

衡阳飞跃特车科技

质 量 手 册

文件编号：BT QA 001-A

依据标准：GB/T19001- idt ISO 9001:

受控状态：

受控本

发放编号：_____

持有者（部门、人员）：_____

A 版	
编写	谭东华
审核	胡海清
同意	胡海清

实施日期：8 月 1 日

颁 布 令

为全方面落实企业质量方针，深入增强产品质量确保能力，提升全员质量意识，实现质量目标，提升企业信誉度，增强市场竞争力，企业依据 GB/T19001- idt ISO9001:质量管理体系——要求，编制了《衡阳飞跃特车科技质量手册》（以下简称质量手册），现给予颁布实施。

质量手册是企业一切质量管理活动最高准则，自颁布之日起实施。全体职员必需认真学习落实和实施。

以后颁布全部文件，应和质量手册要求相容，若出现不相容或不相符时，由管理者代表立即组织对质量手册及相关文件进行评审和修改，以确保质量手册和相关文件协调一致和适用性。

特此颁布！

衡阳飞跃特车科技

总经理：胡海清

日 期：8 月 1 日

任 命 书

依据企业建立质量管理体系工作需要，按ISO9001：标准要求，决定由谭东华任管理者代表。在质量管理工作中，管理者代表推行以下职责：

1. 根据质量管理体系要求，组织各部门建立和实施质量管理体系，并监督该体系长久有效运行，对重大改善项目标实施进行监督；
2. 采取方法，确保企业全体职员树立“以用户为关注焦点”理念，在整个企业内提升对用户要求认识，以最大程度地满足用户需要。
3. 立即向总经理汇报质量管理体系业绩和任何改善要求，全方面帮助总经理处理相关质量管理体系工作中重大问题；
4. 协调、平衡企业各部门之间接口，立即有效处理用户提出意见或投诉，并进行传输到相关部门，组织实施跟踪验证计划；
5. 负责就质量管理体系相关事宜和外部各方联络。

总经理： 胡海清

8月1日

.....
..... 12

8 测 量 、 分 析 和 改
善
..... 18

附 录 A 企 业 组 织 结 构
图
..... 21

附 录 B 生 产 步 骤
图
..... 22

附 录 C 质 量 管 理 体 系 要 求 职 能 分 配
表 23

附 录 D 质 量 管 理 体 系 程 序 一 览
表 24

更 改 统 计 及 有 效 页 次
表
..... 25

概述

0.1 总则

本手册是本企业依据 GB/T 19001- (idt ISO 9001:) 标准和企业实际情况编制，意在建立和实施一个完整质量管理体系，并使其连续改善，以满足用户和法律法规要求。

本手册经管理者代表审核，并负责解释。

本手册经企业最高管理者同意颁布。

0.2 本手册管理

质量手册发放范围和数量，由办公室提出，经管理者代表同意后发放。发放时，应登记并在封面标明受控状态，盖“受控本”或“非受控本”专用印章。对“受控本”负责更改跟踪，供企业内部各级管理者和职能部门使用，并向认证机构提供。当质量手册更改时，必需对“受控本”进行对应换页、局部更改或换版。“非受控本”手册，可发给相关部门参阅，但不负责更改跟踪。

手册需要更改时，由总经理负责办理更改审批手续。质量手册更改可依据工作量大小，采取换版、换页或发更改通知单等方法进行；更改换页由手册持有者按更改通知取下作废页，换上新页并在本手册最终一页“更改统计及有效页次表”中作统计。

质量手册正式评审在管理评审时进行。

当手册“受控本”持有些人离开本企业时，应将其持有手册交回。

范围

1.1 总则

本手册要求了本企业质量管理体系要求，这些要求覆盖了 GB/T 19001- (idt ISO 9001:) 要求。

本手册所要求质量管理体系要求，是对产品要求补充。所包含产品为：2G 级 CPCD20-30FBD 防爆柴油叉车改造和服务。

本手册适用于本企业各职能部门和生产场所。

本手册可用于证实本企业有能力稳定地提供满足用户和适用法律法规要求产品。

1.2 应用

本企业质量管理体系认证范围是：2G级 CPCD20-30FBD 防爆柴油叉车改造和服务；

体系删减 7.3 条款，因为是根据国家标准、行业标准和用户要求进行改造和服务，不需要设计和开发，所以删减。

引用标准

GB/T 19000- 质量管理体系 基础和术语 (idt ISO 9000:)

GB/T 19001- 质量管理体系 要求 (idt ISO 9001:)

术语和定义

企业质量管理体系文件中术语采取 ISO9001：中术语定义，其中术语以下：

以上供给链中“供方”包含在相关文件中提及“供给商”；在相关文件中提及“企业”、“本企业”或“衡阳飞跃特车科技”均属于以上供给链中“组织”；在相关文件中提及“用户”、“用户”、“用户”、“代理商”即是以上供给链中“用户”。

质量管理体系

4.1 总要求

a) 为了确保产品和服务满足用户和法律法规要求，企业按本手册描述建立一个满足 GB/T 19001-标准要求质量管理体系，并采取必需方法，以确保其实施、保持和改善。

b) 为了实施质量管理体系，本企业采取“过程方法”，系统地识别和管理所使用过程和这些过程之间相互作用，并做到：

c) 识别和确定质量管理体系主过程，包含“管理职责”（见本手册第 5 章）、“资源管理”（见本手册第 6 章）、“产品实现”（见本手册第 7 章）及“测量、分析和改善”（见本手册第 8 章）；

d) 经过工艺文件确定产品实现过程次序、相互关系和接口；

e) 制订质量管理程序和工作文件，明确过程控制准则和方法；

f) 确保可取得必需资源和信息，以支持这些过程运作和对这些过程监视；

- g) 监视、测量和分析这些过程；
- h) 实施必需方法，以实现过程策划预定目标并连续改善这些过程。
- i) 企业按本手册及其支持文件要求管理上述过程，并对所确定外包过程实施有效控制。本企业零部件加工过程外包，按标准 7.4 要求进行控制。

4.2 文件要求

4.2.1 总则

本企业质量管理体系文件包含：

- a) 形成文件质量方针和质量目标（见本手册 5.3 条和 5.4.1 条）；
- b) 质量手册（本手册）；
- c) GB/T 19001-要求 6 个程序；
- d) 为确保各过程有效策划、运行和控制所需而补充文件及其它文件；
- e) GB/T 19001-要求全部统计。

4.2.2 质量手册

为实现企业质量方针和质量目标，本企业按 GB/T 19001-标准所要求要求编制并保持本质量手册，其内容包括：

- f) 质量管理体系范围，包含删减具体内容和理由；
- g) 引用质量管理体系程序，并附以目录；
- h) 质量管理体系过程次序及其相互关系描述；
- i) 手册管理、修改要求。

4.2.3 文件控制

企业编制并实施 BT QB 001-A 《文件控制程序》，用以控制质量管理体系运行所需文件，其内容可确保：

- j) 文件公布前得到同意，以确保文件是充足和适宜；
- k) 对文件进行评审，必需时进行修改和重新同意；
- l) 对文件更改和对现行修改状态加以标识；
- m) 使用文件场所均能得到相关版本适用文件；
- n) 文件保持清楚，易于识别；
- o) 企业引用外来文件（如标准等）应给予标识，并控制其发放；

p) 从发放和使用场所立即撤出作废文件，因任何原所以保留作废文件时作合适标识，预防作废文件非预期使用。

4.2.4 统计控制

统计管理按 BT QB 002-A 《统计控制程序》要求实施。控制生产和服务和质量管理体系建立、运行、保持和改善全过程所要求统计。做好统计表格设计和印制，控制统计填写和标识、搜集和归档、贮存和保护、检索和查阅，和保留期限和处理等，为证实满足质量要求程度和质量管理体系运行有效性提供可靠证据，在需要时，为可追溯性和采取纠正和预防方法提供线索，并确保：

- a) 统计字迹清楚，包含人员签章和日期清楚、正确；
- b) 按要求期限进行保留、管理和处理；
- c) 保留环境适宜，能预防损坏、变质或丢失；
- d) 易于识别和查找；
- e) 协议要求时，统计可供用户查阅。

管理职责

5.1 管理承诺

企业承诺: 将采取多种有力方法和活动，建立并实施符合 ISO9001:《质量管理体系—要求》质量管理体系，进行连续改善活动以确保其有效性并形成对应统计。这些方法和活动包含：

- a. 企业将经过培训、沟通、研讨、宣传等方法在全体职员中传达满足用户要求和国家相关法律法规关键性。
- b. 制订企业质量方针和质量目标，并确保质量方针同目标协调一致性。各职能部门和相关人员建立对应质量目标，管理者代表负责确定质量目标考评评价方法，并对其进行检验、考评、评定，确保方针和目标实现。
- c. 开展管理评审，对质量管理体系适宜性、充足性、有效性进行评价，识别质量体系改善和变更需要，确保质量管理体系连续有效运行。
- d. 为确保质量管理体系有效运行，企业配置对应人力资源、信息、设备、资金等，以支持体系运行，以满足用户要求。

5.2 以用户为关注焦点

企业机构设置、职能分配、产品生产均应表现以用户为关注焦点标准，企业产品标准、工作步骤及作业制度应对用户需求取得和识别进行明确要求并采取对应控制手段以满足用户要求。企业将适时跟踪用户需求改变开展评审，以满足用户日益改变需求和期望，增强用户满意。

5.3 质量方针

企业最高管理者要求质量方针并确保：

- f) 和本企业宗旨和方向相适应；
- g) 包含对满足要求和连续改善质量管理体系有效性承诺；
- h) 提供制订和评审质量目标框架；
- i) 经过宣传教育、多种会议、编制和落实相关文件，并采取奖惩引导，在本部门全范围内传达、了解并落实质量方针；
- j) 在管理评审时对质量方针连续适宜性进行评审。

本企业质量方针是：

质量第一，精益求精；连续改善，用户满意

5.4 策划

5.4.1 质量目标

质量目标由最高管理者组织各相关部门编制，其内容应和质量方针保持协调一致，并包含满足产品要求所需内容，在本企业各相关职能部门和层次上给予展开，逐层分解加以落实。

本企业总质量目标是：

- 1、产品交付立即率不低于 99%
- 2、产品一次合格率 $\geq 98\%$ ；
- 3、用户满意度 $\geq 95\%$ 。
- 4、协议推行率 100%

质量目标各部门岗位目标分解，按年度拟订，并实施。

5.4.2 质量管理体系策划

管理者代表确保对质量管理体系进行策划，实现质量目标及本手册 4.1

要求，并在对质量管理体系变更进行策划时保持其完整性。为此开展以下活动：

- a) 编制并实施要求本企业质量管理体系《质量手册》；
- b) 编制并实施质量管理体系程序及其它文件；
- c) 确定所需资源（见 6.1）、策划产品实现过程（见 7.1）和监视测量分析过程（见 8.1）；
- d) 在管理评审时，若要对质量管理体系进行更改（如更改组织结构、职责、质量手册及程序文件等），明确保持体系完整性变通要求。

5.5 职责、权限和沟通

5.5.1 职责和权限

本条款要求了企业组织结构图上相关总经理、各部门责任人关键职责和权限，本手册和企业质量体系文件将质量职责和权限进行深入描述。质量管理职责分配请参见附表（ISO9001： 职能分配表）。

总经理

- 1) 总经理是质量职责第一责任人，应树立满足用户要求意识，并确保了解和满足用户要求；
- 2) 同意和颁布企业质量方针和质量目标，并确保质量方针被全体职员了解和坚持落实实施；
- 3) 确定企业组织机构，要求各职能部门职责、权限和相互关系及部门责任人任免；
- 4) 任命管代，授权建立、实施和保持质量管理体系；
- 5) 主持企业管理评审，确保企业质量管理体系有效运行；
- 6) 确定、提供必需人、财、物资源，以满足质量管理体系有效运行；

管理者代表

见任命书。

生产部

- 1) 组织领导产品生产：依据生产任务，安排生产计划，确保安全生产、文明生产；
- 2) 负责生产调度工作，做好生产前准备，检验、督促，组织好各车间班组间协调接口；

- 3) 负责产品实现过程策划、编制质量计划及实施；
- 4) 负责生产设施计划，负责配置、申请生产设备、工艺装备器具并对其保养、维修管理，确保生产设施满足生产要求；
- 5) 坚持对关键工序等过程统计督促检验；
- 6) 负责和生产相关物料搬运、贮存和防护管理。

技术部

- 1) 负责产品设计工作；
- 2) 负责落实国家标准、行业标准及相关质量法律、法规；
- 3) 负责产品技术支持；
- 4) 负责产品实现策划及按要求申请配置资源。

质检部

- 1) 负责生产设备、监视和测量设备控制；
- 2) 负责组织计量器具、检验、测量和试验设备配置和管理、周期检定和维修和维护保养；
- 3) 实施国家和上级部门制订计量法规、计量检定和管理要求。
- 4) 负责对生产原材料、外购件、半成品及成品出厂检验，并按要求作好检验统计；
- 5) 负责对不合格品控制和不合格品标识、隔离和统计，负责对通常不合格品评审及处理；
- 6) 负责建立健全产品质量档案；
- 7) 负责在产品质量检验和进行质量分析时统计技术应用；

供销部

- 1) 负责组织市场调研、估计和分析，为产品开发、生产运行和质量改善提供可行营销信息和依据。
- 2) 负责组织实施和用户相关过程控制程序和协议评审工作，确保企业每一份协议或订单在签署前全部经过评审，做好协议管理，协议推行及归档工作，建立用户档案。
- 3) 负责组织实施和用户销售、服务等相关和用户沟通活动，对销售和服务质量负责，实现企业质量承诺，帮助用户了解本企业产品特点和用途，提升企业知名度和市场占有率。

4) 组织建立用户信息反馈网络, 立即反馈给相关部门, 为质量改善提供依据。会同质量部、技术开发部立即妥善处理用户埋怨、投诉。

5) 负责监督用户满意程度监视和测量, 实施用户满意度评定。

6) 在企业要求价格范围内, 确定销售价格。负责货款回笼, 降低应收债务, 确保企业资金正常周转。

7) 负责编制采购计划, 签署采购协议或协议;

8) 负责组织对供方进行评定, 对合格供方进行动态管理;

9) 掌握采购物质性能、按用途、技术要求及对最终产品影响分级, 编制采购计划、按质、按量、按时进货, 确保生产需要, 对采购物资和外协件质量负责;

10) 了解企业物资消耗规律, 把握物资库存量;

办公室

1) 负责各部门人员编制、招聘、培训、考评及人员调配;

2) 负责组织人员培训活动, 提供培训条件, 保留人员培训统计;

3) 负责组织职员技术职务(职称)、上岗证等评定、发放和考评工作;

4) 负责行政、后勤管理。

5) 负责文件管理。

各级管理者共同职责

1) 负责所属范围内企业质量方针、目标落实、实施、落实。

2) 各部门推行附录所要求质量职责并对所管辖范围内要素和活动有效性负责。

3) 应依据《质量手册》要求, 委派有资格人员制订相关质量文件并给予同意、颁布实施。

4) 凡从事对质量有影响工作人员, 均按本手册要求, 推行对应岗位职责。

5) 各级管理者有责任指导、监督和检验所管辖人员是否实施了要求职责和程序。

本企业组织结构如附录 A 所表示。

质量管理体系要求职能分配表见附录 C。

5.5.2 内部沟通

为了实现质量方针和目标，使全体职员了解并满足用户需求，企业建立必需内部沟通路径，确保对质量管理体系有效性和其它性能进行沟通，方便连续地改善质量管理体系。对内部沟通控制应做到：

- 1) 在《质量手册》、质量体系程序和其它质量管理文件中，确定组织接口、职责，并明确沟通方法。
- 2) 企业建立有效实施质量管理体系所必需渠道，如：会议、黑板报、公告栏和宣传口号等。
- 3) 企业职员可视情形直接向总经理或管理者代表反应质量问题、提出处理问题提议。
- 4) 沟通过程和结果能够以格式统计或会议统计及汇报形式进行统计。

5.6 管理评审

5.6.1 总则

管理评审由总经理主持，在 12 个月时间间隔内，最少进行一次评审，以确保企业质量管理体系连续适宜性、充足性和有效性。管理评审应对企业质量管理体系、质量方针和质量目标是否需要更改作出评价。

5.6.2 评审输入

评审输入包含：

- 1) 质量管理体系审核结果(包含第一、二、三方审核)；
- 2) 用户投诉处理，用户满意度测量结果及反馈关键信息；
- 3) 过程业绩和产品符合性；
- 4) 质量方针、目标和纠正预防和改善方法实施情况；
- 5) 以往管理评审所确定跟踪方法实施情况；
- 6) 可能影响质量管理体系改变(如法律法规改变等)；
- 7) 改善提议。

5.6.3 评审输出

评审输出依据 GB/T 19001- 中 5.6.3 要求，管理评审由最高管理者主持，各部门部门责任人参与，并由最高管理者作出管理评审结论及需要采取方法决定。

评审输出可能包含：

- 1) 质量管理体系及其过程有效性改善；

- 2) 和用户需求相关产品改善;
- 3) 资源需求。

管理者代表组织形成《管理评审汇报》(或年度总结汇报),汇报由最高管理者同意,依据需要分发相关部门及人员,相关部门整改后,由管理者代表负责汇报中提出预防或纠正方法落实和验证并负责管理评审统计和资料管理。

资源管理

6.1 资源提供

办公室应组织和实施相关文件和决定,立即确定并提供以下方面所需资源:

- k) 实施、保持质量管理体系并连续改善其有效性;
- l) 满足用户要求,增强用户满意。

6.2 人力资源

6.2.1 总则

企业基于合适教育、培训、技能和经验来安排人员,以确保人员素质满足岗位要求,胜任其工作。

6.2.2 能力、意识和培训

由办公室负责归口管理,做到:

- m) 确定从事影响质量工作人员所必需能力;
- n) 提供培训或采取其它方法,以满足这些需求;
- o) 评价所采取方法有效性;
- p) 确保职员认识到所从事活动相关性和关键性,和怎样为实现质量目标作出贡献;
- q) 保留相关教育、培训、技能和经验合适统计。

6.3 基础设施

由生产部负责生产厂房、设备等基础设施管理,立即识别、提供并维护为达成产品符合要求所需基础设施,包含:

- r) 建筑物、工作场所和相关设施(如水、电、风、气和搬运设备等);
- s) 生产设备、测试设备;
- t) 生产保养(如厂房修缮、多种辅助设施和设备定时检验、维护、保养和修理)和保障设施(防火设施、安全防护设施等);
- u) 支持性服务(如运输、通信等)。

6.4 工作环境

以生产部为主，各相关职能部门配合，识别实现产品符合性所需环境中人和物原因，并对其实施有效控制。包含：

- v) 卫生和安全条件（最基础 5S 管理，防火、防尘方法等）；
- w) 环境原因（温度、照明、噪声等）。

产品实现

7.1 产品实现策划

由技术部负责组织对实现生产产品所要求过程及子过程次序和相互关系进行策划，并关键考虑生产运作过程，这种策划必需和本企业质量管理体系其它要求(如管理职责、资源管理中要求)相一致，而且必需以适于本企业操作方法。

本企业产品工艺过程见附录 B。

在对产品实现过程进行策划时，采取工艺文件、管理要求等形式确定以下方面合适内容：

- x) 产品、项目或协议质量目标和要求；
- y) 针对产品确定必需过程、文件和资源；
- z) 产品所要求验证、确定、监视、检验和试验活动和产品接收准则；
- aa) 为实现过程及其产品满足要求提供证据所需统计；
- bb) 对设备进行合适维护，以保持过程能力。

7.2 和用户相关过程

7.2.1 和产品相关要求确实定

和用户相关过程由供销部归口管理，为了确保产品满足用户需求，本企业产品由供销部经过接到用户协议、电话、传真等形式接到用户订单，再由供销部传达成各生产部门和相关管理部门，并在识别用户要求过程中确定：

- cc) 用户要求要求，包含对交付及交付后活动要求；
- dd) 用户即使没有明示，但要求用途或已知预期用途所必需要求；
- ee) 和产品相关法律和法规要求（包含《产品质量法》等）；
- ff) 本企业确定附加要求。

7.2.2 和产品相关要求评审

在向用户作出提供产品承诺之前，由供销部组织对产品相关要求进行评审。通常情况下，评审以总经理或经总经理授权人员在协议或定单上签字确定为准；特殊情况下，如对交货期、成交价有尤其要求协议产生时，总经理需协同供销部、生产部等对此产品相关要求综合评审。保留评审结果及评审所引发方法统计。经过评审确保：

gg) 用户产品要求（不管是口头还是书面）已得到确定，双方了解不一致之处已得四处理；

hh) 产品要求已明确要求，并写进协议文件之中；

ii) 在企业内部已统一认识，确信经过采取方法有能力满足要求要求。

当产品要求发生变更时，经再次评审确定后立即将变更信息传达各相关部门，确保相关文件修改到位并实现。

7.2.3 用户沟通

由供销部在产品和服务提供之前、提供之中和提供以后，采取面谈、征集反馈信息、电话、电传和问询、协议或订单处理等形式和用户进行沟通，向用户介绍产品信息，充足和正确地了解用户需求，掌握用户对本企业产品和服务满意程度相关信息，以此作为企业连续改善输入。

7.3 设计和开发

7.3.1 设计和开发策划

技术部依据企业经营方向和范围、专业特点和技术优势，负责开展产品（市场）调研，进行产品和项目标可行性研究，提出产品开发设想。

7.3.2 设计开发输入

设计开发计划应经过讨论并由项目分管责任人同意，开发计划应确定以下内容：

- a. 设计/开发责任人及组员；
- b. 产品名称或编号；
- c. 各阶段工作内容；
- d. 项目完成日期；
- e. 项目标技术（性能指标）要求；
- f. 项目目标，包含协议及法规要求；

- g. 评审、验证、判定范围和时机；
- h. 其它需要确定内容。

设计输入资料，应包含以下内容，并形成统计。同时，需这些输入进行评审，以确保输入是充足和适宜。要求应完整、清楚，而且不能自相矛盾。

- a. 功效和性能要求；
- b. 适用法律法规要求；
- c. 适用时，以前类似设计提供信息；
- d. 必需其它要求等。

7.3.3 设计和开发输出

设计输出资料，需经项目主管责任人审批经过，应：

- a. 满足设计和开发输入要求；
- b. 给出项目采购、生产和服务提供合适信息，包含原材料需求、外包服务等要求；
- c. 包含或引用产品接收准则，比如成品检验标准等；
- d. 要求对产品安全和正常使用所必需产品特征。

7.3.4 设计和开发评审

设计合适阶段，由项目负责人提出、技术部责任人主持设计评审。企业相关部门人员参与设计评审，设计评审应对设计阶段内容进行正式、综合、系统检验。技术部保留评审结果及评审引发方法统计。

7.3.5 设计和开发验证

项目负责人组织设计/开发人员进行设计验证，设计验证可包含试验或演示，也可采取变换计算方法、和以前成功设计/开发进行比较、对设计文件进行评审或和设计确定合并进行。技术部保留验证结果及验证引发方法统计。

7.3.6 设计和开发确定

企业产品可经过小批量试产后交用户试用，或经过上级主管部门技术判定、型式试验等进行确定，确定内容关键包含：产品设计质量、制造符合性、产品各项性能指标等。技术部保留统计。

7.3.7 设计和开发更改控制

在产品实现过程中，当设计文件存在设计错误、值得改善、临时难以实现等情况时，文件使用人员应提出设计更改请求，由项目负责人按 7.3.4 组织评审，并按评审结论实施更改。

7.4 采购

7.4.1 采购过程

采购控制由供销部归口管理，按要求准则对供方进行能力分类评价或重新评价和选择。将经评价满足要求供方编入《合格供方名单》，从该名单中择优采购要求产品。评价结果和跟踪统计按 BT QB 002-A 《统计控制程序》要求进行管理。

7.4.2 采购信息

采购文件（含技术要求、质量管理体系要求、验收要求相关文件和采购明细表和协议）应包含能充足说明所采购产品信息。可包含：

- jj) 产品、程序、过程、设备同意要求；
- kk) 人员资格要求；
- ll) 质量管理体系要求。

在采购文件发放前，经主管人员审批，确保其要求充足、适宜。

7.4.3 采购产品验证

采购产品验证由质检部负责，经培训、授权检验人员采取查验供方合格证实、外观检验、必需抽查或试验等方法，按相关验收技术条件和采购协议等，对采购品进行验证，确保采购产品满足要求。

当用户或本企业需在供方现场实施验证时，应在协议或协议中对要验证产品验证和放行方法作出要求。

7.5 生产和服务提供

7.5.1 生产和服务提供控制

生产和服务过程控制由生产部归口管理，以控制生产和服务过程在受控条件下进行。受控条件包含：

- a) 必需时有作业指导书或工艺规程；

b) 操作人员经培训合格，有要求上岗合格证；

- c) 使用必需、合格和适用生产和服务运行设备，并经维护保持其运作能力；
- d) 使用合格、适用监视和测量设备，能在生产过程中不停进行正确监视和测量；
- e) 过程监视和测量有效，对特殊过程有严密有效监控方法；
- f) 对产品放行、交付和交付后活动有明确合适要求，得到了实施并统计；
- g) 对产品技术服务作出了要求，并从用户对服务验证和评价中获取改善信息。

7.5.2 生产和服务提供过程确实定

依据企业及产品特点，本企业特殊过程为焊接过程：

7.5.2.1 本企业特殊过程使用规程、规范由技术部进行确定；

7.5.2.2 本企业特殊过程中从业人员执业资格由办公室进行确定；

7.5.2.3 本企业特殊过程中使用规程、规范新版本须由技术部进行再确定。

7.5.3 标识和可追溯性

标识和可追溯性由生产部负责，在全部生产和服务运作中，以要求方法标识产品，生产部门按要求做好并保持标识，以防产品或其状态混淆和误用。

标识和可追溯性控制包含：

mm) 对采购产品、中间产品和成品特定状态作上标志或标识；

nn) 对产品检验和试验状态（未检、已检合格、已检不合格、检验中等）作上标志或标识；

oo) 对有可追溯性要求产品，经过统计和唯一性标识，追溯产品历史、应用情况和所处场所。

7.5.4 用户财产

用户财产由生产部验证，办公室建立《用户财产清单》进行统计。对于用户知识产权，如产品规范设计图样、管理和商业机密等信息，企业进行保密控制。如用户财产发生损坏或丢失，供给部应立即向用户反应。

7.5.5 产品防护

产品防护由生产部归口管理，对采购产品、中间产品和交付产品及产品组成部分实施全过程防护，在内部制造和最终交付到预定地点期间，在标识、搬运、包装、贮存和防护等方面，有效地预防丧失、破坏或降低产品符合性质量，确保产品符合用户要求。

7.6 监视和测量设备控制

监视和测量设备控制由质检部归口管理，确定需实施监视和测量活动和所需监视和测量设备，为产品符合确定要求提供证据。对监视和测量设备使用和控制，确保监视和测量活动可行，其监视和测量能力和监视和测量要求相一致。

当测量设备用于对产品符合性测量、过程参数测量及特殊过程测量时，确保该测量设备、测量结果有效性。做到：

- a) 在要求校准周期内或在使用前，对照可溯源至国际或国家标准测量设备进行校准和调整。当不存在上述标按时，统计用于校准或检定依据；
- b) 必需时进行调整或再调整；预防可能使测量结果失效调整；
- c) 得到识别，以确定其校准状态；
- d) 采取封缄、标识、操作培训、提供调整指导等方法预防测量结果失效；
- e) 在搬运、贮存、维护中采取方法，预防损坏或失效。

当发觉设备不符合要求或偏离校准状态时，对该装置测量过结果有效性进行评价、统计和采取必需纠正方法。

用于监视和测量计算机软件、比较标准等，在首次使用前确定其满足预期用途能力，并在必需时进行再确定。

保留校准和验证结果统计。

测量、分析和改善

8.1 总则

针对产品、过程和体系符合性和连续改善体系有效性等方面需要，策划和实施所需测量、监视、分析和改善过程。在策划时，经过工艺文件、内部审核等形式，确定这些活动项目、方法、频次和必需统计，和统计技术及其它适用方法需要和应用。

需进行监视、测量、分析和改善过程包含以下方面：

- pp) 证实产品符合性；
- qq) 确保质量管理体系符合性；
- rr) 连续改善质量管理体系有效性。

8.2 监视和测量

8.2.1 用户满意

由供销部负责用户意见信息管理，着重组织搜集和处理相关产品质量、交付和服务等方面用户反应，和用户和市场需求改变信息。搜集方法包含：

- ss) 和用户沟通、听取用户投诉和埋怨；
- tt) 用户或市场走访和调研（如问卷、调查等）；
- uu) 相关市场或消费者组织及媒体汇报。

对用户关键信息进行处理，综合分析用户对企业及其产品满意或不满意程度，对质量管理体系业绩做出评价，并组织改善。

8.2.2 内部审核

内部质量管理体系审核由管理者代表负责组织，对审核准则、范围、频次和准备、实施、汇报、后续活动、统计等项活动，均按要求进行并做好审核后跟踪整改工作。

内审应查验和评价企业质量管理体系：

- vv) 是否符合所确定计划安排、GB/T 19001-要求和本企业确定质量管理体系要求；
- ww) 是否得到有效实施和保持。

审核员选择和审核实施应确保审核过程客观性和公正性。内审结果由审核组做出统计，提出汇报分发相关人员和部门，并向管理评审汇报验证结果。

内审中发觉不符合项由责任部门制订纠正方法或预防方法，并限期跟踪验证，向管理者代表汇报。

8.2.3 过程监视和测量

产品实现过程监视和测量由生产部负责，在过程中按要求进行检验和试验，对满足用户要求所必需实现过程进行监测，以控制过程使之符合要求。采取这些方法证实每个过程满足其预期目标能力。未能达成所策划结果时，应采取必需纠正和纠正方法，以确保产品符合性。

8.2.4 产品监视和测量

产品特征监视和测量由质检部归口管理，以验证产品要求已得到满足，从而确保交付产品符合要求。产品监视和测量做到：

- xx) 监视和测量对象包含最终产品、采购产品中间产品；
- yy) 在工艺文件中对产品监视和测量做出明确要求或在检验计划中作出安排；

zz) 将符合验收准则证据形成统计，统计应指明有权放行产品人员；

aaa) 只有在监视和测量结果表明满足了各项要求或经授权人员处理时，产品方可交付。交付时接收当协议要求需经用户同意时，应取得用户或其代表同意。

8.3 不合格品控制

不合格品控制由质检部归口，按 BT QB 004-A 《不合格品控制程序》实施，做到：

a) 一旦发觉不合格品，由现场检验人员立即采取标识、统计和可能隔离方法，同时采取纠正行动，消除已发觉不合格；

b) 对不合格品审理按《不合格品控制程序》要求分级进行，对判明“报废”者，采取对应方法，预防其混入合格品中或被误用；

c) 不合格品在纠正（返工返修）后，重新验证其符合性；

d) 不合格品让步申请和处理需按专门要求审批；

e) 对在交付和开始使用后发觉不合格品，应按其引发后果，采取和不合格影响或潜在影响程度相适应方法。

8.4 数据分析

数据分析由质检部归口管理，确定、搜集和分析合适数据，以证实质量管理体系适宜性和有效性，识别可进行改善机会，各部门和各基层部门均应依据要求搜集并分析相关数据，尤其是在监视和测量活动中产生数据。

经过数据分析，提供以下方面有价值信息：

bbb) 用户满意或不满意程度和趋势；

ccc) 和产品要求符合性；

ddd) 过程和产品特征及趋势，包含采取预防方法机会；

eee) 供方产品、过程和质量管理体系相关数据和信息。

利用统计技术搜集和分析数据，对使用人员进行培训，并组织实施。

8.5 改善

8.5.1 连续改善

连续改善策划由总经理主持，管理者代表负责日常工作，在日常改善和重大项目改善中实施，连续改善质量管理体系有效性。做到：

fff) 在实施企业质量方针中营造激励改善气氛和环境；

- ggg) 以企业质量目标明确改善方向;
- hhh) 经过数据分析、内部审核寻求改善机会和安排改善活动;
- iii) 以实施纠正方法和预防方法为实现改善关键手段;
- jjj) 在管理评审中评价改善效果, 确定新目标。

8.5.2 纠正方法

纠正方法由管理者代表归口管理, 按 BT QB 005-A 《纠正方法控制程序》实施, 以消除已发生不合格原因, 预防不合格再次发生。

制订纠正方法应权衡风险、利益和成本, 和所碰到问题影响程度相适应。其步骤是:

- kkk) 注意从过程、产品、体系运作方面发觉和评审不合格, 尤其要注意从用户投诉或埋怨中发觉和评审不合格;
- lll) 经过调研、分析、确定不合格原因;
- mmm) 经过研究或讨论确定预防不合格再发生应采取行动;
- nnn) 制订并实施纠正方法;
- ooo) 跟踪验证并统计实施结果;
- ppp) 评价纠正方法有效性, 并依据成效好坏确定是否永久性更改文件或深入制订纠正方法。

8.5.3 预防方法

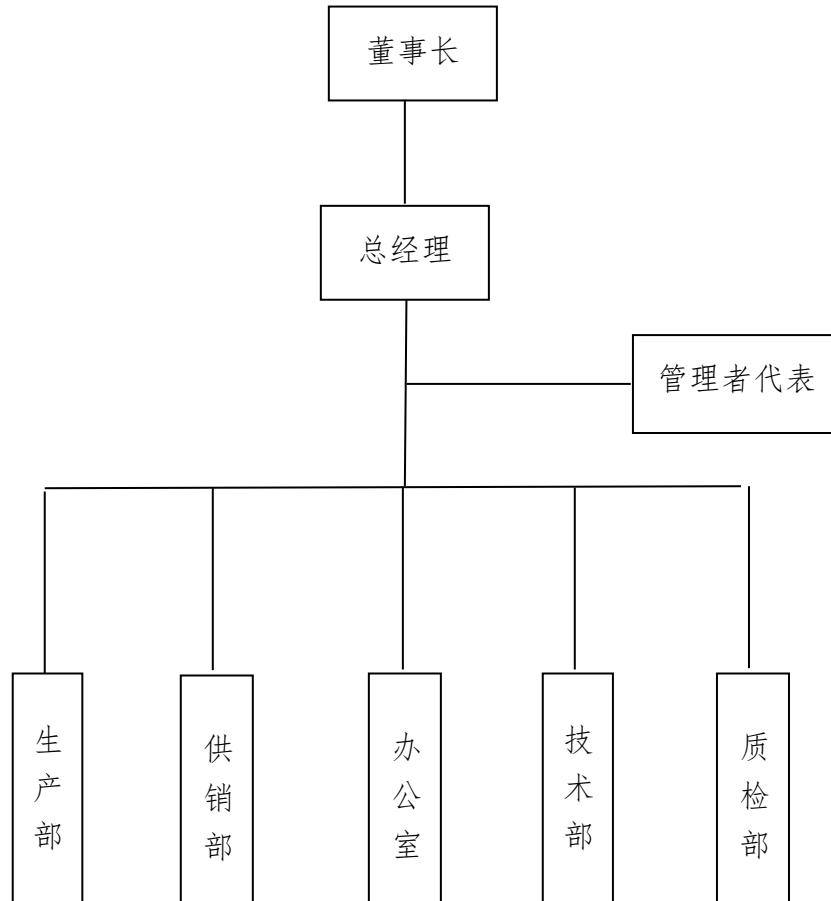
预防方法由管理者代表归口管理, 按 BT QB 006-A 《预防方法控制程序》实施, 以消除潜在不合格原因, 预防不合格发生。

制订预防方法应权衡风险、成本和利益, 和潜在问题影响程度相适应。其步骤是:

- qqq) 经过多种信息, 数据分析, 举一反三地寻求并确定潜在不合格, 分析其原因;
- rrr) 研究预防不合格产生应采取行动, 制订方法;
- sss) 实施方法并对实施过程和结果进行跟踪和验证;
- ttt) 统计所采取方法结果;
- uuu) 评价预防方法有效性, 做出永久性更改文件或深入采取预防方法决定。

附录 A:

企业组织结构图



附录 B:

改造工艺步骤：

采购验收→改装部分拆卸→防爆改装→装车→检验→出厂

附录 C:

质量管理体系要求职能分配表

序号	质量 管理体系要求	主管领导 或部门						
		责任代号	董事长	管理者代表	供销部	办公室	生产部	技术部
	4 质量管理体系							
1	4.1 总要求		▲	△	○	○	○	○
2	4.2 文件要求							
3	4.2.1 文件要求总则		△	△	○	●	○	○
4	4.2.2 质量手册		△	△	○	●	○	○
5	4.2.3 文件控制		△	△	○	●	○	○
6	4.2.4 统计控制		△	△	○	●	○	○
7	5 管理职责							
8	5.1 管理承诺		▲	△	○	○	○	○
9	5.2 以用户为关注焦点		▲	△	○	○	○	○
10	5.3 质量方针		▲	△	○	○	○	○
11	5.4 策划		▲	△	○	○	○	○
12	5.5 职责、权限和沟通		▲	△	○	○	○	○
13	5.6 管理评审		▲	△	○	○	○	○
14	6 资源管理							
15	6.1 资源提供		▲	△	○	○	○	○
16	6.2 人力资源		△	△	○	●	○	○
17	6.3 基础设施		△	△	○	○	●	○
18	6.4 工作环境		△	△	○	○	●	○
19	7 产品实现							
20	7.1 产品实现策划		△	△	○	○	○	●
21	7.2 和用户相关过程		▲	△	●	○	○	○
22	7.3 设计和开发		△	△	○	○	○	●
23	7.4 采购		△	△	○	●	○	○
24	7.5 生产和服务提供							
25	7.5.1 生产和服务提供控制		△	△	○	○	●	○
26	7.5.2 生产服务提供过程确定		△	△	○	○	●	○
27	7.5.3 标识和可追溯性		△	△	○	○	●	○
28	7.5.4 用户财产		△	△	○	○	●	○
29	7.5.5 产品防护		△	△	○	○	●	○
30	7.6 监视和测量设备控制		△	△	○	○	○	●
31	8 测量、分析和改善							
32	8.1 总则		▲	△	○	○	○	○
33	8.2 监视和测量							
34	8.2.1 用户满意		▲	△	●	○	○	○
35	8.2.2 内部审核		△	▲	○	○	○	●
36	8.2.3 过程监视和测量		△	△	○	○	○	●
37	8.2.4 产品监视和测量		△	△	○	○	○	●
38	8.3 不合格品控制		△	△	○	○	○	●
39	8.4 数据分析		△	△	○	○	○	●
40	8.5 改善							
41	8.5.1 连续改善		▲	△	○	○	○	○
42	8.5.2 纠正方法		△	△	○	○	○	●
43	8.5.3 预防方法		△	△	○	○	○	●

注：▲——责任者；△——帮助者；●——主管部门；○——帮助部门

附录 D:

质量管理体系程序一览表

序号	文件代号	文件名称
1	BT QB 001-A	文件控制程序
2	BT QB 002-A	统计控制程序
3	BT QB 003-A	内部审核程序
4	BT QB 004-A	不合格品控制程序
5	BT QB 005-A	纠正方法控制程序
6	BT QB 006-A	预防方法控制程序

衡阳飞跃特车科技

质量管理体系

程序文件

标题： 文件控制程序

编号： BT QB 001-A

版次： A 版

生效日期： -08-01

拟制： 谭东华 -08-01

审批： 胡海清 -08-01

受控状态：

受控本

1 目标

对质量管理体系所要求文件进行控制，确保文件是充足和适宜，并清楚和易于识别，在使用处可取得相关版本适用文件，预防作废文件非预期使用。

2 范围

本程序要求了质量管理体系所要求文件控制范围、编写和审批、标识、发放和使用、评审、更改、换版和作废、日常管理和外来、外发文件控制要求和方法，并明确了相关部门和人员职责。

本程序适用于质量管理体系运行各相关场所对相关管理性和技术性文件（含外来文件）进行控制。

3 职责

3.1 文件主管部门职责

3.1.1 文件按其内容和类别实施分类分级编审管理。

编审主管部门以下：

- a) 国际标准、国家标准、行业标准、企业标准和工艺类文件由办公室主管；
- b) 质量管理和检验技术文件由质检部主管；
- c) 采购文件、售后服务资料等由供销部主管；
- d) 用户要求及往来文件由供销部主管；
- e) 设备类文件由总经理和生产部主管。

3.1.2 文件存档管理分工：

- a) 标准类文件和工艺类文件由办公室存档、管理；
- b) 质量文件由质检部存档、管理；
- c) 用户要求及来往文件、售后服务资料等由供销部存档、管理；
- d) 协议类文件由供销部存档、管理；
- e) 基建工程类文件由总经理存档、管理；
- f) 设备类文件由生产部存档、管理。

3.1.3 文件主管部门应确保文件充足性、适用性、现行有效性，各使用处全部能取得相关版本适用文件，预防作废文件非预期使用。

3.2 文件编写人员职责

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/715003242231011230>