

质量管理作业及相关制度

一、质量管理办法

□ 质量管理方法

第一条 目的

确保产品质量标准化，提高质量水准。

第二条 范围

产品及研究开发、设计。

第三条 设计质量管理作业流程

第四条 实施单位

工程部、业务部、质量管理部成品科及有关单位。

第五条 实施要点

(一)工程部设计科，依据收集的 CNS、JIS、UL 等国内外有关规格的资料，以及业务部、质量管理部回馈的市场调查，客户要求，客户抱怨分析等资料，设计新产品及改良现有产品。

(二)设计完成，要经试作、检验、了解生产时可能发生的问题以及是否能达到设计的质量要求。

(三)试作不合格即检查修正，再试作。

(四)试作合格即会同有关单位制定用料标准、材料规格、零件规格、产品规格、作业标准、标准工时以及 QC 工程表。

(五)设计的新产品如属客户订购者，则试做合格的样品，需经业务部送交客户认可后，开始制订，由企划室作生产企划。

(六)工程资料回馈有关单位，并确实执行规格、标准、蓝图等设计变更作业。

第六条 本办法经质量管理委员会核定后实施，修正时亦同。

□ 进料检验规定

第一条 目的

确保进料质量合乎标准，确使不合格品无法纳入。

第二条 范围

原料，外协加工品的检验。

第三条 进料检验流程

第四条 实施单位

质量管理部进料科、加工品科、及其他有关单位。

第五条 实施要点

(一)检验员收到验收单后，依检验标准进行检验，并将进料厂商、品名、规格、数量、验收单号码等，填入检验记录表内。

(二)判定合格，即将进料加以标示“合格”，填妥检验记录表，及验收单内检验情况，并通知仓储人员办理入仓手续。

(三)判定不合格，即将进料加以标示“不合格”，填妥检验记录表及验收单内检验情况。并即将检验情况通知采购单位(物料部、采购科或外协加工科)，请购单位，依实际情况决定是否需特采。

1. 不需特采，即将进料加以标示“退货”，并于检验记录表、验收单内注明退货，由仓储人员及采购单位办理退货手续。

2. 需要特采，则依核示进行特采，将进料加以标示“特采”，并于检验记录表、验收单内注明特采处理情况，以及通知有关单位办理入库或部分退回，或扣款等有关手续。

(四)进料应于收到验收单后三日内验毕，但紧急需用的进料优先办理。

(五)检验时，如无法判定合格与否，则请工程部(设计工程科)，请购单位派员会同验收，来判定合格与否，会同验收者，亦必需在检验记录表内签章。

(六)检验员执行检验时，抽样应随机化，并不得以个人或私人感情认为合用为由，予以

判定合格与否。

(七)回馈进料检验情况,并将进料供应商交货质量情况及检验处理情况登记于厂商交货质量履历卡内及每月汇总于厂商交货质量月报表内。

(八)依检验情况对检验规格(材料、零件)提出改善意见或建议。

(九)检验仪器、量规的管理与校正。

(十)进料属 OEM 客户自行待料者,判定不合格时,请业务部联络客户处理。

第六条 本规定经质量管理委员会核定后实施,修正时亦同。

□ 制程质量管理作业办法

第一条 目的

确保制程质量稳定,并求质量改善,提高生产效率,降低成本。

第二条 范围

原料投入经加工至装配成品上。

第三条 制程质量管理作业流程。

第四条 实施单位

生产部检查站人员、质量管理部制程科及有关单位。

第五条 实施要点

(一)操作人员确依操作标准操作,且于每一批的第一件加工完成后,必需经过有关人员实施首件检查,等检查合格后,才能继续加工,各组组长并应实施随机检查。

(二)检查站人员确依检查标准检查,不合格品检修后需再经检查合格后才能继续加工。

(三)质量管理部制程科派员巡回抽验,并做好制程管理与分析,以及将资料回馈有关单位。

(四)发现质量异常应立即处理,追查原因,并矫正及作成记录防止再发。

(五)检查仪器量规的管理与校正。

第六条 本办法经质量管理委员会核定后实施,修正时亦同。

□ 成品质量管理作业办法

第一条 目的

确保产品质量,使出厂的产品送至客户处能保持正常良好。

第二条 范围

加工完成的成品至出货。

第三条 成品质量管理作业流程。

第四条 实施单位

质量管理部、成品科、生产部、物料部及有关单位。

第五条 实施要点

(一)加工完成的成品要经过成品检验合格后,才能入库或出货。

(二)确依成品检验标准实施检验,判定不合格批则退回生产单位检修,检修后仍需再经成品检验。

(三)库存成品必需抽验,以确保产品质量,避免质量变异的产品送交客户,发现质量变异即调查原因(必要时会同有关单位),作好防止再发措施,并通知生产单位检修。

第六条 本办法经质量管理委员会核定后实施,修正时亦同。

□ 客户抱怨处理办法

第一条 目的

确使客户迅速获得满意的服务,对客户抱怨采取适当的处理措施,以维持公司信誉,并谋求公司改善。

第二条 范围

已完成交货手续的本公司产品,遭受客户因质量不符或不适用的抱怨。

第三条 客户抱怨的分类

(一)申诉:这种抱怨是客户对产品不满,或要求返工、更换、或退货,于处理后不需给予客户赔偿。

(二)索赔:客户除要求对不良品加以处理外,并依契约规定要求本公司赔偿其损失,对于此种抱怨宜慎重且尽速地查明原因。

(三)非属质量抱怨的市场抱怨：客户刻意找种种理由，抱怨产品质量不良，要求赔偿或减价，此种抱怨则非属本公司责任。

第四条 客户抱怨处理流程

第五条 实施单位

业务部、质量管理部成品科及有关单位。

第六条 实施要点

(一)客户抱怨由业务部受理，先核对是否确有该批订货与出货，并经实地调查了解(必要时会同有关单位)确认责任属本公司后，即填妥抱怨处理单通知质量管理部调查分析。

(二)质量管理部成品科调查成品检验记录表及有关此批产品的检验资料，查出真正的原因，如无法查出，则会同有关单位查明。

(三)查明原因后，会同有关单位，针对原因，提出改善对策，防止再发。

(四)会同有关单位，对客户抱怨提出处理建议，经厂长核准后，由业务部答复客户。

(五)将资料回馈有关单位并归档。

第七条 本办法经质量管理委员会核定后实施，修正时亦同。

表 11. 2. 1 客户抱怨处理单

()急件

NO

()普通件

年 月 日

客户名称		品 名		规 格			
交货批号		料 号		抱 怨 数 量		结案 日期	
项 目	内 容			负责单位签章			
抱 怨 内 容							
客 户 要 求							
调 查 分 析							
改 善 对 策							
抱 怨 处 理 建 议	<input type="checkbox"/> 赔偿¥____ <input type="checkbox"/> 折价 <input type="checkbox"/> 以良品交换 <input type="checkbox"/> 非本公司责任 <input type="checkbox"/> 检修或返工 <input type="checkbox"/> 其他						
厂长批示							

第一条 目的

对市场质量调查的资料作分析、研究，以改善产品质量及开发新产品，以迎合客户的质量要求。

第二条 范围

需求市场所要求的产品质量。

第三条 市场质量调查的内容

客户对本公司产品所接受的程度与其所要求的产品质量，以及其他竞争产品的比较。

第四条 市场质量调查流程

第五条 实施单位

业务部及有关单位

第六条 实施要点

(一)业务部以邮寄或拜访的方式，请客户填写产品质量调查表。

(二)调查表内的调查项目，即产品的质量特性，例如性能、规格、外观，以及产品价格等。

(三)整理调查资料通知有关单位。

(四)有关单位由业务部提供资料，了解客户的质量要求，并了解本公司对该产品的质量要求是否某些项目要求太严、太松，以改善产品质量，及开发新产品。

第七条 本办法经产品委员会核定后实施，修正时亦同。

表 11. 2.3 _____股份有限公司抱怨处理单

客户名称:	抱怨数量	
产品名称:	受理日期	
出厂日期:	结案日期	编号:
项	目	负责部门
1.抱怨内容:		
2. 抱怨者要求:		
3. 厂长批示:		
4. 原因调查:		
5. 抱怨的分析:		
6. 制造部门(现场)或其他部门确认及改善对策:		
7. 抱怨处理建议: (1)赔偿¥ _____ (2)不良品交换良品的数量 _____ (3)修改,返工,数量 _____ (4)折价 _____ (5)非本厂责任		

厂长裁决:

表 11. 2. 2 _____月份客户抱怨处理月报表

年

受理日期	结案日期	客户抱怨处理单号码	料号	品名	规格	数量	抱怨的处理	备注

总经理: 厂长: 质量管理部经理: 科长: 制表:

表 11. 2. 4 抱怨处理月报表

