

## 0.1 目录

0.1 目录	1
0.2 管理层声明	2
0.3 公司简介	3
0.4 引用文件	4
0.5 术语/适用范围	5
0.6 授权书	6
0.7 手册持有者名单	7
0.8 质量手册的管理	7
1.0 质量方针和质量目标	8
2.0 质量管理体系结构图和部门职责	9-11
4.0 组织环境	12-13
5.0 领导作用	13-14
6.0 策划	14-15
7.0 支持	16-19
8.0 运行	19-22
9.0 绩效评价	22
10.0 持续改进	23
附录一: 产品实现流程图	24
附录二: 文件更改记录	25
附录三: 各部门职能分配表	26-27
附录四: 组织架构图	28

文件名称

质 量 手 册

## 0.2 管理层声明

### 声 明

为进一步增强公司产品质量管理能力, 提高全员质量意识, 增强顾客满意和市场竞争力, 公司依据 ISO9001:2015 质量管理体系标准要求, 结合本公司的业务环境、产品、过程、规模和组织结构及需求等实际状况编制《深圳市凯锐视讯技术有限公司质量手册》(以下简称质量手册), 现予以批准颁布, 自颁布之日起实施。

质量手册阐明了公司的质量方针和质量目标, 是公司开展质量管理活动必须遵循的纲领性文件和准则, 公司全体员工必须认真学习贯彻和遵照执行。

总经理: 李少帅

2020 年 1 月 15 日

### 0.3 公司简介

◆ 经营理念: 满足客户需求, 持续改善经营

◆ 质量理念:

客户第一 服务第一

◆ 公司简介:

深圳市凯锐视讯技术有限公司（以下简称“公司”），创立于 2011 年 6 月，是一家专注于网络音视频产品和 RTMP 流媒体产品的研发、生产、销售和服务的公司，主要包括低码率广播级变焦网络直播摄像机、星光级网络直播摄像机、开片机、摇头机等专业级产品。产品的研发，秉承“开放、互联”的思路，符合国际与行业标准，通过 CE 和 FCC 严格检测，同时还可提供个性化的产品定制服务。

在发展的道路上，凯锐凭借多年的产品研发经验，与国内/外数十家主流平台软件商对接兼容，建立了熟悉的伙伴关系，包括不同项目批量供货和服务等方面，形成了良好的配套体系。其中 RTMP 系列产品具有明显的领先优势，市场份额占有率达 90% 以上，成为了客户首选的可信赖品牌。

在行业技术不断革新的时代，凯锐坚信唯有走创新路线，拒绝跟风模仿，并拥有自己核心的竞争力，方可赢得用户的认可。凯锐自创始以来，一直在延续着这样路线而奋斗，并且积累了丰富的经验和资源，未来将会带给客户不断地惊喜和体验。

公司的企业使命是：综合多方的优势资源，创造新颖的直播技术。做到让用户、合作伙伴、员工、投资者信赖，打造受人尊敬的企业！

公司名称: 深圳市凯锐视讯技术有限公司

联系人: 李少帅

手 机: 18675596502

通迅地址: 广东省深圳市龙岗区平湖街道新木社区新木路 108 号 301

文件名称

质 量 手 册

## 0.4 手册控制范围

### 手册控制范围

本手册详细描述了深圳市凯锐视讯技术有限公司的质量管理体系。体系按照本公司的现状, 包括公司的规模, 活动的类型, 产品实现过程的相互关系, 复杂程度, 人员能力, 产品特性等各方面规范公司的组织环境、质量系统、管理职责、风险与机会策划、资源管理、产品实现, 测量分析和改进的各项质量活动。

质量手册的解释权归管理者代表或其委托的 ISO 推行小组;

管理者代表负责质量手册的更改和办理相应的审批手续。质量手册的更改可根据工作量的大小, 可灵活采用换版、换页等方式进行; 质量手册的发放范围, 由管理者代表提出, 经总经理批准后执行。一般为各职能部门 (包括各部门单位) ;

质量手册的封面页必须带有“受控正本”或“受控副本”的标识。盖有“受控正本”的文件为公司内部各职能部门使用的有效版本。当质量手册更改版本时, 必须对其进行相应的换版、换页。经管理者代表批准的“非受控文件”的手册可发给有关单位参阅; 对“质量手册”的正式评审由管理者代表主持, 一般一年至少进行一次;

当手册持有人离职时, 应将持有的手册回收;

手册的管理应按《文件控制程序》执行

## 文件名称 质量手册

### 0.5 规范性引用文件 (参照 ISO9001:2015 质量管理体系之 2)

ISO9001: 2015 《质量管理体系—要求》

### 0.6 术语和定义

本手册采用 ISO9000: 2015 的术语和定义，并根据需要在相应章节所描述的要求中，增补了所涉及的术语和定义；

供方: 提供产品或服务的组织。

注: 供方可以是组织内部的或外部的

组织: 为实现其目标，通过职责、权限和相互关系而拥有其自身职能的一个人或一组人。

注: 术语中的组织即是指本公司

顾客: 将会或实际接受为其提供的、或应其要求提供的产品或服务的个人或组织。

注: 顾客可以是组织内部的或外部的

相关方: 能够影响决策或活动、受决策或活动影响，或感觉自身受到决策或活动影响的个人或组织。

程序: 为进行某项活动或过程所规定的途径。

产品: 在组织和顾客之间未发生任何交易的情况下，组织产生的输出。

让步: 对使用或放行不符合规定要求的产品或服务的许可。

返工: 为使不合格产品或服务符合要求而对其采取的措施。

### 适用范围:

本手册适用于本公司的网络音视频产品和RTMP流媒体产品的研发、生产、销售和服务

本公司的质量管理体系范围完全根据客户和市场要求进行研发及销售服务，公司销售经营模式固定、销售服务过程稳定成熟，公司已经策划编制了销售服务相关的控制规范，对销售服务过程和质量实施管理控制，可以确保提供满足顾客和法律法规要求的销售产品和服务质量。确认供应商的供货能力，测量设备的使用状态，和供应商签订品质协议等，对回来的产品只作外观及数量作确认，研发需使用测量设备；服务的控制主要是通过检查，交流，洽谈等进行，因此涉及销售和服务的测量设备控制和管理。故对 ISO9001: 2015 标准全条款要求适用。

本公司提供满足顾客和法律法规要求的研发、销售产品和服务质量的能力及相应的责任。

文件名称

质 量 手 册

## 0.7 授权书

### 管理者代表授权书

兹任命:

本公司 翁日明 为 ISO9001:2015 版 管理者代表, 并履行以下职责:

- 1、对公司的质量管理体系负责, 确保按照 ISO9001: 2015 标准建立、实施并保持;
- 2、定期向公司管理层汇报质量体系的运行情况;
- 3、在公司内促进顾客要求意识的形成;
- 4、就质量管理体系有关事宜代表公司与外部各方的联络工作。

特授予管理者代表以下权限:

- 1、审查质量管理的组织机构方案, 报总经理批准;
- 2、审查公司质量职责的分配方案, 报总经理批准;
- 3、审查公司的质量手册, 报总经理批准;
- 4、审查公司的质量体系程序文件, 报总经理批准;
- 5、确保公司的质量体系与 ISO9001 标准的符合性, 组织各部门主管审查质量体系与质量方针的符合性;
- 6、检查督促质量管理体系的运作, 并采取相应管理措施;
- 7、主持内审, 审批内审计划和审核报告;
- 8、抽查各专业报表、报告, 出席各个质量会议, 提交管理评审;
- 9、接受第三方的认证计划, 并负责与认证机构的联络工作;
10. 顾客的评审, 并负责顾客的联络工作。
11. 负责公司质量文件的批准;

总经理: 李少帅

2020 年 1 月 15 日

文件名称

质量手册

## 0.8 手册持有者名单

手册持有者名单

序号	分发控制号	手册持有人 / 部门	份数	备注
1	01	总经理	1	电子档
2	02	综合部	1	复印件
3	03	业务部	1	电子邮件
4	04	品质部	1	电子档
5	05	工程部	1	电子邮件

## 0.9 质量手册的管理

### 0.8.1 质量手册编制、批准和发布

- a. 质量手册由管理者代表负责依据 ISO9001:2015 质量管理体系一要求, 结合公司的实际情况组织编写。
- b. 质量手册由总经理负责审核, 经总经理批准后发布。
- c. 在质量管理体系文件发布后, 因手册自身有疏漏, 需按上述程序及时更改或修改。
- d. 质量手册换版修改时, 仍执行上述程序, 新版发布时, 在手册颁布实施令中声明废除旧版本质量手册。

### 0.8.2 受控与非受控划分、发放范围及保管要求

- a. 同一版本的质量手册分为受控与非受控两种。质量手册可采用不同介质贮存发放, 不论是何种介质的质量手册, 其发放、使用保管都应遵守本章节的条款要求。
- b. 受控版本发放的对象是本公司相应部门的管理人员、加工场所, 由文控登记发放, 保证受控版本的持有者能持有手册的最新有效版本。
- c. 对外发放给咨询机构、认证机构、顾客的质量手册为非受控版本的文件, 非受控版本的文件只登记、不编号, 不发放更改通知。
- d. 质量手册按《文件控制程序》进行管理。

文件名称

质量手册

## 1.0 经营宗旨、质量方针和质量目标

### 经营宗旨:

综合多方的优势资源，创造新颖的直播技术。做到让用户、合作伙伴、员工、投资者信赖，打造受人尊敬的企业！

### 公司质量目标:

1. 顾客满意度 $\geq 85$  分。

各部门的分解质量目标详见《各部门质量目标一览表》

为了使承诺有效地实现，我们要求公司全体员工做到：不断检讨，不断改善，不断进步，牢记方针，尊重程序，共同提高产品与服务的质量完成目标。

总经理: 李少帅

2020 年 1 月 15 日

## 文件名称 质量手册

## 2.0 质量管理体系结构图和部门职责

## 2.1 质量管理体系结构图 (见附录五)

## 2.2 部门职责

本条款规定了公司组织结构图上各有关负责人、部门的主要职责和权限, 本手册和公司质量体系文件将质量职责和权限进行进一步描述。公司各岗位职责请参见各《职务说明书》

## 2.2.1 总经理管理职责:

- a. 营造并保持满足顾客要求的重要性的意识, 并确保理解和满足顾客要求;
- b. 监督公司各个部门整体运作状况;
- c. 批准主管级人员的待遇; 批准主管级的绩效评定结果;
- d. 批准公司年度的发展规划; 批准公司年度经营总结报告;
- e. 对公司产品质量负全责;
- f. 确保公司系统管理体系和规范化运作的建立、实施与维持;
- g. 制定公司年度经营计划;
- h. 公司日常事务的处理与决策;
- i. 制定公司质量方针;
- j. 批准公司组织机构设置, 规定各级人员的职责、权限以及其之间的相互关系;
- k. 主持管理评审;
- l. 为公司质量管理体系的建立、实施保持提供资源;

## 2.2.2 管理者代表管理职责

- a. 确保质量管理体系依据 ISO9001: 2015 标准建立、实施与维持;
- b. 向总经理报告质量管理体系运行状况;
- c. 向外界 (如顾客或认证机构) 解说本公司 ISO9001: 2015 体系运行状况;
- d. 确保各职能/层次理解和贯彻顾客的要求;
- e. 审批内部质量审核计划, 委派内部质量审核员, 评审内部质量审核和外部质量审核的结果;
- f. 批准或审核质量管理体系或其它制度的文件或表单记录;
- g. 协助公司在接受第二/三方审核时的资料准备和联络策划;

## 2.2.3 综合部管理职责

- 1) 组织质量方针、目标和“质量手册”的宣传, 负责本公司的各项制度及经营理念的宣传, 完成本部门质量分解目标.
- 2) 拟定公司教育训练计划及执行: 负责公司年度培训计划和临时培训计划的组织、实施, 组织技能考核鉴定和培训实施; 组织对培训效果的评估, 并保存相应培训记录.
- 3) 编制公司人力资源规划, 组织公司人员招聘活动及新入职员工档案的归档、保管.
- 4) 负责劳动合同的签订和管理工作, 代表公司解决劳动争议、纠纷或进行劳动诉讼.
- 5) 办理公司员工行政变动事宜; 建立并健全公司人力资源管理制度.
- 6) 组织实施人员任職能力评价.
- 7) 组织对关键工序上岗的工作人员进行资格认可.
- 8) 组织制定员工考核制度, 定期进行员工考核.
- 9) 制订本部门的具体年度的工作计划 (有关人员、环境……等).

## 文件名称

## 质量手册

- 10) 建立行政制度和健全管理系统, 明确各自的权限和职责
- 11) 参加各部门的重要会议, 做出本部门的工作总结, 提出实质而有益的工作建议.
- 12) 负责公司全员考勤的汇总及整理工作
- 13) 协助依据 ISO9001: 2015 标准建立、实施和维持质量管理体系

### 2.2.4 综合部(采购人员)管理职责

- (1) 负责组织供方的选择和评价, 并建立合格供方的档案。
- (2) 所采购的材料有环保要求的必须具有环保特征。重要的材料要有供方的检测报告、许可证等资质。
- (3) 组织编制采购文件并负责物资采购的计划与实施。
- (4) 组织采购物料和产品的运输, 并确保及时性与安全性。
- (5) 负责采购信息的收集与分析。
- (6) 负责公司销售产品的物流
- (7) 负责办公系统(的日常维护

### 2.2.5 财务部

- (1) 负责公司财务管理。
- (2) 负责材料成本的核算。
- (3) 负责公司薪资的计算与账款回收。

### 2.2.6 业务部

- (1) 公司业务制度的制定;
- (2) 严格执行产品质量法, 搞好合同评审和合同管理, 不断开拓新市场, 更好地为用户服务, 从而扩大企业良好信誉, 不断提高经济效益。
- (4) 组织好合同评审;
- (5) 负责顾客满意度的调查和定期回访工作;
- (6) 负责产品的售后服务工作和销售质量的策划和过程控制;
- (7) 负责处理答复与质量有关的顾客投诉。

### 2.2.7 工程部:

- 1) 主导公司新产品研发及工程部日常管理;
- 2) 对产品质量进行验证, 努力搞好质量管理、质量检验和质量监督工作。
- 3) 负责产品交付过程的技术指导控制。
- 4) 负责组织不合格项目的评审工作和处理。
- 5) 负责信息集和数据分析以及纠正与预防措施的进行。
- 6) 制订技术文件。
- 7) 组织技术人员培训、交流, 提高技术人员技术水平和业务素质。
- 8) 组织进行过程策划和技术指导。
- 9) 负责原材料、产品的标识和防护。
- 10) 负责顾客财产的管理。

### 2.2.8 品质部管理职责:

- 1) 负责原材料的接收, 检验;
- 2) 负责对各种材料的标识和合理摆放;

## 文件名称

## 质量手册

3) 协助建立, 实施和维护管理体系。

2.3.0 各部门还具有以下职责:

- a. 负责收集、整理本部门相关资料, 参与管理评审会议;
- b. 负责提出、执行在管理评审会议或质量审核发现问题的纠正与预防措施;
- c. 本部门产生的质量记录的管理;
- d. 本部门人员素质教育和培训需求的提出。

## 3.0 质量职能分配表

见附件五

## 4.0 组织环境

### 4.1 理解组织及其环境

本公司在建立质量管理体系时, 确定了外部(包括法规、先进技术、产品和服务使用者的文化、经济性及市场环境等)和内部(企业的经营理念、企业文化等)那些与组织的宗旨、战略方向有关、影响质量管理体系实现预期结果的能力的事务。

内部环境: 公司总体表现(包括财务因素)、资源因素(包括基础设施、过程运行环境、知识)、人力因素(人员的能力、文化、谈判和协议)、运营因素(过程、或交付能力、管理体系绩效、顾客评价)和公司治理相关的因素(如决策的规则和程序及组织机构)。

外部环境: 考虑了在国家、地区或本地引起的宏观经济学因素、社会因素、政治因素、技术因素、市场竞争力、影响工作环境、法律和自然环境等方面的问题。

公司依据ISO 19001: 2015《质量管理体系 要求》的标准要求, 建立文件化的管理体系, 并加以实施和保持, 从而规范了公司的各项管理活动, 使公司管理体系实现规范化、标准化、程序化; 通过内部审核、管理评审、采取纠正措施和预防措施、管理考核等途径持续改进体系的有效性。

### 4.2 理解相关方的需求和期望

公司的相关方包括: 客户(最终使用者以及直接客户)、供方、员工(包括管理人员)、政府部门(包括上级管理部门)、投资方、银行、外部供应商、法律法规以及其他单位部门或人员;

为了解相关方的需求及期望, 公司通过: 市场调查、同行业的水平对比、监视顾客需求/期望及满意等方式收集信息。

公司建立了: 对绩效或决策的潜在影响或损害; 利益相关方产生风险及机遇的能力; 组织决策或活动影响的能力等相关的准则。通过建立相关的准则, 并利用准则来判断利益相关方及其相关方的要求。

公司需意识到各相关方的利益及其要求可能发生不断变化, 因此需定期进行监控及评审

### 4.3 确定质量管理体系的范围

组织应明确质量管理体系的边界和适用性, 以确定其范围。

## 文件名称

## 质量手册

在确定质量管理体系范围时, 组织应考虑:

- a) 各种内部和外部因素, 详见 4.1;
- b) 相关方的要求, 详见 4.2;
- c) 组织的产品和服务。

根据本组织产品和服务特点, 按客户要求和市场需求进行研发及, 对所有条款均适用, 并全部予以实施。

本手册所覆盖的产品范围为: 网络音视频产品和RTMP流媒体产品的研发、生产、销售和服务

### 4.4 质量管理体系及其过程

4.4.1 为了确保本公司产品和服务满足顾客的要求, 达到顾客满意。公司已按照 ISO9001:2015 版标准的要求, 建立、实施、保持和持续改进质量管理体系, 包括所需过程及其相互作用。

这一体系:

- a) 确定了必要的质量活动过程;
- b) 确定这些过程的顺序和相互作用并对这些过程进行管理 (参见《质量管理体系流程图》);
- c) 确定了必要的准则和方法来保证这些过程能有效运行;
- d) 按照 6.1 的要求确定了组织面临的风险和机遇;
- e) 评价了这些过程并实施所需的变更, 以确保实现这些过程的预期结果;
- f) 规定必要的途径供管理者决策, 以保证这些过程在运行中有充分的资源和信息;
- g) 规定测量、监视的方法, 并以对这些过程进行有效性分析;
- h) 规定持续改进的途径。

4.4.2 公司制定了质量管理体系文件, 用以描述实施质量管理体系的政策、纲领、所需的过程, 以及实施和测量这些过程的准则和方法。这些文件包括:

- a) 质量方针和质量目标;
- b) 质量手册;
- c) 标准中要求的形成文件的程序;
- d) 公司为确保过程的有效运行和控制所需的程序;
- e) 过程中必要的作业文件;
- f) 标准所要求的质量记录;
- g) 公司为确保对有效测量和分析所需的质量记录。

4.4.3 质量记录是一种特殊类型的文件, 是证明产品、过程符合要求及质量管理体系有效

运行的文件, 并为采取纠正和预防措施以及保持和改进质量体系提供信息。控制对质量记录的标识、贮存、保护、保存期限和处置等。公司规定以下质量记录应实施严格管理:

- a) 内部质量审核及管理评审记录;
- b) 教育、经历、培训、资格的记录;
- c) 对产品要求的评审记录;
- d) 检验状态标识;
- e) 校正结果记录;
- f) 供方评价结果和跟踪措施;
- g) 负责产品放行的授权 (产品/物料检验报告)。

文控中心归口管理记录的控制, 各部门负责本部门记录管理和控制的实施。

## 5.0 领导作用

### 5.1 领导作用和承诺

#### 5.1.1 总则

最高管理者应证实其对质量管理体系的领导作用和承诺:

- a) 通过培训、会议和宣传栏方式, 向组织传达满足顾客和法律法规要求的重要性, 及对质量管理体系的有效性承担责任;
- 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于组织的业务过程;
- 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) 促使、指导和支持员工努力提高质量管理体系的有效性;
- i) 推动持续改进;
- j) 支持其他管理者履行其相关领域的职责。

#### 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:

公司在制定和实施质量方针的过程中, 始终将增强顾客满意作为目标, 确保顾客的要求得到确定并予以满足。在确定顾客的需求和期望时, 公司同时承诺履行与公司产品、服务有关的义务, 及符合相关法律法规的要求。

### 5.2 质量方针

#### 5.2.1 制定质量方针

公司的质量方针和质量承诺见本手册第二章---《质量方针、目标》

最高管理者应制定、实施和保持质量方针, 方针应:

- 1.与组织的宗旨相适应;
- 2.包括对满足要求和持续改进质量体系有效性的承诺;
- 3.提供制定和评审质量目标的框架;
- 4.在组织内得到沟通和理解;
- 5.在持续适宜性方面得到评审

注: 质量方针应受控。

#### 5.2.2 沟通质量方针

质量方针应:

- a) 作为形成文件的信息, 可获得并保持;
- b) 在组织内得到沟通、理解和应用;
- c) 适宜时, 可向有关相关方提供。

### 5.3 组织的角色、职责和权限

#### 5.3.1 职责和权限

为了有效地实施质量管理体系,公司规定了各级各岗位人员的职责、权限和相互关系,并在公司的相关层次所管辖的范围内予以传达。对于从事与质量有关工作所必须的职权和义务,公司均加以规定。

### 5.5.2 管理者代表

公司已经确定 翁日明 兼任质量管理者代表,在质量管理体系范围内,直接代表最高管理者协调、指导各部门工作,其职责有:

- a) 确保按照 ISO9001:2015 标准的要求建立实施并保持质量管理体系;
- b) 向公司管理层报告质量管理体系的运行情况,包括质量体系改进的需求;
- c) 提高全公司对顾客要求的意识;
- d) 代表公司就质量管理体系事宜与外部各方进行联络。

## 6. 策划

### 6.1 应对风险和机会的措施

6.1.1 策划质量管理体系,组织应考虑 组织的内外部环境 和 相关方的期望 的要求,确定需要应对的风险和机遇,以确保质量管理体系能够实现其预期结果,同时增强有利影响,避免和减少不利影响,最终能够实现改进。

组织识别出主要风险是:世界经济危机,中国经济发展疲软,加上中国人员工资上涨,竞争的日益激烈等因素。对整体运营成本增加明显. 机遇主要有: 国内的企业,将会让产能落后的企业面临,“关、停、并、转、迁”动作,从而会溢出相应的优质订单,

6.1.2 为此组织需要策划:

- 1. 应对这些风险和机遇的措施;
- 2. 在质量管理体系过程中整合并实施这些措施;
- 3. 评价这些措施的有效性。

故公司采取通引入ISO9001: 2015体系管理,通过对绩效有效性的管理,加强公司的精益,从而能有效的控制了运行成本,将在恶劣竞争环境中立于不败之地,赢得新一轮发展良机。

目前组织应对风险和机遇的措施与其对产品和服务符合性的潜在影响相适应。

具体参见《风险和机遇的应对管理程序》

### 6.2 质量目标和实现计划

6.2.1 组织应对质量管理体系所需的相关职能、层次和过程设定质量目标。质量目标应:

- 1) 与质量方针保持一致;
- 2) 能够测量,可作为质量管理体系评价的证据;
- 3) 包括满足产品、服务和顾客满意要求所需的内容;
- 4) 与提供合格产品和服务以及增强顾客满意相关;
- 5) 在组织内充分沟通并理解;
- 6) 适时对目标进行更新;

质量目标需与质量方针含有的持续改进的承诺保持协调一致。质量目标需包括为满足产品要求所需的内容。质量目标需在公司各相关的职能部门和层次上予以展开,逐层分解加以落实。

公司的质量目标详见本手册附件

6.2.2 在策划如何实现质量目标时,组织应确定:

- a) 采取的措施和实现方法;
- b) 需要的资源;

## 文件名称

## 质量手册

- c) 由谁负责实施;
- d) 规定完成期限;
- e) 对实施结果如何进行评价。。

### 6.3 变更的策划

组织需确定变更的需求和机会,以保持和改进质量管理体系绩效,保持质量管理体系的完整性、有效性。组织应有计划、系统地进行变更,识别风险和机遇,并评价变更的潜在后果,对任何变更都要进行先期讨论,并对识别出来的风险和机遇进行事先分析,以便确定变更可行。

质量策划需包括:

- a) 质量管理体系所需要的过程并考虑允许的删减;
- b) 需要的资源,以及识别各阶段的质量特性;
- c) 文件的兼容性;
- d) 验证活动、接收准则,以及所需的质量记录;
- e) 质量管理体系的持续改进。

质量管理体系策划应确保质量体系的变更在受控状态下进行,并保持变更期间质量管理体系的完整性。

6.4 参考文件: 《风险与机遇的应对管理程序》《文件控制程序》。

## 7. 支持

### 7.1 资源

#### 7.1.1 总则

组织应确定并提供为建立、实施、保持和持续改进质量管理体系所需的资源。组织应考虑:

- a) 现有内部资源的能力和约束;
- b) 需要从外部供方获取的资源。

资源主要包括: 人力资源、财务资源、基础设施、材料等方面。资源的管理应考虑目前现有的能力、组织提供资源的局限、外包的产品和服务等方面。

#### 7.1.2 人员

组织应确定并提供所需要的人员,以有效实施质量管理体系并运行和控制其过程。公司应根据必要的教育、培训、技能和经验,来安排人员,以确保人员素质满足岗位的需要,能胜任其工作。对于人员的配置,公司应定岗定编。对于计划外的招聘公司应规定其程序。

具体参见《人力资源管理程序》

#### 7.1.3 基础设施

公司将识别、提供并保持实现产品符合性所需的基础设施,这些设施包括:

- a) 工作场所相应的设施(如电源、水源、气源和搬运设备);
- b) 办公设备、测量或监控设备等;
- c) 维修保养和保障设施(厂房修缮、各种辅助设施、防火设施、安全防护设施等);
- d) 信息系统。

公司制定了《办公设备控制程序》,对设备的申购、审批权限、使用、维修保养和报废等程序作了规定,以便这些设备在质量活动过程中能正常运行。在《销售服务控制程序》中对为活动服务的后勤保障设施作了适当的规定。

## 文件名称

## 质量手册

### 7.1.4 服务过程运行环境

必要的工作环境是本公司提供产品和服务符合性的支持性条件。本公司各部门应对提供产品符合性所需的工作环境中人和物的因素加以识别和确定，并对其实施有效控制。包括：

- a) 卫生和安全条件（人因工效、大气成分）；
- b) 工作方法（控制人在环境中的行为）；
- c) 职业道德（养成爱护和保护环境的良好习惯）；
- d) 周围的工作条件（如温度、湿度、噪声等）；

### 7.1.5 监视和测量资源

工程部主导测量和监控设备的管理工作。公司的销售产品涉及研发，测量和监视设备有：万用表、千分尺，专用测试设备等应按周期或使用前，对照可溯源至国际或国家标准的检测设备进行校准和标识；本公司提供满足顾客和法律法规要求的销售产品、服务质量的能力和相应的责任。详见《监视和测量控制程序》

### 7.1.6 组织知识

组织应确定质量管理体系运行、过程、确保产品和服务符合性及顾客满意所需的知识。这些知识应得到保持、保护、需要时便于获取。在应对变化的需求和趋势时，组织应考虑现有的知识基础，确定如何获取必需的更多知识。

知识的获取和更新应考虑组织经营方针、变更需求，内外部变化。

组织知识可以基于：

- a) 内部资源（如：知识产权、从经验获得的知识、从失败和成功项目中获得的教训、获取和分享未形成文件的知识和经验、过程、产品和服务的改进结果）；
- b) 外部资源（如：标准、学术交流、专业会议以及从顾客和外部供方收集的知识）。

### 7.2 能力

公司在《人力资源管理程序》中对在职培训、人员的意识（思想观念）的灌输和工作能力的增长作了要求，以便：

- a) 识别从事影响质量的人员工作能力的需求；
- b) 提供培训，以满足所确定的需求；
- c) 对培训的有效性进行评价；
- d) 确保员工能意识到他们工作的相关性和重要性，以及他们如何为达到质量目标作出努力；
- e) 保存有关教育、经验、培训、资格的适当的记录。

### 7.3 意识

组织应通过不同的方式确保在组织控制下工作的人员应意识到：

- a) 本组织的质量方针要求；
- b) 与之岗位或工作内容有关的质量目标；
- c) 组织内员工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) 偏离质量管理体系要求的后果。

### 7.4 沟通

最高管理者及各部门应确保建立适当的沟通过程，在本公司不同层次和职能之间就质量管理体系的有效性进行沟通，包括以上信息与组织外部沟通，以达到相互了解、相互信任、实现全员参与的目的。具体可采取：

- a) 会议；
- b) 数据信息传递；
- c) 网络传播等。

沟通包括所需要沟通的内容、时机、信息传递通道、接收者、反馈及处理。公司采用程序文件

## 文件名称

## 质量手册

、作业指导书、各类表格、质量记录及定期会议进行沟通,用以确保不同层次和职能部门之间,就质量管理体系的过程及其有效性进行沟通。

### 7.5 文件化信息

7.5.1 总则组织的质量管理体系应包括:

- a) 标准要求的形成文件的信息;
- b) 组织确定的为确保质量管理体系有效性所需的形成文件的信息。

质量管理体系形成文件的信息的多少与详略程度应考虑:

- a) 本组织的规模,以及活动、过程、产品和服务的类型;
- b) 过程的复杂程度及其相互作用;
- c) 人员的能力。

#### 7.5.2 编制和更新

公司依标准要求规定,在编制和更新形成文件的信息时,组织应确保:

- a) 在文件发布前应能得到授权批准人的认可,以确保文件的充分性、适宜性;
- b) 清楚识别所有文件的更改和现行修订状态(如受控章等);
- c) 本公司文件以书面或电子载体形式发布;

#### 7.5.3 文件化信息的控制

公司依标准要求规定:制定《文件控制程序》《记录控制程序》确保质量管理体系文件:

- a) 必要时对文件进行评审,并确定是否需要修改或更新,若修改则须再次批准;
- b) 确保在使用场所有能得到有效版本的文件;
- c) 文件应清晰可辨,易于识别及检索(如列出一组文件的目录并对其进行编号的方式,这样可做到快速查找);
- d) 应对所需的外来文件进行控制并跟踪其版本状况;
- e) 若要保留作废文件需采用适当的标识方法,并尽可能将作废文件从所有发放和使用场所及时收回,以防止作废文件的非预期使用。确保作为质量记录的文件得到有效控制。

## 8. 运行

### 8.1 运行的策划和控制

为了实现产品、保证产品满足要求,本公司负责对销售服务过程进行策划,销售服务过程的策划应确定以下内容:

- a) 确定销售服务过程控制的准则和方法,确定过程、文件和资源的需求;
- b) 对销售产品选择合格供方进行有效策划并实时控制
- c) 监视、验证和确认活动以及验收准则;
- d) 保留过程控制测量结果的记录;
- e) 对变更计划、变更实施、变更预期要进行策划,并按策划结果控制,确保符合要求;
- f) 对销售产品选择合格供方进行有效策划并实时控制;
- g) 对于外部供方实施的过程进行识别和控制。

### 8.2 产品和服务要求

#### 8.2.1 顾客沟通

传递产品信息:本公司不定期采用展销会或彩页等形式,主动向顾客介绍本公司(新)产品,提供宣传资料及相关的(新)产品信息。

问询和咨询:业务部对顾客来信、电话、传真等方式的问询和咨询(包括合同的执行和修改情

## 文件名称

## 质量手册

况），设专人解答并记录。

c) 顾客反馈包括顾客抱怨、产品和服务不合格的处理措施；

d) 顾客财产的处理和控制；

e) 关系重大时，制定有关应急措施的特定要求。

关于与顾客有关的过程的管理，详见《与顾客有关过程控制程序》。

### 8.2.2 与产品和服务有关的要求的确定

为了确保产品满足顾客要求，必须重视且仔细识别顾客的要求。在识别顾客要求的过程中，应确定：

a) 顾客对产品的物料、作法、与客供样品的差别，特殊要求与产品有关的服务、等方面的要求；

b) 产品的成本；

c) 与产品有关的责任（如：特殊产品的法律法规要求）；

d) 产品应满足的适用性要求（顾客没有明确提出，但属于行业法规之类的）；

e) 顾客的交货期要求；

f) 顾客的变更要求。

### 8.2.3 与产品和服务有关的要求的评审（即合同、订单评审）

在承诺顾客之前，业务部应对顾客的订单进行评审，在接到跟单合同后，安排采购前，业务部应对跟单合同进行评审，如有合同的更改情况，更改后的合同亦应评审。通过评审来确保：

a) 产品要求已得到规定；

b) 与以前表述不一致的合同或订单的要求已得到解决；

c) 组织有能力满足规定的要求。这些要求包括交付期限、质量要求等。

对所评审结果及评审所引起的措施的记录应由业务部给予保存。

若顾客没有提供形成文件的要求，公司在接受顾客要求前应对顾客要求进行确认。

若产品要求发生变更，公司应确保在项目评审表中得到修改，并确保相关人员知道已变更的要求，如不能达到合同上的要求，业务部负责跟客户协调沟通。

### 8.2.4 产品和服务要求的变更

若产品和服务要求发生变更，组织应确保相关的文件化信息得到修改，并确保相关人员知道已变更的要求。

## 8.3 产品和服务的设计、开发

### 8.3.1 总则

公司按照顾客要求或市场需求进行设计开发。本过程应用于产品的设计。建立、实施和保持设计和开发过程，以便确保后续的产品和服务的提供。

### 8.3.2 设计和开发策划

在确定设计和开发的各个阶段及其控制时，应考虑：

a) 设计和开发活动的性质、持续时间和复杂程度；

b) 设计和开发过程的阶段，包括适用的设计和开发评审；

c) 设计和开发验证和确认活动；

d) 设计和开发过程涉及的职责和权限；

e) 产品和服务的设计和开发所需的内部和外部资源；

f) 设计和开发过程参与人员之间接口的控制需求；

## 文件名称

## 质 量 手 册

- g) 顾客和使用者参与设计和开发过程的需求;
- h) 后续产品和服务提供的要求;
- i) 顾客和其他相关方期望的设计和开发过程的控制水平;
- j) 证实已经满足设计和开发要求所形成的文件的信息。

### 8.3.3 设计和开发输入

针对具体类型的产品和服务, 确定设计和开发的基本要求。应考虑:

- a) 功能和性能要求;
- b) 来源于以前类似设计和开发活动的信息;
- c) 法律法规要求;
- d) 组织承诺实施的标准和行业规范;
- e) 由产品和服务性质所决定的、失效的潜在后果。

设计和开发输入应完整、清楚, 满足设计和开发的目的。

应解决相互冲突的设计和开发输入。

应保留有关设计和开发输入的形成文件的信息。

### 8.3.4 设计和开发控制

应对设计和开发过程进行控制, 以确保:

- a) 获得规定的结果;
- b) 实施评审活动, 以评价设计和开发的结果满足要求的能力;
- c) 实施验证活动, 以确保设计和开发输出满足输入的要求;
- d) 实施确认活动, 以确保产品和服务能够满足规定的使用要求或预期用途要求;
- e) 针对评审、验证和确认过程中确定的问题采取必要措施;
- f) 保留这些活动的形成文件的信息。

### 8.3.5 设计和开发输出

公司应确保设计和开发输出:

- a) 满足输入的要求;
- b) 对于产品和服务提供的后续过程是充分的;
- c) 包括或引用监视和测量的要求, 适当时, 包括接收准则;
- d) 规定对于实现预期目的、保证安全和正确提供(使用)所必须的产品和服务特性。

应保留有关设计和开发输出的形成文件的信息。

### 8.3.6 设计和开发更改

应识别、评审和控制产品和服务设计和开发期间以及后续所做的更改, 以便避免不利影响, 确保符合要求。

应保留下列形成文件的信息:

- a) 设计和开发变更;

## 文件名称

## 质 量 手 册

b) 评审的结果;

c) 变更的授权;

以上具体规定详见《设计开发控制程序》。

d) 为防止不利影响而采取的措施

### 8.4 外部提供的过程、产品和服务的控制

#### 8.4.1 总则

公司应确保外部提供的过程、产品和服务符合产品和服务提供过程和产品服务质量要求。

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) 外部供方的过程、产品和服务构成组织自身的产品和服务的一部分;

b) 外部供方替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。

公司应基于外部供方提供所要求的过程、产品或服务的能力, 确定对外部供方的评价、选择绩效监视以及再评价的准则, 并加以实施。评价活动和由评价引发的任何必要的措施, 应形成文件的信息并保留。针对公司外包的任何影响到产品和服务符合性的过程, 组织应 确保对其实施管制, 具体参见《供应商管理控制程序》实施。本公司外包过程为无。

#### 8.4.2 控制类型和程度

为确保外部供方提供的产品和服务符合规定要求, 制定并保持《采购控制程序》, 对外部提供的过程、产品和服务进行控制。采购控制的范围包括: 原材料、服务等。

供应商的评估和选择:

a) 采用调查、统计的方法对供应商的产品质量、能力、设备状况、交货期、不合格处理等方面进行评估;

b) 根据评估的结果, 选择供应商, 并形成《合格供应商名册》;

c) 保持定期对供应商的评估;

d) 记录评估结果并跟进。

#### 8.4.3 外部供方信息

8.4.3.1 采购需填写《采购合同》, 其内容可包括: 物料名称、规格型号、等级、数量、交货期及质量要求等;

8.4.3.2 规定的要求的适宜性得到审批后, 方可进行采购;

8.4.3.3 采购资料发出后, 负责采购的相关人员必须对供应商进行必要的跟踪;

8.4.3.4 若由可能因为供货不合格而影响公司履行合同时, 应由工程部提出, 对采购产品进行检验试验验证判定。经权责人批准才能放行。必要时, 如需特采或紧急放行必须遵照规定的程序执行。如公司或顾客提出在供方货源处验证时, 应在采购单中规定预期的验证安排和产品放行方法。

### 8.5 销售服务的提供

#### 8.5.1 销售服务提供的控制

a). 工程部经理领导服务过程包括受控条件、标识和可追溯性控制、顾客财产控制、产品交付及交付后的服务。

b). 工程部负责归口管理服务提供过程的技术指导活动和现场服务。

C). 业务部负责客户服务受理和监督。

D). 工程部归口管理产品交付后的技术服务。

8.5.1.1 本公司通过以下方面控制服务提供的实施:

(1) 相关部门应获产品实现过程策划和顾客要求评审输出的必要产品信息。

(2) 编写相应的作业指导书, 并让获得作业指导书。

## 文件名称

## 质量手册

- (3) 应保持设备的过程能力,必要时应进行确认。
- (4) 根据公司的产品特点应配备能满足产品要求的测量与监控设备。
- (5) 在和服务运作过程中,根据产品的质量特性要求实施监控和测量活动。
- (8) 交付的产品必须满足顾客的要求,应做好延伸服务.持续满足并超越顾客需求。

8.5.1.2 须确认过程按上述原则设置:该过程的产品质量不能通过检验和试验完全验证;或需经过破坏性实验或采用复杂、昂贵的方法才能测得;或质量特性无法测量,或不合格的质量特性要在产品使用后才能显露出来。

经识别确定,本公司需要实施确认的过程为无。

### 8.5.2 标识和可追溯性

品质部应要求对不同品种、型号、规格的产品作出标识,确保只有经检验和试验合格的产品才能使用、必要时对形成产品的过程、原材料等进行追溯。

8.5.2.1 在有可追溯性要求时,应明确规定可追溯性的范围。并要求予以记录,当产品出现重大问题时,由品质组织相关人员根据相应标识和记录进行追溯。

8.5.2.2 相关部门、品质负责所属区域内产品的标识,并负责标识的维护,在交付过程中,如有标识移动的情况,应按规定的方法进行标识移置。品质部负责产品标识使用情况的监督检查。

8.5.2.3 产品检测状态标识为:合格、不合格、待检三种状态。公司使用标牌、区域、印章和记录等方式进行状态标识,检查人员负责实施。品质部负责状态标识的检查监督工作,并对检查中发现的问题及时纠正并保持记录。

8.5.2.4 各种检验和试验记录、报告中应保证各方签字确认齐全有效,并妥善保存。

### 8.5.3 顾客或外部供方财产

本公司已制定相关的来料检验程序对客户提供的财产进行了检验与实验,并保存相应的检验记录。应妥善管理或使用顾客财产,做到专管专用。如发现顾客的财产丢失、损坏或其它不适用的情况时,应予以记录并及时报告顾客。顾客财产包括客户信息、客供材料、样品、图纸等。

### 8.5.4 防护

服务过程中,对物料以及现场物资实施管理,必要时采取专门保护措施,防止损坏。

按产品特性及说明进行保护,并将产品分门别类地堆放,以明确区分产品,防止错用、错发、丢失或损坏

### 8.5.5 交付后活动

公司应满足与产品和服务相关的交付后活动的要求。交付后活动的范围和程度应涉及:

- 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)其产品和服务的性质、用途和预期寿命;
- d)顾客要求;
- e)顾客反馈。

### 8.5.6 变更的控制

a)公司对和服务提供的更改进行必要的评审和控制,以确保稳定地符合要求;

b)更改应保留形成文件的信息,包括更改评审结果、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

### 8.6.1 职责

工程部负责产品的测量和监控的管理工作。

### 8.6.2 控制要求

a). 明确检验点、检验频率、抽样方法、检测项目、检测方法、判定依据,使用的监视和测量设备等内容,作为对产品和服务进行监视和测量的依据。

## 文件名称

## 质量手册

b). 按照相关的程序进行进货、过程和产品的最终检验, 分别验证原材料、外包部件等是否满足规定的要求, 并填写相应的记录。

c). 对外供产品, 只有相关验收报告已经完成, 且结果合格, 经授权检验人员签字认可后, 才能放行产品和交付服务。

8.6.3 本公司将对产品和服务实现测量和监控, 以验证产品是否达到顾客的要求。这种测量和监控还在产品和服务实现过程的适当阶段予以验证。

8.6.4 产品放行责任者应经总经理授权。

8.6.5 产品和服务测量和监控必须按规定要求进行测量和判别。

8.6.6 本公司在产品和服务实现过程中, 如发生紧急或例外放行, 应得到授权者的批准, 并有可靠的追溯方法。

8.6.7 本公司产品在所有活动未圆满完成之前, 不得放行或交付顾客, 除非得到顾客的批准。

### 8.7 不合格输出的控制

应标识和控制不符合要求的产品和服务, 以防止非预期的使用和交付。应纠正不合格的产品和服务, 并在纠正后重新验证, 以证实其符合性。对在交付后发现的不合格, 应采取措施并向顾客作出承诺。对于返工返修的不合格的放行应经授权人批准。

关于不合格品的控制, 详见《不合格品控制程序》。

## 9. 绩效评价

### 9.1 监视、测量、分析和评价

#### 9.1.1 总则

为了保证销售服务的符合性及持续改进, 应规定、策划和实施所需的测量和监视活动。在策划时, 应确定统计技术及其它适用的方法的需要和使用。策划的结果应在质量计划中体现。公司应确定:

- 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。

应评价质量管理体系的绩效和有效性。组织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

业务部应负责监视顾客满意和/或不满意程度的信息。将其作为质量管理体系有效的一种量度。监视顾客感受的方式可包括顾客调查、顾客对交付产品或服务的反馈、顾客会晤、市场占有率分析、赞扬、担保索赔和经销商报告。关于顾客满意与否的量度方法,

#### 9.1.3 分析和评价

##### 9.1.3.1 过程的测量和监视

对质量管理体系过程进行监视和测量, 以确保满足顾客要求。管理者代表负责管理体系过程的监视和测量的组织实施。

9.1.3.2 本公司通过管理评审、内外部审核及日常各部门对所控制过程运作情况按相关文件的规定进行监视和测量, 来实现对管理体系全过程的监视和测量。

##### 9.1.3.3 过程能力的测量监控主要内容:

- a). 采购产品合格率

## 文件名称

## 质 量 手 册

b). 必要时的实现过程能力

c). 顾客满意程度

9.1.3.4 测量和监控主要采用报表分析和统计图方法进行。

9.1.3.5 根据监视和测量结果, 如发现过程运作情况未达到预期结果时, 由相关部门采取相应纠正和纠正措施并实施验证, 具体按《纠正预防控制程序》进行控制

### 9.2 内部审核

公司应定期进行内部审核, 以确保质量管理体系是否:

a) 符合 ISO9001:2015 标准的要求;

b) 已经有效地实施并保持。

应对审核进行策划, 策划时应考虑审核活动及区域的现状与重要性, 以及以前审核的结果。

应规定审核的范围、频次、方法, 并保持审核员的独立性。受审区域或管理者应确保及时采取措施, 以消除已发现的不合格及其产生的原因。审核的跟踪活动应验证纠正措施的实施和验证结果的报告。关于内部审核, 详见《内部质量审核控制程序》。

## 9.3 管理评审

### 9.3.1 总则

公司规定每隔12个月, 公司应对质量管理体系进行一次管理评审, 以确保其持续适宜性、充分性和有效性, 这个评审应由总经理主持。管理评审应对质量管理体系、质量方针和质量目标是否需要更改作出评价。管代应整理管理评审资料, 文控保存相关的资料和记录。

### 9.3.2 评审输入

管理评审输入应包括以下内容:

a) 由管理者代表提出上一期评审会议决议事项执行结果报告, 并对执行过程中的重大问题给予检讨。

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) 第三方验厂和客户等审核结果;

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

h) 当组织发生重大变更时, 应提交管理评审会议中进行报告检讨

### 9.3.3 评审输出

管理评审的输出应包括与以下方面有关的决定和措施:

a) 质量管理体系及其过程有效性的改进;

b) 与顾客有关的产品的改进;

c) 为适应现有质量体系的持续改进资源的需求。

## 10. 改进

### 10.1 总则

管理者代表应根据最高管理者的意图组织好持续改进过程的策划工作,由工程部负责实施持续改进过程的管理。持续改进应利用质量方针、目标、审核结果、数据分析、纠正措施、预防措施和管理评审,促进质量管理体系的持续改进。包括:

- a) 改进产品和服务以满足要求并关注未来的需求和期望;
- b) 纠正、预防或减少不利影响;
- c) 改进质量管理体系的绩效和有效性。

以上要求具体参见《纠正预防控制程序》。

### 10.2 不合格和纠正措施

组织在体系运行过程中,若出现不合格,包括投诉所引起的不合格,公司应:

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

通过下列活动,评价是否需要采取措施,以消除不合格的原因,防止其再发生。纠正措施应与发生问题的影响相适应。

纠正措施活动,应包括:

- a) 识别不合格(包括顾客抱怨);
- b) 确定不合格原因;
- c) 评价是否需要采取措施,以确保不合格不再发生;
- d) 确定和实施纠正措施;
- e) 记录采取措施的结果;
- f) 评审所采取的纠正措施。

### 10.3 持续改进

公司应持续改进质量管理体系的适宜性、充分性和有效性。考虑管理评审的分析、评价结果,以及管理评审的输出,确定是否存在持续改进的需求或机会。

对于发生的不合格,评价是否需要采取预防措施,以消除潜在不合格的原因,防止其发生。

采取的预防措施应与潜在的问题的影响相适应。

预防措施活动,应包括:

- a) 识别潜在的不合格及其原因;
- b) 评价防止不合格发生的措施的需求;
- c) 确定并确保所需的预防措施的实施;
- d) 记录采取措施的结果;
- e) 评审所采取的预防措施。

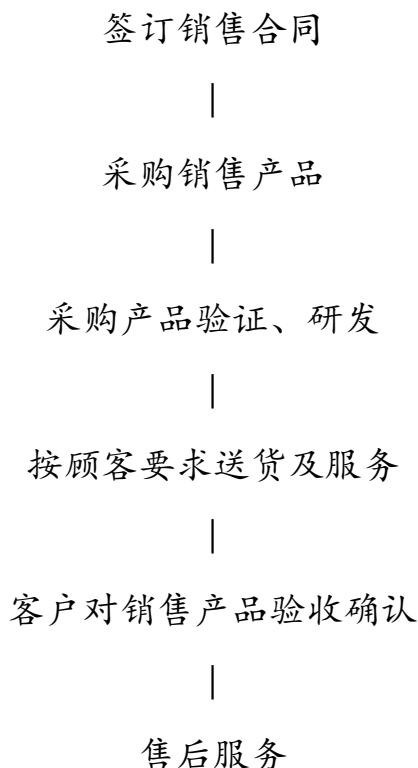
上述要求参见《纠正预防控制程序》

文件名称

质 量 手 册

## 附录一：服务流程图

### 销售服务流程图



审核: 李少帅

制定: 翁日明

## 文件名称 质量手册

## 附录二：文件修改记录

## 文件修改记录

文件名称

质量手册

## 附件三:0.3 质量职能分配表

ISO 要素/部门名称	总经理	综合部	业务部	工程部	品质部	
4.组织环境						
4.1 理解组织及其环境	●	○	○	○	○	
4.2 理解相关方的需求和期望	●	○	○	○	○	
4.3 确定质量管理体系的范围	●	○	○	○	○	
4.4 质量管理体系及其过程	●	○	○	○	○	
5.领导力						
5.1 领导力和承诺	●	○	○	○	○	
5.1.1 总则	●	○	○	○	○	
5.1.2 以顾客为关注焦点	●	○	○	○	○	
5.2 质量方针	●	○	○	○	○	
5.2.1 制定质量方针	●	○	○	○	○	
5.2.2 沟通质量方针	●	○	○	○	○	
5.3 组织的角色、职责和权限	●	○	○	○	○	
6.策划						
6.1 应对风险和机会的措施	●	○	○	○	○	
6.2 质量目标和实现计划	●	○	○	○	○	
6.3 变更的策划	●	○	○	○	○	
7.支持						
7.1 资源	●	○	○	○	○	
7.1.1 总则	●	○	○	○	○	
7.1.2 人员	○	●	○	○	○	
7.1.3 基础设施	○	●	○	○	○	
7.1.4 过程运行环境	○	●	○	○	○	
7.1.5 监视和测量资源	○	○	○	●	○	
7.1.6 组织知识	○	●	○	○	○	
7.2 能力	○	●	○	○	○	
7.3 意识	○	●	○	○	○	
7.4 沟通	○	●	○	○	○	
7.5 文件化信息	○	●	○	○	○	
7.5.1 总则	○	●	○	○	○	
7.5.2 编制和更新	○	●	○	○	○	
7.5.3 文件化信息的控制	○	●	○	○	○	
8.运行						
8.1 运行的策划和控制	○	○	○	●	○	
8.2 产品和服务要求	○	○	●	○	○	
8.2.1 顾客沟通	○	○	●	○	○	
8.2.2 与产品和服务有关的要求的确定	○	○	●	○	○	
8.2.3 与产品和服务有关的要求的评审	○	○	●	○	○	

## 文件名称

## 质量手册

8.2.4 产品和服务要求的变更	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
8.3 产品和服务的设计和开发	<input type="radio"/>					
8.3.1 总则	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	
8.3.2 设计和开发的策划	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	
8.3.3 设计和开发的输入	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	
8.3.4 设计和开发的控制	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	
8.3.5 设计和开发的输出	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	
8.3.6 设计和开发的更改	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	
8.4 采购过程控制	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
8.5 生产和服务的提供	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	
8.5.4 防护	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
8.5.5 交付后活动	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
8.5.6 变更的控制	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
8.6 产品和服务的放行	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	
8.7 不合格输出的控制	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	
9.绩效评价	<input type="radio"/>					
9.1 监视、测量、分析和评价	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	
9.1.1 总则	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	
9.1.2 顾客满意	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
9.1.3 分析和评价	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	
9.2 内部审核	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
9.3 管理评审	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
9.3.1 总则	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
9.3.2 管理评审输入	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
9.3.3 管理评审输出	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
10.改进	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	
10.1 总则	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
10.2 不合格和纠正措施	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	
10.3 持续改进	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	

●: 主要权责部门 ○: 相关部门.

文件名称

质 量 手 册

附件四: 公司组织架构图

