

编号:SCBC-QM-001 版本号 B



修改次第 00 质量手册 SCBC 页次 1/31

受控文件

受控状态:_____

发放编号:_____

生效日期: 20017,04,15

编号:SCBC-QM-001 版本号 B



修改次第 00 质量手册 SCBC 页次 2/31

版本/修改次第 更改页次/章节 编制 审核 批准 生效日期 A/00

首版发布 方 华 王怀升 查继新 20150516

方 华B/00 换版 王怀升 查继新 20170415 郭玉龙

编号:SCBC-QM-001 版本号 B



修改次第 00 质量手册 SCBC 页次 3/31

目 录

1.0 目录.....,3,

1.1

手册颁布令.....	5,
1.2	
公司介绍.....	6,
1.3引用术语及定义.....	
7, 1.4	
适用范围.....	7,
2.0	
质量方针和质量目标.....	7,
3.0	
组织结构.....	8,
4.0 质量管理体系.....	
,10, 4.1	
质量管理体系的管理.....	10,
4.2 体系文件的结构.....	
,10, 4.3	
质量手册.....	11,
4.4	
文件的控制.....	12,
4.5文件的控制.....	1
3, 5.0	
管理职责.....	13,
5.1	
管理承诺.....	13,
5.2	
以客户为关注焦点.....	13,
5.3	
质量方针和质量目标的建立.....	14,
5.4	
质量管理体系策划.....	14,
5.5	
职责、权限和沟通.....	15,

5.6	
管理评审.....	17,
6.0	
资源管理.....	18,
6.1	
资源的提供.....	18,
6.2	
人力资源.....	18,
6.3	
基础设施.....	19,
6.4	
工作环境.....	20,
7.0	
产品实现.....	20,
7.1	
产品实现的策划.....	20,
7.2 与客户有关的过程	
.....	21, 7.3 设计开发
.....	22,
7.4采购.....	23
,	
7.5生产和服务提供.....	,
23,	

编号:SCBC-QM-001 版本号 B



修改次第 00 质量手册 SCBC 页次 4/31

7.6监视和测量装路的控制.....	,
26,	

8.0测量、分析和改进.....	27,
8.1总则.....	27
8.2监视与测量.....	2
7, 8.3不合格品控制	
.....	29,
8.4数据分析.....	3
0,	
8.5改进.....	30
附录一:中集宝伟组织结构图.....	33,
附录二:中集宝伟质量管理体系职能分配表.....	34,
附录三:集装箱产品实现流程图	
.....	35,
附录四:半挂车零部件产品实现流程图.....	36,
附录五:集装箱质量管理体系文件与质量体系要求对准表.....	37,
附录六:半挂车零部件质量管理体系文件与质量体系要求对准表.....	38,

1.1 手册颁布令

上海中集宝伟工业有限公司质量手册是依据ISO9001:2000质量管理体系——要求和集团质量手册要求~结合公司本身的实际特点编制的规定公司质量方针、质量目标和质量管理体系的文件~是公司质量管理的法规。

公司授权王怀升副总经理任公司管理者代表~按本手册的规定领导公司

各相关部门和人员建立、实施和保持公司的质量管理体系。

编号:SCBC-QM-001 版本号 B



修改次第 00 质量手册 SCBC 页次 5/31

本人对公司质量管理体系及相关产品、服务的质量负全部责任。

本手册自发布之日起生效并实施~公司全体员工须遵照执行。

本手册生效之日起前版质量手册同时废止。

总经理:查继新

日期:2017-04-15

1.2 公司介绍

上海中集宝伟工业有限公司是中国国际海运集装箱(集团)股份有限公司的成员企业之一。公司前身是由宝钢集团和台湾伟联公司共同组建的合资企业~2002年11月~公司股权重组~中集集团重资入股~组建上海中集宝伟工业有限公司。

公司占地面积约20万平方米~其中厂房面积为24300平方米~堆场面积约为7万平方米。公司紧邻月罗公路~距离上海集装箱集散站20公里、上海市区35公里~附近来往交通便捷。厂区拥有一条集装箱专用生产线~主要产品有20'GP, 40'GP, 40'HC国际标准钢质干货集装箱~目前设计双班生产能力为年产16万TEU。

上海中集宝伟工业有限公司拥有宝钢集团上游钢材原料供应及当地的良好支援~以及中集集团在集装箱产业界丰富的经验与国际行销通路~都成为上海中集宝伟无可替代的竞争优势~更是提供客户最佳品质与服务的保证。

公司秉承集团“团结、进取、高效、创新”的企业精神~实施高效严格的管理。用过硬的制造技术、完善的产品质量和真诚的服务态度赢得了全球众多知名公司的信赖~他们是:MAERSK、P&O、GE SEACO、MSC、TEXTAINER、TRITON、OOCL、TAL、AMFICON、KMTCC、SITC、CAPITAL、CORNOS、DECKWELL、CHINA SHIPPING、MOL、FINELIKER、INTERKO、GOLD、BLUESKY、CAI、ZIM、PAH、COSCO、FAREAST、宁波海运等。

上海中集宝伟本着“尽心尽力~尽善尽美”的中集精神~坚持“客户至上”的服务理念~开拓进取~拼搏创新~向着“为现代化交通运输提供装备和服务”的宏伟目标大步迈进。

编号:SCBC-QM-001 版本号 B



修改次第 00 质量手册 SCBC 页次 6/31

公司联系地址如下:

地址:上海市宝山区月罗路1881号

电话:86-21-56860000

传真:86-21-56863985

邮编:201908

网址:<http://www.scbc.cimc.com>

1.3 引用术语及定义

本手册所描述的质量管理体系所涉及的术语均引用ISO9000:2000版质量管理管

理体系—基础和术语。其中本手册所采用供应链名称为:

供应商——公司——客户。

1.4 质量手册的适用范围

1.4.1 覆盖的产品范围

本手册所表述的质量管理体系覆盖:

- 1)国际海运标准钢质干货集装箱的设计开发、生产制造、销售和服务,
- 2)半挂车零部件的设计、生产和服务。

1.4.2 覆盖的组织范围

1,本手册所表述的质量管理体系覆盖本公司的各个部门。

2,集装箱产品与集团总部存在着接口关系~且遵循集团质量管理的统一原则和要求。与集团主要界面如下:

a,订单阶段:集团总部负责与客户沟通、组织订单评审和签订合同,本公司参与订单评审。

b,设计阶段:集团总部负责设计和开发,本公司参与评审和样箱试制以及细化设计。

c,采购阶段:集团总部负责统购材料供应商评价、选择和签订框架协议,本公司提供评价信息和分批采购。

d,交付阶段:集团总部传达客户投诉、满意度评价信息~本公司反馈投诉

及处理结果。

1.4.3

干货集装箱、半挂车零部件相关使用文件具体见手册各条款支持文件和相
关

编号:SCBC-QM-001 版本号 B



修改次第 00 质量手册 SCBC 页次 7/31

程序文件适用范围。

2 质量方针和质量目标

2.1 质量方针:

客户为本 质量至上 持续改进 追求卓越

诠释:

客户为本

1,任何一个企业取得成功的关键是生产和提供的产品能够持续地符合客户的要求~并得到客户的满意和信赖。

2,我们始终关注客户的需要和期望~通过各种途径准确地了解和掌握客户的要求~包括客户当前的和未来的需要和期望。

3,以客户需求为中心~改进我们的产品和服务~使客户获得增值的收益~让客户成为我们忠诚的朋友。

质量至上

1,只有符合法律、法规、标准和客户要求的产品质量和服务质量才能被客户所接受。

2,我们按照质量标准去生产产品~不因其他因素而动摇我们的理念。

3,质量的稳定是安全、高效、节约的前提~无论何种情况下~始终牢记“

量至上”的原则。

持续改进

1,客户的要求在不断提高~我们也必须不断提高产品质量和服务质量水平~

以满足客户日益提高的要求。

2,在质量等各方面的持续改进~为客户创造超出其期望的价值~才能使我们在激烈的市场竞争中立于不败之地。

追求卓越

1,没有最好~只有更好~挑战极限~勇创一流~追求卓越质量水平始终是我们的目标。

2,追求卓越是中集尽心尽力~尽善尽美的精神体现~永不停止追求卓越的脚步~永不满足~百尺竿头更进一步。

2.2 质量目标:

1,最终交验合格率达到100%~无重大客户投诉事件。

编号:SCBC-QM-001 版本号 B



修改次第 00 质量手册 SCBC 页次 8/31

2,全面消除E级质量水平~不断减少D级质量水平。

3,质量综合评价与本区域竞争对手保持相对优势。

3 组织结构

3.1 公司组织结构

参见附录一:《中集宝伟组织结构图》。

3.2 各部门职能及岗位职责

3.2.1 总经理

- 1) 以增强顾客满意为目的,确保顾客的要求得到确定并得到满足。
- 2) 在公司内传达满足顾客和法律法规要求的重要性。
- 3) 批准颁布公司质量方针和质量手册。
- 4) 批准公司的质量目标并确保其可在相关部门和层次上得到分解。
- 5) 提供必要的资源支持。
- 6)
明确公司内的职责和权限~建立适当内部沟通过程以确保可对质量管理体系的有效性进行沟通。
- 7) 任命公司管理者代表并赋予相应的职责和权限。
- 8) 主持管理评审。

3.2.2 副总经理

- 1) 在公司范围内确保满足顾客要求的意识得到提升。
- 2) 确保公司质量目标在分管的部门得到分解落实。
- 3) 确保质量管理体系在所分管部门得到实施和维护。
- 4)
配合公司内部审核活动并落实审核结果 ~ 使有关质管体系要求在分管部门内保持有效性和得到持续改进。
- 5) 参与管理评审。

3.2.3 管理者代表

- 1) 确保对公司质量管理体系进行策划 ~ 批准质量管理体系程序。
- 2) 确保公司质量目标在分管的部门得到分解落实。
- 3) 确保质量管理体系得到实施和维护 ~ 以及改进。
- 4)
向公司总经理汇报公司质量管理体系的运行情况、业绩和任何改进的需要。
- 5)
配合公司内部审核活动并落实审核结果 ~ 使有关质管体系要求在分管部

编号:SCBC-QM-001 版本号 B



修改次第 00 质量手册 SCBC 页次 9/31

门内保持有效性和得到持续改进。

6) 主持公司内部审核和持续改进活动 ~ 并协助总经理进行管理评审。

7) 负责与质量管理体系有关的外部联络事宜。

3.2.4 各部门职能

详见《组织结构、部门职能与岗位编制管理程序》之附录A:公司各部门

职

能。

注:半挂车零部件的订单承接、设计、生产,除零部件冲压由生产部加工外,

、

交付 ~ 分别由车辆业务部、车辆技术开发部和车辆制造部承担 ~ 其余活动

由

其他部门实施。

参见本手册附录二,详见上述文件和相关程序文件。

3.2.5 各类人员职责

见《岗位说明书》

4 质量管理体系

4.1 质量管理体系的管理

4.1.1 程序

4.1.1.1

管理者代表负责质量管理体系的建立、文件化、实施、维护和改进。

4.1.1.2

企业管理部负责质量管理体系策划和建立的具体工作 ~ 对体系运行的全过程

进行监控 ~ 并协助管理者代表对体系进行持续改进。

4.1.1.3 质量管理体系的策划

1,公司质量管理体系适用的组织、产品和活动范围,

2,识别建立公司质量管理体系所需的过程及其在公司中的应用 ~ 并确定这些过程的顺序和接口,

3,确定为确保过程有效运行所需的准则和方法 ~ 组织相关部门建立质量管理体系所需的文件。

4.1.1.4 相关资源的提供

1,根据体系策划的结果 ~ 确定所需配路的资源,

2,领导层应保证各部门可以获得必要的内部和外部信息 ~ 并保持公司内部沟通渠道的畅通 ~ 使信息可以得到及时有效地传递。

4.1.1.5 体系运行及监控

各部门应根据集团和公司质量管理体系文件的规定 ~ 实施质量管理体系, 并

通过内部审核等方式对体系运行的全过程进行监视、测量和分析 ~ 使各过程

处于受控状态。

编号:SCBC-QM-001 版本号 B



修改次第 00 质量手册 SCBC 页次 10/31

4.1.1.6 质量管理体系的完善和改进

总经理通过进行管理评审、过程和数据分析等活动 ~ 对质量管理体系的适宜

性和有效性进行评审 ~ 需要时采取必要的措施 ~ 以实现对质量管理体系的持

续改进和不断完善。

4.2 体系文件的结构

4.2.1 程序

4.2.1.1 质量管理体系文件的结构

第一层次文件:质量手册,含质量方针和质量目标,。

第二层次文件:质量管理体系程序文件、岗位说明书 ~ 以及目录。

第三层次文件:作业指导书,可附于第二层文件,、计划和记录表格,可附于第二、三层次文件,。

4.2.2 支持文件

见本手册附录五、附录六。

4.3 质量手册

4.3.1 程序

4.3.1.1

质量手册的编制及控制按《管理体系文件控制程序》执行,并应遵守集团质

量手册及相关文件的要求。

4.3.1.2 质量手册包括以下方面的内容:

- 1,质量管理体系的范围 ~ 包括任何删减的细节与合理性,
- 2,为质量管理体系编制的形成文件的程序或对其引用,
- 3,质量管理体系过程之间的相互作用的表述。

4.3.2 支持文件

SCBC-QP-001 《管理体系文件控制程序》

4.4 文件的控制

4.4.1 程序

4.4.1.1

对各类质量管理体系所要求的文件 ~ 均按相关文件控制程序予以控制 ~ 并
确

编号:SCBC-QM-001 版本号 B



修改次第 00 质量手册 SCBC 页次 11/31

保文件保持清晰和易于识别。

4.4.1.2 各文件化程序中规定下述所需的各项控制:

- 1,由相关部门识别所需的文件 ~ 包括外来文件,
- 2) 明确建立和保持文件的责任部门 ~ 由其组织编制或收集外来文件,
- 3)
文件,包括经更改的文件,在发布前均经审查、批准 ~ 确保文件充分和适

宜,

4)

文件的分发均需登记 ~ 得到控制 ~ 并能确保各使用场所可获得有关版本的适用文件,

5)

通过对文件标识和建立文件总目录等方法 ~ 能识别文件的更改和现行修改状态,

6) 对作废文件除销毁外 ~ 需保留的均应做标识 ~ 以防止其非预期使用,

7)

按一定的时间间隔或按需要对文件进行评审 ~ 必要时更新 ~ 并再次批准。

4.4.2 支持文件

SCBC-QP-001 《管理体系文件控制程序》

SCBC-TP-501 《产品法律法规和标准控制程序》

SCBC-QP-502 《集装箱技术文件控制程序》

SCBC-TP-605 《车辆技术文件控制程序》

SCBC-QP-003 《电子媒体文件控制程序》

4.5 记录的控制

4.5.1 程序

4.5.1.1 记录填写要求

记录填写人员应保证填写内容真实可靠 ~ 记录所用的笔应保证字迹的稳定

性 ~ 同时如发生填写错误不允许使用修正液修改 ~ 应将错误处用横线划掉
~

在旁边填写正确的记录和签名。

4.5.1.2 记录的标识

记录标识由记录名称和编号组成 ~ 必要时可填加部门名称、产品名称、日期

等项目加以标识。记录的编号由企业管理部进行管理。

4.5.1.3 记录的贮存和保护

对有长期保存价值,程序文件规定为长期保存,或有法律追溯意义的记录 ~

应储存在符合通风、防潮、防霉、防虫蛀、防磁、防机械损伤要求的环境中 ~

编号:SCBC-QM-001 版本号 B



修改次第 00 质量手册 SCBC 页次 12/31

电子版记录应有备份 ~ 防止误操作带来的记录的丢失。

4.5.1.4 记录的检索

各部门以方便查找为原则 ~ 根据具体的文件类别和实际需求自行编制记录索

引。原则上记录只可以当场借阅 ~ 不可以拿出贮存地。

4.5.1.5 记录的保存期限

各记录的保管部门和保存期限见程序文件中的规定。

4.5.1.6 记录的处路

过期或作废记录应加以标识 ~ 并按《记录控制程序》规定进行处路。

4.5.2 支持文件

SCBC-QP-005 《记录控制程序》

SCBC-QP-003 《电子媒体文件控制程序》

5 管理职责

5.1 管理承诺

5.1.1 程序

总经理应通过下述活动 ~ 对建立、实施质量管理体系并持续改进其有效性的

承诺提供证据:

1,过会议、培训等形式和对ISO9001:2000相关条款要求的满足向公司全

体员工传达满足客户和法律法规要求的重要性。

2,组织制定公司的质量方针和质量目标 ~ 并使其得到实施和评审 ~ 公司的质量方针、目标应是对集团质量方针、目标的分解细化和补充。

3,组织对质量管理体系有效性和适宜性的评审 ~ 并将评审结果上报集团 ~ 作为集团管理评审的输入。

4,确保提供质量管理体系有效运行的各项资源。

5.2 以客户为关注焦点

5.2.1 程序

5.2.1.1

总经理组织识别客户的要求和期望 ~ 并将其转化为公司的内部要求 ~ 建立起

支持和细化集团质量方针的本公司的质量方针、目标。

5.2.1.2 总经理主持公司质量目标在相关职能和层次上的分解工作。

5.2.1.3

总经理应确保公司的质量方针和目标在公司内部得到宣贯和理解 ~ 并得到有

效实施。

编号:SCBC-QM-001 版本号 B



修改次第 00 质量手册 SCBC 页次 13/31

5.2.1.4 总经理组织策划、配路建立和实施质量管理体系所需资源。

5.2.1.5

总经理应通过获取有关客户满意的信息以及通过管理评审和管理体系审核 ~

评估客户要求是否得到满足 ~ 并据此确定改进措施。

5.2.2 支持文件

SCBC-CP-005 《顾客满意度调查管理程序》

SCBC-CP-202 《集装箱顾客服务程序》

SCBC-CP-001 《集装箱顾客投诉处理程序》

SCBC-CP-605 《车辆客户质量信息处理程序》

5.3 质量方针和质量目标的建立

5.3.1 程序

5.3.1.1 建立质量方针、目标应考虑以下因素：

- 1,满足客户对产品和服务在当前和未来的需要和期望,
- 2,法律、法规和标准的要求,
- 3,集团的总方针和经营规划以及目标,
- 4,可持续改进性,
- 5,实施方针目标所需配路的资源,
- 6,质量目标应与质量方针保持一致,
- 7,目标的可度量性和可执行性,
- 8,公司执行方针目标的能力。

5.3.1.2 质量方针、质量目标的编制、审核和批准

1)

企业管理部在收集分析相关信息的基础上编制公司方针和目标 ~ 报总经理批准和发布。

2) 公司的质量方针和目标应由企业管理部予以宣贯和培训。

3)

各部门应对公司质量目标进行展开 ~ 展开的目标由企业管理部汇总 ~ 在

管理者代表审查后 ~ 报总经理批准。

5.3.1.3 质量方针、目标的执行

各部门按展开的目标制定月度工作计划组织实施 ~ 并对实施过程进行监控

5.3.1.4 质量方针、质量目标的评审

总经理在进行质量管理体系评审的同时评审质量方针和质量目标的适宜性
~

并根据评审结果确定是否需对质量方针和目标进行调整。

编号:SCBC-QM-001 版本号 B



修改次第 00 质量手册 SCBC 页次 14/31

5.4 质量管理体系策划

5.4.1 程序

5.4.1.1 识别策划需求

总经理会同管理者代表识别公司质量管理体系策划的需要 ~ 在下列情况下需

要进行质量管理体系的策划:

- 1,建质量管理体系,
- 2,改进或更新现存的质量管理体系,
- 3,为满足新的要求 ~ 调整或充实现存的质量管理体系,
- 4,管理体系的一体化。

5.4.1.2 策划的输入

企业管理部收集质量管理体系策划所需的信息 ~ 包括:

- 1, 团和公司质量方针、目标,
- 2, 客户的要求,
- 3, 与体系有关的法律、法规的要求,
- 4, 质量管理体系的现状和改进机会,
- 5, 管理评审的结果,
- 6, 其他相关信息。

5.4.1.3 策划的实施

质量管理体系策划具体工作由企业管理部负责 ~ 相关部门参与 ~ 策划的内容

应包括:

- 1, 识别和确定达到质量目标所必须的过程,
- 2, 确定各过程的先后顺序和相互作用,
- 3, 规定各过程的控制途径、所需的准则和方法,
- 4, 明确实施过程控制所需的资源和信息 ~ 包括人员、设施、场地等需求,
- 5, 确定提供证据所需的记录。

5.4.1.4 策划的输出

质量管理体系策划的结果应形成文件 ~ 如质量手册、程序文件等。企业管理

部应明确所需形成的文件 ~ 组织各部门进行编制 ~ 并经批准发布。

5.5 职责、权限和沟通

5.5.1 职责和权限

5.5.1.1 程序

编号:SCBC-QM-001 版本号 B



修改次第 00 质量手册 SCBC 页次 15/31

1,公司总经理、副总经理、总经理助理的岗位职责、权限由总经理制定和修订。

2,部门经理的岗位职责、权限和任职条件由总经理制定和修订。

3,人事行政部组织相关人员和部门编制岗位职责和权限的文件 ~ 并负责审核。

4,企业管理部根据文件控制程序规定的职责 ~ 负责审核岗位说明书。

5,公司须对部门职能和组织机构进行调整时 ~ 由企业管理部结合公司实际情况进行策划 ~ 并提出实施调整的具体方案。

6,总经理批准有关部门职能、岗位职责和权限的文件。

7,各层次负责人通过会议等适当形式进行沟通 ~ 确保各岗位理解本岗位及相关岗位的职责和权限。

5.5.1.2 支持文件

SCBC-HP-001 《组织结构、部门职能与岗位编制管理程序》

5.5.2 管理者代表

5.5.2.1 程序

1,管理者代表出现变动时 ~ 总经理应在公司调度会上向公司其他高层和中层管理人员征求对提名人选的意见。

2,总经理批准任命公司管理者代表 ~ 并赋予其相应的职责和权限。

5.5.3 内部沟通

5.5.3.1 程序

1,内部沟通的方式

为使内部信息和来自外部的信息在公司内部得到有效传递和沟通 ~ 可采用以

下方式:

- a) 公司内部召开的各种会议,如调度会、绩效分析会、质量分析会等,,
- b) 通知、公告,
- c) 内部网站、局域网,
- d) 电子邮件,
- e) 口头交流。

2,沟通的实施

a)

企业管理部将经批准的集团和公司的质量方针、目标及质量管理体系文

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。
如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/386011055143010111>