

文件名称: TITLE:	品质手册	版本-修订 ISS.-REV.	试用版	文件状态 DOC.STATUS
文件编号: REF:	N/A	页数 PAGE: 1 OF 32		

索引

序号	内容	页码
索引	1	
1.0	品质手册的发行和分发	2
2.0	简称	3
3.0	公司简介	5
4.0	品质管理系统	6
5.0	管理职责	8
6.0	资源管理	16
7.0	产品实现	17
8.0	测量，分析及改善	25
9.0	适用文件	29
10.0	过程关系图	At.1

文件名称: TITLE:	品质手册	版本-修订 ISS.-REV.	试用版	文件状态 DOC.STATUS
文件编号: REF:	N/A	页数 PAGE:	2 OF 32	

该品质手册描述了新业公司的品质方针和品质管理体系

1.0 品质手册的发行和修订

- a) 品质手册是由 QA 经理编写及发行,并由总经理审批,修订状态和修改履历记录在此手册中的封面部分.此外,手册的每一页须有标题和修订。
- b) 当品质管理系统有任何变更或改善时,QA 经理确认修订品质手册的需要,若有需要,QA 经理睬对品质手册进行复审和更新,品质手册的每次更新,修订状态和修订履历会作相应的更新,经修订的品质手册由总经理审批。
- c) 对于品质手册中个别部分的修改,只会把受影响部分更换上有新修订号的新内容,假如是对品质手册的内容进行一次大修改或已进行了五次修订,便会提升品质手册版本号并重新发行。

1.1 品质手册的分发

- a) 文件把握中心负责预备品质手册的受控复印本,并分发予以下单位:

复印本编码 部门•人员

原件•文控•文控

1 董事会•董事长

2•总经理 总经理

3•品质保障部 品质保障部经理

4 管理部 管理部经理

5•生产部•生产部经理

6•工程部 工程部经理

7 工务部 工务部经理

8 营业部 营业部经理

9 财务部 •财务部经理

- b) 原装正本品质手册由文件把握中心保存,全部由原本品质手册复印出来做合法分发的受控复印本都要由文件把握中心在手册指定的位置盖上”受控文件”印章作识别;
- c) 不受控复印本只作参考用而并不会对任何更改而做出相应的更新,这些复印本会盖上”非受控文件”印

文件名称: TITLE:	品质手册	版本-修订 ISS.-REV.	试用版	文件状态 DOC.STATUS
文件编号: REF:	N/A	页数 PAGE:	3 OF 32	

章以作识别;

d) 申请猎取额外受控或不受控的品质手册复印本需经品质部经理批准。

2.0 简称

Admin	管理部	
APQP	产品质量先期策划	
CP		把握方案
ASL		•认可供应商一览表
CAR		订正行动要求
CFT		交叉功能小组
COC		符合证明书
DCC		文件把握中心
ESD		•静电释放
FQA		•最终审查
FG		•成品
FIFO		“先入先出”系统
Acc		•财务部
FMEA		•缺陷模式及后果分析
FQC		•最终检查
PRT		•问题报告订正回应时间
ME		•制程工程部
GR & R	仪器重复性和可再现性	
IQC		来料检查
ISO		国际标准化组织
MIS		•资讯科技统筹部
MC	物料把握小组	
MDD		制作资料文件
MDT		制作资料工具
PPE	制前工程部	
SOP		标准作业程序
MI		生产指示
MRB	物料复审委员会	
M RN		申请材料及分发货单
MSA		测量系统分析
MSDS		• 物料平安性数据表

文件名称: TITLE:	品质手册	版本-修订 ISS.-REV.	试用版	文件状态 DOC.STATUS
文件编号: REF:	N/A	页数 PAGE: 4 OF 32		
NCR 不符合状况报告 NPD NPR NTF OTD OFR PCB PPC PO 选购订单 PPAP 生产部件确认程序 PPM PQA PR PRC PROD PUR QA 品质保障部 QC GM QMS 品质管理系统 REV RTV 退货给供应商 SA MA SPC UAI WIP 半成品 D/F PRE DRL PLA W/F C/M ROU PUN V—CUT ETS 新产品通知书 问题报告数量 缺陷缘由未发觉 准时交货 延期问题报告的订正回应时间 线路板 生产方案及把握部 每百万数量 流程稽查小组 选购申请单 中华人民共和国 生产部 选购部 品管部 总经理 修订 出货审查 工务部 统计流程把握 牵强接受 干膜 压合 钻孔 电镀 防焊 文字 成型 冲板 V—CUT 电子测试				

文件名称: TITLE:	品质手册	版本-修订 ISS.-REV.	试用版	文件状态 DOC.STATUS
文件编号: REF:	N/A	页数 PAGE: 5 OF 32		

PACK	包装
3.0 公司简介 浙江新业实业集团有限公司主体工程正式启动于 2 0 1 0 年 8 月,于 2 0 1 0 年 1 2 月正式投产,位于临安市昌化镇工业工功能区。设备及原材料接受行业一流企业,科学技术含量较高的知名企业。公司专业生产高密度互连 (HDI) 多层线路板、一般双面、多层板,产品广泛应用于通讯、电脑、仪表、家电、LED 等高科技电子领域. 公司着力于重点开发世界 50 0 强企业:三星、诺基亚、华硕、惠普、西门子、佳能等建立业务合作关系,年产能 77 万平方米,可制作:有铅/无铅喷锡板、化金、OSP、化银、化锡等表面处理. 公司人力资源主要来源于大专院校及 PCB 行业资深生产、品质、设计、管理人员,总人数:60 0 人。 公司的成功信念是持续改善和顾客满足,为达成目标,公司已依据 ISO 9 0 0 1: 2008 和 ISO/TS 16949: 2 0 0 9 建立并维持一个文件化的品质管理系统。由于本公司是依据客户标准而制造产品且为客户供应产品,所以与产品设计和开发相关的要求以及与服务供应的要求不适合本品质管理系统. 本手册描绘公司的品质管理系统概貌。手册以 ISO9001 的条款为基础,并加上 ISO/T S 16 9 49 的特殊要求做出综合性的描述,有关的程序文件和工作指示将具体的运作细则作进一步的说明。	

文件名称: TITLE:	品质手册	版本-修订 ISS.-REV.	试用版	文件状态 DOC.STATUS
文件编号: REF:	N/A	页数 PAGE: 6 OF 32		

4.0 品质管理系统

4.1 一般要求

本公司已经建立并正执行一个符合 I SO9001 和 ISO / T S 169 4 9 要求的文件化品质管理系统,本公司维持好该系统并持续改善其有效性, 以

- a) 识别品质管理系统所需的流程,及其在本公司的应用;
- b) 在本手册所附的《公司过程关系图》中确定这些流程所需的挨次和方法以确保这些流程的有效操作和把握;
- c) 在《过程方法》或目标方案中确定为确保这些流程的有效运作和把握所需的准则和方法;
- d) 确保获得必要的资源和资讯,以支持这些流程的运作和方法;
- e) 监控、测量和分析这些流程;
- f) 实施必要的行动以达成方案的结果并持续改善这些流程;

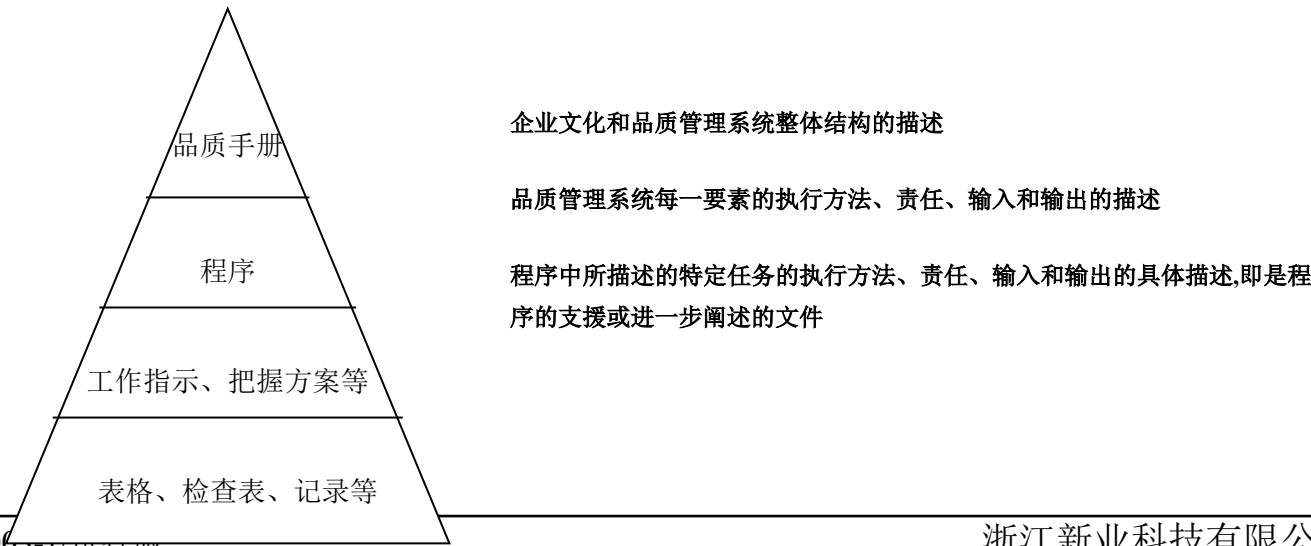
对于选用的任何影响产品符合要求的外包流程, 本公司会对其流程予以把握, 包括相关管理活动,资源供应, 产品实现和测量,以确保外发产品满足客户的要求;

品质管理系统的实施及其有效性通过内部品质审查、流程及产品审查和管理层复审来进行定期的复审和评估, 任何对系统的转变在实施之前均由管理层审核.

4.2 文件的要求

4.2.1 总则

本公司依据 I S O 90 0 1 和 ISO/T S 169 4 9 的要求和公司企业文化制定和维持一个文件化的品质管理系统,以下作为品质管理系统基础的四级文件结构图



文件名称: TITLE:	品质手册	版本-修订 ISS.-REV.	试用版	文件状态 DOC.STATUS
文件编号: REF:	N/A	页数 PAGE: 7 OF 32		

有助于或证明品质管理系统执行的支援文件

在品质管理系统实施过程中,如不同生产文件内容相互之间有抵触, 将依据以下文件的优先次序执行:

- a) 依据客户要求所作的行动方案或工程更改
- b) 流程暂改
- c) 制作指示及流程管制卡
- d) 流程缺陷模式及后果分析
- e) 把握方案
- f) 制作工程指示

4.2.2 品质手册

本手册的编写, 修订及其把握已在 1.0 和 3. 0 部分加以阐述.

4.2.3 文件把握

a) 总则

全部由公司内部制作或从外部取得用以描述及支持品质管理系统动作的文件, 资料或工具均受不同程度的把握, DCC 进行文件和资料把握, 但存贮在个别部门受控环境下的产品专用工具除外。

品质管理系统文件可划分为两类, 即“公司文件”和“外来文件”

1) 公司文件

- 企业文化
- 经营方案
- 内部品质管理系统文件,包括品质手册、运作程序、第三层次文件和表格/检查等
- 流程把握文件, 包括制作资料文件及工具,流程把握方案,F MEA, 流程暂改通知.

2) 外来文件

- 客户文件, 包括由客户供应的规格标准及图纸等
- 标准, 包括与制作和品质有关的国际, 国家和行业标准

b) 文件和资料的审核和发出

- 1) 全部的文件和资料在发出之前要由授权人员进行复核和审批, 文件中心预备一份一览表显示文件和资料的当前版本并发放到全部使用点.
- 2) QA 及/或有关部门经理以缺少文件会对品质管理系统的正常运作产生不良影响为标精确定文件和资料的分发地点, DCC 或指定单位相应地分发文件并作适当把握.
- 3) 部门主管准时从全部使用点拿走过时或作废的文件和资料,或明确标识其过时或作废状态,全

文件名称: TITLE:	品质手册	版本-修订 ISS.-REV.	试用版	文件状态 DOC.STATUS
文件编号: REF:	N/A	页数 PAGE: 8 OF 32		

部留作法律用途或学问保存的过期文件和资料，DCC 或有关单位将其作明显标识并与现时使用中的文件分开放置。

4) 客户工程规格和标准及其修订会在两个工作周内准时地进行可行性复审,执行日期会作记录, APQP 小组与相关部门协调以执行这些规格和标准及其修订本, 包括全部相关文件的内容更新, DCC 准时向相关部门分发规范和标准及其修订本。

5) APQP 小组复审客户制作资料中所参考的国际, 国家或行业规格和标准。QA 经理、DCC 与资料使用部门确保使用这些规格和标准的最新版本, 或者证明现行使用的版本照旧有效。

c) 文件和资料更改
除非有指定, 文件和资料的更改要由文件及资料的原审核人进行复核和审批, 文件和资料的更改部分应作简短说明。

4.2.4 品质记录的把握

- a) 各部门经理介定能显示符合特殊要求和品质管理体系有效运作的品质记录。
- b) 品质记录均要求字迹清楚，它们由原发出部门或 DCC 进行收集, 归档和保存，并维持合适的贮存把握和环境条件以防止变质、损坏或遗失，对其配以适当的索引以便利取阅。
- c) 品质记录的保存时间由法规、客户、ISO 9001 和 ISO / TS 16949 文件要求或介定, 超过保存期间的品质记录以作废处理或加以清楚标记。
- d) 依据合同要求, 品质记录可在双方同意的时限内供应应客户或其代表人进行评估。
- e) 经 PPAP 小组确认，旧产品的记录假如为新产品资格认可所需, 则保存于新产品档案中。

5.0 管理职责

5.1 管理层承诺

最高管理层已建立并执行一个品质管理系统并承诺维护该系统和持续改善其有效性, 产品实现过程及其支持过程的有效性和效率将会在每次管理层复审会议上由最高管理层加以评估。

除非另有指定，本手册中的“管理层”是指品质管理系统范围中全部的经理。“最高管理层”是指董事会 / 总经理。

5.2 客户导向及满足

最高管理层确保客户要求被介定和符合以达至客户满足，并以不同的沟通方式来维持公司与客户间的双边

文件名称: TITLE:	品质手册	版本-修订 ISS.-REV.	试用版	文件状态 DOC.STATUS
文件编号: REF:	N/A	页数 PAGE: 9 OF 32		

利益关系。

营业部通过电子邮件、传真，电话或会议与客户进行日常沟通。当争辩到规范，工程提问和技术提升及期望等具体问题时,将会涉及相关部门如 PPE、QA、ME 等。市场部通过调查来确定被选择客户的满足程度和期望。

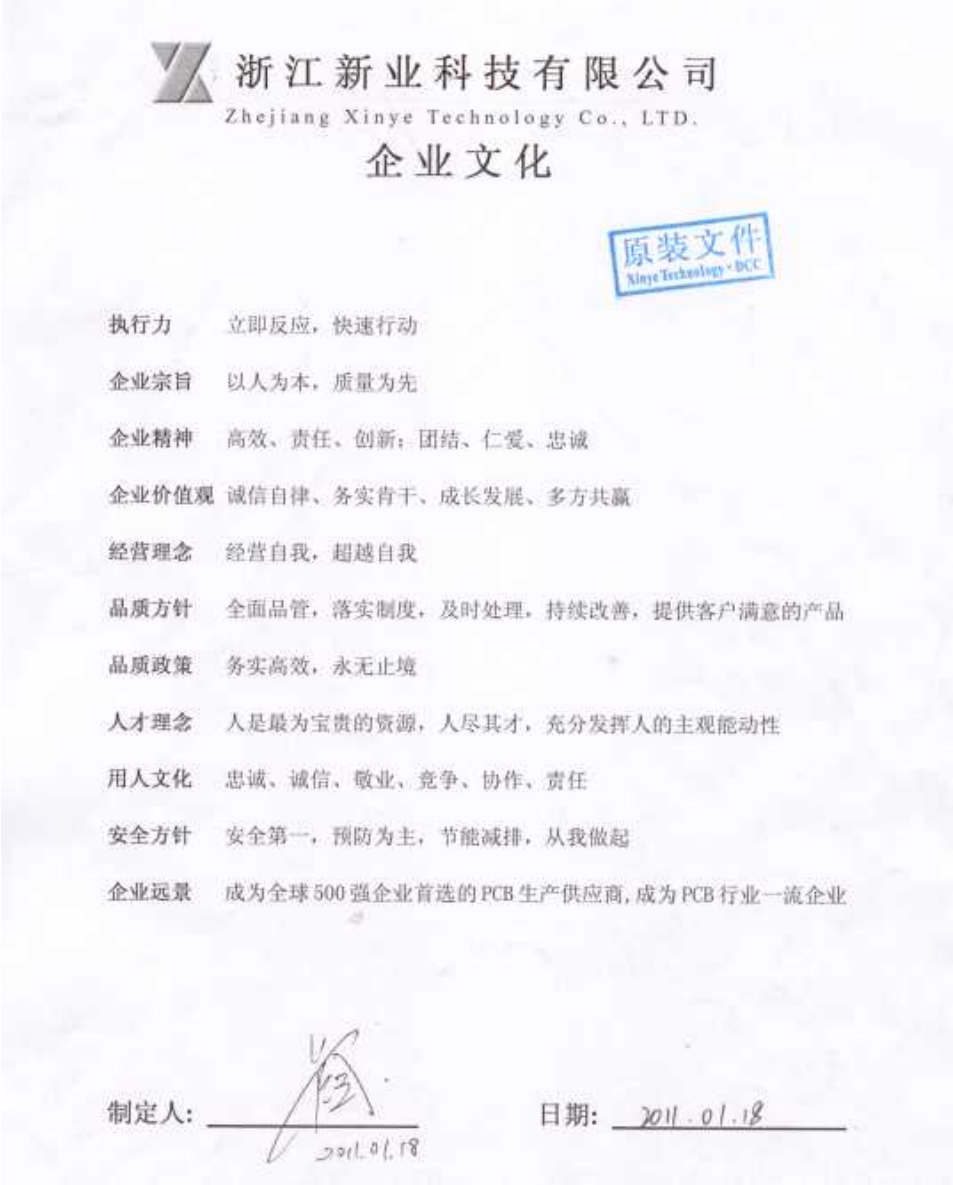
- 通知认证机构**
- 当公司被客户确认为下列状况之一时，QA 经理须在 5 个月工作日内通知认证机构；
- 汽车产品客户审核出严峻不符合项需要改善；
 - 汽车产品客户 “停止新业务—出于品质方面的要求"

5.3企业文化:

公司品质方针：

全面品管，落实制度,准时处理,持续改善，供应客户满足的产品

文件名称: TITLE:	品质手册	版本-修订 ISS.-REV.	试用版	文件状态 DOC.STATUS
文件编号: REF:	N/A	页数 PAGE: 10 OF 32		



通过培训、张贴,或其它方式向公司的每一个员工传达公司方针

企业文化由最高管理层制定,并经总经理审批,它表达了最高管理层对品质的承诺.

管理层通过公开呈现, 培训及直接沟通等方式确保公司的各阶层均能理解企业文化并贯彻实施.

5.4 策划

5.4.1 品质目标

最高管理层会在经营方案中介定反映客户需求的品质目标和度量值以落实企业文化,这些品质目标

文件名称: TITLE:	品质手册	版本-修订 ISS.-REV.	试用版	文件状态 DOC.STATUS
文件编号: REF:	N/A	页数 PAGE: 11 OF 32		

和度量值将会被定期复审以确认其有效性。

部门经理依据经营方案中介定的品质目标来设定用以评估品质管理系统表现及其有效性的可测量的品质目标,。管理层会定期对品质目标进行复审及认可并依据实际状况加以修订。

5.4.2 品质管理系统策划

方案是显示公司意向和策略的最高层受控文件,经营方案由最高管理层予以认可且包括产品生产周期、客户服务、培训、成本、交货及产品牢靠性这些长期和短期的目标和方案，收集所需资料的方式得到维持。

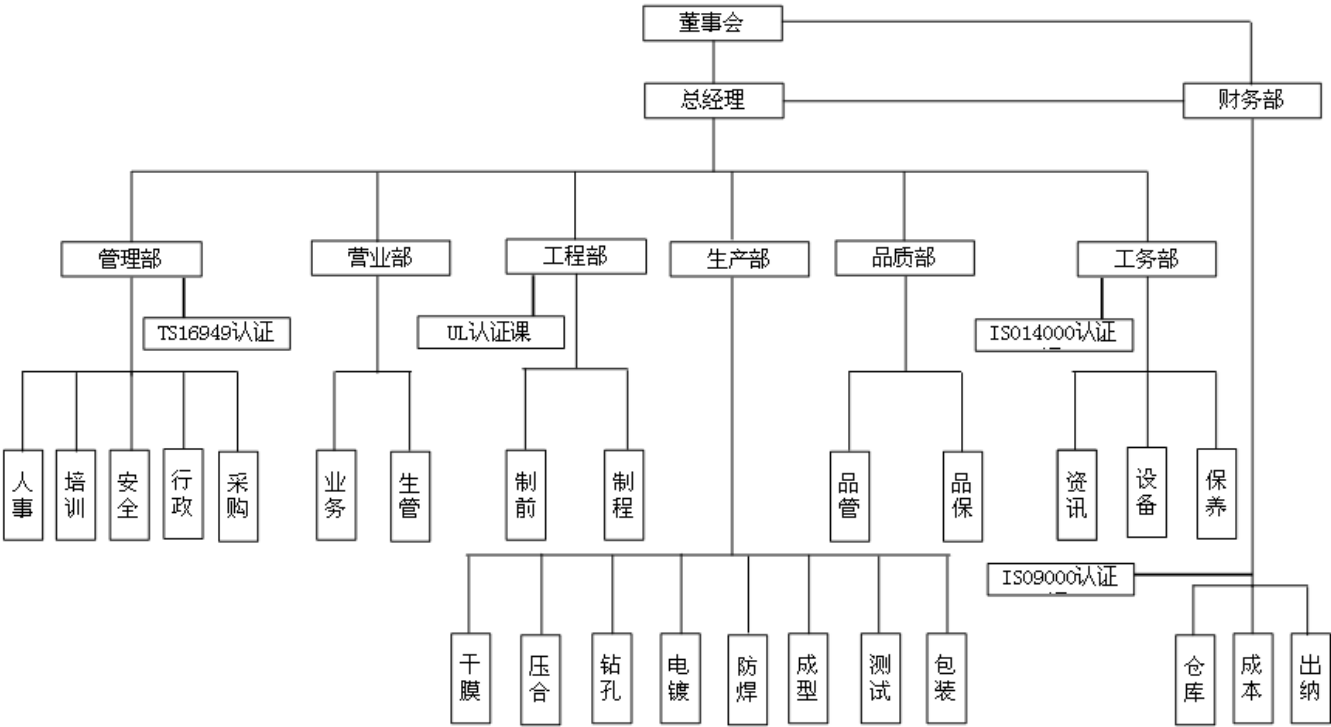
管理层代表会依据客户要求和经营方案对品质管理系统进行规划，在规划品质管理系统的变更和执行这些变更的过程中,品质管理系统的完整性将会通过诸如内部品质审查的方式得到维持。
每个产品在生产前都会依据品质管理系统的要求进行生产前品质规划，在规划品质管理系统的变更和执行这些变更的过程中,品质管理系统的完整性将会通过诸如内部品质审查的方式得到维持.

5.5 职责,权限和沟通

公司组织架构;

文件名称: TITLE:	品质手册	版本-修订 ISS.-REV.	试用版	文件状态 DOC.STATUS
文件编号: REF:	N/A	页数 PAGE: 12 OF 32		

浙江新业科技有限公司
组织架构图



5.5.1 职责和权限

为维持本品质管理系统的有效运作，全部部门经理均有责任：
管理其负责部门的整体运作，与其它部门进行协调以解决产品/流程中消灭的不符合；
指定各班次的负责人，监控下属的工作，以达到规定的要求：

若经理不在,除非有特殊指派,否则他们的直接下属自动履行品质手册中介定的职责。
除此之外,各管理者在品质管理系统范围内的主要职责如下：

a) 董事会

- 董事会是公司的最高策略的制订者，他（她）们负责公司总体方针、政策和运作，并为公司事业大计导航和引路，他直接或通过他的代表间接参与公司的管理，确保按公司政策办事并使生产的产品满足客户的要求。

b) 总经理

- 指导公司全面的运作,包括厂部和帮助部门

文件名称: TITLE:	品质手册	版本-修订 ISS.-REV.	试用版	文件状态 DOC.STATUS
文件编号: REF:	N/A	页数 PAGE: <u>13</u> OF <u>32</u>		
- 审批企业文化、品质手册、经营方案、公司目标 - 介定和审批组织结构; - 供应必要的资源以维持和改善公司的运作 - 监察和复审公司的整体表现 - 管理工厂内生产及帮助部门的整体运作 - 制定和复审品质和生产方面目标 - 监控和管理品质和生产以达到目标 - 为维持和改进本厂运作供应必要的资源 - 确保最佳的物料消耗和使用 - 制订和实施人力资源政策 - 确保聘请充分及有资格的雇员以满足公司的要求 - 确保有效地供应适当的培训课程 - 确保管理层与员工之间有效的信息沟通 - 制定及实施各类行政政策 - 管理包括食宿、运输、健康及平安、环境卫生及洁净等行政系统 - 执行包括食宿、运输、健康及平安、环境卫生及洁净等行政活动 - 定期与政府部门联系,协调有关的平安规定 - 维护一个包括程序,设备与人力的高效率消防系统 - 供应培训并向全体员工沟通防火信息 - 统筹消防疏散学习 - 与政府消防部门协商 - 雇用合适的人员以满足本公司的人力需求 - 集中整理培训需要和统筹需要的培训课程 - 监控培训的有效性 - 向全部员工传达包括企业文化在内的管理层信息 c) 营业部 - 统筹经营方案的复审 - 衡量客户满足并分析市场趋势 - 统筹合同复审活动 - 协同总经理建立经营策略和方针,以使公司稳定、健康进展. - 供应最新的经营方案及猜测给管理层,以便制定投资、营运及品质方案。 - 引导并供应相关指南,以便业务部能更好地服务客户。 - 收集市场动态及与之相关的技术进展信息,供应应管理层,以便争辩及建立公司的总体的进展战略。 - 为成品建立和维持一个有效的包装及出货系统				

文件名称: TITLE:	品质手册	版本-修订 ISS.-REV.	试用版	文件状态 DOC.STATUS
文件编号: REF:	N/A	页数 PAGE: 14 OF 32		
- 与相关部门相协调以确保全部的订单都能在指定交货期内按时生产和出货 - 建立和保证一个机敏牢靠的物料仓存把握系统 - 管理物料及产品的把握系统 d) 品质经理 - 管理厂部 Qualit y 的整体运作 - 向高层管理者汇报品质管理系统的有效性和表现 - 就品质事项访问与客户和供应商协商 - 监察和复审公司的整体表现 - 帮忙管理工厂内生产及帮助部门的整体运作 - 建立和指导整体品质策略和政策 - 指导品质管理系统的建立和改善 - 为全部品质活动安排必要的资源 - 从品质的角度帮忙工程部和生产部解决技术事项 - 协同总经理建立经营策略和方针,以使公司稳定、健康进展. - 按 ISO 9 0 0 1/QS9 0 0 0 / I SO14001&I S O/T S 1 6 949 标准要求, 建立公司质量管理体系。 - 确保在公司内部进行适当的沟通以加强质量管理体系有效性. - 建立改进及客户反馈跟踪程序,以确保客户完全满足。 - 制订公司品质目标和部门目标 - 驱动各相关资源和活动,努力达成公司品质目标及部门分目标。 - 监控生产和质量管理体系运行的有效性及效率。 - 依据过程力量和客户要求,确保制订和更新过程工艺标准文件 - 维护和保存检验和试验记录以便作为供应合格要求的证据. - 负责对产品进行特殊检查和验证。 - 参与解决日常生产中消灭的问题,必要时停止生产以订正品质问题 e) 管理部 - 制订和实施选购政策 - 指导选购系统以确保有效运作 - 促进供应商的进展 - 整体监控供应商的表现 - 管理厂部的选购系统以确保所选购的物料符合规定的要求 - 与供应商协商以取得最佳的选购条件 - 促进供应商的进展 - 监控供应商的表现				

文件名称: TITLE:	品质手册	版本-修订 ISS.-REV.	试用版	文件状态 DOC.STATUS
文件编号: REF:	N/A	页数 PAGE: <u>15</u> OF <u>32</u>		
- 制订和实施人力资源政策 - 确保聘请充分及有资格的雇员以满足公司的要求 - 确保有效地供应适当的培训课程 - 确保管理层与员工之间有效的信息沟通 - 制定及实施各类行政政策 - 管理包括食宿、运输、健康及平安、环境卫生及洁净等行政系统 - 执行包括食宿、运输、健康及平安、环境卫生及洁净等行政活动 - 定期与政府部门联系, 协调有关的平安规定 - 维护一个包括程序,设备与人力的高效率消防系统 - 供应培训并向全体员工沟通防火信息 - 统筹消防疏散学习 - 与政府消防部门协商 - 雇用合适的人员以满足本公司的人力需求 - 集中整理培训需要和统筹需要的培训课程 - 监控培训的有效性 - 向全部员工传达包括企业文化在内的管理层信息,协调相关的培训以及实行订正和预防行动 f) 工程部 - 评估各工序的产能 - 评估生产物料的适合性, 设备及流程的力量 - 建议合适的物料、设备、流程,把握以达到最佳的产品质量及生产力 - 制定和审批流程把握方式 - 对一些特殊的工序进行首板评估 - 参与解决日常生产中消灭的问题 - 介定产品搬运,贮存和保存的方式 - 统筹厂房布局方案和建筑活动 - 统筹设施、设备和流程方案,并监控其有效性 - 于生产前复审客户的工程要求 - 于大量生产前管理样板生产 - 参与解决日常生产中消灭的问题 - 管理内部制作指示和制作工具的预备工作 - 建立和维护一个工程更改系统 - 统筹 APQP、PPAP 和可行性复审活动 d) 工务部 - 统筹厂房布局规划和基础建设活动 - 管理设备保养系统和紧急修理服务				

文件名称: TITLE:	品质手册	版本-修订 ISS.-REV.	试用版	文件状态 DOC.STATUS
文件编号: REF:	N/A	页数 PAGE: <u>16</u> OF <u>32</u>		
- 为日常操作和通讯维持一个有效的电脑系统 - 当电脑系统消灭故障时,实行快速的反应行动 e) 生产部经理 - 管理劳动力以最佳的成本猎取最大的生产率 - 安排劳动力以满足生产排期 - 参与解决日常生产中消灭的问题 - 依据品质方案管理工序检查和测试活动 - 制定和维持一个生产线上高效率的产品标记和追溯系统 f) 财务部 - 维持一个有效的财务系统 - 监控品质成本 - 为物料建立和维持一个有效的贮存、搬运和保存系统 - 管理物料及产品的收货和发送系统 5.5.2 内部沟通 公司内部沟通以不同的方式如会议、内部联络单、通告、厂刊、建议箱等方法进行。沟通可以为单向或双向的，可包括员工询问或建议，公司企业文化的宣扬,品质目标和表现以及客户满足的信息。 5.5.3 知会管理层 不合格标准的产品或流程，要按流程把握程序、不合格品把握程序、订正及预防行动程序及其它有关程序快速通知负责订正行动的各部门经理。 5.6 管理层复审 5.6.1 总则 由 QA 经理统筹和主持的管理层复审会议每年进行一次，以确保品质系统的持续符合和有效性，会议将复审整个品质管理系统的全部，包括在经营方案中所定的目标，表现趋势、品质成本和企业文化，会议会确认行动项目的责任人,并跟进和复审行动的有效性。会议记录会被保存以作为达到经营方案中所规定之品质目标和客户是否满足的证据。 5.6.2 评审输入 管理层复审输入包括,但不限于以下方面的资讯： a) 客户审查结果; b) 客户反馈; c) 流程表现和产品符合性; d) 预防和订正行动的状况; e) 上次管理层复审的跟进行动; f) 可能影响品质管理系统的更改; g) 改进的建议;				

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/988001124127006050>