

# 办公设备质量保障方案

## 目 录

<b>第一节 质量保证体系</b> .....	1
一、质量体系建立.....	1
二、质量组织机构.....	1
三、质量管理的方针、目标和承诺.....	1
四、质量控制措施.....	2
五、合同质量保证措施.....	4
<b>第二节 供应商质量管理</b> .....	5
一、供应商管理制度.....	5
二、供应商的监督与考核.....	8
三、建立供应商质量体系.....	9
四、供应商筛选制度.....	10
五、供应商的评估.....	12
六、供应商管理流程图.....	14
七、使用表格.....	15
<b>第三节 服务质量保障措施</b> .....	19
一、送货过程质量控制.....	19
二、卸货注意事项.....	20
三、各类产品搬运要点.....	21
四、服务人员现场组装作业.....	21
五、组装现场清洁.....	22
<b>第四节 货物质量保障措施</b> .....	22

一、产品质量承诺.....	22
二、质量保证方案.....	24
三、项目执行保证措施.....	25

## 第一节 质量保证体系

### 一、质量体系建立

我公司自成立以来，十分重视对质量体系的建立、监督、检查和评价，保证质量体系得以正常有效的运行和持续改进，有效的确保了公司产品从市场调研、采购供应、安装与调试、检验与验收、售后服务的全过程动态控制。

我公司严格遵循 ISO9001 质保证体系，产品按照先进的国际标准进行安装、检验，并秉承“质量第一、服务第一”的宗旨，所有产品层层把关，层层记录，使产品生产的各个质量控制环节记录有据可查，决不让不合格的货物流入下一道工序，做到每台出厂产品 100%合格。

### 二、质量组织机构

为实施公司的质量方针和质量目标，我公司在明确规定各部门质量职能的基础上，建立了质量组织机构，使其能上下衔接，左右联接，互相联系，保证了职责、程序、活动、能力和资源等构成有机整体，有效的实施各项质量活动。

### 三、质量管理的方针、目标和承诺

#### （一）质量方针

我们的质量方针是：优秀的产品，一流的服务。

## （二）质量目标

我们的质量目标是：确保各阶段工作的有效性，把符合用户实际需求的产品适时地交付用户。

### 1. 有效性

阶段成果经过严格的确认，确实成为下一步工作的依据。

### 2. 适时

指按规定的进度或按与用户共同协商的时间。

## （三）质量承诺

我们的质量承诺是：我们在工作中严格执行 ISO9000 质量标准。

## （四）质量管理的目的和内容

### 1. 目的

满足用户要求，规范自身行为，达到供需双方共同获益的效果；

### 2. 内容

（1）质量策划——目的、范围、做什么、何时做、谁来做、如何做；

（2）质量控制——监视过程，发现、排除不合格；

（3）质量保证——满足质量要求，取得需方信任；

（4）质量改进——完善、改进质量体系。

## 四、质量控制措施

### （一）总则

为确保项目能按时按质按量完成，特制定项目质量保证措施。

## （二）目标

符合国家、行业及地区现行相关规范和标准。

## （三）项目小组组成

1. 为确保项目顺利实施并完成，我公司成立由高层领导和经验丰富的中层管理人员组成项目领导小组。

2. 项目领导小组组织并落实相关部门人员认真研究招标文件、投标文件及合同所有内容，保证严格按照招标文件及合同条款的要求开展相关工作，并按照不同的职能部门对工作内容进行分解和落实。

责任部门	职责
项目负责人	全权负责与招标人和采购单位对其项目的有关咨询、查询、签订和履行合同、无条件履行售后服务承诺和接受投拆等事务。
安装维护部	协助销售部提供本项目合同签订前所有技术支持； 负责本项目设备质量控制； 组织并准备相关培训。 配合现场的指导安装、相关安装、调试工作； 负责设备交付到运行全过程的运行技术支持、维修、维护等全面的服务工作。
销售部	负责组织项目合同评审，对各部门的工作计划进行全过程监控、督促，确保项目顺利执行；

	负责相关的一切对外联络、组织工作；
--	-------------------

	负责组织产品运输,保证及时安全的把货物运达目的地,并落实相关接收事宜。
售后保障部	严格按相关标准规范,质量规程对外购外协件,生产过程中进行质量监控; 严格按相关规范进行产品的出厂检验、调试。
财务部	负责财务管理工作,协调组织项目相关财务工作,组织资金保证项目正常运作。

## 五、合同质量保证措施

公司多年来秉承“精心设计、竭诚服务、确保质量、优化空间”的质量方针,视产品质量为公司的生命,并形成了一套独特的质量控制系统,包括对安装调试的控制、产品实体质量的控制和售后服务质量的控制。

**安装调试的控制:**按照 ISO9001 标准建立了科学的质量保证体系,以确保产品生产过程中的工作质量。

**产品实体质量:**在安装过程的各个工序均实行严格的质量检验制度,由专职质检员进行质量检验,保证为客户提供高质量的产品供应。

**售后服务质量:**公司设有专门的售后服务部,人员有工程师和高级技师,并配有专用车辆和工具,凡有任何售后服务要求,可迅速到现场提供优质服务。

## 第二节 供应商质量管理

## 一、供应商管理制度

### （一）总则

#### 1. 制定目的

选择合格的供应商并对其进行持续监视，以确保其能为公司提供合格的产品与服务。

#### 2. 适用范围

本程序适用于给公司提供产品和服务的所有供应商。

#### 3. 权责范围

（1）采购部、品质部、财务部负责对供应商进行评价。

（2）采购部、品质部负责对供应商进行考核。

（3）总经理负责合格供应商的审批工作。

### （二）合格供应商的标准

公司相关人员评价合格供应商时，应按照以下标准综合考虑：

1. 供应商应有合法的经营许可证，应有必要的资金能力。

2. 优先选择按国家标准建立质量体系并已通过认证的供应商。

3. 对于关键原料，应对供应商的生产能力与质量保证体系进行考查，其中包括下列五个方面的要求。

①进料的检验是否严格。

②生产过程的质量保证体系是否完善。

③出厂的检验是否符合我方要求。



④生产的配套设施、生产环境、生产设备是否完好。

⑤考察供应商的历史业绩及主要客户，其产品质量应长期稳定、合格、信誉较高，主要客户最好是知名的企业。

4. 具有足够的生产能力，能满足本公司连续的需求及进一步扩大产量的需要。

5. 能有效处理紧急订单。

6. 有具体的售后服务措施，且令人满意。

7. 同等价格择其优，同等质量择其廉，同价同质择其近。

8. 样品通过试用且合格。

### （三）供应商的评价程序

#### 1. 供应商初步评价

（1）品质部、采购部、技术部及其他部门视企业实际需求寻找适合的供应商，同时收集多方面的资料，如以质量、服务、交货期、价格作为筛选的依据，并要求有合作意向的供应商填写“供应商基本资料表”。

（2）采购部对“供应商基本资料表”进行初步评审，挑选出值得进一步评审的供应商，召集本部门、品质部及技术部门相关人员对供应商进行现场评审。现场评审时使用“供应商现场评审表”。

（3）在对供应商进行初步评审时，采购部须确定采购的物资是否符合政府法律法规的要求和安全要求，对于有毒品、危险品，应要求供应商提供相关证明文件。

#### 2. 供应商的现场评审

(1) 根据所采购材料对产品质量的影响程度，可将采购的物资分为关键、重要、普通材料三个级别，对不同级别实行不同的控制等级。

(2) 对于提供关键与重要材料的供应商，采购部组织品质部、技术部对供应商进行现场评审，并由采购部填写“供应商现场评审表”，品质部、技术部签署意见，供应商现场评审的合格分数须达到 70 分。

(3) 对于普通材料的供应商，无须进行现场评审。

#### (四) 《供应商质量保证协议》的签订

1. 采购部负责与重要材料的供应商和普通材料供应商签订《供应商质量保证协议》。

2. 《供应商质量保证协议》一式两份，双方各执一份，作为供应商提供合格材料的一种契约。

#### (五) 确定合格供应商的名单

1. 在“供应商基本资料表”、“供应商评审表”、“供应商质量保证协议”三份资料完成后，采购部将供应商列入“合格供应商名单”，交公司总经理批准。

2. 原则上一种材料需暂定两家或两家以上的合格供应商，以供采购时选择。

3. 对于惟一供应商或独占市场的供应商，可直接列入“合格供应商名单”。

4.

接单生产时，如果客户指定供应商名单，采购部采购人员必须按顾客提供的供应商名单进行采购。客户提供的供应商名单直接列入“合格供应商名单”。

5. 适时对供应商进行考核，并根据考核结果修订“合格供应商名单”，删除不合格供应商。修订后的“合格供应商名单”由公司总经理批准生效。

#### （六）供应商辅导

1. 对 C 等以下之供应商采取必要的辅导。
2. 不合格供应商应予除名。
3. 不合格供应商欲重新向本公司供货，应予辅导及重新作调查评核。

## 二、供应商的监督与考核

### （一）考核对象

供应商考核对象为列入“合格供应商名单”的所有供应商。

### （二）考核方法

公司对供应商实行评分分级制度，供应商的考核项目包括质量、交期、服务、价格水平等方面的内容。

### （三）考核频率

对关键、重要材料的供应商，应每季度考核一次；对普通材料的供应商，则每年度考核一次。

### （四）考核结果的处理

1. 考核结果在 90 分以上的供应商，优先采购。

2. 考核结果在 80~89 分的供应商，要求其对于不足部分进行整改，并将整改结果以书面形式提交，供应商评价小组对其提交的纠正措施和结果进行确认。

3. 考核结果在 70~79 分的供应商，要求其对于不足部分进行整改，并将整改结果以书面形式提交，供应商评价小组对其提交的纠正措施和结果进行确认，并决定是否继续采购，或减少采购量。

4. 对考核结果在 69 分以下的供应商，须从“合格供应商名单”中删除，并终止向其采购。

5. 考核标准和考核结果由采购人员书面通知供应商。

6. 对合格供应商进行交期监督，采购人员应要求供应商准时交货，同时记录由供应商原因引起的分批发运造成的超额费用。

#### （五）对合格供应商进行质量监督

1. 品质部和采购部应保存合格供货方的供货质量记录，产品不合格时应对供应商提出警告，连续两批产品不合格则暂停采购，另选供应商，或待其提高产品质量后再行采购。

2. 对于不合格的供应商，应取消其供货资格，将其从“合格供应商名单”中删除。

### 三、建立供应商质量体系

#### （一）对供应商质量体系的开发

每年由采购部组织供应商学习质量体系标准，并要求供应商制订质量体系推行计划，通过质量体系认证。

## （二）供应商质量体系的评定

1. 重要、关键材料的供应商每年评定一次，普通材料的供应商两年评定一次。

2. 品质部制订评定计划，采取评定小组（采购、技术、品质）现场评定，或供应商自我评定的办法。

3. 按质量体系制定“供应商质量体系评定表”，列明评定内容。

4. 如果供应商通过了质量体系的第二方或第三方认证，并提供了认证证明资料（证书或报告），可免除评定。

## 四、供应商筛选制度

### （一）总则

#### 1. 制定目的

为保证采购物资能满足公司要求，以及有效评价物资供应商的资质和能力，加强对供应商的管理，特制定本制度。

#### 2. 适用范围

本制度适用于为公司提供产品或服务的所有供应商。

#### 3. 权责范围

（1）采购部、质量管理部负责供应商的筛选与考核工作。

（2）总经理负责对相关部门选择的供应商进行审批。

### （二）供应商信息收集与调查

#### 1.

供应商信息收集与调查由公司采购部负责，其他相关部门予以配合。

## 2. 供应商调查的内容

- (1) 材料供应状况。
- (2) 材料品质状况。
- (3) 专业技术能力。
- (4) 机器设备状况。
- (5) 管理水平。
- (6) 财务及信用状况。

3. 凡与公司建立供应关系，且符合条件的供应商，均应填写“供应商调查表”，作为公司选择和评估供应商的参考依据。

4. 若供应商的生产经营条件发生变化，公司应要求供应商及时对“供应商调查表”进行修改和补充。

5. 采购部应组织相关人员随时调查供应商的动态及产品质量，“供应商调查表”须每年复查一次，以了解供应商的动态，同时依变动情况更新原有资料内容。

6. 供应商信息收集的方式可以采用问卷调查、实地考察、委托验证等不同的方法。

## (三) 供应商评审管理

### 1. 成立评审小组

评审小组的成员可以由采购部、生产部、质量管理部、财务部及其他相关部门人员组成。

## 2. 供应商评审管理

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/616040021035010105>