

质 量 手 册

QUALITY MANUAL

版 本 号：_____

受控状态：_____

本册编号：_____

持 有 者：_____

有限公司发布

全国Mini-MBA职业经理双证班



精品课程 权威双证 全国招生 请速充电

你可能准备跳槽或者求职, 却为缺少行业经验和专业证书而被用人单位百般挑惕!

你可能目前衣食无忧, 但随着年龄的增长和社会竞争压力的增大, 因为得不到专业的全新培训而失去竞争的机会和面临被淘汰的危机。

美华教育携手中国经济管理大学面向全国举办迷你 MBA 职业经理双证书班, 毕业颁发双证书。

招生专业及其颁发证书

| 认证项目 | 颁发双证 | 学费 |
|----------------------|-------------------------------------|--------|
| 全国《职业经理》MBA 高等教育双证书班 | 高级职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书 | 1280 元 |
| 全国《人力资源总监》MBA 双证书班 | 高级人力资源总监职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修证书 | 1280 元 |
| 全国《生产经理》MBA 高等教育双证班 | 高级生产管理职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书 | 1280 元 |
| 全国《品质经理》MBA 高等教育双证班 | 高级品质管理职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书 | 1280 元 |
| 全国《营销经理》MBA 高等教育双证班 | 高级营销经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书 | 1280 元 |
| 全国《物流经理》MBA 高等教育双证班 | 高级物流管理职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育结业证书 | 1280 元 |
| 全国《项目经理》MBA 高等教育双证班 | 高级项目管理职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书 | 1280 元 |
| 全国《市场总监》MBA 高等教育双证书班 | 高级市场总监职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书 | 1280 元 |
| 全国《酒店经理》MBA 高等教育双证班 | 高级酒店管理职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书 | 1280 元 |
| 全国《企业培训师》MBA 高等教育双证班 | 企业培训师高级资格认证毕业证书+2 年制 MBA 高等教育研修证书 | 1280 元 |
| 全国《财务总监》MBA 高等教育双证班 | 高级财务总监职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书 | 1280 元 |
| 全国《营销策划师》MBA 双证书班 | 高级营销策划师高级资格认证证书+2 年制 MBA 高等教育研修证书 | 1280 元 |
| 全国《企业总经理》MBA 高等教育双证班 | 全国企业总经理高级资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书 | 1280 元 |
| 全国《行政总监》MBA 高等教育双证班 | 高级行政总监职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育结业证书 | 1280 元 |
| 全国《采购经理》MBA 高等教育双证班 | 高级采购管理职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育结业证书 | 1280 元 |
| 全国《IE 工业工程管理》MBA 双证班 | 高级 IE 工业工程师职业资格证书+2 年制 MBA 高等教育结业证书 | 1280 元 |
| 全国《企业管理咨询师》MBA 双证班 | 高级企业管理咨询师资格证书+2 年制 MBA 高等教育结业证书 | 1280 元 |



【授课方式】 全国招生、函授学习、权威双证

我校采用国际通用3结合的先进教育方式授课：远程函授+视频光盘+网络学院在线辅导（集中面授）



【颁发证书】 学员毕业后可以获取权威双证书与全套学员学籍档案

- 1、毕业后可以获取相应专业钢印《高级职业经理资格证书》；
- 2、毕业后可以获取2年制的《MBA研究生课程高等教育研修结业证书》；



【证书说明】

- 1、证书加盖中国经济管理大学钢印和公章（学校官方网站电子注册查询、随证书带整套学籍档案）；
- 2、毕业获取的证书与面授学员完全一致，无“函授”字样，与面授学员享有同等待遇，证书是学员求职、提干、晋级的有效证明。



【学习期限】 3个月（允许有工作经验学员提前毕业，毕业获取证书后学校仍持续辅导2年）



【收费标准】 全部费用1280元（含教材光盘、认证辅导、注册证书、学籍注册等全部费用）

函授学习为你节省了大量的宝贵的学习时间以及昂贵的MBA导师的面授费用，是经理人首选的学习方式。



【招生对象】

- 1、对管理知识感兴趣，具有简单电脑操作能力（有2年以上相应工作经验者可以申请提前毕业）。
- 2、年龄在20—55岁之间的各界管理知识需求者均可报名学习。



【教程特点】

- 1、完全实战教材，注重企业实战管理方法与中国管理背景完美融合，关注学员实际执行能力的培养；
- 2、对学员采用1对1顾问式教学指导，确保学员顺利完成学业、胸有成竹的走向领导岗位；
- 3、互动学习：专家、顾问24小时接受在线教学辅导+每年度集中面授辅导



【考试说明】

1. 卷面考核：毕业试卷是一套完整的情景模拟试卷（与工作相关联的基础问卷）
2. 论文考核：毕业需要提交2000字的论文（学员不需要参加毕业论文答辩但论文中必修体现出5点独特的企业管理心得）
3. 综合心理测评等问卷。



【颁证单位】

中国经济管理大学经中华人民共和国香港特别行政区批准注册成立。目前中国经济管理大学课程涉及国际学位教育、国际职业教育等。学院教学方式灵活多样，注重人才的实际技能的培养，向学员传授先进的管理思想和实际工作技能，学院会永远遵循“科技兴国、严谨办学”的原则不断的向社会提供优秀的管理人才。



【主办单位】

美华管理人才学校是中国最早由教委批准成立的“工商管理MBA实战教育机构”之一，由资深MBA教育培训专家、教育协会常务理事徐传有教授担任学校理事长。迄今为止，已为社会培养各类“能力型”管理人才近10万余人，并为多家企业提供了整合策划和企业内训，连续13年被教委评选为《优秀成人教育学校》《甲级先进办学单位》。办学多年来，美华人独特的教学方法，先进的教学理念赢得了社会各界的高度赞誉和认可。



【咨询电话】13684609885 0451--88342620

【咨询教师】王海涛 郑毅

【学校网站】<http://www.mh.jy.net>

【咨询邮箱】xchy007@163.com



【报名须知】

- 1、报名登记表格下载后详细填写并发送邮件至 xchy007@163.com (入学时不需要提交相片，毕业提交试卷同时邮寄4张2寸相片和一张身份证复印件即可)
- 2、交费后请及时电话通知招生办确认，以便于收费当日学校为你办理教材邮寄等入学手续。



【证书样本】(全国招生 函授学习 权威双证 请速充电)

(高级职业经理资格证书样本)

(两年制研究生课程高等教育结业证书样本)



【学费缴纳方式】(请携带本人身份证到银行办理交费手续，部分银行需要查验办理者身份证)

| | | |
|-----|----------------|--|
| 方式一 | 学校地址 | <p>邮寄地址：哈尔滨市道外区南马路 120 号职工大学 109 室</p> <p>邮政编码：150020 收件人：王海涛</p> |
| 方式二 | 学校帐号 (企业账户) | <p>学校帐号：184080723702015 账号户名：哈尔滨市道外区美华管理人才学校</p> <p>开户银行：哈尔滨银行中大支行 支付系统行号：313261018034</p> |
| 方式三 | 交通银行 (太平洋卡) | <p>帐号：40551220360141505 户名：王海涛</p> <p>开户行：交通银行哈尔滨分行信用卡中心</p> |
| 方式四 | 邮政储蓄 (存折) | <p>帐号：602610301201201234 户名：王海涛</p> <p>开户行：哈尔滨道外储蓄中心</p> |
| 方式五 | 中国工商银行 (存折) | <p>帐号：3500016701101298023 户名：王海涛</p> <p>开户行：哈尔滨市道外区靖宇支行</p> |
| 方式六 | 建设银行帐户 (存折) | <p>中国人民建设银行帐户(存折)： 1141449980130106399</p> <p>用户名：王海涛</p> |
| 方式七 | 农业银行帐户 (卡号) | <p>农业银行帐户(卡号)： 6228480170232416918 用户名：王海涛</p> <p>农行卡开户银行：中国农业银行黑龙江分行营业部道外支行景阳支行</p> |
| 方式八 | 招商银行 (卡号) | <p>招商银行帐户(卡号)： 6225884517313071 用户名：王海涛</p> <p>招商银行卡开户银行：招商银行哈尔滨分行马迭尔支行</p> |

可以选择任意一种方式缴纳学费，收到学费当天，学校就会用邮政特快的方式为你邮寄教材、考试问卷以及收费票据。

《质量手册》发布令

共 1 页 第 1 页

发 布 令

公司各部门：

本《质量手册》是由技术质量部依据 ISO/TS16949：2009，结合本公司实际情况编制而成的。本《质量手册》是指导我公司质量管理和质量保证的法规性文件，也是向第三方质量体系认证机构和用户提供的质量保证的依据和承诺。相关部门/人员会签，管理者代表审核，并经董事长批准。

本《质量手册》作为阐明我公司质量方针和描述质量体系的文件，要求全公司各部门认真学习和贯彻执行。为实现公司质量方针，授权 为本公司管理者代表。具体组织实施并通过各种形式进行监督、检查其实施情况。技术质量部负责质量体系运行的日常管理，各部门共同保证 ISO/TS16949：2009 在我公司的全方位贯彻实施。

本《质量手册》从 年 月 日起正式实施。

董事长：_____

年 月 日

目 录

共 2 页 第 1 页

目 录

| 标准条款 | 章节编号 | 内 容 | 修订号 |
|------|-----------|----------|-----|
| | AB/QS001 | 公司概况 | 00 |
| | AB/QS002 | 质量手册适用范围 | 00 |
| | AB/QS003 | 质量方针 | 00 |
| | AB/QS004 | 引用标准 | 00 |
| | AB/QS005 | 术语 | 00 |
| | AB/QS006 | 质量手册的管理 | 00 |
| 4 | | 质量管理体系 | |
| 4.1 | AB/QS1-01 | 总要求 | 00 |
| 4.2 | AB/QS1-02 | 文件要求 | 00 |
| 5 | | 管理职责 | |
| 5.1 | AB/QS1-03 | 管理承诺 | 00 |
| 5.2 | AB/QS1-04 | 以顾客为关注焦点 | 00 |
| 5.3 | AB/QS1-05 | 质量方针 | 00 |
| 5.4 | AB/QS1-06 | 策划 | 00 |
| 5.5 | AB/QS1-07 | 职责、权限和沟通 | 00 |
| 5.6 | AB/QS1-08 | 管理评审 | 00 |
| 6 | | 资源管理 | |
| 6.1 | AB/QS1-09 | 资源提供 | 00 |
| 6.2 | AB/QS1-10 | 人力资源 | 00 |
| 6.3 | AB/QS1-11 | 基础设施 | 00 |
| 6.4 | AB/QS1-12 | 作业环境 | 00 |
| 7 | | 产品实现 | |
| 7.1 | AB/QS1-13 | 产品实现的策划 | 00 |
| 7.2 | AB/QS1-14 | 与顾客有关的过程 | 00 |
| 7.3 | AB/QS1-15 | 设计和开发 | 00 |
| 7.4 | AB/QS1-16 | 采购 | 00 |
| 7.5 | AB/QS1-17 | 生产和服务提供 | 00 |

| | | | |
|------|-----------|--------------|----|
| 7.6 | AB/QS1-18 | 监视和测量装置的控制 | 00 |
| 8 | | 测量、分析和改进 | 00 |
| 8.1 | AB/QS1-19 | 总则 | 00 |
| 8.2 | AB/QS1-20 | 监视和测量 | 00 |
| 8.3 | AB/QS1-21 | 不合格品的控制 | 00 |
| 8.4 | AB/QS1-22 | 数据分析 | 00 |
| 8.5 | AB/QS1-23 | 改进 | 00 |
| 附件 1 | | 组织机构图 | 00 |
| 附件 2 | | 质量体系文件清单 | 00 |
| 附件 3 | | 质量体系过程及其相互作用 | 00 |
| 附件 4 | | 职能分配表 | 00 |
| 附件 5 | | 质量手册修改记录 | |

公司概况

章节：AB/QS001

版次/修订：1/0

共 1 页 第 1 页

发布日期：2010 年 3 月 20 日

公 司 概 况

质量手册适用范围

章节：AB/QS002

版次/修订：1/0

共 1 页 第 1 页

发布日期：2010 年 3 月 20 日

002 适用范围

002.1 本手册按照 ISO/TS16949：2009 标准要求编制，用来阐明本组织的质量方针，描述其质量体系，规定了质量体系要求和各项质量活动及要求。

002.2 本手册适用于汽车用飞轮齿圈的生产和销售。

002.3 本手册对内作为指导质量管理和质量保证的法规性文件，对外作为向第三方认证机构及顾客评审提供的质量保证的依据。

002.4 根据公司特性，本公司生产的产品均是按照顾客提供的图纸和标准要求生产的，不承担产品设计责任，只有制造过程设计和更改的权限，无权对产品的设计进行更改，因此删减 ISO/TS 16949 标准以下条款：7.3.2.1 产品设计输入、7.3.3.1 产品设计输出一补充，7.3.7 中关于产品设计的更改。

质量方针

章节：AB/QS003

版次/修订：1/0

共 1 页 第 1 页

发布日期：2010 年 9 月 20 日

质量方针

公司的质量方针是：

崇尚质量第一，依托卓越管理，追求精益求精，提供优质产品，奉献诚挚服务。

质量方针的实现基于以下途径：

- 积极调查顾客的期望和需求，满足顾客的要求是本组织各项活动的最终目标。
- 利用各种形式如培训、宣传等形式确保每个员工能理解并贯彻实施。
- 展开质量目标，进行目标化管理不断地检查、评审和改进。
- 不断提高员工的质量意识，推进人人参与，发挥其积极性。
- 将持续改进贯输于各项活动中。
- 科学严格地管理，检查公司的各项工作。

引用标准

章节：AB/QS004

版次/修订：1/0

共 1 页 第 1 页

发布日期：2010 年 3 月 20 日

- 004.1 ISO9000:2008 质量管理体系——基本原理和术语。
- 004.2 ISO9001:2008 质量管理体系——要求。
- 004.3 ISO9004:2008 质量管理体系——业绩改进指南。
- 004.4 国家法律、法规
- 004.5 QS9000(第三版)
- 004.6 VDA6.1(第四版)
- 004.7 产品质量先期策划及控制计划(APQP)(第一版)
- 004.8 统计技术应用(SPC)(第三版)
- 004.9 潜在的失效模式及后果分析(FMEA)(第三版)
- 004.10 测量系统分析(MSA)(第三版)
- 004.11 生产件批准程序(PPAP)(第三版)
- 004.12 Formel-Q(第四版)
- 004.13 ISO/TS16949:2009 技术规范

术 语

章节：AB/QS005

版次/修订：1/0

共 1 页 第 1 页

发布日期：2010 年 3 月 20 日

术 语

005.1 本手册采用 ISO 9000: 2008《质量管理体系——基本原理和术语》的术语和定义。但当某些术语的定义与 ISO 9000: 2008 中不同时, 采用 ISO/TS 16949 中 3.1 汽车行业的术语和定义.

005.2 本公司专用术语

a) 多功能小组（多方论证小组）

是在产品质量先期策划及处理质量问题处理过程中, 由技术质量、生产及其他有关人员组成的多职能工作小组。必要时, 可包括用户有关部门的代表。它也可以包括顾客的采购、质量、产品工程、其他有关人员以及分供方。多功能小组也称作跨部门小组。

b) 七大工具

检查表、排列图、散布图、分层法、因果图、直方图、控制图。

005.3 缩写

b) PPM—每百万零件不合格数。

c) CAD/CAE—计算机辅助设计/计算机辅助工程

d) PPAP—生产件批准程序

e) APQP—先期产品质量策划

f) SPC—统计过程控制

g) MSA—测量系统分析

h) FMEA—潜在失效模式和后果分析

I) 内审—内部质量体系审核、制造过程审核、产品质量审核

j) 8D 方法— 是克莱斯勒公司的问题解决方法之一, 即: 1) 成立小组; 2) 查明问题; 3) 确定可能的原因并按重要度排序; 4) 需要时采取应急措施以保护用户; 5) 查找主要原因; 6) 选择解决方案; 7) 计划并执行措施; 8) 测定并评估不断改进的业绩, 并鼓励团队。

质量手册的管理

006.1 范围/目的

本手册的目的是用来阐述公司的质量方针和质量体系，是质量体系有效运行的纲领性文件，用以规范质量管理思想和质量行为，是各级人员保证工作质量和产品质量所必须遵循的基本法规和准则。

本《质量手册》覆盖公司全部产品，用于公司内部质量管理和外部质量保证。

006.2 职责

在管理者代表的领导下，技术质量部负责《质量手册》的管理和控制。

006.3 质量手册的批准和发布

公司《质量手册》由技术质量部门负责组织起草，管理者代表审核，由董事长批准后发布。

006.4 质量手册的发放与使用

- a) 《质量手册》发布后，技术质量部负责正本(原版)的归档，副本(复印件)按规定发放相关部门。
- b) 内部发放及提供给认证机构的手册，按“受控”版本管理，提供给顾客的手册，按“非受控”版本管理，发放范围由技术质量部确定，管理者代表批准后发放。技术质量部对“受控”的手册统一编号、登记，并履行发放和签收手续。“非受控”版本作为向顾客提供承诺的依据，它在公司更改文件时不予更换。程序文件、质量记录的受控状态与《质量手册》的修改方法相同。

06.5 质量手册的修改与换版

- a) 技术质量部对《质量手册》有修改权，其他部门和人员无权改动。
- b) 受控版本《质量手册》由持有者负责保管，防止污损、丢失。不准复印和私自外借。
- c) 本手册的每一章都有各自相应的修订号，对每一章的任何修订不引起对整本手册的重新颁布。
- d) 对手册中任何内容的修订要填写“文件修改变更记录”，经管理者代表审定后交董事长审批，经董事长批准后方可实施。技术质量部要将历次修订内容单独列明
在《质量手册修改记录》上，概述具体更改之处，以备查参考。

质量管理体系总要求

章节：AB/QS1-01

版次/修订：1/0

共 1 页 第 1 页

发布日期：2010 年 3 月 20 日

本公司按 ISO/TS 16949 的要求建立质量管理体系，形成文件，加以实施和保持，并予以持续改进。

为了实施质量管理体系，本公司必须做到：

- a) 识别质量管理体系所需的过程及其在组织中的应用，根据公司的产品形成特征，以及质量管理体系的要求，结合了以往的管理经验，为向顾客提供合格的产品，其实现过程包括市场调研、顾客要求识别、制造过程的设计和开发、采购、生产制造和后续服务。具体见附件 3 “质量管理体系过程及其相互作用”，公司对上述活动制定相关文件并予以关注。
- b) 确定这些过程的顺序和相互作用，具体见附件 3 “质量管理体系过程及其相互作用”，该图仅画出了主要过程，更详细的过程需参见各过程相关的手册中的章节及相关程序或第三层次作业文件。
- c) 确定为确保这些过程有效运行和控制所需的准则和方法，本公司采用手册中章节描述及程序和作业文件形式明确，具体在“受控文件总目录”中列出；
- d) 确保可以获得必要的资源和信息，包括人力资源、基础设施和工作环境和监视测量装置，以支持这些过程的运行和这些过程的监视，这些过程的控制要求详见手册第 6 章和第 7.6 章节的规定；
- e) 监视、测量和分析这些过程，包括顾客满意程度监视和测量、内审、过程和产品的监视和测量；
- f) 实施必要的措施，以实现对这些过程策划的结果和对这些过程持续改进，公司各部门按质量管理体系文件的规定实施，纠正和预防措施持续改进质量管理体系。具体见本手册 8.5 章的规定；
- g) 针对组织所选择的任何影响产品符合要求的外包过程，组织应确保对其实施控制。对此类外包过程的控制应在质量管理体系中加以识别。公司在生产过程中涉及到部分外包活动，具体控制见《供方选择和评价程序》和《采购管理程序》。对外包过程的控制不能免除公司提供符合所有顾客要求产品的责任。

对于上述活动，公司将按标准和文件的要求有效管理这些过程。

文件要求

章节：AB/QS1-02

版次/修订：1/0

共 2 页 第 1 页

发布日期：2010 年 3 月 20 日

02.1 本公司质量管理体系文件包括：

- a) 形成文件的质量方针和质量目标；
- b) 本质量手册；
- c) 程序文件：内容已覆盖标准要求（见附录质量体系文件清单）；
- d) 公司为确保各项活动有效运行和得到控制所编制的三级作业文件如：作业指导书等（见附录质量体系第三层次文件清单）；
- e) 标准要求的记录。指在质量手册、程序文件和作业指导书中规定的记录（见质量记录一览表）。

公司文件采取文本及电子文档两种方式进行控制（具体见《文件管理程序》）。

公司质量管理体系文件的表现形式和详略程度取决于：

- a) 公司的规模和类型：
公司业务活动的性质不涉及删减要求。
- b) 活动（过程）的复杂程度和相互作用：
公司的活动（过程）是按照生产性行业的特点，结合本公司的实际状况形成。
- c) 员工的能力。

公司不断地组织对员工培训以加强和提高他们的技能，使员工始终具备和保持与公司发展要求相匹配的素质，从根本上实现持续改进和顾客满意。

02.2 质量手册

公司编制和保持质量手册，包括：

- a) 质量管理体系的范围，具体见本手册第 5 页；
- b) 形成文件的程序以及对其引用，见手册附录《质量体系文件清单》；
- c) 对质量管理体系所包括的过程顺序和相互作用的表述。见手册附录“质量体系过程及其相互作用”和各章节描述。

02.3 文件控制

综合事业部是文件控制的管理部门。公司制定并实施《文件的管理程序》，综合事业部负责对质量管理体系所要求的文件予以控制。这些文件包括质量手册、程序文件、作业指导书及其它质量文件。本公司利用文本及电子文档两种方式进行控制。

- a) 所有文件发布前均得到了相应授权的批准，确保文件是适宜的；
- b) 文件得到评审，必要时进行修改并再次得到批准；
- c) 识别文件的现行修订状态；
- d) 确保在使用处可获得有关版本的适用文件；
- e) 确保文件保持清晰、易于识别和检索；
- f) 确保外来文件得到识别，并控制其分发；

文件要求

章节：AB/QS1-02

版次/修订：1/0

共 2 页 第 2 页

发布日期：2010 年 3 月 20 日

公司技术质量部建立过程确保对所有顾客工程标准/规范及顾客要求进度的更改，按照顾客要求的时间表进行及时的评审、发放和实施，时间不能超过一个工作周，并保存每项更改在生产中的实施情况（包括实施日期及结果）记录。

当设计记录引用这些规范或这些规范影响生产件批准程序的文件（例如控制计划、FMEA 等）时，这些标准/规范的更改要求对顾客的生产件批准记录进行更新。

g) 防止作废文件的非预期使用，若因任何原因而保留作废文件时，对这些文件加以适当的标识。

作为记录的文件应予以控制（见 4.2.4）。

具体的文件控制见《文件的管理程序》。

02.4 记录控制

公司综合事业部是记录控制的归口管理部门，负责对质量管理体系所要求的记录保持控制。

公司记录由综合事业部负责建立质量记录一览表。来自顾客及供方的记录也是公司记录的组成部分，应接收并保存。

质量记录的控制包括记录的标识、贮存、保护、检索、保存期限和处置（包括废弃）等内容。

顾客规定的记录应列入记录清单进行控制。

质量记录的保存期限至少满足法规、顾客和标准的要求。

具体的控制见《质量记录的管理程序》。

管 理 承 诺

章节：AB/QS1-03

版次/修订：1/0

共 1 页 第 1 页

发布日期：2010 年 3 月 20 日

03.1 管理承诺

董事长通过以下活动对其建立和改进质量管理体系的承诺提供证据：

a) 向组织传达满足顾客和法律、法规要求的重要性；

公司定期明文公布与公司业务相关的法律、法规。

此外，公司承诺在目前和将来任何时候对提供的产品承担社会责任，维护公共利益，遵循伦理道德和社会习惯，。

b) 制定质量方针和质量目标；

公司的质量方针和质量目标是公司的经营总方针和目标中重要的一部分。它们的制定代表了公司质量活动的最高要求，反映公司对相关方作出的顾客满意、遵守法律法规和持续改进的承诺。

公司质量方针和质量目标由公司董事长（组织最高管理者）批准，作为公司质量活动的总方向将被有效和严格地实施和实现。

c) 进行管理评审；

公司董事长负责主持和开展管理评审活动，管理评审活动原则上每年不少于一次，时间间隔不超过 12 个月，特殊情况下可随时召开。

公司通过管理评审对体系运行（包括产品实现过程和支持过程）进行评价，以确保他们的有效性和效率，并推动体系运行的持续改进。

具体内容见《管理评审管理程序》。

d) 确保提供必要的资源。

公司董事长保证为体系正常运行提供充分、适当的资源。包括接受过培训的具备相应能力的各级人员、适宜的组织结构、设备、场所、信息、技术、资金等一切有必要的资源。

以顾客为关注焦点

章节：AB/QS1-04

版次/修订：1/0

共 1 页 第 1 页

发布日期：2010 年 3 月 20 日

04.1 以顾客为关注焦点

顾客是公司生存的基础，董事长将领导公司以实现顾客满意为目标，不断地完善产品质量、开发新产品，确保顾客的需求和期望得到确定、转化为要求并予以满足，并籍此奠定和保持公司的品牌和地位。

以顾客为中心的理念将不断地被强化，并深深地植入企业文化中，成为每个员工行为的准则。

04.2 董事长应通过下列活动，确保顾客的要求得到确定并予以满足。

- 1、 董事长通过意识培训，确保全体员工以增强顾客满意为目的。
- 2、 董事长通过质量管理体系的建立和实施，确保顾客的要求得到确定并转化为具体要求以确保顾客满意。

质量方针

章节：AB/QS1-05

版次/修订：1/0

共 1 页 第 1 页

发布日期：2010 年 3 月 20 日

05.1 质量方针

05.2 公司董事长确保质量方针：

a) 与公司的宗旨相适应，质量方针作为企业宗旨中的一个方面，承担在此方面实现企业宗旨；

c) 公司质量方针提供了制定和评审质量目标的框架，质量目标将围绕着顾客的满意而量化，并且充分体现持续改进。

d) 公司的质量方针是在全体员工充分理解质量标准和公司宗旨的基础上，共同评选、评比形成的。方针形成后，公司董事长组织各个部门、员工进行学习、理解和相互沟通。并确保在以后的内部交流中不断对方针的实施进行讨论、沟通。

e) 每年管理评审都将对质量方针的适应性和实施情况进行评估，确保其持续的适宜的得到贯彻。

无论在任何情况下，质量方针只有经过评审，并经公司董事长审批后才能更改，并应及时传递到相应使用场所。

策 划

章节：AB/QS1-06

版次/修订：1/0

共 1 页 第 1 页

发布日期：2010 年 3 月 20 日

06.1 质量目标

06.1.1 关于质量目标的要求

- 1) 公司质量目标应以质量方针为框架予以制定，并与质量方针保持一致。
- 2) 本公司必须制定《经营计划管理程序》，应在经营计划中确定质量目标和测量方法，以开展质量方针。
- 3) 本公司按照《经营计划管理程序》的要求制订《经营计划》，以确保在本公司的相关职能和层次上建立质量目标。
- 4) 质量目标包括满足产品要求所需的内容。
- 5) 质量目标应是可测量的。
- 6) 质量目标应该考虑顾客的期望，并在规定时间内达到。

06.1.2 质量目标的修订

在质量体系运行过程中，如果发现质量目标不适宜，可调整质量目标，但必须经过董事长批准。

06.1.3 每次管理评审时，总经理负责将质量目标及测量结果递交管理评审。

06.2 质量管理体系策划

质量管理体系将是一个动态、持续保持的过程，公司遵循 *PDCA* 循环实施体系的建设和改进。

公司实现质量目标所需的资源包括：经过培训合格的人员、资金、设备、场所。公司对具体过程活动的策划形成文件，这些文件：

- a) 充分反映质量管理体系的过程，如质量手册。
- b) 对具体的活动开展的资源需求有明确的规定，如程序文件和作业指导书。
- c) 从各个方面体现了质量管理体系持续改进的思想。

所有文件的策划、更改、实施在受控状态下进行，并且在更改期间，质量管理体系仍旧保持运行的完整性，保持体系要求的不降低。

职责、权限和沟通

章节：AB/QS1-07

版次/修订：1/0

共 2 页 第 1 页

发布日期：2010 年 3 月 20 日

07.1 职责和权限

董事长确保公司的职责和权限及其任何变化可以及时的传递到相关的范围。公司职能及其相互关系（包括职责和权限），见附录 A 和《部门岗位职责、权限及任职资格》。

07.1.1 质量职责

公司编制了《部门岗位职责、权限及任职资格》规定了以下内容：

- 针对不符合要求的产品或过程通报给有纠正措施职责和权限的管理者；
- 负责质量的人员，有权停止生产，以纠正质量问题；
- 所有班次的生产运作配备保证产品质量的负责人员（或指定其代理人员）

07.2 管理者代表

公司董事长指定：公司常务副总经理 为管理者代表，无论其在其他方面的职责如何，还具有以下方面的职责和权限：

- a) 确保公司质量管理体系的过程得到建立和保持。
- b) 向公司董事长报告质量管理体系的业绩，包括改进的需求；
- c) 在公司内促进全体员工的满足顾客要求意识的形成。

此外，管理者代表的职责可包括与质量管理体系有关事宜的外部联络。

07.2.1 顾客代表

董事长指定营销采购部部长在涉及质量要求方面(例如选择特殊特性、制定质量目标以及相关的培训、纠正和预防措施、设计和开发)代表顾客需求。

07.3 内部沟通

在不同的层次和职能之间，就质量管理体系的过程及其有效性进行沟通。任何员工可以对涉及管理体系运行重要方面（如制度、工艺、技术、培训、环境等）的情况向有关人员进行反映。

内部沟通的最终目的是在质量目标的实现过程中，提供信息并促进全员参与，最终体现到质量意识的提高上。

07.3.1 沟通的内容有：

- a、职责、权限的沟通；
- b、信息沟通。

07.3.2 沟通的方式有：

- a) 办公会议；
- b) 专题会；
- c) 现场会；
- d) 看板、标语；
- e) 文件传阅、发布；

质量手册

职责、权限和沟通

章节：AB/QS1-07

版次/修订：1/0

共 2 页 第 2 页

发布日期：2010 年 3 月 20 日

07.3.3 办公会议：

董事长或指定人员每月召开一次办公会议，讨论、协调各职能部门的工作，必要时形成会议纪要。

07.3.4 专题会/现场会

a) 若供产销之间矛盾突出，董事长或指定人员组织召开专题会商讨对策并形成会议纪要。

b) 针对突发性的严重质量问题，董事长或指定人员组织召开专题会、现场会向有关人员通报质量问题，并商讨对策、形成会议纪要。

c) 如果碰到突发性的故障如突然停电、关键设备突然故障、采购物资突然供应不上，董事长或指定人员应立即组织召开专题会解决。

07.3.5 看板、标语

通过看板、标语，宣传以顾客为中心的意识、宣传法律/法规要求、宣传质量方针。通过看板、标语，让员工认识到所从事活动相关性和重要性，以及如何为实现质量目标作出贡献。

07.3.6 文件传阅、发布

通过文件传阅、发布，让相关的人员知道公司的要求。

质量手册

管理评审

章节：AB/QS1-08

版次/修订：1/0

共 2 页 第 1 页

发布日期：2010 年 3 月 20 日

08.1 总则

公司制定并实施《管理评审管理程序》。管理评审每年不少于一次（特殊情况如重大组织结构调整、重大环境变化、董事长提议等可以随时召开），时间间隔不少于 12 个月。由董事长主持评审质量管理体系，以确保其持续的适宜性、充分性和有效性。评审将评价组织的质量管理体系变更的需要，包括质量方针和质量目标。

评审的形式为会议形式，董事长和主要领导参加。由管理者代表组织相关部门准备相应的信息作为评审输入。

08.1.1 质量管理体系业绩

管理评审包括质量体系的所有要素及其作为持续改进过程的基本组成部分的业绩趋势。

对质量目标进行监视及对不良质量成本定期报告和评价是管理评审的一部分内容。

评审的结果将予以记录，以至少证明以实现了以下各项：

- a) 质量方针中规定的目标；
- b) 经营计划中规定的目标；
- c) 顾客对所供应产品的满意程度。

为确保数据的精确评价，公司评审时将针对数据的各方面进行纵横对比及进行根本原因分析。

08.2 评审输入

管理评审的输入包括：

- a) 审核结果，包括体系审核、过程审核、产品审核及其他方式的审核；
- b) 顾客反馈，包括投诉和满意，以及社会、政府等相关方提出的要求或建议；
- c) 公司的绩效和提供产品与顾客要求的符合性；
- d) 预防和纠正措施的实施状况，是否有效地提高了体系运行效果；
- e) 以往管理评审的跟踪措施；
- f) 可能影响质量管理体系的变化，如新政策、竞争环境的变化等；
- g) 其它有必要提交管理评审的资料，如数据分析的结果；

质量手册

管理评审

章节：AB/QS1-07

版次/修订：1/0

共 2 页 第 2 页

发布日期：2010 年 3 月 20 日

h) 实际和潜在的意外失效及其对质量、安全或环境影响的分析。

i) 在设计和开发特殊阶段的衡量指标必须被定义、分析、并以概要结果的形式报告，作为管理评审的输入。适当时，这些衡量指标包括质量风险、成本、准备时间、关键路径和其他事项。

管理评审的输入由管理者代表协调准备相关材料，统一递交管理评审。

5.6.3 评审输出

管理评审的结果应包括与以下方面有关的措施：

a) 质量管理体系及其过程的改进；

充分考虑满足相关方的要求，纠正解决体系运行中、提供产品中所发现的不合格或潜在的不合格，促使体系实现改进。

b) 与顾客要求有关的产品的改进；

对顾客提出的针对公司产品的建议、改进措施或期望要求的对应的解决方法。

c) 资源需求。

调整公司资源配置以使之与环境、所期望的业绩相匹配，为公司体系有效运行、绩效的提高提供基础。

管理评审的结果按要求分类为纠正措施和改进措施。

关于管理评审的具体要求见《管理评审管理程序》。

质量手册
资源提供

章节：AB/QS1-09

版次/修订：1/0

共 1 页 第 1 页

发布日期：2010 年 3 月 20 日

本公司董事长负责审批资源的配置申请，保证及时确定并提供所需的资源，以：

- a) 实施和改进质量管理体系的过程，这种改进反映在公司产品质量的提高，资源是公司为获得这种提高提供的人力、设备、资金、技术等投入；
- b) 达到顾客满意。

顾客满意是一个动态的概念，顾客会随着产品质量的普遍提高而推进满意的概念，因此现在满意并不代表未来满意，为保持达到这种满意，公司将不断完善和改进产品的品种、质量和服务等，为此，公司将确保提供需要的资源。

质量手册

人 力 资 源

章节：AB/QS1-10

版次/修订：1/0

共 1 页 第 1 页

发布日期：2010 年 3 月 20 日

10.1 总则

公司综合事业部是人力资源的归口管理部门。本公司制定《人力资源管理程序》，对从事与质量管理体系有关工作的人员，要求其具备相应的资格和能力。对于人员的安排，将根据其个人的技能、能力分别赋予相适应的工作。

10.2 能力、意识和培训

综合事业部保持经常和动态的培训，培训可由主管部门、相关部门提出，综合事业部定期组织，通过培训不断增进全体员工的质量意识，提高个人和团队的能力。

a) 公司识别出的从事影响产品质量的活动的的人员的能力需求见《部门、岗位职责、权限及任职资格》；

b) 提供培训以满足这些需求；

综合事业部按照各岗位的资格要求选送有关员工参加经国家认可的机构进行培训、复训。对于一些非资格类培训（如业务教育等），综合事业部协调相关部门组织培训。

c) 评价所提供培训的有效性：通过考试和对工作能力的实际考核，来验证效果，并将结果记入个人档案。考评不合格者不准予上岗，待岗培训；具体方法见《人力资源管理程序》。

d) 公司综合事业部通过各种培训、开展质量活动，确保员工意识到所从事活动的相关性和重要性，以及如何为实现质量目标做出贡献。

e) 所有教育、经历、培训和资格的适当记录由公司综合事业部保留。

10.2.1 产品设计技能

公司综合事业部将识别并确保参与产品设计责任的人员具备相应的资格并能熟练掌握相关技能，具体见《制造过程设计和开发管理办法》及《部门、岗位职责、权限及任职资格》。

10.2.2 培训

公司编制《人力资源管理程序》，以识别培训需求，确保建立并保持从事对质量有影响的活动的的所有人员应具有能力。特殊工作人员的资格要求见《部门、岗位职责、权限及任职资格》，符合要求的记录由公司综合事业部控制。

10.2.3 岗位培训

公司对产品质量有影响的新上岗或调整工作的人员，包括合同工和代理人员，提供岗位培训。并把不符合质量要求给顾客带来的后果告知这些人员。详见《人力资源管理程序》。

10.2.4 员工激励和授权

本公司制订并执行《员工满意度管理程序》，为实现公司质量目标，建立持续改进的良好工作环境，促进员工质量创新意识，建立质量目标的激励机制，衡量员工的每项工作，使他们意识到每项工作都是为了达到质量目标。

质量手册
基础设施

章节：AB/QS1-11

版次/修订：1/0

共 1 页 第 1 页

发布日期：2010 年 3 月 20 日

11.1 基础设施

生产制造部是基础设施的归口管理部门，制定并实施《工厂、设施和设备策划管理程序》、《设备管理程序》和《工装管理程序》，以识别、提供和维护为实现产品的符合性所需要的设施，包括：

- a) 工作场所和相应的设施；
- b) 过程设备（硬件和软件）；
- c) 公司的支持性服务包括提供适宜的通讯、运输设施。

11.1.1 工厂、设施和设备策划

公司制定《工厂、设施和设备策划管理程序》，采用多方论证方法制定工厂、设施和设备计划。工厂布局策划时尽量减少材料的转移和搬运，优化对场地空间的增值使用，并便于材料的同步流动。并考虑以下因素，制定并实施评价和监视现有运作的有效性的方法：

- 总体工作计划；
- 自动化；
- 人机工程与人的因素；
- 操作者与生产线的平衡；
- 贮存与周转库存量；
- 增值劳动含量等。

以上要求应该关注与精益制造原则，并与质量管理体系的有效性相联系。

11.1.2 应急计划

公司制定《应急计划》，以在紧急情况（如公用事业中断、供应中断、劳动力短缺或关键设备故障、市场退货等）下满足顾客及相关方需求。

质量手册

作业环境

章节：AB/QS1-12

版次/修订：1/0

共 1 页 第 1 页

发布日期：2010 年 3 月 20 日

公司工作环境包括所有场所，生产制造部组织相关部门制定措施控制这些场所的整洁、有序，以适宜工作人员的工作及生产要求。

12.1 安全性

公司制定《安全环境管理程序》以关注产品安全和员工安全，尤其在设计和开发过程和制造过程活动中，充分关注产品安全性和最大程度降低对员工的潜在风险的方法。

12.2 生产现场的清洁

公司制定《安全环境管理程序》，以保持生产现场处于适合所生产产品的有序、清洁的状态，并进行适当的修正。

质量手册

产品实现的策划

章节：AB/QS1-13

版次/修订：1/0

共 1 页 第 1 页

发布日期：2010 年 3 月 20 日

技术质量部是产品实现策划的归口管理部门，在过程设计和开发过程中采用产品质量先期策划的方法，它与缺陷探测不同，包括防错和持续改进的概念，并应用多方论证的方法。公司对向顾客提供的新产品，在实施前予以策划，策划将作为产品实现过程中的指导性文件和依据，并与质量管理体系的其他要求保持一致。

在对新产品实现进行策划时，应确定以下内容：

- a) 明确具体的质量目标。将顾客的要求予以明确和量化，形成具体活动的质量方向。并根据具体情况适当进行分解。
- b) 针对新产品确定所需的过程和文件，以及所需提供的资源和设施。如技术、人员、设备、管理等配置方案。
- c) 规定产品所要求的验证、确认、监测、检验和试验活动，明确接收准则；这种验收、验证的方式由公司根据顾客的需求确定，并形成书面依据告知所有涉及人员。
- d) 对过程及其产品的符合性提供证据所必要的记录。包括证明质量管理体系有效运行的记录和国家规定记录；明确所有需要的记录以及这些记录产生的程序和方式。

13.1 质量计划要求

公司针对具体产品将制定包含顾客要求和引用的技术规范的质量计划。

13.2 接受准则

执行顾客制定的接收准则，顾客未制定时执行本公司的《检验和试验管理程序》中的相关规定。对于计数型抽样数据，接收水平是零缺陷。

13.3 更改的控制

公司制定并实施《生产过程控制和更改管理程序》，针对影响产品实现的更改（包括产品和过程更改）予以控制和反应，对更改的后果加以评定并且规定验证和确认活动，以确保符合顾客要求，所有更改在实施前要进行确认。

具有专利权的设计，如果影响外型、配合和功能（包括性能，和/或耐久度），必须由顾客评审，以适当的评价所有影响。

当顾客要求时，必须满足额外的验证/识别要求，例如产品安全性的要求。

影响产品外观、尺寸、性能、化学成分及顾客的特殊要求的更改要通知顾客并取得顾客的同意。

13.4 保密

公司必须确保顾客合同的产品、正在开发的项目和有关产品的信息的保密。

质量手册

与顾客有关的过程

章节：AB/QS1-14

版次/修订：1/0

共 2 页 第 1 页

发布日期：2010 年 3 月 20 日

营销采购部是与顾客有关的过程的归口管理部门，制定并实施《与顾客有关的过程管理程序》，要求如下：

14.1 与产品有关的要求的确定

本公司营销采购部负责确定顾客的要求，包括：

a) 顾客规定的要求，包括对交付及交付后活动的要求。

交付后的活动包括作为顾客合同，或采购订单一部分的任何售后产品服务；

b) 顾客未做规定，但预期或规定用途所必要的要求；

c) 与产品有关的义务，包括法律和法规要求。

从材料的获得、贮存、搬运、再生利用、消除或处理以及交付后所适用的政府、安全、和环境法规，公司都将严格执行并落实在产品开发的全过程中。

d) 公司确定的任何附加要求。

本要求包括废品回收、对环境的影响和根据公司对产品和制造过程特性的识别。

14.1.1 顾客指定的特殊特性

针对顾客指定的特殊特性，公司按照顾客的要求执行特殊特性的选择、文件化和控制。

14.2 与产品有关的要求的评审

14.2.1 本公司营销采购部对已识别的顾客要求连同组织确定的附加要求组织实施评审。评审在向顾客做出提供产品的承诺（包括接受合同或订单以及订单的修改）之前进行并确保：

a) 产品要求得到规定；

公司承接的产品，明确出具体的顾客要求的特性。

b) 在顾客没有以文件的形式提供要求的情况下，营销营销采购部负责对顾客要求在接收前进行确认；至少得到顾客的口头同意以保证没有遗漏或不一致；

c) 与以前表述不一致的合同或订单的要求已予以解决；包括顾客的例外要求（如时间、费用等）特别予以评审可实现性。

d) 公司有能力满足规定的要求。这种能力是基于针对资源配置的评审通过来判断的，并得到经授权的相应负责人甚至董事长的最终批准或确认。

评审的结果及跟踪措施予以记录。

14.2.2 公司在进行新产品的合同评审时，APQP 小组必须研究、确认和记录该产品的制造可行性，包括风险分析。评审的分类、时机、方式和方法具体见《与顾客有关的过程管理程序》。

14.2.3 产品要求发生变更时，公司必须确保相关人员知道已变更的要求和与本要素相关的标准与程序得到修改。

14.2.4 在某些情况下，如网上销售，应对发布的有关信息，如产品目录、产品

质量手册

与顾客有关的过程

章节：AB/QS1-14

版次/修订：1/0

共 2 页 第 2 页

发布日期：2010 年 3 月 20 日

广告内容等进行评审。本公司目前没有开发网上销售，今后，一旦发生网上销售，按此条执行。放弃网上销售的正式评审，必须得到顾客授权。

14.3 顾客沟通

公司营销采购部应保持并改进与顾客传递必要的信息和资料的能力，包括使用顾客规定的语言（如英语等），或使用顾客规定的格式（计算机辅助设计、电子数据交换等）。应对以下有关方面确定并实施与顾客沟通的有效安排：

a. 产品信息

包括顾客要求和潜在要求信息的导入及对顾客需求的答复。

b. 问询、合同或订单的处理，包括对其修改

包括对顾客关于订单问询的答复及订单更改与顾客的沟通。

c. 顾客反馈，包括顾客抱怨。

营销采购部通过收集顾客对公司所提供的产品的意见、评价和建议，传递给相关部门进行分析，作为改进的输入。

质量手册

设计和开发

章节：AB/QS1-15

版次/修订：1/0

共 4 页 第 1 页

发布日期：2010 年 3 月 20 日

本公司技术质量部是过程设计和开发的归口管理部门，制定并实施《过程设计和开发的管理程序》。本公司的设计和开发只包括制造过程的设计和开发，采用先期策划的方式以预防错误的发生。

15.1 设计和开发策划

公司对设计和开发进行策划和控制。

公司采用多功能小组的形式进行产品实现的准备工作，包括：

- 特殊特性的开发/最终确定；
- 降低潜在风险的措施的 FMEAs 的开发和评审；
- 控制计划的开发和评审。

典型的多功能小组成员包括设计、制造、工程、质量、生产和其他适当的人员。

15.1.1 设计和开发的策划如下：

- a) 公司对过程设计和开发阶段采用产品质量先期策划的方式开展工作，针对不同的产品识别出不同的开发阶段反映在制造过程设计和开发计划中。
- b) 制造过程设计和开发计划中明确适宜的评审、验证和确认活动；
- c) 开发负责人结合公司管理层制定具体小组成员的职责和权限。

技术质量部项目负责人负责公司各职能部门之间的接口管理，明确职责分工，确保有效沟通。

策划的输出随设计和开发的进展，在适当时予以更新。

注：在进行制造过程设计和开发策划过程中公司采用多功能小组的形式实施产品工程与制造工程活动并行的同步工程来驱动。

15.2 设计和开发输入

公司对与产品要求有关的输入予以规定，并保持记录（4.2.4），包括：

- a) 功能和性能要求，特殊特性包括在此要求中；
- b) 适用的法律和法规要求；
- c) 以前类似设计提供的适用信息。
- d) 设计和开发所必需的其他要求。

技术质量部对这些输入的适宜性进行评审，不完整的、含糊的或矛盾的要求由项目负责人负责组织解决。

质量手册

设计和开发

章节：AB/QS1-15

版次/修订：1/0

共 4 页 第 2 页

发布日期：2010 年 3 月 20 日

15.2.1 产品设计输入

本公司没有产品设计和开发责任，因此予以删减。

15.2.2 制造过程设计输入

公司确定、形成文件并评审制造过程设计输入要求，包括：

- 产品设计输出资料。例如设计 FMEAs
- 生产率、过程能力和成本的目标；
- 顾客要求；
- 以前的开发的经验。

15.2.3 创新

公司在产品和过程方面将持续不断地开展创新的过程，并定期进行总结和表彰。

15.2.4 特殊特性

公司按照顾客和标准要求确定产品的特殊特性（包括产品特性和过程特性）。

所有特殊特性包括在控制计划中。

应符合顾客可能有的特殊定义和符号。

过程控制文件，例如图样、FMEAs、控制计划和作业指导书，应以顾客的特点或特性符号或公司等效的符号表明影响特殊特性的那些过程步骤。

15.3 设计和开发输出

设计和开发过程的输出以能够针对设计和开发的输入进行验证的方式形成文件。设计和开发输出文件在发放前予以批准。

设计和开发输出包括以下方面：

- a) 满足设计和开发输入的要求；
- b) 为采购、生产和服务的运作提供适当的信息（见 7.5）；
- c) 包含或引用产品验收准则；
- d) 规定对安全和正常使用至关重要的产品特性。

15.3.1 产品设计输出——补充

本公司无产品设计责任，因此予以删减。

15.3.2 制造过程设计输出

制造过程设计输出以能够对照制造过程设计输入要求进行验证和确认的

质量手册

设计和开发

章节：AB/QS1-15

版次/修订：1/0

共 4 页 第 3 页

发布日期：2010 年 3 月 20 日

形式来表达。制造过程设计输出包括：

- 规范和图样；
- 制造过程流程图/平面布局图；
- 制造过程 FMEAs
- 控制计划（见 7.5.1.1）
- 作业指导书
- 过程批准接受准则；
- 质量、可靠性、可维护性及可测量性数据；
- 适用时，防错活动的结果；
- 产品/过程不合格的快速探测和反馈的方法。

15.4 设计和开发评审

在适当的阶段，依据所开发策划的安排（见 7.3.1）对设计和开发进行系统的评审（这些评审与设计阶段相协调，并包括制造过程设计和开发），以便：

- a) 评价开发结果满足要求的能力；
- b) 识别问题并提出跟踪措施。

评审由项目负责人组织进行，包括与设计 and 开发阶段有关的职能的代表。评审的结果及跟踪措施予以记录。

15.4.1 监控

项目负责人按照所策划的结果对设计和开发全过程进行监控、分析及汇总。并将结果作为管理评审的输入。监控包括质量风险、成本、投产期、关键路径及其他事项。

15.5 设计和开发验证

为确保设计和开发输出满足输入的要求，按照策划的安排验证设计和开发的结果，检验报告及跟踪措施予以记录。

15.6 设计和开发确认

依据策划的安排（应符合顾客的项目时间要求）对设计和开发进行确认，以确认产品能够满足预期使用的要求。只要可行，确认在产品交付或实施之前完成，确认过程包括现场报告的分析。。确认的结果及跟踪措施予以记录。

15.6.1 样件计划

当顾客要求时，公司编制样件计划和样件控制计划。公司尽可能使用与将在生产中使用的相同的供方、工装和制造过程。

监视所有的性能试验活动，以便及时完成并符合要求。

当服务被分包时，公司必须对外包服务负责，包括提供技术指导。

15.6.2 产品批准过程

质量手册

设计和开发

章节：AB/QS1-15

版次/修订：1/0

共 4 页 第 4 页

发布日期：2010 年 3 月 20 日

公司按照顾客及 PPAP 要求编制并执行《生产件批准 (PPAP) 程序管理办法》，此程序同样适用于供方。产品批准应该是制造过程验证的后续步骤。

15.7 设计和开发更改的控制

本公司技术质量部制定并实施《生产过程控制和更改管理程序》，对设计和开发的更改予以识别、保持记录，并实施控制。这包括评价更改对交付产品及其组成部分的影响。本公司无产品设计职责，因此无产品设计更改的权限，本条款在本公司只涉及制造过程的更改。公司验证所有的更改都已得到确认，包括供方的更改。

开发过程中所有的更改都应通知顾客，并可能要求顾客批准。对有专利权的设计，对成型、匹配、功能、性能和/或耐久性的影响与顾客共同进行评审，以便所有影响都能得以适当地评价。

公司将明确设计更改对应用产品的系统、顾客装配过程及其它有关产品和系统的影响，当顾客要求时，公司满足附加的验证/确认要求，例如引入新产品所要求的那些。对这些更改进行适当的评审、验证和确认，并在实施前得到批准。

更改的评审结果及跟踪措施按质量记录控制。

设计和开发的更改包括产品寿命周期期间所有的更改。

质量手册

采 购

章节：AB/QS1-16

版次/修订：1/0

共 2 页 第 1 页

发布日期：2010 年 3 月 20 日

本公司营销采购部是采购的归口管理部门，制定并实施《供方选择和评价管理程序》和《采购管理程序》，要求如下：

16.1 采购过程

公司确保采购的产品（采购的产品包括所有影响顾客要求的产品和服务，例如零组件或工装的外协加工、返工和校准服务）符合要求。对供方及采购的产品控制的类型和程度取决于采购产品对随后的产品实现或最终产品的影响，本公司按照一般物资、重要物资两类对采购物资进行不同的控制。

根据供方按本公司的要求提供产品的能力评价和选择供方，公司制定选择、评价和重新评价的准则，对供方进行选择、评价和重新评价。

当供方出现合并、兼并或分支时，公司将验证供方质量管理体系的连贯性和有效性。

评价的结果和跟踪措施予以记录并保持。

16.1.1 法规的符合性

公司通过供方调查、采购物资的验证、相关特殊特性知识的培训及文件规定等方式确保采购的产品或材料满足现行适用的法规要求。

16.1.2 供方质量管理体系开发

公司以符合本技术规范为目标进行供方质量管理体系开发。确保供方最低限度应符合 ISO9001；2008。供方开发的优先顺序由供方的质量绩效和所供产品的重要性决定。除非顾客规定其他方式，供方必须通过经认可的第三方认证机构的 ISO9001；2008 认证。这种符合性并不意图限制更为具体的供方质量管理体系开发。

16.1.3 顾客批准的供方

合同（例如顾客工程图样、规范）规定时，公司必须从顾客批准的供方处采购产品、材料或服务。其它供方只有经顾客批准后，方可选用。

采用顾客指定的供方，包括工装 / 量具供方，并不免除公司确保采购产品的质量责任。

16.2 采购信息

质量手册

采 购

章节：AB/QS1-16

版次/修订：1/0

共 2 页 第 2 页

发布日期：2010 年 3 月 20 日

采购信息是拟采购产品的表述，是指采购的要求，适当时包括：

- a) 产品、程序、过程 and 设备的批准要求；
- b) 人员资格的要求；
- c) 质量管理体系要求。

在采购文件发放前，为确保采购要求是充分与适宜的，公司董事长或采购主管对采购文件的准确性和完整性进行审批。

15.3 采购产品的验证

公司采购物资的验证按《检验和试验管理程序》的规定执行。

当公司或顾客拟在供方的现场实施验证时，公司将在采购信息中对要开展验证的安排和产品放行的方法做出规定。

15.3.1 进货产品质量

公司建立保证采购产品质量的过程，具体见《检验和试验管理程序》。

对采购过程出现的问题（包括不合格）公司实施纠正措施，同时公司对采购产品质量的控制还采用以下方式：

- 接收并评价统计数据；
- 进货检验和/或试验，例如根据性能的抽样；
- 结合可接受的质量业绩记录，对供方现场的第二方或第三方评定或审核；
- 由指定的实验室进行的零件评价；
- 顾客同意的其它方法。

15.3.2 供方监控

公司必须采用以下方式对供方业绩进行监控，为重新评价提供信息。

- 所交付产品的质量业绩；
- 对顾客的妨害，包括市场退货、现场失效；
- 交付进度业绩（包括发生的超额运费）；
- 通知顾客有关质量或交付问题的特殊状态。

公司鼓励供方对制造过程进行监控。

质量手册

生产和服务提供

章节：AB/QS1-17

版次/修订：1/0

共 4 页 第 1 页

发布日期：2010 年 3 月 20 日

17.1 生产和服务提供的控制

生产制造部是生产和服务提供的控制归口管理部门。生产制造部制定并实施《生产过程控制和更改的管理程序》、《设备管理程序》、《工装管理程序》、《生产计划管理程序》。本公司依策划的安排并在受控条件下进行生产和服务提供。受控条件包括：

- a) 获得表述产品特性的信息；
- b) 获得作业指导文件；
- c) 使用适宜的设备和工装，具体见《设备管理控制程序》、《工装管理程序》；
- d) 获得和使用监视和测量装置，具体见《监视和测量装置的管理程序》，公司配备适宜、充分的监视和测量装置，以保证生产的需要。
- e) 实施监控活动，公司对产品生产过程进行监视，确保正常实施；
- f) 产品放行、交付和交付后活动的实施。交付后活动意指作为顾客合同或采购订单一部分而提供的任何售后产品服务。

17.1.1 控制计划

多方论证小组制定控制计划并至少满足以下要求：

- 就所提供的产品，在系统、子系统，部件和 / 或材料各层次上制定控制计划；
- 有将设计 FMEA 和过程 FMEA 输出纳入考虑的试生产和生产控制计划；
- 采用多方论证方法制定控制计划；
- 在控制计划中列出用于过程控制的控制；
- 在控制计划中包括顾客所要求的信息；
- 采取规定的反应计划。

控制计划覆盖顾客和公司确定的特殊特性的监视和记录实行的控制的结果的方法。

下列情况发生时，对控制计划进行评审和更新；评审或更新后的控制计划可能要求经顾客批准。

- 产品更改；
- 过程更改；
- 过程变得不稳定；
- 过程变得能力不足；
- 检验方法、频次等修订。

17.1.2 作业指导书

技术质量部为所有负责过程操作的人员编制形成文件的作业指导文件。并确保这些指导文件在工作岗位易于得到使用。这些指导文件来源于质量计划、控制计划及产品实现过程等。

质量手册

生产和服务提供

章节：AB/QS1-17

版次/修订：1/0

共 4 页 第 2 页

发布日期：2010 年 3 月 20 日

17.1.3 作业准备的验证

生产制造部无论何时进行作业准备，如作业的初次运行、材料的更换、作业更改，均进行作业准备的验证。技术质量部为作业准备人员配备作业指导书。

通常情况下采用末件比较的方法进行作业准备验证，适用时，公司采用验证的统计方法。

17.1.4 预防性和预测性维护

公司制定《设备管理程序》。生产制造部是设备管理的归口管理部门，执行《设备管理程序》确定关键过程设备，为机器 / 设备的维护提供资源，并建立有效的全面预防性维护系统。该系统至少包括：

- 有计划的维护活动；
- 设备、工装和量具的包装和防护；
- 关键生产设备备件的可达性；
- 文件化、评价并改进维护目标。

生产制造部必须利用预测性维护方法以持续改进生产设备的有效性和效率。预知性维护的输入可包括制造厂建议、存放、工具磨损、正常运行时间的优化、统计过程控制数据与预防性维护活动的相互关系、易损工装的重要特性、振动分析等。

17.1.5 工装管理

生产制造部是工装管理的归口管理部门，制定并实施《工装管理程序》，为工装和量具的设计、制作和验证活动提供资源。生产制造部建立并实施工装管理的系统，包括：

- 维护和修理设施与人员；
- 贮存和修复；
- 工装准备；
- 易损工装的更换计划；
- 工装设计修改文件，包括工程更改水平；
- 工装修改和文件的修订；
- 明确诸如生产、修理或处置状态的工装标识。

如果任何一项工作被分包，公司实施跟踪这些活动的系统。

17.1.6 生产进度安排

生产制造部是生产计划的归口管理部门。为满足顾客要求，生产制造部制定并实施《生产计划管理程序》，对生产作进度安排，建立由信息系统支持的准时生产，该信息系统允许在过程的关键阶段使用生产信息，并且是由订单驱动的生产体系。

17.1.7 服务信息反馈

公司营销采购部制定并执行《顾客反馈的管理程序》，建立并保持有关

质量手册

生产和服务提供

章节: AB/QS1-17

版次/修订: 1/0

共 4 页 第 3 页

发布日期: 2010 年 3 月 20 日

服务问题信息与制造、工程和设计部门沟通的程序。确保公司的职能部门了解外部发生的不合格。

17.1.8 与顾客的服务协议

当与顾客有服务协议时, 公司将验证以下项目的有效性:

- 任何一个服务中心 (存在时);
- 专用工具或测量设备;
- 服务人员的培训。

17.2 生产和服务提供过程的确认

当过程的输出不能由后续的监视或测量加以验证时, 公司对任何这样的过程实施确认。这包括仅在产品使用或服务已交付之后问题才显现的过程。

生产制造部是生产和服务提供过程的确认的归口管理部门。生产制造部对特殊过程进行严格的管理, 适用时包括:

- a) 为过程审批和批准规定准则;
- b) 设备能力的认可和人员资格的鉴定;
- c) 使用规定的方法和程序;
- d) 记录的要求;
- e) 再确认;

此过程的要求适用于生产和服务提供的所有过程。

17.3 标识和可追溯性

公司生产制造部是产品标识和可追溯性的归口管理部门, 制定并实施《产品标识和可追溯性管理程序》, 在产品实现的全过程中使用适宜的方法识别产品及其检验和试验状态。

为保证产品的可追溯性, 公司控制并记录产品的唯一性标识。

17.4 顾客财产

公司爱护在本公司控制下或公司使用的顾客财产。

顾客财产除指构成产品一部分的内容外还包括知识产权和可重复使用的包装、工具以及顾客所有的工装等。

营销采购部是顾客财产的归口管理部门, 技术质量部负责对顾客财产进行验证并做好记录, 生产制造部负责对顾客财产的贮存、防护和使用。

对于顾客财产公司将识别、验证并提供适宜的保护和维护措施。当顾客财产发生丢失、损坏或发现不适用的情况时将报告顾客并保持记录。

关于顾客的知识产权的管理, 按照《文件的管理程序》中关于外来文件的管理执行。

17.4.1 顾客所有的工装

顾客所有的工具以及制造、试验、检验工装和设备等公司将采用永久性标识, 以使每一工装设备的权属关系清晰可见。

质量手册

生产和服务提供

章节：AB/QS1-17

版次/修订：1/0

共 4 页 第 4 页

发布日期：2010 年 3 月 20 日

17.5 产品防护

公司制定《产品防护管理程序》。生产制造部是产品防护的归口管理部门。

生产制造部实施《产品防护管理程序》，在产品实现的全过程中包括交付到预定的地点期间，公司对产品采用适宜的防护措施，确保产品的符合性。这种防护包括标识、搬运、包装、贮存和保护。防护也适用于产品的组成部分。

17.5.1 产品标识按产品标准或顾客要求执行。

17.5.2 采用合适的搬运工具，如吊装设备（如龙门吊、吊车）、手推车、汽车等实施搬运，搬运时应注意产品标识，防止跌落、磕碰划伤造成损失。

17.5.3 由技术质量部编制产品包装标准，操作者按产品包装标准进行包装，在包装箱上注明产品名称、规格、重量、制造厂名及生产日期等。

17.5.4 贮存执行《产品防护管理程序》。生产制造部使用库存管理系统以优化库存周转率及确保货物周转，如：先进先出、降低库存量至最低等。

生产制造部按计划的时间间隔检查库存产品的状况，以便发现变质情况。对于过期产品执行《不合格品管理程序》

17.5.5 在贮存和交付过程采取防雨、防潮等措施，同时避免跌落，挤撞损坏。公司策划并实施控制计划，在控制计划中确定需实施的监视和测量以及所需的监视和测量装置，为产品符合要求提供证据。

质量手册

监视和测量装置的控制

章节：AB/QS1-18

版次/修订：1/0

共 2 页 第 1 页

发布日期：2010 年 3 月 20 日

公司建立并实施《监视和测量装置的管理程序》以确保监视和测量活动可行并以与监视和测量的要求相一致的方式实施。

为确保监视和测量有效，公司对测量设备实施以下措施：

- a) 对照能溯源到国际或国家标准的测量标准，按照规定的时间间隔或在使用前进行校准或检定。当不存在上述标准时，记录校准或检定的依据；
- b) 进行调整或必要时再调整；
- c) 对测量设备进行标识，以确定其校准状态；
- d) 防止可能使测量结果失效的调整；
- e) 在搬运、维护和贮存期间防止损坏或失效。

此外，当发现测量设备不符合要求时，公司对以往测量结果的有效性进行评价和记录并对该设备和任何受影响的产品采取适宜的措施。校准和验证结果的记录予以保持。

当计算机软件用于规定要求的监视的测量时，公司将确认其满足预期用途的能力。确认在初次使用前进行，必要时再确认。

18.1 测量系统分析

为分析在各种测量和试验设备系统测量结果中呈现的变差，公司制定《测量系统分析管理程序》，对控制计划中提及的测量系统进行统计研究。所用的分析方法及接受准则与顾客关于测量系统分析的参考手册（MSA）相一致。

18.2 校准记录

对所有量具、测量和试验设备（包括员工和顾客所有的量具）的校准活动的记录包括：

- 由工程更改所发生的修订；
- 在校准 / 验证时获得的任何超出规范的读数；
- 超出规范情况下的影响的评定
- 校准 / 验证后，符合规范的说明；
- 在可疑产品或材料发运的情况下，给顾客的通知。

18.3 实验室要求

18.3.1 内部实验室

公司内部的实验室设施包括在质量体系中，并且符合相应的技术要求，公司制定《实验室管理程序》，明确实验室设施的范围，包括进行的检验、试验或

质量手册
监视和测量装置的控制

章节：AB/QS1-18

版次/修订：1/0

共 2 页 第 2 页

发布日期：2010 年 3 月 20 日

校准服务的能力，明确以下事项的规定和实施技术要求：

- 实验室程序的充分性；
- 进行试验的实验室人员的资格；
- 商品（ I E S ）的试验；
- 按相关过程标准正确地进行这些试验；
- 相关质量记录的评审。

18.3.2 外部实验室

公司采用的外部 / 商业 / 独立实验室符合以下要求：

- 按 ISO/IEC 17025 或国家等同标准认可；
- 有顾客接受外部实验室的证据。

注：如果某设备有资格校准的实验室不存在，校准服务可由原设备制造商进行。

质量手册
测量、分析和改进 总则

章节：AB/QS1-19

版次/修订：1/0

共 1 页 第 1 页

发布日期：2010 年 3 月 20 日

公司应策划并实施以下方面所需的监视、测量、分析和改进过程：

- a、证实产品的符合性，具体见顾客满意和产品监视和测量章节；
- b、确保质量管理体系的符合性，具体见内部审核和过程监视和测量章节；
- c、持续质量管理体系的改进有效性。这包括对统计技术在内的适用方法及其应用程度的确定，具体见数据分析和改进章节。

19.1 统计工具的确定

多方论证小组在开展产品质量先期策划期间将确定适用的统计技术的应用并反映在控制计划中。

19.2 基础统计概念的知识

公司综合事业部通过全员培训，以确保基础统计概念的知识例如：变差、控制、稳定性、过程能力和过度调整等为整个公司所理解。

质量手册

监视和测量

章节：AB/QS1-20

版次/修订：1/0

共 3 页 第 1 页

发布日期：2010 年 3 月 20 日

20.1 顾客满意

营销采购部是顾客满意的归口管理部门。作为对质量管理体系业绩的一种测量，营销采购部制定并实施《顾客满意度管理程序》，来客观评价顾客（包括内部、外部及最终用户）满意于不满意之处。。

20.1.1 顾客满意——补充

公司建立并实施《顾客满意度管理程序》以持续评价产品实现过程性能的表现而监控顾客对公司的满意程度，指标来源于客观数据，包括但不限于：

- 交付零件的质量表现；
- 顾客的损害包括野外失效；
- 交付计划表现（包括额外运费）；
- 通知客户与质量或交付问题相关的特殊状态。

公司必须监视制造过程性能的绩效，以证明符合顾客对产品质量和过程效率的要求。

20.2 内部审核

技术质量部是内部审核的归口管理部门，负责定期进行内部审核，以确定质量管理体系是否：

- a) 符合标准及公司质量体系的要求；
- b) 得到有效地实施和保持。

技术质量部考虑拟审核的过程和区域的状况和重要性以及以往审核的结果，对审核方案进行策划。并规定审核的准则、范围、频次和方法。

为确保审核过程的客观性和公正性，质保部在审核员的选择和审核的实施过程中进行控制。审核员不应审核自己的工作。

负责受审区域的管理者应确保及时采取措施，以消除已发现的不合格及其原因。跟踪活动包括对采取措施的验证和验证结果的报告具体见《内部质量体系审核管理程序》、《过程审核管理程序》《产品审核管理程序》。

20.2.1 内部审核计划

公司按照当年的审核计划进行内部审核并覆盖所有活动和班次，当发生内部/外部不符合或顾客抱怨时，适当增加审核频次。

质量手册

监视和测量

章节：AB/QS1-20

版次/修订：1/0

共 3 页 第 2 页

发布日期：2010 年 3 月 20 日

注：审核依据特定的检查表进行。

20.2.2 质量管理体系审核

公司编制并实施《内部质量体系审核管理程序》以验证公司对于标准的执行情况和质量管理体系的有效性。

20.2.3 制造过程审核

公司编制并实施《过程审核管理程序》，以验证生产过程的有效性。

20.2.4 产品审核

公司以每季度一次的频率审核在生产和交付的适当阶段的产品，在产品质量稳定及其他因素下可减少频次，具体见《产品审核管理程序》。

20.2.5 内部审核员资格

公司确保有资格的人员进行内审工作，具体见各审核员的《部门、岗位职责、权限及任职资格》

20.3 过程的监视和测量

管理者代表负责对质量管理体系过程进行监视和测量。质量管理体系的每一过程都直接或间接的影响产品质量，公司采用检查表、记录表、控制图、计算过程能力、统计表等方法，监视和测量质量管理体系的每一过程，反映工作质量完成状况，确认质量管理体系实现策划的能力。当未能达到策划的结果时采取适当的纠正和预防措施以确保产品的符合性。

20.3.1 制造过程的监视和测量---补充

公司对所有新的制造过程（包括装配和定序）进行过程研究，以验证过程能力并为过程控制提供附加的输入。过程研究的结果形成文件，包括生产、测量和试验方法的适当的规范及维护指导书。这些文件包括制造过程能力、可靠性、可维护性和可用性的目标及接受准则。

公司制定并实施《统计过程控制管理程序》，以确保按顾客规定的零件批准过程要求保持制造过程能力或性能。公司确保实施控制计划和过程流程图，包括符合规定的：

- 测量技术；
- 抽样计划；
- 接受准则；
- 未满足接受准则的反应计划。

质量手册

监视和测量

章节：AB/QS1-20

版次/修订：1/0

共 3 页 第 3 页

发布日期：2010 年 3 月 20 日

在现场应用的控制图上由打点人员注出重要的过程事件，例如更换工装、机器修理等。

根据控制计划当过程不稳定或能力不足时采取适当的反应计划，适用时，这些反应计划包括过程输出的限制和 100% 检验。公司随后完成表明具体进度和指派的责任的纠正措施计划，以确保过程变得稳定和有能力。必要时，此计划交顾客评审和批准。

公司保持过程更改生效日期的记录。

20.4 产品的监视和测量

公司建立并实施《产品监视和测量管理程序》，在产品实现过程的适当阶段对产品特性进行监视和测量，以验证产品要求已得到满足。监视和测量按控制计划进行。

产品合格的记录按质量记录进行控制，记录上载明有权放行产品的责任人员。

除非得到有关授权人员的批准，适用时得到顾客的批准，否则在策划的安排均已圆满完成之前，不得放行产品。

公司在选择测量方法以及考虑顾客需求和期望时，首先考虑产品特性的类型，然后再确定测量的类型、适合的测量方法、要求的测量能力以及所需的技能。

20.4.1 全尺寸检验和功能试验

技术质量部在每年的一次产品审核时根据适用的顾客工程材料及性能标准，对所有产品进行全尺寸检验和功能验证。结果按质量记录进行控制，在顾客需要时提交。

20.4.2 外观项目

对于被顾客指定为“外观项目”的零件，公司提供：

- 评价区适当的照明；
- 适用时，颜色、纹理、光泽、金属亮度、结构、形象清晰（DOI）的标准样品；
- 外观标准样品及评价设备的维护和控制；
- 对从事外观评价的人员的资格的验证。

质量手册

不合格品的控制

章节：AB/QS1-21

版次/修订：1/0

共 1 页 第 1 页

发布日期：2010 年 3 月 20 日

公司建立并实施《不合格品管理程序》以确保不符合产品要求的产品得到识别和控制，防止非预期的使用或交付。文件中明确了不合格品（包括不确定或可疑状态的产品）的标识、隔离、评审和处置等权限。

技术质量部是不合格品控制的归口管理部门。

公司通过下列一种或几种途径，处置不合格品：

- a) 采取措施，消除已发现的不合格；
- b) 经授权人员批准，适用时经顾客批准，让步使用、放行或接收不合格品；
- c) 采取措施，防止其原预期的使用或应用。

公司保持不合格的性质以及随后所采取的任何措施的记录，包括所批准的让步的记录

在不合格品得到纠正之后对其再次进行验证，以证实符合要求。

当在交付或开始使用后发现产品不合格时，公司采取与不合格的影响或潜在影响的程度相适应的措施。

21.1 顾客通知

若不合格品已发运应迅速通知顾客。

21.2 返工产品的控制

技术质量部制定返工作业指导书并确保生产现场可得到。返工作业指导书包括重新检验要求。

21.3 顾客授权

公司若需更改顾客批准的产品或过程，应得到顾客的同意及授权。

公司保持授权的期限和数量的记录。当授权期满时，公司确保符合原有的或替代的规范和要求。

经授权的发运材料在每一包装箱上都进行标识。

这同样适用于采购的产品。在提交顾客之前，公司与供应商就提出的要求达成一致。

质量手册

数 据 分 析

章节：AB/QS1-22

版次/修订：1/0

共 1 页 第 1 页

发布日期：2010 年 3 月 20 日

技术质量部是数据分析的归口管理部门，制定并实施《数据分析管理程序》。负责组织各部门收集和分析适当的数据，以确定质量管理体系的适宜性和有效性并识别可以实施的改进。

分析这些数据，以提供有关以下方面的信息：

- a) 顾客满意和（或）不满意；
- b) 与顾客要求的符合性；

评价提供的产品与顾客（通常是所有顾客）要求的差别。

- c) 过程、产品的特性及其趋势；

提供产品的质量要求的趋向，顾客要求发展的动向。

- d) 供应商的业绩表现。

所有评价结果作为改进的输入之一，评价结果反映在相关报告中并呈报管理层。

22.1 数据的分析和使用

公司制定并实施《数据分析管理程序》，确保质量运行绩效的趋势与质量目标的进展进行比较，并导向措施以支持：

- a) 确定迅速解决顾客相关问题的优先顺序；
- b) 确定与顾客相关的关键趋势和相互关系以支持状况评审、决策和长期策划。
- c) 及时报告使用中产生的产品信息的信息系统。

注：数据与竞争对手和/或适用的基准进行比较。具体见《数据分析管理程序》。

质量手册

改 进

章节：AB/QS1-23

版次/修订：1/0

共 1 页 第 1 页

发布日期：2010 年 3 月 20 日

23.1 持续改进

技术质量部是持续改进的归口管理部门，制定并实施《持续改进管理程序》，通过使用质量方针、目标、审核结果、数据分析、纠正和预防措施以及管理评审，促进质量管理体系的持续改进。

这一活动基于质量目标的分解，并落实到重要活动中。重要活动的增加和变化也是持续改进的内容。

支持改进过程的输入的例子包括来自以下的信息：

- 确认数据；
- 过程现场数据；
- 试验数据；
- 自我评定的数据；
- 规定的要求和顾客的反馈；
- 组织人员的经验；
- 包括不良质量成本的财务数据；
- 产品业绩数据；
- 服务交付数据。

23.1.1 组织持续改进

公司编制《持续改进管理程序》，确定持续改进的过程，并认真实施，其结果提交管理评审。

23.1.2 制造过程改进

持续改进主要针对产品和过程特性的控制和变差的减小。控制计划是监控和文件化改进努力的关键要素。一旦过程有能力并稳定或产品特性可预测并满足顾客要求，则进行持续改进。

23.2 纠正措施

技术质量部是该程序的归口负责部门，负责分析、协调、实施、跟踪、验证及总结工作，并做好有关记录和资料存档。

公司编制《纠正和预防措施管理程序》，以规定以下方面的要求：

- a) 评审不合格（包括顾客抱怨）；
- b) 确定不合格的原因；
- c) 评价确保不合格不再发生的措施的需求；

- d) 确定和实施所需的措施；
- e) 记录所采取措施的结果；
- f) 评审所采取的纠正措施。

20.2.1 解决问题

公司在《纠正和预防措施管理程序》中规定消除根本原因的解决问题的方法，若某一顾客有规定的方式（如 8D）公司将采用此规定的方式。

20.2.2 防错

在纠正措施过程中公司坚持采用防错的方法，其程度与问题的大小和所遭遇的风险相适应。

20.2.3 纠正措施的影响

公司将实施的纠正措施和控制应用于消除其它类似过程和产品的不合格原因。以预防类似问题的再次发生。

20.2.4 退回产品试验/分析

公司对从顾客制造厂、工厂部门及经销商退回的产品规定在一个工作周内或按照顾客的时间要求进行试验/分析，并尽可能缩短该过程的循环时间。公司保存这些分析的记录，并且可以按顾客需求提交。分析后采取纠正措施，以防止再发生。退回产品分析有关的循环时间与确定根本原因、纠正措施和实施有效性监视相一致。

20.3 预防措施

技术质量部负责识别预防措施，以消除潜在不符合的原因，防止不符合发生。所采取的预防措施应与潜在问题的影响程度相适应。

公司编制《纠正和预防措施管理程序》和《过程潜在失效及后果分析管理程序》，以规定以下方面的要求：

- a) 识别潜在不符合及其原因；
- b) 评价防止不合格发生的措施的需求；
- c) 确定和实施所需的措施；
- d) 建立所采取的措施的结果；
- e) 评审所采取的预防措施。