2019年03月01日实施

2019年03月01日发布

**管理手册**

青岛中科动力有限公司



编制：苏亮 审核：陈恒峰 批准：王旭

**质量管理手册及方针发布实施令**

青岛中科动力有限公司依据GB/T 19001—2016（ISO 9001：2015）《质量管理体系 要求》、结合组织实际，编制《管理手册》。

本手册描述了组织质量管理体系的范围，阐述了方针、目标，明确了组织机构和相关人员的管理职责和权限，强调了质量是公司的生命，力求持续改进，以适应相关方需求，为顾客提供满意的产品和服务，保持企业的活力。

公司制定以下质量方针：

**顾客至上，关注细节，优质高效，超越需求；**

**环保领先，节能降耗，预防污染，回归自然；**

**安全第一，严控隐患，减少风险，保障健康；**

**全员参与，遵守法规，预防为主，持续改进。**

本手册是公司进行质量管理的准则，也是公司对所有相关方的承诺。公司全体员工自手册实施之日起必须遵照执行。

总经理：王旭

2019年03月01日

**管理者代表任命书**

为贯彻GB/T 19001—2016（ISO 9001：2015）《质量管理体系 要求》国家标准，加强对质量管理体系运行的领导，特任命副总经理陈恒峰为我公司的管理者代表。

其职责是：

1. 确保质量管理体系所需的过程得到建立、实施和保持；
2. 报告质量管理体系的业绩和任何改进的需求；
3. 确保在公司内部提高满足顾客及相关方要求的意识；
4. 代表公司就质量管理体系有关事宜与外部联络。

望公司全体员工服从协调，共同履行质量管理体系职能，确保质量管理体系的持续有效运行。

总经理：王旭

2019年03月01日

**第一部分 质量管理体系**

**1范围**

本部分依据GB/T19001—2016（idt ISO 9001：2015）《质量管理体系 要求》，结合公司的实际情况编制。手册规定了管理方针和目标，通过阐述、贯彻管理体系要求，证实青岛中科动力有限公司在其经营领域“轨道交通牵引系统、智慧高效驱动系统、发电机、电动机、变频器、控制器的研发、制造与销售”：

a)具有稳定地提供满足顾客要求及适用法律法规要求的产品和服务的能力；

b)通过体系的有效应用，包括体系持续改进的过程，以及保证符合顾客和适用的法律法规要求，旨在增强顾客满意。

**2引用标准**

本部分引用以下标准：GB/T19001—2016 质量管理体系 要求，其他标准的引用在相关文件中注明。

**3术语和定义**

本部分采用GB/T19000—2016的界定的术语和定义，组织自定术语在相关的文件中做出定义。

**4、组织环境**

**4.1 组织及其背景环境**

青岛中科动力有限公司是由国家工商总局批准设立的投资控股型企业，注册资金1000万元人民币，组织注册地址为中国青岛高新技术产业开发区新业路18号。

行政人事部依据SP-QES2-RS-02《组织环境信息识别与SWOT分析程序》，负责组织收集、监视和评审与实现公司宗旨和战略相关的内外部信息，信息包括但不限于：

a) 可能对组织的目标造成影响的变更和趋势；

b) 与相关方的关系，以及相关方的理念、价值观；

c) 组织管理、战略优先、内部政策和承诺；

d) 资源的获得和优先供给、技术变更。

**4.2 理解相关方的需求和期望**

行政人事部依据SP-QES2-RS-03《相关方要求信息控制程序》，组织收集相关方及其要求，对相关信息进行监视和评审，相关方包括但不限于：

a) 客户及潜在客户；

c) 供应链中的供方、分销商、零售商及其他；

d) 政府机构；

e) 其他。

**4.3 质量管理体系范围**

本体系应用于公司在“轨道交通牵引系统、智慧高效驱动系统、发电机、电动机、变频器、控制器的研发、制造与销售”领域的经营活动，组织注册地址为中国青岛高新技术产业开发区新业路18号。

**4.4 质量管理体系及过程**

公司依据GB/T 19001—2016《质量管理体系要求》编制《管理手册》，建立、实施、保持和持续改进质量管理体系。

依据SP-QES2-ZG-01《过程识别、分析和绩效评价控制程序》，由总经理主持，采用过程方法，通过采用PDCA循环以及始终基于风险的思维，对过程和整个体系进行管理。质管部组织各部门策划SP-QES4-ZG-01《管理体系职责分配表》，汇编SP-QES4-ZG-02《组织过程清单》，各责任部门对所负责的业务按照过程方法进行过程识别与分析，编制程序文件。

**5 领导作用**

**5.1 领导作用与承诺**

**5.1.1 总则**

总经理通过以下方面证实其对质量管理体系的领导作用与承诺：

a) 组织管理评审，确保质量方针和质量目标得到建立，并与组织的战略方向保持一致；

b) 通过内部宣贯，确保质量方针在组织内得到理解和实施，传达有效的质量管理以及满足质量管理体系、产品和服务要求的重要性；

c) 通过策划及评审，确保质量管理体系要求纳入组织的业务运作，并应用过程方法进行过程管理；

d) 通过管理评审，确保质量管理体系所需资源的获得；

e) 通过体系策划，确保质量管理体系实现预期的输出；

f) 通过广泛采用多种形式的合理化建议收集工作，如改进，提案，技术创新提案等方式，吸纳、指导和支持员工参与对质量管理体系的有效性作出贡献，并辅以激励政策；

g) 通过组织架构设定和岗位授权，支持其他的管理者在其负责的领域证实其领导作用。

**5.1.2 以顾客为关注焦点**

总经理通过以下方面，证实其针对以顾客为关注焦点的领导作用和承诺：

a) 确定、理解并持续地满足顾客要求以及适用的法律法规要求；

b) 确定和应对风险和机遇，这些风险和机遇可能影响产品和服务合格以及增强顾客满意的能力；

c）始终致力于增强顾客满意。

**5.2 质量方针**

总经理拟定《质量管理手册及方针发布实施令》，确定以下质量方针：

顾客至上，关注细节，优质高效，超越需求；

环保领先，节能降耗，预防污染，回归自然；

安全第一，严控隐患，减少风险，保障健康；

全员参与，遵守法规，预防为主，持续改进。

质量方针的变更需通过总经理办公会拟定草案，管理评审表决通过。评审过程应考虑：

a) 变更的目的及其潜在后果；

b) 质量管理体系的完整性；

c) 资源的获得；

d) 职责和权限的分配与再分配。

**5.3 组织内的角色、职责和权限**

为贯彻执行质量管理体系要求，公司组织机构策划见《组织机构图》，相关角色的职责、权限的策划，见《部门、岗位职责说明书》。

总经理负责确保组织内相关的职责、权限得到分配、沟通和理解。总经理对质量管理体系的有效性负责，体现为：

a) 确保质量管理体系符合本标准的要求；

b) 确保过程相互作用并产生期望的结果；

c) 确保获悉质量管理体系的绩效和任何改进的需求；

d) 确保在整个组织内提高满足顾客要求的意识。

各角色分工以组织机构设置和部门、岗位职责说明书的形式体现，相关的变更需通过总经理办公会表决通过，并在管理评审中对组织职责与权限进行评审，评审过程应考虑：

a) 变更的目的及其潜在后果；

b) 质量管理体系的完整性；

c) 资源的获得；

d) 职责和权限的分配与再分配。

**6 策划**

**6.1 应对风险和机会的措施**

依据SP-QES2-RS-02《组织环境信息识别与SWOT分析程序》和SP-QES2-RS-03《相关方要求信息控制程序》，行政人事部组织收集、监视和评审与实现公司宗旨和战略相关的内外部信息，对相关方及其要求，收集并对相关信息进行监视和评审，编制SP-QES4-RS-19《组织SWOT分析表》，总经理主持管理评审，制定应对风险、机会的措施，并通过内部审核、管理评审等形式对所制定措施的实施情况和有效性进行监视和评价。

**6.2 质量目标和实现计划**

总经理组织在质量管理体系所需的相关职能、层次和过程上建立质量目标。依据SP-QES2-ZG-01《过程识别、分析和绩效评价控制程序》，年度质量目标的策划活动于前一年12月策划，经管理评审决议通过后，当年第1月度发布当年度质量目标。

质管部负责每月收集各部门质量目标完成情况，以质量例会形式发布，检查，分析质量目标完成情况，未完成目标绩效的单位须制定纠正措施。对质量目标的变更需求，责任单位可通过报告形式提出，经过程相关部门评议，管理者代表审核，总经理批准后更新。

**6.3 变更的策划**

当组织结构、产品结构、资源发生重大改变与调整，以及相关的法律法规、标准及其它要求发生变更等情况时，应依据SP-QES2-ZG-08《管理评审控制程序》，策划并实施质量管理体系的变更。

**7 支持**

**7.1 资源**

为建立、实施、保持和持续改进质量管理体系，行政人事部、安技设备部、资料室等部门负责组织人员、基础设施及监视测量设施以及知识管理等方面的资源支持。

依据SP-QES2-RS-01《人力资源控制程序》，由行政人事部组织确定并配备所需的人员，相关角色的职责、权限的策划，见《部门、岗位职责说明书》。

依据SP-QES2-SB-01《基础设施、设备资源控制程序》，由安技设备部组织确定并配备所需的基础设施、设备。

依据SP-QES2-SB-03《监视和测量设备控制程序》，由安技设备部组织确定并配备所需的监视和测量设备。当发现监视和测量设备不符合预期用途时，质管部组织确定以往测量结果的有效性，必要时采取适当措施。

依据SP-QES3-GY-08《车间环境管理规定》，由工艺部负责组织行政人事部、安技设备部、生产售后管理部、仓库、质管部等部门确定、提供生产过程所需环境，对环境温度、湿度进行监测和控制。

依据SP-QES2-ZG-03《知识管理控制程序》，由资料室负责组织公司内知识的更新、保持和获取,以及知识获取渠道的维护。

**7.2 能力**

依据SP-QES2-RS-01《人力资源控制程序》，由行政人事部按照岗位能力需求组织确定并配备所需的人员，并依据SP-QES3-RS-01《招聘管理规定》、SP-QES3-RS-02《培训管理规定》和SP-QES3-RS-03《特种作业人员管理规定》实施内部、外部招聘和培训活动。

**7.3 意识**

通过组织内部培训宣贯、宣传展示等活动，确保质量方针在公司内周知；通过产品质量评议、质量例会、例行巡检等形式确保工作人员了解质量管理体系要求，以及不符合质量管理体系造成的后果；通过质量管理体系的持续运行保证各部门工作人员掌握过程方法、过程质量目标以及持续改进质量管理体系。

**7.4 沟通**

依据SP-QES2-ZG-01《过程识别、分析和绩效评价控制程序》确定相关过程的沟通方法时机、内容及形式，各程序文件针对特定沟通内容的策划表单格式，未策划为特定表单格式的沟通可采用SP-QES4-ZG-26《信息联络单》格式进行文件沟通，以及组织会议形式，形成会议纪要的形式进行沟通等。

**7.5 成文信息**

资料室依据SP-QES2-ZG-02《文件和记录控制程序》组织对成文信息的管理，包括文件的创建、更新、分发、保管以及作废管理等。

**8 运行**

**8.1 运行的策划和控制**

为确保满足产品和服务提供的要求，公司策划SP-QES2-XS-01《与顾客有关的过程控制程序》、SP-QES2-YF-01《产品设计和开发控制程序》、SP-QES2-GY-01《工艺设计和开发控制程序》、SP-QES2-WZ-01《采购控制程序》、SP-QES2-SC-01《生产过程控制程序》、SP-QES2-SC-02《售后服务过程控制程序》等程序对内外部提供的产品和服务实施控制。

**8.2 产品和服务的要求**

依据SP-QES2-XS-01《与顾客有关的过程控制程序》，市场部负责与顾客沟通，确定产品和服务的要求，并组织对要求的评审。对产品和服务要求的变更需求，需组织重新评审。

**8.3 产品和服务的设计和开发**

依据SP-QES2-YF-01《产品设计和开发控制程序》，研发中心负责组织产品设计和开发活动；依据SP-QES2-GY-01《工艺设计和开发控制程序》，工艺部负责组织策划工艺实现方案。设计和开发的策划、输入、控制、输出及更改控制按照相应程序执行。

针对设计开发阶段的风险控制，按照SP-QES2-YF-03《DFMEA控制程序》和SP-QES3-GY-07《PFMEA管理规定》执行。

**8.4 外部提供的过程、产品和服务的控制**

依据SP-QES2-WZ-01《采购控制程序》以及SP-QES3-WZ-01《合格供方管理规定》，由物资部负责组织实施对外部供方的沟通、选择、认定和评价。

对外部供方提供的图纸信息，参照SP-QES2-ZG-02《文件和记录控制程序》，由物资部提请外发文件申请，按程序要求发放文件至外部供方及接收确认。其他技术信息如协议、技术联系函等由研发中心负责和外部供方沟通。

对外部供方提供首件认定应按照SP-QES2-YF-02《首件评审控制程序》执行。依据SP-QES2-ZG-04《产品的监视和测量控制程序》，由质管部组织对外部提供的过程、产品进行监视和测量。

**8.5 生产和服务的提供**

**8.5.1 生产和服务提供的控制**

依据SP-QES2-SC-01《生产过程控制程序》，由生产售后管理部组织各生产车间实施生产活动，并进行生产要素的控制，包括人员上岗资格确认，设备状态，物料状态，作业标准文件控制，环境要求确认，检测方法及设备确认等。

生产要素确认工作相关要求应符合SP-QES3-RS-02《培训管理规定》、SP-QES3-RS-03《特种作业人员管理规定》、SP-QES2-SB-01《基础设施、设备资源控制程序》、SP-QES2-SB-03《监视和测量设备控制程序》、SP-QES2-GY-02《生产工艺过程控制程序》、SP-QES2-YF-02《首件评审控制程序》、SP-QES3-GY-01《工艺纪律管理规定》、SP-QES3-GY-08《车间环境管理规定》、SP-QES2-ZG-04《产品的监视和测量控制程序》及SP-QES3-GY-09《关重、特殊过程管理规定》等相关文件要求。

**8.5.2 标识和可追溯性**

生产过程中与产品质量判定情况相关的标识（如区分待检品、合格品、待处理品等）由质管部负责组织，在生产车间及仓库区域内实施实物质量状态管理和区域标识管理。

质管部负责产品质量可追溯性的管理策划，资料室负责质量文件记录与保存，安技设备部负责ERP管理系统记录的安全维护。

**8.5.3 顾客或外部供方财产**

市场部负责顾客财产的管理，包括识别、登记以及管理维护等。物资部负责外部供方财产的管理活动。

**8.5.4 防护**

依据SP-QES3-GY-06《产品防护管理规定》，由工艺部负责产品防护相关活动的策划及组织。

**8.5.5 交付后活动**

在产品交付后，按照合同约定提供售后服务，遵照SP-QES2-SC-02《售后服务过程控制程序》执行。

**8.5.6 更改控制**

针对生产和服务提供的更改，应依据SP-QES2-YF-01《产品设计和开发控制程序》和SP-QES2-GY-02《生产工艺过程控制程序》实施相关评审和控制。

**8.6 产品和服务的放行**

依据SP-QES2-ZG-04《产品的监视和测量控制程序》，通过车间、质管部对产品的测量活动，证明产品满足策划检测项点对应技术指标要求后，由生产车间、质管部确认产品可放行至下一环节，并保留相关记录，如完工单、交检卡、出厂检验记录、试验报告等。

**8.7 不合格输出的控制**

依据SP-QES2-ZG-05《不合格品控制程序》，由质管部组织对不合格输出实施控制，以防止非预期的使用或交付，包括标识与隔离。评议确认处置方案，并保留相关评议及处置结果的文件信息。

**9 绩效评价**

**9.1 监视、测量、分析和评价**

依据SP-QES2-ZG-04《产品的监视和测量控制程序》，由质管部组织对产品的监视和测量活动，并依据SP-QES2-ZG-06《数据统计、分析和评价控制程序》实施产品质量相关的分析与评价。

依据SP-QES2-ZG-01《过程识别、分析和绩效评价控制程序》，由质管部组织按照过程划分对质量管理体系的技校和有效性进行评价。

依据SP-QES2-XS-01《与顾客有关的过程控制程序》，由市场部负责组织调查顾客满意度。

**9.2 内部审核**

依据SP-QES2-ZG-07《内部管理体系审核控制程序》，由管理者代表主持，质管部组织内部审核相关活动。并依据SP-QES2-ZG-09《纠正措施控制程序》对审核发现的不符合项开展纠正活动。

**9.3 管理评审**

依据SP-QES2-ZG-08《管理评审控制程序》，管理评审由公司总经理负责主持，各部门管理者及关键岗位人员参加。由质管部组织做好与管理评审有关的各项准备工作。

参加管理评审会的人员应按管理评审计划的安排，对所提交的报告／资料进行逐项的分析并就以下内容进行评审：

a)方针是否适宜，方针实现程度如何，是否需要更新目标和指标、管理方案；

b)现有危险源辨识、风险评价和风险控制过程是否适宜，风险的现有水平和现行控制措施是否有效；

c)现有环境因素识别和评价是否适宜，现行环境控制措施是否有效；

d)过程控制情况如何(包括过程是否受控，某些过程是否需要改善或优化)；

e)产品质量状况如何(有无重大质量问题)；

f)环境、职业健康安全绩效趋势；

g)事故和事件的调查处理情况；

h)纠正和预防措施实施情况；

i)顾客的满意度、与顾客沟通的情况、顾客投诉处理的情况以及顾客反馈的其他信息；

j)相关方(顾客)的投诉、建议及其要求；

k)法规和其他要求符合性状况如何；

l)资源是否配置得当，能否满足实现方针和目标的要求；

m)组织结构、管理职能是否合适和协调，活动及其相应文件是否需要修正；

n)上次管理评审以来所进行的内部审核和外部审核的结果及其有效性；

o)管理体系适应环境变化的应变能力；

p)需要改善的建议。

**10 改进**

**10.1 总则**

公司通过策划SP-QES2-ZG-10《改进控制程序》、SP-QES2-ZG-09《纠正措施控制程序》、SP-QES2-RS-02《组织环境信息识别与SWOT分析程序》以及SP-QES2-ZG-01《过程识别、分析和绩效评价控制程序》等确定和选择改进的机会，采取必要的措施以满足顾客要求和增强顾客满意度。

**10.2 不合格和纠正措施**

依据SP-QES2-ZG-05《不合格品控制程序》，由质管部组织对不合格输出实施控制，并依据SP-QES2-ZG-09《纠正措施控制程序》对发现的不符合项开展纠正活动。

**10.3 持续改进**

依据SP-QES2-ZG-10《改进控制程序》，由质管部组织持续改进活动的开展。在实施改进过程中，各职能部门应根据公司实际的生产状况，利用相关的改进技术和方法来进行持续改进作业。

包括：

a）质量管理工具（如QC新旧七工具、六西格玛管理技术等）；

b）生产精益管理方法（如甘特图、PROJECT等）；

c）仓库管理方法(如配送路径优化、仓库使用率优化等)；

d）财务管理方法（如管理会计方法等）；

g）其它方法等。