

# 企业经营质量管理体系范本最新

## 第一章：质量信息管理

质量信息管理是企业保证体系的重要组成部分。为了使生产过程中各种质量问题能得到及时收集、传递、分析和处理，不断提高质量管理水平。必须做到以下几点：

### （一）质量反馈的含义

质量信息：主要分产品质量信息和工作质量信息两个方面。

产品质量信息反馈是指生产的全过程中（包括开发设计—制造—售后服务）各阶段、各部门、各环节、各工序，在发现前阶段，前部门，上一环节和上道工序存在各种质量不良因素，以及用户反映的各种质量问题时，进行的质量信息的收集、分析、分类、传递和处理。

工作质量信息反馈是指企业的任何部门、任何个人，对其他部门和其他人员的活动对产品质量的保证程度达不到要求时，而进行的信息反馈和处理。

### （二）质量反馈方法、原则及程序

1、质量反馈可分为厂内质量信息反馈和厂外质量信息反馈两大类。

2、质量信息必须以书面形式按规定及时反馈。

3、质量反馈的基本原则是后对前、下对上。

4、质量反馈一般按照质量信息反馈程序路线和传递方式进行。为了提高各种质量信息的处理效率，除必要的定期质量信息反馈以外，各部门应选用最佳传递路线，尽可能地减少传递环节。

### （三）质量信息的处理

1、质量的反馈中心是全质办，各种规定的定期质量报表及重要的质量信息应及时报送全质办，全质办必须对每个信息及时反馈处理。

2、各责任部门在接到全质办或有关部门的质量信息后，一般问题必须在三天内作出反馈处理。

### （四）外协、外购件质量反馈

1、厂际质量保证体系内协作厂的质量问题，由各部门书面直接反馈给全质办，由全质办按厂际质保体系的要求，负责填报质量反馈表及时反馈给协作配套厂，同时存档备查。

2、外购件和质保体系以外的其他外协件的质量问题，各部门可超反馈到职能科室（如外购件反馈到供应科、外协件反馈到供应科、外协件反馈到生产调度室），由职能科室与外协厂或生产厂解决，职能科室应将联系落实情况填

写产品质反馈表报全质办。反馈时间，如果在上述的时间内质量问题仍未得到解决，有关职能部门应报全质办或分管厂长，以作进一步研究和采取措施。

#### （五）用户来信来访及用户走访

1、用户来信来访中所涉及的问题，由各部门填写“质量信息反馈卡”向全质办反馈，其中可由部门直接解决的，则由该部门负责组织解决，并将措施意见和处理结果填写在“质量信息卡”上，报全质办存档。

2、在调查走访过程中所发现的质量问题，由调查者整理后填写“质量信息反馈表”报全质办，由全质办负责组织反馈处理。

### 第二章：质量审核

（一）质量审核的任务是对我厂的产品质量、工序质量以及建立的质量保证体系进行检查和评价，找出存在的问题，提出改进建议，促进工作质量与产品质量的提高，以确保产品质量满足用户的要求。

#### （二）质量审核的种类

1、产品质量审核。

2、关键工序质量审核。

3、质量保证体系审核。

（三）厂全面质量管理委员会为质量审核领导机构，由全面质量管理办公室（以下简称全质办）负责质量审核的组织工作，下设产品质量审核组，工序质量审核组和质保体系审核组。

（四）全质办负责编制质量审核年度计划，与年度全面质量管理工作计划一起下达。

（五）全质办按审核计划，事先通知被审核单位，被审核单位负责人应及时做好审核前的准备工、产品审核组由产品设计室、情报标准化室、检查科、全质办人员组成；工序审核组由工艺员、质管员、设备员、操作者组成；质量保证体系审核组由全质办及有关部门人组成。

（六）质量审核工作必须按程序进行，审核人员应坚持实事求是的原则、要认真做好原始记录，写好审核报告。

（七）各种审核原始记录、审核报告，要求完整齐全，清晰，审核者、被审核部门负责人均签名，并将有关重要情况按信息反馈路线及时反馈到有关部门、各类资料由全质办存档。

（八）审核着重于调查研究实际工作现状，从中找出问题，提出改进措施。

（九）质量审核程序：制订审核计划报主管领导批准组织审核活动写出审核报告向领导汇报制订管理措施反馈存档。

(十) 质量审核周期:

- 1、产品质量审核每月进行一次。
- 2、工序质量审核不定期进行，但每半年不少于一次。
- 3、质量保证体系审核一年进行一次。

第三章：产品质量档案及原始记录管理

产品管理档案和原始记录，是企业在生产过程中产品质量和作业量的真实记载，是质量跟踪和质量分析的重要依据，是原材料进厂，半成品入库、产品出厂的凭证、因此，对原始记录的填写、归档、保管、查阅必须进行科学管理、原始凭证存档分类见下表：

(一) 由检验科负责各种检验原始记录、台帐和内部报表的拟定、修改及编号工作、并规定其传递程序、

(二) 各有关部门和个人必须按表式认真填写，做到数据准确，字迹清楚、对原始记录、台帐和各种报表的填写情况，列入有关人员的工作质量进行考核、

(三) 所有各质量原始记录，统一由检查科编号按《原始凭证存档分类表》，归类存档，各单位和个人不得私自截留、

(四) 除按厂技术文件归档程序规定的资料外，有关质量原始资料保存期限按《原始凭证存档分类表》规定办理、序号存档资料入原始凭证名称提供时间存档地点备注：

- 1、各种省、部、国家复查测试资料。
- 2、同行业质量检查报告。
- 3、上报质量报表按月（季）归档。
- 4、本厂每月质量检查报告。
- 5、新产品质量鉴定测试报告及有关资料。
- 6、产品耐久试验报告。
- 7、外购外协件质量检验记录。
- 8、产品（零件）性能抽试记录。
- 9、报废单。
- 10、不合格品申请回用单。
- 11、理化试验原始资料。

12、成品入库。

13、首件检验记录。

14、技术服务，“三包”情况及国内外重要。