

## 目 录

章节号	名 称	程序文献
0.1	公布令	
0.2	任命书	
0.3	手册阐明	
0.4	企业概况	
0.5	管理方针和管理目的	
0.6	企业组织机构图	
0.7	质量管理体系/有害物质过程管理职责分派表	
1.0	范围	
2.0	引用原则	
3.0	术语和定义	
4.0	质量管理体系/有害物质过程管理	
4.1	总规定	
4.2	文献规定	文献控制程序、记录控制程序
5.0	管理职责	
5.1	管理承诺	
5.2	以顾客为关注焦点	
5.3	管理方针	
5.4	筹划	
5.5	职责、权限与沟通	
5.6	管理评审	管理评审控制程序
6.0	资源管理	
6.1	资源提供	
6.2	人力资源	人力资源控制程序
6.3	基础设施	设施与工作环境控制程序
6.4	工作环境	
7.0	产品实现	
7.1	产品实现的筹划	NPI导入程序



为建立符合

GB/T19001-

2023/QC080000原则规定的质量管理体系/有害物质过程管理，向顾客和第三方认证机构阐明我企业的管理方针、质量职责和质量管理体系/有害物质过程管理运行的总体规划，并使全体员工的工作能符合

GB/T19001-

2023/QC080000原则的规定，同步根据中国国家信息产业部《电子信息产品污染控制管理措施》、客户 HSF 采购的规定（SS-00259），结合我司之实际状况修改此管理手册。我司于2014年4月1日公布实行B版管理手册。

本手册是指导企业建立并实行质量管理体系/有害物质过程管理的大纲性和法规性文献，是企业开展各项质量活动的基本法规，也是企业全体员工必须严格遵守的行为准则。

本手册自颁布之日起正式生效，企业全体员工必须遵照执行。

总经理：

日期：2014年4月1日



## 0.2 管理者代表任命书

为了贯彻执行GB/T19001-2023/QC080000原则规定，加强对我司质量管理体系/有害物质过程管理运作的领导，特任命我司 李雁滨 为管理者代表，承担我司质量管理体系/有害物质过程管理的管理职责。

管理者代表的职责是：

1. 保证质量管理体系/有害物质过程管理所需的过程得到建立、实行和保持；
2. 向最高管理者汇报质量管理体系/有害物质过程管理的业绩，包括改善的需求；
3. 保证在整个组织内提高满足顾客规定的意识；
4. 代表企业就质量管理体系/有害物质过程管理的有关事宜与外部各方进行联络；
5. 保证在整个组织内 QC080000 有害物质过程管理意识的提高；
6. 致力于满足顾客和 HSF 法规而努力；
7. 保证企业在有害物质的限制和有害物质的管理规定，包括合规性评价、技术文献的准备、自我声明的准备、标识的使用、变更控制、产品召回、以及 Reach 规定的供应链内的沟通方面的管理顺畅；
8. 企业各级人员应服从管理者代表的指挥与协调，履行各自的质量职责，保证企业质量管理体系/有害物质过程管理的有效运行。

总经理：

日期：2014年4月1日

## 0.3 手册阐明与管理

### 1.0 手册阐明

本手册根据GB/T19001-2023/QC080000原则规定和企业管理特点，遵照“科学、严谨实用”的原则编制而成。本手册对内用于内部质量管理体系/有害物质过程管理的过程控制与管理，对外用于证明我司有能力稳定地提供满足顾客和合用的法律法规规定的产品。

本手册由管理者代表组织审核，经总经理同意颁布实行。

### 2.0 手册的管理：

2.1 本手册由品控部负责档案管理，统一修改，经总经理同意后公布实行。

2.2 本手册的持有者应妥善保管，不得损坏、丢失、随意涂改。

2.3 本手册分为“受控”和“非受控”两种：

a) “受控”文献发给企业各部门有关人员，以及质量体系认证机构。文献发放时，由品控部统一编号，登记造册，签字领取，在修改时予以追溯，保证使用有效版本。

b) “非受控”文献需要时发给上级机关或顾客

，文献只在发放时一次性登记，文献更改时不再追溯告知。

2.4手册在有效期间，如有修改提议，各部门负责人应汇总意见，及时反馈到品控部，品控部负责定期对手册的合用性、有效性组织评审，必要时对手册予以修改，执行《文献控制程序》中的有关规定。

## 0.4企业概况

天津瑞爱恩科技企业为专业提供热熔胶及有关产品的高新技术型企业。企业自成立以来，一直以优秀的设计；高性价比的产品闻名于业内，已经为众多客户提供了高质量的增值服务。

志存高远，锐意进取。天津市瑞爱恩科技企业以良好的信誉，求实与创新的精神，不停开拓的理念，完善的现代企业经营制度为基础，吸引了众多优秀的技术与管理人才，我们一直在进步...

地址： 天津市华苑

： 300384

：

：

## 0.5 管理方针和目的

### 1.0 管理方针：

绿色设计，环境保护采购；

节省资源，绿色产出；

管理增效，寻求发展；

科技领先，顾客满意；

### 2.0 管理目的：

成品一次交验合格率到达98%以上，每年递增0.5%；

顾客满意率到达95%以上，每年递增0.5%。

环境有害物质超标投诉0 次

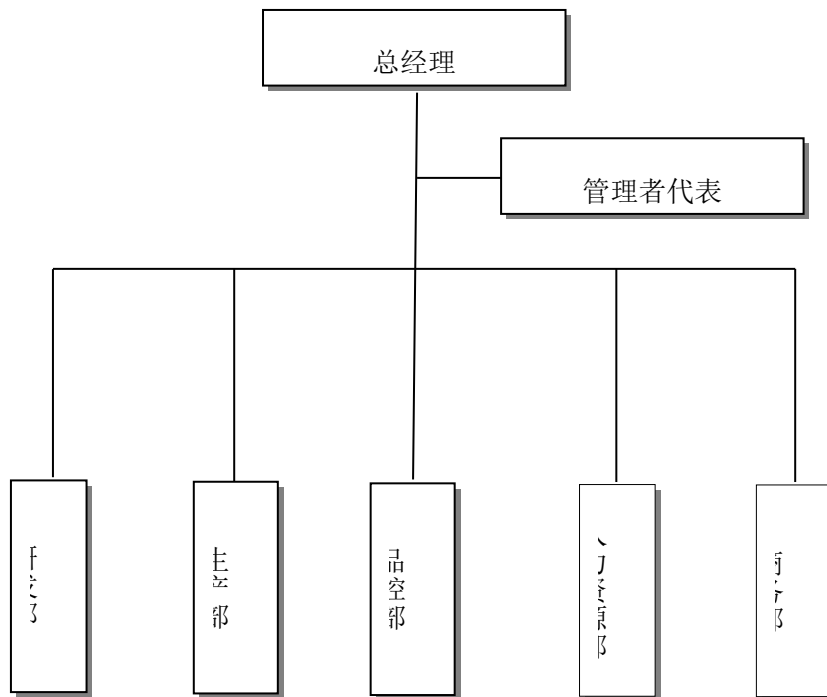
过程有害物质交叉污染0次

镉(Cd); 铅(Pb); 汞(Hg); 六价铬(Cr6+); PBBs; PBDEs

含量符合客户原则

企业全体员工应认真学习理解管理方针的内涵，并以实际行动认真贯彻执行，努力为实现企业的管理目的做出奉献。

### 0.6组织构造图



### 0.7 职责分派表      ● 主管部门      ○ 有关部门

职能 部门		总 经 理	管 理 者 代 表	生 产 部	研 发 部	品 控 部	人 力 资 源 部	商 务 部
体 系 要 求								
4.1	管理体系总规定	○	●	○	○	○	○	○
4.2.1	文献规定总则	○	●	○	○	○	○	○
	管理手册	○	●	○	○	○	○	○
	文献控制	○	○	○	○	●	○	○
	记录的控制	○	○	○	○	●	○	○
5.1	管理承诺	●	○	○	○	○	○	○
5.2	以顾客为关注焦点	●	○	○	○	○	○	○
5.3	管理方针	●	○	○	○	○	○	○
5.4.	筹划	●	○	○	○	○	○	○
5.5	职责、权限和沟通	●	○	○	○	○	○	○
5.6	管理评审	●	○	○	○	○	○	○
6.1	资源的提供	●	○	○	○	○	○	○
6.2	人力资源	○	○	○	○	○	●	○
6.3	基础设施	○	○	●	○	○	○	○
6.4	工作环境	○	○	●	○	○	○	○
7.1	产品实现的筹划	○	○		●	○	○	○
7.2.	与顾客有关的过程	○	○	○	○	○	○	●
7.3	设计开发	<b>删减</b>						
7.4.	采购过程	○	○	○	○	○	○	●
	生产和服务提供的控制	○	○	●	○	○	○	○
	生产和服务提供过程确实认	<b>删减</b>						
	标识和可追溯性	○	○	●	○	○	○	○
	顾客财产	○	○	○	○	○	○	●
	产品防护	○	○	●	○	○	○	○
7.6	监视和测量装置的控制	○	○	○	○	●	○	○
8.1	总则	●	○	○	○	○	○	○

	顾客满意	○	○	○	○	○	○	●
	内部审核	○	●	○	○	●	○	○
	过程的监视和测量	●	○	○	○	○	○	○
	产品的监视和测量	○	○	○	○	●	○	○
8.3	不合格品控制	○	○	○	○	●	○	○
8.4	数据分析	●	○	○	○	●	○	○
8.5	改善	●	○	○	○	●	○	○

## 1.0 范围

### 1.1 目的

确定企业的管理方针、管理目的、组织机构、管理职责以及质量体系规定，规范质量管理活动，证明企业有能力稳定地提供满足顾客和合用的法律法规规定的产品。通过质量管理体系/有害物质过程管理的实行和持续改善，到达增强顾客满意的目的。

### 1.2 合用范围

本手册描述的质量管理体系/有害物质过程管理规定合用于企业热熔胶制品的生产和服务的全过程，合用于波及我司质量管理体系/有害物质过程管理的所有职能部门和活动场所，合用于协议环境下向顾客和认证机构提供我司质量管理的能力和到达顾客满意能力的证明。

### 1.3 删减阐明

因我司生产的产品均根据客户规定（在订单中描述加工规定）加工生产，不波及新产品的设计和开发活动，故将原则中7.3设计和开发条款规定予以删减。

因我司的产品均可由后续的监视和测量过程加以验证，故将原则7.5.2中生产和服务提供过程确实认的条款规定予以删减。

企业承诺：以上删减不影响我司提供满足顾客和适使用方法律法规规定的产品的能力或责任。

## 2.0 引用原则

2.1 GB/T 19000-2023 idt ISO9000:2023 《质量管理体系 基础和术语》

2.2 GB/T 19001-2023 idt ISO9001:2023 《质量管理体系 规定》

2.3 IECQ QC080000:2023 HSPM 欧盟 RoHS/WEEE 指令

2.4 中国国家信息产业部 《电子信息产品污染控制管理措施》

## 3.0 术语和定义

3.1 本管理手册采用GB/T19000-2023 《质量管理体系/有害物质过程管理基础和术语》中的术语定义和概念。

### 3.2 产品的描述:

手册中所描述的“产品”包括：原材料、过程产品及我司为客户加工生产的产品等。

环境物质管理：指原材料及制程设备包括的、或是生产制程上使用的、会给地球环境带来严重影响的物质；以及其他由我司指定的物质。

禁用物质：在环境物质管理中，禁用物质必须遵遵法律法规规定或客户规定，不得在原材料及设备中故意使用的物质。

环境保护材料：不使用影响环境有关物质的材料。

环境保护产品：不使用影响环境有关物质的产品。

变更：批量生产开始时为起点，变更产品的生产地点、生产企业、检查措施、交易单位、

生产措施、生产设备、管理代表、零部件、材料等有关内容的所有变更。

异常：是指进料、制程、成品及出货品中限制使用有害物质的含量超过欧盟

RoHS 指令规定 及国家规定、客户规定。

有害物质不合格品：产品中限制使用有害物质的含量超过法律法规规定、客户规

定，或限制使用有害物质含量不明确（未提供不使用 RoHS

有害物质保证书或材料中 RoHS 有害物质 检测汇报不达标）之不合格品。

RoHS指令： Restriction on Hazardous

Substances的英文简称，中译名为：有关在电子

电气设备中限制使用某些有害物质指令。

WEEE指令： Waste from Electrical and Electronic

Equipment的英文简称，中译名为： 废电子电气设备指令。

有害物质（HS）： Hazardous Substance

指任何适使用方法规或顾客规定禁用、限用、减少使用或通报其存在状况的物质

，这些物质本身会对人类健康或环境安全带来危害。

有害物质消减（HSF）： Hazardous Substance Free

是指任何有害物质的减少或者消除。

产品的有害物质特性（Hazardous characteristic of product）：

是产品的一种质量属性，用于描述产品中的有害物质及其含量。

信息服务提供商（Information services provider）：

指分析、监视或提供信息的实体或组织。这些信息的应用与应明确有害物质含量

的产品的设计、采购、制造、维护和支持有关。

## 4.0质量管理体系/有害物质过程管理

本章描述了企业质量管理体系/有害物质过程管理所需过程的管理，提出了建立、实行、保持和持续改善质量管理体系/有害物质过程管理有效性的总规定，明确了质量管理体系/有害物质过程管理文献的范围、管理手册内容及对文献和记录控制的规定。

### 4.1 总规定

我司根据GB/T19001-

2023/QC080000原则规定，建立质量管理体系/有害物质过程管理，结合企业的管理特点形成适合我司的质量管理体系/有害物质过程管理文献，我司将按

质量管理体系/有害物质过程管理原则和质量管理体系/有害物质过程管理文献的规定实行和保持质量管理体系/有害物质过程管理的所有过程，并持续改善其有效性，通过满足顾客规定和合用的法规规定到达增强顾客满意的目的。为此，应保证做到下述规定：

a)

为实行质量管理体系/有害物质过程管理，对企业质量管理体系/有害物质过程管理所需的过程进行识别，确定企业质量管理体系/有害物质过程管理由管理职责、资源管理、产品实现、测量分析和改善四大重要过程构成；

b)

通过对质量管理体系/有害物质过程管理各过程的描述，确定这些过程的次序和互相作用；

c)

为保证这些过程的有效运行和控制，在管理手册、程序文献和作业文献中确定控制的准则和措施，并通过内部审核和管理评审等措施，使质量管理体系/有害物质过程管理有效运行；

d) 为支持过程的有效运行及对过程的监视，提供必要的资源和信息；

e)

通过顾客满意度调查、内部审核、产品质量检查等措施，对以上过程进行监测和分析；

f)

实行必要的措施，使质量管理体系/有害物质过程管理的过程到达预期的规定，并持续改善其有效性。

假如有对企业所选择的任何影响产品符合性的外包过程，应根据外包加工或外包服务活动对企业产品符合性的影响程度，在质量管理体系/有害物质过程管理

中明确对其实行控制的类型和程度。执行《采购控制程序》及本手册7.5条款中的有关规定。

## 4.2 文献规定

我司编制的质量管理体系/有害物质过程管理文献，是质量管理体系/有害物质过程管理运行的根据，应能起到沟通的意图和统一行动的作用。

### 总则

根据原则规定和企业实际，我司所建立的质量管理体系/有害物质过程管理文献包括：

- a) 管理手册（含管理方针和管理目的）；
- b) 原则规定和我司所需的程序文献和记录；
- c) 为保证质量管理体系/有害物质过程管理的有效筹划、运行和控制所需的作业文献，包括：
  - 管理原则：如各项管理制度；
  - 工作原则：如任职规定、岗位责任制等；
  - 技术原则：如产品原则、技术规范、工艺流程、操作规程、检查规程；
  - 国家和行业法律法规等。
- d) 为提供证据和信息所必要的记录。

### 管理手册

.1我司根据GB/T19001-

2023/QC080000原则编制《管理手册》，明确了我司的管理方针和管理目的，描述了企业质量管理体系/有害物质过程管理所需的过程，是企业大纲性、法规性文献。

.2本手册重要内容包括：

- a) 形成文献的管理方针和管理目的（见手册0.5章节）；
  - b) 企业质量管理体系/有害物质过程管理的范围和总体控制规定；
- 对所删减原则规定的合理性阐明（见手册1.0章节）；

.3本手册由管理者代表组织编制、审核，并负责实行动态管理。

.4管理者代表负责对管理手册的实行状况进行检查，定期组织有关部门对其合用性、有效性进行评价，评价的成果报总经理或提交管理评审。

.5 本手册由品控部按《文献控制程序》的有关规定进行管理。

### 文献控制

为了对质量管理体系/有害物质过程管理所规定的文献实行控制和管理，企业按照原则规定制定并实行《文献控制程序》，规定如下控制要点：

- a) 文献公布前应得到同意，以保证文献的充足性、合适性、协调性；
- b) 每年定期对既有体系文献进行评审，需更新的文献应再次得到同意；
- c) 文献的更改和修订状态，应予以标识，保证文献的有效性；
- d) 保证各部门和场所得到的并使用合用文献的有效版本；
- e) 文献应保持清晰,易于识别和检索；
- f)

保证企业所确定的筹划和运行质量管理体系/有害物质过程管理所需的外来文献得到识别，并控制其分发；

- g) 防止作废文献的非预期使用,保留作废文献时，应加“作废”标识，隔离寄存。

**有关文献：QP0401《文献控制程序》。**

## 记录控制

记录是指“阐明所获得的成果或提供所完毕活动的证据的文献”。只要具有证明产品、过程和质量体系符合性或证明质量管理体系/有害物质过程管理有效运行的记录，均属本条款控制的记录范围。

我司按照原则规定制定并实行《记录控制程序》，规定了记录的控制范围及规定，包括对记录的搜集、标识、填写、归档、贮存、保护、检索、保留和处置等全过程的控制和管理。

记录应保持清晰，易于识别和检索。企业各部门应按规定管理和保留好必要的记录，为产品符合规定规定和质量管理体系/有害物质过程管理的有效运行提供客观证据。

**有关文献：QP0402《记录控制程序》。**

## 5.0 管理职责

本章明确了企业最高管理者（总经理）所应承担的各项管理职责，并从管理承诺、以顾客为关注焦点的贯彻、管理方针和管理目的的制定、质量管理体系/有害物质过程管理筹划、管理评审、职责和权限及内部沟通等方面对最高管理者提出规定，以保证顾客的规定得到满足，意在增强顾客的满意。

### 5.1 管理承诺

企业总经理需通过开展如下活动来证明“建立、实行、持续改善质量管理体系/有害物质过程管理有效性”的承诺。重要内容包括：

- a) 采用多种形式向员工及时传达满足顾客和法律法规规定的重要性，使全体员工  
树立质量意识，并通过产品实现的过程加以贯彻；
- b) 制定和同意企业的管理方针和管理目的；
- c) 确定组织机构，并制定有关的职责和权限；

d)

主持管理评审活动，定期评审质量管理体系/有害物质过程管理的合适性、充足性、有效性；

e) 为质量管理体系/有害物质过程管理的建立、实行和改善提供必要的资源。

## 5.2 以顾客为关注焦点

企业的生存和发展依存于顾客，总经理应以增强顾客满意为目的，保证顾客的规定得到识别和确定，并予以满足。

企业的成功取决于理解并满足顾客及其他有关方目前和未来的需求和期望，并争取超越这些需求和期望，为此应做到：

a)

确定顾客的需求和期望，并通过市场调研、预测或与顾客的接触来加以实现；

b)

将顾客的需求和期望转化为规定，这些规定包括对产品的规定、过程的规定和质量管理体系/有害物质过程管理的规定等；

c)

使转化后的规定在有关部门内进行沟通，调配企业的整体资源，予以满足；

d)

使用合适的措施评价顾客满意过程，搜集并使用顾客满意过程数据和信息；

e)

围绕顾客需求保证过程有效运行和持续改善，根据顾客需求的变化，使已建立的质量管理体系/有害物质过程管理随之更新。

## 5.3 管理方针

企业总经理应以八项管理原则为基础，根据企业在质量方面所追求的宗旨和方向，主持制定和同意公布企业的管理方针（见本手册0.5章节），并保证企业的管理方针：

a) 与组织的宗旨相适应;

b)

包括对满足规定和持续改善质量管理体系/有害物质过程管理有效性的承诺;

c) 提供制定和评审管理目的的框架;

d) 通过培训、会议、平常沟通等形式在企业内各层次上到达沟通和理解;

e) 根据需要对管理方针进行合适性评审, 必要时可对其修改;

f)

对管理方针的同意、公布、评审、修改执行《文献控制程序》中的有关规定。

## 5.4 筹划

### 管理目的

#### .1

企业管理目的的筹划由总经理主持制定, 并同意公布实行 (见本手册0.5章节)

。我司制定的管理目的体现了我们在质量方面所追求的目的, 是在管理方针给定的框架内制定并展开的, 是各部门所追求并努力实现的重要任务, 是实现满足顾客规定、增强顾客满意工作的贯彻, 也是评价质量管理体系/有害物质过程管理有效性的重要鉴定指标。

.2为保证企业管理目的的实现, 应做到:

a)

与质量有关的各部门应根据企业总的管理目的制定部门详细的分目的。部门的分目的应与企业的管理目的保持一致, 并应高于现实状况, 详细、可测量

。

b)

企业领导要将管理目的传到达各有关部门和层次, 使全体员工对的理解并自觉地贯彻执行。

c)

为适应企业内外环境的变化，应根据需要对管理目的进行合适性评审，必要时对其进行修改；

d)

对管理目的的同意、公布、评审、修改执行《文献控制程序》中有关规定。

### **质量管理体系/有害物质过程管理筹划**

质量管理体系/有害物质过程管理的筹划是建立或完善质量管理体系/有害物质过程管理必不可少的第一步，通过这种筹划对管理目的的实现及到达对质量管理体系/有害物质过程管理所需过程的识别提供了保证。

#### **.1进行质量管理体系/有害物质过程管理筹划的时机**

- a) 按照质量管理体系/有害物质过程管理原则建立、改善质量管理体系/有害物质过程管理；
- b) 管理方针、管理目的、组织机构发生重大变化；
- c) 资源配置、市场状况发生重大变化；
- d) 既有体系文献没涵盖的特殊状况。

.2在质量管理体系/有害物质过程管理的详细筹划中，应满足本手册4.1条款的规定和企业总的管理目的规定，并与产品实现的过程的筹划及其他质量体系文献的内容协调一致。

.3当企业质量管理体系/有害物质过程管理出现较大变更时，需对体系的变更进行筹划和实行，应保证体系的更改及其筹划在受控状态下进行。在更改期间应保持质量管理体系/有害物质过程管理的完整性，以保证体系的正常运行。

### **5.5 职责、权限与沟通**

对企业内的职责和权限加以规定与沟通，使对内开展的质量活动实行有效的指挥

、控制与协调，从而增进质量管理体系/有害物质过程管理的有效性，保证

管理目的的实现。

## 职责和权限

总经理根据企业质量管理体系/有害物质过程管理运行的需要，确定了企业的组织机构设置及互相关系（见本手册0.6章节），明确了企业管理层及各部门在质量管理体系/有害物质过程管理中的职责分派（见本手册0.7章节），并规定了企业管理层及各部门的重要职责、权限（见本手册附录1）。

## 管理者代表

总经理任命

李雁滨

为企业管理者代表（见0.2任命书），管理者代表受总经理委托，负责企业质量管理体系/有害物质过程管理的建立、实行和保持。管理者代表的职责和权限规定见本手册“任命书”。

## 内部沟通

总经理应保证在企业内对有关管理方针、产品符合性、顾客规定、产品规定、管理目的及其完毕状况等质量管理有效性的信息得以传递和沟通。通过沟通增进企业内各职能部门的信息交流、增进从事质量活动的有效性。通过沟通增进过程输出的实现，提高过程的有效性。企业内部沟通根据沟通内容的不同采用多种方式，如：办公会、质量分析会、生产调度会、内部报表、文献传递、信息反馈、宣传栏等形式。

## 5.6管理评审

### 总则

管理评审是对质量管理体系/有害物质过程管理进行系统评价的重要方式，也是质量管理体系/有害物质过程管理改善循环中的一项重要活动。

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/597146>

[134163006122](https://d.book118.com/597146)