

# 质量手册

QUALITY MANUAL

上海机电设备有限公司

SHANGHAI INSTRUMENT CO., LTD.

章节号	内容	修改号	末次修改 执行日期	修改页号	页次
	目录				1
	质量手册发布令				2
	质量方针批准令				3
	管理者代表委任书				4
第0章	引言				5-10
第一章	质量手册管理				11
第二章	质量管理体系				12-1 4
第三章	管理职责				15-1 8
第四章	资源管理				19-2 0
第五章	贸易的实现				21-2 8
第六章	测量、分析和改善				29-3 5
附件一	质量管理体系规定与 质量职能分派				38

# 上海机电设备有限公司

## 质量手册发布令

本手册依据 ISO9001：2023 《质量管理体系规定》的有关规定制定，它规定了公司质量管理体系的范围，阐明了公司的质量方针、质量目的，概括地描述了公司质量管理体系过程顺序及其互相作用，涉及程序的引用。

本手册是公司质量管理的基本法规及质量管理体系运营的准则，也是公司对所有客户的承诺。现予批准并发布。

本手册自 2023 年 6 月 20 日起正式实行，公司所有员工必须切实遵照执行。

总经理（署名）

2023 年 6 月 20 日

# 上海机电设备有限公司

## 质量方针批准令

本公司的质量方针为：

**质量是生命 客户是上帝 市场是命令 发展是必须**

1. 质量是生命：任何时候质量都是第一位的，不放过质量上的任何瑕疵。
2. 客户是上帝：满足并超越客户的需求，让客户 100%满意。
3. 市场是命令：及时捕获市场信息，不放过每一个机会。
4. 发展是必须：要做到连续改善，不断提高公司的绩效。

现予批准并发布。

望公司各级人员认真理解质量方针的内涵，并以实际行动认真贯彻执行。

总经理（署名）：

2023 年 6 月 20 日

上海敬邦机电有限公司

# 管理者代表任命书

今任命本公司 蓝蕾小姐 为公司管理者代表，任期三年。

任职期间授权如下：

- 1、保证质量管理体系过程的建立和保持；
- 2、向最高管理层报告质量管理体系的运营情况，涉及改进的需要。
- 3、提高整个公司的满足客户的规定的意识；
- 4、就质量体系有关事宜与外部联络。

望公司所有人员服从协调，共同履行质量职能，以保证质量管理体系有效运营。

总经理（署名）：

2023年6月20日

## 0、总则

在满足法律/法规规定的基础上，为保证本公司产品能稳定地、最大限度地、连续有效地满足顾客不断上升的需求和盼望，特制定本公司质量管理体系。（以下简称体系）

本体系完全依照 ISO9001：2023 版国际标准规定而制定，并根据公司实际状况（涉及市场需求、公司目的、公司进出口贸易能力、产品使用过程、公司规模及公司结构等）而充分考虑了其过程运作和控制的有效性。

本体系按照文献化程序规定建立。其文献按照《质量手册》、《程序文献》、《作业指导书》、《质量记录和表单》展开。《质量手册》按照公司规定的质量方针和目的及 ISO9001:2023 版标准总体描述了公司质量管理体系的内涵和模式；《程序文献》是《质量手册》的具体展开，描述了实行质量体系要素所涉及各职能部门的活动；《作业指导书》和《质量记录和表单》是体系具体的作业文献。体系解释权归总经理或总经理指定人员。

本体系所规定的规定可用于公司内部和外部各方，涉及认证机构对公司满足顾客和法规规定能力的评估。

本质量管理体系是公司总体管理体系的一项极为重要的组成部分。本体系所规定的规定亦是对公司产品技术规定的补充。

## 1、前言

质量手册的前言，一般涉及公司名称、生产规模、性质、发展简史、重要产品、从属关系、人员结构、有关业务活动、质量保证能力和发展前景，以及公司地址、邮编、电话、传真、E-MAIL 等内容。

## 2、 引用标准

分两部分：

一是在手册中引用的有关 ISO9000 族标准，如：

ISO9001：2023 质量管理体系-----规定

ISO9000：2023 质量管理体系-----基本原理和术语

ISO9004：2023 质量管理体系-----业绩改善指南

### 3、术语和定义

质量手册中的术语，若现行标准中已有规定的，可说明所依据的标准；无规定的，则给出定义或说明。如进出口公司：

#### (1)有关质量方面的术语

凡 ISO9000：2023 标准中有规定的，即采用 ISO9000：2023 标准中的术语。如进出口公司：

#### (2)有关贸易方面的术语

一般可说明采用《国际贸易术语解释通则 2023》。

### 4、公司简介

敬邦国际有限公司是一家专业从事软件服务和机电产品的国际性贸易公司。公司总部位于美国旧金山，重要业务覆盖整个亚洲太平洋地区。

上海敬邦机电设备有限公司是敬邦国际有限公司旗下一家负责国内机电产品服务的专业公司，以代理国外先进的仪器仪表为重要业务。公司目前为美国 LC 公司、Smar 公司、Moore 公司的国内一级代理商。重要服务于石油、化工、冶金、电力、涂料、食品和制药等行业。

“专业”

是上海敬邦机电设备有限公司最突出的特点。我们拥有在计量、装车、温度测量、压力测量等方面百分之百的专业水平。我们有享受国家特殊津贴的计量专家；有专业从事石油化工自控设计十几年的高级工程师；有在炼油厂、储运厂、晴纶厂从事过计量、仪表维护等工作数年的具有丰富经验的高级工程师；我们有从事现场服务工作数年的年轻工程师。同时，我们拥有一支敬业而富有朝气的销售队伍，他们为我们的客户提供一流的售前、售后服务；我们的商务部是一支拥有丰富国际和国内贸易经验的队伍，我们有快捷安全的货运部，我们的财务人员务实严谨。我们提供的服务也许不是最便宜的，但是我们的服务一定是最专业的。

公司通过数年的技术积累和发展，逐步形成了以产品和技术为主的服务特色：

- 运用我们数年的代理经验提供性价比优良的流量、温度、压力、阀门等方面的单一仪表；
- 运用我们富有经验的技术人员提供单一技术问题的从设计方案到提供产品、安装、调试、维护提供一整套服务；
- 运用我们良好的合作伙伴关系提供大型项目的成套服务工作。

我们坚信，我们一贯并且还将一如既往坚持下去的“专业”服务必将赢得作为上帝的您的信任和支持。我们同时也坚信，敬业、高素质、训练有素的专门人才是我们的主线。我们随时并且永远欢迎和我们志同道合的优秀人才加盟我们，我们不只是开着车子搭乘优秀人才和我们同行，我们还让车上的优秀人才带领我们的车开到任何地方。

法人代表：梁七华

总 经 理：梁七华

地 址：上海浦东大道 2123 号龙珠广场 806 室

总 机：（021）58515666

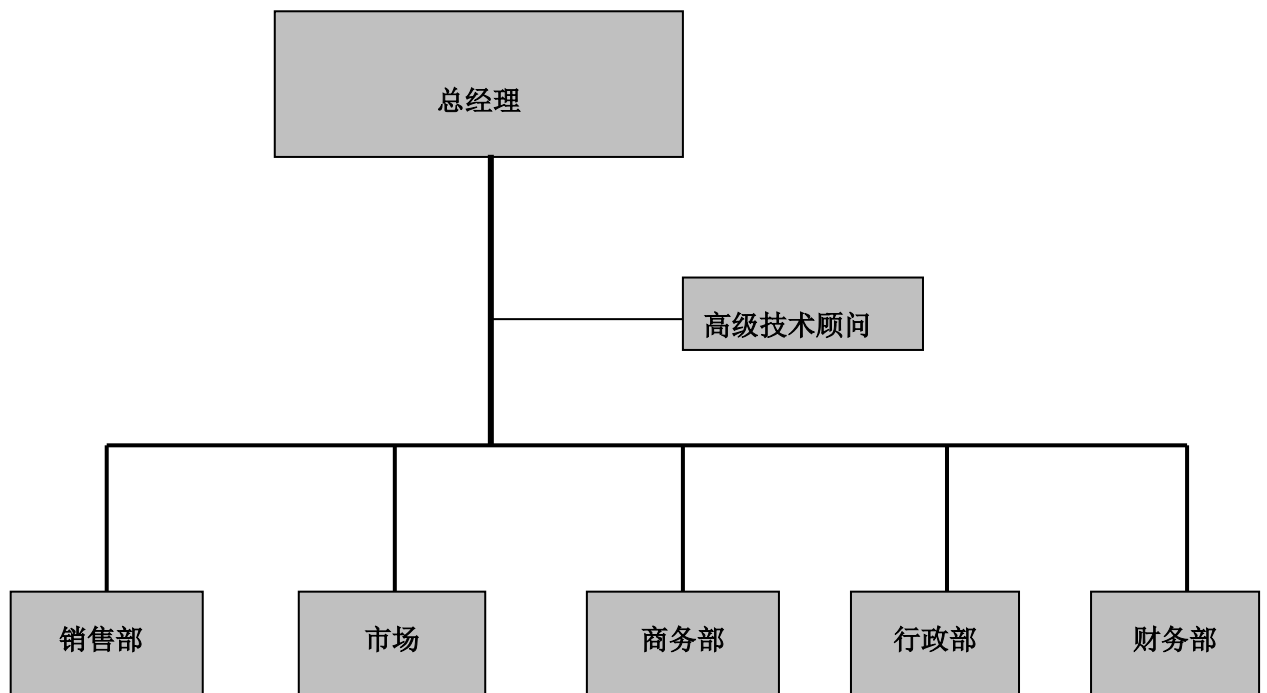
传 真：（021）58515222

邮 编：202335

网 址： .com.cn

E-MAIL:

## 5、公司组织结构图



## 6、公司质量方针

**质量第一，顾客至上，优质高效，诚信经营。**

质量，涉及实物产品质量和经营服务质量，反映实体满足明确和隐含需要的能力的特性总和。

上海敬邦机电有限公司坚持“产品质量和服务质量是浦顺的生命线”的经营理念，贯彻质量方针，作好相关工作。

**质量第一——“实物产品质量满足用户需求，经营服务质量**

**让用户满意”，始终摆在我们工作的第一位，**

**力争做到同行业的第一流。**

**顾客至上——为顾客服务是我们的宗旨，顾客的需要是我们**

**的追求，我们的一切工作服从和服务于顾客的**

需要。

**优质高效**——消灭工作差错，提高办事效率，回应用户信息  
但是夜。

**诚信经营**——对待顾客以诚相待，信誉为本，协议履约率  
100%

## 7、公司质量目的

**质量合格率 98%**

**客户满意率 94%**

NO.	质量目的	责任部门	分解指标
1	质量合格率 98%	商务部	采购产品质量合格率 100%
		销售部	销售产品质量合格率 100%
		市场服务部	服务质量合格率 98%
2	客户满意率 94%	商务部	客户满意率 98%
		销售部	客户满意率 98%
		市场服务部	客户满意率 98%

为了达成上述目的并取得连续改善的效果，上海敬邦机电有限公司大力贯彻实行 ISO-9000 标准，并力争在 2023 年第四季度内通过第三方质量体系考核认证，以提高和证实我们对内质量管理和对外质量保证的能力。

## 1、范围：

质量手册的修改、更新、发行均合用。

## 2、目的：

为了保证质量手册所涵盖本公司的质量方针、目的及承诺能配合本公司进出口贸易，合乎公司的需求，特制订本程序，使手册的修正、变更、核准和发行可以完整一致。

## 3、内容：

3.1 质量手册由总经理授权指定管理者代表汇编、修正，通过总经理核准后实行，并发行。

3.2 质量手册每年至少审核一次，并于管理评审会议中讨论，由总经理核准实行。

3.3 质量手册按照《文献控制程序》发行、修订、回收及保管。

3.4 质量手册发行至各部门或业务上需求的客户。

## 4、参考文献：

《文献控制程序》

## 1、范围：

质量管理所需的过程涉及管理、资源、贸易实现和测量。

## 2、目的：

依据 ISO9001：2023 版建立文献化的质量管理体系，并实行、保持和连续改善。

## 3、内容：

3.1 公司依据 ISO9001：2023 版国际标准建立质量管理体系并将其文献化，予以实行、保持和连续改善。为了实行质量管理体系，公司会：

3.1.1 根据公司经营业务研究拟定质量管理体系所需的重要过程，这些过程的顺序，互相作用和接口关系，涉及：

A、实现过程，如进口协议履行过程。

B、间接和支持过程：涉及管理过程、内部运作和服务运营以及质量管理体系改善的过程。

C、外包过程：涉及产品的生产、产品的质量检查、产品的储存、运送、进出口报关等。

3.1.2 通过《进口协议履行流程》拟定这些过程的顺序和它们之间的互相作用。

3.1.3 通过各项操作指导书拟定所需的准则和方法；

3.1.4 通过各项评审保证这些过程的有效运作和控制；

3.1.5 通过《基础设施与工作环境管理程序》获得必要的资源  
和信息支持过程的运作和监控；

3.1.6 通过辨认、拟定、测量、监控和分析这些过程，依照  
ISO9001：2023 标准规定，采用必要的措施以达成预期的  
结果和连续的改善。

## 3.2 文献的规定

3.2.1 公司建立质量管理体系文献，文献涉及：

A、质量方针和质量目的；

B、质量手册：ISO9001：2023 标准规定形成的程序文  
件和公司为保证过程有效策划、运营和控制所规定  
的程序文献。

C、操作文献和记录：对本公司的经营管理、运营过程  
中所涉及的重要过程，在不能保证质量控制的均应  
编制操作指导书并提供相应登记表达。

3.2.2 质量手册：

公司制定和保持质量手册，使其处在受控状态，手册内  
容应涉及：

A、质量管理体系的范围：为公司质量体系有关的部门

和人员，由于本公司的业务不涉及 ISO9001: 2023 版标准中有关“7.3 设计或开发”和“7.5.4 客户财产”、“7.6 监视和测量装置的控制”，因此上述内容不包含在质量体系认证的范围内；

B、描述质量管理体系中所有过程和他们之间的互相作用，描述或引用质量管理体系程序。

### 3.2.3 文献控制：

公司应控制质量管理体系所规定的所有文献，公司建立《文献控制程序》，规定：

A、文献在发布之前由授权人员审批其合用性；

B、对文献进行评审。假如需要，对文献进行更新和新批准.，

C、标记文献的现行修订状态；

D、在对质量管理体系有效运营起重要作用的各个场所，都能得到相应文献的有效版本；

E、文献保持清楚、易于辨认和检索；

F、外部文献进行标示和控制发放；

G、为其他目的所保存的任何已作废文献，都应及时回收并适当标记，对没有必要保存的作废文献，都应当及时销毁，防止误用发生。

### 3.2.4 质量记录的控制：

公司应控制质量管理体系所规定的记录。质量记录

应予以适当保存，以提供证明符合规定和质量管理体系有效运营的证据。有关质量记录的书写规定、标记、储存、检索、防护、保存期限和解决的规定参见《质量记录管理程序》执行。

## **1、范围：**

质量管理体系所覆盖的有关管理承诺、客户重点、质量方针、质量策划、权责、内部交流、管理评审等活动均合用。

## **2、目的：**

对质量管理体系所覆盖的有关管理承诺、客户重点、质量方

针、质量策划、权责、内部交流、管理评审等活动进行规范管理。

### 3、内容：

#### 3.1 管理承诺：

公司总经理通过以下的方式对质量体系的发展和改善的承诺提供证据。

3.1.1 以内部交流的方式及时传达满足客户和法律/法规规定的重要性；

3.1.2 制定并批准公司的质量方针和质量目的，并切实地执行；

3.1.3 每年按照计划执行管理评审，保证质量体系的连续适宜性、充足性和有效性；

3.1.4 执行有关资源管理规定，保证为实现质量目的配备必要的资源。

#### 3.2 以客户为关注焦点：

总经理或管理者代表按照《境外客户资料搜集与传送管理程序》、《客户满意限度管理程序》的有关规定及其他途径，

及时了解客户的需求和盼望，涉及与进出口贸易行业相关的法律、法规，并转化为客户的规定，连续改善以达成客户的合理规定，保证所规定的规定得到充足的理解和所有满足，以增长客户的满意限度。

#### 3.3 质量方针：

公司的质量方针由总经理制定，不合用时由管理者代表

负责修订，并废除本来的质量方针。总经理应保证质量方针满足以下规定：

3.3.1 适合本公司的发展目的；

3.3.2 涉及对满足规定和连续改善质量管理体系有效性的承诺；

3.3.3 提供一个建立和评审质量目的的框架；

3.3.4 在组织内部进行贯彻和宣传，以使各级人员都理解；

3.3.5 质量方针应得到评审，以保证连续适宜性。

3.4 策划：

3.4.1 质量目的：

总经理负责制定公司质量目的，各部门依据公司质量目的制定本部门年度质量目的，并经总经理批准后实施，由管理者代表监督。质量目的应当是可测量并且与质量方针相一致。

3.4.2 质量管理体系的策划：

总经理应保证对质量管理体系进行策划，以满足质量目的所需的过程和资源。

在对质量管理体系进行策划时，应保证变化是在受控的状态下进行，维护整个变化过程中质量管理体系的整体性。参见《管理策划控制程序》进行。

3.5 职责、权限和交流：

3.5.1 职责与权限：

为了促进质量管理体系的有效运营，制订《质量职能分派表》（见附件二），公司根据进出口贸易的实际需要设立组织机构，并根据组织机构规定，各部门职责和权限，参见各部门《组织与权限规定》。

#### 3.5.2 管理者代表：

由总经理指定一名高级管理者担任管理者代表，无论其在其他方面的职责如何，均有责任和权力负责以下事项：

- A、保证质量管理体系过程的建立和保持；
- B、向总经理报告质量管理体系的运营情况，涉及改善的需求；
- C、提高整个公司满足客户规定的意识；
- D、与外界联络有关质量管理体系方面的事务；

#### 3.5.3 内部交流：

公司应保证各部门之间质量管理体系过程及其有效性的充足交流，按《内部沟通管理程序》执行。

#### 3.5.4 管理评审：

总经理应按计划在一年内至少对质量管理体系进行一次评审，保证质量管理体系的连续的适宜性、充足性和有效性。评审应评价公司是否需要质量管理体系加以修正，涉及质量方针和目的。

### 3.6 管理评审输入

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/226133133224010141>