

XXXXX

Q/BD/QA-A

---

# CCC 质 保 手 册

(依据产品认证工厂质量确保能力要求编制)

编制： 月

同意：

实施： 月

电话：xxxx 传真：xxxxx 邮编：xxxxx

## 颁 布 令

质量是企业生命和发展基础。

本质量手册是依据《强制性产品认证工厂质量确保能力要求》要求，结合本企业特点及实际，遵照适用有效标准编写。

本手册是企业质量管理法规性文件，也是本企业建立、实施质量体系准则。现予同意公布，望全体职员认真学习、了解并遵照实施。

总经理：

年 月 日

## 任 命 书

为了落实实施《产品认证工厂质量确保能力要求》，加强对质量体系运作领导，特任命                    为我企业质量确保责任人。

我企业质量确保责任人职责是：

1. 确保质量体系中过程得到建立和保持；
2. 向最高管理者汇报质量体系业绩，包含改善要求；
3. 在整个企业内促进用户要求意识形成；
4. 就质量体系中相关事宜对外联络确保加贴强制性认证标志产品符合认证标准要求；
5. 建立文件化程序，确保认证标志妥善保管和使用；
6. 建立文件化程序，确保不合格品和获证产品变更后未经认证机构确定，不加贴强制性认证标志。

总经理：：

年    月    日

## 目 录

- 1、 文件管理程序
- 2、 供给商控制程序
- 3、 关键件检验程序
- 4、 例行检验程序
- 5、 确定检验程序
- 6、 不合格控制程序
- 7、 内部质量审核程序
- 8、 产品变更程序
- 9、 CCC 认证标志使用控制程序
- 10、 质量统计控制程序
- 11、 .....

## CCC 质保手册说明

### 1. 范围

#### 1.1 总则

本质量手册根据《强制性产品认证工厂质量确保能力要求》，要求了本企业质量体系，描述了质量体系每一过程及相互作用。

本质量手册适用于本企业生产控制过程、活动相关全部部门和岗位，其实现全过程控制和管理，经过体系有效运行和连续改善，证实本企业有能力稳定地提供符合认证要求和对应法律法规要求产品。

### 2 引用标准

强制性产品认证工厂质量确保能力要求

### 3. 术语和定义

#### 3.1 申请人：

申请产品认证注册生产者；

#### 3.2 持证人：

持有产品认证证书生产者；

#### 3.3 生产者（制造商）：

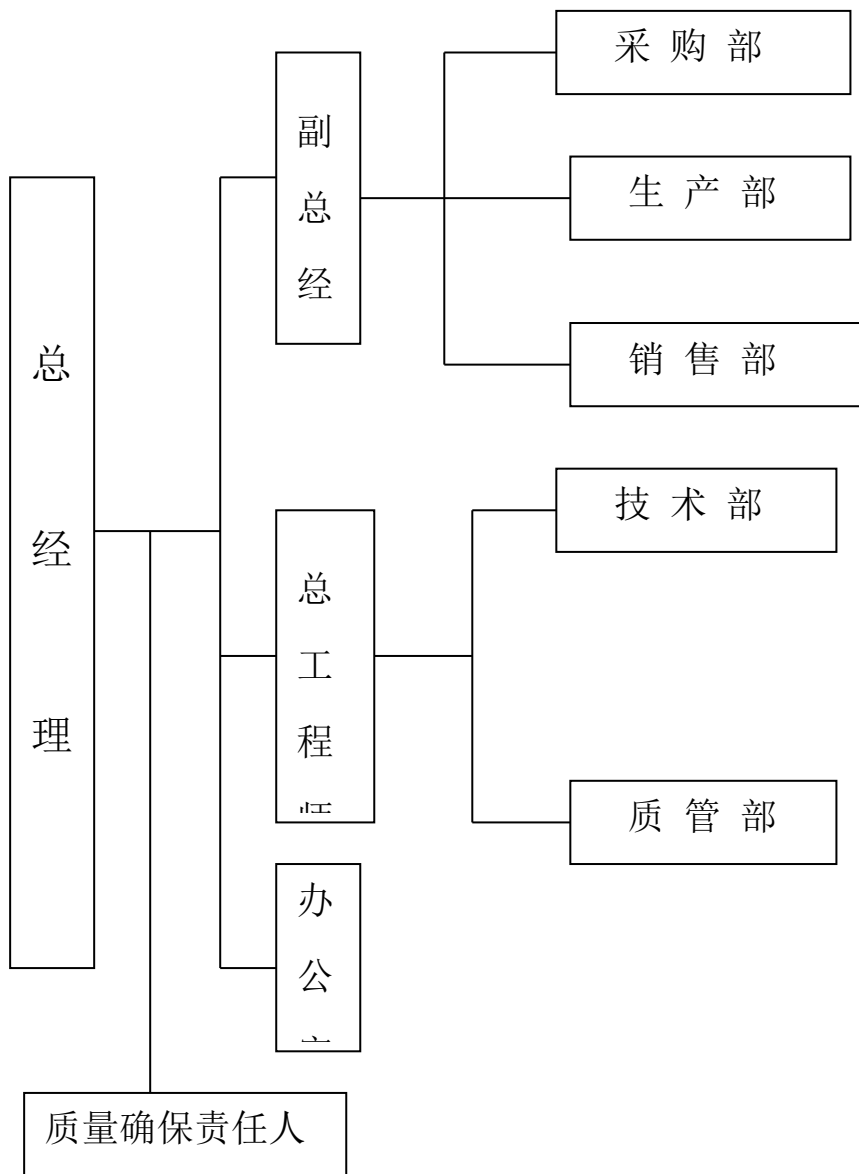
实施质量体系，控制认证产品生产生产者。

#### 3.4 生产厂/制造厂/加工厂（场）所：

指对认证产品进行最终装配和/或检验和使用认证标志地点。

## 企业介绍

# 企业质保体系结构图



企业职责和权限划分

## 1 目标

对组织内职能及其相互关系给予要求和沟通，以促进有效质量管理。

## 2 范围

适用于组织内对质量管理体系相关管理层及各职能部门和相关人员职责、权限要求。

## 3 职责和权限

总经理为确保工厂过程满足《工厂质量确保能力要求》，指定质量责任人建立和保持质量体系，确保提供满足要求所需生产设备和生产环境，发明适用于生产和保持认证产品一致性多种条件，对企业内部各部门在认证产品实现过程中相关职责和特定岗位人员职责进行要求。具体以下：

### 3.1 质量责任人

- a) 确保建立和保持符合《工厂质量确保能力要求》质量体系；
- b) 向最高管理者汇报质量体系业绩，尤其是认证产品一致性相关信息；
- c) 就质量体系相关事宜对外联络确保加贴强制性认证标志产品符合认证标准要求；
- e) 建立文件化程序，确保认证标志妥善保管和使用；
- f) 建立文件化程序，确保不合格品和获证产品变更后未经认证机构确定，不加贴强制性认证标志。

### 3.2 副总经理

- a) 认真落实国家相关生产方面政策、法令、标准，全方面负责企业生产管理工作。
- b) 编制生产计划、审批外购外协计划
- c) 牢靠树立"质量第一"观念，在生产和质量、交货期和质量发生矛盾时，要确保产品质量。
- d) 定时向总经理汇报工作，提出提升生产能力及产品质量提议。
- e) 负责协议评审。
- f) 负责采购控制

g) 负责产品服务领导工作

### 3.3 办公室

a) 负责文件管理

b) 负责质量统计管理

c) 负责配合质量确保责任人实施本企业内审

d) 进行培训策划和实施

### 3.4 总工程师

a) 负责多种技术标准制订、搜集、整理。

b) 负责处理产品实现过程中技术问题。

c) 确保对产品各项质量控制得到实施。

### 3.5 质管部

a) 采购物资检验和验证；

b) 确定并实施过程检验；

c) 例行检验和确定检验；

d) 检验试验仪器设备管理控制；

e) 不合格品控制。

### 3.6 生产部

a) 负责生产过程控制

b) 生产设备维护保养

c) 组织产品生产

d) 产品搬运、储存和包装。

### 3.7 技术部

a) 负责搜集新产品市场信息，确定新产品开发计划，组织实施新产品调研，可行性分析、设计评审、验证，确定控制全过程；

b) 负责处理多种技术问题，并对设计更改加以控制；

c) 负责组织编制多种技术、工艺文件，产品质量检验规范，作业指导书等文件，监督工艺纪律实施

### 3. 8采购部

- a) 负责按标准要求组织对供方评价，确定合格供方，并对合格供方进行考评；
- b) 严格按产品标准等技术文件制订采购计划并组织实施，对所采购产品质量负责；
- c) 负责对出现问题合格供方采取纠正方法实施跟踪验证；
- d) 严格实施采购产品入厂报检制度，当发觉采购产品不合格时，有权拒收或代表企业向供方索赔；
- e) 参与管理评审并提供相关资料，主动配合相关部门做好各项工作。

### 3. 9销售部

- a) 负责签定协议
- b) 负责接收用户反馈意见接收
- c) 负责物资采购和分承包方调查、评价
- d) 负责成品库管理
- e) 负责服务实施和验证、汇报

### 3. 10 检验员

- a) 根据工艺文件和检验规程等要求实施检验；
- b) 发觉质量问题有权停止生产；
- c) 根据标准要求实施例行检验。

### 3. 11内审员

- b) 根据计划安排实施内审，做好内审统计；
- c) 跟踪发觉问题直至完满处理。

## 人力资源控制程序

### 1 目标

对负担质量管理体系职责人员要求对应岗位能力要求，并进行培训以满足要求要求。

### 2 范围

适用于负担质量管理体系要求职责全部些人员，包含临时雇用人员，必需时还包含供方人员。

### 3 职责

#### 3.1 办公室

- a) 负责编制各部门责任人《岗位工作人员任职要求》；
- b) 负责企业《年度培训计划》制订及监督实施；
- c) 负责上岗基础教育；

d) 负责组织对培训效果进行评定。

### 3.2 各部门

a) 编制本部门职员《岗位工作人员任职要求》;

b) 负责本部门职员岗位技能培训。

### 3.3 质量确保责任人

负责同意部门职员内部《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 负担质量管理体系要求职责人员应是有能力，对能力判定应从教育、培训、技能和经历方面考虑。

4.1.2 各部门责任人编制本部门《岗位工作人员任职要求》，报质量确保责任人审批。

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。

4.1.4 《岗位工作人员任职要求》经审批后，作为办公室选择、招聘、安排人员关键依据。

### 4.2 培训、意识和能力

4.2.1 应识别从事影响质量活感人员能力需求，分别对新职员、在岗职员、各类专业人员、特殊工种人员、内审员等，依据她们岗位责任制订并实施培训需求。

### 4.2.2 新职员培训

a) 企业基础教育：包含企业介绍、职员纪律、质量安全和环境保护意识、相关法律法规、质量管理体系标准基础知识等培训。在进入企业 30 天内，由办公室组织进行；

b) 部门基础教育：学习本部门工作手册关键内容，由所在部门责任人组织进行；

c) 岗位技能培训：学习生产作业指导书、所用设备性能、操作步骤、安全事项及紧急情况应变方法等，由所在岗位技术责任人组织进行，并进行书面和操作考评，合格者方可上岗。

#### 4. 2. 3 在岗人员培训

按培训计划，每十二个月应对在岗职员最少进行一次全方面岗位技能培训和考评。

#### 4. 2. 4 特殊工作人员培训

a) 特殊工序、关键工序人员培训，由所在岗位技术责任人负责培训，培训合格后持证上岗；每十二个月对于这些岗位人员还应进行培训和考评；

b) 内审员应由质量认证咨询机构培训、考评、持证上岗。

#### 4. 2. 5 转岗人员培训（同 4. 2. 2 b,c）

#### 4. 2. 6 经过教育和培训，使职员意识到：

a) 满足用户和法律法规要求关键性；

b) 违反这些要求所造成后果；

c) 自己从事活动和企业发展相关性。

企业激励职员参与质量管理，为实现质量目标做出贡献。

#### 4. 2. 7 评价所提供培训有效性

a) 经过理论考评、操作考评、业绩评定和观察等方法，评价培训有效性，评价被培训人员是否含有了所需能力；

b) 每十二个月第四季度人事部组织各部门培训责任人及职员代表，召开年度培训工作会议，评价培训有效性，征求意见和提议，方便愈加好制订下年度培训计划；

c) 办公室加强对职员日常工作业绩评价，可随时对各部门职员进行现场抽查，对不能胜任本职员作职员，应立即暂停工作，安排培训、考评，或转岗，使职员能力和其从事工作相适应。

4. 2. 8 办公室负责建立、保留职员培训档案。

#### 4. 3 培训计划及实施

4. 3. 1 每十二个月 12 月办公室依据企业需求，制订下年度培训计划（包含培训内容、对象、时间、考评方法等内容），经总经理同意后下发各部门，并监督实施。

4. 3. 2 每次培训各相关部门应填写《培训签到表》及《培训统计表》，统计培训人员、时间、地点、老师、内容及考评成绩等，培训后将相关统计、试卷或操作考评统计等交办公室存档。

4. 3. 3 各部门计划外培训，应填写《培训申请单》，报质量确保责任人同意，由相关部门组织实施。

#### 5 相关文件

5. 1 《各部门工作手册》。

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》。

6. 4 《职员培训档案》。

## 文件程序

### 1. 目标

对文件编制、同意、发放、使用、更改、作废和回收等进行控制，确保各使用部门得到有效版本文件，预防作废文件非预期使用，提升企业各部门工作效率，从而形成高效企业管理。

### 2. 适用范围

2.1 和质量体系相关全部文件，包含技术性文件、图纸资料、外来文件和用户提供文件资料及其复印件。

2.2 本程序适用于质量管理体系文件制订、同意、发放、使用和保管。

### 3. 职责

3.1 总经理负责本企业文件同意颁布。

3.2 各部门责任人对部门范围内文件组织起草、同意、并负责实施。

3.3 技术部负责技术性文件和图纸资料归档、配置及发放管理控制工作。

3.4 办公室负责企业管理性文件统一编码、归档、配置及发放管理控制工作。设专职管理人员一名，具体业务工作由其负责。

3.5 各部门负责各自相关文件编制、使用和保管。

## 4. 工作程序

### 4.1 文件分类

a) 质量手册（含程序文件）；

b) 企业为确保其过程有效策划、运行和控制所需文件（如作业指导书、操作规程、图纸资料、技术性文件等）；

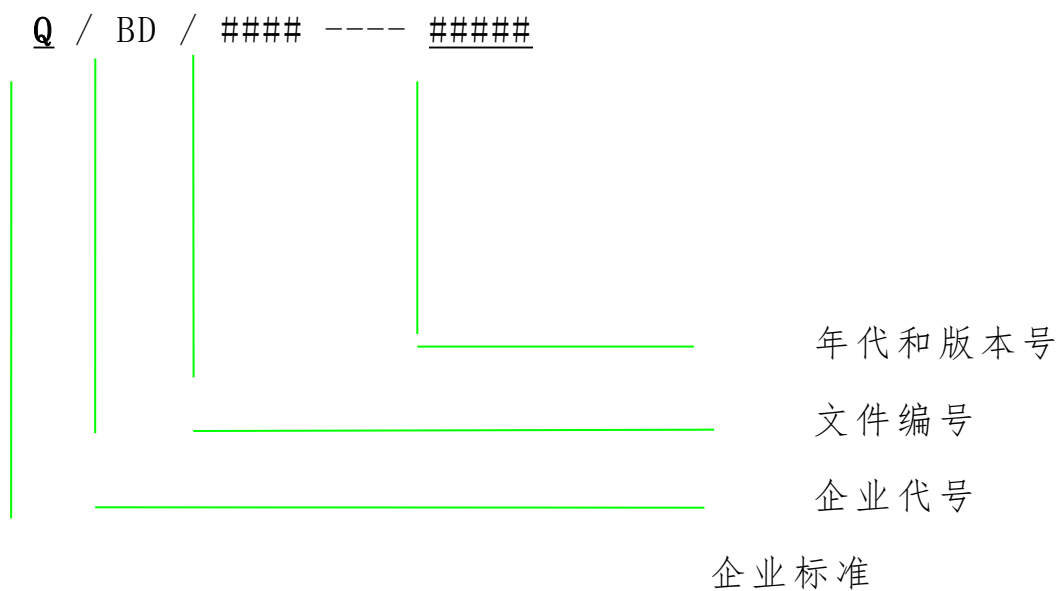
c) 标准要求统计；

d) 外来文件（包含法律法规、标准和用户提供图样等）。

### 4.2 文件编号

4.2.1 质量体系文件编号登记工作由办公室负责。

具体编号方法及含义说明以下：



说明：

A • “BD ” 企业代号是重庆贝德电气设备工程简称--- “贝德” 第一个拼音字母组成。

B • 文件编号：

1) 1001--1999：代表作业指导书及编号

2) QA：代表质量确保体系文件。

3) QR：代表程序文件对应质量统计。

C • 年代和版本号表示标准颁布年号及版本

A 为第一版， B 为第二版， C 为第三版， 依次类推

4.2.2 外来文件编号按各自原来编号。

4.3. 文件编制、 审查、 同意

4.3.1 技术性文件编制

①技术性文件分设计文件、 工艺文件和检验文件。 设计文件有规范书、 产品图样和全部设计方面文件； 工艺文件有工艺守则； 检验文件有检验制度、 试验规程、 检验统计、 检测汇报、 试验汇报。

上述三类文件分别由技术部和质管部负责编制。

②技术性文件编制应遵守 GB/T1.1—1993《标准化工作导则》第一单元《标准起草和表述规则》第一部分《标准编写基础要求》。

4.3.2 程序文件

相关版本和修订状态标识， 采取以下方法：

A 表示首次版本， B 表示第二版本， 依这类推。

4.3.3 质量手册(含程序文件)由各部门自行编制， 部门负责人修改、 审查， 办公室做编辑性修改、 组织会签， 最终报质量确保责任人审核， 总经理同意。

4.3.2 部门质量文件由相关部门编写， 部门经理审核， 管理者代表同意。

4.3.3 规范书由技术人员编制并校对， 其它设计文件由技术人员编制并校对后， 经技术部经理审核。

4.3.4 检验文件由检验员编制并校对， 由质保部经理审核， 会同技术部、 生产部会签， 最终经技术副总同意

4.3.5。 确保文件正确、 清楚、 协调、 易于识别和检索

4.4 文件发放

4.4.1 生效后文件必需严格控制发放范围和份数， 技术性文件和图纸资料由提供部门发放， 并填写《技术性文件发放记录表》

。其它文件由办公室发放，企业领导和各部门责任人要在《发文统计一览表》上做好统计。

4.4.2 企业范围内发放文件为“受控”文件，在封面加盖“受控”印章。向用户提供文件为“非受控”文件，不盖印章。

4.4.3 发放到车间技术性文件，加盖“长久受控”需长久保留，加盖“受控”保留三个月（自发放登记之日起），后自行销毁。

4.4.4 当使用文件严重破损并影响使用时，应到发放部门办理更换手续，破损文件收回。

4.4.5 若文件丢失，应向发放部门说明丢失原因，申请补发。

4.4.6 文件接收：技术部对订货图纸需做好接收登记工作，并在《订货图纸接收记录表》统计，各部门对接收文件须在《文件接收记录表》上做好统计。

#### 4.5 文件更改和作废

4.5.1 文件更改应按原文起草、同意、发放程序进行，同意人必需是原文件同意人，任何人不得私自更改文件或同意更改。被同意更改内容，必需形成《文件更改通知单》，并有同意人签字，更改标识是在文件更改处加盖文件更改章，由文件归口管理部门填写。对较为重大更改实施情况应有各归口文件控制部门进行检验，并确定更改效果。

4.5.2 技术性文件更改前要先填写申请单，经部门主管审核，总工程师审批。更改后技术性文件应立即发放并将旧文件收回。全部失效、作废文件必需交回原发放部门。无效技术性文件由原发放部门加盖“作废”章，需追溯或有保留价值原件交档案室归档，其它文件由本部门销毁。对销毁文件应在《档案销毁清册》上作好统计。

#### 4.6 文件管理

4.6.1 技术性文件和图纸资料均应统一编号、统一标识，由技术部统一管理。文件和图纸资料应分类有序存放，应有图纸资料索引，便于查找。资料室应注意安全、防火、防霉、防蛀，应注意保密，不丢失资料。

4.6.2 临时借用技术性文件和图纸资料应填写《借阅科技档案记录表》。用毕归还后由图纸资料管理人员填写归还日期。未交回者，资料管理员有权追回。

4.6.3 外来文件分受控文件和非受控文件两种，受控文件要有专门人员负责，责任人要将受控文件在《外来文件统计一览表》上做好统计。对非受控文件不做要求，但仍要做好统计。

4.6.4 通常受控文件，各部门必需指定专员完善保管。保管期间应注意安全，保密，不得丢失、外传、外借。对外提供受控文件时，必需经总经理同意，由指定部门提供。

#### 4.7 文件借阅

文件借阅是指工作上需要，向档案室借阅相关文件。借阅之前先在《借阅文件登记簿》上做好登记统计，阅完后把文件退回并注明，以防丢失。

### 5. 相关统计

《技术性文件发放记录表》

《借阅科技档案记录表》

《发文统计一览表》

《外来文件统计一览表》

《文件更改通知单》

《档案销毁清册》

《借阅文件登记簿》

《订货图纸接收记录表》

《文件接收记录表》

## 质量统计控制程序

### 1. 目标

对质量统计进行控制和管理，提供产品质量符合要求要求和质量管理体系有效运行，实现可追溯性以采取纠正和预防方法提供证据。

### 2. 适用范围

适用于和企业产品质量相关统计，和企业质量体系运行相关统计，包含原始统计，用户和供方统计。

### 3. 职责

3.1 质管部全方面负责对质量统计控制

3.2 各部门负责职能范围内质量统计制订、使用、保管和汇总工作。

3.3 各部门责任人负责同意职能范围内质量统计。

3.4 各部门质量统计由各部门自己管理、保管。

### 4. 工作程序

#### 4.1 质量统计定义

为已完成质量活动或达成结果提供客观依据文件。

#### 4.2 质量统计组成

##### 4.2.1 原始统计

原始统计是操作者对质量作出第一次直接记载而形成统计。

##### 4.2.2 用户、供方统计

4.2.2.1 用户统计是用户所反应质量信息统计；

4.2.2.2 供方统计是供方证实其产品满足质量要求所提供客观证据。

#### 4.3 质量统计作用

4.3.1 满足如产品合格等项目标证实要求。

4.3.2 达成如紧急放行，例外转序可追回等追溯要求。

4.3.3 制订、纠正和预防方法依据，直接促进质量改善。

#### 4.4 质量统计设置

质量统计应该按企业质量计划和对应程序文件要求设置。如有特定证实、追溯要求或内部管理需要，和用户、社会需求时，由责任部门提出设计，由质保部审核立案，审核同意后，由责任部门实施和管理。

#### 4.5 质量统计设计

4.5.1 设计关键点：目标明确、项目必需、功效健全、填写简便、结构合理、满足证实、可追溯和纠正和预防方法依据要求。

4.5.2 各部门经过对本部门职能要求或来自用户和社会要求分析，制订统计设置项目。

4.5.3 质量统计以汇报、图、表、卡形式设计，由各责任部门自由选择。

4.5.4 由质管部组织对提出部门质量统计进行审核。审核合格后，由提出部门负责人同意后生效。

#### 4.6 质量统计使用

4.6.1 作为质量统计汇报、图、表、卡中要求项目，必需逐项填写，

4.6.2 填写必需字迹清楚，印章完整，真实正确、填写立即。

4.6.3 各责任部门必需做好质量统计整理,方便立即提供给上级部门或用户在进行评价时查阅

#### 4.7 质量统计保管

4.7.1 质量统计应分类保留,依据统计关键性和保留价值,确定保管期限、保留地点、责任人。

4.7.2 质量统计保管环境应适宜,预防损坏、变质和丢失。

4.7.3 长久保留质量统计由资料室保留,其它由各责任部门负责保留,各部门应制订对应借阅制度。

4.7.4 用户统计由销售部保管,供方统计由采购部保管,多种检验、试验统计、试验汇报、售后服务统计由质管部保管。

#### 4.8 质量统计更改

4.8.1 不得随意更改统计,统计必需更改时,更改人必需在更改处盖章或签字,以示负责,更改统计必需真实,不得伪造。

4.8.2 质量统计更改必需得到部门责任人同意,由责任者负责更改,部门责任人在更改后统计上签字,以示更改有效。

4.8.3 质量统计更改具体参考《文件管理程序》进行。

#### 5. 统计清单

各部门设置质量统计汇总成部门《质量统计清单》,报一份给质管部登记立案。

#### 6. 相关程序

《文件控制程序》

#### 7. 相关统计

《质量统计清单》

## 采购控制程序

### 1. 目标

对供方进行选择 and 评定、管理，确保正确立即地采购到符合要求元器件、配套件、原辅材料及生产工具。

## 2. 范围

本程序适用于本企业认证产品关键元器件和关键原材料供方进行控制。

## 3. 职责

3.1 生产副总负责合格供方评定及采购领导工作。

3.2 生产部负责合格供方评定及采购工作具体实施及协调管理工作。

3.3 销售部负责编制产品业务通知单，并负责发放。

3.4 技术部负责制订采购技术条件及编制产品规范书，并负责发放。

3.5 生产部负责制订编制物资采购清单及实施采购。

3.6 质管部负责采购产品进货检验和试验并提供相关统计。

## 4. 供方评定工作程序

### 4.1 供方评定依据

4.1.1 满足协议要求能力；

4.1.2 质量确保特定要求

4.1.3 外协、外购产品技术设计要求

### 4.2 供方评定标准

4.2.1 技术和生产能力；

4.2.2 产品质量水平及稳定性；

4.2.3 价格合理性；

4.2.4 交货立即性；

4.2.5 服务情况。

### 4.3 供方评定方法

供方评定方法可选择下列任一个：

- A、实地考察，评定标准
- B、委托第三方审核；
- C、历史考评；评定标准
- D、首批样品检验。

#### 4.4 合格供方认定条件

采取实地考察及历史考察，按评定标准逐项评定，依据总评定意见认定；

委托第三方审核，应经过选定质量体系标准认证或产品合格认证；

采取历史考察，连续3批检验合格率应达成95%；

采取提供首批样品检验，应达成100%合格。

#### 4.5 供方评定步骤及要求

##### 4.5.1 供方评定时机

- A、老产品、批量产品依据评定计划安排和要求组织供方评定；
- B、合格供方目录发生变更时，进行组织供方评定；
- C、总经理或副总经理明确要求对供方评定时，进行供方评定。

##### 4.5.2 供方市场调查比选

由采购部组织供方市场调查。依据市场调查结果，进行供方初步筛选后，编制《供方评定计划》

##### 4.5.3 根据评定计划组织评定

- A. 由采购部经理负责，组织质保部、技术部、销售部等部门
- B. 开展供方评定；
- C. 依据评定计划要求及评定结果，编制《供方评定汇报》，报总经理审批。评定结果分合格、不合格、待定三种。

#### 4.5.4 编制合格供方目录

- A、 依据经总经理同意评定汇报，生产部编制合格供方目录。
- B、 目录中应对合格供方进行分级，通常 A 为优先，B 为次优先，  
C 为备用供方；
- C、 中采购同种规格产品合格供方通常为二家，增加不限，积极引入竞争机制，提升应变能力，降低采购成本。
- D、 合格供方目录分发总经理：、总工、副总、技术部、生产部、财务部等。

#### 4.6 合格供方控制

4.6.1 生产部和供方建立联络渠道，立即进行联络沟通，反馈质量信息；

4.6.2 生产部经理在供方资金结算、报销时应进行付款条件、合格供方目录查对，发觉不符合要求，立即处理。

##### 4.6.3 对关键供方控制方法

- A、 进货检验；
- B、 现场质量监督，不定时派人抽查验证；

##### 4.6.4 对通常供方控制方法

- A、 进货验证或检验；
- B、 质量不稳定时，派人到现场进行质量监督验证。

##### 4.6.5 控制结果处理

A、 供方供给产品质量、价格、交货期等改变显著有利于企业时，可评为 A 级单位。

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/787004052123006122>