**北京友创佳业科技有限责任公司**

YCJY-SC-2020

**质量手册**

受 控 状 态 受控

分 发 编 号 SC-YCJY-2020

版次/修订状态 A/0

编制： 综合部

审核： 程猛

批准： 周广兵

发布时间：**2020年3月10日**  实施时间:**2020年3月10日**

**目 录**

0.1 质量手册颁布令-----------------------------------------------------1

0.2 管理者代表任命书-------------------------------------------------- 1

0.3 企业介绍------------------------------------------------------------1

0.4 组织架构图--------------------------------------------------------- 2

0.5 智能分配表---------------------------------------------------------3

0.6 质量手册说明-------------------------------------------------------4

1 范围------------------------------------------------------------------4

2 规范性引用文件-------------------------------------------------------5

3 术语和定义------------------------------------------------------------6

4 组织环境--------------------------------------------------------------7

4.1 理解组织及其环境---------------------------------------------------7

4.2 理解相关方的需求和期望--------------------------------------------7

4.3 确定质量管理体系的范围--------------------------------------------8

4.4 质量管理体系及其过程----------------------------------------------8

5 领导作用--------------------------------------------------------------8

5.1 领导的作用和承诺---------------------------------------------------9

5.1.1 总则----------------------------------------------------------9

5.1.2 以顾客为关注焦点--------------------------------------------9

5.2 方针----------------------------------------------------------------10

5.2.1制度质量方针-------------------------------------------------11

5.2.2沟通质量方针------------------------------------------------12

5.3 组织的岗位、职责和权限-------------------------------------------13

6 策划------------------------------------------------------------------13

6.1 应对风险和机遇的措施---------------------------------------------14

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------------------------------------------------------------------15

7.1 资源----------------------------------------------------------------16

7.1.1 总则---------------------------------------------------------16

7.1.2 人员---------------------------------------------------------17

7.1.3 基础设施----------------------------------------------------17

7.1.4 过程运行环境-----------------------------------------------17

7.1.5 监视和测量资源---------------------------------------------17

7.1.6 组织的知识--------------------------------------------------18

7.2 能力---------------------------------------------------------------18

7.3 意识---------------------------------------------------------------19

7.4 沟通---------------------------------------------------------------19

7.5 成文信息------------------------------------------------------20

7.5.1 总则---------------------------------------------------------20

7.5.2 创建和更新--------------------------------------------------21

7.5.3 成文信息控制------------------------------------------------21

8 运行-----------------------------------------------------------------22

8.1 运行的策划和控制-------------------------------------------------22

8.2 产品和服务的要求-------------------------------------------------23

8.2.1 客户沟通----------------------------------------------------23

8.2.2 产品和服务要求的确定---------------------------------------23

8.2.3 产品和服务要求的评审---------------------------------------24

8.2.4 产品和服务要求的更改--------------------------------------24

8.3 产品和服务的设计和开发------------------------------------------24

8.3.1 总则---------------------------------------------------------25

8.3.2 设计和开发策划---------------------------------------------25

8.3.3 设计和开发输入---------------------------------------------26

8.3.4 设计和开发控制---------------------------------------------26

8.3.5 设计和开发输出---------------------------------------------27

8.3.6 设计和开发更改---------------------------------------------27

8.4 外部提供的过程、产品和服务的控制------------------------------28

8.4.1 总则--------------------------------------------------------29

8.4.2 控制类型和程度---------------------------------------------29

8.4.3 提供给外部供方的信息---------------------------------------30

8.5 生产和服务提供----------------------------------------------------30

8.5.1 生产和服务过程的控制---------------------------------------30

8.5.2 标识和可追溯性----------------------------------------------30

8.5.3 顾客或外部供方的财产---------------------------------------31

8.5.4 防护---------------------------------------------------------31

8.5.5 交付后活动--------------------------------------------------31

8.5.6 更改控制----------------------------------------------------32

8.6 产品和服务的放行-------------------------------------------------32

8.7 不合格输出的控制-------------------------------------------------33

9 绩效评价------------------------------------------------------------33

9.1 监视、测量、分析和评价------------------------------------------34

9.1.1 总则--------------------------------------------------------34

9.1.2 顾客满意---------------------------------------------------35

9.1.3 分析与评价-------------------------------------------------35

9.2 内部审核----------------------------------------------------------36

9.3 管理评审----------------------------------------------------------36

9.3.1 总则--------------------------------------------------------37

9.3.2 管理评审输入--------------------------------------------- -37

9.3.3 管理评审输出-----------------------------------------------38

10 改进---------------------------------------------------------------38

10.1 总则--------------------------------------------------------------39

10.2不合格和纠正措施-------------------------------------------------39

10.3持续改进----------------------------------------------------------39

0.1

《质量手册》颁布令

《管理手册》是依据ISO19001-2015《质量管理体系 要求》标准，结合当前进行的管理体制和经营机制改革，对公司的管理体系策划后进行编制的。本次一体结合运行，旨在与时俱进，提高我公司管理体系运行的完整性和适应性，从而使公司的综合管理水平、业务水平有个层次上的飞跃；通过一体化结合运行，来促进我公司各项工作的持续改进和整体业绩的可持续提高，使之更加适应不断日益变化的市场需求。

本手册阐述了公司的管理方针和目标，并对公司的管理体系提出了具体要求和详细规定，是公司管理工作的基本规程和纲领性文件，是管理体系运行的准则，是全体员工的工作行为规范，更是对所有相关方的承诺。

本手册所覆盖的产品为：**计算机系统集成服务；计算机软件及外部设备的销售**。

本手册已通过最高管理层的认真评审，现予以颁布，自公布之日起正式实施，要求公司各职能部门和全体员工务必严格贯彻执行。

本《质量手册》是公司质量管理体系各类过程中开展活动的基本法规和准则，现予以公布，于**2020年3月10日**起正式实施。各职能部门和全体员工必须认真学习，切实贯彻执行，保证质量管理体系的建立、实施和持续改进。

总经理：周广兵

日 期：**2020年3月10日**

0.2

管理者代表任命书

为了贯彻执行ISO 9001:2015《质量管理体系 要求》，加强对质量管理体系的有效实施，经研究决定任命 程猛同志为本公司管理者代表，并履行以下职责：

1.确保质量管理体系得到建立、实施和保持；

2.向最高管理者报告质量管理体系的绩效和任何改进的需求；

3.确保在整个组织内形成并逐步提高满足顾客需求的意识；

4.就质量管理体系相关事宜对外联络。

总经理：周广兵

日 期：**2020年3月10日**

0.3

企业介绍

“北京友创佳业科技有限责任公司从事：计算机系统集成服务；计算机软件及外部设备的销售。公司尊崇“踏实、拼搏、责任”的企业精神，并以诚信、共赢、开创经营理念，创造良好的企业环境，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，我们始终坚持用户至上 用心服务于客户，坚持用自己的服务去打动客户。

欢迎各位新老客户来我公司参观指导工作。

您如果对我们的产品感兴趣或者有任何的疑问，您可以直接给我们留言或直接与我们联络，我们将在收到您的信息后，会第一时间及时与您联络。

地址：北京市海淀区农大南路1号院2号楼2层办公B-203

电话：010-82669066

邮箱：zgb@uckj.com

0.4

组织架构图

管理者代表

总经理

销售部

工程部

综合部

0.5

职能分配表

| 标准  章节 | 过程或活动 | 总经理 | 管 代 | 综合部 | 工程部 | 销售部 |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 4 | 组织环境 |  |
| 4.1 | 理解组织及其环境 | ● | 〇 | 〇 | 〇 | 〇 |
| 4.2 | 理解相关方的需求和期望 | ● | 〇 | 〇 | 〇 | 〇 |
| 4.3 | 确定质量管理体系的范围 | ● | 〇 | 〇 | 〇 | 〇 |
| 4.4 | 质量管理体系及其过程 | ● | 〇 | 〇 | 〇 | 〇 |
| 5 | 领导作用 |  |
| 5.1 | 领导作用和承诺 | ● | 〇 | 〇 | 〇 | 〇 |
| 5.1.1 | 总则 | 〇 | ● | 〇 | 〇 | 〇 |
| 5.1.2 | 以顾客为关注焦点 | ● | 〇 | 〇 | 〇 | 〇 |
| 5.2 | 方针 | ● | 〇 | 〇 | 〇 | 〇 |
| 5.2.1 | 制定质量方针 | ● | 〇 | 〇 | 〇 | 〇 |
| 5.2.2 | 沟通质量方针 | ● | 〇 | 〇 | 〇 | 〇 |
| 5.3 | 组织的岗位、职责和权限 | ● | 〇 | 〇 | 〇 | 〇 |
| 6 | 策划 |  |
| 6.1 | 应对风险和机遇的措施 | ● | 〇 | 〇 | 〇 | 〇 |
| 6.2 | 质量目标及其实现的策划 | ● | 〇 | 〇 | 〇 | 〇 |
| 6.3 | 变更的策划 | ● | 〇 | 〇 | 〇 | 〇 |
| 7 | 支持 |  |
| 7.1 | 资源 | ● | 〇 | 〇 | 〇 | 〇 |
| 7.1.1 | 总则 | ● | 〇 | 〇 | 〇 | 〇 |
| 7.1.2 | 人员 | 〇 | 〇 | ● | 〇 | 〇 |
| 7.1.3 | 基础设施 | 〇 | 〇 | 〇 | ● | 〇 |
| 7.1.4 | 过程运行环境 | 〇 | 〇 | 〇 | ● | 〇 |
| 7.1.5 | 监视和测量资源 | 〇 | 〇 | 〇 | ● | 〇 |
| 7.1.5.1 | 总则 | 〇 | 〇 | 〇 | ● | 〇 |
| 7.1.5.2 | 测量溯源 | 〇 | 〇 | 〇 | ● | 〇 |
| 7.1.6 | 组织的知识 | 〇 | 〇 | ● | 〇 | 〇 |
| 7.2 | 能力 | 〇 | 〇 | ● | 〇 | 〇 |
| 7.3 | 意识 | 〇 | 〇 | ● | 〇 | 〇 |
| 7.4 | 沟通 | 〇 | 〇 | ● | 〇 | 〇 |
| 7.5 | 形成文件的信息 | 〇 | 〇 | ● | 〇 | 〇 |
| 7.5.1 | 总则 | 〇 | 〇 | ● | 〇 | 〇 |
| 7.5.2 | 创建和更新 | 〇 | 〇 | ● | 〇 | 〇 |
| 7.5.3 | 形成文件的信息的控制 | 〇 | 〇 | ● | 〇 | 〇 |
| 8 | 运行 |  |
| 8.1 | 运行策划和控制 | 〇 | 〇 | 〇 | ● | ● |
| 8.2 | 产品和服务的要求 | 〇 | 〇 | 〇 | 〇 | ● |
| 8.2.1 | 顾客沟通 | 〇 | 〇 | 〇 | 〇 | ● |
| 8.2.2 | 与产品和服务有关的要求的确定 | 〇 | 〇 | 〇 | 〇 | ● |
| 8.2.3 | 与产品和服务有关的要求的评审 | 〇 | 〇 | 〇 | 〇 | ● |
| 8.2.4 | 产品和服务要求的更改 | 〇 | 〇 | 〇 | 〇 | ● |
| 8.3 | 产品和服务的设计和开发 | 〇 | 〇 | 〇 | ● | 〇 |
| 8.3.1 | 总则 | 〇 | 〇 | 〇 | ● | 〇 |
| 8.3.2 | 设计和开发策划 | 〇 | 〇 | 〇 | ● | 〇 |
| 8.3.3 | 设计和开发输入 | 〇 | 〇 | 〇 | ● | 〇 |
| 8.3.4 | 设计和开发控制 | 〇 | 〇 | 〇 | ● | 〇 |
| 8.3.5 | 设计和开发输出 | 〇 | 〇 | 〇 | ● | 〇 |
| 8.3.6 | 设计和开发更改 | 〇 | 〇 | 〇 | ● | 〇 |
| 8.4 | 外部提供过程、产品和服务的控制 | 〇 | 〇 | ● | 〇 | 〇 |
| 8.4.1 | 总则 | 〇 | 〇 | ● | 〇 | 〇 |
| 8.4.2 | 控制类型和程度 | 〇 | 〇 | ● | 〇 | 〇 |
| 8.4.3 | 外部供方的信息 | 〇 | 〇 | ● | 〇 | 〇 |
| 8.5 | 生产和服务提供 | 〇 | 〇 | 〇 | ● | ● |
| 8.5.1 | 生产和服务提供的控制 | 〇 | 〇 | 〇 | ● | ● |
| 8.5.2 | 标识和可追溯性 | 〇 | 〇 | 〇 | ● | ● |
| 8.5.3 | 顾客或外部供方的财产 | 〇 | 〇 | 〇 | ● | ● |
| 8.5.4 | 防护 | 〇 | 〇 | 〇 | ● | ● |
| 8.5.5 | 交付后的活动 | 〇 | 〇 | 〇 | ● | ● |
| 8.5.6 | 更改控制 | 〇 | 〇 | 〇 | ● | ● |
| 8.6 | 产品和服务的放行 | 〇 | 〇 | 〇 | ● | ● |
| 8.7 | 不合格输出的控制 | 〇 | 〇 | 〇 | ● | ● |
| 9 | 绩效评价 |  |
| 9.1 | 监视、测量、分析和评价 | ● | 〇 | 〇 | 〇 | 〇 |
| 9.1.1 | 总则 | 〇 | ● | 〇 | 〇 | 〇 |
| 9.1.2 | 顾客满意 | 〇 | 〇 | ● | 〇 | 〇 |
| 9.1.3 | 分析和评价 | 〇 | 〇 | ● | 〇 | 〇 |
| 9.2 | 内部审核 | 〇 | 〇 | ● | 〇 | 〇 |
| 9.3 | 管理评审 | ● | 〇 | 〇 | 〇 | 〇 |
| 9.3.1 | 总则 | ● | 〇 | 〇 | 〇 | 〇 |
| 9.3.2 | 管理评审输入 | ● | 〇 | 〇 | 〇 | 〇 |
| 9.3.3 | 管理评审输出 | ● | 〇 | 〇 | 〇 | 〇 |
| 10 | 持续改进 |  |
| 10.1 | 总则 | ● | 〇 | 〇 | 〇 | 〇 |
| 10.2 | 不合格和纠正措施 | 〇 | 〇 | 〇 | ● | ● |
| 10.3 | 持续改进 | ● | 〇 | 〇 | 〇 | 〇 |

表内符号含义：“●”：主管部门或主管人 “○”：相关职责部门

0.6质量手册说明

1．《质量手册》的内容

本手册是依据ISO9001:2015《质量管理体系 要求》，结合本公司实际情况编制而成，其主要内容包括；

1）本公司质量管理体系所覆盖的范围：

**计算机系统集成服务；计算机软件及外部设备的销售。**

2）本手册对质量管理体系所包括过程的顺序和相互作用进行表述。

2．本手册为受控文件，发放时加注“受控”标识。

3．质量手册管理的相关事宜均由综合部统一负责。质量手册持有者应妥善保管文件，不得随意涂抹、损坏或丢失。未经管理者代表批准，任何人不得将质量手册提供给本公司以外人员。质量手册持有者调离工作岗位时，应将质量手册交还综合部，并办理回收登记。

4．质量手册适用于组织机构图中的所有部门。

5．质量手册使用期间，若有修改建议，由管理者代表组织进行变更评审，评审通过后，报总经理批准，对“受控”的质量手册进行更改。质量手册第一版的版本号为A，若修改内容占40%以上时，需换版本时采用新的版本号，即B、C等。

**1．范围**

本手册根据ISO 9001:2015标准体系编制而成，手册内容适用于公司办公活动及业务活动的全过程，是本公司质量管理的纲领性文件，是基于下列需求而编制的，以满足并证实我公司的相应能力：

a）证实本公司具有稳定地提供满足顾客要求和适用法律法规要求的产品和服务的能力。

b）通过质量管理体系的有效应用，包括体系改进的过程，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。

本手册覆盖了ISO9001：2015版标准对质量管理体系的所有要求。本公司的各项目活动覆盖了ISO9001：2015标准所有过程，标准的所有条款均适用于本公司并决定全部予以实施。

**2．规范性引用文件**

本手册引用标准 ISO 9001:2015 《质量管理体系 基础和术语》。

**3．术语和定义**

本标准采用ISO 9001:2015 《质量管理体系 基础和术语》中的术语和定义。

**4. 组织环境**

4.1 理解组织及其环境

为保证公司的顺利发展，公司的最高管理者在管理公司时，必须负责根据公司的实际情况，制定明确公司的目标及战略方向（如企业愿景、企业理想、年度计划，年度战略目标等内容），并同时考虑与公司的目标、战略方向及质量管理体系实现预期结果有影响的各种内、外部因素，包括一下内容：

a）与公司发展有关的正面和负面的要素或条件；

b）必须考虑国际、国内、地区和当地的各种法律法规、技术、竞争、市场、文化、社会和经济等因素的现状及变化，通过了解外部因素的情况，有助于公司及时调整相关过程及方法，避免违犯各类法律法规、规避技术条件制约和社会风俗习惯等高风险要素；

c）保障与公司内部的价值观、文化、知识和绩效等内部环境因素的适应性和协调性，确保公司的管理工作的正常运行。

最高管理者及公司的管理层对以上方面的相关信息进行监视和评审，以便适时做出调整，使之更加适用于公司的实际情况，有利于公司的正常发展活动。

4.2 理解相关方的需求和期望

公司的最高管理者及管理层应考虑相关方对公司在提供符合顾客要求和适用法律法规要求的产品和服务的过程中产生的影响或潜在影响。并结合公司的实际情况，确定与质量管理体系在公司内部运行有关的具体相关方，并了解相关方对公司产品及服务的相关影响，确定出相关内容，具体包括以下方面：

a）公司相关部门与责任人应明确出质量管理体系运行与公司产品及服务有关的相关方，相关方主体包含：政府、企事业、行业协会、产品及服务外包方、物业、产品及服务供应商等。

确定目前公司是否存在外包服务方**，**外包过程：无，若以后发生按照8.4外部提供过程产品和服务进行控制。

，公司综合部对该过程进行监控管理，依据SIO9001-2015标准中8.4条款的相关内容予以执行。

b）公司相关部门与责任人应明确出质量管理体系在我公司运行相关方的具体要求，如：现有的法律法规、政府发文、行业规范、产品及服务资质要求、工艺或业务服务流程等

公司应适时监视和评审相关方的信息及相关要求，以满足我公司能提供符合顾客要求及适用法律法规的产品和服务，保证公司稳步有效的发展。

4.3 确定质量管理体系的范围

公司应识别确定质量管理体系运行与公司内部管理及外部产品和服务的适用性，明确质量管理体系在我公司的运行边界，辨识体系运行的适用性和限制性，以此来确定核实出公司的认证服务范围。

公司在认定服务范围时，必须要考虑影响范围的要素内容

a） 充分考虑各种内部因素（见4.1）

b） 充分考虑与我公司的有关的相关方内容及其需求（见4.2）

c） 要了解公司的经营产品及提供服务的特性要求

通过以上要求内容，由我公司最高管理者确定，我公司质量管理体系范围为：北京友创佳业科技有限责任公司北京市海淀区农大南路1号院2号楼2层办公B-203**计算机系统集成服务；计算机软件及外部设备的销售。**

公司的计算机系统集成服务；计算机软件及外部设备的销售。服务内容覆盖满足ISO9001-2015质量管理体系标准的全部过程，所有条款均适用于本公司。

公司的质量管理体系服务范围的形成确定需要形成文件进行保持和传达。

4.4管理体系及其过程

4.4.1总则

本公司依据ISO9001:2015标准的要求，建立了质量管理体系、过程及其相互作用，并形成文件，本公司全体员工将有效地贯彻执行并持续改进其有效性。

4.4.2过程方法

本公司按照ISO9001：2015的要求，运用过程方法对本公司的质量管理活动进行控制，确保质量管理体系的有效实施，并实现本公司的质量方针和质量目标。

4.4.3本公司通过以下活动对过程实施控制：

本公司对管理体系所需要的过程进行识别 ，确定每个过程所需的输入和期望的输出，确定这些过程的顺序和相互作用；

4.4.4保证过程的有效运行和控制，制订或采用必需的准则或方法，包括监视、测量和相关的绩效指标。

4.4.5确定这些过程所需的资源并确保其可用性，以支持过程的运行，实现对过程的监控：

a)根据各个过程的需要，配置并管理相关的资源；

b)确定并采集相关过程的数据或信息，并通过对数据或信息的判定，实现对过程的监视。

4.4.6在过程识别的基础上，规定这些过程的职责和权限，具体的。

4.4.7建立监视和测量的过程，编制《产品的监视和测量控制程序》,以测量质量、体系的绩效，包括方针目标的实现情况、法律法规和其他要求的遵守情况、相关方满意程度的监视和测量、内部审核、过程和产品的监视和测量。采用适当的统计技术，对监视和测量的结果进行分析。

4.4.8进行风险管理，确定应对风险和机会的措施,具体参照《产品的监视和测量控制程序》。

4.4.9评价管理体系过程并实施所需的变更，以确保这些过程实现预期的结果。

4.4.10针对监视和测量的结果，采取必要的措施，实现过程策划的目的，并对过程持续改进；开展管理评审，总结经验教训，并根据内、外部条件的变化，对体系加以调整和完善，使体系持续保持适宜性、充分性和有效性。

4.4.11公司应保持必要程度的文件化信息：

a) 保持文件化信息，为过程运行提供支持；

b) 保留文件化信息，以证实过程是按策划执行的。

公司识别的管理过程见附录三。

5. 领导作用

5.1 领导作用和承诺

5.1.1 总则

总经理作为公司的最高管理者及决策的制定者，对公司质量管理体系的建立及其实际应用承担领导责任，具体通过以下方面证实：

a）对质量管理体系的有效性负有责任；

b）确保制定质量管理体系的质量方针和质量目标，并与组织环境和战略方向相一致；

c）确保质量管理体系要求融入与组织的业务过程；

d）促进使用过程方法和基于风险的思维；

e）确保获得质量管理体系所需的资源；

f）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）确保实现质量管理体系的预期结果；

h）促进、知道和支持员工努力提高质量管理体系的有效性；

i）推动改进；

j）支持其他的管理者履行其相关领域的职责。

5.1.2 以顾客为关注焦点

总经理作为公司的最高管理者，对以顾客为关注焦点的领导作用与承诺体现在以下方面：

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、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。

5.2方针

5.2.1 制定质量方针

总经理作为公司的最高管理者，制定适应公司宗旨和环境、支持公司的战略发展方向、可以为质量目标的制定提供框架、体现满足适用要求及持续改进承诺的质量方针，并在公司范围内实施和保持，本公司的质量方针是：

**科学管理，诚信服务，确保顾客满意；**

**以人为本，持续改进，促进公司发展。**

5.2.2 沟通质量方针

本公司的质量方针已经形成文件并获得保持（见5.2.1）。总经理作为公司的最高管理者，通过培训、教育或会议等方式在公司内部沟通、推广质量方针，使公司各级人员理解质量方针并应用。适宜时，可作为宣传向有关相关方提供。

5.3 组织的岗位、职责和权限

在公司内部为了有效的实施质量管理，总经理作为最高管理者确定了组织结构(见0.4)，确定了岗位职责及权限，规定了各级各岗位人员相互关系，对各级员工进行传达，以便：

a） 确保质量管理体系符合本标准的要求；

b） 确保各过程获得其预期输出；

c） 向最高管理者报告质量管理体系的绩效及其改进机会；

d） 确保在整个组织内推动以顾客为关注焦点；

e） 确保在策划和实施质量管理体系变更时保持其完整性。

其中，总经理的职责、权限是：

1）组织制定本公司的质量方针、批准质量手册和程序文件；

2）负责组织对本公司质量方针、质量目标进行评审和修订；

3）负责国家和上级的有关法律法规和行规的贯彻执行；

4）确保在全体员工中贯彻以顾客为关注焦点的意识；

5）负责本公司各项资源的筹集和分配，确保必要和适量的配置；

6）确保各部门的职责、权限得到确立并予以沟通；

7）确保在管理层次和职能之间建立适宜的沟通过程，就质量管理体系的有效性进行沟通；

8）负责本公司的管理评审，评价质量管理体系改进的机会和变更的需求，确保质量管理体系的适宜性、充分性和有效性。

本公司设立管理者代表一职，其主要的职责、权限是：

1）负责审核质量手册和程序文件；

2）批准技术性文件；审核质量管理体系中的其他管理性文件；

3）确保质量管理体系在各过程中得到建立、实施并向最高管理者报告体系运行的绩效和其他信息，包括改进的需求；

4）贯彻质量方针，落实质量目标；

5）确保整个组织内形成并逐步提高满足顾客需求的意识；

6）负责组织质量管理体系的内部审核；

7）就质量管理体系的相关事宜对外联络；

各部门职责见职能分配表

6. 策划

6.1 应对风险和机遇的措施

6.1.1 公司的最高管理者及管理层策划质量管理体系，考虑公司所处的环境以及与公司体系相关的利益相关方，充分考虑所遇到的风险和机遇，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。

6.1.2 根据标准条款要求，公司最高管理者及管理层：

a）策划公司在面对可能或潜在的风险和机遇时应对的措施，策划如何在质量管理体系中整合并实施这些措施，策划如何评价这些措施的有效性。

b）公司策划应对风险和机遇的措施与对产品和服务符合性的潜在影响相适应。如：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等。

c）根据最高管理者及公司管理层策划的风险和机遇应对措施，制定了各种相关的管理制度、管理办法、安全操作规程等文件信息，在各部门内部进行学习推广，使公司可以有效的应对可能出现的风险和机遇。

6.2 质量目标及其实现的策划

6.2.1策划质量目标

a）公司管理层以公司的质量方针为框架，结合公司的实际运营情况，制定公司的质量目标，为：

1、销售产品合格率98%；；

2、系统集成服务合格率100%

3、顾客满意率90%以上。

b）质量目标满足以下条件：

与质量方针保持一致；

可测量；

考虑到适用的要求；

与提供合格产品和服务以及增强顾客满意相关；

予以监视；

予以沟通；

实施更新。

6.2.2 策划实现

最高管理者及公司管理层为实现公司质量目标进行策划，策划方法为将质量目标具体划分为各职能部门目标，包括具体的措施、需要的资源、负责人、完成时间以及评价标准等，使职责分明，目标明确，便于测量与统计分析，更能直观目标的实现情况。

6.3 变更的策划

当公司内外部环境或利益相关方等因素发生变化，影响到公司质量管理体系实现预期结果，影响到公司产品和服务的符合性要求时，公司管理层应对质量管理体系策划实施变更。

变更质量管理体系，需要管理层考虑体系变更的目的、变更后的潜在后果及变更后体系的完整性，考虑变更后资源获得及责任权限的再分配等问题。明确以上因素后，按照过程方法要求系统地实施变更，重新确定变更后过程的输入输出、监测标准、资源支持及改进可能等。

7 支持

7.1 资源

7.1.1 总则

公司建立、实施、保持和改进质量管理体系，需要确定现有内部资源，明确其能力和局限范围，并考虑可以从外部供方那里获得的资源支持。公司内各部门负责对现有职能范围内的资源进行管理维护，并提交申请所需的其余资源支持，总经理作为公司的最高管理者负责最后的审批。

7.1.2 人员

公司综合部负责根据各部门职责及工作范围，按照《岗位职责权限》要求为质量管理体系的有效实施、运行提供所需要的人员。

7.1.3 基础设施

为获得合格的产品和服务，公司综合部和相关销售部门负责对公司的基础设施进行管理控制，以保证质量管理体系中各过程的运行。其中：

a）服务产品相关设备等相关设施，由销售部、工程部负责管理及维护；

b）支持性设施：如车辆、传真、电话、信息系统等由综合部负责管理；

c）综合部编制《设备管理办法》并负责设备的维护计划的制定、实施及管理工作；

d）各部门提出设备资源购置申请，总经理批准后购买。综合部负责将有关设备信息在设备台账中进行登记。

7.1.4 过程运行环境

为获得合格产品和服务，公司综合部根据产品相关要求，严格控制过程运行环境，包括物理环境，如温度、湿度、空气流通、卫生等因素以及员工的心理因素，注意工作内容安排，调动员工的生产积极性。

基础设施和过程运行环境管理按《基础设施和过程环境控制程序》相关规定执行。

7.1.5 监视和测量资源

7.1.5.1 总则

公司进行信息系统集成服务来给客户提供产品及服务时，需要通过监视和测量环节来满足产品和服务的可靠性，因此我公司采购设备来使用，工程部通过尺类及表类等设备进行系统集成工程施工中的监视和测量环节，以确定系统集成项目的合格性。

公司提供使的监视和测量设备必须满足销售部门的要求，由各销售部门对监视和测量设备进行管控

a）对设备的使用和控制，应确保其测量能力与测量要求相一致，以满足也业务需求。

b）对设备进行合理的保存、使用和维护，以确保其合理可持续使用。

7.1.5.2 测量溯源

监视和测量的使用需要受到国家的定期校准，同时当工程部需要对监视和测量进行检查时，需要完成测量溯源的工作，因此测量设备必须满足一下的要求

a）应按周期或使用前，对照可溯源至国际或国家标准的设备进行校准和调整。当不存在上述基准时，应制订校准的依据

b）应确认所需的测量和所要求的测量和监视设备，并确定其现有情况满足销售部门的使用。

c）对测量设备进行保护，防止由于调整、损坏或衰减所导致的校准状态和随后的测量结果失效，因此对测量设备应该进行以下过程

1)防止会使其失效的调整。

2)在搬运、维修和贮存期间，防止损坏和变化。

3)记录校准结果。

4)当设备偏离校准状态时，应复评先前结果的有效性并对测量和监视规定要求的产品采取措施，在使用前应予确认。

工程部负责检测设备的管理，是其主管部门。包括检测设备的采购、回收、保管及存放期间的检定、维护、检定合格证的保存。各使用部门根据工程项目的需要提出购置申请，经总经理批准后，由综合部负责购置。新购检测设备应送国家法定计量检测机构或批准授权的自检机构进行首次检定。工程部负责建立监视和测量设备台帐，按期向国家法定计量检测机构外委送检。经检定合格的检测设备都已贴有合格标识并带有合格证及有效期标志。建立检测设备的正确使用和维护保养制度。工程部负责检验、测量和试验设备的封存和报废管理

7.1.6 组织的知识

公司建立、运行质量管理体系过程中涉及到的所有信息均为组织知识，本公司的组织知识以纸质文件、电子文档方式保存，各部门负责本部门职能范围内知识的管理，综合部负责其余知识的管理控制。

综合部负责在公司内部建立QQ工作群、微信工作组、公司网页以及实行培训、教育等活动以实现知识共享、传递的目的。

7.2 能力

1）综合部确定在组织控制下从事影响产品要求符合性工作的人员所必要的能力、人员任职资格，确保其承担质量管理体系规定的岗位所必备的能力，具体见《岗位职责权限》；

2）综合部根据各部门的培训需求，结合本公司的实际需要，制订年度培训计划，报管代审核，经总经理批准后，发放各部门，作为各部门安排年度培训的依据。培训方式可采用内部和外部两种方式，并在培训结束后，采用考试、考核、现场操作及反馈等形式评价培训的有效性。

3）确保员工意识到所从事活动的相关性和重要性，激励员工为实现质量目标做出贡献。

4）综合部负责保存员工的教育、培训、考核等记录。

具体见《人力资源控制程序》。

7.3 意识

综合部每年定期对公司员工的质量意识进行宣传、推广，重点注意以下几个方面：

a) 质量方针；

b) 相关的质量目标；

c) 他们对质量管理体系有效性的贡献，包括改进质量绩效的益处；

d) 不符合质量管理体系要求的后果。

7.4 沟通

1）公司质量管理工作的协调沟通包括组织内部沟通及与外部沟通两方面活动；

2）公司内部沟通采用书面通知、电话、网络QQ、微信及会议等形式开展，沟通内容为常规工作任务、销售任务、部门协调等，相关部门人员参加；

3）外部沟通由综合部、销售部、工程部共同负责，其中综合部负责与顾客沟通有关产品和服务要求、顾客意见及与外部供方沟通采购产品或外包服务方面的内容。销售部及工程部的销售部门负责在软件研发，工程施工项目过程中与客户的信息交流和沟通

7.5 形成文件的信息

7.5.1 总则

本公司质量管理体系所形成的文件信息包括：

a）根据ISO9001:2015标准要求所建立的文件信息，包括形成文件的质量方针、质量目标、说明质量管理体系运行的《质量手册》以及说明各过程实施运行的《程序文件》等。

b）根据本公司的企业规模、产品类型、销售服务过程、工艺等实际情况编制的确保体系运行的管理、规范性文件以及为体系运行提供符合性、有效性证据的各类记录表格等。

c）本公司质量管理体系文件以纸质、电子文档的形式保持，各式文件按照性质由部门负责管理控制。

7.5.2 创建和更新

按照标准要求，各部门编制和更新以上文件时，确保以下几个方面适当：

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、服务产品版本、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

7.5.3 形成文件的信息的控制

综合部对质量管理体系形成的文件信息进行归口管理，建立《文件控制程序》及《记录控制程序》，按照体系标准的要求对形成文件的信息进行如下管理控制：

a）分发、访问、回收、使用；

b）存放、保护包括保持清晰；

c）更改控制；

d）保留和处置等。

以确保：

a）需要文件的额场所能获得适用的文件；

b）文件得到充分保护，放置泄密、误用、缺损等。

8运行

8.1 运行策划和控制

产品实现过程

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| COP1产品和服务的要求 | 8.2 | 工程部 | 产品订单信息； 产品资料及相关信息； 顾客提出的要求； 顾客没有明示的要求 公司提出的要求； 投标文件 法律法规要求； 生产能力、生产现状、库存、交付能力 质量风险分析； | 1、顾客要求确认表； 2、合同评审表； 3、评审后的合同/订单； 4、成本分析表； 5、风险评估。 | 合同评审完成率  顾客特殊要求及时识别率 | 办公设施 | 高中以上学历 具备销售技巧 有良好的沟通能力 | 与顾客沟通过程控制程序 |
| COP2产品和服务的设计开发 | 8.3 | 销售部 | 产品要求； 产品质量信息； 以前的类似经验； 法律法规要求； 业务计划/营销战略； 产品/过程标杆数据； 产品/过程设想； 产品可行性研究 顾客图纸/标准/技术协议。 产品标准要求 生产率，如标准工时； 过程能力； 产品制造成本目标； 过程设计开发任务书。 顾客/对供方PPAP提交要求 产品/过程特殊特性清单； | 产品开发计划进度表 项目任务书 产品部件图 样板检测报告 采购技术要求 检验记录等 | 开发计划按时完成率 技术资料准时准确性 | 办公设施 | 负责新产品设计开发的可行性评审，会同业务、财务进行产品报价。负责新产品的立项、产品图设计 | 生产和服务提供控制程序 |
| COP3外部提供的过程、产品和服务的控制 | 8.4 | 工程部 | 1、管理体系标准要求； 2、产品资料及相关信息； 3、客户指定供货来源； 4、法律法规要求 5、供应商质量体系开发计划； 6、供应商月度供货统计资料； 7、供应商年度审核计划 8、物品采购申请单 | 1、《供方调查（自评）表》 2、《样品检测记录表》 3、《合格供方日常管理记录》 4、《供方实地考查记录表》 5、《合格供应商名录》 ６、《供方业绩评价表》 7､《采购单》/《采购合同》 8､《进料检验记录表》 | 1、来料准时交货率 2、来料合格率 3､委外加工准时交货率 | 办公设施 | 高中以上学历 有良好的沟通能力 有一定的图纸识别能力 | 采购管理控制程序 |
| COP4产品和服务提供 | 8.5 | 销售部 | 1、客户订单、生产通知单； 2、材料库存 3、设备的认可和人员资格的鉴定； 4、施工工艺文件､2D图纸 5、产品标识和可追溯性要求 6､顾客或外部供方的财产管理要求 7､产品防护要求、保质期、储存环境 8､产品交付地及交付后的活动 9､生产更改的控制要求 | 1施工计划 2施工日志 3领用单 4入库单 5产品存放区域 6产品标签 7顾客/供方财产登记表 8库存台账、定期盘点记录、先进先出要求 9送货单、对账单、退/换货记录 10关键过程确认记录 11检验报告 | 1、项目计划完成率 2、检验合格率 3、准时交货率 4､安全/质量事故发生次数为0 | 1、施工设备； 2、零件、配件、材料； 3、检验和试验设备； 4、水、电、气； 5、设施、场地、工位器具、材料等 | 经公司培训合格后上岗 | 1生产和服务提供控制程序 |
| COP5产品和服务的放行 | 8.6 | 销售部 | 1、产品和服务放行要求； 2、有权放行产品以交付给顾客的人员； 3、客户指定的放行条件； 4、法律法规要求 5、国家、行业、企业标准要求 | 1、《成品检验报告》、《试模报告》 2.、《不合格品记录》 | 产品交检一次合格率 2､应收账款达成率 | 办公设施 | 大专以上学历 熟练使用抽样标准 对产品熟悉 有检验工作两年以上经历 | 不合格输出控制程序 |
| COP6顾客满意 | 9.1.2 | 工程部 | 1、已交付产品的质量绩效； 2、交付产品对顾客造成的干扰（包括：供货信誉和售后市场的退货）； 3、交付时间安排的绩效（包括发生的超额运费）； 4、与产品质量和交付问题有关的顾客通知（即：反应速度）等。 | 1、《顾客满意度调查表》 2、《顾客满意分析表》 3、《顾客信息反馈表》 | 1、顾客满意度 2、顾客投诉及时回复率 | 办公设施 | 销售主管负责统计分析汇报给总经理 | 与顾客沟通过程控制程序 |

本公司的产品服务流程如下：

**销售：客户接触----合同评审----签订合同-----客户付款------入帐------采购-----客户提货-----验收**

系统集成服务实现流程图

需求确认→方案设计→现场环境准备、设备进场验收→线路布置（适用时）、硬件系统安装调试→软件系统安装调试→系统试运行→验收

8.1.1质量管理运行策划和控制

8.1.1.1为满足产品和服务提供的要求，并实施第6章所确定的措施，公司应通过以下措施对所需的过程（见4.4）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、保留形成文件的信息，以：

1）确信过程已经按策划进行；

2）证实产品和服务符合要求。

8.1.1.2策划的输出应适合公司的运行需要。

8.1.1.3公司应控制策划的变更，评审非预期变更的后果，必要时，采取措施减轻不利影响。

8.1.1.4公司应确保外包过程受控。

8.1.2相关文件

《产品的监视和测量控制程序》

8.2 产品和服务的要求

8.2.1 顾客沟通

综合部负责确定并实施与顾客沟通的过程及其记录，确定顾客及其对产品的要求。与顾客的沟通内容主要有：

1）产品和服务的信息；

2）问询、合同或订单的处理，包括对其修改；

3）顾客反馈的信息，包括顾客抱怨；

4）适用时对顾客财产的处理；

5）相关事宜，应急措施的特定要求。

8.2.2 与产品和服务有关的要求的确定

综合部负责识别并确定顾客的要求，具体内容体现在合同条款中,包括：

1）顾客规定的要求，包括对交付及交付后活动的要求。

2）顾客虽然没有明示，但根据规定的用途或已知的预期用途所必需的要求；

3）适用于产品和服务的法律法规和规程、规范要求；

4）本公司确认的必要的附加要求。

8.2.3 与产品和服务有关的要求的评审

合同在签订之前，综合部联合销售部们等有关人员对合同要求进行评审，并做出评审结论。以确保：

1）产品和服务要求已得到规定并达成一致；

2）与以前表述不一致的合同或订单的要求已予以解决；

3）本公司有能力满足规定的要求。

综合部负责评审结果及跟踪措施的记录。

在与顾客签订合同后，合同正本及合同评审表由综合部和销售部们共同负责保存。

8.2.4产品和服务要求的更改

合同在完成之前，如果顾客对产品和服务要求发生变更，综合部需要采取适当措施以免造成浪费或损失如有修改，并依变更情况大小程度决定是否组织其他部门再次进评审。之后将结果向有关部门通报确保相关人员了解情况。

具体见《与顾客沟通过程控制程序》。

8.3 产品和服务的设计和开发

8.3.1 总则

公司实施软件开发和信息系统集成服务过程，对涉及到的设计和研发环节进行控制，保留设计开发记录文件，以确保后续的产品和服务能偶得到合格的提供

8.3.2 设计和开发策划

销售部门对设计和开发过程进行有效策划和控制，旨在为产品实现的其他活动和过程提供依据。在进行设计和开发时，应确定：

根据产品特点、复杂程度及过程要求，明确划分开发、设计过程的阶段；

明确规定每个设计和开发阶段需开展的适当的评审、验证和确认活动，包括这些活动的时机、参与人员及方式等；

规定参与设计和开发的人员，在设计和开发各个阶段中的分工、职责和权限；

明确设计和开发中的不同任务组间的接口与沟通方式，确保沟通有效；

设计与开发策划输出结果，如影响设计与开发开展的要素发生变化，应在适当时进行修改或更新。

销售部门组织顾客对产品要求的研发，立项，销售部门负责人指定该产品的设计负责人，设计负责人根据《产品建议书》拟订《设计任务书》。《设计任务书》应包括以下内容：

a) 设计组负责人、设计组成员、具体分工、完成时间及具体进度安排；

b) 产品性能、结构形式、技术参数、产品安全性、研制成本、研制周期、以前类似设计提供的信息及有关法律、法规要求；

c) 明确方案设计、技术设计、工作图设计、产品设计定型等各阶段的划分及要求；

d) 明确各设计阶段的接口衔接和传递、评审要求。为采购、生产制造、检验等活动提供技术依据。

产品研发过程中如需对进度进行修订，应及时与相关部门及人员协调，报设计负责人批准后进行。

8.3.3设计和开发输入

销售部门确定与产品有关的输入，并保持记录，设计和开发输入应包括：

a) 产品的功能和性能要求；

b) 适用的法律法规要求；

c) 适用时，提供以前的相类似的产品设计信息；

d) 设计和开发所必需的其他要求；

e) 相关产品企业标准的规定。

公司产品设计和产品开发的输入应形成文件，并列出《设计和开发输入文件清单》附有各类输入文件及相关的资料，由销售部门负责人组织设计组成员对输入文件的充分性与适宜性进行评审，输入文件应完整、清楚，并且不能自相矛盾。销售部门要保存确定输入和评审输入的记录。

8.3.4设计和开发控制

在适宜的阶段，应依据所设计与开发策划的安排（7.3.1）对设计和开发进行系统的评审。

产品设计评审由技术总监负责人组织进行；以便：

a) 评价设计和开发的结果满足要求的能力；

b) 识别可能存在的导致设计和开发的结果不能满足要求的任何问题，并提出必要的措施予以解决。

评审人员包括设计人员/研发人员、与所评审的阶段有关职能部门代表及其他相关的人员，必要时，也可包括有关的专家、顾客参与评审。产品设计负责人或产品开发负责人根据评审内容和结果做出评审结论，需保持《设计和开发评审记录》，经设计负责人审核、批准后，将评审意见及结论传递给相关的设计/开发有关的人员；如确定采取相应的改进和纠正措施，产品设计开发负责人需负责跟踪措施的实施情况，并将采取的措施记录在《设计和开发评审记录》中或保持相关的记录。

8.3.5设计和开发输出

设计与开发输出是设计与开发过程的结果，其应能对照设计和开发的输入进行验证，并在放行使用或实施前得到批准。设计和开发输出应：

a) 满足所有设计和开发输入的要求，无论是阶段性输出，还是最终输出；

b) 应给采购、生产和服务提供适当信息，这些信息应该为后续的产品实现过程提供指导和依据；如，图纸、技术要求、采购清单、说明书、验收标准等；

c) 包含或引用产品接收准则；

d) 规定对产品的安全和正常使用所必须的产品特性，如操作、维护、搬运、警告等，

必要时，输出对生产和服务提供的信息中包括产品防护的细节。

设计和开发验证是确保设计和开发的输出满足输入的要求，按照设计和开发的策划（7.3.1）的安排进行的，公司一般情况下，是对最终的设计与开发的输出进行验证，可以通过文件评审等方式进行；要求验证的结果及由验证而采取的必要措施保持记录。

确保产品满足规定的使用要求或已知的预期用途的要求。根据策划的安排对设计和开发进行确认，确认是在产品交付或生产和服务实施之前完成，确认的结果及由确认而采取的必要措施保持记录。设计确认的过程可以由销售部门经理参与实施。

8.3.6设计和开发更改的控制

a) 设计和开发的更改包括对已输出的设计产品（技术图纸等）的更改，也包括各阶段输出的设计产品（经批准的设计任务书和计划书等），应识别各种情况下需要进行的设计和开发更改；

b) 根据更改的具体情况和更改后造成的影响程度，必要时，对设计和开发的更改进行评审、验证和确认。设计和开发更改的评审应包括评价更改对产品组成部分和已交付产品的影响。保存更改的评审结果及由评审而采取的必要措施记录；

c) 设计和开发的更改必须经设计负责人批准后，才能实施更改。设计人员/研发人员填写《设计和开发更改通知单》。

以上设计和开发过程，具体执行《设计和开发控制程序》。

8.4 外部提供过程、产品和服务的控制

8.4.1 总则

产品及服务过程中需从外部采购原材料或需外部供方提供如物流运输等服务的过程，由综合部负责实施并控制。为确保外部提供的产品和服务满足规定的要求，综合部需对外部供方进行评价、选择及控制，并组织综合部依据综合部制定的商品验收标准对外部供方提供的产品和服务进行验证。

8.4.2 外部供方的控制类型和程度

1）综合部对外部供方的控制通过其提供的产品或服务对组织产品和服务符合要求可能造成的影响决定，

2）控制程度：

a）Ａ类供方的选择与控制

A类产品直接决定了公司产品销售供应是否满足顾客的要求，综合部对提供A类产品的供应商首先应验证其生产资质、生产能力，收集相关信息评价其公司绩效，并采取一定的措施（如：样品试用、征询供方其他顾客的意见等）对其作出评价，经评价合格的供方列入合格供方名单。综合部每年度对A类供方进行一次评价，评价合格继续列入合格供方名单，若评价不合格，则取消其供方资格，重新选择新的供方。

b) B类供方选择与控制

B类产品为公司销售过程中的辅助材料，对产品最后符合要求没有重大的影响，综合部对B类供应商采取一般控制，当产品不满足使用要求后重新选择即可。

c）C类供方选择与控制

由综合部负责，选择正规的物流公司帮助公司将产品安全、迅速的送至客户手中。综合部每年对物流公司营业资质及相关的物流运输人员能力进行验证。

8.4.3外部供方的信息

采购进行前，综合部确保所规定的要求是充分与适宜的，并与外部供方充分沟通以下几方面的信息：

a）供应的产品和服务，以及实施的过程；

b）产品、服务、程序、过程和设备的放行或批准要求；

c）人员能力的要求，包含必要的资格；

d）外部供方与组织沟通的渠道、方式及负责人等；

e）组织对外部供方业绩的控制和监视；

f）组织或其顾客拟在供方现场实施的验证或确认活动；

综合部编制并实施《采购管理控制程序》。

经识别 公司无外包过程

8.5生产和服务提供

8.5.1生产和服务提供的控制

公司策划计算机系统集成服务；计算机软件及外部设备的销售及相关管理活动实现过程流程参见附录三：

由工程部制定《生产和服务提供控制程序》策划并执行生产与服务提供的控制，工程部根据销售部通知单做好相关方案策划，然后有工程部人员进行服务，在通知单中明示客户名称、要求、数量、时间等要求：

a）工程部负责生产通知单是否准确。当方案更改时，应从服务现场停止操作并对其及时更改，以确保其适用性；

b）负责检验工序人员按照要求使用检测设备，按照标准作业SOP进行实施，详见《质量验收规范》。

c）公司有专门的仓储场所，主要的操作设备为小推车，公司服务过程使用到的设备编制设备保养计划、实施维护保养，以保证在服务过程中的设备满足服务要求。

e）配备具备能力的人员，包括所要求的资格；企业定期组织岗位技能培训，如对检验员的检验要求和计量设备的培训、制程检验规程培训等

f）若输出结果不能由后续的监视或测量加以验证，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；具体如下：

1）进行技艺评定,并在实施前得到批准;

2）对人员资格和设备的能力进行鉴定;

3）编写相应的作业规范;

4）对过程参数进行监控;

5）对以上特殊过程当材料、人员、设备及工艺发生变化时应对已确认的过程及时进行再确认，经识别，公司需确认过程为隐蔽工程、销售过程。

g） 采取措施防止人为错误；企业进行现场区域和产品标识清晰、标识，

h） 实施放行、交付和交付后活动，对原材料、半成品和成品的放行，应执行《不合格输出控制程序》的有关规定。产品的交付由销售部按顾客指定要求地点送货，与顾客共同验收后交付完毕；产品交付后的活动由销售部负责业务的售后服务（如负责组织产品售后服务工作、负责与顾客联络，妥善处理顾客抱怨，负责保存相关服务记录、负责与顾客联络，妥善处理顾客抱怨，负责保存相关服务记录、负责对顾客满意程度进行测量，确定顾客的需求和潜在需求，执行《与顾客沟通过程控制程序》）

8.5.2 标识和可追溯性

需要时，公司应采用适当的方法识别输出，以确保产品和服务合格。

a)产品标识

产品标识分为物资标识和服务标识。

b)状态标识

分为合格、不合格、待检。

c)为防止不合格的非预期使用，对工序质量控制点的检验试验状态，实行标识控制，按《产品的监视和测量控制程序》的规定进行，并保持检验试验状态标识的可追溯性。

d)当标识因计算机系统集成服务；计算机软件及外部设备的销售及相关管理活动过程中被分离或覆盖时，必要时进行标识移植，使标识在全过程中保持完整、清晰。

e)当合同、标准规范和质量控制有追溯性要求的场所，记录并保持唯一性标识。

f)及时填写计算机系统集成服务；计算机软件及外部设备的销售及相关管理活动日志、计算机系统集成服务；计算机软件及外部设备的销售及相关管理活动记录、隐蔽服务记录、各种检验试验记录，作为计算机系统集成服务；计算机软件及外部设备的销售及相关管理活动过程标识，编制计算机系统集成服务；计算机软件及外部设备的销售及相关管理活动进度计划并根据实际情况及时调整，保持计算机系统集成服务；计算机软件及外部设备的销售及相关管理活动过程的可追溯性。

8.5.3顾客或外部供方的财产

公司应爱护在组织控制下或组织使用的顾客或外部供方的财产。

对公司使用的或构成产品和服务一部分的顾客和外部供方财产，公司应予以识别、验证、保护和防护。

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，公司应向顾客或外部供方报告，并保留所发生情况的形成文件的信息。

顾客或外部供方的财产包括知识产权（顾客提供的服务设计图纸）和个人信息。

8.5.4防护

公司应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。计算机系统集成服务；计算机软件及外部设备的销售及相关管理活动的防护可包括标识、处置、污染控制、包装、储存、传输或运输以及保护。

规定在服务（产品）内部处理和交付到预定地点期间，针对服务（产品）的符合性适当的防护：

a)选择合适的搬运方法和设备；

b)贮存场所和库房满足产品对贮存条件的要求；

c)物资按领料单发放，保存记录，具有追溯性；

d)按计算机系统集成服务；计算机软件及外部设备的销售及相关管理活动技术文件的规定进行防护；

e)服务及其组件防护时，应保持标识完整、清晰；

f)服务防护的管理执行与顾客签订的技术协议；

g)按规定进行服务移交和移交期间的防护。

8.5.5交付后的活动

公司应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，公司应考虑：

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。

公司交付后活动可包括保证条款所规定的措施、合同义务（如维护服务等）、附加服务（如回收或最终处置等）。

8.5.6更改控制

公司应对生产或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。

公司应保留形成文件的信息，包括有关更改评审的结果、授权进行更改的人员以及根据评审所采取的必要措施。

8.6产品和服务的放行

工程部按照综合部编制的产品及原材检验规范要求，对产品进行监视和测量，以证实产品满足规定的要求。

1）采购产品验证或检验按《采购管理控制程序》和《产品的监视和测量控制程序》相关规定执行。

2）服务产品的检验：

a)过程检验：服务过程中，由服务人员对服务过程进行管控，合格方可接收并继续进行。

b)成品检验：工程部严格按产品检验要求对产品进行检验，检验合格方可放行，检验不合格时执行《不合格输出控制程序》。

3) 质检员保持符合接收准则的证据。记录应指明有权放行产品的人员。除非得到授权人和顾客的批准，否则在所有的检验项目圆满完成之前，不得放行产品。本公司不允许例外放行产品。

8.7不合格输出的控制

1）工程部负责对不合格品进行识别及控制，以防止非预期的使用或交付，工程部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，包括返工返修、让步接收、报废处理等。对于返工返修后的产品工程部需重新检验，检验合格后方可放行。

2）对于不合格品的处理，工程部保留相关的文件信息，包括产品不合格的描述、所采取的措施、实施的结果验证等内容。

具体见《不合格输出控制程序》。

9 绩效评价

9.1监视、测量、分析和评价

9.1.1 总则

根据质量管理体系运行要求，最高管理者组织各职能部门策划并实施以下内容的监视、测量、分析和评价：

1）通过顾客满意度调查、过程的监控、产品的检验等活动，证实产品的符合性；

2）对部门的质量目标进行监视、测量，通过统计分析了解公司质量目标的完成情况，评价质量管理体系的绩效；

3）通过公司的内部审核和管理评审活动，分析得出公司质量体系的适宜性、充分性及有效性；

4）对不符合的纠正及改进措施的实施结果进行分析评价，以确定体系持续改进的有效性。

9.1.2顾客满意

综合部应对顾客反馈以及顾客对组织及其产品、产品和服务的意见和感受等信息进行收集，收集的方法包括：

1）向顾客公开反馈渠道；

2）以电话、拜访等形式收集顾客信息，加强与顾客的联系；

3）产品交付后，向顾客发放顾客满意度调查表进行调查。

综合部对顾客反馈的意见进行分析、评价，根据分析情况采取相应措施，以增强顾客满意度。顾客满意度调查结果及其今后的措施形成文件信息并定期向管理者代表通报调查情况，作为管理评审输入的内容。

9.1.3分析和评价

1）数据收集与分析

a）综合部每年管理评审前对顾客满意度和产品销售情况进行收集汇总、分析，并形成报告；

b）综合部每年管理评审前对原材料采购和供方信息进行收集汇总、分析，并形成报告；

c）综合部每年管理评审前对组织业务能力、服务设备使用情况进行收集汇总、分析，并形成报告；

d）管理者代表每年管理评审前对质量管理体系运行情况进行总结，并形成报告；

e）综合部每年管理评审前对人员培训率情况进行统计、分析，并形成报告；

f）综合部每年管理评审前对产品的符合性信息进行收集汇总、分析，并形成报告；

2）数据评价

综合部在管理评审前收集各部门的分析报告，作为管理评审输入材料上报管理评审会讨论，以便于：

a）确定质量管理体系的适宜性、充分性、有效性；

b）确保产品和服务持续满足顾客要求；

c）确保过程有效运行和控制；

d）识别质量管理体系的改进机会。

9.2 内部审核

按策划的时间间隔开展内部审核，以验证质量管理体系是否符合组织对质量管理体系的要求和标准要求以及质量管理体系得到有效的实施和保持。总经理任命管理者代表为本公司的内审组长负责本公司的内部审核工作。

内审组长每年年初制订本年度的年度内审计划，计划的内容包括：审核的时间、方法、内容、部门、要求及审核结果。审核内容着重考虑：质量目标、相关过程的重要性、关联风险以及以往审核的结果。

年度内审计划，经总经理审批后实施。

内部审核按以下步骤实施：

1）内审前，总经理任命内审组长及成员，内审组长组织内审工作。要求：审核人员与受审核部门无关，并经过专门的培训，取得相应的任职资格，以确保审核的独立性和公正性；

2）审核组长编制审核实施计划，明确审核目的、范围、依据、方法和日程安排，报管理者代表批准后，在审核前七个工作日前分发给受审核部门及审核组成员；

3）审核组成员按照分工事先编制审核检查表，经审核组长审定后实施；

4）内审组长主持内审首次会议，说明内审的目的、范围、依据、方法，对内审计划中的内容进行确认，各部门相关人员参加并签到。审核组做好会议记录；

5）审核组成员按照审核检查表进行现场审核，记录审核结果，开具不合格项报告；

6）审核组长主持内审末次会议，通报内审情况及不合格项报告，各部门相关人员参加并签到。审核组做好会议记录；

7）受审部门分析不合格原因，策划并实施纠正措施，以消除不合格原因和防止再发生。执行《不符合与纠正措施控制程序》；

8）审核组长综合审核结果，编写审核报告，对质量管理体系进行评价，包括合格与不合格的情况与相关信息，分析不合格的分布情况，确定薄弱环节，提出对质量管理体系的改进措施需求等。将审核报告送管理者代表审核，总经理批准后，作为管理评审的输入；

9）内审组员负责内部审核纠正措施的跟踪、验证工作。所有内审记录均由内审组收集和归档。

内部审核控制按《内部审核控制程序》相关规定执行。

9.3管理评审

9.3.1 总则

总经理组织召开管理评审会议，评审质量管理体系确保其持续的适宜性、充分性和有效性。评审包括评价改进的机会和质量管理体系变更的需要，包括质量方针和质量目标变更的需求。当内、外部情况发生重大变化时，总经理有权决定临时增加管理评审。

管理评审采取会议的方式进行，综合部负责制订管理评审计划,总经理批准后,提前一周发放相关部门。

管理评审计划包括：

1）管理评审会议的时间、地点、参加部门及人员；

2）评审的目的、范围及内容；

3）各部门需提供的资料。

各部门负责人按照管理评审计划的要求，准备各自的评审资料，并于会议之后交综合部归档。

总经理主持管理评审会议，各部门负责人分别就准备的相关资料在会议上进行汇报，并提出需改进和变动的事项供会议讨论。总经理做总结性发言，发布评审结果。综合部做好管理评审的签到、会议记录，评审的相关记录收集和归档。

9.3.2 管理评审输入

各部门按要求准备评审输入文件，管理评审的输入应包括以下有关信息：

1）内部质量审核的结果；

2）顾客投诉、顾客意见和建议，及顾客满意度测量等顾客反馈信息；

3）过程的绩效和产品符合性信息；

4）不符合与纠正措施的实施状况；

5）以往管理评审的跟踪验证状况；

6）可能影响质量管理体系的已策划的变化，如相关法律法规和内部组织结构的变化等；

7）改进的建议。

9.3.3 管理评审输出

综合部根据管理评审会议的记录和评审结果，编制管理评审报告，经管理者代表审核，总经理批准后，发放相关部门。

评审输出的内容包括：

1）对质量管理体系的充分性、适宜性和有效性的总体评价；

2）质量管理体系有效性及其过程有效性的改进；

3）与顾客要求有关的产品要求的改进；

4）组织结构的调整需求和资源需求。

管理评审报告发放后，对提出的改进项目执行《不符合与纠正措施控制程序》。综合部负责保存评审结果的记录和评审确定的改进活动的跟踪验证。

管理评审活动的实施按《管理评审控制程序》相关规定执行。

10持续改进

10.1总则

为使质量管理体系实现预期结果和提高顾客满意，公司识别并选择改进的机会，采取包括改进产品和服务，纠正、预防或减少非预期情况给组织带来的不利影响等措施，改进体系的绩效和有效性。

10.2不合格和纠正措施

1）当有不合格情况，包括客户投诉所引起的不合格情况发生时，综合部联合相关部门采取措施，对不合格情况予以控制并纠正，处理由此产生的后果。

2）综合部联合相关部门分析不合格产生的原因，确定是否存在或可能发生类似的不合格，评价是否需要采取必要的措施，消除不合格原因避免其再次发生或在其他场合发生。

3）根据分析评价的结果，对于需要采取纠正措施消除不合格原因的活动由相关的责任部门负责实施。

4）综合部负责跟踪验证措施的实施情况，分析纠正措施的有效性。

5）根据不合格发生的严重性程度，综合部联合相关部门评价是否需要实施体系变更。

6）综合部编制《不符合与纠正措施控制程序》，并保留相关的文件信息作为纠正措施分析、实施的证据。

10.3持续改进

根据管理评审的分析、评价结果，以及管理评审的输出等，确定是否存在持续改进的需求或机会，在总经理的领导下，相关部门负责实施改进项目，综合部负责对其跟踪验证改进效果，以保证质量管理体系的适宜性、充分性和有效性。

**附录一**  程序文件目录

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 文件名称 | 文件编号 |
| 1 | 文件控制程序 | YCJY-CX-7.5-01 |
| 2 | 记录控制程序 | YCJY-CX-7.5-02 |
| 3 | 基础设施和过程环境控制程序 | YCJY-CX-7.1.3-03 |
| 4 | 人力资源控制程序 | YCJY-CX-7.2-04 |
| 5 | 与顾客沟通过程控制程序 | YCJY-CX-8.2-05 |
| 6 | 设计和开发控制程序 | YCJY-CX-8.3-06 |
| 7 | 采购管理控制程序 | YCJY-CX-8.4-07 |
| 8 | 生产和服务提供控制程序 | YCJY-CX-8.5-08 |
| 9 | 产品的监视和测量控制程序 | YCJY-CX-8.6-09 |
| 10 | 不合格输出控制程序 | YCJY-CX-8.7-10 |
| 11 | 内部审核控制程序 | YCJY-CX-9.2-11 |
| 12 | 管理评审控制程序 | YCJY-CX-9.3-12 |
| 13 | 不符合与纠正措施控制程序 | YCJY-CX-10.2-13 |
|  |  |  |
|  |  |  |

**附录二 记 录 清 单**

编号： QR-7.5-08

| 序号 | 记录名称 | 编号 | 保管部门 | 保存期限 |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 受控文件清单 | QR-7.5-01 | 综合部 | 3年 |
|  | 外来文件清单 | QR-7.5-02 | 综合部 | 3年 |
|  | 外来技术文件登记表 | QR-7.5-03-JS | 综合部 | 3年 |
|  | 文件发放记录 | QR-7.5-04 | 综合部 | 3年 |
|  | 文件回收记录 | QR-7.5-05 | 综合部 | 3年 |
|  | 文件借阅复制记录 | QR-7.5-06 | 综合部 | 3年 |
|  | 文件更改通知单 | QR-7.5-07 | 综合部 | 3年 |
|  | 文件销毁申请表 | QR-7.5-08 | 综合部 | 3年 |
|  | 记录清单 | QR-7.5-09 | 综合部 | 3年 |
|  | 设备台账 | QR-7.1.3-01 | 综合部 | 3年 |
|  | 设备保养计划 | QR-7.1.3-02 | 综合部 | 3年 |
|  | 设备日常保养记录表 | QR-7.1.3-03-01 | 工程部 | 3年 |
|  | 设备月度保养记录表 | QR-7.1.3-03-02 | 工程部 | 3年 |
|  | 办公设备台账 | QR-7.1.3-04 | 综合部 | 3年 |
|  | 设备维修保养记录 | QR-7.1.3-05 | 工程部 | 3年 |
|  | 监视和测量设备台账 | QR-7.1.5-01 | 工程部 | 3年 |
|  | 监视和测量设备周期检定计划 | QR-7.1.5-02 | 工程部 | 3年 |
|  | 年度培训计划 | QR-7.2-01 | 综合部 | 3年 |
|  | 培训实施记录 | QR-7.2-02 | 综合部 | 3年 |
|  | 绩效考核表 | QR-7.2-03 | 综合部 | 3年 |
|  | 合同评审表 | QR-8.2-01 | 综合部 | 3年 |
|  | 合同登记表 | QR-8.2-02 | 综合部 | 3年 |
|  | 合同变更通知单 | QR-8.2-03 | 综合部 | 3年 |
|  | 顾客满意度调查表 | QR-9.1.2-04 | 综合部 | 3年 |
|  | 生产任务派交单 | QR-8.2-05 | 综合部 | 3年 |
|  | 设计开发计划书 | QR-8.3-01 | 销售部 | 3年 |
|  | 开发设计输入清单 | QR-8.3-02 | 销售部 | 3年 |
|  | 开发设计输出清单 | QR-8.3-03 | 销售部 | 3年 |
|  | 开发设计评审报告 | QR-8.3-04 | 销售部 | 3年 |
|  | 开发设计验证报告 | QR-8.3-05 | 销售部 | 3年 |
|  | 开发设计确认报告 | QR-8.3-06 | 销售部 | 3年 |
|  | 设计开发更改记录 | QR-8.3-07 | 销售部 | 3年 |
|  | 合格供方评定记录 | QR-8.4-01 | 销售部 | 3年 |
|  | 合格供方名录 | QR-8.4-02 | 综合部 | 3年 |
|  | 合格供方复评记录 | QR-8.4-03 | 综合部 | 3年 |
|  | 施工任务单 | QR-8.6-01 | 工程部 | 3年 |
|  | 施工日志 | QR-8.6-02 | 工程部 | 3年 |
|  | 特殊过程确认报告 | QR-8.6-03 | 工程部 | 3年 |
|  | 原材复验记录 | QR-8.6-01 | 综合部 | 3年 |
|  | 原材复验结果 | QR-8.6-02 | 综合部 | 3年 |
|  | 产品检验记录 | QR-8.6-03 | 综合部 | 3年 |
|  | 产品检验报告 | QR-8.6-04 | 综合部 | 3年 |
|  | 产品合格证 | QR-8.6-05 | 综合部 | 3年 |
|  | 产品包装检验记录 | QR-8.6-06 | 综合部 | 3年 |
|  | 不合格品通知单 | QR-8.7-01 | 综合部 | 3年 |
|  | 不合格品评审处置单 | QR-8.7-02 | 综合部 | 3年 |
|  | 让步接收申请单 | QR-8.7-03 | 综合部 | 3年 |
|  | 整改回复单 | QR-8.7-04 | 综合部 | 3年 |
|  | 返修检验记录 | QR-8.7-05 | 综合部 | 3年 |
|  | 年度内审计划 | QR-9.2-01 | 综合部 | 3年 |
|  | 审核日程安排表 | QR-9.2-02 | 综合部 | 3年 |
|  | 审核实施计划 | QR-9.2-03 | 综合部 | 3年 |
|  | 审核检查表 | QR-9.2-04 | 综合部 | 3年 |
|  | 内部审核报告 | QR-9.2-05 | 综合部 | 3年 |
|  | 内审不合格项报告单 | QR-9.2-06 | 综合部 | 3年 |
|  | 内审不合格项分布表 | QR-9.2-07 | 综合部 | 3年 |
|  | 首次会议签到表 | QR-9.2-08 | 综合部 | 3年 |
|  | 末次会议签到表 | QR-9.2-09 | 综合部 | 3年 |
|  | 管理评审计划 | QR-9.3-01 | 综合部 | 3年 |
|  | 管理评审签到表 | QR-9.3-02 | 综合部 | 3年 |
|  | 管理评审会议记录 | QR-9.3-03 | 综合部 | 3年 |
|  | 管理评审报告 | QR-9.3-04 | 综合部 | 3年 |
|  | 不符合与纠正措施要求单 | QR-10.2-01 | 综合部 | 3年 |
|  | 员工培训记录表 | QR-10.2-02 | 综合部 | 3年 |

**附录三 服务流程图**

**销售：客户接触----合同评审----签订合同-----客户付款------入帐------采购-----客户提货-----验收**

系统集成服务实现流程图

需求确认→方案设计→现场环境准备、设备进场验收→线路布置（适用时）、硬件系统安装调试→软件系统安装调试→系统试运行→验收

附录三 过程清单

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **过程名称** | **标准条款** | **过程拥有者** | **输入** | **输出** | **绩效支部** | **材料设备** | **人力资源** | **相关控制文件** |
| SP1 文件/记录控制 | 7.5 | 综合部 | ISO9001标准要求 外来文件 顾客及法律法规要求 | 文件清单 分发记录 更改记录 作废记录 记录清单 | 在用文件版本有效率 | 办公设备文件柜 | 高中以上学历 实习文件控制程序、熟练使用办公室自动化软件 | 文件控制程序 记录控制程序 |
| SP2 人力资资源管理 | 7.1.5 7.2 7.3 7.4 | 综合部 | 岗位能力要求 培训需求 | 上岗证、特殊作业资格证、员工培训档案 | 培训项目有效率 员工满意度 | 培训设施 培训资料 | 高中以上熟悉培训及考核流程 二年以上经验 | 岗位说明书  人力资源控制程序 |
| SP3 设施、环境管理 | 7.1.1 7.1.2 7.1.3 | 生产服务场所 | 产品生产对环境的需求 相关人员的安全需求 | 适宜的、满足环保要求的工作环境 | 6S检查得分 | 工位器具标识 | 熟悉现场管理要求，了解安全及应急要求，了解精益生产知识 | 设备台账  现场6S管理制度 |
| 设备需求、保养计划、维修申请 | 完好的设备/适用的工装 | 设备完好率 | 常用备件 工装维护设备 | 熟悉设备原理、了解设备和工装管理程序 |
| SP4 采购 | 8.4 | 销售部 | 采购物资要求、采购计划、相关法规要求 | 原材料 辅助材料 | 原材料合格率 供货及时率 | 电话 传真 车辆 | 了解质量及法规要求 | 采购管理控制程序 |
| SP5 监视和测量设备管理 | 7.1.4 | 工程部 | 产品检测需求 校准计划 | 合格测量装置 检测报告 | 监视和测量设备周检及时率 | 计量室 计量设备 | 有计量资格的人员 | 基础设施和过程环境控制程序 |
| SP6 过程和产品监视和测量 | 8.7 | 工程部 | 过程运行待检产品 | 检验记录 检验结果处理 | 外部反馈及退货不良率 | 设备上的监视仪表测量、实验设备 | 高中以上、熟练使用量具、经过检验培训和考核的人员 | 过程和产品的测量和监控程序 |
| SP7 不符合品控制 | 8.8 | 工程部 | 不合格品 | 不合格品处理记录 纠正和预防措施 | 处理及时率 | 生产设备 | 熟悉不合格输出控制程序和纠正预防措施程序 | 不合格输出控制程序 |
| MP1 风险管理 | 4.1 4.2 4.3 4.4 5.1 5.2 5.3 6.1 6.2 6.3 8.1 | 总经理 | 组织的背景 相关方的需求和期望组织战略体系的各个过程 | 1.确定的各类风险和机会 2.应对风险和机会的措施 3.风险机会实施计划 | 年度经营目标 实现率 | 办公设备 | 总经理、各部门领导 | 公司环境分析控制程序 |
| MP2质量目标及其实现的策划 | 6.2 | 总经理 各个职能部门 | 组织的的方针 | 各个职能部门的目标 各个过程分目标 | 年度目标指标绩效考核 | 年度考核指标 | 总经理、各部门领导 | 质量目标汇总表 |
| MP3 内审 | 9.2 | 管代 | 标准要求、公司的质量体系要求 | 审核报告 纠正措施 | 不符合性整改有效性 | 办公设施检查表 | 通过体系审核培训，有一年以上工作经验 | 内部审核程序 |
| MP4管理评审 | 9.3 | 管代 | 见ISO9001标准 | 改进措施、资源需求 | 纠正/预防/改进项目按计划完成率 | 办公设施 | 通过管理评审程序培训 | 管理评审程序 |
| MP5 数据分析/持续改进 | 9.1.1 9.1.3 10.1 10.2 | 工程部 | 体系运行数据、统计报表改进需求 | 经营计划实现情况报告纠正/预防措施持续改进报告 | 数据递交及分析及时率纠正/预防/改进项目按计划完成率 | 电脑 EXCEL软件项目所需的设施资源 | 熟练EXCEL软件、通过数据分析程序培训通过持续改进程序的培训，有项目组织能力 | 持续改进程序 |
| COP1产品和服务的要求 | 8.2 | 销售部 | 产品订单信息； 产品资料及相关信息； 顾客提出的要求； 顾客没有明示的要求 公司提出的要求； 投标文件 法律法规要求； 生产能力、生产现状、库存、交付能力 质量风险分析； | 1、顾客要求确认表； 2、合同评审表； 3、评审后的合同/订单； 4、成本分析表； 5、风险评估。 | 合同评审完成率  顾客特殊要求及时识别率 | 办公设施 | 高中以上学历 具备销售技巧 有良好的沟通能力 | 与顾客有关的控制程序 |
| COP2产品和服务的设计开发 | 8.3 | 工程部 | 产品要求； 产品质量信息； 以前的类似经验； 法律法规要求； 业务计划/营销战略； 产品/过程标杆数据； 产品/过程设想； 产品可行性研究 顾客图纸/标准/技术协议。 产品标准要求 生产率，如标准工时； 过程能力； 产品制造成本目标； 过程设计开发任务书。 顾客/对供方PPAP提交要求 产品/过程特殊特性清单； | 产品开发计划进度表 项目任务书 产品部件图 样板检测报告 采购技术要求 检验记录等 | 开发计划按时完成率 技术资料准时准确性 | 办公设施 | 负责新产品设计开发的可行性评审，会同业务、财务进行产品报价。负责新产品的立项、产品图设计 | 生产和服务提供控制程序 |
| COP3外部提供的过程、产品和服务的控制 | 8.4 | 销售部 | 1、管理体系标准要求； 2、产品资料及相关信息； 3、客户指定供货来源； 4、法律法规要求 5、供应商质量体系开发计划； 6、供应商月度供货统计资料； 7、供应商年度审核计划 8、物品采购申请单 | 1、《供方调查（自评）表》 2、《样品检测记录表》 3、《合格供方日常管理记录》 4、《供方实地考查记录表》 5、《合格供应商名录》 ６、《供方业绩评价表》 7､《采购单》/《采购合同》 8､《进料检验记录表》 | 1、来料准时交货率 2、来料合格率 3､委外加工准时交货率 | 办公设施 | 高中以上学历 有良好的沟通能力  有一定的图纸识别能力 | 采购管理控制程序 |
| COP4产品和服务提供 | 8.5 | 销售部 | 1. 中标通知书、施工通知单 2. 材料库存 3. 设备的认可和人员资格的鉴定； 4、研发工艺文件､2D图纸 5、产品标识和可追溯性要求 6､顾客或外部供方的财产管理要求 7､产品防护要求、保质期、储存环境 8､产品交付地及交付后的活动 9､施工更改的控制要求 | 1施工计划 2施工日志 3领用单 4入库单 5产品存放区域 6产品标签 7顾客/供方财产登记表 8库存台账、定期盘点记录、先进先出要求 9送货单、对账单、退/换货记录 10关键过程确认记录 11检验报告 | 1、项目计划完成率 2、检验合格率 3、准时交货率 4､安全/质量事故发生次数为0 | 1、研发设备； 2、零件、配件、材料； 3、检验和试验设备； 4、水、电、气； 5、设施、场地、工位器具、材料等 | 经公司培训合格后上岗 | 生产和服务提供控制程序 |
| COP4产品和服务提供 | 8.5 | 工程部 | 1、中标通知书、开工通知单  2、材料采购  3、设备的认可和人员资格的鉴定； 4、布线工艺文件､布线图纸 5、产品标识和可追溯性要求 6､顾客或外部供方的财产管理要求 7､产品防护要求、保质期、环境 8､产品交付及交付后的活动。 | 1、施工计划 2、施工记录 3、领用单 4、入库单 5、物料存放区域 6、物料标签 7、顾客/供方财产登记表 8、库存台账、定期盘点记录、先进先出要求 9、送货单、对账单、退/换货记录 10、关键过程确认记录 11、检验报告  12、培训记录  13、交付及交付后的活动。 | 1、项目计划完成率 2、检验合格率 3、准时交货率 4､安全/质量事故发生次数为0 | 1、施工设备； 2、零件、配件、材料； 3、检验和试验设备； 4、水、电、气； 5、设施、场地、工位器具、材料等 | 经公司培训合格后上岗 | 生产和服务提供控制程序 |
| COP4产品和服务提供 | 8.5 | 综合部 | 1、标书或合同 | 1、采购合同、清单  2、送货单、对账单  3、进料检验记录 | 1、采购计划完成率 2、检验合格率 3、准时交货率 | 检验和试验设备 | 经公司培训合格后上岗 | 采购管理控制程序 |
| COP5产品和服务的放行 | 8.6 | 工程部 | 1、产品和服务放行要求； 2、有权放行产品以交付给顾客的人员； 3、客户指定的放行条件； 4、法律法规要求 5、国家、行业、企业标准要求 | 1、《成品检验报告》、《试模报告》 2.、《不合格品记录》 | 产品交检一次合格率 2､应收账款达成率 | 办公设施 | 大专以上学历  熟练使用抽样标准  对产品熟悉  有检验工作两年以上经历 | 不合格输出控制程序 |
| COP6顾客满意 | 9.1.2 | 销售部 | 1、已交付产品的质量绩效； 2、交付产品对顾客造成的干扰（包括：供货信誉和售后市场的退货）； 3、交付时间安排的绩效（包括发生的超额运费）； 4、与产品质量和交付问题有关的顾客通知（即：反应速度）等。 | 1、《顾客满意度调查表》 2、《顾客满意分析表》 3、《顾客信息反馈表》 | 1、顾客满意度 2、顾客投诉及时回复率 | 办公设施 | 销售主管负责统计分析汇报给总经理 | 与顾客沟通过程控制程序 |

**附录四 质量手册修订页**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 修改日期 | 页码 | 修改前 | 修 改 后 | 版本/版次 | 修改 | 审核 | 批准 |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |