



质量管理手册

依据 GB/T 19001-2016 idt ISO 9001:2015 编制

文件编号：DBJM-QMS-2021

版本号：A / 0

受控状态：

受 控

发 放 号：①

编 制：管理体系小组

审 核：张健龙

批 准：张恒远

发布日期:2021-01-08

实施日期:2021-01-08

德标精密钢管（湖北）有限公司

发布

发布声明：此《质量手册》内容版权为德标精密钢管（湖北）有限公司所有，此文件自生效日期起开始执行，由本公司人事行政部予以受控发行，各持有者应妥善保管及维护。未经本公司最高管理层批准，任何人均不得以任何方式对本质量手册内容进行复制、传阅或外泄。

**手 册 目 录**

0.0	文件更改控制页.....	1
0.1	公司概况.....	3
0.2	公司组织机构图.....	5
0.3	质量手册颁布令.....	7
0.4	质量管理体系职责分配表.....	8
1	质量手册说明.....	15
2	公司方针.....	13
3	公司目标.....	14
4	公司环境.....	15
4.1	理解公司及其环境.....	15
4.2	理解相关方的需求和期望.....	15
4.3	确定管理体系的范围.....	15
4.4	质量管理体系及其过程.....	15
5	领导作用.....	16
5.1	领导作用和承诺.....	16
5.2	质量方针.....	18
5.3	组织的岗位、职责和权限.....	18
6	策划.....	23
6.1	应对风险和机遇的措施.....	23
6.2	质量目标及其实现的策划.....	24
6.3	变更的策划.....	25
7	支持.....	26
7.1	资源.....	26
7.2	能力.....	28
7.3	意识.....	29
7.4	沟通.....	29
7.5	成文信息.....	31
8	运行.....	32
8.1	运行策划和控制.....	32
8.2	产品和服务的要求.....	36
8.3	产品和服务的设计和开发（不适用）.....	37
8.4	外部提供的过程、产品和服务的控制.....	37
8.5	产品和服务提供.....	39
8.6	产品和服务的放行.....	40
8.7	不合格输出的控制.....	41
9	绩效评价.....	42
9.1	监视、测量、分析和评价.....	42



管 理 手 册 目 录

9.2	内部审核.....	43
9.3	管理评审.....	44
10	改进.....	46
10.1	总则.....	48
10.2	不合格和纠正措施.....	48
10.3	产品和服务管理改进创新.....	49
附录1	程序文件清单.....	50
附录2	质量管理过程清单.....	51
附录3	产品生产工艺流程图.....	52
附录4	质量目标分解.....	53



1. 公司概况

德标精密钢管（湖北）有限公司成立于2018年9月，公司是以生产，加工，销售为主的液压钢管企业。公司生产的钢管以德国 DIN2391 标准系列高精密度液压无缝钢管。钢管采用宝钢提供的优质管坯材料，生产过程严格执行产品标准，采用先进的现代化生产管理与质量管理，以求得钢管质量工艺精益求精。钢管经过酸洗、冷轧、冷拔，然后采用先进的高温热处理技术（NBK 状态）生产出的精密液压钢管，是精密冷拔后的无缝管通过无氧回火处理消除表面和内部应力后再经过磷化防锈处理制成。产品尺寸精度高，延展性好，容易加工弯成各种需要的形状而管子截面不会缩小或变扁；管子表面精度高、经无氧回火处理后表面硬度适中易于卡套连接，内孔和表面经磷化防锈处理后无需酸洗除锈可直接安装。

公司积极开拓市场和精心设计，并按照现代企业制度要求，不断提高企业管理水平，生产经营保持了良好的发展势头。历经多年的发展，公司积淀了厚重的企业文化，形成了“不甘落后，争创一流；不怕挫折，锲而不舍；不畏艰难，勇挑重担；不计名利，乐于奉献”的优良传统。全体员工力争做到具备遵章守规、不断进取、追求完美的职业精神；吃苦耐劳、不断开拓、勇于超越的创业精神；学以致用、不断实践、永不懈怠的学习精神；竞争合作、不断创新、和衷共济的团队精神。

公司名称：德标精密钢管（湖北）有限公司

公司注册地址：中国湖北省宜昌市高新区白洋园区德标产业园

公司办公地址：中国湖北省宜昌市高新区白洋园区德标产业园

统一社会信用代码：91420500MA496NMD42

法人代表：张恒远

公司类型：德标精密钢管（湖北）有限公司（自然人投资或控股有限责任公司）

邮政编码：523925

电 话：(086) 86-0769-85243786 85029864 85564571

传 真：(086) 86-0769-85029964

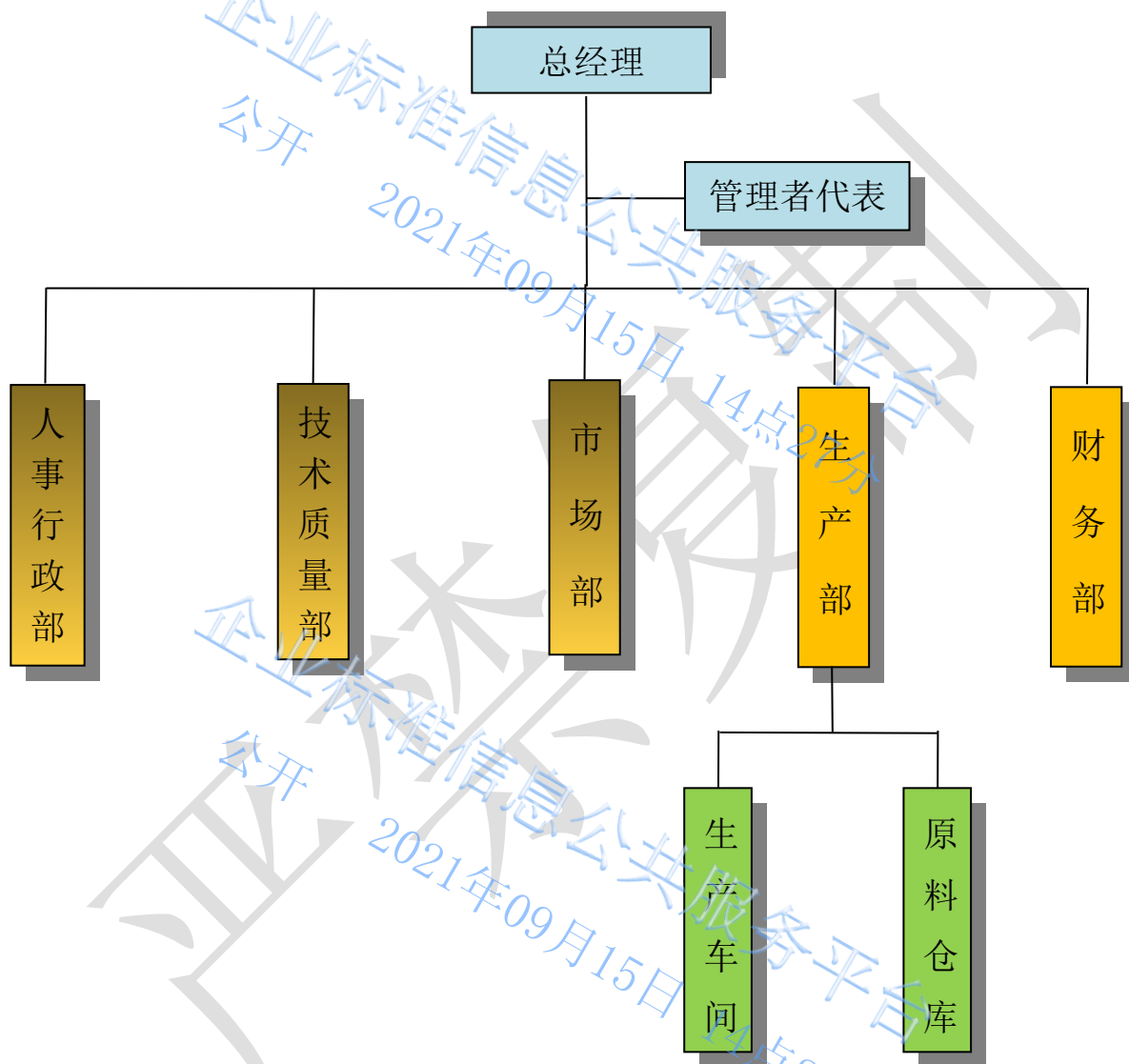
公司网址：<https://www.dgdebiao.com>

公司邮箱：Z_J26@163.com

联 系 人：薛建龙



0.2 公司组织机构图



管理体系组织架构图

德标精密钢管（湖北）有限公司管理体系组织架构图



0.3 颁布令

为不断提升公司整体管理水平和核心竞争能力，改进和健全质量管理体系，提高质量管理水平和产品和服务的质量，确保产品和服务满足顾客要求，增强公司参与市场的竞争能力，我公司根据 GB/T 19001-2016《质量管理体系 要求》，并结合公司的实际情况，改版编制了本质量管理手册，符合国家、行业和地方有关法律、法规要求。

本质量管理手册，是公司质量管理体系运行应遵循的纲领性和规范性的文件。对外作为本公司提供给第二方、第三方审核证实公司质量管理的基础性文件，全体员工必须深刻理解并认真贯彻执行，对内用于规范本公司的质量管理活动。

本手册现予以正式批准颁布，并于 2021 年 1 月 8 日起正式实施。全公司员工必须严格按手册规定的内容贯彻执行，提高质量管理意识，尽职尽责，实施产品和服务，杜绝安全事故，不断追求提高产品和服务，以满足顾客和相关方当前和未来的需要。持续改进并努力提高质量管理体系的有效性。

本公司所编制的其他管理体系文件，必须与质量管理手册一致。

总经理：张恒远

2021 年 1 月 8 日

4 管理体系职责分配表

DBTM-QMS-2021		GB/T 19001-2016		部门职责分配表						
质量手册对应条款		质量管理体系要求		管理层	人事行政部	市场部	技术质量部	生产部	财务部	
4	组织所处的环境	4	组织所处的环境							
4.1	理解组织及其环境	4.1	理解组织及其环境	●	○	○	○	○	○	
4.2	理解相关方的需求和期望	4.2	理解相关方的需求和期望	●	○	○	○	○	○	
4.3	确定质量管理体系的范围	4.3	确定质量管理体系的范围	●	○	○	○	○	○	
4.4	质量管理体系及其过程	4.4	质量管理体系及其过程	●	○	○	○	○	○	
5	领导作用	5	领导作用							
5.1	领导作用和承诺	5.1	领导作用和承诺	●	○	○	○	○	○	
5.1.1	总则	5.1.1	总则	●	○	○	○	○	○	
5.1.2	以顾客为关注焦点	5.1.2	以顾客为关注焦点	●	○	○	○	○	○	
5.2	质量方针	5.2	质量方针	●	○	○	○	○	○	
5.3	组织的岗位、职责和权限	5.3	组织的岗位、职责和权限	●	○	○	○	○	○	
				●	○	○	○	○	○	
6	策划	6	策划							
6.1	应对风险和机遇的措施	6.1	应对风险和机遇的措施	●	○	○	○	○	○	
6.1.1	ISO9001:2015	6.1.1	ISO9001:2015	●	○	○	○	○	○	
6.1.2	ISO9001:2015	6.1.2	ISO9001:2015	●	○	○	○	○	○	
6.2	质量目标及其实现的策划	6.2	质量目标及其实现的策划	●	○	○	○	○	○	
6.2.1	ISO9001:2015	6.2.1	ISO9001:2015	●	○	○	○	○	○	
6.2.2	ISO9001:2015	6.2.2	ISO9001:2015	●	○	○	○	○	○	
6.3	变更的策划	6.3	变更的策划	●	○	○	○	○	○	
7	支持	7	支持							
7.1	资源	7.1	资源	○	●	○	○	○	○	
7.1.1	总则	7.1.1	总则	○	●	○	○	○	○	
7.1.2	人员	7.1.2	人员	○	●	○	○	○	○	
7.1.3	基础设施	7.1.3	基础设施	○	○	○	○	●	○	
7.1.4	过程运行环境	7.1.4	过程运行环境	○	○	○	○	●	○	
7.1.5	监视和测量资源	7.1.5	监视和测量资源	○	○	○	●	○	○	
7.1.6	组织的知识	7.1.6	组织的知识	○	●	○	○	○	○	
7.2	能力	7.2	能力	○	●	○	○	○	○	
7.3	意识	7.3	意识	●	○	○	○	○	○	
7.4	沟通	7.4	沟通	●	○	○	○	○	○	
7.5	成文信息	7.5	成文信息	○	●	○	○	○	○	
7.5.1	总则	7.5.1	总则	○	●	○	○	○	○	



5.2	创建和更新	7.5.2	创建和更新	◎	●	◎	◎	◎	◎	
5.3	成文信息的控制	7.5.3	成文信息的控制	◎	●	◎	◎	◎	◎	
8	运行	8	运行							
8.1	运行的策划和控制	8.1	运行的策划和控制	◎	◎	◎	●	◎	◎	
8.2	顾客的要求	8.2	顾客的要求	◎	◎	●	◎	◎	◎	
8.3	产品的设计和开发	8.3	产品的设计和开发	◎	◎	◎	●	◎	◎	
8.4	外部提供的过程、服务的控制	8.4	外部提供的过程、服务的控制	◎	◎	●	◎	◎	◎	
8.5.1	产品提供的控制	8.5.1	产品提供的控制	◎	◎	◎	◎	●	◎	
8.5.2	标识和可追溯性	8.5.2	标识和可追溯性	◎	◎	◎	◎	●	◎	
8.5.3	顾客或外部供方的财产	8.5.3	顾客或外部供方的财产	◎	◎	●	◎	◎	◎	
8.5.4	防护	8.5.4	防护	◎	◎	◎	◎	●	◎	
8.5.5	交付后活动	8.5.5	交付后活动	◎	◎	◎	◎	●	◎	
8.5.6	更改控制	8.5.6	更改控制	◎	◎	◎	◎	●	◎	
8.6	产品的放行	8.6	产品的放行	◎	◎	◎	●	◎	◎	
8.7	不合格输出的控制	8.7	不合格输出的控制	◎	◎	◎	●	◎	◎	
9	绩效评价	9	绩效评价							
9.1	监视、测量、分析和评价	9.1	监视、测量、分析和评价	●	◎	◎	◎	◎	◎	
9.1.1	总则	9.1.1	总则	●	◎	◎	◎	◎	◎	
9.1.2	顾客满意	9.1.2	顾客满意	◎	◎	●	◎	◎	◎	
9.1.3	分析与评价	9.1.3	分析与评价	●	◎	◎	◎	◎	◎	
9.2	内部审核	9.2	内部审核	◎	●	◎	◎	◎	◎	
9.3	管理评审	9.3	管理评审	●	◎	◎	◎	◎	◎	
10	持续改进	10	持续改进							
10.1	总则	10.1	总则	●	◎	◎	◎	◎	◎	
10.2	不合格和纠正措施	10.2	不合格和纠正措施	◎	◎	◎	●	◎	◎	
10.3	持续改进	10.3	持续改进	●	◎	◎	◎	◎	◎	



5. 管理者代表任命书

为了组织和协调建立质量管理体系，实施并保持质量管理体系的有效运行，依据 GB/T 19001-2016 标准的要求，现任命 **薛建龙** 为本公司管理者代表，并负责质量管理体系事务。

管理者代表的职责是：

1. 确保质量得到建立和保持；
2. 向最高管理者报告质量管理体系的绩效，包括改进的需求；
3. 在整个公司内促进满足顾客要求和质量意识的形成；
4. 就质量管理体系有关事宜对外联络以及相关方的协商；
5. 总经理授权的其他职责与权限。

总经理：张恒远

2021 年 1 月 8 日



质量手册说明

1.1 公司主营业务

公司主要产品是：精密高压钢管的制造。

1.2 编制依据

本手册系依据 GB/T 19001-2016《质量管理体系 要求》与本公司的实际相结合编制而成，包括：

- a) 公司质量管理的范围，它涵盖了 GB/T 19001-2016（除 8.3 条款以外）标准的全部要求；
- b) 对质量管理体系所包括的过程顺序和相互作用的表述。

1.3 适用范围

本手册适用于公司质量活动的管理，其范围涵盖德标精密钢管（湖北）有限公司的精密高压钢管制造全过程。本手册覆盖区域为：公司管理和运行的所有职能部门。

通过质量管理，对公司产品和服务实现过程实施有效控制，同时进行不断的质量改进，以提供满足顾客、相关方和适用的法律法规要求的产品和服务。本手册也适用于外部质量保证和体现遵守相关法律法规的目的；通过第二方、第三方的审核，用以证实公司提供合格产品和服务的能力，用以证实公司采取切实可行的措施，以及持续改进的愿望。

1.4 引用标准及相关法律法规

本《质量手册》主要引用了以下标准和法律法规，公司还将不断探讨和使用这些标准最新版本的可能性。

- 1.4.1 GB/T 19000-2016《质量管理体系 基础和术语》
- 1.4.2 GB/T 19001-2016《质量管理体系 要求》
- 1.4.3 GB/T 19011-2018《管理体系 审核指南》
- 1.4.4 《中华人民共和国产品质量法》
- 1.4.5 《中华人民共和国安全生产法》
- 1.4.6 《中华人民共和国劳动法》
- 1.4.7 《中华人民共和国合同法》
- 1.4.8 《中华人民共和国宪法》
- 1.4.9 《中华人民共和国刑法》

其他精密高压钢管行业适用的国家、行业有关的质量的法律法规等。

注：以上标准和法规凡是注明日期的引用文件，仅注明日期的版本适用于本文件，未注明日期的引用文件，以最新标准和法规为准。

1.5 关于要求不适用的说明

本公司所有产品均按顾客图纸和要求完成，本公司负责产品的制造和服务，故 GB/T 19001-2016 标准中的 8.3 条款不适用。

我公司组织各部门对“8.3 产品和服务的设计开发”进行了不适用条款的评审，公司生产的产品工艺成



、稳定，评审结果为不适用，输出风险为零，不实施 8.3 条款，不会对提供合格的产品造成不利影响，以及增强顾客满意的能力或责任，公司经评审决定，8.3 条款要求不适用。

1.6 术语和定义

1.6.1 GB/T 19000-2016《质量管理体系 基础和术语》界定的术语和定义适用于本文件。

1.6.2 常用术语解释

1.6.2.1 公司、本公司——指德标精密钢管（湖北）有限公司，在 GB/T 19001-2016 中称之为组织。

1.6.2.2 相关方——指可影响决策或活动、受决策或活动所影响，或者自认为受决策或活动影响的个人或组织。本公司指顾客、监理、设计方、供方、政府监督部门、员工、周围社区居民以及经许可进入公司工作场所的外来人员。

1.6.2.3 产品和服务——本文指环网柜、分支箱、开闭所的生产和安装等服务。

1.6.2.4 审核——指为获得“审核证据”并对其进行客观的评价，以确定满足“审核准则”的程度所进行的系统的、独立的并形成文件的过程。

1.6.2.5 内部审核——客观地获取审核证据并予以评价，以判定组织对其设定的质量体系审核准则满足程度的系统的、独立的、形成文件的过程。

1.6.2.6 审核员——经证实具有实施审核的个人素质和能力的人员。

1.6.2.7 持续改进——指为了实现对整体产品质量绩效的改进，根据组织的质量方针(3.16)，不断对质量管理体系进行强化的过程。

1.6.2.8 纠正措施——指为消除已发现的不符合或其他不期望情况的原因所采取的措施。

1.6.2.9 文件——指信息及其承载媒体。

1.6.2.10 不符合——指未满足要求。

1.6.2.11 组织——指具有自身职能和行政管理的公司、集团公司、商行、企事业单位、政府机构、社团或其结合体，或上述单位中具有自身职能和行政管理的一部分，无论其是否具有法人资格，国营或私营。

1.6.2.12 程序——指为进行某项活动或过程所规定的途径。

1.6.2.13 记录——指阐明所取得的结果或提供所从事活动的证据的文件。

1.7 质量手册的作用、结构和内容

1.7.1 质量手册作用

本手册是公司质量管理体系运行应遵循的纲领性的文件。编制和保持本手册的目的为：

- a) 建立文件化的质量管理体系并保持正常运行和持续改进；
- b) 以质量管理体系为核心，逐步建立一个完整的管理平台，提高公司综合管理水平；
- c) 提高公司的竞争力、效率和效益；
- d) 对外完整的介绍本公司的质量管理体系；
- e) 全面贯彻质量方针，实现质量目标和管理承诺，提高产品和服务，提高顾客满意度；



f) 质量手册作为公司全员培训的教材之一，通过学习培训，使员工对本公司质量方针、目标的实现形成共识，强化员工事业心、责任感以及质量意识；

g) 为第一、第二、第三方质量管理体系审核提供依据。

1.7.2 质量手册结构

为了符合本公司经营活动实际运作情况，现将手册构成作如下说明：

《质量管理手册》——依据 GB/T 19001—2016 标准编制，适用于质量管理活动：资质范围内的精密高压钢管制品的研发和制造。同时作为提供给第一方、第二方和第三方审核的依据；对导入的管理体系标准中能够整合的部分加以具体的规定。

1.7.3 质量手册内容

a) 手册的编制

本手册的表述为了符合本公司的产品和服务特点，并体现手册结构的逻辑性，从第 4 章起章节号与 GB/T 19001—2016 标准的条款号基本保持一致，为了表述质量管理可能增加个别章节。

b) 手册内容的说明

《质量管理手册》的第 4—10 章，整合了公司质量管理体系导入标准关于管理体系总要求及文件要求、管理职责和资源管理的内容，从而形成规范性文件；质量管理体系中的其它规范性文件，可以直接引用或加以阐述。

1.8 手册的管理

1.8.1 总则

a) 本条款规定的手册的管理，适用于对《质量管理手册》的管理。

b) 管理内容

对手册的编制、发放、修改和换版等环节进行管理，确保本手册所选定标准及与本公司实际相一致，并使在用版本始终有效。

1.8.2 职责

a) 总经理批准并发布质量手册。

b) 人事行政部是质量手册的归口管理单位。

c) 手册的持有者负责所持有手册的管理。

1.8.3 控制要求

1.8.3.1 手册编制

a) 手册由管理者代表组织人员编写，并组织有关单位评审会签、审核后，送总经理批准发布。

b) 手册的内容必须符合所选定标准的要求，且结合本公司实际情况，体现本公司的特点。

c) 手册应编号，表明版次和受控状态。

d) 为便于识别，手册采用国家标准的内容以宋体字表述，解释和说明以楷体字表述。

1.8.3.2 手册发放

a) 手册发放的数量、场合应经批准。

b) 手册的发放应履行签字手续，本公司内发放的手册均为受控最新版本。手册和持有者应妥善保管手册，不准转送他人，若调离原岗位，应将手册交回发放部门。



c) 未经允许手册不准私自复印。

1.8.3.3 手册修改。

a) 手册修改前，应按《文件信息控制程序》规定填写《记录表/文件更改申请单》，经总经理批准；对重要修改应重新组织对手册进行评审。

b) 由人事行政部负责根据批准后的《记录表/文件更改申请单》按要求修改并在手册附录上做出记录。

c) 若手册修改属于换页，应归其归口管理部门派人执行，并收回作废页。手册持有者在附录上做好记录。

1.8.3.4 手册换版

手册在下述情况下应换版

a) 导入的标准换版；

b) 内、外部环境发生重大变化；

c) 管理评审决定修改；

d) 手册多次修改后，执行《文件信息控制程序》规定。

e) 手册换版的编制与审批同本章节 1.8.3.1，换版时应收回原版手册。

1.9 缩略语

1.9.1 QMS—质量管理体系的缩写，取英文 Quality management system 的第一个字母。

1.9.2 Q—为 GB/T 19001-2016 标准的简称，本手册每个条款后括号中的 Q-*** 批注为该标准中对应的条款。

1.10 手册编制：公司体系小组

1.11 手册审核：薛建龙

1.12 手册批准：张恒远

1.13 手册管理：人事行政部

1.14 手册编号：DBJM-QMS-2021



公司质量方针

- 质量方针：诚实、贴心、高效、卓越。

质量方面的承诺：

公司以“诚实、贴心、高效、卓越”作为经营理念。体现了以顾客为关注焦点的经营承诺。关注顾客的需求，不断向顾客提供满意的服务，使我们公司持续发展壮大；体现了持续改进、精益求精的经营思想。追求创新、持续改进，不断提高产品和服务，让顾客满意，树“思创”品牌。

总经理：张恒远

2021年1月8日

3 公司质量目标

- ◇ 质量目标：2021年公司要达到以下目标：

- 1、产品出厂合格率：100%；
- 2、顾客满意率：≥85%；

总经理：张恒远

2021年1月8日



组织环境

4.1 公司所处的内外部环境（涉及条款--Q-4.1）

本公司领导层确定了企业目标和战略方向，通过各部门收集信息、识别、分析和评价，公司管理会议讨论研究，明确了与公司目标和战略方向相关，并影响其实现质量管理体系的各种外部和内部因素，包括国际、国内、地区和本地的各种法律法规、技术、竞争对手、市场变动和价格、文化、社会和经济因素，企业的价值观、文化、知识和以往绩效等相关因素，包括需要考虑的有利和不利因素或条件，还包括受公司影响或能影响公司的环境状况。

公司确定了与所承担产品和服务相关的法规标准、使用需求、保障条件等影响因素。

公司通过实施、策划“6.1 应对风险的机遇和措施”，明确了环境分析的职责，相应的准则，通过适宜的方法对这些内部和外部问题的相关信息进行监视和评审，确保充分识别风险，消除风险，降低或减缓风险，充分利用可能的发展机遇，保证实现企业效益和质量管理体系预期结果。

公司通过编制法律法规清单、顾客满意度分析、合格供方分析等方式对这些内部和外部因素的相关信息

4.2 相关方需求及期望分析（涉及条款--Q-4.2）

公司相关方关注公司持续提供的产品和服务是否符合顾客要求，以及生产经营的合规情况。公司明确了影响企业绩效或受到企业经营影响的相关方包括公司的所有者、顾客（如：经销商、直接客户等）、外部供方（如：产品和服务所需的原材料、辅料的供方）、上级组织（如：质量技术监督局、市场监管局）、顾客委员会、员工、媒体、行业协会、非政府组织、政府和法律监督部门（如：税务部门、劳动局、安监局、环保局）、周围社区居民以及经许可进入公司工作场所的外来人员或社会人员（如：访问者）等，通过调查、访谈了解上述相关方的要求。

同时每年通过访谈、网站向社会告知企业联系方式和经营情况，持续与相关方沟通，了解相关方要求，对他们的要求进行评审，适用时确定为合规义务。

4.3 管理体系的范围（涉及条款--Q-4.3）

4.3.1 公司在策划质量管理体系时，考虑到公司目前内外环境和影响因素，根据相关方的要求和公司产品和服务的全过程，在本手册中明确了管理体系的边界和适用性，见 1.1、1.5。对不适用的要求，公司通过评审决定。

4.3.2 质量管理体系范围的界定：

4.3.2.1 本公司制造现场地理位置及体系涉及的部门：中国湖北省宜昌市高新区白洋园区德标产业园，本手册覆盖的管理体系活动的区域和场所包括人事行政部、市场部、技术质量部、生产部、财务部等涉及产品的服务现场和部门。

4.3.2.2 本公司的产品范围：**精密高压钢管**。

4.3.2.3 本公司产品和服务的过程管理范围：**精密无缝钢管的生产（法规强制要求范围除外）**。

4.3.2.4 不适用条款说明：见 1.5。

4.3.2.5 外部多场所说明：本公司无外部场所。

4.3.2.7 外包状况说明：本公司无外包加工过程。

4.4 管理体系及其过程（涉及条款--Q-4.4）



4.1 建立质量管理体系的目的：

- ❖ 为了使公司提供的产品和服务使顾客满意，牢固地树立公司的质量形象，并不断提高顾客满意度，扩大市场占有率。
- ❖ 为了表达公司应尽的社会责任，保护环境，做好污染预防，节约能源资源，实施可持续发展的企业发展模式。
- ❖ 为了体现公司以员工为本的承诺，对风险实施控制，避免事故发生，确保生产安全。
- ❖ 质量管理体系能够提供持续改进的框架，通过质量管理体系的建立，使公司有效地控制所有与质量有关的过程，并不断识别实际的和潜在的质量问题，寻求持续改进的机会，使公司的总体绩效不断提高。
- ❖ 为了保证公司平衡发展，从而向顾客、相关方及员工提供一种信任，通过建立绿色健康的工作环境，以获得市场的竞争优势并在环境保护中保持自律，争取以有序和高效的方式实现长期成功。

4.4.2 公司质量管理体系总体概述：

本公司通过贯彻 GB/T 19001-2016 标准，建立质量管理体系，它们是公司整个管理体系的有机组成部分。建立质量管理体系，旨在实现公司制定的方针和目标，达到相关方满意，并使本公司不断改进其整体绩效，为推动可持续发展奠定良好基础。

为了实施质量管理体系，本公司运用了 GB/T 19001-2016 中与其它导入标准，采用 PDCA 循环模式，建立、实施、保持和持续改进管理体系，包括所需过程（见附录 2：质量管理过程清单）及其相互作用。

通过实施以下活动，确定管理体系所需的领导、策划、支持、运行、绩效评价和改进等过程及其在整个公司内的应用：

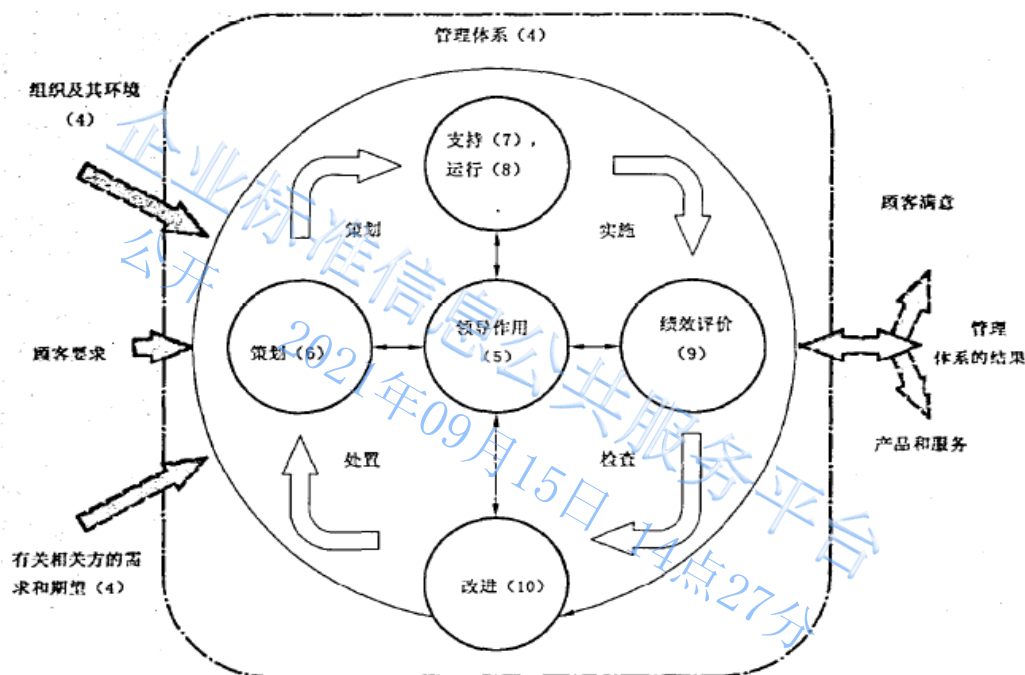
- a) 确定这些过程所需的输入和期望的输出；
- b) 确定这些过程的顺序和相互作用；
- c) 确定和应用所需的准则和方法（包括监视、测量和相关绩效指标），以确保这些过程的有效运行和控制；
- d) 确定这些过程所需的资源并确保可获得；
- e) 分配这些过程的职责和权限；
- f) 按照 6.1 的要求应对风险和机遇；
- g) 评价这些过程，实施所需的变更，以确保实现这些过程的预期结果；
- h) 改进过程和管理体系。

4.4.3 根据标准要求，结合公司实际需要，公司：

- a) 公司根据产品和服务过程控制要求，制定相应的程序文件、管理制度、作业指导书、工艺文件等体系文件，支持质量管理体系各过程运行；
- b) 保留确认过程按策划进行的证据文件。



质量管理体系的基本框架如下列图示：



注：括号中的数字表示本标准的相应章。

质量管理体系框架图（图1）

4.4.4 质量管理体系的运作，将促进本企业追求持续满足相关方要求，为此而确定有助于实现顾客接收的产品和服务的过程，并保持这些过程受控。质量管理体系提供了持续改进的框架，增加相关方满意的可能性，并向组织本身及其相关方提供信任。

5 领导作用

5.1 领导作用和承诺（涉及条款--Q-5.1）

5.1.1 总则

总经理认识到公司管理体系的重要性，通过实施以下活动体现其领导作用和承诺：

a) 对质量管理体系的有效性负责；

b) 确保制定质量管理体系的方针和目标，并与公司内外部环境因素相适应，与战略方向相一致，确保质量方针在界定的质量管理体系范围内：

①适合于组织的性质和规模；

②包括产品质量绩效的承诺；

③包括遵守有关的适用法律法规要求及组织应遵守的其他要求的承诺；

④为制定和评审质量目标提供框架；



⑤形成文件，付诸实施，并予以保持；

⑥传达到所有在组织控制下工作的人员，旨在使其认识到各自的产品质量义务；

⑦可为相关方所获取；

⑧定期评审，以确保其与组织保持相关和适宜；制定的质量目标是公司在质量业绩方面的追求，它们用作评价本公司的质量管理体系运行的有效性；

c) 确保质量管理体系要求融入组织的业务过程；

d) 促进使用过程方法和基于风险的思维；

e) 为质量管理体系的建立、实施和持续改进提供人力、财力、物力、设备、设施、原材料、技术等资源支持并确保资源的获得；

f) 采取通过考核、培训、分享知识、奖励制度等方式向公司的全体员工及时传达满足顾客要求和法律、法规要求的重要性，树立和增强全员的质量意识，并将顾客需求和期望转化为公司的质量保证要求，沟通有效的质量管理和符合质量管理体系要求的重要性；

g) 确保管理体系实现预期结果；

h) 促使人员积极参与、指导和支持他们为管理体系的有效性做出贡献；

i) 推动持续改进；

j) 支持其他相关管理者在其职责范围内发挥领导作用；

k) 向公司的全体员工及相关方作出对产品质量持续改进的承诺，同时作出保证遵守其他要求的承诺。

5.1.2 以顾客及其他相关方为关注焦点

在总经理领导下组织公司人员开展以下活动，证实以顾客为关注焦点的领导作用和承诺：

a) 确定、理解并持续满足顾客要求以及适用的法律法规要求；

b) 确定和应对能够影响产品和服务符合性以及增强顾客满意能力的风险和机遇；

c) 始终致力于增强顾客满意。

5.1.2.1 总经理将增强顾客满意作为公司的根本追求，确保顾客的要求得到确定并予以满足；并遵守环境法律、法规及相关要求，控制重要环境因素的影响，做好污染预防视为组织的基本社会责任。

5.1.2.2 市场部编制《顾客满意度调查控制程序》，以顾客为关注焦点，实施预防控制，确保顾客的要求和法律、法规要求予以满足，增强顾客满意；

全面理解顾客的需求和期望，在法律、法规、国家或行业标准规定的范围内，将顾客的需求和期望转化为组织的需求，予以满足；通过手册8.2.2、9.1条款的实施结果予以证实。

工作程序概要如下：

5.1.2.2.1 确定顾客需求和期望：

a) 了解本公司的顾客群，并确定目标顾客；

b) 界定公司的竞争市场；

c) 分析并评价市场的竞争情况；

d) 确定公司主要产品和服务对用户的相对价值；

e) 识别公司在竞争市场中具有的机会，公司的竞争优势和弱势。

以上各步骤的实施将主要由市场部编制《顾客满意度调查结果及分析报告》，并将其报告公司领导层。

5.1.2.2.2 《顾客满意度调查结果及分析报告》中应最大限度的识别和理解顾客的需求和期望，必要时，由技术质量部、技术质量部分别将其转化成用技术语言描述的要求，包括产品和服务要求、过程要求和质量管理



体系要求，并将这些要求传达到公司各个层次以及供方，结合公司方针、目标予以展开，制定措施以满足顾客要求，在成本允许的情况下尽量考虑产品和服务所涉及的其他影响。

5.1.2.2.3 使转化成的需求得到满足

- a) 公司的产品和服务及强制性国家和行业标准的规定。
- b) 顾客的需求和期望会不断更新，法律法规及强制性国家标准和行业标准的要求也会随时间而修订，因此公司转化的要求及已建立的质量管理体系也应随之更新，从而满足要求。
- c) 随着社会的进步，相关方在质量上的要求也会日趋严格，公司应不断提高质量业绩，履行应尽的社会责任。

5.2 质量方针（涉及条款--Q-5.2）

5.2.1 制定方案

总经理制定、实施和保持质量方针（见本手册第2章节）：

- a) 适应公司的宗旨和环境并支持公司战略发展方向，包括其活动、产品和服务的性质、规模和环境影
- 响；
- b) 为制定目标提供框架；
- c) 包括了满足适用要求的承诺，其中包含其他与公司所处环境有关的特定承诺；
- d) 包括履行其合规义务的承诺；
- e) 包括了持续改进质量管理体系以提升绩效的承诺。

质量方针是公司总经理发布的公司质量方向业绩的价值取向；质量方针体现了公司的质量追求及顾客的期望和要求，质量方针体现了公司的社会责任及满足相关方的要求，和公司的郑重承诺。

5.2.2 沟通方针

公司在本手册中对方针进行公开声明，在公司内部会议进行宣讲、沟通，组织全员培训，确保全体员工能够准确理解其含义并在工作中贯彻落实质量方针。在与相关方沟通时，可向相关方说明公司质量方针。

5.3 组织内的岗位、职责和权限（涉及条款--Q-5.3）

公司根据职能建立组织结构，确保整个组织内相关岗位的职责、权限得到分派、沟通和理解（见本手册章节0.2组织结构图和章节0.4-0.6三体系职责分配表）。

总经理确保组织内相关角色的职责、权限得到分配、沟通和理解。

总经理分配职责和权限，以：

- a) 确保质量管理体系符合标准的要求；
- b) 确保各过程获得其预期输出；
- c) 报告管理体系的绩效及其改进机会（见10.1），特别向总经理报告；
- d) 确保在整个公司推动以顾客为关注焦点；
- e) 确保在策划和实施管理体系变更时保持其完整性；
- f) 确定各级、各部门、各岗位质量责任，建立并实施质量责任追究与激励制度。

总经理指定管理者代表分管质量管理体系工作。

5.3.1 工作职责

5.3.1.1 公司总经理根据公司实际情况，确定各部门职责和权限，形成文件，下发到各单位。各组负责人根



本组的职责和权限，确定本组的岗位设置及各岗位职责权限。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，确保公司质量管理体系的有效进行（详见公司《部门职责规划及岗位职责说明书》）。
总经理确保：

- a) 质量管理主管部门独立行使职权；
- b) 对最终产品和服务和质量管理负责；
- c) 顾客能够及时获得产品和服务问题的信息；

5.3.1.2 人事行政部负责编制公司《部门职责规划及岗位职责说明书》。

5.3.1.3 人事行政部负责编制《信息交流控制程序》。

5.3.2 工作程序概要

5.3.2.1 在确定公司各部门及人员的职责和权限时，首先明确公司的组织机构（见本手册第 0.3 章节公司组织机构图），规定各层次的关系及沟通路线：

- ❖ 相关工作的接口；
- ❖ 为完成规定的任务所必须的自主权，报告与沟通的路线；
- ❖ 为完成这些任务所承担的责任；
- ❖ 明确各自岗位上的工作目标；
- ❖ 明确所应开展的活动和必须遵循的程序。

5.3.2.2 制定《部门职责规划及岗位职责说明书》规定各层次的岗位职责及人员任职条件，作为公司进行人力资源管理的基本依据，公司通过文件的形式向员工进行传达。

5.3.2.3 确保在公司内建立适当的信息沟通过程，并确保对质量管理的有效性进行沟通，公司的信息沟通采取如下措施：

- a) 公司制定《信息交流控制程序》统一规范信息交流及沟通的管理工作。
- b) 内部信息沟通
 - ❖ 公司的管理方针、管理体系要求及质量目标，通过本手册、程序文件的宣传贯彻到员工；国家新近颁布的法律法规及要求，及时在公司内部通报。
 - ❖ 公司的有关部门对于从内部信息交流中或外部渠道获取的信息，均进行认真分析，若某一信息使质量管理体系得到改善，则应于采纳，作为改善质量管理体系的依据。
 - ❖ 公司以培训、座谈、会议及合适的媒体，向公司各层级及全体员工通报质量改善绩效等信息。
- c) 外部信息沟通
 - ❖ 通过适当的宣传手段向外界宣传公司质量方针和质量绩效。
 - ❖ 相关方要求提供质量信息时，给予提供。

5.3.3 职责和权限

本章节仅采用《部门职责规划及岗位职责说明书》中的部分内容，适用于公司内对质量管理体系有关管理层、各职能部门和有关人员岗位的职责、权限的规定。

1 总经理

公司总经理对本公司产品和服务管理绩效全面负责，其质量管理职责是：

- 1) 全面主持公司的经营、管理工作；
- 2) 负责组织制定和批准质量方针和目标；



负责质量管理手册的批准；

- 4) 负责任命公司质量管理者代表；
- 5) 主持管理评审，对质量管理体系的有效性及其适宜性负责；
- 6) 批准《管理评审计划》、《管理评审报告》，审定质量改进的重大决策、质量目标并组织有效实施；
- 7) 批准年度内部审核计划、改进计划和年度员工培训计划；
- 8) 批准年度综合计划；
- 9) 监督各部门的体系运行及协调各部门的运作；
- 10) 负责组织公司对外物业拓展及其他经营项目开发工作、主持重大物业管理项目或其他经营项目的合同及标书评审工作。
- 11) 贯彻执行有关质量法律法规和其它要求事项；
- 12) 为质量管理体系运行提供实施、管理及改善所需要的资源，包括人力资源、专项技能、技术和财务资源等；

2 管理者代表

- 1) 在总经理领导下开展工作，协助总经理完成公司经营、管理发展的方向、目标等重大决策；
- 2) 按照 GB/T 19001-2016 标准要求建立健全质量管理体系，并确保质量管理体系所需的过程控制活动得到实施和保持；
- 3) 向最高管理者报告质量管理体系业绩及改进的需求；
- 4) 组织内部审核，制定年度审核计划，批准内部审核实施计划和内部审核报告，审核《质量管理手册》；
- 5) 拟制管理评审计划及管理评审报告；
- 6) 组织内部反馈信息的处理及纠正措施的监督实施；
- 7) 对内部质量审核中出现的问题拥有裁决和奖罚权；
- 8) 在公司内树立满足顾客需求意识及产品质量的意识；
- 9) 负责与咨询机构、认证机构等外部各方的联络；
- 10) 负责组织对重大质量调查处理。

3 人事行政部职责

- 1) 制订公司中长期人才战略规划，负责 GB/T 19001-2016 管理体系内审和质量运行状态的检查与考核。
- 1) 制定公司人事管理制度，各部门人事管理权限与工作流程，组织、协调、监督制度和流程的落实。
- 2) 核定公司年度人员需求计划，确定各机构年度人员编制计划。
- 3) 定期进行市场薪酬水平调研，提供决策参考依据。
- 4) 负责指导、协助员工做好职业生涯规划。
- 5) 负责员工招聘、入职、考核、调动、离职管理。（禁止任何人未经过规定程序擅自随意介绍人员上岗）。
- 6) 负责公司管理人员和员工的人事档案、劳动合同管理。
- 7) 负责组织二级、三级培训，即对员工技能的培训工作。协助组织各专业序列技术职务的考试与评聘。
- 8) 负责调查、处理各种工作失职，违规违纪案件和劳务纠纷。
- 9) 负责公司年度培训计划的制订与实施；负责 GB/T 19001-2016 管理体系文件和资料的控制。
- 10) 负责监督、指导公司各部门及各管理处的考核培训工作。



- 11) 制订公司年度教育培训经费的预算并进行管理和使用。
- 12) 负责定期进行员工满意度调查，开发沟通渠道。
- 13) 协调与有关政府部门，监督管理机构及业内单位的关系。
- 14) 完成领导安排的其他工作；跟进会议决议的落实，协调部门之间的沟通工作和政府媒体的公关。
- 15) 协助总经理制定公司发展战略，经营目标和公司年度工作计划并组织实施。
- 16) 负责统筹管理公司的行政、后勤、车辆、信息及其他行政管理工作。
- 17) 负责组织安排公司各种会议，负责会议记录，会议决议事项和督办工作。
- 18) 负责外来公司的来往信函及接待工作。
- 19) 负责统筹管理公司的合同和档案资料。
- 20) 组织督促各部门各种工作计划、工作流程、规章制度的编制并负责监督实施。做好成本核算，负责组织公司财务成本和利润计划的制定和实施。
- 21) 负责对公司资金使用计划审核和对使用情况监督，管好、用好资金。
- 22) 对往来结算户随时清理结算，督促市场部及时催收款。
- 23) 严格执行财务管理制度和会计人员规则，认真审查报销单据。
- 24) 严格费用开支，加强成本管理。搜集、整理、积累历年各项原始资料。
- 25) 对公司经济活动进行财务分析，向总经理提供综合性财务分析报告，为公司提供经营决策依据。

4 技术质量部职责

- 2) 负责新产品的制过程的设计和开发工作；
- 3) 负责新产品设计中与市场部、生产部等相关部门的沟通和信息的传递；
- 4) 负责新产品实现过程的工艺策划和有关技术文件、检验标准的编制；
- 5) 负责产品生产过程中的技术指导；
- 6) 负责产品工艺改进工作；
- 7) 负责本部门质量管理体系的持续改进和纠正措施的落实。
- 8) 负责 GB/T 19001-2016 管理体系文件的制定、编制、培训、实施监控与维持和改进。
- 9) 负责处理其他与运作质量有关的事务。
- 10) 对公司各部门的工作进行检查、监督、协调与考核。
- 11) 负责监管各部门、部门责任目标书、工作计划书的完成情况。
- 12) 组织实施公司内部质量审核活动。
- 13) 完成领导安排的其他工作。

5 市场部职责

- 1) 负责新项目信息的收集，市场调研、分析及开发。
- 2) 负责拟定投标方案和市场拓展方案，协助领导对项目合同的评审。
- 3) 负责新项目的前期准备工作和顾客关系的协调与沟通；作好新项目的接管工作。
- 4) 负责顾客要求的识别；
- 5) 负责组织合同评审；
- 6) 负责与顾客沟通和有关信息的传递；



负责产品交付后服务活动的实施；

- 8) 负责货款的回收；
- 9) 负责顾客满意度调查和分析；
- 10) 负责本部门质量管理体系的持续改进和纠正措施的落实；
- 11) 根据公司可能采购的所有材料进行详细的市场调研，明确不同供应商可能供应的材料的质量、价格及供应商的供货能力，制定采购战略并为总经理提供决策依据。
- 12) 根据公司物料采购的品种、规格和批量，负责进行市场调查，选择合格的供方并定期进行市场调查及供方资质评审。
- 13) 负责各类物品的采购工作，确保按时完成各项采购任务，并保证所采购的物料质量符合要求。
- 14) 每种原材料采购必须有多家供应商，并优选 2~3 家做相对固定的供应商。
- 15) 根据生产部及其它部门报批的《请购单》实施采购。
- 16) 应急情况电话请示总经理后应急采购，事后补办《应急采购补批单》；保证供货及时性；减少原料的差额比率，降低运输成本。
- 17) 对每个供应商所有资料建立详细档案；建立供应商往来明细。
- 18) 建立完整、有序、详细的采购档案，做到账目准确无误、方便查阅。
- 19) 通过与供应商之间的合作，定期对每个供应商的货物品质、交货期限、价格、服务、信誉等进行分析，确定优先合作伙伴。
- 20) 多与供应商联系或定期与供应商会面，多了解信息，增加双方信任。
- 21) 供应市场制定分析、评估。随时关注国际和国内相关形势，便于掌握市场动向。对供应市场每月进行分析，掌握市场情况，及时应对措施。按时完成公司领导交办的其他工作。

6 生产部职责

- 1) 负责组织编制各设备安全操作规程；
- 2) 负责建立设备管理台账，做好生产设施的定期保养工作记录；
- 3) 负责监督生产作业现场 6S 管理和督促操作员做好设施的日常维护工作；
- 4) 负责生产进度的控制、生产过程参数监控及产品质量控制；
- 5) 负责生产现场产品的标识和可追溯性的控制；
- 6) 督促库管员作好原辅材料及成品库房的日常管理；
- 7) 负责本部门质量管理体系的持续改进和纠正措施的落实；
- 8) 全公司物流管理工作计划与费用预算的制定、审批与实施工作；
- 9) 公司物流系统的设计、调整，以及对货物储存、运输、调拨等工作进行管理。
- 10) 掌握发货与库存的动态变化，协助市场部做好要货计划，增强生产部门的预见性，以利于及时安排生产作业计划。
- 11) 对相关业务信息及时与市场部、市场部、财务部、物流商进行沟通协调，并维系好与各利益相关者的良好关系。
- 12) 组织对订单的分解、处理工作，办理好市场部确认的退换货等业务。
- 13) 保证生产部所属三个部门正常运作的准确无误与高效率。



负责本部门的员工管理与考核工作。

11 财务部

- 1) 严格按照《会计法》等有关法律法规建立公司会计核算的制度和体系。
- 2) 制定公司计划、统计及内部财务管理制度，认真实行统计、会计监督。严格遵守财务纪律。
- 3) 编制公司年度财务综合计划、收支计划、成本计划及财务预算等，并对计划预算实行监控，促进各项经济目标和指标完成。
- 4) 按期做好年、季、月度财务报表，做到帐表相符、帐证相符、帐帐相符。
- 5) 做好成本核算，负责组织公司财务成本和利润计划的制定和实施。
- 6) 负责对公司资金使用计划审核和对使用情况监督，管好、用好资金。
- 7) 对往来结算户随时清理结算，督促各管理处及时催收款。
- 8) 严格执行财务管理制度和会计人员规则，认真审查报销单据。
- 9) 严格费用开支，加强成本管理。搜集、整理、积累历年各项原始资料。
- 10) 对公司经济活动进行财务分析，向总经理提供综合性财务分析报告，为公司提供经营决策依据。
- 11) 负责监督公司所属财产的管理，做好固定资产的盘点、登记、造册、编号、立档工作。确保公司财产完好无缺。
- 12) 负责建立各管理处物资财产登记簿，并监督管理情况，每半年进行清点一次。
- 13) 根据税法规定依法纳税并向有关单位报送财务报表，配合审计、税务、财政等业务部门的审计、检查等工作。
- 14) 对各管理处的财务管理及核算进行指导、监督，促进经济效益的提高。
- 15) 负责与税务、银行、工商等部门和客户的沟通联络。
- 16) 完成领导安排的其他工作。

12 质检员

- a) 严格按照产品和服务标准进行评价，判断产品和服务的符合性，作出结论并做好记录，对产品和服务的符合性负责。
- b) 做好检验和试验状态标识和隔离工作。
- c) 质检员有权越级反映质量问题。

13 内审员

- a) 充分理解公司的质量方针及目标，熟练掌握 GB/T 19001-2016 标准和公司质量管理体系文件；
- b) 认真做好审核准备，独立完成内审检查表的编写，善于交流和沟通，能够对质量管理体系运行情况作出客观判断；
- c) 对内审中发现的质量不合格项不符合进行跟踪验证，并对其效果作出公正评价。

其他部门和人员的职责和权限见《部门职责规划及岗位职责说明书》。



策划

6.1 应对风险和机遇的措施（涉及条款—Q-6.1）

6.1.1 总则（涉及条款—Q-6.1.1）

公司在策划管理体系时，考虑到影响公司目标和战略方向和质量管理体系绩效的内外因素、公司相关方的要求和质量管理体系的范围，并确定与环境因素、合规义务和4.1、4.2中识别的其他问题和要求相关的需要应对的风险和机遇，以便：

- a) 确保质量管理体系能够实现其预期结果；
- b) 增强有利影响；
- c) 避免或减少不利影响；
- d) 实现改进。

公司确定质量体系范围内的潜在紧急情况，包括可能具有环境影响的潜在紧急情况。

公司保持以下内容的文件化信息，见《风险识别评估及控制程序》：

——需要应对的风险和机遇。

公司根据风险分析结果，策划应对这些风险和机遇的措施，包括规避风险，为寻求机遇承担风险，消除风险源，改变风险的可能性和后果，分担风险，或通过明智决策延缓风险。实施新实践，推出新产品和服务，开辟新市场，赢得新顾客，建立合作伙伴关系，利用新技术以及能够解决组织或其顾客需求的其他机会。

明确如何在质量管理体系过程中整合并实施这些措施；评价这些措施的有效性。

应对风险和机遇的措施应与其对于产品和服务符合性的潜在影响相适应。

6.2 目标及其实现的策划（涉及条款—Q-6.2）

a) 公司已制定文件化的质量目标，其内容见本手册第 0.3 章节，质量目标与提供合格产品和服务以及增强顾客满意相关。

b) 质量目标目标是对质量方针的展开，也是公司各职能和层次上所追求并加以实现的主要工作任务；质量目标是公司以顾客为关注焦点和满足相关方要求的具体体现，也是评价质量管理体系有效性的重要的判定指标；以及持续改进和遵守适用的法律法规和其他要求的承诺。

c) 公司每年以司字号文的形式发布《公司质量目标及目标分解表》，使质量目标在各相关职能部门和各层次上加以展开，使质量目标的实现能具体落实，并作为对公司质量目标的实现情况定期进行总结和评价的依据。

d) 质量目标的测量：

质量目标是可测量的，在作业层次上要求能具体化，质量目标的测量为评定质量管理体系的有效性提供了判定指标。

❖ 各层次上分解后的目标值的实现，各组每月初向技术质量部书面统计报告，对目标的完成情况进行通报；



❖ 每年要进行阶段诊断、分析、调整分目标的设定，为最终质量目标的实现提供充分的依据。

e) 质量目标通过管理评审进行评审；应考虑可选的技术方案，财务、运行和经营的要求，以及相关方的观点；质量目标在公司内外部环境发生较大变化时，适时更新。

f) 质量目标的贯彻执行：

❖ 公司的质量管理体系运行强调全员参与，发挥每位员工在各自岗位上的作用，员工的工作质量意识将是产品、工程质量业绩增长的根本保证。

❖ 重点抓质量职能的落实，推进岗位标准化，职能工作流程化，管理工作程序化。

❖ 树立以人为本的原则，将所开展的“5S”管理(整理、整顿、清扫、清洁、素养)与质量管理体系的运行结合起来。

❖ 明确规定协调方式，处理好部门之间接口关系，信息渠道畅通，使质量管理体系具备自我完善、持续改进的功能。

❖ 加强员工的培训，提高企业内在素质。

❖ 始终坚持产品和服务、安全第一的原则，以安全生产规范操作来防止污染、安全事故及火灾事故的发生，做好污染预防及安全事故预防。

❖ 开展全员参与的质量控制活动，提倡不断的质量改进活动，采用科学的统计技术方法为持续改进业绩提供数据支持。

❖ 开展全员节约的活动，减少能源及原材料的消耗。

❖ 开展科学的实事求是的考核，确保质量目标的落实。

g) 由技术质量部组织制定统一的质量目标，经管理者代表审核，报总经理批准实施。

h) 技术质量部负责对质量目标实施情况进行监督检查。

i) 策划如何实现质量目标时，公司应确定：采取的措施；需要的资源；由谁负责；何时完成；如何评价结果；质量目标评价准则。

6.3 变更的策划（涉及条款—Q-6.3）

a) 公司在下列情况需进行相应的质量管理体系策划：

❖ 按照质量管理标准建立或需改进质量管理体系；

❖ 公司的质量方针和目标发生重大变化；

❖ 公司组织机构发生重大变化；

❖ 公司的资源配置、市场情况发生重大变化；

❖ 现有质量管理体系文件未能涵盖的特殊事项；

❖ 针对单项服务项目的质量管理策划执行本手册 8.1 运行策划及控制。

b) 变更考虑到：

❖ 变更目的及其潜在后果；

❖ 管理体系的完整性；

❖ 资源的可获得性；



❖ 责任和权限的分配或再分配。

7 支持

7.1 资源（涉及条款—Q-7.1）

7.1.1 总则（涉及条款—Q-7.1.1）

本公司建立、实施、保持和持续改进质量管理体系所涉及的资源包括：

- ❖ 有专项技能的人员及专业技术；
- ❖ 财务资源；
- ❖ 厂房、仓库、中转场地、办公用房和生活用房；
- ❖ 生产、施工设备、监视和测量设备和办公设备；
- ❖ 工作环境；
- ❖ 计算机软件；
- ❖ 信息；
- ❖ 销售渠道和供应渠道等。

公司以下面的方式确保有效提供资源：

- a) 确定并提供实施、保持质量管理体系并持续改进其有效性所需的资源。
- b) 确定并提供足够资源，通过满足顾客要求，增强顾客满意。
- c) 对于影响质量的各个环节、公司都制定了相应的程序进行控制，并明确人员和提供适当手段，确保资源提供的充分性、适宜性。
- d) 对具体服务项目通过合同评审，明确资源的需求，编制于产品设计中。
- e) 公司整体资源的配备是否满足管理方针和目标的要求，在管理评审会上给予评审和确认。

已考虑：

- a) 现有内部资源的能力和局限性；
- b) 需要从外部供方获得的资源；
- c) 需要顾客提供的资源。

工作职责：

a) 总经理：负责根据质量管理策划和管理评审的要求，审定和批准与资源配置有关的设备检修计划、采购计划、招聘计划、培训计划、服务项目的资源配置计划，通过设施及设备的添置、大中修、折旧、更新、报废、服务项目的分包及人员的招聘、培训等满足资源需求。

b) 人事行政部：负责对行政办公用房和生活用房等不动产和基础设施的维护管理；负责人员需求的汇总和招聘，负责培训计划的申报和执行，负责处理信息的收集、沟通和利用；负责人员的定员定编。

c) 技术质量部：负责计量检测设备的定期检定及校验，对检测设备运行情况的监控和各项记录；负责设备的大中修，对设备运行情况的监控和各项记录；负责具体安排协调生产设备的检修时间；负责特种设备的年审检定。

d) 市场部：负责对所需资源进行识别，负责采购计划、计划的申报、落实工作。负责对各自厂房、仓



和各事业部办公用房等不动产和基础设施的维护管理；负责为生产设备购置的选型提供技术支持；负责对及时交付产品和服务所需的资源进行配置，编制产品和服务外包计划；负责对生产设备的日常维修；负责服务现场的培训管理；负责服务现场的工作环境管理。

e) 生产部：负责生产部所需物料领用计划的编制。负责服务项目的所需资源配置计划的编制；负责对施工设备的日常维修；负责生产现场的培训管理；负责生产现场的工作环境管理。

7.1.2 人员（涉及条款—Q-7.1.2）

公司确定并提供所需要的人员，以有效实施质量管理体系并运行和控制其过程。

7.1.3 基础设施（涉及条款—Q-7.1.3）

7.1.3.1 生产部确定、提供并维护为达到符合合格产品和服务要求所需的基础设施。适用时，基础设施包括：

- a) 建筑物、工作场所和相关的设施；
- b) 硬件、软件等过程设备；
- c) 运输、通讯及公司信息系统等支持性服务；
- d) 各类监视设备、安全设备设施等。

7.1.4 过程运行环境（涉及条款—Q-7.1.4）

生产部对工作环境的各种要素进行识别、确认和管理，并提供符合要求的工作环境，保证各级人员对工作环境的要求得到满足，从而使产品和产品质量符合规定要求。

7.1.4.1 总体环境

人事行政部负责行政办公区域和生活区的环境卫生；生产现场的各种垃圾分类存放在指定的地点。

7.1.4.2 生产现场

- a) 生产现场的工作环境控制。
- b) 生产部严格依据安全操作规程组织施工，施工人员必须穿戴安全防护用品，合理使用安全防护设施，有针对性地执行各项国家安全技术标准。
- c) 生产部负责对生产现场各单位工作环境进行监督检查。

7.1.4.3 工作氛围

公司营造和谐的工作气氛，提倡团队精神，为员工提供良好的工作氛围，以确保相关方的要求在这种氛围中得到满足。

7.1.5 监视和测量资源（涉及条款—Q-7.1.5）

7.1.5.1 工作职责

- a) 技术质量部①负责对监视和测量设备的校准；根据需要编制内部校准规程；
- ②负责对偏离校准状态的监视和测量设备的追踪处理；
- ③负责对监视和测量设备操作人员的培训、考核；
- ④负责特种设备、压力容器的仪器仪表法定检定。

7.1.5.2 公司建立保持对所有的计量器具的采购、校准和维修进行管理。



监视和测量设备的计量特性应与监视和测量的要求相适应。

7.1.5.3 为确保监视和测量的有效性，测量设备执行以下规定：

a) 公司各单位使用的监视和测量装置按本公司制定的监视和测量装置检定、校准和维修的程序，开展周期校验和检定。对照能溯源到国际或国家标准的测量标准，按照规定的时间间隔或使用前进行校准和（或）检定（验证）。当不存在上述标准时，按本公司制定的校准规程校准。监视和测量装置需取得合格证书或带有表明其校准状态的标识。公司自制非标准专用测量器具，编制操作使用说明书。记录校准或检定（验证）的依据。

b) 在使用前或发现有疑问时，要时进行调整或再调整，由有资格的人员进行操作，或提供明确的作业指导书。

c) 由进行检定校准的测量装置资格单位出具检定证书，并在设备上具有标识，以确定其校准状态。

d) 防止可能使测量结果失效的调整。

e) 在搬运、维护和贮存期间防止损坏或失效，必要时重新校准予以确认。

f) 当发现设备不符合要求时，公司对以往测量结果的有效性进行评价和记录。公司对该设备和任何受影响的产品采取适当的措施。

g) 保持监视和测量设备的校准和检定（验证）结果的记录。

h) 用于监视和测量的计算机软件应经过验证和确认，并保留记录。

i) 服务和检验共用的设备用作检验前，加以校准或校验并作好记录，以证明其能用于产品的接收。

当发现测量设备不符合预期用途时，公司确定以往测量结果的有效性是否受到不利影响，必要时采取适当的措施。

7.1.6 组织的知识（涉及条款—Q-7.1.6）

组织应确定运行过程所需的知识，以获得合格产品和服务。

这些知识应予以保持，并在需要范围内可得到。

为应对不断变化的需求和发展趋势，组织应审视现有的知识，确定如何获取或接触更多必要的知识，并进行所要求的更新。

应将与服务和产品相关的法规、标准、文件作为必备知识，予以应用、保持并适时更新。

注1：组织的知识是组织特有的知识，通常从其经验中获得。是实现组织目标所使用和共享的信息。

注2：组织的知识可以基于：

a) 内部来源（例如知识产权；从经历获得的知识；从失败和成功项目得到的经验教训；获取和分享未形成文件的知识和经验，过程、产品和服务的改进结果）；

b) 外部来源（例如标准；学术交流；专业会议，从顾客或外部供方收集的知识）。

7.2 能力（涉及条款—Q-7.2）

7.2.1 本公司建立、实施和保持文件化的《人力资源控制程序》，统一规范公司的培训管理工作。

本公司对各级人员进行有效的人力资源管理，通过组织机构的管理，明确组织中各部门岗位的能力要求，通过人员技能评价的管理，对上岗人员的能力实施有效控制；在对人员能力判别指标中，人员的教育、培



、技能和经历均给予规定(详见《部门职责规划及岗位职责说明书》及相关任职要求的有关规定)。基于适当的教育、培训、技能和经验,从事影响产品要求符合性工作的人员是能够胜任的。并建立员工档案记载体现其能力的教育、培训或经历。以:

- a) 确定其控制范围内的人员所需具备的能力,这些人员从事的工作影响质量管理体系绩效和有效性;
- b) 基于适当的教育、培训或经历,确保这些人员具备所需能力;
- c) 适用时,采取措施获得所需的能力,并评价措施的有效性;
- d) 保留适当的成文信息,作为人员能力的证据;
- e) 对各级管理者以及对产品和服务有影响的人员,按规定时间间隔进行有关质量管理知识和岗位技能的培训、考核,并按规定要求持证上岗。

注:采取的适当措施可包括对在职人员进行培训、辅导或重新分配工作,或者招聘、分包具备能力的人员等。

7.2.2 人事行政部确定从事影响产品要求符合性工作的人员所需的能力;公司通过招聘考评、培训考核、绩效管理等人力资源管理手段对新招聘和现有从事质量管理活动的人员的能力进行识别,安排有能力人员的上岗或岗位调整,择才施用,用人之长,鼓励和激励各类人员学习服务技能,达到岗位应知应会,以确保各级各类人员能满足本职工作的能力要求。

7.2.2.1 培训目的

通过培训提供满足现有人员的能力获得改善和提高的需求;使他们明确在实现与质量管理体系要求符合性方面的作用与职责;使他们明确偏离规定的运行程序的潜在后果。

7.2.2.2 培训职责

公司人事行政部为员工培训的管理单位,各职能部门为具体培训的实施单位。

以上各单位依据《人力资源控制程序》的规定分别承担相应的培训职责,按员工的实际需求实施培训。

7.2.2.3 培训实施的控制

人事行政部根据需求制定年度员工培训计划,报总经理审批后由专人到实施部门组织具体落实。

7.2.2.4 培训效果评价

公司评价所采取措施的有效性并保持相关记录。公司依据规定的程序考核、评价培训的有效性,对培训合格人员记录有效培训经历,对不合格人员不记录该次培训经历,或重新培训至合格,合格培训经历作为人员能力评价和其它(如上岗、晋级、薪酬)管理的依据。

7.2.2.5 适时评价能力、意识、培训措施实施的有效性。

7.2.2.6 培训记录

公司建立员工培训档案,反映员工的教育资格情况及连续地反映员工技能及经历的提高情况,是对员工能力、意识评价的依据,也是员工岗位安排(或换岗)和考核的主要依据。

7.3 意识(涉及条款—Q-7.3)

管理者代表协助最高管理者在组织内创造良好的工作环境,通过现代企业管理、质量意识的教育培训,加强全体员工的质量意识,使各级人员认识到从事的活动与质量的相关性和重要性,了解所从事工作与实



管理方针、目标、指标及方案的关系。本组织还通过薪酬制度、奖励制度、激励各级人员提高质量意识，确保其控制范围内的相关工作人员知晓：

- a) 质量管理方针；
- b) 相关的质量管理目标；
- c) 他们对管理体系有效性的贡献，包括改进绩效的益处；
- d) 不符合管理体系要求的后果；
- e) 公司的质量文化、岗位的质量责任；
- f) 所从事活动的重要性以及与其他活动的相关性；
- g) 产品和服务不满足规定或预期要求的后果。

7.4 信息交流和沟通（涉及条款—Q-7.4）

人事行政部是公司信息管理的归口管理部门，负责编制并执行《信息交流控制程序》，负责公司信息的收集、贮存、传递、处理和利用，以：

- a) 确定信息的需求；
- b) 建立信息管理制度；
- c) 建立信息系统；
- d) 对信息进行收集、传递、处理、贮存和应用。
- e) 产品和服务信息管理满足顾客的需要。

公司明确为正确评价质量管理水平所需收集的信息及其来源、渠道、方法和职责。收集的信息包括：

- 1) 法律、法规、标准规范和规章制度等；
- 2) 相关方对公司的产品和服务和管理水平的评价；
- 3) 各管理层次产品和服务管理情况及产品和服务的检查结果；
- 4) 公司质量管理监督检查结果；
- 5) 同行业其他公司的经验教训；
- 6) 市场需求；
- 7) 需要保留的记录。

7.4.1 内部沟通（涉及条款—Q-7.4.1）

公司最高管理者建立的内部沟通方式和渠道是：管理评审、内部审核、阶段检查与指导、年度工作会、办公会、例会、调度会、专题研讨会、汇报交流、书面报告、简报、通知、通报、邮件、电话、微信、QQ、钉钉等多种实施形式。确保管理体系运行的各种信息在领导层、部门、员工等各职能和层次之间得到传递和沟通，以推动和促进管理体系持续有效的运行。

沟通及交流内容包括：质量管理相关的信息；参与方针和目标的制定和评审；确保其沟通过程能够促使在其控制下工作的人员对持续改进做出自己的贡献。

7.4.2 外部沟通（涉及条款—Q-7.4.2）

公司按《信息交流控制程序》的规定及其合规义务的要求，就质量的相关信息进行外部沟通。接受外



相关方交流的信息、形成文件并作出回应。

7.5 成文信息（涉及条款—Q-7.5）

7.5.1 总则（涉及条款—Q-7.5.1）

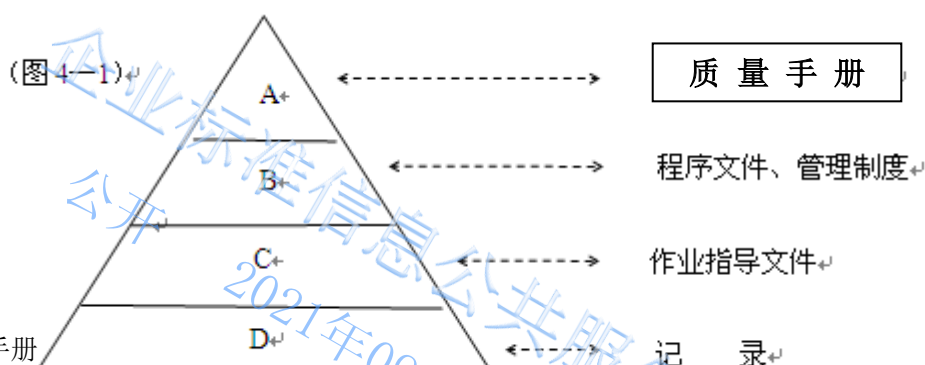
7.5.1.1 公司质量管理体系文件包含以下内容：

- a) 公司形成文件的质量管理方针，质量目标，以及它们的制定方式。
- b) 向公司内部和外部提供质量管理体系整体信息的文件——质量管理手册(包含了方针、目标的阐述)。
- c) 描述为实施质量管理体系所涉及的各职能部门完成管理活动的方法和要求的文件——程序文件、管理制度。
- d) 规定作业层面操作活动途径的作业指导文件，及组织对过程有效策划、运行和控制所形成的文件——作业指导书。
- e) 对所完成的活动或达到的结果提供管理证据的文件——记录。

组织的质量管理体系的成文信息，采用质量手册、程序文件（管理制度）、作业指导书和记录等文件形式。

7.5.1.2 文件分层次管理的说明

本手册文件分层次管理的示意图（图 4—1）所描述的文件分层次管理的分类方法，只限于公司的质量管理体系的文件分类管理。



7.5.1.3 质量手册

公司依据 GB/T 19001—2016 标准编制的质量管理手册内容包括：

- a) 质量管理体系的范围，包括任何不适用的细节和正当的理由；
- b) 为质量管理体系编制的形成文件的程序或对其引用；
- c) 规定及表述了本公司的质量管理方针和质量目标。

d) 公司的质量手册对所建立质量管理体系的过程之间的顺序及相互作用加以描述，其详略程度符合本企业的实际情况。

7.5.2 创建和更新（涉及条款—Q-7.5.2）

公司建立、实施和保持文件化的《文件信息控制程序》，并编制作业指导文件《受控文件清单》、《质量记录清单》、《文件编号管理办法》，对质量管理体系标准所要求的文件应严格控制，以满足在创建和更新文件时，公司确保适当的：



- a) 文件标识和说明（如：标题、日期、作者、索引编号等）；
- b) 适宜的格式和媒介；
- c) 文件经过评审和批准，以确保适宜性和充分性；
- d) 产品设计方案经过有效审签、工艺和质量会签、标准化检查。

7.5.3 形成文件的信息的控制（涉及条款—Q-7.5.3）

7.5.3.1 公司建立、实施和保持文件化的《文件信息控制程序》，并编制作业指导文件《受控文件清单》、《质量记录清单》、《文件编号管理办法》，对质量管理体系标准所要求的文件应严格控制，以确保满足以下要求：

- a) 无论何时何处需要这些文件，均可获得并属于正确版本；
- b) 予以妥善保管，防止失密、不当使用或不完整。
- c) 产品加工方案协调一致，现行有效；
- d) 质量记录完整、可追溯，并能证明产品和服务满足要求的程度；
- e) 产品和服务形成过程中需要的文件和记录按规定归档。

7.5.3.2 为控制形成文件的信息，行政部关注下列活动及其效果：

- a) 文件分发、查阅、检索和使用，严格控制其更改。
- b) 存储和防护，包括保持可读性；
- c) 变更控制（比如版本控制）；
- d) 保留和处置。

对确定策划和运行质量管理体系所必需的来自外部的原始的形成文件的信息，如适用的法律法规、标准，公司应进行适当识别和控制。

对公司保存的作为符合性证据性文件和记录予以保护，防止非预期的更改。

文件和记录的保留期限，应满足顾客要求和法律法规要求，与产品和服务寿命周期相适应。

8 运行

8.1 运行策划和控制（涉及条款—Q-8.1）

8.1.1 工作职责

- a) 总经理主持公司产品策划的实施。
- b) 技术质量部是公司产品和服务实现过程的策划的归口管理部门。
- c) 各职能单位承担产品和服务策划的具体职能。

8.1.2 策划的要求

公司的产品和服务实现策划要确保质量管理体系的要求，在产品和服务实现过程中得到具体的落实。

8.1.3 策划的内容

为满足产品和服务提供的要求（见4.4），并实施第6章所确定的措施，公司通过以下措施对所需的过程进行策划、实施和控制：

- a) 确定产品和服务的要求；



b) 建立下列内容的准则：

- 1) 过程；
- 2) 产品和服务的接收。

c) 确定符合产品和服务要求所需的资源；

d) 按照准则实施过程控制；

e) 在必要的范围和程度上，确定并保持、保留成文信息：

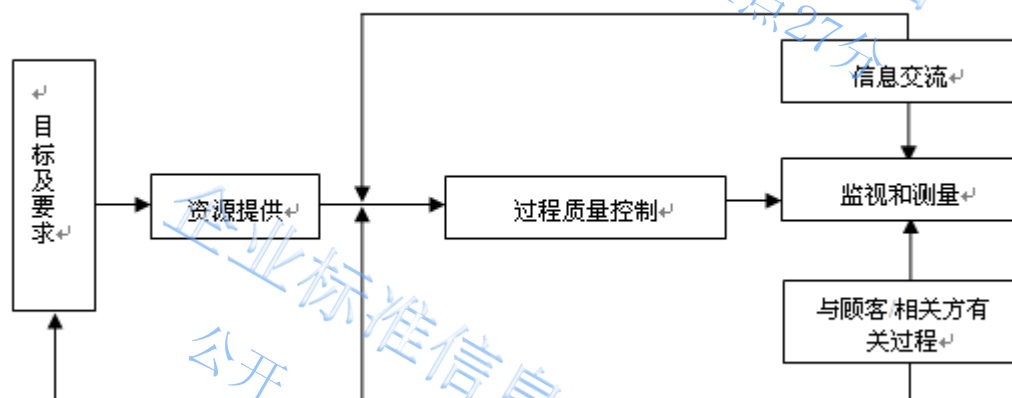
- 1) 确信过程已经按策划进行；
- 2) 证明产品和服务符合要求。

策划的输出应适合公司的运行需要。

公司控制策划的更改，评审非预期变更的后果，必要时，采取措施减轻不利影响。

市场部确保外包过程受控（见8.4），若存在外包，对外包过程应进行评审，批准后予以实施，并监督外包过程的执行。顾客要求时，外包过程须经顾客同意。

相关过程流程示意如下图：



8.2 产品和服务的要求（涉及条款—Q-8.2）

8.2.1 顾客沟通（涉及条款—Q-8.2.1）

市场部从以下几个方面对与顾客沟通做出有效的安排，以实施持续改进：

- a) 传递产品和服务的要求，公司采用广告宣传、网络、上门服务、投标会等方式向顾客介绍本公司的产品、活动、设计、资质、业务范围、业绩等信息，并收集顾客关于产品和服务要求的信息；
- b) 问询及合同、订单的处理，包括对其修订；
- c) 顾客信息的反馈/抱怨，对顾客的投诉或抱怨，及时作出回应，对与质量有关的重要信息采用“信息联络单”逐级传递，认真分析和处理，采取有效措施，使顾客满意；
- d) 和同行业的沟通交流（可通过行业协会、业务往来等）；
- e) 将相关信息在组织内部各层次和职能部门之间进行内部信息交流；
- f) 处置或控制顾客财产；
- g) 关系重大时，制定有关应急措施的特定要求；



h) 生产设备维修和保障的需求。

8.2.2 与产品和服务有关的要求的确定（涉及条款—Q-8.2.2）

在确定向顾客提供的产品和服务的要求时，公司应确保：

a) 产品和服务的要求得到规定，包括：

- 1) 适用的法律法规要求；
- 2) 公司认为的必要要求。

b) 对其所提供的产品和服务，能够满足公司声称的要求。

8.2.3 与产品和服务有关的要求的评审（涉及条款—Q-8.2.3）

8.2.3.1 职责：

a) **市场部**是与顾客有关过程的归口管理部门；负责确定顾客的要求，公司有关人员为顾客合同要求进行评审，并始终负责与顾客沟通。

b) 技术质量部负责评审前期产品和服务合同的产品和服务的监视。

c) 生产部负责评审产品和服务合同的技术支持能力，评审产品和服务的人员及设备加工能力。

d) 市场部评审实现产品和服务合同中规定时效可能程度；客服部。

e) 技术质量部负责评审实现产品和服务保证的可能程度。

f) 市场部负责评审所需物料采购的能力。

g) 财务部负责评审提供按期交付产品所需资金保证的能力。

h) 管理者代表还需评审符合国家、行业法律、法规要求的能力。

8.2.3.2 评审形式分审批、会签和会议三种形式，评审在向顾客作出提供产品和服务的承诺之前进行，并确保达到以下要求：

a) 顾客明确的要求，包括对服务交付及交付后活动的要求；

b) 顾客虽然没有明示，但规定的或已知的预期效果所必需的要求；

c) 公司规定的要求（如：公司的产品制订的服务标准和服务承诺）；

d) 适用于产品和服务的法律法规要求；

e) 与先前表述存在差异的合同或订单要求（如：合同或协议的变更）；

f) 风险及其控制措施。

若与先前合同或订单的要求存在差异，公司确保有关事项已得到解决。

若顾客没有提供形成文件的要求，公司在接受顾客要求前应对顾客要求进行确认。

8.2.4 与产品和服务有关的要求的更改（涉及条款—Q-8.2.4）

若产品和服务要求发生更改，公司确保相关的成文信息得到修改，并确保相关人员知道已更改的要求。

若产品和服务要求发生更改影响到实现顾客要求时，其更改应征得顾客的同意。



2.5 投标及合同管理。

8.2.5.1 一般规定

- a) 公司建立并实施《合同评审控制程序》。
- b) 公司依法进行服务项目投标及签约活动，并对合同更改情况进行监控。

8.2.5.2 投标及签约

- 1) 公司在投标及签约前，明确服务项目的要求，包括：
 - a) 发包方明示的要求；
 - b) 发包方未明示、但应满足的要求；
 - c) 与产品和服务、验收和保修等有关法律、法规和标准规范的要求；
 - d) 其他要求。
- 2) 公司采用“合同评审”的形式在投标前或邀标签约前，通过评审在确认具备满足服务项目要求的能力后，依法进行投标及签约，并保存评审、投标和签约的相关记录。

8.2.5.3 合同管理

- 1) 公司相关单位及人员掌握合同的要求，并保存相关记录。
- 2) 公司对服务工程中发生的变更，以书面形式签认，并作为合同的组成部分。公司对合同变更信息的接收、确认和处理的职责、流程、方法符合相关规定，与合同变更有关文件及时调整并实施。
- 3) 公司及时对合同履行情况进行分析和记录，并用于质量改进。
- 4) 在合同履行的各阶段，与发包方或监理单位进行有效沟通。

8.3 产品和服务的设计和开发（不适用）

8.3.1 总则（涉及条款—Q-8.3.1）

若存在产品设计开发，技术质量部负责、实施和保持控制设计与开发过程，以确保后续的产品和服务的提供。

8.3.2 设计和开发策划（涉及条款—Q-8.3.2）

在确定设计和开发的各个阶段及其控制时，公司考虑：

- a) 设计和开发活动的性质、持续时间和复杂程度；
- b) 所要求的过程阶段，包括适用的设计和开发评审；
- c) 所要求的设计和开发验证和确认活动；
- d) 设计和开发过程涉及的职责和权限；
- e) 产品和服务的设计和开发所需的内部和外部资源；
- f) 设计和开发过程参与人员之间接口的控制需求；
- g) 顾客和使用者参与设计和开发过程的需求；
- h) 后续产品和服务提供的要求；
- i) 顾客和其他有关相关方期望的设计和开发过程的控制水平；



- j) 证实已经满足设计和开发要求所需的成文信息;
- k) 设计、产品和服务等人员共同参与设计和开发活动。

8.3.3 设计和开发输入（涉及条款—Q-8.3.3）

公司针对具体类型的产品和服务，确定设计和开发的基本要求。考虑：

- a) 服务时效要求;
- b) 来源于以前类似设计和开发活动的信息;
- c) 法律法规要求;
- d) 组织承诺实施的标准和行业规范;
- e) 由产品和服务性质所决定的、失效的潜在后果;
- f) 计算机软件外部的接口和数据;
- g) 服务流程要求。

设计和开发输入应完整、清楚，满足设计和开发的目的。

应解决相互冲突的设计和开发输入。

公司保留有关设计和开发输入的成文信息。

公司对设计和开发输入的充分性和适宜性进行评审，并保留评审结果的记录。

8.3.4 设计和开发控制（涉及条款—Q-8.3.4）

公司对设计和开发过程进行控制，以确保：

- a) 规定拟获得的结果;
- b) 实施评审活动，以评价设计和开发的结果满足要求的能力;
- c) 实施验证活动，以确保设计和开发输出满足输入的要求;
- d) 实施确认活动，以确保形成的产品和服务能够满足规定的要求或预期要求;
- e) 针对评审、验证和确认过程中确定的问题采取必要措施;
- f) 保留这些活动的成文信息;

8.3.5 设计和开发输出（涉及条款—Q-8.3.5）

公司确保设计和开发输出：

- a) 满足输入的要求;
 - b) 对于后续的产品和服务的提供过程而言是充分的;
 - c) 包括或引用监视和测量的要求，适当时，包括接收准则;
 - d) 规定对于实现预期目的、保证安全和正确提供（使用）所必须的产品和服务特性;
- 公司保留设计和开发输出的成文信息。



3.6 设计和开发更改（涉及条款—Q-8.3.6）

公司对产品和服务设计和开发期间以及后续所做的更改进行适当的识别、评审和控制，以确保这些更改对满足要求不会产生不利影响。

公司保留下列成文信息：

- a) 设计和开发更改；
- b) 评审的结果；
- c) 更改的授权；
- d) 为防止不利影响而采取的措施。

公司评价设计更改对产品和服务组成部分和交付后产品和服务的影响；

对重要的设计更改应进行系统分析和验证，按规定履行审批程序；

设计更改应符合技术状态管理要求，计算机软件的更改应符合软件配置管理要求；

当实施设计开发变更时，变更前识别危险源并采取控制风险的措施；并对设计更改的实施进行跟踪，发现变更后的风险时，及时采取措施纠偏。

8.4 外部提供的过程、产品和服务的控制（涉及条款—Q-8.4）

8.4.1 工作职责

a) 总经理主持公司与供方及其他相关方有关的采购过程的实施。

b) 市场部是采购过程和外包过程的归口管理部门；市场部负责组织对全公司供方进行评价，每年编制（更新）《合格供方名录》并对供方供货的业绩定期进行评价，建立供方档案；负责采购、外包作业；负责制定采购计划和外包计划。

c) 技术质量部负责提供采购物资的技术文件。

d) 技术质量部负责采购物资的进货检验和验证。

e) 生产部负责制定外包计划。

f) 技术质量部、财务部负责参与对供方的评价。

市场部对供应商的业绩定期进行评价，建立供应商档案；负责选择供应商；各职能部门参与对供方及供应商的评价。

8.4.2 总则（涉及条款—Q-8.4.1）

8.4.2.1 公司建立、实施和保持文件化的《采购控制程序》对影响过程产品和最终产品和服务的物资供应商和工程分包方进行控制，以确保外部提供的过程、产品和服务符合要求。

市场部负责供应商的归口管理，编制《采购控制程序》；并达到以下要求：

a) 公司确保采购的产品和服务及相关活动符合规定的采购要求；

b) 公司确定控制供方、采购产品及相关活动的类型和程度时依据：采购产品和服务对随后的产品和服务实现或最终产品和服务的影响；



c) 公司基于外部供方按照要求提供过程、产品和服务的能力，确定外部供方的评价、选择、绩效监视以及再评价的准则，并加以实施。对于这些活动和由评价引发的任何必要的措施，公司保留所需的成文信息；

d) 公司根据评价的结果编制合格供方名录，作为选择外部供方和采购的依据。合格供方名录外选择外部供方时，应按规定履行审批手续；

e) 顾客要求时，公司邀请顾客参加对外部供方的评价和选择；

f) 选择、评价外部供方时，确保有效地识别并控制风险(见 8.1)。

在下列情况下，公司确定对外部提供的过程、产品和服务实施的控制：

a) 外部供方的过程、产品和服务将构成公司自身的产品和服务的一部分；

b) 外部供方代表公司直接将产品和服务提供给顾客；

c) 公司决定由外部供方提供过程或过程的一部分。

8.4.2.2 公司的主要外包过程：无外包。

8.4.3 控制类型和程度（涉及条款—Q-8.4.2）

公司确保外部提供的过程、产品和服务不会对组织稳定地向顾客交付合格产品和服务的能力产生不利影响。

公司：

a) 确保外部提供的过程保持在其质量管理体系的控制之中；

b) 规定对外部供方的控制及其输出结果的控制；

c) 考虑：

1) 外部提供的过程、产品和服务对组织稳定地提供满足顾客要求和适用的法律法规要求的能力的潜在影响；

2) 由外部供方实施控制的有效性；

d) 确定必要的验证或其他活动，以确保外部提供的过程、产品和服务满足要求；

e) 明确验证要求、方法和合格判定准则，按要求实施验证，保留验证的记录；

f) 在委托外部供方进行验证时（适用时），规定委托的要求并保留委托和验证的记录，包括实验室或试验机构的资质信息；

g) 在采购软件时（适用时），要求并监督外部供方按照软件要求实施控制，保留控制的记录；

h) 采购新设计和开发的产品（适用时），应对采购项目和外部供方进行充分论证，并按规定审批；

i) 采购物资经验证合格后方可使用。

8.5 产品和服务提供（涉及条款—Q-8.5）

8.5.1 工作职责

a) 市场部负责与顾客和相关方的沟通，负责顾客或外部供方财产的管理。

b) 生产部负责负责编制产品和生产计划、生产设备的支持并组织实施、协调和管理工作。



- c) 技术质量部负责生产计划与跟踪；异常情况的处理；内部沟通与协调。
- d) 技术质量部负责编制生产设备相应的工艺技术文件和工艺作业指导书；对产品和服务实施技术管理；
- e) 生产部负责生产物料的流转，负责服务项目的检验和标识及可追溯性的控制、产品的防护。
- f) 生产部负责对设备安装活动的管理；负责施工设备的日常维护保养；负责设备进场进度。

8.5.2 产品和服务提供的控制（涉及条款—Q-8.5.1）

8.5.2.1 生产部负责策划并在受控条件下进行产品和服务提供及相关运行。受控条件包括：

- a) 可获得成文信息，以规定以下内容：
 - 1) 产品和服务、提供的服务或进行的活动的特性；
 - 2) 产品和服务拟获得的结果。
- b) 可获得和使用适宜的监视和测量资源；
- c) 在适当阶段实施监视和测量活动，以验证是否符合过程或输出的控制准则以及产品和服务的接收准则；
- d) 为过程的运行提供适宜的基础设施和环境；
- e) 配备具备能力的人员，包括所要求的资格；
- f) **特殊过程**是指当产品和服务提供的过程输出不能由后续的监视或测量加以验证，使问题在产品和服务使用后或服务交付后才显现时，技术质量部对任何这样的过程实施确认，并确认证实这些过程实现所策划的结果的能力。适用时，通过以下确认活动证实这些过程实现所策划的结果的能力：
 - 1) 确定过程评审和批准的准则；
 - 2) 设备认可和人员资格鉴定；
 - 3) 特定的方法和程序的使用；
 - 4) 保留的记录；
- g) 采取措施防止人为错误；
- h) 实施放行、交付和交付后活动；

8.5.2.2 公司需确认的特殊过程：成品热处理、酸洗/清洗。

8.5.3 标识和可追溯性（涉及条款—Q-8.5.2）

生产部建立、实施和保持《标识和可追溯性控制程序》，并确保：

- a) 防止产品和服务在实现过程中的混用、误用，以及实现必要的可溯性要求；
 - b) 防止相关产品和服务运行的误操作，以及明示必要的预防和应急措施，最终确保产品和服务合格。
- 公司在产品和服务提供的整个过程中按照监视和测量要求识别输出状态。

当有可追溯要求时，公司控制输出的唯一性标识，且保留所需的成文信息以实现可追溯。

公司实施产品和服务的批次管理，以确保：

- a) 使产品和服务的批次标记和原始信息保持一致；



b) 能追溯产品和服务交付前的情况和交付后的分布、场所。

在有可追溯性要求时，应明确规定需追溯的服务、追溯的范围和标识及记录的方式，应控制和记录服务的唯一性标识。

8.5.4 顾客或外部供方财产（涉及条款—Q-8.5.3）

市场部负责识别、验证、防护、和保护顾客或外部供方财产。

顾客财产指在公司控制下或公司使用的产权属于顾客的所有财产，包括顾客的暂存物品、顾客的精密高压钢管样件、顾客的车辆和个人信息等。

在验证、使用、维护顾客财产的过程中，如果发现顾客财产丢失、损坏或不适用时，公司向顾客或外部供方报告，并保持记录。

8.5.5 防护（涉及条款—Q-8.5.4）

公司在内部处理和交付到预定的地点期间对输出提供防护，以保持符合要求。适用时，这种防护包括标识、搬运、包装、贮存和保护。

8.5.6 交付后的活动（涉及条款—Q-8.5.5）

8.5.6.1 公司满足与产品和服务相关的交付后活动的要求。

在确定所要求的交付后活动的覆盖范围和程度时，公司考虑：

- a) 法律法规要求；
- b) 与产品和服务相关的潜在不期望的后果；
- c) 产品和服务的性质、用途和预期寿命；
- d) 顾客要求；
- e) 顾客反馈；
- f) 对交付后活动予以控制，主要包括：
 - 1) 按规定完成产品和服务的技术培训；
 - 2) 确保交付的产品加工方案得到控制和更新；
 - 3) 对交付后活动提供技术支持和资源，按规定委派技术服务人员到现场服务；
 - 4) 收集和分析产品使用和服务中的信息；
 - 5) 交付后发现问题时，应采取调查、处理和报告等措施，并验证其有效性。

8.5.6.2 产品和服务施工，公司按规定进行工程移交和移交期间的防护。

a) 公司按规定的职责对产品和服务进行策划，并组织实施。服务包括：

- 1) 保修；
- 2) 非保修范围内的维修；
- 3) 合同约定的其他服务。

b) 公司在规定的期限内对服务的需求信息作出响应，对产品和服务按照相关规定进行控制、检查和验收。



c) 公司及时收集服务的有关信息，用于质量分析和改进。

8.5.7 更改控制（涉及条款—Q—8.5.6）

公司对产品和服务提供的更改进行必要的评审和控制，以确保持续地符合要求。

公司保留成文信息，包括有关更改评审结果、授权进行更改的人员以及根据评审所采取的必要措施。

公司按规定审批产品和服务过程的更改，包括对外部供方产品和服务过程的更改。

公司实施和控制影响产品绩效的、计划的临时性变更和永久性变更时，公司启动变更管理，应在变更前识别危险源并采取控制风险的措施。

8.6 产品和服务的放行（涉及条款—Q—8.6）

8.6.1 产品和服务的放行

8.6.1.1 工作职责

a) 技术质量部对产品的监视和测量负管理责任，负责编制《产品和服务的放行控制程序》，对产品质量进行监视。

b) 总经理对产品和服务的监视和测量负领导责任，生产部负直接责任。

8.6.1.2 按照产品实现策划的安排，在产品实现的进货时、首件完成后、工序完成后、最终产品完工后、向顾客提交的产品验收时等阶段设置监视和测量点，对产品特性进行监视和测量，以验证产品要求已得到满足，保持符合接收准则的证据，记录指明有权放行产品以交付给顾客的人员：

a) 选择适用的监视和测量方法，包括统计技术的应用、抽样方案的确定等；

b) 明确监视和测量的资源（人员、设备、环境条件等）要求；

c) 严格以接收准则（采购产品验收标准、检测规程）为依据实施监视和测量，未实施或监视和测量结果不合格的服务。除非得到有关授权人员的批准，适用时得到顾客的批准，否则在策划的安排已圆满完成之前，不应向顾客放行服务；

d) 质检人员必须经培训和资格审核合格，并注册发证；

e) 当产品和服务未完成所有要求的验证活动，需例外放行时，按规定履行审批手续，征得顾客同意，并进行标识和记录，确保能追回和更换产品。

f) 对监视和测量中发现的问题，按《不合格控制程序》的规定进行处理。

除非得到有关授权人员的批准，适用时得到顾客的批准，否则在策划的安排已圆满完成之前，不应向顾客放行产品和服务。

公司保留有关产品和服务放行的成文信息。成文信息应包括：

a) 符合接收准则的证据；

b) 授权放行人员的可追溯信息。

公司对交付的产品和服务进行监视，确认其符合接收准则后；适当时，可提交顾客验收。

交付的产品和服务经顾客验收合格，按规定要求提供有效产品加工方案、配套备附件、测量设备和其



保障资源。

提供的产品和服务监视结果文件及技术状态更改文件应按规定签署。

当产品和服务未完成所有要求的验证活动需例外放行时，应按规定履行审批手续，征得顾客同意，进行标识并保留记录，确保能更新产品和服务。

8.7 不合格产品输出的控制（涉及条款—Q-8.7）

8.7.1 不合格产品控制（涉及条款—Q-8.7）

8.7.1.1 公司建立、实施和保持文件化的《**不合格控制程序**》对“产品和服务”过程中的不合格及不符合进行有效控制。

- a) 生产部负责不合格产品的标识、记录、隔离、参与不合格产品的评审；并负责不合格产品的返工、返修工作。
- b) 技术质量部负责不合格产品的评审，并作出处理结论。
- c) 技术质量部负责供方提供的不合格产品的处置工作。
- d) 技术质量部负责在交付以后发现的不合格产品的处置。
- f) 生产部会负责组织不合格产品的评审。
- g) 人事行政部负责管理体系运行中不符合的处置。

技术质量部编制《**不合格控制程序**》，以规定不合格产品控制以及不合格产品处置的有关职责和权限，并组织、监督实施；对不合格产品进行标识、隔离、审理和处置，以确保不符合要求的服务得到识别和控制，防止不合格产品的非预期使用。

8.7.1.2 公司根据不合格的性质及其对产品和服务符合性的影响采取适当措施。这也适用于在产品交付之后，以及在服务提供期间或之后发现的不合格产品和服务。

公司通过下列一种或几种途径处置不合格输出：

- a) 纠正；
- b) 隔离、限制、退货或暂停对产品和服务的提供；
- c) 告知顾客；
- d) 获得让步接收的授权。

对不合格输出进行纠正之后应验证其是否符合要求。

8.7.1.3 公司保留下列成文信息：

- a) 有关不合格的描述；
- b) 所采取措施的描述；
- c) 获得让步的描述；
- d) 处置不合格的授权的识别。

9 绩效评价



1 监视、测量、分析和评价（涉及条款—Q-9.1）

9.1.1 总则（涉及条款—Q-9.1.1）

9.1.1.1 工作职责

a) 总经理主持公司质量管理体系的测量和分析活动，负责组织对管理体系运行绩效的检查考核进行评价。

b) 管理者代表负责公司质量管理体系的测量、分析和评价活动的策划，负责组织对管理体系运行绩效的检查考核进行评价。

c) 各单位分别对本职所管辖的过程进行监视、测量、分析和评价，其中，技术质量部负责监测和测量的综合管理。

9.1.1.2 监视、测量、分析和评价过程的策划

公司策划并实施以下方面所需的监视、测量、分析和评价过程：

- a) 证实产品要求的符合性；
- b) 确保质量管理体系的符合性；
- c) 持续改进质量管理体系的有效性。

9.1.1.3 策划和实施时，考虑如下几点：

- a) 在确定测量和监控的项目、测量点时要考虑能使组织获益；
- b) 公司建立、实施并保持一个或多个程序，对可能具有重大质量影响的运行的关键特性进行例行监测和测量；
- c) 要考虑采取适宜的措施，而不是单纯用于积累信息；
- d) 确定测量和监控的方法，考虑包括使用统计技术在内；
- e) 按规定和策划的结果实施测量和监控活动。

9.1.1.4 公司各部门对质量管理体系过程进行监视、测量和控制，并按照策划进行体系运行绩效的检查考核，对每一产品实现的过程、质量管理体系的过程持续满足其预定目标的能力进行连续监视、控制和测量，确保满足顾客及相关方的需求和期望。具体执行《分析和评价控制程序》、《产品和服务的放行控制程序》。

9.1.1.5 技术质量部编制并执行《分析和评价控制程序》；需要监视和测量的过程是指管理体系的所有过程，包括管理过程、产品实现过程及其相应的支持过程。对过程监视和测量采用的方法是：内部审核、日常监督检查、计划节点工作检查、目标考核、环境关键特性、结果评价、评审等，适用时采用对过程的参数或过程的结果进行测量，采用适用的统计技术对有关数据进行统计、分析，以确保：

- a) 证实过程实现策划结果的能力；
- b) 控制过程的变异；
- c) 证实过程的稳定及其改进和提高。
- d) 当发现有未能达到所策划的结果时，责任部门认真分析原因，采取适当的纠正和纠正措施。
- e) 对过程的监视和测量的过程、结果以及采取的纠正措施予以记录和保存。

为确保过程达到所策划的结果，公司：



- a) 识别需要监视和测量的过程，规定各部门在过程监视和测量中的职责；
- b) 确定监视和测量的项目、方法、频次和判定准则；
- c) 保持过程监视和测量的记录以及采取措施的记录。

9.1.2 顾客及相关方满意（涉及条款—Q-9.1.2）

9.1.2.1 工作职责

市场部

- ①负责与顾客联系，组织处理顾客投诉，负责保存相关服务记录；
- ②负责组织对顾客满意程度进行测量，确定顾客的需求和潜在需求。
- ③负责分析顾客反馈信息，确定责任部门并监督实施。
- ④负责处理顾客及相关方、员工所反映的重大问题。
- ⑤负责与相关方联系，组织处理相关方抱怨，负责保存相关改进记录。

9.1.2.2 关注的焦点

顾客——可以称为“发包方”，也可以理解为市场，通过寻求了解目标市场、目标顾客对本公司产品的满意程度，是本公司参与市场竞争基本着眼点；

相关方——主要指发包方、供方、员工、政府监督部门、所在社区、周围企事业单位及居民等，了解他们对本公司产品质量业绩的关注程度，是本公司改善产品质量业绩、取得社会信任的基本立足点。

9.1.2.3 市场部编制《顾客满意度调查控制程序》。并负责顾客满意的监视和测量。监视顾客关于组织是否满足其要求的感受的相关信息，并确定获取和利用这种方法。

相关信息包括：

- a) 有关产品和服务、交付和服务等方面的信息；
- b) 顾客需求的变化；
- c) 市场需求的变化；
- d) 顾客的投诉或抱怨。

公司对顾客反馈作出适当安排，必要时实施改进，并将处理结果及时通报顾客。

9.1.2.4 保持与相关方联络的渠道畅通，确定对处理相关方抱怨的监控方法，并制定相应的措施，遵守相关法规，以满足相关方及员工的要求。

9.1.3 分析与评价（涉及条款—Q-9.1.3）

9.1.3.1 工作职责

a) 技术质量部负责体系业绩、过程和产品的监视和测量的数据分析归口管理；负责公司“质量管理改进工具”使用的培训。

b) 各单位负责本部门的数据收集、传递、统计及分析。

9.1.3.2 总则

公司确定、收集和分析适当的数据，以证实质量管理体系的适宜性和有效性，并评价在何处可以持续改进质量管理体系的有效性。这包括来自监视和测量的结果以及其他有关来源的数据。



1.3.3 数据的定义

数据是指能够客观地反映事物的资料(非数字数据)和数字数据等信息的表述。

9.1.3.4 公司建立和保持《信息交流控制程序》，统一规范数据分析的管理工作。

9.1.3.5 数据分析方法实施指南

为了寻找事物变化的规律性，数据处理通常采用统计方法。

9.1.3.5.1 统计方法选用原则

- a) 采用国家公布的质量控制和检验抽样标准；
- b) ISO/TR10073:2003 ISO 9001 的统计技术指南；
- c) 适时采用质量改进的“七项工具”；
- d) 行业通行的表格形式及方法。

9.1.3.5.2 本公司基本统计方法的选择

- a) 对于市场调查、顾客满意程度分析、供方分析一般采用调查表；
- b) 对产品和服务的测量和监控，当合格率、成材率低于质量目标的控制时，可采用“排列图”、“因果图”和“对策表”进行分析，找出主要的不合格项，分析原因，以便采取相应的纠正或预防措施；
- c) 根据产品类别及对质量的影响，对产品的检验采用相应的抽样检验或全数检验；
- d) 产品和服务准备可以采用“网络计划（网络图）”或“横道图”安排工程进度；
- e) 产品质量业绩的改进采用“水平对比法”。

9.1.3.5.3 统计方法实施要求

技术质量部负责组织对有关人员进行统计方法培训，提高员工参与质量管理的积极性；正确使用统计方法，确保统计分析数据的科学、准确、真实。

9.1.3.5.4 对统计方法适用性和有效性的判定

- a) 是否能为有关过程能力和管理方法提供有效判定，提供改进的思路；
- b) 是否降低了成本，提高了工作效率、质量水平和经济效益。

9.1.3.6 技术质量部负责质量体系业绩、过程和产品的监视和测量的数据分析归口管理；并编制《分析和评价控制程序》；各单位负责协同配合，并负责各自过程及主要职能的数据分析。

通过数据分析，证实管理体系的适宜性和有效性，并评价在何处可以持续改进管理体系的有效性。

按质量信息和数据分析管理程序的规定收集产品和服务、过程运行状况、管理体系业绩等数据，并通过分析，适用时运用统计技术，提供以下有关方面的信息：

- a) 顾客满意；
- b) 与产品和服务要求的符合性，如产品和服务合格与不合格、不合格产品率、使用过程中的故障类型与频次等；
- c) 过程能力和过程运行状况及变化趋势，产品和服务特性的现状、水平和发展趋势，包括采取预防措施的机会；
- d) 供方信息，包括交付期、供货的质量等；



e) 产品和服务经济性。

分析和评价结果应用于体系、过程、产品和服务的改进。

9.2 内部审核（涉及条款—Q-9.2）

9.2.1 工作职责

- a) 总经理负责任命内审员；负责批准《XX 年度内部审核计划》，确保内审员有相应能力。
- b) 管理者代表负责领导本公司质量管理体系内部的审核工作；负责任命审核组组长；批准《内部审核实施计划》；批准《内部审核报告》。
- c) 技术质量部是内部审核控制的归口管理部门；负责《XX 年度内部审核计划》的编制。
- d) 审核组组长负责编制《内部审核实施计划》；组织审核组实施审核，提交审核报告，评价审核结果。
- e) 内审员负责编制检查表 and 不符合报告，实施现场审核。
- f) 各部门负责配合审核，并对不符合项采取纠正措施。

9.2.2 工作程序概要

- a) 公司建立、实施和保持文件化的《内部审核控制程序》，统一规范内部审核的管理工作。
- b) 内部审核要求

为确保质量管理体系符合 GB/T 19001-2016 标准的要求，并得到有效实施与保持。为管理评审和管理体系改进提供信息和依据，公司每年至少组织一次内部审核。内部审核内容包括体系文件的适用性，管理过程的可追溯性和体系运行的有效性等方面的审核，以确保质量管理体系：

①符合产品和服务实现过程策划的安排、GB/T 19001-2016 标准的要求以及组织所确定的质量管理体系的要求，有效地满足组织的方针和目标；

②保持有效的质量管理体系得到了恰当的实施和运行。

技术质量部策划审核方案。策划时考虑：

- ①拟审核的过程、区域的状况及重要性；
- ②以往审核的结果；
- ③风险评价结果；
- ④相关过程的产品质量重要性；
- ⑤国家产品强制性认证及其他产品认证的要求。
- ⑥审核的频次、方法、职责、策划要求和内部审核报告。
- ⑦影响组织的变化以及往年审核的结果。
- ⑧审核方案还规定审核的范围、日程安排。
- ⑨审核员的选择和审核实施确保审核过程的客观性和公正性，尽可能不安排审核员审核自己的工作。
- ⑩负责受审核区域的管理者确保及时采取必要的纠正和纠正措施，以消除审核所发现的不合格及其原因。后续活动包括对所采取措施的验证和验证结果的报告。

适用时，公司对分包方的审核参照本章要求。



3 管理评审（涉及条款—Q-9.3）

9.3.1 工作职责

9.3.1.1 人事行政部负责编制《管理评审控制程序》，总经理根据《管理评审控制程序》按计划的时间间隔主持管理评审活动，以确保质量管理体系持续适宜性、充分性和有效性，保证质量管理体系有效运行和持续改进；当产品和服务过程发生重大质量问题时，公司应及时进行专题管理评审。

9.3.1.2 管理者代表负责向总经理报告质量管理体系运行情况，提出改进建议，发布相应的管理评审报告。

9.3.1.3 人事行政部负责管理评审计划的制定，收集并提供管理评审所需的资料，负责对评审后的纠正措施进行跟踪和验证。

9.3.1.4 各相关部门负责准备、提供与本部门工作有关的评审所需资料，并负责实施管理评审中提出的相关的纠正措施。

9.3.2 工作程序概要

9.3.2.1 管理评审计划

计划每年至少进行一次管理评审，可以年终总结的方式进行，也可结合内审后的结果进行，还可根据需要安排；出现异常情况时由总经理决定增加评审的频次；管理评审计划由总经理批准后执行。

9.3.2.2 管理评审输入

管理评审的输入肯定当前业绩和寻求改进的机会，包括以下方面信息：

- a) 以往管理评审所采取措施的实施情况；
- b) 与管理体系相关的内外部因素的变化，包括与质量管理体系相关的内外部问题、相关方的需求和期望（包括合规义务），环境因素，风险和机遇等；
- c) 有关管理体系绩效和有效性的信息，包括下列趋势性信息：
 - 1) 顾客满意和相关方的反馈；
 - 2) 目标的实现程度；
 - 3) 过程绩效以及产品和服务的符合性；
 - 4) 不合格以及纠正措施；
 - 5) 监视和测量结果；
 - 6) 审核结果；
 - 7) 外部供方的绩效。
- d) 资源的充分性；
- e) 应对风险和机遇所采取措施的有效性（见6.1）；
- f) 持续改进的机会；
- g) 来自相关方的有关信息交流，包括抱怨。

9.3.2.3 管理评审输出

管理评审的输出包括以下方面有关的任何决定和措施：

- a) 改进的机会相关的决策；



- b) 质量管理体系所需的变更;
- c) 资源需求;
- d) 顾客要求的改进;
- e) 对管理体系持续适宜性、充分性和有效性的结论;
- f) 任何与组织战略方向相关的结论。

根据管理评审的输出编制《管理评审报告》，作为质量管理体系改进的依据。公司应对管理评审输出落实情况跟踪、验证。

9.3.2.4 确保纠正措施的实施和验证。

9.3.2.5 如果管理评审结果引起文件更改，按《文件控制程序》执行。

9.3.2.6 管理评审产生的相关记录，由人事行政部负责收集保存。

10 改进（涉及条款--Q-10）

10.1 总则（涉及条款--Q-10.1）

10.1.1 工作职责

- a) 管理者代表负责改进、纠正措施实施的监督与协调。
- b) 人事行政部负责对质量管理体系持续改进的策划，并跟踪验证实施效果；负责相关信息的收集和传递。
- c) 人事行政部负责对产品和服务持续改进的策划，并跟踪验证实施效果。
- d) 市场部负责有效地处理顾客意见。
- e) 各单位负责本部门的改进、纠正措施的实施。

10.1.2 工作程序概要

公司持续改进质量管理体系的适宜性、充分性和有效性。

公司考虑分析、评价结果以及管理评审的输出，确定是否存在持续改进的需求，或应把握的机会。

公司制定、实施质量管理体系年度改进计划，并对完成情况进行评价。

公司通过建立管理方针，确定管理目标、指标和质量目标，开展内部审核、管理评审，应用适宜的统计技术进行数据的收集和分析、实施纠正措施，以及监视、测量和绩效监测等活动，选择改进机会，以持续改进质量管理体系的有效性。

公司确定并选择改进机会，采取必要措施，满足顾客要求和增强顾客满意。

这包括：

- a) 改进产品和服务以满足要求并关注未来的需求和期望；
- b) 纠正、预防或减少不利影响；
- c) 改进质量管理体系的绩效和有效性。

持续改进是一个系统的活动，公司利用质量方针及目标的有效审核结果、数据分析、纠正措施以及管理评审，实施持续改进的活动，不断提高质量管理体系的有效性，并确定其充分性及适宜性。



a) 以公司的管理方针和管理目标为持续改进的准则。

b) 日常的改进活动由各部门组织，利用对有关数据的分析结果，为持续改进提供信息。主管部门明确改进的区域，确定改进项目，按《纠正措施控制程序》采取相应的纠正措施来实现质量管理体系各个过程的持续改进。公司每月召开经济活动分析会，做出相应的改进安排，协调解决重大问题。

c) 公司编制、实施质量管理体系年度改进计划，并对完成情况进行考核。

对于重要的改进，通过开展管理评审，评价管理体系变更及持续改进的需要，确定改进的方向，管理者代表组织相关部门进行策划，制定改进措施，经总经理批准，配置适当资源后由责任部门实施。人事行政部按计划要求组织相关部门实施，并进行跟踪和验证。

说明：对在质量管理中发现的产品和服务及活动未达到标准的要求，称之为“不合格”，适用于执行《纠正措施控制程序》；对在产品实现过程管理中发现的产品质量业绩及活动未达到标准的要求，称之为“不符合”，在以后的描述中均相同。

10.2 不合格、不符合和纠正措施（涉及条款—Q-10.2）

10.2.1 若出现不合格，包括来自于投诉的不合格，公司：

a) 对不合格做出应对，适用时：

1) 采取措施予以控制和纠正；

2) 处置所产生的后果。

b) 通过下列活动，评价是否需要采取措施，以消除产生不合格的原因，避免其再次发生或者在其他场合发生：

1) 评审和分析不合格；

2) 确定不合格的原因；

3) 确定是否存在或可能发生类似的不合格。

c) 实施所需的措施；

d) 评审所采取的纠正措施的有效性；

e) 需要时，更新策划期间确定的风险和机遇；

f) 需要时，变更质量管理体系。

纠正措施应与所产生的不合格的影响相适应。

10.2.2 公司保留成文信息，作为下列事项的证据：

a) 不合格的性质以及随后所采取的措施；

b) 纠正措施的结果。

10.2.3 工作程序概要：

公司建立、实施和保持文件化的《纠正措施控制程序》，以消除管理体系运行和产品和服务过程中已发现的不合格/不符合原因，防止类似问题的再发生。

1) 当内、外部管理体系审核中发现不合格/不符合项时，由技术质量部按《内部审核控制程序》的有关



制定组织相关部门采取纠正措施。

2) 当管理评审中针对质量管理体系缺陷而提出整改要求时，由技术质量部组织按《管理评审控制程序》的有关规定组织相关部门采取纠正措施。

3) 当产品和服务中和交付（完工验收）中发生一般或严重不合格时，由技术质量部按照《不合格控制程序》组织相关单位分析原因，制定纠正措施，经管理者代表确认后实施并跟踪验证。

4) 当接到顾客及相关方投诉或顾客（相关方）对同类问题连续提出抱怨时，由技术质量部组织相关部门按照 8.4 数据分析章节要求分析原因、评审不合格、制定和实施纠正措施。技术质量部组织跟踪验证。

5) 当同一供方连续两批（次）供货出现批量不合格时，由市场部和技术质量部按《采购控制程序》采取相应纠正措施。技术质量部负责跟踪验证。

6) 在分析不合格或不符合时，可选用适宜的质量改进工具及技术进行统计分析。其采取的纠正措施与不合格或不符合的原因、严重性以及其影响程度相适应。

7) 技术质量部负责对各部门的纠正措施控制情况进行监督检验。当纠正措施确认无效或效果不显著时，由相应部门重新采取措施，直到确认有效。当纠正措施确认有效，涉及到相关文件的更改时，按《文件控制程序》执行。

公司适时确定措施，消除潜在不合格或不符合的原因，防止不合格或不符合的再次发生或在其他地方发生。预防措施与潜在问题的影响程度相适应。

公司建立、实施和保持文件化的《纠正措施控制程序》以消除产生问题的潜在原因，防止发生不合格。各部门分别组织实施预防措施。

1) 公司各部门将收集到的可能产生潜在不合格或不符合的有关信息，填写在《信息反馈单》上（或以其它恰当的形式），及时传递给技术质量部，技术质量部对这些信息进行统计分析时。当发现不合格或不符合迹象时，可随时建议管理者代表组织召开质量分析会，分析产生潜在不合格或不符合的原因，评价采取预防措施的必要性和可行性，明确责任部门。

2) 技术质量部负责对产品和服务过程中质量控制信息、资料进行分析，当发现不合格或不符合迹象时，组织相关单位、技术质量部等分析潜在不合格或不符合原因，制定预防或改进措施，经管理者代表确认后组织实施。技术质量部负责措施执行情况的跟踪和验证。

3) 在分析潜在不合格或不符合信息时，可选用适宜的质量改进工具及统计技术，其采取的预防措施与潜在不合格或不符合的原因、严重性及其影响程序相适应。

4) 技术质量部负责对各部门的预防措施控制情况进行监督检查。当预防措施确认无效或效果不显著时，由相应单位重新采取措施，直到确认有效。当预防措施确认有效，涉及到相关文件的更改时，按《文件控制程序》执行。

10.3 质量管理改进与创新（涉及条款—Q-10.3）

10.3.1 产品和服务中，公司各层次应根据质量管理分析、评价的结果，提出并实施相应的改进措施，包括：产品和产品改进、管理活动改进创新措施以及相应资源保障措施，并应对这些措施的实施结果进行跟踪、



反馈。

10.3.2 产品和服务中，公司最高管理者应对质量管理创新作出安排，各管理层次、各职能部门应在有关活动中明确采取的创新措施。技术质量部应在项目质量管理策划中明确相应的创新措施。

公司对创新的效果进行评估，确保在合理的成本、风险条件下实施创新的活动。

企业标准信息公共服务平台
公开
2021年09月15日 14点27分

企业标准信息公共服务平台
公开
2021年09月15日 14点27分



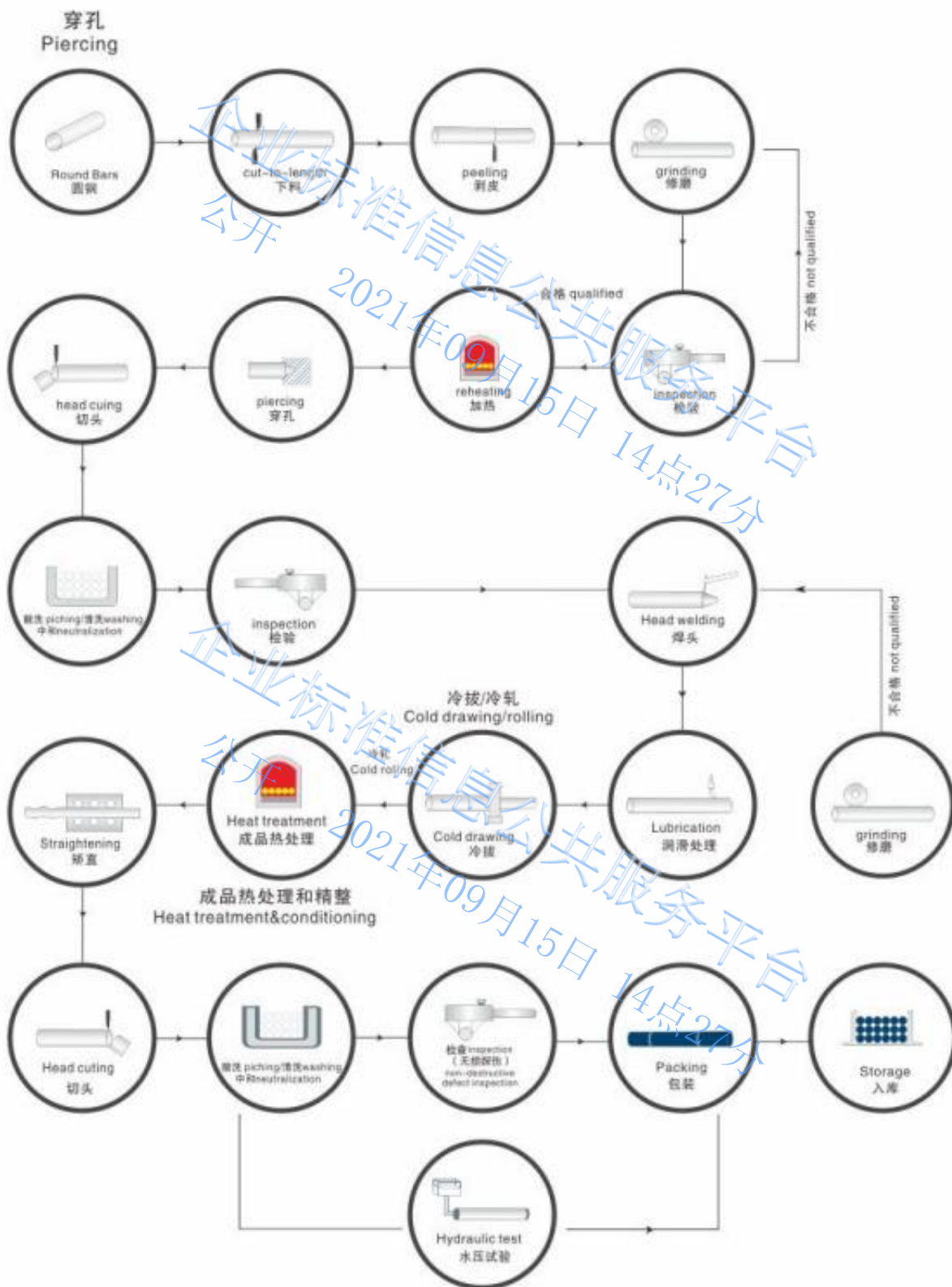


附录 2：质量管理过程清单

主过程名称	子过程名称	GB/T 19001-2016 条款
管理过程(MP)	MP1: 基于风险的策划过程	4.1、4.2、4.3、4.4、5.1 5.2、5.3、6.1、6.2、6.3、7.1.1、7.5.1
	MP2: 分析和评价过程	9.1.1、9.1.3
	MP3: 内部审核过程	9.2
	MP4: 管理评审过程	9.3
	MP5: 持续改进过程	10.1、10.2、10.3
顾客导向过程(COP)	COP1: 体系运行策划过程	8.1
	COP2: 与顾客有关过程	8.2、8.5.3、9.1.2
	COP3: 产品和服务过程	8.5.1、8.5.2、8.5.3、8.5.4、8.5.6
	COP4: 产品交付和顾客反馈过程	8.5.1h)、8.5.5
支持过程(SP)	SP1: 基础设施及过程运行环境过程	7.1、7.1.3、7.1.4
	SP2: 监视与测量资源过程	7.1.5
	SP3: 人力资源管理过程	7.1.2、7.1.6、7.2、7.3
	SP4: 信息交流和协商过程	7.4
	SP5: 文件控制/记录控制	7.5.2、7.5.3
	SP6: 外部提供过程	8.4
	SP7: 产品放行及不合格控制过程	8.6、8.7
	SP8: 仓储管理过程	8.5.2、8.5.4



附录 3：产品工艺流程图





量目标分解

1. 技术质量部

- 1.1 原材料进厂检验率 100%
- 1.2 产品出厂检验率 100%
- 1.3 新产品开发成功率：≥95%
- 1.4 成品检验失误差率：≤1%

2. 生产部

- 2.1 产品一次性交检合格率：≥98.5%
- 2.2 生产计划达成率：≥99%
- 2.3 安全生产零事故：0 起
- 2.4 配料差错率：≤3%

3. 市场部

- 3.1 合同履行率：100%
- 3.2 客户意见调查完成率：≥80%
- 3.3 顾客满意度：≥90 分
- 3.4 订单下达信息符合率：≥100%
- 3.5 采购计划达成率：≥95%
- 3.6 采购物资合格率：96.5%

4. 人事行政部

- 4.1 员工培训合格率≥95%
- 4.2 文件发放及时率：100%
- 4.3 培训计划实施率：100%

5. 财务部

- 5.1 财务记账准确率：100%