

受控状态：

# 辽宁万鸿电力设备有限公司

## 质 量 手 册

编号：QB/LNWH-G01.01-2018

A 版/0

编制：赵健华

审核：刘国策

批准：薛东浩

发布日期：2018 年 08月 01 日

实施日期：2018 年 08月 01日



# 目 录

质量手册颁布令 ..... 错误!未定义书签。

方 针 和 目 标 ..... 6

公 司 简 介 ..... 7

1目的和范围 ..... 错误!未定义书签。

2 引用标准 ..... 错误!未定义书签。

3术语和定义 ..... 错误!未定义书签。

4 组织的环境 ..... 错误!未定义书签。

4.1组织及其环境 ..... 错误!未定义书签。

4.2 理解相关方的需求和期望..... 错误!未定义书签。

4.3 质量管理体系范围..... 错误!未定义书签。

4.4 质量管理体系及其过程..... 错误!未定义书签。

5 领导作用和承诺..... 10

5.1领导作用和承诺 ..... 10

5.2 方针 ..... 11

5.3 组织的岗位、职责和权限..... 11

6 策划 ..... 错误!未定义书签。

6.1 应对风险和机遇的措施 ..... 13

6.2 质量目标及其实现的策划 ..... 14

6.3 变更的策划 ..... 14

7 支持 ..... 14

7.1 资源..... 14

7.2 能力..... 17

7.3 意识..... 17

7.4 沟通..... 17

7.5 形成文件的信息..... 17

8 运行 ..... 18

8.1 运行策划和控制..... 18

8.2 产品和服务要求..... 18

8.3 产品和服务的设计和开发..... 19

8.4 外部提供过程、产品和服务的控制..... 19

8.5 销售和服务的提供..... 错误!未定义书签。

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..... 22**

9.1 监视、测量、分析和评价..... 22

9.2 内部审核..... 23

9.3 管理评审..... 24

**10 持续改进..... 25**

10.1总则..... 25

10.2 不合格和纠正措施..... 25

10.3 持续改进..... 25

**11. 附录**

11.1 附录一：公司组织机构图

11.2 附录二：质量管理体系职能分配表

## 质量手册颁布令

本公司依据 GB/T 19001—2015/ISO 9001:2015《质量管理体系 要求》公司编制了《质量手册》(A版),本手册对质量体系作了具体描述,并对质量管理的各项职能进行了规定,是指导公司实施质量管理体系的纲领性文件。

本手册用于内部和外部(包括认证机构)评定,并向顾客证明公司有能力和稳定地向其提供超出其需求和期望的产品和服务。

任命 刘国策 为管理者代表。

本手册自二〇一八年八月一日起正式实施,自本手册实施之日起,公司全体员工必须严格贯彻执行。

辽宁万鸿电力设备有限公司

2018年8月1日

## 方针和目标

### 0.1 质量方针：

管理规范，质量可靠，诚信服务，持续改进。

### 0.2 质量目标

交货及时率 $\geq 95\%$

一次交付合格率 $\geq 95\%$

顾客满意率 $\geq 85\%$

采购产品合格率 $\geq 97\%$

总经理：薛东浩

2018年8月1日

## 公 司 简 介

辽宁万鸿电力设备有限公司，我们尊崇“务实、创新、共享”的企业精神，创造良好的办公环境，以全新的管理模式，完善的技术，周到的服务，卓越的品质为生存根本，我们始终坚持以用户至上 用心服务于客户，坚持用自己的服务去打动客户，公司以客户需求为导向、以自主创新为基础，以产品质量为宗旨，不断研发生产满足市场需求的节能环保产品，凭借可靠的质量和贴心的 服务赢得了用户的好评与信赖

公司秉承“真诚服务，互利双赢”的经营理念，以人为本的管理模式，以市场为导向，通过观念创新、业务创新、流程创新、服务创新，紧密围绕客户需求，以一流的信誉、一流的专业团队为客户提供经济高效的解决方案和一流的产品，从而实现双赢的发展目标。

## 1 目的和范围

### 1.1 目的

本手册依据GB/T 19001: 2015 idt ISO 9001: 2015《质量管理体系 要求》建立、实施并有效保持本公司的质量管理体系，用以证实本企业有能力稳定的提供满足顾客和适用的法规要求的产品，并通过持续改进和预防不合格的过程，自我完善，追求卓越，从而达到顾客满意。

### 1.2 范围

本手册适用于本公司的电力器材、电力线夹、电力金具、电力螺栓、水泥制品、电缆沟盖板、井盖、电缆保护管、标识牌、开关箱、电力施工工具、电力安全工器具、石墨接地极、电组电缆、避雷器、高低压电器开关、跌落式熔断器的销售及服务。

B) 本手册也适用于第二方或第三方审核本公司质量管理能力的依据之一；

C) 本手册的解释权归公司总经理。

注册地址：辽宁省本溪市明山区地工路7-11栋1层1单元2号

服务地址：辽宁省本溪市明山区工业园

## 2 引用标准

1) GB / T19000—2015 / ISO9000：2015《质量管理体系 基础和术语》；

2) GB / T19001—2015 / ISO9001：2015《质量管理体系 要求》；

## 3 术语和定义

本手册采用 GB / T19000—2016 / ISO9000：2015《质量管理体系 基础和术语》给出的术语。

## 4 组织所处环境

### 4.1 理解组织及其环境

#### 4.1.1 公司战略和方向

公司致力于经营范围内的销售和服务活动，精益求精，力争成为客户的最佳供应商，为客户提供强有力的技术支持和质量保证，因此公司在人才、销售、质保和售后服务方面提供强有力的支持和保证，以便公司产品作为供应商的配套产品，能有更广泛的应用。公司也根据客户的要求进行定制开发，使本公司提供的产品和服务能达到客户的要求。

#### 4.1.2 内部因素和外部因素

- (1) 公司根据自身实际进行内部因素和外部因素的识别、分析，对影响其实现质量管理体系预期结果的各种外部和内部因素进行必要的管控。这些内部因素和外部因素可以包括需要考虑的正面和负面要素或条件。
- (2) 内部环境因素要考虑公司的内部管理、价值观、企业文化、企业的知识和管理绩效等相关因素。
- (3) 外部因素要考虑国际、国内、本地的各种法律法规、技术、行业竞争、市场环境、外部文化、社会因素和经济因素等相关因素。
- (4) 内外部因素包括受公司影响的环境状况或能够影响公司的环境状况。
- (5) 公司每年定期对这些内部和外部因素的相关信息进行监视和评审，以便及时调整公司战略，应对不断变化的市场。

#### 4.1.3 相关/引用文件

##### 4.1.3.1 《组织环境与相关方要求控制程序》

### 4.2 理解相关方的需求和期望

4.2.1 由于相关方对公司持续提供符合顾客要求和适用法律法规要求的产品和服务的能力产生影响或潜在影响，因此，公司应按相关程序的确定：

- a) 与质量管理体系有关的相关方，如顾客、最终用户、股东、银行、外部供应商、员工及监管部门等；
- b) 按相关文件的规定要求，确定这些相关方的需求和期望（即要求）。
- c) 这些相关方的需求和期望中哪些将成为其合规义务。

4.2.2 公司各部门按相关文件规定对这些相关方及其要求的相关信息进行定期的监视和评审，以便及时调整公司战略，适应市场的需求。

#### 4.2.3 相关/引用文件

##### 4.2.3.1 《组织环境与相关方要求管理程序》

### 4.3 质量管理体系范围

4.3.1 公司质量管理体系的边界和适用性决定了质量管理体系的控制范围。

4.3.2 在确定公司质量管理体系范围时，组织考虑了：

- a) 各种内部和外部因素，见4.1；

- b) 相关方的要求, 见4.2;
- c) 组织的产品、活动和服务。

4.3.3 对本公司确定的质量管理体系范围的全部要求, 组织应予以实施。

4.3.4 本公司质量管理体系适用范围: 电力器材、电力线夹、电力金具、电力螺栓、水泥制品、电缆沟盖板、井盖、电缆保护管、标识牌、开关箱、电力施工工具、电力安全工器具、石墨接地极、电组电缆、避雷器、高低压电器开关、跌落式熔断器的销售及服务。

4.3.5 相关范围描述和适用条款都以文件信息加以保持了。

4.3.6 由于本公司属于贸易类型公司, 是根据顾客要求进行销售和服务,

- a) 没有设计开发, 故 8.3 产品和服务的设计和开发不适用;

- b) 本公司采购品的验证活动只是涉及规格型号、数量及外观等, 最终由客户实施的验证,

因此本公司工作不需要监视和测量装置, 条款7.1.5不适用。

不适用上述条款并不影响公司提供满足顾客和适用法律法规的产品的能力或责任的要求。

#### 4.4 质量管理体系及其过程

##### 4.4.1 最高管理者

负责按照ISO9001: 2015标准要求建立、实施和保持, 并持续改进质量管理体系, 包括 所需过程及其相互作用, 并开展以下活动:

- 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), 以确保这些过程的运行和有效控制;
- d) 确定这些过程所需的资源并确保其可获得;
- e) 分配这些过程相关的责任和权限;
- f) 按照6.1的要求应对的风险和机遇;
- 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) 改进过程和质量管理体系。

4.4.2 在必要的范围和程度上, 应:

- a) 保持成文信息以支持过程运行;
- b) 保留成文信息以确保其过程按策划进行。

## 5 领导作用和承诺

### 5.1 领导作用和承诺

#### 5.1.1 总则

最高管理者通过以下活动, 证实其对质量管理体系的领导作用和承诺:

- 对质量管理体系有效性负责;

- 确保制定质量管理体系的质量方针和质量目标, 并与组织环境相适应, 与战略方向相一致;

确保质量管理体系要求融入与组织的业务过程；  
促进使用过程方法和基于风险的思维；  
确保质量管理体系所需的资源是可获得的；  
采用适宜的方式沟通有效的质量管理和符合质量管理体系要求的重要性；  
确保实现质量管理体系的预期结果；  
促使人员积极参与，指导和支持他们为质量管理体系的有效性做出贡献；  
通过过程监控、内外部审核、管理评审等提出的改进信息及建议，推动改进；  
支持其他相关管理者在其职责范围内发挥领导作用。

### 5.1.2 以顾客为关注焦点

最高管理者应证实其以顾客为关注焦点的领导作用和承诺，通过：

- 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；办公室编制适用的与产品和服务有关的法律、法规清单。
- b) 确定和应对能够影响产品、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。

### 5.1.3 相关/引用文件

#### 5.1.3.1 《与顾客有关过程控制程序》

## 5.2 方针

### 5.2.1 制定质量方针

最高管理者应制定、实施和保持质量方针（见0.4），质量方针应：

适应公司的宗旨和环境并支持其战略方向；  
为建立质量目标提供框架；

体现对满足适用要求和持续改进质量管理体系的承诺。

### 5.2.2 沟通质量方针

质量方针应形成文件的信息，予以发布，确保全体员工可获得并予以保持；  
通过培训、会议、宣传等形式，得到沟通、理解和应用，并作为全体员工行动的激励；  
适宜时，向相关方提供。

## 5.3 组织的岗位、职责和权限

### a) 总经理职责

- 1) 负责制定正确的经营方针、目标和措施，对企业的稳定发展负全面责任。
- 2) 负责制定企业的质量方针、目标，并组织有效贯彻。
- 3) 负责建立、健全质量管理体系，定期组织进行管理评审。
- 4) 负责确定组织机构，分配质量职责，批准质量手册。
- 5) 全面领导企业的日常工作，向企业传达满足顾客要求和法律、法规要求的重要性，确保出厂产品质量符合国家有关标准规定和满足顾客要求。
- 6) 负责决定企业重大质量奖惩事宜。

7) 负责为员工提供所需的资源和培训，并赋予其职责范围内自主权。

8) 负责公司持续改进的执行工作。

b) 管理者代表

1) 代表公司经理，负责贯彻和实施公司管理方针和管理目标，组织建立、实施、改进和保持公司管理体系，并保证其有效运行。

2) 向总经理报告管理体系的业绩和任何改进的需求；有权协调和裁决公司管理体系内的一切问题。

3) 确保不断提高公司全体员工满足顾客要求的意识。

4) 领导公司管理体系内部审核，协助总经理实施管理评审，组织落实管理评审所提出的决议事项。

5) 负责就管理体系有关事宜与外部的沟通与联络工作。

c) 销售部职责

1) 负责销售的过程管理；

2) 负责组织有关部门对产品需求进行评审，并负责与客户沟通；

3) 负责负责对投诉、市场调查报告、解决方案、客户档案等分类存档；

4) 产品质量问题的的参与解决；

5) 负责顾客满意度的调查与分析；

d) 办公室职责

1) 参与公司销售产品的采购操作及确保供货及时；

2) 参与对供应商的调查，评价并确定合格供应商；

3) 参与定期对供应商进行评审，确保供应商满足要求

4) 参与对客户订单（合同）的评审

5) 负责对采购产品的验证工作，采购产品的防护，不合格品的管理，数据分析等事项。

6) 负责公司产品的交付过程中快递运输的委托事项；

7) 负责产品交货期和产品交付的管理，负责产品交付数量的准确性；

8) 负责对不合格品的处理；

9) 负责对相关的数据进行统计，分析；

10) 负责行政，人事档案及行政文件的管理；

11) 负责公司员工的招聘，签订劳务合同等事项；

12) 负责制订员工培训计划，组织对员工的培训，考核；

13) 负责公司质量管理体系文件的编制、发放、修订、管理；

14) 负责办理公司员工的社会劳动保险和工伤医疗保险；

15) 负责公司及本部门的办公设施，如电脑、通讯，网络，电话，传真等事务的管理；

16) 负责公司经理交办的其他事务。

17) 负责对纠正和预防措施的控制。

## e) 仓库管理员岗位职责

1) 遵守公司各项规章制度，负责仓库进、出货、存货管理。

2) 及时、完整、准确登记存货仓库账，库存报表。

3) 负责仓库存货保管，保证库内存货安全，禁止无关人员及危险物品随意进入仓库。

4) 负责存货日常管理，包括存货分类码放、整理、标识、及进出库调度。要求熟悉存货特性，分类管理，合理摆放，便于物流及安全。

5) 按会计岗位要求定期或不定期核对存货入库、出库、结存数量。要求账目清楚、标识清晰、账卡物核对相符。经常对账点数，定期盘点。

6) 严格执行存货收发流程及要求，正确、及时办理商品入库；完工入库、销售出库、及其他类存货入库出库的开单、收发料和签字手续。

7) 廉洁自律，不得损害公司形象及利益，杜绝商业舞弊行为。

## f) 仓库检验员岗位职责

1) 商品入库时，检验员应认真清点所要入库商品的数量，并检查好商品的规格、型号，做到数量、规格、品种准确无误，如有出入即时通知相关采购人员处理，核实无误后在供应商单据上签字（检验员×××）。

2) 填写入库单并签字，把供应商单据附在入库单后面。

3) 商品进库，仓管主管和检验员现场交接接收，主管确认无误后，在入库单上签字（仓管主管）。

4) 商品出库时，检验员根据销售单对仓库管理员分拣的商品进行检验，核实品名、规格、型号、数量是否单、物相符。

5) 出库时，对还没有检验的商品要先验收后发货。

6) 根据商品合理打包，原则少、轻、固。

7) 在周转箱上标记信息：收货人姓名、总件数、件数序号。

8) 有缺货的即时通知客户及销售人员进行售后工作。

9) 需要变更的销售单报财务修正出单。

10) 在确认的销售单上签字、标记总件数，监督司机签字

## g) 采购部职责

1) 负责公司销售产品的采购操作及确保供货及时；

2) 负责对供应商的调查，评价并确定合格供应商；

3) 负责定期对供应商进行评审，确保供应商满足要求

4) 参与对客户订单（合同）的评审

5) 负责对不合格品的处理；

6) 负责对相关的数据进行统计，分析；

## 6.1 应对风险和机遇的措施

## 6.1.1 识别风险和机遇

策划质量管理体系，组织应考虑到内外部因素和相关方的要求，内外部环境要素信息的获取应考虑：

可能对企业的目标造成影响的变更和趋势；  
与相关方的关系，以及相关方的理念、价值观；  
企业管理、战略优先、内部政策和承诺；  
资源的获得和优先供给、技术变更；  
与质量管理体系有关的相关方要求。

确定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) 预防或减少不期望的影响，包括外部环境状况对组织的潜在影响；
- d) 实现持续改进。

组织应保持需要应对的风险和机遇的文件化信息；

#### 6.1.2 公司应策划：应对这些风险机遇的措施。

对确定的风险和机遇进行分析和评价，根据分析和评价结果，制定对销售的符合性的潜在影响相适应的控制风险和利用机遇的措施，将这些措施整合在质量管理体系过程，并实施这些措施。应对措施应与风险和机遇对产品和服务符合性的潜在影响相适应。

#### 6.1.3 最高管理者应适时组织评价控制风险和利用机遇的措施的有效性。

#### 6.1.4. 相关/引用文件

##### 6.1.4.1 《风险和机遇的应对措施控制程序》

#### 6.2 质量目标及其实现的策划

6.2.1 最高管理者应针对相关职能、层次和质量管理体系所需的过程建立质量目标，质量目标应与公司的经营目标或绩效指标结合，最高管理者负责公司质量目标的批准。质量目标应：与质量方针保持一致；可测量；考虑到适用的要求；与产品服务合格以及增强顾客满意相关。

6.2.2 应对质量目标进行内部的沟通，对完成情况予以监视；并适时更新。

6.2.3 应制定实现质量目标的方法，并确定：采取的措施；需要的资源；责任部门；完成时间；评价实现结果的方法。

#### 6.3 变更的策划

公司应确定需要对质量管理体系进行变更时，变更应按所策划的方式实施。策划时应考虑到：变更目的及其潜在后果；变更的时机（如：标准换版、组织机构变化）质量管理体系的完整性；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

##### 7.1.1 总则

最高管理者负责组织确定并提供为建立、实施、保持和持续改进质量管理体系所需的资源

（包括人员、设备和设施、过程运行环境、监视和测量设备、知识等）。确定并提供资源时，应考虑：

现有内部资源的能力和约束；需要从外部供方获得的资源。

为实现管理方针及相应目标和/或指标，公司总经理在人力资源、物资、技术、监视和测量设备等必须的资源方面，都提供了必要的保证，并通过《职工培训教育管理办法》、等文件，确定各种资源需求，可以确保：

- a) 实施、保持管理体系并持续改进其有效性。
- b) 通过满足顾客要求，不断增强顾客满意。
- c) 遵纪守法，确保社会、员工、各相关方的利益。

## 7 支持

### 7.1 资源

#### 7.1.1 总则

最高管理者负责组织确定并提供为建立、实施、保持和持续改进质量管理体系所需的资源（包括人员、设备和设施、过程运行环境、监视和测量设备、知识等）。确定并提供资源时，应考虑：现有内部资源的能力和约束；需要从外部供方获得的资源。

为实现管理方针及相应目标和/或指标，公司总经理在人力资源、物资、技术、监视和测量设备等必须的资源方面，都提供了必要的保证，并通过《职工培训教育管理办法》、等文件，确定各种资源需求，可以确保：

- a) 实施、保持管理体系并持续改进其有效性。
- b) 通过满足顾客要求，不断增强顾客满意。
- c) 遵纪守法，确保社会、员工、各相关方的利益。

#### 7.1.2 人员

应确定并配备所需的人员，以有效实施质量管理体系并运行控制及其过程所需的人员（包括能力、经验、资格等）和数量，并予以提供。当内部人员能力不能满足要求时，可考虑聘用外部人员或外包。

##### 7.1.2.1 总则

公司建立并保持《职工培训教育管理办法》，以保证从事影响质量工作场所内的人员是能够胜任。

##### 7.1.2.2 能力、意识和培训

公司实施《职工培训教育管理办法》，能够保证：

- a) 依据公司发展需要和影响质量工作场所内人员的岗位能力要求编制员工培训和调配计划。
- b) 对培训的效果进行考核评价。
- c) 使员工认识到所从事活动的相关性和重要性，以及如何为实现管理目标和/指标做出贡献。

d) 保持教育、培训、技能和经验的适当记录。

### 7.1.3 基础设施

公司应确定、提供并维护所需的基础设施，以运行过程，并获得合格产品和服务。

#### 7.1.3.1 基础设施包括

办公场所、销售场所及相应的设施；设备（复印机、电脑、打印机等办公设施）；

7.1.3.2 公司各部门所需的设施/设备，按行业规定和合同约定由公司统一配置，以保证公司正常运转的需要，主要包括：

- a) 工作场所、安装现场临时设施和相应配套设施、办公设备和工具。
- b) 实验设备、监视和测量设备（包括硬件和软件）。
- c) 通讯、交通、信息系统(筹备)等支持性服务。

7.1.3.3 办公室负责建立基础设施台账，编制基础设施管理制度，明确组织设备选型、购置、安装、调试、验收等前期管理规定；明确对设备、工装的使用和维护保养状态管理要求，保持设备的技术状态、保养状态良好，满足工艺要求。

#### 7.1.3.2 基础设施的确定与提供

最高管理者负责确定并提供能够满足咨询服务所需的设备，以确保顾客获得满意的咨询服务。

#### 7.1.3.3 基础设施的管理和维护

销售部负责公司销售设备的日常维护及管理，发生异常联系有关单位进行检修；基础设施应适时的更换，对需要更换的应报最高管理者批准后实施。

### 7.1.4 过程运行环境

公司应确定、提供并维护所需的基础设施，以运行过程，并获得合格产品和服务。最高管理者负责确定、提供过程运行所需要的环境，包括社会的（如无歧视、和谐稳定、无对抗的环境和文化氛围）、心理的（如保障员工的身心健康，合理安排工作时间，预防人员过度疲劳，保护个人隐私和情感不受侵犯等）、物理的（如卫生、温度、照明、噪音、气流等）和其他因素。

销售部负责对销售工作环境进行维护，确保适宜。

为了确保产品符合要求，每天对工作的车间进行打扫，每天打扫至少两次，确保了过程运行环境后，应在必要时适当维护和控制运行环境以确保产品持续满足要求。

#### 7.1.4.1 工作环境

公司应确定、提供并管理为达到产品符合要求所需的工作环境。并对工作环境中与产品符合性有关的因素进行管理。环境因素涉及安全规则、防护设施和特殊设施、噪声、光、温度、湿度、粉尘、有毒物质等。

#### 7.1.4.2 工作环境包括

- a) 人与人之间的和谐的工作环境；
- b) 合理配置办公用房、库房，具备必要的通风条件、配备充足的消防器材，保持适宜的温、湿度和职业健康安全的环境。确保为职工提供符合劳动法规要求的工作环境；

c) 开展有益于身心健康的娱乐活动和其它措施，提高员工的综合素质，弘扬企业文化精神，创造和谐、融洽的工作氛围。

7.1.4.3 加强对工作环境的管理，定期对工作环境状况和安全进行检查。发现问题、改善环境，为实现产品符合要求创造条件。

#### 7.1.5 监视和测量资源

不适用

#### 7.1.6 组织的知识

7.1.6.1 各部门组织确定必要的知识，以运行过程，并获得合格产品和服务。这些知识来自于：

内部（如技术，内部人员的专业知识和经验，失败和成功的经验和教训，过程、产品销售服务的改进结果等）和外部（如相关法规、标准、政策，从顾客、合作伙伴、行业文献方面获得的知识，专业会议等）

这些知识应予以保持，并能在所需范围内得到。

为应对不断变化的需求和发展趋势，公司应审视现有的知识，确定如何获取或接触更多必要的知识和知识更新。

7.1.6.2 各部门负责职能范围内的知识的获取、分享和应用（如更新作业流程和工作规范、组织培训学习、交流等），并不断积累和更新。

#### 7.2 能力

公司应：办公室是人力资源管理过程的责任部门，负责人力资源的管理，基于适当的教育、培训或经历，确保对从事影响质量管理体系绩效和有效性相关岗位的人员都是能够胜任的。编制《管理制度》《岗位任职规定》，规定员工具备所需能力和采取必要措施获得所需能力的要求，并保留适当的形成文件的信息，作为人员能力的证据。

#### 7.3 意识

通过相关措施或途径，确保公司员工（包括临时工、外部供方人员等）知道质量方针、相关的质量目标、对质量管理体系有有效性的贡献，包括改进质量绩效的益处、不符合质量管理体系要求的后果。

#### 7.4 沟通

为确保组织质量管理体系过程实施的有效性，信息沟通工作尤为重要。各部门应把销售进度、产品质量、设备运转、销售等情况及时向组织提供报表进行沟通，达到互相了解、互相信任，实现全员参与的效果，并利用车间会议、中层负责人会议、微信、QQ等形式进行沟通。

沟通的内容：涉及质量管理体系运行的过程、活动及管理。

#### 7.5 形成文件的信息

按照ISO9001：2015标准的要求及本公司的实际情况，编制适宜的文件，以使质量管理体系有效运行。

公司质量管理体系文件包括：质量方针和质量目标；质量手册；程序文件（包含标准要求编制的和公司所需编制的）；作业文件（包括销售流程、管理制度、作业指导书等）；证实质量管理

体系有效运行和产品符合性所需的记录。

办公室编制《文件控制程序》、《记录控制程序》，规定形成文件的信息的在创建、更新、控制、保留和处置的有关要求。

## 7.6 相关/引用文件

7.6.1 《职工培训教育管理办法》

7.6.2 《文件控制程序》

7.6.3 《记录控制程序》

## 8 运行

### 8.1 运行策划和控制

销售部是销售过程的责任部门，负责组织策划、实施和控制满足产品和服务要求所需的过程，并实施应对风险和机遇所确定的措施：

确定产品和服务的要求；

制定过程、产品和服务的接收准则，如销售流程、检验规范等；

确定符合产品和服务要求所需的资源，如人员；

按照准则实施过程控制；

结合实际确定并保持、保留形成文件的信息。

策划的输出应适合运行需要，并保持形成文件的信息。对策划的更改应予以控制，评审非预期变更的后果，必要时，采取措施消除不利影响。

### 8.2 产品和服务要求

#### 8.2.1 顾客沟通

与顾客沟通的内容应包括：

- a) 产品的要求得到规定，公司要按顾客的要求，确保产品要求的实现；
- b) 销售部要处理问询、合同或者订单，遇到变更要及时处理；
- c) 获取有关产品销售和服务的顾客反馈，包括顾客抱怨；
- d) 处置或者控制顾客财产；
- e) 关系重大时，制定相关的应急措施的特点要求。

#### 8.2.2 与产品和服务有关要求的确定

初步确定顾客意向后，各部门负责人应进行预估，包括公司的履约能力、相关风险等，判断为可承接的，向最高管理者申报。评审通过后，签订合同，制定销售计划；

应明确规定产品的数量、价格、规格型号、验收方式等方面的要求；

应明确产品有关的法律、法规要求。

#### 8.2.3 与产品和服务有关要求的评审

销售部负责人确认后将初步合同、销售计划与顾客进行沟通和协商后，在签订正式合同前，各部门要进行“合同审批流程”，由办公室人员进行形式审查，最高管理者最终审批，确保：

产品和服务要求（包括顾客的要求和公司自行确定的附加要求）得到规定；

与以前表述不一致的、含糊不清的合同要求已予以澄清和明确；  
公司具备满足合同要求的能力；  
对顾客未规定的要求（习惯的潜在的要求）；  
法律、法规等方面要求（应符合国家知识产权方面的法规要求）；

#### 8.2.4 产品和服务有关要求的更改

不论公司或顾客提出修订，在修订前销售部人员应与顾客协商一致，视合同修订程度，风险情况，及时与有关部门沟通，必要时向公司其他部门发起“合同变更流程”，由办公室人员进行审查，最高管理者最终审批后执行。

#### 8.2.5 相关/引用文件

##### 8.2.5.1 《与顾客有关的过程控制程序》

#### 8.3 产品和服务的设计和开发

不适用。

#### 8.4 外部提供过程、产品和服务的控制

##### 8.4.1 公司应确保外部供方提供的过程、产品和服务符合要求。

在下列情况下，应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部分过程。

应基于外部供方按照要求提供过程、产品和服务的能力，确定并实施对外部供方的评价、选择、绩效监视以及在评价的准则。对于这些活动和由评价引发的任何必要的措施，公司应保留成文信息。

本公司采用送货上门或客户自取方式进行物流运输，故企业暂无外包过程。

##### 8.4.2 控制类型和程度

销售部应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产品和服务的能力产生不利影响。

销售部应：

- a) 确保外部通过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机器输出结果的控制；
- c) 考虑：
  - 1) 外部提供的过程、产品和服务稳定地满足顾客要求和适用的法律法规要求的影响；
  - 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。

##### 8.4.3 提供给外部供方的信息

销售部应确保在于外部供方沟通之前所确定的要求是准确和适宜的。

销售部应与外部供方沟通以下要求：

- a) 需提供的过程、产品和服务；
- b) 对以下内容的批准：
  - 1) 产品和服务；
  - 2) 方法、过程和设备；
  - 3) 产品和服务的放行；
- c) 能力，包括所要求的人员资格；
- d) 外部供方与组织的互动；
- e) 组织使用的对外部供方绩效的控制与监视；
- f) 组织或其顾客拟在外部供方现场实施的验证或确认活动。

#### 8.4.4 相关/引用文件

##### 8.4.4.1 《采购控制程序》

#### 8.5.1 销售和服务提供的控制

组织应在受控条件下进行销售和服务提供。适用时，受控条件应包括

- a) 销售部是销售的责任部门，编制《作业文件》，对产品和服务过程进行有效的控制；
- b) 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受准则；
- 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) 若输出的结果不能由后续的监视或者测量加以验证，应对销售和服务提供过程实施策划结果的能力进行确认和定期再确认；对公司的产品是否合格不易或不能经济地进行验证或不能由后续的监视和测量加以验证的（包括仅在产品使用或服务已交付之后缺陷才可能变得明显的）特殊过程应实施确认，以证实过程实现所策划的结果的能力。产品中特殊过程包括销售的全过程。
- g) 通过监督的行为防止人为错误；
- h) 实施放行、交付和交付后活动。

#### 8.5.2 标识和可追溯性

##### 1、产品标识

- 1) 公司销售的产品以“产品标识卡”的方式，对产品的名称、规格、数量等信息予以识别；
- 2) 公司销售的产品由生产供应商原厂对产品给以标识。

2、公司对可追溯性的记录（包括顾客在订单中的要求）应当予以保存。

8.5.3 顾客财产 本公司目前尚无实物性的顾客产品；销售部对客户个人信息予以保密管理。若一旦发生丢失、泄漏时，应及时向顾客报告，根据顾客意见处理，并记录报告和处理结果。

#### 8.5.4 产品防护

为确保产品在出货阶段不致受损，防止不合格事项发生，要求：产品要按合同规定或合适的方式交付给顾客。

#### 8.5.5 交付后的活动

销售部负责产品和服务交付后活动的监督，负责顾客的日常沟通，负责顾客要求、意见及投诉的具体处理。

#### 8.5.6 更改控制

当产品服务提供期间发生影响符合要求的变更时，相关部门应对变更进行必要的评审、验证或确认、批准、以及实施措施的更新。

可能发生变更的因素包括：

顾客要求发生变更，对此由销售部负责与顾客沟通协商，协商后，报最高管理者审批；（8.2.4）

法律法规要求或市场需求发生变化，由办公室负责识别，对标，需要时，修订相应的规范、流程等文件，具体执行《文件控制程序》、《记录控制程序》的有关规定。（6.3）

应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。

#### 8.5.7 相关/引用文件

##### 8.5.7.1 《销售和服务提供控制程序》

##### 8.5.7.2 《营业质量控制程序》

#### 8.6 产品和服务的放行

组织应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。除非得到有关授权人的批准，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交付服务。

组织应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，例如签收单等证据和可追溯信息。

#### 8.7 不合格输出的控制

8.7.1 组织应确保对不符合要求的输出进行识别和控制，以防止非预期的使用和交付。

组织应根据不合格的性质以及对产品和服务的影响采取适当措施。

组织应通过下列途径处置不合格输出：

对提供产品和服务进行隔离、限制、退货或暂停；

告知顾客；

获得让步接收的权利；

低价售出。

对不合格输出进行纠正之后应验证其是否符合要求。

## 8.7.2 相关/引用文件

### 8.7.2.1 《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

策划、实施所需的监视、测量、分析和评价过程，评价质量管理体系的绩效和有效性，并明确以下方面的要求：

- a) 需要监视和测量的对象；
- b) 确保有效结果所需要的监视、测量、分析和评价方法；
- c) 实施监视和测量的时机；
- d) 分析和评价监视和测量结果的时机。

应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

销售部负责获取顾客满意程度信息。

##### 9.1.2.1 顾客满意程度信息的收集方式：

通过邮件、电话等方式，接受顾客投诉、意见、赞扬、索赔等；

向顾客发出《顾客满意度调查表》；

由服务人员或指派人员到顾客处征求意见；

收集有关市场调研信息、市场占有率分析等。

##### 9.1.2.1 顾客满意程度信息的监视和评审：

销售部对顾客满意程度信息进行分析 and 评价，确定顾客满意度，找出与设定目标的差距，整理和归纳存在的主要问题、顾客需求等，形成调查分析报告并进行改进。

#### 9.1.3 分析与评价

组织应分析和评价通过监视和测量获得的适宜数据和信息。

##### 9.1.3.1 收集数据和信息的内容和来源：

- a) 与产品和服务有关的数据，如验收报告、不符合信息、交付及时性等。
- b) 与运行能力有关的数据，如目标统计结果、顾客满意度信息、有关风险和机遇的评审结果等。

数据和信来源于内部的监视和测量活动、产品和服务过程、与顾客和外部提供方有关的过程以及外部市场和相关方等方面。

### 9.1.3.2 数据和信息的分析和评价

办公室按实际需要及承担的责任采用适宜的方法分析的相关信息，并利用分析结果评价：

- a) 产品服务的符合性，不满足的主要方面；
- b) 顾客的满意程度，应特别关注不满意的情况；
- c) 质量管理体系的绩效和有效性；
- 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) 质量管理体系改进的需求。

评价结果应写成趋势分析和报告，并作为管理评审的输入。

### 9.1.4 相关/引用文件

#### 9.1.4.1 《顾客满意度测量控制程序》

#### 9.1.4.2 《数据分析控制程序》

### 9.2 内部审核

9.2.1 办公室负责根据质量管理体系的过程和区域的状况和重要性、对公司产生影响的变化以及审核的结果，按照策划的时间间隔对体系的运行情况进行审核。一般情况下，每年对质量管理体系及所涉及的部门至少审核一次（两次时间间隔不超过 12 个月）。

9.2.2 建立、实施和保持审核方案，确保质量管理体系实施的有效性，组织应。

依据有关过程的重要性、对组织产生影响的变化和审核结果，策划、制定、实施和保持审核方案，审核方案包括：

频次、方法、职责、策划要求和报告；

规定每次审核的审核准则和范围；

选择公正的内审员实施审核；

确保相关管理部门获得审核结构报告；

及时采取适当的纠正和纠正措施；

保留作为实施审核方案以及审核结果的证据的形成文件的信息。

9.2.3 办公室指定内审组长和内审员，内审员的选择和审核的实施应确保审核过程的客观性和公证性且经过培训考试合格的人员担任。

9.2.4 内审组长负责组织实施内审，包括制定《内审实施计划》（即日程安排）和《内审检查表》、主持首末次会议，现场审核、不符合提出、审核报告的编写和不符合的验证等。

9.2.5 办公室负责将审核结果报告最高管理者和相关部门，内部审核的结果将作为管理评审的输入内容并保存内部审核的记录。

9.2.6 不符合的责任部门负责分析不合格原因，制定纠正和预防措施，以消除不合格及产生的原因，并组织实施。内审员跟踪实施结果（包括对所采取措施的验证和验证结果的报告）。

9.2.7 相关/引用文件

9.2.7.1 《内部审核控制程序》

9.3 管理评审

9.3.1 最高管理者决定召开管理评审的时间和方式，办公室编制“管理评审通知”，提前三日通知各部门负责人，各部门准备书面评审资料。管理评审内容应包括：

以往管理评审的所采取措施的实施情况；

与质量管理体系相关的内外部因素的变化；

质量管理体系审核情况（包括内部审核、顾客和认证机构的审核结果）；

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：

顾客满意和相关方的反馈；

质量目标的实现程度；

过程绩效以及服务的符合性；

不合格以及纠正措施；

监视和测量结果；

审核结果。

资源的充分性；

应对风险和机遇所采取措施的有效性；

改进的机会。

9.3.2 管理评审的实施

最高管理者主持，各部门负责人和有关人员管理评审输入内容进行评审。最高管理者做出评审结论，包括以下方面的决定和措施：

改进的机会；

质量管理体系所需的变更；

资源需求。

9.3.3 办公室编写“管理评审报告”，最高管理者审批。各部门按报告提出的决议组织实施。办公室负责保存管理评审的相关记录。

9.3.4 相关/引用文件

### 9.3.4.1 《管理评审控制程序》

## 10 持续改进

### 10.1 总则

组织应确定和识别改进机会，通过纠正、纠正措施、持续改进等方法，改进过程、产品服务，纠正、避免和减少非预期的情况带来的不利影响，改进质量管理体系的绩效和有效性，以满足顾客要求并增强顾客满意。

### 10.2 不合格和纠正措施

办公室是改进过程的主导部门，编制《纠正措施及改进控制程序》，规定出现不符合时，采取的纠正措施及改进控制要求。

#### 10.2.1 若出现不合格，包括投诉所引起的不合格，组织应：

- a) 对不合格做出应对，采取措施予以控制和纠正，处置产生的后果；
- 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：

评审和分析不合格；

确定不合格的原因；

确定是否存在或可能发生类似的不合格。

c) 实施所需措施；

d) 评审所采取的纠正措施的有效性；

e) 需要时，跟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 组织应保留形成文件的信息，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。

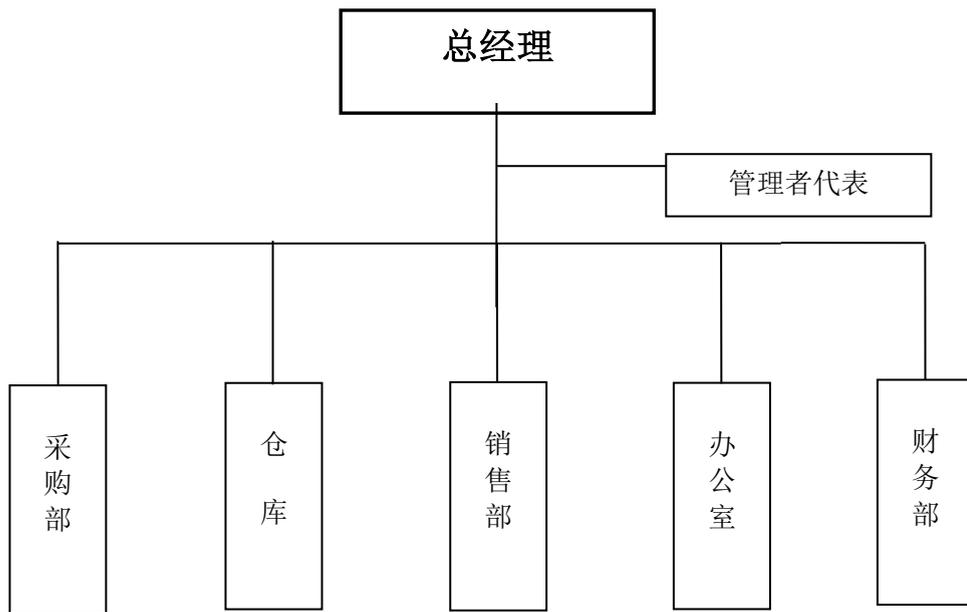
### 10.3 持续改进

最高管理者负责持续改进工作。持续改进是增强满足要求能力的持续活动，通过分析和评价结果和管理评审结果，确定实施持续改进的需求，提高质量管理体系的适宜性、充分性和有效性。

### 10.4 相关/引用文件

#### 10.4.1 《纠正和预防措施控制程序》

## 公司组织架构图



## 质量体系过程职责分配表

ISO9001 标准		总经理	管代表	办公室	销售部	采购部	仓库	财务部
要素号	名称							
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	确定质量全管理体系的范围	○	★	○	○	○	○	○
4.4	质量管理体系及其过程	★	○	○	○	○	○	○
5.1	领导作用与承诺	★	○	○	○	○	○	○
5.2	环境方针	★	○	○	○	○	○	○
5.3	组织的岗位、职责和权限	★	○	○	○	○	○	○
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	资源提供	★	○	○	○	○	○	○
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	组织的知识	○	○	★	○	○	○	○
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	产品和服务的设计和开发	○	○	○	○	○	○	○
8.4	外部提供过程、产品和服务的控制	○	○	○	○	★	○	○
8.5.1	生产和服务提供的控制	○	○	○	★	○	○	○
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	交付后的活动	○	○	○	★	○	○	○
8.5.6	更改控制	○	○	○	★	○	○	○

