



|  |  |  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|--|--|
|  |  |  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|--|--|

\*本文件盖有红色“受控”印章时方为受控文件

|                          |             |         |             |
|--------------------------|-------------|---------|-------------|
| <b>XXXXXX有限责任<br/>公司</b> | 文 件 名 称     | 文 件 编 号 | QMS-01      |
|                          | <b>质量手册</b> | 版 本 号   | A0          |
|                          |             | 实 施 日 期 | XX年 01月01 日 |

## 目 录

|                        |       |
|------------------------|-------|
| 0.1 企业简介 .....         | 4     |
| 0.2 质量管理手册发布令 .....    | 5     |
| 0.3 质量方针与质量目标批准令 ..... | 6     |
| 0.4 管理者代表任命书 .....     | 7     |
| 1. 范围.....             | 8     |
| 2. 引用标准 .....          | 8     |
| 3. 术语和定义 .....         | 8     |
| 4. 组织环境 .....          | 9     |
| 4.1 理解组织及其环境 .....     | 9     |
| 4.2 理解相关方的需求和期望 .....  | 9     |
| 4.3 确定质量管理体系的范围 .....  | 9     |
| 4.4 质量管理体系及其过程 .....   | 10    |
| 5. 领导作用 .....          | 10    |
| 5.1 领导作用和承诺 .....      | 11    |
| 5.1.1 总则 .....         | 11    |
| 5.1.2 以顾客为关注焦点 .....   | 11    |
| 5.2 方针 .....           | 12    |
| 5.2.1 制定质量方针 .....     | 12    |
| 5.2.2 沟通质量方针 .....     | 12    |
| 5.3 组织的岗位、职责和权限 .....  | 13-18 |
| 6. 策划 .....            | 18    |
| 6.1 应对风险和机遇的措施 .....   | 18    |
| 6.2 质量目标及其实现的策划 .....  | 19    |
| 6.3 变更的策划 .....        | 20    |
| 7. 支持 .....            | 20    |
| 7.1 资源 .....           | 20-22 |
| 7.2 能力.....            | 22    |
| 7.3 意识 .....           | 23    |
| 7.4 沟通 .....           | 23    |
| 7.5 成文信息 .....         | 23-25 |
| 8. 运行 .....            | 25    |
| 8.1 运行的策划和控制 .....     | 25    |

|                            |             |         |                   |
|----------------------------|-------------|---------|-------------------|
| <b>XXXXXX有限责任<br/>公司</b>   | 文 件 名 称     | 文 件 编 号 | QMS-01            |
|                            | <b>质量手册</b> | 版 本 号   | A0                |
|                            |             | 实 施 日 期 | X X 年 0 1 月 0 1 日 |
| 8.2 产品和服务的要求 .....         |             |         | 25                |
| 8.2.1 顾客沟通 .....           |             |         | 25                |
| 8.2.2 产品和服务要求的确定 .....     |             |         | 26                |
| 8.2.3 产品和服务要求的评审 .....     |             |         | 27                |
| 8.2.4 产品和服务要求的更改 .....     |             |         | 27                |
| 8.3 产品和服务的设计和开发 .....      |             |         | 27                |
| 8.3.1 总则.....              |             |         | 27                |
| 8.3.2 设计和开发策划 .....        |             |         | 27                |
| 8.3.3 设计和开发输入 .....        |             |         | 27                |
| 8.3.4 设计和开发控制 .....        |             |         |                   |
| 27-28                      |             |         |                   |
| 8.3.5 设计和开发输出 .....        |             |         | 28                |
| 8.3.6 设计和开发更改 .....        |             |         | 28                |
| 8.4 外部提供的过程、产品和服务的控制 ..... |             |         | 28                |
| 8.4.1 总则.....              |             |         | 28                |
| 8.4.2 控制类型和程度 .....        |             |         | 28                |
| 8.4.3 提供给外部供方的信息 .....     |             |         | 29                |
| 8.5 生产和提供 .....            |             |         |                   |
| 29-31                      |             |         |                   |
| 8.6 产品和服务的放行 .....         |             |         | 31                |
| 8.7 不合格输出的控制 .....         |             |         |                   |
| 31-32                      |             |         |                   |
| 9. 绩效评价 .....              |             |         |                   |
| 32                         |             |         |                   |
| 9.1 监视、测量、分析和评价 .....      |             |         |                   |
| 32-33                      |             |         |                   |
| 9.2 内部审核 .....             |             |         |                   |
| 33                         |             |         |                   |
| 9.3 管理评审 .....             |             |         |                   |
| 33-34                      |             |         |                   |
| 10. 改进 .....               |             |         |                   |
| 34                         |             |         |                   |
| 10.1 总则 .....              |             |         |                   |
| 34-35                      |             |         |                   |
| 10.2 不合格和纠正措施 .....        |             |         |                   |
| 35                         |             |         |                   |
| 10.3 持续改进 .....            |             |         |                   |
| 35                         |             |         |                   |
| 附件一：组织架构图.....             |             |         | 36                |

|                       |         |         |                  |
|-----------------------|---------|---------|------------------|
| XXXXXX 有 限 责 任<br>公 司 | 文 件 名 称 | 文 件 编 号 | QMS-01           |
|                       | 质 量 手 册 | 版 本 号   | A0               |
|                       |         | 实 施 日 期 | XX 年 0 1 月 0 1 日 |

附件二：要素、标准条款与部门关系表.....  
37-38

附件三：过程策划一览表 ..... 39

附件四：过程目标清单..... 40

附件五：质量管理体系过程关系图 ..... 41

附件六：产品生产工艺流程图 ..... 42

附件七：产品品质管控流程图 ..... 43

附录1：程序文件目录

附录2：适用的法律法规及其他要求清单

附录3：作业文件清单

附录4：主要记录清单

附录5：质量手册管理

## 0.1 企业简介

XXXXXX 有限责任公司(以下简称“公司”)于 XX 年成立于中国 XXXXXXXX, 注册资本为XX 万元, 是国家认定的高新技术企业。

表2-1 公司股东构成表

| 序号 | 股东名称 | 出资额 | 股权比例(%) |
|----|------|-----|---------|
| 1  |      |     |         |
| 2  |      |     |         |
| 3  |      |     |         |

|   |    |  |  |
|---|----|--|--|
| 4 |    |  |  |
|   | 合计 |  |  |

公司主要从事\*\*\*\*\*高频器件及数字产品整机的研发、生产、销售

|                   |      |      |           |
|-------------------|------|------|-----------|
| XXXXXX 有限责任<br>公司 | 文件名称 | 文件编号 | QMS-01    |
|                   | 质量手册 | 版本号  | A0        |
|                   |      | 实施日期 | XX年01月01日 |

及维修，电子仪器及软件的研发、生产、销售。公司致力于打造数字高频器件领域先进企业，培育了一支经验丰富、专业能力强的研发队伍。历经多年的行业积累和沉淀，公司成为国内数字高频器件的知名制造商。

总经理：

公司地址：XXXXXXXXXX\*\*\*\*\*

电话：XX

邮 编：XX

## 0.2质量手册颁布令

### 发 布 令

本公司依据 ISO9001:2015 《质量管理体系--要求》标准，结合本公司的实际情况建立质量管理体系并编制手册。

本质量手册描述了本公司的质量方针、质量目标并对本公司质量管理体系提出了具体要求，从而确保本公司的产品及服务能满足顾客和相关各方的需求，并通过持续改进，使本公司的产品和服务能适应并满足顾客当前的和未来的需求的变化。



|                  |      |      |           |
|------------------|------|------|-----------|
| XXXXXX有限责任<br>公司 | 文件名称 | 文件编号 | QMS-01    |
|                  | 质量手册 | 版本号  | A0        |
|                  |      | 实施日期 | XX年01月01日 |

本质量手册是我公司质量管理的法规，也是我公司向顾客做出质量保证和满足顾客以及相关各方合理期望的承诺。是我公司开展内部质量审核和管理评审等质量活动的依据，是我公司质量管理总的纲领性文件。

现批准下发执行，本公司全体员工必须认真学习、理解质量方针，并将质量手册所规定的各项程序要求贯彻落实到日常工作中，以实现我公司质量目标及经济效益。

本质量手册含封面共44页  
自XX年01月01起生效

XXXXXX有限责任公司

总经理:

日期:

### 0.3质量方针和目标批准令

|                   |      |      |           |
|-------------------|------|------|-----------|
| XXXXXX 有限责任<br>公司 | 文件名称 | 文件编号 | QMS-01    |
|                   | 质量手册 | 版本号  | A0        |
|                   |      | 实施日期 | XX年01月01日 |

公司质量方针：

**质量为本      诚信百年**  
**XX创新      争创一流**

方针涵义：

- 1、时刻铭记质量是企业的生命，诚实守信地为客户提供产品和服务是我们存在的价值，为客户提供至臻品质，并不断为客户创造出更好的经济效益和社会价值。
- 2、积极倾听客户的声音，以XX手段不断创新并提供合乎客户需求的产品，以此完善质量管理体系，努力做到同行业中管理水平一流的企业。

### 公司质量目标

公司XX年度质量目标：

- 1、顾客满意率 $\geq 95\%$ 。
- 2、顾客投诉处理闭环率 $\geq 95\%$ 。
- 3、成品交验合格率 $\geq 99\%$ 。

以上质量目标在各职能部门进行了分解，并规定了测量频率和方法，具体见附件四《质量目标分解及实施效果检查表》

总经理：

年 月 日

## 0.4 管理者代表任命书

|                  |        |         |           |
|------------------|--------|---------|-----------|
| XXXXXX有限责任<br>公司 | 文件 名 称 | 文件 编 号  | QMS-01    |
|                  | 质量手册   | 版 本 号   | A0        |
|                  |        | 实 施 日 期 | XX年01月01日 |

## 管理者代表任命书

为了贯彻执行GB/T19001—2016idt IS09001:2015标准，加强对质量管理体系运行的领导，推动公司质量管理体系的正常有效运行和持续改进，及时处理影响质量管理有关问题，确保公司体系有效实施和保持，特任命\_\_\_\_\_（先生/女士）为我公司的管理者代表。

管理者代表职责：

1. 确保按照GB/T19001—2016idt IS09001:2015标准的要求建立、实施与保持质量管理体系。
2. 向最高管理者汇报质量管理体系的运行情况以供评审，并为质量管理体系的改进提供依据。
3. 确保在整个公司内提高满足顾客要求的意识。
4. 负责体系运行有关事宜的外部联络。
5. 行使公司总经理规定的其他质量管理职责和权限。

公司各级人员必须服从管理者代表的领导，积极配合，共同执行质量管理职责，以确保公司质量管理体系有效运行和持续改进。

总经理：

日 期：

|                          |             |         |                   |
|--------------------------|-------------|---------|-------------------|
| <b>XXXXXX有限责任<br/>公司</b> | 文件 名 称      | 文件 编 号  | QMS-01            |
|                          | <b>质量手册</b> | 版 本 号   | A0                |
|                          |             | 实 施 日 期 | X X 年 0 1 月 0 1 日 |

## 1 范 围

本公司依据ISO9001:2015管理体系标准及相关法律法规的要求，结合公司产品的设计开发、生产和服务控制的实际情况，编制本手册。

本手册在质量方针的基础上建立，为产品在活动和服务中谋求管理控制，持续改进管理体系业绩，规定了质量管理体系的要求。

本手册阐明公司在管理体系中的方针、目标，系统描述了管理体系的要求，是公司所有从事质量工作有影响的部门和人员，必须共同遵守执行的基本准则。

**本手册适用于：**

- a) 确定本公司有能力稳定地向顾客提供满足其需求和期望的产品；
- b) 确保本公司生产和服务过程中遵守适用的法律法规和其它要求并

### 增强顾客

**满意和环保意识；**

- c) 本公司质量管理体系内部审核；
- d) 第二方的质量管理体系审核；
- e) 第三方的质量管理体系审核。

本手册由工程品质部草拟，经管理者代表审核后，由总经理批准。

行政部负责按《文件控制程序》做好本手册的发行和管理。

### 1.1 应用

本公司质量管理体系的范围，包括了GB/T19001-2016《质量管理体系要求》的所有标准条款规定，无删减。

本手册适用于数字电子调谐器、射频调制器、智能测试系统的设计开发、生产、销售和服务，适用于内部质量管理、顾客或第三方质量管理体系认证。

### 2引用标准

2.1 ISO9001:2015&GB/T 19001-2016《质量管理体系 要求》

2.2产品执行标准：

见附录2 适用的法律法规及其他要求清单

2.3适用的法律法规及其他要求：

见附录2 适用的法律法规及其他要求清单



|                  |         |         |           |
|------------------|---------|---------|-----------|
| XXXXXX有限责任<br>公司 | 文 件 名 称 | 文件编号    | QMS-01    |
|                  | 质量手册    | 版 本 号   | A0        |
|                  |         | 实 施 日 期 | XX年01月01日 |

### 3 术语和定义

本手册采用ISO9000:2015《质量管理体系—基础和术语》标准中的有关术语和定义。

单位常用术语和所略语

IQC-----来料质量控制

QA-----质量保证

QC-----质量控制

OQA-----最终出厂产品质量保证

AQL-----可以接受的质量水平

合同-----本公司文件中所指的公司，包括正式的公司和订单。

A类合同----指没有生产过或工艺更改的产品。

B类合同----指无技术更改要求的常规产品。

### 4 组织环境

#### 4.1 理解组织及其环境

公司依据GB/T19001-2016《质量管理体系要求》，建立了公司质量管理体系，形成文件，并加以保持和实施、持续改进其有效性。其体系符合下列要求

4.1.1 依据公司的生产经营和产品生产特点，对质量管理体系所需的过程进行识别和控制。

4.1.2 明确质量管理各过程的作用、关系、顺序和相互关系。

4.1.3 确定为确保质量管理体系有效运行和控制所需的准则和方法。

4.1.4 确保获得产品及质量管理体系符合性所需的资源和信息，保持各过程的正常运行和受控。

4.1.5 监视、测量和分析质量管理各过程，通过分析结果，采取必要的措施，实现持续不断改进。

4.1.6 识别公司产品涉及的外包过程，并按8.4《采购及外协控制程序》和8.5.1《生产和服务提供控制程序》中有关条款进行控制。

4.1.7 确保监视和测量设备的校准、检定，并委托国家或当地质检部门授权的单位实施。



## 4.2理解相关方的要求和期望

|                  |         |         |           |
|------------------|---------|---------|-----------|
| XXXXXX有限责任<br>公司 | 文 件 名 称 | 文件编号    | QMS-01    |
|                  | 质量手册    | 版 本 号   | A0        |
|                  |         | 实 施 日 期 | XX年01月01日 |

公司为了提供满足顾客和适用的法律法规要求的产品和服务的能力的影响或潜在影响，公司应确定：

4.2.1 与公司质量管理体系的有关的相关方；

4.2.2 与公司质量管理体系有关的相关方的要求。

对于识别出的有关的相关方和相关方的要求，建立清单，公司应监视和评审这些有关的相关方和要求。具体参照《相关方管理及沟通控制程序》。

#### 4.3 确定质量管理体系的范围

本公司管理体系范围包括

a) 公司产品为数字电子调谐器、射频调制器、自动测试系统的设计开发、生产、销售和服务控制全过程，适用于公司管理体系的内部管理和培训员工，也适用于第三方审核和第三方认证审核。

b) 各种内部和外部因素，具体见SWOT分析表；

c) 各相关方(包括客户、供应商、员工和政府等部门)对企业没有特别要求，属于正常的要求，都满足这些要求，已经转化为内部文件执行；

#### 4.4 质量管理体系及其过程

4.4.1. 识别顾客及法律、法规要求，依据本公司产品确定为达到质量目标所需的过程。

4.4.2. 分析、确定各输入及输出过程顺序及相互关系。

4.4.3. 明确所使用的资源、职责并确定过程的程序。

4.4.4. 确定体系进行的目标及运行方法与测量监视方法。

4.4.5. 建立和保持所需的指导书、规范标准、和记录。

4.4.6. 实施和保持作业程序，使体系正常运行。

4.4.7. 通过对各流程的监视量测和分析的结果，对资料进行分析与利用、评价体系的有效性，并进行体系改进。

4.4.8. 策划和实施并评价改进效果。

4.4.9. 在过程当中建立6.1所识别的要求确定公司存在的风险和机会的措施。

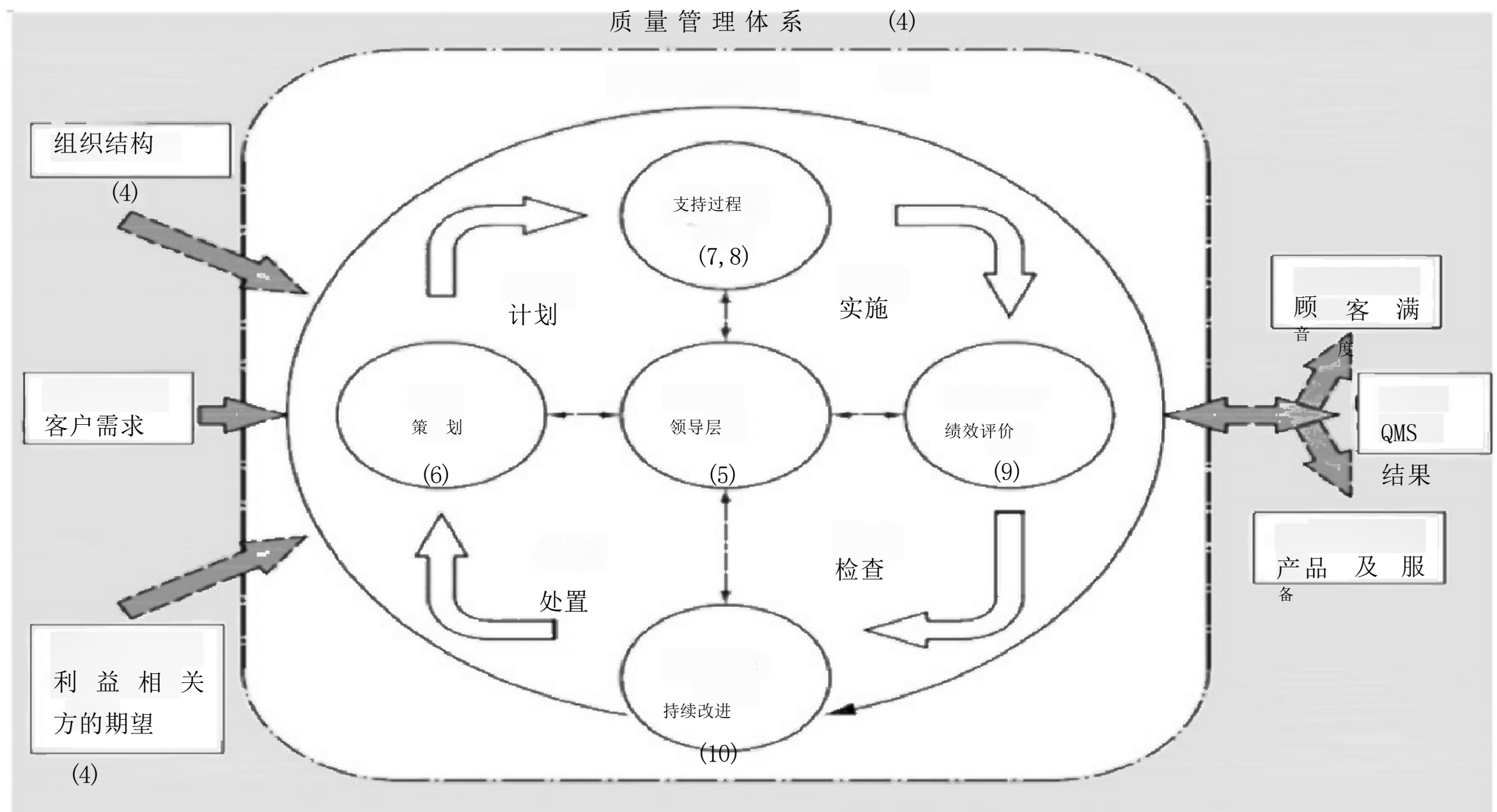
4.4.10. 通过对管理体系的策划，确定本公司所要控制的过程和过程间的相互关系及其在管理体系中的作用(详见过程模式关系图)。我司将过程分为：顾客导向过程(COP), 支持过程(SP), 管理过程(MP), 并进行识

别，以确保顾客导向过程(COP)对客户满意程度的有效性。(详见过

|                  |      |      |           |
|------------------|------|------|-----------|
| XXXXXX有限责任<br>公司 | 文件名称 | 文件编号 | QMS-01    |
|                  | 质量手册 | 版本号  | A0        |
|                  |      | 实施日期 | XX年01月01日 |

程策划一览表<附件三>和质量管理体系过程关系图<附件五>。

4.4.11本公司QMS的基本框架如下图所示：



相关文件：

(1) 《相关方管理及沟通程序》

XX-CX-03

## 5领导作用

### 5.1领导作用和承诺

明确公司总经理的各项职责要求，包括：管理与承诺、以客户为关注焦点的落实、质量方针和质量目标的制定、质量管理体系策划、管理评审、职责和权限及内部沟通等，确保客户的要求得到满足，增强客户的满意。

#### 5.1.1总则

公司总经理通过以下活动，对其建立、实施质量管理体系并持续改进其有效性、遵守有关法律法规和其他要求的承诺提供证据。

- a) 采取培训、宣传资料或会议等方式向组织成员传达满足客户要求和法律法规要求的重要性，树立和增强全员的质量意识；
- b) 制定质量方针和确保质量目标的实现；
- c) 为质量管理体系的建立和实施提供指导和框架；

|                          |             |         |                   |
|--------------------------|-------------|---------|-------------------|
| <b>XXXXXX有限责任<br/>公司</b> | 文 件 名 称     | 文件编号    | QMS-01            |
|                          | <b>质量手册</b> | 版 本 号   | A0                |
|                          |             | 实 施 日 期 | X X 年 0 1 月 0 1 日 |

- d) 确保将质量管理体系要求融入组织的业务过程；
- e) 为质量管理体系的建立、实施和改进提供人、物、设备、设施、原材料、技术等资源支持并确保资源的获得；
- f) 向公司各层次传递有效的质量管理以及满足质量管理体系要求的重要性；
- g) 确保质量管理体系实现其预期的结果；
- h) 鼓励、指导和支持员工为质量管理体系的有效做出贡献；
- i) 增强改进；
- j) 支持其他管理者负责的区域证实其领导力；
- k) 确定组织结构；
- l) 定期主持管理评审。

### 5.1.2 以客户为关注焦点

公司的成功取决于理解并满足客户及其他相关方当前和未来的需求和期望，并争取超越这些需求和期望。

公司应以客户为关注焦点，确保客户的要求和法律法规要求予以满足，增强客户满意。

全面理解客户的需求和期望，在法律法规、国家、行业、企业标准规定的范围内，将客户的需求和期望转化为要求并予以满足。

#### 5.1.2.1 职责

- a) 销售部负责制定《客户满意度调查表》，并负责建立与客户的沟通渠道  
确定客户要求，收集保存客户来信、来电、传真、文件等相关资料；
- b) 销售部负责收集和筛选客户反馈信息、文件，保管合同评审的相关资料  
予以确定客户要求，并负责解答、跟踪、评审结果措施、记录、存档等工作；
- c) 销售部会同技术部、生产部、工程工程品质部等负责对客户文件形成前  
变更内容进行评审，报总经理或授权人批准；
- d) 销售部会同相关部门负责销售合同变更、评审，并报总经理或授权人  
批准。

#### 5.1.2.2 使客户的要求得到满足

- a) 公司必须满足法律法规及国家行业和企业标准的规定；
- b) 随着客户要求、法律法规及国家、行业、企业标准的变化和提高，公

|                  |         |         |           |
|------------------|---------|---------|-----------|
| XXXXXX有限责任<br>公司 | 文 件 名 称 | 文件编号    | QMS-01    |
|                  | 质量手册    | 版 本 号   | A0        |
|                  |         | 实 施 日 期 | XX年01月01日 |

司应不断改进，持续满足客户要求，并争取超越客户期望。公司应将已确定的客户要求所涉及已建立的质量管理体系要求进行更新并执行《文件控制程序》和管理评审的有关规定；

c) 客户要求和期望通过本手册实施结果予以证实。

#### 5.1.2.3对客户满意度进行测量

销售部保持与客户的日常沟通，每年度进行一次客户满意度调查，了解客户满意度，认真分析和处理客户信息反馈和抱怨，以采取相应的纠正、预防或改进措施达到客户满意。

#### 5.1.2.4公司总经理通过管理评审等活动掌握公司客户要求实施预防控制的状态，提出持续改进的措施，确保客户的要求得到确定并予以满足。

态，提出持续改进的措施，确保客户的要求得到确定并予以满足。

### 5.2质量方针

#### 5.2.1制定质量方针

质量方针是本公司体系管理的宗旨、方向和行动准则，体现了总经理对体系控制的指导思想和改进体系业绩的承诺，应被全体员工理解并执行。总经理负责组织制定、修订和贯彻落实管理方针。

方针的内容要满足以下要求：

- a) 适合于组织活动、产品、服务的性质、规模；
- b) 承诺持续改进；
- c) 承诺遵守与其质量环境有关的适应法律法规和其他要求；
- d) 提供建立和评审质量目标和指标的框架；
- e) 与其他方针协调一致，同时考虑相关方的合理要求；
- f) 与公司的经营宗旨、所处的地区特点条件、主客观条件和竞争

需要相适应。

#### 5.2.2沟通质量方针：

行政副总负责管理方针的公布、告示宣传，各职能部门负责在本部门内贯彻落实并向相关方宣传，方针的管理应满足以下要求：

- a) 方针应以文件形式颁布并付诸实施，满足《文件控制程序》的要求；



b) 方针应通过有效的形式进行传达，使其在组织内得到充分沟通  
和理解。传达的方式主要通过培训、会议、告示宣传、贴标语

|                  |         |         |           |
|------------------|---------|---------|-----------|
| XXXXXX有限责任<br>公司 | 文 件 名 称 | 文件编号    | QMS-01    |
|                  | 质量手册    | 版 本 号   | A0        |
|                  |         | 实 施 日 期 | XX年01月01日 |

等。

### 3) 评审、修订

每年通过内部审核、管理评审对方针进行评审，必要时修订；

当出现以下情况时，应及时对方针进行评审、修订：

a) 当组织结构、生产服务流程、运行的内外部条件、环境因素等发生重大变化时；

b) 当客观环境发生变化，包括与体系有关的法律法规和其他要求的发展变化。

c) 适当时，可为相关方所获取。

方针的修订依《文件控制程序》执行。

公司的质量方针见0.3《质量方针和质量目标发布令》。

## 5.3 组织的岗位、职责和权限

### 5.3.1 职责和权限

公司总经理根据公司实际情况，确定各部门职责和权限，形成书面文件，由行政部门下发到各部门。各部门负责人根据本部门的职责和权限，确定本部门的岗位设置及各岗位的职责和权限，经公司主管领导审核，总经理批准后，由行政部门以文件形式下发。公司总经理确保上述职责和权限的规定在全公司得到沟通，充分利用组织的资源(人力资源、人才配置、资金投入、基础设施和设备、材料购入、技术方案的策划等)，确保公司质量管理体系的有效运行。

#### 5.3.1.1 总经理

a) 制定并批准本公司的质量方针、质量目标；审定批准《质量手册》和程序文件；增强员工质量意识，在公司内促进质量方针、质量目标的实现；

b) 任命管理者代表，决定组织机构设置，对与质量管理体系运行的有关人员，用文件形式规定其职责、权限以及相互关系；

c) 对公司的质量管理体系进行整体策划，确保体系在“策划、实施、检

查、总结”中构成良性循环；

d) 按策划和规定的时间间隔主持管理评审会议，评审质量管理体系，以

|                  |      |      |           |
|------------------|------|------|-----------|
| XXXXXX有限责任<br>公司 | 文件名称 | 文件编号 | QMS-01    |
|                  | 质量手册 | 版本号  | A0        |
|                  |      | 实施日期 | XX年01月01日 |

确保其持续的适宜性、充分性、有效性，并对其进行持续改进，决定改进的措施；

e) 确定并提供质量管理体系的有效运行所需的资源。

f) 确保公司内建立适当的沟通渠道，对公司的质量管理体系进行信息传达和沟通。

g) 识别公司的内外环境，根据环境进行风险分析和评价，并制定经营计划。

### 5.3.1.2 副总经理职责：

a) 协助总经理工作，分管公司财务部和行政工作；

b) 负责经营情况执行效果检查、年度、月度经营数据统计；负责组织国家政策支持项目

的申报、论证、可行性报告撰写、答辩及关系协调，组织实施及项目的鉴定验收工作。

c) 负责公司行政管理制度的制定；督促各部门工作职责的贯彻执行和绩效考核；

d) 制定与完善公司财务制度，会务制度，负责公司级会议、接待安排和审批会议记录。

e) 督导外来文件及技术档案管理及公司技术资料的齐套、归档、发放、借阅、更改、报废、销毁等；

f) 督导开展人事招聘，培训工作组织、员工技能考评和上岗能力考核，帮助员工职业生涯发展；

g) 负责公共关系的联络、协调、接待、大型活动组织工作

h) 组织宣传信息的发布；负责公文、公函、报告的拟制；负责对外宣传事务联络，公司

宣传资料的制作。

i) 制定人力资源规划方案；健全人力资源管理体系和优化人员结构；督导人事信息资料收

集、整理、管理工作；指导各部门岗位设置和编制岗位说明书。

- j) 负责建立与完善公司薪酬体系和绩效管理体系；组织岗位评价、薪酬管理；
- k) 督导制定公司作息时间，员工工资核算，制定公司劳动纪律、员工行为规

|                  |             |         |                   |
|------------------|-------------|---------|-------------------|
| XXXXXX有限责任<br>公司 | 文 件 名 称     | 文件编号    | QMS-01            |
|                  | <b>质量手册</b> | 版 本 号   | A0                |
|                  |             | 实 施 日 期 | X X 年 0 1 月 0 1 日 |

范和出入证

件管理。

h) 负责审批办公设施选型、采购、价格谈判、签定合同。

### 5.3.1.3 总工程师职责：

a) 协助总经理工作，分管公司新产品开发和市场导入；

b) 负责公司技术支持、技术培训和创新工作；组织产品开发，技术管理与改造；负责产品设计、工艺验证及改进工作；

c) 负责公司工艺科研、主持对外协作合同的技术评审；

d) 产品开发：编制公司技术、产品发展规划；负责科研立项论证、提出新产品技术方案；负责新产品开发、试制、产品技术文件设计。

e) 技术管理：制定公司技术管理流程和制度；负责产品工程化阶段的技术支持；组织新产品技术评审、技术鉴定和设计定型；负责产品所用原材料、元器件、配套件、结构件的选型和技术认证，参与技术谈判和设备、仪器购置选型技术论证。

f) 技术支持：负责组织生产现场技术支持及服务、处理生产过程中的技术问题；配合销售部做好新产品的市场推广、完成客户特殊需求样品的供货。

g) 技术培训：编写产品技术培训资料，按照行政安排参与员工产品知识培训；参与公司销售、工艺、质检及相关人员的技术培训；对技术人才引进提出合理化建议。

h) 技术创新：根据市场需求，制定产品优化和改进方案；

### 5.3.1.4 计划调度长职责：

a) 负责计划管理及生产部、采购部、工程工程品质部和仓库工作督导及业务协调；

b) 贯彻质量第一、顾客至上的理念，统抓产品生产安排和市场服务工作；制定生产计划，并对生产运行情况进行监督和检查；

c) 主持实施客户审核、与产品有关要求的评审、交付、服务等质量活动；

d) 组织收集产品质量和服务质量信息，对有关顾客信息进行收集、统计分析，并负责组织开展顾客满意度调查等工作。

e)主持对基础设施、设备、仪器、工作环境的配置和管理，对公司安全文明生产工作负责。

|                          |             |         |                   |
|--------------------------|-------------|---------|-------------------|
| <b>XXXXXX有限责任<br/>公司</b> | 文 件 名 称     | 文件编号    | QMS-01            |
|                          | <b>质量手册</b> | 版 本 号   | A0                |
|                          |             | 实 施 日 期 | X X 年 0 1 月 0 1 日 |

- f) 负责组织客户订单风险评估；负责督导订单所需产品及样品的及时生产供货；负责应收货款、客户欠款的对帐和管理，负责信保工作；
- g) 督促销售部做好市场信息搜集、负责市场信息分析和分类管理；负责协调、督导内部各环节对产品售后服务问题的及时处理。
- h) 根据产品定单、成品库存及再制品数量，统筹平衡后编制和下达产品生产计划、以及物料准备计划；跟踪和监督计划的执行情况、组织协调、解决计划执行中的问题。
- i) 产品投入、产出(含外协厂)数据统计、汇总；日出货量统计；积压物资报表、月物资盘存报表；库存报表、OA系统信息填写和更新，ERP推行及管理。
- j) 仓库管理：建立仓库管理制度、规范物料收发纪律；对仓库物资管理工作有效性负管理责任；
- k) 负责审批物资出门条或凭证，并对物资安全管理负管理责任；

### 5.3.1.5 采购部职责：

- a) 负责公司与产品直接相关所有物资采购工作；
- b) 负责制订公司原材料物资采购计划，编制采购资金预算计划，控制采购价格、采购资金占用额度。对采购计划实施进度进行检查和落实跟进，为生产提供适宜的原材料供应保障；
- c) 组织物资采购招标、技术谈判、商务谈判及业务处理；加强采购部管理，组织开展供方业绩评价，制定合格供方名单并报总经理批准；
- d) 制定采购风险管控制度、成本控制制度，最大限度降低采购风险与成本；
- e) 负责物资采购货源、价格的市场调研；负责采购合同、采购价格、供应商档案管理和供应渠道管理；

### 5.3.1.6 行政助理职责：

- a) 负责实施外来文件、技术档案管理。负责资料齐套、归档、发放、借阅、更改、报废、销毁、记录；



b) 负责实施人员招聘、登记管理；负责人事信息资料收集、整理、管理工作；组织各部门制定员工培训计划及培训考核等工作；

|                          |             |         |                   |
|--------------------------|-------------|---------|-------------------|
| <b>XXXXXX有限责任<br/>公司</b> | 文 件 名 称     | 文件编号    | QMS-01            |
|                          | <b>质量手册</b> | 版 本 号   | A0                |
|                          |             | 实 施 日 期 | X X 年 0 1 月 0 1 日 |

- c) 负责行政办公资产的建帐管理，负责办公用品、计算机辅材的计划、采购、发放、建帐、费用指标管理；
- d) 负责执行行政文档、印章和证照管理；负责行政档案、公司技术文件发放、记录、归档管理，负责公司印鉴、商标、证照、报刊、邮件、信函的管理。
- e) 负责公司会议、接待安排和会议记录。
- f) 负责实施公共关系的联络、协调、接待、大型活动组织工作
- g) 负责编制公司公共信息与发布；负责员工工牌、出入证件管理。
- h) 负责参与办公设施选型、采购、价格谈判、签定合同。

**5.3.1.7工程品质部职责：**

**a) 工艺职责**

- 1、工艺管理：制定公司工艺发展规划、工艺管理制度；编制并完善工艺纪律检查管理制度；编织工艺标准并落实实施、执行效果检查工作；负责产品首件的确认工作；负责外协产品的工艺技术保证和协调工作；负责仪器仪表、夹具管理；负责仪器仪表、工装夹具的账、物、卡管理；负责办理仪器仪表及配件、工装夹具的借用和归还业务；
- 2、工艺设计：负责编制新产品试制和批量生产工艺方案；负责产品工艺文件设计、工艺条件准备；负责制定材料消耗定额、工时定额、辅助材料定额；负责产品工艺资料更改、归档、回收和销毁管理；负责新技术、新材料、新工艺推广应用；参与供应商原材料、元器件、配套件和外协件工艺认定；负责生产员工工艺技术、操作技能培训；监督指导工艺文件、工艺流程和工艺纪律的执行和考核。
- 3、技术改造：提出工艺技术改造建议和方案；参与技改项目设计、工艺布局设计、设备技术经济可行性论证及报批、完工验收。
- 4、指导监督生产员工正确使用和维护设备、仪器、工装夹具，负责对设备简单故障进行排查和修复。
- 5、负责内、外产品质量投诉问题的分析、改善，提出纠正和预防措施；负责工艺优化、提高生产效率、降低生产损耗和负责设备资产管理。

**b) 品质职责**

1、质量管理体系：建立和完善公司质量管理体系质量手册、程序文件；组织公司质量体系的内审与外审；组织贯彻质量体系以及政策法规的管理

|                  |         |         |           |
|------------------|---------|---------|-----------|
| XXXXXX有限责任<br>公司 | 文 件 名 称 | 文件编号    | QMS-01    |
|                  | 质量手册    | 版 本 号   | A0        |
|                  |         | 实 施 日 期 | XX年01月01日 |

要求；分解、落实各部门质量指标；定期分析、总结、改进质量管理体系；指导各部门履行质量管理职责；

2、产品质量监控：制定质量管理制度、产品检验规范及质量考核办法；组织产品质量监控、质量考核、质量巡检、参与工艺纪律检查；负责生产过程质量的监视、测量、验证、数据分析与改进要求提出；负责质量数据统计、监督质量问题纠正；负责外协产品、外购物资的质量检验、问题反馈、跟踪和质量索赔；负责内、外产品质量投诉问题的接收、登记、分析判定和信息传递，监督质量问题的闭环效果，对质量责任进行考核；参与供方评定、新品开发、科研试制和工程转化的相关评审工作。

3、产品认证：负责实施产品安全、电磁兼容、有害物质含量达标的各种符合性认证；对各种认证中出现的不合格项，组织整改及整改效果检查。

4、产品检验：负责物资出、入厂检验、生产过程质量抽查和成品质量验收；负责报废物资、半成品、成品的质量确认；组织产品质量责任的分析和判定(含客户投诉)；负责检验、试验状态的管理

5、质量培训：组织员工质量管理体系知识、质量控制方法的培训；组织开展QC质量活动。

6、第三方验证工作：负责科研新品的第三方验证和试验工作；负责外来物料、供应商的验

证与评定工作；负责组织处理采购物资的重大不合格项目；

### 5.3.1.8生产部职责：

a)生产管理：建立公司生产体系和管理制度；负责生产指标、质量指标及生产成本控制指标的实施；负责生产部工具、辅料、低耗费用统计；组织按时完成各类产品的生产任务；负责生产准备，生产现场“6S”管理；负责生产资源的调配、使用和管理；

b)负责公司及对外协作业务的计划执行、生产安排及统一协调管理；负责外协生产管理工作和生产组织形式调整；负责生产员工的劳动纪律培训、教育和管理；组织生产线体、设备、仪器仪表、工装、夹具、等日常清洁维护。

c)生产统计：做好生产日报、质量记录或报表的填报工作；组织月度生产物资

盘点和生产运行情况分析。

d) 参与内、外投诉分析与改善工作落实；

|                  |         |         |           |
|------------------|---------|---------|-----------|
| XXXXXX有限责任<br>公司 | 文 件 名 称 | 文件编号    | QMS-01    |
|                  | 质量手册    | 版 本 号   | A0        |
|                  |         | 实 施 日 期 | XX年01月01日 |

e) 负责公司考勤管理；

### 5.3.1.9销售部职责：

- a) 负责市场开发、产品销售，订单及销售订单的评审及修改后的评审与签定；完成公司下达的销售任务，降低销售成本，制定和执行销售计划
- b) 负责销售货款回收、欠款清收，建立应收货款及欠款的详细台帐并进行管理；
- c) 负责销售费用的预算及管理；负责销售人员的技能培训和团队建设。
- d) 负责新客户开发、客户关系协调和维护；负责新品送样、跟踪、测试信息及确认书反馈工作；
- e) 落实和跟踪所售产品的使用情况、及时反馈客户信息；收集客户综合信息资料，建立客户信息档案管理系统。
- f) 负责客户档案管理(含顾客个人信息)；负责参与顾客满意度的调查；
- g) 根据需要，做好市场销售、产品需求、客户变化等情况的预测分析工作

### 5.3.1.10财务部职责：

- a) 财务管理：制定公司财务管理体系和财务管理制度；组织实施公司财务管理制度；监督、指导各部门制定和完善相关费用报销管理制度。
- b) 预算管理：制定公司财务预算管理制度和内部控制制度；负责开展公司预算工作及预算执行分析与考核；监督、指导各部门制定与完善相关预算及内部控制制度。
- c) 财务监控：制定公司财务监控机制及财务监控管理制度；负责公司财务分析和经济运行情况分析报告；负责库存物资稽核和组织定期盘存及开展财务检查、规避财务风险；负责财务档案管理；监督、指导各部门制定与完善相关财务监控制度。
- d) 成本控制：制定与完善公司成本管理制度；负责各类产品成本核算、成本控制 and 成本考核；监督、指导各部门制定与完善成本管理制度和成本控制。
- e) 价格管理：制定与完善公司协外产品报价体系和价格管理制度；负责生产和销售部门经营绩效的分析、考核及价格管理。

f) 会计核算：制定完善公司会计核算管理制度；负责关联交易管理、各项税费(含社保)核算、申报和缴纳；负责进出口业务和日常采购结算、回款

|                  |         |         |           |
|------------------|---------|---------|-----------|
| XXXXXX有限责任<br>公司 | 文 件 名 称 | 文件编号    | QMS-01    |
|                  | 质量手册    | 版 本 号   | A0        |
|                  |         | 实 施 日 期 | XX年01月01日 |

和票据的账务处理。

g) 资金管理：制定完善公司资金管理制度和资金风险控制体系；负责各项费用报销管理、现金收支、外汇管理、资金筹措及使用。

h) 资产管理：制定完善公司各类资产核算和管理制度；负责公司资产核算和管理、财产物资清查管理、相关财产保险手续办理和债权、债务管理。

i) 财务和会计信息管理：制定与完善公司财务和会计信息管理制度；负责财务报表编制、报送和对内外财务信息归口管理；监督、指导各部门执行财务管理制度。

#### 5.3.1.11 质量管理体系内部审核员职责

应是经过内审员培训并由管理者代表任命的人员，其主要职责为：

- a) 遵守、传达和阐明内部质量管理体系审核的各项要求；
- b) 服从审核组长的领导，有效地策划和履行担负的内审职责；
- c) 遵守独立、客观、公正的原则，收集和分析审核证据，编制不符合报告；
- d) 验证受审核方所采取的纠正措施的有效性；
- e) 收存和保护与审核有关的文件，协助审核组长编写审核报告。

#### 5.3.1.12 质量管理体系审核组长职责

- a) 全权负责内部审核各阶段的工作；
- b) 制订内审计划，分配审核任务，指导内审员编制审核检查表；
- c) 代表内审组同受审方管理者(或管理者代表)沟通；
- d) 提交内部质量管理体系审核报告。

#### 5.3.1.13 管理者代表职责

- a) 协助总经理制定并贯彻本公司的质量方针、质量目标，组织行政部门  
对公司质量管理体系文件从批准到失效的全过程实施控制；
- b) 负责质量管理体系建立、实施和保持，并使其持续改进，负责组织编制质量管理手册、程序文件以及审核；
- c) 负责对管理评审的输入文件进行批准，为改进质量管理体系提供依据，  
并组织管理评审工作；
- d) 负责审批纠正、预防措施的实施效果的验证，主持内部质量管理体系



审核并确定审核组长；

e) 组织行政部门(及相关部门)对质量管理体系所要求的记录、数据分

|                  |      |      |           |
|------------------|------|------|-----------|
| XXXXXX有限责任<br>公司 | 文件名称 | 文件编号 | QMS-01    |
|                  | 质量手册 | 版本号  | A0        |
|                  |      | 实施日期 | XX年01月01日 |

析进行评审；

f) 负责向公司总经理报告质量管理体系的绩效和任何改进的需求；

g) 确保在整个公司内提高满足客户要求的意识。

h) 负责与质量管理体系有关事宜的外部联络。

## 6. 策划

### 6.1 应对风险和机会的措施

6.1.1 策划质量管理体系时，公司应考虑4.1和4.2的要求，按照《风险管理程序》进行，并确定需要应对的风险和机会以：

a) 确保质量管理体系能够实现其预期的结果；

b) 增强期望的影响；

c) 预防或减少非预期的影响；

d) 实现持续改进。

6.1.2 本公司应策划：

a) 应对风险和机会的措施；

b) 如何：

1) 在质量管理体系过程中融入和实现这些措施(见4.4)；

2) 评价这些措施的有效性。

所采取的应对风险和机会的措施应与产品和服务的符合性相适应。

### 6.2 质量目标和实现的策划

6.2.1 公司根据质量政策、经营目标等制订质量目标，由总经理组织每年年初制订公布公司当

年经营计划。各部门根据公司经营计划进行分级展开，将目标具体落实到各过程及其个人，由总经理批准后部门内公布执行。管理层在各相关部门及各层次内的各过程建立了可量化的，满足产品要求的质量目标，质量目

标应：

a) 与质量方针保持一致：

b) 目标必须是可测量的，规定目标的统计方法和计算公式；

|                  |      |      |           |
|------------------|------|------|-----------|
| XXXXXX有限责任<br>公司 | 文件名称 | 文件编号 | QMS-01    |
|                  | 质量手册 | 版本号  | A0        |
|                  |      | 实施日期 | XX年01月01日 |

- c) 考虑适用的要求；
- d) 与产品和服务的符合性以及增强顾客满意有关；
- e) 必须规定统计频率，定期的考核；
- f) 总经理每年组织评审会议，将最近的目标确定，由行政部门负责颁发；
- g) 当条件变化使目标出现不适宜时，由责任部门提议进行目标调整，由  
总经理批准后变更。

6.2.2 为了达到预期的效果，达成质量目标要求，公司需确定：

- a) 每个目标建立的意义；
- b) 为完成目标总经理需提供充足的资源需求；
- c) 每个目标规定负责人和统计部门，考核对象；
- d) 规定实现完成的时间和统计频率；
- e) 总经理主持年度的目标评审，个人目标完成情况作为年度评优依据，  
对各部门业绩优异予以奖励。过程目标完成情况则作为主管人员业绩考评的依  
据，由总经理  
考评。

### 6.3 变更的策划

公司确定了质量管理体系变更的需求时(见4.4)，需按策划的、系统化的方式进行变更，。在变更时需考虑：

- a) 变更的目标及其潜在后果；
- b) 质量管理体系的完整性；
- c) 资源的获得；
- d) 职责和权限的分配与再分配。

具体操作流程按照《归档变更流程》进行。

相关文件：

## (2) 《归档变更流程》

### 7. 支持