# 五金部质量管理制度

## 第一章 总则

### 第一条 制定目的

为建立健全五金部质量管理体系，确保产品质量持续稳定，满足客户要求，提升企业竞争力，根据ISO9001质量管理体系要求，特制定本制度。

### 第二条 适用范围

本制度适用于五金部产品设计、采购、生产、检验、交付等全过程质量管理活动。

### 第三条 质量方针

* \*\*客户至上\*\*：以客户满意为目标
* \*\*质量第一\*\*：质量是企业的生命
* \*\*预防为主\*\*：预防胜于检验
* \*\*持续改进\*\*：不断提升质量水平
* \*\*全员参与\*\*：质量是全员的责任

### 第四条 质量目标

* 产品一次交检合格率≥98%
* 客户投诉处理及时率100%
* 质量改进项目完成率≥95%
* 员工质量培训覆盖率100%

## 第二章 质量管理体系

### 第五条 质量管理组织

* \*\*部门经理\*\*：质量管理第一责任人
* \*\*生产主管\*\*：负责生产过程质量控制
* \*\*技术员\*\*：负责工艺质量和技术支持
* \*\*质检员\*\*：负责产品质量检验
* \*\*操作工\*\*：负责操作质量控制

### 第六条 质量职责分工

#### 1. 部门经理质量职责

* 建立健全质量管理体系
* 制定质量方针和目标
* 提供质量管理所需资源
* 组织质量管理评审
* 处理重大质量问题

#### 2. 生产主管质量职责

* 组织实施生产过程质量控制
* 监督检查质量标准执行情况
* 协调解决生产中的质量问题
* 组织质量改进活动
* 参与质量事故调查处理

#### 3. 技术员质量职责

* 制定和完善工艺质量标准
* 提供技术支持和指导
* 参与质量问题分析和改进
* 编制质量控制文件
* 开展质量技术培训

#### 4. 质检员质量职责

* 严格执行质量检验标准
* 及时准确完成质量检验
* 记录和统计质量数据
* 参与质量问题分析
* 维护检验设备和工具

#### 5. 操作工质量职责

* 严格按工艺要求操作
* 做好自检和互检
* 及时发现和报告质量问题
* 参与质量改进活动
* 爱护质量检测设备

## 第三章 质量控制体系

### 第七条 进料质量控制

#### 1. 供应商管理

* 建立合格供应商名录
* 定期评估供应商质量能力
* 与供应商签订质量协议
* 对供应商进行质量审核

#### 2. 进料检验

* 制定进料检验标准和规程
* 按规定比例进行抽样检验
* 建立进料检验记录
* 不合格物料及时退货或让步接收

#### 3. 物料标识

* 对检验合格的物料进行标识
* 不合格物料单独存放并标识
* 建立物料可追溯性

### 第八条 过程质量控制

#### 1. 工艺质量控制

* 制定详细的工艺流程和参数
* 设置工艺质量控制点
* 定期检查工艺执行情况
* 及时调整工艺参数

#### 2. 首件检验

* 每批产品开始生产前进行首件检验
* 首件检验合格后方可批量生产
* 工艺参数调整后重新进行首件检验
* 建立首件检验记录

#### 3. 过程检验

* 在关键工序设置过程检验点
* 按规定频次进行过程检验
* 及时发现和纠正质量偏差
* 记录过程检验数据

#### 4. 自检互检

* 操作工进行自检，确保产品质量
* 班组内进行互检，相互监督
* 建立自检互检记录
* 对自检互检情况进行考核

### 第九条 成品质量控制

#### 1. 成品检验

* 制定成品检验标准和规程
* 对成品进行全面检验
* 检验合格后方可入库
* 建立成品检验记录

#### 2. 包装质量控制

* 制定包装质量标准
* 检查包装材料质量
* 确保包装标识正确
* 防止包装过程中的损坏

#### 3. 出货检验

* 出货前进行最终检验
* 核对产品规格和数量
* 检查包装和标识
* 确保产品符合客户要求

## 第四章 质量检验管理

### 第十条 检验标准管理

#### 1. 检验标准制定

* 根据客户要求和技术标准制定检验标准
* 检验标准应明确具体，便于执行
* 定期评审和更新检验标准
* 确保检验标准的有效性

#### 2. 检验规程管理

* 制定详细的检验操作规程
* 规程应包括检验方法、工具、判定标准
* 定期培训检验人员
* 确保检验规程的正确执行

### 第十一条 检验设备管理

#### 1. 设备配置

* 根据检验需要配置相应设备
* 确保设备精度满足要求
* 建立设备台账和档案
* 定期更新检验设备

#### 2. 设备校准

* 制定设备校准计划
* 定期进行设备校准
* 建立校准记录和证书
* 超期设备禁止使用

#### 3. 设备维护

* 制定设备维护保养计划
* 定期进行设备维护
* 建立维护记录
* 确保设备正常运行

### 第十二条 检验人员管理

#### 1. 人员资质

* 检验人员应具备相应技能和知识
* 新员工必须经培训考核合格后上岗
* 定期进行技能培训和考核
* 建立人员资质档案

#### 2. 人员职责

* 严格按检验标准和规程执行
* 及时准确记录检验数据
* 正确判定产品质量状态
* 维护检验设备和工具

#### 3. 人员考核

* 定期考核检验人员技能
* 建立检验质量考核制度
* 对检验错误进行分析和改进
* 与绩效考核挂钩

## 第五章 不合格品管理

### 第十三条 不合格品识别

* 建立不合格品识别标准
* 及时发现和识别不合格品
* 对不合格品进行明确标识
* 防止不合格品误用或交付

### 第十四条 不合格品隔离

* 不合格品应立即隔离存放
* 设置专门的不合格品区域
* 建立不合格品台账
* 防止不合格品流入下道工序

### 第十五条 不合格品处置

#### 1. 处置方式

* \*\*返工\*\*：经返工后能满足要求的产品
* \*\*返修\*\*：经返修后能满足要求的产品
* \*\*让步接收\*\*：虽不符合要求但仍可使用的产品
* \*\*报废\*\*：无法修复且不能使用的产品

#### 2. 处置程序

* 分析不合格原因
* 确定处置方式
* 实施处置措施
* 验证处置效果
* 记录处置过程

### 第十六条 不合格品分析

* 统计分析不合格品数据
* 查找不合格根本原因
* 制定纠正和预防措施
* 跟踪措施实施效果

## 第六章 质量改进管理

### 第十七条 质量改进体系

* 建立持续改进的质量管理体系
* 鼓励全员参与质量改进
* 建立改进项目管理机制
* 定期评估改进效果

### 第十八条 质量问题分析

#### 1. 问题收集

* 建立质量问题收集渠道
* 鼓励员工主动报告质量问题
* 定期收集客户反馈
* 分析质量数据趋势

#### 2. 原因分析

* 运用鱼骨图、5WHY等工具分析原因
* 深入查找根本原因
* 区分系统性问题和偶发性问题
* 形成原因分析报告

#### 3. 改进措施

* 制定针对性的改进措施
* 明确改进责任人和时限
* 实施改进措施
* 验证改进效果

### 第十九条 质量改进项目

#### 1. 项目立项

* 根据质量问题确定改进项目
* 明确项目目标和范围
* 组建项目团队
* 制定项目计划

#### 2. 项目实施

* 按计划实施改进措施
* 定期检查项目进度
* 及时调整项目计划
* 记录项目实施过程

#### 3. 项目验收

* 评估项目实施效果
* 验证是否达到预期目标
* 总结项目经验教训
* 推广成功经验

## 第七章 客户满意度管理

### 第二十条 客户需求管理

* 充分了解客户质量要求
* 建立客户需求档案
* 定期与客户沟通
* 及时响应客户需求变化

### 第二十一条 客户投诉处理

#### 1. 投诉接收

* 建立客户投诉接收渠道
* 及时记录投诉内容
* 确认投诉信息的准确性
* 向客户确认收到投诉

#### 2. 投诉调查

* 立即组织投诉调查
* 查明投诉事实和原因
* 评估投诉影响程度
* 形成调查报告

#### 3. 投诉处理

* 制定处理方案
* 与客户沟通处理方案
* 实施处理措施
* 跟踪处理效果

#### 4. 投诉预防

* 分析投诉根本原因
* 制定预防措施
* 完善相关制度和流程
* 防止类似问题再次发生

### 第二十二条 客户满意度调查

* 定期开展客户满意度调查
* 分析客户满意度数据
* 识别改进机会
* 制定提升客户满意度的措施

## 第八章 质量记录管理

### 第二十三条 记录要求

* 质量记录应真实、准确、完整
* 记录应及时填写，不得补记
* 记录应字迹清楚，不得涂改
* 记录应由相关人员签字确认

### 第二十四条 记录分类

* \*\*检验记录\*\*：进料、过程、成品检验记录
* \*\*试验记录\*\*：各类试验和测试记录
* \*\*校准记录\*\*：设备校准和维护记录
* \*\*培训记录\*\*：质量培训和考核记录
* \*\*改进记录\*\*：质量改进和纠正措施记录

### 第二十五条 记录管理

* 建立记录管理制度
* 明确记录保存期限
* 确保记录的可追溯性
* 定期整理和归档记录
* 防止记录丢失和损坏

## 第九章 质量培训管理

### 第二十六条 培训体系

* 建立分层分类的质量培训体系
* 制定年度质量培训计划
* 明确培训内容和要求
* 建立培训效果评估机制

### 第二十七条 培训内容

* \*\*质量意识培训\*\*：质量方针、目标、重要性
* \*\*质量知识培训\*\*：质量管理理论和方法
* \*\*质量技能培训\*\*：检验技能、操作技能
* \*\*质量工具培训\*\*：统计技术、分析工具

### 第二十八条 培训实施

* 根据培训计划组织实施
* 采用多种培训方式
* 建立培训档案
* 跟踪培训效果

## 第十章 质量考核与奖惩

### 第二十九条 考核指标

* 产品质量合格率
* 客户投诉率
* 质量改进完成率
* 质量成本控制
* 质量培训参与率

### 第三十条 考核方式

* 月度质量考核
* 年度质量评估
* 专项质量检查
* 客户满意度评价

### 第三十一条 奖惩制度

* 对质量优秀的个人和团队给予奖励
* 对质量问题责任人进行处罚
* 建立质量奖惩记录
* 与绩效考核挂钩

## 第十一章 附则

### 第三十二条 本制度自发布之日起执行，由五金部负责解释。

### 第三十三条 本制度如需修订，须经部门讨论并报上级批准后执行。

### 第三十四条 各岗位应根据本制度制定具体的质量控制标准。

### 第三十五条 对违反本制度的行为，将根据情节轻重给予相应处理。