

受控状态:

版本号/修改状态: 1/1

分发号:

编号: HD/QM-A.1-2012

江苏沪东机械铸造有限公司

质 量 手 册

依据 GB/T19001-2000 idt ISO9001:2000 标准编制

编制: 2011-12-20

审定: 2011-12-25

批准: 2011-12-30

修改日期: 2011 年 12 月 20 日

实施日期: 2012 年 1 月 1 日

江苏沪东机械铸造有限公司质量手册	章节号	0.1	第 1 版
主题： 颁 布 令	1 Pages Possess the 52 Pages		第 1 次修改

颁 布 令

本公司依据 GB/T19001-2000 idt ISO9001: 2000《质量管理体系—要求》，对公司原《质量手册》第一版进行首次全面修改，修改源于公司持续改进的需要。经修改升级后的本手册，所描述的质量管理体系的全部要求，均适用于公司黑色铸造毛坯(毛坯机加工)的生产、销售和服务。

本《质量手册》颁布生效后，原版《手册》宣布失效。

本手册是体现公司质量管理体系宗旨的法规性文件，是公司进行质量管理工作，开展质量策划、质量控制、质量保证和质量改进活动的纲领性文件。支撑本手册有效运行的程序文件，是对质量手册如何实施的量化规定，要求全体员工认真学习、理解并严格执行。同步或延后于对质量手册和程序文件的任何修改，均不影响其在公司的法规性文件的作用。

本手册从 2012 年 1 月 1 日起开始实施。

总经理：

2011 年 12 月 30 日

江苏沪东机械铸造有限公司质量手册	章节号	0.2	第 1 版
主题： 公 司 简 介	2 Pages	Possess the 52 Pages	第 1 次修改

公 司 简 介

江苏沪东机械铸造有限公司是专业铸造股份制民营企业，地处启东滨海工业园区，西通南通市，南靠启东市区，尤其是连接长江两岸的长江隧桥和崇启大桥开通后，从公司到上海市区仅 100 公里不到的车程，交通十分便利。

公司前身是上海浦东有着 30 年铸造历史的专业铸造企业，于 2011 年 10 月，为了对原有产品的升级换代，故从上海浦东整体搬迁到启东滨海工业园区建厂生产。现厂区面积 18000 平方米，生产车间面积 10000 平方米，年设计生产铸件量 1 万吨。现有生产设备：中频电炉 3 吨（1 组）、2 吨（1 组）、0.75 吨（1 组），树脂砂处理流水线设备两套，移动抛一套，配备先进检测金属元素的光谱仪及抗拉试验等必备的各类仪器设备，能为顾客提供整套毛坯质量检验理化报告。电量额度 5000 千瓦，单件浇铸最大容量达 8 吨。公司已取得 ISO9001 质量体系认证，专业生产各类灰铁、球铁铸件，同时还生产各种抗磨合金铸铁件。

公司目前主要合作外资企业有：日本津田驹工业株式会社、日本中兴西田公司、美国杰弗朗公司、台湾明裕公司等；国内主要产品由上海第三机床厂高磷床身、上海大隆机器厂压缩机气缸体、上海太阳机器有限公司设备墙板等。公司现有员工 120 名，拥有雄厚的技术力量，有铸造工程师 1 名，化验工程师 1 名，铸造技师 3 名等各类技术专业人才，公司始终注重对专业技术人员、管理人员、采购及售后服务人员的定期专业培训和员工技术、质量素质培训，拥有一支技能过硬、工作敬业的造型、熔炼技术骨干团队。

本公司始终关注客户对产品质量不断提高的需求，重视工艺和过程的持续改进，重视吸纳国内外同行的专长，以“**诚信、务实、创新、发展**”为公司宗旨，以“**员工高素质、产品高品质、管理高标准、服务高效率**”为公司质量方针，立足于以质量为命脉，用卓越的管理，精心铸造出沪东机械铸造有限公司品牌。

公司地址：江苏启东滨海工业园区江洲路 1 号

电 话：0513-83905696、83905772

传 真：0513-83905771

邮 箱：hudongjixie@163.com

江苏沪东机械铸造有限公司质量手册	章节号	0.4	第 1 版
主题： 质量手册目录	4 Pages	Possess the 52 Pages	第 1 次修改

质量手册目录		
序 号	章 节	页 码
0.1	颁布令	1 Pages
0.2	公司简介	2 Pages
0.3	质量手册修改记录表	3 Pages
0.4	质量手册目录	4~5 Pages
0.5	管理者代表任命书	6 Pages
0.6	引用文件、术语和缩写	7 Pages
1.0	目的、适用范围和质量手册的管理	8~9 Pages
2.0	质量管理体系组织结构图	10 Pages
3.0	质量职责分配表	11 Pages
4.0	质量管理体系	12 Pages
4.1	总要求	12~13Pages
4.2、4.3	文件与记录要求及相关文件	13~14 Pages
5.0	管理职责	15 Pages
5.1	管理承诺	15 Pages
5.2	以顾客为关注焦点	15 Pages
5.3	质量方针	15~16 Pages
5.4	策划 质量目标(公司暨各部门年度质量目标)	16~19Pages
5.5	职责、权限和沟通	20~26 Pages
5.6、5.7	管理评审及相关文件	27 Pages

江苏沪东机械铸造有限公司质量手册	章节号	0.4	第 1 版
主题： 质量手册目录	5 Pages Possess the 52 Pages		第 1 次修改

质量手册目录 (续)

序 号	章 节	页 码
6.0	资源管理	28 Pages
6.1	资源的提供 (和分类)	28 Pages
6.2	人力资源	28 Pages
6.3	基础设施	28~29 Pages
6.4、6.5、6.6	工作环境、信息、知识财产和财务资源及相关文件	29~30 Pages
7.0	产品实现	30 Pages
7.1	产品实现的策划	30~31 Pages
7.2、7.3	与顾客有关的过程及相关文件	32~34 Pages
7.4	设计和开发 (删 减)	34 Pages
7.5	采购	35~36 Pages
7.6	生产和服务提供	37~40 Pages
7.7 、7.8	监视和测量装置的控制及相关文件	41 Pages
8.0	测量、分析和改进	42 Pages
8.1	总则	42 Pages
8.2	监视和测量	42~45 Pages
8.3	不合格品控制	46 Pages
8.4	数据分析	47~48 Pages
8.5	改进	48~49 Pages
附录	产品实现过程暨质量控制流程图	51 Pages
附录	程序文件目录	52Pages

江苏沪东机械有限公司质量手册	章节号	0.5	第 1 版
主题： 任 命 书	6 Pages Possess the 52 Pages		第 1 次修改

任 命 书

为实施 GB/T19001-2000 idt ISO9001: 2000 《质量管理体系—要求》，加强对公司质量管理体系运行的领导，任命奚惠良同志为公司管理者代表，赋予其以下主要权职：

- 1、 确保公司质量管理体系所需的质量保证和质量控制过程得到建立、执行、保持并持续改进其有效性；
- 2、 对质量保证和质量控制系统定期进行审核、评估。并向总经理报告质量管理体系的业绩和改进需求；
- 3、 质量管理和保证体系有关事宜的对外联络和沟通；
- 4、 确保组织内部提高满足顾客要求意识的形成。策划和安排产品和过程质量改进、失效模式分析、采取避免和降低过程和产品失效风险的行动；
- 5、 鉴别、记录、组织分析与产品、工艺和质量保证体系相关的任何问题。根据指定的程序，发起并主持解决质量问题。
- 6、 对产品报废和过程不合格原因分析结论的确认(争议仲裁)，以及后续处置和改进措施的批准，审核和评估改进措施的执行效果。
- 7、 组织编制并审核质量手册、程序文件。审阅检验和测试计划，督导其完整实施；
- 8、 控制不合格产品和不合格过程的纠正，以及顾客抱怨的改进，直到获得确实纠正和确实改进的满意结果。

总经理：

2011 年 12 月 30 日

江苏沪东机械铸造有限公司质量手册	章节号	0.6	第 1 版
主题：引用文件、术语和缩写	7 Pages Possess the 52 Pages		第 1 次修改

0.6 引用文件、术语和缩写

0.6.1 引用文件

0.6.1.1 ISO9000:2000 质量管理体系 — 《基础和术语》

0.6.1.2 ISO9001:2000 质量管理体系 — 《要求》

0.6.2 术语

本质量手册采用 ISO9001：2000 质量管理体系 — 《要求》中的术语。

在本质量手册中现行版本中使用的术语描述如下：

供方 —————> 本公司 —————> 顾客

- 注： 1、 术语中“本公司”相当于标准中使用的术语“组织”。
- 2、 术语中“供方”取代了以前标准中使用的术语“分供方”和习惯称呼的供应商。
- 3、 术语中“顾客”相当于行业通用的习惯语“客户”。

0.6.3 缩写

0.6.3.1 ISO9001 :2000 dit GB/T19001:2000 质量管理体系 — 《要求》的简称。

0.6.3.2 本 公 司： 江苏沪东机械铸造有限公司。

0.6.3.3 本《手册》： 本公司的《质量手册》。

0.6.4 代称

0.6.4.1 总经理： 等同于标准术语中的“最高管理者”。

江苏沪东机械铸造有限公司质量手册	章节号	1.0	第 1 版
主题：目的、适用范围和质量手册的管理	8 Pages Possess the 52 Pages		第 1 次修改

1.0 目的、适用范围和质量手册的管理

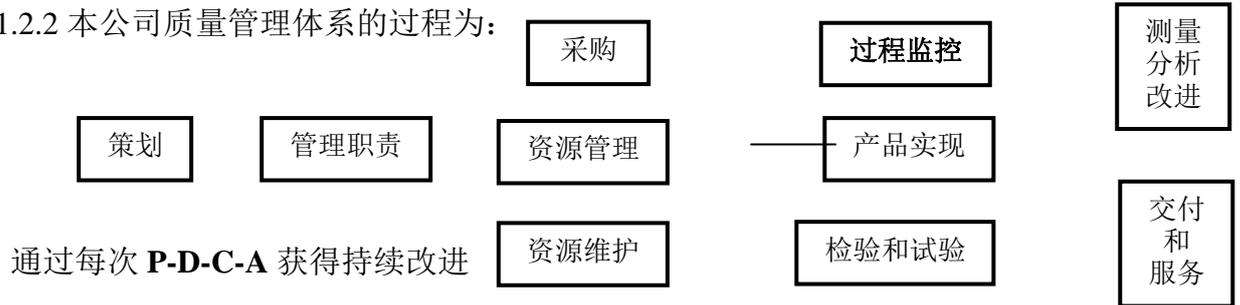
1.1 目的

描述依照 ISO9001:2000 标准所建立的质量管理体系及过程的组合和相互作用，规定本公司的质量方针、质量目标，各过程的质量控制要求；本《手册》是向顾客及有关方面证实本公司有能力持续稳定地提供满足顾客和适用的法律、法规要求的产品；通过质量管理体系的有效运作，包括对体系的持续改进和保证顾客与适用的法律、法规要求从而达到顾客满意。

1.2 适用范围

1.2.1 本《手册》适用于本公司灰铁铸件、球墨铸铁件、合金铸铁件、碳钢及合金钢 的生产(包括外协初加工)和服务实现的过程，也适用于第三方对本公司质量保证能力和第三方对本公司的质量体系审核。

1.2.2 本公司质量管理体系的过程为：



1.2.3 根据 ISO9001:2000 标准所允许的删减范围，鉴于我公司的产品实现过程均按顾客提供图纸和技术要求生产。无产品的设计、开发职能，删减标准条款 7.3 要求。

1.3 质量手册的管理

1.3.1 质量手册的制定

质量手册由本公司组织编写和修改，管理者代表审核，总经理批准后实施。

1.3.2 质量手册的编号规定

根据《文件控制程序》规定，本版《质量手册》编号为 HD/QM-A.1-2012。

1.3.3 质量手册的控制与发放

1.3.3.1 本手册分为受控版和非受控版，受控版盖“受控”章，非受控版本不盖

江苏沪东机械铸造有限公司质量手册	章节号	1.0	第 1 版
主题：目的、适用范围和质量手册的管理	9 Pages Possess the 52 Pages		第 1 次修改

受控章。

1.3.3.2 经批准生效的受控版《质量手册》，由办公室盖“受控”章后，登记签发到每个职能部门和有关人员。受文部门和相关人员承担贯彻《手册》的责任。

1.3.3.3 非受控版《手册》提供顾客、供方和其它相关方。仅作查证、比对之用。非受控版的《手册》通常事后不予回收。

1.3.4 质量手册的修改、再版和评审

1.3.4.1 当公司内部资源发生重要调整或变化；国家相关法律、法规发生变化，涉及现版《质量手册》呈现不适宜、不完善时，可及时进行修改，直至升(换)版。

1.3.4.2 《手册》的修改由修改人填写更改记录，修改后的《手册》仍应履行相应审批、签发登记(回收)手续。

1.3.4.3 对《手册》的局部修改，则相应的页，则相应的页以新换旧，执行《文件控制程序》的要求

1.3.4.4 修改或换版本《手册》的内容，登记于本手册的《修改记录表》内。

1.3.4.5 质量手册的适宜性和充分性，作为公司管理评审的内容。

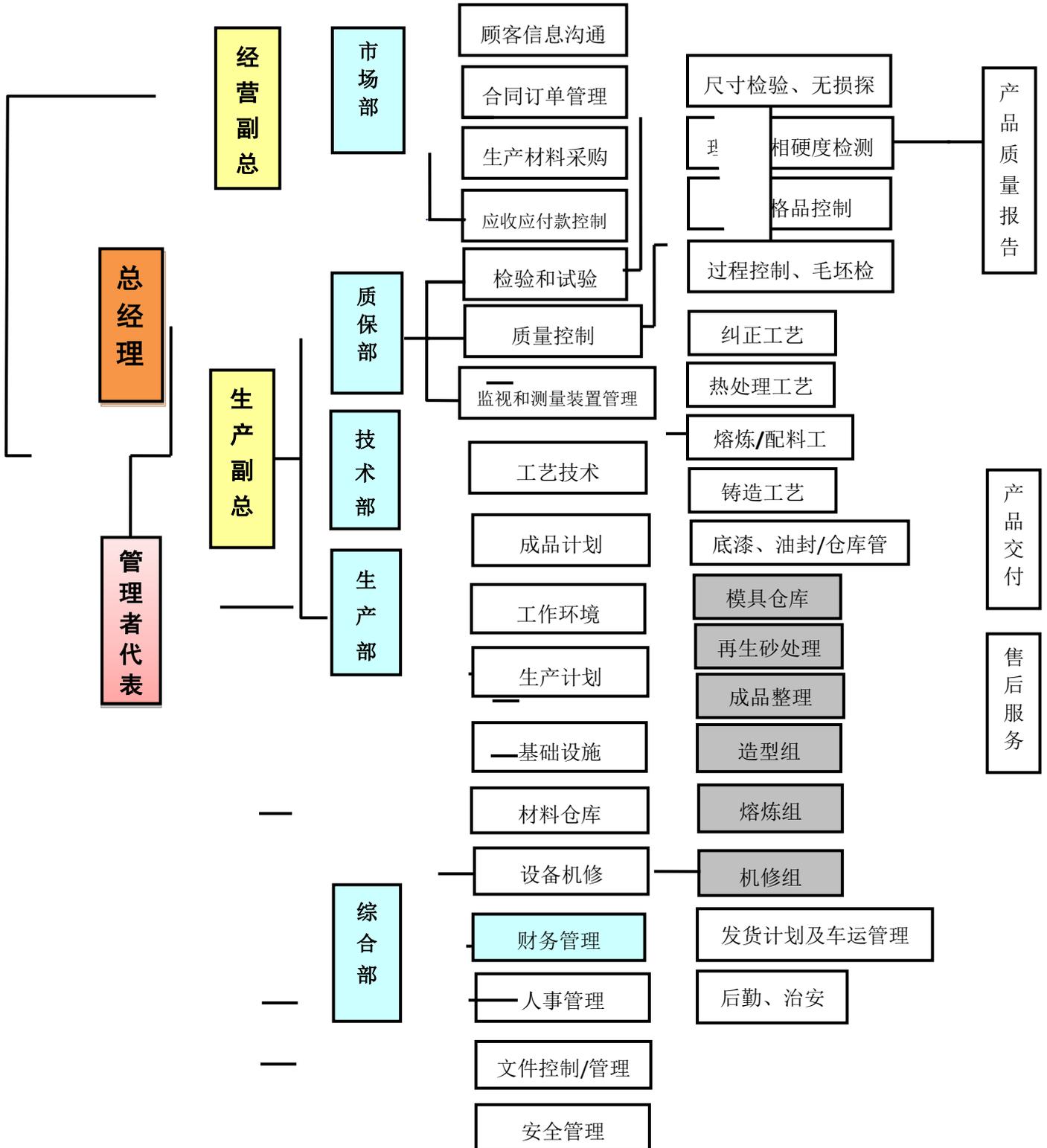
1.3.5 其它

1.3.5.1 未经总经理批准，任何人不得私印或外传本《质量手册》。

1.3.5.2 本《手册》的持有人离任时，应将手册交回发放部门。

江苏沪东机械铸造有限公司质量手册	章节号	2.0	第 1 版
主题：质量管理体系组织结构图	10 Pages Possess the 52 Pages		第 1 次修改

江苏沪东机械铸造有限公司 质量管理体系组织结构(功能)图



江苏沪东机械铸造有限公司质量手册	章节号	3.0	第 1 版
主题：质量职责分配表	11 Pages Possess the 52 Pages	第 1 次修改	

3.1 职能关联矩阵图

部门/人员		部	总经理	副总经理	管理者代表	办公室	生产部	技术部	市场部	质保部	
质量管理体系要求											
4. 质量管理要求	4.总要求		☆	○	☆	○	○	○	○	○	
	4.2.3 文件控制		○	○	○	☆	☆	☆	☆	☆	
	4.2.4 记录控制		○	○	○	☆	☆	☆	☆	☆	
5. 管理职责			☆	☆	☆	○	○	○	○	○	
6. 资源管理	6.1 资源提供		☆	○	○	○	○	○	○	○	
	6.2 人力资源		☆	○	○	☆	○	○	○	○	
	6.3 基础设施		○	○	○	☆	○	○	○	○	
	6.4 工作环境		○	○	○	○	☆	○	○	○	
7. 产品实现	7.1 产品实现的策划		○	☆	○	○	☆	☆	☆	☆	
	7.2 与顾客有关的过程		○	○	☆	○	○	○	☆	○	
	7.3 设计和开发（已删减）										
	7.4 采购		○	○	○	☆	○	○	☆	☆	
	7.5 生产服务提供	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		○	☆	○	○	○	☆	○	☆
		7.5.3 标识和可追溯性		○	○	○	○	☆	○	○	☆
		7.5.4 顾客财产		○	○	○	☆	☆	☆	○	○
7.5.5 产品防护			○	○	○	○	☆	○	○	○	
7.6 监视和测量装置的控制		○	○	○	○	○	○	○	☆		
8. 测量分析和改进	8.1 测量分析和改进		○	☆	○	○	○	○	○	☆	
	8.2 监视和测量	8.2.1 顾客满意		☆	○	☆	○	○	○	☆	○
		8.2.2 内部审核		○	○	☆	○	○	○	○	○
		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 改进		○	○	☆	○	○	○	○	○		

注：☆为主要责任人(部门) ○为相关责任人(部门)

江苏沪东机械铸造有限公司质量手册	章节号	4.0 4.1	第 1 版
主题：质量管理体系 总要求	12 Pages Possess the 52 Pages		第 1 次修改

4.0 质量管理体系

4.1 总要求

4.1.1 公司按照 GB/T19001-2000 标准建立的质量管理体系，适应于对经营质量、管理质量、过程质量和产品质量的全程控制。

4.1.2 在识别本公司建立质量管理体系所关联的过程、并确认这些过程的顺序和相互作用的基础上，通过形成程序文件，实施、保持并且持续改进质量管理体系，逐步提高公司综合管理水平和产品、服务质量，满足顾客不断提高的要求。

4.1.3 GB/T19001-2000 标准所推出的八大质量管理原则，是公司坚持建立、实施和改进质量管理体系的核心理念，它们分别是：

4.1.3.1 **以顾客为关注焦点**(公司依存于顾客，应当理解顾客当前和未来需求，并尽量予以满足)。

4.1.3.2 **领导作用**(总经理应建立质量方针和目标；确保关注顾客要求；确保建立和实施一个有效的质量管理体系；确保相应的资源，随时将公司运行结果与目标比较，根据情况决定实现持续改进措施，决定实现质量方针、目标的措施)。

4.1.3.3 **全员参与**(各级人员是公司之本，只有全员充分参与，才能使他们的才干为公司创造最大收益。企业除了需要总经理的正确领导，还依赖于全员的积极性)。

4.1.3.4 **过程方法**(把相关的资源和活动作为过程进行管理，可以更高效地得到期望的结果)。

4.1.3.5 **管理的系统方法**(针对设定的目标，识别、理解并管理一个由相互关联的过程所组成的体系，有助于提高公司的有效性和效率)。

4.1.3.6 **持续改进**(包括：了解现状；建立目标；寻找、评价和实施解决方法；测量、验证和分析结果；把更改纳入文件等活动，是不断进行的 P-D-C-A 活动)。

4.1.3.7 **基于事实的决策方法**(对事实、数据和信息的逻辑分析或直觉判断是有效决策的基础)。

4.1.3.8 **与供方互利的关系**(通过互利关系，增强公司与供方共同创造价值的能力)。

4.1.4 公司确保以适宜且充分的人力、基础设施、环境和信息资源，给出过程控制的准则和方法，使过程达到预期的目的和要求，保证产品质量的满足预定要求并持续稳定。

江苏沪东机械铸造有限公司质量手册	章节号	4.1、4.2	第 1 版
主题：文件和记录要求	13 Pages Possess the 52Pages		第 1 次修改

4.1.5 为不断满足顾客要求，对产品实现过程和产品质量进行监视测量、分析和改进。

4.1.6 基于顾客反馈信息，通过对过程、产品的监视测量，及时捕捉过程和产品质量的异常波动，实施必要的纠正和预防措施，达到过程持续稳定和持续改进的效果。

4.1.7 熔炼、砂处理、毛坯热处理为公司产品实现“特殊过程”，按 7.5.2 要求进行确认。

4.1.8 模具制作、铸造原辅材料采购和毛坯初加工为公司产品实现的外包过程，其控制要求是：

4.1.8.1 模具根据铸造工艺图纸和顾客提供的技术标准进行外发加工和验收；

4.1.8.2 铸造原辅材料按《公司材料标准手册》和《合格供方名录》定点采购、验收；

4.1.8.3 毛坯初加工按《合格供方名录》及图纸、技术、合同要求定点外协；

4.1.8.4 对于供方的质量保证能力，按 7.4 要求进行控制。

4.2 文件和记录要求

4.2.1 公司的质量管理文件体系包括：

4.2.1.1 由总经理批准颁布的公司质量方针(见本手册 5.3)和年度质量目标(每年发布)；

4.2.1.2 本《质量手册》；

4.2.1.3 程序文件——用以支撑质量手册的具体执行(见本手册程序文件目录)；

4.2.1.3 工艺或工序作业指导书、作业规程、公司内部标准；

4.2.1.4 现场作业指导书；

4.2.1.5 零件图或铸造工艺图(包含顾客提供财产)；

4.2.1.6 外来文件(包括传真、E-Mail、政府行政文件)；

4.2.1.7 合同(订单)、生产计划、配料单、统计报表、财务报表、会议记录(纪要)等；

江苏沪东机械铸造有限公司质量手册	章节号	4.2、4.3	第 1 版
主题：文件和记录要求	14 Pages Possess the 52Pages		第 1 次修改

4.2.1.8 公司行政管理文件、通知、告示；

4.2.1.9 专业技术书籍、报刊、杂志。

4.2.2 公司建立并实施《文件控制程序》，对公司质量管理文件作出系统的控制要求。

4.2.3 文件可以是纸张文印形式、也可以是照片或各种多媒体乃至样件等形式。无论何种形式的文件，都须符合《文件控制程序》的规定。

4.2.4 记录是文件的特殊形式，公司质量记录包括：

4.2.4.1 过程记录；

4.2.4.2 检验、测量记录和检验、检测报告；

4.2.4.3 各种统计报表、财务报表；

4.2.4.4 供方质保书、公司产品质量报告。

4.2.5 公司建立并实施《记录控制程序》，对公司质量记录作出系统的控制要求。

4.2.6 记录可以是纸张填写形式、也可以计算机或其它多媒体为载体。无论何种形式的记录，都须符合《记录控制程序》的规定。

4.2.7 文件和记录根据相应控制程序，按规定的标准建立、按规定的方法标识或编码、按规定的途径传递/发放/更换/收回、按规定的时间和条件保存。

总经理授权办公室对公司所有的文件和记录作统筹管理。

4.3 相关文件

4.3.1 HD/QP-01 文件控制程序

4.3.2 HD/QP-02 记录控制程序

江苏沪东机械铸造有限公司质量手册	章节号	5.0、5.1、5.2、5.3	第 1 版
主题： 管理职责	15 Pages Possess the 52 Pages		第 1 次修改

5.0 管理职责

5.1 管理承诺

基于质量管理体系和产品实现过程有效运行和持续改进的需要，总经理承诺：

5.1.1 采取培训，板报宣传及会议等方式，向各级管理者和员工宣传遵守法律法规的重要性、顾客满意与公司利益的一致性、持续改进公司质量管理体系的必要性。

5.1.2 制定并批准公司的质量方针和质量目标。关注和促进质量方针和目标实现的动态业绩。

5.1.3 按公司质量管理体系最新动态和规定频率(通常最长每 12 个月一次)，主持管理评审。并将通过评审获取的改进机会落实为改进实施。

5.1.4 确保质量管理体系运行和产品实现过程获得必需的人力、财务、基础设施、工作环境、信息等资源。

5.2 以顾客为关注焦点

5.2.1 组织市场调研、预测或通过与顾客的直接沟通，明确顾客的需求和期望，致力于把满足顾客的需求和期望（包括产品质量要求，服务质量要求等）转化为公司的意愿。

5.2.2 基于满足和超越顾客需要的目的，通过 5.2“以顾客为关注焦点”、7.2.1“与产品有关的要求的确定”、7.2.2“与产品有关的要求的评审”、7.2.3“顾客沟通”、7.3.2“设计和开发输入”、8.2.1“顾客满意”等条款加以落实。

5.3 质量方针

质量方针作为公司质量文化的内核，体现公司决策层、管理层和执行层三级团队共同且务实的愿景，体现了公司的本质精神。

5.3.1 公司质量方针：

员工高素质、产品高品质、管理高标准、服务高效率

发布批准：江苏沪东机械铸造有限公司总经理

2011 年 12 月 30 日

江苏沪东机械铸造有限公司质量手册	章节号	5.3、5.4	第 1 版
主题：质量方针	16 Pages Possess the 52 Pages	第 1 次修改	

5.3.2 公司质量方针的诠释

5.3.2.1 员工高素质：对公司员工全面灌输质量理念，定期专业培训和员工技术、质量素质培训，拥有一支技能过硬、工作敬业的造型、熔炼技术骨干团队。

5.3.2.2 产品高品质：虽然公司的历史底蕴、技术积累和资源条件决定了阶段时间内，我公司的铸件质量水平尚不足于在行业中翘楚，但经过公司团队的精心操作和严格控制，至少保证公司交付的都是合格并使顾客放心的产品，并不断持续提高产品品质。

5.3.2.3 管理高标准：通过质量管理体系的持续改进，使产品和服务质量得到持续提升，以积极有效、科学的企业管理，呈现出公司持续向上到发展趋势。

5.3.2.4 服务高效率：服务质量是产品质量的延续，公司通过以勤补拙，用优异的服务质量为产品质量加分。对可能出现的顾客抱怨必须在 24 小时内响应并解决，满足顾客越来越高的产品质量及服务要求。

5.3.3 质量方针作为企业的最高意愿，应在组织的全体员工中得到充分理解，成为团队的一致理念。

5.3.4 基于公司持续改进的需要，质量方针的体现效果须作为管理评审的重要项目。

5.4 策划

总经理负责旨在稳定和持续改进公司质量管理体系的策划，批准为改进体系运行质量所作的所有决策，从资源上保证这些策划的有效实施，并予以定期评估。应确保：

5.4.1 质量目标

5.4.1.1 基于和公司质量方针、顾客对产品要求的一致性，建立每年度的公司质量目标，并用文件形式予以发布，定期对管理层和执行层进行考核。

5.4.1.2 所建立的质量目标必须是量化的、可具体实施和可测量的、与公司现有资源条件相匹配的、经过努力可以达标的。

5.4.1.3 质量目标由于资源变化、产品结构变化、市场环境变化而变得不适宜或不具实施意义时，允许作必要的修改。

江苏沪东机械铸造有限公司质量手册	章节号	5.4	第1版
主题：质量方针	17 Pages Possess the 52 Pages		第1次修改

5.4.1.4 质量目标的策划和确定，应充分体现公司团队的共同意志，发布时，应得到决策层、管理层和执行层骨干的事先承诺。

5.4.1.5 通过考核，使质量目标的实现业绩，与相关部门(人员)的工作业绩及利益挂钩。

5.4.1.6 公司暨各部门的年度质量目标，每年发布于本手册第18页。

5.4.2 质量管理体系策划

5.4.2.1 质量体系策划的时机

以下任何一或一个以上事件出现时，应及时进行质量管理体系的策划和改进：

- a) 公司面临资源、市场、组织机构、产品结构的重大变化；
- b) 顾客就产品质量和服务质量不满意的严重投诉；
- c) 国家有关法律、法规的调整，涉及本公司一贯的经济运行和产品生产的相应调整；
- d) 本公司现有质量管理体系未能覆盖的其它特殊事件。

5.4.2.2 质量管理体系策划的内容

- a) 识别和确认现有质量体系的运行缺陷或资源缺省，及这种缺陷或缺省对过程质量和产品质量保证影响的不确定性或不稳定性，确定改进措施和过程、资源的调整，确定过程的输入、输出及活动，并作出相应的控制和责任决定，在本手册或相应的程序文件、现场工艺或工序作业指导书、作业规程中予以固化；
- b) 优化质量管理体系运行秩序或方法，必要时调整资源(人力、设备、基础设施)；
- c) 识别产品(特别是新产品)特性和工艺特性，确认产品实现过程，形成最佳工艺流程；
- d) 根据第三方审核、第二方(顾客)审核和公司管理评审、内审结果，寻找与保证顾客满意暨实现公司质量目标的机会，策划和实施改进，并在相应文件中固化策划的结果。

5.4.2.3 质量管理体系策划的输出

- a) 质量管理体系策划的输出应该形成文件。如5.4.2.2 a)所述；

江苏沪东机械铸造有限公司质量手册	章节号	5.4	第 1 版
主题： 公司暨各部门年度质量目标	18 Pages Possess the 52 Pages		第 1 次修改

b) 策划的输出应符合公司质量方针和质量目标。应是对原有产品实现过程的稳定和改进行，而不是删减或降低；

c) 策划的输出遵照《文件控制程序》的规定。

5.4.2.4 质量管理体系策划的实施、监控和调整

a) 质量管理体系策划所指定的执行(实施)部门和责任人，须按策划规定的项目要求、时限要求，完成规定的任务；

b) 管理者代表负责对关于质量管理体系改进策划项目的实施进度和实施质量进行监控、验证。组织协调实施所需资源，并将实施动态及效果报告总经理；

c) 品质保证部负责对关于产品质量改进策划项目的实施进度和实施质量进行监控、验证。组织协调实施所需资源，并将实施动态及效果报告总经理；

d) 策划项目的执行(实施)部门和责任人，在实施过程中遇到困难时，须及时向监控责任人提出调整资源或调整完成期限的请求。这种调整请求必须在项目规定的完成期限前得到管理者代表的批准。

江苏沪东机械铸造有限公司质量手册	章节号	5.4	第 1 版
主题：公司暨各部门年度质量目标	19 Pages Possess the 52 Pages		第 1 次修改

江苏沪东机械铸造有限公司 2014 年度质量目标

一、公司年度质量目标				
实施或执行主体	目标内容	目标指数	目标责任人(签署)	相关部门
质保部	产品出厂合格率	≥98%		生产部、技术部
市场部	顾客满意率	≥90%		各部门
生产部	合同履行率	≥95%		市场部、质保部
二、各部门年度质量目标				
生产部	生产废品率	≤5%		技术部、质保部
质保部	检测仪器送检率	100%		办公室
质保部	产品报告失误率	≤2 次		生产部、市场部
办公室	员工技术培训活动	50 人次/时		技术部、质保部、生产部
办公室	设备完好率	≥95%		生产部
技术部	新产品技术攻关	≥5 种		生产部、质保部
市场部	材料采购失误率	≤2 次		质保部、办公室
技术部	现场工艺文件齐全率	≥90%		生产部、办公室

注：每个项目的实施或执行主体部门负责人在“目标责任人”栏签署确认

质量目标制订：

质量目标批准：

(管理者代表)

(总经理)

制订时间：2013 年 12 月 25 日

批准时间：2013 年 12 月 30 日

江苏沪东机械铸造有限公司质量手册	章节号	5.5	第 1 版
主题： 职责、权限和沟通	20 Pages Possess the 52 Pages		第 1 次修改

5.5 职责、权限和沟通

★ 本手册对公司由总经理到每个部门、岗位(人员)的职责、权限作出明确规定。并指示了内部和外部沟通的形式和途径。

★ 本章界定的职责、权限，源于本手册 2.0 公司质量管理体系组织结构(功能)图，并涵盖各部门和人员安全、工作和产品质量、行政等各方面的职责和权限。是本公司以文件形式描述各部门和人员职责、权限和沟通的唯一版本。

★ 应社会或政府部门的征召，要求相关人员履行或完成的职责、义务，公司予以支持。

★ 在正确、完整履行规定的职责、期限前提下，由总经理、上级领导临时或调整赋予的职责(任务)和权限，应得到相关部门(人员)的遵行。必要时，通过调整本章予以确认。

5.5.1 职责和权限

5.5.1.1 总经理职责、权限

- a) 制定和批准公司质量方针。批准公司年度质量目标和《质量手册》、《程序文件》。主持管理评审。考核各部门的质量业绩，决定公司人员的职位升迁和奖惩；
- b) 决定公司质量管理体系的组织结构的设置和变更，任命和调整部门负责人选(包括管理者代表)，确定各级部门(人员)职责和权限及相互间的沟通协调形式；
- c) 批准公司重大经营决策、投资和技术改造项目、质量管理体系策划。主持或参与公司重大贸易谈判，决定合同意向。批准公司重大营销合同及采购合同；
- d) 主持公司资金和资源调控，保障质量管理体系和产品实现过程获得必需资源；
- e) 对员工经常进行安全意识、质量诚信意识(顾客至上意识)。遵纪守法意识教育；
- f) 对公司安全生产和产品质量负第一责任；
- g) 承担公司法人代表的应负的全部责任。

5.5.1.2 管理者代表职责、权限

履行《任命书》所授予的 8 项职责、权限(见手册 0.5)。

5.5.1.3 副总经理职责、权限

- a) 负责对办公室、生产部、技术部、市场部、质保部的日常领导和协调管理；
- b) 负责产品实现的策划和过程监控。包括：
 - 合同评审和确认，重大合同确认后向总经理请示批准；
 - 生产计划和计划实施与协调；
 - 生产过程的组织和监控，包括设备和基础设施维护、人员和过程记录、采购和仓储管理、作业环境管理；

江苏沪东机械铸造有限公司质量手册	章节号	5.5	第 1 版
主题： 职责、权限和沟通	21 Pages Possess the 52 Pages		第 1 次修改

- 产品防护、贮存和装运交付；
- 重大不合格的评审，确定原因、责任和纠正方案，确认改进措施并向总经理请示批准实施；
- c) 主持工艺评审。参与或主持质量管理体系策划。对特殊过程进行定期确认。提出过程改进和(或)产品质量改进计划，请示总经理批准，并主持实施；
- d) 逐步完善和优化公司管理各项制度，配合总经理、督促各部门予以实施；
- e) 主持对管理人员和员工的技术、技能培训和质量意识教育工作。

5.5.1.4 办公室职责、权限

- a) 配合总经理分管公司安全生产工作。包括：
 - 对各部门(作业组)、员工经常进行安全意识教育，实施安全业绩考核，开展安全改进活动；
 - 与员工及有关方签订劳务安全协议、交纳职业意外伤害保险、发放劳防用品/用具、保障安全生产和职业健康条件；
 - 落实防爆、防火、防水和污染治理措施；
 - 防暑降温、抗寒保暖工作；
- b) 负责公司质量管理文件的统筹控制。包括：
 - 质量手册、程序文件及专业技术资料、书籍的发放/收回登记；
 - 外来文件(通知、信件、传真、E-Mail、顾客提供图纸、信息和实物文件、虚拟文件等)的反馈转换、处理、传递、和控制保管；
 - 内部文件(工艺图纸、公司行政管理文件、质量记录、会议记录/纪要、统计报表等)控制保管、登记发放/收回/保存/作废文件销毁。监控各部门关于文件、记录控制、使用和保存情况；
- c) 负责公司人力资源管理和外事接待。包括：
 - 岗位定编、招聘员工、上岗培训(或委外专业培训)、签订劳动合同、违纪违章处理；
 - 接待公司来宾(业务或质量的来访由相关部门负责接待)来访；
 - 安排公司会议。提前发出会议通知、进行会议记录，发放会议纪要；
 - 协助管理者代表进行质量管理体系内部审核活动、协助总经理组织管理审核；
 - 公司后勤(门卫、食堂、卫生杂务等)工作的日常管理和公司治安工作；
 - 公司计算机及其它多媒体设施的统筹管理；
- d) 负责公司财务管理。包括：
 - 会计工作(财务报表)；
 - 成本统计工作(生产统计报表、成本报表)；
 - 工资(加班费、差旅费等)结算、发放(工资报表)；

江苏沪东机械铸造有限公司质量手册	章节号	5.5	第 1 版
主题： 职责、权限和沟通	22 Pages Possess the 52 Pages		第 1 次修改

- 产成品库存、出库(发货计划)管理及结算(包括公司生产用车辆调度)；
- e) 负责公司过程设备(生产保证资源)的管理。包括：
 - 设备的日常维护保养和故障修理；
 - 设备委外修理的联系、修理合同确认；
 - 设备易损零部件的采购，保证适宜的库存及时服务生产；
 - 新购设备、设备改造方案的提出，经总经理批准后实施；
- f) 负责材料仓库的管理。包括：
 - B类和C类材料采购、仓库储存、领发料管理；
 - 对B或C类材料建立适宜的最高/最低储备量，充分保证生产需要；
 - 每月盘存，提供仓库报表；
- g) 负责基础设施(构、建筑物)的管理。包括：
 - 厂房及基本建筑设施的维护、维修，使之对产品实现过程有充分保障性；
 - 公司主要通道、环境绿化、消防、避雷等设施的管理；
- i) 参与合同评审。提供安全、人力、设备和基础设施对于履行合同、订单保障性的意见。

5.5.1.5 生产部职责、权限

- a) 负责产品实现的策划。包括：
 - 将合同、订单转化为造型生产计划、熔炼生产计划、成品清理计划及入库计划。并安排实施；
 - 对造型组、熔炼组、成品清理组、模具修理及模具库和成品仓库负日常领导和管理职责。领导和具体包括：安全、质量、生产组织、设备保养、环境整治、业绩及分配考核等各个方面；
- b) 产品的标识、搬运、防护(底漆或油封)、储存和发运：
 - 中间产品和成品在过程中的内部转序移动；
 - 产品精处理后的底漆、油封、包装和标识；
 - 成品入库登帐、储存和发运；
- c) 各生产工序的过程质量记录；
- d) 及时隔离不合格品。实施不合格品的纠正(返工或返修)及产品售后服务；
- e) 生产现场环境管理，实现工完料清、定置管理和环境整洁；
- f) 参与合同评审和不合格品评审。提供生产周期、工装、生产准备、过程能力对于履行合同、订单保障性的意见，和对不合格及不合格品的纠正建议。

5.5.1.6 技术部职责、权限

- a) 负责把外来技术文件(顾客提供图纸)转化为过程工艺文件。包括：
 - 零件图纸 \longleftrightarrow 铸造工艺图，铸造工艺 \longleftrightarrow 作业指导书；

江苏沪东机械铸造有限公司质量手册	章节号	5.5	第 1 版
主题： 职责、权限和沟通	23 Pages Possess the 52 Pages		第 1 次修改

- 熔炼配料工艺和熔炼工艺；
- 提出新产品《质量计划》，主持和指导新产品试制过程，进行试制总结；
- 主持工艺评审，确认工艺及产品实现过程所需要的各项资源，向营销采购部提供采购标准；
- b) 对主要技术工种的专业技术培训；
- c) 技术及质量检验文件资料、数据记录的管理；
- d) 过程参数和过程能力的测量分析和改进。对产品实现的特殊过程进行过程能力确认(和定期再确认)；
- e) 主持重大不合格(1t 以上单重，或 100kg 以上、连续 3 件以上的相同不合格)的评审，确定原因责任和纠正方案，批准改进措施。参与合同评审。提供过程能力、技术可行性、资源适配性对于履行合同、订单保障性的意见。

5.5.1.7 营销采购部职责、权限

- a) 掌握市场信息，沟通顾客，获得适应公司生产特性的合同、订单；
- b) 定期测量顾客满意度。及时把顾客对公司提供的产品、服务质量(投诉)的改进要求传递给有关部门(人员)，并督促及时予以实施；
- c) 主持合同、订单评审。及时把通过公司内部评审的合同、订单信息：
 - 对顾客 通过互通或确认，预先达到一致；
 - 对内部 通过沟通或致达，转换、输入为生产/技术/采购准备计划、生产实施计划；
- d) A 类材料(即：直接形成产品部分的材料)采购。确保这些材料在进行生产前到达，并有适宜的储存量；
- e) 毛坯初加工、机加工外协；
- f) 控制适当的应收、应付款。维护公司经济运行质量和公司信誉；
- g) 建立顾客档案和供方质量档案。定期组织对顾客的产品质量随访，定期实施对供方质量保证能力的访查，保存记录。

5.5.1.8 品质保证部职责、权限

- a) 对产品和主要生产材料的检验和试验。包括：
 - 熔炼炉前样和附铸试样的元素 (光谱或化分)分析；
 - 力学性能试验、金相检测、硬度测量；
 - 毛坯的无损探伤检测(MT/PT、UT)；
 - 热处理工艺检验；
 - 毛坯、初加工件的尺寸检验，提供尺寸检验报告；
 - 毛坯表面质量检验；
 - A 类生产材料(如 生铁、废钢等)的进货复验，和供方质保书验证；

江苏沪东机械铸造有限公司质量手册	章节号	5.5	第 1 版
主题： 职责、权限和沟通	24 Pages Possess the 52 Pages		第 1 次修改

b) 对关键或特殊过程实施监控和监测。 包括：

- 定期监测型砂暨再生砂质量：强度、粒度(粉尘含量)、水分、LOI。发现超差，及时通知生产部(造型组)调整；
 - 定期监控连续混砂机流量测试。发现超差或偏移，及时通知生产部(造型组)调整；
 - 对造型操作质量实施现场流动检查和抽检。发现超差及时提出纠正要求；
 - 对熔炼操作质量实施现场抽查。发现不合格及时提出纠正要求；
 - 对毛坯开箱(初抛丸)质量进行现场检验，发现不合格及时处置和报告；
- c) 对所有产品不合格和过程不合格，及时开具《不合格品评审/处置单》。适时主持或通知(重大不合格)进行评审。及时标识不合格品，监控不合格品的隔离封存措施；
- d) 监控经评审决定返工、返修的不合格品的纠正过程。纠正后重新进行检验，并对其合格程度作出检验确认；
- e) 参与新产品工艺评审。提供新产品试制的检验结论；
- f) 建立监视和测量装置档案。定期送检或校验，保持监视和测量装置的有效性和适宜性，并作好状态标识；
- g) 建立《不合格品档案》，定期(按月)提供统计报表。定期分析不合格和不合格品的阶段特性，为公司对于产品及过程的改进策划提供数据和意见；
- h) 提供产品质量报告(工厂证书)。负责对顾客的质量解释工作；
- i) 参与合同评审。提供质量可靠性、检验能力对于履行合同、订单保障性的意见。

5.5.1.9 生产组长(造型、熔炼、成品、机修等)职责、权限

- a) 带头并教育员工正确执行工艺规程和纪律，规范操作。遵守公司各项安全、质量及行政管理制度，完成部门生产计划和个人考核任务；
- b) 实施操作过程的质量自检，尊重并配合检验员现场检验，如实填写过程记录；
- c) 拒绝任何有关安全、质量方面的违章指挥和违章操作；
- d) 执行公司设备、工具的检查、维养制度。杜绝用带故障设备/工具冒险操作的行为；
- e) 确保产品标识、状态标识的正确、清晰和可追溯性；
- f) 履行对过程不合格和产品不合格的纠正(返工/返修)；
- g) 履行产品的搬运、储存、防护和交付责任；
- h) 实施岗前班组例会和安全检查、岗后工完料清，定置管理的工作制度。

5.5.1.10 财务会计(统计)职责、权限

- a) 公司财务收支的会计账务、财务报表。加强财务监督、控制财务资源，不出

江苏沪东机械铸造有限公司质量手册	章节号	5.5	第 1 版
主题： 职责、权限和沟通	25 Pages Possess the 52 Pages	第 1 次修改	

差错；

- b) 统计产量、物耗、工资，核算生产成本，按月提供统计报表；
- c) 与工商、税务、银行的工作联络，接受业务上的监督和指导；
- d) 会计凭证、账簿及公司印章、支票的保管；
- e) 日常报销、工资结算/发放及年终分配工作；
- f) 合同、订单的资金结算、定期对账；
- g) 成品出库控制(包括生产用车辆调度)。

5.5.1.11 仓库管理员职责、权限

- a) 生产材料及物品仓储管理，分类整齐堆放，标识明确；
- b) 入库物资的数量验收，登记入帐。通知并配合进货检验(验证)；
- c) 执行物资领单制度，按单实发，并做到有保质期的材料先入先出；
- d) 发放 A 类物资时，向领用部门提供经检验或验证合格的质保书或化验报告；
- e) 物资的防护，保证不缺省、不变质、不失效、不留安全隐患。保证仓库安全、整洁和文明卫生；
- f) 月度仓库盘存，做到“帐、卡、物”三点一线。

5.5.1.12 检(试验)员职责、权限

检(试)验人员须经专业培训并取得从业资质。公司由管理者代表签署批准对检(试)验人员的上岗资质授权。

- a) 按分工职责，负责采购品检验——进货检验(验证)；在线检验——过程检验；成品检验——最终检验。在相关的检验或试验文件上记录检验或试验参数和验证结论，加盖检验章；
- b) 负责毛坯化学成分分析、力学性能及金相试验、硬度检测、无损探伤检测、毛坯尺寸检验、毛坯表面质量检验，提供检测报告；
- c) 负责对不合格品的识别、隔离、报告。参与不合格品评审；
- d) 监控不合格品的纠正(返工/返修)，负责对不合格品纠正后的再次检验(验证)，提供再次检验/验证报告；
- e) 配合顾客或顾客代表的现场检验/验收。向产品接受方提供产品质量报告；
- f) 保存检验或测试数据(通常为 10 年)。按规定的数量和期限保存备用试样和试
- g) 验残样。

5.5.1.13 造型、熔炼操作者职责、权限

- a) 正确执行工艺规程和纪律，保证质量。遵循公司各项管理、考核制度，完成任务；
- b) 如实填写过程记录，及时反馈过程中或产品上发现的不合格，按工艺规定进行纠正；

江苏沪东机械铸造有限公司质量手册	章节号	5.5	第 1 版
主题： 职责、权限和沟通	26 Pages Possess the 52 Pages	第 1 次修改	

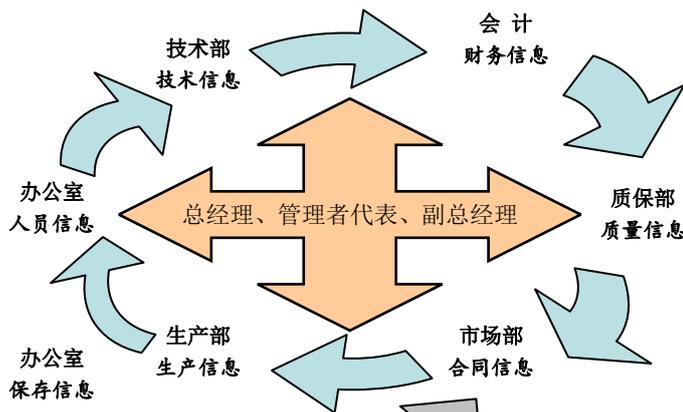
- c) 按制度规定进行设备、工具的日常维养和故障报(送)修，并配合设备维修；
- d) 按操作规程做到安全生产，履行岗前检查、文明生产、岗后工完料清职责；
- e) 履行过程自检和操作质量自检职责，按流程的规定对产品进行状态标识。

5.5.2 沟通

5.5.2.1 内部沟通：工作谈话、会议、文件和记录传递。其中会议沟通的输出形式为会议记录或纪要，通常由办公室或会议主持部门负责输出信息的保存(图 1)。

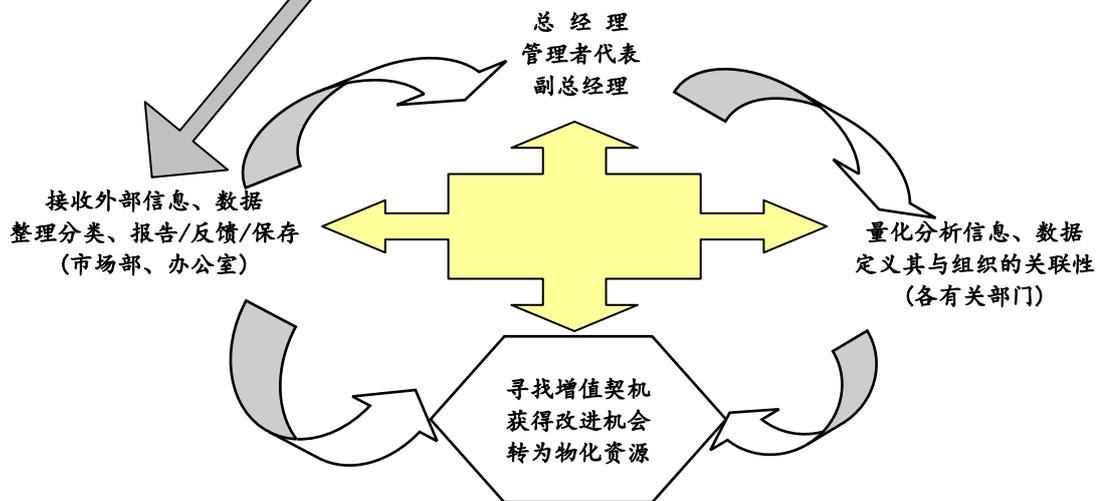
5.5.2.2 外部沟通：来访或随访、书面或多媒体信息交流。一般由营销采购部、办公室为外部沟通窗口。沟通的输出形式为专项文件，通常由沟通部门负责输出信息的保存(图 2)。

图 1： 内部信息、数据反馈流程



注：信息、数据必须有
序反馈，信息、数据反
馈过程所涉及的文件、
记录应符合《文件控制
程序》和《记录控制程
序》要求

图 2： 外部信息沟通流程图



江苏沪东机械铸造有限公司质量手册	章节号	5.6	第 1 版
主题：管理评审	27 Pages Possess the 52 Pages		第 1 次修改

5.6.1 总 则

管理评审作为总经理旨在确保公司质量管理体系的适宜性、充分性和有效性而定期进行(通常为每年或每十二个月至少进行一次)的重要活动。公司制定、实施《管理评审程序》，对管理评审活动予以详细规定。管理评审包括：

5.6.1.1 对公司质量方针和质量目标及阶段时间经济运行质量的评估和评审；

5.6.1.2 对公司达到的满足顾客满意程度的评审；

5.6.1.3 对质量管理体系和产品质量的现状的评审，寻找改进机会。

由管理者代表提出管理评审计划，经总经理批准后择期进行。

管理评审记录由办公室负责传递并予保存。

5.6.2 管理评审的输入

管理评审活动实施前必须对下述资料或信息予以准备：

5.6.2.1 公司第一方(内部)、第二方(顾客)、第三方(相关方)审核的结果；

5.6.2.2 公司过程和产品质量现状的具体信息、数据及各部门工作小结或总结；

5.6.2.3 顾客满意度调查结果及顾客反馈信息、顾客抱怨的详尽数据、情况；

5.6.2.4 对公司目前现存问题的陈述资料和改进建议(方案)；

5.6.2.5 上一次管理评审输出改进项目、纠正和预防措施的实施跟踪数据；

5.6.2.6 新一轮的质量改进或管理改进策划。

5.6.3 管理评审的输出

5.6.3.1 管理评审活动必须形成《管理评审报告》，由总经理亲自拟定或授权管理者代表拟稿。办公室负责发放和保存；

5.6.3.2 对管理评审中特别指定、须限时整改的不合格项，管理者代表可委托品质保证部以《纠正预防措施报告》的形式发至整改责任部门，并监督其按时按要求实施，直至整改完成；

5.6.3.3 管理评审报告(评审输出)应包括：

- a) 对公司质量管理体系运行现绩的评估，和下一步的改进项目和要求；
- b) 与顾客不断提升的产品和服务质量要求相匹配的产品、服务质量改进项目；
- c) 经适宜性修改、调整的公司质量目标和业绩考核标准；
- d) 其它相关改进项目。

5.7 相关文件

5.7.1 HD/QP-01 文件控制程序

5.7.2 HD/QP-03 管理评审控制程序

江苏沪东机械铸造有限公司质量手册	章节号	6.0、6.1、6.2	第 1 版
主题：资源管理、资源提供、人力资源	28 Pages Possess the 52 Pages		第 1 次修改

6.0 资源管理

识别质量管理体系有效运行和产品实现过程所需的资源，确保质量管理体系有效运行并持续保持产品质量的稳定、提高，增强顾客满意。

6.1 资源提供(分类)

6.1.1 公司总经理提供资源保证，授权副总经理和各管理部门合理运用资源，获得顾客满意的产品，并为公司持续增值。

6.1.2 本公司的资源分类为：

6.1.2.1 人力资源(包括：管理者、操作者、检验和试验人员)；

6.1.2.2 基础设施(包括：建筑物、过程设备、监视和测量装置、支持性服务设施)；

6.1.2.3 工作环境；

6.1.2.4 信息和知识财产；

6.1.2.5 财务资源。

6.2 人力资源

6.2.1 公司制定、实施《人力资源管理程序》。基于对质量管理体系有效运行和产品质量不断提升的战略考虑，以人员招聘时的适当筛选、对在岗人员进行持续的质量意识教育、技能培训和经验交流，使公司从事影响产品质量工作的人员都能胜任岗位。

6.2.2 能力、意识和培训

6.2.2.1 办公室按《人力资源管理程序》的要求，制定《岗位任职能力标准》，对所有从事产品质量工作的人员设定量化的任职能力评估指标，用于招聘新员工，和对在岗人员的定向培训及评估；

6.2.2.2 办公室制订《公司人员技能、素质年度培训计划》，报请管理者代表批准后予以实施。培训师资可外聘专家、专业人员，也可内请技术部、品质保证部的专业人员。其中，技术部侧重于员工技能培训，品质保证部侧重于意识教育、培训；

6.2.2.3 办公室根据公司产品实现过程对人力资源的需求，动态掌握外部专业培训信息，不失时机地将公司紧缺专业的人员送出培训；

6.2.2.4 定期对员工的技能、意识、业绩和经验进行评估，并予以适当的激励、约束；

6.2.2.5 保持和保存员工培训和技能、意识、业绩和综合素质的评估记录。

6.3 基础设施

6.3.1 建筑物、工作场地及附加设施(如：消防栓等)由办公室统筹分配管理。其中生产部对生产建筑(车间)、生产场地及附加设施进行日常管理和使用调配。

6.3.2 过程设备中的生产设备的维修，二级以上保养和检定、校准，由办公室下

江苏沪东机械铸造有限公司质量手册	章节号	6.3、6.4、6.5	第 1 版
主题：基础设施、工作环境、信息和知识产权和财务资源	29Pages Possess the 52 Pages		第 1 次修改

属机修组负责，生产设备(包括：工具、工装、模具等)的日常使用、维护由生产部负责。监视和测量装置归口于品质保证部使用和维护(包括装置的定期检定、校准)。

6.3.3 支持性服务设施(如运输车辆、通讯设施)由办公室统筹分配管理，各部门对分由本部门使用的设施负日常维护责任。

6.3.4 公司制定、实施《过程设备控制程序》和《模具控制程序》，详细规定以保证产品质量为目的的过程设备和模具的质量控制要求。

6.4 工作环境

6.4.1 工作环境首先应保证人员作业的安全、健康和适宜；其次应保证产品实现过程的质量不受环境因素(如：温/湿度、采光、通风、空气质量、空间大小等)的干扰；再次应保证与综合资源条件相适配的生产效率。

6.4.2 根据属地管理原则，各部门对自己所使用的基础设施和环境资源履行“谁使用谁负责”的责任。公司建立并实施《工作环境管理程序》，详细规定关于工作环境管理的部门职责和人员责任。

6.4.3 识别并确认公司环境因素两个控制重点：

6.4.3.1 车间高温和热砂；

6.4.3.2 粉尘。

6.4.4 对于环境控制重点必须始终予以关注和长效治理的对策是：

6.4.4.1 为高温工区配置足够的通风设施(如：鼓风机等)，和为员工适时提供防暑降温饮料；

6.4.4.2 保持砂处理设备的除尘、冷却系统始终有效的工作状态；

6.4.4.3 严格实施人员进入生产现场必须执行“三戴一不戴”(穿戴好安全帽、劳防鞋和劳防服、口罩，不允许佩戴影响作业安全的饰件)；

6.4.4.4 严格履行工完料清和定置管理制度，始终保持现场环境通畅、整齐。

6.5 信息、知识产权和财务资源

6.5.1 按《文件控制程序》和《记录控制程序》的规定管理公司信息资源，其中属于顾客提供的纸张文件和实物(如模具、样板等)，按《顾客财产控制程序》的规定控制。

6.5.2 财务资源(包括生产统计资料)除按《文件控制程序》和《记录控制程序》的规定控制外，还必须接受工商管理、税务、银行和其它有关国家机关的监督、指导和管理。财务资源还必须重点防止失盗、泄密、失真。

江苏沪东机械铸造有限公司质量手册	章节号	6.6、7.0、7.1	第1版
主题：产品实现的策划、与顾客有关的过程	30 Pages Possess the 52 Pages		第1次修改

6.6 相关文件

- 6.6.1 HD/QP-04 人力资源管理控制程序
- 6.6.2 HD/QP-05 过程设备控制程序
- 6.6.3 HD/QP-06 模具控制程序

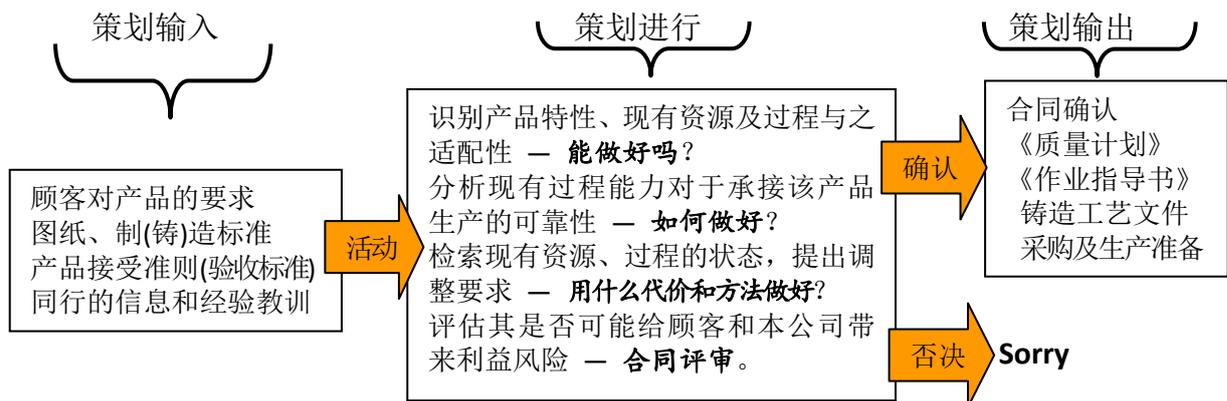
7.0 产品实现

7.1 产品实现的策划

7.1.1 策划目的 通过策划,确认产品实现所需的过程和资源,并予以有效控制,确保其满足顾客要求。

7.1.2 策划范围和时机 公司所有涉及产品实现过程和服务的过程、活动和资源。无论新产品试制或传统产品的续产,策划必须在事先进行。

7.1.3 流程



7.1.4 《质量计划》—— 针对高风险、高难度且具有一定批量的新产品生产开发前的策划输出形式:

7.1.4.1 高风险、高难度新产品的定义:

- a) 超大、超重(相对于公司设备起重能力)、超高、超厚或超薄的铸造毛坯;
- b) 形状特别复杂、理化性能控制界极小、验收条件非常严格或有特殊要求的铸造毛坯;
- c) 超临界元素、多合金元素、罕见牌号的铸造毛坯;
- d) 铸造同行业正在开发、但技术尚不成熟且风险极大的铸造毛坯。

7.1.4.2 《质量计划》应包含以下经策划确认的内容:

- a) 基于顾客要求的、产品的质量目标暨技术指标或指标控制界;
- b) 与产品关键特性相关的过程控制参数(如:出铁/孕育温度、浇注时间等);
- c) 首件(批)检验、验证项目,工艺评审项目、记录要求;
- d) 吻合于产品接受准则的检验项目和检验(验收)标准等。

江苏沪东机械铸造有限公司质量手册	章节号	7.1	第 1 版
主题：产品实现的策划	31 Pages Possess the 52 Pages		第 1 次修改

7.1.4.3 《质量计划》由技术部负责编制、副总经理批准实施、办公室登记发放。

7.1.5 《产品作业指导书》——批量、连贯生产且工艺成熟产品的策划输出形式，高风险、高难度且具有一定批量的新产品工艺成熟后，由《质量计划》转化为《产品作业指导书》：

7.1.5.1 批量、连贯生产且工艺成熟产品的定义：

- a) 老顾客或公司传统产品，每隔一定周期就有一定生产批量的产品；
- b) 有一定难度，但已积累一定的技术经验，工艺基本成熟，经常生产的产品。

7.1.5.2 《产品作业指导书》应包含以下经策划确认的内容：

- a) 产品简图、主要技术参数和产品参数(如：名称、重量、牌号、图号等)；
- b) 与产品关键特性相关的过程控制参数(如：出铁/孕育温度、浇注时间、涂料种类等)；
- c) 操作要求、要领和操作控制要点，记录要求；
- d) 吻合于产品接受准则的检验项目和检验(验收)标准等。

7.1.5.3 《产品作业指导书》由技术部负责编制和登记发放。

7.1.6 铸造工艺文件——单件/小批类型，且工艺简单、技术很成熟产品的策划输出形式：

7.1.6.1 铸造工艺文件可以是加盖“有效”章的制造工艺图或工艺流程卡，应包括以下经策划确认的内容：

- a) 产品参数(如：名称、重量、牌号、图号等)和主要技术(控制)参数，必要时附以简图；
- b) 与产品关键特性相关的过程控制参数(如：出铁/孕育温度、浇注时间、涂料种类等)；
- c) 操作要求、要领和操作控制要点。

7.1.6.2 铸造工艺文件由技术部负责编制，交由生产部使用和保存。

7.1.7 产品实现的策划是动态活动。产品的意向确定→试生产→正式生产等不同阶段的转换之前或之际，或当必须进行过程、工艺的调整、优化时，应重新进行策划。

江苏沪东机械铸造有限公司质量手册	章节号	7.2	第 1 版
主题：与顾客有关的过程	32 Pages Possess the 52 Pages		第 1 次修改

7.2 与顾客有关的过程

7.2.1 与产品有关要求的确

7.2.1.1 应以顾客为关注焦点，关注市场、调查市场、寻找市场、定位市场。甄别顾客现实的和潜在的需求。

7.2.1.2 与顾客建立产品和服务合同意向，应确定：

- a) 顾客对于直接产品及附加产品(如：服务、工艺和模具设计等)的所有质量、数量和交付周期、服务，包括明确的、隐含的和理所当然的要求；
- b) 顾客提供财产(如：图纸、模具、检验样板等)的使用、保管和顾客提议的技术保密要求；
- c) 顾客对产品和服务的接受准则(验收标准)；
- d) 交付形式、价格及利益风险。

7.2.1.3 公司对顾客需求的任何不明确处，都应通过主动的事先沟通得到解释和统一。

7.2.1.4 营销采购部负责与顾客的沟通，承担外部沟通信息与内部沟通链接的桥梁作用(见本手册章节号 5.5 职责、权限和沟通 内部和外部信息、数据反馈流程图)。

7.2.2 与产品有关要求的评审

公司建立并实施《合同评审控制程序》。本手册章节号 5.5 职责、权限和沟通指定合同、订单评审的主持部门(营销采购部)、相关部门参与评审活动的具体职责。

7.2.2.1 合同、订单评审作为质量策划的一部分，或质量策划的子项目，必须实施于合同、订单签订之前。经过与顾客的充分沟通，评审活动应至少明确：

- a) 顾客通过文件、标准、图纸和直接沟通所表述意思明确的产品和服务质量要求；
- b) 顾客虽未明示、但行业通规、产品用途决定的产品和服务质量要求及安全承诺；
- c) 被顾客确认的、对于产品和服务质量的接受准则暨验收标准；

江苏沪东机械铸造有限公司质量手册	章节号	7.2	第 1 版
主题：与顾客有关的过程	33 Pages Possess the 52 Pages		第 1 次修改

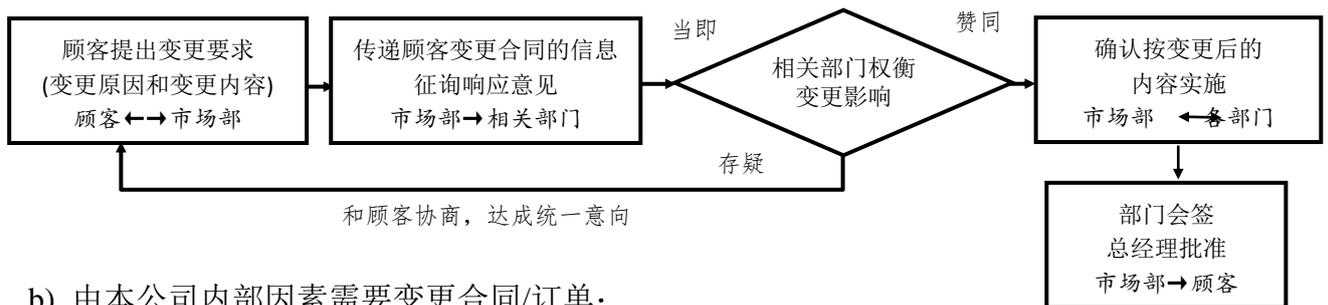
- d) 公司资源能保证顾客得到满意的产品和服务，所谓满意，包括质量、周期和服务；
- e) 所有要求都符合法律法规和行业道德，并且不损害任何法人和自然人的利益；
- f) 质量风险和利益风险事先被得到顾客和公司相关部门(人员)的认知。

7.2.2.2 合同、订单评审须以文字记载和保存，主持和参与评审的部门(人员)必须在《合同、订单评审记录表》签署确认。

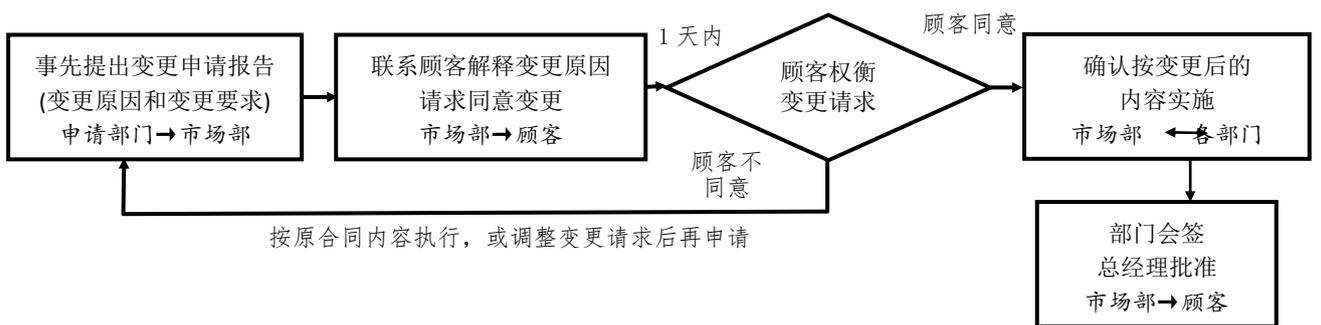
7.2.2.3 电话订购、手机信息订购、口头订购的合同、订单，由营销采购部记录并转化为书面文件形式，须经顾客确认后，再进行评审。

7.2.2.4 合同变更(包括顾客提出变更或组织因故请求变更)，必须在变更实施前再次以评审：

- a) 由顾客提出的变更合同、订单要求：



- b) 由本公司内部因素需要变更合同/订单：



- c) 口头变更合同或协议、订单的信息，由营销采购部记录并转换为书面文件，并在适宜时获得顾客或其利益代表的书面确认。

7.2.2.5 营销采购部建立合同、订单台账。按《文件和记录清单》规定的期限保存《合同、订单评审记录表》和《合同修订记录》。

7.2.2.6 营销采购部协调合同、订单履行后的服务工作，并执行《顾客沟通与满意度测量控制程序》。

江苏沪东机械铸造有限公司质量手册	章节号	7.2、7.3	第 1 版
主题：与顾客有关的过程及相关文件	34 Pages Possess the 52 Pages		第 1 次修改

7.2.3 顾客沟通

7.2.3.1 沟通形式包括：a.多媒体(电话、传真、网页、E-Mail 等)沟通； b.来访或随访沟通，包括参加各种业务会、信息交流活动； c.文件或实物沟通； d.目的性沟通和试探性沟通。

7.2.3.2 热情接待顾客来访，接受并认真答复顾客询问，满足顾客的考察要求。

7.2.3.3 及时且准确答复顾客通过多媒体形式提出有关产品和服务的询价、质量投诉。

7.2.3.4 择时安排对顾客的服务随访、质量随访和业务交流活动。

7.2.3.5 定期进行顾客满意度调查。

7.2.3.6 保存与顾客的沟通记录。

7.3 相关文件

7.3.1 HD/QP-01 文件控制程序

7.3.2 HD/QP-02 记录控制程序

7.3.3 HD/QP-08 合同评审控制程序

7.3.4 HD/QP-15 顾客沟通与满意度测量控制程序

7.4 设计和开发 (章节删除)

江苏沪东机械铸造有限公司质量手册	章节号	7.5	第 1 版
主题：采 购	35 Pages Possess the 52 Pages		第 1 次修改

7.5 采 购

基于与供方互利的关系原则，公司必须对外包过程暨供方的质量保证体系及采购品进行控制。本手册所定义的外包过程包括：

- a) 铸造模具外包制作和修理；
- b) 铸造原辅材料(A 类材料)采购；
- c) 铸造毛坯外包初加工或精加工(见本手册章节号 4.0 质量管理体系 4.1.8)。

公司制定并实施《采购控制程序》，对外包过程规定详细的控制标准。

7.5.1 采购过程

7.6.1.1 模具外包时，提供铸造工艺图和(或)零件加工图，根据加工需要，提供模具制作或修理的项目、技术要求(包括：尺寸精度、结构、拔模斜度、油漆等)、周期和验收准则。必要时，由公司检验人员进行中间检验。

7.5.1.2 技术部制订《公司主要生产材料采购、验收标准》，规定主要生产原辅材料的采购、验收准则。当发生特殊规格材料的采购需要时，技术部提供特殊材料的采购、验收标准(在《采购申请单》)，对采购人员进行采购指导。

7.5.1.3 毛坯机加工外包时，提供零件机加工(初加工或精加工)图纸，根据加工目的，提供毛坯加工项目、精度、周期和验收准则清单。必要时，由检验人员作现场检验。

7.5.1.4 营销采购部建立《合格供方名录》，按《采购控制程序》的规定进行供方资质确认、注册批准和定期审核。除零星材料和 B 类、C 类生产材料外，所有的外包过程均须在《合格供方名录》注册的供方中采购。

7.5.1.5 采购必须由申请部门事先提出采购申请(在《采购申请单》)，常用生产材料由仓库根据最高/最低储备量提出采购申请。《采购申请单》须由采购申请人签署，并按规定的权限签批后有效：

- a) 单个采购标的金额在 **5000 元** 以上时，由总经理签批有效；
- b) 单个采购标的金额在 **1000~5000 元** 以内时，由副总经理签批有效；
- c) 单个采购标的金额在 **1000 元** 以下时，由部门主管(部长)签署有效。

7.5.1.6 主要生产原辅材料(如：生铁、铁合金等)的采购，必须随附由生产商提供的品质分析报告或供方质保书(允许复印件、但必须盖章)，品质分析报告或供方质保书是材料验收入库的必具文件。

7.5.2 采购信息

7.5.2.1 采购人员必须根据各部门申请并经签批的《采购申请单》，或仓库报填的《生产材料采购表》进行采购。如《采购申请单》对采购品型号、规格、数量的表述不清晰或错误，应要求请购部门(人员)更正。

江苏沪东机械铸造有限公司质量手册	章节号	7.5	第 1 版
主题：采 购	36 Pages Possess the 52 Pages		第 1 次修改

7.5.2.2 《采购申请单》一式三联：第一联交采购员办理；第二联交仓库入账签署、转交财务作为报销凭证；第三联由申请部门存根。其中第一、第二联必须有请购人和批准人的签署。

7.5.2.3 采购人员须在提供同一采购品的合格供方中，或在采购市场，通过多方询价、货比三家，挑选性价比最优者。

7.5.2.4 采购遇到型号或规格、数量或价格、到货时间等不能满足预期的采购要求时，应通知请购部门(人员)作出调整。

7.5.3 采购品的验证

7.5.3.1 流程性材料入库前，品质保证部按《公司主要生产材料采购、验收标准》进行复验或验证，合格后方可入库。

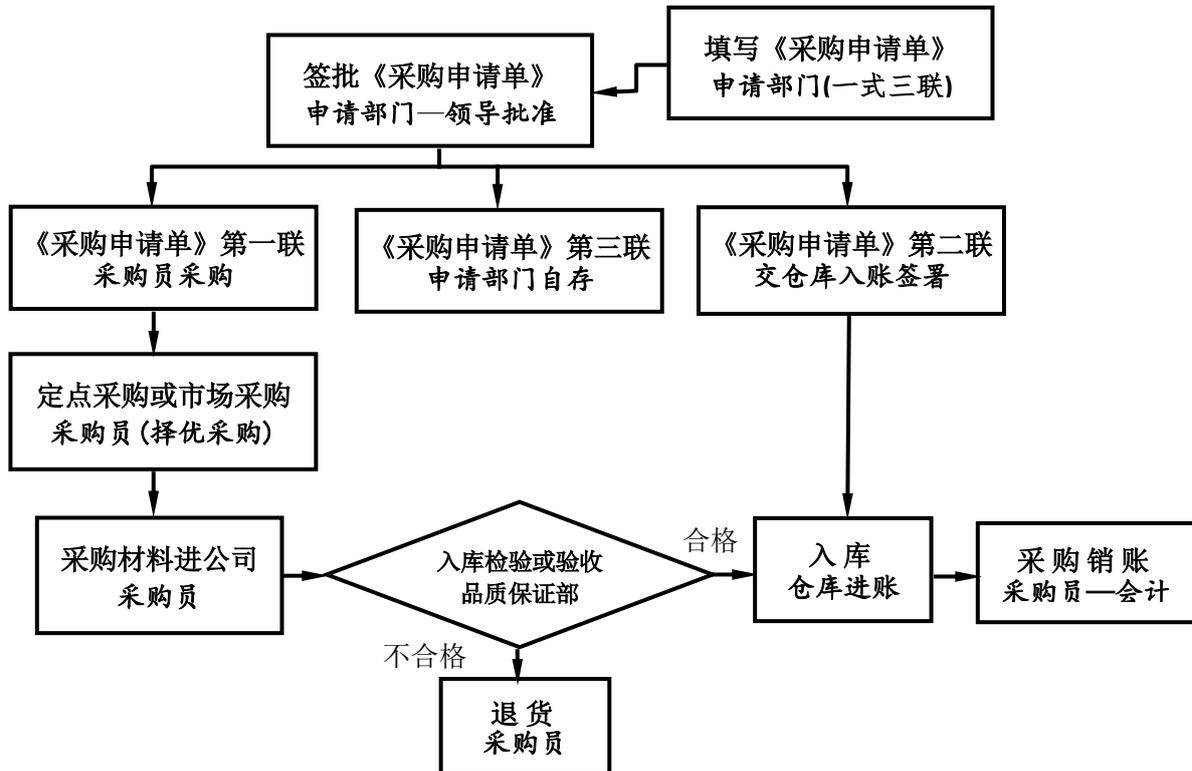
7.5.3.2 非流程性材料入库前，仓库或由仓库通知请购部门(人员)进行验收，符合后方可入库。

7.5.3.3 仓库负责对所有材料的入库数量、重量、外观、质保文件的校核和查收。如有谬误，通知采购员及时解决。

7.5.3.4 模具入库前，由品质保证部负责复验，合格后方可接受。

7.5.3.5 机加工毛坯入库前，由品质保证部负责供方现场验收，或通知顾客在公司现场检验验收，合格后方可接受。

7.5.4 采购流程示意图：



江苏沪东机械铸造有限公司质量手册	章节号	7.6	第 1 版
主题： 生产和服务提供	37 Pages Possess the 52 Pages		第 1 次修改

7.6 生产和服务提供

制定和实施《产品实现过程控制程序》，通过有效策划，确保公司在受控条件下从事生产和服务提供的活动。

7.6.1 生产和服务提供(暨产品实现过程)的控制

7.6.1.1 **原则一**、公司所有从事与生产和服务质量有关的管理者，必须得到总经理的任职授权书，履行并胜任职位要求(见本手册章节号 5.5 职责、权限和沟通)；

公司所有从事与生产和服务质量有关的操作者，上岗前必须通过《岗位任职能力标准》的合格评定，得到公司技能培训和质量意识教育，并在公司对其技能、意识、业绩和综合素质的评估中获得“良好”以上分值；

公司的检/试验人员必须得到管理者代表书面授权，公司不失时机地委外培训特殊岗位人员，获得专业从业资格。

7.6.1.2 **原则二**、公司所有监视和测量装置(包括：计量衡器、起重机械)，必须建立档案、严格控管，并定期检定或校准；

7.6.1.3 **原则三**、公司所有过程设备、设施，必须建立《设备台帐》，建立并实施《设备维修保养计划》，指定使用部门和使用、维护责任人，保证其良好状态；

7.6.1.4 **原则四**、公司所有流程性材料的采购选择和质量验收，必须在《公司主要生产材料采购、验收标准》中明确规定，并严格采购和验收；公司所有模具外包、机加工外包，包括主要原辅材料的供应商，必须在《合格供方名录》中注册。建立供方质量档案，对供方质量保证能力进行定期评价、动态控制。

7.6.1.5 **原则五**、公司对所有不建立文件就不能保证产品质量的过程和活动(即特殊过程)，规定必须建立文件(如质量计划、作业指导书、铸造工艺文件等，见本手册 7.1 产品实现的策划)；对不建立记录就不能保持产品质量可追溯性的过程和活动，规定必须建立记录。并按《文件控制程序》、《记录控制程序》严格管理。

7.6.1.6 **原则六**、公司引用“属地管理”和“谁使用谁负责”的行业通规，对影响安全、职业健康和产品质量的环境因素进行划区控管和长效治理；识别、确认公司环境因素的控制重点，并确定对策(见本手册 6.4 工作环境)。

7.6.1.7 **原则七**、公司建立和实施《不合格品控制程序》，力争不合格的材料不入库、不使用；不合格的中间产品不转序、不接受；不合格的产品不交验、不放行。

7.6.1.8 **原则八**、公司承诺并履行：顾客就生产和服务的任何意见(抱怨)或改进要求，必须在 8 小时内予以响应；必须在顾客认可的规定时间内完成纠正或改进。保持与顾客的沟通热线，定期测量顾客满意度，作为质量管理体系持续改进的源动力。

7.6.1.9 在《产品实现过程控制程序》中规定实施责任和运行细节。

江苏沪东机械铸造有限公司质量手册	章节号	7.6.2、7.6.3	第 1 版
主题： 生产和服务提供	38 Pages Possess the 52 Pages		第 1 次修改

7.6.2 生产和服务提供过程的确认

必须对生产(产品实现)和服务提供的特殊过程进行识别和确认。对铸造产品实现“特殊过程”的定义如下：

- 该过程的输出(质量问题)，很难或无法由后续的检测方法进行追溯和验证(如：浇注温度、孕育时间、再生砂灰分含量和灼烧减量等)；
- 该过程的输出(质量问题)，必须付出昂贵的、不可恢复的代价(如：解剖、破坏性试验等)才可能得到验证(如：热处理、金相/球化率等)；
- 该过程的输出(质量问题)，可能潜伏至产品交付、加工乃至使用后才能显露。

7.6.2.1 识别需确认的过程

- a) 根据铸造工艺和流程特性、公司资源特性，确认熔炼、砂处理、毛坯热处理为产品实现的特殊过程(见本手册章节号 4.1 总要求 4.1.7)；
- b) 随着顾客对产品和服务质量要求的不断提高、新产品开发、资源调整等变因，必须动态地识别和确认过程，为质量管理体系和产品、服务质量的改进策划提供依据；
- c) 公司副总经理和技术部、品质保证部负责过程的识别和确认。

7.6.2.2 实施过程确认活动的方法、内容

- a) 建立对特殊过程的控制点和控制方法：
 - 评审和确认特殊过程的准则(见 7.5.2 及 7.5.2.1 a)；
 - 对该过程所配置设备适宜性的认可记录(设备台帐和维养记录、监视和测量装置检定记录)；
 - 该过程人员的能力资质评估及培训档案；
 - 该过程的特定方法和程序；
 - 过程控制记录及记录的保存；
 - 对特殊过程再确认的频率、内容及形式。
- b) 用《特殊过程确认表》对特殊过程的人员、设备、工艺方法、记录进行确认。通常每年进行一次再确认(见《产品实现过程控制程序》)。也可以把对特殊过程的确认和再确认，作为管理评审的内容之一。
- c) 办公室保存对特殊过程的记录。

7.6.3 标识与可追溯性

7.6.3.1 产品标识——必须是唯一而不可替代的、可追溯的、不能消除的。规定产品标识必须用凸体字母附铸于产品的规定位置，一般应铸在零件的非加工面。在文件或记录上登记产品标识时，必须一一对应，不可发生谬误；

7.6.3.2 状态标识——必须清晰、明确、统一。状态标识可随产品状态的改变而

江苏沪东机械铸造有限公司质量手册	章节号	7.6.3、7.6.4	第 1 版
主题：生产和服务提供	39 Pages Possess the 52 Pages		第 1 次修改

改变，当产品状态改变、重新标识时，必须将原有的状态标识完全抹去，一个产品绝对不可重叠两种以上状态标识；

7.6.3.3 材料标识——对已入库(即合格)材料，必须标识以下内容：

- a) 材料名称
- b) 产地(生产商)或供应商
- c) 规格及主要成分(含量)
- d) 入库数量

带有包装的材料，可直接在包装上标识，或用标签、铭牌标识。无包装材料(如：生铁、废钢等)，应用铭牌标识；

7.6.3.4 文件和记录标识——执行《文件控制程序》和《记录控制程序》；

7.6.3.5 无论何种标识，必须具备可追溯性。只要在规定的产品保质期内溯源任意一件产品时，都可从相应的记录档案中准确查索；

7.6.3.6 公司建立并实施《标识和可追溯性控制程序》，进行详细规定。

7.6.4 顾客财产

顾客财产包括：

- a) 顾客提供的制造标准、(零件或铸造毛坯)图纸、规范；
- b) 顾客提供的模具、工装、套板、专用工具；
- c) 顾客提供的材料和专用检量具。

7.6.4.1 顾客提供的图纸、标准、规范等文件资料 and 多媒体信息，公司须承诺予以保密和控制。办公室按《文件控制程序》有关规定控制。必要时，由技术部、品质保证部验证。有误时，通过与顾客沟通解决。

7.6.4.2 顾客提供的模具、工装、套板、专用工具，品质保证部负责检验、验证。合格后由生产部负责接受、标识、验证使用和维护保管。其中须用后交回顾客的财产，生产部负责用后返回仓库保养、交给顾客。

7.6.4.3 顾客提供的材料和专用检量具，材料由品质保证部按《产品的监视和测量控制程序》进行检验(验证)，合格入库后，按正常的程序贮存和领、发。专用检量具执行《监视和测量装置控制程序》的有关规定。

江苏沪东机械铸造有限公司质量手册	章节号	7.6.4、7.6.5	第 1 版
主题： 生产和服务提供	40 Pages Possess the 52Pages		第 1 次修改

7.6.4.4 因防护或使用不当，造成顾客财产的非预期磨损或损失，公司负责追究接受、使用部门、并由接受、使用部门追溯使用者的失职责任，对顾客作出赔偿。

7.6.4.5 对顾客提供财产的验证和接受使用，不能免除对顾客提供产品质量的应负责任。

7.6.5 产品防护

产品防护包括：标识、搬运、包装、贮存和保护，是产品质量的重要部分。

7.6.5.1 产品标识：见本手册 7.5.3 和《标识和可追溯性控制程序》。对于标识的控制求还应延续到产品涂装(油漆)或油封，以及产品集装的唛头标识。

7.6.5.2 产品搬运：应采用适宜的吊运和运载工具、安全且适宜吊索工具和合理的搬运

方式对材料、中间产品和成品进行搬运。防止因搬运失当而发生非预期失效、变形和损坏。因搬运不妥而导致的材料、中间产品和成品的损坏，按《不合格品控制程序》处置并追究责任。

7.6.5.3 产品包装：

- 按《公司材料标准手册》的对应规定，对供应商约定采购材料的包装和标识；
- 按顾客指定的包装方法或行业通规包装产品。特别是：无论是涂装或油封的产品，必须是事先已经检验确认合格的；涂装或油封不能湮没产品标识和检验(状态)标识；更不能掩盖产品缺陷或瑕疵；唛头等标识必须备份并粘贴牢靠、经得起日晒雨淋。

7.6.5.4 产品贮存和保护：材料、中间产品和成品必须以适宜的方式贮存和保护。防止受潮、霉变、锈蚀、积灰和流失。不同型号、不同特性和不同贮存要求的材料、中间产品和成品应划区贮存，区间隔离清晰、便于识别和不易被混淆误用。特殊要求的产品(如：易燃、易挥发)应配备适宜的防火和防晒、防雷击等安全设施。

贮存的实物材料、中间产品和成品应与相应账册、记录符合。

公司建立、实施《贮存、搬运、包装、防护和交付控制程序》，对产品防护提出详细的执行规定。

江苏沪东机械铸造有限公司质量手册	章节号	7.7、7.8	第 1 版
主题：监视和测量装置的控制及相关文件	41 Pages Possess the 52 Pages		第 1 次修改

7.7 监视和测量装置的控制

7.7.1 根据公司产品实现过程的特性要求，配置充分和适宜监视和测量装置，建立并实施《监视和测量装置控制程序》，确保顾客及产品要求的监视和测量与配置的装置能力相一致。包括：参照标准的一致、溯源性的一致、量纲及精度的一致。

7.7.2 监视和测量装置、试验软件和比较标准用于检验手段时，应在使用前进行校验。顾客或其代表方要求时，这种校验须在顾客或其代表的监控下进行。

7.7.3 公司的监视和测量装置由品质保证部统一管理(见本手册 3.0 质量职责分配表和 5.5 职责、权限和沟通 5.5.1.8)。其管理范围包括：

- 建立公司《监视和测量装置档案》，内容涵盖：装置编号、装置名称、型号、生产商、购入或开始使用时间，检定或校验周期，使用责任人等；
- 编制并实施公司监视和测量装置《年度检定或校准计划》；
- 监视和测量装置使用前的校验、故障或偏移的及时报修、修复后的校验、装置在故障状态下误测数据的还原；
- 正确使用和维护监视和测量装置，包括指导、监控非本部门人员正确使用和维护监视和测量装置；
- 对所有监视和测量装置进行标识，保存装置的检定或校准记录，随时备查。

7.7.4 国家规定强检的监视和测量装置(如：衡器、通用检具、压力表等)，必须在有效期满前联系送检。

7.7.5 未纳入国家强检范围，但如果不定期校验就不能保证其监视和测量有效性的装置，应在有效期满前联系专业权威部门校验。

7.7.6 不能溯源于国际、国家和专业标准或基准的特殊监视和测量装置(如：直读光谱)，规定其形成文件且有据可查的内部定期校准标准，并予实施。特殊装置的内部定期校准标准由技术部编制、副总经理批准，必要时应获得顾客或其代表认可。

7.7.7 监视和测量装置发生故障时，必须立即停止使用，封闭全部异常的检测数据，申请维修，并进行记录。

7.7.8 监视和测量装置故障排除后，须经过重新检定、校准。并用适宜的方法，重新检测并修正其故障期间的数据。

7.8 相关文件

- 7.8.1 HD/QP-10 《产品实现过程控制程序》
- 7.8.2 HD/QP-11 《标识和可追溯性控制程序》
- 7.7.3 HD/QP-14 《监视和测量装置控制程序》

江苏沪东机械铸造有限公司质量手册	章节号	8.0、8.1、8.2	第 1 版
主题： 测量、分析和改进 总则 监视和测量	42 Pages Possess the 52 Pages		第 1 次修改

8.0 测量、分析和改进

8.1 总 则

必须及时识别、分析公司质量管理体系及产品实现过程运行中存在的随机波动和异常波动,实施有效的改进或纠正措施,不断优化质量管理体系运行质量,提升和稳定产品质量。

8.1.1 通过公司管理评审、内部审核活动,定期解析、评估质量管理体系和经济运行体系业绩,寻找改进契机,实施改进。

8.1.2 通过对产品实现过程建立控制点(见本手册附录 1: 公司产品实现过程暨质量控制流程图),实施过程检验和专职检(试)验,确保产品质量始终受控,并对顾客提供产品符合规定要求的保证。

8.1.3 通过对不合格品的控制,对现存和潜在的不合格采取及时有效的纠正和预防措施。运用统计分析技术,搜寻影响过程质量和产品质量的主要因素,实施对质量管理体系和产品实现过程的持续改进。

8.2 监视和测量

8.2.1 顾客满意

8.2.1.1 基于“以顾客为关注焦点”原则,公司将顾客满意度作为质量管理体系业绩的重要测量指标。建立并实施《顾客满意度测量控制程序》;

8.2.1.2 顾客要求暨产品要求的识别、合同(订单)的评审、签订及修改控制执行《合同评审控制程序》;

8.2.1.3 定期随访或邀请顾客来访,或通过热线沟通,及时、主动获得顾客对产品质量、服务质量、合同履行质量诸方面的满意程度或意见。任何部门得到任何顾客的意见,必须及时报告公司总经理、管理者代表或相关部门负责人,必须及时响应;

8.2.1.4 任何部门接到任何顾客就产品质量、服务质量的抱怨或投诉,必须及时反馈给营销采购部,并由营销采购部向顾客了解详情,及时予以解决。顾客质量投诉必须进行记录和统计。

8.2.1.5 改进顾客满意度

● 营销采购部汇总顾客满意度的调查信息,至少每 6 个月一次,书面报告总经理和管理者代表(见《顾客满意度测量控制程序》),作为公司质量管理体系内部审核及管理评审的输入。

江苏沪东机械铸造有限公司质量手册	章节号	8.2.2、8.2.3	第 1 版
主题： 内部审计 过程的监视和测量	43 Pages Possess the 52 Pages		第 1 次修改

● 对于顾客抱怨和投诉，相关部门须在第一时间提供弥补失误的人力和物质资源；须在规定的期限内予以整改。必要时向顾客反馈改进结果。

8.2.2 内部审计

基于“持续改进”原则，公司建立并实施《内部审计控制程序》，旨在通过定期、有序的活动，审度质量管理体系和产品实现过程涉及的资源、过程、活动及其输出是否满足预定的策划要求，纠正不合格，实现持续改进。

8.2.2.1 管理者代表主持内审活动，并向总经理报告内审结果(见《内部审计控制程序》)；

8.2.2.2 管理者代表主持内审后的整改活动，并向总经理报告内审后的整改结果(见《内部审计控制程序》)；

8.2.2.3 各部门主管和其他相关人员必须准时参加内审活动，并按事先提供的内审计划备好受审资料，配合内审进程，接受和按时完成审后整改项目(见《内部审计控制程序》)；

8.2.2.4 办公室配合管理者代表的内审工作，包括：通知人员、组织时间、参与审核和整理、保存内审资料；

8.2.2.5 内审必须按规定的时间间隔进行，根据公司质量管理体系和产品实现过程的实际情况确定审核内容。

8.2.3 过程的监视和测量

基于“管理的系统方法”原则，建立对公司质量管理体系、产品实现过程进行监视和测量的适宜方法，确保及时捕获和迅速纠正影响工艺特性和产品特性的异常波动，满足预期的质量目标。

8.2.3.1 副总经理和品质保证部主持过程的监视和测量活动(见本手册章节号 3.0 质量职责分配表)。随时向总经理报告过程运行的质量状态；

8.2.3.2 通过以下方法和准则实施对公司质量管理体系的监视和测量：

a) 出厂成品检验合格率的测量，如低于年度质量目标，或发生顾客对产品超差缺陷的抱怨乃至拒收，应严格诊断质量保证能力、检验和测试系统的故障，找出原因并予以迅速纠正(必要时，应向顾客或相关方报告采取的纠正和改进措施计划及实施效果)。

b) 顾客满意度的测量，如调查得分低于年度质量目标的要求，即须诊断质量管理体系运行中存在的缺陷，策划纠正和预防措施(必要时，应向顾客或相关方报告采取的纠正和改进措施计划及实施效果)。

c) 内部审计及内审后整改(纠正.预防)措施的效果，如内审发现系统性不符合项，或内审后无正常理由而延误不符合项的按期纠正、改进，则应采取告诫、责令，经济处罚直至撤换失职者的措施。

江苏沪东机械铸造有限公司质量手册	章节号	8.2.3、8.2.4	第 1 版
主题：过程、产品的监视和测量	44 Pages Possess the 52 Pages		第 1 次修改

d) 管理评审及评审后改进项目的落实效果，如管理评审发现体系运行质量问题，或管理评审后的改进决策被无故拖延、甚至拒绝，则须采取调整资源、告诫、责令，经济处罚 直至撤换失职者的措施。

e) 第二方、第三方对公司质量管理体系的审核结果，外部审核所发现的任何体系性不符合项，即定义为质量管理体系运行不良，按本手册章节号 8.5 改进的要求实施改进。

8.2.4 产品的监视和测量

基于“过程方法”和“管理的系统方法”原则，公司建立并实施《产品的监视和测量程序》。分别对进货检验、过程检验、最终检验和不合格品控制设立判定准则、界定检验方法、规定人员职责和记录要求。

8.2.4.1 流程性材料的监视和测量(进货检验)

- 根据《公司材料标准手册》指定的控制标准和检验方法，由品质保证部实施进货检验(见本手册 章节号 5.5 职责、权限和沟通 5.5.1.8a)；
- 《公司材料标准手册》规定、且公司有分析能力的材料(如：生铁、废钢、铸造砂等)，材料采购到公司后，必须先复验合格再入库。公司复验结果与供方提供质保书的数据有差异时，以公司复验结果为主。如数据差异介于合格与不合格之间时，可通过取样请有专业资质的第三方复验，以第三方复验结果为准。
- 《公司材料标准手册》规定、公司没有分析能力的材料(如：铁合金、树脂、固化剂等)，材料采购到公司后，必须对供方质保书进行验证合格再入库。当对这些材料的质量存有疑问时，可抽样送有专业资质的第三方复验，以第三方复验结果为准。

- 自制材料(如：冷铁、自制模具等)，使用前由品质保证部实施合格性抽检。
- 顾客提供，或外包模具检验，由品质保证部按图纸和有关标准实施。

8.2.4.2 过程检验

- 熔炼过程检验 源于相关《作业指导书》的规定，对熔炼配料(领料)、熔炼操作过程、金属液温度(出炉温度、浇注温度)、孕育和球化时间(铸钢：终脱氧和镇静时间)、浇注情况进行连续监控和记录。可由兼职或专职人员担纲熔炼过程

江苏沪东机械铸造有限公司质量手册	章节号	8.2.4	第 1 版
主题：产品的监视和测量	45 Pages Possess the 52Pages		第 1 次修改

检验责任。

● 造型过程检验 源于相关《作业指导书》的规定，对连续混砂机流量、造型(配箱)操作过程、型砂强度、再生砂质量(LOI)进行连续监控和记录。通常由专职检验员担纲造型过程检验责任。

● 热处理工艺检验 源于《热处理作业指导书》或产品特定工艺的规定，用自动记录仪对铸件热处理升温、保温曲线进行连续监控。热处理温度自动记录由品质保证部保存。

● 毛坯开箱和初打磨质量检验 源于相关《作业指导书》的规定，对毛坯开箱和初打磨质量进行检验。通常由专职检验员担纲毛坯开箱和初打磨质量检验责任。

● 毛坯外包初加工质量检验 源于顾客提供图纸及技术要求，对毛坯外包初加工的尺寸、加工精度进行检验。毛坯初加工检验可在供方现场实施，也可回厂检验，通常由专职检验员担纲毛坯初加工质量检验责任。

8.2.4.3 产品最终(入库)检验

通过对铸造毛坯入库前的的最终检验，向顾客提供产品已满足预期要求的以下保证：

- 毛坯经化学成分(光谱或化分方法)分析合格
 - 毛坯经物理性能(强度、屈服、延伸、硬度、金相、冲击等)试验合格
 - 毛坯经尺寸(或加工精度)划线检测合格——尺寸报告；
 - 毛坯经热处理工艺验证合格——热处理报告；
 - 毛坯经无损探伤 UT 或 MT、PT 检测合格——无损探伤报告；
 - 毛坯经重量过秤检验合格——过磅单。
- } 理化性能报告；

8.2.4.4 所有产品的监视和测量都必须以规定的格式记录。产品最终检验所形成的《产品质量报告》必须由经总经理授权的检验员签署并加盖检验章后有效。产品必须经检验合格后才能入库。产品必须经检验合格、出具《产品质量报告》后才能放行。

江苏沪东机械铸造有限公司质量手册	章节号	8.3	第 1 版
主题： 不合格品控制	46 Pages Possess the 52 Pages		第 1 次修改

8.3 不合格品控制

公司制定并实施《不合格品控制程序》，明确处置不合格品的责任、权限和流程，识别和控制不合格品，对不合格品的处理，必须“原因不明不放过、责任不清不放过、措施不落实不放过”，避免非预期使用或交付不合格品。

8.3.1 品质保证部主持不合格品控制(见本手册章节号 3.0 质量职责分配表和章节号 5.5 职责、权限和沟通 5.5.1.8c)，技术部、生产部及与产生和纠正不合格有关的部门和人员均应参与不合格品的评审和纠正活动。

8.3.2 公司要求任何从事与产品质量有关的人员，一经发现不合格或不合格品，均须及时报告品质保证部或公司相关领导，及时处理。

8.3.3 公司授权任何与产品质量有关的部门、工序和人员，有权杜绝不合格的材料、中间产品通过本部门、本工序和本岗位；拒绝继续加工未经评审允许返工/返修的不合格品。公司严厉制裁隐瞒不合格、或对产品制伪造假的行为。

8.3.4 不合格产品(包括中间产品和材料)一经发现，必须由检验员立即标识和适当隔离，并开具《不合格品评审处置单》，即时组织评审和处置。

8.3.5 通过评审，对不合格品实施以下一种或若干种处置：

8.3.5.1 经评审决定，通过对轻微不合格的纠正(返工)达到满足预期要求；

8.3.5.2 经评审决定，通过对一般不合格的纠正(返修)达到符合产品质量要求；

8.3.5.3 经评审决定，通过向顾客及相关方沟通，同意让步接受或降级使用不合格品；

8.3.5.4 经评审决定，报废(并销毁)不合格品。

8.3.6 确定无可纠正的不合格品(如：欠注、跑火的铸件)，品质保证部长有权在开具《不合格品评审处置单》上直接判废，不能直接确定处置方案的不合格品，由技术部负责判定(纠正或报废)。同时：

8.3.6.1 经评审决定对不合格品采取返工或返修，技术部负责出具返工/返修工艺，负责指导不合格品的纠正过程，生产部实施对不合格品的纠正；

8.3.6.2 品质保证部不得参与不合格品的纠正操作，但必须对不合格品的纠正作全程监控。不合格品返工/返修完成，检验员须作再次检验，确认合格才可放行；

8.3.6.3 保存不合格品评审记录、不合格品纠正过程监控记录 and 不合格品纠正后再次检验记录。必要时，向顾客报告不合格品的纠正情况。

8.3.7 产品存在事先无法发现的封闭性缺陷、经顾客接受并加工后才发现的不合格，按本章节上述的规定处置。

江苏沪东机械铸造有限公司质量手册	章节号	8.4	第 1 版
主题： 数据分析	47 Pages Possess the 52 Pages		第 1 次修改

8.4 数据分析

搜集与公司质量管理体系及产品实现过程有关的信息、数据并适当分析，用以评估现有体系和过程的适宜性、有效性，寻找、策划和实施改进机会。

8.4.1 信息、数据的来源分类

8.4.1.1 外部信息、数据源：

- a) 关于顾客或供方的市场信息、需求信息和价格信息；
- b) 法律法规、标准、政策、政府发展规划的动态、市场及行业背景、动向；
- c) 第二方/第三方审核、外审、政府部门专业检查、审核结果；
- d) 新产品、新工艺、新技术、新材料动态；
- e) 竞争对手和国内外同行发展趋势；
- f) 顾客抱怨，顾客及相关方提供的不合格品信息。

8.4.1.2 内部信息、数据源：

- a) 顾客信息、顾客满意度测量和评估信息；
- b) 质量目标完成情况、合同履行情况和经济营运质量情况；
- c) 管理评审、内部质量审核结果及审后改进结果；
- d) 产品特性和工艺特性波动状况及检验和测试数据统计数据；
- e) 不合格品信息及不合格品统计，包括质量事故的统计和分析数据；
- f) 营销、采购和内部生产信息；
- g) 团队的人气动态。

8.4.2 信息、数据的整理和分析

8.4.2.1 办公室负责收集与法律/法规及政府管理有关的外部信息、数据和与人员、安全、行政、材料、机修等专项管理有关的内部信息、数据(见本手册章节号 5.5 职责、权限和沟通 5.5.1.4)。分析并及时报告、传递和保存这些信息、数据；

8.4.2.2 营销采购部负责收集与顾客有关的信息、数据，和与供方采购有关的外部信息、数据(见本手册章节号 5.5 职责、权限和沟通 5.5.1.7)。分析并形成顾客抱怨、顾客满意度、供方质量保证能力评估、供方质量档案、合同(订单)评审、产品交付等信息和数据的输出；

8.4.2.3 品质保证部负责收集与过程控制、产品质量有关的内部信息、数据(见本手册章节号 5.5 职责、权限和沟通 5.5.1.8)。分析并形成对产品的监视和测量、不合格和不合格品统计、纠正与预防等信息和数据的输出；

8.4.2.4 生产部负责收集与产品实现过程有关的内部信息、数据(见本手册章节号

江苏沪东机械铸造有限公司质量手册	章节号	8.4、8.5	第 1 版
主题： 数据分析 改进	48 Pages Possess the 52 Pages		第 1 次修改

5.5 职责、权限和沟通 5.5.1.5)。分析并形成生产计划、生产进度、生产完成情况、资源消耗和需求等信息和数据的输出；

8.4.2.5 技术部负责收集与产品的工艺技术一有关的内部信息、数据(见本手册章节号 5.5 职责、权限和沟通 5.5.1.6)。其输出是生产工艺文件、作业指导书、公司内部标准、不合格品纠正(返工/返修)工艺、过程能力改进要求等；

8.4.2.6 财务会计负责收集与公司经济运行有关的内部信息、数据(见本手册章节号 5.5 职责、权限和沟通 5.5.1.10)。其输出是财务报表、生产成本统计报表。

8.4.3 必须对产品实现过程的以下数据进行分析，并缘此作为改进策划的依据：

- a) 顾客满意度分析 从中获得如何持续提高顾客满意的改进机会；
- b) 产品质量趋势分析 分析单位时间内产品质量趋势(如：缺陷排列图、因果图)、各过程或部门不合格和不合格品分布图，在此基础上建立改进对策，实施改进；
- c) 成本及质量成本统计表 分析单位时间内经济运行质量和成本动态，从中捕获改进机会；
- d) 供方质量保证能力分析 分析供方履约质量，获得与供方共赢的契机。
- e) 生产统计报表 提供公司对顾客履约信誉和平衡生产能力的策划依据。

8.4.4 数据分析必须形成文件(报告)或记录，纳入《文件控制程序》和《记录控制程序》范围。

8.4.5 有序反馈信息、数据(见本手册章节号 5.5 职责、权限和沟通 5.5.2.1、5.5.2.2)。

8.5 改进

8.5.1 持续改进

公司基于“持续改进”原则，通过比照质量方针、对实现质量目标的程度展开评估/考核、管理评审和内部质量管理体系审核、纠正不合格的过程和产品、预防潜在不合格等系统活动，持续改进质量管理体系和产品实现过程。

8.5.1.1 每 6 个月对公司及各部门执行和完成质量目标的程度进行评估/考核。找出问题、分析原因、实施改进。必要时，可调整质量目标；

8.5.1.2 每月对各过程发生的不合格品件数、重量、比率，和不合格原因进行分

江苏沪东机械铸造有限公司质量手册	章节号	8.5	第 1 版
主题： 改进	49 Pages Possess the 52 Pages		第 1 次修改

类统计、致因分析。缘此找出过程和产品质量的 A 类因素，策划、实施改进；

8.5.1.3 每月对公司生产、消耗、成本进行统计，对比目标成本进行分析。检测经济运行质量的薄弱点，策划、实施改进；

8.5.1.4 每 6 个月对供方质量保证能力及服务质量进行数据统计、分析和评估。根据分析和评审意见，向存在不符合项的供方提出改进建议，必要时对供方作出调整；

8.5.1.5 每 6 个月对顾客满意度进行系统调查和分析。根据分析结果实施专项改进；

8.5.1.6 每年至少进行 1 次内部质量管理体系审核。寻找、分析质量管理体系和产品实现过程中的薄弱环节，实施纠正和改进；

8.5.1.7 每年至少进行 1 次管理评审。对公司的资源配置、体系运行质量、产品实现过程进行系统分析和评估，实施改进。

8.5.2 纠正措施

为及时消除已经发生和发现的过程不合格和产品不合格，必须有针对地策划并进行纠正。公司制定并实施《纠正和预防措施控制程序》，指示这项活动的有序进行。

8.5.2.1 必须对以下已发生和发现的不合格及时进行纠正：

- a) 顾客就产品质量和服务质量的抱怨(投诉)；
- b) 采购材料(包括外包模具、毛坯初加工)不合格；
- c) 产品不合格(特别是 A 类不合格因素)；
- d) 过程不合格；
- e) 内审、管理评审及第二方/第三方提出的不合格项；
- f) 国家专业部门检查提出的不合格项。

8.5.2.2 根据“三不放过”原则(即：原因不查明不放过、责任不查清不放过、纠正措施不落实不放过)和不合格严重程度，纠正的活动过程为：

- a) 开具不合格报告，由相关部门和人员评审不合格(包括顾客抱怨)；
- b) 诊断并确定产生不合格的原因，追溯责任和责任者；

江苏沪东机械铸造有限公司质量手册	章节号	8.5、8.6	第 1 版
主题： 改及相关文件进	50 Pages Possess the 52 Pages		第 1 次修改

- c) 确定纠正措施，确保不合格不再重复发生；
- d) 实施对不合格的纠正；
- e) 监控不合格纠正过程，并进行记录；
- f) 评审纠正措施的有效性，验证不合格已得到纠正。

8.5.3 预防措施

为及时消除潜在但可预计的过程不合格和产品不合格，必须有针对性地策划并进行预防。公司制定并实施《纠正和预防措施控制程序》，指示这项活动的有序进行。

8.5.3.1 必须对以下潜在但可预计的不合格及时采取预防措施：

- a) 顾客在签订合同(订单)时，提出有关过程质量和产品质量的提示、建议和告诫；
- b) 资源和过程发生较大变动，可能影响过程和产品质量时；
- c) 产品界于随机波动和异常波动的质量表征；
- d) 新产品开发，对资源和过程有新的约束和要求时。

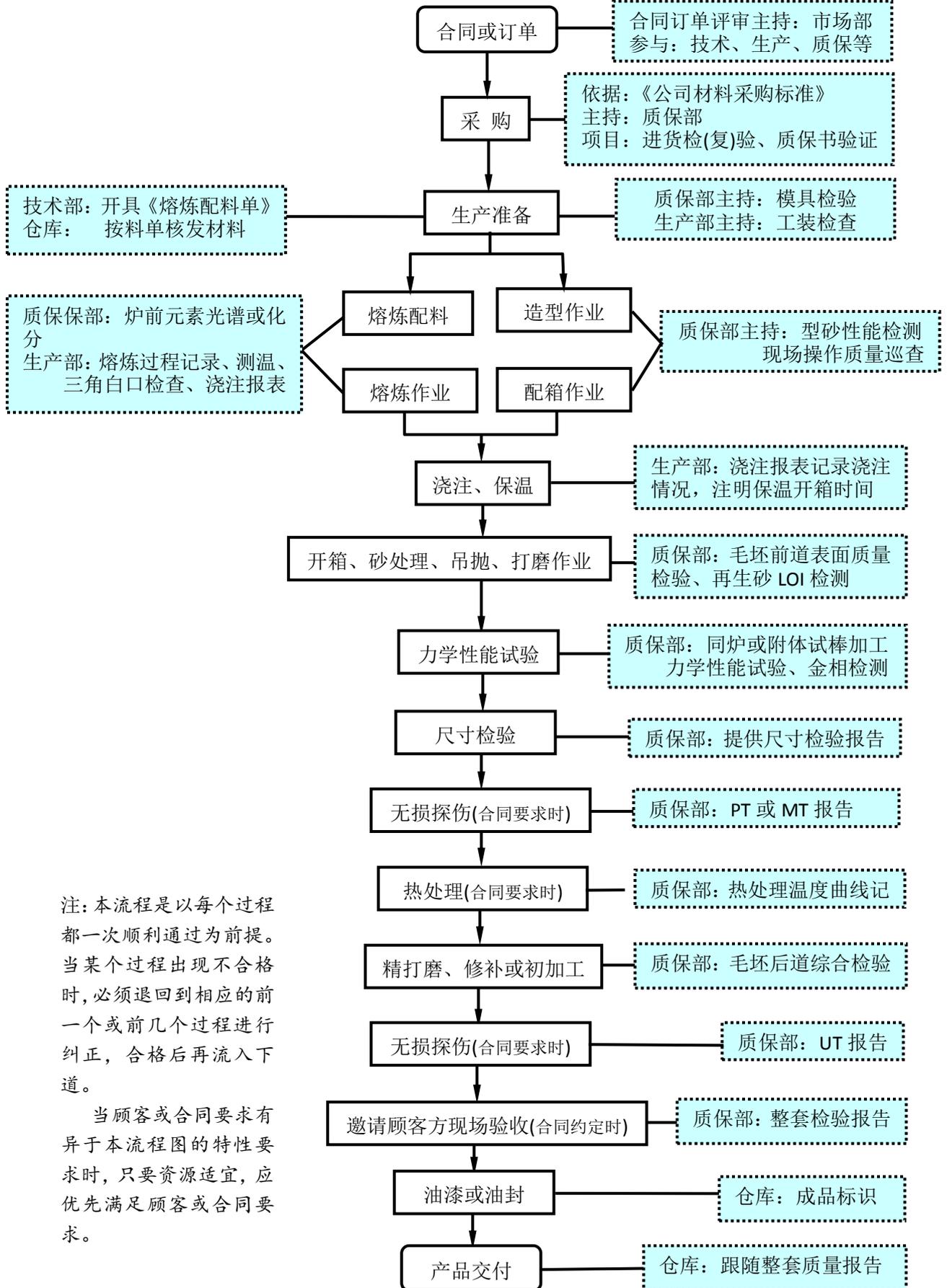
8.5.3.2 预防措施活动的过程为：

- a) 评估和确定潜在不合格及其主要致因；
- b) 确定预防措施所需要的资源配置，并予以落实；
- c) 记录所取预防措施和结果；
- d) 实施后的效果评估。

8.6 相关文件

- 8.6.1 HD/QP-15 《顾客沟通和满意度测量控制程序》
- 8.6.2 HD /QP-16 《内部审核控制程序》
- 8.6.3 HD /QP-17 《产品的监视和测量控制程序》
- 8.6.4 HD /QP-18 《不合格品控制程序》
- 8.6.5 HD /QP-19 《数据分析控制程序》
- 8.6.6 HD /QP-20 《纠正和预防措施控制程序》

江苏沪东机械铸造有限公司质量手册	章节号	附录 1	第 1 版
主题：产品实现过程暨质量控制流程图		51 Pages Possess the 52 Pages	第 1 次修改



注：本流程是以每个过程都一次顺利通过为前提。当某个过程出现不合格时，必须退回到相应的前一个或前几个过程进行纠正，合格后再流入下道。

当顾客或合同要求有异于本流程图的特性要求时，只要资源适宜，应优先满足顾客或合同要求。

江苏沪东机械铸造有限公司质量手册	章节号	附录 2	第 1 版
主题：程序文件目录	52Pages Possess the 52 Pages		第 1 次修改

序号	文件编号	文件名	页数
1	HD/QP-01	文件控制程序	5
2	HD /QP-02	记录控制程序	3
3	HD /QP-03	管理评审控制程序	3
4	HD /QP-04	人力资源管理程序	2
5	HD /QP-05	过程设备控制程序	3
6	HD /QP-06	模具控制程序	3
7	HD /QP-07	工作环境控制程序	3
8	HD /QP-08	合同评审控制程序	5
9	HD /QP-09	采购控制程序	5
10	HD /QP-10	产品实现过程控制程序	7
11	HD /QP-11	标识和可追溯性控制程序	3
12	HD /QP-12	搬运、贮存、包装、防护和交付控制程序	4
13	HD /QP-13	顾客财产控制程序	3
14	HD QP-14	监视和测量装置控制程序	2
15	HD /QP-15	顾客沟通与满意度测量控制程序	3
16	HD /QP-16	内部审核控制程序	3
17	HD /QP-17	产品的监视和测量控制程序	3
18	HD /QP-18	不合格品控制程序	4
19	HD /QP-19	数据分析控制程序	3
20	HD /QP-20	纠正和预防措施控制程序	4
		以下空白	