

广州市 xxx 服装有限公司

质
量
手
册

(包含所有程序文件)

文件编号：AYL/QM—2004

文件版本：A

分发号：

—

—

—

—

2004年元月05日发布

2004年元月10日实施

编制 / 日期 :

批准 / 日期 :

目 录

手册章节号		内容	标准章节号	内容	页码
第一章	1.0	公司简介			
第二章	2.0	质量手册颁布令			
第三章	3.0	质量手册管理说明			
第四章 质量管理体系要求	4.1	质量管理体系要求	4.1	总要求	
			4.2.1	文件要求总则	
			4.2.2	质量手册	
	4.2	文件控制程序	4.2.3	文件控制	
	4.3	记录控制程序	4.2.4	记录控制	
第五章 管理职责	5.0	管理职责	5.1	管理职责	
			5.2	以顾客为关注焦点	
			5.4.2	质量管理体系策划	
			5.5.2	管理者代表	
			5.5.3	内部沟通	
	5.1	质量方针	5.3	质量方针	

	5 . 2	质量目标	5.4.1	质量目标	
	5 . 3	组织结构图			
	5 . 4	职能分配表	5.5.1	职责和权限	
	5 . 5	职责和权限			
	5 . 6	管理评审	5.6	管理评审	
第六章 资源 管理	6 . 1	资源提供	6.1	资源提供	
	6 . 2	人力资源管理程序	6.2	人力资源	
	6 . 3	基础设施管理程序	6.3	基础设施	
	6 . 4	工作环境	6.4	工作环境	
第七章 产品 实现	7 . 1	产品实现的策划	7.1	产品实现的策划	
	7 . 2	与顾客有关的过程 控制程序	7.2	与顾客有关的过程	
	7 . 3	设计开发	7 . 3	设计开发	
	7 . 4	采购控制程序	7.4	采购	
	7 . 5 . 1	生产过程控制程序	7.5.1	生产和服务提供的控制	
			7.5.2	生产和服务提供过程的确认	
	7 . 5 . 2	委外加工过程控制 程序	7.5.1	生产和服务提供的控制	
	7 . 5 . 3	标识和可追溯性控 制程序	7.5.3	标识和可追溯性	
7 . 5 . 4	顾客财产	7.5.4	顾客财产		

	7.5.5	产品防护	7.5.5	产品防护	
	7.6	监视和测量装置控制程序	7.6	监视和测量装置控制	
第八章 测量 分析 改进	8.1	总则	8.1	总则	
	8.2.1	顾客满意度测量程序	8.2.1	顾客满意	
	8.2.2	内部审核控制程序	8.2.2	内部审核	
	8.2.3	过程的监视和测量	8.2.3	过程的监视和测量	
	8.2.4	产品的监视和测量程序	8.2.4	产品的监视和测量	
	8.3	不合格品控制程序	8.3	不合格品控制	
	8.4	数据分析控制程序	8.4	数据分析	
	8.5.1	持续改进	8.5.1	持续改进	
	8.5.2	纠正 / 预防措施控制程序	8.5.2	纠正措施	
8.5.3			预防措施		

1. 0公司简介

联系电话：

联系传真：

联系人：

联系地址：

邮 编：

网址：

E-mail:

2 . 0质量手册颁布令

本公司质量手册依据 GB/T19001 : 2000idt ISO9001 : 2000 《质量管理体系要求》并结合本公司实际情况编制而成，是本公司质量管理体系有效运行的纲领性文件，是向外界证实本公司具有稳定地提供满足顾客和法律法规要求产品——服装产品的能力的法规性文件。本手册于__年__月__日编制完毕，通过公司总经理_____总经理的批准，现予以颁发实施，望公司全体上下遵照此文件规定进行工作，确保本公司所建立的质量管理体系得以有效实施。

总经理：

广州市安约璐服装有限公司

2004年 元月 02日

3 . 0质量手册管理说明

1 . 手册内容

本手册系依据 GB/T19001 : 2000idt ISO9001 : 2000 《质量管理体系——要求》并结

合本公司的实际情况编制而成，主要包括以下内容：

a.

a. 公司质量管理体系范围，除了 7.5.4 顾客财产不适用删减外，GB/T19001 : 2000 idt ISO19001 : 2000 标准其他过程都已覆盖。

b.

b. 公司质量管理体系运行需要新增加的和 GB/T19001 : 2000 idt ISO9001:2000 《质量管理体系——要求》要求的程序文件。

c.

c. 公司质量管理体系所包括各过程的顺序和相互作用的阐述。

d.

d. 质量方针和质量目标及分质量目标

e.

e. 质量管理体系组织结构图以及职能分配表

f. f. 管理者代表任命书

g.

g. 质量手册管理说明

2 . 适用范围

适用于公司产品服装的设计、生产与销售过程。

3 . 术语和定义

本手册除了采用 GB/T19000 : 2000 idt ISO9000:2000 《质量管理体

系——基础和术

语》中的有关术语和定义外，并对以下术语进行定义规定：

（本）公司——广州市安约璐服装有限公司

安约璐——广州市安约璐服装有限公司

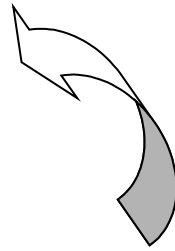
总（副）经理——最高管理者

4. 本手册为公司质量管理体系文件的一部分，属于受控文件，由公司最高管理者之一总经理批准颁布实施，本手册管理的所有相关事宜均由办公室统一负责，包括编号、发布、更改回收等，未经管理者代表批准，任何人不得以任何理由提供给公司以外人员，手册持有者调离工作岗位时，应将手册直接移交给接替其职位的人员并办理移交手续。
5. 手册持有者应妥善保管，存放于通风干燥之文件柜或适宜之处，以防潮、防霉、防丢失或不期望情况出现。
6. 在手册实施期间，若因实际情况需要更改时，应按《文件控制程序》有关规定程序执行。

第四章 质量管理体系要求

4.1 总要求

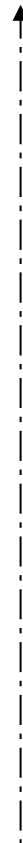
在公司总经理的组织及各相关职能部门的积极参与下，管理者代表协助下，公司按照 GB/T19001 : 2000 idt ISO9001 : 2000 《质量管理体系—要求》并结合本公司所提供产品——服装的生产经营流程，遵循如下步骤，策划建立公司质量管理体系，形成文件，加以实施和保持，并持续改进其有效性



不合格品控制

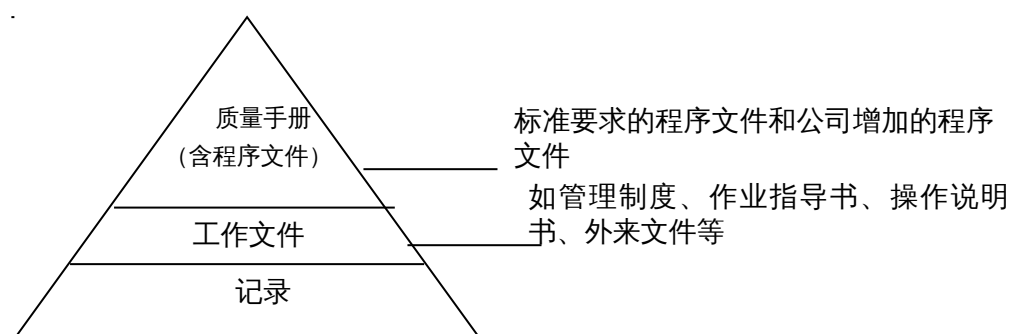


合格交付



-
- b. 确定了这些过程的前后顺序和相互作用；
 - c.
 - c. 为确保这些过程有效运行，实现策划的结果，公司还制定了相应的控制、准则和方法（具体见相应章节的描述）；
 - d.
 - d. 为确保这些过程能够有效实施及所确定的准则和方法有效实施，配备了相应的资源如人力、技术信息、工作场所、办公设施、财务等；
 - e.
 - e. 通过管理评审、内部审核、顾客满意度测量、数据统计分析等手段监视测量和分析上述过程的运行状况。
 - f. f. 对监视、测量和分析结果 发现的不符合或潜在不符合，采取与不符合或潜在不符合的原因相对应的纠正 / 预防措施进行改进，确保这些过程策划的结果的实现和对其持续改进。
 - g.
 - g. 对于我们公司来说外包过程主要是部分监视和测量装置的送外校准以及部分产品的委外加工过程，对此过程的控制具体见《监视和测量装置控制程序》和《委外加工过程控制程序》的规定。

为了进一步确保上述策划过程得以在公司内规范有效实施并得以有效控制，持续改进，确定了公司质量管理体系文件架构，并据此根据 GB/T19001 : 2000 idt ISO9001 : 2000 《质量管理体系—要求》和公司质量管理体系有效运行需要形成一系列文件：



同时，为了确保所形成的文件得以有效实施和控制，确保在文件各使用处能获得其最新或有效版本，公司编制了：

4 . 1 《文件控制程序》；

4 . 2 《记录控制程序》；

4.2 文件控制程序

1. 目的

有效控制与公司质量管理体系有关的文件，确保文件各使用处所使用的文件为最新或

有效版本。

2. 适用范围

适用于与公司质量管理体系相关的文件。

3. 职责

3.1 总经理负责质量手册的批准颁布；

3.2 管理者代表负责组织质量管理体系文件的编制工作及工作性文件的批准；

3.3 公司办公室负责质量管理体系文件的编写、发布、回收及外来文件的获取更新等管理；

3.4 各相关职能部门负责本部门与质量管理体系相关文件的整理、归档、保护等。

4. 工作流程

4.1 文件编号

a.

a. 质量手册

公司代码 / 文件类别—年号

如 AYL（安约璐） /QM（质量手册）— 2002（年号）

b. 工作文件

公司代码 / 文件类别—顺序号

如 AYL（安约璐） /WI（工作文件）— 001

对于外来文件

c. 公司代码 / 文件类别—顺序号

如 AYL (安约璐) /WL (外来文件) — 001

d. 记录表格

公司代码 / 文件类别—顺序号

如 AYL (安约璐) /QR (质量记录) — 001

e. 对于文件的版本，用英文大写字母由 A—Z 代表，修订状态由阿拉伯数字 0—9 表示，如 A/0 表 A 版本，修订状态为“ 0”即零次修改。

f. 对于记录，只有版本，无状态。

4.2 文件分类

本手册第 6 页。

4.3 文件受控状况

a.

a. 公司质量管理体系文件均为受控文件，由公司办公室文件管理员负责在其封面加盖“受控文件”标识，并注明其分发号；对于质量管理体系之外的文件，则属于非受控文件，对于受控文件原件不作任何标识，由公司办公室或各部门自行备案保存。

b.

b. 对于记录，依据《记录控制程序》有关规定执行。

4.4 文件编制、审核、批准

a.

a. 质量手册，由管理者代表负责编制，总经理批准颁布实施。

b.

b. 各部门工作文件由各部门负责人组织编制，部门负责人审核，管理者代表批准。

c.

c. 记录依据《记录控制程序》有关规定执行。

4.5 文件的发放、保存

4.5.1 质量管理体系文件发放，统一由公司办公室执行，填写“文件发放 / 回收登记表”，

各相关领用部门签收领用。

4.5.2 对于厂部，由厂部办到公司办公室集中领取，再进行第二次分发，填写“文件

发放 / 回收登记表”，厂部各相关部门 / 人员签收领用。

4.5.3 各部门负责编制本部门“受控文件清单”，进行分门别类标识，保存于通风防潮、防

蛀的适宜地方，以防文件损坏，确保内容清晰。

4.5.4 公司办公室文件管理员负责编制公司“质量管理体系文件总览表”

4.6 文件的更改

4.6.1 文件更改由文件更改申请部门填写“文件更改申请表”，经管理者代表或其授权人

批准后执行更改，更改后文件的审批程序执行 4.4 的规定。

4.6.2 更改后的文件由公司办公室以及厂部办执行 4.5.1 规定，进行再发放，

同时收回更改原文件，在原“文件中发放 / 回收登记表”栏注明，执行

4.7 的规定。

注：对于文件更改范围比较小，如仅更改几行字且涉及面比较窄时，只更改状

态不变动版本如由 **A/0** 变为 **A/1**；对于更改范围比较大，则只更改

版本，不变动状态如由 **A/0** 变为 **B/0**。

4.7 文件作废与销毁

4.7.1 所有作废文件由办公室文件管理员负责从现场收回，集中销毁，填

写“文件销毁登

记表”，经办公室负责人确认后集中销毁或采取在正面适当标识再利用另一面；若

需要保留时，仅保存原件，同时加盖“作废留用”，以防止其非预期的使用。

4.7.2 对于厂部受控文件作废时由厂部办负责从现场收回集中销毁，填写“文件销毁

登记表”报请公司办公室备案。

4.8 文件借阅

文件一般情况下，不允许外借，若因工作需要，如需提供给咨询公司，认证公司或客户等由公司办公室填写“文件借阅登记表”，经总经理或管理者代表批准后方可，同时加盖“受控文件”注明字样，不再收回。

4.9 外来文件

4.9.1 公司办公室负责收集获取外来文件，进行编号，加盖受控标识，编制“外来文件清单”，根据工作需要进行分发，填写对“文件分发 / 回收登记表”，

4.9.2 对于其他部门因工作方便收集到的外来文件，需识别其是否与质量管理体系有

关，若有关，转交公司办公室，由公司办公室根据工作需要，文件管理员进行编

号，加盖受控标识，注明分发号，填写“文件分发 / 回收登记表”分发至相关使用部门。

4.9.3 对于获取的新版外来文件执行 4.9.1 的规定，并收回旧版文件，对于旧版文件执

行 4.7，同时公司办公室负责及时更新“外来文件清单”

4.9.4 对于顾客提供的图纸或技术资料由技术部负责登记保存保护，以防丢失或损坏。

4.10 每年管理评审会议由公司办公室提出对现有质量管理体系文件进行评审，必要时则

予以修改，执行 4.6 的规定，对于初建质量管理体系则不必。

4.1.1 作为记录的文件依据《记录控制程序》规定执行

5 . 相关文件

《记录控制程序》

6 . 相关记录表格

AYL/QR-001 质量管理体系文件总览表

AYL/QR-002 部门受控文件清单

AYL/QR-003 文件发放 / 回收登记表

AYL/QR-004 文件更改申请表

AYL/QR-005 文件销毁登记表

AYL/QR-006 文件借阅登记表

AYL/QR-007 外来文件清单

4. 3记录控制程序

1. 目的

有效控制公司质量管理体系所要求的记录，为公司所提供产品的符合性和质量管理体系有效运行提供证据。

2. 适用范围

适用于公司质量管理体系所要求的所有记录。

3. 职责

3.1 各部门负责人负责批准本部门所设计的记录格式，

3.2 公司办公室及厂部办负责督导，检查各部门的记录使用情况

3.3 各部门负责本部门记录的整理、保存、保护等。

4. 工作流程

4.1 记录格式的设计、审核批准

各部门的记录格式根据工作需要由各部门负责自行编制，部门负责人批准，交办公室备案。

4.2 记录的编号

依据《文件控制程序》 4.1 的规定

4.3 记录的分发、保存、保护

4.3.1 记录的分发执行《文件控制程序》 4.5.1 的规定

4.3.2 各部门负责编制本部门“记录清单”，执行《文件控制程序》 4.5.2 的规定。

4.4 记录的填写

4.4.1 记录填写要及时、真实、内容完整、字迹清晰，不可随意涂改，若因某种原因

不需要或没必要填写的设计，用斜杠“ /” 划去，各相关栏目负责人签名

必须完整

不允许空白。

4.4.2 若因笔误或计算错误要修改原始数据，应采用斜杠“/”划去原始数据，在其旁边

写上更改后的数据，同时加盖或签署更改人的印章或姓名及日期。

4.5 记录的格式更改、回收、销毁

4.5.1 对于记录的格式更改、回收执行《文件控制程序》4.6. 之规定。

4.5.2 对于公司方面各相关部门超过保存期限或其它原因需要销毁时，由相关部门填写“文件销毁登记表”交办公室审核，管理者代表批准后，部门自行销毁。

4.5.3 对于厂部各相关部门因上述原因需要销毁时，由相关部门填写“文件销毁登记表”

交厂部办审核，厂部负责人批准后，部门自行销毁。

4.6 记录的保存期限

4.6.1 记录的保存期限由公司办公室统一制定，见“记录清单”。

4.6.2 对于国家或上级部门或客户要求有规定保存期限的记录，执行上级部门的规定。

4.7 对于需提交上级部门或客户的记录，管理者代表批准后，交复印联给上级部门或客户。

5 . 相关文件

《文件控制程序》

6 . 相关记录表格

AYL/QR-003 文件发放 / 回收

AYL/QR-004 文件更改申请表登记表

AYL/QR-005 文件销毁登记表

AYL/QR-008 记录清单

5. 0 管理职责

公司总经理通过下述活动为其所建立，实施质量管理体系并持续改进其有效性提供证据：

a.

a. 通过开会宣传，张贴黑板报，上下级之间宣导等不同方式向公司全体员工传达满足顾客和相关法律法规要求的重要性。

b.

b. 根据公司的发展方向确立了明确的质量方针（ 5.2 ），并进行解释，形成文件，通过宣导，张贴标语、制作小卡片等多种方式在公司全体上下进行传达，确保全公司都能够理解和执行。

c.

c. 根据质量方针，建立了可测量的质量目标（ 5.2 ），并将其进行分解到相关职能部门，明确各相关职能部门的工作追求方向，通过对目标的测量、分析，制定相应的控制措施，确保质量目标的可实现性。

d.

d. 根据策划的时间间隔，对质量管理体系进行定期管理评审。

e.

e. 为了确保公司质量管理体系的持续有效性和不断增强顾客满意度，公司配备了相应的资源，如人力、财力、工作场所、办公设施、工作厂房等。

同时，为了确保质量管理体系得以有效建立和实施，并不断改进，确保其持续的适宜

性，充分性和有效性，总经理明确了以下内容。

a.

a. 以顾客为关注焦点，公司靠顾客生存，应通过市场调研，建立客户档案、

定期拜访客户、问卷调查、电话沟通、分析顾客的反馈信息等方式收集获取相关信息，以不断了解顾客的需求和期望，并予以转化为公司自身发展的需求，满足顾客要求，以持续增强顾客满意为公司最高发展目标具体见 7.2 《与顾客有关的过程》和 8.2.1 《顾客满意》描述。

b.

b. 组织相关职能部门对质量管理体系进行策划，具体见 4.1 《质量管理体系要求》

c.

c. 任命 **方李清** 小姐为公司管理者代表，并赋予其如下职责和权限：

1. 确保质量管理体系所需的过程得以建立，实施和保持，并不断改进其有效性。

2. 定期向总经理汇报质量管理体系运行状况，包括任何改进的需求。

3. 确保不断提高公司内全体员工满足顾客要求的意识。

4. 就质量管理体系的有关事宜与外部联络沟通，如与咨询师沟通，选择认证公司并

与其联络沟通有关质量管理体系认证，监督审核等。

5. 协助总经理开展管理评审工作，如编制管理评审计划、收集管理评审输入有关资料，

编制管理评审报告等。

6.

6. 组织内部质量管理体系审核工作，如组建审核组、批准审核实施计划及内审报告等。

7.

7. 负责公司质量管理体系文件的编写组织工作

8.

8. 负责批准公司工作文件的批准工作

9.

9. 负责组织人员监督指导公司质量管理体系的运行工作

d. 确定了公司质量管理体系组织架构图（ 5.3 ）和各相关职能部门及各级人员的职责和

权限（见 5.4 质量管理体系职能分配表和 5.5 岗位入职条件及职责说明），并组织进

行讨论协商，以确保各相关职能部门之间工作的衔接性和协调性。

e. 在公司内建立各种沟通方式，如组织管理层定期开会、工作汇报、上下级谈心、电话交流、传阅相关信息等，对沟通过程中发现的问题及时解决落实，消除质量管理体系有效运行的障碍，必要时，部门相互之间可以以收发“内部工作联络单”方式进行沟通，增强沟通的有效性

f. 对于质量管理体系有效性方面的沟通由管理者代表根据实际情况采取不同的方式可以定期组织各相关部门以召开会议形式进行口头通报或下发通知进行通报

g. 一年进行一次管理评审，以确保质量管理体系的持续适宜性，充分性和有效性，具体

见 5.6 《管理评审》。

5. 1 质量方针

一针一线，精益求精；一款一式，顾客满意；持续改进，增强顾客满意

含义：

一针一线，精益求精；一公司在制作每件服饰，都严格按照国家有关的产品质

量标准。严把质量关，对产品质量实行三级监控机制自检—

车间互检—质检专检，确保所提供的产品在满足相关法律法规

要求前提下，以顾客要求为中心，力求每件产品都达到顾

客的满意。

一款一式 顾客满意—我们根据顾客提供的图纸或样品对款式进行开发，所制

作的效果图必须经顾客确认满意后方开始组织生产，同时进

行批量生产前我们对产前版严格进行确认，确保符合顾

客的要求，同时在交付遵守以及产品价格方面也力求顾客满

意，通过压缩公司内部成本提高工作效率确保在价格方面顾

客的持续满意，通过改进产品流程和完善设备模具，降低产

品在公司内部处理时间确保在交付方面顾客的持续满意。

持续改进，增强顾客满意—通过上述几个方面的持续改进，以顾客满意为公司

发展的最高追求为目标，全员齐心协力，为安约璐赢取更多

的顾客占领更大的市场为动力，持续增强顾客满意。

5.2 质量目标

总质量目标

设计	指标	测量方法	测量频次
顾客满意度	\geq	满意顾客数 / 调查回收的总顾客数 X 100%	一次 / 年
开箱合格率	\geq	开箱合格件数 / 销售总数 X 100%	一次 / 月

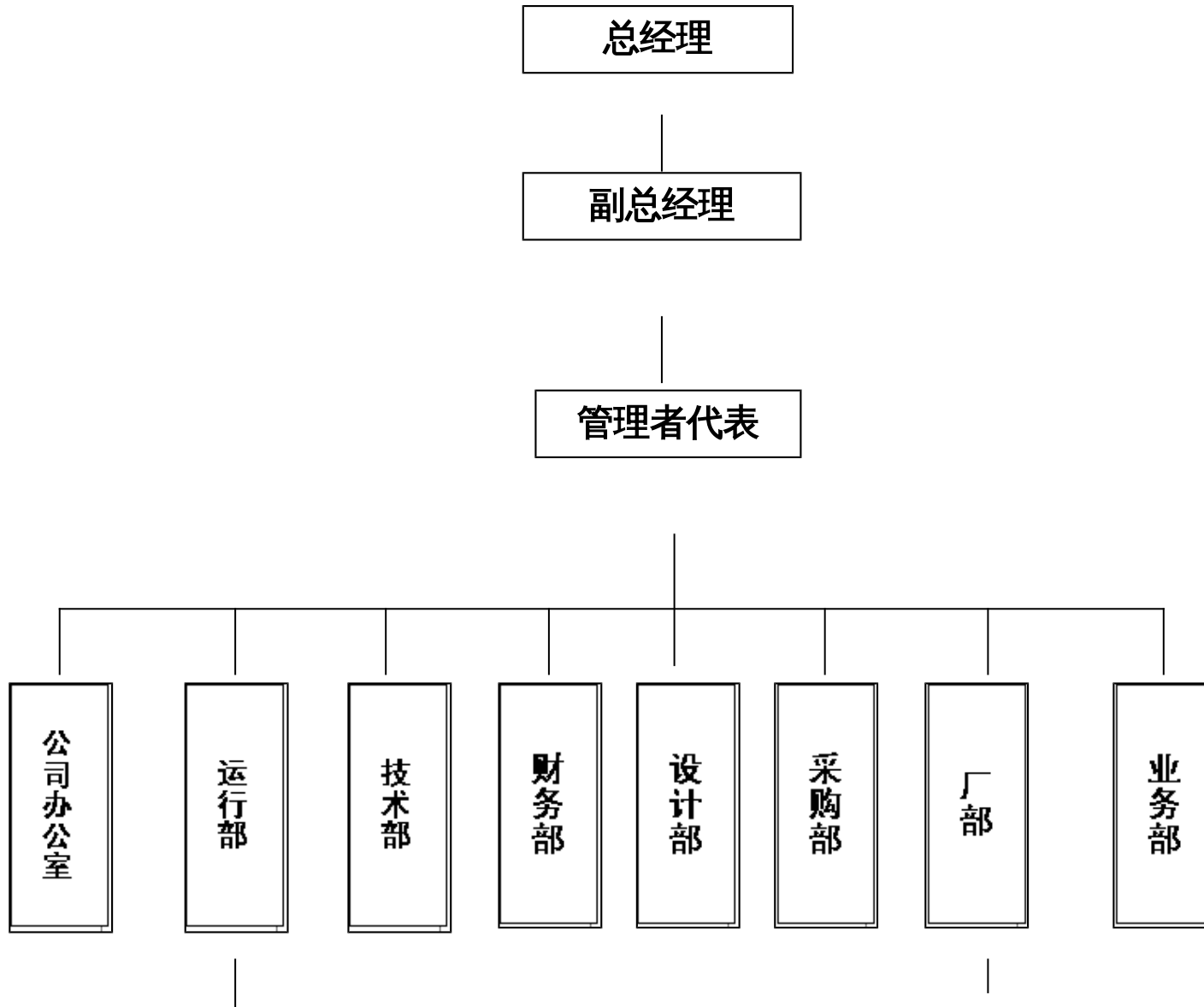
分质量目标

部门	设计	指标	测量方法	测量频次
办公室	文件失控率	$\leq 3\%$	文件失控份数 / 体系文件总数 X 100%	1次 / 季度
运行部	客户信息反馈有效及时处理率		有效及时处理次数 / 季度投诉总次数	1次 / 季度
	备注	广州市内不超过 8小时；广州市外不超过 12 小时；严重投诉不超过 3个工作日		
	出货准确率			
财务部	培训合格率	$\geq 98\%$	合格人数 / 培训总人数 X 100%	培训合格率

技术部	量身差错率		量身出错设计 / 量身总设计 X 100%	
	纠正预防措施 如期完成率		如期完成数 / 措施总数 X100%	1次 / 季度
设计部	样板图准确率		样板图准确次数 / 制作总次数 X 100%	
采购部	原材料采购合格率	≥95 %	合格批次 / 采购总批数 X100%	一次 / 月
	原材料退货率			
	原材料交付及时率			
业务部	有效订单执行率			
	订单更改率	≤2%	更改订单的次数 / 月度订单总数	1次 / 月
	备注	订单更改指因组织原因导致的更改		
厂部	成衣合格率	≤0.5 %	返工数量 / 生产总数 X100%	1次 / 月
	生产计划达成率			
厂部	检验设备失控率	100 %	实际抽检的产品批数 / 应抽检的批数 X 100%	1次 / 月

品 管				
生 产 车 间	裁片合格率		裁片合格数量 / 裁片总数量 X 100%	
	备注	以车间质检员验收结果为准		
	车缝返工率	≤3%	车缝返工次数 / 车缝总件数 X 100%	
	备注	以车间质检员验收打回数量为准		
	设备故障发生率	≤0.5 %	设备故障发生占用时间 / 设备运行 总时间 X 100%	一次 / 月
厂 部 仓 库	原材料发料准确率	≥98 %	发料准确次数 / 发料总次数 X 100%	一次 / 月
	备注	发料准确包括发料的颜色、数量、性质（例如是面料还是毛料、纤维等）		

5.3 质量管理体系职能架构图



职能部门 职能分配 ISO9001 标准要求		领 导 层	管 理 者 代 表	业 务 部	公 司 办	运 行 部	设 计 部	采 购 部	财 务 部	技 术 部	厂部					
											厂 办	品 管	仓 库	生 产 车 间	板 房	
	5.6 管理评审	★	☆	☆	☆	☆	☆	☆	☆	☆	☆	☆	☆	☆	☆	
6 资 源 管 理	6.1 资源提供	★	☆	☆	☆	☆	☆	☆	☆	☆	☆	☆	☆	☆	☆	
	6.2 人力资源	☆	☆	☆	☆	☆	☆	☆	★	☆	☆	☆	☆	☆	☆	
	6.3 基础 设施	办公设施	☆	☆	☆	★						☆	☆	☆	☆	☆
		生产设施	☆	☆	☆						☆			☆	★	
	6.4 工作 环境	办公环境	☆	☆	☆	★	☆	☆	☆	☆	☆	☆	☆	☆	☆	☆
		生产环境	☆	☆	☆	☆	☆	☆	☆	☆	☆	☆	☆	☆	★	☆
7 产 品 实 实	7.1 产品实现策划	☆	☆	☆						★	☆	☆	☆	☆	☆	
	7.2 与顾客有关的过程	☆		★		☆	☆	☆		☆		☆	☆	☆	☆	
	7.3 设计和开发	☆		☆			★	☆		☆		☆	☆	☆	☆	
	7.4 采购	☆						★		☆		☆	☆	☆	☆	

职能部门		职能分配									厂部				
		领 导 层	管 理 者 代 表	业 务 部	公 司 办	运 行 部	设 计 部	采 购 部	财 务 部	技 术 部	厂 办	品 管	仓 库	生 产 车 间	板 房
ISO9001 标准要求															
分 析 和 改 进	8.2.3 过程的监视和测量	☆	★	☆	☆	☆	☆	☆	☆	☆	☆	☆	☆	☆	
	8.2.4 产品的监视和测量					☆	☆	☆		★		★	☆	☆	
	8.3 不合格品控制			☆		☆	☆	☆		★		★	☆	☆	
	8.4 数据分析			☆	☆	★	☆	☆	☆	☆	☆	★	☆	☆	
	8.5.1 持续改进	☆	★	☆	☆	☆	☆	☆	☆	☆	☆	☆	☆	☆	
	8.5.2 纠正措施	☆	☆	☆	☆	☆	☆	☆	☆	★	☆	★	☆	☆	
	8.5.3 预防措施	☆	☆	☆	☆	☆	☆	☆	☆	★	☆	★	☆	☆	

备注：★ - 主管部门；☆ - 配合部门

5.5 职责和权限

为了确保我公司质量管理体系的有效运行，根据所确定的组织架构以及职能分配表，确定了各级岗位的职责和权限，并在公司内部进行讨论分析，避免职能和层次之间产生冲突和矛盾，具体见《岗位职责和任职条件说明书》

5.6 管理评审

1. 管理评审策划

每年由总经理主持对公司质量管理体系进行一次管理评审，以确保质量管理体系的持续适宜性，充分性和有效性，评审应包括评价质量管理体系改进的机会和变更的需要，包括质量方针和质量目标。

当公司出现下列任何情况时，可以考虑临时增加管理评审。

- a. a. 公司组织结构和资源发生重大调整。
- b. b. 相关法律法规要求发生重大变化。
- c. c. 市场需求发生重大变化。
- d. d. 顾客严重投诉或对某一设计多个顾客投诉或同一顾客屡次投诉。
- e. e. 公司质量管理体系覆盖的范围发生变化。
- f. f. 公司的地理位置发生迁移。

2. 管理评审准备

2.1 每次管理评审前一周由管理者代表负责编制“管理评审计划”，提交总经理

批准，然后分发到管理评审参加人员。

2.2 管理评审计划应包括如下内容：

- a. a. 管理评审目的
- b. b. 管理评审依据
- c. c. 管理评审时间
- d. d. 管理评审地点
- e. e. 管理评审参加人员

f. f.管理评审内容

2.3 各部门需提交的资料，于管理评审前三天提交到管理者代表。

3. 管理评审输入在至少包括以下几方面内容但不限：

g. g.质量方针和质量目标的实施情况分析报告。

h. h.顾客反馈，包括顾客投诉处理情况和顾客满意度分析报告。

i. i.质量管理体系过程的运行业绩和检测的符合性分析报告。

j. j.预防和纠正措施的实施情况。

k. k.以往管理评审的跟踪措施。

l. l.可能影响质量管理体系的变更因素分析报告。

m. m.相关职能部门提出的改进建议。

n. n.审核的结果包括内审和外审（第二方、第三方审核）的结果。

4. 管理评审实施

4.1 参加管理评审的人员，均必须在“会议签到表”上签名。

4.2 由管理者代表宣读本次管理评审的依据，目的及评审内容的先后顺序等。

4.3 办公室负责记录管理评审会议概要，作为管理评审报告的输入。

4.4 各参加人员对每项评审内容均可发表自己的见解。

4.5 对各参加人员发表的见解，由总经理进行点评。

5. 管理评审输出应包括以下几方面但不限于的内容。

a. a.质量管理体系及其过程有效性的改进。

b. b. 与顾客要求有关的产品的改进。

c. c. 资源的需求，包括原有资源调整和资源的补充等。

1. 1. 管理评审结束后一周内，由管理者代表或其授权人根据上述 5 的要求编制“管理评

审报告”，提交总经理批准，分发到参加人员，同时作为下次管理评审的输入。

管理评审报告应包括以下内容：

a. a. 管理评审目的

b. b. 管理评审依据

c. c. 管理评审时间

d. d. 管理评审地点

e. e. 管理评审参加人员

f. f. 管理评审内容

g. g. 管理评审结论

h. h. 改进、纠正和预防措施及责任部门

7.对于管理评审发现的不符合或潜在不符合，由总经理或其授权人发“纠正/预防措施处理单”到责任部门，依据《纠正/预防措施控制程序》相关规定执行改进，管理者代表或其授权人负责跟踪验证。

8.对于管理评审提出的重大改进决议，由总经理或其授权人填写“改进计划”，交由责任部门落实整改，管理者代表或其授权人进行跟进，

9.管理评审的记录由办公室依于后《记录控制程序》进行整理，归档

保存。

10 . 相关文件

《改进控制程序》

《记录控制程序》

11 . 相关记录/表格

AYL/QR-009 管理评审计划

AYL/QR-010 会议签到表

AYL/QR-011 管理评审会议纪要

AYL/QR-012 管理评审报告

AYL/QR-073 纠正/预防措施处理单

AYL/QR—013 改进计划

第六章资源管理

6 . 1 资源提供

公司为确保所建立的质量管理体系有效实施和保持，并持续改进其有效性。同时，通过不断满足顾客要求，达到持续增强顾客满意之目标，鉴于此，公司提供配备了相应的资源，如人力、财力、工作厂房、办公设施及所用的设备，消防安全设施等，并通过有效管理，

便这些资源得以有机结合，高效充分利用，以达到上述之目的。

对人力资源的管理见 6.2 人力资源管理程序；

对基础设施的管理见 6.3 基础设施；

对工作环境的管理见 6.4 工作环境。

6.2 人力资源管理程序

1.目的

确保公司人力资源满足岗位需求，合理配置，高效利用，以提高工作效率和业绩为目标

2.适用范围

适用于公司所有从事影响服装质量的人员管理

3.职责

3.1 总经理

3.1.1 负责批准年度培训计划

3.1.2 负责部门负责人录用的审批及任职条件的审批

3.2 财务部

3.2.1 负责组织编制《岗位职责及任职条件》

3.2.2 负责组织公司级人员以及主管人员的招聘/安排/考核

3.2.3 负责公司培训工作的策划与实施评价组织

3.3 厂部办

3.3.1 负责编制厂部年度培训

3.3.2 负责厂部培训效果评价工作的组织与开展

3.3.3 负责厂部主管级以下人员的招聘工作（包括主管级）

3.4 各相关部门

3.4.1 负责编制自己部门相关人员的任职条件

3.4.2 负责编制自己部门人员培训的审核及申请

4. 工作流程

4.1 人员安排及能力确定

4.1.1 公司从人员的学历、工作经验、培训经历以及相关的工作

技能由财务部负责组织

编制《岗位职责及任职条件》，经总经理批准后，作为公司人员安

排、招聘、职位晋升及任免的依据。

4.1.2 对于厂部主管级以下人员的《岗位职责及任职条件》由厂部办负责编制，经厂部负责人批准后提交到财务部备案。

4.2 人员的招聘与面试

4.2.1 各相关部门根据本部门的业务工作量并结合公司核定的人员定编数填写“人员需求申请表”，交财务部批准后，作为公司招聘人员的依据。

4.2.2 对于财务部从人才市场或网络上收集到有关招聘人员的信息后，根据“人员需求申请表”分类整理派发到相关部门进行选查，部门选查完毕及时反馈到财务部，以便其安排通知面试。

4.2.3 对于到公司面试的人员，首先由财务部分发“人员面试登记表”叫参加面试人员进行填写，同时通知相关部门会同财务部一起参加面试。

4.2.4 面试合格的人员由财务部负责通知入职时间。

4.2.5 对于厂部主管级以下人员的招聘与面试工作由厂部办负责组织与开展，招聘结果经厂部负责人批准后提交财务部，以便

其核算工资。

4.3 人员的试用与考核

4.3.1 对于新入职人员一般情况下试用期限为三个月，由用人部门对其试用期间进行考核，填写“员工试用期考核记录”，由财务部根据考核结果通知其是否正式录用或延长试用期或解雇，对于正式录用人员，由财务部负责填写“员工转正通知”通知相关部门和人员。

4.3.2 对于厂部主管级以下人员试用期考核由厂部办负责进行，考核结果由厂部办负责人核准后，以书面通知形式通知转正人员，并将转正结果书面通知拷贝到公司财务部以便其及时调整工资级别。

4.4 培训的内容及类别

4.4.1 新入职人员的培训

A.公司基础知识培训：公司简介、质量方针、质量目标、

ISO9001：2000 标准知识、相关的产

品知识及相关的规章制度，入职后一个

月内有财务部负责执行。

B.对于厂部办主管级以下人员的基础知识培训由厂部办负责实施

C.岗位技能培训：所在部门的业务运作流程及相关的程序/作业文件/业务技能/操作技能，由用人部门负责执行

D.在岗培训：公司每年根据“年度培训计划”安排对所有在职人员进行一次岗位业务技能强化培训，可以集中式，也可分多次培训进行。

E.转岗培训：执行 4.4.1C 条规定

F.特殊工作人员培训：

a . 内审员：由财务部负责联络专业公司如顾问公司或认证培训机构对相关人员进行培训，考核合格并获得相关上岗资格证持证上岗

b. 粘合工：必须经培训考核取得公司内部发的上岗资格证方可上岗作业

c. 裁床工：同粘合工

d. d. 车位工：同粘合工

e. e. 配色员：同粘合工

4.5 培训需求的确定

4.5.1 财务部每年年初根据上年度的培训效果/岗位能力需求/部

门提交的培训申请表/公司的业务发展/上年度公司质量稳定

情况需要进行全面分析制定“年度培训计划”，经总经理批准

后实施。

4.5.2 年度培训计划应包括如下内容：

A 培训内容

B 培训方式/类别

C 培训对象

D 培训时间

E 实际完成时间

F 跟踪人

G 评价/考核方式

4.5.3 厂部办根据上年度产品质量稳定情况/所发生的质量事故/员工

操作熟练程度/生产现场管理需要等内容编制“年度培训计划”，

经厂部负责人批准后提交公司财务部进行汇总整理，执行

4.5.1 之规定

4.6 培训计划的实施与效果评价

4.6.1 对于集中式的授课形式培训，每次培训所有参加培训的人员

在“培训签到表”上进行签到，对于其他方式的培训如工作实

践指导、自学、交谈等方式则不用。

4.6.2 对所有的培训，都必须进行评价考核，一般情况由财务部

负责组织进行，对于需要进行工作技能跟踪考核的，由用

人部门负责跟踪评价填写“培训效果评价表”并反馈到财务部。

4.6.3 评价考核方式一般情况下采用书面考核，也可以根据实际情

况采用灵活方式进行如现场抽查人员提问、参训人员编制

学习心得、工作实践考察等。所有评价结果汇总于“培训效

果评价表”，作为下年度培训计划编制及下次培训改进的依

据。

4.6.4 对于评价考核不合乎要求的人员，一般情况下公司考虑给

予一次再培训的机会，若再培训考核仍不合乎要求，公司

将根据实际情况考虑转岗或解雇。

4.6.5 对于计划外的培训由部门根据实际情况提出申请，填写“培

训申请表”交财务部批准后实施。

4.6.6 对于厂部主管级别以下人员的培训效果评价工作由厂部办负责进行，考核结果形成“培训效果评价表”，经厂部负责人批准后由厂部办归档保存。

4.7 培训的改进

财务部/厂部办分别于每年底组织各自管辖范围内的相关部门/人员讨论本年度培训工作开展情况，包括参训人员的学习效果及授课人的讲课效果、培训环境及相关有关的培训内容，讨论结果，作为下年度培训工作改进的依据。

4.8 人事档案的建立

4.8.1 财务部负责公司人员以及厂部主管级人员的人事档案的建立工作，包括学历证书复印件、职称资质证明如内审员证书复印件、培训经历、工作经历等资料,依据《记录控制程序》规定进行归档保存保护。

4.8.2 厂部办负责建立厂部主管级以下人员的人事档案建立工作，

依据 4.8.1 规定进行归档保存。

5 . 相关文件

《记录控制程序》

《岗位职责及能力说明》

6 . 相关记录

AYL/QR-014 人员需求申请表

AYL/QR-015 人员面试登记表

AYL/QR-016 员工试用期考核记录

AYL/QR-017 员工转正通知

AYL/QR-018 年度培训计划

AYL/QR-019 培训签到表

AYL/QR-020 培训申请表

AYL/QR-021 培训效果评价表

6.3 基础设施管理程序

1.目的

确保公司的基础设施得到合理分配，高效利用，从而确保公司的产品质量符合要求。

2.适用范围

适用于公司基础设施的管理与维护

3.职责

3.1 公司办公室负责重要办公设施以及公司低值易耗办公用品的采购与管理

3.2 厂部生产车间负责生产设备的管理

3.3 厂部办负责厂部低值易耗办公用品的采购以及办公设施以及其他（除生产设备外）

基础设施的管理与维护

3.4 采购部负责生产设备的采购

4.工作流程

4.1 基础设施的确定

4.1.1 根据公司的经营特点——服装的设计、生产和销售，确定相应的基础设施如办公场所、办公设备以及与之相匹配的水、电、照明等设施。

4.1.2 对于办公场所、水、电、照明等基础设施的维护与管理具体见6.4工作环境的

章节描述。

4.1.3 对于办公设备如电脑、复印机、打印机及其他等比较重大

的办公设备管理见本程序有关规定。

4.1.4 对于生产设备由厂部生产车间负责根据生产需要确定相应的设备，建立“生产设备一览表”。

4.2 设备的提供

4.2.1 各相关部门根据工作的需要，填写“设备请购单”，经部门负责人审核，对于采购金额超过 1000 元（含）由总经理或副总经理批准，对于 1000 元以下由公司办公室批准，均由公司办公室实施采购。

4.2.2 对于生产设备当需要新购时，由厂部生产车间负责填写“设备请购单”，经厂部负责人审核，总经理或副总经理批准交由采购部实施采购。

4.3 设备的验收

4.3.1 对于采购回来的设备，办公设备由公司办公室负责组织初验，填写“设备验收单”验收内容主要包括设备名称、规格、型号、零配件配置、合格证、使用说明保修卡等内容，验收合格后，由公司办公室联络设备供应厂商负责安装调试，合格后方可投入使用；技术资料由公司办公室负责依据《文件控制程序》规定进行保存保护。

4.3.2 对于生产设备，由厂部生产车间指导工负责进行验收，填写“设备验收单”，验收内容同 4.3.1，必要时，由采购部负责联络设备供应商进行安装调试，合格后方可使用，相关的随附技术资料由厂部生产车间负责依据《文件控制程序》保存保

护。

4.3.3 对于验证合格的设备，办公设备由公司办公室负责建立“办公设备一览表”，记录设备的名称，规定/型号，订购日期、编号等内容，并填写“设备管理卡”进行标识；生产设备由厂部生产车间负责登记于“生产设备一览表”，包括设备的名称、规格/型号、购进日期、启用日期、编号等。

4.3.4 对于验证不合格的设备，办公设备由公司办公室与设备供应商协商解决，生产设备由采购部负责联络设备供应商协商处理。

4.4 设备的使用、维护和保养

4.4.1 对于电脑及打印机的领用由公司办公室负责根据各相关部门的工作需要进行发放，并在“办公设备一览表”注明领用部门。

4.4.2 领用部门对领用的电脑/打印机要按照相关的操作说明书进行操作，严禁违规操作。

4.4.3 对于复印机的使用一般情况下由公司办公室统一负责，严禁其他人乱用。

4.4.4 对于厂部需要领用上述办公设备时，由厂部办负责到公司办公室集中领取。

4.4.5 对于生产设备由厂部生产车间负责进行清洁维护，每天生产开机前由设备操作人员负责进行检查确认，包括螺丝松动情况、润滑情况、电源接触情况等，一切正常方可开机生产，若发现异常，执行 4.5 规定。

4.4.6 对于生产设备每年由厂部生产车间根据上年度的设备使用情况编制“生产设备检修计划”，经厂部负责人确认后，由厂部生产车间实施。

4.4.7 厂部生产车间根据批准的“生产设备检修计划”对生产设备进行年度检修，填写“设备检修记录”，检修过程中发现异常，由厂部生产车间负责排除，并记录于“设备检修记录”中。

4.5 设备的维修

对于设备出现故障，一般情况下，由各使用部门自行排除，对于不能自行排除的，填写“设备维修申请单”办公设备交由公司办公室负责进行处理或口头通知事后补单；生产设备交由厂部生产车间指导工负责维修，维修完毕使用人负责验收是否正常，并签署确认。

4.6 设备的报废

4.6.1 对于无法修复或修复成本远高于购置价格时，由各使用部门填写“设备报废申请单”，办公设备经公司办公室核准，生产设备由指导工确认，厂部负责人审核，总经理批准后实施报废，同时在“生产设备一览表”中注明情况，设备上标识“禁用”。

4.7 对于办公低值易耗品公司用由公司办公室负责采购与发放管理，厂部使用的由厂部办负责采购与发放管理。

5 . 相关文件

设备使用说明书

文件控制程序

6 . 相关记录

AYL/QR-022 申购单

AYL/QR-023 设备验收单

AYL/QR-024 办公设备一览表

AYL/QR-025 生产设备一览表

AYL/QR-026 设备管理卡

AYL/QR-027 设备维修申请单

AYL/QR-028 设备报废申请单

AYL/QR-029 设备检修计划

AYL/QR-030 设备检修记录

6.4 工作环境

公司为确保工作环境舒适，不影响工作效果，从人和物两方面的影响因素进行考虑，

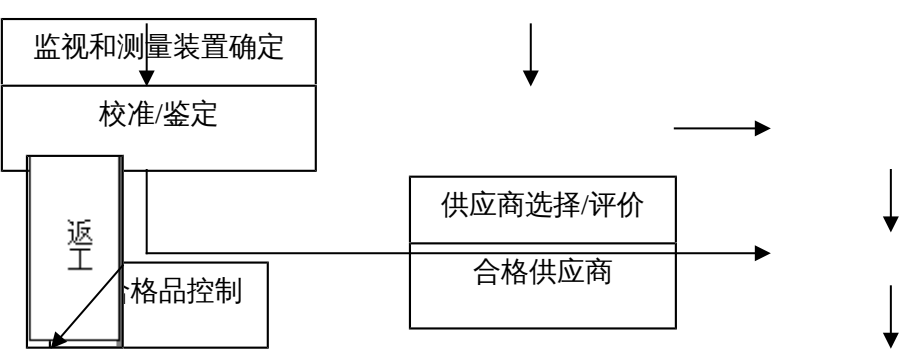
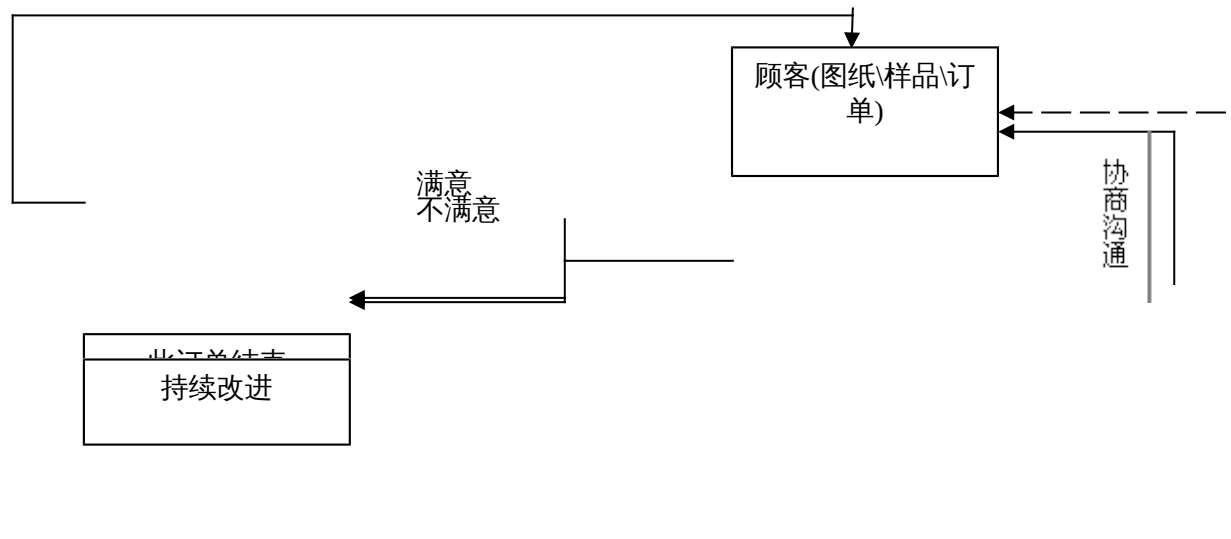
以防工作环境对人和物的不利影响从而间接影响产品的符合性，具体如下：

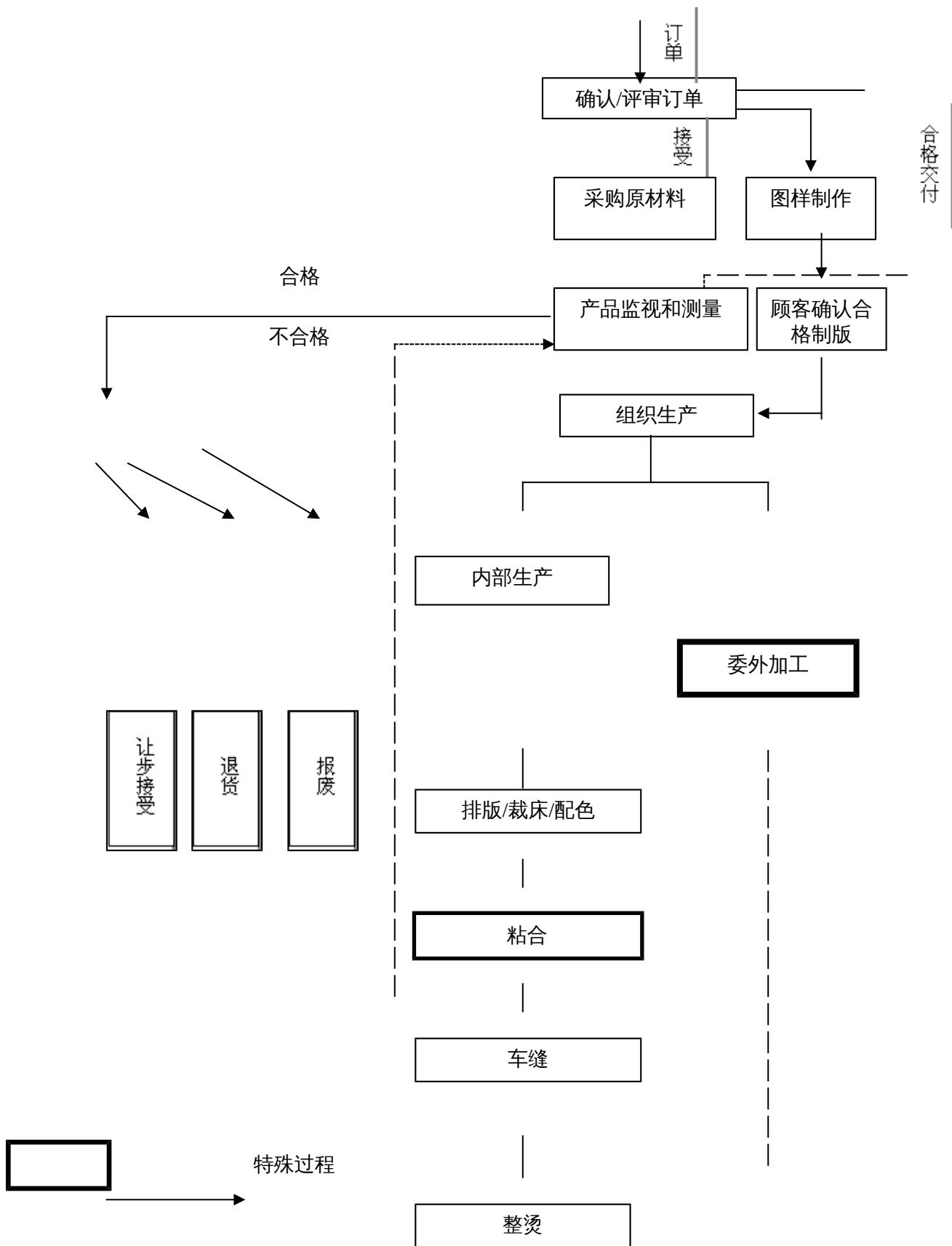
- a. a. 提供适宜的办公场所并根据业务运作需要进行合理布置，配备相应的办公设施。
- b. b. 为了防止阳光的强烈照射以及办公场所适宜的温湿度，保证办公人员心理与生理上的舒适感，配置了窗帘以及空调、排气扇、照明等。
- c. c. 由办公室定期组织对所有办公场所进行清洁维护，确保办公场所宽敞明亮清洁舒适，物品摆放井然有序，标识正确易于查找。
- d. d. 为了确保办公场所的持续合乎要求，由办公室定期组织对办公场所进行卫生检查,消除卫生死角。

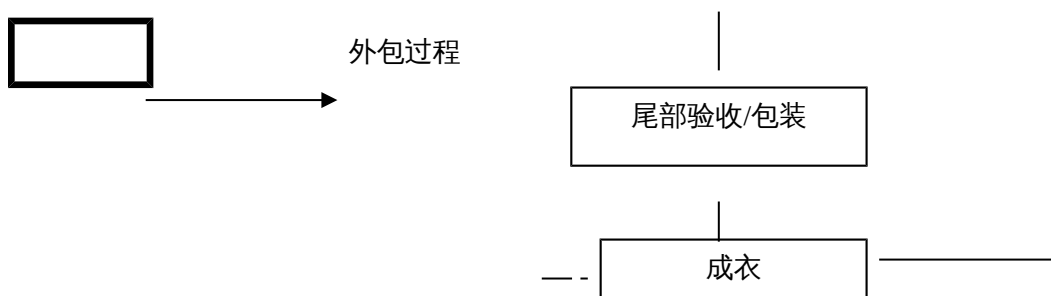
第七章 产品实现

产品实现的策划

我公司目前所提供的产品—电池配件，都属于工艺成熟定型的产品，其整个生产运作过程都是严格按照国家相关的法律法规规定的程序进行运作，具体的经营运作流程如下：







7.2 与顾客有关的过程控制程序

1.目的

确定评审顾客的有关要求，确保公司有能满足顾客的要求，不断增强顾客的满意度。

2.适用范围

适用公司对顾客订单/合同的确评审过程的控制

3.职责

3.1 业务部

3.1.1 负责确定顾客的要求

3.1.2 负责组织对顾客的要求进行评审

3.1.3 负责与顾客签署合同

3.2 相关部门配合业务部开展此项工作

4. 工作流程

4.1 顾客要求的确定

4.1.1 业务部接到顾客的书面订单如传真/电子邮件，由接受人负责进行确认，包

括顾客的名称、联系电话/传真、联系人、交付期限、产品名称、规格/型号、

数量、单价等。

4.1.2 对于接到顾客的口头订单，由接受人负责登记于“口头订单登记表”中。

4.2 顾客要求的评审

4.2.1 由业务部组织相关部门如业务部（从价格合适方面）、采购

部（从材料供应及时

方面）、厂部（从满足交付期限方面）、设计部（从设计能力方面）对订单进行评

审,填写“订单/合同评审记录”，签名表示接受认可。

4.2.2 对于在评审过程中，发现有疑问或公司在满足能力方面有所欠缺或遵守的相关的

法律法规方面或其他方面原因导致订单发生变更，由业务部负责与顾客协商处

理，处理结果填写在“加做通知单”通知相关人员。

4.2.3 对于顾客提出的更改，由业务部填写“加做通知单”执行 4.2.1 的规定

4.3 合同/协议的评审/签署

4.3.1 对于评审通过的订单，必要时由业务部负责人与顾客洽谈合同或协议，合同/协议最终以双方负责人或授权负责人签署

盖章方为有效。

4.4 合同/协议的更改

执行 4.2.2/ 4.2.3 定

4.5 与顾客的沟通

4.5.1 沟通的方式

- a.电话沟通
- b.上门拜访
- c.问卷调查
- d.市场反馈包括顾客投诉

4.5.2 沟通时机

- a. 顾客与公司合作前的业务咨询
- b.顾客订单执行过程中，包括评审过程
- c.产品销售后的服务跟踪

4.5.3 对于 a 和 b 项由业务部负责进行，对 c 项由运行部负责处理。

4.5.4 对于顾客的投诉，由接到人填写“顾客投诉处理登记表”，交运

行部跟踪调查，确定责任部门并转交责任部门进行原因分析

采取改进措施进行改进，运行部负责跟踪落实并将处理结果反馈给顾客，以征得顾客的谅解或满意。

4.5.5 对于顾客的严重投诉如导致退换货或多个顾客投诉同一内容或一个顾客多次投诉（ ≥ 3 次），由运行部负责人组织相关部门进行讨论分析，必要时要求总经理/管理者代表参加，确定责任部门，执行 4.5.4 规定。

4.5.6 对于与顾客有关的处理过程中的记录由运行部依据《记录控制程序》规定保护保存各自管辖范围内的记录，分类归档，以便查找。

4.6 订单转换

对于评审通过的订单，由业务部负责填写“合同附加表”知会运行部，运行部负责填写“售前服务任务单”通知技术部到客户处量身，具体见《生产和服务提供过程控制程序》

5 相关文件

《记录控制程序》

6 相关记录

AYL/QR-031 售前服务任务单

AYL/QR-032 口头订单登记表

AYL/QR-033 订单/合同评审记录

AYL/QR-034 加做通知单

AYL/QR-035 顾客投诉处理登记表

7.3 设计开发控制程序

1.目的

对新产品的设计开发过程进行有效控制，确保设计输出满足输入要求，从而确保设计开发的产品满足顾客要求，增强顾客的满意度。

2.适用范围

适用于公司新产品设计与开发的控制。

3.职责

3.1 设计部

3.1.1 新产品设计开发的归口管理部门。

3.1.2 负责新产品设计开发的评审、验证以及确认组织工作。

3.2 运行部负责工艺技术文件的编制工作。

3.3 业务部负责收集市场有关信息，为设计开发提供输入信息

3.4 其他相关职能部门配合设计部实施本程序

4 工作程序

4.1 设计开发策划

设计部根据业务部下发的“服装效果图申请表”，编制“设计开发计划书”，经设计部负责人审核，总经理或其授权人批准后实施。

设计开发计划书应包括以下内容：

- a.产品编号/规格/型号/顾客名称
- b.设计负责人及其职责
- c.设计开始时间/完成时间
- d.设计各阶段划分、进度以及各阶段负责人以及配合部门/人员
- e.设计开发需要评审、验证的阶段

4.2 设计开发输入

根据“设计开发计划书”的分工，由各自负责人开始收集或整理有关的资料如收集相关的产品技术标准、相关的法律法规等，设计负责人负责整理汇总形成“设计开发输入一览表”，经设计部负责人确认输入

的内容是否清晰、完整，严禁存在有不清楚的或模糊的内容。

4.3 设计开发输出

4.3.1 根据“设计开发计划书”划分的阶段以及“设计开发输入一览表”，

将各阶段的输出结果由各阶段负责人进行汇总整理，形成“设

计开发输入一览表”，经设计部负责人确认后归档保存。

4.3.2 设计部根据“服装效果图申请表”的要求制作图纸，编制“物料

清单”提供采

购的输入信息。

4.4 设计开发评审

4.4.1 根据“设计开发计划书”的阶段划分，对设计开发的输出结果

即效果图经阶段

负责人审核后，由设计部负责人负责批准，必要时，由设计部负责

人组织相关职能部门或外聘专家进行会议式讨论评审是否满足该阶

段设计输入的要求，评审的参与者必须包括该阶段的设计开发负责人或其成员。

4.4.2 评审的方式可以采取开会讨论形式如对于制作的图纸、物料清单、编制的工艺技术文件也可以采取相关人员审核传阅如对于图纸等方式，确保设计开发输出满足开发设计输入的要求。

4.4.3 对于评审所发现的问题或意见，由该阶段的设计参与人员负责进行记录整理，形成“设计开发评审记录”，经设计部负责人确认后执行评审的意见。

4.5 设计开发验证

4.5.1 根据“设计开发计划书”的阶段划分，针对设计开发评审结果由设计部负责人进行验证，或组织相关职能部门如业务部、技术部一起验证，可以采取变换计算方法如设定的尺寸或采用

三级校审如对于设计部制作的图纸等进一步验证设计开发输

出的合理性和符合性，验证结果由设计部负责人负责进行整

理，形成“设计开发验证记录”，并下发到相应阶段负责人手里。

4.5.2 对于制作的图纸若可行时，也可以委托顾客进行验证，运行部

负责跟踪验证结果并及时反馈到设计部，顾客验证结果直接在

图纸上签名或加盖公章表示认可。

4.6 设计开发确认

4.6.1 对于通过设计开发

验证通过的图纸，

由运行部负责下

“工艺单”到厂部制

作纸板和样衣

（必要时），若

需要采购相应的

材料执行《采购

控制程序》和“物

料清单”的有关规

定。

4.6.2 厂部板房根据运行部的要求进行打板，制作产前板，经板房

负责人批准后作为制作样衣的技术依据，对产前板以及样衣

的管理具体见《产前板及样衣管理规定》

4.6.3 厂部生产车间根据产前板以及运行部的技术要求制作样衣，

经厂部品管依据《产

品监视和测量控制程序》规定以及相应的检验标准检验合格后，

验收合格转交运行

部提交顾客确认，顾客可以在样衣上签名或加盖公章表示顾客

认可通过，对于验收

不合格的样衣依据《不合格品控制程序》规定处理。

4.6.4 样衣确认通过后，由运行部根据业务部的业务订单转化为“工

艺单”转发厂部作

为其量产的依据。

4.7 设计开发更改

4.7.1 对于设计开发评审、验证、确认引起设计开发的更改，由当

时评审记录人进行整理，形成“修改记录”，经设计负责人审核，

设计部负责人批准，下发到相应的阶段负责人进行更改，对

于更改后的结果重新依据上述规定进行评审、验证、确认。

4.7.2 若设计开发更改导致相关文件发生更改，则执行《文件控制程序》有关规定。

4.8 记录的归档与保存

设计开发工作结束后，由设计部对有关的记录进行整理归档，编制“

产品资料一览表”依据《记录控制程序》进行保存保护。

5.相关文件

《记录控制程序》

《文件控制程序》

《采购控制程序》

6.相关记录/表格

AYL—QR—036 服装效果图申请表

AYL—QR—037 设计开发输入一览表

AYL—QR—038 设计开发输出一览表

AYL—QR—039 设计开发计划书

AYL—QR—040 设计开发评审记录

AYL—QR—041 设计开发验证记录

AYL—QR—042 设计开发确认记录

AYL—QR—043 修改记录

AYL—QR—044 物料清单

AYL—QR—045__新产品资料一览表

7.4 采购控制程序

1.目的

对采购过程进行有效控制，确保采购的产品或符合规定的要求

2.适用范围

适用于本公司对产品 & 外协件加工方的采购过程包括对相应供应商的选择评价过程

3.职责

3.1 总经理负责对合格供应商的批准

3.2 采购部

3.2.1 负责对供应商包括外协件加工方的选择、调查、评价及合

格供应商名录编制

3.2.2 负责采购合同的签署及订单的下发

3.3 技术部负责外协件的验证

3.4 厂部品管负责对采购原辅材料的验证工作

3.4 相关部门配合上述各部门开展此项工作

4. 工作流程

4.1 供应商的分类

A 类供应商—供应面料、里料以及外协件供应商

B 类供应商—辅料供应商指线、扣等辅助材料以及装饰品的供

应商

C 类供应商—包装材料的供应商如胶袋、纸箱等

4.2 供应商的选择与评价

4.2.1 A 类供应商/B 类供应商由采购部负责对供应商进行调查选择

包括对其资料的收集工作，填写“供应商调查表”。

—提供面料以及里料的供应商应至少提供以下资料的复印件：

a. a. 供应商营业执照

b. b. 产品报价单

c. c. 质量管理体系认证证书（必要时或顾客有需求时）

—外协加工厂应至少提供证明资料

a. 公司营业执照

b. 公司主要加工的服装类型

4.2.2 对于 A/B 两类供应商资料收集齐全后由采购部负责人组织有

关部门/人员如技

术部、厂部等进行评价，评价结果形成“供应商评价记录”，

根据评价结果，

由采购部编制“合格供应商名录”，总经理或其授权人批准后作为公

司的合格供应商，以备采购时选用。

4.2.3 对于已经长期合作的此类供应商，没有上述资料的，由采

购部负责收集并从相

关部门收集其以往合作业绩进行评价，执行 4.2.2 规定，

对于以往合作产品质

量不稳定或不合格次数累计超过 3 次的供应商不再考虑，除非有特殊情况如目前国内仅此一家，但必须经总经理批准；对于有上述资料的则只评价其以往合作业绩，执行 4.2.2 规定。

4.2.4 对于 C 类供应商只对其进行产品质量和价格方面评价，不做资质评价，C 类供应商应至少提供其产品报价单以供选择评价用。

4.2.5 所有评价合格的供应商都列入“合格供应商名录”，经采购部负责人审核，总经理或其授权人批准后备用于有采购需求时用。

4.3 采购信息

4.3.1 对于产品的采购，由运行部仓库根据仓库库存情况，填写“申购单”，交采购部，由采购部采购负责人从“合格供应商名录”中选择相应的供应商转为“订货单”实施采购，必要时与其洽谈采购合同等事宜。

4.3.2 每次采购订单/合同由采购部负责人批准后传与供应商。

4.3.3 订货单应明确以下内容：

- a. a. 采购的产品名称
- b. b. 料号/长度宽度等技术要求
- c. c. 数量
- d. d. 交付期限
- e. e. 单价
- f. f. 产品的验收方式（当产品的验收需要到供应商处进行时，其他情况不必注明）

4.3.4 采购交货情况由运行部仓库管理人员负责跟催，填写“请购物资跟踪表”。

4.3.5 对于需要委外加工时，由运行部填写“工艺单”经运行部负责人确认后交采购部从“合格供应商名录”中选择相应的供应商委外加工，对委外加工过程的管理具体见《委外加工过程控制程序》。

4.4 采购产品的验证

4.4.1 原辅材料

4.4.1.1 供应商送货到公司后，由运行部仓库负责依据供应商的送货单、我方的“订货单”与实物对照进行初步验收，主要验收内容：

- a.产品的名称
- b.规格/型号
- c.数量

4.4.1.2 实物、我方订货单与供应商的送货单相符后，由仓库管理员负责暂时收货，同时在供应商送货单上注明“来料暂收

验收作实”，同时报请厂部品管依据《产品监视和测量控制程序》以及相应的产品检验标准进行抽样检验实验。

4.4.1.3 对于供应商分批交付情况，验证时根据供应商的送货单与实物进行核对，相符后报请厂部品管报请厂部品管依据《产品监视和测量控制程序》以及相应的产品检验标准进行抽样检验实验。

4.4.2 外协件

4.4.2.1 对于外协件送货到公司后，由运行部仓库根据“工艺单”与货物进行核对，执行 4.4.1.1 之规定，符合后通知技术部依据《产品监视和测量控制程序》以及相应的产品检验标准进行验收。

4.4.2.2. 对于根据供应商进行检验试验结果判断是否合格的情况，由采购部在下“订货单”时注明，送货到公司后，除了验收 4.4.1 规定的内容之外，还应检验是否有检验报告。

4.4.3 对于验收过程中发现的不合格品如产品属于非采购的或检验试验结果发现的不合格品，由仓库通知采购部依据《不合格品控制程序》规定实施。

4.4.4 对于送货单数量与实物不相符情况，运行部仓库通知采购部或技术部与各自管辖范围内的供应商进行处理；对于多次出现这种现象，执行《纠正/预防措施控制程序》规定。

4.5 供应商的业绩跟踪与分析

采购部对供应商的每次合作业绩主要是供货质量、交期遵守情况等方面应进行跟踪统计，填写“供应商业绩跟踪统计记录”为下

年度再评价的提供依据。

4.6 供应商再评价

4.5.1 每隔一年由采购部负责对当年所有的合格供应商组织相关部门重新评价一次，主要评价其本年度供货质量的稳定性以及交付期限的遵守情况。

4.5.2 再评价过程中，发现供应商有严重不符合规定要求的现象如供货质量累计五次不合格或交付期限累计五次不合格，则取消其资格，由采购部负责通知，同时更新“合格供应商名录”，执行 4.2.2 之规定。

4.7 供应商的再开发

采购部可以根据公司的业务发展需要，不断开发新的供应商，对新开发的供应商依据上述规定进行管理。

5 相关文件

不合格品控制程序

委外加工过程控制程序

纠正/预防措施控制程序

6 相关记录

AYL/QR-046 供应商调查表

AYL/QR-047 供应商评价记录

AYL/QR-048 合格供应商名录

AYL/QR-049 订货单

AYL/QR-021 申购单

AYL/QR-050 供应商业绩跟踪统计记录

AYL/QR-056 工艺单

请购物资跟踪表

7.5.1 生产过程控制程序

1. 目的

使生产过程得以有效控制，确保生产的产品—服装符合规定的要求

2. 适用范围

适用于我公司产品服装的生产过程管理

3. 3. 职责

3.1 厂部生产车间

3.1.1 负责生产过程有关作业指导书的编制；

3.1.2 负责生产过程中生产设备的维护与保养；

3.1.3 负责生产过程中的监视和测量；

3.2 厂部品管

3.2.2 负责生产过程工艺执行情况的检查；

3.2.3 负责成衣入仓前的监视和测量。

3.3 技术部负责生产工艺技术文件的制定。

3.4 厂部仓库负责为生产备料。

4. 工作流程

4.1 技术部根据运行部填写的“售前服务任务单”安排相应的技术人员

到顾客处进行量身，填写“套码表”为生产提供输入信息。

4.2 量身完毕，经顾客确认后，由技术部进行整理转交运行部整理打

印“量身单”经运行部负责人授权人与“套码表”核对后，连同“工艺单”一同下发到厂部。

4.3 生产准备

4.3.1 厂部跟单员根据运行部下发的“工艺单”填写“排产单”下发到生产车间作为其生产的依据。

4.3.2 厂部生产车间依据“排产单”填写“领料单”安排相应人员到厂部仓库依据《仓库管理制度》进行生产物料领用。

4.4 生产实施与监控

4.4.1 厂部生产车间依据“工艺单”并将相应的工艺单下发到生产班组，作为生产的依据。

4.4.2 对于特殊工序如粘合工序等工序的操作员工必须经过相应的培训考核合格的人员严格依据《设备使用说明书》以及相应的《生产作业指导书》的规定进行操作，同时填写“粘合工序操作

记录”。

4.4.3 厂部生产车间每天开始生产前，由相应的设备操作人员对设备的技术状态进行检查，以确保设备的技术状态满足生产需求；对于检查发现设备的技术状态不能满足需要时，依据《基础设施管理程序》有关规定处理,对于特殊工序的设备需要调整工艺参数时，必须由相应的指定的人员依据《生产作业指导书》规定进行调整，其他人员严禁调整。

4.4.4 检查合格后，依据《生产设备操作规程》的有关规定操作程序进行设备操作。

4.4.5 对于生产过程设备出现故障，由生产车间填写“设备维修申请单”依据《基础设施管理程序》规定进行修复，对于没有修复的设备挂放“待修”标志防止误用。

4.4.6 厂部品管根据《产品的监视和测量程序》规定对半成品进行监视和测量，填写“工序巡检抽查记录”，检验合格后，通知厂部生产车间进行工序之间转序。

4.4.7 厂部品管每天至少对生产过程的工艺执行情况尤其特殊工序进

行不定期的检查，

填写“工序巡检抽查记录”，对于工艺检查过程中发现的不符合情况，

通知厂部生产车间立即纠正，对于多次发现的不符合情况或严重的

不符合情况，填写“纠正/预防措施处理单”依据《纠正/预防措施控制

程序》交生产车间改进，厂部品管跟踪验证。

4.4.8 生产车间工序质检员必须对产品进行全检，对于检验过程中发

现的不合格品的不合格之处进行醒目标识，以便生产车间返工，

与合格品分开存放，不合格品存放在指定的箱子（箱子上面贴

有“不合格”标志）里面，对于不合格品的处理具体见《不合格品

控制程序》。

4.2.10 对于返工后的产品必须经车间质检重新检验合格方可放行。

4.2.11 对于已检验合格的产品与未检验的产品应该有区分的标识比

如对于未检的产品

挂放“待检”标志，已检合格的不标识。

4.2.12 对于生产过程中若结束生产的产品与下一个开始生产的产品

颜色不同，对于现场多余的线、扣子等物品必须及时清理，

防止误用导致不合格品产生。

4.2.13 对于特殊工序由厂部品管没半年进行确认一次，包括操作人员、所用设备、作业指导书、生产环境等条件从工序的输出结果判断是否能够满足生产合格服装的要求，填写“特殊工序确认记录”。

4.3 对于需要委外加工的产品由运行部负责依据《委外加工过程控制程序》规定实施跟踪监控。

4.4 生产完毕

4.4.1 每天生产完毕，由生产车间负责编制“生产日报表”，经厂部负责人批准后；同时通知厂部品管进行检验，检验合格后进行包装并依据《仓库管理制度》办理入仓手续；对于未出检验结果之前，在相应产品上挂放“待检”标识或摆放在指定的“待检”区域。

4.4.2 每天生产结束，由相应的生产班组负责对生产车间进行清扫，包括设备表面，确保生产环境符合相应的要求。

4.4.3 对于生产剩余的物料每天生产结束如线、扣子等必须及时从工

作台面清理掉，以防损坏或误用。

4.5 对于生产过程中发现的不合格品依据《不合格品控制程序》相应规定处理。

4.6 对于产品交付执行《仓库管理制度》有关规定，交付后的服务见《与顾客有关的过程控制程序》。

5 . 相关文件

不合格品控制程序

仓库管理制度

委外加工过程控制程序

纠正/预防措施控制程序

生产设备使用说明书

基础设施管理程序

生产作业指导书

与顾客有关的过程控制程序

6 . 相关记录

AYL/QR-051 套码表

AYL/QR-052 量身单

AYL/QR-053 生产日报表

AYL/QR-054 修改内容单

AYL/QR-055 粘合工序操作记录

AYL/QR-056 工艺单

AYL/QR-057 领料单

AYL/QR-058 工序巡检检查记录

AYL/QR-059 特殊工序确认记录

AYL/QR-073 纠正/预防措施处理单

7.5.2 委外加工过程控制程序

1.目的

对委外加工过程进行有效控制，确保委外加工产品质量满足规定的要求。

2.适用范围

适用于公司产品委外加工过程的控制与管理

3.职责

3.1 采购部

3.1.1 负责选择评价委外加工供应商

3.2 运行部

3.2.1 负责委外加工的进度以及加工过程的监控

3.2.2 负责委外加工产品的验收包括检验试验

3.3 相关职能部门配合上述部门实施本程序

4 . 工作流程

4 . 1 委外加工供应商的选择

依据《采购控制程序》的有关规定实施

4 . 2 委外加工过程监控

4.2.1 当公司产品需要委外加工时，由运行部填写“工艺单”经运行部负责人

批准后由采购部从“合格供应商名录”中选择合适的供应商进行加工。

4.2.2 运行部负责对委外加工的进度进行跟踪与监控，必要时如与公司第一次合作

的供应商可以到供应商现场进行监控，发现异常要求供应商改进，对于连续三次发现异常的供应商技术部跟单员填写“纠正/预防措施处理单”交供应商进行改进，对于发出超过两次（含）“纠正/预防措施处理单”公司应考虑取消其合格供应商资格。

4.3 委外产品的验证

对于委外加工的产品到公司后，依据《采购控制程序》有关规定进行验证。

4.4 对于验证发现的不合格产品依据《不合格品控制程序》有关规定执行。

5. 相关文件

采购控制程序

不合格品控制程序

6. 相关记录

AYL/QR-051 工艺单

AYL/QR-048 合格供应商名录

AYL/QR-073 纠正/预防措施处理单

7.5.3 标识和可追溯性控制程序

1. 目的

防止产品在公司内部处理期间出现混淆，导致误用，影响产品质量，特制定本规定。

2. 适用范围

适用于公司与产品质量有关的标识控制

3. 职责

3.1 生产车间负责车间在制产品以及领用的原材料标识

3.2 仓库负责库存产品包括半成品、成品、原材料的标识

3.3 厂部品管与技术部负责对标识情况进行监督检查

3.4 相关部门配合实施本程序

4. 工作流程

4.1 原材料包括外协件的标识

4.1.1 对于原材料到公司后，厂部品管未检验完毕前，由仓库管理员负责进行标识

“待检”或存放在“待检”区域，填写“物料卡”标注产品的名称、规格、进货日期等内容。

4.1.2 当厂部品管检验完毕后，由仓库管理员根据厂部品管的检验结果，对原材料挂放相应的标识更换为“合格”、“不合格”，同时登记入帐，确保帐物卡的一致性。

4.1.3 对于让步接受的原材料，仓库管理员根据让步接受的最终处理意见，挂放相应

的标识“挑选使用”、“特采”等

4.1.4 对于不合格的原材料在未作出处理意见前，仓库管理员挂放“不合格待处理”，

若最终决定报废或退货时，则更换为“报废”或“退货”。

4.1.5 对于生产车间领用的原材料属于让步接受或紧急放行的，由生产车间班长负

责进行标识，同时在相关的记录上注明，以便发现异常时，能够及时追回。

4.2 半成品的标识

4.2.1 生产车间根据厂部品管的检验结果挂放相应的标识“合格”、“不合格待处理”、

“挑选使用”、“报废”。

4.2.2 对于生产车间质检员自检发现的不合格品的不合格之处采用红色箭头指明不合格

的地方，以便返工和漏返工。

4.2.3 当半成品入库后，由仓库管理员负责根据产品的名称、规格/型号、生产日期进

行标识，以防在储存过程中混淆，导致发料出现差错。

4.3 成品的标识

4.3.1 厂部生产车间生产完毕，在厂部品管检验结果未报告前，挂放“待检”标识或摆放在指定的区域。

4.3.2 对于检验合格的产品，由生产车间依据产品的名称、规格/型号、生产日期进行标识并注明顾客的名称或代号，以防不同顾客的产品发生混淆，出现配送发货错误，同时登记入帐，确保帐物卡的一致性。

4.3.3 对于检验不合格的成品，由生产车间班长负责进行标识“不合格待处理”，等待处理，执行 4.1.4

4.4 对于原材料、半成品、成品的领用与发放依据《仓库管理制度》进行，确保相关记录的可追溯性。

4.5 对于在此过程中产生的有关记录依据《记录控制程序》有关规定填写、保护保存，确保问题发生后的可追溯性。

4.6 厂部品管对上述的标识情况进行监督检查，发现的一般不合格情况如偶尔出现一次，要求责任部门立即整改，对于多次（ ≥ 3 次）发现的不合格标识情况，由厂部品管填写“纠正/预防措施处理单”依据《纠正/预防措施控制程序》规定处理。

5.相关文件

记录控制程序

仓库管理制度

纠正/预防措施控制程序

6 . 相关记录

AYL/QR-073 纠正/预防措施处理单

7.5.4 顾客财产

对我公司而言，目前不存在任何顾客财产，所以将其删减，对其删减不影响我公司提供合格产品的能力和任何应该承担的责任。

7.5.5 产品防护

为了确保产品包括原材料、半成品、成品在公司内部处理期间以及交付过程中质量的符合性，我公司根据不同产品的特性要求采取适宜的防护措施包括标识、搬运、贮存、包装，确保在上述过程期间产品的符合性，对于交付过程中出现的不合格品也不能免除我公司应承担的责任。

对于标识，我们公司编制实施《标识和可追溯性控制程序》

对于搬运和包装，我们公司规定轻拿轻放，以免损坏包装，影响产品质量的符合性。

对于贮存，我们公司编制实施《仓库管理制度》

7.6 监视和测量装置控制程序

1.目的

对公司所用的监视和测量装置进行全过程控制，确保其技术状态

满足产品的监视和测

量要求和测量结果的有效性。

2.适用范围

适用于本公司用于产品质量方面的监视和测量装置。

3.职责

3.1 厂部品管

3.1.1 负责建立厂部监视和测量装置台帐。

3.1.2 负责制定厂部监视和测量装置的校准计划和状态标识管理。

3.2 技术部

3.2.1 负责建立公司监视和测量装置台帐。

3.2.2 负责制定公司监视和测量装置的校准计划和状态标识管理

3.3 采购部负责采购监视和测量装置

3.4 相关部门配合实施本程序

4. 工作流程

4.1 监视和测量装置的确定

厂部品管根据服装以及原辅材料的质量特性，确定所需的监视和测量装置，建立厂部“监视和测量装置一览表”；技术部根据成衣的质量特性确定所需的监视和测量装置，建立公司“监视和测量装置一览表”。

“监视和测量装置一览表”应包括以下内容：

a. 序号

b. 装置名称

c. 规格/型号

d. 编号

e. 量程/测量范围

f. 精度

g. 校准周期

h. 上次校准时间

i. 校准方式

j.校准结果

k.校准证书编号

l.保存部门

m.购进日期

n.启用日期

4.2 监视和测量装置的采购

厂部品管/技术部根据公司的产品监视和测量需要，当需要采购时由

厂部品管/技

术部填写“申购单”，经厂部负责人/技术部负责人审核，管理者代表

批准后交采

购部实施采购。

4.3 监视和测量装置的验收

4.3.1 对于采购回来的监视和测量装置由厂部品管/技术部负责组织

验收，包括产

品的名称、规格/型号、量程、精度要求、合格证等内容。

4.3.2 对于验收合格的监视和测量装置，由厂部品管和技术部根据

各自管辖范围负责登录入“监视和测量装置一览表”，包括装置的

名称、规格/型号、精度、购进日期、启用日期、校准周期等内容。

4.3 监视和测量装置的校准

4.3.1 为了确保监视和测量装置的技术状态满足产品的监视和测量

要求，由厂部品管和技术部分别负责确定各自管辖范围内装置

的校准周期，记录“监视和测量装置一览表”，对于公司不能自行

进行校准的装置，由厂部品管和技术部分别针对各自管辖范围

内的装置依据确定的校准周期联系相关国家职能部门送外校准，

校准结果记录于“监视和测量装置一览表”并保留校准的有关其他

记录如校准证书、合格证等，根据校准结果对装置进行相应标

识：“合格”、“禁用”、“待修停用”等。

4.3.2 对于同样规格/型号的同类型监视和测量装置若公司数量比较

多时，选择其中一个进行送外校准，并标识为“基准”，用此把仪

器校准其他同类型同规格的监视和测量装置，同时编制“自校操

作规程”作为依据。

4.3.3 对于购进的新装置，必须 4.3.1 或 4.3.2 规定经过校准合格后

方可投入使用。

4.4 监视和测量装置的调整

对于装置使用前，需要进行调零的，由相应的装置操作人员负责依

据《装置操作

说明书》进行调整，装置操作人员在上岗操作前必须依据《人力资

源管理程序》

规定进行培训考核合格后方可操作。

4.5 监视和测量装置的使用及维护

4.5.1 每半年由厂部品管/技术部分别对各自管辖范围内所有监视和

测量装置进行检查一次，填写“装置检查记录”，对于检查过程中

发现装置技术状态不能满足要求时，由厂部品管/技术部负责进

行标识“停用待修”，同时对以前的测量结果的有效性进行评价如

用同类型同规格/型号的其他监视和测量装置测量库存的同批号

产品以判断是否有效，保留有关的评价记录。

4.5.2 对于在使用过程中发现装置的技术状态不能满足要求时，由

发现人第一时间通知厂部品管/技术部依据 4.5.1 规定处理。

4.5.3 由厂部品管/技术部负进行处理，处理后必须依据 4.3 规定进行校准合格后方可使用。

4.5.4 对于不能修复的，执行 4.6 规定。

4.6 监视和测量装置的报废

对于装置不能修复或修复价值高于重新采购价值或其他原因需要报废的，由厂部品管/技术部负责填写“设备报废申请单”经厂部负责人/技术部负责人批准后执行报废，报废前加以标识“禁用”，以防误用。

5 相关文件

装置自校操作规程

人力资源管理程序

6 相关记录

AYL/QR—022 申购单

AYL/QR—060 监视和测量装置一览表

AYL/QR—061 装置检查记录

AYL/QR—028 设备报废申请单

第八章 测量、分析和改进

8.1 总则

1. 本公司为确保产品，质量管理体系过程的符合性，并实现不断的改进，在对测量和监控活动作出规定，策划和实施时，应考虑如下几点：

1.1 在确定测量和监控的设计，测量时要考虑能使组织获益。

1.2 要考虑采取适宜的措施，而不是单纯用于积累信息。

1.3 确定测量和监控的方法，应考虑包括使用统计技术在内。

1.4 应按规定和策划的结果实施测量和监控活动。

1.5 识别不合格和潜在不合格，采取相应的纠正/预防措施，不断改进

2. 为达到策划的结果，公司编制了如下文件

顾客满意度测量程序

内部审核程序

不合格品及控制程序

产品监视和测量程序

数据分析程序

纠正/预防措施控制程序

同时在其它相关过程 8.2.3 过程的监视和测量， 8.4 数据分析，

8.5.1 持续改进都明

确了测量和分析，改进质量管理体系的方法并进行详细描述。

8.2.1 顾客满意度测量程序

1.目的

对公司质量管理体系的运行业绩进行测量，了解顾客的满意情况

获取有关改进的信

息，持续增强顾客满意度。

2.适用范围

适用于顾客满意度的调查测量分析过程

3.职责

3.1 运行部

3.1.1 负责组织顾客满意度的调查工作

3.1.2 负责对收集回来的有关信息进行统计分析

3.2 相关部门配合运行部实施本程序

4.工作流程

4.1 有关顾客的信息收集

4.1.1 每年第四季度由运行部组织收集顾客的有关信息。

4.1.2 信息的收集方式一般情况下采取以下几种方式：

a 问卷调查——顾客满意度调查表（可以采用电子邮件或电传）

b 顾客的反馈——如顾客的投诉包括书面和口头

4.2 信息的整理

4.2.1 对于顾客反馈回来的信息由运行部负责进行整理统计分析，

寻找顾客的不满意之

处，分析结果形成“顾客满意度分析报告”，提交公司管理评审会

议，作为管理评审的输入内容之一

4.2.2 对于顾客的投诉依据《与顾客的有关过程控制程序》规定处理。

4.3 顾客信息的统计方法依据《数据分析程序》有关建议执行。

4.4 信息的利用

4.4.1 对于统计分析结果发现的顾客不满意之处，由运行部确定责任部门，填写“纠

正/预防措施处理单”依据《纠正/预防措施控制程序》规定执行

4.4.2 对于不满意之处涉及面比较广泛的，由运行部负责组织相关

部门/人员进行讨论

分析或提交到公司的管理评审会议，查找原因，采取纠正措施进行改进，经营

部负责跟进落实，必要时反馈给顾客。

4.5 顾客满意度调查表的下发及回收规定

根据本年度的顾客总数量，下发的“顾客满意度调查表”不少于本年度顾客总数的

60%，回收率不能少于 50%，否则视为无效。

5.相关文件

数据分析程序

与顾客有关的过程控制程序

纠正/预防措施控制程序

6.相关记录

AYL/QR-063 顾客满意度调查表

AYL/QR-073 纠正/预防措施处理单

8.2.2 内部审核控制程序

1.目的

评价质量管理体系的符合性和有效性，寻找持续改进的机会。

2.适用范围

适用于公司质量管理体系覆盖的所有过程和所有区域的内部审核

3.1 职责

3.1 公司总经理批准年度内审计划。

3.2 管理者代表负责内审工作的组织与开展，包括审核组长的任命及审核组的组建

3.3 审核组长负责编制“审核实施计划”和组织编制“内审检查表”

3.4 运行部负责整理、保存内审记录并归档。

3.5 相关职能各部门配合内审工作的实施。

4.工作流程

4.1 内审策划

4.1.1 根据公司目前实际情况，公司每年进行一次内审。

4.1.2 当出现下列情况时，可以考虑追加临时内审：

- a 公司组织架构发生重大变化
- b 相关的法律、法规要求发生变化时
- c 公司质量管理体系范围变更包括覆盖的要素和产品时
- d 进行第二方、第三方审核前
- e 市场需求发生变化
- f 顾客严重投诉时

4.4.2 内审准备

4.2.1 每次内审前，由管理者代表负责任命审核组长，组建审核组。

4.2.3 审核组长负责编制“审核实施计划”并组织内审员编制“内审检查表”。

4.2.4 “审核实施计划”经管理者代表批准后提前 7—10 天发放给受审区域，受审区域若对计划有异议，请于内审前三天反馈给审核组长以便及时调整。

4.2.5 “内审检查表”经审核组长批准后备用于内审。

4.2.6 内审员不允许审核自己的工作，以确保审核过程的客观性和公正性、独立性。

4.3 内审实施

4.3.1 首次会议

4.3.1.1 首次会议由审核组长主持，向与会人员介绍审核目的、范围、依据、审

核组成员及审核日程等。与会人员为各受审部门负责人及公司领导、内

审组全体。

4.3.1.2 与会者在“会议签到表”上签名。

4.3.2 现场审核

4.3.2.1 内审组根据“内审检查表”、“审核实施计划”对自己负责的受审区域进

行客观公正审核，控制审核进度，同时将审核情况

记录于“内审检查表”

中。

4.3.2.2 每天内审结束后，由审核组长组织召开内审组会议，了解当天内审情况，

核查“内审不符合报告”。

4.3.2.3 内审员在审核时，要保持公正而又客观的审核态度，想信自己的抽样。

4.3.3 审核总结

4.3.3.1 现场审核结束，审核组长组织召开内审小组会议，综合全面分析内审情况。

4.3.3.2 核查“内审不符合报告”，发出“内审不符合报告”经受审区域负责人确认。

4.3.3.3 审核组长根据“内审不符合报告”填写“内审不符合项分布表”

4.3.4 末次会议

4.3.4.1 末次会议由审核组长主持，向与会人员（同首次会议）重申审核目的、范围、依据等，与会人员在“会议签到表”上签到。

4.3.4.2 各内审员报告各自审核发现——“内审不符合报告”

4.3.4.3 审核组长报告本次内审情况，公司领导讲话。

4.3.4.4 与各受审部门讨论本次内审情况，交流意见。

4.4 内审报告编制及发放

4.4.1 现场审核结束后十天内，由审核组长完成“内审报告”，交管

理者代表批准后发

放至受审部门;“内审报告”应包括以下内容：

- a. 审核目的、范围和依据
- b. 审核组成员
- c. 审核时间
- d. 审核情况总述
- e. 审核结论
- f. 有关的改进注意事项
- g. 附录

4.5 不符合项的跟踪及验证

4.5.1 受审部门根据“内审不符合报告”进行原因分析，采取纠正措施，在预计期限

内实施完毕。

4.5.2 内审员对内审不符合项的整改情况进行跟踪与验证，验证结果记录于“内审不

符合报告”

4.6 本次内审结果提交到公司的年度管理评审会议，作为管理评审的输入内容之一，同

时也可以作为下次内审的策划输入内容之一。

4.7 内审记录由运行部依据《记录控制程序》整理归档。

5.相关文件

记录控制程序

6.相关记录

AYL/QR-064 审核实施计划

AYL/QR-010 会议签到表

AYL/QR-065 内审检查表

AYL/QR-066 内审不符合报告

AYL/QR-067 内审报告

AYL/QR-068 内审不符合项分布表

8.2.3 过程的监视和测量

8.2.3.1 为了确保质量管理体系有效运行，以提供符合要求的产品——

电池配件，本公司对质量管理体系所覆盖的各个

过程都规定了适宜的监视/测量方法（详见各章节的描述），

如培训后的效果评价，与顾客有关过程的评审，实施采购

前对供应商的选择评价确定评价准则及对采购产品的验证

生产过程的监视和测量等，对这些过程的结果利用顾客满

意程度的测量（8.2.1）、内部审核（8.2.2）、管理评审

（5.6）、数据分析（8.4）、产品的监视和测量（8.2.

4）等方法进行测量和分析，当发现未能达到策划的结果

时，依据《不合格品控制程序》或《纠正防措施控制程

序》进行改进。

8.2.3.2 相关文件

不合格品及控制程序

数据分析控制程序

纠正/预防措施控制程序

产品的监视和测量程序

8.2.4 产品的监视和测量程序

1.目的

确保公司采购的产品以及生产的产品符合规定的要求。

2.适用范围

适用于公司外购物品及本公司生产的产品的质量控制与管理

3.职责

3.1 厂部品管负责对原辅材料和成品入仓前的质量进行监视和测量

3.2 技术部负责成品以及外协件出货前的监视和测量

3.2 仓库负责采购产品的初步验收

3.3 相关职能部门配合实施本程序

4.工作流程

4.1 原材料包括外协件的监视和测量

4.1.1 供应商送货到公司后，由仓库负责进行初步验收，包括产品的名称、规格/型号、数量、包装情况等，与供应商“送货单”相符后，暂收入库，并依据《标识和可追溯性控制程序》规定进行标识“待检”，在供应商“送货单”上标注“来货暂收、验收作实”。

4.1.2 仓库管理员负责报请厂部品管进行检验试验。

4.1.3 厂部品管负责依据相应的检验标准和抽样检验标准对到厂原材料进行检验试验，填写“产品检验报告”，并将检验试验结果反馈到仓库。

4.1.4 技术部负责对到公司的外协件的质量依据相应的检验标准进行检验，填写“产品检验报告”，并将检验试验结果反馈到仓库。

4.2 半成品的监视和测量

对于生产车间生产的半成品，由厂部品管质检员依据相应的产品检验标准负责进行抽样检验试验，填写“工艺巡检检查记录”，检验合格后方可转到下道工序。

4.3 成品的监视和测量

4.3.1 生产车间生产完毕，由车间负责人负责报请厂部品管进行检验试验,同时依据《标识和可追溯性控制程序》规定标识“待检”。

4.3.2 厂部品管负责依据相应的检验标准和抽样检验标准对到成品进行检验试验，填写“产品检验报告”，并将检验试验结果反馈到生产车间。

4.4 当顾客需要检验报告时，由运行部负责与厂部品管沟通，厂部品管负责出具“产品检验报告”并加盖公司产品检验章生效。

4.5 产品例外放行

4.5.1 对于原材料生产急需厂部品管又来不及检验试验时，由生产车间班长填写“紧急放行申请单”，经厂部品管负责人确认，厂部负责人批准后方可执行，并且必须符合以下两个条件：

- a. 该原材料已经长期使用，
- b. 质量比较稳定

4.5.2 对于以下情况原材料严禁紧急放行

- a. 原材料第一次使用
- b. 或原材料虽不是第一次使用，但质量不稳定

4.5.3 对于成品，我们公司不存在紧急放行情况。

4.6 对于上述各监视和测量过程中发现的不合格品依据《不合格品控制程序》规定执行。

5.相关文件

不合格品控制程序

6.相关记录

AYL/QR-069 产品检验报告

AYL/QR-070 紧急放行申请单

AYL/QR-058 工艺巡检检查记录

8.3 不合格品控制程序

1.目的

对不合格品进行有效控制，防止其原预期的使用或交付。

2.适用范围

适用于本公司外购外协产品发现的不合格品控制及生产提供过程中发现的不合格品控制。

3.职责

3.1 技术部为不合格品处理的归口部门

3.2 厂部品管负责不合格原辅材料以及生产过程中不合格半成品的处理

3.3 相关部门配合上述部门处理不合格品

4.工作流程

4.1 不合格品的来源

4.1.1 产品监视和测量过程中发现的不合格品

4.1.2 生产过程中发现的不合格品

4.1.3 顾客日常投诉发现的不合格品。

4.1.4 物质过程中发现的不合格品

4.2 不合格品的分类

4.2.1 严重不合格品

指产品的不合格项为产品质量特性中的重要特性如缺袖、缺领
即不合格项影响到产
品的使用功能。

4.2.2 一般不合格品

除上述严重的不合格品以外的不合格品，即不合格项不会影响产
品的使用功能。

4.3 不合格品的处置

4.3.1 一般不合格品

4.3.1.1 对于在原辅材料监视和测量过程发现的一般不合格品由
厂部厂部品管负责填写“不合格品处理单”描述不合格品的事
实，并提出处理意见，交由相应责任部门厂部仓库处理。

4.3.1.2 对于生产过程中厂部生产车间自身发现的一般不合格
品，由厂部生产车间
自行返工处理，登记于“修改记录”中。

4.3.1.3 对于生产过程中厂部生产车间发现的一般不合格原材

料，由发现人依据《标

识和可追溯性控制程序》规定标识“不合格”隔离，通知

生产车间主管确

认，管填写“不合格品处理单”的“不合格品事实”一栏，

经厂部厂部品

管确认属实后，由厂部品管提出处理意见，转由责任

部门厂部仓库处理。

4.3.1.4 对于厂部物资贮存过程中发现的一般不合格品，由仓

库管理员依据《标识

和可追溯性控制程序》规定标识“不合格”隔离并填写

“不合格品处理单”

通知厂部品管进行确认，属实后由厂部品管提出处理

意见，确定责任部门

由责任部门处理。

4.3.1.5 对于成衣监视和测量过程中发现的一般不合格品由技

术部填写“不合格品

处理单”并提出处理意见，返还厂部进行处理。

4.3.2 严重的不合格品

4.3.2.1 对于厂部发现的严重不合格品由发现部门通知厂部品管进行确认，属实后

由品管负责填写“不合格品处理单”确定责任部门，提出处理意见交由责

任部门处理，相应责任部门进行原因分析采取纠正措施并实施改进，厂部

品管负责跟踪处理结果。

4.3.2.2 对于技术部发现的严重不合格品即服装，技术部填写“修改通知单”以及

“修改内容单”提出处理意见转交运行部，运行部负责将“修改内容单”

转交厂部负责处理，同时填写“纠正/预防措施处理单”描述不合格品

事实，交由厂部进行原因分析采取改进措施进行改进，技术部负责

跟踪处理结果，具体见《纠正预防措施控制程序》；对于需要重做

时，技术部填写“重做单”转交运行部，运行部依据此填写“工艺单”下

发到厂部重新生产加工。

4.4 对于不合格成品采取让步接受或放行时，必须经技术部确认后
方可执行，必要时经顾客或其代表认可。

4.5 对于不合格原辅材料采取让步接受时，由厂部品管批准后方可
执行。

4.6 上述所有不合格品返工后必须经各自管辖归口的厂部品管或技
术部依据《产品的监视和测量程序》进行再次检验合格后方可
放行。

4.7 对于服装交付过程发现的不合格品，由运行部负责与顾客进行
协商，当协商结果属于退换货时，由运行部填写“更换货通知单”，
交由技术部处理，技术部依据

4.8 记录的归档与保存

不合格品的处理记录由厂部品管负责依据《记录控制程序》进行
归档与保存。

5 . 相关文件

纠正/预防措施控制程序

产品的监视和测量程序

记录控制程序

6 . 相关记录

AYL/QR-054 修改内容单

AYL/QR-071 不合格品处理单

AYL/QR-073 纠正/预防措施处理单

更换货通知单

修改通知单

修改内容单

重做加工单

8.4 数据分析控制程序

1.目的

证实质量管理体系的符合性和有效性，寻找持续改进的机会

2.适用范围

适用于公司对质量管理体系的相关的数据收集分析过程

3.职责

3.1 技术部负责对数据分析方法的应用进行培训或指导

厂部品管负责对厂部数据分析方法的应用进行培训或指导

3.2 相关部门负责本部门相关数据的收集与分析

4.工作程序

4.1 数据的收集与分析

设计	数据来源	责任部门	分析结果	统计方法（参考）
顾客反馈	顾客的投诉	业务部	顾客满意度分析报告	调查表/鱼刺图/柏拉图/柱状图
	顾客满意度的调查结果			
产品的符合性	成品的质量符合性情况	技术部	成品质量稳定性分析报告	检查表/层别法
过程和产品的	公司质量目标测量记录	管理者代表	管理评审报告/顾客满意度分析报告	推移图/柱状图/调查表/鱼刺图/柏拉图

特性 与趋势	部门质量目标测量记录	相关部门 责任部门	部门质量目标达成 情况报告	推移图/柱状图/鱼刺图/柏拉图
	工艺检查记录	厂部品管	工艺遵循符合情况 报告	柱状图/鱼刺图/柏拉图
	纠正/预防措施处理单	技术部	纠正/预防措施实施 分析报告	柱状图/鱼刺图/柏拉图
供应商	供应商的业绩跟踪统计记录	采购部	供应商的业绩分析 报告	层别法/鱼刺图/柱状图/柏拉图

4.2 对于上述提供的统计方法，部门在应用时也可以根据自己的工作爱好或习惯进行

灵活运用或采用其他的数据分析方法。

4.3 分析结果的利用

各相关部门根据数据分析结果发现的不合格或潜在不合格（即目前没有导致不合格产生但有产生不合格的趋势），依据《纠正/预防措施控制程序》规定改进。

5.相关文件

纠正/预防措施控制程序

6.相关记录

无

8.5 改进

8.5.1 持续改进

1. 本公司通过测量分析质量方针，质量目标的达成情况，审核结果（包括外审、内审），以及根据数据分析，纠正/预防实施情况及管理评审结果，对发现的不符合或识别出的潜在不符合，分析原因，确定改进措施，持续改进质量管理体系的有效性，为此，我公司编制了《纠正/预防措施控制程序》并加以实施，同时鼓励所有人员对公司的质量管理情况以及质量管理体系运行情况提出合理化建议，填写“合理化建议书”，由管理者代表负责裁决是否采纳，或必要时组织相关部门或人员进行讨论分析决定是否予以采纳，或提交公司管理评审会议上进行讨论分析，一旦采纳，由合理化建议导致引起的改进措施由厂部品管负责跟踪落实。

2. 相关文件

纠正/预防措施控制程序

3. 相关记录

AYL/QR—072 合理化建议书

8.5.2 纠正/预防措施控制程序

1.目的

对质量管理体系运行过程中发现的不符合/潜在不符合进行有效改进，确保质量管理体系持续的有效性和符合性。

2.适用范围

适用于公司质量管理体系运行过程中的（潜在）不符合的改进过程。

3.职责

3.1 管理者代表负责持续改进工作的组织与协调；

3.2 技术部负责纠正/预防措施实施情况的统计分析

3.2 各相关责任部门/人配合实施本程序；

4.工作流程

4.1 不符合/潜在不符合的识别/来源

a. a. 内审、外审的结果

b. b. 数据分析结果

c. c. 对质量目标的测量分析

d. d. 产品监视和测量过程发现的不合格可允收数量超标或发现的严重不合格

e. e. 培训效果的评价

f. f. 相关人员/部门的改进建议或合理化建议

g. g. 管理评审的结果

h. h. 纠正/预防措施实施及统计分析结果

i. i. 顾客投诉/顾客满意度调查分析结果

j. j. 工艺检查过程发现的不符合情况

k. k. 其他情况

4.2 不符合/潜在不符合的处理

4.2.1 对于 a 发现的不符合/潜在不符合执行《内审控制程序》。

4.2.2 对于 b、c、e、f 发现的不符合/潜在不符合，可以不填写“纠正/预防措施处理单”，但必须改进加以控制，改进步骤必须符合原因分析—采取的措施—措施效果验证的要求。

4.2.3 对上述其他情况识别出的不符合/潜在不符合，由识别发现人或部门填写“纠正/预防措施处理单”，确定责任部门并发放至责任部门。

4.3 原因分析

相关责任部门根据收到的“纠正/预防措施处理单”，针对不符合/潜在不符合情况深

入分析原因，必要时组织相关职能部门/人一起讨论确定原因，分析结果记录于“纠

正/预防措施处理单”原因一栏。

4.4 措施的确定与实施

4.4.1 责任部门针对上述确定的原因，制定切实可行的措施，以确保防止不符合的再次发生或潜在不符合的发生，并记录于“纠正/预防措施处理单”措施栏。

4.4.2 责任部门根据确定的措施，确定完成日期，并在规定期限内有效实施完成，实施完毕后，反馈发出部门/人进行验证。

4.4.3 对于措施的实施引起质量管理体系文件更改的情况，由责任

部门依据《文件控

制程序》规定实施。

4.5 措施的验证与跟踪

4.5.1“纠正/预防措施处理单”发出部门/人员对纠正/部门措施的实施情况进行跟踪了解实施情况。

4.5.2“纠正/预防措施处理单”发出部门/人对责任部门反馈实施改进完毕的信息后及时对措施的实施效果进行验证评价，评价结果记录于“纠正/预防措施处理单”效果验证栏。

4.5.3 对于在验证过程中，发现措施无效，由验证部门/人要求责任部门重新按照 4.3 的要求处理。

4.5.4 对于连续两次验证发现同一不符合/潜在不符合的措施无效时，由验证部门/人员报告管理者代表依据 4.2 规定进行处理。

4.6 记录的归档与保存

所有纠正/预防措施实施验证完毕后，由厂部品管负责依据《记录控制程序》有关规定进行登记、编号、整理保存归档。

4.6 纠正/预防措施实施情况分析

4.6.1 由技术部负责对纠正/预防措施实施情况依据《数据分析控制程序》的规定进行统计分析，分析结果经管理者代表批准后提交管理评审，作为管理评审的输入之一。

4.6.2 对分析发现的不符合情况依据上述 4.2 规定处理。

5.相关文件

记录控制程序

文件控制程序

数据分析控制程序

6.相关记录

AYL/QR-073 纠正/预防措施处理单