



QM NO :

手冊編號： QAM-02

CONTROL NO :

管制編號：

REVISION NO :

修版編號： C3

ISSUE DATE :

發行日期： 2017.04.07

品質手冊

QUALITY MANUAL

大成不銹鋼工業股份有限公司
TA CHEN STAINLESS PIPE CO., LTD

地 址:台南市仁德區新田里義林路 122 號
ADDRESS: No.122, Yilin Rd., Rende Dist.,
Tainan City 717, Taiwan (R.O.C.)
TEL : (06)2701756、(06)2793254
FAX : (06)2701382、(06)2791154

※ The Quality Manual of all or partical don't copied or revised
by any a manner before TA CHEN documented agreement.

※ 【本文件未經大成公司書面同意,不得以任何方式全部或部份翻印、修改】

大成不銹鋼工業股份有限公司

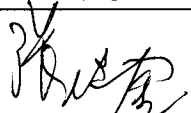
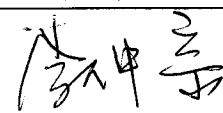
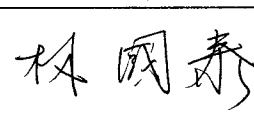
TA-CHEN	品 質 手 冊	修 訂 版	C3
		日 期	2017.04.07
		頁 數	1 之 20

目 錄

ISO 9001:2015 項目及內容	頁 次	修訂版次
1.適用範圍	第 3 頁	C3
2.本公司產品範圍	第 3 頁	C3
3.用語及定義	第 3 頁	C3
4.組織的前後環境	第 3 頁	C3
4.2 瞭解利害相關者的需要及預期	第 3 頁	
4.3 品質管理系統的範疇	第 3 頁	
4.4 品質管理系統和過程	第 4 頁	
5.領導	第 5 頁	C3
5.1 最高管理階層	第 5 頁	
5.2 政策	第 5 頁	
5.3 責任與職權	第 6 頁	
6.規劃	第 9 頁	C3
6.1 風險和機會	第 9 頁	
6.2 品質目標	第 9 頁	
7.支援	第 10 頁	C3
7.1 資源	第 10 頁	
7.2 人員適任性	第 11 頁	
7.3 認知	第 11 頁	
7.4 溝通	第 11 頁	
7.5 文件化資訊	第 11 頁	
8.運作	第 12 頁	C3
8.1 運作之規劃及管制	第 12 頁	
8.2 產品與服務要求事項	第 13 頁	
8.3 設計與開發	第 13 頁	
8.4 外部供應產品和服務過程的管制	第 14 頁	
8.5 生產與服務的供應	第 15 頁	
8.6 產品和服務的放行	第 17 頁	
8.7 不符合產出的管制	第 17 頁	
9.績效評估	第 18 頁	C3
9.1 監督、量測、分析及評估	第 18 頁	
9.2 內部稽核	第 19 頁	

大成不銹鋼工業股份有限公司

TA-CHEN	品 質 手 冊	修 訂 版	C3
		日 期	2017.04.07
		頁 數	2 之 20

9.3 管理階層審查	第 19 頁	C3
10.改進	第 19 頁	C3
10.1 改進範圍	第 19 頁	
10.2 不符合事項及矯正措施	第 19 頁	
10.3 持續改進	第 20 頁	
11.附件		
附件 1 公司組織圖	第 20 頁	C3
附件 2 品質管理系統互動關係圖	第 20 頁	
附件 3 一二廠品管體系圖	第 20 頁	
附件 4 閥門廠品管體系圖	第 20 頁	
附件 5 窗簾板廠品管體系圖	第 20 頁	
附件 6 ISO9001 與部門關聯表	第 20 頁	
附件 7 管理代表授權書	第 20 頁	
核 准(副總經理) / 日 期	審 閱 者 / 日 期	編 寫 / 日 期
		

大成不銹鋼工業股份有限公司

TA-CHEN	品 質 手 冊	修 訂 版	C3
		日 期	2017.04.07
		頁 數	3 之 20

1.適用範圍

- a.本手冊依據 ISO 9001-2015 所規定要求敘述,展現本公司有能力持續一致地提供滿足顧客及法規要求的產品和服務。
- b.透過應用有效的品質管理系統,對外以提高客戶滿意度,對內以持續改進系統過程為準則。

2.本公司產品範圍

本公司為一個不銹鋼管、管配件、閥類、扁鋼及 PVC 百葉窗之製造公司。依據客戶要求或要求規範製造產品。如依 ASTM、JIS、ANSI、ASME、DIN、BS、ISO 等規範之局部、全部之規範或上述規範組合而製造。

3.用語及定義

CNS12680 之用語及定義

4.組織的前後環節

- a.本公司從來就以外銷為主,以行銷全世界為本公司的宗旨,本公司強調以最務實的價格、最大的銷售量,最進步的電腦資訊管理系統加入於每一作業過程中,使對品質管理系統能真正達成降低成本提昇產品品質的功效,對外達成顧客持續滿意的目的。
- b.本公司的最高管理階層應對達成品質管理系統預期結果的能力之內外部議題加以監督及審查。其外部議題包括國際、國家地方或區域的法律、技術、競爭、市場、文化、社會及經濟環境等前後環節的瞭解。內部議題包括價值觀、文化、知識及績效等議題前後環節的瞭解。

4.2 瞭解利害相關者的需要及預期

- a.本公司確定與品質管理系統有直接相關的利害相關者為
 - 1.外部提供者 2.員工 3.客戶 4.經營者
- b.與品質管理系統直接相關之利害相關者的需求如下：
 - 1.外部提供者：原料供應商和外包協力廠商它們能持續的提供符合顧客法規等及需求之優良產品之服務,因而持續的獲得利潤。
 - 2.員工：服務於公司內的品質管理系統運作中,能盡心盡力的進行持續改進的作業,提升顧客的滿意度,增加公司獲利 以獲得較好的報酬。
 - 3.客戶：獲得品質優良的產品和服務,並感受到較高的滿意度,進而持續的在製造上或商務中獲取利益。
 - 4.經營者：支持公司內部的企劃運作,領導全公司員工努力達成營運目標,促成公司的永續成長,並滿足投資的股東和善盡社會之責任。

以上各種利害相關者的需求,公司應採取對各種過程、作業進行檢驗、督導、審查以確保各過程作業的持續運作

4.3 品質管理系統的範疇

以下為範疇考慮的事項

- a.外部議題和內部議題

外部議題部份

- 1.本公司的不銹鋼金屬產品不銹鋼管、管配件、閥門等所適用的法規為 ASTM、ASME、ANSI、JIS、BS、DIN、EN 等法規之全部或部份的組合。故訂單的規範應有清楚的確認才可。
- 2.在技術上對於成份、物性、化性及一些特殊的要求等都要依 1.之國際規範要求執行以符合顧客的需求。

大成不銹鋼工業股份有限公司

TA-CHEN	品 質 手 冊	修 訂 版	C3
		日 期	2017.04.07
		頁 數	4 之 20

3.所有的量測用具都要夠追溯到國家級以上的等級，才不會產生量測上的糾紛。

4.對於各種不同標準的單位都要清楚的標示，不可以在單位上的混用。

例如公制和英制的區別，除非客戶另有指定。

內部議題部份

1.各種作業的品質要求和安全要求，應能集思廣義，針對問題，樹立標準

2.對事對物培養公德心和責任感，真正邁向全面品管，全員關心。

共同建立持續改進和客戶滿意的共識。

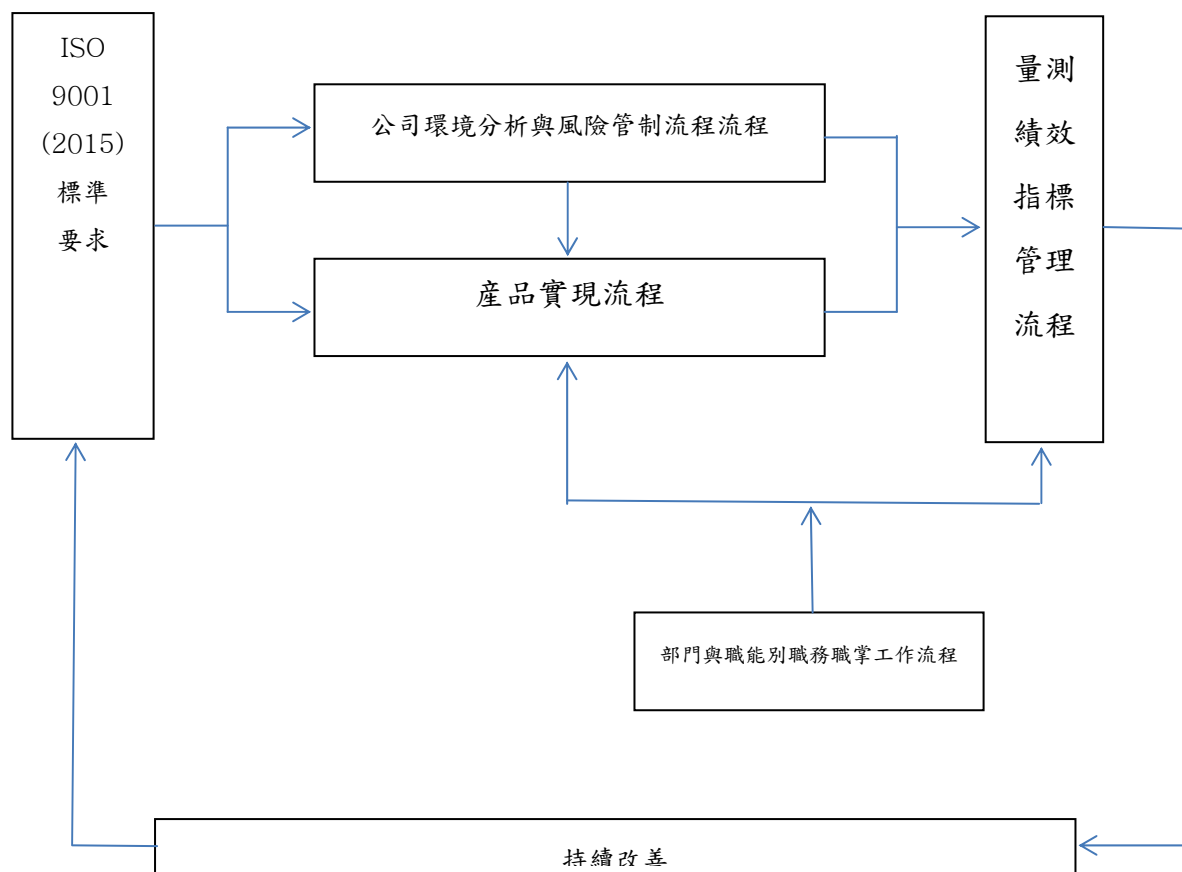
3.績效議題應在過程中考慮到以最簡單的方式作業，而得到最大的效果，及貫徹 PDCA 循環及風險思維，結合其他管理系統進行提升績效。

除閥門廠外其餘有關第 8.3 節之設計及開發都應排除於品質管理系統之外。因此等鋼管、管配件的產品都依據國際規範要求所製造。PVC 百葉窗也都依據客戶所要求之各種尺寸互相調配而成。因此以上所述為本公司有關部門排除設計與開發的理由。本系統並未因以上的排除，而影響到產品和服務的符合性和顧客滿意度的能力或責任，才能宣稱符合 ISO 9001:2015。

4.4 品質管理系統和過程

4.4.1 本公司依照 ISO 9001:2015 標準要求建立、實施、維持及持續改善品質管理系統，其中包含需要的過程和交互的作用。

ISO9001：2015 流程體系圖



大成不銹鋼工業股份有限公司

TA-CHEN	品 質 手 冊	修 訂 版	C3
		日 期	2017.04.07
		頁 數	5 之 20

品質系統的決定包括以下的事項

- (a. 決定過程的投入和預期的產出,本公司各單位都有各過程盤點表
- (b. 過程盤點表內含過程的順序和交互作用
- (c. 訂定和應用適合程序書和準則及包括監督、量測及績效指標等方法,保證過程的有效管理和運作
- (d. 保證可取得過程所需的資源
- (e. 規劃過程的責任和職權的指派
- (f. 處理風險及機會的措施
- (g. 過程所需的變更,應做評估和保證達到預期的效果
- (h. 過程與本系統需不斷的改進

4.4.2 本公司依據所需維持文件化資訊以支援各項過程和保存文件化資訊以有信心的確實依照規劃實施所需過程。

5. 領導

5.1 本公司之副總經理為本公司最高管理階層,應對品質管理系統作下列的承諾以展現領導力

5.1.1 一般要務

- a. 擔當品質管理系統有效運作責任
- b. 確保品質管理系統配合公司之前後環節及策略方向建立品質政策和品質目標
- c. 確保品質管理系統的要求事項,已整合在公司的作業過程中運作
- d. 促進過程的運作和風險導向的思維
- e. 保證品質管理系統所需的資源都已可獲得
- f. 對品質管理的有效性和品質管理系統要求重要性的溝通有效
- g. 確保品質管理系統可達到其預求的結果
- h. 以結合承諾、指導和支援等方式使員工對品質管理系統的有效性做出貢獻
- i. 提昇持續改進
- j. 支持所屬管理階層的職務,以促成所屬在其責任領域內之領導能力

5.1.2 顧客為重

最高管理階層應以顧客為重,確保以下的作為之承諾以展現領導力

- a. 顧客適用的法令,法規所要求的事項,都能被決定、瞭解和達成
- b. 對影響產品和服務的符合性,提高顧客滿意度等能力的風險及機會都已經決定和處理
- c. 提昇顧客滿意度為聚焦點,並加以維持。

5.2 政策

5.2.1 本公司之品質政策宣告如下：

- a. 製造高價值產品：維持高品質,才能有高附加價值和利潤。
- b. 杜絕不良品出廠：督促各過程依 P. 規劃、D. 執行、C 查核、A 行動以持續改進的方法進行人員互相溝通和促進瞭解,杜絕不良品流入客戶,達成使客戶滿意的目的。
- c. 降低不良率：各過程投入與產出都能預期達成,並於平時持續的監控和改進,由各小單位而累推到大單位逐步到預定的目標。(架構)

5.2.2 品質政策之溝通

- a. 品質政策要文件化的形態呈現

大成不銹鋼工業股份有限公司

TA-CHEN	品 質 手 冊	修 訂 版	C3
		日 期	2017.04.07
		頁 數	6 之 20

b.在公司內品質政策要獲得全部成員的瞭解，並實施於各種過程中

c.適當時,提供給利害相關者

5.3 責任與職權

5.3.1 副總經理應對公司的各階層的責任和職權，已有所指派，並進行溝通和獲得瞭解，其所指派之權責確保如下：

(a.品質管理系統都能符合 ISO 9001 的要求事項

(b.所有公司內的過程都可以提出其預期的產出

(c.品質管理系統的執行績效和改進機會，要在適當的時機或在管理審查時向副總經理提出

(d.提昇公司內外顧客需求為重的理念

(e.規劃及實施品質管理系統變更時,仍然可以維持品質管理系統的完整性

5.3.2 公司組織圖

5.3.3 公司內部權責

除 5.3.1 所述之指派職責外尚需執行以下的權責

5.3.3.1 責任與權責：

5.3.3.2 總經理室：

a.發佈新產品開發指令,和指示開始執行新產品開發。

b.公司內各項計劃之擬訂與促進。

c.對各部門事務性業務之查核。

5.3.3.3 管理部

a.採購.委外加工之審核。(鋼捲採購除外)

b.採購、人事等制度之建立。

5.3.3.4 業務部

a.銷售市場的開拓及業務的管理。

b.與顧客訂定合約的各項事宜。

c.客戶詢單、訂單之處理。

d.提供正確迅速之市場資訊給生管部、廠務部及品管室。

e.與生管部、廠務部、品管室溝通,滿足客戶之需求。

f.與客戶溝通產品之問題,包括客戶抱怨之處理。

g.負責銷售計劃之資料。

h.指示訂單內容交期、船期、嘜頭規定等事宜。

5.3.3.5 生管部

a.安排除閥門廠及窗簾廠以外之生產排程,接受各生產站之生產記錄並鍵入電腦控制生產進度,指示生產規格。

b.負責鋼捲採購控制鋼捲之存量,提供廠內資訊予有關單位。

c.審查所有訂單合約之有關生管問題。

d.委外加工承辦。

e.公司內的裝櫃作業,及承辦運輸作業。

5.3.3.6 財務部

成本分析及財務、會計管理。

5.3.3.7 一廠

a.不銹鋼管及扁鋼之製造業務。

b.配合業務部及生管部控制生產進度。

大成不銹鋼工業股份有限公司

TA-CHEN	品 質 手 冊	修 訂 版	C3
		日 期	2017.04.07
		頁 數	7 之 20

c.廠內各製程作業程序書之制訂。

d.品質異常之處理與持續改善,採取措施防止不合格品之發生。

e.廠內作業人員之培訓。

f.使生產的產品達到預期的品質和完成日期。

5.3.3.8 二廠

a.不銹鋼管配件之製造業務。

b.配合業務部及生管部控制生產進度。

c.各製程作業程序書之制訂。

d.品質異常之處理與持續改善措施,防止不合格之發生。

e.廠內人員之培訓。

f.使生產的產品達到預期的品質和完成日期。

5.3.3.9 研究發展部

開發製程新技術、新設備。

5.3.3.10 品管室

a.全公司品質作業之推行,及代表管理階層作內部品質稽核,及安排管理審查事宜。

b.執行入廠檢驗、製程抽驗、監督、成品檢驗。

c.全公司量具儀器校正之管制。

d.協助對供應廠商稽查並提供合格廠商名單。

e.品質手冊之編撰,修訂及發行之管制。

f.各項品質文件之發行及管制。

g.材料試驗。

5.3.3.11 資訊中心

a.全公司電腦軟體之設計。

b.全公司電腦資訊作業之管理。

c.全公司電腦操作人員之訓練。

5.3.3.12 閥門廠

a.閥門之製造業務。

b.配合業務部控制達成預定的生產進度。

c.各項廠內教育訓練。

d.負責閥件之開發及研討。

e.品質異常之處理及製程之持續改善和採購措施防止不合格之發生及其他品質問題之協商。

f.製造達成預定要求的產品品質

5.3.3.13 工安部

a.督導協調查核各部門執行職安衛管理系統

b.監督所有機械之維護以確保持續之製程能力

5.3.3.14/5.3.3.15 一廠成型課/方管課

a.小鋼捲領料作業。

b.鋼管之成型、焊接、切斷作業以及自主檢查作業。

c.有關作業之報表及自主檢查記錄之填報。

d.作業區域之環境整理和安全管制。

5.3.3.16 一廠整型課

大成不銹鋼工業股份有限公司

TA-CHEN	品 質 手 冊	修 訂 版	C3
		日 期	2017.04.07
		頁 數	8 之 20

- a.鋼管熱處理、矯直、次良品整修、酸洗、印字及包裝等作業。
- b.有關作業之報表與自主檢驗記錄之填報鍵入及環境整理安全管制。

5.3.3.17 裁剪課

- a.負責鋼管、鋼棒等產品之裁剪作業
- b.負責一、二、裁剪廠廢料的打包
- c.接受業務指示配合預定的生產進度和生產預定的產品品質。

5.3.3.18 包裝課

- a.鋼管酸洗、印字及包裝等作業。
- b.有關作業之報表與自主檢驗記錄之填報鍵入及環境整理安全管制。

5.3.3.19 二廠成型課

- a.鋼管進料、切管作業、沖耳作業、皮膜作業,成型作業及有關作業之報表及自主檢驗記錄之撰寫。
- b.作業區域之環境整理和安全管制。

5.3.3.20 二廠加工課

- a.加工前外徑及表面處理,加工作業、熱處理作業、光澤處理作業、成品印字。
- b.作業區域之環境整理和安全管制。

5.3.3.21 閥門廠原、物料課

- a.有關生管、製程及發包之單據的開立及審核。
- b.閥門廠所有原、物料之庫存管理。
- c.原物料備、領料以及生產單位對訂單排程之協調。
- d.原物料進貨,委外之核發及各單據之審核。
- e.對新進人員之教育訓練安排。

5.3.3.22 閥門廠加工課

- a.加工等製程之安排
- b.對加工中所發生之問題做適當的排除。
- c.有關生管、製程之單據的開立及審核。
- d.作業人員及新進人員之教育訓練安排。

5.3.3.23 閥門廠製造課

- a.組立及訂單之規劃。
- b.對組立中所發生之問題做適當的排除。
- c.委外加工廠商的排程及輔導工作。
- e.作業人員及新進人員之教育訓練安排。

5.3.3.24 閥門廠設計課

- a.督導設計人員、製圖人員以及相關品質方面的事務。
- b.核對各自主檢驗記錄等表單。
- c.落實品質之相關要求。
- d.對品質問題,新產品的開發問題之管制及相關單位的協調。
- e.需和廠長(經理)協調新產品之製程及產品品質之維護等事宜。
- f.對新進人員的教育訓練安排。

5.3.3.25 窗簾廠

- a.PVC 發泡窗簾之製造業務。

大成不銹鋼工業股份有限公司

TA-CHEN	品 質 手 冊	修 訂 版	C3
		日 期	2017.04.07
		頁 數	9 之 20

- b.控制生產進度。
- c.各製程作業程序書之製訂。
- d.品質異常之處理,進行持續改善措施,防止不合格之發生。
- e.廠內人員的培訓。

5.3.3.26 窗簾廠成型課

- a.PVC 原料之押出成型作業,生產報表自主檢查報告的填寫。
- b.作業區域之環境整理及安全管制。

5.3.3.27 窗簾廠組裝噴漆課

- a.PVC 半成品表面噴漆作業,生產報表,自主檢查報告的填寫。
- b.作業區域之環境整理和安全管制。
- c.PVC 材料裁切、打釘、窗扇組裝、外框組裝,最後清潔、包裝、出貨。

6.規劃

6.1 風險和機會

6.1.1

規劃本公司品質管理系統之各種過程,包括外部提供者等過程和公司背景、利害相關者要求的敘述。其間的過程中也應考慮到可能引起的風險,並做成對可能風險採行改進措施。藉著改進措施所得到的改進效果,進而產生公司營運上的機會。

因此風險和機會必須在各過程中達到如下的結果。

- (a.保證達成品質管理系統的預定結果
- (b.增加期望達成的效果
- (c. 杜絕或降低不期望的效應
- (d. 持續改進

6.1.2 規劃事項如下

- (a.處理風險及機會之措施於各種規劃的事件中
- (b.合適的整合各種措施於品質管理系統的過程,並評估這些措施的有效性
- (c.處理風險和機會所採取措施的比重,應與產品和服務品質的符合性潛在衝擊成正比
- (d.處理風險的選項包括避免風險、接受風險以尋求機會,消除此風險之根源,變更其可能性或後果、分擔風險或以充分的資訊決定而保留風險。
- (e.機會可以導致,採行新的有效操作實務,推出新產品,開拓新市場、新客戶和新的合作夥伴關係,使用新技術和其他期望且可行的契機,以處理公司和顧客的需求

6.2 品質目標

6.2.1 建立相關部門及各層級的品質目標

品質目標應包含下列的特性

- (a. 與品質政策相符合
- (b. 可以量測
- (c. 要考量各項適用的需求
- (d. 提高顧客對產品和服務的滿意度
- (e. 每半年度在管理審查會議中溝通檢討並訂定下半年度的品質目標
- (f. 品質目標應維持文件化資訊

6.2.2 品質目標的達成規劃要決定下列事項：

- (a.執行的工作

大成不銹鋼工業股份有限公司

TA-CHEN	品 質 手 冊	修 訂 版	C3
		日 期	2017.04.07
		頁 數	10 之 20

- (b.需要的資源
- (c.負責人
- (d.何時完成
- (e.如何評估結果

6.3 變更

在系統及過程中的變更，必須要依計劃考慮下列問題而實施

- (a. 變更的目的和後果評估
- (b. 不能破壞品質系統的完整性
- (c. 需取得的資源
- (d. 相關的責任及職權的配置或重新配置

7.支援

7.1 資源

7.1.1 本公司同仁隨時可因實際需求向公司要求所需的資源，以建立實施維護和持續改進品質管理系統之各項過程及致力提昇顧客滿意。公司必須考慮內部資源的能量和限制以及考慮可以向外部供應者要求提供所需的資源。

7.1.2 人力

公司為了提供有效的品質管理系統，必須決定同仁的教育訓練、技藝及經驗，指派有勝任能力的人員，擔任指定責任之工作。

7.1.3 基礎建設

公司決定提供及維持各種過程營運以達成產品與服務符合要求及提昇品質管理系統之效果和效率之基礎設施。

7.1.3.1 基礎設施可包括

- (a.廠房建築. 公共場所與相關公共設施
- (b.過程設備包括硬體及軟體
- (c.支援設施. 搬運機具. 通訊網路架構等
- (d.資訊.通訊.技術

7.1.4 過程運作之環境

提供及維持符合產品和服務需求的各項過程運作所必要的環境，以提高工作動機和績效。適合的環境包括人為和自然的結合，如不歧視、安定、不對抗的社會環境和紓壓防止崩潰、情緒保持的心理建設，以及溫度、熱、濕度照明、氣流、衛生噪音等的實體控制都屬管理的範圍。

7.1.5 監控及量測

7.1.5.1 公司為了證明產品和服務符合要求目的，使用可靠監督和量測的方法而提供此資源。本資源可達成合適地執行過程的監控及量測並可持續的符合其目的。本公司並保存有各種記錄文件以證明本資源符合要求的目的。

7.1.5.2 量測追溯性

如果量測追溯性是產品或服務的一項要求時，量測設備必須符合以下的要求。

- (a.定期或使用前予以校正或驗證，比對之儀器可追溯至國際或國家的量測標準。如無此標準，校正或驗證用的基準應被記錄和保存。
- (b.校正後應加以鑑別，以判定設備狀態是否合適。
- (c.設備應予以防護，避免因調整、搬運、維護與儲存期間的損壞與劣比，致使校正狀態

大成不銹鋼工業股份有限公司

TA-CHEN	品 質 手 冊	修 訂 版	C3
		日 期	2017.04.07
		頁 數	11 之 20

及後續量測結果失準。

(d.量測時發現設備不適合其預期目的，品管應評估先前量測結果的有效性，並採取適當的措施。

7.1.6 知識

公司應確定各種過程作業達成產品或服務符合需求所需要的知識，並適當的備妥和維持這些知識，如需求與趨勢的處理有變化時，要考慮到目前知識是否有不足，而決定再獲取必需的追加知識及必要的更新管道，公司的知識獲得來自經驗、標準、學術論文、會議資料、顧客或外部提供者之知識。本公司已備有程序書 TCP-Q 共 32 份存於

H 槽-品管室-ISO 捷徑-程序書中。

7.2 人員適任性

(a.公司必須確定使影響系統績效和有效性的人員，都能在管控下勝任其工作。

(b.由各廠部應對相關或所屬人員視需要進行在職訓練和經驗的傳承，包括新進或轉換職務的人員提供足夠的培訓，以滿足產品和服務的需求。見程序書 TCP-Q09 教育訓練。

(c.訓練可以用書面講義或實際操作講解或其他措施以增加學員的作業適任性，並評估所採取措施的有效性。

(d.保留教育訓練、技藝及經驗的適當記錄以做為適任性的證據。

(e.使人員適任的措施除對人員提供教育訓練外，尚可重新指派具適任的外聘或約聘人員。

7.3 認知

管理階層應確保員工對下列事項的清楚瞭解

(a. 品質政策

(b. 與本身相關的品質目標

(c. 使從屬人員瞭解品質管理系統的有效運作，及改進績效的益處，及不符合品質管理系統要求的事件，對產品和服務及顧客滿意的不良影響

7.4 溝通

決定與品質管理系統直接相關的內外部互相溝通事項。

包括溝通的事項，溝通的時機、溝通的對象、溝通方式、溝通的負責人。

7.5 文件化資訊

7.5.1 文件化的資訊如下：

(a.依 ISO 9001: 2015 年版標準所要求文件化資訊如下：

1.說明品質管理系統之範疇和不適用的理由

2.品質政策、品質目標

3.證明監督及量測資源資訊

4.合約審查結果和合約的追加新要求或修訂過的新要求

5.人員適任性、保存

6.符合設計開發要求所需資訊、設計及開發的投入資訊、設計及開發管制的活動資訊、設計及開發發展變更資訊，審查結果資訊。

7.外部提供者評鑑過程及監督績效等資訊

8.管制生產和服務供應，所需產品特性之期待標準和情況，及達成結果的獨特判決和追溯的需求。

9.外部供應者的提供物發生不符時，發生情況資訊的保留

10.公司的過程變更、其結果敘述、核准人員。必要審查措施等資訊

11.產品或服務放行之符合允收準則證據及可追溯的被授權放行的人員

大成不銹鋼工業股份有限公司

TA-CHEN	品 質 手 冊	修 訂 版	C3
		日 期	2017.04.07
		頁 數	12 之 20

12.過程中不符合的敘述、所採取的措施、特採的說明及不符合處理措施的說明

13.品質管理系統的績效及有效性

14.內部稽核之程序書及內部稽核執行記錄

15.管理審查記錄

16.異常處理單的執行及矯正措施的結果記錄

17.另外本公司在作業上所需的文件和記錄文件，它是以應付本公司內的作業、活動過程及產品服務的需求過程間交互作用和人員的適任性

7.5.2 文件的建立和更新

文件的建立和更新應確保有下列事項

(a. 識別及敘述如標題、日期、作者、索引編號

(b. 格式：如語言、軟體版本、圖示、媒體:如紙本、電子資料

(c. 審查和核准

7.5.3 文件化資訊管制

7.5.3.1 各單位的品質手冊、程序書、作業指導書、作業標準、表單等都應受到管制

(a.確保相關文件版本在使用場所可被取得，包括使用網路的取得

(b.確保文件受到保護如保密性、完整性及防止不當的使用,本公司網路需有核可的密碼才能進入

7.5.3.2 文件化資訊之管制應處理下列的作業

(a.本公司發行之文件須登錄於「分發記錄表」並由保管單位簽收取用或以網路通知及簽收、收回及使用。

(b.確保文件保持清楚易讀，容易識別，記錄可存於電腦或紙本依日期封存

(c.變更管制

1.文件資訊變更時應由最初審查及核准相同方法進行審查及核准。

若指定其他部門審核時，該部門應獲得原審核依據的有關背景資料。

2.文件變更與修改重新核定後，文件管制單位應主動分發新版文件及回收舊版文件,保存的作廢版予以識別避免誤用。

(d.保存及放置

1.確保公司品質管理系統規劃與運作所決定必需外來文件予以鑑別並對其分發予以管制。

2.對於符合性證據的文件化品質記錄的保存。應予於維持易於閱讀識別及取用，並建立「品質記錄目錄」以界定品質記錄之鑑別、保存期限及蒐集、歸檔、儲存、保管等方式,有效的防止非預期的更改。

8.運作

8.1 運作之規劃及管制

公司為了滿足提供產品與服務要求的過程,已規劃實施與管制，並以下列方法實施本系統規劃所決定的措施。

(a. 本公司之產品為不銹鋼管、不銹鋼扁鋼棒、不銹鋼焊接管配件、不銹鋼/鑄鋼閥類、PVC發泡百葉窗等產品，它依照產品的訂單要求規範或個別要求或二者都有的要求製造。

(b. 製訂各種產品的過程規定、程序書及各種過程的允收標準

(c. 在產品的生產過程中，都能確定輸入的合適的產品、機械、能勝任的員工、方法和處所等資源

(d. 都能依據作業程序書所述的方法進行各過程的作業管制

大成不銹鋼工業股份有限公司

TA-CHEN	品 質 手 冊	修 訂 版	C3
		日 期	2017.04.07
		頁 數	13 之 20

(e. 對於依照規劃執行過程的信心。產品、服務符合性展示的文件化資訊記錄已做決定，維持和保存。見程序書 TCP-Q18 文件管制、TCP-Q23 記錄管制
以上規劃的輸出都能適合於公司的運作。規劃變更要管制，不預期的變更後果要審查，必要時採取措施以減少負面影響。見程序書 TCP-Q41 變更作業管理。外包的過程要確保受管制。見程序書 TCP-Q01 進料管制、程序書 TCP-Q04 廠商評鑑及供應商管理辦法。

8.2 產品與服務要求事項

8.2.1 顧客的溝通內容

- (a.業務部提供本公司產品資訊如型錄、產品網站和公司介紹等
- (b.業務部需要處理顧客的詢單、合約或訂單的事宜，包括審查和變更
- (c.取得顧客的回饋，包括客戶抱怨時，依 TCP-Q13「客戶抱怨處理程序書」之程序處理
- (d.處理管制客戶物品依 TCP-Q26「客戶提供財產之管制程序書」處理
- (e.對處理突發事件措施應建立特定的要求事項。並做內外部適當的溝通和記錄

8.2.2 決定產品與服務之要求事項

- (a.產品和服務要求的定義應包含國際或國家的產品法規，如 ASTM、EN、JIS、ISO 等相關法規以及隨後的個別辨識號和公司因客戶需求而認定的特殊要求，或依據本公司自訂型錄的產品要求
- (b.公司對外宣傳的品質要求，在公司內的產品投入產出的過程中都能達成

8.2.3 審查產品和服務的要求事項

8.2.3.1 公司應有提供符合顧客要求的產品和服務的能力，在提供之前應審查以下的事項：

- (a.顧客所指明的產品和服務需求，包括交付及交付後的要求事項
- (b.非顧客指明的各項需求，但已知為明定或預期使用是必須的需求
- (c.公司特別指定事項
- (d.產品適用的法令法規要求
- (e.合約或訂單的需求，但它與先前所明文規定不同的地方,都已獲得解決。

訂單或合約的內容有疑點或歧見存在時，應藉由各種管道加以溝通協調至完全澄清為止，當顧客訂單無書面說明時，接單前先確認顧客的要求。

8.2.3.2 業務部保存合約審查結果和產品與服務的新要求事項的文件化資訊

8.2.4 產品和服務要求事項之變更時，本公司應確保相關文件已被修正，並確保相關人員瞭解變更之需求。

8.3 設計與開發

8.3.1 本公司已制定「閥門研發製圖程序書」TCP-V10 及「設計管制程序書」TCP-V11。建立、實施及維持一個適用的設計與開發過程，適用於閥門廠。

8.3.2 設計與開發規劃，必須考慮如下事項：

- (a.本活動的性質、期間和它的複雜程度
- (b.包括需要的合適設計與開發審查過程的階段
- (c.驗證和確認的活動
- (d.過程所涉及的責任和職權
- (e.內部和外部的資源需求
- (f.在不同群組間的介面管理，以確保有效的溝通和清楚的責任安排
- (g.牽涉在客戶和使用者間的需求
- (n.產品提供後續的需求。如售後服務等...
- (i.客戶與直接利害相關者所期待本過程的管制程度

大成不銹鋼工業股份有限公司

TA-CHEN	品 質 手 冊	修 訂 版	C3
		日 期	2017.04.07
		頁 數	14 之 20

(j.展現符合本過程所需的文件化資訊

8.3.3 設計與開發的輸入

對規定類型的產品和服務必須決定主要的需求，其應考慮的內容如下：

- (a. 功能及執行的要求
- (b. 先前類似設計及開發資訊的取得
- (c. 適用的法令和規章要求
- (d. 公司已經承諾要實施的實際標準和規範
- (e. 產品與服務的本質可能的失效後果

輸入的目的應能完整、明確、輸入的介面衝突都能排除，並保存文件化資訊。

8.3.4 設計與開發的管制

管制此過程以確保下列事項

- (a.確定預定達成的結果
- (b.評估此過程符合要求能力的審查
- (c.以驗證活動來確保此過程的輸出，達到輸入的要求
- (d.以執行確證活動來確保最後產品和服務符合預期的應用要求
- (e.在審查或驗證及確證活動期間所發現的問題，應採取必要的措施，
- (f.本管制文件化資訊是要保存的

8.3.5 設計與開發的輸出

本過程的輸出應確保如下事項

- (a. 與投入時的預設要求符合
 - (b. 滿足於後續提供產品和服務的過程。如採購、生產等後續過程
 - (c. 有關監控和量測的需求。如合適時允收準則
 - (d. 詳述產品和服務的預定目的,安全合宜的功能,提供出它的必要特性
- 設計和開發部門必須保留此過程的文件化資訊

8.3.6 設計和開發的變更

公司應對於產品和服務於設計和開發期間所作的變更、執行、鑑別、審查及管制的活動，達到產品和服務要求的符合性，最後必要達到沒有不好衝擊的程度。

設計和開發單位應保存以下的文件化資訊

- (a. 設計與開發的變更記錄
- (b. 變更後的審查結果記錄
- (c. 核准變更的人員
- (d. 避免負面衝擊所採取的行動

8.4 外部供應產品和服務過程的管制

8.4.1 公司應確保外部所提供的過程、產品和服務能符合要求，其內容如下：

- (a.將外部所提供的產品和服務，加入本公司的產品與服務的過程中(原料)
- (b.外部提供者以公司的名義，直接將產品和服務提供給顧客(成品)
- (c.公司在決策上所形成，由外部提供者提供過程或過程的部份(半成品)

本公司已制定「採購規範程序書」(TCP-Q29)、「閥門採購程序書」(TCP-V01)及「廠商評鑑程序書」(TCP-04)以上程序書，以評估、選擇、評估績效，重新評估外部提供廠商(供應商)，公司將保存此程序書以及必要的活動記錄。

8.4.2 管制的形成及程序

公司應確保外部提供者(供應商、外包商)所提供的過程、產品和服務都具有符合顧客要求的

大成不銹鋼工業股份有限公司

TA-CHEN	品 質 手 冊	修 訂 版	C3
		日 期	2017.04.07
		頁 數	15 之 20

能力，而沒有負面的影響，公司應考慮以下的事項：

- (a. 確保外部所提供的過程，都要納入公司品質管理系統管制中
- (b. 訂定外部提供者及其產出所預期的允收標準管制
- (c. 考量下列：

- 1. 外部所提供的過程，產品與服務都能一致的符合顧客和適用法規要求的能力，及衝擊。
- 2. 外部提供者實施管制的有效性

- (d. 對外部供應者的過程、產品和服務的查證活動

8.4.3 提供給外部提供者之資訊

公司應在與外部提供者溝通前，要確認公司要求事項的適切性其溝通事項如下：

- (a. 產品和服務的提供過程
- (b. 對以下的認可
 - 1. 產品和服務
 - 2. 方法過程和設備
 - 3. 產品和服務的放行
- (c. 人員適任包括所需的資格和證照
- (d. 外部提供者與公司之各種交期和品質的配合等互動
- (e. 外部提供者的定期評估之結果與規定的後續行動
- (f. 公司或公司的顧客如有至外部提供者處進行品質驗證活動，對於採購文件上說明產品驗證的安排與放行方法或相互的溝通事項。

8.5 生產與服務的供應

8.5.1 公司必須在生產和服務上做下列事項的管制

生產與服務供應的管制

- a. 本公司已制定「生管作業程序書」(TCP-Q22)及「製程管制程序書」(TCP-Q24)、「閥門生管程序書」(TCP-V02)、「閥門加工程序書」(TCP-V04)、「閥門廠清洗、印字程序書」(TCP-V05)、「閥門廠組立、試壓程序書」(TCP-V06)、「閥門廠塗裝程序書」(TCP-V07)、「裁剪程序書」(TCP-P01)、「不銹鋼管成型程序書」(TCP-P02)、「不銹鋼管熱處理程序書」(TCP-P03)、「不銹鋼管矯直程序書」(TCP-P04)、「不銹鋼管酸洗程序書」(TCP-P06)、「不銹鋼管印字及包裝程序書」(TCP-P07)、「彎頭鋸管程序書」(TCP-F02)、「彎頭前處理站沖耳程序書」(TCP-F03)、「管配件皮膜處理程序書」(TCP-F04)、「彎頭成型程序書」(TCP-F05)、「管配件加工前處理程序書」(TCP-F06)、「彎頭及三通加工程序書」(TCP-F07)、「三通鋸管程序書」(TCP-F08)、「三通成型程序書」(TCP-F10)、「三通研磨程序書」(TCP-F11)、「管配件光澤程序書」(TCP-F13)、「管配件印字入庫程序書」(TCP-F14)、「不銹鋼管配件熱處理程序書(二)」(TCP-F16)及「管配件印字入庫程序書(二)」(TCP-F17) (TCP-F17)「Shutter 成型課生產作業程序書」(TCP-S02)、「Shutter 生管作業程序書」(TCP-S03)、「Shutter 廠成品課組裝股作業」(TCP-S04)、「Shutter 廠成型噴漆股作業程序書」(TCP-S05)、「Shutter 廠合約審查程序書」(TCP-S07)、「Shutter 廠內銷業務作業程序書」(TCP-S08)、「Shutter 廠內銷工班作業程序書」(TCP-S09)以管制生產與服務的供應。

管制條件包括：

- 1. 建立各種材質成分之特性及各製程作業與檢驗標準，規定產品管制重點及說明各產品特性。
- 2. 前製程的產出，即後製程的投入。

大成不銹鋼工業股份有限公司

TA-CHEN	品 質 手 冊	修 訂 版	C3
		日 期	2017.04.07
		頁 數	16 之 20

- b.合適備妥如使監控和量測資源，如各種適合的量具和設備及合格的檢驗人員
- c.製程中,使用製造命令單、生產排程表、製造流程卡、包裝明細表、裝箱單、半成品庫存單、成品出入庫存表、出貨單等書面資料執行必要之製程監控管制及檢驗作業,以確保產品符合品質計劃、允收準則、管制規定及法令法規的要求。
- d.於生產的過程中都能有適當的基本設施和作業環境(7.1.3, 7.1.4)
- e.於生產或服務過程中公司的最高管理階層應指派適任的人員，包括所需的證照資格、執行適合的業務,如焊接和非破壞檢驗等人員資格。
- f.本公司鋼管、焊接管配件、鑄件毛胚熱處理及補焊等過程，都無法透過後續的監督或量測予以查證。但都能依各規範所要求之規定予於實施，如焊後的壓扁和水壓、渦流探傷等作業
- g.本公司實施過程電腦化,顏色管理,材質電子辨示等措施,以減少過程中人為錯誤發生
- h.執行明訂產品放行的辦法，並能保證每一過程都能符合要求的證明，確認後，才可進行交貨文件的編製，並依規定裝櫃運輸出貨，出貨後公司產品如有不符要求時，將接受顧客的抱怨及提供滿足顧客的處理過程。

8.5.2 鑑別與追溯性

本公司已制定「產品之鑑別與追溯程序書」(TCP-Q05)、「閥門產品鑑別和追溯程序書」(TCP-V09)及「標示作業程序書」(TCP-Q12)對鑑別與追溯加以管制之

8.5.2.1 產品標識和可追溯性

- (a.鑑別原料、半成品、成品等產品形態，包括輸出的狀況
- (b.適當標示產品的規格種類於流程卡中以利識別
- (c.生管部及品管部依照標準和作業文件、結合顧客的要求,控制材料或產品的接收、生產、儲存、搬運和交付所有過程的產品標識，以保證各階級的產品標示，滿足相關的標準，及交貨後評估會產生缺陷的防止及售後服務等
- (d.如產品的追溯是一種要求時，從客戶的訂單編號，可以追溯到出貨記錄製造過程的檢驗記錄、成品檢驗記錄及材質證明等

8.5.3 顧客或外部提供者的所有物

本公司已制定一份「客戶提供財產之管制程序書」(TCP-Q26)規定管制

8.5.3.1 由顧客或外部提供者所提供用以組織所需成品之原物料或作為其相關業務用之供應品,於簽約或接單手續時，與顧客或外部提供者協調相關的條件，並加以審核和妥善保管

8.5.3.2 顧客或外部提供者之所有物應適切地投入產品的製造過程中，在進料、儲存及使用之各過程加以鑑別、驗證、保存和維護

8.5.3.3 顧客及外部提供者的所有物如有品質異常或損壞或遺失等不適用時，應由業務或相關單位知會顧客或外部提供者，並保留發生文件之記錄等文件化資訊。

註:顧客或外部提供者所有物可包括原物料、組件、工具及設備場所智慧財產及個人資料

8.5.4 產品防護

本公司已制定「運搬儲存保存與交貨管制程序書」(TCP-Q14)、「鋼捲備料程序書」(TCP-Q21)、「閥門廠領退、備料程序書」(TCP-V03)、「閥門廠包裝、交貨程序書」(TCP-V08)、「管配件材料管制程序書」(TCP-F01)及「管配件包裝程序書」(TCP-F15)以管制原材料、半成品、成品之標識、搬運、包裝、儲存和保護作業。

a.儲存

- (1.管制原材料、半成品、成品之標示、儲存與保護作業。
- (2.倉庫必須安全可靠,以防止產品貯存過程中變質或損壞。

大成不銹鋼工業股份有限公司

TA-CHEN	品 質 手 冊	修 訂 版	C3
		日 期	2017.04.07
		頁 數	17 之 20

(3. 為能發現產品變質或損壞,每半年或一年於盤點時對儲存中的原材料、零配件、半成品及成品品質狀況進行評估。

(4. 對有特別要求的產品或原物料,於接收管理、包裝、貯存和發放應依照相關部門制定的特別要求進行。上述工作的記錄應妥善保存。

b. 搬運

(1. 管制搬運作業,確保原材料、半成品、成品在搬運過程中產品狀況良好。

(2. 堆高機等有載重限制之搬運器具應明文規定其載重限制、避免因超載而發生意外。

c. 包裝

(1. 管制包裝作業。

(2. 經過檢驗之產品,在包裝作業過程中,應詳細清點並做適當防護以確保品質。

(3. 包裝完成後之產品,應以適當的搬運器具移存於適當場所並維護其完整性,以確保不致在裝運過程中受損。

d. 識別、交貨

(1. 製程中都附有流程卡或產品辨示卡來管制交貨作業。

(2. 只有通過指定檢驗、準備好相關文件的產品才可以交貨。

在裝運和交貨到目的地過程中,仍需按照計劃和訂單要求進行管制,以保證提供給顧客合格產品,在數量和品質上提供滿意服務。

(3. 交貨時,負責單位應注意包裝的完整性,並會同包裝部門查點數量,負責單位之副理級以上幹部核准放行,再以規定之搬運器具裝運出廠。

e. 保存(保護)

本公司採取各階段的防護措施以保證產品從內部生產到交貨至目的地期間產品之符合性。

8.5.5 交付後活動

公司對符合產品和服務交付後相關的活動要求、其範圍決定如下:

(a. 遵守產品的法令和法規要求,如 ASTM、ASME、JIS、EN 等各種法規要求

(b. 與產品和服務相關的潛在要求,如考慮到產品的外形外觀的差異和確定顧客行業上所必要的附加需求

(c. 保證顧客使用的期限和售後服務的條件

(d. 法規規定以外顧客特別要求的事項

(e. 顧客在使用後的回饋,如顧客的抱怨,使用後正面的褒評

8.5.6 變更之管制

公司應對管制生產和服務供應的變更作必要的審查以符合要求。

對審查變更結果的敘述、核准變更的人員,審查後所衍生的活動,都要保留文件資訊。

8.6 產品和服務的放行

公司內部每一過程中實施已規劃的放行規範,它必須查證所輸出的產品和服務已符合所規劃的放行條件,才可將產品或服務釋放於下一過程的顧客手中,除非獲得相關權責單位的核准或合適時的顧客核准,否則不能放行。

放行產品和服務的文件化資訊應予保存,其包括以下二者:

(a. 符合允收準則的證據

(b. 授權放行的人員

8.7 不符合產出的管制

本公司已建立「不符合品之管制程序書」(TCP-Q16)

8.7.1 確保不符合要求事項的產出予以鑑別和管制,以預防誤用或交付。並對不符合的性質及

大成不銹鋼工業股份有限公司

TA-CHEN	品 質 手 冊	修 訂 版	C3
		日 期	2017.04.07
		頁 數	18 之 20

對產品和服務性的影響,採取適當的措施。包括產品交付後,才發現的不符合產品或服務。
不符合品之處理依「不符合品之管制程序書」執行,可依下列一項或數項處理

- (a. 改正、進行重修或重工,以達到規定的要求,改正後應對符合性再查證
- (b. 用隔離、管制、退回或暫時停止供應
- (c. 告知顧客
- (d. 取得特殊允收之授權

8.7.2 不符合產出管制應保持的文件化資訊如下：

本公司的異常處理單內包括有：

- (a. 不良狀況(不符合之敘述)
- (b. 措施需求之評估(所採取措施之敘述)
- (c. 決定矯正辦法(特採之敘述包括在內)
- (d. 批示(鑑別對不符合決定處理措施之權責)
- (e.

9.績效評估

9.1 監督、量測、分析及評估

9.1.1 一般上應決定下列事項

- (a.監督及量測對象包含各過程的產品符合需求的量測、監督各過程實施品質管理系統運作的符合性、分析評估持續改進品質管理系統的有效性。
- (b.為確保得到正確的結果,在系統的運作以規定的電子化或人工報表的記錄,並佐以統計的分析和評估,過程中產品品質特性之量測則以校正合格的儀器進行符合性之量測作業。
- (c.品管部於每一月份收集各單位之報表統合資料、統計成各單位的生產績效逐月公布波動狀態,並每半年做一次品質系統的內部稽核
- (d.過程中產品加值生產的符合性量測結果和每月監測績效都將於每半年的管理審查中為投入的資料,經分析評估成為審查的輸出結果,判出其績效和有效性並保持文件化資訊,形成結果的證據

9.1.2 顧客滿意度

本公司已製訂「客戶滿意度調查辦法」(TCE-Q03),藉由下列方式監控客戶滿意度狀況,作為品質管理系統績效之量測

- (a. 資訊收集、顧客滿意度收集管道包括顧客服務調查、訪談及顧客主動聯繫等
- (b. 資訊監督及審查,業務即每半年一次分析顧客滿意資訊,分析結果送交管理審查,作為必要改進措施的依據

9.1.3 分析及評估

由各過程所取得監督與量測資料之資訊,應由相關單位做適切的分析,並將分析結果做下列事項的評估

- (a. 產品和服務之符合性(不良率)
- (b. 顧客滿意度
- (c. 品質管理系統之績效及有效性
- (d. 規劃已有效實施
- (e. 處理風險及機會措施的有效性
- (f. 外部提供者的績效 (進料檢驗的再評估)
- (g. 品質管理系統改進的需要

以上的分析包括統計技術

大成不銹鋼工業股份有限公司

TA-CHEN	品 質 手 冊	修 訂 版	C3
		日 期	2017.04.07
		頁 數	19 之 20

9.2 內部稽核

9.2.1 本公司已建立一份「內部品質稽核程序書」(TCP-Q10)它必須符合公司品質管理系統和 ISO9001:2015 的要求,且已有效地實施和維持。

9.2.2 應進行下列事項

- (a.本公司會考量被稽核的區域與有影響系統的變更及重要性與前次稽核結果來做規劃,並建立稽核程序書,以每半年一次的頻率實施內部稽核由品管部負責。
- (b.稽核的準則和範圍
- (c.稽核應由非被稽核單位的合格稽核人員以客觀及公正的態度來執行稽核
- (d.稽核結果確保已通報被稽核單位之權責主管
- (e.稽核時如有不符合之情況,被稽核單位要在二星期內採取適當的矯正措施
- (f.稽核的實施及稽核結果的證據要保持文件化資訊

9.3 管理階層審查

9.3.1 最高管理階層應規劃在規定的時間內對品質管理系統執行審查,並能確保系統的適合性、充裕性、有效性且與組織的策略方向一致。

9.3.2 管理審查之輸入規劃和執行應考慮事項

- (a.先前管理審查後,所採取的各項措施情況
- (b.系統的內外議題改變
- (c.系統績效及有效性,包括下列資訊的趨勢
 - 1.來自直接利害相關者和客戶滿意度回饋
 - 2.品質目標符合程度
 - 3.過程績效與產品符合性
 - 4.不符合事項及矯正措施
 - 5.監督與量測結果
 - 6.稽核結果
 - 7.外部提供者之績效
- (d.必要資源充裕性的敘述
- (e.風險和機會措施之有效性
- (f.改進之機會

9.3.3 管理階層審查之輸出應包括如下的決定和措施

- (a.改進機會
- (b.需要時,改變品質管理系統
- (c.需要的資源

以上都需做成文件化資訊保存,以資證明審查結果

10.改進

10.1 為了滿足顧客要求事項,及增進顧客滿意度、公司應決定和選擇改進機會,這些應包括以下的事項:

- (a.以更快的生產速度及較低的運作成本,改進產品和服務符合要求及以超過目前現有的知識管道去面對未來的需要及期望
- (b.對產品和服務的矯正和預期風險的處理或執行持續改善的措施來降低非預期的事件發生
- (c.改進品質管理系統之績效及有效性

改進包括:改正,矯正措施,持續改進突破性改變、創新及團隊重組

大成不銹鋼工業股份有限公司

TA-CHEN	品 質 手 冊	修 訂 版	C3
		日 期	2017.04.07
		頁 數	20 之 20

10.2 不符合事項及矯正措施

10.2.1 製造中發現不符合及收到抱怨，製程中的相關單位應採取以下的對策

(a.反應不符合並採取以下的決定

1.管制不符合的製程，立即做改正措施

2.經由相關的確認後，接受現狀

(b.是否有需要去採取措施以消除不符合原因的評估，使得不符合不再發生或不再別處發生的方式如下：

1.審查和分析不符合的情況

2.清楚明瞭不符合的原因

3.查明是否有其他類似不符合事項可能發生情況

(c. 實施所採取的必要措施

(d. 審查所實施採取矯正措施的有效性

(e. 合適時，更新規劃時所決定的風險和機會

(f. 合適時，改變品質管理系統相關的規定

矯正措施應與不符合事項之影響程度成正比

10.2.2 應保持下列文化化資訊的證據

(a.不符合事項之性質和情況及隨後所採取的矯正措施

(b.矯正措施之結果

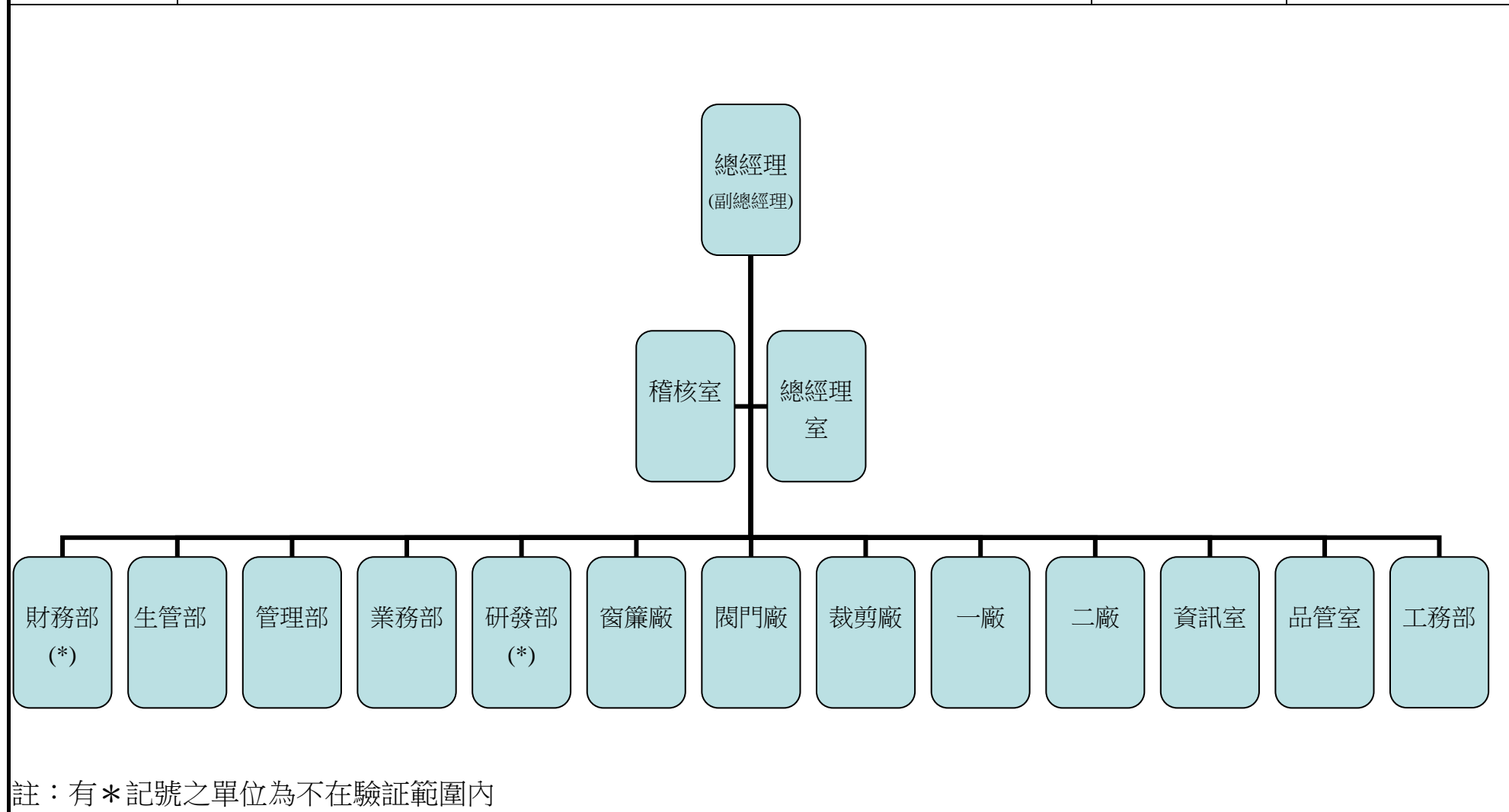
以上都包含於異常處理單(T165)

10.3 持續改進

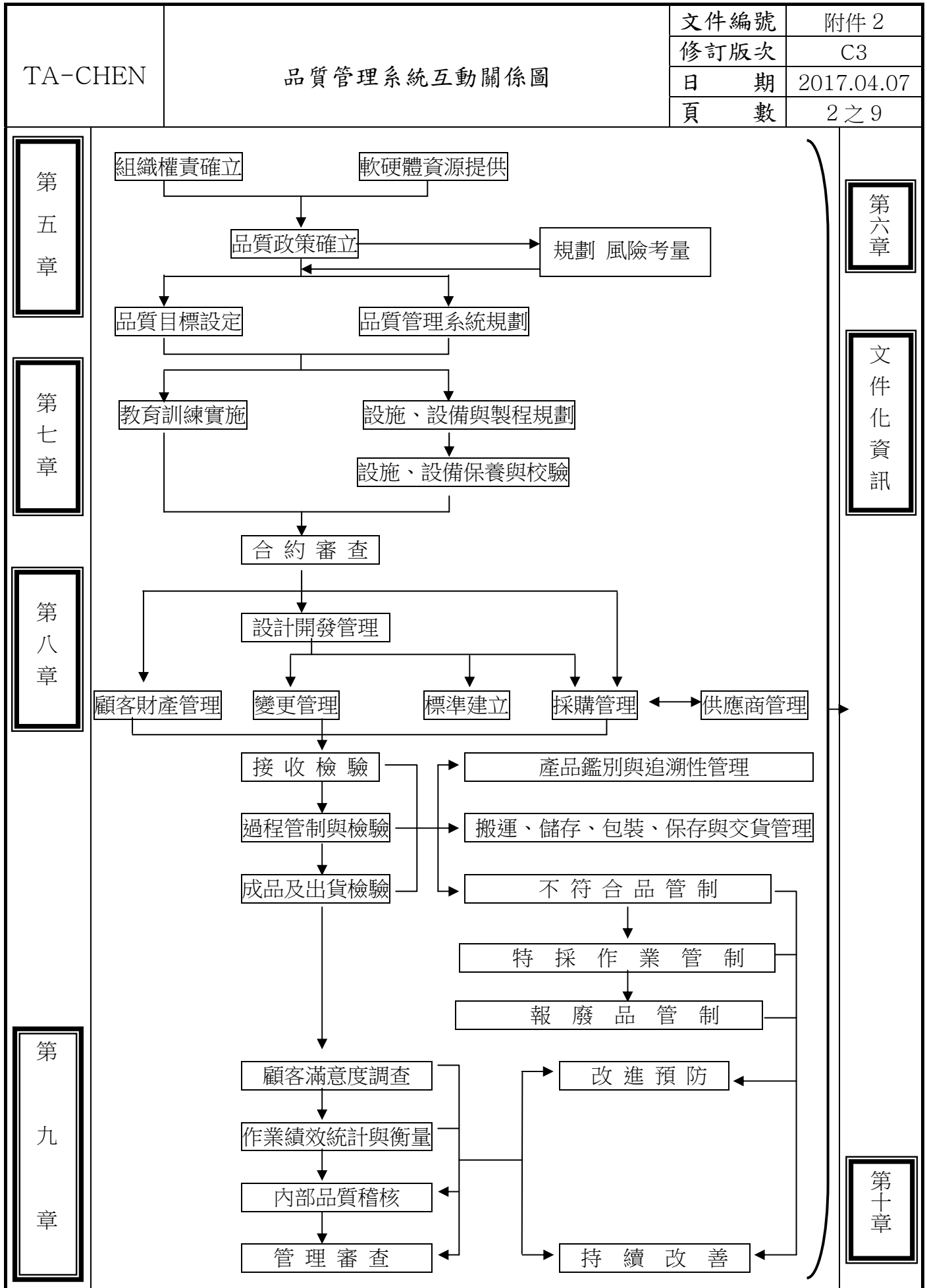
品質系統應持續改進達到適合性、充裕性和有效性，對於分析及評估的結果和管理審查的輸出等事宜都要加以考慮以確定改進的機會，它將成為持續改進方向的一部份。

大成不銹鋼工業股份有限公司

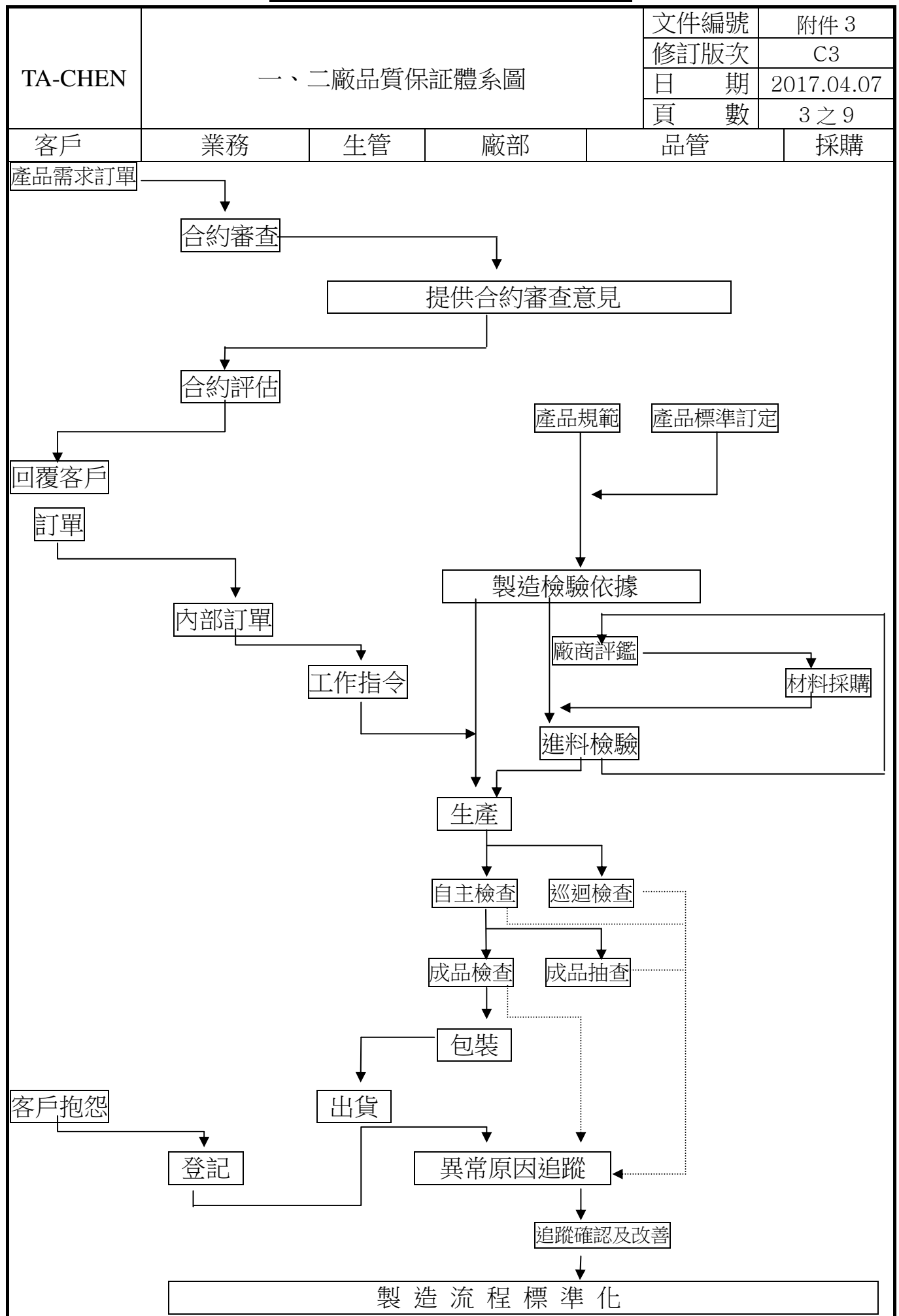
TA-CHEN	品 質 手 冊	修 訂 版	C3
	公 司 組 織 圖	日 期	2017.04.07
		章	附件 1
		頁 數	1 之 9



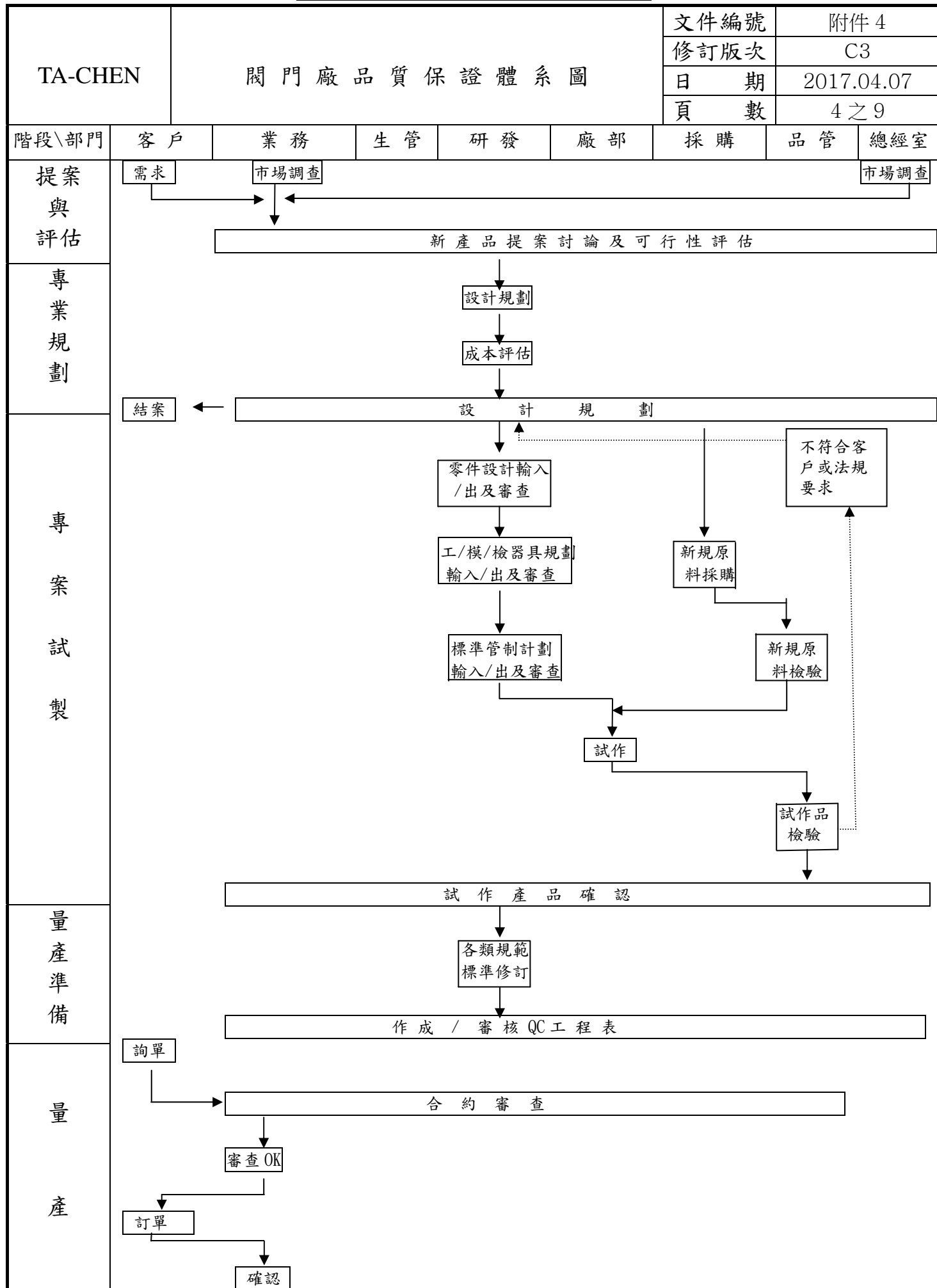
大成不銹鋼工業股份有限公司



大成不銹鋼工業股份有限公司



大成不銹鋼工業股份有限公司



提案
與
評估

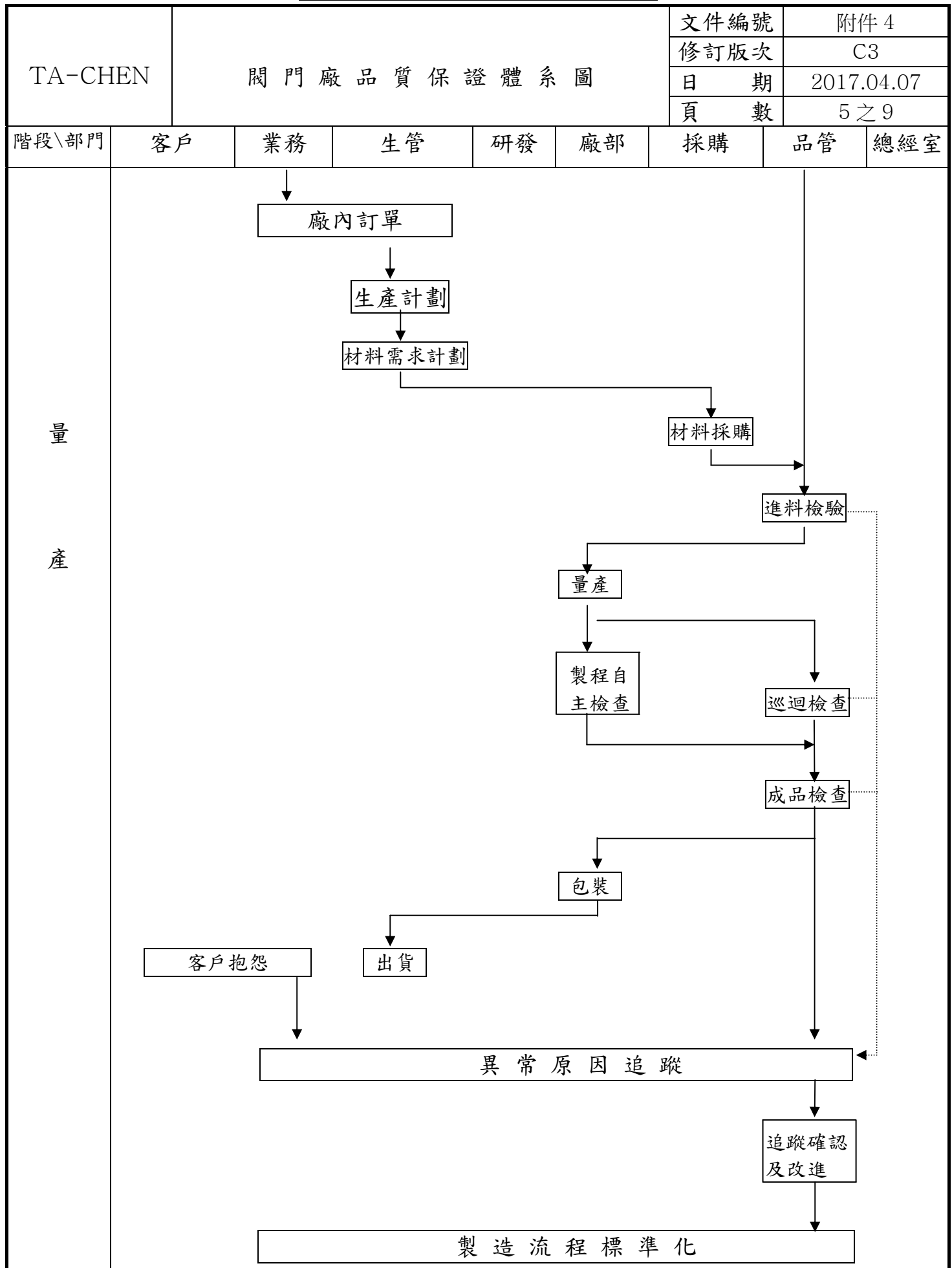
專業
規劃

專
案
試
製

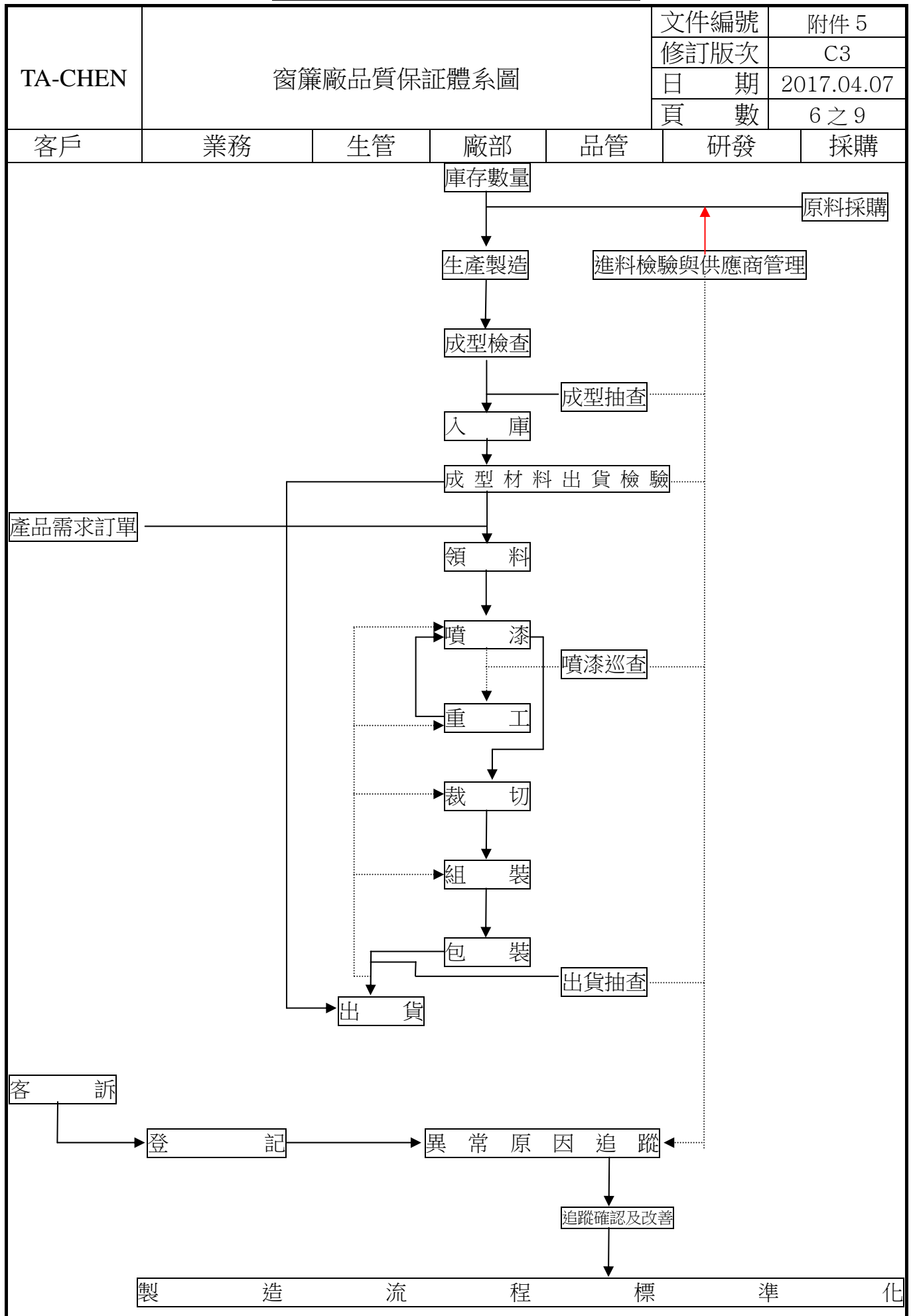
量
產
準備

量
產

大成不銹鋼工業股份有限公司



大成不銹鋼工業股份有限公司



大成不銹鋼工業股份有限公司

TA-CHEN	品質手冊								文 件 編 號		附件 6			
	ISO 9001:2015 與部門關聯表								修 訂 版 次		C3			
									日 期		2017.04.07			
									頁 數		7 之 10			
ISO 9001:2015 項目	配合單位 管理程序		管理代表	品管室	業務部	管理部	生管部	一廠	二廠	閥門廠	窗簾板廠	資訊室	工務部	
4 組織背景 4.1 了解組織及其背景 4.2 了解利害關係人需求期望 4.3 決定品質管理系統範圍 4.4 品質管理系統及其流程	QAM-02	品質手冊	◎	○	○	○	○	○	○	○	○			
5 領導統御 5.1 領導統御與承諾 5.2 政策 5.3 組織的角色.職責和權限														
6 規劃 6.1 處理風險和機會的行動 6.2 品質目標和規劃達成目標 6.3 變更的規劃			TCP-Q43 TCP-Q41	風險管理評估與對策管理程序 變更作業管理程序	◎	○	○	○	○	○	○	○		
7 支援 7.1 資源 7.2 能力 7.3 認知 7.4 溝通 7.5 文件化資訊			TCP-Q09 TCP-Q18	教育訓練 文件管制	 ○ ○	 ◎	 ○	 ○	 ○	 ○	 ○	 ○	 ○	
8 營運作業 8.1 作業規劃和控制														
8.2 產品和服務的要求	TCP-Q13	客戶抱怨處理程序書	○	○	◎	○	○	○	○	○	○			
	TCP-Q17	合約審查程序書	○	○	◎		○							
8.3 產品及服務的設計與開發	TCP-V10	閥門研發製圖程序書	○	○						◎				
	TCP-V11	設計管制程序書	○	○				○	○	◎				
8.4 外部供應流程、產品和服務的控制	TCP-Q04	廠商評鑑程序書	○	◎		○								

大成不銹鋼工業股份有限公司

TA-CHEN	品質手冊							文件編號		附件 6			
	ISO 9001:2015 與部門關聯表							修訂版次		C3			
								日期		2017.04.07			
								頁數		8 之 10			
ISO 9001:2015 項目		配合單位 管理程序	管理代表	品管室	業務部	管理部	生管部	一廠	二廠	閥門廠	窗簾板廠	資訊室	工務部
	TCP-Q20	採購程序書	○	○		◎							
	TCP-Q29	採購規範程序書	○	◎		○							
	TCP-V01	閥門採購程序書	○	○		◎				○			
	TCP-Q01	進料管制程序書	○	◎		○				○			
8.5 生產和服務提供	TCP-Q22	生管作業程序書	○				◎	○	○	○			
	TCP-Q24	製程管制程序書	○	○			○	◎	◎	◎	◎		
	TCP-V02	閥門生管程序書	○				○			◎			
	TCP-V04	閥門加工程序書	○							◎			
	TCP-V05	閥門廠清洗、印字程序書	○							◎			
	TCP-V06	閥門廠組立、試壓程序書	○	○						◎			
	TCP-V07	閥門廠塗裝程序書	○							◎			
	TCE-P10	液滲檢測作業指導書	○	◎						○			
	TCP-Q05	產品之鑑別與追溯程序書	○	◎				○	○	○			
	TCP-Q12	標示作業程序書	○	◎				○	○	○			
	TCP-V09	閥門產品鑑別和追溯程序書	○	○				○	○	◎			

大成不銹鋼工業股份有限公司

TA-CHEN	品質手冊								文件編號		附件 6		
	ISO 9001:2015 與部門關聯表								修訂版次		C3		
									日期		2017.04.07		
									頁數		9 之 10		
ISO 9001:2015 項目		配合單位 管理程序	管理代表	品管室	業務部	管理部	生管部	一廠	二廠	閥門廠	窗簾板廠	資訊室	工務部
		TCP-Q26	客戶提供財產之管制程序書	○		◎							
		TCP-Q14	運搬儲存保存與交貨管制程序書	○		○		○	◎	◎	◎		
		TCP-Q21	鋼捲備料程序書	○				◎	◎				
		TCP-V03	閥門廠領退、備料程序書	○						◎			
		TCP-V08	閥門廠包裝、交貨程序書	○									
8.6 產品和服務的放行													
8.7 不符合輸出的控制		TCP-Q16	不符合品之管制程序書	○	◎			○	○	○	○		
9 績效評估 9.1 監督、量測、分析和評估		QAM-03 TCP-Q27	品質手冊 服務作業程序書	◎	○	◎							
		TCE-P07	鋼管靜水壓試驗指導書	○	◎			○	○				
		TCP-Q03	成品檢驗程序書	○	◎			○	○	○	○		
		TCE-Q25	抽驗檢驗指導書	○	◎			○	○	○	○		
		TCE-P08	含鉬檢測指導書	○	◎								
		TCP-Q15	最終檢測程序書	○	◎								
		TCE-P06	渦電流檢測指導書	○	◎								

