

杭州天宽科技有限公司

服务质量体系手册

最新发布日期：二〇二五年一月二十四日



质量是企业生存发展的基石，质量作为底线，合规作为前提，要持续构建大质量生态格局观，以客户满意为中心，创新企业新质生产力。

质量要紧跟公司业务发展，从业务实质角度出发，实事求是，保障公司战略可落地执行，确保公司在数字化建设、新业务等领域方面的质量流程快速落地。

—— 卢晓飞董事长对公司质量战略提出的要求

质量文件版本更新管理规定

大版本更新规则：

客户侧及公司侧，整体流程变动或大于等于 5 个流程的履行规范变动，所有区域质量经理全员到总部现场刷新所有质量文件。（流程变动包含但不限于华为 IT 系统切换）

服务中心新增或取消业务流程，所有区域质量经理全员到总部现场刷新质量文件。

小版本更新规则：

客户侧及公司侧，小于或等于四个流程的履行规范要求变动，进行小版本更新，质量部门远程组织会议进行具体更新操作。

每年定期质量与安全管理部组织区域质量经理进行对现有质量文件进行审视优化，更新小版本，更新内容全员通知，区域组织学习。

版本命名规则：

初始版本 V1.0，大版本 V2.0、V3.0 递增。审核人：服务中心总经理助理，审批人：服务中心总经理。

初始版本 V1.0，小版本 V1.1、V1.2 递增。审核人：服务中心总经理助理，审批人：服务中心总经理。

版本演进及版本与版本批次关系				
大版本	版本/次	小版本	版本/次	
V1.0	A/1	V1.1	A/2	...
V2.0	B/1	V2.1	B/2	...
V3.0	C/1	V3.1	C/2	...
...

服务质量体系手册目录

类别	序号	文档编号	版本/次	文档名称	开始页
总纲	1	QES-001-2025	A/1	质量管理总纲	第6页
	2			企业愿景、使命、战略与核心价值观	第11页
	3			质量管理方针、质量管理战略、质量管理目标	第14页
组织架构	4			质量组织架构	第18页
	5			质量岗位职责	第20页
预案机制及制度	6	QES-002-2025	A/1	服务作业指导书	第23页
	7	QES-003-2025	A/1	网络安全&信息安全与隐私保护管理制度	第114页
	8	QES-004-2025	A/1	EHS安全管理制度	第143页
	9	QES-005-2025	A/1	问题处理与升级通报制度	第161页
	10	QES-006-2025	A/1	诚信廉洁与合规自律管理规定	第178页
	11	QES-007-2025	A/3	备品备件管理规定	第198页
	12	QES-008-2025	A/1	作业人员资质管理制度	第209页
	13	QES-009-2025	A/1	质量奖惩制度	第218页
	14	QES-010-2025	A/1	质量培训制度	第246页
	15	QES-011-2025	A/1	质量检查制度	第253页
	16	QES-012-2025	A/1	工时系统2.0履行管理规范	第263页
	17	QES-013-2025	A/1	内部评审和持续改进机制	第282页
质量日常管理	18	QES-014-2025	A/1	服务人员日常行为规范	第295页
	19	N/A	/	质量例行管理动作	第307页
	20	N/A	/	分支机构日常质量管理	第310页

质量管理总纲

最新发布日期：二〇二五年一月二十四日



认识质量

■ 质量的定义



- 一组固有特性满足要求的程度。(ISO9001:2015)
- 质量就是使客户满意（戴明）
- 质量就是适用性，免于不良（朱兰）
- 质量就是符合客户特定的要求（克劳士比）

第一次把正确的事情做对、做好！

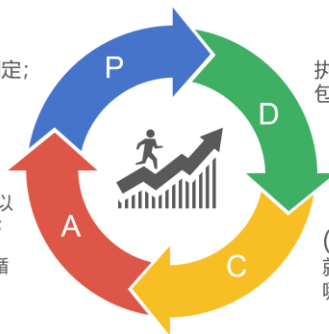
■ 常用的方法

P、D、C、A四个英文字母所代表的意义如下：

(Plan) ——计划
包括方针和目标的确定以及活动计划的制定；

(Action) ——行动（或处理）

- 对总结检查的结果进行处理，成功的经验加以肯定，并予以标准化，便于以后工作时遵循；
- 对于失败的教训也要总结，以免重现。
- 对于没有解决的问题，应提给下一个PDCA循环中去解决。



(DO) ——执行
执行就是具体运作，实现计划中的内容；
包括方针和目标的确定以及活动计划的制定；

(Check) ——检查
就是要总结执行计划的结果，分清哪些对了，哪些错了，明确效果，找出问题；

以上四个过程是一个周而复始的进行，在一个循环内，解决一些问题，为解决的问题进入下一个循环，以这样的阶梯式上升，常用作管理的基本方法。

手册实施令

本《质量手册》(以下简称“手册”)编号: QES-015-2025, 版本 A/1, 经本公司审定后予以批准颁布, 自 2025 年 1 月 24 日起正式实施。

建立和完善质量管理体系是本公司的一项战略决策。通过质量管理体系建设, 促进和证实本公司能提供满足客户和适用法律法规要求的产品及服务, 持续改进, 满足客户要求。根据本公司实际情况, 以 ISO 9001: 2015 管理体系为基础和主线, 结合公司发展及业务实践过程当中的质量要求, 按照过程方法和 PDCA 循环的模式, 阐述公司的管理方针和目标, 对公司的质量一体化管理体系作了总体描述。

本手册对外可作为评价本公司满足客户和法律法规要求能力的纲领性文件, 可提供客户、相关方及第三方认证机构作为评价本公司质量管理体系之用。

本手册是本公司必须长期遵循的管理体系文件, 是公司开展质量管理、安全管理及过程活动的要求和准则。公司各部门和全体员工必须认真学习, 严格遵照执行。

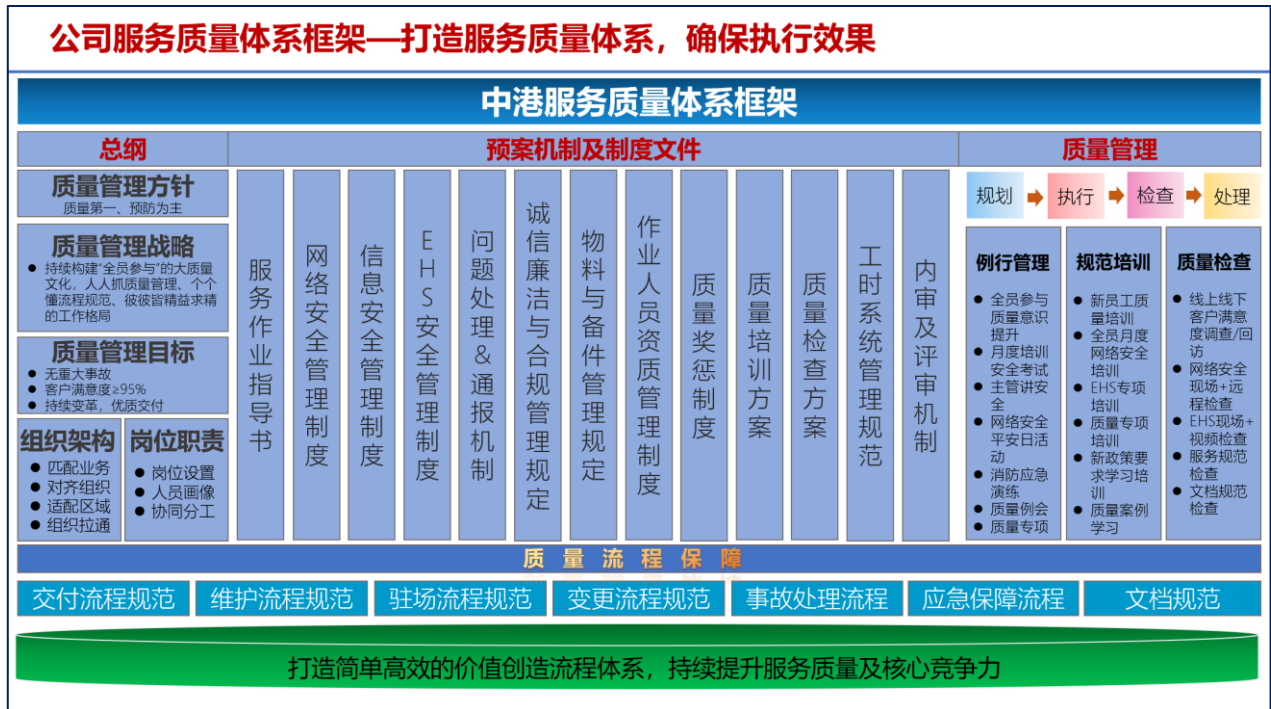
董事长: 卢晓飞

2025 年 1 月 24 日

文件名称	质量管理总纲			文件编号	QES-001-2025
				版本/次	A/1
				实施日期	2025 年 01 月 24 日
编制	质量与安全管理部	审核		批准	卢晓飞

一、质量手册说明

1.1 手册概述



(服务质量体系框架图)

手册的组成

本手册从公司质量管理角度出发，由以下四部分组成，旨在全面规范和指导公司的质量管理活动：

- **质量总纲：**
 - **内容涵盖：**质量管理方针、质量管理战略、质量管理目标。
 - **组织架构与职责：**明确公司质量部门的组织架构及各岗位职责。
 - **正式文件与任命：**所有内容均通过公司正式发文及任命，确保执行力。
- **质量体系预案机制及制度文件：**
 - **子制度文件：**由多个子制度文件组成，每个文件均详细明确了质量相关要求及标准。
 - **具体要求：**确保每个环节和流程都有明确的规范和标准，便于理解和执行。

文件名称	质量管理总纲			文件编号	QES-001-2025
				版本/次	A/1
				实施日期	2025 年 01 月 24 日
编制	质量与安全管理部	审核		批准	卢晓飞

● **质量日常管理：**

• **管理方法：**依据本手册，通过 PDCA（计划-执行-检查-行动）的方法展开日常质量管理工作。

• **持续改进：**不断检查和改进质量管理工作，确保质量管理体系的持续有效运行。

● **质量与流程的数字化管理：**

• **IT 系统应用：**公司借助 IT 系统，将质量规范流程完全构筑在 IT 平台内。

• **数字化保障：**实现质量与流程的数字化管理，有效保障质量流程在业务中的落地，提高管理效率和数据可视化。

通过这四部分的结合，本手册为公司的质量管理提供了全面、系统的指导，确保公司在服务质量、流程规范及相关管理活动中的高效运作和持续改进。

1.2 目的

本手册依据 ISO 9001:2015《质量管理体系》等要求，结合公司实际运营情况，对公司的质量管理体系进行了全面系统的规划与构建，指导公司各部门严格按照相关标准要求，建立、实施并有效保持该综合管理体系，以持续提升公司的质量管理水平，确保公司运营的合规性、高效性和可持续性。

用以证实本企业有能力稳定的提供满足客户和适用的法律法规要求的产品及服务，并通过持续改进和预防不合格的过程，自我完善，追求卓越，从而达到客户满意；使得公司质量与安全管理制度完善，并有效在企业管理实践的过程当中做出贡献。

1.3 适用范围

■ 本手册适用于公司内部所有涉及服务质量、流程规范及相关管理活动的部门和人员，为各类服务提供标准化的操作指南和管理规范，确保公司服务质量和流程执行的一致性与高效性。

■ 本手册也适用于第二方或第三方审核本公司质量管理体系能力的依据之一。

■ 本手册的解释权归属公司。

文件名称	质量管理总纲			文件编号	QES-001-2025
				版本/次	A/1
				实施日期	2025 年 01 月 24 日
编制	质量与安全管理部	审核		批准	卢晓飞

二、 公司简介

杭州天宽科技有限公司成立于 2007 年，是国内领先的数智化解决方案提供商，被国家工信部认定为专精特新“小巨人”企业，可为客户提供 AI 算力、数智安全、数字化服务等系列产品及解决方案，目前已广泛服务于能源、检法司、金融、教育等国家关键行业的 4000+ 用户，实现客户数字化转型从“价值构建”到“价值实现”的端到端支撑。

公司总部位于浙江省杭州市，在全国及海外设有 16 家分支机构，业务覆盖全国及欧洲。经过多年研发和服务积累，公司成为科技创新先行者、安全网络支撑者和数字化服务提供者。公司作为国内领先的 AI 要素提供商，承担浙江省首个人工智能基础设施（杭州人工智能计算中心）的建设运营，致力于打造“国产算力生态先行者”特色品牌，发挥算力赋能，助力产业焕新；公司自研安全产品经科技成果鉴定“技术性能国内领先，技术能力国际先进”，在国内移动终端信息安全领域位居前三，连续多年获评中国网络安全百强企业；同时，公司具备全栈数字化服务能力，是国内首批中小企业数字化转型试点服务商、华为政企业务中国区主流供应商。

凭借产品、技术、服务等方面形成的合力优势，公司获得了政府、公众与行业的持续认可，牵头“等保 2.0”等多项国家标准及行业标准的编制，通过 CMMI5 级认证，已拥有核心自主知识产权近 300 项，其中授权发明专利近百项；荣获浙江省电子信息行业 50 强、浙江省创新企业百强、长三角“人工智能+”最具价值投资奖、浙江省软件企业核心竞争力企业、浙江最佳创新软件企业、浙江省“AAA 守合同重信用”企业等多项荣誉。

公司秉持“成为世界级优秀企业”的愿景和“让同行者发展”的使命，未来将持续深耕数智化领域，同时联合顶尖高等院校、科研机构 and 生态合作伙伴，不断扩大产业生态圈，助力数字化改革，护航数字经济高质量发展。

文件名称	质量管理总纲			文件编号	QES-001-2025
				版本/次	A/1
				实施日期	2025 年 01 月 24 日
编制	质量与安全管理部	审核		批准	卢晓飞

三、 企业愿景、使命、战略与核心价值观

3.1 企业愿景

成为世界级优秀企业

当前的定位和目标是做中国领先的网络安全及数字化解决方案提供商

3.2 我们的使命

让同行者发展（客户、员工、股东、合作伙伴）

3.3 我们的核心战略

坚持党的领导，紧抱业内大腿

深耕价值行业，发展一块长板

3.4 我们的核心价值观

➤ 实事求是，团结一致向前看

“实”——实际，“事”——就事论事，“求”——求取，“是”——正确的结果。

➤ 方向大致正确，组织保持活力

① 信息畅通：及时传递、第一时间分享信息

② 创新：中断惯性思维，跳出来想问题

③ 主动：关键字在“动”，行动起来，做出调整改变

④ 走上坡路：挑战难处

⑤ 重视时间

➤ 交个朋友，简单一点

“交个朋友”：希望伙伴更多，对手更少。

“简单一点”：归纳总结、抓住要害。抓住主要矛盾，矛盾的主要方面。

3.5 我们的人才观

聪明 乐观 皮实 内省

3.6 企业基本准则

➤ 合规纲领：先审后做、获得授权、书面留痕、必须能回溯、拒绝踩瓜皮；

文件名称	质量管理总纲			文件编号	QES-001-2025
				版本/次	A/1
				实施日期	2025 年 01 月 24 日
编制	质量与安全管理部	审核		批准	卢晓飞

- **业务纲领：**新业务围绕主线、不随意创新、做深场景、做实产品；
- **管理纲领：**必须有贯穿到底的业务认知，透彻了解业务、有担当、能表率；
- **人才纲领：**诚信为本、德才兼备；以选拔为主，遵从丛林法则，自主学习为先、赋能次之，优胜劣汰、适者生存；
- **组织纲领：**顾大局、讲政治、拥有海纳百川的包容、学习反思的能力、简单坦诚的沟通氛围；
- **沟通纲领：**切要点，说内行话、不说正确的废话，接收任务信息应当场复述确认、信息共享、及时闭环和汇报。

文件名称	质量管理总纲			文件编号	QES-001-2025
				版本/次	A/1
				实施日期	2025 年 01 月 24 日
编制	质量与安全管理部	审核		批准	卢晓飞

四、 质量管理方针、质量管理战略、质量管理目标

4.1 质量管理方针

质量第一，预防为主

质量方针内涵：

- ✓ 内涵一： 网络安全，从我做起，筑牢防线，守护安全。
- ✓ 内涵二： 守护信息安全，保护用户隐私，防范于未然，筑牢信息安全底线。
- ✓ 内涵三： 合规为先，风控为要，全面主动，审慎稳健。
- ✓ 内涵四： 以人为本，安全第一，预防为主，强化职业环境健康。
- ✓ 内涵五： 诚信守法，廉洁自律， 公平公正，追求卓越。
- ✓ 内涵六： 遵守流程规范，作业管道化管理，提升效率，保障质量。

4.2 质量管理战略

● **战略一：**持续构建“全员参与”的大质量文化，人人抓质量管理、个个懂流程规范、彼彼皆精益求精的工作格局；

● **战略二：**坚持以客户为中心，持续构建专业的服务能力，赢得客户满意，助力公司高质量发展，创新企业新质生产力，打造行业标杆品牌；

● **战略三：**质量作为底线，合规作为前提，坚决贯彻企业合规管理核心价值理念，确保组织意图得到全面贯彻落地，推动企业发展行稳至远。




质量战略内涵：

- ✓ 内涵一： 质量战略的核心地位。质量战略是企业的核心竞争力。
- ✓ 内涵二： 质量文化的重要性。全员参与，共筑企业高质量氛围。
- ✓ 内涵三： 客户满意至上的理念。始终将客户的需求和期望放在首位，通过提供卓越的产品和服务，超出客户的预期，赢得客户的信任与忠诚，从而在激烈的市场竞争中脱颖而出，实现企业的长期稳定发展。
- ✓ 内涵四： 法律层面合规，监管层面合规，行业准则合规，内部制度合规。

文件名称	质量管理总纲			文件编号	QES-001-2025
				版本/次	A/1
				实施日期	2025 年 01 月 24 日
编制	质量与安全管理部	审核		批准	卢晓飞

4.3 质量管理目标

1. 服务质量总体目标

-  目标一： 无重大事故。
-  目标二： 客户满意度达 95%及以上。
-  目标三： 持续管理变革，实现高效运作，确保端到端的优质交付。

2. 网络安全目标

- ✓ 无重大网络安全事件
- ✓ 年度一般网络安全违规≤5 起

■ 目标释义：

● 重大网络安全事件是指在服务或生产过程中，因个人行为造成的红线违规或者一级质量事故（具体参考《问题处理与升级通报制度》文件）。

● 一般网络安全违规是指在服务或生产过程中，因个人行为造成的二级及以下的违规或者质量事故（具体参考《问题处理与升级通报制度》文件）。

3. 信息安全与隐私保护目标

- ✓ 无重大信息安全泄露事件。
- ✓ 年度一般信息安全违规≤2 起。

■ 目标释义：

● 重大信息安全事件是指在服务或生产过程中，因个人行为造成的红线违规或者一级质量事故（具体参考《问题处理与升级通报制度》文件）。

● 一般信息安全违规是指在服务或生产过程中，因个人行为造成的二级及以下的违规或者质量事故（具体参考《问题处理与升级通报制度》文件）。

4. EHS 安全目标

- ✓ 无重大 EHS 安全事故
- ✓ 年度一般 EHS 安全事件≤5 起。

■ 目标释义：

文件名称	质量管理总纲			文件编号	QES-001-2025
				版本/次	A/1
				实施日期	2025 年 01 月 24 日
编制	质量与安全管理部	审核		批准	卢晓飞

● 重大 EHS 安全事件是指在服务或生产过程中，因个人行为造成的红线违规或者一级质量事故（具体参考《问题处理与升级通报制度》文件）。

● 一般 EHS 安全违规是指在服务或生产过程中，因个人行为造成的二级及以下的违规或者质量事故（具体参考《问题处理与升级通报制度》文件）。

5. 客户满意度目标

✓ 年度总体客户满意度达成率：≥95%

■ 目标释义与计算：

分品类的客户满意度目标，是指在服务开始阶段、服务过程阶段、服务完成阶段，质量部门或业务部门通过满意度调查、满意度回访、满意度考核记录的管理方式，对满意度目标分月度进行管理，月度客满目标达成 85%及以上，年度统计平均客户满意度管理目标综合达成 95%及以上。

■ 服务业务品类：

华为 ASP 服务业务、自研服务业务、运营服务业务、海外服务业务

6. 日常质量管理目标

✓ 目标设定周期：每季度末

✓ 目标发布周期：下一个季度初

✓ 目标检验周期：每季度检验

✓ 目标制定责任人：质量与安全管理代表

✓ 目标参与制定人：分支机构质量代表、质量经理、质量助理

■ 目标释义与理解：

质量部每月会召开质量例会，在季度末，设定下一季度质量日常管理的工作目标，并通过《服务质量简报》的方式统一发布，通过目标的设定—目标的辅导—目标的评估来实现目标达成与目标考核的一套管理方式。

7. 质量专项目标

在日常质量管理过程中，采用“质量策划—质量保证—质量控制—质量评估”的方法实

文件名称	质量管理总纲			文件编号	QES-001-2025
				版本/次	A/1
				实施日期	2025 年 01 月 24 日
编制	质量与安全管理部	审核		批准	卢晓飞

现有效质量管理。在此过程中，针对特定质量需求，需制定专事专项的质量项目计划，并设定项目目标。这种目标的特点在于，它们会基于项目的具体实际情况进行评估和设定，包括但不限于项目的技术要求、资源条件、市场环境等多方面因素。同时，项目的时间周期等关键要素也会根据实际发生的情况和当前的实际环境进行灵活调整和优化，以确保质量专项工作目标的科学性、合理性和可达成性，从而为项目的顺利推进和质量的持续提升奠定基础。

专项目标评估责任人：总经理、质量与安全管理代表、项目组设定专项目标管理者或干系人员。

■ 专项目标的标准要求：

✓ 科学性：基于事实和数据、遵循客观规律、采用科学方法（PDCA、SWOT、SMART、鱼骨图等）。

✓ 合理性：符合企业实际、平衡各方利益、适应环境变化

✓ 可达成性：资源可获取、技术可实现、时间可安排

■ 常见的质量专项目标：

✧ 质量 3.0 项目目标

✧ 工时 2.0 项目目标

✧ 服务履行质量合规管理目标

✧ 诚信廉洁合规自律建设目标

✧ 质量管理数字化作业平台项目目标

✧ XX 质量事件改进目标

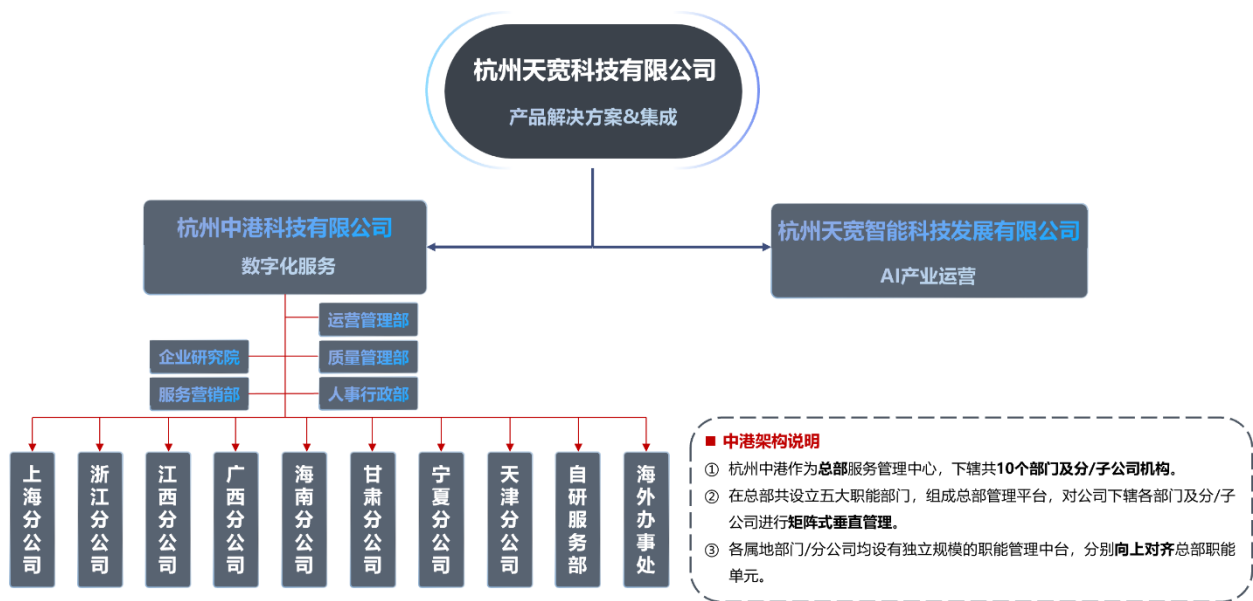
✧ XX 异常问题改进目标

✧

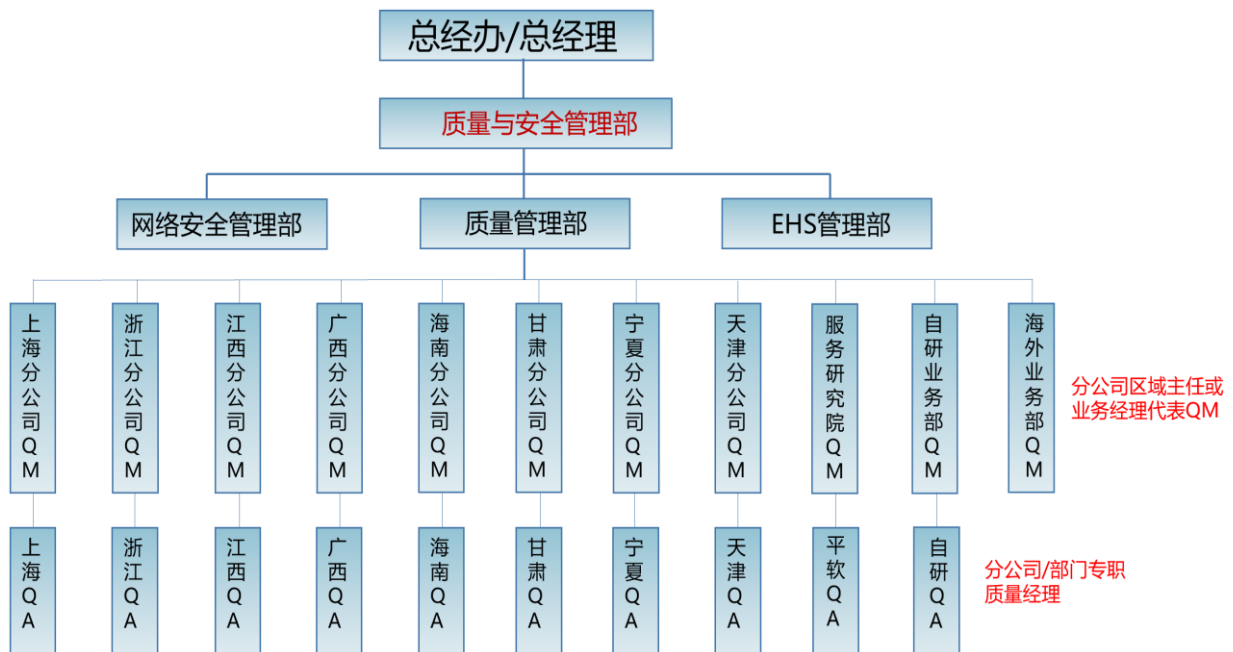
文件名称	质量管理总纲			文件编号	QES-001-2025
				版本/次	A/1
				实施日期	2025 年 01 月 24 日
编制	质量与安全管理部	审核		批准	卢晓飞

五、质量组织架构、质量组织人员、质量岗位职责

5.1 公司组织架构



5.2 质量管理组织架构




文件名称	质量管理总纲			文件编号	QES-001-2025
				版本/次	A/1
				实施日期	2025年01月24日
编制	质量与安全管理部	审核		批准	卢晓飞

5.3 质量经理画像


分公司/业务部门质量经理画像				
区域	姓名	个人名片	质量岗位履历	QA认证
上海	郑永翔	 姓名：郑永翔 职务：质量经理 部门：上海分公司	专职质量经理，负责质量工作4年，目前主要负责上海区域日常质量管理工作，制定上海区域质量管理规定及措施，对上海区域整体质量进行负责，其名下配有两名专职质量管理助理。	是
浙江	王 燕	 姓名：王 燕 职务：质量经理 部门：浙江分公司	专职质量经理，负责质量工作5年，目前主要负责浙江区域日常质量管理工作，制定浙江区域相关质量流程及管理规定，对浙江区域整体质量进行负责。	是
江西	张泽超	 姓名：张泽超 职务：质量经理 部门：江西分公司	专职质量经理，负责质量工作5年，目前主要负责江西区域日常质量管理工作，制定江西区域相关质量流程及管理规定，对江西区域整体质量进行负责。	是
广西	章 顺	 姓名：章 顺 职务：质量经理 部门：广西分公司	专职质量经理，负责质量工作5年，目前主要负责广西区域日常质量管理工作，制定广西区域相关质量流程及管理规定，对广西区域整体质量进行负责。	是
海南	冯华祥	 姓名：冯华祥 职务：质量经理 部门：海南分公司	专职质量经理，负责质量工作5+年，目前主要负责海南区域日常质量管理工作，制定海南区域相关质量流程及管理规定，对海南区域整体质量进行负责。	是
甘肃	楚润清	 姓名：楚润清 职务：质量经理 部门：甘肃分公司	专职质量经理，负责质量工作4年，目前主要负责甘肃区域日常质量管理工作，制定甘肃区域相关质量流程及管理规定，对甘肃区域整体质量进行负责。	是
宁夏	孙 杰	 姓名：孙 杰 职务：质量经理 部门：宁夏分公司	专职质量经理，负责质量工作4年，目前主要负责宁夏区域日常质量管理工作，制定宁夏区域相关质量流程及管理规定，对宁夏区域整体质量进行负责。	是
天津	陈 军	 姓名：陈 军 职务：质量经理 部门：天津分公司	专职质量经理，负责质量工作4年，目前主要负责天津区域日常质量管理工作，制定天津区域相关质量流程及管理规定，对天津区域整体质量进行负责。	是
服务研究院	肖文峰	 姓名：肖文峰 职务：质量经理 部门：服务研究院	专职质量经理，负责质量工作5年，目前主要负责服务研究院平软部门日常质量管理工作，制定该部门相关质量流程及管理规定，对平软部门整体质量进行负责。	是
自研部	刘 鹍	 姓名：刘 鹍 职务：质量经理 部门：自研部	专职质量经理，负责质量工作1年，目前主要负责自研部门日常质量管理工作，制定该部门相关质量流程及管理规定，对自研部整体质量进行负责。	认证中

文件名称	质量管理总纲			文件编号	QES-001-2025
				版本/次	A/1
				实施日期	2025 年 01 月 24 日
编制	质量与安全管理部	审核		批准	卢晓飞

5.4 质量岗位任命发文



杭州中港科技有限公司

中港通知字〔2023〕HR-008 号 签发: 

保密性 ■ 一般/保密/绝密
时效性 ■ 一般/紧急/特别紧急

关于公司质量体系管理人事任命的通知

根据公司经营发展需要,经公司管理层会议决议:

一、相关人员任命

由华红锋分管公司质量及网络安全。

任命辛超同志为中港科技质量总监,负责质量体系建设、质量管理工作。


任命肖文峰同志为中港科技质量总监助理,负责协助质量体系建设工作。

任命王燕同志为浙江分公司质量经理,负责浙江分公司质量管理工作。


任命郑永翔同志为上海分公司质量经理,负责上海分公司质量管理工作。

任命张泽超同志为江西分公司质量经理,负责江西分公司质量管理工作。

- 1 -



杭州中港科技有限公司

中港通知字〔2023〕HR-008 号 签发: 


任命冯华祥同志为海南分公司质量经理,负责海南分公司质量管理工作。

任命孙杰同志为宁夏分公司质量经理,负责宁夏分公司质量管理工作。

任命楚润清同志为甘肃分公司质量经理,负责甘肃分公司质量管理工作。

任命陈军同志为天津分公司质量经理,负责天津分公司质量管理工作。

二、质量管理部组织架构



- 2 -

5.5 质量组织人员职责

✧ 总经理

- ✓ 主持制定公司的质量方针、目标和质量工作发展规划;
- ✓ 主持管理评审,评价质量体系有效性和符合性,审批管理评审计划和管理评审报告;
- ✓ 主持质量管理体系的建立及评审工作,听取质量部对质量管理工作的情况汇报,对存在的问题及时采取有效措施,推进质量改进;
- ✓ 合理设置并领导质量机构,保证其独立、客观的行使职权,充分发挥其质量把关职能,支持其合理意见和要求,提供并保证其必要的质量活动经费;
- ✓ 领导质量教育,主持对中层以上干部进行质量意识的考核;
- ✓ 正确处理质量与经营、效益的关系,在经营与奖惩中落实质量否决权;

文件名称	质量管理总纲			文件编号	QES-001-2025
				版本/次	A/1
				实施日期	2025 年 01 月 24 日
编制	质量与安全管理部	审核		批准	卢晓飞

✓ 重视客户意见和投诉的处理，主持参与重大质量事故的处理和重大质量问题的解决和质量改进；

✓ 签发质量管理体系文件。

✧ 质量部负责人

✓ 全面负责公司质量管理工作；

✓ 负责建立、实施和维护公司质量管理体系的有效运行，主持质量管理体系的审核活动；负责向总经理报告质量管理体系的运行情况；

✓ 具体领导公司质量方针、目标的制定、实施和检查考核；

✓ 按规定的质量管理职责对公司的质量管理工作进行计划、指导、实施和协调，对分管工作的质量负责；

✓ 研究、部署、检查质量管理工作，根据质量管理工作奖惩办法，组织实施奖惩；

✓ 组织各区域质量经理持续优化质量管理体系文件，并指导、监督文件的落地执行；

✓ 月度组织各区域质量经理召开质量例会；

✓ 组织组织各区域质量经理召开半年、年度质量管理工作总结会议。

✧ 质量经理（QA）

✓ 全面负责所属区域的质量管理工作，执行质量部要求的管理动作；

✓ 组织制订质量管理体系文件，并指导、监督文件的执行；

✓ 负责对服务工程师的流程规范、网络信息安全、EHS、隐私保护等公司的规章制度进行培训及考核，对工程师的上岗资格进行审核，确保所有人员都能持证上岗并对上岗资格进行动态跟踪管理；

✓ 负责质量信息的收集和管理，并建立质量档案，月度输出区域质量月报汇报质量管理工作；

✓ 负责区域质量管理整体规划、质量实施和改进，持续做好质量管理各项工作；

✓ 负责施工现场质量检查，输出质量检查报告。要求至少 30%比例的现场抽检项目交付质量，输出抽检报告，对发现的问题记录跟踪直至闭环；

文件名称	质量管理总纲			文件编号	QES-001-2025
				版本/次	A/1
				实施日期	2025 年 01 月 24 日
编制	质量与安全管理部	审核		批准	卢晓飞

✓ 负责对质量问题和客户满意度问题分析、追溯、改进措施，输出奖罚通报，负责改进措施的落地执行；

✓ 负责对客户提出的质量管理要求，及时组织内部人员学习，并抽查学习效果；

✓ 定期进行质量管理宣传、培训、电话抽检、访谈工作，确保工程师质量意识、高危意识的树立，努力构建“人人抓质量管理、个个懂施工规范、彼彼皆精益求精”的质量工作格局。

✧ 质检工程师（QC）

✓ 根据华为工程质量检查标准对现场设备进行软件和硬件检测；

✓ 整理所有自检资料，并填制相应表格，为申报认可及竣工资料提供依据材料；

✓ 对已完工项目进行交付质量检查（要求 80% 以上比例检查），自检合格后报质量经理认可，自检不合格的工作报质量经理通报质量情况，并对自检不合格的地方提出切实有效的补救措施并跟踪问题闭环；

✓ 定期组织培训交付质量要求和检验标准，并定期汇报交付质量优化报告。

质量管理人员必须具备与本单位所从事的生产经营活动相适应的安全生产和质量管理能力；具有较丰富的实际工作经验、较强的独立工作能力、认真负责的工作态度；具备大专及以上文化程度，质量部对其质量管理知识和管理能力考核合格。

任免质量管理人员前须征得上一级质量管理部门同意。各级质量管理部门和人员应保持相对稳定。

服务作业指导书

最新发布日期：二〇二五年一月二十四日

