

XXX

XXX

RWS 管理手册及程序文件

第 A 版

文件编号: JY/RWS-QM-A/0

审 核: XXX

批 准: XXX

发放部门: XXX

分 发 号: JY/RWS-QM-A/0

本公司依据责任羊毛标准 RWS2.2 版要求编制完成了《RWS 管理手册及程序文件》第 A 版，现予以批准颁布实施。

本《RWS 管理手册及程序文件》是公司实施羊毛产品质量管理、开展质量保证、质量控制和质量改进活动的法规性文件，是公司全体员工都必须共同遵守的纲领和行动准则，也是公司羊毛产品对外质量的承诺，公司全体员工必须遵照执行。

本《RWS 管理手册及程序文件》于 20XX-5-31 发布，于 20XX-5-31 实施。

总经理： XXX

20XX-5-31

0.1 目 录

| | |
|---|-------------------|
| 颁 布 令..... | 1 |
| 0.1 目 录..... | 3 |
| 0.2 RWS 质量手册说明..... | 4 |
| 0.3 质量手册修改控制..... | 5 |
| 1.0 公司介绍..... | 6 |
| 2.0 批准任命书: | 7 |
| 3.0 质量体系中组织结构图..... | 8 |
| 4.0 质量体系管理过程各部门职责..... | 9 |
| 5.0 质量体系管理中文件引用及资源管理..... | 11 |
| 5.1. 文件引用中的追溯准则..... | 11 |
| 5.2 文件引用中的社会责任..... | 11 |
| 5.3 标签等级和标志应用..... | 11 |
| 6.0 程序文件..... | 12 |
| JY/RWS-QP-20XX-01 RWS 产品文件管理程序..... | 12 |
| JY/RWS-QP-20XX-02 RWS 产品记录控制程序..... | 13 |
| JY/RWS-QP-20XX-03 RWS 生产人员培训管理程序..... | 14 |
| JY/RWS-QP-20XX-04 RWS 产品订单评审程序..... | 15 |
| JY/RWS-QP-20XX-05 RWS 原料采购管理程序..... | 17 |
| JY/RWS-QP-20XX-06 RWS 供应商评审管理程序..... | 18 |
| JY/RWS-QP-20XX-07 RWS 原料进厂验收管理程序..... | 19 |
| JY/RWS-QP-20XX-08 RWS 产品仓储存发管理..... | 20 |
| JY/RWS-QP-20XX-09 RWS 生产隔离与追溯管理程序..... | 22 |
| JY/RWS-QP-20XX-10 RWS 产品品质检验管理程序..... | 23 |
| JY/RWS-QP-20XX-11 RWS 不合格产品控制程序..... | 24 |
| JY/RWS-QP-20XX-12 RWS 产品生产清洁管理程序..... | 26 |
| JY/RWS-QP-20XX-13 RWS 生产过程下脚料及废料处理程序..... | 27 |
| JY/RWS-QP-20XX-14 RWS 产品标签和调配管理程序..... | 错误! 未定义书签。 |
| JY/RWS-QP-20XX-15 RWS 产品上辅料使用管理程序..... | 28 |
| JY/RWS-QP-20XX-16 RWS 成品出厂管理程序..... | 30 |
| JY/RWS-QP-20XX-17 RWS 产品销售服务管理程序..... | 31 |
| JY/RWS-QP-20XX-18 RWS 产品生产统计管理程序..... | 32 |
| JY/RWS-QP-20XX-19 RWS 产品客户投诉处理程序..... | 33 |
| JY/RWS-QP-20XX-20 RWS 外发工艺流程监管规范..... | 37 |
| JY/RWS-QP-20XX-21 RWS 体系持续改进计划..... | 39 |

0.2 RWS 质量手册说明

1、手册内容

本手册系依据责任羊毛标准 RWS2.1 版要求，与本公司的实际相结合编制而成，包括：

- (1) 羊毛产品质量体系的范围：责任羊毛标准。
- (2) 质量管理标准和公司质量管理体系要求的所有程序文件。
- (3) 对质量管理体系所包括的过程顺序和相互作用的表述。

2、术语和定义

本手册采用 ISO 9001: 2015《质量管理体系 基础和术语》的术语和定义。

3、本手册为公司的受控文件，由总经理批准颁布执行。手册管理的所有相关事宜均由办公室统一负责，未经管理者代表批准，任何人不得将手册提供给公司以外人员。手册持有者调离工作岗位时，应将手册交还办公室，办理核收登记。

4、手册持有者应使其妥善保管，不得损坏、丢失、随意涂抹。

5、在手册使用期间，如有修改建议，各部门负责人应汇总意见，及时反馈到办公室；办公室应定期对手册的适用性、有效性进行评审；必要时应对手册予以修改，执行《文件控制程序》的有关规定。

1.0 公司介绍 NO: JY-GSJJ-001 Date: 20XX-5-31

XXX 拥有员工 6 人 我们主要与欧美品牌合作, 贸易各类针织毛衣, 坚持“客户第一、诚信至上”的原则为广大客户提供优质服务, 我们出货准时, 质量保证! 女装吊带背心、薄开衫、女式外套、针织衫 女、镂空针织衫、羊毛衫、开衫中长款、长款针织开衫、空调衫、宽松针织衫、毛衣开衫、羊绒衫、披肩外套、秋季外套女、开衫 防晒、超薄开衫、超长开衫、防晒针织衫、开衫 夏季、刺绣针织衫等产品。

联系人: XXX

联系电话: XXXXXXXXXXX

联系地址: XXX

XXX 目前已拥有自己厂房一幢, 员工 75 人 我们主要与欧美品牌合作加工各类针织毛衣订单, 拥有完善的生产设备。从工厂设计、开发到生产, 月产量达 10 万件左右。坚持“客户第一、诚信至上”的原则为广大客户提供优质服务, 我们出货准时, 质量保证! 女装吊带背心、薄开衫、女式外套、针织衫 女、镂空针织衫、羊毛衫、开衫中长款、长款针织开衫、空调衫、宽松针织衫、毛衣开衫、羊绒衫、披肩外套、秋季外套女、开衫 防晒、超薄开衫、超长开衫、防晒针织衫、开衫 夏季、刺绣针织衫等产品专业生产加工的公司, 拥有完整、科学的质量管理体系。

联系人: XXX

手机: XXXXXXXXXXX

联系地址: XXX

E-mail: guo_huayi@126.com

2.0 批准任命书：NO: JY-RWSGJYMS-001

为规范本公司对羊毛产品的各项管理活动，满足相关方要求，本公司依照责任羊毛标准 RWS 要求，建立了责任羊毛标准管理体系，并编制了《RWS 生产管理手册》。

为及时协调各相关部门的工作，确保公司 RWS 管理体系的建立和有效运行，现任命 XXX 为 RWS 体系的管理者代表，除其它已规定的职责外，特授予以下新的职责和权限：

- 1) 组织策划并确保公司 RWS 管理体系所需的各过程得到建立、实施、保持及持续改进.
- 2) 及时向总经理及公司管理层报告管理体系的业绩，根据需要提出关于 RWS 管理体系的任何改进建议和需求.
- 3) 确保在整个公司范围内形成以顾客及相关方为关注焦点的氛围，提高以顾客及相关方为关注焦点的意识.
- 4) 就公司 RWS 管理体系的有关事宜与外部联系.

XXX

20XX-5-31

2.0 批准任命书：NO: JY-RWSGJYMS-001

为规范本公司对羊毛产品的各项管理活动，满足相关方要求，本公司依照责任羊毛标准 RWS 要求，建立了责任羊毛标准管理体系，并编制了《RWS 生产管理手册》。

为及时协调各相关部门的工作，确保公司 RWS 管理体系的建立和有效运行，现任命 XXX 为 RWS 体系的管理者代表，除其它已规定的职责外，特授予以下新的职责和权限：

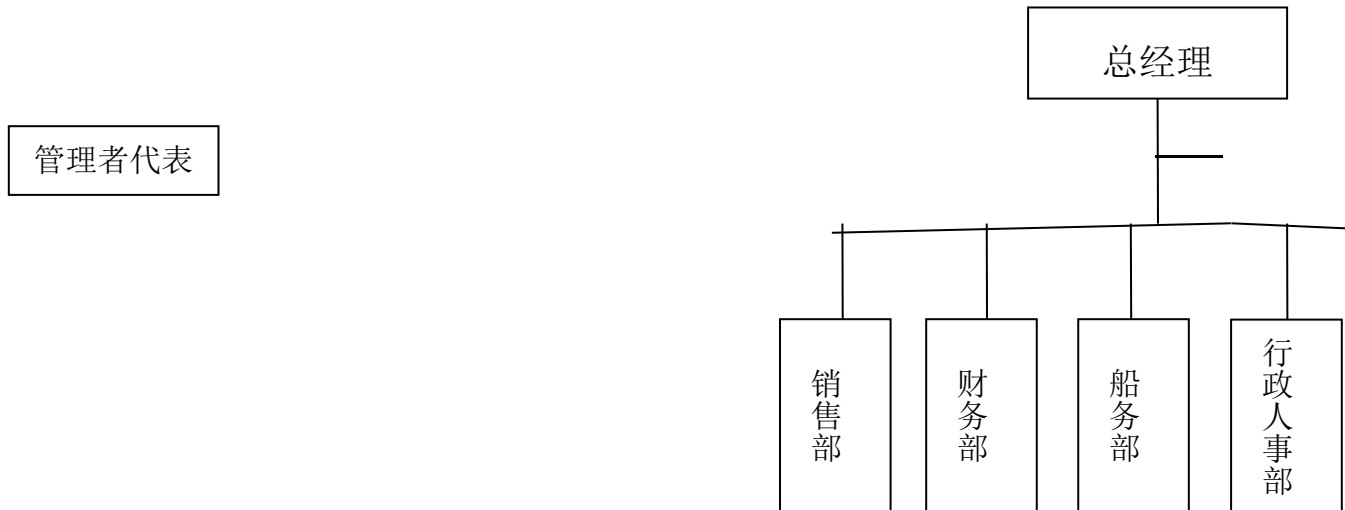
- 5) 组织策划并确保公司 RWS 管理体系所需的各过程得到建立、实施、保持及持续改进.
- 6) 及时向总经理及公司管理层报告管理体系的业绩，根据需要提出关于 RWS 管理体系的任何改进建议和需求.
- 7) 确保在整个公司范围内形成以顾客及相关方为关注焦点的氛围，提高以顾客及相关方为关注焦点的意识.
- 8) 就公司 RWS 管理体系的有关事宜与外部联系.

XXX

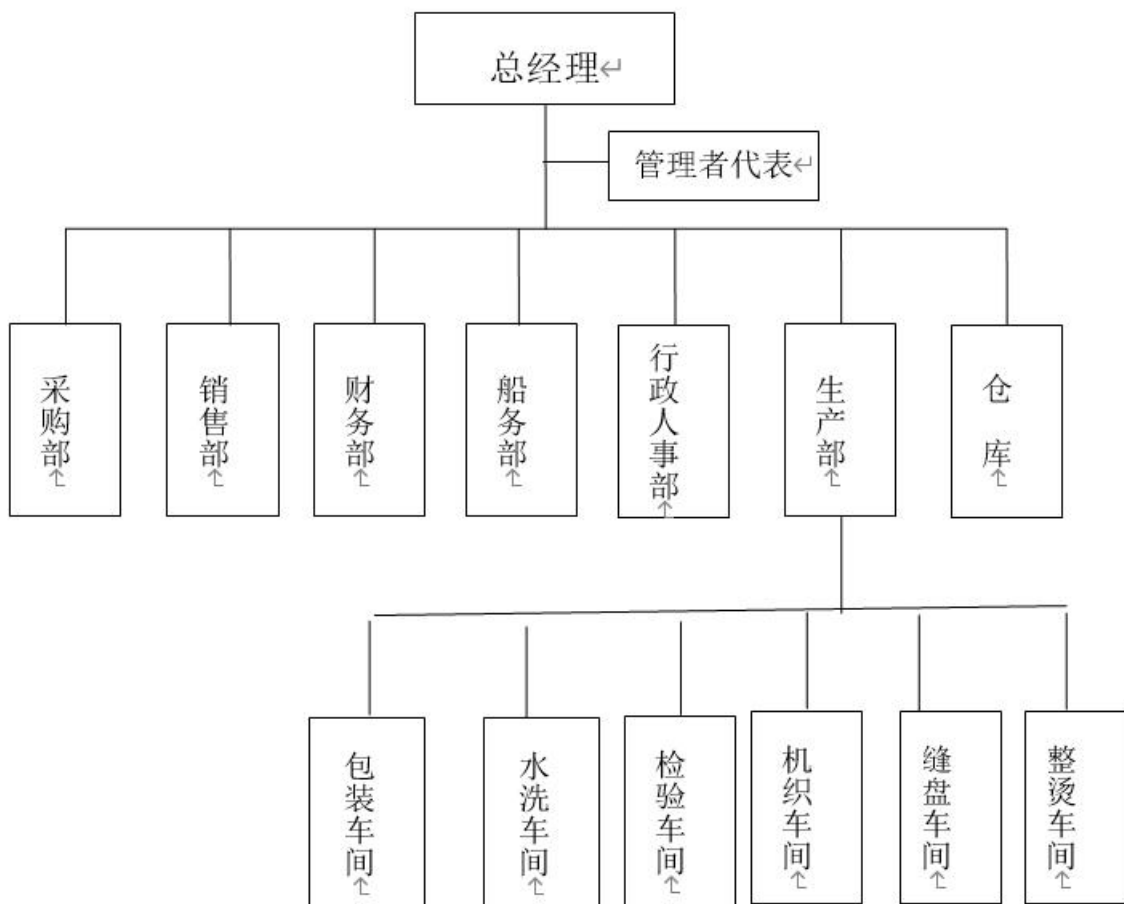
20XX-5-3

3.0 质量体系中组织结构图 NO: JY-ZZJGT-001 Date: 20XX-5-31

XXX



XXX



4.0 质量体系管理过程各部门职责

1) 总经理

- I. 对公司 RWS 管理体系负全面责任：批准发布《RWS 管理手册》，有权对公司的管理体系做出变更决定
- II. 任命 RWS 管理体系管理者代表，并赋予其相应的职责和权限为促进公司 RWS 管理体系的有效运行，调动员工的积极性，鼓励员工主动参与公司 RWS 管理体系管理
- III. 确定公司与 RWS 管理体系有关人员的职责、权限和相互关系
- IV. 对公司的资源负责

2) 业务部职责

- I. 组织公司 RWS 产品销售，有效开展市场调查，开发市场，不断扩大市场占有率
- II. 负责向相关方通报 RWS 体系运行情况，并对相关方施加影响
- III. 负责 RWS 产品销售过程的顾客沟通，收集顾客对产品的意见和建议及处理
- IV. 负责公司使用 RWS 原材料的采购，组织对合格供方的评定，建立合格供方档案，对合格供方实施动态管理
- V. 负责对主要 RWS 供方施加环境与职业健康安全行为的影响
- VI. 落实 RWS 原材料供应计划，搞好物资采购相关方的信息交流工作
- VII. 认真执行 RWS 采购控制程序，严格按照 RWS 管理体系进行供应商的评估。

3) 综合部职责

- I. 对 RWS 产品的生产过程进行监视和必要的测量
- II. 负责 RWS 原材料的检验及公司 RWS 产品特性值的监视和测量，对生产过程中产生的不合格品进行控制
- III. 负责本部门员工的能力、意识的培训实施

4) 生产部职责

- I. 严格按 RWS 产品的技术及质量要求组织生产，对产品数量的准确性负责，对生产过程产生的废料进行分类存放与处理，并进行数据统计与记录；产品的标识与防护
- II. 负责 RWS 生产过程的提供与执行所需的工艺规程、设备管理、作业指导书、执行情况检查，对 RWS 产品生产过程实施控制
- III. 负责本部门员工的能力、意识的培训实施
- IV. 制定原材料消耗定额

5) 财务部职责

- I. 出入数据（单据）记录与包装
- II. 收发货工作的实施
- III. 负责进出产品的搬运、存储与数量的核对
- IV. 做到帐、物一致
- V. 负责 RWS 产品的生产安排工作。

5.0 质量管理体系中文件引用及资源管理

5.1. 文件引用中的追溯准则

5.1.1 RWS 产品在生产中的控制和追溯按照：

1. 《责任羊毛标准》RWS2.2 版中的 《A 追溯准则》中的要求执行。

5.1.2 RWS 产品在生产中执行的相关程序：

1. 《文件控制程序》
2. 《记录控制程序》
3. 《采购控制程序》
4. 《生产和服务提供控制程序》
5. 《不合格品控制程序》
6. 本手册涉及到所有程序及 RWS 专用表格。

5.2 文件引用中的社会责任

社会准则适用与认证链的任一环节，并始于切片供应商。社会责任方面满足当地劳动法要求，同时按照我司社会责任与 EHS 手册操作管理。

5.3 标签等级和标志应用

5.3.1 含有羊毛原料的成品或半成品应被标识为“责任羊毛标准”产品。产品可能含有 100%认证的羊毛或混合物，范围从 5%到 99%的认证羊毛。只有含有 100%认证羊毛的产品才能贴上 RWS 标志。

6.0 程序文件

JY/RWS-QP-20XX-01 RWS 产品文件管理程序

1. 目的

对与 RWS 生产质量体系有关的文件进行控制，确保各相关部门均能得到和使用文件的有效版本。

2. 范围

适用于本公司 RWS 生产质量体系有关的所有文件（管理性和技术性文件）的控制。

3. 职责

- a) 总经理负责批准发布 RWS 生产管理质量手册。
- b) 管理者代表负责审核 RWS 生产管理质量手册。
- c) 各部门负责相关文件的编制、使用和保管。相关文件的审核由部门负责人审核，由管理者代表批准。
- d) 各部门负责本部门与质量管理体系有关的文件的收集、包装和归档等, 保存期限都是 5 年。

4. 程序

4.1 文件分类及保管

4.1.1 质量手册（包含了所有过程控制的程序文件），由办公室备案保存。

4.1.2 公司第二级质量管理体系文件分为两类：

a) 部门工作手册，作为各部门运行质量管理体系的常用实施细则：包括部门管理制度等；岗位职责和操作规程等；国家标准、行业标准、企业标准、工艺文件及作业指导书、检验规范等；部门记录文件等。由各相关部门自行保存并报办公室备案存档；

b) 其他质量文件：可以是针对特定产品、项目或合同编制的质量计划、设计输出文件或其他标准、规范等，文件的组成应适合于其特有的活动方式。由各相应的业务部门保存、使用。

4.1.3 公司级管理性文件，如各种行政管理制度、部分外来的管理性文件，包括与质量管理体系有关的政策，法规文件等，由办公室保存。

4.2. 文件的编号

4.2.1 质量管理体系文件的编号

a) 质量手册：

公司名称代号-RWS 羊毛-版次，手册中各章以章节号区分。

例如： JY/RWS-QP-20XX，表示 XXX RWS 生产管理质量手册。

b) 质量记录：公司名称代号-版次-记录编号

例如： JY/RWS-QP-20XX-XX-BD，表示 XXX 的程序文件下的记录表格。

c) 其他管理文件： 公司相关规章制度。

d) 所有 RWS 文件，保存期限都为 5 年。

JY/RWS-QP-20XX-02 RWS 产品记录控制程序

1 目的

对 RWS 羊毛产品质量记录进行控制，为 RWS 羊毛质量管理体系有效运行和产品质量符合规定要求提供依据，为产品追溯性及纠正和预防措施提供证实。

2 范围

适用于 RWS 羊毛产品实现过程和质量管理体系运行中的所有记录的控制。包括对记录的标识贮存、保护、检查、保存和处置的控制。

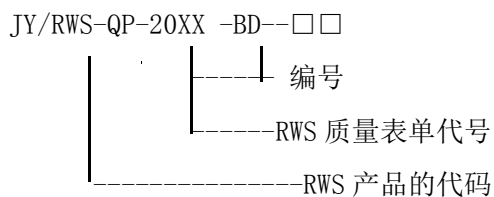
3 职责

- 3.1 办公室负责 RWS 产品质量记录的控制工作。
- 3.2 各部门资料员负责收集、包装、装订、保管本部门的记录。
- 3.3 各部门负责人负责批准本部门编制的记录格式。

4 程序

4.1 本公司的 RWS 羊毛质量记录表单由各职能部门负责编写，总经理部审定、编目并发放，各相关部门负责实施。

4.2 RWS 羊毛质量表单记录的编码，方法：



4.3 以统一实施对 RWS 质量记录的管理，对质量记录表单的更改，应按《RWS 产品文件控制程序》执行。办公室及时做好质量记录表单的更新工作，填写在《质量记录一览表》中，同时汇总质量记录表单，并装订成册，以便复印发放和查核。

4.4 质量记录的填写

4.4.1 质量记录的填写字迹应及时、清晰，内容真实，同时文字表达要准确、简练，填写内容要完整。

4.4.2 填写质量记录，必须使用黑色或蓝色钢笔、圆珠笔书写。

4.5 质量记录的查阅、借阅

4.5.1 已归档的质量记录，公司其他部门要查阅、借阅，应得到办公室负责人的认可。

4.5.2 合同要求时，可提供给顾客及第三方查阅、评价。原则上外来单位不准查、借阅。如特殊原因要查、借阅时，应经管理者代表的批准。

4.6 质量记录的保管、贮存

所有 RWS 常规操作公司规章制度等保存期限都是 5 年。

JY/RWS-QP-20XX-03 RWS 生产人员培训管理程序

1 目的

做好员工生产培训的管理工作，关注员工的职业发展，提升企业在 RWS 羊毛纺织品行业的核心竞争力。

2 范围

适用于公司人员在生产 RWS 或者羊毛产品订单前或者生产中的培训等。

3 职责

办公室为本程序的管理责任部门，其它各部门为执行责任部门。

4 作业内容

4.1 RWS 羊毛生产前培训：指在 RWS 订单生产前统一安排的培训，期间主要是 RWS 生产前的准备工作。

4.2 培训组组织的 RWS 生产培训内容包括：RWS 纺织品概念、发展、RWS 纺织品生产原料要求、生产中的管理、标识、区域划分、各个环节 RWS 负责人员指定、RWS 生产的环境要求、消防/生产/生活安全知识等；

4.3 生产中培训：包括部门内 RWS 生产线人员培训、公司统筹协调培训等。所有培训均由办公室统一组织、协调。

4.3.1 部门内 RWS 生产线人员培训：指各部门因 RWS 生产需要自行组织的培训，如何认识生产中的标识与隔离等措施。

4.3.2 公司统筹协调培训，各部门在生产中的统一协调与跟踪，便于各个部门追踪协调；

4.4 外请培训：

4.4.1 外派/外请培训指因 RWS 法规要求或特殊岗位需求，而公司提供所需内容培训的，可参加相关的专业咨询培训机构组织的培训；

4.4.2 人事部根据公司生产，确定需要组织外派/外请培训的，制定方案外请讲师或者外派人员进行的培训，经人事部主管审核，总经理批准实施；

4.5 培训计划制定和实施：

4.5.1 培训计划制定依据：

4.5.1.1 公司接受羊毛产品订单的实际需要；

4.5.1.2 上年度羊毛生产的评价与总结。

JY/RWS-QP-20XX-04 RWS 产品订单评审程序

1. 目的

规定与 RWS 产品有关要求评审的过程,对组织是否有能力满足要求进行确认,确保产品满足 RWS 标准的要求。

2. 范围

本程序适用于所有受理的 RWS 产品订货业务。

3. 定义和缩略语

交易证申请指南:进入 CU(颁发 RWS 证书的第三方认证公司)在线系统申请 TC。当成品出运后,进入 CU(颁发 RWS 证书的第三方认证公司)客户端申请交易证。

交易证:购买原料时,由供应商提供的原料的交易证。用来证明产品的 RWS 质量和数量。

标准 RWS:参见英文版标准原文。

4. 引用文件

责任羊毛标准 RWS

交易证申请指南

外销合同

注:所引用文件均为当前使用的最新版本。

5. 职责

5.1.业务员

受理客户的邮件与电话业务,并受理由此产生的相关沟通,筛选供应商生产资格,确定产品生产规格,直至签订合同,跟踪订单生产,办理相关出运手续,结束服务。

5.2.业务助理

负责保管已生效的买卖合同书,RWS 标准资格证书,办理对应合同产生的票据,跟踪工厂订单生产。

6. 工作程序

6.1 顾客要求事项

6.1.1 业务员收集顾客对羊毛产品的要求事项,确认收集下列要求事项:

- a) 有关顾客对产品标准要求事项,是 RWS 还是普通产品.
- b) 有关交货和交货后的 RWS 羊毛产品的要求事项
- c) 其他 RWS 产品已知的要求事项
- d) 与 RWS 产品相关的标准要求事项
- e) RWS 产品外唛及标签和吊牌的要求事项

6.1.2.当收集到的要求事项与合同、订单的规定不一致时,应与顾客联络进行解决。

6.1.3.要求顾客确认并认可已明确的要求事项

6.1.4.向加工工厂确认本公司是否能满足要求事项。不能满足时,应与顾客联络进行解决。

6.1.5.将已明确的要求事项和确认者以及为确保满足这些要求事项所采取的对策记入附录《顾客要求事项记录》。

6.1.6.有设计和开发之需时按《产品设计和开发程序》明确和评审设计开发方面的要求事项。

6.2 订单业务受理

6.2.1.收集顾客对 RWS 产品的要求事项，确认收集下列要求事项。原则上订单受理业务应书面受理。但无法通过纸质传送时，可通过传真或者复印件受理。以后再补上原件。

6.2.2. 做成附录《外销合同》。

6.2.3.下订单给工厂时，应按照程序提交给业务经理审核确认。

6.2.4.每月汇总当前订单进展状况，做成订单表。

6.2.5.将做成的订单发送给业务经理，及工厂负责人，督促并协调进展。

6.2.6.确认生产情况，调整出货，记录生产现场的产品出货日。

6.2.7 向 CU（颁发 RWS 证书的第三方认证公司）公司提交 RWS 的产品规格表，填写申请，并安排 TC 原件寄交客户，保留复印件备查。

6.3 订单的追加与更改：

6.3.1.订购追加及变更以书面(电子邮件)形式进行。如无法利用合同原件进行，则以传真或扫描形式进行后再补上。

6.3.2.确认订购内容，包括确认商品编号、品名、订购单位及交货期。

6.3.3.将问题的地方与订购者取得联系。

6.3.4.按照《生产控制程序》实施。

6.3.5.将追加及变更内容记入附录《追加、变更记录》。

7. 相关文件及记录

参见原始记录

JY/RWS-QP-20XX-05 RWS 原料采购管理程序

1 目的

对 RWS 原材料采购过程及供方进行控制，确保所采购的产品符合标准规定要求。

2 适用范围

适用于对 RWS 生产所需的原材料采购的控制；对 RWS 原料及所用辅料的供方进行选择、评价和控制。

3 职责

采购部负责 RWS 原料的采购；分清原料的 RWS 质量，RWS 原料的含量和成品含量的要求。

4. 工作程序

4.1 采购部首先核对供应商、分包商和分供应商的工厂 RWS 纺织品生产资格证书，确认其证书在有效期内。

4.2 其次核对证书的 RWS 标准是否与订单的要求一致。

4.3 在其明白 RWS 产品的销售程序并承诺开具交易证 TC 的前提下，按照性价比进行调制。合同中注明包装上的外唛需要“再生”标识。

4.4 合同中需要注明：RWS 原料在发货前，按照订单要求，提供原料的质量测试报告和残留检测报告

4.5 建立供应商/分包商档案，保持供应商/分包商评估结果，形成《供应商评价报告》和改善措施的证据和记录。

5 相关文件及记录

参见《采购控制程序》

JY/RWS-QP-20XX-06 RWS 供应商评审管理程序

1.目的

将社会责任规范要求传达给供应商、分包商和分供应商，使其了解 RWS 标准的要求并逐步改善自身社会责任表现，达到 RWS 标准要求。

2.范围

公司所有供应商、分包商和分供应商的评估、选择。

3.职责

业务部负责供应商的“RWS”资格评估、选择，采取行动要求和协助供应商、分包商对分供应商进行社会责任管理。

4. 工作程序

4.1 业务部应对供应商、分包商和分供应商索要“RWS”资格证书，分清 RWS 标准和产品的羊毛类型(消费前还是消费后)。

4.2 公司制定对供应商、分包商和分供应商进行社会责任及 RWS 标识评价的准则是：

评价内容：应包括供方的资料审查（如营业执照、企业简介、生产规模等）、产品质量保证能力。

供方信息调查方式：包括对供方的现场调查或收集市场信息。

评价方式：业务部协同办公室根据供方的 RWS 产品质量保证能力进行评价，并形成记录。

合格供方的条件是：质量管理体系的运行能保证产品质量、价格合理、RWS 标签明显、交货及交付后服务好，

质量保证能力的评价按公司质量管理体系要求评价，质量管理表现均符合要求时，方能做为合格供应商。

(3) 对我公司提出的不符合项进行全面整改提交《纠正行动计划报告》。

5. 相关文档

内部入库单是主要的记录文档。

JY/RWS-QP-20XX-07 RWS 原料进厂验收管理程序

1、目的

控制原料的“RWS”质量，确保符合标准要求。

2、范围

原料仓库进入的原料、辅料仓库进入辅料。

3、职责

3.1 边脚料仓库管理员按照要求核查 RWS 原料的身份，仓库记录人员作好进厂的标识与编号，并将边角料和常规纤维放入指定的“RWS”区域。

3.2 原料仓库的管理人员按照要求核查用于 RWS 产品的原料，仓库记录人员负责作好标识与编号，并放入指定的区域。

4、程序

4.1 先核对运输车辆号及运货责任人。

4.2 再次查看外包装是否破损，如有破损，需单独存放并做好破损处的记录与程度。

4.3 依次核查原料规格与所附资料是否一致，RWS 标准是否与单据上标明的一样，分清 RWS 订单的要求和含量。

4.4 最后，按照我们常规产品验货方式核对原料的规格、重量、疵点等，并按照检验项要求填写记录。

5、记录

5.1 结果分为二种：

5.1.1 符合 RWS 质量验收前三道程序的，进入常规检验流程。

5.2.2 不符合 RWS 质量要求的，立即联系采购与供货方，进行核实并安排退换货。程序参考《不合格品控制程序》

6、涉及到表格

无。

7、相关文件

无

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/265042322301012021>