

ISO9001:2000 质量管理体系文件范例丛书

服 装 行 业 质量管理体系文件

北京中企联企业管理顾问有限责任公司 编著



中国标准出版社

ISO 9001:2000 质量管理体系文件范例丛书

服装行业 质量管理体系文件

北京中企联企业管理顾问有限责任公司 编著

中国标准出版社

图书在版编目(CIP)数据

服装行业质量管理体系文件/中企联企业管理顾问有
限责任公司编著. —北京:中国标准出版社,2002
(ISO 9001:2000 质量管理体系文件范例丛书)
ISBN 7-5066-2862-7

I. 服… II. 中… III. 服装工业-质量管理体系
-国际标准,ISO 9001:2000-文件-范文
IV. F407.866.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2002)第 106028 号

中国标准出版社出版
北京复兴门外三里河北街 16 号
邮政编码:100045

电话:68523946 68517548

中国标准出版社秦皇岛印刷厂印刷

新华书店北京发行所发行 各地新华书店经售

*

开本 787×1092 1/16 印张 18¼ 字数 400 千字

2003 年 7 月第一版 2003 年 7 月第一次印刷

*

印数 1—3 000 定价 40.00 元

网址 www.bzcbs.com

版权专有 侵权必究

举报电话:(010)68533533

丛书编辑委员会

主任委员 李丹卓

副主任委员 董双才 张永安

编委 李丹卓 董双才 张永安 黄渊仁

于海昌 杨启善 王庭林 金达仁

忻顺德 关丽铭 王 燕

本书编写组

主 编 黄渊仁

副 主 编 于海昌

序

2000 版 ISO 9000 族质量管理体系标准,在总结世界各国多年来标准化、质量管理和质量认证理论研究成果和实践经验的基础上,吸收了世界各国质量管理专家们的意见,提出了八项质量管理原则,构造了一个统一的以“过程方法”为基础的质量管理体系模式。2000 版 ISO 9000 族标准结构、内容和指导思想上发生的变化,进一步增强了标准的科学性、通用性和适用性。

ISO 9000 标准规定的所有要求都是通用的。应用该标准应当是组织的一项战略性决策。标准鼓励组织在建立和实施质量管理体系以及改进其有效性时采用“过程方法”,通过满足顾客要求,旨在增强顾客满意。

ISO 9000 标准对文件要求的变化,为组织进一步关注质量管理体系过程及结果,关注体系实施和运行的有效性创造了条件。统一质量管理体系结构和文件不是标准的目的。标准要求建立一个形成文件的质量管理体系,目的在于确保体系过程得到有效运作和保持。文件只有在体系运行中得到应用,才能产生增值作用。标准既强调了文件的重要性,又给予文件要求更大的灵活性。组织应根据实际情况确定那些确保过程有效策划、运行和控制所需的文件。

中企联公司在多年从事认证咨询的基础上,组织咨询专家认真总结了各自在咨询过程中的经验和体会,并针对组织在建立形成文件的质量管理体系过程中通常所遇到的困难和问题,编制了这套《ISO 9001:2000 质量管理体系文件范例丛书》,这是一件很有意义的事情。《丛书》按组织类型和产品特点分册(包括标准在硬件、流程材料和服务行业的具体应用),各分册都给出了对标准的理解与实施要点,并对如何建立形成文件的质量管理体系进行了

点评,可供使用者参考。

21 世纪是质量世纪。中国已加入世界贸易组织(WTO),全球经济一体化的进程在加速,国际市场竞争更加激烈,各类组织和广大质量工作者已面临新的机遇和挑战。我们应认真学习、全面理解和贯彻质量管理体系标准,并及时总结和相互交流学习和工作中的经验和体会,为开创我国认证认可工作的新局面,实现“十六大”提出的全面建设小康社会的宏伟目标而努力奋斗。

——李仁良

出版说明

我们在总结了换版和应用新版标准贯标的咨询经验的基础上,认真分析和研究了贯标组织在应用新版标准中存在的困难和问题。咨询信息反馈表明,在质量管理体系建设的初期,如何编制一套既符合标准要求又符合组织实际的质量体系文件,仍然是组织最关注的问题。为此,我们组织具有丰富经验的咨询专家编写了这套《ISO 9001:2000 质量管理体系文件范例丛书》,希望以成功的咨询经验来满足贯标组织对文件编制案例分析的需求,这正是编写本套丛书的动因和基本出发点。

需要说明的是,本丛书的文件规模是一个经验状态。文件的详略程度应取决于组织的规模和活动类型、过程及其相互作用的复杂程度和人员的能力等情况。编制质量体系文件的内容、要求、格式、评审、批准和修订等详细要求,读者可按 ISO/TR 10013《质量管理体系文件指南》和 GB/T 1.1—2000《标准化工作导则 第1部分:标准的结构和编写规则》的有关规定执行。

其次,为了解决理论如何联系实际这个难题,本丛书在质量手册和程序文件的相关章节安排了适宜的点评,点评的重点是指明标准条款的修订状态、理解要点和应用时应注意的事项。这些点评是编者个人观点,仅供使用者参考。

再次,本丛书提供的文件范例,其组织名称及质量职能结构均是经过整合的“虚拟”实体,不代表某个实际存在的具体组织。ISO 9001:2000 标准指出“统一质量管理体系的结构或文件不是本标准的目的”。因此,不同组织切不可把范例丛书当作标准模式进行模仿,更不能生搬硬套,即便是同行业组织也是如此。

丛书的编者长期从事质量管理和质量管理体系认证审核或认证咨询服务,具有丰富的理论和实践经验。可以说,这套丛书系统地总结了贯标组织编制质量管理体系文件的成功经验,也是对我

公司注册咨询师实施认证咨询成果的一次检阅。

这套范例丛书《ISO 9001:2000 质量管理体系文件范例丛书》由以下部分组成：

服装行业质量管理体系文件

机械制造行业质量管理体系文件

建设行业质量管理体系文件

酒店行业质量管理体系文件

房地产和物业管理行业质量管理体系文件

其中,机械制造行业、建设行业和酒店行业质量管理体系文件由黄渊仁负责审核,服装行业和房地产和物业管理质量体系文件由于海昌负责审核。本套范例丛书由全国质量管理和质量保证标准化技术委员会副秘书长、2000 版 ISO 9000 族标准跟踪与转换工作组组长、中国标准化研究中心质量与环境管理标准化研究室主任李仁良先生作序,在此深表感谢。

鉴于时间和编者水平有限,书中疏漏和不当之处在所难免,恳请读者提出批评指正。

北京中企联企业管理顾问有限责任公司

2002 年 9 月

前言

2000 版 ISO 9001 标准较 1994 版具有更广泛的通用性,原则上适用于不同类型、不同规模 and 不同性质的组织,但如何具体应用特定的组织,还是需要深入研究的,这也许是不少组织在建立文件化质量管理体系的困难所在。据此,我们编写了服装行业的质量管理体系文件范例一书,为类似组织在建立质量管理体系时提供指导和参考。

本书虚拟了一家“飞龙服装有限公司”。并编制一套质量管理体系文件,包括质量手册、程序文件(共 20 个,分为三类,即标准要求编制的 6 个、建议编制的 11 个、可选择编制的 3 个)、其他文件 7 个和作业指导书 8 个。编制的主导思想是确保在符合 ISO 9000:2000 要求的前提下,力求反映服装行业质量管理体系的特点,应当指出,标准要求编制 6 个程序文件,但其数量不一定是 6 个,即将文件控制程序和记录控制程序合并,也可以将纠正措施控制程序和预防措施控制程序合并。建议编制的程序文件主要是为确保过程的有效策划、运作和控制。可选择编制的程序文件,拟根据组织的具体情况定,如组织没有服装设计开发的责任,只是来料加工或按标准缝制服装的,可以不编设计和开发控制程序。其他文件如“有关法律法规管理办法”、“质量目标管理办法”等,根据组织的具体情况选择或改编。作业指导书部分“粘衬”、“熨烫”是特殊过程,宜编制作业指导书(或将要求纳入工序卡中),其他文件组织可根据需要自定。程序文件和作业指导书中附的记录表式可供选用或改制。

本书提供的质量管理体系文件仅供参考。不同的组织在产品

类型、规模、进程及其相互作用的复杂程度以及人员的能力方面的情况不同,因此体系文件的数量和详略程度不尽相同,组织在参考书中的文件时,宜采取采用、改编、补充或新编的不同方式。

书中“编者点评”是根据 GB/T 19001—2000 条款的要求来分析组织质量手册和程序文件等的编写内容,目的是为了使读者加深对条款的理解以及将标准的要求与行业特点联系起来,以便对编制体系文件时有所帮助。

由于编者的专业知识有限,书中难免有谬误,诚望使用者批评指正。

编 者

2002 年 7 月

目录

序

出版说明

前言

第一部分 服装行业质量手册	1
第二部分 服装行业程序文件	67
一 ISO 9001:2000 要求编制的程序文件	
文件控制程序	69
记录控制程序	79
内部审核程序	85
不合格品控制程序	98
纠正措施控制程序	103
预防措施控制程序	108
二 建议编制的程序文件	
质量管理体系策划程序	113
管理评审程序	117
产品实现策划程序	126
顾客满意的监视和测量程序	130
人力资源管理程序	136
基础设施和工作环境管理程序	142
监视和测量装置控制程序	149
采购控制程序	154
产品的监视和测量控制程序	164
过程的监视和测量控制程序	174
生产和服务提供控制程序	179
三 可选择编制的程序文件	
与顾客有关的过程的控制程序	187
设计和开发控制程序	197
标识和可追溯性管理程序	207

第三部分 服装行业管理办法..... 213

 有关法律法规管理办法..... 215

 质理目标管理办法..... 217

 沟通管理办法..... 221

 顾客财产管理办法..... 224

 产品防护管理办法..... 228

 数据分析管理办法..... 231

 持续改进管理办法..... 234

第四部分 服装行业作业指导书 239

 原辅材料验证实施细则..... 241

 量体操作细则..... 248

 服装裁剪实施细则..... 254

 粘衬操作细则..... 258

 服装熨烫操作细则..... 261

 整烫后服装的监视和测量实施细则..... 267

 春秋、冬装上衣技术条件 269

 产品包装实施细则..... 276

第一部分

服装行业质量手册

飞龙服装有限公司

Q/FL 90—2002

质 量 手 册

版本号:A/0 版(2002)

受控状态:

发文编号:

2002 年 7 月 15 日发布

2002 年 7 月 30 日实施

飞龙服装有限公司

飞龙服装有限公司质量手册		版次/修改码	A/0
标题	质量手册编审人员	页 码	1/1

质量手册编审人员

编写人员:××× ×××……

主 编:×××

审 定:×××

批 准:×××

飞龙服装有限公司质量手册		版次/修改码	A/0
标题	颁布令	页 码	1/1

颁布令

质量是个永恒的主题。为扩展市场,提高竞争力,公司按 GB/T 19001—2000 idt ISO 9001:2000《质量管理体系 要求》,编制了本质量手册。

手册确定了公司的质量管理体系、质量方针和目标,是公司质量管理的法规性文件,是员工的行动准则,也是向顾客和认证机构提供信任的依据。全体员工必须理解并贯彻执行。

总经理:×××

2002 年 7 月 15 日