

东莞市鑫慧欣五金制品有限公司

质量手册

编 号：WI-001

版 本： A/0

编 写：

日 期： 2020-2-6

审 核：

日 期： 2020-2-7

批 准：

日 期： 2020-2-8

东莞市鑫慧欣五金制品有限公司		文件编号	WI-001
		文件版本	A/0
文件名称	质量手册	生效日期	2020-2-8
		页 数	3/29

8.3	设计和开发	18
8.3.1	总则	18
8.3.2	设计和开发策划	
8.3.3	设计和开发的输入	
8.3.4	设计和开发的控制	
8.3.5	设计和开发的输出	
8.3.6	设计和开发的更改控制	
8.4	外部提供过程、产品和服务的控制	18
8.4.1	总则	18
8.4.2	控制类型和程度	18
8.4.3	外部供方信息	18
8.5	生产和服务的提供	19
8.5.1	生产和服务提供	19
8.5.2	标识和可追溯性	19
8.5.3	顾客或外部供方财产	19
8.5.4	防护	20
8.5.5	交付后活动	20
8.5.6	更改控制	20
8.6	产品和服务的放行	21
8.7	不合格输出的控制	21
9	绩效评价	21
9.1	监视、测量、分析和评价	21
9.1.1	总则	21
9.1.2	顾客满意	22
9.1.3	分析和评价	22
9.2	内部审核	22
9.3	管理评审	23
9.3.1	总则	23
9.3.2	管理评审输入	23
9.3.3	管理评审输出	23
10	持续改进	24
10.1	总则	24
10.2	不符合与纠正措施	24
10.3	持续改进	24
附表一	程序文件清单	25
附表二	职能分配表	25
附表三	管理手册与质量管理体系标准条款对照表	26
附表四	部门职责	27

东莞市鑫慧欣五金制品有限公司		文件编号	WI-001
		文件版本	A/0
文件名称	质量手册	生效日期	2020-2-8
		页 数	4/29

0.1 批准页

本手册编制的目的是规定建立本公司的质量方针、质量目标、工作程序和要求，实施有效的管理体系。

本手册编写引用标准：

ISO9001：2015《质量管理体系要求》

本手册属于受控文件，经总经理批准后生效，各部门必须遵守手册规定执行。因顾客或合作者等需要而对外提供本手册时，应明确是否需要受控，非受控文件不盖“受控文件”章标识，非受控文件不受文件修改控制。

本手册发布时，所应用的相关文件（包括产品标准和管理方面的规定性文件）其所示版本均为有效，但不排除其后被修改的可能性，使用文件的各方，应考虑使用最新版本的规定性文件，若有冲突，以最新版本为准。

本手册是公司质量管理体系法规性文件，是指导公司建立并实施管理体系的纲领和行动准则。全体员工必须遵照执行。

总经理：刘 平

日 期：2020 年 2 月 8 日

东莞市鑫慧欣五金制品有限公司		文件编号	WI-001
		文件版本	A/0
文件名称	质量手册	生效日期	2020-2-8
		页 数	5/29

0.2 管理者代表任命书

为更好贯彻质量管理体系，现任命 张新民 为管理者代表，其职责和权限如下：

- a) 协助总经理确保公司质量管理体系的过程按标准要求得到建立、实施和保持；
- b) 向公司总经理报告质量管理体系的业绩和任何改进的需求；
- c) 贯彻质量方针，确保持续改善产品质量、提高环保和健康安全意识；
- d) 确保在公司内树立提高以顾客为中心，满足顾客要求、增强顾客满意的意识；
- e) 就本公司管理体系有关事宜与外部（如认证机构）保持联络。

总经理：刘 平

日 期：2020 年 2 月 8 日

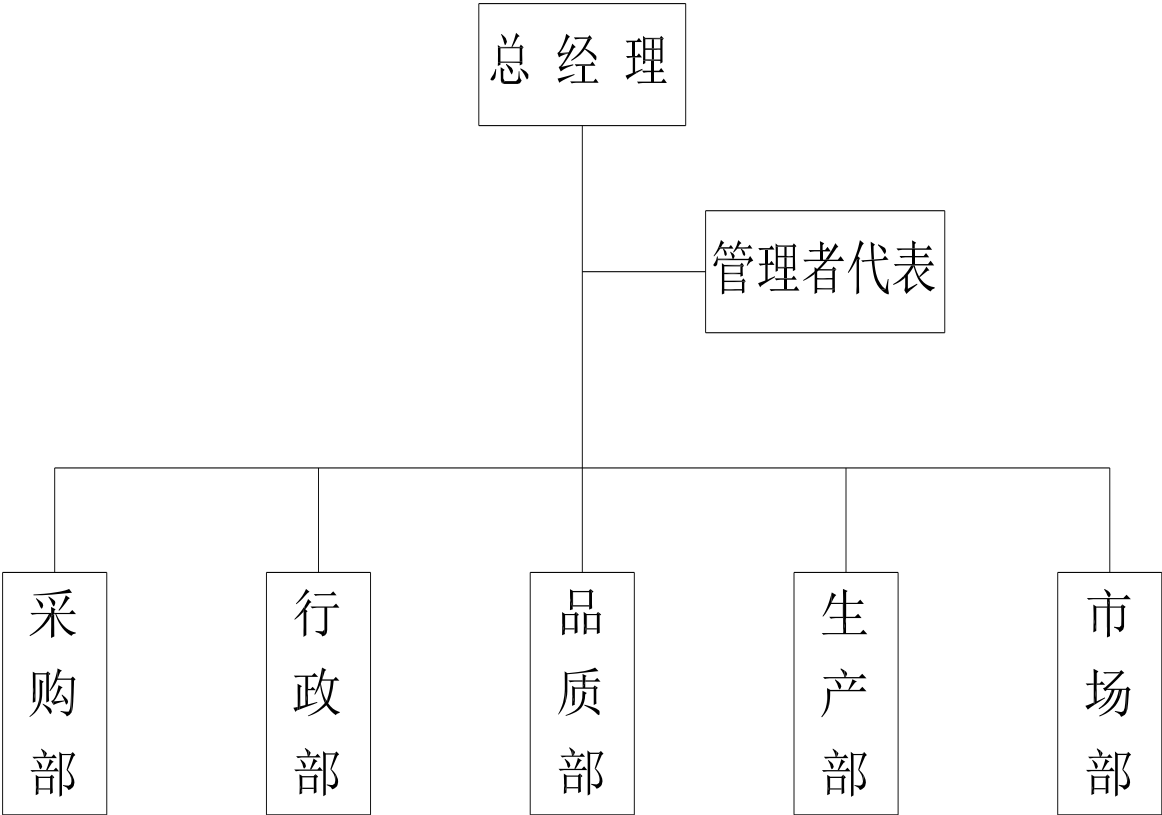
东莞市鑫慧欣五金制品有限公司		文件编号	WI-001
		文件版本	A/0
文件名称	质量手册	生效日期	2020-2-8
		页 数	6/29

0.3 公司简介及组织架构

一、公司简介：

公司名称	东莞市鑫慧欣五金制品有限公司	联系人/职务	张新民/管代
注册地址	广东省东莞市清溪镇清溪东风路 184 号	电 话	0769-81289961, 82852086
注册资本	100 万元	传 真	0769-87898557
公司性质	有限责任公司	网 页	http://www.dgxhwxj.com
法人代表	刘 平		

二、公司组织架构：



东莞市鑫慧欣五金制品有限公司		文件编号	WI-001
		文件版本	A/0
文件名称	质量手册	生效日期	2020-2-8
		页 数	7/29

1 总则

1.1 目的

本手册是为了顺应客户要求和规范本公司在活动、产品及服务中的管理而制定的，以持续改进产品质量、生产环境、完善管理制度、保证产品质量、生产环境及防止不合格的发生为目的，并通过体系的有效运行，以：

- a) 证实公司具有稳定地提供满足用户要求的和适用的法律法规要求的产品的能力；
- b) 通过管理体系的有效运用，包括产品改进的过程，达到产品满足法律法规要求，增强顾客满意和信任，实现质量体系管理的预期结果。
- c) 公司管理体系覆盖的产品、场所及相应的活动为：模具制造、五金冲压件加工、小五金件加工生产及其售后服务。

1.2 应用

结合标准要求，根据公司产品类型及产品实现过程的具体情况，删减 8.3 条款。

2 规范性引用文件

下列文件中的条款通过本标准的引用而成为本标准的条款。凡是注明日期的引用文件，其随后所有的修改单（不包括勘误的内容）或修订版均不适用于本标准；凡是不注明日期的引用文件，其最新版本使用于本标准。

ISO9000：2015 质量管理体系 基础和术语

ISO9001：2015 质量管理体系 要求

3 术语和定义

本手册采用所依据的标准中确定的术语和定义。

4.0 组织环境

4.1 理解组织及其环境

本公司在建立管理体系时，由最高管理者确定与本公司目标和战略方向相关并影响实现管理体系预期结果的各种内部因素（公司的价值观、文化、知识、绩效等相关因素）和外部因素（国际、国家、地区和当地的各种法律法规、技术、竞争、文化和社会因素等）。这些因素可以包括需要考虑的正面和负面因素或条件，公司环境概述如下：

地理位置：公司地处东莞市最美小镇清溪镇九乡工业区，交通非常便利。

国内国际市场：公司隶属于制造行业，从事模具制造、五金冲压件加工、小五金件加工生产为一体的制造和服务。公司的顾客以电子公司及五金公司为主，竞争对手主要是国际和国内同行企业。

法律法规：公司地处广东省，应符合国家和本省的法律法规要求。公司提供的产品依据行业标准。目前销售的产品应符合所在国家的法律法规要求。

技术水平：公司拥有多年完整的制造能力，能够满足用户的个性化需求。

文化和价值观：公司成立多年，形成了积极向上、努力进取的企业文化氛围。公司重视产品质量、增强用户满意是所有员工的共识。

东莞市鑫慧欣五金制品有限公司		文件编号	WI-001
		文件版本	A/0
文件名称	质量手册	生效日期	2020-2-8
		页 数	8/29

关注环境变化：公司管理层及相关部门将持续关注公司所处的环境变化，必要时通过评估风险和机遇，调整管理体系目标或变更管理过程以适应这些变化或实现改进。关注的内容包括：

- 外部环境：国际、国内、地区和当地的各种法律法规、技术、竞争、市场、文化、社会和经济因素；
- 内部条件：公司的价值观、产品和服务、战略方向、文化与能力；
- 周边环境：气候、空气和水质量、土地使用、资源的可获得性等相关因素。

公司定期对这些内部和外部因素的相关信息进行监视和评审，以确保其充分和适宜。具体见《风险和机遇控制程序》。

4.2 相关方的需求和期望

理解相关方的需求和期望可以帮助本公司更好的建立清晰的方针和目标，做到目的明确。满足相关方的要求并争取做到更高的期望值。

公司相关方包括：顾客、政府机构、社区、供应商、内部员工等。

公司通过以下行为满足相关方需求和期望：

- 关注顾客需求，通过持续改进增强用户满意；
- 遵守国家和地方各项法律法规；
- 持续改进管理体系过程，提升质量绩效。

公司管理层及相关部门将持续关注相关方需求的变化，必要时通过评估风险和机遇，调整管理体系目标或变更管理过程以适应这些变化或实现改进。

4.3 管理体系的范围

根据公司主要产品和业务，结合对公司所处的相关方需求和期望的考虑，确定公司管理体系覆盖的产品、场所及相应的活动为：模具、五金冲压件、小五金件的生产和服务。

4.4 质量管理体系及其过程

公司按照 ISO9001：2015 的要求，建立、实施、保持和持续改进管理体系。通过运行管理体系达到以下目的：

本公司确定质量管理体系所需的过程及其在整个组织中的应用，包括：

- a) 确定管理体系所需的过程及其在整个企业中的应用；
- b) 确定这些过程的顺序和相互作用及其所需的准则和方法；
- c) 将上述过程融入企业其它各项日常业务过程中，以确保这些过程的运行和控制有效；
- d) 确保为管理体系提供必要的资源和信息，以支持这些过程的运行和监视；
- e) 规定这些过程相关的职责和权限；
- f) 评价和应对过程中可能遇到的风险和机遇；
- g) 通过适当方式对过程实施监视、测量和分析，对结果进行评价以确保过程的预期效果；
- h) 实施必要的措施，以实现所策划的结果和对这些过程的持续改进。

公司按标准及管理手册的要求管理这些过程，编制必要的程序文件以支持过程的正常运行，同时保留相关的记录等信息。

东莞市鑫慧欣五金制品有限公司		文件编号	WI-001
		文件版本	A/0
文件名称	质量手册	生效日期	2020-2-8
		页 数	9/29

公司目前在产品的实现过程的外包过程为包装箱生产及热处理加工。

a) 通过建立外包供方清单并对外包供方进行有效管理；

b) 针对不同的过程，特别是所分担的责任程度和风险程度的不同与外包供方在技术上、工艺环境方面取得一致；

c) 由相关部门对外包供方提出要求，并以协议的方式确定产品质量、过程监控的具体要求。

5 领导作用

5.1 领导作用和承诺

5.1.1 总则

为了履行最高管理者对顾客和相关方的承诺，实现质量方针和目标，公司管理层及各部门做出下列承诺。

公司管理层：

a) 在体系管理方面遵照“以顾客及相关方为导向”的经营思路，在本公司管理工作的各个环节中得到运用，通过以下活动，对其建立、实施和改进质量管理体系并持续改进其为了履行最高管理者对顾客和相关方的承诺，实现质量方针和目标，公司管理层及各部门做出有效性的承诺提供证据：

- 在企业内部传达满足顾客和法律法规要求的重要性；
- 制定质量方针；
- 确保质量目标的制定；
- 进行管理评审；
- 确保质量体系所需资源的配置和获得。

b) 在生产经营活动中，严格遵守当地政府的法律法规和其他要求，始终坚持“以人为本、科学发展”的经营理念，全面推行质量管理体系，持续提高管理绩效。

各部门领导：

- 确保《管理手册》的内容在本部门得以坚决贯彻执行；
- 确保分管理职能工作正常运转，以保证本公司质量管理体系有效运行，并得到不断改进；
- 每年的上半年至少一次组织本部门培训；
- 定期组织召开部门内部议，留存会议记录；
- 确保员工的行为得到规范，防止和杜绝违规现象。

公司所有员工：

按管理体系要求执行，在有下列情况时有权拒绝作业：

- 布置的工作任务与国家法律法规及公司管理体系要求相抵触时；
- 实际的操作方法与规定的操作程序相抵触时；
- 对确认的风险未采取有效控制措施；

5.1.2 以顾客为关注焦点

公司贯彻以顾客和相关方为关注焦点的经营理念，以过程方法建立、实施、管理本公司各项工作，通

东莞市鑫慧欣五金制品有限公司		文件编号	WI-001
		文件版本	A/0
文件名称	质量手册	生效日期	2020-2-8
		页 数	10/29

过公司内部的体系管理，落实每个岗位对自己的顾客的责任；通过按照本公司质量体系文件运行，开展以顾客和相关方为聚集点的持续改进活动，同时使供方认同我们的价值取向，以顾客和相关方为关注焦点，共同开展持续的改进，使本公司的产品质量达到和超过顾客要求；通过以顾客满意为核心的售后服务，增强顾客满意，培养企业的忠诚用户，使企业和顾客都能得到最大的效益。

5.2 质量方针

本公司的质量方针是以管理的基本原则为基础制定的，是本公司总的质量宗旨和质量方向。为实现顾客满意的目的，确保顾客的需求和期望得到满足，并转化为本公司的产品和服务要求。经充分考虑，确认本公司质量方针如下：

执行标准、缺陷为零

公司质量方针经管理者代表组织讨论后，总经理批准，通过管理手册发布；通过制定和评审质量目标完成方针的评定，并在管理评审过程中对方针的持续适宜性方面进行评审。

通过管理手册及相关程序文件的实施，确保方针在公司内得到沟通和理解和应用。公司的质量方针通过网站、公告、产品宣传页等媒介进行公开或发布，以便相关方能够获取和了解方针的内容。

5.3 岗位、职责和权限

为了有效的实施管理，本公司确定了组织结构，并规定了各级各岗位人员职责、权限和相互关系，并在公司内对各级员工进行了必要的传达。具体见各部门职责及岗位说明书。公司管理体系中各部门的职能分配见附表二、部门职责见附表四。

同时，为保证公司质量管理体系正常运行和改进，总经理在本公司的管理层人员中任命一名管理代表，赋予其直接向总经理反馈信息的权力，同时具有一定的职责和权限，具体见任命书。

6 策划

6.1 应对风险和机遇的措施

6.1.1 总则

公司管理层及相关部门关注 4.1 所述的因素和 4.2 中提及的要求，确定和评估所要面对的风险和机遇，调整管理体系目标或变更管理过程，各个部门风险识别采用直接判断方法，对风险高的采取相应措施，以：

- 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) 避免和减少不利影响；
- d) 实现改进。

6.1.2 措施的策划：

6.1.2.1 风险和机遇的识别

通过以下人员和部门的工作和过程，关注 4.1 和 4.2 的变化，识别风险和机遇：

——公司管理层关注企业运营方面的风险和机遇，包括：

- a) 全球市场发展趋势；
- b) 财务风险；

东莞市鑫慧欣五金制品有限公司		文件编号	WI-001
		文件版本	A/0
文件名称	质量手册	生效日期	2020-2-8
		页 数	11/29

- c) 产品质量水平;
- d) 法律法规风险。
- 销售部关注与顾客有关的风险和机遇，包括：
 - a) 国内和国际市场环境及变化;
 - b) 顾客的需求和潜在需求;
 - c) 用户对公司产品的满意程度;
 - d) 合同执行过程中可能出现的风险。
- 技术部关注过程和行业技术进步情况，包括：
 - a) 新技术的应用及可能对公司产品的影响;
 - b) 与产品有关的配件领域的技术进步及可能对产品的影响;
 - c) 与产品有关的法律法规要求的变化及可能对产品的影响;
- 技术部关注与产品质量有关的风险，包括：
 - a) 国家标准和法规的变化;
 - b) 关键零部件的合规性及对产品的影响;
 - c) 测量系统的可溯源性和稳定性对管理体系的影响;
 - d) 自制件、外购件质量问题对产品的影响。
- 行政部门关注人员和法律法规方面的风险，包括：
 - a) 与企业有关的所有法律法规要求的变化;
 - b) 人员的意识和能力对管理体系的影响;
 - c) 供应商资质对管理体系的影响;
 - d) 合同的合规性。
- 采购部门关注设备和采购方面的风险，包括：
 - a) 设备和基础设施的完好情况对管理体系的影响;
 - b) 外购件的质量状况对产品的影响;
- 所有部门关注与本部门有关的过程和部门归属地内可能的风险。

6.1.2.2风险和机遇的评估及管理

发现或管理风险的部门通过评审的方式对风险和机遇进行评估。根据重要程度，评审的形式可以是口头的、会议的或现场评价。评审的结论可包括：

- 采取直接的措施规避风险;
- 采取间接措施改变风险的可能性和后果;
- 为寻求机遇承担风险;
- 消除风险源以便杜绝风险。

按部门职责划分，相关部门根据评价的结果采取必要的措施，定期检查和验证措施的有效性。

东莞市鑫慧欣五金制品有限公司		文件编号	WI-001
		文件版本	A/0
文件名称	质量手册	生效日期	2020-2-8
		页 数	12/29

6.2 管理体系目标及其实现的策划

6.2.1 质量目标

总经理组织制定公司年度质量目标，管理者代表组织确定各部门在其相关职能和层次上的部门质量目标，并由总经理审批。每年管理评审前，管理层根据质量方针的要求、法律法规及其他要求、可行技术方案与经济可行性、运行和经营要求、相关方意见等提出下一轮的目标并策划统计方案，在管理评审过程中进行审核批准。

当出现以下变化时，应由管理者代表临时相关部门召集调整目标：

- a) 法律法规和其他要求发生变化
- b) 公司的活动、产品和服务发生变化
- c) 公司的生产经营结构调整
- d) 购进新设备、工艺路线或工艺方法发生重大变化
- e) 相关方有意见和抱怨
- f) 监测与测量结果不符合标准要求

管理者代表负责监督实施公司和各部门目标实施情况，通过质量管理体系内部审核、管理评审等过程进行评审。各部门、生产按质量目标要求的统计周期将完成情况进行汇总，作为管理评审的输入。对于临时或特殊项目，由技术部按公司管理原则组织质量项目策划并编制质量项目计划以确保目标的落实。

经过总经理组织讨论，管理评审通过，公司近期的**质量目标**是：

目标类型	责任部门	目标值	统计方法	统计频率	统计部门
公司总目标		客户满意度 ≥ 96 分	满意度达到数量/调查客户总数 X100%	每年	市场部
部门分解目标	市场部	客户满意度 ≥ 98 分	满意度达到数量/调查客户总数 X100%	每年	市场部
		客户投诉率每月 $\leq 1\%$	投诉次数/出货总数 X100%	每月	
	品质部	客户退货率每月 $\leq 0.5\%$	退货次数/出货总数 X100%	每月	品质部
	采购部	供应商交货准时率 $\geq 98\%$	准时交货批数/采购计划总批数 X100%	每月	采购部
		来料检验批合格率 $\geq 99\%$	来料检验合格的批数/来料总批数 X100%	每月	
	行政部	培训合格率 $\geq 98\%$	培训考核合格的人数/参加培训总人数 X100%	每月	行政部
	生产部	成品检验合格率 $\geq 99.9\%$	成品一批检验合格率/成品总批数 X100%	每月	生产部

6.2.2 质量管理体系策划

总经理组织对管理体系进行策划，确保目标的要求和管理体系总要求得到满足，同时确保管理体系在

东莞市鑫慧欣五金制品有限公司		文件编号	WI-001
		文件版本	A/0
文件名称	质量手册	生效日期	2020-2-8
		页 数	13/29

受控状态下运行。策划包括以下内容：

- a) 质量、质量管理体系所需的过程；
- b) 确定不同阶段的产品、管理过程的特性及实现这些特性所需过程和资源，以确保达到目标；
- c) 确定所需要的检查和验证活动、验收准则以及记录。

对于 4.1 和 4.2 的变化及 6.1 所述的风险，若超出质量管理体系文件所控制的范围，由总经理组织开展管理体系策划，并形成文件。

管理手册及其它管理文件是质量管理体系策划的结果。

6.3 变更的策划

当确定需要对质量管理体系进行变更时，此种变更应经策划并系统的实施（见 4.4）。

公司通过考虑：

- a) 变更目的及其潜在后果；
- b) 质量管理体系的完整性；
- c) 资源的可获得性；
- d) 责任和权限的分配与再分配。

管理者代表组织变更的评审，形成正式方案后提交总经理审核，审核通过后，按部门职责正式实施变更。

7 支持

7.1 资源

7.1.1 总则

由总经理组织研究并确定提供以下方面所需的资源：

- a) 实施、保持质量管理体系并持续改进其有效性；
- b) 通过满足顾客和相关方要求，增强顾客和相关方满意。

在研究提供上述资源时应考虑：

- a) 现有内部资源的能力和约束条件；
- b) 需要从外部或供方获得的资源及可能性。

7.1.2 人员

公司制定人力资源政策，建立各岗位评价机制，按照 7.2 的要求对质量体系有关的岗位人员进行评价，按 7.3 的要求进行能力的培训和意识的培养，根据人员能力实行竞争上岗、优胜劣汰，以确保与管理体系相关的人员是能够胜任的。

当出现人员配置不当的情况，在重新调配合格的骨干员工到岗之前，行政部协调相关部门采取临时性应急措施。

为了保证各岗位人员能够胜任并持续提高工作质量，公司有计划的安排各种培训，引进竞争机制，开通人员流动渠道。

东莞市鑫慧欣五金制品有限公司		文件编号	WI-001
		文件版本	A/0
文件名称	质量手册	生效日期	2020-2-8
		页 数	14/29

7.1.3 基础设施

7.3.1.1 设备和设施的确定

公司设备设施包括：

- a) 办公室、生产厂房和相关的设施；
- b) 过程设备（硬件和软件）；
- c) 支持性服务（物料转运工具、通讯及物流管理信息系统）。

公司根据生产经营需要和产品质量要求，对采购的生产设备进行策划、调研和论证，并对上述设施的使用、检查和维护实施控制，开展关键设备设施工艺安全管理，保证设施运行状态良好有效，以控制因设施完整性的缺陷可能带来的风险。

7.3.1.2 设施的维护

由生产部负责制定和执行《基础设施管理程序》，实现产品所需设施、设备购置、提供、维护、保养和其它管理。所有设备设施由使用部门负责维护和管理，确保设施完整性和持续满足要求。

7.3.1.3 设施的更新改造

设施在运行过程中，根据产品的改进、更新换代及质量改进的需要，适时进行更新改造。

7.1.4 过程运行环境

为确保公司经营过程满足质量要求，公司确定、提供并维护过程运行所需的环境，以获得合格产品和服务。过程环境如：

- a) 各项工作是否满足国家有关法律法规、标准和规定要求；
- b) 严格执行各项安全管理规定，杜绝违章操作，确保人身安全；
- c) 合理安排作息时间，遵守国家劳动法规的要求。

7.1.5 监视和测量资源

7.1.5.1 总则

公司对监视和测量设备的检定、校准、维修进行管理，确保监视和测量设备的测量精度和准确性满足使用要求，主要通过：

- a) 适合特定类型的监视和测量活动；
- b) 进行适当的维护，以确保持续适合其用途。

7.1.5.2 测量溯源

当要求测量溯源时，或测量溯源是信任测量结果有效的前提时，则测量设备应：

- a) 对照能溯源到国际或国家标准的测量标准，按照规定的间隔或使用前进行检定或校准，或两者都进行。当不存在上述标准时，应保留作为校准或检定依据的文件化信息；
- b) 具有标识，以确定其校准状态；
- c) 予以保护，防止可能使校准状态和随后测量结果失效的调整、损坏或劣化。

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

东莞市鑫慧欣五金制品有限公司		文件编号	WI-001
		文件版本	A/0
文件名称	质量手册	生效日期	2020-2-8
		页 数	15/29

7.1.6 知识管理

公司通过对人员、制度、技术文件和产品档案的管理，实现知识的获取和保持。

人员管理：

- 公司建立积极向上的企业文化和升迁机制，为所有员工提供平等的教育和升迁机会；
- 建立透明公平的分配机制，个人薪酬仅取决于能力和对公司的贡献；
- 采取骨干人员倾斜政策，对公司各领域的骨干人员给予更多机会和专业发展的可能性。

制度管理：

- 按 7.5.2 的要求，各部门根据获取的管理知识对程序文件进行编制或更新；
- 这些文件由行政部每三年组织一次集中修订。

技术文件：

- 在遵守保密原则的前提下建立技术资料共享和交流渠道，确保设计过程中随时可获取；
- 依据工号建立产品技术档案，长期保存产品设计方面的知识。

产品档案：

- 为每个产品建立档案，长期保存生产过程记录；
- 产品的售后服务信息也保存在档案中。

7.2 能力

行政部制定并执行岗位说明书，以确保各岗位人员所需的能力。具体要求包括：

- a) 确定其控制范围内的人员所具备的能力，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) 保留适当的形成文件的信息，作为人员能力的证据。

适当的措施可包括，例如提供培训、辅导、重新分配任务、招聘胜任的人员等。

7.3 意识

公司建立积极向上的企业文化，通过日常的工作要求和组织各类培训，使所有员工：

- 了解和掌握质量方针；
- 了解他们的工作与管理体系的关系和对体系的影响；
- 了解他们如何对提高管理体系绩效做出贡献；
- 了解不符合管理体系的要求、未履行合规义务的后果。

具体见《人力资源管理程序》。

7.4 沟通

与质量管理体系相关的内部和外部沟通， 由行政部负责进行策划、确定，策划的内容包括交流的内容、时机、对象和方式，还应考虑合规义务和信息的真实性、一致性。

在交流过程中获得的信息应按 6. 的要求进行评估，以确定需要采取的措施。

对外部沟通的策划需经过管理者代表批准，并保留相关记录

东莞市鑫慧欣五金制品有限公司		文件编号	WI-001
		文件版本	A/0
文件名称	质量手册	生效日期	2020-2-8
		页 数	16/29

7.5 文件化信息

7.5.1 总则

公司的质量管理体系包括四个层次：

第一层次是公司质量方针和目标；

第二层次是管理手册；

第三层次是程序文件、三级文件和相应的记录；

第四层次是为了保证体系有效策划、运行和控制而制定的操作规程、作业指导书、图样和质量记录等文件。

7.5.2 创建和更新

在创建和更新形成文件的信息时，确保适当的：

- a) 标识和说明（例如：标题、日期、作者、索引编号等）；
- b) 格式（例如：语言、软件版本、图示）和媒介（例如：纸质、电子格式）；
- c) 评审和批准，以确保适宜性和充分性。

公司管理手册、程序文件由总经理审批，其它文件及资料的发布、批准、修改由相应过程的管理部門负责。

7.5.3 形成文件的信息的控制

7.5.3.1 公司对质量管理体系和本标准所要求的形成文件的信息进行控制，以确保：

- a) 无论何时何处需要这些信息，均可获得并使用；
- b) 予以妥善保护（如防止失密、不当使用或不完整）。

7.5.3.2 为控制形成文件的信息，适用时，关注下列活动：

- a) 分发、访问、检索和使用；
- b) 储存和防护，包括保持可读性；
- c) 变更控制（如：版本控制）；
- d) 保留和处置。

对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的文件的信息，公司通过进行适当识别和控制。具体见《文件和记录控制程序》。

8 运行

8.1 运行策划和控制

公司通过采取下列措施，策划、实施和控制满足产品和服务要求所需的过程（见 4.4），并实施第 6 章确定的措施：

- 1) 确定产品和服务的要求；
- 2) 建立以下准则：
 - a) 过程；
 - b) 产品和服务接收。

东莞市鑫慧欣五金制品有限公司		文件编号	WI-001
		文件版本	A/0
文件名称	质量手册	生效日期	2020-2-8
		页 数	17/29

- 3) 确定符合产品和服务要求所需的资源;
- 4) 按照准则实施过程控制;
- 5) 在需要的范围和程度上, 确定并保持、保留形成文件的信息:
 - a) 证实过程已经按策划进行;
 - b) 证明产品和服务符合要求。

策划的输出应适合组织的运行需要。应形成产品的质量策划以及其它产品实现所需的文件、记录。

公司对策划的更改, 评审非预期变更的后果进行控制, 必要时, 采取措施消除不利影响。同时确保外包过程得到控制 (见 8.4)。

8.2 产品和服务要求

公司制定和执行与顾客有关的过程, 对顾客要求的识别、合同评审、顾客沟通、售后服务实施控制, 以达到顾客的持续满意。

8.2.1 顾客沟通

销售部负责对以下内容的顾客沟通建立确定的沟通渠道, 并进行有效安排: :

- a) 提供与产品和服务有关的信息;
- b) 问询, 合同或订单的处理, 包括更改;
- c) 获取顾客关于产品和服务的反馈, 包括顾客抱怨;
- d) 顾客财产的处理和控制。

8.2.2 与产品和服务有关的要求的确定

在确定提供给顾客的产品和服务的要求时, 公司从以下几方面进行市场分析, 在签订合同前识别和确定顾客需求:

- a) 顾客对产品的所有要求, 包括交付及交付后活动的要求;
- b) 顾客虽然没有明示, 但规定用途或已知的预期用途所必需的要求;
- c) 与产品有关的责任, 包括法律法规要求;
- d) 对产品的可用性、交付和其它支持如培训、服务等其它要求。
- e) 识别本公司所具有的机会、本公司的竞争优势和弱势。

8.2.3 与产品和服务有关的要求的评审

8.2.3.1 公司确保有能力满足向顾客提供的产品和服务的要求, 并在向顾客承诺提供产品和服务之前实施评审, 包括:

- a) 顾客规定的要求, 包括交付和交付后活动的要求;
- b) 顾客虽然没有明示, 但规定用途或已知的预期用途所必需的要求;
- c) 组织规定的要求;
- d) 适用于产品和服务的法律法规要求;
- e) 与以前表述不一致的合同或订单的要求。公司通过确保与以前规定不一致的合同或订单要求已得到解决。

东莞市鑫慧欣五金制品有限公司		文件编号	WI-001
		文件版本	A/0
文件名称	质量手册	生效日期	2020-2-8
		页 数	18/29

若顾客没有提供形成文件的要求，公司通过在接受顾客要求前应对顾客要求进行确认。

8.2.3.2 适用时，公司保留以下方面的文件化信息：

- a) 评审结果；
- b) 产品和服务的任何新要求。

具体见《顾客要求评审程序》。

8.2.4 产品和服务要求的变更

在合同执行过程中，若产品和服务要求发生变更，为确保相关的文件化信息得到修改，并确保相关人员知道已变更的要求。市场部负责按以上程序重新评审，并对合同变更及评审所引起的相关措施负责跟踪和落实。

8.3 设计和开发

8.3.1 总则

现时的产品为本公司根据客户的图纸及客户要求和相关国家标准进行生产，故而不适用 8.3 条款，但不影响满足客户和法规要求。

8.4 外部提供过程、产品和服务的控制

8.4.1 总则

公司通过确保外部提供的过程、产品和服务符合要求。

本公司外包过程为包装箱生产和热处理加工。

8.4.2 控制类型和程度

公司通过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。

公司通过：

- 1) 确保外部提供的过程保持在其质量管理体系控制之中；
- 2) 规定对外部供方的控制及其输出结果的控制；
- 3) 考虑：

a) 外部提供的过程、产品和服务对组织稳定的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；

b) 外部供方自身控制的有效性。

4) 确定必要的验证或其他活动，以确定外部提供的过程、产品和服务满足要求。

具体见《采购控制程序》。

8.4.3 外部供方信息

在与外部供方沟通前，公司通过确保要求的充分性。

公司通过与外部供方沟通其以下方面的要求：

- 1) 将要提供的过程、产品和服务；
- 2) 以下批准：

东莞市鑫慧欣五金制品有限公司		文件编号	WI-001
		文件版本	A/0
文件名称	质量手册	生效日期	2020-2-8
		页 数	19/29

- a) 产品和服务；
- b) 方法、过程和设备；
- c) 产品和服务的放行；
- 3) 能力，包含所要求的人员资格；
- 4) 外部供方和组织得接口；
- 5) 组织实施的对外部供方绩效的控制和监视；
- 6) 组织或其顾客拟在外部供方现场实施的验证或确认活动。

8.5 生产和服务的提供

8.5.1 生产和服务提供

公司通过在受控条件下进行生产和服务提供。适用时，受控条件包括：

- a) 可获得形成文件的信息，以规定以下内容：
 - 1) 所生产的产品、提供的服务或进行的活动的特征；
 - 2) 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) 若输出结果不能由后续的监视和测量加以验证，应对生产和服务提供过程实现策划结果的能力进行确认和定期再确认；
 - g) 采取措施防止人为错误；
 - h) 实施放行、交付和交付后活动。
- 具体见《生产和服务过程控制程序》。
- 本公司产品实现过程中的特殊过程暂无。

8.5.2 标识和可追溯性

公司通过在生产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，以确保产品和服务合格。

检验和试验状态有以下几种：待检、合格、报废、不合格、回用等各种不同的状态标识。

为使要求可追溯，公司通过控制输出的唯一性标识（如编码、SN 号等），且应保留实现可追溯性所需的形成文件的信息。

8.5.3 顾客或外部供方财产

组织在控制或使用顾客或外部供方的财产期间，应对其进行妥善保管。

对组织使用的或构成产品和服务一部分的顾客和外部供方财产，公司通过予以识别、验证、保护和维护。

东莞市鑫慧欣五金制品有限公司		文件编号	WI-001
		文件版本	A/0
文件名称	质量手册	生效日期	2020-2-8
		页 数	20/29

若顾客或外部供方的财产发生丢失、损坏或发现不适用情况，公司通过向顾客或外部供方报告，并保留相关形成文件的信息。

本公司顾客财产，主要包括顾客提供的图纸等。由研发部对顾客财产进行有效管制。

注：顾客或外部供方财产可能包括材料、图纸、样品和个人信息。

8.5.4 防护

公司通过在生产和服务提供期间对输出进行必要的防护，以确保符合要求。

由物流部负责对产品及零部件在内部转运和交付到预定地点期间对其符合性提供防护，以保持产品符合要求。这种防护包括标识、搬运、包装、贮存和保护。

在生产的搬运、贮存、包装、防护和交付的各个环节，应防止产品磕碰等质量水平衰减现象，确保其质量水平。

仓库管理部门应定期检查库存物资，如发现有生锈、变形等质量水平严重下降的情况时应通知外购检验人员进行存货检验。

对于转运和贮存过程中容易变形的部件，由技术部专用的转运贮存工具。仓库应严格控制零部件及产品的转运和贮存过程，禁止野蛮装卸和违规操作，有工装时必须使用工装，保证产品转运过程的质量水平。当出现产品或零部件由于转运贮存导致的质量问题时，由发现问题的车间检验员按 8.7 条款执行不合格处理程序，严重质量问题的要进行不合格评审或报废；由于转序造成的质量问题由品质部调查原因并对相关责任人进行处罚。

仓储管理见《产品防护及管理程序》。

注：防护可以包括标识、处置、污染控制、包装、贮存、传输或运输以及保护。

8.5.5 交付后活动

公司通过满足与产品和服务相关的交付后活动的要求。

在确定交付后活动的覆盖范围和程度时，公司通过考虑：

- a) 法律法规要求；
- b) 与产品和服务有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。

注：交付后活动可能包括担保条款所规定的相关活动，诸如合同规定的维护服务，以及回收或最终报废处置等附加服务等。

8.5.6 更改控制

公司通过对生产和服务提供的更改进行必要的评审和控制，以确保稳定的符合要求。

公司通过保留形成文件的信息，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。

市场部负责生产和服务提供过程更改的控制，与产品生产过程有关的更改需求应向生产部提出建议，

东莞市鑫慧欣五金制品有限公司		文件编号	WI-001
		文件版本	A/0
文件名称	质量手册	生效日期	2020-2-8
		页 数	21/29

任何部门和个人不能擅自更改。

8.6 产品和服务的放行

公司通过在适当阶段实施策划的安排，以验证产品和服务的要求已被满足。

公司通过保留有关产品和服务放行的形成文件的信息。形成文件的信息应包括：

- a) 符合接收准则的证据；
- b) 授权放行人员的可追溯性信息。

根据产品策划的安排，检验和试验过程分为进货检验、过程检验和最终检验。各阶段的检验分别由品质部实施：

检验记录要有检验人员签字，除非得到有关授权人员的批准，适用时得到顾客的批准，否则在所有检验项目完成之前，不向顾客交付产品。检验要求具体见检验程序与相关检验规范。

8.7 不合格输出的控制

公司通过确保对不符合要求的输出进行识别和控制，以防止其非预期的使用或交付。

公司通过根据不合格的性质及其对产品和服务的影响采取适当的措施。这也适用于产品交付后、服务提供期间或之后发现的不合格产品和服务。

公司通过以下一种或几种途径处置不合格的输出：

- a) 纠正；
- b) 隔离、限制、退货或暂停提供产品和服务；
- 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。

公司通过保留下列形成文件的信息：

- 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) 处置不合格的授权标识。

具体见《不合格品控制程序》。

9 绩效评价

9.1 监视、测量、分析和评价

9.1.1 总则

公司应考虑已确定的风险和机遇，应：

- a) 确定监视和测量的对象，以便：
 - 证实产品和服务的符合性；
 - 评价过程绩效；
 - 确保质量管理体系的符合性和有效性；

东莞市鑫慧欣五金制品有限公司		文件编号	WI-001
		文件版本	A/0
文件名称	质量手册	生效日期	2020-2-8
		页 数	22/29

- 一评价顾客满意度；
- b) 评价外部供方的业绩；
- c) 确定监视、测量（适用时）、分析和评价的方法，以确保结果可行；
- d) 确定监测和测量的时机；
- e) 确定对监测和测量结果进行分析和评价的时机；
- f) 确定所需的质量管理体系绩效指标。

公司确保监视和测量活动与监视和测量的要求相一致的方式实施。

公司应保持适当的文件信息，以提供“结果”的证据。

公司应评价质量绩效和管理体系的有效性。

公司通过保留适当的形成文件的信息作为结果的证据。

9.1.2 顾客满意

公司通过监视顾客对其需求和期望得到满足的程度的感受。公司通过确定这些信息的获取、监视和评审方法。

监视顾客感受的示例可以包括顾客调查、顾客对交付产品或服务的反馈、顾客会晤、市场占有率分析、赞扬、索赔担保和经销商报告。

9.1.3 分析和评价

公司通过分析、评价通过监视和测量获得的适宜数据和信息。

应利用分析结果评价：

- a) 产品和服务的符合性；
- b) 顾客满意程度；
- c) 质量管理体系绩效和有效性；
- d) 策划是否得到有效实施；
- e) 针对风险和机遇所采取措施的有效性；
- f) 外部供方的绩效；
- g) 质量管理体系改进的需求。注：分析数据的方法可以包括统计技术。

监视、测量、分析和评价具体见《数据分析和持续改进程序》。

9.2 内部审核

公司每年至少组织一次内部审核，以验证有关质量管理体系，确保产品的生产过程符合下列信息：

- a) 是否符合：
 - 1) 组织自身的其质量管理体系要求；
 - 2) ISO9001：2015 标准的要求；
- b) 是否得到有效实施和保持。

内部审核的内容主要包括：

- a) 依据有关过程的重要性、对组织产生影响的变化和以往的审核结果，策划、制定、实施和保持审

东莞市鑫慧欣五金制品有限公司		文件编号	WI-001
		文件版本	A/0
文件名称	质量手册	生效日期	2020-2-8
		页 数	23/29

核方案，审核方案包括频次、方法、职责、策划要求和报告；

- b) 确定每次审核的准则和范围；
 - c) 选择可确保审核过程客观公正的审核员实施审核；
 - d) 确保相关管理部门获得审核结果报告；
 - e) 及时采取适当的纠正和纠正措施；
 - e) 所采取的应对风险和机遇的措施的有效性（见 6.1）；
 - f) 保留作为实施方案以及审核结果的证据的形成文件的信息。
- 具体见《内部质量体系审核程序》。

9.3 管理评审

9.3.1 总则

最高管理者应按照策划的时间间隔对组织的质量管理体系进行评审，以确保其持续的保持适宜性、充分性和有效性，并与组织的战略方向相一致。

9.3.2 管理评审输入

策划和实施管理评审时应考虑下列内容：

- a) 以往管理评审所采取措施的实施情况；
- b) 与质量管理体系相关的内外部因素的变化；
- c) 有关质量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) 质量目标的实现程度；
 - 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的措施的有效性；
- f) 改进的机会。

9.3.3 管理评审输出

管理评审的输出应包括与以下方面有关的决定和措施：

- a) 改进的机会；
- b) 质量管理体系变更的需求；
- c) 资源需求。

公司通过保留作为管理评审结果证据的形成文件的信息。

东莞市鑫慧欣五金制品有限公司		文件编号	WI-001
		文件版本	A/0
文件名称	质量手册	生效日期	2020-2-8
		页 数	24/29

10 持续改进

10.1 总则

公司通过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。

这些应包括：

- 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) 改进质量管理体系绩效和有效性。

改进的示例可以包括纠正、纠正措施、持续改进、突变、创新或重组。

10.2 不符合与纠正措施

若出现不符合，包括投诉所引起的不符合，公司通过：

- 1) 对不符合做出应对，适用时：
 - a) 采取措施予以控制和纠正；
 - b) 处置产生的后果；

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

- a) 评审和分析不符合；
 - b) 确定不符合的原因；
 - c) 确定是否存在或可能发生类似的不符合；
- 3) 实施所需的措施；
 - 4) 评审所采取的纠正措施的有效性；
 - 5) 需要时，更新策划期间确定的风险和机遇；
 - 6) 需要时，对质量管理体系进行变更。

纠正措施应与所产生的不符合的影响相适应。

公司通过保留形成文件的信息，作为以下方面的证据：

- a) 不符合的性质以及随后所采取的措施；
- b) 纠正措施的结果。

具体见《不合格品控制程序》和《数据分析与持续改进程序》。

10.3 持续改进

公司通过以下措施，持续改进质量管理体系的适宜性、充分性和有效性：

- 与质量管理体系有关的改进措施及验证；
- 通过分析内部审核、管理评审、对不符合的纠正等资料，确定是否需要进一步改进；
- 通过管理评审，对改进后的结果进行验证和评价，确定下一轮的改进方向。

适当时，通过以下方面改进其质量管理体系、过程、产品和服务：

- a) 数据分析的结果；

东莞市鑫慧欣五金制品有限公司		文件编号	WI-001
		文件版本	A/0
文件名称	质量手册	生效日期	2020-2-8
		页 数	25/29

- b) 公司的改变;
 - c) 识别的风险的变更;
 - d) 新的机遇。
- 具体见《数据分析与持续改进控制程序》。

附表一 程序文件清单

序号	文 件 名 称	文件编号	管理部门	备注
1	《文件和记录控制程序》	QP-401	行政部	
2	《人力资源管理程序》	QP-601	行政层	
3	《顾客要求评审程序》	QP-701	市场部	
4	《采购控制程序》	QP-702	采购部	
5	《生产和服务过程控制程序》	QP-703	生产部	
6	《产品防护及管理程序》	QP-704	生产部	
7	《内部质量体系审核程序》	QP-801	管理者代表	
8	《不合格品控制程序》	QP-802	生产部/品质部	
9	《数据分析和持续改进程序》	QP-803	品质部	
10	《风险和机遇控制程序》	QP-804	所有部门	

附表二 职能分配表

ISO9001：2015 标准条款	管 理 层	行 政 部	品 质 部	市 场 部	采 购 部(仓 库)	生 产 部	采 购 部
4.1 理解组织及其环境	▲						
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	▲						
4.4 质量管理体系及其过程	▲						
5.1 领导作用和承诺	▲						
5.2 质量方针	▲						
5.3 组织的角色、职责的权限	▲	△					

东莞市鑫慧欣五金制品有限公司		文件编号	WI-001
		文件版本	A/0
文件名称	质量手册	生效日期	2020-2-8
		页 数	26/29

6.1 应对风险和机遇的措施	▲	△	△	△	△	△	△
6.2 质量目标及其实现的策划	▲	△	△	△	△	△	△
6.3 变更的策划	▲						
7.1.1 资源 总则	▲	△				△	
7.1.2 人员	△	▲					
7.1.3 基础设施	△	▲				▲	
7.1.4 过程运行环境	△	▲				▲	
7.1.5 监视和测量资源	△		▲				
7.1.6 组织知识	▲			△	△	△	△
7.2 能力	△	▲	△			△	
7.3 意识	△	▲	△			△	
7.4 沟通	△	▲	△	△	△	△	△
7.5 形成文件的信息	△	▲	△	△	△	△	△
8.1 运行策划和控制	△					▲	
8.2 产品和服务的要求	△	△	△	▲	△	▲	△
8.3 产品和服务的设计开发							
8.4 外部提供过程、产品和服务的控制	△		△		△	△	▲
8.5.1 生产和服务提供	△		△	△	△	▲	△
8.5.2 标识和可追溯性	△		△			▲	▲
8.5.3 顾客或外部供方的财产	△			△	△	▲	▲
8.5.4 防护	△				▲	▲	▲
8.5.5 交付后活动	△		△	▲	△	△	▲
8.5.6 变更的控制	△			▲	△	△	▲
8.6 产品和服务的放行	△		▲		△		
8.7 不合格输出的控制	△		▲			△	△
9.1.1 监视、测量、分析和评价总则	△	△	▲	△	△	△	△
9.1.2 顾客满意	△		△	▲	△	△	△
9.1.3 分析与评价	△		▲	△	△	▲	△
9.2 内审审核	▲	△	△	△	△	△	△
9.3 管理评审	▲	△	△	△	△	△	△
10.1 改进 总则	▲	△	▲	△	△	▲	△
10.2 不符合与纠正措施	▲	△	▲	△	△	▲	△
10.3 持续改进	▲	△	▲	△	△	▲	△

附表三 管理手册与质量管理体系标准条款对照表

管理手册条款	ISO9001: 2015
1 管理体系范围	1
2 规范性引用文件	2
3 术语和定义	3
4.0 组织环境	4
4.1 理解组织及其环境	4.1
4.2 理解相关方的需求和期望	4.2
4.3 管理体系的范围	4.3
4.4 管理体系及其过程	4.4

东莞市鑫慧欣五金制品有限公司		文件编号	WI-001
		文件版本	A/0
文件名称	质量手册	生效日期	2020-2-8
		页 数	27/29

管理手册条款	ISO9001：2015
5 领导作用	5
5.1 领导作用和承诺	5.1
5.2 质量方针	5.2
5.3 岗位、职责和权限	5.3
6 策划	6
6.1 应对风险和机遇的措施	6.1
6.2 管理体系目标及其实现的策划	6.2
6.3 变更的策划	6.3
7 支持	7
7.1 资源	7.1
7.2 能力	7.2
7.3 意识	7.3
7.4 沟通	7.4
7.5 文件化信息	7.5
8 运行	8
8.1 运行策划和控制	8.1
8.2 产品和服务要求	8.2
8.3 设计和开发	8.3
8.4 外部提供过程、产品和服务的控制	8.4
8.5 生产和服务的提供	8.5
8.6 产品和服务的放行	8.6
8.7 不合格输出的控制	8.7
9 绩效评价	9
9.1 监视、测量、分析和评价	9.1
9.2 内部审核	9.2
9.3 管理评审	9.3
10 持续改进	10
10.1 总则	10.1
10.2 不符合与纠正措施	10.2
10.3 持续改进	10.3

附表四 部门职责

1) 总经理：

- a) 制订公司的质量计划，确保建立质量目标，并为实现公司质量方针和质量目标、质量管理体系的建立及运作提供必要的资源；
- b) 批准质量手册的实施；
- c) 任命管理者代表，保证质量管理体系有效运作；
- d) 主持管理评审会议；

东莞市鑫慧欣五金制品有限公司		文件编号	WI-001
		文件版本	A/0
文件名称	质量手册	生效日期	2020-2-8
		页 数	28/29

e) 确定各职能部门的职责，任命有资格的人员担任各职能部门主管；

f) 协调各部门的运作，对公司的质量管理体系的建立、实施、完善负责，使公司各级人员了解并贯彻执行质量管理体系文件；负责管理各个部门的工作。

2) 市场部：

a) 负责客户服务和客户反馈信息的整理分析和传递；

b) 负责客户满意度的调查及分析；

c) 负责主持订单评审；

d) 负责订单的跟踪及交货跟踪；

c) 向总经理负责。

3) 生产部：

a) 负责生产计划及出货计划的编制；

b) 负责生产现场管理和控制；

c) 负责生产员工的培训；

d) 负责对现场员工进行设备操作和维护培训；

e) 负责设备管理；

f) 向总经理负责其它事项；

4) 品质部：

a) 负责质量体系维护监督；

b) 负责进料、制程终端、包装过程的监视和检验，根据本公司产品的特点，测量手段主要是根据顾客质量要求进行检测；

c) 负责处理客户投诉及反馈，负责不良品的识别和控制，并按规定标准和程序对不良品进行处置；

d) 负责组织及监督纠正措施的实施；

e) 负责协助管理者代表有关管理评审的工作；

f) 负责样品制作及评审、验证、确认的组织管理；

g) 负责制定产品技术标准、规格；

h) 负责收集新产品所须的技术要求和制定新产品的技术要求并组织实施；

i) 负责评审产品式样及保证已设计的新产品符合式样要求；

j) 样品制作时负责样品的技术指导并保证新产品能满足技术与功能之要求；

k) 向总经理负责。

东莞市鑫慧欣五金制品有限公司		文件编号	WI-001
		文件版本	A/0
文件名称	质量手册	生效日期	2020-2-8
		页 数	29/29

5) 采购部：

- a) 负责供应商的寻找、评估和管理体制；
- b) 负责采购订单的协调和管理；
- c) 负责联系和跟踪供应商质量改进措施的实施；
- d) 负责物料仓库的管理；
- e) 向总经理负责。

7) 行政部：

- a) 负责人员的招聘及培训；
- b) 负责文控的工作；
- c) 负责行政后勤服务工作；
- d) 向总经理负责。

8) 财务部：（不在体系范围内）

- a) 负责财务管理工作；
- b) 负责各项税务、报关等事宜；
- c) 负责成品费用控制；
- d) 向总经理负责。

9) 管理者代表：

- a) 确保依据 ISO9001:2008 标准建立、实施和保持质量体系；
- b) 定期向经理报告质量管理体系运行情况，包括改进的需求；
- c) 在整个组织内提升对顾客要求的认识 and 关注；
- d) 负责质量管理体系有关事宜与外部各方面进行联络；
- e) 负责组织并实施内部质量审核；
- f) 参与制定纠正、预防措施并跟进实施情况；
- g) 协助总经理管理公司的日常事务。