

浙江宙辉电器有限公司	编 号	Q/ZH1-01
	版本\修改号	A/0
质量手册	页 码	第 1 页, 共 24 页
标题: 封面	发 布 日 期	11 月 10 日

质 量 手 册

(根据 ISO9001:原则)

编 制: 周小辉

审 核: 周小辉

批 准: 陈宏炫

日 期: -11-10

浙江宙辉电器有限公司	编 号	Q/ZH1-01
	版本\修改号	A/0
质量手册	页 码	第 1 页, 共 24 页
标题: 封面	发 布 日 期	11 月 10 日

质 量 手 册

(根据 ISO9001:原则)

编 制: 周小辉

审 核: 周小辉

批 准: 陈宏炫

日 期: -11-10

浙江宙辉电器有限公司	编 号	Q/ZH1-01
	版本\修改号	A/0
质 量 手 册	页 码	第 1 页, 共 24 页
标题: 目录	发 布 日 期	11 月 10 日

目 录

第 01 章	公司概况	共 1 页
第 02 章	质量手册批准令	共 1 页
第 03 章	管理者代表任命书	共 1 页
第 04 章	《质量手册》更改记录	共 1 页
第 1 章	质量手册阐明	共 1 页
	1.1、内容	
	1.2、质量管理体系范畴	
	1.3、手册管理	
第 2 章	术语和定义	共 1 页
第 3 章	质量方针和目的	共 1 页
第 4 章	质量管理体系	共 2 页
第 5 章	管理职责	共 9 页
第 6 章	资源管理	共 2 页
第 7 章	产品实现	共 12 页
第 8 章	测量、分析和改进	共 6 页
附件 A	组织架构图	
附件 B	部门岗位职责	
附件 C	原则条款与公司管理职能对照表	
附件 D	质量管理体系流程图	
附件 E	管理体系程序文献清单	
附件 F	生产流程图	

浙江宙辉电器有限公司	编 号	Q/ZH1-01
	版本\修改号	A/0
质量手册	页 码	第 2 页, 共 24 页
标题: 公司概况	发 布 日 期	11 月 10 日

第 01 章: 公司概况

1、简介

宙辉公司有限公司在 1985 年创立于台湾,它有着二十年灯具贸易及制造经验,于 1989 年在中华人民共和国上海设立公司,

并在上海投资灯饰厂、玻璃厂、电镀厂、灯罩厂,拥有员工三千多人,是有着雄厚实力专业灯具生产公司。

在浙江设立浙江宙辉电器有限公司,占地面积 150 余亩,投资具当代化原则厂房,设立五金厂、表面处理厂、纸灯罩加工厂、灯饰厂,并于投资开办 LED 厂;既有员工六百余人。

2、经营范围

在原有灯饰贸易基本上,公司已由单纯灯饰制造,转换成以服务客户及开发为导向专业一体化公司,开发出不同材质、各种类型桌灯、立灯、壁灯、吸顶灯、霓虹灯、圣诞灯及户外灯等系列。产品远销欧美、日本、澳大利亚等不同国家和地区。公司将来将向更加环保、更加节能 LED 灯、太阳能灯、节能灯领域挺进。

3、经营理念

- ◆ 满足顾客规定,提供最优质产品和服务;
- ◆ 创新技术,增进变革,不断努力,持之以恒;
- ◆ 承担社会责任,为创立更加美好社会和环境做出贡献;
- ◆ 坚持高度公司伦理,成为客户信得过公司;
- ◆ 使实现自我成为也许,培养生机勃勃公司文化氛围;

4、公司文化

在近年发展实践中,始终将公司文化作为发展支撑点,紧扣公司发展,逐渐构建了公司经营管理、公司精神、人文环境等方面独特价值体系。不断挖掘公司文化,提高产品文化品位,为公司注入新活力,透过构筑公司文化大舞台,通过独具特色公司文化阵地建设和极具个性经营管理新理念,对外提高了公司知名度和美誉度,对内增强了凝聚力、向心力,激发了员工积极性和创造性,营造了一种勉励创新、充分竞争和有助于公司发展良好氛围,增进了公司大发展。

5、质量管理

公司严格按照 ISO:9001 质量体系管理原则,结合自身实际状况,制定出一套适合自身发展质量体系,并严格遵循实行并不断补充完善;

公司与多家国际知名认证公司保持紧密合伙,如中华人民共和国 CQC、德国 TÜV 莱茵、美国 UL、加拿大 CSA、法国 BV、总部设在伦敦 Intertek 等,产品已经通过 CCC(中华人民共和国)、UL(北美)、ETL(北美)、CE(欧盟)、GS(德国)、BS-CE(英国)、LCIE(法国)、CB(CB 体系)、Semko(瑞典)等多国原则认证;

6、人文与环境

公司积极倡导和推动人权、环保和社会责任方面管理,严格按照 ISO:14001 国际原则,结合自身实际状况,制定出一套适合自身发展保证体系,严格遵循实行并不断补充完善;

公司积极推动 5S 管理和人性化管理,提高员工福利待遇和生活条件,增长娱乐休闲场合,组织员工联谊活动,增长公司人文氛围;裁减污染大、产值低、风险高产业和工种,购进污水解决设备,定期接受环保部门监测,保证工业垃圾不对环境导致任何污染和危害;积极参加和组织各项公益活动并积极奉献爱心,敢于承担社会责任,为社会尽一份责任和义务;

7、将来前景

公司将凭借高效开发、过硬技术、极具竞争力价格、高原则品质、准时交货和完善人性化管理,锐意进取,不断开发新产品和新技术,开拓新市场和新领域,以高度负责态度服务好社会;

当前,我司已经与国际上多家公司建立了良好业务关系,进行着广泛业务往来。公司秉承一贯宗旨——最大限度满足客户需求——来开创更开阔前景,以达到永续经营之目的。

浙江宙辉电器有限公司	编 号	Q/ZH1-01
	版本\修改号	A/0
质 量 手 册	页 码	第 3 页, 共 24 页
标题: 管理手册批准令	发 布 日 期	11 月 10 日

第 02 章: 管理手册批准令

批 准 令

为进一步贯彻 ISO 9001 原则, 适应我公司公司当代化制度建立, 提高公司当代化管理水平, 更好地参加国内外市场竞争, 以获得更好经济效益和社会效益, 公司根据“ISO9001:”质量管理体系原则等规定建立了质量管理体系。

特制定浙江宙辉电器有限公司质量手册。

本《质量手册》由管理者代表组织编制和审定; 手册阐述了公司质量方针, 涉及或引用了质量管理体系程序, 概述了质量管理体系文献构造。经审视, 证明该《质量手册》完全符合 ISO9001 原则及有关法律法规规定, 并切合公司实际状况和产品特点。

本《质量手册》对外旨在使公司顾客或第三方理解公司质量管理体系, 起着质量保证作用; 对内是公司质量管理体系大纲性文献, 起着质量管理作用。

今予以批准并发布实行。公司各部门和全体员工必要认真学习, 贯彻执行。

总 经 理: 陈宏炫

颁布日期: -11-10

浙江宙辉电器有限公司	编 号	Q/ZH1-01
	版本\修改号	A/0
质量手册	页 码	第 4 页, 共 24 页
标题: 管理者代表任命书	发 布 日 期	11 月 10 日

第 03 章 管理者代表任命书

管理者代表人事令

一. 兹委派我司 周小辉 先生为 ISO 9001 质量体系之“管理者代表”，其职责为：

1. 保证质量体系根据 ISO 9001 原则建立、实行及维护；
2. 统筹质量体系下各部门工作之联系，协调及冲突解决；
3. 向管理层报告质量体系绩效及查核各部门改进方案；
4. 主持对内质量审核会议，召集管理评审会议；
5. 对外机构(辅导, 认证等)联系窗口；

二. 望各部门有关人员全力配合，贯彻执行其规定, 若有延误怠慢者将酌情解决。

总经理: 陈宏炫

浙江宙辉电器有限公司

11 月 10 日

浙江宙辉电器有限公司	编 号	Q/ZH1-01
	版本\修改号	A/0
质 量 手 册	页 码	第 5 页，共 24 页
标题：质量手册更改记录	发 布 日 期	11 月 10 日

第 1 章 质量手册阐明

1.1、内容

本《质量手册》根据 ISO9001 原则规定与公司实际状况相结合编制而成，它规定了公司质量管理体系，内容涉及：

- a) 公司质量管理体系范畴（见本手册第 1.2 条）；
- b) ISO9001 原则所规定及公司所拟定质量管理体系程序文献（见本手册附件 E《质量管理体系程序文献清单》）。本手册仅对有关程序性文献作了概述。
- c) 公司质量管理体系过程之间互相作用描述，该表述体现为：

本手册在描述质量管理体系时以 ISO9001 原则中过程模式和 PDCA 模式为基本，该模式充分展示了以质量管理体系为对象 PDCA 循环关系，且在详细章节安排上，基本以 ISO9001 原则条款为顺序进行排列。

质量管理体系过程之间联系已充分体现在当前各程序文献中，且有关联文献皆在各程序文献“引用文献/有关文献”章节集中列出。

1.2、质量管理体系范畴

1.2.1、管理体系覆盖范畴

本手册所描述质量管理体系覆盖了公司产品/过程/活动：灯具产品及配件生产。

1.2.2、涉及部门

涉及部门/人员涉及总经理、采购课、物料课、生产部、品管部、开发部、业务部、人事课等。

1.2.3、删减条款和理由

公司质量管理体系涉及了除 ISO9001 原则第 7.3 “设计和开发” 章节外所有规定。

删减理由：公司生产产品严格按照顾客提供文献规定进行生产，亦无对顾客规定进行修改权利。

1.3、手册管理

本手册既可对内作为质量管理体系大纲性文献，又可对外作为质量保证文献，但对外发放需经管理者代表批准。

本手册分“受控”和“非受控”两种文本，受控文本发放须按照“文献控制程序”文献规定执行；当顾客或其他外部组织需要本手册时，经管理者代表批准后发放“非受控”文本；非受控文本发放时不需要盖文献印章；“非受控”文本不涉及其后发生更改和修订。

除上述特别阐明外，手册其他管理，如修订、批准、分发、回收、保管与销毁等皆执行《文件控制程序》文献规定。

浙江宙辉电器有限公司	编 号	Q/ZH1-01
	版本\修改号	A/0
质 量 手 册	页 码	第 7 页，共 24 页
标题：术语和定义	发 布 日 期	11 月 10 日

第 2 章 术语和定义

除特别阐明外，本手册采用 ISO9000：《质量管理体系 基本和术语》中定义和术语。

浙江宙辉电器有限公司	编 号	Q/ZH1-01
	版本\修改号	A/0
质量手册	页 码	第 8 页，共 24 页
标题：质量方针	发 布 日 期	11 月 10 日

第 3 章 质量方针和目的

3.1、质量方针：持续改进和客户满意是公司永恒宗旨。

在瞬息万变高度竞争环境中，身为产品供应链一份子浙江宙辉电器有限公司，本着实事求是精神努力不懈，迈开步伐朝公司目的迈进。成功公司绝不靠运气，必要籍助多元经营方针、完善筹划、的确执行、中外兼顾、质量至上才有机会达到。

如下针对本公司所注重 12 项方针简叙后做为公司经营依循指标。

质量-----质量是公司命脉，优质产品是公司盘石，追求卓越产品质量是一项永无止息工程，一切按照原则程序书环节，逐渐贯彻与发展，绝不会因人、事、时、地、物异动而变化；

专业-----专注于专业领域发展，此为保证公司永续经营不二法门，以专业团队来经营专业产品领域方得以创造出公司优势；

创新-----无时无刻吸取新信息、新知识并与全球接轨，在第一时间获得第一手数据，将新信息转化为公司创新推动力，进而研发创造出能让市场接受新产品，由此来增强公司竞争条件；

诚信-----在所有商业活动中，无诚无信者只能当作一种过客，诚信所营造出来公司形象是无价，是金钱所无法买到，以巧取豪夺方式来经营终必失败；

效率-----效率可替公司创造更高竞争力，同步也可替公司提高获利，精简完善制度加上贯彻执行各项原则作业规范可提高公司经营效率；

服务-----服务不分对象，必要涵盖本公司所有对口单位，秉持“我为人人、人人为我”理念服务客户；

管理-----各职位配备各该专业领域管理人员，的确执行各项规章制度，不得循私舞弊。没有完善管理团队公司只是一种空壳而已；

教诲-----拟定汇编各级教诲训练手册，执行职前训练，或在职训练，以提高员工专业素质。

福利-----公司每一份子皆是公司无价资产，公司当本着照顾员工福利为前瞻，提供生活上协助，医疗及娱乐上支持来凝聚员工向心力，并严格遵守本地有关法令；

合伙-----争功诿过会减少公司竞争力，只有在分工合伙权责清晰、赏罚分明基本上，才干显现团队合伙效益；

文化-----恰当提供书报、杂志、电视等，让员工与社会脉动相连；

环保-----严格控管各项也许污染源或废弃物，并以环保设备来解决制程中所产生污物，做好环保，爱护家园；

以上与所有同仁互勉，为开创更加美好明天而共同努力。

浙江宙辉电器有限公司	编 号	Q/ZH1-01
	版本\修改号	A/0
质量手册	页 码	第 9 页，共 24 页
标题：质量方针和目的	发 布 日 期	11 月 10 日

3.2、质量目的

3.2.1、公司质量目的:

公司目的	项 目	记录办法	频度	记录部门
公司目的	产品退货率 $\leq 0.5\%$	以客户数据为主	每年	业务部
	产品合格率 $\geq 97\%$	以客户数据为主	每年	业务部

3.2.2、部门质量目的分解:

部门目的	项 目	记录办法	频度	记录部门
业务部	成品交付率 $\geq 95\%$	按期、按量交付批数/总订单数 $\times 100\%$	每月	业务部
	客户投诉解决及时率 $\geq 90\%$	客户投诉及时解决次数/客户投诉总次数 $\times 100\%$	每年	业务部
开发部	样品交期达标率 $\geq 80\%$	样品按期达标次数/样品打样总次数 $\times 100\%$	每季	开发部
人事课	培训达到率 $\geq 90\%$	培训合格次数*人数/总次数*人数 $\times 100\%$	每季	人事课
资材部	采购物料交货及时率 $\geq 90\%$	按期、按量交付批数/总批数 $\times 100\%$	每月	物料课
	采购物料合格率 $\geq 85\%$	合格批数/交货批数 $\times 100\%$	每月	IQC
生产部	生产部成品合格率 $\geq 95\%$	合格批数/生产总批数 $\times 100\%$	每月	FQC
	工序合格率 $\geq 95\%$	(生产总数-不良品个数)/生产总数 $\times 100\%$	每月	生产部
品管部	生产直通率 $\geq 95\%$	生产数量/某种最高不良率物料总套数 $\times 100\%$	每月	生产部

浙江宙辉电器有限公司

编 号

Q/ZH1-01

版本\修改号

A/0

质量手册

页 码

第 10 页, 共 24 页

标题: 质量管理体系

发布日期

11月10日

第 4 章 质量管理体系

4、质量管理体系

4.1、总规定

公司根据 ISO9001 原则建立质量管理体系，形成文献，加以实行和保持，并持续改进其有效性。公司保证按照下列规定策划和管理质量管理体系过程：

- a) 拟定质量管理体系所需过程及其在公司应用；
- b) 拟定这些过程顺序和互相作用；
- c) 拟定为保证这些过程有效运营和控制所需准则和办法；
- d) 保证获得必要资源和信息，以支持这些过程运营和对这些过程监视；
- e) 监视、测量（合用时）和分析这些过程；
- f) 实行必要办法，以实现对这些过程策划成果和对这些过程进行持续改进。

本手册所描述质量管理体系过程，涉及与管理职责、资源提供、产品实现、测量、分析和改进关于过程。

公司拟定影响产品符合规定外包过程涉及：产品外加工，如钢管加工、喷涂加工等过程。

公司保证对这些过程按照本手册 7.4 条款和 8.2.4 条款规定对外包过程进行控制。

4.2、文献规定

4.2.1、总则

依照公司规模、经营类型、过程复杂限度及员工素质，公司文献化质量管理体系所包括文献如下：

- a) 质量方针和质量目的；
- b) 质量手册；
- c) ISO9001 原则规定形成文献程序和记录；
- d) 公司拟定为保证其过程有效策划、运作控制所需文献，涉及记录。

4.2.2、质量手册

参见本手册第 1 章，列出本章是为了与 ISO9001 原则条款号相一致。

4.2.3、文献控制

除质量记录外，质量管理体系其他文献皆按《文献控制程序》规定予以控制，其重要内容涉及：

- a) 规定了各类文献编号办法；
- b) 规定了文献审批权限和职责；
- c) 规定了文献发放、更改、领用、保管等办法，以保证关于部门或人员可以及时得到合用文献关于版本，保证文献更改和现行修订状态得到辨认，保证文献清晰、易于辨认，并防止作废文献非预期使用；
- d) 规定了公司所拟定策划和运营质量管理体系所需外来文献控制办法，如法律、法规与原则等。

4.2.4、记录控制

记录是一种特殊类型文献，它为符合质量管理体系原则规定及体系有效运营提供证据。办公室负责拟定并汇总公司所需建立并保持记录种类及各种登记表式样本。

公司制定了《记录控制程序》，对记录标记、填写、收集、保护、检索、保存、借阅、处置等控制作了明确规定，以保证记录清晰、易于辨认和检索，并在需要时可以作为客观证据及时提供。保存期限，对于某些特殊特性质量记录保存期限，应符合法定及顾客规定。

4.2.5、工程规范

若顾客向我司提供关于产品开发、生产所需质量及技术规定方面文献，涉及工程变更，由业务部通开发部进行可行性确认，必要在不超过一周时间内评审确认其可行性，并及时发放至使用部门。所有工程变更要告知客人知晓。

若客户提出变更规定，公司应予以记录涉及生产实行过程中变更记录及变更技术文献。

浙江宙辉电器有限公司	编 号	Q/ZH1-01
	版本\修改号	A/0
质 量 手 册	页 码	第 12 页，共 24 页
标题：管理职责	发 布 日 期	11 月 10 日

第 5 章：管理职责

5、管理职责

5.1、管理承诺

总经理通过如下方式对建立、实行质量管理体系及持续改进质量管理体系有效性做出承诺：

a) 采用宣传、培训等方式向各级管理者并通过各层级管理者向全体员工传达满足顾客和法律法规重要性，使全体员工理解顾客至上观念，又要牢固树立法律法规意识，结识到遵守法律法规重要性以及违背法律法规所带来后果。

b) 制定和发布质量方针，并保证其得到有效贯彻。

c) 保证质量目的建立。

d) 通过主持管理评审保证质量管理体系持续适当性、充分性和有效性。

e) 保证获得资源。

5.2、以顾客为关注焦点

公司发展依存于顾客，因而公司通过拟定顾客需求和盼望，将其转化为规定并使之得到满足，最后保证顾客需求和盼望得到实现，并力求超越顾客盼望，以不断增强顾客满意，实现公司永续经营。

理解和拟定顾客需求和盼望可通过与顾客沟通等方式来实现，并且要考虑顾客明确、隐含以及当前和将来需求和盼望，同步也要考虑合用法律法规规定。本手册有关章节及程序文献《顾客规定评审程序》、《顾客满意度监测管理程序》及《顾客反馈信息管理程序》等文献中作了相应规定。

5.3、质量方针

参见本手册第 3 章，列出本条是为了与 ISO9001 原则条款号相一致。

5.4、策划

5.4.1、质量目的

参见本手册第 3 章，列出本条是为了与 ISO9001 原则条款号相一致。

5.4.2、质量管理体系策划

为保证质量目的的实现及质量管理体系满足本手册第 4.1 规定，总经理应组织有关部门对质量管理体系进行策划，涉及拟定每一质量管理体系过程输入、输出及活动以及资源配备规定，并做出相应规定。本章后续条款与本手册第 6、7、8 章及相应程序文献描述了质量管理体系策划成果，针对详细产品、项目或合同实现过程参见本手册 7.1 条及相应技术文献。

每当发生下列情形时，总经理应对质量管理体系变更必要性进行分析，必要时，可召开暂时管理评审会议（见 5.6 条），以最后确认质量管理体系变更必要性。

a) 公司质量方针和目的发生重大变化；

b) 公司组织构造、产品、工艺技术、资源状况发生重大变化时；

c) 公司外部经营环境发生重大变化；

d) 总经理以为有必要其他情形。

当确认需对质量管理体系进行变更时，总经理应组织有关部门按照前述同样规定并结合变化状况对质量管理体系进行重新策划，以保证质量管理体系完整性，并保证按照变更后质量管理体系规定实行。

5.5、职责、权限和沟通

5.5.1、职责和权限

公司管理组织设立是采用直线职能制基本形式，它以专业管理为基本，以任务目的为原则，并合理选取管理层次与幅度，保证组织机构统一指挥和精干高效。公司质量管理组织机构图见附件 A 《质量管理体系组织构造图》。

为了保证质量管理体系有效运营，公司对与质量管理体系关于岗位职责、权限，都作了明确规定，做到分工明确，职责清晰，权限清晰，并保证分工科学合理，职责权限对等。质量管理体系过程及程序文献中涉及职责和权限皆与所规定职责和权限保持充分一致，质量管理体系职能分派参见本手册附件 C 《原则条款与公司管理职能对照表》。各岗位职责见附录 B 《部门/岗位职责》规定。

《部门/岗位职责》作为受控文献，其管理按《文献控制程序》规定执行。各部门和岗位之间应通过各种方式（如会议、培训等）互相理解关于职责和权限，通过有效沟通，使各自职责和权限规定得更为合理，从而增进质量管理体系有效性和过程效率提高。

5.5.2、管理者代表

除《部门/岗位职责》文献规定职责外，总经理应在我司内部管理人员中指定一名成员作为管理者代表，无论其在其她方面职责如何，明确赋予下列职责，并予充分授权：

- a) 保证质量管理体系所需过程得到建立、实行和保持，并按照 IS09001 原则规定建立、实行保持文献化质量管理体系；
- b) 向总经理报告质量管理体系业绩/运营体现，并提出任何改进需要和建议；
- c) 保证在整个公司内提高满足顾客规定意识；
- d) 就与质量管理体系关于事宜与外部联系。

管理者代表任命由总经理以书面形式向全体员工公示。

5.5.3、内部沟通

为了增进公司各职能部门和层次间互相理解，增进质量管理体系有效性和过程效率提高，总经理应保证在公司内建立恰当内部沟通过程，以实现公司不同职能部门和层次间全方位信息沟通，也可委托管理者代表协调各部门沟通，沟通交流方式涉及面谈、会议、简报、广播、书面表单传递等。

公司管理文献中对详细过程中部门内部及不同部门/人员之间沟通亦做出了相应规定。

5.6、管理评审

5.6.1、总则

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/986115101124010120>