



深圳市轴心自控技术有限公司
Shenzhen Axxon Automation Co., Ltd.

文件编号	质量诚信管理手册				文件版本	
QM-002					A01	
制定/变更状况						
版次	制定日期	制定/变更内容摘要			备注	
A01	2020/01/02	新版发行				
		制 定		审 批		
		制定部门	制定者	审 核	批 准	
		品质部	龚 勇	李高勇	李高勇	
分 发 要 求						
分发部门	分发份数	分发部门	分发份数	分发部门	分发份数	
品质部	1					
人力行政中心	1					
营运部	1					
采购部	1					

文件编号	质量诚信管理手册	文件版本
QM-002		A01

企业质量诚信管理手册

文件编号	质量诚信管理手册	文件版本
QM-002		A01

目录

第一章	批准令.	2
第二章	企业概况.	3
第三章	手册的管理.	4
第四章	管理方针.	6
第五章	企业质量诚信管理体系.	7
第六章	企业质量诚信管理委员会组织.	11
第七章	企业质量诚信管理职责.	12
第八章	企业质量诚信自律行为规范.	18
第九章	企业质量诚信经营承诺书.	21
第十章	管理者质量诚信承诺书.	22
第十一章	员工质量诚信承诺书.	23
第十二章	企业质量诚信管理及引用文件的说明.	24

文件编号	质量诚信管理手册	文件版本
QM-002		A01

批准令

深圳市轴心自控技术有限公司依据《中华人民共和国产品质量法》、《中华人民共和国消费者权益保护法》、《标准化法》、《计量法》等，并结合行业及本公司实际建立企业质量诚信管理体系，并编制《质量诚信管理手册》、成立企业质量诚信委员会、确立企业质量诚信组织机构、制定相关职责、各过程的质量诚信及质量诚信结果验证等文件，其部分文件引用了质量、环境的部分内容。

本手册是本公司企业质量诚信管理体系的纲领性文件，以质量为重点，是指导本公司建立和实施企业质量诚信管理体系运行的准则，本体系是公司内部编制的独立性文件，通过审定，现批准，于 2020 年 01 月 02 日起正式实际试用。要求各职能部门和全体员工必须认真学习和贯彻执行《企业质量诚信自律行为规范》，并持续改进和提高，确保企业质量诚信体系的要求和方针、目标的实现，使顾客满意。

总经理： 李高勇
2020 年 01 月 02 日

文件编号	质量诚信管理手册	文件版本
QM-002		A01

企业概况

深圳市轴心自控技术有限公司专注流体控制设备及相关自动化系统的研发、生产和销售。我们不仅从事各种核心基础的研发、制造，同时我们也注重融合先进技术及相关优势资源，形成系统集成能力，可针对特定行业客户需求提供完整的流体及相关自动控制解决方案，目前已成功研发出各种类型的阀、点胶机、控制器、泵送系统、桌面机器人。

深圳市轴心自控技术有限公司关注客户的产品质量、效率、产能的提升，同时最大限度降低客户的总体运营成本，提供高性价比的整体解决方案。同时以环境保护作为企业可持续发展战略的重要内容，积极践行环境责任，推行节能减排，降低消耗，倡导全体员工节约每一度电、每一张纸、每一滴水，提高资源利用率，强化废弃物管理。公司致力于参照国际标准体系来指导公司的质量和环境保护运行与可持续发展政策，本着融会、共赢的理念，成为自动控制领域值得信赖的品牌而不懈努力。

1. 公司名称——深圳市轴心自控技术有限公司
2. 地址——中国广东省深圳市龙华区观澜桂月路 334 号 硅谷动力汽车电子创业园 A14 栋
3. 成立时间——2008 年 12 月 05 日
4. 推行体系——ISO9001：2015 质量管理体系和 ISO14001:2015 环境管理体系
5. 公司电话——0755-83586066 传真——0755-83583279
6. 邮编——518000
7. 网址——www.axxonauto.com

文件编号	质量诚信管理手册	文件版本
QM-002		A01

手册的管理

本手册编制依据《中华人民共和国产品质量法》、《中华人民共和国消费者权益保护法》、《标准化法》、《计量法》等，并参照公司质量、环境体系的相关规定进行编制，实施有效的企业质量诚信管理体系，并通过实施体系程序文件以及第三、第四层次文件来规范各项活动，实现公司的质量诚信方针和目标，使顾客满意。

本手册规定了一体化管理体系要求，用于向顾客、相关方和第三方证实本公司具备提供质量诚信产品和服务的质量诚信经营保证能力，做到诚信研发、诚信生产、诚信宣传、诚信服务、诚信文化、环境安全社会诚信责任和信守承诺，也是本公司全体员工开展诚信活动的准则。

1、管理手册的范围

本手册描述质量诚信管理体系范围，包括从产品的原材料采购、生产控制、检验测量、销售、服务、质量、文化、环境安全、社会责任、诚信承诺。覆盖公司整个经营活动和全部内容。

覆盖范围为：浙江求精缝制机械有限公司经营活动所涉及的范围与对象。

2、引用标准

《中华人民共和国产品质量法》、《中华人民共和国消费者权益保护法》、《标准化法》、《计量法》的标准和条款。

3、术语和定义

3.1 本公司——深圳市轴心自控技术有限公司

3.2 职能部门——具有专项管理职能的部门

3.3 相关部门——与该项管理职能有关的部门

4、管理手册的管理

4.1 管理手册的编制、审批、发放、保管

4.1.1 管理手册下称手册由公司管理者代表组织有关部门编写，经管理者代表审核、总经理批准后发布实施。

4.1.2 手册由行政部负责编制、修改、换版和运行控制，负责文件收发、使用控制。

4.1.3 本手册在公司内部以纸质文本加盖受控标识后发行；手册有涉及公众明示的制度、章节， 总经理批准，由公司行政部负责对外和网站宣传。

4.1.4 手册持有者应妥善保管。离开工作岗位，应将手册交还给行政部，办理核收登记。

4.1.5 手册在执行过程中发生的问题，由行政部协调解决，属于手册本身的问题，由行政部处理，重要问题请示管理者代表或公司最高领导批准后处理。

4.2 手册修改

4.2.1 手册的章节内容如需修改或修订，应经总经理批准。

4.2.2 属于程序文件的修改，由管理者代表批准。

4.2.3 手册以独立的章节组成，每一章节均有自己的章节状态（修订状态）和页码。因此，各章节可以单独修订，修订可不影响手册的版次。《手册》各章节修订后，其修改状态因此改变，修改码按阿拉伯数字 0、1、2、3. . . 递增。

4.2.4 手册修改后，行政部对全部受控本包括网站进行跟踪修改。

4.3 手册换版

4.3.1 手册作为公司质量诚信经营试初版，并随标准的修改作相应的调整。

文件编号	质量诚信管理手册	文件版本
QM-002		A01

- 4. 3. 2 手册换版时，需经公司总经理批准。
- 4. 3. 3 手册满三年作系统的修改一次，更换版本号。
- 4. 3. 4 手册换版后，行政部应及时发放新的受控本，并立即收回旧版本。按《文件控制程序》要求执行。
- 4. 3. 5 行政部应保存一套不同版次和不同章节状态的手册，以供查阅和追溯。
- 4. 4 管理手册的评审

行政部定期对管理手册的适宜性、充分性和有效性进行评价，并提供管理评审，必要时予以修改。

4. 5 手册的说明与解释

本手册在 ISO9001、ISO14001 文件中引用的文件，不在此体现，重点体现有关“质量诚信”方面法律法规、公司自定的质量管理性等文件。解释权归深圳市轴心自控技术有限公司行政部。

文件编号	质量诚信管理手册	文件版本
QM-002		A01

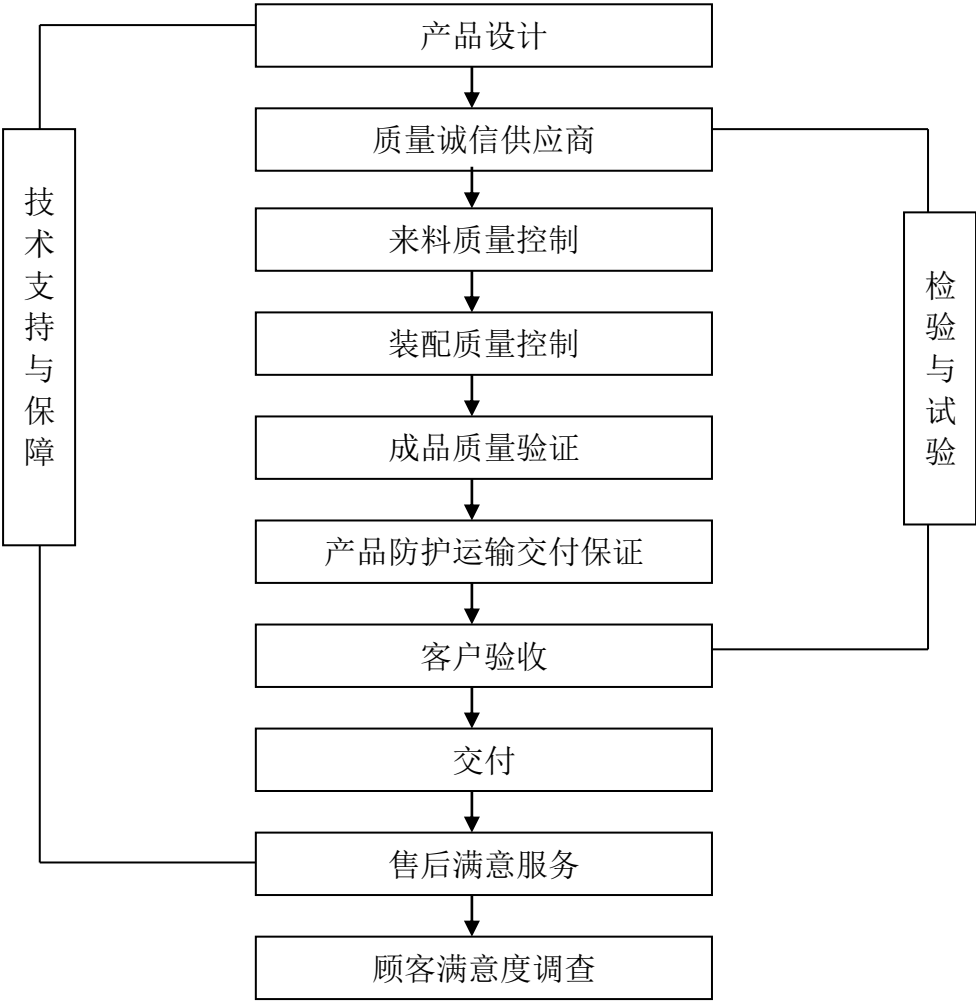
管理方针

1. 企业质量诚信经营方针：
诚信经营，遵纪守法，持续创新，质量卓越。
2. 方针的制定和颁布
 2. 1 本公司质量诚信经营方针由最高管理者制定并正式发布。
 2. 2 方针应通过各种信息途径如培训、信息交流、会议、广播、报纸、资料等传达到全体员工、经销代理商及终端客户群，并通过目标、指标的制定，管理方案的实施以及运行控制使其得到贯彻实施。
 2. 3 方针可为公众所获取，可通过相关部门向有关的相关方进行宣传。
3. 方针的内容和要求
 3. 1 企业质量诚信经营方针
 3. 1. 1 本公司实施质量诚信经营方针是提高和达到顾客满意的根本途径和方向，并通过具体的质量诚信目标和实施质量诚信管理体系加以贯彻。
 3. 1. 2 体现了质量诚信经营法律法规相关原则，与本公司发展宗旨相适应，也为本公司及各部门质量诚信目标的制订、评审、验证等提供了框架。
 3. 1. 3 以质量诚信经营来满足顾客需求和社会责任为关注焦点，充分体现对顾客需求在承诺。
 3. 1. 4 本公司对质量诚信管理体系的有效性进行持续改进。管理评审对质量诚信方针适宜性、持续性做出评价并进行相应的修改，使其持续地适合本公司发展的宗旨，质量诚信经营和满足顾客要求。
 3. 2 方针的评审与修改
 3. 2. 1 当出现下列情况时，应对方针进行修订：
 - a) 管理评审时
 - b) 当发生重大投诉、处罚及损失时；
 - c) 法律法规及有关标准发生重大变化时；
 - d) 相关方提出新要求时。
 3. 2. 2 由最高管理者负责方针的修订和发布。
4. 质量诚信核心价值观
成就客户、正直尽责、持续创新、勤奋专注、技术领先、品质卓越。
5. 质量承诺：
品质卓越，成就客户。

文件编号	质量诚信管理手册	文件版本
QM-002		A01

企业质量诚信管理体系

- 1. 目的
按照《中华人民共和国产品质量法》、《中华人民共和国消费者权益保护法》、《标准化法》、《计量法》的要求，结合组织的实际建立质量诚信管理体系和《企业质量诚信自律行为规范》，形成文件加以实施、保持并进行持续地改进。
- 2. 适用范围
适用于本公司质量诚信经营管理体系过程的策划、识别、实施及文件化的要求和控制。
- 3. 职责
 - 3.1 总经理全面负责本公司的质量诚信管理体系，并进行资源配置和持续改进质量诚信管理体系。
 - 3.2 管理者代表负责建立、实施、保持质量诚信管理体系，并向总经理汇报体系运行情况，落实监控和改进要求。
 - 3.3 行政部、品保部、人力资源部、生产部、销售部等相关部门在管理者代表的领导下，负责日常的体系管理工作。
- 4. 内容
 - 4.1 质量诚信管理体系模式
 - 4.2 过程描述
 - 4.2.1 企业质量诚信管理体系实现过程，主要流程



文件编号	质量诚信管理手册	文件版本
QM-002		A01

4. 2. 3 识别本公司质量诚信管理体系所需的产品实现、服务、文化、环境安全、社会责任和支持过程；编制相应的质量诚信管理体系文件并组织实施。
4. 2. 4 支持过程、产品实现、服务过程，由质量管理体系、管理职责、资源管理、产品实现、测量分析和改进等过程组成。
4. 2. 5 在过程运作中，通过文件学习、宣传、承诺、例会沟通，审核、检查、监视和测量，顾客对服务的评价等信息反馈，使其获得必要的信息资源，以支持过程的运作。
4. 2. 6 在过程实施中进行监视、测量和分析及采用改进措施，以达到策划的结果。
4. 3 供方及外包过程的控制
4. 3. 1 对供方和外包方除严格按照 ISO9001 中相关条款要素规定外，还应将本公司的《企业质量诚信自律行为规范》贯彻到管理活动中去。
4. 3. 2 所有供方也应向我公司做出质量诚信承诺的具体内容和条款，作为验证和当出现重大顾客投诉、损失时的依据。
4. 3. 3 作为供方和外包，其控制办法主要通过签订质量要求协议和严格检验进行控制，并做好相关记录。
4. 4 文件要求
4. 4. 1 文件要求
- 本公司企业质量诚信管理体系文件包括：
- a) 管理手册；
 - b) 相关程序文件；
 - c) 国家法律及行业法规性文件；
 - d) 第三层次的管理制度、规范、办法；
 - e) 记录和有关报告。
4. 4. 2 管理手册
- a) 企业质量诚信管理体系的范围；
 - b) 方针和目标；
 - c) 企业质量诚信管理体系程序、质量、环境、职业健康安全文件或对其引用；
 - d) 描述企业质量诚信管理体系过程及相互作用；
 - e) 企业质量诚信管理体系委员会组织结构和各部门职责描述。
4. 4. 3 文件控制
- 企业质量诚信管理体系所要求的文件按《文件控制程序》执行，并达到以下要求：
- a) 文件发布前得到批准，以确保文件是充分与适宜的；
 - b) 必要时对文件进行评审，以剔除不适用条款，增补必要的内容，进行更新，并再次批准；
 - c) 编制受控文件一览表，记录文件的名称、编号、版本、发行日期等内容，以识别文件现行修订状态；
 - d) 确定受控文件的分发范围，按要求发放文件，确保与质量诚信管理体系相关的各部门可获得相关文件的有效版本；
 - e) 存放的文件标识清楚，保持文件清晰，易于识别；
 - f) 确保外来文件在使用前得到确认，按规定范围分发并记录；
 - g) 所有作废文件及时撤离现场或加盖“作废”标识予以保持。
4. 4. 4 记录控制
- 编制《记录控制程序》，对记录标识、储存、保护、检索、保存期限和处置等做出规定，

文件编号	质量诚信管理手册	文件版本
QM-002		A01

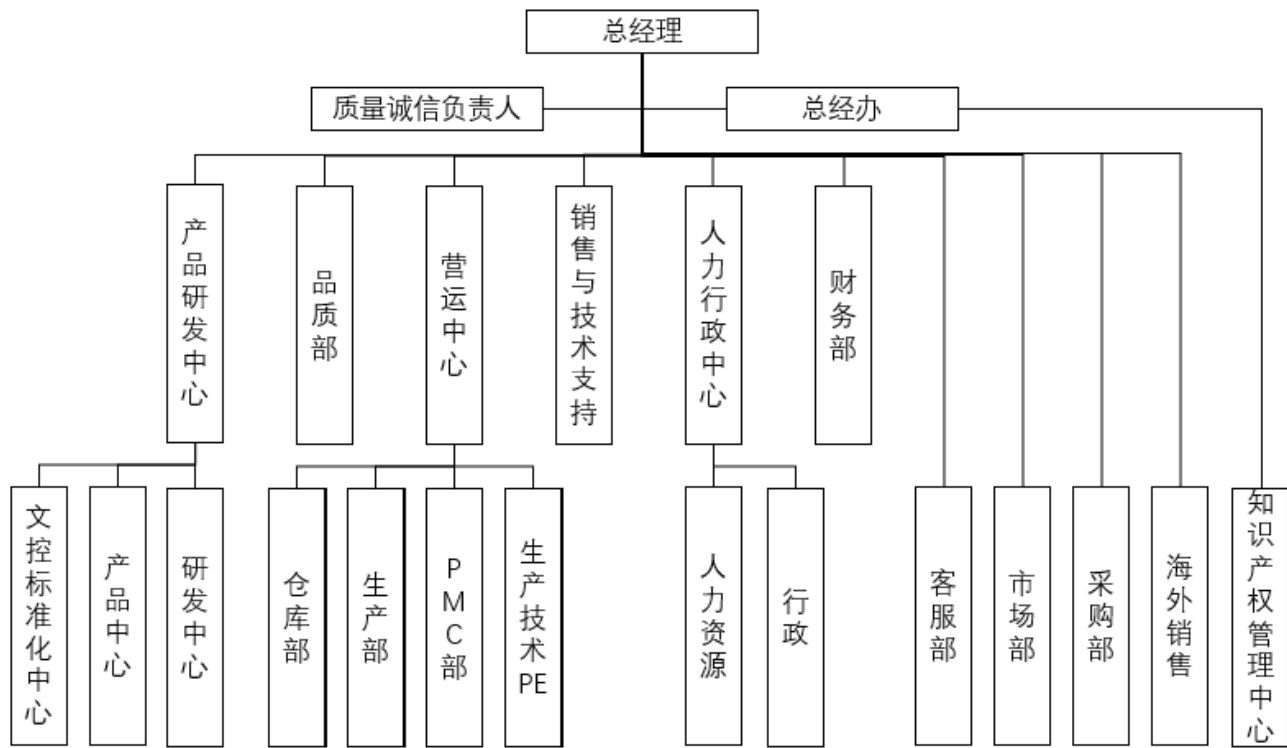
保持必要的记录为产品符合规定要求和质量创新管理体系的有效运行提供客观证据。

- 5. 引用文件
 - 《文件记录控制程序》

文件编号	质量诚信管理手册	文件版本
QM-002		A01

企业质量诚信管理委员会组织

1. 目的
- 为了更好地贯彻和实施质量诚信经营，把质量诚信经营落实到得各个环节，深入推动质量诚信经营体制的不断完善和发展，成立专门的组织。
2. 组织的成立办法
2. 1 质量诚信管理委员会主任由公司最高领导者担任，管理者代表由质量诚信管理委员会主任任命，委员由公司各系统副总或总监担任。
2. 2 组织的成员由相关部门主要负责人进行担任。
3. 组织的变更
- 当组织人员出现变动，或当公司收到重大投诉、处罚、损失及经营情况发生时，公司要对组织人员的能力进行评估。
4. 企业质量诚信委员会组织



文件编号	质量诚信管理手册	文件版本
QM-002		A01

企业质量诚信管理职责

1. 目的
- 规定总经理应承诺和实施质量诚信的活动；确定质量诚信方针和目标；对实现目标进行策划；明确职责、权限和沟通方式；按计划的时间间隔对质量诚信管理体系进行评审。
2. 范围
- 适用于本公司质量诚信管理体系中管理职责的建立和实施。
3. 职责
- 3.1 总经理是公司的法定代表人，负责重大质量诚信事项的决策。
- 3.2 总经理确定质量诚信方针和目标，明确职责、权限和沟通方式，主持管理评审，并对建立、实施改进质量诚信管理体系做出承诺。
- 3.3 质量诚信负责人负责确保企业质量诚信管理体系所需的过程得到建立、实施和保持。
- 3.4 品保部协助管理者代表负责质量诚信管理体系各过程的建立、实施和具体推行。
- 3.5 行政部是质量诚信管理体系文件及日常管理的归口管理部门，负责具体组织开展与质量诚信管理体系文件的管理，相关法律法规文件的收集与宣传。
- 3.6 各有关部门根据体系文件的规定以及各自职责实施、管理和改进有关过程。
4. 内容
- 4.1 策划
- 4.1.1 企业质量诚信管理体系策划
- a) 识别为实现目标所需的资源配置
- b) 对目标实际情况进行检查、评审，寻找与目标的差距，确保持续改进，提高质量诚信管理体系的有效性和效率；
- c) 策划的结果（包括变更）应形成文件并与其他质量诚信管理体系文件内容协调一致，已有的文件内容可被引用，并根据质量诚信相关法律法规特殊要求增加新的内容，应保持质量诚信管理体系的完整性。
- 4.1.2 企业质量诚信策划及企业质量诚信目标
- 4.1.2.1 为达到已确定的企业质量诚信目标，最高管理者主持进行策划和修订、变更，形成文件化的框架，并包括质量诚信管理体系要求的各个方面，如符合实际的、具有可操作性的文化体系，完善的组织体系。
- 4.1.2.2 本公司提出以满足顾客满意为主要目标；质量诚信应是可测量的，经过努力后可实现；质量诚信目标应建立在质量诚信方针的基础上，经总经理批准发布。
- 4.1.2.3 各部门、围绕本公司质量诚信目标展开分解和落实，保证目标的实现。
- 4.1.2.4 法律法规和其他要求：
- 本公司建立保持《法律法规和其他要求管理程序》，确定适用的质量诚信法律法规和其他要求的信息，并建立获得法律法规和其他要求的渠道，包括对变动信息的跟踪。
- 4.1.3 公司的质量诚信目标与指标：
- | | |
|---------------|------|
| 来料数量合格率-品质部 | ≥99% |
| 成品检验合格率-生产部 | ≥99% |
| 重大质量事故率-品质部 | 0次/年 |
| 重大环境安全事故率-生产部 | 0次/年 |
| 顾客满意度-市场部 | ≥85 |
- a) 本公司建立并保持《目标指标和管理方案管理程序》

文件编号	质量诚信管理手册	文件版本
QM-002		A01

- b) 本公司目标、指标应分解到各部门、各层次，并形成文件；
- c) 管理评审时对目标、指标的实现程度进行评审，并确定是否修订；
- d) 制定或修订的目标、指标由行政部主要负责人审批；

4. 1. 4 质量诚信管理方案的制定主要包括如下内容：

- a) 依据的质量诚信目标与指标；
- b) 方法措施、测评技术手段；
- c) 执行部门与负责人；

4. 1. 5 对目标、指标应制定质量诚信管理方案或明确控制方法。

4. 1. 6 制定、修订后的管理方案要形成文件，经管理者代表审批后实施。

4. 1. 7 管理方案应随本公司活动生产和服务的变化及时予以调整和修订。

4. 2 职责和权限

4. 2. 1 质量诚信委员会主任

a) 认真贯彻企业质量诚信相关法律、法规和方针，主持公司的经营管理工作，向公司传达满足顾客和要求，确保质量诚信体系的正常运行。

b) 制定公司质量诚信方针目标，采取有效措施保证方针目标及承诺的实现。

c) 为质量诚信体系提供必要的资源和支持，努力建设企业诚信文化。

d) 主持管理评审，审批管理评审报告。

e) 提出公司组织机构设置方案，任命各层责任人，并制定相关职责和权限。

f) 以顾客满意和社会责任为关注焦点，对质量诚信管理体系进行策划，领导全体员工为顾客满意而努力工作。

4. 2. 2 管理者代表

a) 确保企业质量诚信管理体系得到建立、实施和保持。

b) 向最高管理者报告质量诚信管理体系的业绩和任何改进和需求。

c) 负责质量诚信目标的分解及下达，对管理方案及文件的拟制、审核及完善。

d) 促进整个组织内使顾客满意要求意识的形成和提升。

e) 定期编制及组织公司质量诚信实施情况的审核。

f) 负责对企业质量诚信数据的收集、测评、统计、分析及结果回报总经理。

4. 2. 3 质量诚信委员

a) 负责对质量诚信方针目标的贯彻实施及相关培训。

b) 进行本部门目标的制定与分解，并在组织相关部门完成目标。

c) 为质量诚信管理活动提供合理的改进改善建议。

d) 协助管理组织一起推动质量诚信体系的实施，对结果进行正确评估。

4. 2. 4 品质部

a) 负责对品质质量诚信的计划、策划和监控，确保品质系统的正常运行。

b) 组织制定检验程序及检验标准。

c) 负责检测设备的管理。

d) 监督检验过程，形成零部件检验、毛坯检验、半成品完工检验、装配成品检验，过程检验的报告和记录，为质量诚信经营提供依据。

e) 处理与跟踪品质不能满足顾客的异常情况，处理质量投诉。

f) 对不合格的评审、纠正、预防和控制，实施全面品质管理，持续提高产品品质。

g) 负责对品质不良产品作原因分析和报告，并实施全程追溯和控制。

h) 负责公司品质数据的收集、统计与分析，并对重大质量事故作改进与跟踪处理，为

文件编号	质量诚信管理手册	文件版本
QM-002		A01

质量诚信品质提供真实可靠证据。

4. 2. 5 销售部

- a) 负责市场营销质量诚信策划、质量诚信广告策划、质量诚信开发质量诚信品牌维护与推广。
- b) 负责市场调研与分析，拓展市场，收集分析顾客和市场信息（包括顾客满意、相关法律法规），建立质量诚信销售网络、质量诚信销售渠道、质量诚信承诺、实施质量诚信销售策略。
- c) 组织落实本公司测评销售全过程工作，确保为顾客提供满意的服务。
- d) 组织顾客满意度调查，及时了解顾客对产品、服务质量的需求和期望、反馈、沟通顾客信息，反映公司质量诚信经营情况。
- e) 负责顾客产品要求确定、评审、沟通及销售合同管理。
- f) 负责销售和服务人员的质量诚信综合培训，以维护公司质量诚信经营形象。

4. 2. 6 营运中心

- a) 按企业质量诚信管理体系和质量管理体系等相关要求，组织车间生产计划、生产管理，确保保质保量及时完成质量诚信交付。
- b) 认真贯彻和落实公司企业质量诚信方针政策和目标。
- c) 负责对各工序质量控制点的控制，定期监测目标、指标与管理方案完成情况。
- d) 负责设备维护、保养、记录等管理与控制。
- e) 负责过程监视和测量的管理，工艺技术的改进、纠正预防措施的实施和控制。
- f) 负责公司的生产设备管理。
- g) 负责对下属质量诚信的综合培训及考核，不断提高质量诚信意识、综合管理水平。

4. 2. 7 产品研发中心

- a) 负责产品设计、研发、质量策划，确保产品满足顾客要求。
- b) 负责组织产品工艺改进、技术的创新和改进，确保产品符合要求。
- c) 负责制定和确定产品标准、加工方法与工艺、检验规范，为制造无质量缺陷产品提供依据。
- d) 负责对加工方法、工艺、检测方法及检测结构的监督管理。
- e) 负责主持重大不合格品评审和处置。
- f) 负责组织处理重大质量问题、投诉、改进工作。监督和评估相关部门纠正措施。

4. 2. 8 采购部

- a) 贯彻本公司质量诚信方针和目标，负责选择和建立可靠稳定的质量诚信供应商。
- b) 负责对供应商质量诚信考核与评定，做好原材料采购质量诚信管理。
- c) 确保原材料、零部件到货的及时与质量的一次合格，达到质量诚信供应。

4. 2. 9 技术支持

- a) 负责终端顾客的真实信息的收集、处理、跟踪与反馈。
- b) 负责收集信息的评估，及时准确地反馈公司，做好记录。
- c) 负责顾客回访、沟通交流、受诉受理、投诉处理，确保顾客满意，做好记录。
- d) 负责建立服务制度流程的建立，顾客档案记录与管理。

4. 2. 10 行政部

- a) 负责编制企业质量诚信体系手册及文件管理，组织进行质量诚信体系文件的修订，提高其有效性、适宜性并持续改进。
- b) 负责质量诚信管理体系运作监督检查。

文件编号	质量诚信管理手册	文件版本
QM-002		A01

c) 负责组织制订公司内部各项行政规章制度及有关协调工作以及公司的保密管理。

d) 负责公司的企业行政工作以及企业质量诚信体系的有关配合工作。

e) 负责公司的日常接待和公关宣传工作，企业形象和广告策划以及企业文化的建设审核工作。落实公司社会公共活动、宣传广告、文体活动等项工作。

4. 2. 11 人力资源部

a) 负责质量诚信的培训总体计划。

b) 负责制定质量诚信绩效考核方案，实施考核。

4. 2. 12 财务部

a) 负责制定公司财务管理。

b) 负责建立和完善公司财务核算和财务监控体系，进行有效的内部控制。

c) 负责制定公司资金运营，监督公司资金管理，确保资金安全有效运行。

d) 负责参与合同评审，进行风险评估、减少财务风险。

e) 负责提供体系正常进行的财务资源。

f) 负责做好公司信息开发应用工作，负责公司计算机管理，包括计算机软件和硬件管理、公司局域网的建立和维护等工作，负责公司电子商务网络的建立和网站网页的维护，负责作好网上销售、采购、宣传、招聘、技术、企业介绍和产品介绍。

4. 3 信息交流与沟通

本公司建立并保持《信息交流与沟通控制程序》，明确质量创新管理体系信息交流与沟通的内容、方法和方式。

4. 3. 1 与顾客沟通

销售部在进行产品要求的评审前与合同执行中，及时了解和掌握顾客对产品的要求和产品交付期的变化。对顾客来信、来电等方式的问询和咨询进行真实解答，暂时未能解答的要详细记录顾客反馈的有关信息和投诉，要及时按《纠正和预防措施控制程序》进行处理。

4. 3. 2 与相关方沟通

在本公司产品实现的各个过程中，应及时与相关方进行沟通，建立紧急状态下的环境信息交流渠道，收集、处理并答复相关方信息，以便使各相关方了解本公司的质量诚信目标和指标，了解过程及改进，得到相关方的理解和支持。涉及重要的虚晃、假冒、伪造信息要及时处理，并记录。

4. 3. 3 内部沟通

本公司在不同部门、不同岗位之间，就质量诚信管理体系的过程，包括质量诚信管理体系要求、目标及完成情况以及实施的有效性，通过文件传递、办公会、协调会、培训教育、信息简报的方式进行沟通，达到相互了解、相互信任，实现全员参与的效果。

4. 4 管理评审

4. 4. 1 总经理每年至少 1 次主持管理评审，确定质量诚信管理体系（包括方针、目标）的改进机会和变更的需求，批准评审报告，以确保质量诚信管理体系的持续适宜性、充分性和有效性。

4. 4. 2 管理评审的输入包括以下内容：

a) 顾客意见、相关方意见和员工意见；

b) 过程业绩和产品服务的符合性；

c) 质量诚信业绩；

d) 预防和纠正措施情况；

e) 以往管理评审的跟踪措施；

文件编号	质量诚信管理手册	文件版本
QM-002		A01

- f) 可能影响质量诚信管理体系运作的各种变化；
- g) 有关改进建议等。

4. 4. 3 管理评审的输出包括：

- a) 体系及其过程有效性的改进；
- b) 对质量诚信管理的改进；
- c) 资源的配置和优化。

5. 引用质量管理体系相关文件

- 《记录控制程序》
- 《法律法规和其它要求控制程序》
- 《管理评审控制程序》
- 《目标、指标与管理方案管理程序》
- 《纠正和预防措施控制程序》

文件编号	质量诚信管理手册	文件版本
QM-002		A01

企业质量诚信自律行为规范

第一节 总则

第一条 为遵照国家有关规定，不断促进缝制设备市场健康有序的发展，营造缝制设备市场公正、公平竞争环境，努力提高本公司的整体素质，维护市场秩序和本公司的合法权益，特制定本公司质量诚信自律行为规范；

第二条 公司质量诚信自律行为规范的适用范围，为本公司所属部门、单位、广大员工和本公司所属各供应商与代理经销商中的所有工作人员；凡上述所属范围内的部门、单位和个人，都应严格遵守本公司“质量诚信自律行为规范”的各项内容，并联系本部门、本单位和个人工作的实际，尽快制订贯彻执行质量诚信自律行为规范的实施细则，并经上一级领导批准后实施；

第三条 本公司质量诚信经营委员会与行政部为本质量诚信自律行为规范的制定机构，并负责组织实施。

第二节 企业质量诚信自律行为规范的主要内容

第四条 自觉遵守党和国家的各项方针政策，遵守国家的法律、法规；确保公司依法诚信经营，建立诚信文化，自觉维护市场正常秩序，为客户提供优质产品；

第五条 严格按照自主品牌的要求，不挂和不经营其他品牌，转借企业资质证书和营业执照；

第六条 坚持公开、公平、公正和诚实守信的原则参与市场竞争，不以行贿、回扣、串标等违法手段获取客户，不以低于成本价或合同外让利等恶性竞争手段承揽业务；

第七条 坚持以“人品信为本、精品质为根、市场为导向、顾客为中心”的方针，认真执行产品标准要求，确保客户满意的实现：

一、不断地建立和完善公司和各环节的质量保证体系；坚持产品质量的自检、互检、抽检、终检制度，每批次产品都要进行试验，确保产品质量实现在每道操作工序之中；

二、不弄虚作假与盲目生产，严格按工序生产，认真做好各项技术把关；

三、认真执行 ISO9001 标准，做好检验、试验及相关验证真实记录，并做好统计分析报告，为质量改进提供可靠依据。

四、严格服务流程进行管理和控制，定期建立信息收集和回访制度，善于改进质量诚信经营中存在的问题，不断提高公司的信任度。

第八条 严格按照国家和地方有关环境、职业健康安全法律法规，做到不污染环境、不危及员工和客户的人身与设备安全，勇于承担社会责任。

第九条 确保安全生产，做到不违反设备安全操作规程，自觉使用个人安全防护用品，坚决制止违章指挥和不安全作业行为，杜绝火灾和各种伤害性事故的发生；

第十条 树立公司质量诚信服务的良好形象，切实做到：“讲合同、守信用”，严格履行相关合同规定的各项义务；

第十一条 关心爱护员工，为员工提供良好的生产条件与生活环境，并善于维护员工应有的合法权益；

第十二条 制定与遵守员工职业道德行为准则，接受社会各界对本公司的监督和批评，共同抵制和纠正行业不正之风；

第十三条 严肃工作纪律，决不泄漏公司与公司之间的商业秘密。

第三节 企业质量诚信自律行为规范的制定与实施

文件编号	质量诚信管理手册	文件版本
QM-002		A01

第十四条 公司实施质量诚信经营的组织机构：

一、公司设立质量诚信经营委员会，质量诚信经营委员会由公司总经理、行政部、质量诚信经营主要相关部门和单位领导组成；

二、公司质量诚信经营委员会主任由公司总经理担任，管理者代表由总经理指定任命。委员会由公司各相关部门和单位的领导兼任，配有具体经办的专职人员负责该项工作；

三、行政部负责、主持公司质量诚信自律行为规范实施的日常工作（包括质量诚信经营投诉的核查、实施质量诚信自律行为规范的考核等有关工作）；

第十五条 质量诚信自律行为规范的制定与审批程序：

一、公司质量诚信自律行为规范的制定由公司组织有关人员起草，并经公司广大员工认真讨论、修改完善后，再按规定程序提交公司董事会会议审议通过公布后方可组织实施；

二、公司质量诚信自律行业规范公布后，由公司行政部负责组织督促各部门、单位、直至每个员工应认真制订贯彻公司质量诚信自律行为规范的实施细则具体条款，并均应由上一级领导批准后方可实施，从而确保公司质量诚信自律行为规范的付诸实施；

第十六条 公司质量诚信自律行为规范的实施：

公司质量诚信自律行为规范在实施中，为保证达到自律效果，本公司所属部门和单位，均应自觉与公司质量诚信委员会签署《公司质量诚信自律行为规范》实施承诺书，承诺书一式两份，签署双方各执一份；

第十七条 公司质量诚信自律行为规范的督查：

一、质量诚信自律行为规范签约后，由行政部负责组织对举报事件的核查工作，并将核查情况及时在公司内通报，同时接受公司和社会监督；

二、设立举报电话和举报箱，并向公司和社会各界公开公布；

三、为确保举报人的安全，切实做好举报信息来源的保密工作；

第十八条 违反公司质量诚信自律行为规范的处理：

一、对违反公司质量诚信行为规范的部门与单位或个人，由行政部与有关部门单位领导一起调查核实，并整理成书面材料，提交公司质量诚信经营委员会；

二、公司质量诚信经营委员会向违反公司质量诚信自律行为规范者，按情节轻重，提出行政警告等处分，并责成其做书面检查；

三、对多次违反公司质量诚信自律行为规范，情节严重的，依据国家有关法律法规认真查处，依法按规处理。

第四节 附则

第十九条 本质量诚信自律行为规范解释权，属公司质量诚信经营委员会；

第二十条 本质量诚信自律行为规范，公司正式公布之日起执行。

为塑造名牌企业诚信形象，自觉做到守法经营，信守合同，讲求质量，严格遵守《产品质量法》等法律、法规，我么承诺：

一、建立质量诚信教育和奖惩制度。组织员工按照制度要求学习质量诚信规范，提高质量诚信意识，并做好相关记录；结合员工的岗位职责落实质量诚信责任，形成质量诚信绩效评价和奖惩机制，推动员工积极参与企业质量诚信建设。

二、建立质量诚信检验制度。按照有关规定配备具有资格或相应能力的检验人员；对原材料和外购、外协件进行严格的检验或验证，并按规定保存相关的检验或验证记录；配备必需的出厂检验设备，按照标准要求对最终产品进行严格的质量检验，确保不合格产品不出厂，并按规定保存产品出厂检验记录；对在用的检验检测设备定期进行验定或标准，确保检验检测设备符合要求。

文件编号	质量诚信管理手册	文件版本
QM-002		A01

三、建立售后服务制度。向顾客提供产品使用说明；建立顾客档案；建立售后服务网络，在承诺的时间内帮助顾客解决产品使用过程中遇到的问题；公布投诉电话，妥善处理顾客对产品质量的抱怨和投诉，努力使顾客满意；开展顾客满意度调查，了解顾客需求，持续改进质量。

四、本企业对涉及人体健康和人身、财产安全的产品，建立有效的召回和追溯制度。对发现存在缺陷的产品，能够及时召回；对出现产品质量事故，能够及时妥善处理，并追究相关责任人的责任。

五、开展用标识明示质量等形式的质量诚信自律活动。对产品使用的原材料、有效成分、质量性能或质量等级反映产品质量状况的特性进行明示或作出公开承诺。

如果本企业产品质量问题导致国内外通报，退货或销毁的，本企业自愿接受国家和相关条约按规定要求作出的相关处理，由此产生的法律和经济责任企业完全责任。

我们的投诉电话是：+86-0755-83586066

深圳市轴心自控技术有限公司

企业承诺人：李高勇

2020 年 01 月 02 日

文件编号	质量诚信管理手册	文件版本
QM-002		A01

企业质量诚信经营承诺书

本管理人员郑重承诺：

1. 严格遵守和执行我国《中华人民共和国消费者权益保护法》、《中华人民共和国产品质量法》、《标准化法》、《计量法》等有关法律法规要求；
2. 认真宣传营造企业质量诚信文化氛围，时时关心关爱员工，及时解决员工的需求。
3. 管理生产、销售、品牌宣传、售后服务等活动，做到质量诚信守法、不弄虚作假；
4. 严格把关和控制产品各工序质量，不制造不合格品，不以不合格品商品冒充合格商品，不制假售假。
5. 保证产品质量控体系运转正常和不断完善和提高，出具的报告真实可靠；
6. 保证产品符合规定的安全、健康、卫生和环保质量要求；
7. 带头示范质量诚信管理，诚信做事，主动积极宣传和培训下属员工。
8. 根据顾客的要求，提供关于商品或服务的全面、真实和明确的信息及凭证；认真执行有关法律法规，信守自己的承诺，切实做好售后服务。

如果因管理失误而导致的重大质量问题、客户投诉、客户索赔、员工身体重大伤害等事项，本人愿自觉接受公司和国家按规定要求作出的相关处理，由此产生的法律和经济责任负完全责任。

深圳市轴心自控技术有限公司

管理承诺人：李高勇

2020 年 01 月 02 日

文件编号	质量诚信管理手册	文件版本
QM-002		A01

员工质量诚信经营承诺书

本人着重承诺：

1. 严格遵守和执行《产品质量法》和本公司质量与管理相关规定和要求；
2. 珍惜机会，不断学习和提高自己，巩固和发展公司的诚信文化；
3. 保证加工、销售、宣传、服务等各项活动，做到质量诚信守法、不弄虚作假；
4. 严格把关和控制本工作岗位质量，按照公司规定的工艺和制度作业，不制造不合格品，不以不合格商品冒充合格商品，不制假售假。
5. 保证产品质量自检自控体系运转正常，认真做好记录，出具的报告及信息等真实可靠；
6. 树立下道工序是上道工序的用户理念，诚信做好本职工作；做到用户在我心中，质量在我手中。
7. 认真学习和执行国家及公司各项质量诚信规定，踏实做事，质量诚信做人。
8. 认真听取客户意见，反映迅速，为客户着想，解决客户实际问题和提供其他方面的增值服务，真正做到质量诚信服务。

如果因我工作失误而导致的重大质量问题、客户投诉、客户索赔、员工身体重大伤害等事项，本人愿自觉接受公司和国家按规定要求作出的相关处理，由此产生的法律和经济责任负完全责任。

深圳市轴心自控技术有限公司

员工承诺人：何文君

2020 年 01 月 02 日

文件编号	质量诚信管理手册	文件版本
QM-002		A01

本公司制定的质量诚信经营手册，引用了公司相关文件和管理办法，现将说明：

1. 公司为了实施和贯彻国家相关法律法规的有关规定，也是为了真正做到质量诚信，打造国际知名品牌，提高企业质量诚信度和顾客对产品的满意度，特制定了先是诚信手册、成立了质量诚信委员会、制定了企业质量诚信方针目标，所以这些的制定同其它管理体系一样，同样具有效力和相关约束。
2. 公司的质量诚信经营管理活动，与（质量、环境）二体系中的文件、检验试验、记录、验证及评审方法一样，所以具体文件内容就不一一编入本手册中，但在引用文件同等有效。
3. 本手册除体系文件中出现管理制度外，重点突出企业“质量保证体系”“质量自律行为规范”、“质量诚信方针目标”、“质量诚信承诺”、“质量诚信法律法规”、“质量诚信经营与管理”、“企业质量诚信经营测评”、“质量诚信服务”等方面。

文件编号	质量诚信管理手册	文件版本
QM-002		A01

文件编号	质量环境手册	文件版本
QM-001		A04