

目 录

0 审批令	2
1. 简介	2
2 组织图	3
3 质量管理体系过程职责分配表	4
4. 质量管理体系	4
4.1 文件控制程序	6
4.2 质量记录管理程序	9
5.0 管理职责	10
5.1 质量方针	10
5.2 管理策划控制程序	11
5.3 职责和权限	12
5.4 管理评审控制程序	15
6.0 资源管理	16
6.1 人力资源	17
6.2 设施和工作环境控制程序	18
7.0 产品实现	23
7.1 实现过程的策划程序	23
7.2 顾客相关过程控制程序	24
7.3 设计和/或开发	24
7.4 采购控制程序	25
7.5 生产和服务的运作控制程序	26
7.6 测量和监控装置的控制程序	29
8.0 测量、分析和改进	30
8.1 顾客满意度测量程序	31
8.2 内部审核程序	32
8.3 过程和产品测量和监控程序	33
8.4 不合格控制程序	34
8.5 数据分析控制程序	35
8.6 改进控制程序	36
附一：质量目标	37
附二：生产工艺流程图	38

审批令

IS09001: 2000质量手册由管理者代表组织编写、审核，总经理批准。

本手册依据IS09001: 2000与本公司生产经营的实际情况编写，总经理批准后实施。

本手册是本公司质量体系纲领性文件和最低限度的质量管理体系要求。

本手册自发行日开始实施，全体员工必须贯彻执行。

正式授权任命 XXX 为管理者代表, 执行质量手册内容各项要求。

总经理:

日期:

1. 0 简介

企业创立日期: XXXX年XX月

企业注册资本: XXX万

企业介绍:

本企业是一家专业和生产不锈钢阀门等的民营企业。本公司实力雄厚，生产技术先进，产品为专利产品。

本公司生产设备齐全、先进。为产品质量的稳定提供了有力的保障。

本公司有专业技术人员多人。保障了产品生产技术的进步要求。

企业地址: 台州市路桥区

电话: 0000—00000000

传真: 0000—00000000

邮政编码: 000000

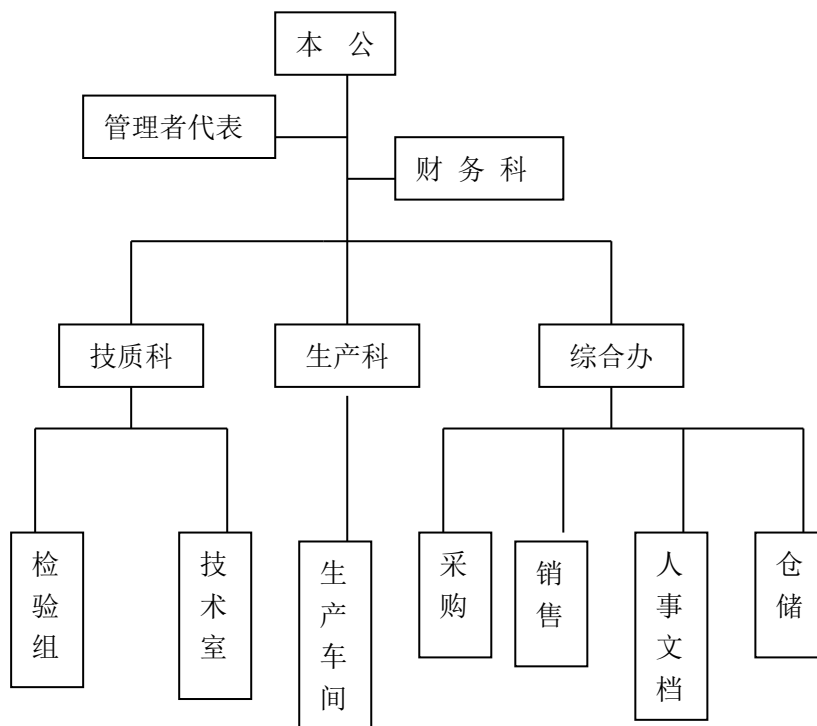
企业本公司房面积: 一千五百平方米

主要产品: 不锈钢阀门等

主要客户:

国内及国际市场

2 组织图



3 质量管理体系过程职责分配表

体系要求	总经理	管代	生产科	综合办	技质科
4 质量管理体系	▲	△	△	△	△
4.2.3 文件控制		△	△	▲	△
4.2.4 质量记录控制		△	△	▲	△
5.1 管理承诺	▲	△	△	△	
5.2 顾客为中心	▲	△	△	△	△
5.3 质量方针	▲	△	△	△	△
5.4 策划	▲	△	△	△	
5.5 职责、权限与沟通	▲	△		△	
5.6 管理评审	▲	△	△	△	△
6.1 资源提供	▲	△	△	△	△
6.2 人力资源	△	△	△	▲	△
6.3 设施		△	▲	△	
6.4 工作环境		△	▲	△	
7.1 实现过程的策划		△		△	▲
7.2 与顾客有关的过程	△	△	△	▲	
7.3 设计与开发		△	▲	△	△
7.4 采购	△	△	△	▲	
7.5 生产与服务的运作					
7.5.1 生产和服务提供的控制			▲	△	△
7.5.2 生产和服务过程的确认	不适用				
7.5.3 标识和可追溯性			▲		
7.5.4 顾客财产（不适用）					
7.5.5 产品防护			▲		
7.6 测量和监控的控制		△	△	△	▲
8.1 测量、分析和改进总则	△	▲	△		△
8.2.1 顾客满意		△	△	▲	
8.2.2 内部审核	△	▲	△	△	△
8.2.3 过程的监控和测量			△		▲
8.2.4 产品的监控和测量		△	△	△	▲
8.3 不合格控制		△	△		▲
8.4 数据分析		▲	△	△	△
8.5 改进	△	▲	△	△	△

▲：主要职能

△：相关职能

4. 质量管理体系

1 目的：本公司依据 ISO9001:2000 标准，建立质量管理体系，主要目的在于通过建立和实施质量管理体系确保本公司能持续提供符合顾客要求和法规要求的产品，同时通过有效的应用和执行本体系，持续改进和防止不合格发生，以使顾客满意。

2 范围：本公司的质量管理体系适用于本公司生产、销售不锈钢阀门。

3 职责

3.1 总经理负责领导建立、实施和保持质量管理体系。

3.2 管代负责确保质量管理体系建立、实施和保持。

3.3 管代负责向总经理报告质量管理体系的业绩, 包括改进需求。

4. 概述

4.1 质量管理体系总要求

本公司建立、执行、维持和持续改善质量管理体系，以符合 ISO9001:2000 标准条款。

本公司产品生产过程主要为产品的硫化过程。。

本公司执行标准: 不锈钢阀门相关标准，如《GB/T12243-1989 弹簧直接载荷式安全阀》
为了执行质量管理体系，本公司落实以下事项：

1. 定、规范并管理质量体系所需的全部过程。

A、确定各过程的顺序及其相互关系。

B、确定所需的准则和方法以确保有效的运作和管理各过程。

C、确保必须的可用资讯以支援和监督各过程。

D、测量、监督和分析各过程，执行必要的措施，以达到策划的结果和持续不断的改进。

E、我公司无顾客财产，所以删减 7.5.4。

F、本公司生产过程中无特殊过程所以删减 7.5.2。

G、部分配件实施外委加工。对于外委厂按我采购对待。

4.2 文件化要求

4.2.1 总则

1、本公司以文件的形式建立质量管理体系，质量体系文件结构如下：

A. 一级文件：质量手册(包括程序文件)——策划本公司质量方针及质量体系的总体要求。策划本公司系统化作业流程，各科室协作关系，信息传递的方式和途径。

B. 二级文件：岗位职责、作业文件等——规定具体作业方式和作业方法。

C 级文件：作业表单、标签等——确定信息交流和记录的项目格式。

2、质量管理体系文件化的程度，依据本公司的规模、组织机构、各过程的复杂度和相互关系、人员的认知程度等因素决定。

3、文件的存在形式包括各种形态或形式的媒体，如书面、实物样品等、除口头和人脑之外的任何可长期稳定存在的形式。

4.2.2 质量手册

本公司根据本公司质量方针和 ISO9001:2000 标准建立和维持质量手册
及相关程序、作业标准，质量手册包括：

A、质量管理体系范围。

B、主要的程序文件及各章节尾列出相关程序文件名称。

C、描述质量管理体系各流程及相互关系。

4.2.3 文件控制

各级文件均由责任最密切的人撰写，完成后组成质量管理体系的各级文件（包括质量手册、作业标准、表单及外来文件、法规等）并依据《文件控制程序》进行管理。

- A、文件在发放前应由相关主管批准。
- B、文件确需修改时，经原评审核准人评审核准后修订并用阿拉伯数字表示修订号，如以 0 表示没有修订，以 1 表示修订一次……。
- C、所有文件均以版本号标识其版本状况，每次修改版本号递增以使区别，区别方法以 A、B、C、D……表示。版本最高者最新。
- D、文件应发放至各相关使用场所，并予以建立收发管理记录，文件修改时，依记录将旧版本收回，新版本重新发放，若文件破损缺页时，应向文控中心提出，申请补发。
- E、使用人应妥善保存文件，确保文件易读、容易识别和回收。
- F、综合办保存内部文件及外来文件的原稿，将复制品盖发放章后分发。
- G、为避免作废文件被误用，作废文件因某种特定需求而留存时应加盖作废章以使识别。
- H、当质量记录具有规范性成为指导工作的文件时，同样需参照《文件控制程序》管理。

4.2.4 质量记录的控制

质量管理体系所要求的记录依《质量记录管理程序》进行管理，这些记录予以保存以证明符合质量管理体系规定的要求及有效运作，并作为数据处理资料。各相关科室依据《质量记录管理程序》的规定收集标识、保护并按规定的保存期限保存和处理质量记录。

5. 支持文件：《文件控制程序》、《质量记录管理程序》

4.1 文件控制程序

- 1 目的：

对与质量体系形成和运行的有关文件以及与产品质量形成过程中的有关文件和资料进行控制，确保各相关场所使用有效的文件。
- 2 适用范围：

适用于本公司质量体系文件与产品质量形成过程的文件和资料的控制和适当的外来文件。
- 3 职责：
 - 3.1、综合办是文件和资料归口管理科室，负责文件和管理办法的制订，监督各科室文件和管理执行情况；负责一、二级文件的发放、控制和管理。
 - 3.2、外来的重要文件，由综合办登记之后发放。
- 4 工作程序：
 - 4.1、本公司质量体系文件包括质量手册、程序文件和作业文件二个层次。
 - 4.1.1、质量手册是证明和书面描述质量体系要素的纲领性文件。
 - 4.1.2、程序文件是质量手册的支持性文件，它对质量活动的目标，按照相互关系和实施办法做出规定，对所有影响质量活动的因素进行适当和连续的控制。
 - 4.1.3、作业文件是详细的工作文件，包括技术标准、工艺文件、检验规范、各科室的规定以及质量记录，是指导操作、证实质量体系符合规定要求，并有效运行的重要依据。外来文件如标准和顾客提供的图样，也是作业文件中的一个重要组成部分。
 - 4.2、文件资料的编写、审核、批准、发放：
 - 4.2.1、文件的分类：
 - 质量方针，目标
 - 一级文件：质量手册（包括程序文件）。
 - 二级文件：作业文件。
 - 4.2.2、质量手册由管理者代表组织编写、审核，总经理批准，综合办发放。
 - 4.2.3、程序文件由管理者代表组织编写、审核，总经理批准，综合办发放。
 - 4.2.4、作业文件由科室担当编写，总经理审批，综合办负责控制和发放。
 - 4.2.5、内部编写的文件（除质量记录外）应表明编写、审核、批准者；质量记

录应表明记录、审核者。

4.2.6、文件发放、收回时在《文件发放签收表》上登记，发放时盖“受控”章后发放。

4.2.7、文件必须经有关授权人员审批其内容适用后方可发放。

4.2.8、外来文件采用前须经本公司相关人员确认。具体为，技术性外来文件由本公司技质部负责确认。其它外形式形式来文件由本公司综合办确认。

然后按本公司一级、二级文件发放规定执行。

4.3、文件标识：

4.3.1 一级、二级文件的表纸上方有如下的标记：

受控状态：

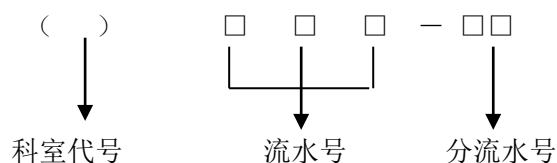
文件号：

发放编号：

4.3.2

A、受控状态分受控和非受控两种，文件发放时都须登记，受控文件需更改、销毁以及使用之后要收回；非受控文件使用完后，可不收回。

B、文件号：以阿拉伯数字、汉语拼音字母及汉字表示，具体规定如下：



科室代号：综合办(ZH), 技质科(JZ), 生产科(SC), 总经理(CZ), 外来文件(WL)

注：质量方针、质量目标、质量手册归口于总经理办公室

流水号：用数字表示

分流水号：用数字表示

修订号：用数字表示

发放编号：用三位阿拉伯数字表示复印的份数以及相应的发往科室。

编号前用 GY 做为本公司代号。

4.3.3 综合办负责统一标识文件，并编制《受控文件清单》。

4.4、文件的修改及作废：

4.4.1、文件的修改由原起草科室提出修改、修订，并作好修改记录。

4.4.2、文件修改时，当原被审批人不在现场的情况下，可以授权给他人审批。当被授权人对背景资料不清楚时，可以通过电话记录、传真等通讯方式取得背景资料，并将所取得的资料保存，作为文件修改的依据。

4.4.3、一、二级文件的修改时：

A、各科室将修改内容填写在《文件更改单》上，履行审批手续后，交资料室进行修改，修改后，履行会签、批准手续。

B、修改过的页面更换，在《文件更改单》注明 修改号、修改的页、修改章节等内容（超过九次修订需换版）。版本状态：用 A、B、C、… 表示。

C、由综合办负责用新文件换回旧文件，旧文件只保留一份在综合办，其余由综合办进行销毁，为积累知识和法律的规定而保留的作废文件应加盖“作废”章，进行标识。

D、文件最新状态用附页的修改次数来显示，各文件的修改状态由在《文件发放签收表》上进行登记，记录各文件的最新状态。

4.5、文件的日常管理要求：

4.5.1 各科室保管的文件材料必须完整、准确反映与质量有关的各项活动的真实内容和形成规律，保持历史的有机联系。

- 4.5.2 各科室在生产、技术、经营等各项工作中形成的所有文件材料都有人负责收集、整理后归档。
- 4.5.3 归档文件要求图文清楚，字迹工整，图章、审批手续齐全，标题、目录齐全，装订整齐。
- 4.6、各科室文件材料归档的主要范围：
- 4.6.1 综合办：与本公司外界的来访、访问等往来资料，科技档案、情报资料；会议记录、议事录、通知等本公司行政性文件。辅料采购、库存、保管等管理中形成的各种文件资料。员工岗位教育培训、人事变动资料。从客户处拿到的报价用的样品以及报价单、合同或者协议等文件材料，市场经济信息、广告和用户评价等的资料。销售完成情况形成的文件资料。
- 4.6.2 生产科：产品生产记录、各种机器、设备的操作规程。产品生产过程中与工艺技术、设备相关的所有文件。包括：设备保养记录、设备事故处理报告、设备维修记录、设备的图纸和技术文件，设备安装、调试和验收过程中的技术性凭证文件。
- 4.6.3 技质科：产品质量标准、工艺文件、技术文件等。与产品质量形成过程中的所有文件和资料。包括：检验规范、检查和检验记录等。
- 4.7、档案保管期限规定：
- 4.7.1 本公司根据国家和有关规定档案保管期限分永久、长期、短期三种。
- 4.7.2 对本公司有长远利用价值的档案，5 年以上应定为永久保存。
- 4.7.3 本公司在一定时期内有利用价值的档案，分长期或者短期；长期为 1~5 年，短期为 1 年。
- 4.7.4 凡是介于两种保管期限之间的档案其保管期限一律从长。
- 4.7.5 各种资料的保管期限请参考《受控文件目录》。
- 4.7.6 对已到期的档案，由各科室自行确定之后负责销毁或者延保管期限长。
- 4.8、档案信息利用：
- 4.8.1 档案信息开发与提供利用是档案管理的一项重要内容。档案保管、利用必须严格执行保密的原则，作好签收、发放、按期归还工作。
- 4.8.2 借阅档案必须办理借阅手续《文件借阅复印登记记录》，利用者要妥善保管，负责安全保密，不得遗失、污损、抽页，复印时申请登记，用后及时归还。
5. 相关文件
- 《质量记录管理程序》
6. 质量记录
- 《质量记录清单》《文件发放签收表》《受控文件清单》《文件借阅复印登记记录》《文件更改单》

4.2 质量记录管理程序

- 1 目的：
- 为质量体系运行的符合性提供客观证据，满足可追溯性要求，为纠正和预防措施提供依据。
- 2 适用范围：
- 产品质量形成过程和质量体系运行过程中的质量记录的控制。
- 3 职责：
- 3.1、本公司质量记录由综合办负责归口管理，并编制《质量记录清单》。
- 3.2、各科室负责质量记录的标识、收集、编写、保存。
- 3.3、综合办负责质量记录、登记、编码、更改、处理的控制。
- 4、 工作程序：

- 4.1、按文件和记录标识要求，由有关科室共同确定质量记录规定。
- 4.1.1、与产品质量有关的记录：如辅料、在制品、成品的检验和试验报告，不合格品及处理记录，用户投诉记录等。
- 4.1.2、质量体系运行有关记录：如质量审核报告、管理评审报告、过程控制、纠正和预防措施记录、检验、测试和试验设备的校准记录、人员资格、培训记录等。
- 4.1.3、来自分承包方的有关质量记录。
- 4.1.4、以上记录详见《质量记录清单》。
- 4.2、质量记录的填写：
 - 4.2.1、质量记录填应及时真实、完整、清晰，不得随意涂改，不能填写的栏目用单杠划去。
 - 4.2.2、如因笔误或计算错误要修改，应用单杠划去错误内容，在其上方写出更正后的内容，并签上姓名及日期。
- 4.3、质量记录的控制：
 - 4.3.1、质量记录的要求：
 - A、质量体系及过程中形成的各类记录，由质量记录形成科室指定人员负责收集、整理。
 - B、质量记录编目按标识分类，并按记录形成时间先后编目、装订。
 - C、质量记录应做到完整、齐全、准确、字迹清楚、符合规定、能准确识别。
 - 4.3.2、质量记录的归档、保存：
 - A、质量记录保存在通风良好、温度和湿度适当的场所，并按分类设柜存放，确保存取方便，防止损坏和丢失。
 - B、质量记录保管期与该记录对产品质量和质量体系运行的影响时效相适应。保管期详见《质量记录清单》
 - C、合同要求时，有关的质量记录经该科室负责人同意方可提供给顾客或其代表。
 - 4.3.3、质量记录的处置：

质量记录超过保管期时，由保存科室自行销毁。
 - 4.3.4、质量记录的借阅：因工作的需要去其他科室借阅质量记录者，应按照《文件控制序》的要求，办理借阅手续，在《文件借阅复印登记记录》上签名之后，方可借阅。
 - 4.3.5、质量记录的编号：

质量记录应进行编号，以便于其检索和查找。编号方法为：
本公司代号（GY）+标准中该记录最相关的条款号+年号（如用 04 表示为 04 年）+序号。
5. 相关文件《文件控制程序》
6. 质量记录《质量记录清单》《文件借阅复印登记记录》

5.0 管理职责

- 1 目的：

制订本公司质量方针和质量承诺，进行有效的质量策划，以促进以顾客为中心意识的形成。
- 2 范围：

适用于本公司质量方针、质量承诺、质量策划及管理评审等活动。
- 3 职责：

参见《质量管理体系过程职责分配表》。
- 4 工作程序：
 - 4.1 管理承诺

总经理承诺应由以下的做法显示本公司切实发展和改善质量管理体系：
 - A、在本公司内通过会议、文件/记录传递、墙报等各种形式传达符合顾客要求和法令规章要求的重要性。

- B、建立质量方针和质量目标。
- C、执行管理评审。
- D、确保提供必要的可利用资源。
- 4.2 以顾客为关注焦点
- A. 本公司通过合同评审活动，确保顾客的需要及期望已被确定，并转化成为以实现顾客满意为目的要求。
- B. 本公司根据顾客要求提供产品时，亦会考虑有关的法令和规章要求，本公司通过合法的手续和途径满足顾客的合法要求。
5. 相关文件
- 《质量方针》《管理策划控制程序》《资源管理》《与顾客有关的过程控制程序》《质量管理体系过程职责分配表》《文件控制程序》《管理评审控制程序》

5. 1 质量方针

总经理负责组织制定质量方针，并以文件的形式发布实施。质量方针根据本公司的经营目标制定，包含满足要求和持续改善的承诺，体现制定和评审质量目标的框架。质量方针制定后，本公司通过下发文件、会议、标语等方式在全本公司范围内传达，确保每一位员工了解并贯彻执行。每次管理评审会议应讨论质量方针的适切性和有效性，并评估执行情况。

做优质产品 树广易名牌
顾客满意——我们的不懈追求

内涵：严格按国家相应法律法规的要求去生产优质的产品，不断地扩大产品的市场占有率，从而树立一个日升名牌。

顾客满意是我们的动力,是市场的先决,以此为动力不断的改进我们的质量体系.

总经理: _____ 日期: _____

相关文件

《文件控制程序》《管理评审控制程序》

5.2 管理策划控制程序

1. 目的：

对实现组织的质量目标及 ISO9001：2000 标准 4.1 的要求进行管理策划
2. 适用范围：

适用于对确保实现质量目标和质理管理体系的资源加以识别和策划。
3. 职责：
 - 3.1、由综合办负责制定质量目标，编制质量策划相关文件并负责考核。
 - 3.2、总经理负责审批质量目标及质量策划相关文件，提供资源。
 - 3.3、各科室负责实施本科室的质量管理策划工作。
4. 工作程序：
 - 4.1、总经理办公室负责制定质量目标及质量策划（见附一《质量目标》），总经理负责审批后实施。最终结果应在管理评审中体现。
 - 4.2、各科室根据相关的质量目标，进行相应质量管理策划，确保质量目标的完成。
 - 4.3、质量策划的时机

本公司在下列情况下需进行质量策划：

 - A. 按质量管理标准建立、改进质量管理体系。
 - B. 本公司的质量方针、目标、组织机构发生重大变化。
 - C. 资源配置、市场情况发生变化。

- D. 现有体系文件未能涵盖的特殊事项。
- E. 具体产品、项目的质量策划（见《实现过程的策划程序》）

4.4 质量策划的主要输入包括：

- a. 顾客和其他相关方的需求和期望；
- b. 产品的性能；
- c. 质量管理体系过程的表现；
- d. 过去的经验教训；
- e. 改进的机会；
- f. 风险的评估和减少。

质量策划的输出可确定：

- a. 质量手册
- b. 技术文件
- c. 管理资源
- d. 检验。

以上工作结束后应形成《质量管理体系策划书》等

5 相关文件

《文件控制程序》、《管理评审控制程序》、《实现过程的策划程序》

6. 质量记录

《质量目标展开表》《质量管理体系策划书》

5.3 职责和权限

1 目的：

规定各阶层质量管理职责，规定内部沟通，为质量管理体系建立和维持奠定管理基础。

2 范围：适用于本公司质量管理体系实施和保持所需的各项管理活动。

3 职责：

3.1、由总经理负责确定各级职责。

3.2、由总经理负责确保内部沟通的畅通。

4 工作程序：

4.1 职责和权限：对本公司内各层次职能及其相互关系(包括职责和权限)予以规定和沟通，以促进有效的质量管理。

具体如下：

总经理主要职责：

1.负责贯彻执行国家和政府有关的方针、政策和法规，执行有关的方针、政策和规定，对本公司的质量负全责。

2.对本公司的管理执行统一指挥，对质量方针做出决策。

3.全面负责对质量方针、目标与质量体系的建立完善和组织实施，并保证质量方针与其他方针的协调性，同时采取必要的措施。

4.明确本公司各职能部门的职责，批准和颁布本公司管理文件的发布，并督促实施。

5.亲自组织或授权有关人员组织开展质量体系审核和复审工作。亲自组织管理评审。

6.授权组织规划、协调、指导、督促、检查全本公司的管理工作。

7.授权质量检验员独立行使安装质量监督、检验的职权，保证其不受任何部门和个人的干预，正确行使鉴别、把关、报告的职能。

8.负责对管理、生产工作范围内有关人员的技术业务水平、产品质量考核，有权对上述人员提出任免。

9. 负责对本公司的生产经营方针政策进行制定和控制。

10. 负责对本公司确立本公司各部门的工行方针和目标。并对其执行情况进行监督。

11. 负责本公司各部门经理的任免决策。
12. 提供符合生产许可证审核细则要求的资源。
13. 负责设计开发资源的提供。

二、管理者代表

1. 由总经理直接授权处理有关质量管理方面的工作。
2. 确保质量体系满足标准要求，并形成文件，并贯彻实施。
3. 向总经理汇报质量体系运行情况，并以次为基础进行管理评审和对质量体系进行改进。
4. 对质量体系进行评价及持续改进。
5. 就质量体系有关事宜与外部各方进行联系。
6. 确保本公司员工具有满足顾客要求的意识。
7. 负责质量体系内部审核的管理工作。
8. 负责改进的管理工作。
9. 负责各种统计分析工作。

三、财务经理职责

1. 负责保证提供因质量工作需要而投入的资金。
2. 负责组织提供质量成本的有关资料。
3. 协助总经理从资金运作的角度，对企业的销售、售后服务等全过程进行全面的资金管理，按照国家的有关规定用好企业资金，促进企业的发展。
4. 组织编制财务部门各类报表，严格按国家法律办。
5. 严格把好财务开支标准的关，坚持按财务制度办。
6. 负责对本公司各种必需的资金供给保障。
7. 负责对本公司的各种开支进行审定，并报经总经理批准。
8. 负责做好本公司各运作过程中成本的核算的控制。

四、综合办公室主任

1. 负责贯彻本公司质量方针及有关质量工作的各项规定，具体组织和协调本公司管理工作。
2. 根据本公司质量方针，负责组织制订本公司年度质量方针及质量工作计划，并督促检查各部门对计划落实情况。
3. 根据本公司各部门的管理职能，组织编制本公司管理标准。
4. 做好设备的采购、管理工作。
5. 做好后勤服务工作。
6. 做好人事管理工作。（包括人事培训，人事考核，人事任免的执行，员工招聘及其它人事管理工作）
7. 做好文件管理。（包括文件的归档，整理，发放，回收，更改后管理，保存，销毁，）
8. 负责本公司级资料的管理。
9. 负责制定资料管理办法。
10. 负责文件的编号。
11. 负责工艺文件、规范和程序文件的归档、发放、更改和销毁。
14. 进行供方评审，选择合适的供方。
15. 负责顾客需求的测定，跟踪，并据以提出本公司质量改进的方向，经本公司总经理批准后执行。
16. 编写采购计划，经总经理批准后实施采购
17. 对采购的不合格产品进行处置并评审供方的产品质量、价格、交货情况,对供方质量管理体系或有关行业标准作出评价。

18. 负责执行国家政策、法令、遵守本公司有关文件规定,开展产品的销售业务。
19. 负责组织市场调查、预测和分析,为质量售后服务质量改进提供依据。
20. 严格销售合同管理,对因综合办内工作失误所造成重大质量事故负责。
21. 负责编制本公司销售计划,销售年报表,组织本公司销售计划实施完成,对丢弃的合同组织进行分析总结,并写出总结报告。
22. 负责组织综合办全体人员对项目实行跟踪,及时发现问题解决问题,对跟踪项目进行督促、检查,帮助业务员完成订货合同。
23. 负责组织综合办定期,不定期销售跟踪会,总结跟踪过程中存在的问题,并组织解决。
24. 定期向总经理汇报销售实施的进度,管理制度实施情况。
25. 负责进行营销策划,营销网络的建立,运行,监控。
26. 做好合同管理方面的工作。(包括合同的评审,执行跟踪,合同更改的确认。)
27. 做好顾客满意度调查工作。
28. 负责市调查,并为公司产品开发提供建议和意见。
29. 负责设计开发过程中的资源采购。
30. 负责设计开发后相关顾客沟通。

五、技质科主管职责

1. 做好器量具的检验和保管及周检工作。
2. 做好材料、产品质量检验工作。
3. 做好工艺技术文件的编写工作。
4. 做好其它本公司要求的工作。
5. 做好产品实现的策划工作。
6. 做好特殊过程的确认工作。
7. 做好过程的监视和测量工作。
8. 负责设计开发的实施工作。
9. 负责设计开发验证工作。
10. 负责设计开发过程的材料检验工作。
11. 负责设计评审工作的组织实施。

六、生产科主管职责

1. 设定产品的质量目标,并制定出实现其目标的质量计划。
2. 保证企业的质量管理体系文件便于各岗位充分贯彻执行。
3. 组织有序的生产,使生产能够稳定连续运转。
4. 根据各时期的质量目标和实施计划,制定出具体的实施措施,和验证方法。
5. 负责生产计划的编定,和具体的运作控制。
6. 负责生产员工的调度。
7. 负责执行国家政策、法令、遵守本公司有关文件规定。
8. 组织人员进行顾客回访。
9. 负责设计开发过程中的产品生产制造工作。

七、生产人员职责

1. 认真执行本公司各项规章制度。
2. 依据规程、规范和质量标准进行生产。
3. 按工序作好生产人员检制。做好原始记录,保证做到上道工序不合格不流入下道工序。
4. 做到保质、保量均衡生产和组撞,文明生产。
5. 搞好材料管理和材质标记移植,保证按标准要求使用有材质及标记的材料。

八、设备管理人员职责

- 1.负责本公司生产设备管理。
- 2.负责编制本公司生产设备的保养计划。
- 3.负责按保养计划实施设备保养。
- 1.负责生产设备的维修工作。

九、专职检验员职责

- 1.实施对产品生产全过程及试运转有权实施监督检查。对产品的规程、规范、标准的选用负责，并监督实施情况。
- 2.熟悉各种检验工具，并能正确、合理使用。督促员工各阶段贯彻自检、互检、交接检的三检制。
- 3.有权对生产操作人员的工作质量进行检查并令其停工。参与重大质量事故的调查处理、收集、传递质量信息。对违反规定者有权制止。
- 4.参加生产阶段的质量检查工作，坚持上道工序不合格决不流入下道工序，并在各阶段检查记录上签字，参加质量评定工作。
- 5.负责生产现场的工艺资料及技术文件规程、规范、标准的管理，认真做好资料的建档、整理、保存、借阅、查找、发放等工作。

十、仓库管理员职责

- 1.对生产所需要材料进行专管专用，分类保管。
- 2.生产所需的材料进行登记发放。

十一、内审员职责

- 1.编制内审计划及其实施计划。
- 2.实施内审并做好记录。
- 3.做好内审不符合项的整改监督。
- 4.2 本公司以采用会议、文件/记录的传递、公告张贴等方式实施实现组织内部信息交流，确保各不同层次和科室间关于质量管理体系流程和其执行成效的有效沟通。数据信息沟通应执行《数据分析控制程序》
- 4.3 职责和权限、内部沟通的执行情况应在管理评审中进行评审。确保职责和权限的合理有效，内部沟通的充分。
- 5 相关文件：《数据分析控制程序》《管理评审控制程序》《各级岗位职责》

5.4 管理评审控制程序

1、目的：

按策划的时间间隔评审包括质量管理体系改进的机会和变更的需要；质量方针和质量目标；质量管理体系，以确保其持续的有效性、充分性、适宜性。

2 适用范围：

适用于总经理对本公司质量体系的评审。

3 职责：

- 3.1、总经理负责质量管理体系的管理评审活动。评审现行质量管理体系的适宜性和有效性，并做出相应的改进。
- 3.2、管理者代表负责向总经理报告质量管理体系的运作情况，收集并提供管理评审所需资料，负责管理评审后的跟踪检查和报告工作。
- 3.3、综合办协助管理者代表管理评审计划、内部质量审核报告及有关质量记录。负责管理评审计划、保存评审记录。

4 工作程序：

4.1

- 、管理评审原则上每次时间间隔不大于 12 个月，当产品、组织机构、人员、资源等有重大变化时，或者产品质量有严重问题、用户反馈信息非常强烈时，可增加管理评审次数，具体评审时间由总经理决定。
- 4.2、评审准备：
- 4.2.1、综合办负责编制评审计划，并在评审前三天向参加评审的科室或人员发出通知，并做好相应准备工作。
- 4.2.2、管理者代表起草前一阶段质量体系运行情况报告和管理评审中提出的主要问题。
- 4.2.3、综合办准备提供：
- A、内部质量审核报告
 - B、纠正预防措施及跟踪报告
 - C、评审所依据文件
- 4.2.4、收到参加评审通知的科室或人员负责做好必要的（质量记录、反馈信息）。
- 4.3、评审输入：
- 组织机构、人员和资源是否适合；实际质量状况和质量要求的符合性；服务过程的反馈信息及顾客满意度；职责和权限、内部沟通的执行情况；纠正预防措施现状；内部质量体系审核的结果所反映的质量体系的有效性；质量方针、目标；以往管理评审的跟踪结果；各类有助于质量管理得以提升的改进建议；可能影响质量管理体系的变化。
- 4.4、评审实施：
- 4.4.1、管理者代表按评审内容作详细介绍。
- 4.4.2 各科室代表汇报本科室情况。
- 4.4.3、总经理根据评审情况做出相应评定意见。
- 4.4.4、综合办负责评审会议纪要。
- 4.5、评审输出：
- 管理评审的输出应包括与以下方面有关的任何决定和措施：
- a.质量管理体系及其过程有效性的改进；
 - b.与顾客要求有关的产品的改进；
 - c.资源需求。
- 4.6 管理者代表负责评审记录的整理、编写《管理评审表》。
- 4.7、管理评审报告经总经理审查，批准后才能下发，并按《文件控制程序》进行控制。
- 4.8、评审报告分发范围：总经理、管理者代表、各科室负责人。
- 4.8、整改科室在管理评审后及时采取相应措施，认真贯彻管理评审中提出的决策和指令，由管理者代表负责督促、实施。其实施和贯彻的验证在下次内部质量审核过程中进行。（见《改进控制程序》）
- 4.10、管理评审的记录保存：
- 技质科保存评审记录。
- 5 相关文件：《文件控制程序》《改进控制程序》《质量记录控制程序》
6. 质量记录
- 《管理评审计划表》《管理评审表》《纠正预防措施表》

6.0 资源管理

- 1 目的：
- 为实施和改进质量管理体系提供必要的资源。
- 2 范围：
- 适用于本公司为实施和保持质量管理体系所进行的资源策划管理。
- 3 权责：

参见《质量管理体系过程职责分配表》。

4 概述：

4.1 资源的提供

本公司应及时确定和提供所需的资源以执行和改善质量管理体系各流程并达成顾客满意。

5. 相关文件:

《人力资源控制程序》《设施和工作环境控制程序》

6.1 人力资源控制程序

1. 目的

对质量有影响的各有关人员确定需求如经验、能力、培训、技能等并进行控制, 确保本公司的产品质量符合规定要求和质量体系的有效进行。

2. 适用范围:

适用于本公司内从事与质量有关人员的控制。

3. 职责:

3.1、综合办是人员控制的归口管理科室, 负责员工的需求确定、考核, 以及教育计划编制、组织、考核、聘请教师等管理工作。

3.2、其他有关职能科室属配合、实施科室。

4. 工作程序:

4.1 培训计划

4.1.1、综合办根据员工对产品质量的影响制定对产品质量有影响人员的《人力资源能力需求规定》, 并对相应的人员进行考核。根据考核结果及具体情况制定培训计划。

4.1.2、本公司年度培训计划由总经理审批生效。

4.1.3、年度培训计划内容:

a、培训项目和对象。

b、培训的考核和资格评定的方式。

c、培训的师资、教材和资源的配备。

4.1.4、年度培训计划由综合办负责组织实施。

4.2 培训实施:

4.2.1、综合办根据正式批准的年度培训计划, 制定详细的培训实施大纲, 送各有关科室确认。

4.2.2、培训实施内容:

a、培训对象所属科室及人数。

b、培训要求及考核方式。

c、培训地点及时间安排。

4.2.3、计划外培训, 由相关科室填写《培训需求表》, 经总经理审批后由办公室组织实施。

4.3 培训对象:

4.3.1、与产品质量有关的管理人员、技术人员、采购人员、营销人员、检验人员。

4.3.2、对有法规明确规定资格要求操作人员和从事特殊工种、特殊工序、关键工序、试验、计量和内审工作人员, 培训后进行上岗资格考核和认可。

4.3.3 转岗的工作人员。

4.3.4 进本公司的新员工。

4.4 培训内容:

4.4.1、质量管理基础知识, ISO9000 标准, 本公司质量方针目标及质量体系文件培训。

4.4.2、工艺纪律, 工艺文件, 产品标准培训。

4.4.3、安全操作规程培训。

4.4.4、质量意识教育。

4.4.5、本公司规章制度、5S 等企业文化教育。

4.5 培训方式:

- 4.5.1、本公司内部组织培训：对于新员工进本公司之后由综合办组织进行安全、本公司规章制度等企业文化方面的基础教育，并进行考核；科室由师傅通过传、帮、带的方式进行教育。
- 4.5.2、委托外部有培训资格的机构培训。
- 4.6、培训师资和资源配备：
- 4.6.1、培训的师资人员必须具有相关的专业技术。
- 4.6.2、外部培训机构必须有政府认可的相关资格。
- 4.6.3、本公司应拨出本项费用用来保证培训工作的正常开展。
- 4.7、培训的考核和资格评定：
- 4.7.1、本公司需持证的岗位是：驾驶员、检验人员、内审员。
- 4.7.2、驾驶员、内审员的资格证书需要去外部培训外，其它的岗位证书由本公司组织培训、考核，发放资格证书。
- 4.7.3、外部有关机构组织的培训或资格评定，根据该机构签发的考核或资格评定证书，经人事科确认后归档。
- 4.7.4、内部组织的培训由综合办会同有关科室进行考核或资格评定，评估所提供培训的有效性。确保员工认识他们工作的关联性和重要性以及他们应如何贡献于质量目标的实现。
- 4.7.5、对考核和评定不合格或不能确认资格人员，由综合办重新组织培训，直至考核或评定合格，并确认资格后再上岗，否则降级使用或调整岗位另作安排。
- 4.7.6 内部各岗位的培训内容以及考核方法根据各岗位培训计划规定进行。
- 4.8、培训文件和资料保存：
- 4.8.1、由综合办负责建立员工考核，资格认可证的发放，记录应妥善保存。

5 相关文件

《质量记录控制程序》《人力资源能力需求规定》

6. 质量记录

《年度培训计划》《培训大纲》《出席记录表》《培训考核记录表》《培训需求表》《培训有效性评估表》

6.2 设施和工作环境控制程序

1、目的：

为了对本公司的设施进行适当的维护，对生产设施进行有效控制，识别和管理产品实现所必需的工作环境的相关要素，确保产品质量持续稳定地满足规定的要求。

2、适用范围：

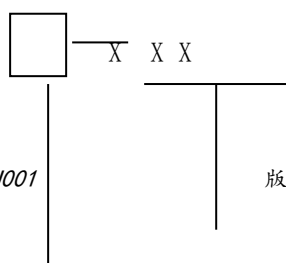
适用于影响产品质量设施和环境控制过程。

3、职责：

- 3.1、生产科设备组是本公司设备的归口管理科室。
- 3.2、生产科设备组按照规定要求，负责设备的维护检修、质量监督、检查考核工作，并对各科室的设备日常使用、维护、保养工作进行过程管理、监督工作。
- 3.3、生产使用生产车间室负责设备的日常维护、保养工作。
- 3.4、生产科负责确定工作环境的要求。
- 3.5、生产科负责日常工作环境的控制和管理。

4、工作程序：

4.1、设备登记编号方法：



设备序号

设备类型编号

4.2、设备操作人员上岗前的培训：

- 4.2.1 新操作工在独立使用设备前，必须经过技术教育。其中包括了解设备结构、性能，掌握安全操作规程，熟知维护保养知识等方面的技术教育和实际操作训练。
- 4.2.2 特殊设备的操作工在经过由师傅通过“传、帮、带”和“应知教育”等一定程序的技术培训之后，具有独立的上岗能力者，通过考核发给上岗证。
- 4.2.3 设备组监督有关独立操作员工是否持有上岗证。
- 4.2.4 设备实行定人定机制度，确保每台设备都有有资格者进行专人操作和维护。

4.3. 设备的日常检查制度：

- 4.3.1 设备的日常检查由实际操作员工进行，设备组进行监督检查。
- 4.3.2 日常检查的目的是为了保证设备正常运行、及早觉察故障隐患，并采取对其及时维修。
检查方法是由操作工，根据要求，和自己的感觉器官，对设备的各部位进行状况检查。凡涉及到安全的部位要重点进行检查。
- 4.3.3 检查项目一般是针对设备上影响产品质量、产量、成本、安全、能源、环境和设备正常运转的部位构成。
- 4.3.4 一般经简单调整、修理容易解决的问题由操作工自己解决；难度较大的故障或隐患应填由维修人员解决；对修理工作量大，时间要求长的设备修理向设备组报告，由设备组安排解决。

4.4、设备润滑管理制度：

- 4.4.1、按机器设备要求，根据季节应选用合适的合格润滑油。
- 4.4.2、综合办根据规定要求进行选购，经检验合格方能发放、领用、使用。
- 4.4.3、使用科室发现润滑油不符合使用要求应及时通知仓库，及时向生产科汇报，同时暂停使用。
- 4.4.4 液压系统的油料经周期运转后，更换下来的油料应回收处理。
- 4.4.5、设备润滑示意图要求和保管方法：
 - a、各机器按设备的不同部位，不同润滑要求进行润滑（见各设备润滑点示意图）。
 - b、各设备的润滑点示意图应注明润滑部位，使用润滑剂名称、种类和润滑周期。
 - c、集中的润滑系统需注明加油及油位标记位置。
- 4.4.6、润滑管理的执行办法：
 - a、对每班须加油的设备机件由操作者按规定做好加油工作。
 - b 其他润滑点由维修人员按润滑示意图规定，可结合检修、保养、维修工作，做好加油工作。
 - c、正确合理使用加油工具，严格执行操作规程，加油量要正确，经常保持油眼清洁，防止油眼堵塞。油质要清洁，用量要适当，加油不得遗漏。
- 4.4.7 润滑管理检查考核：技质科负责检查全本公司的润滑管理执行情况及设备使用情况，做好各科室设备管理的评比和监督工作。
- 4.4.8 教育培训：对新员工及工作调动者必须由带领师傅做好设备润滑的教育工作，掌握润滑方法之后方可独立上岗工作。

4.5. 设备的维修：

4.5.1、设备的维修方式：

- (1)、预防维修：根据设备在运行中对产品质量、生产效能、安全运行中存在的异常征兆，作为维修工作内容进行定期维修。

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/367102026151006066>