

XX 有限公司	文件编号	FMK-QM-01
	文件版本	A/0
质量管理手册	生效日期	XX-12-01
	页 码	1/47

手 册
质 量
管 理
手 册

XX 有限公司	文件编号	FMK-QM-01
	文件版本	A/0
质量管理手册	生效日期	XX-12-01
	页 码	2/47

0.1 目 录

章节	标题	页码
0	封面	1
0.1	目录	2
0.2	文件修订履历表	4
0.3	管理者代表任命书	5
0.4	手册颁布令	6
0.5	质量方针	7
0.6	公司简介	8
1	引用标准	9
2	规范性引用文件	9
3	术语及定义	9
4.0	组织环境	10
4.1	理解组织及其环境	10
4.2	理解相关方的需求和期望	10
4.3	确定质量管理体系的范围	10
4.4	质量管理体系及其过程	11
5	领导作用	12
5.1	领导作用和承诺	12
5.2	方针	12
5.3	组织的岗位、职责和权限	13
6	策划	17
6.1	应对风险和机遇的措施	17
6.2	质量目标及其实现的策划	17
6.3	变更的策划	18
7	支持	20
7.1	资源	20
7.2	能力	22
7.3	意识	23

XX 有限公司		文件编号	FMK-QM-01
		文件版本	A/0
质量管理手册		生效日期	XX-12-01
		页 码	3/47

7.4	沟通	23
7.5	成文信息	24
8	运行	28
8.1	运行策划和控制	28
8.2	产品和服务的要求	28
8.3	产品和服务的设计和开辟	29
8.4	外部提供的过程、产品和服务的控制	29
8.5	生产和服务的提供	31
8.6	生产和服务的放行	32
8.7	不合格输出的控制	33
9	绩效评价	34
9.1	监视、测量、分析和评价	34
9.2	内部审核	36
9.3	管理评审	37
10	持续改进	39
10.1	总则	39
10.2	不合格和纠正措施	40
10.3	持续改进	41
附件一	公司质量目标一览表	42
附件二	程叙文件目录	43
附件三	服务实现流程图	44
附件四	公司组织架构	45
附件五	质量管理体系条款与职能分配表	47

<h1>质量管理手册</h1>	文件版本	A/0
	生效日期	XX-12-01
	页 码	5/47

0.3 管理者代表任命书

为使公司更好地贯彻执行 ISO9001:2022 管理体系，加强对质量管理体系运行的领导，特任命本公司_____为本公司质量管理体系管理者代表，履行以下职责：

- 1: 确保质量管理体系符合本标准的要求；
- 2: 确保各过程获得其预期输出；
- 3: 报告质量管理体系的绩效及其改进机会(见 10.1)，向最高管理者报告；
- 4: 确保在整个公司推动以顾客为关注焦点；
- 5: 确保在策划和实施质量管理体系变更时保持其完整性。
- 6: 负责与质量管理体系有关事宜的内部沟通和外部联络。

总经理：

XX-12-01

<h1>质量管理手册</h1>	文件版本	A/0
	生效日期	XX-12-01
	页 码	6/47

0.4 手册颁布令

本质量管理手册(以下简称“手册”)是为了在我公司建立和实施质量管理体系,持续、稳定地生产出符合产品质量标准,满足顾客要求的产品而制定的。

本手册是依据 ISO 9001:2022 《质量管理体系—要求》和本公司实际情况相结合编制而成。手册对质量管理体系作了系统、总体的阐述,是质量管理工作的基本法规,也是我公司质量管理体系运行应长期遵循的纲领性文件,它是我公司对外向顾客提供满意的产品和服务的可靠保证,合用于本公司所有的部门和人员。

现批准颁发公司的《质量管理手册》,由管理者代表公司贯彻落实,全体干部员工必须切实执行,不断地改进与提升,迎接市场经营新的挑战。

总经理:

XX-12-01

0.5 质量方针

全员参预 优质高效 持续改进 客户满意

公司通过宣传、培训使各阶层人员都理解质量方针并坚持贯彻执行。

质量方针内涵：

全员参预

以人为本,人是组织目标实现的直接推动力。公司在推行质量管理中十分重视人的作用,积极其各类人员创造一个积极投入、奋发进取、充分发挥聪明才干的工作环境, 为提高整体效益和实现发展目标作出贡献。

优质高效

抓住客户最有效的利器——稳定的品质。没有品质,就没有明天。因为大多数客户再也不接受或者容忍质量平平的产品,要想企业立于不败之地, 惟独靠强化质量管理,提高产品质量,而别无它法。

企业追求的目标,首先是创造利润,创造利润又得建立在高效率、高品质及低成本的基础上,品质代表着利润,也代表着生产力,更代表着市场占有率,消除浪费,提升效率,提升品质是企业走向强大的必经这路。

持续改进

没有最好, 惟独更好。惟独将持续改进作为质量管理的一项基本原则,积极寻觅不足和差距, 积极发现改进的机会, 采取有效的改进措施,才干够不断提高工厂质量水平, 保持稳定的、较高的质量水平,在市场竞争中立于不败之地。

客户满意

顾客就是上帝, 注重顾客权益的保护和实现已成为世界性的潮流, 组织所提供的产品必须更加注重顾客生活更高层次的需要,并以之作为组织存在和发展的基本动力。在当前的经济发展水平和市场经济制度下, 顾客的需求、期望也更加个性化和多样化, 识别、理解和确定顾客需求的复杂程度也是前所未有的,这就要求我们必须始终密切地关注顾客的需求、期

质量管理手册

文件版本	A/0
生效日期	XX-12-01
页 码	8/47

望及其变化和提高，通过各种途径准确了解和掌握顾客普通的和特定的需求，并将其准确、完整地转化为产品和服务规范、实施规范，确保产品的合用性质量和符合性质量，使组织能够以满足顾客的需求为中心，改进组织的业绩，改善与顾客的关系，提高顾客忠诚度，并且通过动态地关注顾客要求的变化做出迅速反应，提高市场占有率和经营绩效。

质量管理手册

文件版本	A/0
生效日期	XX-12-01
页 码	9/47

0.6 公司简 略。。。。

公司名称		联系人 /职 务	
公司地址		电 话	
注册资本		传 真	
公司性质		网 页	
法人代表		E-mail	

<h1>质量管理手册</h1>	文件版本	A/0
	生效日期	XX-12-01
	页 码	10/47

1. 范围:

本手册依据 ISO9001: 2022 标准, 结合本公司实际情况编写而成。本手册阐明了本公司的质量方针, 充分描述了本公司质量管理体系所包括的过程顺序和相互作用, 对文件化的质量管理体系运行做出了明确规定, 是本公司各部门进行质量活动必须遵循的法规和准则。

本手册也是向客户展示公司质量管理体系的依据, 以便使客户了解并相信我公司的产品质量得到严格有效的控制和保证。

质量管理体系的范围为:

2. 规范性引用文件:

本手册引用 ISO9000: 2022 《质量管理体系 一基础和术语》

本手册引用 ISO9001: 2022 《质量管理体系 一要求》

3. 术语及定义:

本手册采用 ISO 9000: 2022 《质量管理体系 一基础和术语》中的术语和定义。

<h1>质量管理手册</h1>	文件版本	A/0
	生效日期	XX-12-01
	页 码	11/47

4.0 组织环境

4.1 理解组织及其环境

公司应确定与其目标和战略方向相关并影响其实现质量管理体系预期结果的各种外部和内部因素，公司应对这些内部和外部因素的相关信息进行监视和评审。见《公司内外部环境分析表》

注 1：这些因素可以包括需要考虑的正面和负面要素或者条件。

注 2：考虑国际、国内、地区和当地的各种法律法规、技术、竞争、市场、文化、社会和经济因素，有助于理解外部环境。

注 3：考虑公司的价值观、文化、知识和绩效等相关因素，有助于理解内部环境。

本公司的内部环境有公司的价值观、企业文化、公司的绩效和专利技术等。

公司的外部环境有与生产和经营相关的法律法规、竞争对手、销售市场、社会购买力不足、经济转型等。

对公司有利的内外部环境因素有：公司全体员工质量意识比较强，产品质量在同行业中比较率先。公司的设备和生产的技术水平比较先进。

对公司不利的内外部因素有：市场竞争非常激烈，产品销售利润不断降低。

4.2 理解相关方的需求和期望

由于相关方对公司持续提供符合顾客要求和合用法律法规要求的产品和服务的能力产生影响或者潜在影响，因此，公司应确定：