



上海安吉斯铭东安汽车销售服务有限公司

质量手册

Quality Manual

受控标识:

分发编号:

文件编号: **AJSM-QM-2011**

版本状态: **A**

2011年5月28日发布

2011年6月1日实施

0.1 目录

章节号	名称	页数
0.1	目录	1
0.2	批准颁布令	3
0.3	公司概况	4
0.4	质量方针和目标	5
0.5	手册管理管控	6
1	范围	7
2	引用标准	7
3	术语及定义	7
4	质量管理管控体系	8
4.1	总要求	8
4.2	文件要求	8
5	管理管控职责	10
5.1	管理管控承诺	10
5.2	以顾客为关注焦点	10
5.3	质量方针	10
5.4	策划	11
5.5	职责、权限与沟通	12
5.6	管理管控评审	15

6	资源管理管控	16
6.1	资源提供	16
6.2	人力资源	16
章节号	名称	页数
6.3	基础设施	16
6.4	工作环境	17
7	产品实现	17
7.1	产品实现的策划	17
7.2	与顾客有关的过程	17
7.3	设计与开发	18
7.4	采购	18
7.5	生产与服务提供	19
7.6	监视和测量设备的控制	20
8	测量、分析和改进	21
8.1	总则	21
8.2	监视与测量	21
8.3	不合格品控制	23
8.4	数据分析	23
8.5	改进	24
附录一	质量管理管控体系组织机构图	26
附录二	质量管理管控体系职能分配表	27
附录三	产品实现过程流程图	28
附录四	质量管理管控文件清单	31

0.2 批准颁布令

本公司依据 GB/T19001-2008 / ISO9001: 2008《质量管理管控体系一要求》对汽车销售和服务全过程实施策划，编制了《质量手册》A版，手册中阐述了公司的质量方针、质量目标，并对公司的质量管理管控体系的各项要求作了具体的规定，经管理管控者代表审核，符合标准要求和公司不断发展及实现目标的需要，现予以批准、颁布。

本质量手册是公司管理管控体系的纲领性文件，是指导公司建立、实施和改进质量管理管控体系的纲领和行动的准则，是落实各管理管控职能、明确质量职责、规范质量行为的依据。各部门要组织开展《质量手册》的宣传贯彻活动并认真落实实施，公司全体员工必须遵照执行，确保质量管理管控体系有效运行。

本《质量手册》于2011年6月1日起实施，全体员工必须严格执行。

审核人：

批准人：

批准日期： 2011.05.28

0.3 公司概况

上海安吉斯铭东安汽车销售服务有限公司（AJSM）

是上汽集团投资、建设和管理管控

的全资子公司, 注册资金 800 万元, 拥有员工 70 名, 为上海大众授权的品牌 4S 特许经销商。公司坐落于上海最繁华的徐家汇商圈, 是上海大众汽车首家城市空中 4S 店。公司拥有 3000 平米全通透展厅和上海大众全新标准服务车间, 主要经营相关项目为上海大众品牌轿车的销售和售后服务, 涉及车辆上牌服务、二手车置换业务、新车保险及续保、金融贷款、车辆装潢等车辆延伸服务。

我们秉承上汽集团“满足用户需求、提高创新能力、集成全球资源、崇尚人本管理管控”的核心价值观, 贯彻自身“大众品牌, 服务大众”的质量目标, 致力于为广大消费者提供最优质的用车生活。

地址: 上海市徐汇区东安路 239 号二楼

电话: 021-33562090

Email: hr@anji-siming..

邮编: 200032

传真: 021-33562008

0.4 质量方针和质量目标

质量方针

大众品牌 服务大众

我们提供大众品牌的车辆以及符合大众品牌要求的所有车辆周边服务。

我们服务于大众品牌, 力求以符合大众品牌标准的服务质量将大众品牌向广大消费者推

编号:

时间: 2021 年 x 月 x 日

书山有路勤为径, 学海无涯苦作舟

页码: 第 5 页 共 18 页

广。

我们服务于广大消费者, 力求将符合广大消费者期望的大众品牌产品提供给客户, 并通过自身的不断努力, 力争超越客户的期望值。

质量目标

- 1、销售 CSS 评分: 950 分
- 2、销售 MS 评分: 90 分
- 3、销售延迟交车率: $\leq 5\%$
- 4、销售等级目标: B 级
- 5、售后 MOT 评分: 100 分
- 6、售后 PT 评分: 90 分
- 7、售后延迟交车率: $\leq 5\%$
- 8、内部返工率: $\leq 3\%$
- 9、外部返工率: $\leq 1\%$
- 10、 售后综合满意度等级: A 级
- 11、 客户投诉响应率: 100%
- 12、 有责客户投诉率: $\leq 5\%$

总经理签字:

批准日期: 2011.05.28

0.5 手册管理管控

- 1 质量手册分受控和非受控二种，受控文件作受控标识，非受控不作标识，受控文件实施更改控制，非受控不进行更改控制。
- 2 受控质量手册由人事行政部管理管控，负责统一编号、发放，发放对象为总经理、管理管控者代表、各部门负责人和内审员，手册持有人必须妥善保管，并提交一份受控质量手册给认证机构。
- 3 质量手册发放时登记造册，持有者签字领取，注意保存，不得任意外传、外供。
- 4 质量手册持有者调动工作时，应将手册交还给人事行政部，并办理退还手续。
- 5 因顾客需要或其它原因需要本公司提供质量手册时，经管理管控者代表同意后由人事行政部提供非受控版本。
- 6 质量手册的修改
 - 6.1 在执行过程中，相关部门有权提出书面修改要求，报人事行政部。
 - 6.2 质量手册实施后，如需要修改，由人事行政部提出修改或再版的书面报告，报总经理审批后，人事行政部组织修改或再版，并做好修改记录。
- 7 质量手册修改或再版后，人事行政部及时为所有受控手册持有者换发有效版本，并回收作废文件。
- 8 质量手册更改，必须注明版本、修改次数，版本标识从英文大写字母“A”开始，更换版本时顺序使用B、C、D…。修改次数用阿拉伯数字，从0开始，顺序使用。
- 9 编制说明
 - 9.1 质量手册是用于内部质量管理管控和外部质量保证的主要文件，是质量活动的原则性规定。
 - 9.2 质量手册编制依据
 - a) GB/T19001-2008 / ISO9001:2008《质量管理管控体系 要求》
 - b) 适用的法律法规和其他要求
 - c) 上海大众的特别要求
 - 9.3 本手册是公司质量管理管控

体系有效运行的总纲, 是对顾客的质量承诺, 也是第三方认证机构进行质量管理管控体系认证的依据。

1 范围

1.1 本手册规定了质量管理管控体系的管理管控模式、文件结构与职责分配以及体系各要素之间的相互关系。

1.2 本手册按 GB/T19001-2008 / ISO9001:2008《质量管理管控体系 要求》建立质量管理管控体系。本公司的质量管理管控体系范围:“上海大众系列的整车销售、配件供应、汽车维修保养服务全过程”。

1.3 本公司建立的质量管理管控体系过程包括文件管理管控、管理管控职责、资源管理管控、产品实现和测量、分析、改进组成, 分别对应 GB/T19001-2008 / ISO9001:2008 标准的第四、五、六、七、八章。

2 引用标准

本公司建立的质量管理管控体系引用以下主要适用标准和法规要求。

GB / T19000—2008 / ISO9000: 2005《质量管理管控体系 基础和术语》

GB / T19001—2008 / ISO9001: 2008《质量管理管控体系 要求》

Ver1.00-0903 《上海大众汽车大众品牌经销商运营标准》

3 术语和定义

3.1 手册涉及的有关质量方面的术语依据 GB/T19000-2008 / ISO9000:2005《质量管理管控体系 基础和术语标准》及 GB/T19001-2008 / ISO9001:2008《质量管理管控体系 要求》标准中给出的术语和定义。

4 质量管理管控体系

4.1. 总则

根据 GB/T19001-2008 / ISO9001:2008《质量管理管控体系 要求》建立文件化质量管理管控体系，加以实施和保持，并予以持续改进以确保产品和服务质量符合顾客和法律法规的要求。公司应：

- a) 确定质量管理管控体系所需的过程及其在整车销售、配件供应、汽车维修保养服务全过程中的应用；
- b) 确定质量管理管控体系过程及其过程流程和相互作用；（见附录3 整车销售过程流程图、售后服务过程流程图、配件提供过程流程图）
- c) 确定过程的输入、输出，活动和资源以及对其的控制方法和准则（见附录4 质量管理管控体系文件清单），确保质量管理管控体系过程的有效运行；
- d) 确保获得人力资源、基础设施和工作环境等必要的资源和信息，以支持质量管理管控体系过程的运作和监视；
- e) 对质量管理管控体系过程进行监视、测量和分析；
- f) 实施必要措施，以实现对质量管理管控体系过程所策划的结果和对质量管理管控体系过程的持续改进；
- g) 影响本公司整车销售、配件供应、汽车维修保养服务及相关过程符合质量管理管控体系要求的外包过程有：场地环境服务、车辆装潢服务和部分设备的维护服务，这些外包过程由人事行政部、销售部和售后服务部分别按7.4 采购控制的要求实施控制。

4.2 文件要求

4.2.1 总则

本公司编制的质量管理管控体系文件有：

- a) 形成文件的质量方针和质量目标，编制在本手册的0.4 章节中，是阐述公司总的质量宗旨和方向的文件；
- b) 质量手册，描述质量管理管控体系要求的文件；
- c) 程序文件，阐述质量管理管控体系所涉的各职能活动过程的方法和步骤，包括质量记录；
- d)

本公司确定的为确保已识别的过程有效策划、运行和控制所需的其他文件, 如制度、规范等, 包括质量记录。

4.2.2 质量手册

本公司质量手册阐述质量方针、质量目标并描述了一组相互关联或相互作用的过程, 旨在实现质量方针和质量目标, 是公司质量管理管控体系的纲领性文件, 覆盖了 GB/T19001-2008 / ISO9001:2008《质量管理管控体系 要求》中除 7.3 以外的所有要求, 质量手册合适的内容包括:

- a) 质量方针和质量目标
- b) 质量管理管控体系的范围
- c) 对程序和其他质量管理管控文件的引用
- d) 质量管理管控体系过程之间的相互作用的表述

质量手册是建立、实施、改进公司质量管理管控体系应长期遵循的文件。

4.2.3 文件控制

4.2.3.1 为了保证文件得到有效控制, 人事行政部负责编制《文件控制程序》并组织实施, 控制质量管理管控体系要求有关的所有文件, 包括适当范围的外来文件, 确保:

- a) 文件发布前, 由管理管控者代表进行审核、总经理批准, 确保文件充分性和适宜性;
- b) 各类质量管理管控体系文件由人事行政部统一管理管控和发放, 并做好发放记录;
- c) 每年在管理管控评审会议上对质量管理管控体系文件的适宜性、充分性进行评审, 如需修改时需经过再次批准方可实施;
- d) 对于更改的文件要做好文件现行修改状态的标识和记录, 由文件更改部门提出申请并经批准后实施;
- e) 确保在质量管理管控体系有效运行的各个场所都使用相应文件的有效版本;
- f) 对质量管理管控体系文件进行编号和管理管控, 确保文件清晰、易于识别,;
- g) 外来文件由人事行政部识别, 汇总并控制分发范围和对象;
- h) 从所有发布或使用场所及时收回无效或作废的文件, 对需保留的作废文件, 由人事行政部给予明确标识以区别正在使用的有效文件;
- i) 由人事行政部汇编有效质量管理管控体系文件清单, 明确最新版本状态。

4.2.3.2 本公司的质量管理管控体系文件有书面和电子两种类型。

4.2.3.3 记录是证实性文件, 按《记录控制程序》要求进行控制。

编号:

时间: 2021 年 x 月 x 日

书山有路勤为径, 学海无涯苦作舟

页码: 第 10 页 共 18 页

4.2.4 记录控制

人事行政部根据质量记录的管理管控要求，编制《记录控制程序》，并组织实施，以规定记录的标识、贮存、保护、检索、保留和处置所需的控制，为产品和服务质量符合要求和质量管控体系有效运行提供证据。

记录应保持清晰、易于识别和检索。

5 管理管控职责

5.1 管理管控承诺

总经理通过以下活动，对其建立、实施质量管理管控体系并持续改进其有效性的承诺提供证据。

- a) 通过培训、会议、展示质量方针、目标等形式，向全体员工及时传达满足顾客和法律法规要求的重要性。
- b) 制定和批准公司的质量方针和质量目标
- c) 按相关计划的时间间隔主持管理管控评审，对质量管理管控体系的持续适宜性、充分性、有效性进行评价。
- d) 确保质量管理管控体系运行所获得的必要资源，包括人、财、物的资源。

5.2 以顾客为关注焦点

5.2.1 总则

组织的成功取决于理解并满足顾客及其它相关方当前和未来的需求和期望，并争取超越这些需求和期望，总经理坚持以增强顾客满意为目的，确保顾客的要求得到确定并予以满足。

5.2.2 顾客的要求的识别和确定

5.2.2.1 顾客的要求包括明示的和隐含的，当前的和未来的。

5.2.2.2 顾客的要求可以通过以下途径加以确定：

- a) 市场调查，客户分析；
- b) 与顾客直接沟通；
- c) 电话回访和顾客反馈分析；
- d) 其它。

5.2.3 顾客要求的满足

管理管控者代表负责将顾客要求和期望转化为公司明确规定的要求，通过质量管理管控体系的实施和控制，对顾客要求和期望予以满足，并争取超越顾客的期望。

5.3 质量方针

5.3.1 总则

为了明确质量管理管控的宗旨、方向和质量管理管控体系的总体业绩, 总经理确定了本公司的质量方针。(详见 0.4 章)

5.3.2 总经理确保质量方针

- a) 与公司的宗旨相适应;
- b) 对满足顾客和法律法规要求以及持续改进质量管理管控体系有效性作出承诺;
- c) 为制定和评审质量目标提供框架;
- d) 传达到各部门, 使全体员工正确沟通、理解并执行;
- e) 在管理管控评审时进行适宜性评审, 必要时予以修订, 以适应不断变化的内外环境, 执行《管理管控评审程序》;
- f) 批准、颁布、评审、修改都应予以控制, 执行《文件控制程序》。

5.4 策划

5.4.1 质量目标

5.4.1.1 总经理确定了公司总的质量目标, 在本手册 0.4 章进行描述, 并确保在各相关职能和层次上建立质量目标。

5.4.1.2 质量目标要求:

- a) 与公司质量方针保持一致, 并满足服务要求所需的合适的内容;
- b) 目标值是可测量的;
- c) 对质量目标进行定期评审, 寻找差距, 确保持续改进, 提高质量管理管控体系的有效性、完整性;
- d) 管理管控者代表组织相关的职能部门将公司总目标进行展开, 转化为职能部门具体的工作目标, 使公司质量目标的实现具体落实, 人事行政部按策划的周期实施监测和统计;
- e) 公司通过内部审核和管理管控评审验证质量目标的实施情况。

5.4.2 质量管理管控体系策划

5.4.2.1 管理管控者代表确保对质量管理管控体系进行策划, 以满足质量目标和质量管理管控体系的总要求。

5.4.2.2 质量管理管控体系策划时机

本公司在下列情况需进行质量策划:

- a) 按照质量管理管控标准建立、改进质量管理管控体系时;
- b) 上海大众集团对 4S 特许经营的管理管控要求发生较大变化时;

- c) 本公司的质量方针、质量目标、组织机构发生重大变化时;
- d) 法律法规要求、顾客需求和期望等外部环境有较大变化时;
- e) 公司的资源配置、市场需求发生重大变化时;
- f) 公司的经营机制有重大变化时;
- g) 现有体系文件未能涵盖全部过程或特殊事项时。

5.4.2.3 质量管理管控体系策划合适的内容

- a) 为实现公司质量目标所需质量管理管控体系全过程, 设置职能部门并明确其职责, 详见附录 1 “质量管理管控体系组织机构图”和附录 2 “质量管理管控体系职能分配表”;
- b) 识别为实现质量目标所建立的过程的资源配置;
- c) 确定相应的过程并作出明确的规定和控制, 见附录 4 “质量管理管控文件清单”;
- d) 对已确定的质量管理管控体系持续改进的要求;
- e) 策划的结果应形成相应的文件, 如质量手册、程序文件、规范、制度等。

5.4.2.4 策划的更改

- a) 策划输出文件的更改, 应在受控状态下进行, 按《文件控制程序》执行。
- b) 在对质量管理管控体系的变更进行策划和实施时, 保持质量管理管控体系的完整性。

5.5 职责、权限和沟通

5.5.1 职责和权限

总经理根据质量管理管控体系要求, 对组织机构的各部门确定了职责权限, 并形成文件, 确保各层次的理解和沟通。

公司质量管理管控体系组织机构及质量管理管控体系质量职能, 见附录 1 和附录 2。

以下规定总经理、管理管控者代表以及各职能部门的职责。其他岗位人员的职责见《岗位说明》。

5.5.1.1 总经理

- 主导质量管理管控体系的建立和持续改进;
- 向员工传达满足顾客和法规要求的重要性;
- 以增强顾客满意为目标, 确保顾客的要求得到确定并予以满足;
- 批准和发布质量手册、质量方针和质量目标, 确保在公司相关职能层次上建立质量目标;

- 规定各级管理管控者的职责和权限以及相应关系和沟通;
- 主持管理管控评审;
- 确保质量管理管控体系运行所必要的资源配置;
- 负责测量、分析和改进的策划。

5.5.1.2 管理管控者代表

- 负责按 GB/T19001-2008 / ISO9001:2008《质量管理管控体系 要求》, 建立、实施和保持质量管理管控体系, 并促成全体员工提高满足法律法规要求和顾客需求的意识;
- 负责协调质量管理管控体系建立和运行过程中各部门之间的关系, 并具有最终仲裁权;
- 负责质量管理管控体系内部审核的组织和领导, 具有质量行为的监督、通报和奖惩权;
- 负责向总经理报告质量管理管控体系运行情况, 所取得的绩效及质量体系改进的建议;
- 负责与质量管理管控体系有关的事宜进行对外联络。

5.5.1.3 人事行政部

- 负责文件和记录的控制;
- 负责人力资源和培训管理管控;
- 负责固定资产和场地环境的管理管控;
- 负责 IT 信息系统的管理管控;
- 负责物业供方的管理管控;
- 负责质量管理管控体系过程的监视和测量管理管控;
- 协助管理管控者代表实施内部审核的管理管控;
- 负责数据收集、分析和利用的组织和管理管控;
- 负责纠正措施和预防措施的管理管控;
- 负责质量目标实施结果的收集、统计和报告。

5.5.1.4 销售部

- 负责展厅和商品车库环境的管理管控;
- 负责整车销售过程的策划和进、存、销相关计划的安排;
- 负责顾客购车要求确定和评审的管理管控;
- 负责整车订货、入库验收和库存管理管控;

- 负责汽车装潢供方的管理管控;
- 负责整车销售过程的质量控制和管理管控;
- 负责销售全过程的整车标识管理管控;
- 负责顾客提供证件和信息的管理管控;
- 负责商品车的质量防护管理管控;
- 负责商品车接收和交付的质量检测;
- 负责不合格商品车的评审和处置;
- 负责本部门质量目标的监测和统计。

5.5.1.5 售后服务部

- 负责车辆维修使用的设备和工具的管理管控;
- 负责车间工作环境的管理管控;
- 负责车辆维修、配件供应过程的策划和相关计划的安排;
- 负责顾客修车要求的确定、评审;
- 负责部分设备外委维修供方的控制和管理管控;
- 负责车辆维修、配件供应全过程的质量控制和管理管控;
- 负责油漆、电焊过程的确认;
- 负责车辆维修、配件供应全过程的标识管理管控;
- 负责顾客车辆的预检和防护管理管控;
- 负责库存配件和车辆维修过程的质量防护管理管控;
- 负责监视、测量设备的管理管控;
- 负责维修车辆、配件的质量检测管理管控;
- 负责维修车辆、配件不合格的评审和处置;
- 负责本部门质量目标的监测和统计。

5.5.1.6 客户关爱部

- 负责电话回访和回访结果的分析;
- 负责顾客信息的接受和投诉抱怨处理的管理管控;
- 负责顾客满意的监测和分析、利用;
- 负责本部门质量目标的监测和统计。

5.5.1.7 市场部

- 负责市场调查、分析和策划;
- 负责广告策划和管理管控;

编号:

时间: 2021 年 x 月 x 日

书山有路勤为径, 学海无涯苦作舟

页码: 第 15 页 共 18 页

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/406054213055010105>

