

质量方针、目标的实施情况及质量体系运行报告

公司自 2010 年 4 月公司通过了 GB/T 19001—2008 标准认证后已一年,通过一年的运行,实施并保持了符合公司实际的质量管理体系。

一年以来,公司实施了一次内审和一次管理评审。健全了自我完善机制,实现了持续改进。

现将一年多来质量体系运行情况报告如下:

一、质量方针和各部门质量目标执行情况:

由公司制定并发布和执行的质量方针和质量目标,坚持了以顾客为关注焦点的理念,明确了公司开展质量管理的指导思想和基本准则,体现了持续改进质量体系有效性的要求。公司的质量目标是对质量方针中顾客的期望和需求的进一步展开,既追求高水平,又保证能够实现。

经过一年来的运行,与质量体系有关的员工已能够准确地理解公司的质量方针和质量目标,并在各项质量活动中贯彻执行。我们认真地管理,跟踪质量方针和质量目标的实施,及时地纠正偏离质量方针的现象。

至今为止,公司质量目标已基本实现。合同履约率已达到 100%、顾客满意率达到 95 %以上,各部门质量指标也圆满完成,并对职工进行了综合考核。

二、文件管理和执行情况

一年来,根据公司实际情况,对体系文件做了适当修改,使之更具有可操作性。各部门工作中严格执行文件精神,全体员工严格遵守公司制定的各项规章制度,做到分工明确,奖惩严明。

三、纠正、预防措施的实施情况

对于一次内审和一次管理评审中发现的问题均通过原因分析，制定纠正措施，并得到了有效实施。

今年7月公司进行了本年度内审，内审中共开具 项不合格报告，但是均不是一般不合格项。

四、人力资源管理工作情况

为了达到公司所有从事与质量有关人员的能力能够达到要求相应岗位的要求，我们加强了对公司技术人员、部门经理及全体员工的培训工作，以满足规定的要求。具体做了如下工作：

1、为了达到公司所有从事与质量有关人员的能力能够达到要求相应岗位的要求，操作工人的技能达到加工工艺要求，我们采取多种形式对公司新进员工的入职培训和在职职工的技术提升培训，对公司职工进行规范化管理。

2、组织有关人员到机床生产厂进行操作技能培训，请用户厂技术人员，检验人员来厂指导操作者和检验员工作。针对工作中出现的问题，及时进行教育和学习。

3、内培采取笔试、口试和讨论等形式进行，培训合格率达100%，全部填写了培训记录。

4、目前，公司专业技术人员及操作工人的技能水平完全能保障产品质量控制的需求，并不断提高基层技术人员的管理水平，为公司持续稳定地发展提供足够的技术和管理型人才。

五、合同评审控制

营销部在产品合同、加工合同及重要采购合同起草时和合同签订前，公司相关职能部门，包括营销部、生产部、技术部、质检部、财务部等部门共同评审后由主管领导签字后实施。分析合同产品中可能存在的各种风险，尽最大努力降低合同风险、完善合同条款、平衡双方的权利和义务，确保合同真正达到公平、公正、诚实信用的原则，

使之具备可操作性强的特点，最终成为约束双方的法律依据，确保产品按照合同各项约定保质、保量、如期供应。

营销部与各相关部门按照《质量手册》的要求认真对“标书/合同评审记录表”进行会签。为进一步确保质量目标的实现，合同实施后，营销部依照质量管理体系要求进行全程跟踪监督和管理，定期与合同执行各方进行沟通，及时了解和掌握合同执行中所存在的问题，做到发现问题及时向公司领导汇报并提出解决意见，以便公司领导能够及时、准确作出决策和部署。合同确须调整和变更的要坚决按照规定程序及时协调各方后进行调整和变更，力争把经济损失降到最低，把矛盾消灭在萌芽状态，使之达到监督管理和友好协作的双重功效。

六、生产技术与产品控制

1、公司质量理念：精细过程、精品结果、造一台机组、树一座丰碑。坚持科学生产、质量第一、永创一流、顾客满意。以此为基础，对产品实行了科学的管理工作。

2、技术部加强了对车间的定期检查与不定期巡检，做到了发现问题及时有效地整改。

根据本公司实际情况，制定完善了操作规程、作业指导书及相关记录。严格遵守以上文件的规定，并由技术部门和管理人员进行随机检查，对违规者要追究其相关的责任。根据实际情况对生产员工进行入厂前的培训，使每个工人都认识到质量的重要性。

3、生产部门在开工前，检查各项开工工作是否已准备完备，准备充足后方可开工生产。原辅材料分类码放并标识，机械设备运行良好，各工种人员到位，并认真做好班组交接，把交接作为工作一班生产的终点，并由技术员监督执行。

4. 采购员根据材料计划，在合格供方中采购。不合格的物品不采购。需做探伤实验的原材料必须在公司指定的单位进行探伤检验，

经评判为合格后方能使用，较大的外协件车间派检验员前去检验，坚持进厂前验收，不合格材料、外协件坚决不进厂、入库。

5、只有把好材料关，才能使质量有所保证。材料进场后对材料的码放、标识进行了严格控制，并有专人负责。生产现场保持清洁安全通道畅通，生产设备专人管理，保证设备正常运转，无杂乱现象，坚持每周末的设备擦洗和现场整理，保证现场井然有序。

5、产品生产过程中，对重点过程以及重点工艺的执行行检查，如分项、分部、单位产品，每项产品必须合格，方可进行下步生产，决不允许不合格的产品流入下一工序。不定时抽查在线产品，把质量隐患消灭在萌芽状态。公司进行不定期抽查，检查中发现问题立即下通知并限期整改，重大问题立即停工，返工重做，并进行相关责任人的处理。

6、在与顾客的关系上，尊重顾客意见，在不影响生产质量的前提下，把顾客的意见进行分析，判断采纳合理建议，并对顾客讲明质量的重要性，优质的质量是对顾客的满意答复。

七、技术、质检部管理

1、强化质量管理，责任落实到人

自我公司通过了质量体系认证后，各部门认真的组织全体职工学习质量管理体系的标准要求和质量手册、贯彻 ISO9001：2008 质量管理标准，强化了质量管理意识。

根据标准要求，各部门部制定了各岗位职责和任职要求并着重指出了自己的质量职责，使各岗位人员明确了各自的管理、业务和质量的职责。

2. 技术部做好图纸资料的档案管理，编制合理的加工工艺指导生产。

3. 在生产过程中质检部负责按照生产及验收规范对加工件、产品进行检查和验收。对每道工序的半成品都进行了抽样检验，经检验人员签字确认后才能进行下一道工序的生产，根据生产计划安排生产，

技术人员经常下车间督促和生产现场负责人及质检员共同进行监督。检查生产工艺执行、操作执行、记录填写现场卫生管理情况，并制定了奖罚制度。

4、坚持生产过程的检验和监督工作，技术工艺人员，必须按照生产配方和生产工艺要求和设备操作规程进行生产和工序检验。在生产中严格把关“一检制”，不让不合格产品人为流入下一道工序，并且开展了“三工序”活动。即“检查上道工序，保证本道工序，服务下道工序”严格把好质量检验关。

5. 产品完工后由质检部签发合格证后方能放行。在生产验收中发现不合格产品，分析原因要求生产部进行限期整改直至合格为止。确保所出成品基本一次验收合格。

6. 质检部负责做好所有加工件及产品的质量检验记录，质量处理记录。

八、存在的问题和建议

存在的问题：

通过一年多的体系运行，公司不论从产品质量和质量管理水平上都有了长足的发展，但是体系运作的各个环节还在不同程度上存在着一些问题，主要表现在以下几个方面：

- 1) 门部的现场管理尚存在不同程度的问题；
- 2) 外委件进出厂验收记录问题；
- 3) 公司需加强对管理人员质量控制的培训工作。

改进的建议：

- 1) 加强对部门质量管理体系要求的培训；
- 2) 对各部门质量运行体系进行严格要求，加强检查和控制，对发现的问题及时采取措施；
- 3) 做好预防性的质量控制，从制度上建立一套预防的控制体系。

4) 进一步加强管理人员的培训工作，提高管理水平；

5) 严格把好检验关，保证产品质量、进度，进一步做好记录档案及管理；

6) 加强生产现场管理，保证安全生产。

总结一年来质量管理体系的运行，我公司文件化的质量管理体系基本符合 GB/T 19001—2008 标准的要求，符合公司的实际情况，能有效地控制体系生产和服务过程的全部质量活动，具备了监督审核的条件。

希望通过全体员工的共同努力，进一步改进和完善我们的质量体系，为增强市场竞争能力，提高质量管理水平，做好我们的每一项工作！

本报告如有不妥之处，请批评指正！

管理者代表：张玉英

2011. 7. 23

附：质量目标完成统计表