********包装材料有限企业　　文件编号：TC---ZS---01

质量手册

第一版

日期：

文件发放号：

地址：

：

：

：

颁布令

我司根据 ISO9001：2023《质量管理体系　要求》编制完毕了《质量手册》第一版，本手册已涉及了程序文件，现予以同意颁布实施。

本手册是企业质量管理体系的法规性文件，是指导企业建立并实施质量管理体系的纲领和行动准则。企业全体员工必须遵照执行。

本手册自颁布之日起实施。

总经理：

年　月　日

任命书

为了落实执行 ISO9001：2023《质量管理体系　要求》，加强对质量管理体系运作的领导，特任命为我企业管理者代表。

管理者代表的职责是：

a) 确保质量管理体系所需的过程得到建立、实施和保持；
b) 向最高管理者报告质量管理体系的业绩和任何改善的需求；
c) 确保在整个组织内提升满足顾客要求的意识；
d) 与质量管理体系有关事宜的外部联络。

总经理：

年　月　日

********包装材料有限企业 0.1 目 录	章节号	0.1
	版 本	1
	页 次	1/1

标题	ISO9001：2023 原则条款对照
0.1 目录	
0.2 质量手册阐明	4.2.2
0.3 质量手册修改控制	
0.4 企业概况	
1.0 企业组织机构图	
2.0 企业质量管理体系构造图	
3.0 质量管理体系过程职责分配表	
4.0 质量管理体系	4.1、4.2
4.1 文件控制程序	4.2.3
4.2 质量统计控制程序	4.2.4
5.0 管理职责	5.1、5.2
5.1 质量方针	5.3
5.2 管理筹划控制程序	5.4.1、5.4.2
5.3 职责、权限与沟通	5.5.1、5.5.2、5.5.3
5.4 管理评审控制程序	5.6
6.0 资源管理	6.1
6.1 人力资源控制程序	6.2
6.2 基础设施和工作环境控制程序	6.3、6.4
7.0 产品实现	
7.1 实现过程旳筹划程序	7.1
7.2 与顾客有关旳过程控制程序	7.2
7.3 设计和开发控制程序	7.3
7.4 采购控制程序	7.4
7.5 生产和服务提供控制程序	7.5
7.6 监视和测量装置控制程序	7.6
8.0 测量、分析和改善	8.1
8.1.1 顾客满意程度测量程序	8.2.1
8.1.2 内部审核程序	8.2.2
8.1.3 过程和产品旳监视和测量程序	8.2.3、8.2.4
8.2 不合格品控制程序	8.3
8.3 数据分析控制程序	8.4
8.4 改善控制程序	8.5
附录 1 第二级文件清单	
附录 2 质量统计清单	

********包装材料有限企业 0.2 质量手册阐明	章节号	0.2
	版 本	1
	页 次	1/1

1 手册内容

本手册系根据 ISO9001：2023《质量管理体系 要求》，结合我司的实际编制而成，其内容涉及：

a) 企业质量管理体系的范围，它涉及了 500kV 及如下的输变电线路稀土多元合金热镀锌铁塔、110kV 及如下钢管杆及类似钢构造的制造及提供的服务；
b) 为质量管理体系编制的形成文件的程序或对其引用；
c) 质量管理体系过程之间相互作用的表述。

2 术语和定义

本手册采用 ISO9000：2023《质量管理体系 基础和术语》的术语和定义。

3 本手册为企业受控文件，由总经理同意颁布执行。手册管理的有关事宜均由质管部统一负责，未经管理者代表同意，任何人不得将手册提供给企业以外人员。手册持有者调离工作岗位时，应将手册交还质管部，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，如有修改提议，各部门责任人应汇总意见，及时反馈到质管部；质管部应定时对手册的合用性、有效性进行评审；必要时应对手册予以更改，执行《文件控制程序》的有关要求。

********包装材料有限企业 0.3　质量手册修改控制	章节号	0.3
	版　本	1
	页　次	1/1

章节号	修改条款	修改日期	修改人	审核	同意

********包装材料有限企业	章节号	0.4
	版 本	1
	页 次	1/1

0.4 企业概况

********包装材料有限企业，创建于 1973 年,是主要生产 500kV 及如下的输变电线路稀土多元合金热镀锌铁塔、110kV 及如下钢管杆及类似钢构造的制造等，系中外合资企业。曾取得《计量验收合格证》、《原则化整顿合格证》、《环境保护许可证》、《110kV 钢管生产许可证》、《输电线路（500kV）全国工业产品生产许可证》等证书。

企业座落于温州机场大道边上的扶贫经济开发区内，北临瓯江、南靠铁路龙湾货运站（龙湾万吨级码头），距离温州机场仅 4 公里，海陆空交通均十分便利，可满足不同客户的运送要求，最大程度降低产品在运送途中的损伤。企业既有资产 4261 万元，厂房占地面积 4 万平方米，员工 288 人，其中高级技经人员 15 人，中级技经人员 40 人，技术骨干 88 人，企业自 1986 年始，连续被温州电业局、温州市劳动局、浙江省电力工业局、华东电业管理局、中国电力企业联合会评为先进企业等荣誉称号。

企业现拥有行业领先的半自动控温热镀锌生产线一套和先进的法因数控角钢 KX-12 型冲裁制作全自动生产流水线一套，KX-20 数控角钢冲剪自动线一条及 BJ2K-80 型三位数控冲孔线一套，并配有 200 吨位的压力机以及不同规格的钻床、铣床、刨床、冲床、剪板机、剪边机等大型生产设备，还配有电脑自动放样系统和整套完善的物理力学试验和化学分析、检测设备及自动喷锌等。企业现已形成金加工、稀土热镀锌、钢管三个自行配套的生产车间，具有强大的生产制造能力。

企业具有健全的服务组织机构和管理体系，并拥有一支实践经验丰富、能吃苦耐劳的售后服务队伍。

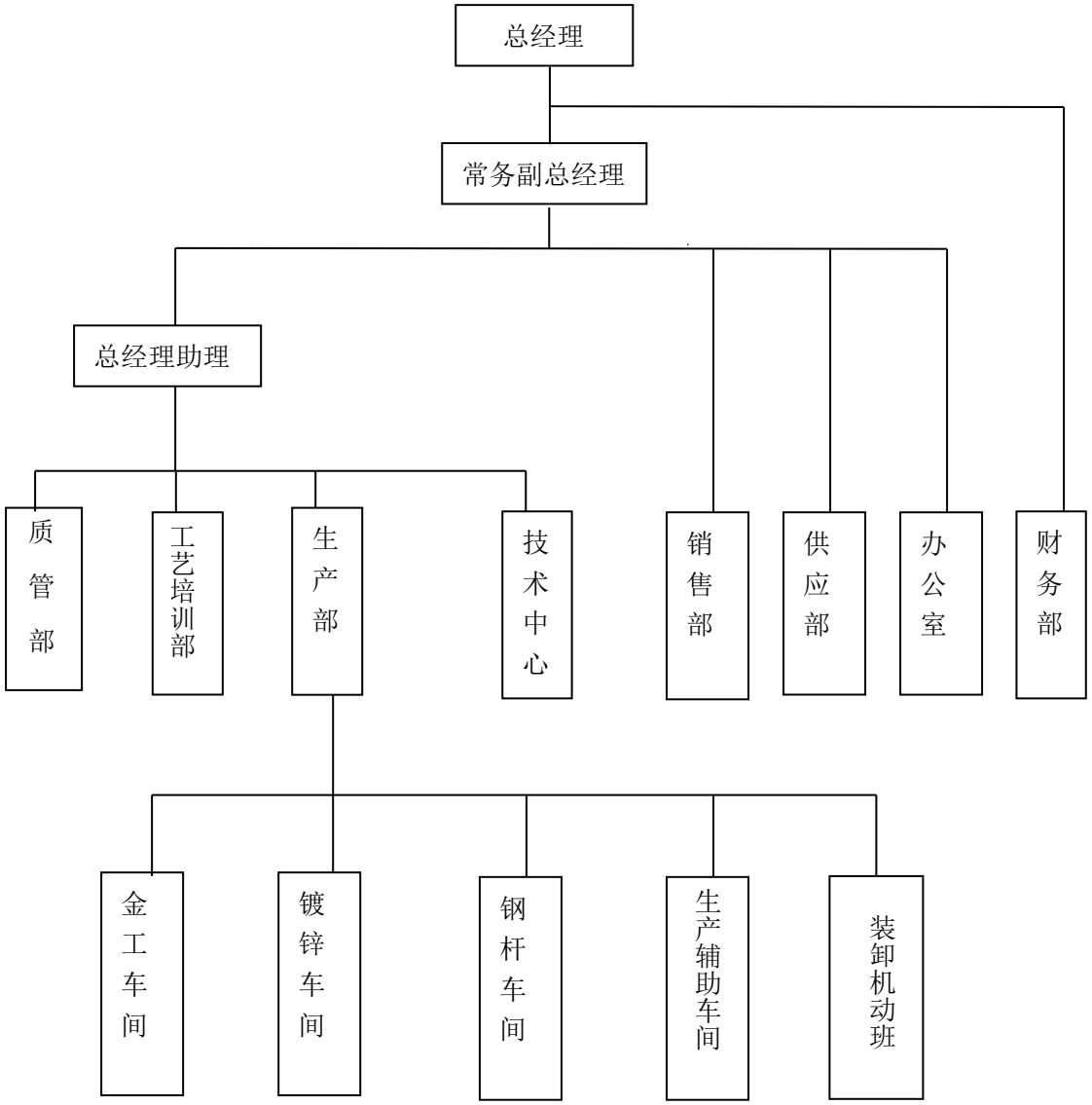
企业严格执行 ISO9001 国际质量体系原则，生产的产品全部达成 GB2694—81 和 SDZ025—87 原则的要求，是国家经贸委推荐的“两网”改造产品的指定供给单位之一。企业以“开拓、创新、求实、奋进”的企业精神来鼓励全体员工去开创美妙的明天。

在新的世纪里，我企业全体员工将以更大的生产热情、更严谨的工作作风，以更高的原则来迎接我国加入 WTO 所带来的机遇和严峻挑战，为我国电力事业的发展作出贡献。

企业名称：********包装材料有限企业
地址：温州经济技术开发区中片 7 小区富春江路
：0577---86531638，86531363
：0577---86532638，
：325011

********包装材料有限企业	章节号	1.0
	版 本	1
	页 次	1/1

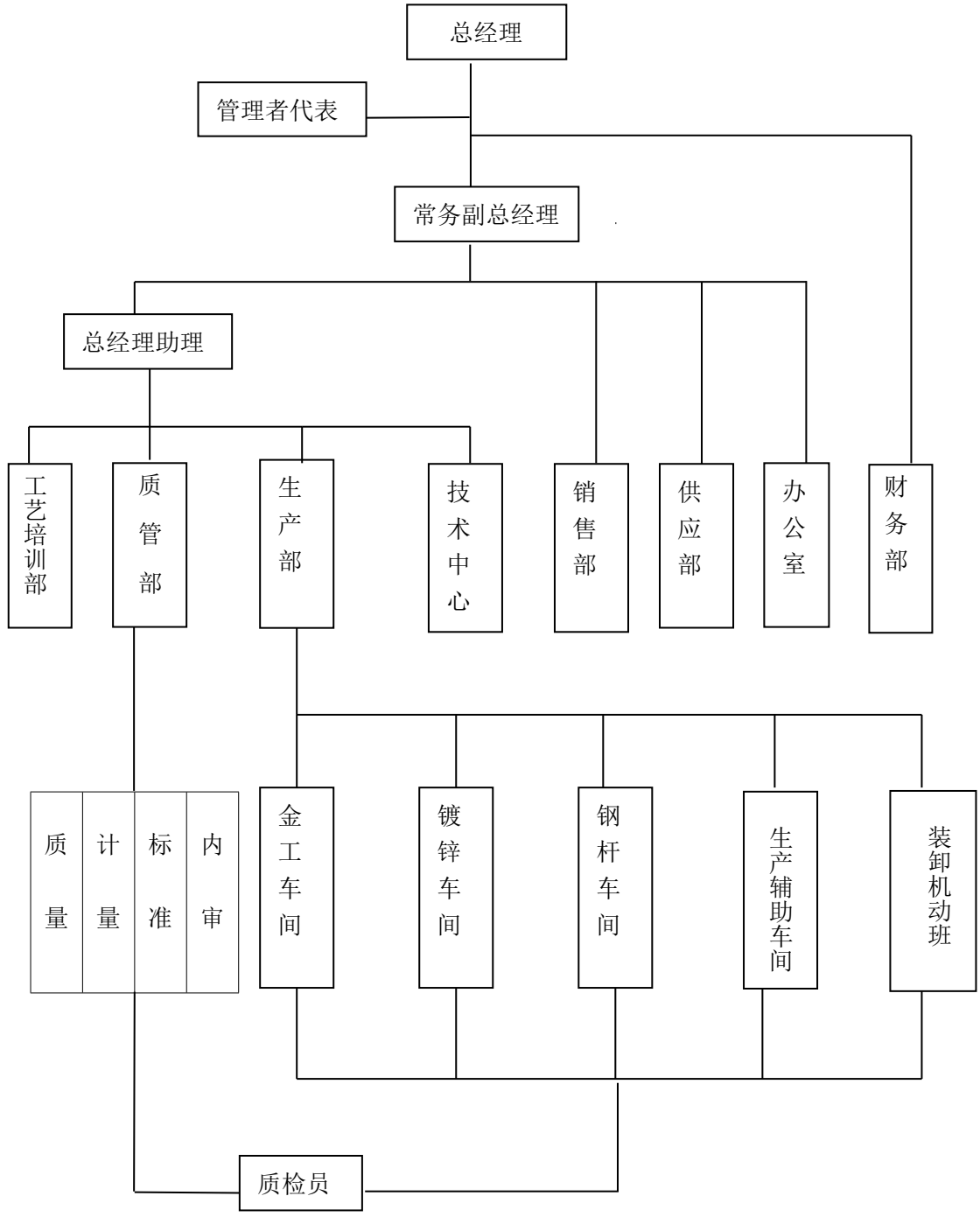
1.0 企业组织机构图



********包装材料有限企业

2.0 企业质量管理体系构造图

章节号	2.0
版 本	1
页 次	1/1



********包装材料有限企业 **3.0 质量管理体系过程职责分配表**	章节号	3.0
	版 本	1
	页 次	1/1

职能部门 体系要求	管理层	质管部	技术中心	生产部	销售部	供给部	工艺培训部	办公室
4 质量管理体系	▲	△	△	△	△	△	△	△
4.2.3 文件控制		▲	▲	△	△	△	△	▲
4.2.4 质量统计控制		▲	△	△	△	△		△
5.1 管理承诺	▲	△	△	△	△	△	△	△
5.2 以顾客为关注焦点	▲	△	△	△	△	△	△	△
5.3 质量方针	▲	△	△	△	△	△	△	△
5.4 筹划		▲	△	△	△	△	△	△
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 基础设施			△	▲		△		
6.4 工作环境		△	△	▲	△	△	△	▲
7.1 产品实现旳筹划		▲	△	△	△	△	△	
7.2 与顾客有关旳过程		△	△	△	▲	△		
7.3 设计和开发		△	▲	△	△	△	△	
7.4 采购		△	△	△	△	▲	△	
7.5 生产和服务提供		△	△	▲	▲	△	△	
7.6 监视和测量装置旳控制		▲	△	△		△		
8.1 筹划		▲	△	△	△	△		
8.2 监视和测量		▲	△	△	△	△		△
8.3 不合格品控制		▲	△	△	△	△	△	△
8.4 数据分析		▲	△	△	△	△	△	△
8.5 改善		▲	△	△	△	△	△	△

▲主要职能；△有关职能。

********包装材料有限企业 4.0　质量管理体系	章节号	4.0
	版　本	1
	页　次	1/2

1　目的

阐明对企业建立、实施和保持质量管理体系的总体性要求及对质量管理体系文件编写的总要求。

2　范围

合用于对企业质量管理体系及体系文件的控制。

3　职责

3.1 总经理

a) 负责领导企业建立、实施和保持质量管理体系；
b) 同意质量手册和公布质量方针和质量目的。

3.2 管理者代表

a) 确保质量管理体系所需的过程得到建立、实施和保持；
b) 向最高管理者报告质量管理体系的业绩和任何改善的需求；
c) 确保在整个组织内提升满足顾客要求的意识；
d) 与质量管理体系有关事宜的外部联络。

3.3 质管部

a) 在管理者代表的领导下，确保企业质量管理体系正常运营；
b) 负责组织编制与质量方针和质量目的相一致的质量管理体系文件。

4　程序

4.1 质量管理体系的总要求

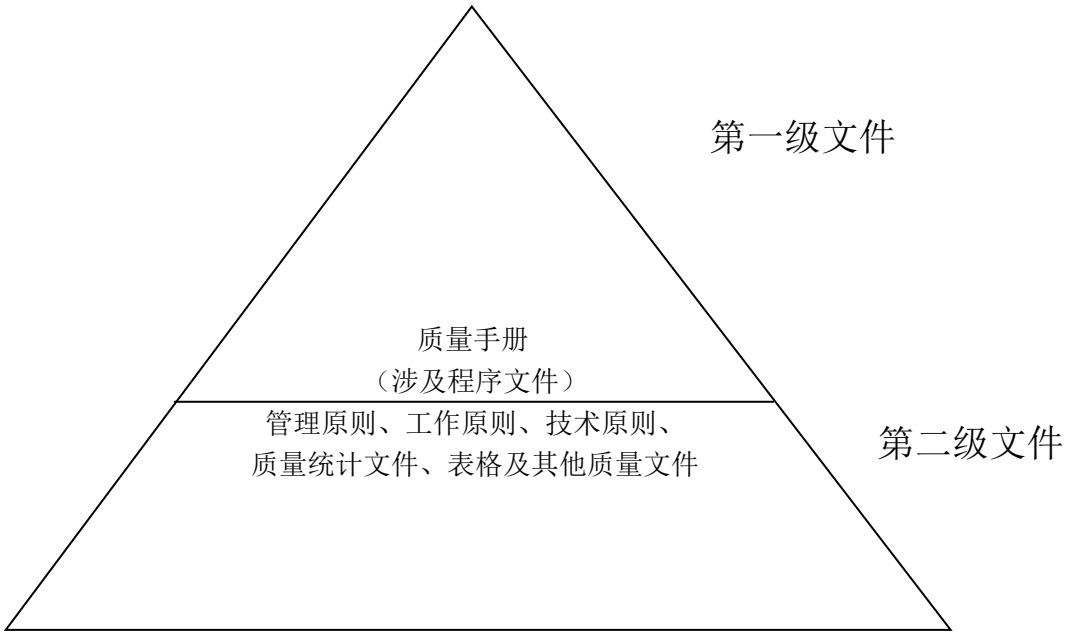
企业按照 ISO9001：2023 原则要求建立了质量管理体系，形成文件，加以保持和实施，并连续改善其有效性。为此应做到下述要求：

a) 企业对质量管理体系所需要的过程进行拟定，并编制相应的程序文件；这些过程能够是从拟定顾客需求到顾客评价的大过程，也能够是详细的质量活动的子过程；
b) 明确了过程控制的措施及过程之间相互顺序和接口关系；经过辨认、拟定、监视、测量和分析等对过程进行管理；
c) 对过程进行管理的目的是实施质量管理体系，实现组织的质量方针和目的；
d) 对过程进行监视、测量和分析及采用改善措施，是为了实现所筹划的成果，并进行连续改善。

4.2 质量管理体系应形成文件，并落实实施和连续改善。

4.2.1 按照 ISO9001：2023 原则要求及企业的实际情况，编制了合适的文件以使质量管理体系有效运营。

4.2.2 企业质量管理体系文件构造图：



4.2.3 第二级文件可分为两类；

a）部门工作手册，作为各部门运营质量管理体系的常用实施细则：涉及管理原则（部门管理制度等）；工作原则（岗位责任制和任职要求等）；技术原则（国家、行业、企业原则及作业指导书、检验规范等）；部门质量统计文件等。

b）其他质量文件：能够是针对全部产品、项目或协议编制的质量计划、设计输出文件或其他原则、规范等，文件的构成应适合于其特有的活动方式。

4.2.4 文件要求应与实际运作保持一致，伴随质量管理体系的变化及质量方针、质量目的的变化，应及时修订质量管理体系文件，定时评审，确保有效性、充分性和合适性，执行《文件控制程序》的有关要求。

4.2.5 文件的详略程度应取决于企业规模、产品类型、过程复杂程度、员工能力素质等，应切合实际，便于了解应用。

4.2.6 文件可呈现任何媒体形式，如纸张、磁盘、光盘或照片、样件等，都应按照《文件控制程序》进行管理。

4.2.7 为实现上述要求，本章编制了下列程序文件：

标题	ISO9001：2023　对照条款
4.1　文件控制程序	4.2.3
4.2　质量统计控制程序	4.2.4

********包装材料有限企业 4.1　文件控制程序	章节号	4.1
	版　本	1
	页　次	1/4

1　目的

对与组织质量管理体系有关的文件进行控制，确保各有关场合使用文件为有效版本。

2　范围

合用于与质量管理体系有关的文件控制。

3　职责

3.1 总经理负责同意公布质量手册。

3.2 管理者代表负责审核质量手册。

3.3 技术中心负责技术文件的编制、使用和保管。

3.4 质管部负责质量文件的编制、使用和保管并组织对既有体系文件的定时评审。

3.5 办公室负责企业级管理文件、人事档案及与质量管理体有关的文件的搜集、整顿和归档。

3.6 各部门资料员负责本部门与质量管理体系有关的文件的搜集、整顿和归档。

4　程序

4.1 文件分类及保管

4.1.1 质量手册（涉及了全部过程控制的程序文件），由质管部备案保存。

4.1.2 企业第二级质量管理体系文件分为两类：

a）部门工作手册，作为各部门运营质量管理体系的常用实施细则：涉及管理原则（部门管理制度等）；工作原则（岗位责任制和任职要求等）；技术原则（国家行业企业原则及作业指导书、检验规范等）；部门质量统计文件等。由有关部门自行保存并报质管部备案存档；

b）其他质量文件：能够是针对产品、项目或协议编制的质量计划、设计输出文件或其他原则、规范等，文件的构成应适合于其特有的活动方式。由各相应的部门保存、使用。

4.1.3 企业级管理性文件，如多种行政管理制度、部分外来的管理性文件，涉及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：

企业名称代号---ZS---版次，手册中各章以章节号辨别。

例如：TC---ZS---01，体现我司质量手册第 1 版。

b) 质量统计：主要使用部门代号---质量手册中的文件章节号---统计编号

例如：ZG---5.4---01，体现质管部在质量手册中第 5.4 章《管理评审控制程序》中的第 1 个质量统计文件。

c) 各部门其他质量文件：部门代号---文件顺序号---年号
例如：XS---05---2023，体现销售部于 2023 年发放的第 5 号文件。

4.2.2 各部门代号要求如下：

技术中心：JS，质管部：ZG，生产部：SC，销售部：XS，供给部：GY，办公室：BG，工艺培训部：GP。

4.3 文件的编写、审核、同意、发放、回收

a) 文件公布前应得到同意、以确保文件是充分与合适的；
b) 质量手册由质管部负责组织编写，由管理者代表审核，上报总经理同意公布，由质管部负责登记、发放、回收；
c) 各部门工作手册由各部门责任人组织编写、汇总，由管理者代表审核，上报总经理同意公布，由质管部负责登记、发放、回收；
d) 应确保文件使用的各场合都应得到有关文件的合用版本。文件的发放、回收要填写《文件发放、回收统计》。

4.4 文件的受控状态

文件分“受控”和“非受控”两大类，凡与质量体系运营紧密有关的文件应受控，由各主管部门按要求执行。全部受控文件必须在该文件封面右上角加盖表白其受控状态的印章，该印应涉及受控号、发放日期和持有者姓名等内容，并应注明分发号。

4.5 文件的更改

a) 质量手册由质管部组织更改，填写《文件更改申请》，经管理者代表审核，上报总经理同意后更改，由质管部负责发放。质管部应保存文件更改内容的统计；若文件更改内容超出质量手册的三分之一时，由质管部组织质量手册的换版工作，并做好新版质量手册的发放及旧版的回收；
b) 其他文件的更改由各相应主管部门填写《文件更改申请》，经原审批部门审批，再由各相应部门指定人员进行更改、发放、处理。假如指定其他部门审批时，该部门应取得审批所需根据的有关背景资料；
c) 全部被更改的原文件必须由相应的主管部门收回，以确保有效文件的唯一性。

4.6 文件的领用

a) 文件使用者应填写《文件发放、回收统计》，经相应主管部门责任人审批方可领用；
b) 因破损而重新领用的新文件，分发号不变，并收回相应旧文件；因丢失而补发的文件，应予以新的分发号，并注明已丢失的文件的分发号失效；发放部门做好相应发放签收统计。

4.7 文件的保存、作废与销毁

4.7.1 文件的保存

a) 与质量管理体系有关的文件都必须分类寄存在干燥通风，安全的地方；
b) 各部门文件由本部门资料员保管。质管部每季度对各部门文件保管情况进行检验；
c) 对受控文件，各部门资料员应及时填写本部门使用文件的《部门受控文件清单》。每三个月应将清单副本报质管部备案，如内容没有变化，应告知质管部；
d) 任何人不得在受控文件上乱涂画改，不准私自外借，确保文件的清楚，易于辨认和检索。

4.7.2 文件的作废与销毁

a) 全部失效或作废文件由有关部门资料员及时从全部发放或使用场合撤出，加盖“作废”印章，确保预防作废文件的非预期使用；
b) 因为某种原因需保存的任何已作废的文件，都应进行合适的标识；
c) 对要销毁的作废文件，由有关部门填写《文件销毁申请》，经管理者代表同意后，由质管部统一销毁。

4.7.3 文件的借阅、复制

借阅、复制与质量管理体系有关的文件，应填写《文件借阅、复制统计》，由有关部门责任人按要求权限审批后向资料管理员借阅、复制。复制的受控文件必须有资料管理人登记编号。

4.8 外来文件的控制

4.8.1 收到外来文件的部门，需辨认其合用性，并控制分发以确保其有效。

4.8.2 质管部负责搜集有关国家、行业、国际原则的最新版本，统一编号，加盖受控印章，分发到有关部门使用，并把旧原则收回。

4.8.3 各部门要把上述原则及其他与质量管理体系有关的外来文件填入“部门受控文件清单”，并报质管部备案。

4.9 每年三月由质管部组织对既有质量管理体系文件进行定时评审，各部门结合平时使用情况进行适时评审，必要时予以更新。

4.10 对承载媒体不是纸张的文件的控制，也应参照上述要求执行。

4.11 作为质量统计的文件应执行《质量统计控制程序》。

5 有关文件

《质量统计控制程序》。

6 质量统计

6.1《文件发放、回收统计》。
6.2《文件借阅、复制统计》。
6.3《部门受控文件清单》。
6.4《文件更改申请》。
6.5《文件销毁申请》。

********包装材料有限企业	章节号	4.2
	版 本	1
	页 次	1/2

4.2 质量统计控制程序

1 目的

对质量管理体系所要求的统计予以控制。

2 范围

合用于为证明产品符合要求和质量管理体系有效运营的统计。

3 职责

3.1 质管部负责同意、监督、管理各部门的质量统计。
3.2 各部门资料员负责搜集、整顿、保存本部门的质量统计。
3.3 办公室负责保管超出一年的质量统计。
3.4 各部门责任人负责审核本部门编制的质量统计。

4 程序

4.1 各部门资料员负责搜集、整顿、保存本部门的质量统计。
4.2 质量统计的标识编号按《文件控制程序》执行。
4.3 质量统计填写
4.3.1 质量统计填写要及时、真实、内容完整、笔迹清楚，不得随意涂改；如因某种原因不能填写的项目，应能阐明理由，并将该项用单杠划去不允许空白；同步各有关栏目由责任人署名。
4.3.2 如因笔误或计算错误要修改原数据，应采用单杠划去原数据，在其上方写上更改后的数据，加盖或签上更改人的印章或姓名及日期。

4.4 质量统计的保存、保护
4.4.1 各部门的资料员必须把全部质量统计分类，依日期顺序整顿好，寄存于通风、干燥的地方，全部的质量统计保持清洁、笔迹清楚、易于辨认和检索。各部门按要求的期限保存统计，对于保存一年以上的统计交办公室保管。
4.4.2 质管部编制《质量统计清单》，将企业全部与质量管理体系运营有关的统计汇总，涉及名称、编号（版本）、保存期、使用部门等内容，交管理者代表审批，并汇集备案统计的原始样本。各部门应将本部门使用的质量统计清单作为部门工作手册的附录，并汇总本部门的质量统计原始样本。
4.4.3 质管部每三个月要检验一次各部门质量统计的使用、管理情况。
4.5 质量统计发放、借阅和复制

a) 各部门填写《文件发放、回收统计》，向质管部领用所需统计空白表；
b) 各部门保管的质量统计应便于检索，需借阅或复制者要经相应部门责任人同意并填写《文件借阅、复制统计》，由统计管理人登记备案。

4.6 质量统计的销毁处理

质量统计如超出保存期或其他特殊情况需要销毁时,由办公室主任填写《文件销毁申请》交质管部审核，报管理者代表同意，由授权人执行销毁。

4.7 统计格式

4.7.1 各部门的质量统计格式，由各部门负责组织编制，部门责任人审批，交质管部备案。

4.7.2 各有关部门可根据工作需要提出统计格式设计更改，执行《文件控制程序》有关文件更改的要求。

5 有关文件

《文件控制程序》。

6 质量统计

6.1 《质量统计清单》。

6.2 《文件发放、回收统计》。

6.3 《文件借阅、复制统计》。

6.4 《文件销毁申请》。

5.0 管理职责

1 目的

要求企业最高管理者应承诺和实施的活动。

2 范围

合用于企业最高管理者为建立和改善质量管理体系的承诺提供证据。

4 程序

4.1 管理承诺

企业最高管理者经过如下活动对其建立和改善质量管理体系的承诺提供证据：

4.1.1 向组织传达满足顾客和法律法规要求的主要性

a) 最高管理者应树立质量意识，清楚了解“满足顾客”是最基本的要求；
b) 最高管理者应清楚了解产品质量与企业每一种组员对质量的认识紧密有关；
c) 最高管理者应采用培训、内部刊物或会议等多种形式使全体员工都能树立质量意识，都能认识到满足顾客的要求和法律法规的要求对企业的主要性；并能经常连续的加强员工对质量的意识，使他们主动参加与提升质量有关的活动。

4.1.2 总经理负责制定和同意企业的质量方针和质量目的，参见《质量方针》和《管理筹划控制程序》。

4.1.3 总经理按筹划的时间间隔主持管理评审，执行《管理评审控制程序》。

4.1.4 总经理应确保企业的质量管理体系运作能取得必要的资源，执行《资源管理》的要求。

4.2 以顾客为关注焦点

企业的成功取决于了解并满足顾客及其他有关方目前和将来的需求和期望，并争取超越这些需求和期望。总经理应以增强顾客满意为目的，确保顾客的需求和期望得到拟定，转化为要求并予以满足，为此应做到：

4.2.1 拟定顾客的需求和期望

经过市场调研、预测，或与顾客的直接接触来实现，执行《与顾客有关的过程控制程序》。

4.2.2 将顾客的需求和期望转化为要求

这些要求涉及对产品的要求、过程要求和质量管理体系要求等，只有完全满足顾客的需求和期望时，顾客才干满意。

4.2.3 使转化成的要求得到满足

a）企业必须满足法律法规及强制性的国家和行业原则的要求；

b) 顾客的需求和期望、法律法规及强制性的国家和行业原则的要求也会随时间而修订，所以组织转化的要求及已建立的质量管理体系也应随之更新，执行《管理评审控制程序》。

4.3 为实现上述要求，本章编制下列文件:

标题	ISO9001：2023 对照条款
5.1 质量方针	5.3
5.2 管理筹划控制程序	5.4.1、5.4.2
5.3 职责、权限与沟通	5.5.1、5.5.2、5.5.3
5.4 管理评审控制程序	5.6

********包装材料有限企业 5.1　质量方针	章节号	5.1
	版　本	1
	页　次	1/1

1　为实现以增强顾客满意为目的，确保顾客的需求和期望得到拟定，并转化为企业的产品和服务要求，特拟定我司的质量方针为：

“以质为本，竞争创新，顾客满意”

我司要以最佳的质量和最高的效率保持企业的生命力，以顾客为关注焦点实现我们对顾客的承诺，经过不断地谋求质量改善，完善质量体系。

2　本方针与企业的宗旨相适应、协调，它是企业经营方针的主要构成部分，体现了满足要求和连续改善的承诺。

3　本方针为制定和评审质量目的提供了框架，企业与质量有关的各部门应在此基础上制定相应的质量目的，执行《管理筹划控制程序》。

4　各级领导要将质量方针传达成管理、执行、验证和作业等层次，使全体员工正确了解并坚持执行。

5　企业应不断的对质量方针进行连续合适性评审，必要时可对其进行修改以适应企业内外环境的变化，执行《管理评审控制程序》。

6　对质量方针的同意、公布、评审、修改都应实施控制，执行《文件控制程序》。

总经理：

年　月　日

5.2 管理筹划控制程序

1 目的

对实现组织的质量目的进行管理筹划。

2 范围

合用于对确保实现质量目的的资源加以拟定和筹划。

3 职责

3.1 总经理根据组织的质量目的,配置必要的资源,负责同意有关部门编制的质量筹划输出文件。

3.2 管理者代表负责审核各部门为管理筹划编制的有关文件。

3.3 质管部负责组织各部门进行管理筹划，编写相应的筹划文件，并对实施情况进行监督检验。

3.4 各部门责任人负责组织本部门的质量筹划。

4 程序

4.1 质量目的

4.1.1 为实现组织的质量方针，组织总的质量目的为：

a) 产品整基交付合格率达成 100%；
b) 产品一次交检合格率≥98%，今后三年内每年递增 0.5%；
c) 顾客满意率达成 100%。

4.1.2 与质量有关的各部门应根据组织总目的进行分解，转化为本部门详细的工作目的，为确保目的的顺利完毕，需进行相应的质量筹划。

4.2 进行质量筹划的时机

组织在下列情况下需进行质量筹划：

a) 按照质量管理原则建立、实施和改善质量管理体系；
b) 组织的质量方针、质量目的、组织机构发生重大变化；
c) 组织的资源配置、市场情况发生重大变化；
d) 既有体系文件未能涵盖的特殊事项。

针对详细的产品、项目或协议的质量筹划执行《实现过程的筹划程序》。

4.3 质量筹划的内容

总经理应确保对实现质量目的所需的资源加以拟定和筹划。质量筹划的内容应涉及：

a) 需达成的质量目的及相应的质量管理过程，拟定过程的输入、输出及活动，并做出相应要求；
b) 拟定为实现质量目的所需建立的过程的资源配置；

c) 对实现总体质量目的和阶段或局部的质量目的进行定时评审的要求，要点应评审过程和活动的改善；

d) 根据评审成果寻找与质量目的的差距，确保连续改善，提升质量管理体系的有效性和效率；

e) 筹划的成果（涉及变更）应形成文件，如质量管理方案、质量计划等。

4.4 质量筹划输出文件的编制原则

a) 应参照质量手册的有关内容,应符合质量方针和质量目的，并与产品实现过程的筹划及其他质量体系文件的内容协调一致；

b) 已经有的质量文件中的内容可被引用，并根据特殊的要求增长新的内容。

4.5 质量筹划输出文件的编制、审批及发放

4.5.1《质量筹划输出文件》由质管部组织各部门责任人编制，经管理者代表审核，总经理同意后，以受控文件形式发放到有关部门。

4.5.2《质量筹划输出文件》的封面必须写明筹划项目名称及编号、编制人、审核人、同意人、公布日期。

4.6 质量筹划的实施、监督检验和更改

4.6.1 各部门在执行中应按照质量筹划要求的内容、进度、要求进行控制，并将执行情况、存在的问题等及时反馈到质管部。

4.6.2 质管部对质量筹划实施情况进行检验和验证，协调相应的资源，并填写《质量筹划实施情况检验表》报告总经理。

4.6.3 质量筹划的更改

a) 《质量筹划输出文件》的更改应在受控状态下进行，应由更改部门填写《文件更改申请》，经总经理同意后进行更改，按《文件控制程序》执行;

b) 在更改期间应保持质量管理体系的完整运营，例如组织机构的调整应对职责做出相应的变更，以确保体系正常运作。

4.6.4 质量筹划所形成的有关文件，由质管部负责存档保存。

5 有关文件

5.1 《文件控制程序》。

5.2 《实现过程的筹划控制程序》。

6 质量统计

6.1 《质量筹划实施情况检验表》。

6.2 《质量筹划输出文件》。

6.3 《文件更改申请》。

********包装材料有限企业 5.3 职责、权限与沟通	章节号	5.3
	版 本	1
	页 次	1/4

1 目的

对组织内的职能及其相互关系予以要求和沟通,以增进有效的质量管理。

2 范围

合用于组织内对质量管理体系有关的管理层及各职能部门和有关人员的职责、权限的要求。

3 职责和权限

3.1 总经理

a) 全方面领导企业的日常工作,向企业传达满足顾客要求及法律法规要求的主要性;
b) 制定质量方针和质量目的;
c) 主持管理评审;
d) 确保质量管理体系运营所必需的资源配置;
e) 负责重大质量决策;
f) 对管理者代表进行授权,使其详细负责质量体系的建立、实施和保持;
g) 对产品质量做出承诺,是企业质量管理的第一责任人。

3.2 常务副总经理

a) 落实执行质量方针和质量目的,对生产、供给、销售质量负领导责任;
b) 组织制定并同意生产计划、采购计划和产品销售计划等;
c) 领导供给部、销售部、办公室工作。

3.3 总经理助理

a) 落实执行质量方针和质量目的;
b) 组织、协调生产部、技术中心、质管部和工艺培训部的日常工作。

3.4 技术中心主任

a) 负责督促设计室对设计和开发全过程的组织、协调、实施工作;
b) 负责审查产品的图纸,确保及时提供生产所需的图样和有关技术资料;
c) 负责处理生产过程中的技术问题;
d) 编制本部门员工《岗位工作人员任职要求》,并对本部门员工进行岗位技能培训。

3.5 生产部部长

a) 负责对实现产品符合性所需的工作环境进行控制，坚持文明生产和安全生产；
b) 根据销售协议编制生产计划，做到均衡生产；
c) 负责对不合格品采用纠正措施；
d) 负责定时进行工艺纪律大检验；
e) 负责指导车间进行生产和过程控制，对整个生产环节进行有效控制；
f) 负责生产设施的维护保养，编制必要的作业指导书，负责产品的防护；
g) 负责对新产品的生产和技术工艺组织有关部门会审；
h) 编制本部门员工《岗位工作人员任职要求》，并对本部门员工进行岗位技能培训。

3.6 质管部部长

a) 负责组织编制与质量方针和质量目的相一致的质量管理体系文件，确保质量管理体系的正常运营；
b) 负责组织对体系、产品连续改善的筹划；负责组织纠正与预防措施的计划实施和验证工作；
c) 负责全企业质量检验、试验、计量工作；负责对过程和产品进行监视和测量；负责产品标识及可追溯性控制；
d) 负责组织内部质量审核工作；
e) 负责详细实施管理评审工作；
f) 负责监督、管理各部门的质量统计；
g) 负责搜集国内外有关原则，并组织编制与完善内控原则；
h) 编制本部门员工《岗位工作人员任职要求》，并对本部门员工进行岗位技能培训。

3.7 销售部部长

a) 负责辨认顾客的需求与期望，负责与顾客沟通并承接业务；
b) 负责产品的交付和售后服务工作；组织处理顾客投诉，并将有关信息传递到有关部门。
c) 负责销售协议的管理；
d) 编制本部门员工《岗位工作人员任职要求》，并对本部门员工进行岗位技能培训。

3.8 供给部部长

a) 负责制定采购计划，执行采购作业，按时提供合格的生产物资；
b) 负责按企业有关要求制度进行验收入库、保管发放等管理工作；
c) 负责原材料、外购件的质量问题的处理；
d) 负责顾客提供物资的验收、建帐、标识、保管、发放、统计等工作；
e) 负责按企业的要求组织对供方进行评价，建立健全的原辅材料的统计台帐和供方的质量档案；
f) 编制本部门员工《岗位工作人员任职要求》，并对本部门员工进行岗位技能培训。

3.9 财务部部长

a) 负责资金满足能力的评审；
b) 负责企业的资金调配、成本核实和财务管理；
c) 编制本部门员工《岗位工作人员任职要求》，并对本部门员工进行岗位技能培训。

3.10 办公室主任

a) 负责编制各部门责任人的《岗位工作人员任职要求》；
b) 负责企业《年度培训计划》的制定和监督实施；
c) 负责上岗基础教育；
d) 负责组织对培训效果进行评估；
e) 编制本部门员工《岗位工作人员任职要求》，并对本部门员工进行岗位技能培训。

3.11 车间主任

a) 负责车间管理工作，落实落实质量管理体系文件，建立并实施车间质量考核制度；
b) 负责按原则、工艺、图纸组织生产，严格工艺纪律，确保生产过程处于受控状态；
c) 负责按生产计划组织生产，按质按量按期完一生产任务，并做好多种统计；
d) 负责组织实施现场文明生产和安全生产管理；

3.12 工艺培训部部长

a) 负责编写多种新产品的工艺，并不断完善各工序的工艺；
b) 负责对车间员工进行工艺培训和指导；
c) 指导车间制作和改善与工艺相配套的工夹具；
d) 负责协调各个车间的工艺技术问题；
e) 编制本部门员工《岗位工作人员任职要求》，并对本部门员工进行岗位技能培训。

3.13 管理者代表

a) 确保质量管理体系所需的过程得到建立、实施和保持；
b) 向最高管理者报告质量管理体系的业绩和任何改善的需求；
c) 确保在整个组织内落实并提升满足顾客要求的意识；
d) 与质量管理体系有关事宜的外部联络。

4 内部沟通

4.1 组织应确保在不同层次和职能之间,就质量管理体系的过程,涉及质量要求、质量目的及完毕情况，以及实施的有效性，进行沟通，达成相互了解、相互信任，实现全员参加的效果。

4.2 质量管理体系有关的多种信息沟通，可采用小组简报、多种会议、布告栏及多种媒体等，详细执行《数据分析控制程序》。

5 有关文件

《数据分析控制程序》。

********包装材料有限企业	章节号	5.4
	版 本	1
	页 次	1/3

5.4 管理评审控制程序

1 目的

按筹划的时间间隔评审质量管理体系，以确保其连续的合适性、充分性和有效性。

2 范围

合用于对企业质量管理体系的评审。

3 职责

3.1 总经理主持管理评审活动。

3.2 管理者代表负责向总经理报告质量管理体系运营情况，提出改善提议，编写相应的管理评审报告。

3.3 质管部负责评审计划的制定、搜集并提供管理评审所需的资料，负责对评审后的纠正、预防措施进行跟踪验证。

3.4 各有关部门负责准备、提供与本部门工作有关的评审所需的资料并负责实施管理评审中提出的有关的纠正、预防措施。

4 程序

4.1 管理评审计划

4.1.1 每年至少进行一次管理评审，可结合内审后的成果进行，也可根据需要安排。

4.1.2 质管部于每次管理评审前一种月编制《管理评审计划》，报管理者代表审核，经总经理同意。管理评审计划主要内容：

a) 评审时间；
b) 评审目的；
c) 评审范围及评审要点；
d) 参加评审部门（人员）；
e) 评审准则；
f) 评审内容。

4.1.3 但若出现下列情况之一时可增长管理评审频次：

a）企业组织机构、产品范围、资源配置发生重大变化时；
b）质量管理体系正常运营，仍发生重大质量事故或顾客有关质量有严重投诉或投诉连续发生时；
c）当法律、法规、原则及其他要求有变化时；
d）市场需求发生重大变化时；
e）即将进行第二、三方审核或法律法规要求的审核时；
f）质量审核中发觉严重不合格时。

4.2 管理评审输入

管理评审输入应涉及与如下方面有关的目前的业绩和改善的机会：

a）审核成果，涉及第一方、第二方、第三方质量管理体系审核、产品质量审核等的成果；

b）顾客的反馈，涉及顾客满意程度的测量成果及与顾客沟通的成果等；

c）改善、预防和纠正措施的情况，涉及对内部审核和日常发生的不符合项采用的纠正和预防措施的实施及其有效性的监控成果；

d）过程的业绩和产品的符合性，涉及过程、产品监视和测量的成果；

e）以往管理评审跟踪措施的实施及有效性；

f）可能影响质量管理体系的多种变更，涉及内外环境的变化，如法律法规的变化，新技术、新工艺、新设备的开发等；

g）质量管理体系运营情况及任何改善的提议，涉及质量方针和质量目的的合适性和有效性。

4.3 评审准备

4.3.1 预定评审前十天，质管部以书面形式向管理者代表报告现阶段质量管理体系运营情况。

4.3.2 质管部负责根据评审输入的要求,组织评审资料的搜集,准备必要的文件、评审资料，由管理者代表确认。

4.3.3 质管部向参加评审的人员发放《管理评审告知单》，及此次评审计划和有关资料。

4.4 管理评审会议

a）总经理主持评审会议,各部门责任人和有关人员对评审输入做出评价，对于存在或潜在的不符合项提出纠正和预防措施，拟定责任人和整改时间；

b）总经理对所涉及的评审内容作出结论（涉及进一步调整、验证等）。

4.5 管理评审的输出

4.5.1 管理评审的输出应涉及如下方面有关的措施：

a）质量管理体系及其过程有效性的改善，涉及对质量方针、质量目的、组织机构、过程控制等方面的评价；

b）与顾客要求有关的产品的改善，对既有产品符合要求的评价，涉及是否需要进行产品、过程审核等与评审内容有关的要求；

c）资源需求等。

4.5.2 会议结束后，由质管部根据管理评审输出的要求进行总结，编写《管理评审报告》，经管理者代表审核，交总经理同意，发至相应部门并监督执行。此次管理评审的输出能够作为下次管理评审的输入。

4.6 改善、纠正、预防措施的实施和验证

质管部根据《改善控制程序》的要求，对改善、纠正、预防措施的实施效果进行跟踪验证。

4.7 假如评审成果引起文件更改，应执行《文件控制程序》。

4.8 管理评审产生的有关的质量统计应由质管部按《质量统计控制程序》保管，涉及管理评审计划、管理评审前各部门准备的评审资料、评审会议统计及管理评审报告等。

5 有关文件

5.1《内部审核程序》。
5.2《改善控制程序》。
5.3《文件控制程序》。
5.4《质量统计控制程序》。

6 质量统计

6.1《管理评审计划》。
6.2《管理评审告知单》。
6.3《管理评审报告》。
6.4《纠正和预防措施处理单》。

********包装材料有限企业	章节号	6.0
	版 本	1
	页 次	1/1

6.0 资源管理

1 应及时拟定并提供所需的资源,以

a) 实施、保持质量管理体系并连续改善其有效性；

b) 经过满足顾客要求，增强顾客满意。

2 资源可涉及人员、信息、基础设施、工作环境及财务资源等。

3 我司从顾客满意的角度出发，对人员、基础设施和工作环境要求了相应的要求，特编制如下的程序文件：

标题	ISO9001：2023 原则条款对照
6.1 人力资源控制程序	6.2
6.2 基础设施和工作环境控制程序	6.3、6.4

********包装材料有限企业 6.1　人力资源控制程序	章节号	6.1
	版　本	1
	页　次	1/3

1　目的

对承担质量管理体系职责的人员要求相应岗位的能力要求，并进行培训以满足要求要求。

2　范围

合用于承担质量管理体系要求职责的全部人员，涉及临时雇用的人员，必要时还涉及供方的人员。

3　职责

3.1 办公室

a）负责编制各部门责任人的《岗位工作人员任职要求》；

b）负责企业《年度培训计划》的制定和监督实施；

c）负责上岗基础教育；

d）负责组织对培训效果进行评估。

3.2 各部门

a) 编制本部门员工《岗位工作人员任职要求》；

b) 负责本部门员工的岗位技能培训。

3.3 管理者代表

负责同意部门员工内部《岗位工作人员任职要求》。

3.4 总经理

同意企业年度培训计划，同意部门责任人《岗位工作人员任职要求》。

4　程序

4.1 人员安排

4.1.1 承担质量管理体系要求职责的人员应是有能力的，对能力的鉴定应从教育、培训、技能和经验等方面考虑。

4.1.2 各部门责任人编制本部门《岗位工作人员任职要求》，报管理者代表审批。

4.1.3 办公室编制各部门责任人《岗位工作人员任职要求》，报总经理审批。部门责任人应至少满足下列条件之一：

a) 具有有关专业的技术职称；

b) 大专以上学历，并已工作二年以上；

c) 受过有关职业培训；

d) 具有三年以上有关工作经历。

4《岗位工作人员任职要求》经审批后，作为办公室选择、招聘、安排人员的主要根据。

4.2 能力、意识和培训

4.2.1 应辨认从事影响质量的活动的人员的能力要求，分别对新员工、在岗员工、转岗员工、各类专业人员、特殊工种人员、内审员等，根据他们的岗位责任制定并实施培训需求。

4.2.2 新员工培训

a) 企业基础教育：涉及企业简介、员工守则、质量方针和质量目的、质量、安全和环境意识、有关法律法规、质量管理体系原则基础知识等的培训。在进入企业一种月内，由办公室组织进行；
b) 部门基础教育：学习本部门工作手册的主要内容，由所在部门责任人组织进行；
c) 岗位技能培训：学习作业指导书、所用设备的性能、操作环节、安全事项及紧急情况的应变措施等，由所在岗位技术责任人组织进行，并进行书面和操作考核，合格者方可上岗。

4.2.3 在岗人员培训

按培训计划,每年应对在岗员工至少进行一次全方面的岗位技能培训和考核。

4.2.4 特殊工作人员培训

a) 特殊工序、关键工序人员的培训，由所在岗位技术责任人负责培训，培训合格后持证上岗；每年对于这些岗位的人员还应进行考核；
b) 电气焊工、计量员、电工、锅炉工、天车工、叉车工、驾驶员等需取得国家授权部门相应的培训合格证书；
c) 质量管理体系内审员应由质量认证征询机构培训、考核，持证上岗。

4.2.5 工程技术人员培训

各类工程技术人员是新产品开发的主力军，应发明条件使他们的知识不断更新，由技术中心主任安排组织培训或外送培训。

4.2.6 转岗人员培训（同 4.2.2 b，c ）

4.2.7 经过教育和培训，使员工意识到：

a) 满足顾客和法律法规要求的主要性；
b) 违反这些要求所造成的后果；
c) 自己所从事的活动与企业发展的有关性。

另外企业还鼓励员工参加质量管理，为实现质量目的做出贡献。

4.2.8 评价所提供培训的有效性

a) 经过理论考核、操作考核、业绩评估和观察等措施，评价培训的有效性，评价被培训的人员是否具有了所需的能力；

b) 每年第四季度办公室组织各部门培训责任人及员工代表，召开年度培训工作会议，评价培训的有效性，征求意见和提议，以便愈加好制定下年度的培训计划；

c）办公室加强对员工日常工作业绩的评价，可随时对各部门员工进行现场抽查，对不能胜任本职员作的员工，应及时暂停工作，安排培训、考核，或转岗，使员工的能力与其从事的工作相适应。

4.2.9 办公室负责建立、保存员工培训档案。

4.3 培训计划及实施

4.3.1 每年 11 月各部门上报办公室下年度的《培训申请单》，根据企业需求及下年度各部门《培训申请单》，办公室于 12 月制定下年度的培训计划（涉及培训内容、对象、时间、考核方式等内容），经总经理同意后下发各部门，并监督实施。

4.3.2 每次培训各有关部门应填写《培训签到表》及《培训统计表》，统计培训人员、时间、地点、教师、内容、考核成绩等，培训后将有关统计、试卷或操作考核统计等交办公室存档。

4.3.3 各部门的计划外培训，应填写《培训申请单》，报管理者代表同意，由有关部门组织实施。

5 有关文件

5.1 《各部门工作手册及有关的法律法规》。

5.2 《岗位工作人员任职要求》。

6 质量统计

6.1 《培训统计表》。

6.2 《培训申请单》。

6.3 《年度培训计划》。

********包装材料有限企业 6.2 基础设施和工作环境控制程序	章节号	6.2
	版 本	1
	页 次	1/3

1 目的

拟定、提供并维护为实现产品的符合性所需的基础设施，辨认并管理为实现产品符合性所需的工作环境中人和物的原因。

2 合用范围

合用于为实现产品符合性所需的设施，如工作场合、硬件和软件、工具和设备、支持性服务（如通讯、运送设施等）的控制；对工作环境中人和物的原因进行控制。

3 职责

3.1 生产部负责对实现产品符合性所需的设施进行控制。

3.2 办公室帮助生产部对实现产品符合性所需的工作环境进行控制。

4 程序

4.1 生产设施确实定、提供和维护

4.1.1 设施确实定

企业为实现产品符合性活动所需的设施涉及：工作场合和有关设施（车间，办公场合等）、设备和工具、软件（计算机网络）、支持性服务（运送或通讯设施）等。

4.1.2 设施的提供

a) 生产部根据使用部门的要求及企业发展的需要，填写《生产设施配置申请单》，注明设施名称、用途、型号规格、技术参数、单价、数量等，报常务副总经理同意后，由供给部详细实施采购，或由生产部负责组织安排自制；

b) 需要自制的设施由使用部门提出，由技术中心设计，经生产部审核，主管生产的总经理助理同意后，由生产部组织加工制造，执行《设计和开发控制程序》的有关要求。

4.1.3 设施的验收

a) 采购或自制完毕的设施，生产部组织使用部门进行安装调试，确认满足要求后，由生产部和使用部门在《设施验收单》上签字验收，并统计设施名称、型号规格、技术参数、单价、数量、随机附件及资料等内容。《设施验收单》由生产部保管。低值易耗的工具等由使用部门自行验收；

b) 验收不合格的设施，供给部与供方协商处理，并在《设施验收单》上统计处理成果；

c) 生产部对验收合格的设施进行编号，建立《设施管理卡》和设施档案，并在《生产设施一览表》上登记；
d) 生产部根据合格的设施验收单办理登记和建档手续；低值易耗的工具等由使用部门自行保管。

4.1.4 设施的使用、维护和保养

a) 根据生产需要生产部组织编写设施的操作规程，发放给使用部门。对于大型、精密设备或关键、特殊过程所用的设备必须有操作规程，有关操作人员由部门技术责任人培训、考核合格后方可上岗；
b) 生产部制定《设施日常保养项目表》，要求保养项目，频次，发给使用部门执行，各岗位责任人监督检验执行情况。生产部每季度搜集《设施日常保养项目表》，整顿入档并作为制定年度检修计划的根据；
c) 生产部每年 12 月制定下年度的《设施检修计划》，发至各部门执行；
d) 日常生产中车间无法排除的故障，应填写《设施检修单》报生产部检修。检修中的设施应挂红色检修牌，检修好的设施应由使用部门责任人签字验收方可使用。生产部应将检修情况统计相应的《设施管理卡》上；
e) 现场使用的设施应有统一的编号，以便于维护保养。

4.1.5 设施的报废

a) 对无法修复或无使用价值的设施，由生产部填写《设施报废单》，经常务副总经理同意后报废，生产部在《设施管理卡》及《生产设施一览表》上注明情况；
b) 对低值易耗的工装、夹具、辅具等，由使用部门填写《设施报废单》报生产部部长同意，即可报废；
c) 报废的设施应挂黑色报废牌并将其及时处理。

4.2 工作环境

办公室应帮助生产部辨认并管理为实现产品符合性所需的工作环境中人和物的原因，根据生产作业需要，负责拟定并提供作业场合必须的基础设施，发明良好的工作环境，涉及：

a) 配置合用的厂房并根据生产需要合适的装修，防治暴晒、风雨侵蚀和潮湿；
b) 配置必要的通风、消防器材，保持合适的温、湿度和职业卫生、安全；
c) 生产部对车间实施定置管理，要考虑人体功能的要求，努力提升工作效率；
d) 确保员工生产符合劳动法规的要求。

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/536233123233010144