1．目的

为满足 ISO9001：2015 标准 4.1 的要求，确定与本公司目标和战略方向相关并影响实现质量管理体系预期结果的各种内部和外部因素，对其进行有效控制。

2．适用范围

适用于对公司经营环境内外部因素识别、评价。

3．职责

3.1 品质部负责组织内外部环境分析与评价。

3.2 生产部负责质量风险分析。

3.3 市场部负责市场风险分析。

3.4 行政部、采购部负责经营风险分析、环境风险分析。

3.5 财务部负责财务风险分析。

4．工作程序

4.1 风险识别时机：质量管理体系策划、企业宗旨变化、战略变化、内外部环境变化、组织及其背景、相关方的需求和期望变化。

4.2 参与风险管理的人员应经过行政部组织风险管理知识的培训，合格后方可进行。

4.3 需考虑的风险有：

4.3.1 质量风险

a)直接质量风险：产品质量问题，导致退货、换货、修理等风险。

b)间接质量风险：产品使用过程，损坏了顾客的其它财产权或人身权，应负民事赔偿责任。

4.3.2 环境风险

a)产品销售淡季与旺季，影响顾客的采购，也间接影响公司产品生产，考虑库存。

b)人文环境：主要体现在不同时间、不同地区、不同民族的人消费习惯不同。

c)政策环境：国家宏观经济政策、经济环境的变动，以及各地方的相关政策的变动会间接的影响到企业资金融入以及企业运营的必要条件。

d)经济环境：利率的变动、汇率的变动、同伙膨胀或通货紧缩等。

4.3.3 经营风险

a)原材料供应：主要包括了原材料的价格、质量和送货时间的变化、采购过程的欺诈行为，采购人员的疏忽，导致原材料数量以及质量上的不达标等。

b)员工风险：采购人员、生产人员，技术人员和其他生产管理人员，由于他们的疏忽导致的风险，以及各岗位主要人员的离职等风险。

c)设备风险：生产设备出现意外的故障，甚至损坏等。

d)供销链风险：主要包括供应商及顾客违约，以及供应或销售渠道不畅通等风险。

e)法律纠纷：客户投诉等潜在的法律纠纷。

4.3.4 市场风险

a)市场容量：对市场容量的调查所采用的方法不合适，没有准确的弄清市场对象对产品的

用量，使得产品的产量大于实际需求，而增加公司的投资风险。

b)市场竞争力：对竞争对手的错误分析可能导致对我们的产品市场的竞争力高估或低估，引发期望值风险。

c)价格风险：产品的价格风险受产品的成本、质量和声誉、顾客消费等的影响。

d)促销风险：促销风险包括促销活动的成本的控制、效果预测失误以及对品质的怀疑等。

4.3.5 财务风险

a) 资金回收过程中的风险：应收款无法及时到位，增加了坏账的出现率。

b) 资金偿还过程中的风险：主要受到利率的影响，有极大的不稳定性，增加偿还风险。

c) 资金使用过程中的风险：主要表现为短期资金风险和长期资金投资风险。

d) 收益分配过程中的风险：主要表现在确认风险和对投资者进行收益分配不当而产生的风险。

4.4 品质部组织各部门将风险评价结果记录在《公司内外部风险要素识别表》上。

5．相关文件

无

6．相关记录

6.1《公司内外部风险要素识别表》

为建立风险和机遇的应对措施，明确包括风险应对措施风险规避、风险降低和风险接受在内的操作要求，建立全面的风险和机遇管理措施和内部控制的建设，增强抗风险能力，并为在质量管理体系中纳入和应用这些措施及评价这些措施的有效性提供操作指导。

2．范围

适用于在公司质量管理体系活动中应对风险和机遇的方法及要求的控制。

3．定义

3.1 风险：在一定环境下和一定限期内客观存在的、影响企业目标实现的各种不确定性事件。

3.2 机遇：对企业有正面影响的条件和事件,包括某些突发事件等。

3.3 风险评估：在风险事件发生之前或之后（但还没有结束），该事件给各个方面造成的影响和损失的可能性进行量化评估的工作。即，风险评估就是量化测评某一事件或事物带来的影响或损失的可能程度。

3.4 风险规避：风险规避是风险应对的一种方法，是指通过有计划的变更来消除风险或风险发生的条件，保护目标免受风险的影响。风险规避并不意味着完全消除风险，我们所要规避的是风险可能给我们造成的损失。一是要降低损失发生的机率，这主要是采取事先控制措施；二是要降低损失程度，这主要包括事先控制、事后补救两个方面。

3.5 风险降低：通过采取措施以达到降低风险的效果。一般情况下，若采取的措施能够有效的降低所遭受的风险，应将采取措施的记录进行保留或者写入文件进行归档，以便后期重复发生时作为改善的依据。

3.6 风险接受：是指企业承担风险造成的损失。风险接受一般适用于那些造成损失较小、重复性较高的风险、最适合于自留的风险事件。

3.7 内部风险：企业内部形成的风险,例如战略决策风险、环境风险、财务风险、管理风险、经营风险等。

3.8 外部风险：由外部影响因素导致的风险，例如政策风险、市场需求风险和业务风险等。

3.9 风险严重度：风险发生后其所产生的影响的严重程度。

3.10 风险发生频度：风险出现的频率或者概率。

3.11 风险系数：风险系数用于评定是否对已识别的风险采取措施，风险系数=风险严重度 x 风险发生频度

4．职责与权限

4.1 总经理：负责风险管理所需资源的提供，包括人员资格、必要的培训、信息获取等，负责风险可接受准则方针的确定，并按制定的评审周期保持对风险和机遇管理的评审。

4.2 品质部：负责建立风险和机遇应对控制程序，并进行维护，负责按本文件所要求的周期组织实施风险和机遇的评审，落实跟进风险和机遇评估中所采取措施的完成情况并

跟进落实措施的有效性，并编写《风险和机遇评估分析报告》，负责本部门的风险评估及应对风险的策划和应对风险措施的执行和监督。

4.3 各部门：负责本部门的风险和机遇评估，并制定相应的措施以规避或者降低风险并落实执行。

4.4 市场部：负责收集产品售后的风险信息及本部门的风险识别，负责制定相应的措施以规避或者降低风险并落实执行。

5. 工作程序

5.1 风险和机遇的识别

5.1.1 为全面识别和应对各部门在生产和管理活动中存在的风险和机遇，各部门应建立识别和应对的方法，确认本部门存在的风险，并将评估的结果记录在《风险和机遇评估分析表》。

5.1.2 在风险和机遇的识别和应对过程中,责任部门应对可能存在风险的车间、生产过程和人员存在的风险和机遇进行逐一的筛选识别,风险和机遇识别过程中应识别包括但不限于以下方面的风险和机遇：

a)业务开发、市场调查及客户满意度测评过程的风险和机遇。

b)产品的设计开发、设计开发的变更控制过程的风险和机遇。

c)外部供方评审和外部提供过程、产品、服务控制过程的风险和机遇。

d)生产过程的风险和机遇。

e)过程检验和监视测量设备的管理过程的风险和机遇。

f)设备和工装的维护和保养管理过程的风险和机遇。

g)不合格品的处置及纠正预防措施的执行和验证过程的风险和机遇。

h)持续改进过程的风险和机遇。

i)环境因素的风险和机遇。

j)合规性义务的风险和机遇。

5.4 风险评估:对已识别的风险的严重度、风险发生频度和风险可检测度进行评价，其评价的要求应依据本程序所规定的评价准则进行评价确认，风险的严重度、发生频度和风险可检测度的确认用以确定风险系数，之后根据风险系数确定对风险应采取的措施。

5.4.1 风险的严重程度评价准则:风险严重度用于评价潜在风险可能造成的损害程度，根据对潜在风险的评估量化,若潜在风险发生后，其会导致的各方面的影响以及危害程度，以下包括但不限于风险产生后会导致的危害：

a)法律法规、产品及客户要求；

b)风险发生时导致的人身伤害；

c)财产损失的多少：

d)是否会导致停工/停产；

e)对环境的影响程度：

f)对企业形象的损害程度:为便于识别风险所带来的危害程度，对风险的严重程度进行区分，风险严重度分为以下五类：

a.非常严重　　b.严重　　c.较严重　　d.一般　　e.轻微

下表作为评价风险严重度的准则：

严重程度	描述						严重等级
	法律法规、产品及其他要求	人身伤害	财产损失（万元）	停工/停产	环境	企业形象	
非常严重	违反法律法规、国际/国家标准、客户标准	死亡、截肢、骨折、听力丧失、慢性病等	财产损失≥10	不可恢复	全球性、国家范围严重影响	重大国际、国内影响	5
严重	省内标准、行业标准	受伤需要停工疗养，且停工时间≥3个月	10＜财产损失≥5	需较长时间调整后才可恢复	区域性影响	省内、行业影响	4
较严重	地区标准	受伤需要停工疗养，且停工时间＜3个月	5＜财产损失≥0.5	间歇性恢复	社区性严重影响	地区性影响	3
一般	企业标准	轻微受伤,包扎即可	财产损失＜0.5	可短时恢复	社区性影响	企业及周边范围	2
轻微	不违反	无伤亡	无损失	没有停工	场界影响（或无）	不影响	1

严重度判定过程中，当多个因素的判定其严重程度不一致时，应遵循从严原则进行判定，即当多个因素中仅其中一个或部分因素其严重度级别更高时，依据严重级别高的因素作为风险严重度进行判定，根据上表内容确定风险的严重度后，将严重等级数字填入《风险和机遇评估分析表》中。

5.4.2 风险的发生频率评价准则:风险的发生频率是指潜在风险出现的频率， 为便于识别和定义，将风险频度定义为5级，如下所示：

a. 极少发生； b. 很少发生； c. 偶尔发生； d. 有时发生； e. 经常发生；

通过对上述的不确定因素进行评价风险发生的频度,风险的发生频率的评价以其可能发生的频率进行量化确认作为风险的发生频率的评价准则：

发生频度	定义	等级
极少发生	发生概率≤0.001%	1
很少发生	0.001%＜发生概率≤0.1%	2
偶尔发生	0.1%＜发生概率≤1%	3
有时发生	1%＜发生概率≤10%	4
经常发生	发生概率≥10%	5

在进行风险分析和风险应对过程中，应保持风险措施的方案和实施结果的跟进记录，记录的保持依据【文件化信息控制程序】文件执行，风险分析和风险应对措施的详细内容应记录在《风险和机遇评估分析表》中，便于后续的查阅和跟进。

发生频度判定过程中,当一个或多个因素在判定过程中其发生频度不一致时,应遵循从严原则进行判定，即当多个因素中仅其中一个或部分因素其发生较为频繁时,依据发生频率较高的因素作为风险发生度进行判定，根据上表内容确定风险的严重度后，将严重等级数字填入《风险和机遇评估分析表》中。

5.4.3 风险可检测度的评价准则

定义	等级
随时能够发现	1
很快能够发现	2
加强检查就能发现	3
必须抽样检测才能发现	4
风险不易发现	5

5.4.4 风险的可接受准则

风险可接受准则是通过计算得出的风险系数来判定风险是否可接受，通过对风险的严重度和风险的发生频率及风险可检测度评价后，通过计算风险系数确定是否对风险采取措施.风险系数的计算如下公式：

风险系数=风险严重度 x 风险发生频度 x 风险可检测度

下表为风险风险系数的范围及当风险系数达到一定值时应对风险采取的措施：

风险系数	风险等级及应采取的措施	
	风险等级	风险措施
76-125	高风险	应立即采取措施规避或降低风险
26-75	中风险	需采取措施降低风险
1-25	低风险	风险较低,当采取措施消除风险引起的成本比

		风险本身引起的损失较大时,接受风险

在进行风险分析和风险应对过程中，应保持风险措施的方案和实施结果的跟进记录，

记录的保持依据【文件化信息控制程序】文件执行，风险分析和风险应对措施的详细内容应记录在《风险和机遇评估分析表》中，便于后续的查阅和跟进。

发生频度判定过程中，当一个或多个因素在判定过程中其发生频度不一致时，应遵循从严原则进行判定，即当多个因素中仅其中一个或部分因素其发生较为频繁时，依据发生频率较高的因素作为风险发生度进行判定。根据上表内容确定风险的严重度后，将严重等级数字填入《风险和机遇评估分析表》中，风险的应对方式应根据实际情况进行筛选，当潜在的风险可有效的采取规避措施进行规避风险时，应制定风险规避方案，确认风险规避措施并予以执行，直至部分消除或完全消除风险；当尚无可行方案进行规避风险时,应采取有效的风险降低措施，降低潜在风险所带来的影响，在进行风险分析和风险应对过程中，应保持风险措施的方案和实施结果的跟进记录，记录的保持依据【文件化信息控制程序】文件执行，风险分析和风险应对措施的详细内容应记录在《风险和机遇评估分析表》中，便于后续的查阅和跟进。

5.5 风险应对:各部门应对所识别的风险进行评估，根据评估的结果对风险采取措施，从而达到降低或消除风险的目的，风险应对的方法包括：风险接受；风险降低；风险规避，对风险所采取的措施应考虑尽可能的消除风险，在无法消除或暂无有效的方法或者采取消除风险的方法的成本高出风险存在时造成损失时，再选择采取降低风险或者风险接受的风险应对方法。

5.5.1 风险接受:是指企业本身承担风险造成的损失；风险接受一般适用于那些造成损失较小、重复性较高的风险，当出现以下情况时可采取接受风险的方法：

a)采取风险规避措施所带来的成本远超出潜在风险所造成的损失时；

b)造成的损失较小且重复性较高的风险；

c)既无有效的风险降低的措施，又无有效的规避风险的方法时；

d)按本文件要求的风险评估准则中计算得出风险系数低于 25 的低风险.

5.5.2 风险降低:风险降低即采取措施降低潜在风险所带来的损坏或损失，风险评估部门应制定详细的风险降低措施降低风险，当出现以下情况时，可采取风险降低方法：

a)采取风险规避措施所带来的成本远超出潜在风险所造成的损失时；

b)无法消除风险或暂无有效的规避措施规避风险时；

c)按本文件要求的风险评估准则中计算得出风险系数为 25 至 75 之间的一般性风险。

5.5.3 风险规避:风险规避是指通过有计划的变更来消除风险或风险发生的条件,保护目标免受风险的影响.风险规避并不意味着完全消除风险,我们所要规避的是风险可能给我们造成的损失。一是要降低损失发生的机率，这主要是采取事先控制措施；二是要降低损失程度，这主要包括事先控制、事后补救两个方面。

5.5.4 风险评估部门在制定措施时，应考虑以下方面的内容：

a)制定的措施应是在现有条件下可执行和可落实的；

b)制定的措施应落实到个人，每个人应完成的内容应得到明确；

c)应指派一名负责人为措施的执行进度和效果进行跟进，确保采取的措施被有效的落实。

5.6 风险和机遇的评审

5.6.1 品质部应每年组织各部门对风险和机遇实施一次评审，以验证其有效性，如有更新，及时修订《风险和机遇评估分析表》。

5.6.2 当出现以下情况时，应当适当增加风险和风险评审的次数：

a)与质量管理体系有关的法律、法规、标准及其他要求有变化时；

b)组织机构、产品范围、资源配置发生重大调整时；

c)发生重大品质事故或相关方投诉连续发生时；

d)第三方认证审核前或其他认为有管理评审需要时；

e)其他情况需要时。

5.6.3 制定应急计划，防止因各种异常影响客户。

6．相关文件

6.1《文件化信息管制程序》

7．相关表单

7.1 《风险和机遇评估分析表》

7.2 《应急计划》

1．目的

对基础设施予以确定、提供并维护，保证基础设施在生产过程中始终处于完备良好状态，以确保综合管理体系有效性。

2．范围

适用于公司基础设施的管理。

3．职责

3.1 行政部负责基础设施的日常管理、监督和检查、并负责组织基础设施检修的管理。

3.2 生产部对其所辖基础设施管理工作的有效性负责，并负责生产设备的使用操作、维护保养。

4．工作程序

4.1 基础设施包括：

a)建筑物、工作场所和相关设施:办公场所、厂房及原材料、半成品和成品的仓库等建筑物和设施；

b)过程设备：生产设备及相应的控制系统（含软件）；

c)通迅和办公设施及信息系统：如电话、电脑及网络、复印机等；

d)运输资源。

4.2 配置

4.2.1 根据生产的需要，生产部应及时提出资源配置申请，经公司主管领导审批后组织实施采购或建造。

4.2.2 对采购进厂的设备，生产部应及时组织专业安装公司或设备生产厂家人员，对设备进行开箱检验、安装调试，经试运行验收合格后方可投入生产使用。

4.3 设备使用与维护

4.3.1 设备的操作人员必须接受专业技术培训，熟悉设备的结构性能，了解生产工艺过程，掌握操作要领，经考试合格后方能上岗操作；自动化程度高的精密设备和技术含量高的重要技术岗位，除有操作证外，还必须具有一定的文化技术水平和专业技术知识。

4.3.2 设备的操作

a)设备操作人员应严格遵守设备的操作、维护规程，合理使用，正确操作，掌握运行中设备和工艺的状态参数及仪器仪表记录指示值的变化，适时调整，严禁违章、超负荷、超设定值运行。

b)操作人员应做到熟练使用计算机，正确分析使用计算机提供的信息，了解设备和工艺的状态参数并会修改，提高设备的操作水平和运行水平。c)设备和运行操作记录,设备操作人员应认真填写设备运行操作记录，记录要准确、真实，不得任意涂改，定期回收存档。

4.3.3 设备的维护

各部门的操作人员，应随时排除设备运行中出现的设备故障，并做好记录；设备岗位要保持设备环境的整洁，使设备做到“四无”“六不漏”。

实行三级设备巡检：生产部每周对公司生产设备巡检一次；生产部操作工和维修工应按规定时间对所所辖的设备进行巡检；各级巡检均应作好记录，对巡检发现的问题应及时处理并作好详细记录。

4.4 设备检修

4.4.1 设备检修要积极采用先进的科学方法和管理手段，坚持改造与检修相结合的原则，不断提高设备的技术含量。

4.4.2 检修方式：

a) 以时间、周期为基础的定期预防性检修。

b) 以状态监测和故障珍断为基础的预知检修。

4.4.4 检修计划的编制

a) 设备的检修计划本着预防性和预知性相结合的原则进行编制。

b) 生产部应根据设备的实际状况，通过设备巡检、岗位人员座谈、设备完好情况、设备检修周期等，采集设备状况信息，定期编制月度检修计划。

4.4.5 公司的设备检修采用“委托修理”的方式，生产部要及时向承修方进行技术交底，并同时和承修方签订委托修理合同书，同时索取其必要的资质证书复印件，不具备相应资质的不得委托其进行检修工作。

4.4.6 检修的验收

a) 属于重要检修（主要设备的大、中修）时，生产部应在设备检修过程中要严把设备检修质量关，及时组织验收，并作好记录。

b) 主要设备大修验收时，必须要经过 72 小时试机。

c) 属于小修和临时性故障维修时，由生产部（各生产系统）的各主管负责。

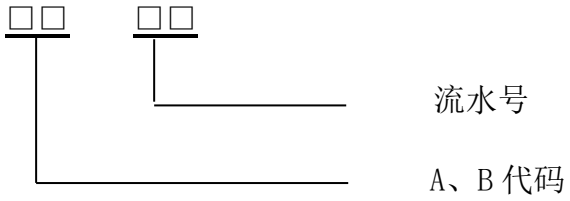
4.5 设备的编号规定

4.5.1 按以下统一编号方式对设备进行编号。

4.5.2 按以下统一编号方式对生产设备进行编号:

主要生产设备编号为 A，。

辅助生产设备编号为 B，。



5．相关文件

无

6．相关记录

《设备日常点检表》

《设备保养计划》

《设备维修通知单》

《设备清单》

1.目的:

确定、提供和维护为获得产品和服务合格而运行过程所需的环境。

2.范围:

适用于为实现产品和服务符合性的现场环境的管理和控制。

3.职责与权限

3.1 生产部负责过程运行环境的控制。

3.2 总经理负责相关资源的获得。

4. 定义

无。

5.工作程序

5.1 现场定置

实施现场定置管理，创造、保持和改进职责分明、井然有序的工作环境。

5.1.1 人员定置

a)操作人员定置，专用设备的操作者应规定人员名册，持证上岗；

b)监视和测量资源的使用者定置，明确使用和维护职责，编制名单；

c)人员岗位定置，应在本岗位施工操作，不得随意串岗；

d)没有相应岗位证书的人不能擅自操作专用设备或从事专项作业。

5.1.2 设备定置

a)对各类产品或工序加工设备定置，规定哪些设备用来完成什么产品加工；

b)在设备定置时，应充分考虑产品（过程）特性、技术要求及设备能力和完好状态；

c)在设备能力因多种原因而降低能力后，应根据工序要求，进行设备能力认可或更换适应的、具备过程能力的设备。

5.1.3 工装定置。

a)工艺装备包括治具等；

b)工艺装备应保持清洁；

c)治具不得随意乱扔，应码放整齐。

5.1.4 工位器具定置

a)工位器具包括外部提供的、自制的等；

b)工位器具应摆放合理，不得妨碍施工操作、搬运；摆放应有序，不得随意乱扔；

c)工位器具应保持清洁。

5.2 现场文件信息

5.2.1 现场文件应由使用人保管，主要包括作业规范、作业指导书、加工图纸等工艺技术文件和资料以及质量检验标准等。

5.2.2 现场文件应受控，不准使用失效文件及资料。

5.2.3 文件应妥善保管，不应乱扔或与其他非质量控制文件或失效文件混放。

5.2.4 文件应保持清洁、清晰，不准损坏。

5.3 现场工装和计量器具

5.3.1 工装和计量器具储存应满足规定要求，确保工装和计量器具在储存期间不损坏、不降低精确度或锈蚀等。

5.3.2 工装计量器具有使用后应放在指定位置，不可乱扔乱放。

5.3.3 不使用不带合格标识的工装及计量器具。

5.4 现场卫生

5.4.1 操作人员随时清理现场，交班时必须保持现场清洁，包括作业现场围；

5.4.2 焊锡残渣等要分类存放；

5.4.3 控制噪声，严格执行当地政府有关规定。

5.5 环境、安全教育

5.5.1 教育员工树立团队精神，激发员工团结协作和受岗敬业、遵守环境和安全、卫生法规，强化劳保用品佩戴，确保员工工作符合国家劳动保护法规要求；做好安全事故的预防工作。

5.5.2 教育员工养成爱护和保护环境的良好习惯。

5.6 检查职责

5.6.1 公司负责组织相关部门对工作环境情况的检查、记录和督促、验证整改效果。

5.6.2 作业安全列入公司的质量目标管理。

5.6.3 如果发生事故，应按国家和地方政府的有关规定及时报告，并按“四不放过”原则对事故进行处理。

5.7 6S 工作

5.7.1 整理：将工作场所的任何物品区分为有必要与没有必要，除了有必要的留下来以外，其它的都清除掉；要求:腾出空间，空间活用，防止误用、创造清爽的工作环境。

5.7.2 整顿：留下来的必要用品按规定位置摆放，并放置整齐加以标识；要求:工作场所一目了然，消除寻找物品的时间和整齐的工作环境，消除过多的积压物品。

5.7.3 清扫：将工作场所内看得见与看不见的地方清扫干净，保持工作场所干净，亮丽；要求:工作环境清洁，减少工业伤害。

5.7.4 清洁：维护上面 3S 的工作成果，以作为现阶段的工作标准，并积极寻求不断改进与提升的项目。

5.7.5 素养：每位成员养成良好的习惯，并遵守规则做事，培养主动积极的精神；要求:培养

有好习惯，遵守规则的员工，营造团队精神。

5.7.6 安全：确定安全隐患，避免安全事故；要求：安全隐患得到有效预防。

5.8 过程运行环境

生产部门及行政部识别并管理为实现产品符合性所需的工作环境中人文因素和物理因素，根据生产作业需要，负责确定并提供作业场所必须的基础设施，创造良好的工作环境，包括：

a）生产部每天要打扫清结卫生；

b）配置必要的通风、消防器材，保持适宜的温、湿度和安全；

c）确保员工生产符合劳动法规的要求。

适当的过程运行环境可能是人文因素与物理因素的结合，如：

a）社会因素（如无歧视、和谐稳定、无对抗）；

b）心理因素（如舒缓心理压力、预防过度疲劳、保护个人情感）；

c）物理因素（如温度、热量、湿度、照明、空气流通、卫生、噪声等）。

6．相关文件

无

7．相关记录

无

1．目的

对监视和测量资源进行有效的控制,保证选购适用的监视和测量资源具有适宜的测量能力和准确度，以确保为产品符合确定的要求提供客观证据。

2．范围

适用于本公司所有监视和测量资源的控制。

3．职责与权限

3.1 品质部负责对监视和测量资源的管理。

3.2 采购部负责采购符合规定要求的监视和测量资源。

3.3 各使用部门负责所有监视和测量资源的正确使用、日常维护和保管。

4．定义

4.1 监视：测定体系、过程、产品、服务或活动的状态。

4.2 测量：确定数值的过程。

4.3 测量过程：确定量值的一组操作。

5．工作程序

5.1 监视和测量资源的管理

5.1.1 所购置监视和测量资源由品质部统一编号，并填写《监视和测量资源清单》；

5.1.2 品质部负责对本公司所有监视和测量资源按名称、编号、产地、规格类型、使用部门、检查周期、检定状态等造册登记，如有变动及时更改；每件监视和测量的编号应与台帐编号一致，并具有相应的状态标识。

5.2 监视和测量资源的校准

5.2.1 所有监视和测量资源均须规定校准周期，凡属强制性校准监视和测量资源，应按国家规定的检定周期，送指定的检定机构检定，对非强制性检定器具，校准周期可参照规定的检定周期表及其使用频率、强度和对产品质量影响程度确定校准周期;

5.2.2 品质部编制《年度监视和测量资源校准计划》，并根据计划送检或内校；

5.2.3 经校准合格的器具,由品质部在监视和测量资源上加贴合格证,并保存校准合格报告；

5.2.4 对于发现监视和测量资源未处于校准状态时，品质部必须及时通知使用部门停止使用，并组织校准，品质部应评定以前的检验测量记录的有效性，并予以记录；

5.2.5 监视和测量资源在下列情况下，应进行重新校准：

a)对其准确度产生怀疑时

b)拆卸或损坏后

c)修理以后

5.2.6 当监视和测量资源无国家承认的校准基准时，品质部应制定用于校准依据的文件；监视和测量资源所用的校准依据应保证有效的量值传递关系，并追溯至国家或国际基准。

5.3 监视和测量资源的使用和维护

5.3.1 各种仪器操作人员必须熟练掌握操作规程，严格按操作规程的要求准确的使用仪器设备；

5.3.2 监视和测量存放实施定置管理，存放地点应干燥、避免震动；

5.3.3 操作人员必须精心爱护监视和测量资源，操作完成后应将仪器存放规定的容器中，容器不得存放其它物品，对于耗电设备，用后应切断电源；

5.3.4 使用量具和检测设备后要作好规定的保养工作，防止锈蚀，损坏，确保其良好的技术状态。

5.4 监视和测量资源报废条件

a)质量低劣或已达到使用寿命，无法修理也无使用价值；

b)已被淘汰的监视和测量资源；

5.4.1 使用监视和测量资源时，必须按照工艺规程和使用手册操作，使用前应调零复位防止因调整不当而使其失准。

5.4.2 当监视和测量资源对使用、贮存环境有要求时应予满足，并对影响测量结果的环境因素（如温度、湿度、清洁度等）有监测和控制手段。

5.4.3 监视和测量资源在搬运、储存、拆装期间应采取防护措施，以保持其准确度和适用性完好。

6．相关文件

无

7．相关记录

7.1《监视和测量资源清单》

7.2《年度监视和测量资源校准计划》

1．目的

为了对知识实行统一、有效的控制。

2．范围

适用于公司内部知识的交流和共享的管理、外部知识管理、公司知识资产的管理；本程序不应与《文件化信息控制程序》发生冲突，如在执行中发生冲突，应以《文件化信息控制程序》为准则。

3．职责与权限

3.1 品质部负责公司知识管理的协调工作、负责公司所有制度文件和资料的管理、负责公司无形资产的管理。

3.2 所有制度文件和资料应归档，涉及专业性较强的资料在当年由该专业部门归档保存，年度终了应统一移交品质部保管，以后可根据文件借阅权限借阅或使用。

3.3 生产部负责管理所有设备大修项目文档及设备操作说明书。

3.4 其他各相关部门负责本部门制度文件和资料的发放和记录。

4．工作程序

4.1 知识的积累与交流

4.1.1 内部知识的积累与交流

4.1.1.1 内部知识可分为公司信息、专业技术知识、项目积累三大类。

a)公司信息包括质量手册、程序文件、管理制度、岗位作业指导书与公司信息公告，管理制度规定了企业各项功能的运作和发展原则及要求；程序文件用于描述各部门为实现公司经营目标，开展各项工作的程序；岗位作业指导书描述具体操作要求；公司信息公告是公司事件的宣传窗口，也是员工交流的园地。

b)专业技术包括钢管技术知识与应用的经验教训积累。

c)项目积累指各项目进程中的经验教训积累。

4.1.2.2 公司信息由总经理负责收集、整理与发布。

4.1.2.3 专业技术知识、项目积累由生产部负责收集、整理与发布，每个技术人员都有责任主动完善该信息库。

4.1.2 外部知识的积累与交流

4.1.2.1 外部知识可分为外来资料、市场信息两大类

a)外来资料包括供应商、客户和竞争对手等利益相关者的动向报告，专家、顾客意见的采集，技术动态的跟踪，行业领先者的最佳实践调查等。

b)市场信息包括国家有关宏观信息、行业信息、市场动态、客户信息等。

4.1.2.2 外来资料由品质部负责收集、整理与发布，但应要求知识相关责任部门提供协助，相关部门有责任主动完善该信息资料。

4.1.2.3 外来资料为公司直接引用国际、国家或行业标准及其它有关法规性文件，列入

受控范围。

4.1.2.4 所有外来资料均需列明出处。

4.1.3 知识资产的管理

a)知识资产是企业无形资产的一部分，主要指公司知识产权、商标等。

b)知识资产由品质部负责收集、整理与维护，但应要求知识相关责任部门提供协助。

4.2 知识的管理

4.2.1 知识的收集、提供、发布

a)知识的积累与保存分部门、分责任人进行保存，书面资料需按规定保存到相应的部门。

b)所有电子资料应注明保存人、保存日期等信息。

c)保密文档不得擅自发布。

4.2.2 知识的整理、更改

a)相关知识管理责任部门应及时对知识进行更新和修改，任何人均可提出知识文件更改的建议，由原保存人或管理者进行修改。

b)相关知识管理责任部门应定期对知识（包括电子文档与文件）进行整理。

c)一定期限后对文档要进行归档处理，保证公开资料的时间有效性。

d)重要文件应进行版本管理，更新后的旧版本应存档备案。

4.2.3 知识的公开、限制与保密

a)相关知识管理责任部门应随时对知识（包括电子文档与文件）进行查看，并有权申请删除禁止发布或不宜发布的信息。

b)任何人均可提出知识公开、限制与保密的建议。

c)知识的限制级别应由公司组织专门会议讨论不同类型知识的不同授权级别，并规定相应的使用人权限。

4.2.4 知识资产清单管理

品质部应编制公司的《知识资产清单》，将所有文件名称和编号汇总在《知识资产清单》上；当知识发生变更时，在《知识资产清单》内变更的原文件名上做好标识（备注栏），同时将变更的新文件名（或版本号）和生效日期填入《知识资产清单》的空格栏内。

5．相关文件

《文件化信息控制程序》

6．相关记录

《知识资产清单》

1．目的

确定本公司的培训过程，明确各员工的培训活动，提升公司员工的工作能力。

2．范围

适用于本公司内所有的员工，包括临时工。

3．职责与权限

3.1 行政部

3.1.1 制定公司培训程序及年度培训计划。

3.1.2 协调有关的内部及外部培训并保存记录。

3.1.3 保留员工及员工的入职记录并存档。

3.1.3 执行有关的入职培训。

3.1.4 执行培训的有效性考核。

3.2 相关部门（行政部/生产部/采购部/品质部/市场部/仓库等）

3.2.1 确定部门员工培训的需要。

3.2.2 编制相关培训指引。

3.2.3 确定年度培训项目，提交行政部统筹、安排培训计划。

3.2.4 执行新入员工工的在职培训。

3.2.5 确定转岗后的新岗位前需再培训的内容。

3.2.6 负责确定并执行特殊试验及设备操作员工的培训。

3.2.7 负责监察员工培训的效果及员工考核。

3.2.8 必要时，指定员工参加外部特殊培训课程。

3.2.9 负责确保员工的培训符合入职或岗位要求。

3.2.10 负责协助行政部组织各项培训。

4．定义

4.1 入职培训 — 一般由行政部对新加入本公司员工进行的培训，内容包括本公司的质量方针，厂规及其它相关项目。

4.2 在职培训 — 一般由所属部门主管针对该工作岗位对新员工进行的现场培训， 主管或经理应根据该工作岗位的工作指引(如需要加上有关的培训指引)及实际工作经验或技巧进行现场培训。

4.3 转岗培训 — 接受新岗位培训。

5．工作程序

5.1 人力资源的开发策划

5.1.1 行政部根据公司发展状况及奋斗目标确定主管级以上的管理岗位一年内总体人才需

求安排。

5.1.2 在每年的管理评审会议上对人力资源开发策划方案进行一次整体评价并作出相应调整。

5.1.3 人力资源开发策划的实施

a)各部门根据公司总体发展要求和本公司的发展实际状况由本部门提出一年内人才需求中期计划和年度人才培训计划经总经理批准后实施。

b)行政部每年向各部门下发《培训计划》，各部门每年向行政人员、关键工序人员、班组长管理人员下发培训需求调整下年度培训安排以满足岗位职责说明书。

5.2 岗位职责说明书的确定

行政部负责编制《岗位职责说明书》报管理者代表审核，总经理批准后实施，各部门人员任职资格应至少满足下列条件之一：

a)适当的教育；

b)相关工作年限；

c)相关工作经历；

d)受过相关的职业培训。

5.3 岗位任职资格与岗位人员能力的鉴定

5.3.1 行政部依据《岗位职责说明书》每年对各部门负责人进行鉴定。

5.3.2 各部门依据《岗位职责说明书》每年对本部门人员进行鉴定。

5.3.3 行政部将对各部门及其下属部门对岗位职责说明书的鉴定工作进行监督、检查。

5.4 培训

5.4.1 培训计划的编制

a)每年 12 月份各部门向行政部报送下年度的《年度培训计划》,最后由行政部汇总公司下年度的《年度培训计划》经总经理批准后分发各部门具体实施。

b)各部门年度培训计划如有调整必须及时以文件更改单的形式通知行政部并注明原因且将调整计划及通知单交各部门存档。

c)临时培训由各部门每月编制临时培训计划经各部门负责人审批后执行。

5.4.2 培训内容

各部门对培训人员从事的工作影响质量管理体系绩效和有效性，人员所具备的能力分别对新员工、在岗员工、转岗员工、各类专业人员、特殊工种、关键工序等人员根据培训计划实施培训。

5.4.2.1 新员工培训

a)在员工进入公司一个月内由各部门组织对员工进行公司基础教育包括公司简介、员工手册、厂规厂纪、质量方针、质量意识、相关法律法规、体系知识等的培训。

b)部门基础教育学习本部门的工作职责、基础管理制度及其他相关内容由所在部门组织进行。

c)岗位技能培训学习生产作业指导书或设备操作规程等并以书面或实际操作的形式考核合格后方可上岗。

5.4.2.2 在岗人员培训

a)各部门每年对在岗人员至少进行一次全面的岗位技能培训和考核。

b)对基层管理人员可进行现场管理、作业规范等内容培训。

c)对中层管理人员的培训主要为国家有关法律法规、ISO9001 标准、质量手册及程序文件等知识培训。

5.4.2.3 特殊工作人员培训

a)关键工序的培训由相关部门将培训计划提前一周报行政部批准后，由各部门组织进行培训。

b)关键工序人员的培训由所在岗位负责人实施培训,培训合格后由行政部发放上岗证，持证上岗；每年对上岗证人员进行一次年度考核，考核合格继续从事本岗位工作，考核不合格者进行转岗或离岗，对转岗或离岗者要及时收回上岗证；对这些岗位的人员在上岗期间要求各部门、车间进行日常工作考核若严重违反操作规程连续三次以上并造成事故者及时报行政部取消其持证资格。

c)电工、驾驶员等需获得国家授权部门相应的培训合格证书，并定期按国家规定执行上岗资格证的要求进行年审，行政部收集特殊工种证书复印件以备存档。

d)质量管理体系内审员经咨询机构进行培训、考核持证上岗。

5.4.2.4 转岗人员培训(同 5.4.2.2)

5.4.3 培训计划的实施

各部门依据《年度培训计划》实施培训，各部门将培训结果记录在《培训记录表》上，并对培训结果进行有效性评价，确保培训有效，行政部监督其培训的实施及考核情况。

5.4.4 评价所提供培训的有效性

a)通过理论考核、操作考核、业绩评定和口试等方法评价培训的有效性评价被培训人员是否具备了所需的技能。

b)每年第四季度行政部培训部组织各部门培训负责人召开年度培训工作会议评价培训的有效性征求意见和建议以便更好的制定下年度的培训计划。

c)各部门加强对员工日常工作业绩的评价可随时对本部门员工进行现场抽查，对不能胜任本职工作的员工及时暂停工作，安排培训并转岗使员工的能力与其从事的工作相适应。

d)培训结果的考核方式分为试卷、发调查表、现场问答等由培训部进行并收集相关资料分析结果将改进意见返到培训实施部门。

5.5 通过教育和培训使员工意识到

a)满足顾客和符合法律法规的要求的重要性。

b)违反这些要求所造成的后果。

c)自己从事的活动与公司发展的相关性。

d)公司鼓励员工参与质量管理为实现质量管理体系目标做出贡献。

5.6 培训管理

公司行政部应建立员工培训档案，对员工培训、教育、技能和经验情况予以记录并保存。

6．相关文件

无

7．相关记录

7.1《年度培训计划》

7.2《培训记录表》

. 目的

确保公司成文信息的标识、分发、访问、检索和使用；存储和防护；变更控制、保留和处置、评审和批准，应对所保存的作为符合性证据的形成文件的信息予以保护，防止非预期的更改；包括外来文件的识别并控制其分发。

2. 范围

适用于公司质量管理体系有效性所需的形成文件的信息，包括必要的外来文件。

3. 职责与权限

3.1 管理者代表负责《质量手册》及程序文件的审核，总经理负责批准。

3.2 生产部负责全公司技术文件的编制与修改。

3.3 各部门负责编制与修改本部门作业指导书。

3.4 品质部负责公司质量管理文件、技术文件、质量标准的登记发放及回收管理。

3.5 外来文件由各使用部门负责识别、收集、登记、处理。

4. 定义

4.1 原件：由文件发起人书写之文件。

4.2 受控文件：文控中心管制之文件。

4.3 非受控文件：非受控文件不作更新及回收处理。

4.4 作废文件：旧版不可使用。

5. 程序

5.1 文件的分类

5.1.1 按文件性质分类

a)质量手册，其中包括形成文件的质量方针和质量目标的声明。

b)为质量管理体系所编制的程序文件。

c)公司为确保其过程有效策划、运行和控制所需的文件，包括质量计划、技术文件、企业标准、作业指导书、工艺规程、检验规程等。

d)质量管理体系所要求的记录，包括质量记录、表格等。

e)外来文件包括法律法规、行政文件、国际标准、国家标准、行业标准和来自外部的图样或技术资料等。

5.1.2 按文件载体分类：

a)纸质的文件。

b)非纸质的文件，如电子文档、光盘、磁带等。

5.2 文件的编号

LH: 蓝航公司代码

表示文件类别：
QM：代表质量手册
QP：代表程序文件
WI：代表作指导书
FM：代表记录表格

表示部门代码
1、作业指导书用部门代码
2、记录表格用部门代码。

表示文件的流水号其中:
质量手册：2位数；01
程序文件：2位数；01
作业文件：2 位数；01
记录表格：2 位数。01

表示文件的版本，设定首发文件的版本号为 A0(A 为版本号，版本由 A～Z，0 为修订号)，当文件修订超过 5 次，或一次性修订超过 1/2 页次，或累计修订超过 2/3 页次，则对整份文件进行换版升级，对于记录表单则每次对格式修订均进行换版升级，电子文件、纸质文件应相应更新。

5.3 文件的编制和审批

文件类型	编制	审核	批准
质量手册	品质部组织	管理者代表	总经理
程序文件	职能部门	管理者代表	总经理
作业指导书	职能部门	管理者代表	总经理
记录表格	各部门相关人员	部门主管	部门主管
文件变更	同上		
外来文件	相关部门收集		

5.3.1 当文件审批者不在的时候，可由其上一级领导审批。

5.4 文件的发放

5.4.1 质量管理体系文件均由品质部负责发放和登记管理。

5.4.2 文件发放时应由文件领用人在《文件发放回收登记表》上填写领用文件的名称、日期、领用部门及领用人签字。

5.4.3 文件应实行统一编号，由归口管理部门确定发放范围。

5.4.4 在质量管理体系有效运行中起重要作用的各场所必须得到相应文件的有效版本。

5.5 文件的受控状态

5.5.1 文件受控可为书面文件受控或电子数据文件受控。

5.5.2 书面文件的受控状态须在文件封面右上角加盖“受控文件”红色印章，文件的受控编

号、版本号及文件修改登记为受控记录。

5.5.3 内部文件和外部文件的受控状态不作特别要求，但需依据文件清单上的有效性确认标识作为控制约束。

5.5.4 品质部负责将公司质量管理体系受控文件登记在《文件清单》上。

5.6　文件的修改

5.6.1 公司员工均有权对质量管理体系文件提出更改建议，建议人应填写《文件变更申请表》。品质部收集《文件变更申请表》组织相关人员对相关文件进行一次评审，以决定文件是否需要更改、补充、删减或作废。

5.6.2 文件的更改应由文件原审批部门或人员审批，若为其它部门审批时，该部门应获得审批所需依据的有关背景资料。

5.6.3 质量手册的更改由品质部组织相关部门评审，并呈报管理者代表确认；如确认更改，应由管理者代表上报总经理批准后方可更改，品质部发布更改后的有效版本；品质部应保留文件更改内容的记录。其他文件的更改，应由相应编制文件部门确认《文件变更申请表》，评审后通知建议人确认结果，需进行更改的，应经原审批部门或人员进行审批，再交由品质部进行更换、处理，保留文件更改内容的记录。

5.6.4 修改的文件应发放到使用处，品质部凭《文件发放回收登记表》到各文件使用现场进行修改或替换，并在修改处加盖文件修改章或签字，并注明修改日期；所有被更改的原文件均应由其主管部门收回，以确保有效文件的唯一性。

5.7 文件保存、作废、销毁、借阅和复制。

5.7.1 文件的保存：任何人不得在受控文件上涂改乱画，确保文件易于识别和检索；质量管理体系文件是单位的保密文件，不得外传。外单位有关人员需查阅时允许在部门办公室内阅读，但不允许复印；电子数据文件由公司品质部统一保管，及时更新。

5.7.2 文件的作废：被作废的文件由文控专员即时从使用场所收回，加盖“作废文件”章，作废文件应按原发放记录逐本收回，并对作废文件的收回进行登记，并保留记录。为防止作废文件的非预期使用，为某种原因需保留的任何已作废文件，都应进行适当的标识，由文控专员填写《文件发放回收登记表》并保留记录。

5.7.3 文件的销毁：作废文件销毁前应由品质部填写《文件发放回收登记表》保留记录经由主管批准后可销毁。

5.7.4 文件的借阅：借阅与质量管理体系有关的文件，应向品质部借阅。借阅的文件应在规定时间内归还。借阅人应妥善保管文件，不得涂改、外传、丢失和私自复印，并对其负责。

5.7.5 文件的复制：需增加文件发放范围，或因特别原因需复制受控文件和有关资料时，应在复制文件和资料右上角加盖“受控文件”印章。并在《文件发放回收登记表》上记录。

5.8 外来文件的控制

5.8.1 外来文件必须使用有效版本，失效版本按 5.7.2 和 5.7.3 条处理。

5.8.2 外来文件由各使用部门负责识别、收集、登记填写《外来文件清单》、处理，备案进行归口管理。

5.9 记录的形式

a)各部门负责设计、审核、制定本部门所需记录的表格形式，经本部门主管批准后执行；记录应标识，并易于检索，记录的名称、编号及保存方法。

b)有关质量记录的形式应由品质部统一编号并备案。

c)各相关部门根据工作需要可提出质量记录格式的更改。

5.10 记录的填写

a)质量记录在填写时要及时、真实、内容完整、字迹清晰，不得随意涂改；如因某种原因不能填写的项目，应能说明理由，并将该处用单杠划“/”；填写人签名处不允许有空白。

b)如因笔误或计算错误需要修改原数据时，应用单斜杠划“/”去原数据，并在其上方写更改后的数据，必要时要有更改人的签名或印章及日期。

5.11 记录的要求

记录的内容应保证所记录的活动、产品或服务具有可追溯性并解决提供验证、预防措施和纠正措施的证据。

5.12 记录的保存、保护

a)各部门必须把所有记录分类，依日期顺序整理好，存放于通风、干燥的专用文件柜中，所有质量记录保持清洁，字迹清晰。

b)各部门负责编制《记录清单》，经本部门负责人批准后，汇总备案所有记录原始样本。

c)质量记录按相关要求整理归档后由责任部门统一保存。

5.13 记录的借阅

质量记录作为活动、过程的凭证，纠正措施的验证材料，应便于查询、借阅。

5.14 记录的销毁处理

所有的记录都应规定保存期限，记录如超过保存期或其他特殊情况需要按期销毁。

5.15 印章控制

a)在受控文件的每一页的正面盖上红色“受控文件”印章后方可分发。

b)原文件不需要盖任何印章。

c)收集适用的外来文件需盖红色“外来文件”印章。

d)失效文件须在文件每一页正面盖上红色“作废文件”印章。

e)所有印章由文控中心管理，不得外借他用。

5.16 电子文件的管理

5.16.1 公司受控文件的发放 / 传送如果以电子档的方式发送仅供参考，实际有加盖“受控

文件”为准。

5.16.2 本公司的所有文件的电子档案存档于文控中心电脑硬盘，并由文控中心每月进行一次备案，安装杀毒软件，并定期开收、防止文件的遗失。

5.17 部门别

序号	部门	部门别		序号	部门	部门别		序号	部门	部门别
1	总经理	GM		2	管代	MR		3	市场部	MKT
4	采购部	PUR		5	生产部	PD		6	品质部	QA
7	仓库	WH		8	行政部	HR				

6．记录

《文件发放回收登记表》

《文件清单》

《作废文件清单》

《外来文件清单》

《文件更改申请表》

《记录清单》

1．目的

确保正确理解合同、确定与产品有关的要求和执行合同。

2．适用范围

适用于本公司销售合同和采购合同的评审。

3．职责

3.1 市场部负责评审物料供应能否达到顾客合同/订单的要求；

3.2 生产部负责评审生产能力能否达到顾客合同/订单的要求；

3.3 生产部负责评审产品工艺要求及技术能否达到顾客要求；

3.4 品质部负责评审产品品质要求及技术能否达到顾客要求；

a)确认顾客投诉不良事项并与客户沟通妥善处理。

b)对投诉不良发出相应的纠正与预防措施报告发至责任部门并跟进有效性。

c)负责召集各部门检讨分析不良，及时回复客户纠正和预防措施。

3.5 市场部负责组织合同评审，并保存合同评审记录。

a)负责接收顾客投诉并与顾客作相应的沟通处理。

b)将顾客的投诉资料传达到品质部。

c)跟进客户投诉的处理进程、结果。

d)负责将挑选合格品交期给客户。

3.6 各相关部门

3.6.1 负责客户投诉的不良品选别或挑选处理。

3.6.2 负责客户投诉的不良改善，并提供纠正和预防措施发给品质部。

4．工作程序

4.1 合同的形式包括：正式合同、电话、信函、传真、协议、顾客采购标准。

4.2 合同分类

4.2.1 常规合同指同时满足以下三条的合同：

a）产品属于本厂产品目录中所列型号；

b）产品数量与交货期在现有成品库或生产计划能满足的范围之内；

c）公司能达到品质要求。

4.2.2 非常规合同指上述三个条件中任何一条不满足的合同、顾客新订单以及顾客有新要求或长期（6 个月以上）不生产的产品的合同。

4.2.3 如属口头合同或书面合同，业务部在接受合同时将顾客的要求整理并记录下来，并尽快对记录的内容进行确认。

4.3 合同评审的时机

a）产品销售合同或订单在其签订前均应进行合同评审。

b）向新开发供方采购产品，其采购合同在签订前应进行合同评审。

c）新增采购产品的采购合同在签订前应进行合同评审。

4.4 合同的评审

4.4.1 市场部负责按照本程序第 4.2 条款对合同进行分类界定。

4.4.2 常规合同由市场部直接在客户订单上签字确认进行评审，市场部主管批准。

4.4.3 非常规合同的评审

a）顾客在合同签订前单独提供或作为合同的一部分所提供的采购标准、技术协议类文件由市场部组织并采用多方论证的方式进行评审，市场部保持评审记录；顾客要求有变化时应重新进行评审；顾客提供的该类文件由业务部按受技术文件和顾客财产进行管理，需要时，品质部向相关部门发放。

b）若顾客有其他方面的特殊要求（如提前交付等），市场部则根据需要组织生产部、品质部等相关部门进行评审，并将评审记录在《订单评审记录表》上。

4.4.4 制造的可行性

市场部签订销售合同前，应对产品制造的可行性进行评审，必要时成立产品质量先期策划多方论证小组，对涉及产品的制造可行性、风险分析进行研究，确认产品制造的可行性。

4.4.5 顾客对本公司质量体系有要求时，本公司应在管理者代表的组织下，进行质量体系评审或修订，必要时向顾客提供有关资料。

4.4.6 若对顾客的某些要求达不到时，由市场部形成书面报告报总经理，由总经理组织相关部门采取纠正措施后达到顾客的要求，或与顾客沟通协商，以确认其要求。

4.4.7 市场部签订客户采购合同前，应对客户采购产品主要技术要求、性能要求、使用要求等有所了解，同时对供方的质量保证能力、交付能力、服务能力等要作充分的了解，必要时，须对供方进行客观的评审、评价，或要求供方提供必要的生产件批准资料。

4.5 订单更改（如产品要求，交期，数量等更改）：

4.5.1 顾客合同/订单更改，市场部应将更改情况通知生产部及有关部门；

4.5.2 当更改内容为技术或质量要求时，须由品质部、生产部负责人加签审核；

4.5.3 经过评审后，评审人员应在合同评审表上签名，再由业务部存档。

4.6 合同的签订

4.6.1 在合同评审后，确认本公司（或供方）具有满足合同要求的能力时，由市场部负责签订销售合同（或采购合同）。

4.6.2 顾客（或供方）对我方签订的合同确认无误时，由双方当事人签名，或加盖公章。

4.7 顾客的沟通

4.7.1 售前服务

售前服务是指在正式合同或订单签订前，由业务部主导实施的服务活动；其内容可包括：

a)传递产品信息；主动向顾客介绍本公司产品；包括产品的质量要求等；

b)售前产品技术交流等；

c)问询、合同或订单处理,当顾客通过电话或口头问询时，市场部应及时答复顾客问询。

4.7.2 售中服务

售中服务是指在正式合同或订单签订后，在产品交付实施过程中，由市场部实施的服务活动；其内容可包括：

a)按照合同和订单的要求；

b)合同或订单的修改；

4.7.3 售后服务

售后服务是指在产品交付后，由市场部主导实施的服务活动；其内容可包括：

a)产品交付后，根据收集到的顾客反馈情况，回访使用单位或个人,了解产品使用情况；

b)按签订合同的内容，对破损产品进行修理，更换，回收再利用；

c)当本公司交付的产品没有满足合同和订单的要求，由市场部与顾客协商处理，必要时，可组织本公司其他部门人员共同处理。

4.7.4 顾客投诉

顾客投诉由市场部管理，属于产品质量方面的由品质部接收处理，其他方面的由市场部处理。

a)当客户以电话、传真或其它方式提出本公司生产的产品有质量问题时，由市场部确定，品名、数量、现场状态、生产批次等相关信息通知到品质部，品质部应立即将此问题记入《纠正及预防措施报告》，对抱怨进行处理，并将投诉传达给相关部门。

b)品质部主导对客户投诉情况进行分析或现场调查，如确认为客户原因，由市场部反馈给客户。

c)如分析确认为产品质量问题，并将投诉转交到纠正措施的执行部门。

d)如客户要求退货、换货、索赔等要求，市场部与客户协商并将最终处理结果反馈给客户。

e)此次投诉问题处理完毕，品质部负责投诉编目，归档，必要时分发相关部门。

5．相关记录

《退料单》

《订单评审记录表》

东莞市鑫慧欣五金制品有限公司		文件编号	QP-010
		版本/版次	A/0
		页　　码	1 OF 55
文件名称	采购控制程序	发行日期	2020.2.8

1. 目的

确定主要原材料及辅材物料采购的责任及要求,以确保所采购的物料符合要求:品质、数量、价格、交期、性能、规格及环保要求。

2. 范围

适用于所有物料的采购包括生产物料及易耗物料的采购。

3. 责任

3.1 业务部

3.1.1 负责供应商的开发，并组织相关部门参与供应商的评审。

3.1.2 负责安排订货，跟进采购物料进度。

3.1.3 负责物料采购单的安排与实施。。

3.2 品管部负责采购物料进行检验，并参与供应商的评审。

3.3 生产部负责供应商提供样品的试用，并参与供应商的评审。

4. 定义

4.1 P.O：PURCHASE ORDER　　(采购单)

5. 参考文件

《产品检验控制程序》

《纠正措施控制程序》

《文件化信息控制程序》

6. 工作程序

6.1 外部提供方开发

市场部根据公司所需物料的规格及质量要求、数量需求、交期和价格等因素为依据，寻找有能力供货的外部提供方；外部提供方应尽量符合以下所有或相关的条件：

a)外部提供方在该产品领域具有明显领先优势；

b)外部提供方获得质量管理体系认证或必要的产品认证；

c)外部提供方的生产经营活动合法、诚信、守约；

d)质量管理/生产能力/财务管理健全有效；

e)顾客指定的外部提供方。

6.2 外部提供方审核调查

外部提供方应填写《供应商调查表》，应包含以下方面的详细资料：

a)注册法人代表身份和财务信用；

b)外部提供方资历、绩效、营业范围内的相应资质证明；

c)外部提供方的资源和设施；

d)现有的质量保证体系或获认证标志的产品证件。

e)《供应商调查表》由采购部门发出并负责回收确认。

6.3 外部提供方的评价与选择

采购部在对《供应商调查表》进行初步分析后，从中筛选部分优势明显的外部提供方，提请品管部对其进行评鉴，评鉴一般采用以下所有或部分手段。

6.3.1 材料、产品符合性的确认：对于原材料、设备配件，品管部依据材料的重要性，要求外部提供方按适合等级要求提供相关文件信息及样品；并对样品符合性进行检测。

6.3.2 实地考查：适当时，采购部组织品管部、生产部对外部提供方的生产经营场所进行实地考查，考查结果填入《供应商评估报告》，考查内容应全部涵盖《供应商调查表》内的内容。

6.3.3 顾客意见

业务部可根据具体情况向客户通报外部提供方状况，并征求客户意见，顾客意见可分为“供货”、“不可供货”及“指定供货”三种状态。

6.4 合格外部提供方的产生

采购部根据样品检测情况、质量评估结果、必要时的实地考查情况进行有针对性的综合性考评，符合本公司要求的，则列为本年度的《合格供应商清单》经总经理批准后实施。

对考核中对供方评价的考核细按百分制予以考核，则包括：产品质量、交货期、售后服务、价格。单项达不到 50 分，总分达不到 75 分的取消供方资格的供方，取消合格供方资格，由生产部提出取消申请，报总经理批准后，从《合格供方名录》中剔除。对此类供方 1 年内不得重新使用。

6.5 外部供方绩效的控制和监视

采购部负责对外部提供方的日常绩效，进行考核、评价及管理。

6.6 外部提供方绩效评价

业务部负责将所有的外部提供方按生产需求分为：

a)一类供方：主要原材料；每年评价考核一次；

b)二类供方：辅料；每年考核一次；

c)三类供方：耗材；可不予评价（考核）。

6.7 外部提供方重新评价

a)品质部针对合格供方绩效每年做一次汇总，填写《合格供应商年度考核表》。

b)采购部负责会同公司相关部门，每年对合格供方做一次综合的复核，以验证合格供方的持续改善及 100%的质量和交付能力的承诺；确认符合本公司需求的外部提供链。

6.8 合格外部提供方资格的取消：

a)当外部提供方绩效达不到公司考核要求时，外部提供方的供货状态无法满足本公司或客户要求时，可以取消其合格外部提供方资格。

b)采购部、品管部、及顾客均可提出合格外部提供方资格取消建议，其中顾客要求是取消合格外部提供方的充分条件。

e)《供应商调查表》由采购部门发出并负责回收确认。

6.9 采购需求

各个部门根据本部门生产或各种活动的需要填写《采购单》提出本部门的需求申请，由总经理批准后实施。

按供方提供产品的类型和重要程度，对供方及采购的产品分类如下:

a) A 类：对产品性能影响较大的，包括设备、刀具等；

b) B 类:对产品性能影响一般的原材料、辅助材料和辅助设备、工装、工具。包括手套、工具鞋等。

6.10 采购/外协加工实施：

6.10.1 一类和二类采购或外协加工的外部提供方选择应在《合格供应商清单》中选择。

6.10.2 采购产品和外协加工产品的验证：由公司品管部依照《不合格输出控制程序》及相关规定的要求执行验证。

6.10.3 采购文件以《采购单》为主，对供应商的产品、程序、过程、设备、人员、质量管理体系的要求等内容，采购单一般由采购部与合格供应商签订，加盖双方单位的公章后生效，经总经理批准后实施。

6.10.4 本公司发给供应商的文件更改应与本公司同步进行，采购部负责将更改后的文件发给供应商，并回收作废的文件、确保供应商已销毁作废的文件。

6.10.5 采购部从《合格供应商清单》中选择合适供应商，向其发出《采购单》及有关资料。《采购单》应写明物料名称、型号、数量、交货期等内容，发出前需经总经理或其授权人批准。

6.10.6 《采购单》发出后，采购应进行交期管理并记录在《进料检验表》上，可通过电话等多种方式跟催，以确保供应商准时交货。

6.10.7 采购部可在授权的范围内以电话订货或其它适当的方式订购原材料，需做好相应记录。

6.11 采购品的验证

6.11.1 采购物料到厂后，由仓库负责点收。当来料与《采购单》上的物品数量、规格相符时才可接收，并通知品管部检验。由品管部依据《进料检验标准》进行来料检验并将检验结果记录在《进料检验表》上。

6.11.2 当顾客要求在本公司或供应商处对供应商的产品进行验证时，本公司有关部门应予以协助，顾客的验证不能排除公司采购合格产品的责任也不能排除后续顾客的拒收。当顾客指定供应商时同样不能免除公司确保采购合格产品的责任也不能排除后续顾客的拒收。

6.12 入库

6.12.1 经品管部检验合格的原材料，才能入库，仓库负责做好入库记录，标识和产品防护。

6.12.2 若原材料经检验不合格，品管部应及时通知采购部、仓库，按《不合格输出控制程序》处理，若生产急需，可申请“特采”，但需总经理或其授权人批准。

6.13 供应商的管理

6.13.1 每年对所有合格供应商至少评估一次，评估时机一般为管理评审前。

6.13.2 为了促使供应商不断地提高所提供产品的质量和服务，实现互利双赢，特对主要原材料合格供应商进行管理，实行优胜劣汰。

6.13.3 品管部负责统计供应商所提供产品的品质状况、仓库负责统计交期、采购部负责评估服务，每月对所有送货供应商进行一次绩效评估，由品管部收集并记录在《供应商绩效考核报告》上，年终汇总形成新的合格供应商清单。

6.13.4 评分规定（适用于原物料供应商）

a)评估项目包含品质、交期、服务。

b)质量分 =（进料检验合格批数/总进料批数）* 60

c)交期分 =（进料交期达成批数/总进料批数）* 30

d)服务分：由业务部根据顾客的服务配合状况打分，满分 10 分

e)总分 = 品质分 + 交期分 + 服务分

6.13.5 奖惩办法

等级	总得分（S）	奖惩
A	90 分以上	为优秀供应商，可加大采购量
B	75～89 分	为合格供应商，可正常采购
C	60～74 分	仍为合格供应商，但需进行辅导。减量采购或暂停采购。
D	≤59 分	为不合格供应商，予以淘汰。
备注：质量得分 X＜30 分者，仍视为 D 级不合格供应商。		

6.13.6 登记审批

合格的供应商由采购部负责登录入《合格供应商清单》中，应提交总经理批准后，以作为采购依据。

6.13.7 原物料同一供应商同一产品连续两次出现不合格时，由采购部以供应商整改要求书的形式要求其改进，并跟进其改进效果。

6.13.8 原物料供应商品质、交货期、服务水准低劣时，由品管部提出合格供应商资格取消申请，报请部门主管、总经理批准后取消其合格供应商资格。

6.14 供方财产

a)公司应识别、验证、保护和维护其供方财产。

b)若发现供方提供的财产有遗失、损坏或不合使用等情况，需把该物料标示，仓库发出书面通知相关部门，并通知采购部与供方协商处理的方法。

c)业务部对供方财产作好收发记录，并记录在《供方财产清单》上。

d)供方的图纸、标准、样品、资料等文件由品管部进行控制，具体按照《文件化信息控制程序》执行，另外供方财产还包括可能包括材料、零部件、工具和设备，顾客的场所，知识产权和个人信息。

6.15 必要时，合格供方变更应向顾客沟通确认，顾客如有特殊要求的，应得到顾客的认可。

7．相关文件

《文件化信息控制程序》

《不合格输出控制程序》

8．相关记录

1)《供应商调查评估表》

2)《采购单》

3)《进料检验表》

4)《供应商评估考核报告》

5)《合格供应商清单》

东莞市鑫慧欣五金制品有限公司		市能文件编号	QP-011
		版本/版次	A/0
		页　　码	1 OF 55
文件名称	生产和服务提供控制程序	发行日期	2020.2.8

1．目的

对生产和服务提供过程进行有效控制，以确保满足顾客的需求和期望。

2．范围

适用于对产品的形成、防护、标识和可追溯性、产品的放行、交付及服务的控制。

3．职责

3.1 市场部负责向生产、品质部门提供客户需求信息。

3.2 生产部

3.2.1 负责产品的生产过程的控制，生产过程中产品的防护。

3.2.2 负责品质部设置的标识的维护。

3.2.3 负责对生产设施的维护保养、检修。

3.3 品质部

3.3.1 负责标识的制作和设置。

3.3.2 负责工艺流程、技术文件的制定。

3.3.3 监视和测量资源的提供和校准。

4．工作程序

4.1 公司对生产和服力的提供的全过程进行策划，确保每一道工序在受控条件下进行。

4.1.1 业务部

a)通过评审顾客要求，将顾客需求转化为产品要求，并获得表述产品特性的技术标准，执行《产品和服务的要求控制程序》；

b)根据签订的销售合同，作为生产部组织生产的依据。

4.1.2 品质部、生产部

a)针对产品的技术要求，根据工艺流程制订相应的技术文件；当产品有特殊要求时，还应针对该产品的实现过程进行策划；

b)根据市场部的合同内容制定《生产单》组织生产；

c)根据产品实现过程的工序质量控制要求，为生产过程配置必要的监视和测量资源，并实行定期校准科学管理，确保监视过程可靠，测量数据准确，执行《监视和测量资源控制程序》；

d)使用监视和测量资源对产品生产过程实施监测，制订相应的检验规程和标准，对过程产品、成品在生产中的自检、互检、专检的工作实施监督和考核；

e)根据产品实现过程的需要为生产配备了适宜的资源，并对资源进行维护保养，控制生产作业环境，确保设施和工作环境满足生产要求；

f)对车间生产人员技术指导，确保产品生产工艺的落实和质量保证。

4.3 过程确认

4.3.1　关键过程：

a）对成品的质量、性能、可靠性及成本有直接影响的工序；

b）产品重要质量特性形成的工序；

c）工艺复杂，质量容易波动，对工人技艺要求高或问题发生较多的工序。

注：本公司没有关键过程。

4.3.2　特殊过程:

a）产品质量不能通过后续的测量或监控加以验证的工序；

b）产品质量需进行破坏性试验或采用复杂、昂贵的方法才能测量或只能进行间接监控的工序；

a）该工序产品在产品使用或服务交付之后，不合格的质量特性才能暴露出来。

注：本公司无特殊过程:

4.1.3 采购部根据需求编制《采购单》，并实施采购，执行《采购控制程序》。

4.1.4 行政部负责员工培训及上岗资格审定，确保生产和服务提供过程中各环节的人员能胜任其岗位工作要求，执行《人力资源控制程序》。

4.1.5 本公司质量管理体系对生产和服务提供各环节的监视和测量活动均进行控制，只有上道工序合格才能放行，进入下道工序，验证所有规定活动均已完成，才能实施产品的交付服务；产品交付后，由市场部负责收集顾客的使用信息，执行《顾客满意与顾客财产控制程序》。

4.2 标识和可追溯性控制

4.2.1 本公司对产品实现的全过程进行标识管理，便于识别不同产品及产品的不同状态；根据需要，品质部负责所属区域内产品状态的标识，将不同状态产品分区摆放，生产部负责对品质部设置的标识的维护与管理；当产品出现重大质量问题时，品质部组织对其进行追溯。

4.2.2 标识

a)产品标识：识别产品特定特性的标志，如产品标签，反映产品的名称、规格型号等内容，表达了该产品的特定特性；

b)产品状态标识：指产品在实现过程中所显示的状态，如检验状态（待检、合格、不合格、待定），产品状态标识可用标识牌等；

c)公司产品的唯一性标识为产品标签。

4.2.3 可追溯性

a)在有追溯要求时，对产品予以标识便于追溯，如物料标识牌等，采购物品可采用原标识进行可追溯性；

b)生产中对半成品和成品可用《生产单》进行可追溯性。

4.3 防护

4.3.1 标识执行 4.2.2 条款。

4.3.2 处置依据防护的要求进行处置。

4.3.3 污染控制

在生产和服务提供过程中的输出会产生产品污染、造成产品质量问题，应关注对产品污染的控制。

4.3.4 包装

a)包装应依据顾客提供或厂内制定的《包装作业指导书》或其它待定的要求对输出进行包装并标识。

b)各包装物料，如纸箱等需存放较干燥、干净的地方以确保避免油污、破损、潮湿等。

4.3.5 储存

a)规范仓库的管理，按规定码放，对有贮存期限要求的物品，要明确标识有效期，保证先入先出，并有相关人员签字确认；

b)仓库应配置适当的设备（空调、抽风机、消防设备等），以保持安全适宜的贮存环境；

c)对贮存物品的环境及安全有明确要求；

d)所有贮存物品应建立《领料单》、《入库单》和标识卡，仓库每月定期盘点，做好帐目清理，保持账、卡、物一致；仓管员应经常查看库存物品，发现异常及时通知品质部确认、处理。

4.3.6 传送或运输

a)市场部负责对提供运输服务的供方进行评价,并对其每次运输质量进行记录(顾客自行提货除外),以跟踪监督,执行《采购控制程序》对供方评价的规定；市场部应与运输公司签订合同及购买保险，以确保运输过程中的产品质量。

b)合同要求时，公司对产品的保护要延续到交付的目的地。

4.3.7 保护

产品所在现场的负责人根据产品的特点，配置适宜的搬运工具，规定合理的搬运方法，应考虑：

a)不得破坏包装，防止跌落、磕碰、挤压；

b)应按照包装箱外标识的要求进行搬运；保持搬运畅通；搬运过程中注意保护好产品，防止丢失或损坏。

4.4 更改控制

4.4.1 生产部在日常作业过程中发现制订的工艺有必要变更时，应填写《工程变更通知单》，清楚地说明变更原因、改善建议，并经生产部负责人确认。

4.4.2 品质部在日常作业过程中发现工艺要求不能保证产品品质时，应填《工程变更通知单》，清楚地说明异常表现并提出紧急处理措施后交生产部。

4.4.3 生产部接到《工程变更通知单》后应在 1 个工作日内完成需变更内容的评估或验证，并回复品质部，对于紧急改善措施，生产部应立即给予相应的处置措施。

4.4.4 顾客抱怨，要求工艺变更原则应有书面联络文件，如不能提供时，市场部应将变更后

的内容传递给顾客确认。

4.4.5 变更验证：生产部对变更需求应进行必要的评估和验证。

a) 如需对工艺文件进行永久性的变更，则直接更改文件；

b) 如暂不需进行文件永久变更或者仅为临时性工艺变更，则以变更通知单形式变更，视变更效果再确定是否有必要对文件进行永久性变更。

4.4.6 文件变更与发行，将更改的内容或者文件交由文控中心更改或者发行，并保存更改内容或文件的原件，变更文件控制参见《文件化信息控制程序》。

5．相关文件

《文件化信息控制程序》

《采购控制程序》

《产品和服务的要求控制程序》

6．相关记录

《生产单》

. 目的

对原辅材料、外购、外协件、半成品和成品进行检验（包括测量和试验）和试验（以下简称检验和试验），保证未经检验和不合格的产品的非预期转序、使用和交付并对监视和测量后的产品进行适宜的标识。

2. 范围

适用于本公司产品的各项的检验和试验。

3. 职责与权限

3.1 品质部负责产品检验和试验的组织实施与控制。

3.2 市场部负责提供产品检验和试验的技术文件。

3.3 品质部负责制定产品检验标准，并指导生产过程提供技术支持。

4. 工作程序

4.1 进货检验和试验

4.1.1 品质部编制相关原材料、外购、外协件质量标准，并向采购部、品质部和供方提供所需的技术文件，相关技术文件应按《文件化信息控制程序》进行控制。

4.1.2 进货检验和试验程序

a)采购产品进公司后由采购部负责将产品存放在指定地点待检，并通知品质部。

b)品质部接到进货检验通知后，及时安排人员，准备检验用文件和记录，进货检验员通常应指定专人。

c)检验员按照采购产品质量标准实施检验，并用挂牌、划区标识等方法对产品进行状态标识，并隔开存放。

d)检验完成后，由品质部形成《来料检验报告》。

4.1.3 检验结果通知

a)检验合格产品由仓库办理入库手续；

b)检验不合格产品应通知采购部，并按《不合格输出控制程序》进行评审处置；

c)当本公司无法实施检验的项目,必要的时候可以由供应商提供产品合格证或出厂检验报告，并由品质部对合格证或出厂检验报告的有关信息及数据进行验证。

4.2 过程产品检验和试验

4.2.1 每天量产前，检验员应做好首件检验，并将首件检验结果记录在《首件检验报告》上，首件合格后方可正式量产；检验员按照检验技术文件进行，全面履行预防、把关、报告的检验职能，及早发现不合格品，采取有效的纠正和预防措施。

4.2.2 过程检验点设置及检验方式选择

a)应针对预防产品缺陷发生设置检验点，选择合适的检验项目和方式。

b)关键工序或对下道工序有重要影响的上道工序必须设置检验点。

c)产品关键质量特性应实行巡检，确定巡检次数及每次巡检抽样数详见《产品检验作业指导书》。

d)加工过程中，操作人员应自检本道工序产品质量，复查上道工序产品质量，自检不合格产品不能转序。

4.2.3 半成品检验过程控制

a)操作工对本工序的半成品进行自检。

b)经自检合格的半成品，应经专职检验员验证，合格后方可转入下道工序，并做好标识和记录。

c)经自检发现产品不合格，自己难以纠正时，应通知主管人员分析原因，进行纠正，直到满足本工序产品质量要求。

d)由品质部指定的检验人员进行工序巡检，并将巡检结果记录在《IPQC 巡检报告》上，做好质量记录。

e)巡检中发现产品偏离标准时，并做好标识、追溯、纠正。

f)当下道工序使用上道工序的产品有质量问题时，应及时通知上道工序，由上道工序操作者负责返工，无法返工的执行《不合格输出控制程序》。

g)当检验结果偏离质量要求时，品质部应通知有关部门进行追溯、纠正，并做好标识。

4.2.4 最终产品检验过程控制

a)检验人员根据验收标准、工艺规程及检验技术文件，对最终产品实施监视和测量，经检验和试验的产品，检验人员要做好检验记录在《成品检验报告》上，并对产品进行符合性判定；不合格的产品按照《不合格输出控制程序》的规定执行。

b)除非得到总经理的书面批准，否则，在所有规定的监视和测量活动已圆满完成之前，不得向顾客交付产品。

5．相关文件

5.1《文件化信息控制程序》

5.2《不合格输出控制程序》

6．相关记录

6.1《来料检验报告》

6.2《首件检验报告》

6.3《IPQC 巡检报告》

6.4《成品检验报告》

东莞市鑫慧欣五金制品有限公司		文件编号	QP-013
		版本/版次	A/0
		页　　码	1 OF 55
文件名称	不合格输出控制程序	发行日期	2020.2.8

．目的

确保不符合要求的产品得到识别和控制，防止不合格输出的非预期使用和交付。

2．适用范围

适用于本公司产品质量形成各过程中所产生的不合格控制。

3．职责

3.1 品质部负责组织进货、半成品、成品及售后的不合格输出评审、纠正、监控和统计分析，并将质量问题反馈到有关部门，负责客户投诉/抱怨中有关产品质量问题的处理。

3.2 生产部负责按照不合格输出的评审意见完成纠正措施。

3.3 采购部负责供方不合格输出的退货处理。

4．工作程序

4.1 不合格输出的分类

凡会影响产品安全性能、使用性能，导致顾客投诉、退货的不合格输出或批次不合格输出，均为严重不合格输出；其它为一般不合格输出。

4.2 不合格输出控制流程

4.2.1 标识、隔离

对发现的不合格输出按适用的方法进行标识，记录其不合格的特性，必要时进行隔离。

4.2.2 评审

一般不合格由检验员作出处置意见进行处理；严重不合格输出由品质部组织生产部、市场部等相关部门进行评审，研究处置意见；产品的让步接收产品应报总经理批准；若是成品，应得到顾客同意，授权使用放行或接收。

4.2.3 处置

根据本公司实际，不合格输出的处置方式有：返工和报废二种。

a)返工：不符合技术标准要求，经返工后可达到规定要求。

b)报废：与图纸、技术要求不符的，已无返工可能，且无利用价值的产品。

对上述不合格输出的处置，在流转、贮存过程中检验员或操作者应予以标识、隔离，并通知相关人员。

4.2.4 处置实施

品质部根据评审意见开具《纠正措施报告》，通知生产部或相关部门实施处置意见，品质部监督其实施并对其实施结果进行验证。

4.2.5 在交付或开始使用后发现的不合格输出，顾客可能作出以下反应和要求：

a)投诉

b)退货

c)索赔

d)纠正

——市场部应对交付或开始使用后发现不合格情况通知品质部，品质部组织进行评审，并记录、分析、追溯原因及责任者；市场部接收客户的投诉及抱怨，并形成《纠正措施报告》，并传递相关责任纠正进行处理后，及时反馈给客户。

——市场部应对不合格输出造成的后果进行分析，并对顾客反应或要求采取适当措施。

——客户退货到公司时，市场部应及时通知品质部对退回的产品进行重新检验，如属产品制造质量问题引起的客户退货，品质部应查明责任人及不合格的原因，并提出处理意见；如属运输所造成的退货，品质部应报告相应市场部，由相应市场部与客户联系处理。

——当客户投诉/退货涉及到或可能涉及安全标准要求时，品质部应保存所有有关受理及处理记录，并及时通知管理者代表/质量负责人，作为内审及管理评审的输入。

4.3 不合格输出的统计和分析

及时收集工序不合格信息，分析影响质量的关键工序，进行改进。对收集的成品不合格信息应分析其波动状况。根据其分析结果采取相应的纠正和预防措施。

4.4 不合格输出处置的记录和纠正措施：

不合格输出经返工、返修、拒收或报废处置后，应记录结果，并保存三年。

5．相关文件

无

6．相关记录

《纠正措施报告》

东莞市鑫慧欣五金制品有限公司		文件编号	QP-014
		版本/版次	A/0
		页　　码	1 OF 55
文件名称	顾客满意与顾客财产控制程序	发行日期	2020.2.8

1．目的

规定了顾客满意度的测量和评价方法，为改进和完善质量管理体系的有效性提供依据。

2．适用范围

适用于顾客对产品质量和服务满意度的监视、测量、统计和分析。

3．职责

3.1 市场部负责收集顾客满意信息，统计计算顾客满意率，并在管理评审中做出汇报。

3.2 其他各部门配合实施。

4．工作程序

4.1 市场部编制《顾客满意度调查表》，确定顾客满意度的调查范围，明确调查对象。

4.2 顾客满意度调查内容：包括产品质量水平、交货及时性、服务及时性、服务质量水平等方面的内容。

4.3 顾客满意度调查方法

4.3.1 根据确定的调查内容、调查时间、调查频次和调查方法制定适用的顾客满意信息。

4.3.2 顾客满意度调查可将《顾客满意度调查表》用信函、走访、电话、传真等方式传递给顾客填写后返回本公司。

4.4 编制顾客满意度评价报告

4.4.1 市场部负责对顾客满意度调查的反馈信息进行统计分析，并对产品与国内外竞争对手的产品进行比较，填写《顾客满意度调查汇总表》，作为顾客满意度评价报告的附件。

4.4.2 顾客满意度的统计分析、评定按本章 4.5 节规定实施。

4.4.3 对顾客满意度信息的调查每年进行一次汇总统计分析，并形成《顾客满意度调查汇总表》，报告应包括以下内容：

a）调查概况；

b）各类调查情况汇总后进行逐项评价和综合分析，确定顾客最不满意的项目和趋势；

c）根据调查评价及结论，结合企业实际提出以下建议或供货业绩考核意见：

①.改进顾客服务方面的建议；

②.改进销售战略、策略，努力开拓市场和经营决策的建议；

③.改进产品工艺，提高产品质量的建议；

④.改进现生产质量控制的建议；

⑤.根据对供货业绩的评价，对供货和服务业绩优/差的部门或个人提出奖/惩的建议。

4.4.3 顾客满意度调查评价报告作为管理评审的输入性文件，提交本公司管理评审会议评审。

4.4.4 根据管理评审中对顾客满意度的评价改进意见，交责任部门制定纠正措施，并负责组织实施和验证。

4.4.5 生产部按供货业绩奖惩意见提出奖/惩建议，交总经理批准后执行。

4.4.6 每年对主要顾客进行访问，了解顾客需求，听取顾客意见和做好记录。

4.5 顾客满意率（度）综合评价内容：调查顾客满意率、产品交付故障率、产品交付及时率、顾客抱怨数等。

4.5.1 顾客满意率统计数值范围及取值比例如下：

a）以“顾客满意度调查”所统计的顾客满意率为基数；

b) “产品交付故障率”在规定目标值；

c) “产品交付及时率”达到规定目标值；

d) “顾客抱怨数”不发生；

e）“产品质量”到达规定值。

汇总上述各项所得出数值即为“顾客满意率”。

4.6 顾客财产

4.6.1 顾客财产须经过来料检验确定品质是否符合要求。

4.6.2 所有顾客财产必须由仓库分类、查核数量，并贴上顾客财产收货标签，将物料放置在待检区，然后通知 IQC 查验，如检验合格，IQC 需贴上合格标签；如顾客财产检验不合格，IQC 需贴上不合格标签，放置在不良品区，仓库负责知会市场部，由市场部与顾客联系处理办法。

4.6.3 若顾客有特别的要求，由生产部编订指引文件，仓库按指引执行。

4.6.4 若发现顾客提供的财产有遗失、损坏或不合使用等情况，需把该物料标示，仓库发出书面通知相关部门，并通知市场部与顾客协商处理的方法。

4.6.5 仓库对客供的物料/样品需作好收发记录，并记录在《顾客财产清单》上。

4.6.6 顾客财产的不合格处理按《不合格输出控制程序》执行。

4.6.7 客供的图纸、标准、样品、资料等文件由品质部进行控制，具体按照《文件化信息控制程序》执行。

5. 相关文件

5.1《不合格输出控制程序》

5.2《文件化信息控制程序》

6. 相关记录

6.1《顾客满意度调查表》

6.2《顾客满意度调查汇总表》

6.3《顾客财产清单》

东莞市鑫慧欣五金制品有限公司		文件编号	QP-015
		版本/版次	A/0
		页　　码	1 OF 55
文件名称	数据分析控制程序	发行日期	2020.2.8

1．目的

定期收集来自监视和测量的结果及其他有关来源的数据，并进行分析，以证实综合管理体系的适宜性和有效性，并评价在何处可以持续改进综合管理体系的有效性。

2．范围

适用于本公司质量管理体系各过程的相关数据的统计分析。

3．职责与权限

3.1 品质部是数据分析的主管部门，负责监督各部门按规定进行数据分析。

3.2 各部门负责按规定进行数据分析。

4．程序内容

4.1 根据本公司实际情况确定适当的统计工具，如：合格率等。

上述统计技术根据各专业的要求，采取相应的统计方法。

4.2 相关数据的收集

4.2.1 品质部应定期收集产品质量方面的数据，主要有：产品的重要质量特性、质量指标合格率等。

4.2.2 生产部应定期收集设备管理方面的数据，主要有：设备设备完好率等。

4.2.3 生产部应定期收集生产控制方面的数据，主要有：生产计划达成率。

4.2.4 采购部应定期收集供方供货质量、及时性方面的数据，主要有：供货产品合格率、供货及时率等。

4.2.5 市场部应定期收集顾客满意度方面的数据，主要有：顾客满意度等。

4.2.6 行政部应定期收集人力资源管理方面的数据。主要有：培训合格率等。

4.2.7 生产部应定期收集本部门承担的各项生产、质量等相关数据。

4.3 数据的汇总、统计和分析

责任部门应定期对所收集的数据进行汇总、统计和分析，并写出书面的专题分析报告，针对发现的问题应按《纠正措施控制程序》要求及时采取相应的纠正或预防措施。

4.4 通过数据分析应提供以下信息：

a)顾客满意程度；

b)产品要求的符合性；

c)产品的特性及趋势（包括采取预防措施的机会）；

d)供方绩效；

e)质量管理、环境管理各过程特性及趋势（包括采取预防措施的机会）；

f)质量绩效；

5．相关文件

《纠正措施控制程序》

6．记录

数据分析报告

1．目的

规定公司内部审核实施的要点、方法及控制要求，验证公司质量管理体系是否符合策划的安排、和 ISO9001：2015 版标准的要求，是否得到有效实施和获得绩效，为质量管理体系的改进和完善提供依据。

2．适用范围

适用于公司内部的质量管理体系的审核活动。

3．职责与权限

3.1 管理者代表负责任命审核组长，审批内部审核计划和审核报告。

3.2 审核组长负责制定《审核内审计划》，并编写和提交审核报告。

3.3 审核员按照任务分工协助审核组长执行内审通知，编制内审检查表，实施现场审核。

3.4 各受审核部门配合审核小组实施内审，对审核中发现的问题及时进行整改。

4．定义

4.1审核：为获得客观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。

4.2审核员：实施审核的人员。

4.3审核组：实施审核的一名或多名人员，需要时，由技术专家提供支持。

4.4审核计划：对审核活动和安排的描述。

4.5审核发现：将收集的审核证据对照审核准则进行评价的结果。

4.6审核结论：考虑了审核目标和所有审核发现后得出的审核结果。

5．工作程序

5.1 审核计划

5.1.1 品质部组织制定《年度内审计划》，一般情况下对公司质量管理体系涉及的各部门内部审核至少每年一次。

5.1.2 体系审核计划无论采取集中或滚动审核，都要确保每年在管理评审之前，至少涉及公司所有过程的一轮完整的循环内审，在下列情况下，可增加内审频次：

a）公司质量体系发生重大变化；

b）产品结构发生重大变化；

c）顾客投诉突然增多，或发生重大质量事故。

d）更换生产地点；

e）生产工艺的改变；

f）内部发生重大的质量问题或顾客投诉增加；

g）主要供应商变更；

h)对于客户有特殊要求、顾客抱怨较多或质量不稳定的产品应优先作为审核对象或增加审核频次。

5.2 体系审核准备

5.2.1 成立审核组：由管理者代表任命审核组长组建审核组，选择审核组成员，审核组成员应具备内审员资格，以确保审核的独立性和公正性。

5.2.2 根据年度内审计划：审核组长编制《内审通知》，经管理者代表批准后予以发放和实施。

5.2.2.1 《内审通知》的内容包括：

a) 审核的目的、范围和依据；

b) 审核组的成员和分工；

c) 审核日期和日程安排；

d）受审核部门及审核内容。

5.2.2.2 质量体系审核方法

审核员通过面谈、提问、观察被审核人员的操作、查看文件、抽样检查现场的相关记录/ 计划/报告、查看相关的顾客反馈信息或其它外部信息等方式收集与被审核过程的有关的信息。

5.3 体系审核实施

5.3.1 召开首次会议

正式审核前审核组长组织召开由受审核部门负责人、审核组成员及其他有关人员参加并签到的首次会议，会议内容：

a）简介本次审核的安排。

b）最终落实审核事项和日程安排。

5.3.2 现场审核

内审员按检查表内容进行现场审核，收集客观证据，并作好记录。

5.3.3 对审核结果进行评价

审核组将审核发现的事实与审核标准对比，确定不符合项，填写《内审不符合项报告》，得到受审核方主管人员的认可；经审核组长签字确认后，交由受审核部门进行整改。

5.3.4 不符合项的性质划分：

a)一般不符合项：未按有关质量管理体系文件规定实施或实施效果未达到规定要求的轻微的、个别的、偶然的不合格。

b)严重不符合项：与质量管理体系标准要求严重不符合，出现系统性不符合或区域性不符

合，产品和服务质量产生严重后果。

5.3.5 召开末次会议

审核结束前审核组长召开由受审核部门负责人、审核组成员及其他有关人员参加并签到的末次会议；会议内容主要由审核组长介绍本次审核的情况，宣读不符合项报告和报告本次审核的结论。

a)管理者代表对审核结论进行评价，并提出具体的纠正措施要求。

b)责任部门在收到《内审不符合项报告》后，制定纠正措施并予以纠正。

c)审核组长负责监督纠正措施的实施，内审员对措施的实施效果进行验证。

5.3.6 审核报告的编写，批准和发放

5.3.6.1 审核报告的内容：

a）审核的目的、范围、依据的文件；

b）审核日期与审核组成员；

c）不符合项汇总结果；

d）审核结论。

5.3.6.2 审核报告由审核组长编写并得到管理者代表的批准，发给相关部门负责人和受审核部门。

5.3.6.3 审核报告作为管理评审的输入内容之一。

5.4 内部质量审核中使用的全部记录由审核组长移交品质部，并按《文件化信息控制程序》进行管控。

6．相关文件

《文件化信息控制程序》

7．相关记录

7.1《年度内审计划》

7.2《审核检查表》

7.3《内审通知》

7.4《内审报告》

7.5《不符合项报告》

1．目的

确保质量管理体系持续的适宜性、充分性、有效性，以满足 ISO9001:2015 标准要求和相关方期望，提高本公司的竞争力。

2．适用范围

适用于管理评审涉及到的各级人员和各个过程。

3．职责

3.1 管理评审活动由总经理亲自主持。

3.2 管理者代表协助总经理组织管理评审活动。

4．工作程序

4.1 评审时机

管理评审一般至少每隔 12 个月一次，通常在年末进行，但遇下列情况时可进行管理评审：

a)新的质量管理体系运行 3-6 个月；

b)当公司的组织结构发生调整时；

c)当公司的经营战略、市场需求发生重大变化时；

d)出现严重质量问题（质量事故）时或有重大质量投诉时。

4.2 管理评审策划

每年年初，管理者代表应根据总经理对管理评审的要求、意图、要点和目的进行组织策划活动，并编制《年度管理评审计划》。

4.3 评审准备

管理评审前半月左右，由管理者代表组织编制《管理评审通知》，由总经理批准，管理评审通知的主要内容包括：

a)评审时间；

b)评审目的；

c)评审范围及评审重点；

d)参加评审部门（人员）；

e)评审依据；

f)评审内容。

4.4 管理评审输入

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措施的有效性（见6.1）；

f）改进的机会。

4.5 为提高评审效果，应提供以下资料：

a)管理者代表提供质量管理体系审核结果、质量方针目标完成情况分析报告、预防和纠正措施的状况、以往管理评审和跟踪措施及与质量管理体系相关的内外部因素的变化。

b)品质部提供产品质量分析报告和/或过程的业绩及产品符合性统计分析报告、不合格以及纠正措施。

c)市场部提供顾客投诉、市场分析顾客满意等信息的统计分析报告。

c)行政部提供资源配置与使用符合性、充分性状况统计分析报告、应对风险和机遇所采取措施的有效性。

d)采购部提供供方供货业绩统计分析报告。

e)生产部提供过程的业绩。

f)生产部提交新产品开发情况。

g)仓库提交物料管理情况。

4.6 评审会议

评审会议由总经理主持，管理者代表应提前将有关评审资料分发给各部门，会上应明确主题及重点项目，鼓励与会人员提出问题和建议，采用集思广益的办法展开讨论，评价有关主题及项目，对质量管理体系运行中的薄弱环境环节进行调整、充实以及采取持续改进措施。总经理作会议总结性发言，管理者代表做好会议记录，与会人员应签到。管理评审会议中还应包括质量方针、质量目标的充分性、适宜性及有效性方面的评审。

4.7 评审输出

管理评审应包括下列内容的输出：

a)质量管理体系其过程有效性的改进。包括质量管理体系文件的更改（如：质量方针、目标及程序文件等）、薄弱环节的改进。

b)与顾客要求有关产品的改进。

c)资源的调整、充实（如人员调整、设备配置、资金的投入等）。

上述输出应形成《管理评审报告》，管理评审报告由指定人员根据“评审输入资料”、会议记录、总经理的总结性发言等撰写，评审报告应包含评审输出中有关改进内容，须经总经理批准，本次管理评审的输出可作为下次管理评审的输入。

4.8 改进、纠正 、预防措施的实施和验证。

品质部根据《纠正措施控制程序》的规定，对改进、纠正和预防措施的实施效果进行跟踪验证。

4.9 管理评审中使用的全部记录由管理者代表移交品质部，并按《文件化信息控制程序》进行管控。

5．相关文件

《文件化信息控制程序》

《纠正措施控制程序》

6．相关记录

6.1《年度管理评审计划》

6.2《管理评审通知》

6.3《管理评审报告》

东莞市鑫慧欣五金制品有限公司		文件编号	QP-018
		版本/版次	A/0
		页　　码	1 OF 55
文件名称	纠正措施控制程序	发行日期	2020.2.8

1．目的

为消除公司在质量管理活动中已经产生和潜在的不合格的原因，防止不合格的再发生。

2．范围

适用于本公司质量管理活动中纠正措施的制定和实施控制。

3．定义

3.1 纠正：为消除已发现的不合格所采取的措施。

3.2 纠正措施：为消除不合格的原因并防止再发生所采取的措施。

4．职责与权限

4.1管理者代表负责对内、外审和管理评审中发现的不合格/不符合项制定纠正措施；组织制定预防措施；跟踪检查纠正和预防措施完成情况。

4.2品质部负责向相关部门对在已发现的问题及顾客的投诉，实施纠正措施；并将处理意见和整改结果及时与顾客沟通。

5．工作程序

5.1 识别不合格

不合格包括产品和服务的不合格，应对质量管理体系各过程输出的信息进行识别，包括：

a) 生产、服务、产品质量出现重大问题和超过公司规定值时；

b) 客户意见或投诉；

c) 内部审核不符合项；

d) 管理评审提出的改进项目；

e) 供方产品和服务出现不合格时；

f) 质量目标的不达标；

g) 质量管理运行控制的不符合；

h) 产品交付后出现的不合格等；

i) 其他不符合质量方针和质量管理体系文件规定的情况；各部门信息反馈的分析结果。

5.2 原因调查

管理者代表组织相关部门对已发生的不合格原因进行调查，并判定责任部门。

5.3 采取纠正措施

下列情况应采取纠正措施：

a)内部、外部审核所发现的不合格情况；

b)管理评审中发现的管理体系问题和缺陷；

c)当在质量管理活动中出现严重不合格时，或一般不合格重复出现时；

d)分析顾客投诉,认为有必要时；

e)质量事件。

5.4 纠正措施的制定

a)纠正措施的制定必须以利于质量管理体系的持续改进和确保顾客的满意和符合相关要求为前提。

b)品质部组织责任部门制定不合格的纠正措施，填写《纠正措施报告》，上报管理者代表审批。

c)对综合性的质量问题，应提交周例会进行讨论，划分责任部门，确定相关的纠正措施，上报管理者代表审批。

d)涉及多个部门的问题，由管理者代表协调。

e)对发生交付后出现的不合格，品质部对此次发生的不合格进行调查了解，根据问题的严重性直接派人到客户处现场处理，并组织相关部门进行原因分析，由责任部门制订相应的解决措施，经总经理审核批准后实施。

f)对于重复发生的不合格，责任部门应按照本程序的要求采取纠正措施，以便消除实际或潜在的不合格产生的原因。

5.5 纠正措施的实施和跟踪

a)责任部门应严格按计划实施纠正措施。

b)管理者代表负责对纠正措施的实施进展情况进行跟踪、督促、检查、协调和指导。

c)在实施过程中，若出现意外的情况或产生更有效的措施时，责任部门应向品质部提出改进计划，经管理者代表批准后实施。

5.6 纠正措施有效性评价

a)纠正措施实施后，在管理者代表主持下，品质部组织相关部门对实施效果进行评价和确认。

b)对实施有效的纠正措施，如涉及文件修改时，按规定更改。

c)实施结果未达到计划要求，应重复以上工作程序，直到结果满意为止。

6．相关文件

无

7．相关记录

7.1《纠正措施报告》