

标准志成集团有限公司
STANDARD SUCCESS GROUPS LIMITED

质量手册

文件编号	SS-QM-001
版本	A
生效日期	2004/4/8
总页数	42 (含封面)
持有人	
受控状态	

编制		审核		审批	
----	--	----	--	----	--

标准志成集团有限公司		页号	1
标题	颁布令	章节号	01

1-0 手册颁布说明

为了增强市场竞争能力，使本公司的质量方针和质量目标得到长期的、持续的、全面的贯彻落实，并不断完善质量管理体系，以满足顾客明确和隐含的质量要求，使公司的产品开发、产品质量水平不断提高。公司依据 ISO9001：2000 质量管理体系国际标准要求及本公司实际情况，编制完成了《质量手册》，现准予发布。

本手册是公司管理体系的纲领性文件，是指导公司建立并实施质量管理体系的纲领和行动准则，公司全体员工必须遵照执行。

董事长

2004 年 4 月 8 日

标准志成集团有限公司		页号	2
标题	目 录	章节号	02

标 题	章节号	页号
颁布令	01	1
目 录	02	2
公司简介	03	3
总 则	04	4~6
质量管理体系概述	4-0	7~14
管理职责	5-0	15~23
资源管理	6-0	24~25
产品实现	7-0	26~34
测量、分析与改进	8-0	35~38
公司组织架构图	附件一	39~42

标准志成集团有限公司		页号	3
标题	公司简介	章节号	03
1.1	<p>公司基本情况</p> <p>公司名称：标准志成集团有限公司</p> <p>地 址：香港柴湾康民街 2 号康民工业中心 15 楼 1501 室 广东东莞清溪镇九乡管理区</p> <p>建筑面积：标准志成电业有限公司——一座二层高及一座三层高的办公楼，一座四层高的工业楼宇，共计 20 万平方英尺。 联合志成实业有限公司——一座二层高的办公楼，一座四层高及一座五层高的工业楼宇，共计 30 万平方英尺。</p> <p>员 工：约 1000 人。</p>		
1.2	<p>主要产品</p>		
1.2.1	<p>本公司主要生产小型电源变压器、充电器、开关电源和电子镇流器等产品，供应音响、电话机、灯饰、电动玩具、家用电器等配套使用。</p>		
1.2.2	<p>产品远销世界各地，大部分产品均通过了入口国家的安全认可，如：UL、CSA、SAA、GS (VDE, TUV, LGA, KEMA)、CUL、ENEC、EMC、3C、NORDIC、BS、KEMA-KEUR 等。</p>		
1.3	<p>主要生产技术和原料</p>		
1.3.1	<p>主要生产技术：绕线、包扎、装配、超声波焊接、塑胶热合、波峰焊接、高压测试、功能测试、SMT。</p>		
1.3.2	<p>主要原料：漆包线、矽钢片、塑胶外壳。</p>		
1.4	<p>环境管理系统</p>		
1.4.1	<p>为保护环境，预防污染，标准志成电业有限公司于 2000 年获得了香港品质保证局 (HKQAA) 和英国 BSI 联合颁发的 ISO14001 环境管理体系认证。</p>		
1.5	<p>质量系统</p>		
1.5.1	<p>标准志成电业有限公司分别于 1996 年、2002 年获得了香港品质保证局 (HKQAA) 和英国 BSI 联合颁发的 ISO9002/1994 与 ISO9001/2000 质量体系认证。为了证实集团公司有能力稳定地提供满足客户和适用法律法规要求的产品，标准志成集团有限公司依据 ISO9001/2000 版标准规定了质量管理体系要求，通过体系的有效运用而达到顾客满意。</p>		

标准志成集团有限公司		页号	4
标题	总则	章节号	04

2-0 公司的质量方针

质量方针：

品质至上，精益求精
真诚至善，服务客户

品质至上，精益求精，是公司对产品质量的不懈追求；真诚至善，服务客户，是公司对客户的郑重承诺，是公司把握持续改进的经营理念。

董事长

2004 年 4 月 8 日

标准志成集团有限公司		页号	5
标题	总则	章节号	04
3-0	手册管制说明		
3.1	手册目的		
3.1.1	确定公司经营理念，质量方针，质量目标，结合 ISO9001：2000 政策，完善本公司质量活动程序。		
3.1.2	对公司内部而言，明确各部门及人员在质量体系中的职责和基本运作程序，指导全体员工的质量活动的基本原则。		
3.1.3	对市场及客户而言，清楚展示本公司质量管理体系，让客户了解本公司满足质量要求的能力。		
3.2	手册管制质量活动的范围 本手册描述的管制，适用于企业管理有关产品设计、开发、生产的质量管理体系。		
3.3	手册的控制		
3.3.1	管理代表负责编制，总经理或厂营运经理负责审核，董事长负责手册的批准，文控中心负责发行、回收等管制。		
3.3.2	此质量手册定义了质量体系之方向，该手册由文控中心发行及保存，每本副本均盖上“受控文件”印章于面页上，只分发至手册内定义之使用者。		
3.3.3	在文件更新发放时，各文件接受人应把过期之质量手册交回文件控制中心。未盖章的手册属非受控文件，不受管制，经董事长或集团总经理批准，可以向公司外部发行。		
3.3.4	换版 手册在下列情况下换版： A) 修改超过 10 次； B) 依据的 ISO9001 标准换版； C) 内外部条件、组织结构等发生重大改变时； D) 董事会认为有必要时。 手册原版为 A，换版后为 B，依此类推。		

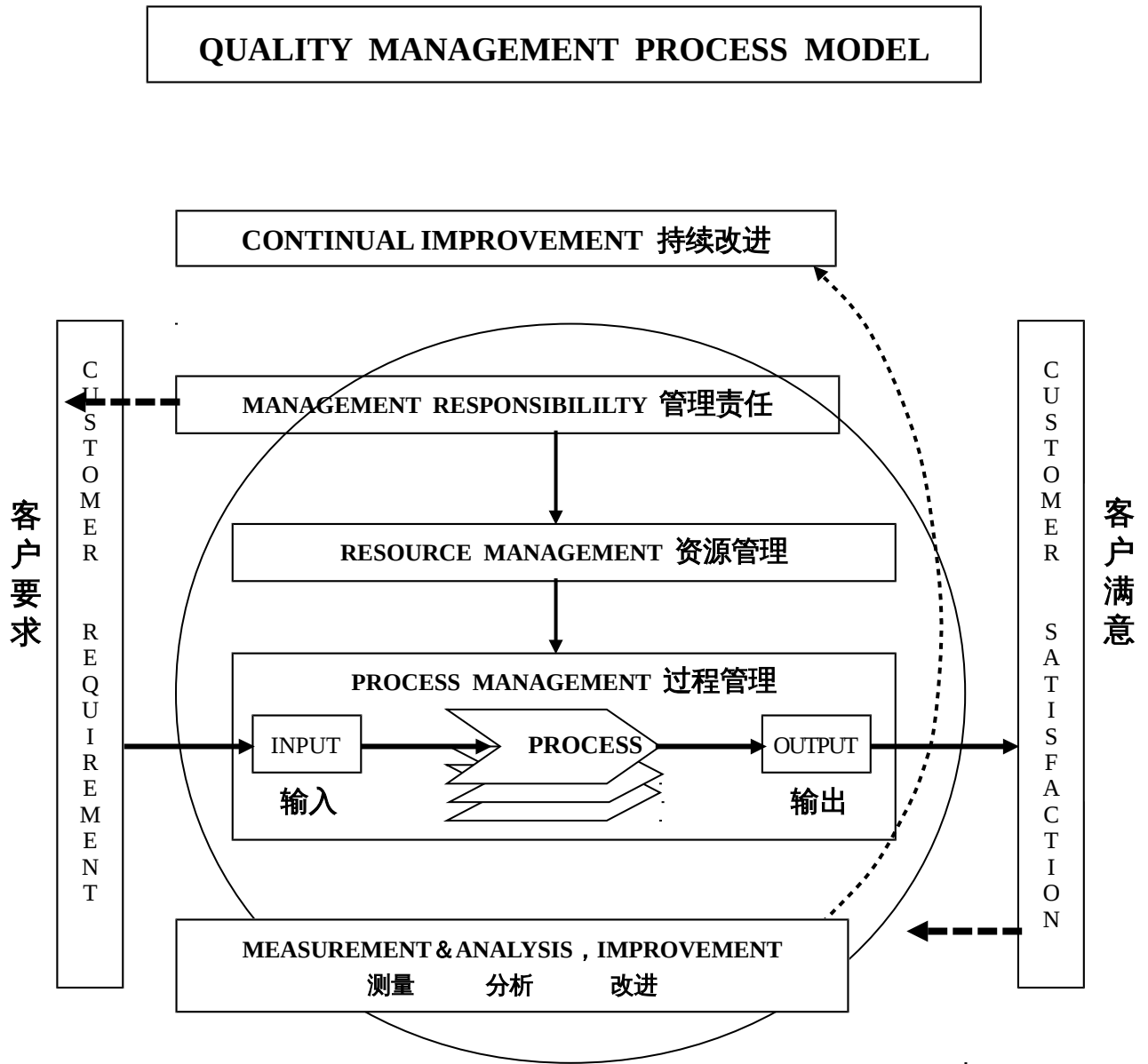
标准志成集团有限公司		页号	6
标题	总则	章节号	04

3-4 质量手册之发放

手册序号	文件持有者
正本	文件控制中心
副本1	董事长
副本2	董事总经理
副本3	总经理
副本4	厂营运经理
副本5	董事长秘书
副本6	工厂管理代表
副本7	营业部经理
副本8	采购部经理
副本9	工程部及设备（简称工程部）经理
副本10	生产计划及物控部（简称PMC）经理
副本11	生产部经理
副本12	品质保证部（品管部）经理
副本13	人力资源部经理
副本14	成本控制部经理
副本15	认证机构

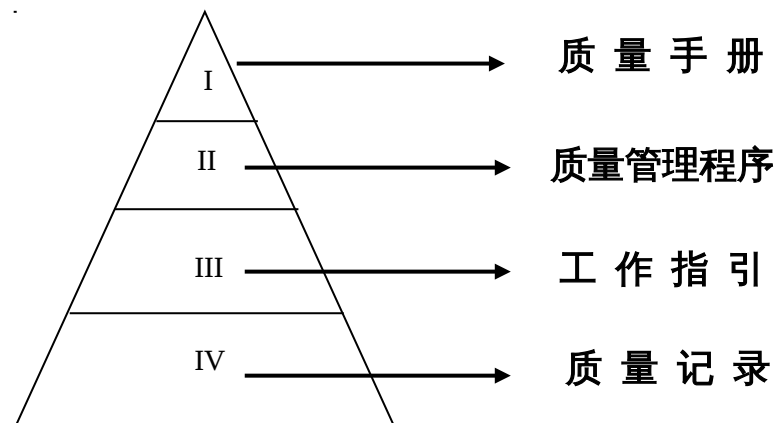
标准志成集团有限公司		页号	7
标题	质量管理体系概述	章节号	4-0

1-0 质量管理过程体系模式



标准志成集团有限公司		页号	8
标题	质量管理体系概述	章节号	4-0

- 2.0 本公司体系与过程的关系
- 2.1 本公司质量管理体系的基本原则。
- 2.1.1 以客户为中心，提供优质产品和服务。
- 2.1.2 以全员参与为基础。
- 2.1.3 重视过程控制点的有效控制。
- 2.1.4 以系统管理规划为整体。
- 2.1.5 不断持续改进。
- 2.1.6 实事求是、重视客观证据。
- 2.1.7 以供方、组织、客户为互利共同体进行管制。
- 2.2 过程管理
- 完整过程理论，每一个质量活动过程均强调 P、D、C、A 的循环原理。
- 2.2.1 本公司确定并控制质量活动所涉及的过程。
- 2.2.2 明确限定过程的客观顺序及相互作用。
- 2.2.3 界定过程运作的方法和规范并有效控制。
- 2.2.4 测量、监督分析过程行为及结果。
- 2.2.5 收集强化分析过程运作效率与结果，以侦测影响因素的变化，进而提供改进。
- 3-0 文件化基本结构
- 3.1 根据本公司基本规模及产品类型，以及质量活动的状况，人员的技能状况及其重要关系而确立合理的文件化体系结构。



标准志成集团有限公司		页号	10
标题	质量管理体系概述	章节号	4-0

ISO9001 : 2000 标准 条文		对应文件	部门职责											
			A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L
	5.6 管理评审													
	5.6.1 总则	管理评审控 制程序	□	□	□	□	△	△	△	△	△	△	△	△
	5.6.2 评审输入	管理评审控 制程序	□	□	□	□	△	△	△	△	△	△	△	△
	5.6.3 评审输出	管理评审控 制程序	□	□	□	□	△	△	△	△	△	△	△	△
6.0 资源 管理	6.1 资源的提供	质量手册	□	□	□	△	△	△	△	△	△	△	△	△
	6.2 人力资源													
	6.2.1 总则	质量手册	□	□	□	△	△	△	△	△	△	△	△	△
	6.2.2 培训、意识和能力	人力资源控 制程序	△	△	△	△	△	△	□	△	△	△	△	△
	6.3 基础设施	运作控制程 序	△	△	△	△	△	△	△	□	□	□	□	△
	6.4 工作环境	运作控制程 序	△	△	△	△	△	△	△	□	□	□	□	△
7.0 产 品 实 现	7.1 产品实现的策划	质量手册	□	□	□	△	△	△	△	△	△	△	△	△
	7.2 与客户有关的过程													
	7.2.1 与产品有关的要求的确定	与客户有关的过程控制 程序	□	□	□	△	□	□	△	△	△	△	△	△
	7.2.2 与产品有关的要求的评审	与客户有关的过程控制 程序	□	□	□	△	□	□	△	△	△	△	△	△
	7.2.3 客户沟通	信息沟通控 制程序	△	△	□	□	□	□	□	□	△	△	□	
	7.3 设计和开发													
	7.3.1 设计和开发策划	设计和开发控制 程序	△	△	△	△	△	△	△	□	△	△	△	△
	7.3.2 设计和开发输入	设计和开发控制 程序	△	△	△	△	△	△	△	□	△	△	△	△

标准志成集团有限公司		页号	12
标题	质量管理体系概述	章节号	4-0

ISO9001 : 2000 标准 条文		对应文件	部门职责											
			A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L
8.0 测量 分析 和 改进	8.2 测量和监视													
	8.2.1 客户满意	客户满意度 调查控制程 序	□	□	△	△	□	△	△	△	□	△	△	△
	8.2.2 内部审核	内部质量体 系审核控制 程序	△	△	△	□	△	△	△	△	△	△	△	△
	8.2.3 过程测量与监控	运作控制程 序	△	△	△	△	△	△	△	□	□	□	□	△
	8.2.4 产品测量和监视	产品测量和 监控控制程 序	△	△	△	△	△	△	△	△	□	△	△	△
	8.3 不合格品控制	不合格品控 制程序	△	△	△	△	△	△	△	△	□	△	△	△
	8.4 数据分析	统计技术使 用程序	△	△	△	△	△	△	△	△	□	△	△	△
	8.5 改进													
	8.5.1 持续改进	质量手册	□	□	□	△	△	△	△	△	△	△	△	△
	8.5.2 纠正措施	纠正和预防 控制程序	△	△	△	□	△	△	△	△	□	△	△	△
8.5.3 预防措施	纠正和预防 控制程序	△	△	△	□	△	△	△	△	□	△	△	△	

□代表负责 △代表相关

附：部门编号			
董事长	A	人力资源部	G
集团总经理	B	工程部	H
厂营运经理	C	品管部	I
管理代表	D	PMC部	J
营业部	E	生产部	K
采购部	F	文控中心	L

标准志成集团有限公司		页号	13
标题	质量管理体系概述	章节号	4-0
4.0	质量手册		
4.1	由管理代表负责编制质量手册，其内容包括：		
4.1.1	ISO9001：2000 版的标准；		
4.1.2	质量管理体系的范围；		
4.1.3	质量管理体系描述及其相关作用；		
4.1.4	文件体系制度目录的索引。		
4.2	于管理评审会议中检讨品质手册的适应性		
4.2.1	质量目标应切实可行，且是可以量度的；		
4.2.2	质量目标应以质量提升为目的；		
4.2.3	质量目标应反映客户的基本要求及公司质量管理的基本要素。		
5.0	文件管制（具体依照《质量文件控制程序》执行）		
5.1	本公司受控文件包括		
5.1.1	内部文件：质量手册、质量程序、标准规范、质量记录。		
5.1.2	外来文件：客户提供标准或要求、国家标准、国际标准。		
5.1.3	相关质量记录。		
5.2	文件核发		
5.2.1	所有文件和资料发布前，须经授权人员审批，确保清晰、准确、适用结构管理。		
5.2.2	质量手册须经董事长批准生效。		
5.2.3	制订文件一览表，管制发行状况。		
5.2.4	对所有文件进行编号管理，使文件保持清晰、易于识别和检索。		
5.2.5	文件发行与回收时应保留记录。		
5.2.6	各持有文件部门应定期查核现场文件及持有文件是否最新版本。		
5.3	文件资料的修订更改		
5.3.1	未经批准任何部门或个人不得随意修订。		
5.3.2	内部文件和记录的修改应按规定由原执行或审批部门执行。		
5.3.3	外部文件的修改必须由文件发出单位修订之。		

标准志成集团有限公司		页号	14
标题	质量管理体系概述	章节号	4-0
5.3.4	文件修订应由原相关部门决定，并变更版本，同时应将修订日期、内容等记录下来。		
5.3.5	作废文件应及时回收、销毁，并保证交旧领新，保证使用最新有效之版本。		
6-0 质量记录管制（具体依照《质量记录控制程序》执行）			
6.1	本公司受控质量记录应包括：		
6.1.1	凡质量体系文件中明定格式的表单。		
6.1.2	其它相关内部、外部沟通记录。		
6.2	质量记录的编制等由相关单位整理归档。		
6.3	质量记录填写应字迹清晰，内容填写完整，相关人员签字齐全，不得任意更改。		
6.4	质量记录应妥善保存，以防止损坏、丢失或变质等。		
6.5	质量记录应界定保存期限。		

标准志成集团有限公司		页号	15
标题	管理职责	章节号	5-0
1.0	管理承诺		
1.1	本公司最高管理层承诺并一贯执行		
1.1.1	遵守相关法律法规；		
1.1.2	确定并宣传贯彻执行客户的需求及其转化要求。		
1.2	以客户为中心		
1.2.1	以客户满意为目标，确定客户的需求和期望，并转化为要求予以满足。		
1.2.1.1	设计开发需结合客户反馈信息和要求或销售分析进行，以满足客户需求。		
1.2.1.2	生产中对来料、制程、入库设置品质控制站进行品质控制，以确保产品质量满足客户要求。		
1.3	质量方针		
	<p>本公司的质量方针为：品质至上，精益求精，真诚至善，服务客户。</p> <p>本公司质量方针应由董事长正式颁布交付各相关部门宣传、交流、理解及执行，最高管理者每五年至少检讨一次质量方针的适应性，每次管理评审均需分析质量方针的达成情况。</p>		
1.4	质量目标		
	<p>为了达到质量目标，公司从以下方面进行年度目标的制定和控制：（见质量手册附件资料）</p>		
1.4.1	通过板报、例会等形式对质量目标进行全员宣导，使全体员工都了解公司的质量目标，使其在意识上明确自己的工作方向。		
1.4.2	设计开发以创意、经济、实用为前提，以客户为中心的原则，引导公司质量的整体方向。		
1.4.3	通过对来料、制程、成品进行质量控制，以降低损耗、减少不良品的产生。		
1.4.4	通过对客户要求审查活动，确保对客户要求正确了解，满足客户需求。		
1.4.5	通过对客户满意度的调查，来收集客户对我们公司质量的信息反馈，以确保质量不断改进，提高客户满意程度。		

标准志成集团有限公司		页号	16
标题	管理职责	章节号	5-0
<p>2-0 质量策划依照《质量策划控制程序》执行，本公司质量策划包括：</p> <p>2.1 质量体系策划</p> <p>2.1.1 依据 ISO9001：2000 标准条文建立质量保证体系，并进行维护。</p> <p>2.1.2 编制和维护质量体系各阶文件。</p> <p>2.1.3 定期对质量体系进行审核、检讨和改进。</p> <p>2.2 产品策划</p> <p>2.2.1 质量控制点的策划，以质量检验流程图作为相应控制点。</p> <p>2.3 特殊产品或客户特别要求的增补或调整以后的控制。</p> <p>以上质量策划均应确保明确所需资源及具体过程，及其完成标准与记录，持续满足或扩充质量体系制度。</p> <p>3-0 组织权责</p> <p>3.1 组织架构（见附件一）</p> <p>3.2 董事长责任和权力</p> <p>3.2.1 对全公司的经营与运作及对工厂内的产品、工序及质量系统负有最大的责任及权力，应确保能提供足够资源，成功地建立品质系统；同时，不断提升自身质量意识，采取培训、宣传资料或会议等形式，向公司全体员工传达满足客户及相关法律法规要求的重要性。</p> <p>3.2.2 拟定公司发展计划，制定质量方针和质量目标。</p> <p>3.2.3 客户及供应商重要合约的审批。</p> <p>3.2.4 任命公司的管理代表及经理级以上职员，并确定其职责与权力。</p> <p>3.2.5 董事长香港写字楼执行秘书协助处理全公司事务。</p> <p>3.3 董事总经理责任和权力</p> <p>董事总经理需向董事长覆命，并承担以下责任及权力。</p> <p>3.3.1 确保公司的资源及设备足以达到生产、工程、销售品质方面的要求。</p> <p>3.3.2 协助董事长对质量管理体系进行整体策划，以便有效达成公司质量目标。</p> <p>3.3.3 负责公司新开发项目的立项、调研及相关事务的统筹、策划工作。</p> <p>3.3.4 拓展产品销售网络，开创开源节流新纪元。</p>			

标准志成集团有限公司		页号	17
标题	管理职责	章节号	5-0
3.4	<p>总经理责任和权力</p> <p>总经理需向集团总经理覆命，并承担以下责任及权力。</p>		
3.4.1	对集团公司的整体管理及运作负全部责任。		
3.4.2	协助董事总经理对公司的决策进行可行性调研，并直接对公司经营管理技术提出改善议案；		
3.4.3	协助董事总经理开拓、创造性的管理香港写字楼、东莞工厂的具体工作。		
3.4.4	协助董事总经理对公司各部门工作进行监督检查，并直接提出整改要求；		
3.4.5	对部门经理编写质量程序提供意见，并确保工作方式采用既定程序规范；		
3.4.6	负责定期监察品质系统及程序的推行，确保将任何对推行有反效果的问题能尽早于管理审查会议中提出讨论；		
3.4.7	通过定期或不定期的管理审查及内部审核，检讨品质系统运作的有效性，质量方针和质量目标的达成情况；		
3.4.8	总经理下设 IT 部门，协助总经理有效管理集团公司内部网络事务，并确保电子文件有效备份及电脑系统的维护与编程工作处于良好受控状态。		
3-5	<p>厂营运经理责任和权力</p> <p>厂营动经理需向总经理覆命，并承担以下责任及权力：</p>		
3-5-1	对工厂的整体管理及运作负全部责任；		
3-5-2	控制及管理所有生产设备和安全生产；		
3-5-3	负责评审产品的检验与试验设备的配置状况、生产能力及交货期限；		
3-5-4	负责紧急信息的收集与处理；		
3-5-5	确保产品符合规格，并以最低运作成本生产出最佳的产品品质；		
3-5-6	确保厂内上下员工均了解、推行及维持品质系统。		
3-5-7	确保根据客户的要求而制定的产品规格必须是完整及满足客户要求的；		
3-5-8	定期评审品质管理系统；		
3-5-9	确保完成每月及每周生产计划；		
3-5-10	以高效率运作及管理所有生产工作岗位		

标准志成集团有限公司		页号	18
标题	管理职责	章节号	5-0
<p>3-5-11 协助部门经理编写品质程序，并确保日常工作方式采用既定的程序规范。</p> <p>3-5-12 检查和审核各部门工作进度和工作绩效。</p> <p>3-6 文控中心责任和权力</p> <p>3-6-1 负责质量文件的统筹管理工作，包括发放、回收、更改、销毁、保存等，并做好相关记录。</p> <p>3.6.2 负责质量记录的统筹管理工作，执行质量记录的保存期限，汇集备案各类质量记录的样本，填写“质量记录一览表”。</p> <p>3-6-3 集团公司的文件控制工作由总经理秘书负责。</p> <p>3-7 营业部经理责任和权力</p> <p>营业部经理需向总经理覆命，并承担以下责任及权力。</p> <p>3-7-1 向有机会成为客户之商户发出及核准报价单。</p> <p>3-7-2 确保在产品品质方面有一套有效的客户联络服务。</p> <p>3-7-3 负责与客户的信息沟通，包括解决订单与报价单出现分歧的情况，完成评审的实施与控制。</p> <p>3.7.4 负责客户满意度调查，并设计《客户满意度调查表》。</p> <p>3.7.5 负责联络客户处理并记录客户的投诉，并传递到相关部门。跟进客户投诉处理情况，汇总客户投诉处理结果，并提交管理评审会议审查。</p> <p>3.7.6 培训属下员工，以改善与品质有关的过程。</p> <p>3.7.7 编写合适的品质程序，并确保日常工作采用既定程序规范。</p> <p>3.7.8 检查和审核下属人员工作进度和工作绩效。</p> <p>3.7.9 组织相关部门评审客户订单，内容包括产品编号、产品规格、单价、数量、交货期、交货地点、认可标准、产地证明书要求、付款方式及评估公司资源是否可以完成客户订单，并确认及签回客户订单。</p> <p>3.7.10 客户订货统计。</p> <p>3.7.11 负责跟进生产订单的完成进度及产品交运的相关事宜。</p> <p>3.8 采购部经理责任和权力</p> <p>采购部经理需向集团总经理覆命，并承担以下责任及权力。</p>			

标准志成集团有限公司		页号	19
标题	管理职责	章节号	5-0
<p>3-8-1 负责物料采购及采购资料保管，确保所有物料只向已核准的供应商采购。</p> <p>3-8-2 负责产品订单的物料采购能力的评审。</p> <p>3-8-3 负责供应商的评估及定期的管理工作，并进行信息沟通，对其所提供的产品质量服务施加影响，从而不断提高产品质量。</p> <p>3-8-4 审订和修改采购部工作规范和管理制度。</p> <p>3-8-5 检查和审核下属人员工作进度和工作绩效。</p> <p>3-8-6 按 PMC 部物料需求计划及公司的其它需求采购所需物料与零件。</p> <p>3-8-7 当发现次品，必须确保供应商采取改善行动，并加以记录。</p> <p>3-8-8 确保采购价格的合理性。</p> <p>3-8-9 负责培训采购部所属员工。</p> <p>3.9 工程部经理责任和权力 工程部经理需向总经理覆命，并承担下列责任及权力。</p> <p>3.9.1 全面负责工程部工作安排，指导工程部所有人员工作，并进行技术监督。</p> <p>3.9.2 审核新产品的生产规格及生产工序，使其符合入口国产品安全标准，在生产、安装和服务中对工序参数和主要特性进行监控，使其符合正确的工序要求，并对不符合生产规格的工序进行改善。</p> <p>3.9.3 审核新产品设计开发和老产品技术改进方案，对新产品的的设计开发能力、检验与试验设备的配置状况予以评估，</p> <p>3.9.4 保管和控制工程部的全部技术资料，分门别类，使易于检索查阅。包括新技术资料的审批、旧技术资料作废的审批和技术资料发放范围的审批。</p> <p>3.9.5 审订和修改工程部工作规范和管理制度。</p> <p>3.9.6 检查和审核下属各组工作进度和工作绩效。</p> <p>3-9-7 在技术方面参与公司和客商的交流与洽谈。</p> <p>3-9-8 负责对职工的技术培训，使其熟悉最新产品的技术要求，工作原理及最新生产仪器、设备的使用方法。审查新仪器设备。</p> <p>3-9-9 负责生产设备的维护和保养，审查及确保新旧仪器的有效期，得到确认后才可使用。</p>			

标准志成集团有限公司		页号	20
标题	管理职责	章节号	5-0
<p>3.9.10 负责对每种新产品的“封板”，并注明电脑编码、日期，并签名。</p> <p>3.9.11 负责生产过程中产品异常情况的分析及处理。</p> <p>3.9.12 负责检验及测量设备的计量管理控制。</p> <p>3.10 PMC 经理职责和权力</p> <p>PMC 经理向总经理覆命，并承担以下责任及权力。</p> <p>3.10.1 协助总经理对产品的生产能力及交货期的订单评审，编制质量计划。</p> <p>3.10.2 对公司发展趋势作预测，评估生产能力负荷，向总经理提交生产能力设计方案。</p> <p>3.10.3 PMC 经理统筹安排整体部门事宜，建立部门管理程序和标准，督导完成部门任务。</p> <p>3.10.4 审订和修改 PMC 部工作规范和管理制度。</p> <p>3.10.5 督导生管、物控、货仓按工作指引进行工作。内容包括 PC 生产计划安排和调整，与营业部的沟通，生产进度跟催，出货安排；MC 物料需求计划的建立，与采购部沟通订料事宜，物料进度跟催，物料领、补的控制；货仓材料和产品的接收、保管、发放，完善帐目、电脑数据等事务。</p> <p>3.10.6 公司外部相关方的信息收集、处理和反馈；与香港营业部及采购部沟通；负责与东莞工厂其他相关部门信息沟通和协调。</p> <p>3.10.7 检查和审核下属各组工作进度和工作绩效。内容包括设定下属的工作目标和进程，追踪并进行定期工作绩效评估。</p> <p>3.10.8 解决下属难以处理的事宜，协调促进各组的配合与沟通，发挥团队作用。</p> <p>3.10.9 规划和设计 PMC 部的发展计划并建立完善方案。</p> <p>3-10-10 培训并提升下属素质和工作能力，使其具备良好的管理和协调能力，提高 PMC 部门整体水平，为公司发展培养人力资源。</p> <p>3-10-11 签发 PMC 部各级文件和单据。</p> <p>3-11 人力资源部经理责任和权力。</p> <p>人力资源部经理向总经理覆命，并承担以下责任及权力。</p> <p>3-11-1 全面组织管理公司人力资源体系的建议、规章制度的完善。</p>			

标准志成集团有限公司		页号	21
标题	管理职责	章节号	5-0
<p>3.11.2 准确把握人力资源成本控制，改良及执行有效管理薪酬及职级系统，完善薪酬福利制度。</p> <p>3.11.3 计划、安排及评估各项招聘及选拔程序，令公司吸纳优秀人才。</p> <p>3.11.4 根据公司发展需要调整公司组织架构、岗位设置、岗位职责与权限等。</p> <p>3.11.5 指导并监察下属完成员工聘用、劳动合同、社会保险、失业等各项劳动人事手续。</p> <p>3.11.6 处理劳动争议、解决人事纠纷、建立公司与员工之间的良好关系。</p> <p>3.11.7 负责规划、建立公司良好的企业文化，并在公司内部宣传推广，定期企划、编辑公司内部刊物。</p> <p>3.11.8 指导并监察公司总务后勤工作，加强对保安、饭堂、宿舍、清洁的管理。</p> <p>3.11.9 负责编制各部门人员岗位工作入职要求，培训计划的编制及监督实施，对培训效果进行评估。</p> <p>3-11-10 督导部属落实东莞工厂每日员工出勤稽核与后勤伙食费用统计。</p> <p>3-12 生产部经理责任和权力 生产部经理需向厂营运经理覆命，并承担下列责任及权力。</p> <p>3-12-1 按照 PMC 部编制的生产计划要求组织生产，并督导部属人员准时完成相应计划任务，确保生产文件记录完整（包括所有生产零件或装配所必需的制造及检查工序），确保及监督生产部得以按照品质程序及高效率地生产。</p> <p>3-12-2 确保所有员工按照工作指引及作业指导书要求操作。</p> <p>3-12-3 确保所有误差或误差报称均得到适当调查并核实（包括物料、半成品、成品和人工等各种数据）。</p> <p>3.12.4 负责培训生产部所属人员，内容包括认识产品、安排生产、管理员工、查核各物料数、成品数及填写报表等。</p> <p>3.12.5 审订和修改生产部工作规范和管理制度。</p> <p>3.12.6 检查和审核下属各部门工作进度和工作绩效。</p> <p>3.12.7 负责生产装配及产品包装的控制。</p> <p>3.12.1 确保工具及机器运作正常，正确地识别及储存于适当环境。</p>			

标准志成集团有限公司		页号	22
标题	管理职责	章节号	5-0
3-12-9	确保物料、零件及在制品都得到正确识别。		
3-12-10	严格控制物料及人工损耗，确保达成高品质高效率与低成本的生产目标。		
3-13	品管部经理责任和权力。 品管部经理需向总经理覆命，并承担以下责任及权力。		
3-13-1	维持和推行品质系统的有效运行。		
3-13-2	编写检验程序及确保程序有效地使用。		
3-13-3	审订和修改品管部工作规范和管理制度。		
3-13-4	检查和审核下属各组工作进度和工作绩效。		
3-13-5	确保检验及测试仪器已核准。		
3-13-6	负责对相关方信息的收集，并及时反馈。		
3-13-7	负责协助营业部对客户满意度进行调查，并进行综合分析。		
3-13-8	培训部属员工。		
3-13-9	负责 IQC、IPQC、OQA 检验与试验的实施及控制，相应数据、图表的统计与分析，不断提高产品质量。		
3.13.10	负责公司不合格项的跟进，当出现品质问题时进行质量事故分析，并确保采取适当行动；控制不合格品不能送往下一工序，直至问题得以解决。		
3.13.11	全面控制产品质量，保证质量改进的持续性、有效性；跟进落实客户的投诉、退货，分析原因及改善措施，满足客户的要求。		
3.13.12	在公司内合理设置、收集、摆放相关文件，并更新有关品质程序及检验方面的国际标准。		
3.13.13	确保所有检验记录得到适当保存。		
4.0	管理代表		
4.1	为着使 ISO9001 的要求得以认真地推行及维持，公司委派专人任“管理代表”，以监察品质系统之运作。而管理代表需将质量系统的运行状况于管理评审会议中报告。管理代表的责任同时包括质量体系事宜的对外联络。		
4.2	管理代表责任和权力 管理代表需向集团总经理覆命，承担以下责任及权力。		

标准志成集团有限公司		页号	23
标题	管理职责	章节号	5-0
4-2-1	监控质量系统之推行及维持工作，并定期报告质量管理体系改进绩效，包括改进的需求。		
4-2-2	组织公司质量体系审核及每年一次的管理评审会议。		
4-2-3	培训全体员工，灌输 ISO9001 质量管理体系知识，使大家形成高品质的意识。		
4-2-4	东莞工厂管理代表负责工厂部分的相关工作，HK 管理代表负责 HK 部分的相关工作。		
5-0	内部联络沟通（具体依照《信息沟通控制程序》执行）		
5.1	内部联络与沟通：		
5.1.1	本公司以定期或不定期进行业务会议、生产协调会议等形式作为内部沟通。		
5.1.2	生产部门以板报、例会传达公司相关品质管理意识，及客户品质要求。		
5.1.3	其它电子、声像、刊物等内部沟通方式视具体情况处理。		
5.1.4	内部使用联络单、内线电话和电子邮件等形式沟通。		
6.0	管理评审（具体依照《管理评审控制程序》执行）		
6.1	管理评审由管理代表主持，管理评审至少每年一次，依计划有系统地进行，若遇有特殊情况时，可临时召集。		
6.2	管理评审内容的输入包括		
6.2.1	系统有效性、适应性。		
6.2.2	内审结果、客户反馈（含满意度调查）。		
6.2.3	过程运作状况、重大纠正预防措施。		
6.2.4	上次评审内容跟进。		
6.2.5	对未来影响质量管理体系变化因素所采取的对策。		
6.3	管理评审内容的输出包括		
6.3.1	质量管理体系及其过程有效性的改进；		
6.3.2	与客户要求有关的产品的改进；		
6.3.3	资源需求。		
6.3.4	管理评审决议必须跟进，所发生记录应保存。		

标准志成集团有限公司		页号	24
标题	资源管理	章节号	6-0
<p>本公司需保证持有较先进的各项资源，以确保产品质量优良，同时有需要时，应积极改进各项资源。</p> <p>1-0 资源的提供</p> <p>为了实施和改进质量管理体系的各个过程，满足客户的要求，达到客户满意的目的，公司各级管理人员应及时确定并提供所需的资源，包括人力资源、信息资源、基础设施、工作环境、供应商等各方面。</p> <p>2-0 人力资源（具体依照《人力资源控制程序》及《岗位工作入职要求》执行）</p> <p>2.1 根据职责权限及岗位需求确立各级职员能力需求，进而确定岗位所需教育，培训技能、经验等。</p> <p>2.2 根据具体需求规划人力资源及所需培训。</p> <p>2.3 有计划、有系统地实施招募、考核及评估培训。</p> <p>2.4 记录有关培训的过程。</p> <p>2.5 定期评估培训的有效性。</p> <p>2.6 人员工作绩效与培训之协调评估。</p> <p>2.7 强化分析有关人力资源的改变状况。</p> <p>3-0 基础设施（依照《运作控制程序》执行）</p> <p>3.1 设施的适应性管制</p> <p>3.1.1 制订设施档案，以管制其各项资讯状况。</p> <p>3.1.2 设施定期评估和维护。</p> <p>3.1.3 定期检讨并纳入管理评审。</p> <p>3.2 设施安全操作及保养维护</p> <p>3.2.1 制定设施安全操作规程。</p> <p>3.2.2 制定设施定期保养及日常保养。</p> <p>3.2.3 制定维护、换件、报废等流程。</p> <p>3.3 支援服务</p> <p>保留设备之供应商或协力技术支援服务单位的资料、技术以便跟进管制，确保设备有效运行。</p>			

标准志成集团有限公司		页号	25
标题	资源管理	章节号	6-0
<p>4-0 工作环境（具体依照《运作控制程序》执行）</p> <p>4.1 本公司需识别并控制工作中直接影响产品质量及人体安全的各项环境要素。</p> <p>4.2 针对各项环境，制定出相关要求以防护及确保有效管制之。</p>			

标准志成集团有限公司		页号	26
标题	产品实现	章节号	7-0
1-0	过程规划		
1-1	产品实现全过程规划。		
1.1.1	营业部接获客户订单后，对客户要求进行识别，澄清不清楚事项，并结合公司之生产能力等实际情况进行评审，评审结果应在客户订单上予以确认，并反馈给客户，涉及对客户要求的变更时，必须与客户沟通，征得客户同意后才进行确认。		
1.1.2	经评审可以生产之订单产品后，由营业部根据客户订单要求发出“生产/备料通知书”，由东莞工厂负责结合订单数量、交期及本公司实际能力等进行内部订单确认及生产排程。		
1.1.3	如客户订单之物料、交货期限要求难以满足或本公司现有成熟技术无法达到时，则由营业部负责与客户联系，作出更改或取消订单的决定。		
1.1.4	PMC 部依据相应订单资料排定生产计划及计算物料需求。		
1.1.5	采购部依申购资料及工程图纸、技术规格等发出物料订购单。		
1.1.6	PMC 部依据物料订购单跟进供应商交货情况；供应商之交货须由品管部 IQC 检验合格后方可入库，检验结果须予以记录。		
1.1.7	备料完成后生产部门依生产计划、相应工艺流程及工艺作业指导资料组织生产作业及控制制程。		
1.1.8	由品管负责对生产过程依据半成品检验规范，执行制程控制，检验之结果应予记录。		
1.1.9	生产完成之产品须由品管人员实施检验，合格后方可入库。		
1.1.10	PMC 部根据客户交期要求安排交货事宜。		
1.2	制造、服务流程的规划		
1.2.1	制程的工序排定由工程部依据本公司之生产状况及产品特性订定工艺流程顺序。		
1.2.2	产品开发部及东莞工厂依据预定工艺流程顺序，及本公司现有设备状况，进行所需设备、人力及产能的规划，以确定产品所需设施与相应资源。		
1.2.3	根据产品特性及过程，如产品的生产次数、品质履历来评判、寻求产品的管制项目，以便采取相应措施进行控制。		

标准志成集团有限公司		页号	27
标题	产品实现	章节号	7-0
1.2.4	<p>工程部根据制造程序及相应的管制项目订定相应的品质检验资料予以控制，以便作为制程管制的依据。</p>		
1.2.5	<p>工程部拟定相关产品的作业指导书，以指导生产之进行，品管部检验规范及检验工作指引，以执行进料、制程、成品等各阶段的查核，包装作业资料指导包装之进行，以达成客户需要。</p>		
1.2.6	<p>所有的上述文件均需经审批认可，如有需要可请客户确认。</p>		
2-0	<p>产品、服务过程所需资讯的输入（具体依照《与客户有关的过程控制程序》执行）</p>		
2.1	<p>营业部接获客户之订单，应对客户的相关要求予以识别，客户要求的识别应涵盖该产品的合用性、交货、支援、服务等的要求，及客户指定或规定用途所预期的要求，另亦需要考虑到相关法律、法规的需要。</p>		
2.2	<p>客户要求的识别清楚后，应对其进行评审。</p>		
2.3	<p>评审的范围包括</p>		
2.3.1	<p>客户对产品的要求是否已清楚界定。</p>		
2.3.2	<p>本公司是否完全有能力提供符合客户要求之产品。客户的相关要求及资料应予以管制，并跟进对满足要求的达成状况。</p>		
2.4	<p>客户如需变更对产品的相关要求，需通过适当之渠道，由营业部与客户沟通并征得客户同意后方可进行。</p>		
2.5	<p>所有与客户相关产品要求的沟通、协调、包括询价、订单、变更等资讯均应留下记录。</p>		
2.6	<p>评审可以生产之产品订单，由营业部将相应订单资料通知东莞工厂安排生产。</p>		
3-0	<p>设计与开发（具体依照《设计和开发控制程序》执行）</p>		
3-1	<p>设计和开发策划</p> <p>工程部对产品的设计和开发全过程进行策划和控制，策划的输出应随设计和开发的进展，适时予以更新并确定。</p>		

标准志成集团有限公司		页号	28
标题	产品实现	章节号	7-0
3.1.1	设计和开发过程的阶段。		
3.1.2	适合每个设计和开发阶段的评审、验证和确认活动。		
3.1.3	设计和开发活动的职责和权限。		
3.2	设计开发计划		
3.2.1	计划的依据包括客户反馈的信息或要求等。		
3.2.2	综合内外信息，提交开发或产品改良的计划建议。		
3.2.3	计划经批准后，即拟定设计开发项目进行开发计划。		
3.3	设计和开发输入		
	工程部对产品要求有关的输入应予以规定，并形成文件。		
3.3.1	功能和性能要求。		
3.3.2	适用的法律和法规要求。		
3.3.3	以前类似设计提供的适用信息。		
3.3.4	设计和开发所必要的其他要求。		
3.4	设计和开发输出		
3.4.1	满足设计和开发输入的要求。		
3.4.2	为生产和服务运作提供适当的信息。		
3.4.3	包括产品验收准则的说明。		
3.4.4	规定对正常使用至关重要的产品特性。		
3.5	设计和开发的评审		
	应在适当阶段进行系统、全面评审，对评审结果及跟踪措施予以记录。		
3.5.1	评价满足要求的能力。		
3.5.2	识别问题并提出跟踪措施。		
3.6	设计和开发验证		
	为确保输出满足设计和开发输入的要求，应予以实施验证，对验证结果及跟踪措施予以记录。		

标准志成集团有限公司		页号	29
标题	产品实现	章节号	7-0
3.7	设计和开发确认		
	设计和开发的确认的实施，以判断产品能够满足预期使用的要求。只要适用，确认应在产品交付或实施之前完成。若在交付或实施全部确认不现实，则在可能的适用范围内实施局部确认。确认的结果及跟踪措施应予以记录。		
3.8	设计和开发更改的控制		
	设计和开发的更改应予以识别，形成文件，并实施控制。包括评价更改对交付产品及其组成部份的影响。对这些更改应进行适当的验证和确认，并在实施前得到批准。更改评审的结果及跟踪措施的记录应予以保持。		
3.9	样板的控制（具体依《样板控制程序》执行）		
3.9.1	样板种类包括物料样板、半成品样板、成品样板和客供样板。		
3.9.2	样板来源：工程部提供、客户提供。		
3.9.3	样板的验证		
	为确保所生产的产品能够满足预期使用的要求，在采购或生产前对样板应由相关部门确认。		
3.10	产品变更的控制（具体依《设计和开发控制程序》执行）		
3.10.1	产品变更应包括有关产品图纸及技术资料、物料等的修改、变更事项。		
3.10.2	提案人须填写“设计更改通知书”，并提报工程部主管组织相关人员研究讨论，并评估、识别、验证，决定其可行性。		
3.10.3	若“设计更改通知书”提案成立，应得到工程部经理批准后相关部门予以实施。		
4-0	采购（具体依照《采购控制程序》、《产品测量和监控控制程序》及相应《物料检验工作指引》执行）		
4.1	采购部收到相关的采购需求计划，应备妥相关的采购资讯如工程图面、规格，以及对该采购产品的要求的程序、过程、设备、人员、管理体系等，采购的相关资讯文件应予以审查、核准。		
4.2	采购根据相关的资讯选定供应商，所选定的供应商经过评估合乎要求。		

标准志成集团有限公司		页号	30
标题	产品实现	章节号	7-0
4.3	采购经比价、议价后发出订购单，视需要经选样、记录、并由 PMC 部跟进交货事宜。		
4.4	采购产品须实施验证且加以识别，并记录结果。如因需要在供应商处检验时，可由采购与供应商协调检验之时机及方式，在供应商处检验之结果并不能作为本公司判定是否合格之权衡依据，只能作为参照资料。		
5-0	过程控制		
5-1	运作控制（具体依照《运作控制程序》、《产品工程资料控制程序程序》、《生产设备维护与保养控制程序》、《样板控制程序》及《首板制作程序》执行）。		
5.1.1	依据预先排定之生产计划及客户要求等资讯进行生产。		
5.1.2	对影响产品品质之各项作业应有正确、有效的工作服务指导文件予以管制，以维护其适应性及有效性。		
5.1.3	对一些涉及安全、卫生、严重影响产品品质、有关法律、法规所规定的从事特殊作业的人员，应进行适当之岗前培训及评估合格。		
5.1.4	对所有作业人员进行适当的岗位教导，使其熟知掌握工作要求。		
5.1.5	确保所有使用之物料应为合格可用，特殊情况下作出挑选或特别重用之物料应予以严格标识区分并管制。		
5.1.6	必须使用适当的设备（含工具、量具、机器设备等）及合适的工作环境下工作（可视需要指定，依是否影响品质而制定），设备的使用指导性文件应有必要予以管制并易于取阅，环境的监控必要时也应予以执行并记录。		
5.1.7	对于过程的结果不能通过后续的检验或试验验证，其过程品质在使用后或后续工序中才能反映出来，或者加工后无法测量或需实施破坏性测试才可判定结果的，必须采取特殊的监控措施，并由具备资格的人员完成。		
5.1.8	依据工序巡检规范等文件所拟定的项目及标准等，由相关的作业员、检验员或制程负责人执行首件、自主或巡回的检查，以监控制程，并将结果予以记录，对发现的缺陷应采取及时的对策予以处理。		
5.1.9	必要时对影响品质的一些特定设备或仪器应进行定期确认维护与保养，并记录，确保其处于正常可用状态，应建立其保养之制度规范，并有专人担任。		

标准志成集团有限公司		页号	31
标题	产品实现	章节号	7-0
5.1.10	产品应经过品管部 OQA 的检验，确认合格后方可入库。		
5.1.11	应符合有关标准、法规，如有关环境保护、安全、卫生等以及本公司质量计划和程序中的要求。		
5.1.12	对产品予以适当之标识和追溯。		
5-2	过程确认		
5-2-1	参考 5-1-7 项所规定之过程应予以确认其达到计划结果之能力、采取必要的措施，加以控制并予以记录。		
5-2-2	制订对过程确认的规定或程序，予以规范，标准应清晰。		
5-2-3	相关的设备或仪器可实施必要的点检来加以确认，应确保相关人员已通过相关的教育训练，并合格胜任。		
5-2-4	对于在制程当中被确认不良予以返工或挑选之产品须加以正确的标识与管制并予以记录。		
5-3	标识与追溯（依照《标识与可追溯性控制程序》执行）		
5-3-1	产品于内部流转的各个阶段，相关权责人员均应对其予以适当的标识，以示区别。		
5-3-2	标识的内容应涵盖其相关的型号或料号、规格、名称、数量、品质状况、责任人、日期等，具体执行视需要而定，必要时，相关控制记录的编号也应列入，以便追溯。		
5-3-3	标识可以采用选用标签、盖章、区域等方式进行。		
5-3-4	对于出货品的标识须依相关程序及客户的要求进行。		
5-3-4	对影响产品品质的各项作业需建立记录，内容应与产品的相关标识吻合，并透过对各种记录的编号或流转关联建立可追溯系统。		
5.4	客户财产（具体依照《客户提供物料控制程序》执行）		
5.4.1	营业部应和客户协调有关客户提供物料之数量、品质、交货、检验等相关事宜，如对客户物料有任何品质或数量等方面的问题，均应透过营业部向客户反馈协调处理。		
5.4.2	客户的物料包括其提供之原材料、设备、仪器以及相关技术资料等。		

标准志成集团有限公司		页号	32
标题	产品实现	章节号	7-0
5-4-3	依照〈客户提供物料控制程序〉对客户物料的接收、验证、标识、储存、维护、使用、处置予以规范，客户物料在内部流转的各阶段，均应加以妥善之标示以便区分。		
5.5	产品的防护（具体依照〈产品防护控制程序〉执行。）		
5-5-1	产品应根据需要和可能予以规范其防护措施，以确保品质与数量。		
5-5-2	产品的搬运		
5-5-2-1	对产品从收货开始至交货到指定的目的地期间，应规定适当之搬运设备及方式，以确保产品品质。		
5.5.2.2	根据产品的特点，选择适宜的工具或设备，在搬运中要注意保护到产品的标识和有关检验试验状态标记。		
5.5.2.3	搬运的人员应有适当训练，使其掌握到必要的搬过作业规程以及搬运设备的使用方法和搬运技巧。		
5-5-2-4	搬运应考虑到环境设施，规划路径流程，以提高搬运的效率。		
5-5-3	产品的包装		
5-5-3-1	产品的包装应订定规范，根据其不同的特点选用不同的包装材料及包装规格、方式。		
5.5.3.2	包装箱应防止被包装物品受强撞造至损伤。		
5.5.3.3	包装应予以清楚标识其包装内容。		
5.5.3.4	客户如有特别要求，须依客户要求进行包装。		
5.5.4	产品的贮存		
5.5.4.1	产品应依其特点视需要明确订定适宜的贮存环境及规范。		
5.5.4.2	各种不同的产品在贮存之场所应予以区隔，明确标示，且易于判断，可以颜色、卡、区域划分、间隔等方式进行。		
5.5.4.3	产品之出入库均应予以登记、做帐，有所依据且确保帐、物一致。		
5.5.4.4	管制其出入库作业，并采用必要的监控措施，如遵循先入先出之原则、库存期检验、定期的盘点来保证其品质和账、物、卡之吻合性，并作好必要的记录。		

标准志成集团有限公司		页号	33
标题	产品实现	章节号	7-0
5.5.4.5	对库存品的存放期限长短可视需要建立规范反馈相关信息至责任单位，以便对部分呆滞品予以及时处理，以利最大限度的利用空间。		
5.5.4.6	应有必要的安全措施来保护产品不受损害，如消防卫生等，特殊之产品可订定规范定期维护。		
5-5-4-7	产品的交付过程亦应加以规范，以保护产品免受损害，完好的交到客户手中、对装运的过程通过记录、合同、保险等方式来确保产品的质量责任。		
6-0	检验与测试设备（具体依照《检验、测量和实验设备控制程序》执行）		
6-1	根据产品特点和要求，采用相对应之检验与测试设备来予以监控其品质，检验与测试设备之精确程度应高于产品对应标准的要求，编制文件化之程序对其予以管制。		
6.2	所有检验与测试设备在其购入使用前，都要经过检定或校准方可使用，并有合适之使用操作说明可取阅。使用人员需培训相关的操作，使其掌握应有的方法和技巧。		
6.3	对影响品质之所有检验与测试的仪器设备应予以管制，编制仪器设备明细表，登录编号、配置标志、统一管理。		
6.4	对检验与测试设备建立领用制度，并以适当措施规范，以免其在搬运、保养、贮存期间被损坏，如环境条件、温度、湿度、灰尘、振动、搬运注意要点等。		
6.5	建立对各种检验与测试设备（包括用于检验手段的夹具、器具、模具等）之定期校验制度，依其特点及对产品品质之影响订定其校准方式和周期，并建立其检定或校准、保护规范及验收标准，对用做检验手段之比较标准等使用前，应加以校验，并按周期复查。		
6.6	对各检验与测试设备之品质状况予以标识，规定其有效使用周期，对精准度不符合要求者要及时处理并有停用标志隔离。		

标准志成集团有限公司		页号	34
标题	产品实现	章节号	7-0
6.7	<p>检定或校准作业应有详细的记录，并依据标准进行评判、记录应涵盖设备的名称、编号、检校日期、结果、环境条件、责任人员等内容，并予以保留，记录可应客户要求提供做参考。</p>		
6.8	<p>从事检验与测试设备检校之人员应接受适当的专业训练并具备专业之资格。</p>		
6.9	<p>在发现检验与测试设备出现不良之状况或有疑问时，应采取适当之措施对以往使用该检验或测试设备的检验测试产品品质有效性，重新确认并记录，必要时需重新检验。</p>		

标准志成集团有限公司		页号	35
标题	测量、分析与改进	章节号	8-0
<p>1-0 产品检验量测和试验</p> <p>本公司专设品管部，检查产品自原材料入厂到成品出货的整个过程中之必要阶段必要项目，以满足客户品质要求。</p> <p>该部门在进行检验与测试时应：</p> <p>a、根据不同产品或客户确定检验程序，若无特别要求则依常规检验计划执行。</p> <p>b、明确可执行的标准方法。</p> <p>c、记录检验、测量的结果。</p> <p>d、执行人员需进行相应的技能培训。</p> <p>1.1 进料检验与测试（具体依照《产品测量和监控控制程序》及相应《物料检验工作指引》执行）</p> <p>1.1.1 凡是直接用于生产、服务的主要材料（含包装材料）均需经过必要的检测或验证合格后方可投入生产。</p> <p>1.1.2 若来料不合格或未经检验而投入生产或服务时，必须适当地标识并记录。</p> <p>1.1.3 进料检验与测试依相应的计划标准执行，该类标准应切实可行，且明确方法与接收、拒收细则。</p> <p>1.1.4 来料不合格依《不合格品控制程序》规定管制。</p> <p>1.2 制程检验与测试（具体依照《产品测量和监控控制程序》及《工序巡检与半成品检验规范》执行）</p> <p>1.2.1 制程检验依相关检验计划标准、工艺文件、半成品品质制定为准。</p> <p>1.2.2 制程品质异常应依规定采取紧急对策及必要的预防措施。</p> <p>1.3 成品检验与测试（具体依照《产品测量和监控控制程序》、《成品检验工作指引》及《成品外观检验工作指引》执行）</p> <p>1.3.1 成品在包装前或交付前应依客户要求进行必要的检验与测试，确保满足客户需求。</p> <p>1.3.2 依客户要求或公司自订的检验计划及检验标准进行检测，经检测合格方可交付客户，若有特殊放行的，必须先征客户认同。</p>			

标准志成集团有限公司		页号	36
标题	测量、分析与改进	章节号	8-0
1.3.3	检验与测试记录应审核批准并存档，若有客户需求可提供抄送件。		
1.3.4	成品检验与测试应包括可执行的检验方法及制定标准。		
2-0	客户满意度调查管制（具体依照《客户满意度调查控制程序》、《客户投诉处理程序》执行）		
2.1	营业部必须定期或不定期采用适当方法及渠道收集、整理、分析客户对产品或服务的反馈信息。		
2.1.1	有关产品质量、交付、服务或形象等各方面的顾客反映。		
2.1.2	客户其它潜在信息的要求，或客户需求的变化。		
2.1.3	市场要求及竞争方法的变化。		
2.2	品管部、营业部定期全面评估收集到的各类信息，并作出相应对策策划。		
2.3	对既定对策应进行评估、追踪验证执行状态，并确认改善对策的有效性。		
2.4	客户满意度的调查分析结果应作为管理评审的输入处理。		
3-0	质量体系审核		
3.1	内部质量体系审核（具体依照《内部质量体系审核控制程序》执行）		
3.1.1	本公司必须定期对内部质量管理体系进行评审，以确保符合 ISO9001 标准，且有效地实施和保持。		
3.1.2	内审计划之频率与范围可灵活依体系状况进行，包括以往审核的结果，但每年至少进行一次对质量管理体系各部门的适应性、有效性审核。		
3.1.3	内部审核应由与被审核工作无关的人员进行。		
3.1.4	审核的实施应包括审核计划、审核方法、现场审核，并确保审核的独立性等。		
3.1.5	内部审核应有计划地依程序执行，并记录审核结果，向管理者报告审核结果及原因分析。		
3.1.6	对审核中发现的问题所采取的纠正措施应跟踪实施和验证，并将其结果向管理层报告。		

标准志成集团有限公司		页号	37
标题	测量、分析与改进	章节号	8-0
4-0 不合格管制（依照《不合格品控制程序》执行）			
4.1	为防止不合格产品被误用或交付客户，必须对不合格产品进行必要的标识或隔离，必要时应按规定的方法进行诸如返工、报废等方式加以弥补经验证后方可放行。		
4.2	不合格产品必须详细记录不良情形，以便采用纠正预防措施，不合格产品的处理（含报废、返工等），对策应由授权人员裁定并跟踪管制。		
4.3	不合格品处理的过程应予记录以便追溯。		
4.4	不合格品在交付或使用后被顾客发现超过一定比率时，由本公司采取扣款或换货等方式处理。		
4.5	不合格成品的最终处理方法必须与客户取得一致意见。		
4.6	不合格产品发生部门或品质部门应定期对不合格产品的内容、类型、数量进行统计、分析，以便采取纠正预防对策。		
5-0 统计分析技术（具体依照《统计技术使用程序》执行）			
5.1	本公司由品管部根据需求确定各部门采用统计分析技术的方式、时机。使用统计分析技术人员应受训，合格后依规定方法进行分析。		
5.2	统计资料应作为解决问题的依据。		
5.3	统计分析的数据、图表应审批后分发相关单位。		
5.4	必要时，将统计技术资料作为管理评审的依据。		
5.5	公司应对以下信息进行统计分析		
5.5.1	客户满意度（包括客户投诉）；		
5.5.2	公司产品质量状况；		
5.5.3	供应商的数据分析；		
5.5.4	公司质量目标所涉及的内容；		
5.5.5	其它必要的项目。		
6-0 质量改进			
6.1	本公司应对质量体系及设计、生产、服务的进一步完善与改进，制订书面程序，以确保质量管理提升的有序控制。		
6.2	本公司质量改进主要体现		

标准志成集团有限公司		页号	38
标题	测量、分析与改进	章节号	8-0
<p>6.2.1 质量方针、质量目标的验证与修订。</p> <p>6.2.2 内部质量体系审核的纠正预防改进。</p> <p>6.2.3 统计资料的规律分析。</p> <p>6.2.4 不合格的纠正预防措施的跟进验证。</p> <p>6.2.5 管理评审会议和经营、管理策略的改进。</p> <p>6.3 纠正措施与预防措施（具体依照《纠正和预防控制程序》执行）</p> <p>6.3.1 针对不合格的纠正措施</p> <p>6.3.1.1 识别、判定不合格（含客户投诉）。</p> <p>6.3.1.2 分析确定不合格的原因。</p> <p>6.3.1.3 评价确保不合格不再发生的措施的需求。</p> <p>6.3.1.4 依可行性确定纠正方案。</p> <p>6.3.1.5 记录所采取措施的结果。</p> <p>6.3.1.6 将纠正措施纳入管理评审。</p> <p>6.3.2 必要时，针对不合格的预防措施</p> <p>6.3.2.1 识别潜在不合格及其原因。</p> <p>6.3.2.2 评价防止不合格发生的措施的需求。</p> <p>6.3.2.3 研究确定预防措施，并落实实施。</p> <p>6.3.2.4 验证并记录预防措施的执行状况。</p> <p>6.3.2.5 将预防措施纳入管理评审。</p> <p>6.3.3 纠正预防措施实施的过程必须保存记录。</p>			

