1 确定顾客的需求和期望

通过市场调研或与顾客、有关方沟通获得必要信息，识别顾客，有关方潜在的需求和期望；

5.2.2 将顾客的需求和期望转化为规定

将顾客的规定转化为产品规定和体系的规定，在产品实现的过程中，保证每个过程的输出都满足顾客的规定，到达顾客满意。

5.2.3 使转化的规定得到满足

a) 企业必须满足法律法规及强制性产品和（国家、行业、企业）原则的规定；

b) 顾客的期望和需求，法律法规及其他规定也会随着时间的推移而修订，因此将转化的规定及筹划的质量管理体系也应随之更新，保证持续提高产品质量和服务

5.3 质量方针

5.3.1 质量方针

质量方针由总经理制定并同意，质量方针见附件1，并保证：

a) 适应本组织的宗旨；

b) 包括满足规定和持续改善质量体系有效性承诺；及遵守有关法律、法规和其他规定作出了承诺；

c) 提供一种建立和评审目的的框架；

d) 通过培训、宣传等方式，使组织各级人员都理解

e)

质量方针在持续合适性方面，通过内审、管理评审等活动得到定期评审，如有不合适时，则及时进行修订以适应规定。

5.4 筹划

质量目的

质量目的制定包括如下内容：

质量目的：总经理负责制定阶段质量目的，各部门根据企业质量目的制定本部门年度质量目的，经总经理同意后实行，由管理者代表监督。质量目的可测量并且与质量方针相一致。

质量目的以年终考核的数值为准，管代负责企业级的质量目的、各部门负责本部门质量目的考核。

5.4.2质量管理体系筹划

a) 为了实现上述已制定的质量方针、目的，总经理和管理者代表保证对质量管理体系进行筹划以满足质量目的和GB/T19001-2023规定。

b) 当对质量管理体系的变更进行筹划和实行时，如文献的重大修改，手册换版，组织机构重大调整等，要保持质量管理体系的完整性，防止产生脱节现象。

5.4.2.1质量管理体系筹划的时机

a) 按照质量管理原则建立、改善体系：

b) 质量方针、目的作出重大的更改：

c) 管理机构有重大的调整：

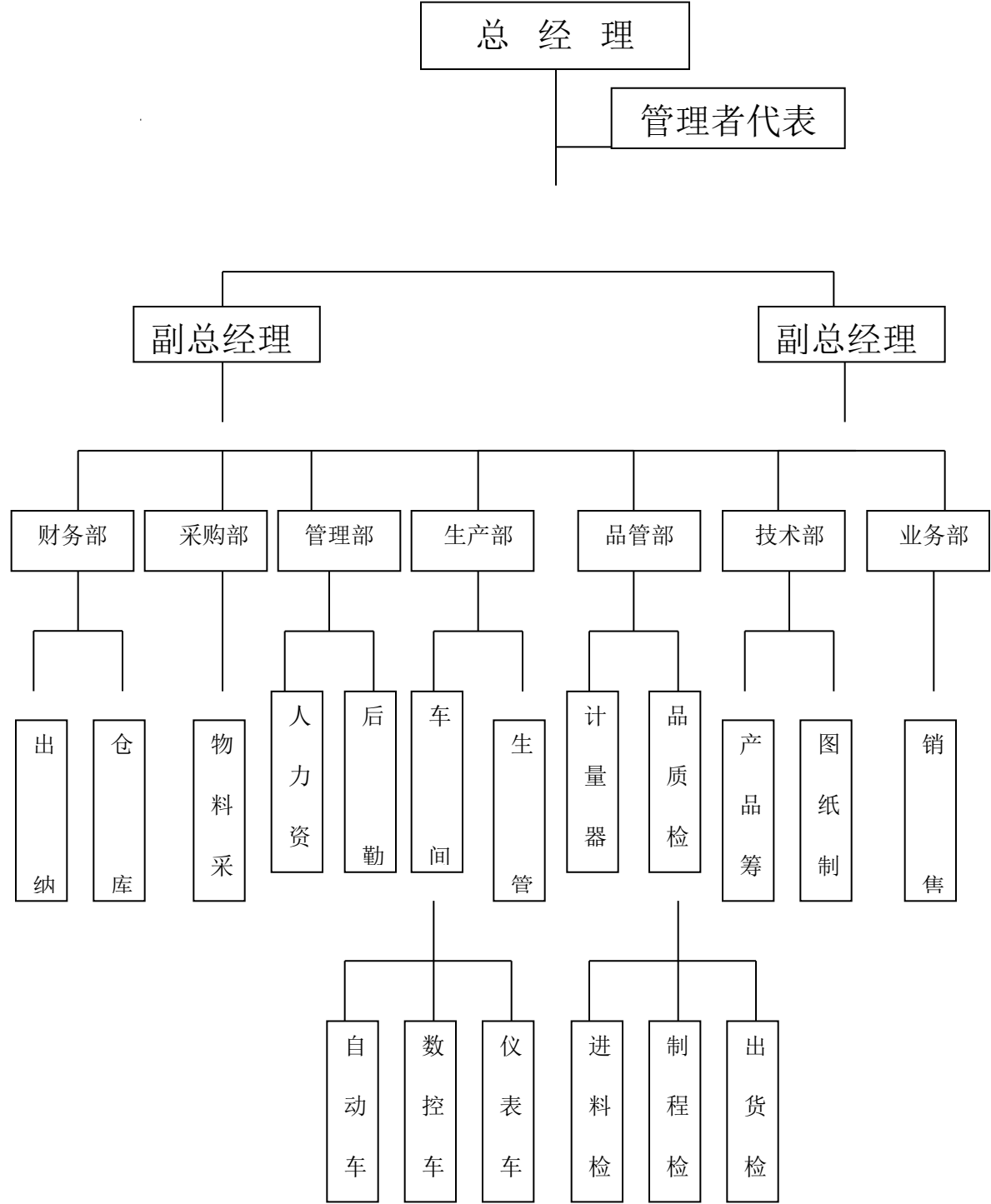
d) 既有体系文献未能覆盖全面：

5.4.3记录《质量目的登记表》

5.5 职责、权限和沟通

5.5.1 职责和权限

5.5.1.1质量管理体系组织机构图



5.5.1.2 质量职能分派表

体 系 要 求 职 能 部 门	总 经 理	管 代	管 理 部	生 产 部	技 术 部	品 管 部	采 购 部	业 务 部	仓 库	车 间
4.1 总规定	▲	△	△	△	△	△	△	△	△	△
4.2.1 文献总则		▲	△	△	△	△	△	△	△	△
4.2.2 质量手册		▲	△	△	△	△	△	△	△	△
4.2.3 文献控制			▲	△	△	△	△	△	△	△
记录控制			▲	△	△	△	△	△	△	△
5. 管理职责	▲	△	△	△	△	△	△	△	△	△
6.1 资源提供	▲	△	△	△	△	△	△	△	△	△
6.2 人力资源		△	▲	△	△	△	△	△	△	△
6.3 基础设施			△	▲	△	△	△	△	△	▲
6.4 工作环境			△	▲	△	△	△	△	△	▲
7.1 产品实现的筹划				△	▲	△	△	△	△	△
7.2 与顾客有关的过程				△	△	△	△	▲	△	△
7.4.1 采购过程				△	△	△	▲	△	△	△
7.4.2 采购信息				△	△	△	▲	△	△	△
7.4.3 采购产品的验证				△	△	▲	△	△	△	△
7.5.1 生产和服务提供的控制			△	▲	△	△	△	△	△	▲
7.5.2 生产和服务提供过程确实认				△	▲	△	△	△	△	▲
7.5.3 标识和可追溯性				△	△	△	△	△	▲	▲
7.5.4 顾客财产				△	△	△	△	▲	△	△
7.5.5 产品防护				△	△	△	△	△	▲	▲
7.6 测量和监控设备的控制				△	△	▲	△	△	△	△
8.1 总则		▲	△	△	△	△	△	△	△	△
8.2.1 顾客满意				△	△	△	△	▲	△	△
8.2.2 内部审核		▲	△	△	△	△	△	△	△	△
8.2.3 过程的监视和测量		▲	△	△	△	△	△	△	△	△
8.2.4 产品的监视和测量				△	△	▲	△	△	△	△
8.3 不合格控制				△	△	▲	△	△	△	△
8.4 数据分析				△	△	▲	△	△	△	△

8.5.1 持续改善	▲	△	△	△	△	△	△	△	△	△
8.5.2 纠正措施				△	△	▲	△	△	△	△
8.5.3 防止措施				△	△	▲	△	△	△	△

注：▲为重要职能△一般职能

.3岗位职责

企业在总经理领导下设置了生产部、品管部、管理部、财务部、技术部、采购部、业务部：

- a) 生产部下设车间；主管生产和设备管理
- b) 管理部重要负责人力资源和文献管理
- c) 业务部负责产品销售和售后工作。
- d) 品管部负责质量检查及监视和测量设备的管理工作。
- e) 采购部主导产品采购与供方评估的工作。
- f) 财务部下设仓库，主管产品储存及产品防护管理。
- g) 技术部主导产品实现及筹划。
- h) 企业对各部门和人员岗位职责的职责作出了对应规定，制定了各级部门和人员岗位职责。详细

参见《各级人员岗位职责》HEX-1—2023

5.5.2管理者代表

- a) 保证质量管理体系所需的过程得到建立、实行和保持；
- b) 向总经理汇报质量管理体系的业绩和任何改善的需求；
- c) 与质量管理体系有关事宜的外部联络；
- d) 保证在整个组织内提高满足顾客规定的意识；
- e) 主持内部审核；编制内审方案、审核计划及内审汇报。
- f) 确定、搜集和分析合适的的数据，以证明质量管理体系的合适性和有效性；
- g) 通过质量方针、质量目的、审核成果等进行数据分析，通过纠正和防止措施以及管理评审，保证持续改善质量管理体系的有效性。。

5.5.3内部沟通与信息交流

5.5.3.1总则企业通过质量例会、会议、电子媒体、联网等形式交流有关的多种信息，就质量管理体系过程及有效性的沟通。

5.5.3.2内部沟通的方式包括：

- a) 由总经理组织部门负责人不定期召开经理办公会，重要决定企业的战略发展、质量、生产、经营、人事等有关重大事项；
- b) 质量分析会，由生技部主持召开，会议一般有例行会议和临时的会议，分析产品质量状况，对存在的质量问题，制定纠正措施，对潜在的问题制定防止措施。重要事项必要时形成纪要；
- c) 由生产部或分管生产的副总主持召开生产调度会，贯彻生产计划的完毕，协调处理生产过程中存在的问题，保证协议交付期的实现；
- d) 由各部门组织内部会议，重要内容为本部门质量管理有关的重要事宜、部门阶段性工作目的和工作计划、传达企业领导及重要会议的精神、质量管理体系运行中出现重大不符合项的原因分析等；
- e) 内部审核的首末次会议，对体系运行状况进行沟通，提出改善和纠正措施的实行规定；
- f) 各班组每天组织召开班前班后会，重要内容：小结前一天的工作完毕状况；存在的问题，需要注意的事项等，当日的工作规定，处理问题的措施，跟踪控制的规定，与其他班组配合的有关事项，工序之间产品质量互检、把关的团体协作规定等；
- g) 生产部通过生产日报、周报传递有关生产任务的进展状况；
- h) 公布文献、告知，记录的传递等。

5.6 管理评审

5.6.1. 总则

企业每年至少进行一次管理评审，其时间间隔不超过12个月，总经理每年按计划时间主持质量管理体系评审，以保证其持续的合适性、充足性和有效性。并评价质量管理体系改善的机会和变更的需要，包括质量方针和质量目的；管理部负责保持管理评审的记录。

5.6.1.1职责

- a) 总经理主持管理 评审，同意 文献 记录.
- b) 管理者代表详细组织管理评审，负责向总经理汇报质量管理体系运行状况，尤其是内外审状况，并保持对应记录。

c) 管理者代表负责制定管理评审计划，并搜集评审所需资料。

d) 各部门准备管理评审资料，实行纠正/防止措施。

评审输入

管理评审输入应包括：

- a) 审核成果；
- b) 顾客反馈信息；
- b) 过程业绩和产品的符合性；
- c) 防止与纠正措施状况；
- d) 以往管理评审的跟踪措施的状况；
- e) 也许影响质量管理体系的变化；
- f) 质量改善的提议等。

评审输出

管理评审的输出应包括下列事项的任何决策和行动：

- a) 质量管理体系及其过程的改善；
- b) 与顾客规定有关的服务、产品的改善；
- c) 资源需求。

管理评审的成果以管理评审汇报的方式输出。

企业管理部根据总经理的意图在管理评审前十日编制“管理评审计划”，内容包括：管理评审目的、根据、措施、时间、评审输入内容、参与人员等，报总经理同意后实行。

有关部门根据计划安排负责编制对应的评审输入资料，经管理者代表审阅后交管理部打印。

企业评审的方式一般采用会议方式进行。会议由总经理主持，管理部负责作好会议记录。

管理部应在评审结束一周内，负责编制“管理评审汇报”，内容包括：评审目的、根据、评审综述、评审结论、质量改善决策等。经总经理同意后发至参与评审的有关人员，并对质量改善措施实行状况进行跟踪、验证和汇报。

管理评审所形成的质量记录，包括：评审计划、会议评审记录、评审汇报以及质量改善措施实行状况验证记录等，由管理部按照《记录控制程序》的规定负责归档保留。保留期限为三年。

管理评审详细见《管理评审控制程序》

记录

《管理评审计划》

《管理评审汇报》

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/006033104050010150>