
目 录

品质管理作业制度	员
一、品质管理办法	员
二、品质管理制度	员
三、品质管理日常检查规定	員
四、检验仪器量规的管理校正办法	員
五、品质管理教育训练办法	獮
六、质量标准规定	源

品质管理 作业制度

品质管理办法

一、质量管理方法

(一)目的

确保产品质量标准化 ,提高质量水准。

(二)范围

产品及研究开发、设计。

(三)设计质量管理作业流程

(四)实施单位

工程部、业务部、质量管理部成品科及有关单位。

(五) 实施要点

设计工程部设计工程科,依据收集的 国家标准、行业标准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、客户投诉分析等资料,设计新产品及改良现有产品。

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。

试作不合格应立即检查修正,再试作。

试作合格应立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、标准工时以及工程表。

设计的新产品如属客户订购者,则试作合格的样品,需经业务部送交客户认可后,开始受订,由企划室作生产企划。

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。

(六) 本办法经质量管理委员会核定后实施,修正时亦同。

二、进料检验规定

(一) 目的

确保进料质量合乎标准,确使不合格品无法纳入。

(二) 范围

原料、外协加工品的检验。

(三) 进料检验流程

(四) 实施单位

质量管理部进料科、加工品科、及其他有关单位。

(五) 实施要点

检验员收到验收单后,确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。

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。

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。并立即将检验情况通知采购单位(物料部、采购科或外协加工科),请采购单位,由其依实际情况决定是否需要特采。

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。

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。

检验时,如无法判定合格与否,则应立即请工程部(设计工程科),请采购单位派员会同验收,来判定合格与否,会同验收者,亦必须在检验记录表内签章。

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。

反馈进料检验情况,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。

依检验情况对检验规格(材料、零件)提出改善意见或建议。

检验仪器、量规的管理与校正。

进料属客户要求自行待料者,判定不合格时,请业务部联络客户处理。

(六)本规定经质量管理委员会核定后实施,修正时亦同。

三、制程质量管理作业办法

(一)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。

(二)范围

原料投入经加工至装配成品上。

(三)制程质量管理作业流程。

(四)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。

(五)实施要点

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,必须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。

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。

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。

发现质量异常应立即处理,追查原因,并矫正及作记录防止再发。

检查仪器量规的管理与校正。

(六)本办法经质量管理委员会核定后实施,修正时亦同。

四、成品质量管理作业办法

(一)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。

(二)范围

加工完成的成品至出货。

(三)成品质量管理作业流程。

(四)实施单位

质量管理部、成品科、生产部、物料部及有关单位。

(五)实施要点

员工工完成的成品要经过成品检验合格后,才能入库或出货。

圆翻依成品检验标准实施检验,判定不合格则退回生产单位检修,检修后仍需再经成品检验。

猿存成品必须抽验,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。

(六)本办法经质量管理委员会核定后实施,修正时亦同。

五、客户投诉处理办法

(一)目的

确使客户迅速获得满意的服务,对客户投诉采取适当的处理措施,以维持公司信誉,并谋求公司状况的改善。

(二)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投诉。

(三)客户投诉的分类

员申诉 这种投诉是客户对产品不满,或要求返工、更换、或退货,于处理后不需给予客户赔偿。

圆索赔 客户除要求对不合格加以处理外,并依合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。

猿非属质量投诉的市场投诉 客户刻意找种种理由,投诉产品质量不好,要求赔偿或减价,此种投诉则非属本公司责任。

(四)客户投诉处理流程

(五)实施单位

业务部、质量管理部成品科及有关单位。

(六) 实施要点

对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,立即填妥投诉处理单通知质量管理部调查分析。

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。

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。

会同有关单位,对客户投诉提出处理建议,经厂长核准后,由业务部答复客户。

将资料回馈有关单位并归档。

(七) 本办法经质量管理委员会核定后实施,修正时亦同。

六、市场质量调查办法

(一) 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。

(二) 范围

需求市场所要求的产品质量。

(三) 市场质量调查的内容

客户对本公司产品所接受的程度与它所要求的产品质量,以及其他竞争产品的比较。

表 缘 怨 客户抱怨处理单

() 急件

日期

() 普通件

年 月 日

客户名称		品名		规格			
交货批号		料号		投诉数量		结案日期	
项 目	内 容			负责单位签章			
投诉内容							
客户要求							
调查分析							
改善对策							
投诉处理建议	() 赔偿 预____() 折价____ () 以合格品交换 () 非本公司责任 () 检修或返工 () 其他						
厂长批示							

(四) 市场质量调查流程

(五) 实施单位

表 缘园猿 缘园猿 股份有限公司投诉处理单

客户名称： 投诉数量：
 产品名称： 受理日期：
 出厂日期： 结案日期： 编号：

项 目	负责部门
员 投诉内容：	
圆 投诉者要求：	
猿 厂长批示：	
源 原因调查：	
缘 投诉的分析：	
远 制造部门(现场)或其他部门确认及改善对策：	
苑 投诉处理建议： (员 赔偿 预_____ (圆 不合格品交换合格品、数量_____ (猿 修改、返工、数量_____ (源 折价_____ (缘 非本厂责任_____	

厂长裁决：

缘起源

[illegible]

品质管理制度

一、总 则

(一)目的

为保证本公司质量管理制度的推行 ,并能提前发现异常、迅速处理改善 ,借以确保及提高产品质量 ,符合管理及市场需要 ,特制定本细则。

(二)范围

本细则包括：

1.组织机能与工作职责；

2.各项质量标准及检验规范；

3.仪器管理；

4.质量检验的执行；

5.质量异常反应及处理；

6.申诉处理；

7.群品确认；

8.质量检查与改善。

(三)组织机能与工作职责

本公司质量管理组织机能与工作职责。

二、各项质量标准及检验规范的设定

(一)质量标准及检验规范的范围包括：

员原物料质量标准及检验规范；

圆在制品质量标准及检验规范；

猿成品质量标准及检验规范。

(二) 质量标准及检验规范的设定

员各项质量标准

总经理室生产管理组会同质量管理部、制造部、营业部、研发部及有关人员依据“操作规范”，并参考①国家标准②同业水准③国外水准④客户需求⑤本身制造能力⑥原物料供应商水准，分原物料、在制品、成品填制“质量标准及检验规范设(修)订表”一式二份，呈总经理批准后质量管理部留一份，并交有关单位凭此执行。

圆质量检验规范

总经理室生产管理组召集质量管理部、制造部、营业部、研发部及有关人员分原物料、在制品、成品将①检查项目②料号(规格)③质量标准④检验频率(取样规定)⑤检验方法及使用仪器设备⑥允收规定等填注于“质量标准及检验规范设(修)订表”内，交有关部门主管核签且经总经理核准后，分发有关部门凭此执行。

(三) 质量标准及检验规范的修订

员各项质量标准、检验规范若因①机械设备更新②技术改进③制程改善④市场需要⑤加工条件变更等因素变化，可以予以修订。

圆总经理室生产管理组每年年底前至少重新校正一次，并参照以往质量实绩会同有关单位检查各料号(规格)各项标准及规范的合理性，酌予修订。

猿质量标准及检验规范修订时，总经理室生产管理组应填写“质量标准及检验规范设(修)订表”，说明修订原因，并交有关部门会签意见，上呈总经理批示后，方能凭此执行。

三、仪器管理

(一) 仪器校正、维护计划

1. 校正周期设定

仪器使用部门应依仪器购入时的设备资料、操作说明书等资料,填具“仪器校正、维护基准表”,设定定期校正、维护周期,作为仪器年度校正、维护计划的拟订及执行的依据。

2. 年度校正计划及维护计划

仪器使用部门应于每年年底依据所订的校正、维护周期,填制“仪器校正计划实施表”、“仪器维护计划实施表”,做为年度校正及维护计划实施的依据。

(二) 校正计划的实施

仪器校正人员应依据“年度校正计划”执行日常校正、精度校正作业,并将校正结果记录于“仪器校正卡”内,一式二份存于使用部门。

仪器外协校正:有关精密仪器每年应定期由使用单位通过质量管理部或研发部申请委托校正,并填立“外协请修单”,以确保仪器的精确度。

(三) 仪器使用与保养

仪器使用人进行各项检验时,应依“检验规范”内的操作步骤操作,使用后应妥善保管与保养。

特殊精密仪器,使用部门主管应指定专人操作与负责管理,非指定操作人员不得任意使用(经主管核准者例外)。

使用部门主管应负责检核各使用者操作正确性、日常保养与维护,如有不当的使用与操作应予以纠正教导并列入作业检核予以扣罚。

各生产单位使用的仪器设备(如量规),由使用部门自行校正与保养,由质量管理部不定期抽检。

3. 仪器保养

(员仪器保养人员应依据“年度维护计划”执行保养作业并将结果记录于“仪器维护卡”内。

(圆仪器外协修造 :仪器保养人员基于设备、技术能力不足时 ,保养人员应填写“外协请修申请单”并呈主管核准后送采购办理外协修造。

四、原物料质量管理

(一)原物料质量检验

员源物料进入厂区时 ,库管单位应依据“资材管理办法”的规定办理收料 ,对需用仪器检验的原物料 ,开立“材料验收单(基板)”、“材料验收单(钻头)”及“材料验收单(一般)” ,通知质量管理工程人员检验且质量管理工程人员于接获单据三日内 ,依原物料质量标准及检验规范的规定完成检验。

圆援材料验收单”一式五联 ,第一联送采购科 ,核对无误后送会计整理付款 ,第二联会计存 ,第三联料库存 ,第四联质量管理存 ,第五联送保税科。且每次把检验结果记录于“供应厂商质量记录卡” ,并每月根据原物料品名规格类别的结果统计于“供应商质量统计表”及每月评核供应商的行分于“供应商的评价表” ,提供采购作为选择对抗厂商的参考资料。

五、制造前质量条件复查

(一)制造通知单的审核(新客户、新流程、特殊产品)

质量管理部主管收到“制造通知单”后 ,应于一日内完成审核。

员援制造通知单”的审核

(员订制料号——~~基板~~板类别的特殊要求是否符合公司制造规范。

(圆种类——客户提供的油墨颜色。

(猿底板——底板规格是否符合公司制造规范 ,使用于特殊要求者有否特别注明。

(源)质量要求——各项质量要求是否明确,并符合本公司的质量规范,如有特殊质量要求是否可接受,总之,要先确认质量,再确定产量。

(缘)包装方式——是否符合本公司的包装规范,客户要求的特殊包装方式可否接受,外销订单的包装方式及包装要求是否明确表示。

(远)是否使用特殊的原物料。

圆制造通知单审核后的处理

(员)新开发产品、“试制通知单”及特殊物理、化学性质或尺寸外观要求的通知单应转交研发部提示有关制造条件等并签认,若确认其质量要求超出制造能力时应说明原因后,将“制造通知单”送回制造部办理退单,然后再由营业部向客户说明。

(圆)新开发产品若质量标准尚未制定时,应将“制造通知单”交研发部拟定加工条件及暂定质量标准,由研发部记录于“制造规范”上,作为制造部门生产及质量管理的依据。

(二)生产前制造及质量标准复核

员制造部门接到研发部送来的“制造规范”后,须由科长或组长先查核确认下列事项后始可进行生产:

(员)该制品是否定有“成品质量标准及检验规范”作为质量标准判定的依据。

(圆)是否定有“标准操作规范”及“加工方法”。

圆制造部门确认无误后于“制造规范”上签认,作为生产的依据。

六、制程质量管理

(一)制程质量检验

员质检部门对各制程在制品均应依“在制品质量标准及检验规范”的规定实施质量检验,以提早发现异常,迅速处理,确保在制品质量。

圆在制品质量检验依制程区分,由质量管理部 陈国兑负责检验:

(员) 钻孔——~~阳~~阳钻孔科日报表。

(圆修一——针对线路印刷检修后分十五条以下及十五条以上分别检验记录于 圆修一日报表。

(猿修二——针对镀铜(悦)锡铅(杂)后 另条以上分别检验记录于 随说
修二日报表。

(源鍍金——陽電鍍金日報表。

(缘)底片制造完成正式钻孔前由质量管理工程科检验并记录于“底片检查要项”。

(远其他如“喷锡板制程抽验管理日报表”、“~~回料~~进料抽验报告”、“~~杂板~~抽验日报表”等抽验。

猿质量管理工程科于制程中配合在制品的加工程序、负责加工条件的测试：

(员钻头研磨后进行“规范检验”并记录于“钻头研磨检验报告”上。

(圆切片检验分 一次铜、二次铜及喷锡蚀铜分别依检验规范检验并记录于《圆切片检验报告》
五、同轴连接器制程不良原因分析、改善对策、制程改善对策等检验报告。

源各部门在制造过程中发现异常时,组长应立即追查原因,并加以处理后将异常原因、处理过程及改善对策等开立“异常处理单”呈(副)经理指示后送质量管理部,责任判定后送有关部门会签再送总经理室复核。

缘质检人员于抽验中发现异常时,应反应单位主管处理并开立“异常处理单”呈经(副)理核签后送有关部门处理改善。

逐条生产部门依自检查及顺次点检发生质量异常时,如属其他部门所发生者以“异常处理单”处理。

7. 制程间半成品移转,如发现异常时以“异常处理单”处理。

（二）制程自主检查

员制程中每一位作业人员均应对所生产的制品实施自主检查,遇质量异常