净水设备采购质量保障体系及措施

目　录

第一节 质量保障体系.....1
一、质量管理方针及目标.....1
二、质量控制指导思想及原则.....2
三、质量保证体系.....3
四、质量保障承诺.....7
第二节 质量保障措施.....8
一、原料质量控制措施.....8
二、生产过程质量保障措施.....16
三、供货质量保障措施.....22
四、设备安装保证.....26
五、技术支持.....28
第三节 质量事故处理基本程序.....32
一、质量事故处理程序流程图.....32
二、质量事故处理程序.....33
三、质量事故处理制度.....34

第一节 质量保障体系

一、质量管理方针及目标

（一）质量方针及目标

质量方针：发挥优势是资源，先进技术是品质；诚实守信是市场，客户满意是效益；科学高效是管理，持续改进是发展。

质量目标：坚持“开工必优，一次成优，全面创优”的方针，树立精品意识，确保全部工程达到国家、交通部现行高速公路的工程质量验收标准。

（二）实现质量方针和目标采取的主要措施

1.严格按照 GB/T9001-IS09001 标准，公司的《质量管理手册》和《程序文件》建立、实施、保持、持续改进质量体系并不断完善人、机、料、法、环管理的有效控制。

2.以依法办事为前提，充分满足采购方和相关方的需求，严格按公司指导思想组织施工，保工期、保质量、为顾客提供满意的服务，树立良好的企业形象。

3.科学管理，严密控制，加强施工班组的纵向和横向密切协调联系，合理节约管理成本，不断提高管理效率。

二、质量控制指导思想及原则

（一）质量控制指导思想

我们的质量管理方针靠质量取胜，靠信誉求生，对于本项目来说，我们力保验收一次通过，并达到时合格要求，严禁质量不合格的设备进入现场，对质量问题层层把关，质检人员要秉公办事，不徇私情，对不合格的分项要坚决返工，决不手软，一年内要对项目进行保驾护航，作好回访工作，及时收集用户对我们的

意见和建议，做到有问题及时处理，处理及时问题不超过 24h。

（二）质量控制原则

为了保质、按期完成本项目，建立以项目经理为核心的质保体系；选派有丰富施工经验的人员进行逐级管理；专门组织参施人员进行入场教育，提高参施人员的质量意识。参加本项目施工的全体员工必须认真贯彻建筑质量管理条例，正确处理质量、进度、成本三者之间的关系，三者发生矛盾时，必须首先服从质量，必须把质量放在首位。

三、质量保证体系

（一）质量管理组织机构与管理体系

1.项目经理部质量检查部设专职的质量检查工程师，负责本合同段工程的全部质量管理工作。

2.建立纵成线、横成网的严密工程质量组织与管理体系。按项目经理部、施工队、工班分工负责，层层落实。

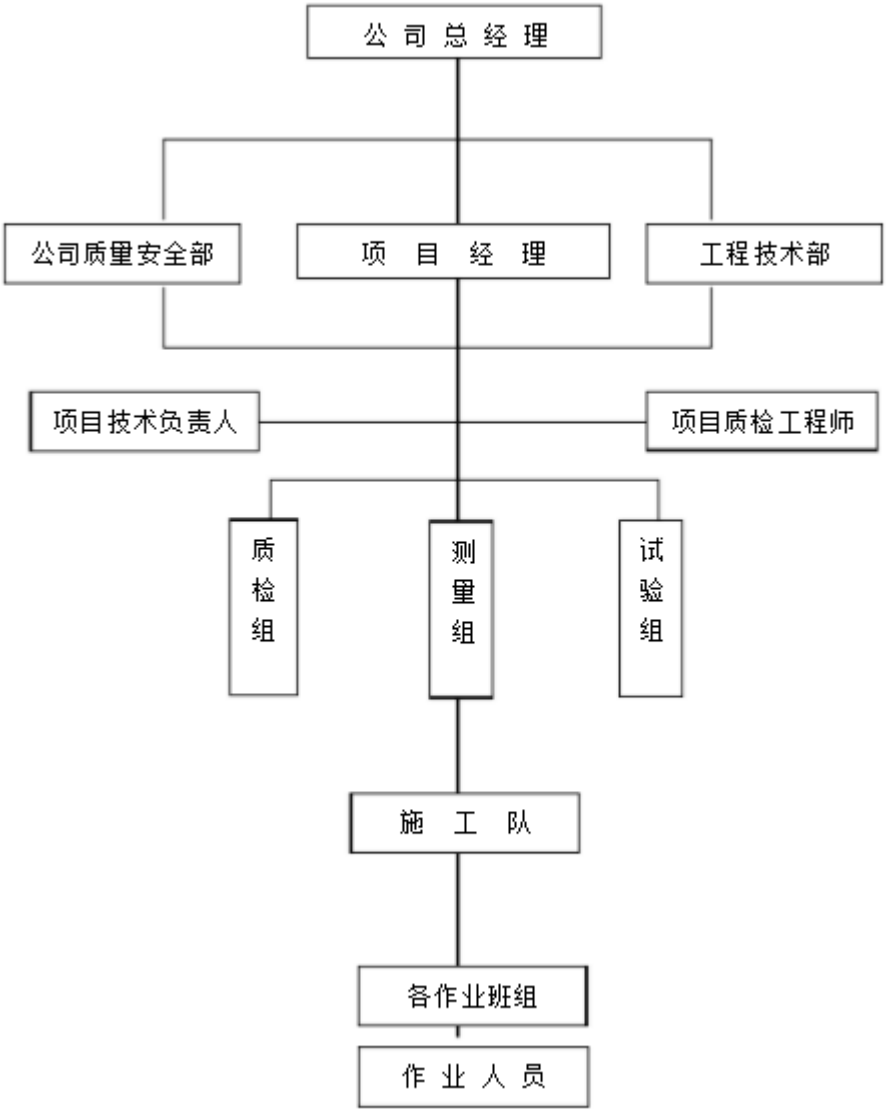
3.在项目经理和总工程师的领导下，质量检验部设专职质检工程师，各施工队设专职质检员，各工班设兼职质检员负责质量管理工作。

4.质量检验部每月组织一次质量检查，每季度由总工程师组织一次质量检查，召开一次工程质量总结分析会。

5.施工队每天进行中间检查及竣工质量检查并评出质量等级。

6.班组坚持“三检制”，通过自检、专检合格后报请监理工程师验收签认。

质量管理组织机构图



（二）思想保证体系

用全面质量管理的思想、观点和方法，使全体人员真正树立起强烈的质量意识。

1.提高参加施工的全体人员的基本素质,加强职业道德教育和业务技术水平，增强意识，树立“百年大计，质量第一”的观点。

2.重实效，树立“一切为用户服务”的观点，做到面向“用户”、了解“用户”研究“用户”，全心全意为“用户”服务，以达到提高工程质量的目的。

（三）组织保证体系

建立健全各级组织，分工负责，做到以预防为主，预防与检查相结合，形成一个有明确任务、职责、权限、互相协调和互相促进的有机整体。重点抓好两方面工作：

建立质量管理 QC 小组，由管理人员和生产人员组成，以施工质量为目标，运用科学的管理方法，开展科技攻关活动，解决施工中出现的质量问题。

建立健全各职能部门及各项规章制度，明确各职能部门主管人员和参与人员在保证和提高工程中所承担的任务、职责和权限，做到各尽其职、各负其责。

（四）创优规划

按照“开工必优，一次成优，全面创优”的指导原则，在本项目的实施过程中，严格按照 GB/T19001-2002 标准，制定切实可行的创优规划，以确保本合同段全部工程质量达到既定目标，以全新的观念、全新的管理模式实施本合同段工程的质量体系管理工作，使工程质量始终处于全过程。

1.创优目标落实措施

（1）建立健全组织

建立以项目经理为组长，项目副经理、项目总工程师为副组长的质量管理小组，安全质检环保部具体负责本合同段工程的创优工作，工程技术部协助，各施工队队长和主管技术的副队长负责各自管段项目的质量创优工作。

（2）强化措施落实

在项目上场之初建立一整套完善的创优管理制度，并采取相应的切实可行的落实措施，有计划、有步骤、有针对性、有序地实现本合同段工程项目的创优目标。

①细化措施、责任到人

根据本合同段工程路基、桥梁的特点、规模、工程地质以及重点、难点等实

际情况，分别制定详细的措施，并将各项指标、措施落实到各具体负责的施工队，明确责任到施工队、作业工班和个人。

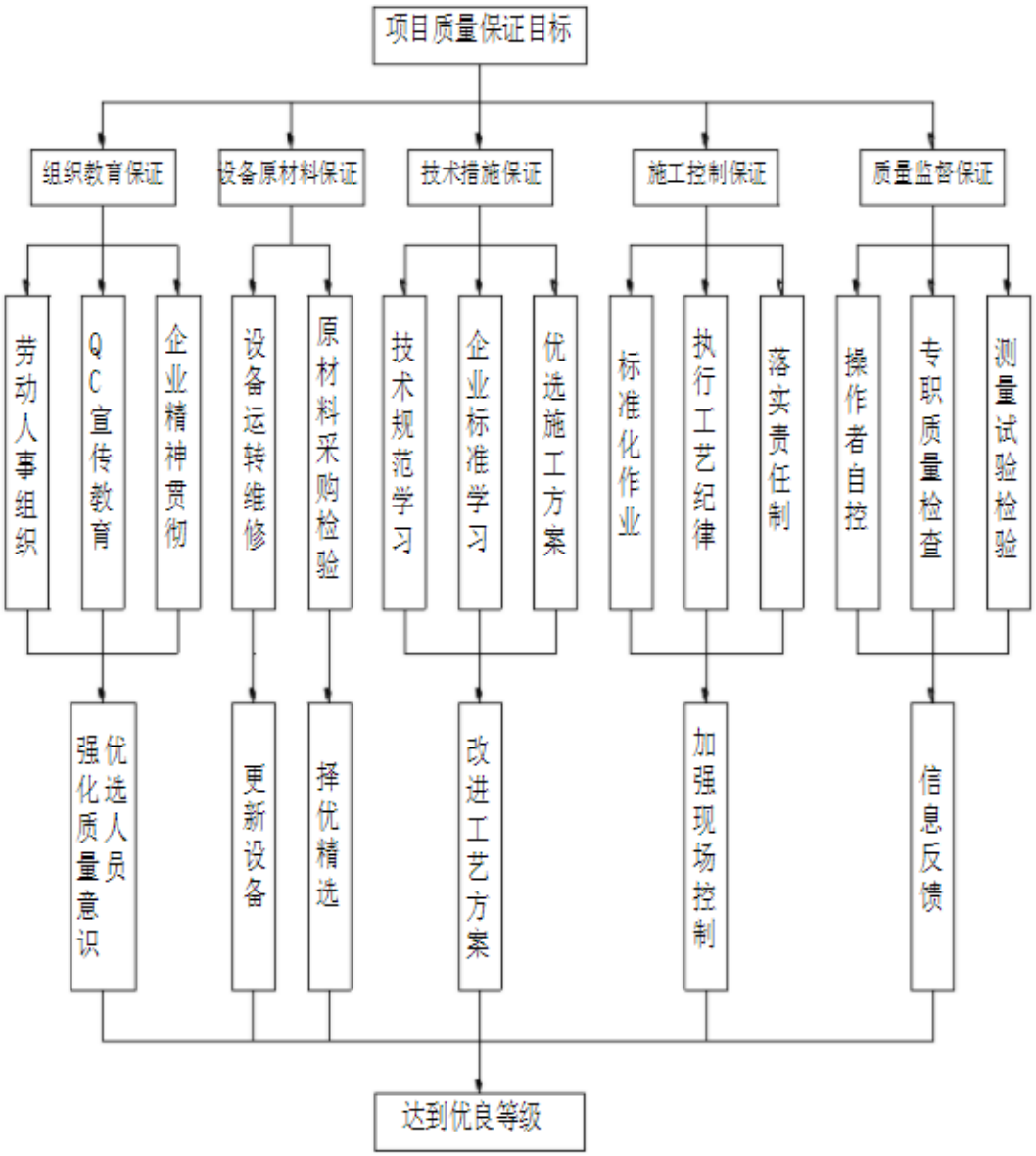
②勤检查、细检验

按照目标和管理职责，及时检查执行情况；并严格按照规范标准详细检验，对于关键部位按照比现行规范标准高一级的标准要求进行检验。

③跟进管理、奖罚分明

建立相应配套的创优奖惩制度，明确到工班和个人。根据实际的创优目标完成情况，严格实行奖优罚劣的制度。同时分析原因，追查相关人员责任，并确定整改和预防措施。

（五）质量保证体系框图



四、质量保障承诺

为保证设备和施工质量， 我公司承诺：

（一）所提供设备为正规合格设备，提供的设备是原厂原装全新合格正品。

（二）供应货物都有合格的《质量检测报告》 和相关的设备合格证，符合国家的相关规定。

（三）交货时所有货物应为出厂原包装， 有生产厂家包装封带。 到货时包装应完好， 由采购人检验合格后拆封。 全部设备均由工程师现场安装、 调试。

（四）我公司提供的设备质量严格按购货方规定的技术标准执行。在采购方没有规定的技术标准时， 我公司将按照国家现行标准执行，并向采购方提供设备样品， 经采购方同意后向采购方提供设备， 并保证设备质量的稳定和逐步提高。

（五）对通过验收的货物，出现相关证照不全、 品牌不符及质量问题的，保证无条件退货，并在采购方规定时间内补充合格的货物。

（六）对确属我方设备质量问题的，已经使用造成的损失， 由我公司负责赔偿损失。

（七）货物运抵现场时及安装调试结束后，由采购单位按合同要求进行验收。

（八）付款方式：验收合格后，按财政支付程序支付。

第二节 质量保障措施

一、原料质量控制措施

（一）采购产品质量控制

1.进货检验

按《进货检验和试验控制程序》的规定执行。

2.采购产品的搬运、贮存、包装、防护和标识

按《产品搬运、贮存、包装和防护控制程序》和《产品标识及可追溯性控制程序》的规定执行。

3.信息反馈

公司各有关部门按照《质量信息管理程序》进行采购产品质量信息的收集、分析和反馈，必要时对分供方提出改进建议。

（二）供方的质量控制

质量管理体系的出发点是以质量为链条，通过供方——组织——顾客的良性化运作，来达成提高各物料流程的产品质量，供方做为组织产品实现的前道工序，从重视相应的质量控制，来达到质量良性互动的目标。供方质量控制的关键点：

1.供方应本着对自己利益、信誉等负责的理念来对自身的产品质量实施有效的控制；

2.供方的质量管理体系应由第三方认证来提高自身的市场诚信度；

3.供方的产品质量必须进行自身的检验与测量，严格控制不合格产品的转移和出厂；

4.对需方提出的质量异议应给予高度的重视，在供方内部也应建立相应的质量问责运行体系；

5.与需方尽可能多的达成信息资源和技术资源共享，以便共同抵御市场的风险；

6.供方应不断完善质量承诺制，在对自身施加压力的同时来营造良好的质量氛围。

（三）采购有关人员的控制

确保采购产品的质量符合规定的要求，一方面需要供方的诚信经营，另一方面需要对采购有关人员实施有效控制，由于采购有关人员的失误常常会给需方带来不可挽回的产品质量损失，对与采购有关人员控制的关键点：

1.建立健全有效的约束制衡控制体系，供方的评价与选择采取相关方评价与阳光式招标的模式，防止暗箱操作；

2.完善质量定期问责制，对因采购产品连锁引发的质量问题讲行追溯，对责

任人实行责任追究，对相关人员实行管理绩效连带考核；

3.对供方的产品在使用的过程中不定期进行使用效果评价，提前采取预防性的措施，以便防止因与采购人员人为因素而影响产品质量；

4.对采购有关人员实行末尾淘汰制，每年按10%进行淘汰，并实行质量一票否决制；

5.不定期对采购有关的人员进行培训，以便提高其综合素质，防止因人为因素而影响采购成本。

（四）产品质量管理

1.产品标准管理

（1）所经营的产品须符合国家规定的各项标准。

（2）产品的质量特征表现明显，绝对保证性能可靠，安全稳定有效。

（3）对出厂时的检验报告数据不详、产生质量疑问的及时送当地的质量鉴定部门鉴定或回厂重新鉴定。

（4）对产品检验结果发生分歧时，提请鉴定部门或法定计量部门仲裁。

2.各级质量责任制

（1）质量管理实行三级检验负责制，一是主管领导的责任，二是质检员责任，三是保管员责任，分工明确，各负其责。

（2）质检部门对本企业经营的全部设备进行质量验收、检查并负责监督产品的技术标准及进货合同有关的质量条款执行情况。

（3）质量主管领导定期召开质量分析会，质检员定期对在库商品复查，保管员应经常自检自查，发现问题及时解决。

（4）质量事故的处理，产品若出现质量问题，查明原因，追究当事人责任，并针对工作中的不足，进行行之有效的处理。

3.质量跟踪及不良反应报告制度

（1）产品的入库、在库、出库有详细的检查记录。

（2）定期对此类商品的质量进行检查，养护，发现问题及时解决。

（3）密切注视产品的使用情况，跟踪了解产品质量，积极反馈质量信息。

（4）定期走访用户，作好产品的质量跟踪调查，要求有详细、准确的记录。

4.质量验收制度

质检员要认真贯彻执行有关的法律、法规及各项规章制度，入库时要坚持做到以下几点：

（1）要依据有关标准及合同条款对商品质量逐批、逐件验收。

（2）必须做到验收有记录，对品名的各项检查、验收记录应完整、详细、规范。

（3）必须做到验收人签字盖章，证明商品合格后方能入库，要求记录完整，无涂改，存档保存。

（4）对企业自用的精密仪器、计量器具设有管理台帐，

定期检查，并有检查记录。

（5）建立产品质量档案，研究处理产品质量问题。

（五）质量保障措施

1.质量管理体系

（1）质量管理体系

我单位的质量管理是按统一归口、分级管理的原则，建立了质管办为信息管理中心的质量信息管理系统。对来自企业内部和外部质量信息进行系统收集和处理。建立对设计、制造、销售、服务全过程的质量信息人机处理系统。各部门能根据信息的准确性、重要性等及时记录、及时处理、及时传递、整改落实。并按反馈信息的要求，制定相应的管理办法。通过上述措施，我单位建立健全了信息的收集、整理、分析、处理、反馈、储存的流程，实现了质量信息的闭环管理系统。

（2）我单位建立和实施《合同评审程序》，按程序对各类合同、标书、订单在签订前进行评审，保证合同、订单提出的要求均能得到满足。

（3）我单位建立和实施《采购控制程序》，由技术部提出《外购外协重要度分级表》，将各类外购外协的重要程度分为A、B、C三级。供应科接程序规定对不同重要度的物资供应商进行不同方式和内容的评价，其他有关部门协同进行评价工作，选择合适的供应商作为合格分承包方。

（4）我单位按ISO9001质量保证体系标准对产品的购置、验收、使用、整个寿命周期进行全过程的管理，对每家客户都有单独档案管理。

（5）质检科制定并实施符合ISO9001质量保证体系标准要求的《检验和试验控制程序》；并编制了详细的检验和试验计划，包括检验规程、检验记录制度、质检工作岗位制度等切实可行的检验文件；建立了完善的质量检验和质量监督体系，保证了产品加工质量。

质检科制定并有效实施了《不合格品的控制程序》，明确了不合格品的处理程序和评审职责；防止了不合格品的非预期使用。进行了不合格的统计分析工作，为采取纠正预防措施提供了依据。

（6）我单位建立《纠正和预防措施控制程序》，本程序对纠正实际存在、预防潜在的不合格或缺陷的全过程进行控制，以质管办为核心部门，负责组织实施该程序。

（7）我单位建立和实施了《搬运、储存、包装、防护和交付控制程序》，对各阶段的搬运、贮存、包装、防护和交付的作业过程进行控制，使物资和产品得到保护，以防止物资和产品误用、变质、损坏或遗失。

（8）我单位根据GB/T19001标准的要求建立了“培训控制程序”，由各部门提出培训申请，由质管办制定“年度培训计划”并组织实施。

（9）我单位设置“售后服务部”，并建立和实施了《服务控制程序》，使售后服务能够做到完善实施，做到用户满意。

2.质量问题的处理

我单位建立健全应对突发产品质量问题的补救体系和运行机制，规范和指导应急处理工作，有效预防、积极应对、及时控制产品质量事故，高效组织应急补救工作，最大限度地减少质量问题事件的危害，保障用户的权益，降低各项损失。

在公司各级领导、部门的指导下，按照“分级管理、明确职责、落实责任、科学决策、加强监督、及时反映、快速行动”的原则，依法开展工作。当产品出现质量问题并由此造成不良影响时，我单位将立即采取有效措施予以消除影响，承担由此引起的法律、经济责任，并立即补增合格产品确保用户单位工作的正常开展。

（1）质量事件处置工作制度

①建立事件应急值班制度，小组成员的通讯工具，要保证 24 小时开机状态，应急人员随时待命。

②要为应急工作配备必备车辆，技术、处理人员必须在最短时间内赶到现场，确保应急工作的需要。

③经常保持与质检局、工商等部门的联系，确保在应急机制启动时，与各有关单位之间的联络畅通和积极配合。

（2）现场应急处理

各组成员到达指定地点后，按照分工立即开展工作。

①及时传达贯彻领导指示，随时报告事件处理情况，完成领导交办的各项任务。并进行现场检查。

②对需抽样检验的应立即抽样送检，检测中心立即安排人员检验，检验结果迅速报告领导小组。

A.对检验的产品送到技术部门。

B.技术部门快速检验产品质量。

C.产品存在质量安全问题快速上报。

D.企业对不合格产品检验报告确认。

E.需要移送的报告，立即移送，需要建议的事项，由处置领导小组决定后，向有关部门发出建议函。

③现场处理必须做到政令畅通、步调一致、各负其责，任何人都不得因为工作的疏忽导致不应有的损失和对企业的损害。

（3）后期处理

①突发事件处理完毕后，领导小组必须对质量事件的处理情况进行总结，分析原因，提出预防措施。

②各级处置领导小组要建立落实责任追究制度，明确责任，落实到人。对坚持原则、处置得当、沉着果断的有功人员给予通报表扬和奖励；对迟报、谎报、瞒报和误报事件重要情况以及玩忽职守、推卸责任造成不良后果的相关人员给予通报批评并依法追究责任。

（六）产品的检验（测）试验

我单位按照质量体系的要求，从货物进库到货物的出库，对产品质量进行全过程的控制，每个环节均严格把关。为了保障交货质量，我方供应的所有合同货物都是从企业信誉、质量、售后服务择优选择合格的产品供应商。进入的物

资入库前检验员首先要验证该批供货单位是否为合格供应商，并验证其有关质量证明文件（如合格证，检验报告等），再对进货实施必要的检验和测量。如该货物不属合格供应商的产品，则予以拒检。检验人员首先对产品包装、外观、色泽进行检验并根据实测情况和相关检验的要求，作出合格与否的决定，经检测合格后通知库房保管部门。根据结果办理入库手续，库房保管对所填物资的数量进行验收，并分类堆放。我方承诺方供应的所有合同货物是全新，未经使用过的。各个方面满足招标文件规定的质量、规格和性能要求。

采购人有权对合同货物进行抽检，我方积极配合并提供抽检所需的资料和必要条件。抽检中发现合同货物存在缺陷需要修理或更换时，修理和更换两种措施的使用次数限制为 1 次，经更换后仍然检测不合格的，我方采取退货处理。抽检中发现存在缺陷的设备经修理或更换后，我方在原有的质保期基础上顺延质保期年限。

（七）仓储管理

1.商品入库流程

（1 采购部下定单时应该认真审核库存数量，做到以销定进。

（2）采购部审核订单时，应根据公司实际情况，核定进货数，杜绝出现库存积压，滞销等情况。

（3）订单录入后，采购部通知供货商送货时间，并及时通知仓库。

（4）当商品从厂家运抵至仓库时，收货员必须严格认真检查商品外包装是否完好，若出现破损、是原装短少、邻近效期等情况。收货人必须拒绝收货，并及时上报采购部；

若因收货员未及时对商品进行检查，出现的破损，原装短少、邻近效期，所造成的经济损失由该收货员承担。

（5）确定商品外包装完好后，收货员必须依照相关单据：订单、随货同行

联，对进货商品品名、等级、数量、规格、金额、单价、效期进行核实，核实正确后方可入库保管；若单据与商品实物不相符，应及时上报采购部；若进货商品未经核对入库，造成的货、单不相符，由该收货人承担因此造成的损失。

（6）入库商品在搬运过程中，应按照商品外包装上的标识进行搬运；在堆码时，应按照仓库堆放距离要求、先进先出的原则进行。若未按规定进行操作，因此造成的商品损坏由收货人承担。

（7）入库商品明细必须由收货员和仓库管理员核对签字认可，做到帐、货相符。商品验收无误后，仓库管理员依据验收单及时记账，详细记录商品的名称、数量、规格、入库时间、单证号码、验收情况、存货单位等，做到帐、货相符。若不按照该制度执行验收造成的经济损失由仓库管理员承担。

（8）按收货流程进行单据流转时，每个环节不得超出一个工作日。

2.商品出库流程

（1）业务部开具出库单或调拨单，或者采购部开具退货单。单据上应该注明产地、规格、数量等。

（2）仓库收到以上单据后，在对出库商品进行实物明细点验时，必须认真清点核对准确、无误，方可签字认可出库，否则造成的经济损失，由当事人承担。

（3）出库要分清实物负责人和承运者的责任，在商品出库时双方应认真清点核对出库商品的品名、数量、规格等以及外包装完好情况，办清交接手续。

（4）商品出库后仓库管理员在当日根据正式出库凭证销账并清点货品结余数，做到账货相符。

出库方法是：下架后→通过采集器扫描→后台数据库自动减少出库产品→完成出库。此外，还需要考虑运输过程所损坏产品导致不合格，库存需要做增减。

二、生产过程质量保障措施

（一）坚持按标准组织生产

标准化工作是质量管理的重要前提，是实现管理规范化的需要，“不讲规矩不成方圆”。企业的标准分为技术标准和管理标准。工作标准实际上是从管理标准中分离出来的，是管理标准的一部分。技术标准主要分为原材料辅助材料标准、工艺工装标准、半成品标准、产成品标准、包装标准、检验标准等。它是沿着产品形成这根线环环控制投入各工序

物料的质量，层层把关设卡，使生产过程处于受控状态。在技术标准体系中，各个标准都是以产品标准为核心而展开的，都是为了达到产成品标准服务的。我们公司的工作标准中的生产工序流程和办房吓数，具有随意改动性，这是必须加以重视完善的一个问题。

管理标准是规范人的行为、规范人与人的关系、规范人与物的关系，是为提高工作质量、保证产品质量服务的。它包括产品工艺规程、操作规程和经济责任制等。企业标准化的程度，反映企业管理水平的高低。企业要保证产品质量，首先要建立健全各种技术标准和管理标准，力求配套。二是要严格执行标准，把生产过程中物料的质量、人的工作质量给予规范，严格考核，奖罚兑现。三是要不断修订改善标准，贯彻实现新标准，保证标准的先进性。

1.产前教育

产前教育从源头上控制，重在事前教育，生产管理人员仔细审阅工艺制单，核对样品的制作过程，对款式工艺熟记于心，针对工艺难点，要有解决方法与措施。

2.产中纠正

产品投入生产后，生产管理人员要进行指导、督促与跟进，特别是在每款产品生产的初期应从第一道工序开始跟进检查指导，实行首件产品确认制。及时纠正错误方法或不良生产习惯，保证上一道工序传给下一道时是合格的。

3.巡检

项目负责人必须进行巡检，巡检的工作不仅仅是查半成品或成品，还应该该向前延伸，即从第一道工序开始就开始检查，巡检要进行每一个生产环节、每道工序的监控。

（二）强化质量检验机制

1.质量检验在生产过程中发挥以下职能：

（1）保证的职能

也就是把关的职能。通过对原材料、半成品的检验，鉴别、分选、剔除不合格品，并决定该产品或该批产品是否接收。保证不合格的原材料不投产，不合格的半成品不转入下道工序，不合格的产品不出厂。

（2）预防的职能

通过质量检验获得的信息和数据，为控制提供依据，发现质量问题，找出原因及时排除，预防或减少不合格产品的产生。

（3）报告的职能

质量检验部门将质量信息、质量问题及时向厂长或上级有关部门报告，为提高质量，加强管理提供必要的质量信息。

2.要提高质量检验工作

（1）需要建立健全质量检验机构，配备能满足生产需要的质量检验人员和设备、设施。

（2）要建立健全质量检验制度，从原材料进厂到产成品出厂都要实行层层把关，做原始记录，生产工人和检验人员责任分明，实行质量追踪。同时要把生产工人和检验人员职能紧密结合起来，检验人员不但要负责质检，还有指导生产工人的职能。生产工人不能只管生产，自己生产出来的产品自己要先进行检验，要实行自检、互检、专检三者相结合。

（3）要树立质量检验机构的权威。质量检验机构必须在厂长的直接领导下，任何部门和人员都不能干预,经过质量检验部门确认的不合格的原材料不准进厂，不合格的半成品不能流到下一道工序，不合格的产品不许出厂。

成品检验是产品进入销售市场的最后一道工序，因而在产品生产过程中，起着举足轻重的作用。

（三）实行质量否决权

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/418004043022006052