



澳門生產力暨科技轉移中心
CENTRO DE PRODUTIVIDADE E TRANSFERÊNCIA DE TECNOLOGIA DE MACAU
MACAU PRODUCTIVITY AND TECHNOLOGY TRANSFER CENTER

中小企

ISO 9001 品質管理系統

工具書 (第1冊)

澳門生產力暨科技轉移中心(CPTTM)是一所由澳門特別行政區政府資助的非牟利機構，宗旨是支援：

- 本地各類型企業、組織有效地利用思維、訊息、技術及其他資源去提升產品/服務的附加值；
- 本地人力資源去提升質素，以配合經濟發展的需要。

使用協議

澳門生產力暨科技轉移中心相信此工具書內容是正確的而且希望它對你有用處，但是，我們不能保證內容確實完全沒有任何錯漏，因此，如果你因使用這工具書而蒙受任何損失，澳門生產力暨科技轉移中心將不會負任何責任。如果你認為這是不能接受的話，你必須立即放棄使用這工具書(包括它的任何一部份)的權利。

澳門生產力暨科技轉移中心可隨時修改工具書內容、價格及協議而毋須作事前通知。

此工具書文中的Sample貿易公司是虛構的企業，當中所有名稱、地址、聯絡電話、管理程序及運作純屬虛構，如有雷同，實屬巧合。

目錄

編號	內容	頁碼	ISO 9001 條款
品質管理系統手冊			
1	介紹	5	-
2	範圍和邊界	5	4.3
3	環境、風險和相關方	6	4.1, 4.2, 6.1
4	品質政策	6	5.2
5	品質管理	6	4.4
6	能力、意識和溝通	7	7.2, 7.3
7	文件化資訊	7	7.5
8	運行控制	8	8
9	績效評估	10	9
10	改進	11	10
附錄 1	品質政策	12	
附錄 2	品質目標	13	
附錄 3	受控文件清單	14	
附錄 4	組織結構圖	16	
附錄 5	員工責任和權限簡介	17	
附錄 6	貿易及物流管理主流程關係圖	18	
附錄 7	內部和外部因素應對措施表	19	
附錄 8	相關方需求應對措施列表	22	

文件編號	文件名稱	頁碼	版本號
管理系統程序書			
QP01	人員能力發展管理	24	1.0
QP02	文件化資訊控制	26	1.0
QP03	內部審核	28	1.0
QP04	管理評審	29	1.0
QP05	不符合控制及糾正措施	30	1.0
貿易主流程程序書			
CP01	客戶查詢，報價和合同評審	33	1.0
CP02	本地訂單處理程序	36	1.0
CP03	進口訂單處理程序	38	1.0
CP04	供應商選擇和評估	40	1.0
CP05	採購管理	42	1.0
CP06	收貨管理	44	1.0
CP07	倉庫存儲管理	46	1.0
CP08	發貨管理	49	1.0
表格範本			
F001	受控品質記錄清單	51	1.0
F002	內審檢查表	52	1.0
F003	客戶資訊調查	53	1.0
F004	供應商調查評估表	54	1.0
F005	供應商年度評估表	55	1.0
F006	過程監測表	56	1.0
F007	產品監測表	57	1.0
F008	設備維修保養和校準記錄	58	1.0
F009	不符合控制和糾正措施表	59	1.0

Sample貿易公司

品質管理系統

版本1.0日期20xx年x月x日

本文件為Sample貿易公司的財產。未經所有者書面同意，不得全部或部分複製或以其他方式披露。

版本控制表

本管理系統手冊的修訂，按照文件化資訊控制程序要求，由Sample貿易公司總經理批核。

修改歷史：

版本號	版本日期	描述	批准
1.0	20xx年x月x日	依據ISO 9001：2015首次發行	總經理簽署

1. 公司簡介

Sample貿易公司屬一家本地公司，致力為各進口商以及酒店集團等企業客戶提供各種貨品貿易以及倉庫物流服務。

本管理系統手冊定義了公司的組織架構和職責，以便實施、維護和改進按附錄SL 建立的品質管理系統。

實施標準：

國際標準ISO 9001：2015

2. 範圍和邊界

管理系統涵蓋以下經濟活動。

範圍聲明：

提供貨品貿易以及倉庫物流服務。

品質管理系統條款刪減：

由於Sample貿易公司僅提供貿易和倉庫物流服務，因此ISO 9001:2015條款8.3設計和開發並不適用。

地址：

澳門xxx街xx號

3. 環境、風險和相關方

3.1 內部和外部因素以及風險和機遇

Sample貿易公司已識別影響其品質管理的內部和外部因素，以及相關風險和機會。其結果以及相關的解決行動，詳見於附錄7 - 內部和外部因素應對措施表。

3.2 相關方的要求和期望

Sample貿易公司分析了其相關方的需求和期望，以及相關風險和機遇，結果及所需採取的解決行動詳列於附錄8 - 相關方需求應對措施列表。

3.3 合規義務

Sample貿易公司建立了與業務相關的法定和監管要求的合規義務清單，相關人員要定期審視並確保遵守有關法定要求。

4. 品質政策

Sample貿易公司最高管理層制定品質政策，以闡述其對品質管理的意向和承諾，由總經理負責審批。品質政策以獨立文件發放，見附錄1 - 品質政策。

5. 品質管理系統

Sample貿易公司針對品質管理系統各關鍵流程建立程序書，制定相關的控制措施和監控方法在程序上，有關的程序列於附錄3 - 受控文件清單，而各貿易服務流程的順序和相互關係，見附錄6 - 貿易及物流管理主流程關係圖。此外，Sample貿易公司會識別系統內所有外包流程，並針對相關的外包流程，制定適當控制措施，由相關負責部門執行監控。

6. 能力、意識和溝通

6.1 能力

Sample貿易公司識別所有職位的能力要求以及其培訓需求，所有人員都應符合工作能力要求。

6.2 意識

Sample貿易公司確保其所有相關部門和級別的員工都意識到：

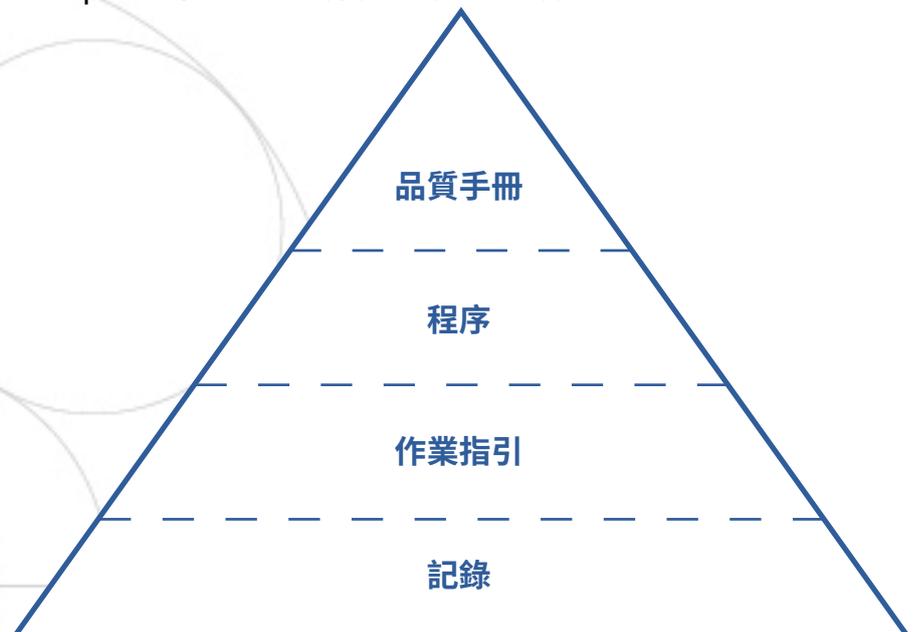
- 公司品質政策
- 相關的品質目標
- 基本品質概念
- 員工對品質的貢獻
- 改進績效的好處

6.3 溝通

每年年底，總經理會發送電郵給所有員工通告當年管理系統的整體績效。Sample貿易公司也會按需求向外部傳送與品質管理系統相關的資訊。

7. 文件化資訊

Sample貿易公司的文件化資訊共分4層：



Sample貿易公司對文件資訊的控制：

- 確保文件資訊可以找到
- 進行定期審查，必要時進行修訂，並由授權人員審批核
- 當前版本的相關文件可在需要的地點獲得
- 因法律和/或為知識保存，需要保留的過時文件，予以適當識別
- 文件化資訊應清晰易讀，註明日期（修訂日期），易於識別，有序維護
- 記錄的資訊的存儲和維護，應易於檢索，並防止損壞，變質或丟失
- 所有記錄的資訊應保留三年

8. 運行控制

8.1 運行策劃和控制

Sample貿易公司建立和實施為控制提供產品和服務所需的流程，以滿足產品和服務的要求：

- 確定產品和服務的要求
- 界定產品、服務以及各流程的要求及允收準則
- 確保提供足夠資源
- 需要時，建立相關的程序、作業指引，以及表格記錄

適當控制所有運行更改、定期檢討更改的後果和採取措施以減少不良影響。

8.2 客戶相關流程

業務部經理在總經理的支持下，負責處理客戶查詢、報價、投標處理，以及任何其他客戶反饋（包括投訴）。業務部經理需明確記錄所有客戶要求於Sample貿易公司報價單/建議書中，並確認Sample貿易公司接受特定客戶訂單的能力。業務部經理在其他職能部門的支持下，應不時訪問客戶，以獲得客戶對所提供服務的反饋。客戶提供的資料和硬軟件，需適當的識別和保護。

8.3 採購

所有提供材料/產品/服務的供應商，要經採購部經理按供應商選擇和評估程序（CP04）評估合格並列入合格供應商名單內，方能進行採購。每年年終，Sample貿易公司會對合格供應商的價格、準時交付、產品品質、服務水平等進行再評估，以確保供應商持續具備提供產品/服務的能力。業務員/採購員需按採購管理程序（CP05）向供應商詢價、採購，以及制定驗收準則/控制措施。

8.4 儲存運輸

8.4.1 收貨管理

產品到達倉庫卸貨前，物流部經理確保：

- 產品編號、名稱和數量與收貨單相符
- 批號/生產日期是正確（若適用）
- 產品包裝完好

若發現產品與貨單不符/短缺/破損（含包裝破損），即時通知供應商和採購部處理。退貨和不良產品要做好標識和隔離。物流部經理應確保更新系統中的存儲記錄。

8.4.2 倉儲管理

物流部經理負責倉儲管理，包括：

- 倉庫環境符合要求，如溫度/濕度控制
- 產品做好標識，分區擺放
- 產品先進先出
- 產品堆放整齊安全，符合高度、方向、防雨、防日光、防曬等要求
- 做好清潔、防蟲鼠害管理

8.4.3 發貨管理

當客戶要求從倉庫提貨時，物流部經理按訂單要求安排備貨和包裝、開具發貨單、發票，以及必要的貨運文件交給貨運公司，並更新存儲記錄。

9. 績效評估

9.1 監測和測量

Sample貿易公司定期監測和測量流程和產品的關鍵控制點/特徵，並記錄於流程監測表和產品監測表，以便跟蹤績效，以及相關運行控制與品質政策和目標的一致性。

校準和維護任何監測設備，並保留該校準和維護過程的記錄。

9.2 合規分析和評估

每年度，Sample貿易公司：

- 對監測和測量結果進行分析，以確定績效的趨勢
- 確認履行遵守貿易和冷庫儲存相關法規
- 根據上述結果確定改進機會，並確保始終履行合規的義務

9.3 內部審核

Sample貿易公司每年進行一次內部審核。品質管理系統管理代表於每年年尾編制下年度品質管理系統審核方案，以便確定：

- 管理系統是否符合計劃安排，包括合同和內部要求，並已有妥善實施和維護
- Sample貿易公司的活動和運行是否符合合規義務
- 監測品質管理系統在實現Sample貿易公司品質政策和目標方面的有效性

Sample貿易公司年度審核計劃之制定應參照相關活動的重要性和以往的審核結果。審核須由獨立於被審核流程的人員進行。

9.4 管理評審

Sample貿易公司定期對品質管理系統進行管理評審，以確保其持續的合適性、充份性和有效性。管理評審要確保收集必要的資訊，以便管理層進行評估。

管理評審根據不斷變化的情況，探究品質政策、目標和其他要素變更的可能性

10. 改進

10.1 不符合控制和糾正措施

管理代表負責：

- 處理和調查不符合項
- 採取行動以減輕意外、事故或不合格服務的影響或後果
- 糾正和糾正措施的啟動和完成
- 確保所採取的糾正和糾正措施的有效性

為消除實際和潛在不符合的原因而採取的任何糾正措施，應與問題的嚴重程度和其風險相稱。

10.2 持續改進

Sample貿易公司通過多方面的途徑識別持續改進產品、服務以及品質管理系統的機會，其中包括相關方的需求、內外部因素的變化、風險和機遇的識別、數據分析、管理評審、審核結果、客戶滿意調查等。

附錄 1 品質政策

品質政策

我們以Sample貿易公司為傲，

承諾致力

遵守所有相關的法律和法規要求；
不斷提升我們的品質績效；
提供資源實施品質管理系統。

我們特別重視

滿足顧客的要求；
向員工提供培訓和激勵工作環境；
購買高品質的產品和服務；
部署新科技以提昇顧客滿意度。

總經理

WT Chan

（簽名）

20xx年1月1日

附錄2 品質目標

20xx年度品質目標 (全公司)

目標	指標	測量方法	負責人
顧客滿意度指數	75%	每月調查基於P01*要求。12個月移動平均線被視為特定月份的得分	業務部
及時交貨率	95%	滿足合同承諾的交付百分比	物流部
交付錯誤率	1%	產品類型或產品數量錯誤的交付百分比	物流部
員工培訓	平均每位員工40小時或以上	每年員工接受培訓的平均小時數	行政部
員工調查	75%	基於P02*要求的員工激勵季度調查。四季度移動平均線被視為特定季度的得分	行政部
不從最低成本/出價供應商處購買	90%	發出的採購訂單數量不是最低成本供應商除以採購訂單總數	採購部
引入新的IT項目	每年一次	每年1月至12月成功完成的IT項目數量	行政部

* 參考相關作業指引

附錄3 受控文件清單

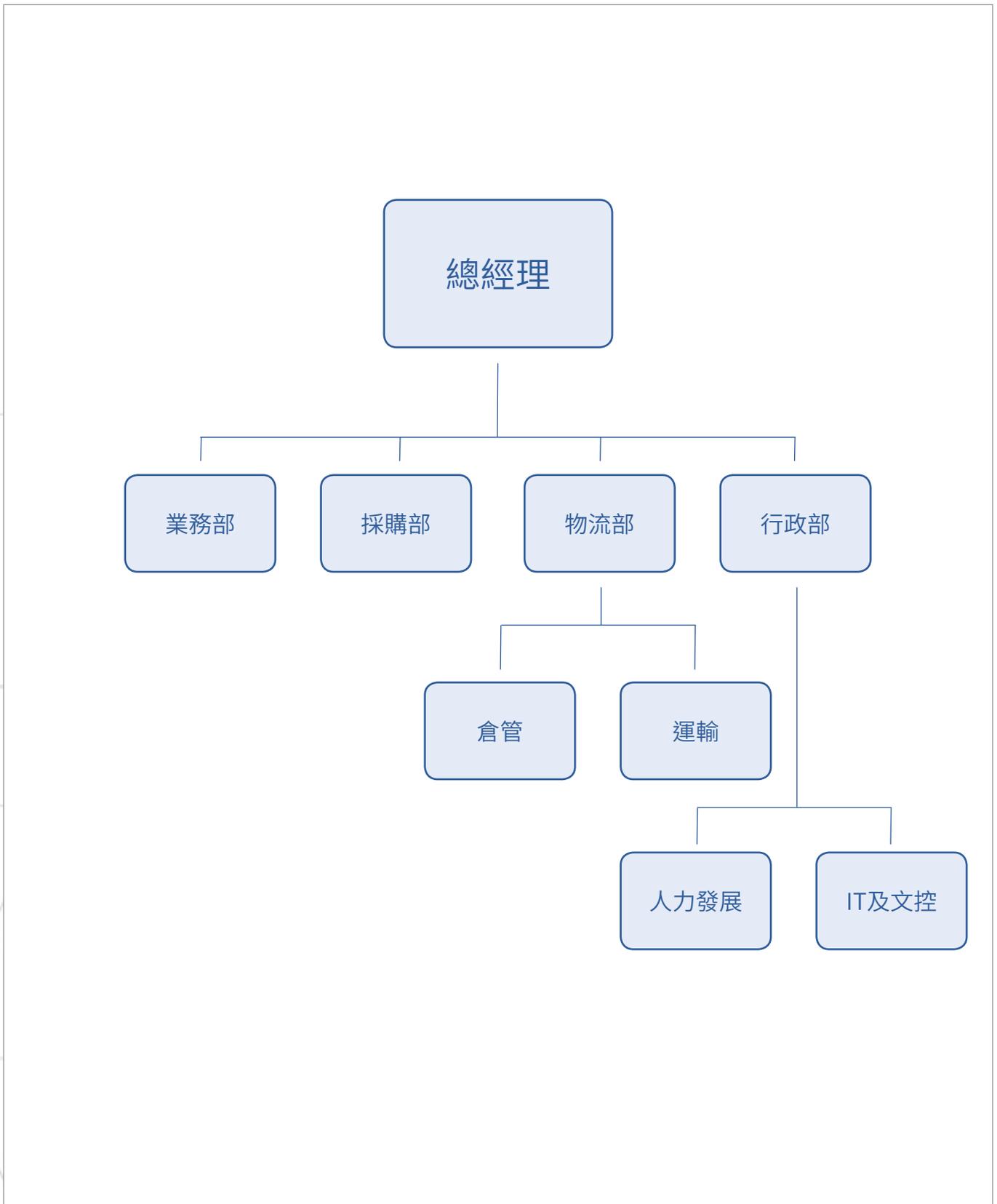
需要保持的文件資訊：

文件編號	文件名稱	版本	相關9001條文
手冊			
QM01	品質管理系統手冊(本手冊)	1.0	4, 5, 6, 7, 8, 9, 10
管理系統程序書			
QP01	人員能力發展管理	1.0	7.2, 7.3
QP02	文件化資訊控制	1.0	7.5
QP03	內部審核	1.0	9.2
QP04	管理評審	1.0	9.3
QP05	不符合控制及糾正措施	1.0	8.7, 10.2
貿易主流程程序書			
CP01	客戶查詢，報價和合同評審	1.0	8.2, 8.5
CP02	本地訂單處理程序	1.0	8.5
CP03	進口訂單處理程序	1.0	8.5
CP04	供應商選擇和評估	1.0	8.4
CP05	採購管理	1.0	8.4, 8.5
CP06	收貨管理	1.0	8.5, 8.6, 8.7
CP07	倉庫存儲管理	1.0	8.5, 8.7
CP08	發貨管理	1.0	8.5

表格

F001	受控品質記錄清單	1.0
F002	內審檢查表	1.0
F003	客戶資訊調查	1.0
F004	供應商調查評估表	1.0
F005	供應商年度評估表	1.0
F006	過程監測表	1.0
F007	產品監測表	1.0
F008	設備維修保養和校準記錄	1.0
F009	不符合控制和糾正措施表	1.0
F010	培訓記錄	1.0
F011	工作評核	1.0
F012	受控文件清單	1.0
F013	客戶投訴登記表	1.0
F014	不符合控制和糾正措施登記	1.0
F015	合格供應商名單	1.0
F016	溫濕度控制記錄	1.0
F017	內部和外部因素應對措施表	1.0
F018	相關方需求應對措施列表	1.0

附錄4 組織結構圖



附錄5 員工責任和權限簡介

主要人員工作職責

1) 總經理

- 整體負責貿易服務的品質管理
- 制定品質管理的政策以及方向，確保品質目標的建立和實施
- 確保風險管理的概念以及系統要求融入業務流程內
- 溝通顧客滿意，以及有效的品質管理和符合系統要求的重要性
- 監督及確保貿易公司的核心流程、品質系統和整體服務的持續改進
- 確保系統管理獲得所需資源
- 促使管理人員以及公司各員工履行其品質管理職責
- 確保每年內部審核的進行及領導每年的管理評審

2) 業務部經理

- 負責客戶查詢、投訴、合同評審和訂單處理
- 定期進行客戶滿意調查，以持續改善服務及品質管理系統

3) 採購部經理

- 負責採購管理，以及供應商的選擇和管理

4) 物流部經理

- 負責倉庫日常運營，包括收貨、倉儲、備貨和發貨管理
- 監控倉庫以及運輸車隊管理符合系統要求
- 確保足夠人力資源

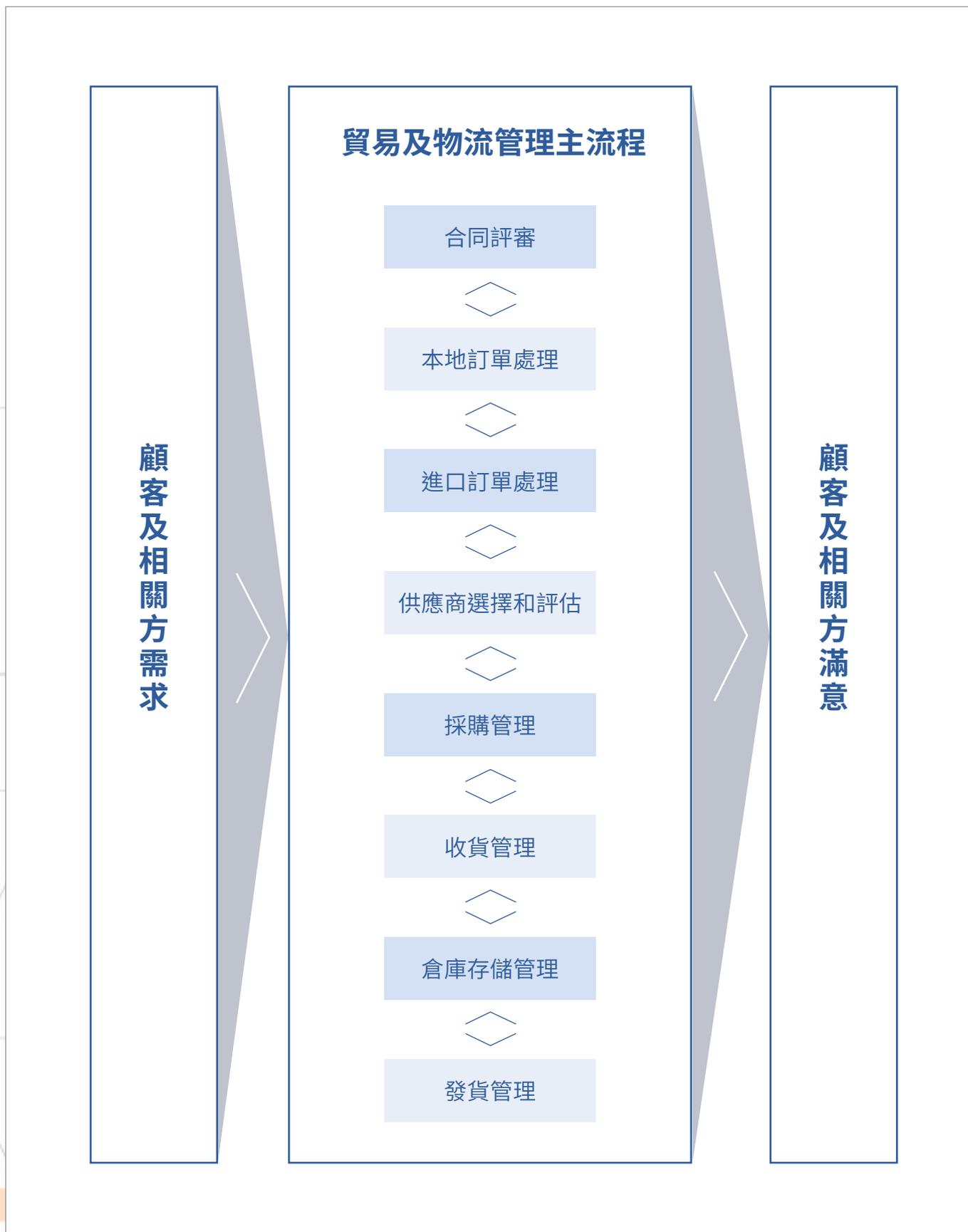
5) 行政部經理

- 負責培訓以及員工的能力發展
- 處理文件化資訊的管理
- 資訊系統和網絡管理

注意：上述責任和權限並非詳盡無遺。有關其（以及其他下屬）職責和權限的詳情，請參閱各職位的工作職責。

針對上述重要職位，公司將指派副手以確保業務連續性。

附錄6 貿易及物流管理主流程關係圖



附錄7 內部和外部因素應對措施表

日期：20xx-01-01

外因

部門	因素	R/O	風險/機遇	應對措施
物流	勞工短缺	風險 ▲	勞動力短缺的不必要延誤	<ul style="list-style-type: none"> - 加強招聘有興趣入職的人員 - 制定全面的培訓和發展計劃，在6個月後對新員工進行工作評核
	停電	風險 ▲	存儲環境控制系統出現故障	<ul style="list-style-type: none"> - 後備發電機
	交通堵塞	風險 ▲	交貨延誤；易腐爛產品的保存可能會受到影響	<ul style="list-style-type: none"> - 盡可能避免在高峰時段交貨 - 駕駛司機利用廣播電台和手機軟件實時監控交通狀況，選擇最佳路線
	壞天氣	風險 ▲	交貨延誤；易腐爛產品的保存可能會受到影響	<ul style="list-style-type: none"> - 物流部時刻監測天氣狀況 - 與顧客和司機溝通，以盡量減少負面影響
	全球定位系統技術的可用性	機遇 ●	改進車隊管理，提高顧客滿意度	<ul style="list-style-type: none"> - 邀請IT顧問準備提案 - 在6個月內實現目標
	具備IP地址溫度計的可用性	機遇 ●	提高溫度記錄的可靠性和一致性	<ul style="list-style-type: none"> - 邀請IT顧問準備提案 - 在6個月內實現目標

部門	因素	R/O	風險/機遇	應對措施
行政	停電	風險 ▲	由於辦公設備故障導致顧客服務中斷	- UPS (不間斷電源)
採購	由於運輸罷工或其他因素造成的供應中斷	風險 ▲	造成食品安全問題或供應停頓	- 檢視頭十大產品供應對顧客的影響 - 在6個月內尋找第二供應商
一般	有限貨運電梯	風險 ▲	不必要的輪候時間	- 與大樓物業管理合作，改善貨運電梯排隊安排 - 盡可能在非高峰時段安排交貨
	顧客關係軟件的可用性 (CRM)	機遇 ●	使用CRM改善顧客服務。	- 邀請IT顧問準備提案 - 在6個月內實現目標
	水浸	風險 ▲	由於區域被淹沒，無法進入建築物，令服務停頓	- 在三個月內提出雲端服務的異地操作方案 - 6個月內實施 - 6個月內成立零水浸風險的後備存儲設施
	雲端服務的可用性	機遇 ●	通過雲端服務改進文件控制，提高顧客滿意度	- 邀請IT顧問準備提案 - 在6個月內實現目標

內因

部門	因素	R/O	風險/機遇	應對措施
物流	有限的裝卸區	風險 ▲	不必要的輪候時間	<ul style="list-style-type: none"> - 與大樓物業管理合作，改善裝卸輪候安排 - 盡可能在非高峰時段安排交貨
行政	廣泛使用紙本文件	機遇 ●	由於發佈不可靠，可能會延誤或丟失文件	<ul style="list-style-type: none"> - 邀請IT專家研究電子文件管理系統 - 3個月內準備提案 - 於12個月內實施
全公司	人員缺乏品質意識	風險 ▲	缺乏品質和顧客意識會降低整體服務品質	<ul style="list-style-type: none"> - 制定一年意識計劃，以灌輸組織中的顧客文化 - 20xx年完成目標
物流	存儲容量有限	風險 ▲	過多存儲減少空氣循環，影響產品保存	<ul style="list-style-type: none"> - 定義空間最大佔用率75 % - 與外部供應商安排備用存儲容量
	車隊容量有限	風險 ▲	由於無法運輸，付運的輪候時間不可接受	<ul style="list-style-type: none"> - 建立KPI交付 - 每天改進交付路線 - 與外部供應商安排備用付運容量
	蟲害	風險 ▲	有害生物的存在對產品保存產生負面影響	<ul style="list-style-type: none"> - 邀請滅蟲專家定期提供服務 - 2個月內完成

附錄8 相關方需求應對措施列表

日期：20xx-01-01

部門	相關方需求	R/O	風險/機遇	應對措施
物流	送貨司機	風險 ▲	有限交通路線而導致交付延誤	<ul style="list-style-type: none"> - 發貨單附加交通路線要求給予送貨司機 - 預先與大廈物管理處安排裝卸區 - 為司機提供免費飲用茶水及咖啡
	<ul style="list-style-type: none"> - 路線 - 貨物裝卸區 - 食物和飲料 - 衛生間 			
一般	所有員工	風險 ▲	培訓不足將導致有效性、效率、延誤和錯誤行為	<ul style="list-style-type: none"> - 所有職位都有明確的能力要求 - 通過提高能力的計劃，確保員工在職後6個月內滿足能力要求 - 年度人力發展需求調查 - 年度人力發展計劃
採購	外部供應商	風險 ▲	資訊不足導致延誤或錯誤交付產品	<ul style="list-style-type: none"> - 在交付和收到發票後7天建立帳戶KPI - 與供應商合作減少旺淡季的影響 - 每年與供應商一起審查購買資訊的清晰度和改進機會 - 為供應商提供足夠的交貨時間

部門	相關方需求	R/O	風險/機遇	應對措施
物流	提供滅蟲服務供應商 - 佈局圖 - 在提供滅蟲服務後與營運人員合作	風險 ▲	由於使用化學品，產品品質可能會受到影響	- 為滅蟲服務供應商提供佈局圖，以提供不同的防線 - 任命管理人員與滅蟲服務供應商聯繫
	鄰居 - 使用公共設施時作有效的溝通，如貨物裝卸區和貨運升降機	風險 ▲	由於無法提供裝卸區空間或貨運升降機而造成不必要的延誤	- 與大廈物管理處合作，協調共用設施的使用
	顧客 - 產品保存 - 到期日管理	風險 ▲	沒有先入先出策略的存儲管理可能會影響產品保存和到期日期	- 實現先入先出策略(FIFO) - 維護、監控和記錄存儲環境參數，如溫度濕度等
管理員	IT服務提供商 - 明確說明	風險 ▲	不必要的項目延誤會導致顧客不滿意	- 招募具有IT背景的新行政管理人員，以支持IT計劃 - 新行政管理人員審查IT項目簡介，以確保資訊的準確性和完整性

QP01 人員能力發展管理

版本號
1.0

目的：確保員工勝任其崗位的工作，持續發展人員能力，以實現公司產品品質和服務水平提升。

程序	負責人
<p>1. 1. 工作職責</p> <p>A. 針對各工作崗位制定工作職責，包括工作職責和權限、技能要求、經驗、教育水平和培訓要求等。</p>	<p>行政部經理 部門經理</p>
<p>2. 2. 人員意識</p> <p>A. 確保所有相關部門和級別的員工瞭解：</p> <ul style="list-style-type: none"> - 品質政策和相關目標； - 提升個人表現的好處； - 實現品質政策目標、程序以及管理系統要求方面的作用和責任，包括緊急準備和應變要求； - 偏離操作程序要求的潛在後果。 <p>B. 所有公司人員包括新員工必須參加公司品質意識培訓並通過考核。</p>	<p>行政部經理 部門經理</p>
<p>3. 3. 新員工入職</p> <p>A. 行政部根據工作職責要求進行招聘，透過不同的招聘渠道，搜羅有興趣入職的人員。</p> <p>B. 制定全面的新員工培訓和發展計劃，確保員工在職後 6 個月內滿足能力要求。</p>	<p>行政部經理 部門經理</p>

4. 工作評核

- A. 新員工工作評核 - 新員工入職 6 個月後，由直屬上司與新員工一起評核首 6 個月的工作表現。工作評核通過前，新員工不能獨立工作。
- B. 年度工作評核 - 每年度由直屬上司對各員工進行工作評核，以檢討員工過去一年的工作表現。
- C. 工作評核內容包括：
 - 工作表現，包括指派的工作和目標績效達成狀況；
 - 能力要求及表現；
 - 去年能力發展計劃的執行和有效性。
- D. 根據評核的結果，直屬上司與員工共同制定未來的人員能力發展需求和計劃，記錄於工作評核表上。
- E. 人員能力發展方法可包括：
 - 公司內外的培訓課程 / 課堂培訓；
 - 在職培訓，包括輔導、參與新項目 / 工作；
 - 研討會 / 會議 / 講座；
 - 自修，包括網絡搜索、閱讀雜誌、期刊或專業文章；
 - 參與專業團體 / 考取專業資格等。
- F. 工作評核完成後，呈交工作評核記錄給行政部經理存檔。

行政部經理

部門經理

5. 人員能力發展

- A. 行政部經理依據年度工作評核的結果，以及各部門提出的人力發展需求，制定年度人員能力發展計劃交總經理審批後執行實施。
- B. 部門經理按照其部門人員能力發展計劃，安排及監督員工完成所各項能力發展行動。
- C. 員工若參加培訓後，完成後需提交有關的培訓證書或出席證明副本，給行政部（人力發展），以便更新及存檔員工培訓記錄。
- D. 其他能力發展行動，可於年度工作評核跟進。

行政部經理

部門經理

相關記錄

- A. 工作職責
- B. 工作評核 (F011)
- C. 年度培訓計劃
- D. 培訓記錄 (F010) 及相關證明文件

QP02 文件化資訊控制

版本號
1.0

目的：確保品質系統文件化資訊以適當的格式編制、批准、分發、使用、修改、識別和處置。文件的不同階段俱得到適當的控制和保護，以確保資訊免受丟失、損壞、未授權的更改或洩漏。

程序

負責人

1. 文件編制和格式控制

A. 公司各部門在編制系統文件時，要確保文件包含以下格式內容要求：

- 文件名稱 / 主題
 - 識別編號
 - 手冊 (QMXX)
 - 管理系統程序 (QPXX) 、貿易主流程程序 (CPXX)
 - 作業指引 (WIXX)
 - 表格 (FXX)
- (附注：XX 為流水號)

部門經理

B. 版本號 / 生效日期

2. 文件批准和分發

A. 各部門文件編制完成後，需根據以下權限規定進行審和批准：

文件類別	審核	批准
手冊	管理者代表	總經理
程序	部門經理	管理者代表
作業指引	部門主管	部門經理
表格	部門主管	部門經理

部門經理
管理者代表
總經理

- B.** 以上經核准的文件轉交行政部後，發佈於公司公用文件夾 N:// 品質系統文件 /。
- C.** 外來文件經部門經理核准後，交行政部登錄發佈於文件夾 N:// 品質系統文件 / 外部文件 /。
- D.** 具有訪問權限的公司人員才能進入上述文件夾。品質系統文件一旦被打印便不再受控。

程序	負責人
----	-----

3. 文件修改

- A. 部門定期審查文件化資訊，必要時進行修訂。
- B. 文件修改要清楚顯示修改部分，註明日期（修訂日期）或更新版本號，並按照第 2 節文件批准的要求，重新提交相關被授權人審批和發佈。

部門經理
 總經理
 管理者代表
 部門經理

4. 文件記錄存儲和使用

- A. 確保文件資訊可在需要的地點獲得。
- B. 部門負責人需確保在受控記錄清單清楚制定部門記錄的存儲防護要求，包括記錄的識別、存儲、檢索、保存期限和保管者。
- C. 所有記錄若沒在受控記錄清單上訂明保存期限則應保留三年。
- D. 電子文檔一般應存儲於部門指定文件夾或郵箱內，若有關文件為機密文件，則只能存放於具特定權限的文件夾內。
- E. 員工不得在未經部門經理授權下發放機密文件。
- F. 電子文檔和系統資訊由行政部（IT 及文控）負責控制訪問權限和備份控制。員工不得未經部門經理授權便把公司文件資訊保存於個人電子設備上。

部門經理 / 主管

5. 文件廢置

- A. 作廢文件或已過期記錄，由保管者提交部門經理，經授權後交行政部安排廢置處理。
- B. 若因法律和 / 或為知識保存而需要保留的文件，需清楚識別為「作廢」文件。

部門經理 / 主管

相關記錄

- A. 受控文件清單 (F012) (見手冊附件 3)
- B. 受控品質記錄清單 (F001) (見範文表格)

QP03 內部審核

版本號
1.0

目的：定期內部審核和檢討品質系統的有效性和適宜性，並透過跟進不符合項和改進項，以達到持續改進系統、流程，以及產品和服務。

程序	負責人
1. 內審審核方案	
A. 內部審核方案應按流程 / 部門的重要性，以及過去審核結果、客戶投訴或任何重大變更等，制定其內部審核的頻次和審核時間。每年應至少進行一次內部審核。	管理者代表
2. 內審審核計劃	
A. 管理者代表任命審核組組長負責審核安排。	
B. 審核組組長負責：	管理者代表
- 挑選審核組成員，並確保審核員曾受相關的內審培訓；	審核組組長
- 準備內部審核計劃，確立審核範圍和審核要求；	
- 安排審核時間表；	
- 避免審核員審核自己的工作，以加強審核獨立性；	
- 安排審核員準備內部審核檢查表。	
3. 審核執行和報告準備	
A. 按照審核計劃進行審核，並記錄審核證據和發現在審核檢查表上。	審核組
B. 現場審核完成後，總結審核結果，並連同不符合項和改進項，提交內部審核報告給管理者代表審批，並轉發給相關部門確認。	管理者代表
4. 審核跟進	
A. 一律按照不符合控制和糾正措施程序進行不符合項 / 改進項的跟進。	部門經理
B. 糾正和糾正措施落實後，管理者代表委托審核組組長安排審核員跟催有關措施的實施情況以及其有效性，再交管理者代表審批，以關閉不符合項。	管理者代表 審核組
C. 若不符合項未能關閉，重複步驟 4A) 及 4B)。	
5. 管理者代表把審核結果和不符合項的關閉狀況提交管理評審。	管理者代表

相關記錄

- A.** 內部審核方案 **C.** 內部審核檢查表 (F002) (見表格範本) **E.** 不符合控制和糾正措施表 (F009) (見表格範本)
- B.** 內部審核計劃 **D.** 內部審核報告

QP04 管理評審

版本號
1.0

目的：整體評審公司品質管理系統以確保其持續運作的適宜性、充份性和有效性，並推動改進行動以不斷改進系統運作。

程序	負責人
<p>1. 每年由管理者代表召集總經理和各部門經理進行管理評審，以審查品質管理系統的適宜性、充份性和有效性。若發生重大變更和嚴重問題時，公司應立即安排管理評審，以確保系統是持續有效。</p>	<p>管理者代表 管理層</p>
<p>2. 管理評審召開前，各部門經理提交管理評審所需的輸入資訊文件給管理者代表。管理者代表將各部門資訊文件，連同管理評審會議議程，發給各部門經理。</p>	<p>管理者代表 管理層</p>
<p>3. 管理評審輸入資訊包括：</p> <p>A. 跟進以往管理評審提出的行動之執行狀況；</p> <p>B. 影響管理系統的外部 and 內部因素之變化；</p> <p>C. 關於品質管理系統的績效資訊，包括以下趨勢：</p> <ul style="list-style-type: none"> - 客戶滿意度和意見反饋； - 品質目標的達成狀況； - 流程表現和產品與服務的符合性； - 不符合控制和糾正措施； - 監測和測量結果； - 內外部審核結果； - 供應商的表現。 <p>D. 資源充份性；</p> <p>E. 應對風險和機遇而採取的行動的有效性。</p>	<p>管理者代表 管理層</p>
<p>4. 經討論品質系統的績效和各項改進建議項目，決定下列事項作為管理評審會議提出的行動和結論：</p> <p>A. 改進的機會；</p> <p>B. 改進品質管理系統的需要；</p> <p>C. 資源需求。</p>	<p>管理者代表 管理層</p>
<p>5. 管理評審記錄由管理者代表保留。</p>	<p>管理者代表</p>

相關記錄 A. 管理評審記錄

QP05 不符合控制及糾正措施

版本號
1.0

目的：確保公司的不符合項或投訴得到適當的調查和處理、採取行動以減輕問題的後果或影響，並因應需要採取糾正措施，以避免將來再發生類似問題。

程序	負責人
1. 總則	
<p>A. 若出現以下不符合項，公司俱以不符合控制和糾正措施處理：</p> <ul style="list-style-type: none"> - 不良產品 / 服務 - 內部審核提出的不符合項和改進項 - 客戶投訴 - 其他 	<p>部門經理</p> <p>管理者代表</p>
<p>B. 為消除實際和潛在不符合的原因而採取的任何糾正措施，應與問題的嚴重程度和其風險相稱。</p>	
2. 不良產品 / 服務	
<p>A. 過程中發現的不良產品 / 服務，包括：</p> <ul style="list-style-type: none"> - 供應商的不良產品 / 服務 - 客戶退貨 - 倉庫不良產品 	<p>部門經理</p> <p>管理者代表</p>
<p>B. 應以下列一種或多種方式處理：</p> <ul style="list-style-type: none"> - 糾正 - 產品和服務的隔離、遏制 / 退貨或暫停繼續提供產品和服務 - 通知客戶 - 讓步接受 	<p>部門經理</p> <p>管理者代表</p>
<p>C. 按本程序第 7 節和第 8 節的要求跟進處理；</p>	
<p>D. 當不符合項得到糾正後，應驗證是否符合要求，才予以放行。</p>	
3. 內部審核提出的不符合項和改進項	
<p>A. 按本程序第 7 節和第 8 節的要求處理和跟進。</p>	<p>部門經理</p> <p>管理者代表</p>

程序	負責人
----	-----

4. 客戶投訴

- A.** 客戶提出的書面或口頭投訴，一律轉介管理者代表處理。
- B.** 管理者代表收到客戶投訴後，登記客戶資訊和投訴內容於客戶投訴登記表。若為書面投訴，業務部（客戶服務）需在一個工作日內回覆客戶確認收到其投訴。
- C.** 若有需要，由業務部（客戶服務）聯繫客戶瞭解有關投訴的詳細資訊。
- D.** 管理者代表審查客戶投訴，並指派責任方對問題進行調查。若調查顯示屬我方責任，管理者代表將裁定投訴有效，並按本程序第 7 節和第 8 節處理和跟進。
- E.** 若投訴被確認為並非我方責任，便屬於無效投訴。負責調查部門需於不符合控制和糾正措施表中清楚記錄理由，並回覆管理者代表。
- F.** 管理者代表需於 3 個工作日內回覆客戶初步調查結果是否為有效投訴。若客戶有異議，重複步驟 4C) - 4F)。
- G.** 有效投訴應在 3 週內向客戶反饋糾正和糾正措施。
- H.** 若牽涉索賠理賠，交業務部經理與客戶進行協商，並記錄於不符合控制和糾正措施表上。

部門經理
管理者代表

5. 客戶退貨

- A.** 對於客戶退貨，按程序第 7 節和第 8 節不符合控制和糾正措施處理和跟進。

業務部
管理者代表

6. 其他

- A.** 若有影響品質系統的其他問題項，可按程序第 7 節和第 8 節不符合控制和糾正措施處理和跟進。

部門經理 /
管理者代表

程序	負責人
<p>7. 不符合控制和糾正措施處理</p> <p>A. 管理者代表記錄問題項於不符合控制和糾正措施登記表，並發出該表給相關責任部門。</p> <p>B. 責任部門經理應採以下行動：</p> <ul style="list-style-type: none"> - 確認不符合項內容； - 針對問題的後果，採取行動控制和糾正； - 檢視是否需要作進一步的糾正措施，以避免問題重複發生： <ul style="list-style-type: none"> • 審查和分析不符合項； • 確定不符合項的原因； • 確定是否存在類似的不符合項或可能發生的不符合項； • 制定和實施所需的糾正措施； • 審查所採取的糾正措施的有效性； • 若需要，更新風險和機會行動表； • 若需要，更新品質管理系統，如程序書等。 	<p>部門經理 / 管理者代表</p>
<p>8. 監控糾正 / 糾正措施</p> <p>A. 負責部門經理負責監督和執行糾正和糾正措施。</p> <p>B. 管理者代表或其代表負責審查行動實施的有效性。</p>	<p>部門經理 / 管理者代表</p>
<p>9. 客戶投訴和糾正措施的跟進情況，需每年於管理評審中匯報。</p>	<p>業務部 管理者代表</p>

相關記錄

- A.** 客戶投訴登記表 (F013)
- B.** 不符合控制和糾正措施登記表 (F014)
- C.** 不符合控制和糾正措施 (F009) (見表格範本)

CP01 客戶查詢、報價和合同評審程序

版本號
1.0

目的：確立報價和合同評審的方法，以確保公司有能力和滿足顧客要求，並提供所需的產品和服務。

程序	負責人
1. 客戶查詢	
A. 收到客戶產品查詢，業務員提供相關的產品資訊和資料。若有需要，業務部可邀請採購部及供應商協助提供相關資料。	業務員
2. 新客戶調查	
A. 業務部對新客戶進行客戶資訊調查，瞭解客戶的背景資料，以及相關的業務資訊；客戶資訊調查須經業務部經理及總經理審批，才可報價。	業務部經理 總經理
3. 報價 / 建議書	
A. 業務部收到來自電話、電郵、郵件或招標文件的詢價要求，應先確認有關的產品 / 服務要求是否明確；若有疑問，應與客戶溝通解決。	業務員
B. 報價可分別按常規要求或特殊要求進行：	
- 常規要求：	
• 現有客戶購買公司產品目錄上的常規產品	業務員 / 業務部經理
- 特殊要求：	
• 大批量訂單	
• 非常規產品（未列入公司產品目錄）	
• 新客戶訂單	
C. 常規客戶要求 – 業務員按公司價目表的建議價格、最低訂購量和交貨期進行報價。依第 4 節合同評審程序要求，經業務部經理審批後發出。	業務員 / 業務部經理
D. 特殊客戶要求 - 業務員必須將客戶要求資料轉發採購部尋找供應商，並提供最低訂購量、成本價格和交貨期等資料；若需要，要求供應商提供樣品和 / 或其他資料（如物料表、圖紙、規格標準、品質證書等）給客戶確認。報價 / 建議書審批按第 4 節合同評審程序進行。	業務員 / 業務部經理 採購部經理

程序	負責人
<p>E. 報價 / 建議書的內容應至少包括：</p> <ul style="list-style-type: none"> - 產品名稱 - 規格品質 - 數量和交易單位 - 價格和交易貨幣 - 包裝 - 交貨 - 付款 - 保險 (若適用) 	<p>業務員</p> <p>業務部經理</p> <p>採購部經理</p>
<p>F. 報價 / 建議書總額大於 MOP200000 以上，須經總經理審批後發出。</p>	<p>總經理</p>
<p>G. 如客戶對報價 / 建議書有異議，業務員與客戶磋商，重覆 A) 至 F) 項。</p>	<p>業務員</p>
<p>4. 合同評審</p>	
<p>A. 常規要求合同評審</p> <ul style="list-style-type: none"> - 每季度由業務部經理、採購部經理和總經理評審列入公司產品目錄的價目表，包括建議價格、最低訂購量和交貨期。經總經理審批後生效。 	<p>業務部經理</p> <p>採購部經理</p> <p>總經理</p>
<ul style="list-style-type: none"> - 常規要求合同若符合公司價目表要求，只需業務部經理審核；若有差異，按特殊合同要求評審 	<p>業務部經理</p>
<p>B. 特殊要求合同評審</p> <ul style="list-style-type: none"> - 由業務部安排合同評審，評審內容包括： <ul style="list-style-type: none"> • 法律法規 - 包括澳門和交易方所在地區 / 國家的法律要求 • 規格品質 - 滿足產品品質規格要求的能力 • 價格和付款條款 - 包括價格條款、付款條款和保險要求等 • 交付能力 - 包括數量、交貨期、包裝、運輸等 - 合同評審需經業務部、物流部，以及採購部參與；業務部需保留相關的評審記錄，經總經理批核後發報價 / 建議書給客戶。 	<p>採購部經理</p> <p>業務部經理</p> <p>物流部經理</p> <p>總經理</p>
<ul style="list-style-type: none"> - 評審若有問題，業務部應及時與客戶協商，尋求解決方式。 	
<p>C. 口頭訂單 – 我司不接受口頭訂單，所有口頭訂單需以書面形式確認，按 4A) 或 4B) 項進行評審。</p>	<p>業務部</p>

程序	負責人
5. 合同確認	
A. 當收到客戶確認合同 / 訂單，業務部需確認內容與報價有否差別；若沒有，交業務部經理簽批後執行；若有差異，按 4A) 或 4B) 進行評審和簽批。	業務員 業務部經理
6. 合同更改	
A. 當客戶提出更改合同 / 訂單，業務部必須通知相關部門，按合同評審程序重新進行評審，並保留合同 / 訂單更改評審記錄。	業務員 業務部經理
B. 若屬我司提出的合同 / 訂單更改，業務部需立即通知客戶，經客戶確認接受後，通知相關部門執行。	

相關記錄

A. 報價單

B. 公司價目表

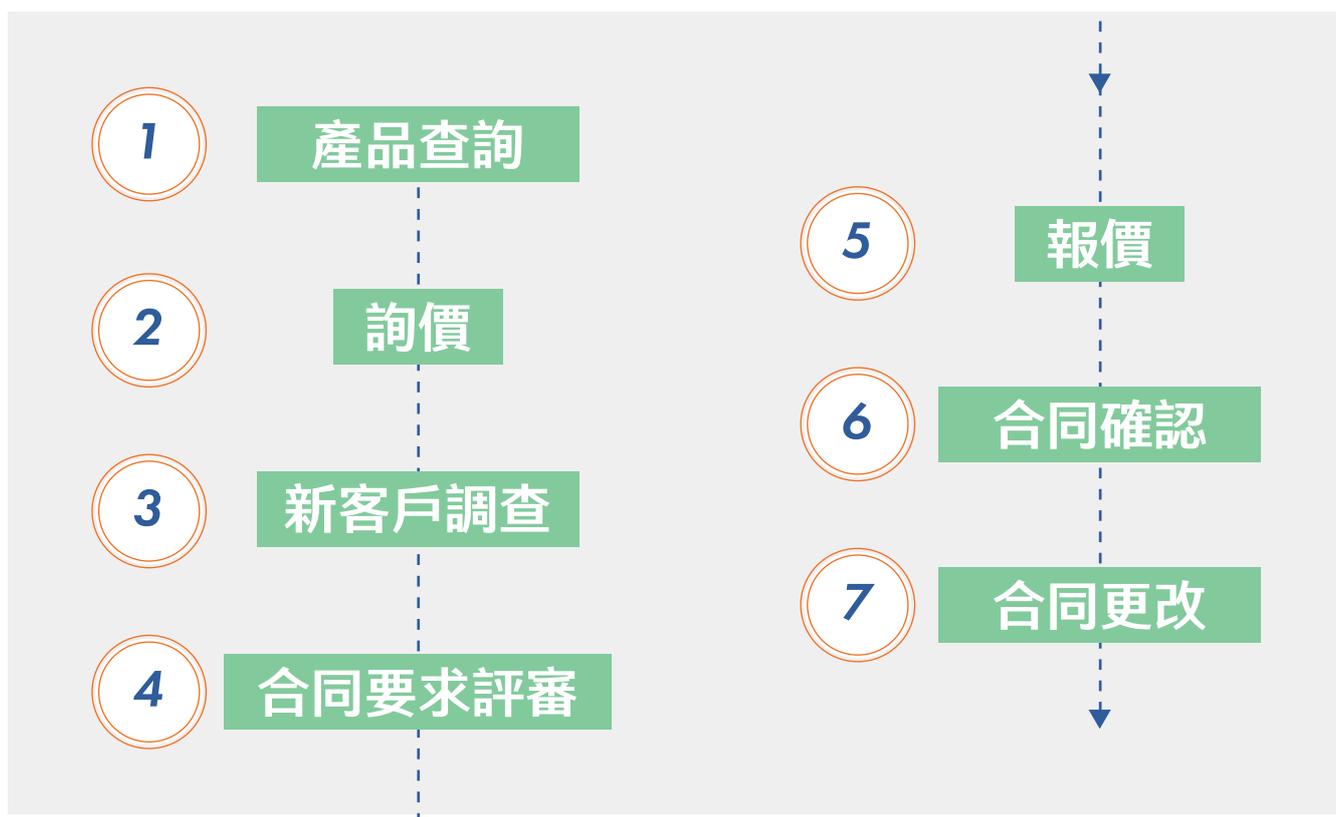
C. 客戶資訊調查 (F003) (見表格範本)

D. 合同評審記錄

E. 合同 / 訂單

附件 客戶查詢、報價和合同評審流程圖

客戶查詢、報價和合同評審流程圖



CP02 本地訂單處理程序

版本號
1.0

目的：確保產品按合同要求發貨到客戶指定地點。

程序	負責人
<p>1. 備貨</p> <p>A. 客戶服務員收到已確認的合同 / 訂單後，安排倉庫備貨並確保產品名稱、品質規格、數量，以及包裝箱嘜與合同 / 訂單相符合。</p> <p>B. 若倉庫庫存不足夠，通知採購員按採購程序向供應商進行採購和安排收貨。</p>	<p>客戶服務員 倉管員</p>
<p>2. 商品檢驗</p> <p>A. 如客戶有要求，安排公證行或客戶指定檢驗機構進行產品檢驗，以獲得商品檢驗合格證明。</p>	<p>客戶服務員</p>
<p>3. 保險</p> <p>A. 若需要，依據合同 / 訂單或公司要求，安排購買保險。</p>	<p>客戶服務員</p>
<p>4. 發貨</p> <p>A. 按照合同 / 客戶要求的交貨期，交發貨單和發票給倉管員依照發貨程序發貨。</p>	<p>客戶服務員 倉管員</p>
<p>5. 運輸</p> <p>A. 根據合同要求和貨物數量，安排內部車隊或委托外部運輸公司運送產品到客戶指定地點。</p>	<p>客戶服務員 物流部經理 運輸車隊</p>
<p>6. 收款</p> <p>A. 客戶服務員按合同 / 訂單要求，跟進客戶以票據或其他方式的付款。</p>	<p>客戶服務員</p>
<p>7. 索賠與理賠</p> <p>A. 若發現與合同不符，依據不符合控制和糾正措施處理和安排索賠與理賠。</p>	<p>客戶服務員 業務部經理</p>

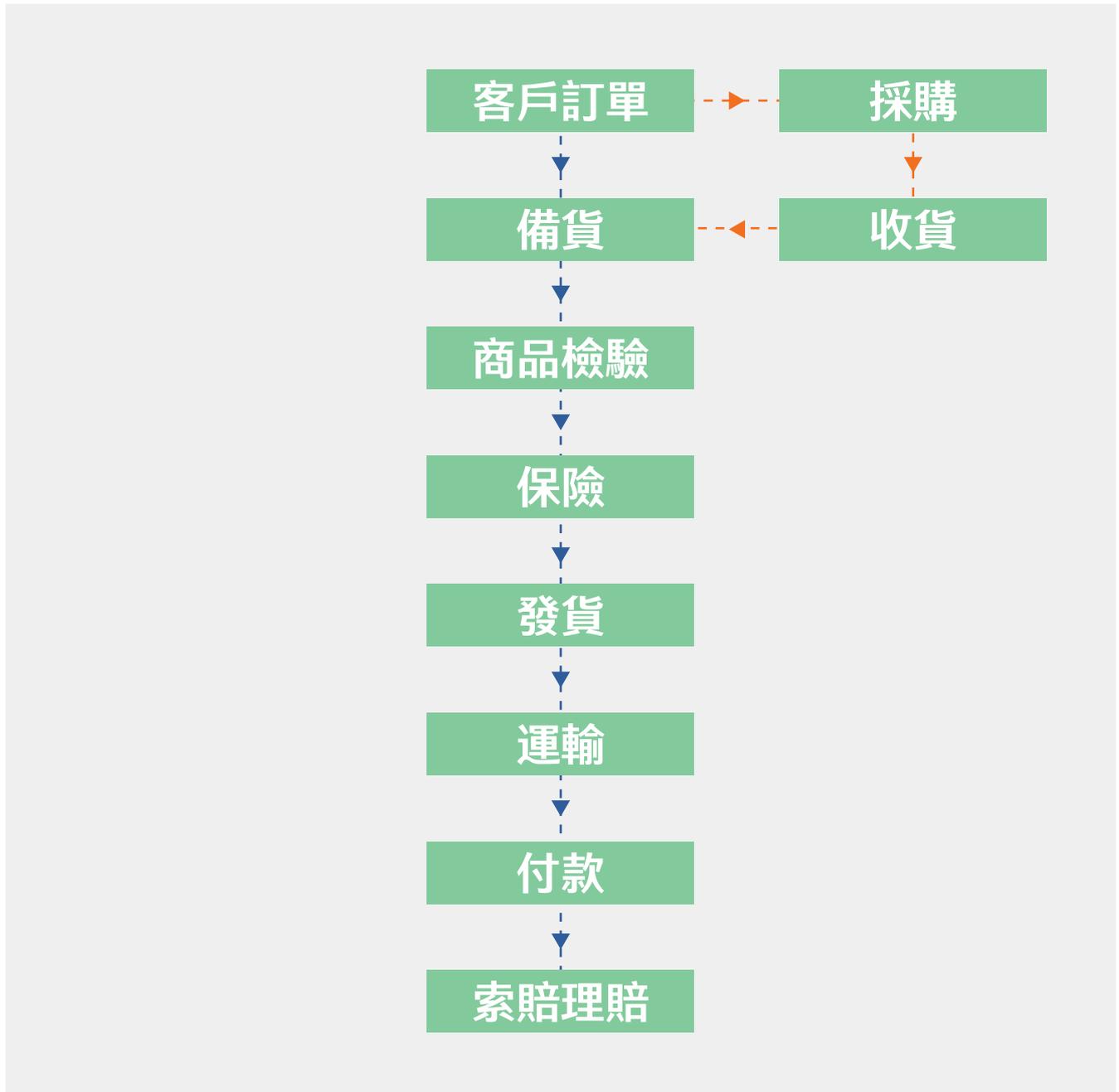
相關記錄

- A.** 合同 / 訂單 **C.** 發貨單 **E.** 檢驗合格證明
B. 裝箱單 **D.** 發票

附件

本地訂單處理流程圖

本地訂單處理流程圖



CPO3 進口訂單處理程序

版本號
1.0

目的：確保產品按合同要求進口到指定地點。

程序	負責人
<p>1. 信用證和保險（若以信用證為支付方式）</p> <p>A. 收到已確認的合同 / 訂單後，客戶服務員向銀行申請開立信用證。收到信用證時，應檢查信用證內容和合同 / 訂單是否相符；若有問題，要立即通知銀行做出修改。</p> <p>B. 若以 CFR/FOB 交易，要同時提交保險公司簽發的預約保單。</p>	客戶服務員
<p>2. 裝運</p> <p>A. 若是客戶 / 供應商安排運輸，電郵催促客戶 / 供應商提供運輸安排的資料，包括：</p> <ul style="list-style-type: none"> - 船名 / 航班 / 貨車牌號 - 預計到達日期 - 毛重 - 裝貨地點和卸貨地點 <p>B. 若由我司安排運輸，客戶服務員收到客戶 / 供應商發出備貨通知後，聯繫運輸公司 / 代理安排運輸，並把相關運輸資料通知客戶 / 供應商。</p>	客戶服務員
<p>3. 驗收</p> <p>A. 安排檢驗機構在裝運港驗貨，並以有關檢驗證書作為商議付款的依據；若有需要，可安排到港複驗。</p>	客戶服務員
<p>4. 付款</p> <p>A. 公司 / 開證銀行收到出口商的信用證 / 合同，連同其他文件包括裝箱單、發票、提單、出口產地證明、出口結匯等文件進行審查；確認沒有錯誤後安排付款。若是用信用證付款，開證行負責合同和運輸文件審查，直接安排付款。</p> <p>B. 收到開證行通知，客戶服務員安排付款贖回以上貨運單。</p>	客戶服務員

程序	負責人
5. 報關 A. 向海關申報貨品進口，並繳付進口關稅；若有需要，需提供有關檢驗符合證明，以及相關進口許可證。	客戶服務員
6. 提貨 A. 辦理完進口通關手續及海關放行後，憑提單 / 提貨單到指定地點提貨。	客戶服務員
7. 索賠理賠 A. 若檢驗結果證明貨物與合同不符，以不符合控制和糾正措施處理和安排索賠理賠。	客戶服務員

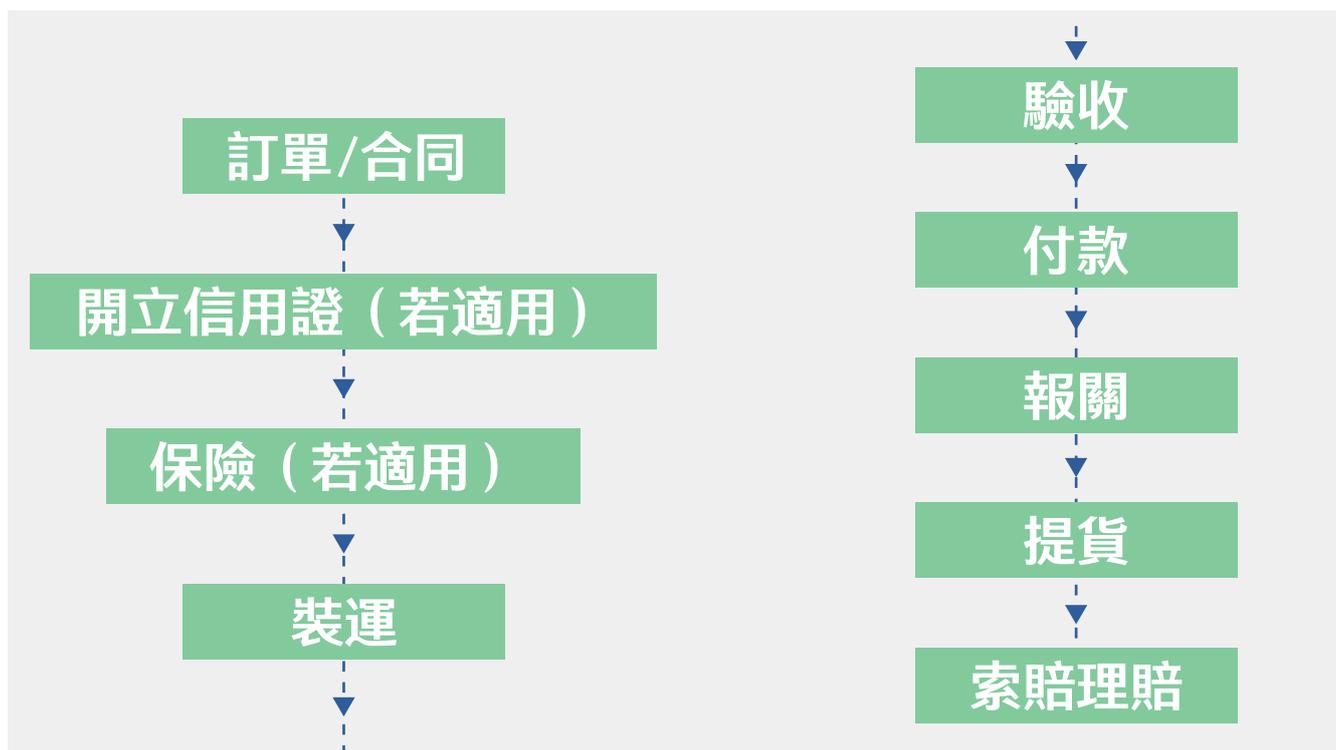
相關記錄

- A. 合同 / 訂單 C. 運輸文件 (包括提單、提貨單、裝箱單、發票) E. 付款文件
- B. 信用證 D. 報關文件 (包括報關單、產地證明、檢驗合格證明、進口許可證) F. 保險文件

附件

進口訂單處理流程圖

進口訂單處理流程圖



CPO4 供應商選擇和評估

版本號
1.0

目的：
制定供應商的選擇和評估制度，以確保供應商具備能力持續提供符合品質要求的產品和服務。

程序	負責人
<p>1. 供應商選擇</p> <p>A. 採購部經理因應以下各項，需考慮尋找和開發新供應商：</p> <ul style="list-style-type: none"> - 現行供應商的供應可能影響到客戶或業務部的產品銷售預測 - 客戶或產品的特殊要求 <p>B. 採購員應從不同渠道，如網站、廣告、貿易期刊、貿易展覽和交易會、行業商會等，尋找有關產品的供應商。</p> <p>C. 基於初步獲得的資料和供應商的風險考慮，採購部篩選適合的潛在供應商。</p>	<p>採購部經理/ 採購員</p>
<p>2. 供應商調查和評估</p> <p>A. 針對初步篩選供應商，採購部進行供應商調查和評估；若是公司主要產品的潛在供應商，採購部需安排進行現場評估或樣品評估。</p> <p>B. 被評估為合格的供應商，列入合格供應商名單內，讓採購員進行採購。</p>	<p>採購部經理</p>
<p>3. 供應商年度評估</p> <p>A. 每年年終進行供應商年度評估，內容包括：</p> <ul style="list-style-type: none"> - 準時交付 - 產品品質 - 客戶服務 - 不符合項 / 問題的處理 - 價格 <p>B. 供應商得分在 60% 或以上為合格供應商、繼續被列入合格供應商名單。</p> <p>C. 供應商得分低於 60%，列為不合格供應商；採購部需向供應商發出不符合控制和糾正措施的通知，要求供應商在限期內作出改善；若供應商在限期內採取有效的糾正措施改善問題，經重新評估合格後，可重列為合格供應商；若在限期內供應商仍無法改善，將從合格供應商名單中除名。</p>	<p>採購部經理</p>

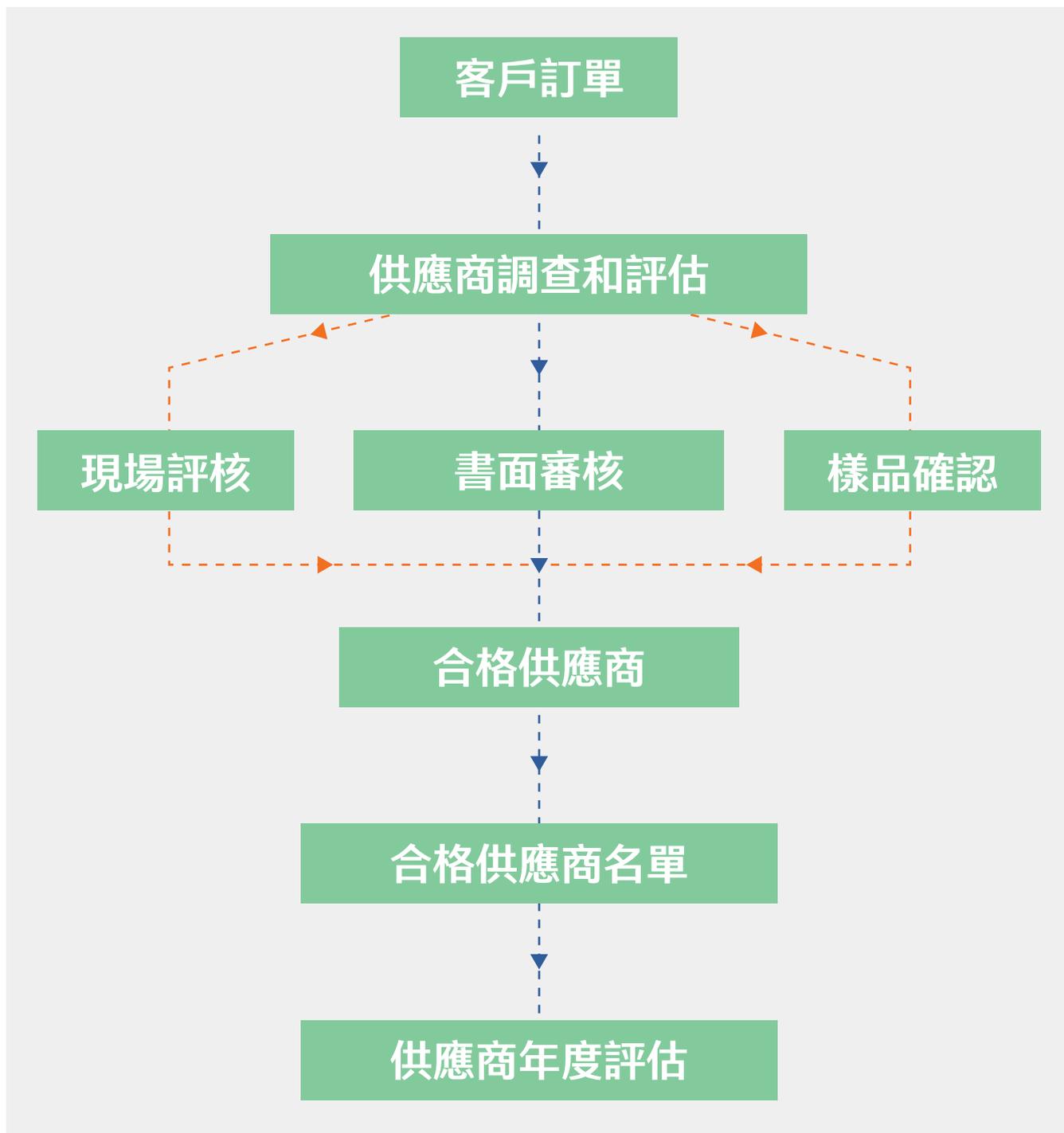
相關記錄

- A.** 供應商調查評估表 (F004) (見表格範本)
- B.** 合格供應商名單 (F015)
- C.** 供應商年度評估表 (F005) (見表格範本)

附件

供應商選擇和評估

供應商選擇和評估



CP05 採購管理

版本號
1.0

目的：確保公司採購的產品/服務符合公司和客戶的要求。

程序	負責人
<p>1. 總則</p> <p>A. 採購員只能向合格供應商名單內的供應商進行採購。</p>	採購員 / 採購部經理
<p>2. 採購計劃、採購申請和詢價</p> <p>A. 採購部按照業務部經理的每月銷售預測和公司庫存量，制定每月採購計劃，交總經理審批。</p> <p>B. 採購員按採購計劃，以及客戶訂單，提出採購申請和安排採購。</p> <p>C. 每項採購需向至少向 3 個不同供應商詢價。</p> <p>D. 採購部經理按照採購申請和客戶合同訂單的要求、產品價格、產品品質規格、供應商的交付能力（包括淡旺季的考慮），以及公司對供應商的風險控制等因素選擇適合的供應商報價。</p>	採購部經理 / 總經理 採購員
<p>3. 採購訂單</p> <p>A. 產品目錄產品採購</p> <ul style="list-style-type: none"> - 採購員按照採購計劃和客戶訂單，向合格供應商進行採購；產品目錄的產品採購訂單，需經採購部經理審核批准。 - 若需要新供應商，採購員需按供應商選擇和評估程序選擇新供應商。 <p>B. 特殊採購</p> <ul style="list-style-type: none"> - 如有產品目錄以外的客戶查詢，採購員須向供應商索取最新報價，以及品質規格和交貨期等資訊，並向業務部反饋。 - 若現有合格供應商未能提供有關特殊產品，採購員需按供應商選擇和評估程序揀選新合格供應商，方能進行採購；特殊採購的訂單需經總經理審批。 <p>C. 採購訂單應包括以下內容：</p> <ul style="list-style-type: none"> - 供應商名稱 - 訂購單編號 - 產品名稱和編號 - 品質規格要求 - 數量 - 單價 - 交貨期 - 交貨地點 	採購員 / 採購經理 採購員 / 總經理 採購員

程序

負責人

4. 採購訂單跟進

- A. 採購員應定時和供應商聯繫，以確保供應商能按交期交付，並通知物流部做收貨安排；若有問題，及時向業務部 / 客戶反饋。
- B. 採購訂單若需更改，須經原審批者從新審批，並通知相關部門和供應商。
- C. 採購訂單若牽涉進口流程，按進口訂單處理。
- D. 採購產品驗收按收貨程序進行；若合同規定客戶 / 我司對供應商產品進行其他驗證，採購訂單應訂明有關的驗證安排和產品交付方法。
- E. 若出現產品退貨或不良產品，按不符合控制和糾正措施處理。

採購員 / 客戶服務員

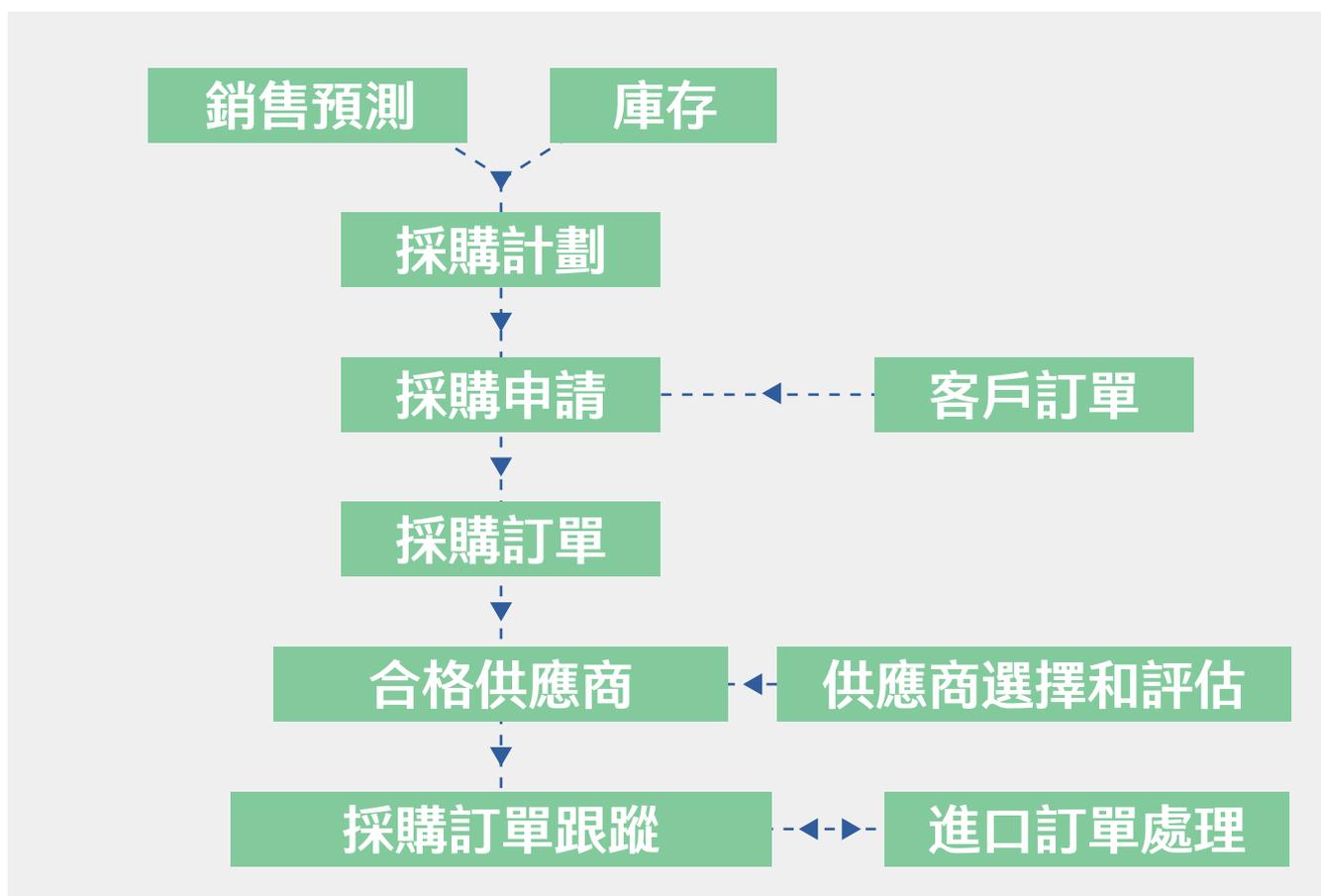
相關記錄

- A. 採購計劃
- B. 採購申請
- C. 採購訂單
- D. 合格供應商名單 (F015)

附件

採購流程圖

採購流程圖



CP06 收貨管理

版本號
1.0

目的：

規範收貨制度，以確保產品在收貨過程得到有效的防護、標識和處置，以避免混用、污染、丟失和破損等產品品質問題。

程序	負責人
1. 收貨準備	
<p>A. 按照採購訂單、採購計劃或送貨通知，調整倉位，以確保足夠倉儲位置處理產品；若倉位不足，與外部供應商安排備用存儲容量。</p> <p>B. 若產品有特殊溫濕度或其他要求，除了倉儲位置，物流部經理還要確保足夠人手和設備等去處理收貨和產品入庫，以免影響產品品質。</p>	<p>採購員</p> <p>倉管員</p>
2. 落貨	
<p>A. 確認貨物的包裝完整，而包裝箱上的訂單號 / 產品編號 / 產品名稱、箱數、生產日期 / 批號 / 保質期等資料需與供應商裝箱單 / 發貨單相符，才安排落貨並擺放於收貨區。</p> <p>B. 若產品有特殊溫濕度或其他運輸要求，應與司機一同打開車廂，檢查車廂溫濕度或其他要求是否符合，並做好記錄。倉管員需嚴格控制落貨到入庫的過程和時間，並確保能於 15 分鐘內完成。</p> <p>C. 落貨注意產品需放在卡板上，並確保堆放方向、層數等符合包裝箱標志或公司要求。</p> <p>D. 落貨完成後，倉管員在供應商發貨單上簽署。</p>	<p>倉管員</p>
3. 來貨檢查	
<p>A. 依據發貨單、採購訂單 / 採購計劃抽樣開箱進行以下產品檢查：</p> <ul style="list-style-type: none"> - 產品名稱 / 產品編號 - 生產日期 / 批號 / 保質期 - 數量 - 產品品質證書 (若適用) - 產品測試報告等 (若適用) <p>B. 檢查結果記錄於產品監測表。</p> <p>C. 如發現產品與發貨單不符 / 短缺 / 破損 (含包裝破損)，拍照或記錄問題點在產品監測表上，並連同相關發貨單 / 訂單上報物流部經理和採購員處理。</p> <p>D. 若需委托外部機構進行檢測，通知客戶服務員做出安排。</p> <p>E. 檢驗合格後，安排產品入庫。</p>	<p>倉管員</p>

程序	負責人
4. 入庫	
A. 倉管員確保產品包裝清楚標識產品名稱、產品編號、入庫日期、數量、批次 / 生產日期 (若適用)，並按照存儲分區要求安排入庫。	倉管員
B. 更新倉儲管理電腦系統，並連同其他收貨資料和產品狀態轉交採購員。	
5. 退貨或不良產品處理	
A. 退貨和不符合產品要清楚標識其「退貨」和「不良產品」狀態、檢驗日期，以及相應訂單編號 / 供應商貨單號碼，並把產品放置於退貨或不良產品區域，與其他產品隔離擺放，以免混用，並通知物流部經理按不符合控制與糾正措施程序處理。	倉管員 物流部經理

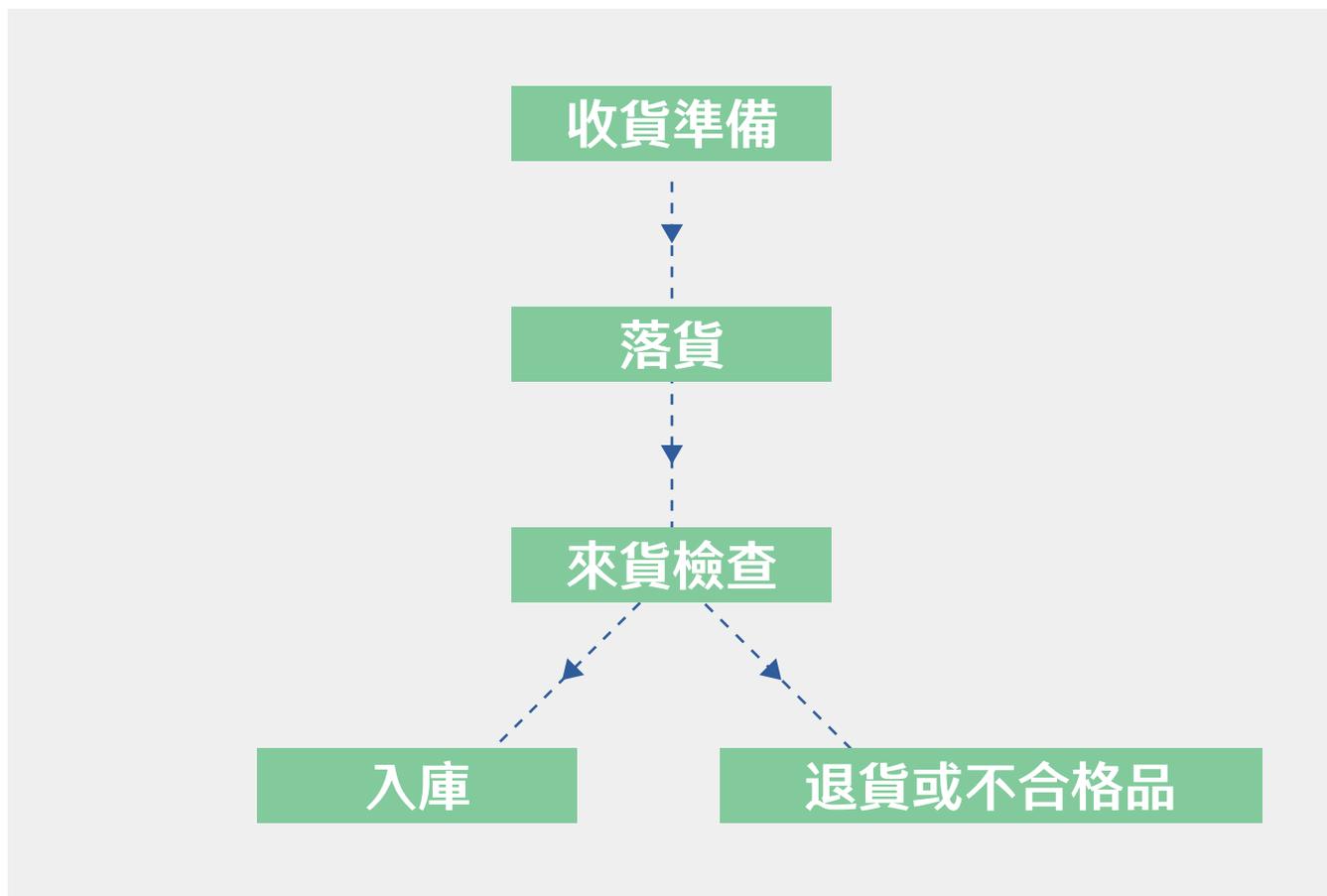
相關記錄

- A.** 發貨單
- B.** 採購訂單
- C.** 採購計劃
- D.** 不符合控制和糾正措施報告表 (F009) (見表格範本)

附件

收貨管理流程圖

收貨管理流程圖



CP07 倉庫存儲管理

版本號
1.0

目的：確保庫存產品得到適當的標識、防護和處置，以保證產品符合公司的品質要求。

程序	負責人
1. 總則	
A. 倉管員要做好產品分區擺放、先入先出、標識、防護、倉儲環境控制和不良產品控制。	倉管員
B. 若客戶 / 供應商有特定倉儲要求，如溫濕度要求等，業務部 / 採購部要及時通知物流部經理。	業務部 / 採購部 / 物流部經理
2. 貨物擺放	
A. 倉庫根據產品的種類、溫濕度、氣味、污染性、毒性、衛生、消毒、防病蟲害和易燃易爆等要求，安排產品分區擺放，並按入庫日期執行先入先出。	
B. 產品需放在卡板上，不能直接置放地上。	
C. 產品疊放要以「上小下大、上輕下重」為原則；卡板 / 貨架上的貨物要穩固安全、整齊，以及不得傾斜。	
D. 倉管員要依照包裝箱各種符號標記，如層數、方向、防雨、防日光、和防曬等要求，擺放和控制產品儲存。	倉管員
E. 貨堆之間必須有適當距離，以免影響溫濕度控制和運輸工具（如叉車）的通過。	
F. 倉庫的空間最大佔用率為 75%；若發現超出最大佔用率，物流部經理與外部供應商聯絡安排備用存儲容量。	
3. 標識和追溯	
A. 產品要清楚標識產品名稱、產品編號和入庫日期 / 有效期。	
B. 不良產品要標識為「客戶退貨」、「不符合」、「報廢品」等。	倉管員
C. 貨位要按庫區 / 行 / 層數作標識。	
D. 若產品有追溯性要求，要按照客人要求清楚記錄每批產品的批號 / 生產日期於其出入記錄。	

程序	負責人
<p>4. 倉庫設施保養</p> <p>A. 按照設施 / 設備保養計劃，定時進行檢查和校準倉庫設施 / 設備，如空調、叉車、冷庫、後備發電機、防火設施、卡尺、溫濕度計和磅等，確保各個設施設備運作良好，並做好設備維修保養和校準記錄。</p> <p>B. 若設施 / 設備保養由供應商負責，確保供應商按計劃進行保養，並保留有關的供應商保養記錄。</p>	<p>物流部經理 倉管員</p>
<p>5. 倉庫環境</p> <p>A. 按產品溫濕度要求，定時檢查倉庫溫濕度，並做好溫濕度控制記錄。</p> <p>B. 確保倉庫清潔、衛生及通風良好。</p> <p>C. 定時安排清潔，並保留清潔記錄。</p> <p>D. 若有易燃品或危險品，做好隔離，並嚴格遵守危險品所需存儲環境要求。</p> <p>E. 確保滅蟲滅鼠或消毒服務供應商定期依照既定的佈局圖、化學品和方法進行服務，以免影響產品品質，並保留相關的記錄。</p> <p>F. 若產品還有其他特殊環境要求，確保維護和監控相關的存儲環境參數，並做好記錄。</p>	<p>物流部經理 倉管員</p>
<p>6. 定期盤點</p> <p>A. 定時檢查庫存數量的準確性，監控先進先出的實施，以及檢查產品有效期和外觀品質狀態。</p>	<p>物流部經理 倉管員</p>
<p>7. 不符合產品 / 退貨管理</p> <p>A. 不良產品、退貨品和報廢品要做好標識，並隔離放置於不良產品 / 退貨區域，以及按不符合控制和糾正措施處理。</p>	<p>物流部經理 倉管員</p>

8. 緊急應變

A. 物流部經理負責制定和監督以下各項的緊急應變措施：

- 停電 - 啟動後備發電機，並確保有足夠的燃料；
- 颱風 - 物流部時刻監測天氣狀況，與客戶和司機溝通，以盡量減少負面影響；
- 水浸 - 設置沙包在倉庫出入口，並轉移貨架下層產品到較高層架位；若需要，緊急移送部份產品到零水浸風險的後備存儲設施；
- 火災 - 按火災緊急應變方案，安排人員撤離和在安全情況下救火。

物流部經理

相關記錄

A. 產品分區擺放平面圖

B. 系統存儲記錄

C. 清潔記錄 (F019)

D. 滅蟲滅鼠記錄

E. 設施 / 設備保養計劃

F. 設備維修保養和校準記錄 (F008) (見表格範本)

G. 供應商保養記錄

H. 溫濕度控制記錄 (F016)

I. 盤點記錄

J. 不符合控制和糾正措施 (F009) (見表格範本)

K. 發貨單

L. 消毒記錄

CP08 發貨管理

版本號
1.0

目的：制定發貨管理制度，並確保發貨處理的速度、準確度，以及品質控制符合客戶要求。

程序	負責人
<p>1. 備貨</p> <p>A. 倉管員按客戶服務發出的發貨單和先入先出要求，準備所需數量產品。</p>	倉管員
<p>2. 包裝</p> <p>A. 根據裝箱單或客戶的包裝和標籤說明要求，進行產品揀配、包裝和貼上標籤。</p> <p>B. 將所需標籤放入包裝盒中；包裝箱上標籤需放在顯眼位置，並標明原產地、目的地、訂單號、數量和客戶代碼等資訊。</p>	倉管員
<p>3. 發貨檢查</p> <p>A. 倉管員依據發貨單 / 裝箱單 / 發票對出庫產品進行檢查，以確保貨物名稱、品質規格、數量、入庫日期或保質期、包裝和箱唛等符合要求，並將檢查結果記錄於產品監測表；若有問題，要立時糾正；檢查合格後，通知客戶服務員安排出貨。</p>	倉管員
<p>4. 發貨</p> <p>A. 產品裝運和交貨須盡可能避免安排在高峰時段進行。</p> <p>B. 貨物裝車時，倉管員需按照發貨單再作復核，確保所發產品符合訂單要求，並在發貨單上簽署。</p> <p>C. 從倉庫發貨後，更新倉庫系統中的存儲記錄。</p>	倉管員

程序	負責人
----	-----

5. 運輸

- A. 物流經理每天制定和改進運輸貨車交通路綫，連同發貨單和交通路綫要求，價格合理的餐館，以及衛生間資料。一起交給駕駛司機，以確保能準時發貨到指定地點。
- B. 若發現無法運輸，或付運的輪候時間不可接受等問題，物流部經理聯絡外部運輸公司安排備用付運容量。
- C. 確保駕駛司機具有效駕駛牌照，和運輸車輛有定期檢修。
- D. 產品若有特殊溫濕度要求，確保運輸車輛也具備相應的運載能力，並在裝貨前預設調好所需的溫濕度要求。
- E. 駕駛司機要注意上落貨時要小心輕放產品，避免破損丟失。
- F. 若遇上交通堵塞，駕駛司機應利用廣播電臺和手機軟件，實時監控交通狀況，選擇更佳路綫，
- G. 若遇上問題，影響準時交付或產品品質，需及時通知物流部經理。

物流經理

駕駛司機

6. 交貨

- A. 司機送貨到指定交貨地點，接貨人簽收發貨單。已簽收的發貨單返還給物流經理處理。

駕駛司機

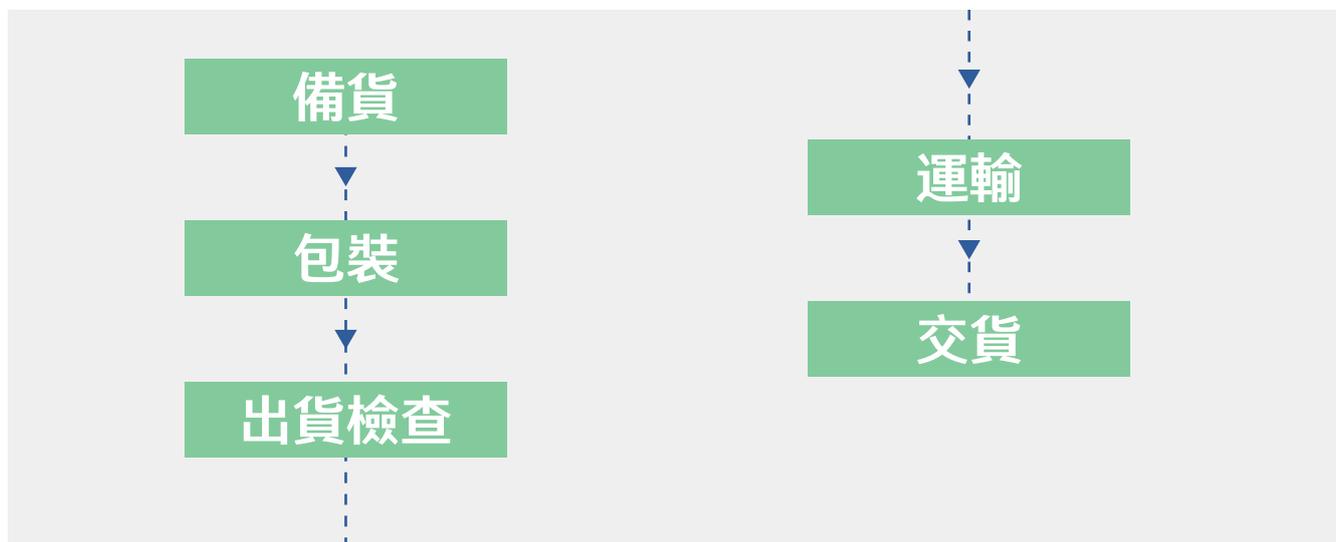
相關記錄

- A. 裝箱單 / 發貨單 / 發票
- B. 司機駕駛牌照
- C. 貨車檢修記錄
- D. 系統存儲記錄

附件

發貨管理流程圖

發貨管理流程圖



F003 客戶資訊調查

版本號
1.0

1. 公司基本資訊					
公司名稱					
地址					
電話		傳真		網址	
法人代表		聯絡電話		電郵	
接洽人		聯絡電話		電郵	
財務聯絡人		聯絡電話		電郵	
總面積		成立年份		註冊資本	
營業執照		管理人數		總員工人數	
銀行賬號				銀行名稱	

2. 業務資訊						
業務性質						
主要市場						
去年營業額			去年利潤			
主要產品				佔	% 總營業額	
主要競爭對手						
主要客戶	1.				佔	% 總營業額
	2.				佔	% 總營業額
	3.				佔	% 總營業額
與本公司交易	旺季月份		淡季月份		採購總金額	
	交易金額		交易金額			
付款期	<input type="checkbox"/> 預付 <input type="checkbox"/> 貨到付款 <input type="checkbox"/> 月結 30 天 <input type="checkbox"/> 月結 60 天 <input type="checkbox"/> 月結 90 天 <input type="checkbox"/> 其他					
付款方式						
資信調查	<input type="checkbox"/> 通過金融機構調查			<input type="checkbox"/> 內部調查		
	<input type="checkbox"/> 通過客戶 / 行業組織調查			<input type="checkbox"/> 實地調查		
負責業務員 (簽名)			備註			

3. 公司審批			
業務部經理審批 (簽名)		合作意見	<input type="checkbox"/> 同意合作 <input type="checkbox"/> 待定 <input type="checkbox"/> 暫停合作
總經理審批 (簽名)		備註	

F004 供應商調查評估表

版本號
1.0

1. 供應商資訊			
公司名稱			
地址			
產品			
網址		行業	
聯絡人		職稱	
電話		電郵	
2. 書面評核 (評 1-5 分)			
準則	不適用	評分	備註
品質管理文件/系統			
品質規格滿足要求			
產品測試報告/品質報告			
價格			
信譽			
能力			
評核員 (簽名)		日期	
3. 現場評核 (評 1-5 分)			
準則	不適用	評分	備註
管理承諾			
生產場地/設施			
人員品質意識			
產品品質控制			
交付管理			
倉庫管理			
供應商管理			
客戶服務			
評核員 (簽名)		日期	
4. 樣品評估 (評 1-5 分)			
準則	不適用	評分	備註
外觀			
尺寸			
功能			
品質規格			
5. 結論			
結論:			
審批者 (簽名)			
備註			

F009 不符合控制和糾正措施表

版本號
1.0

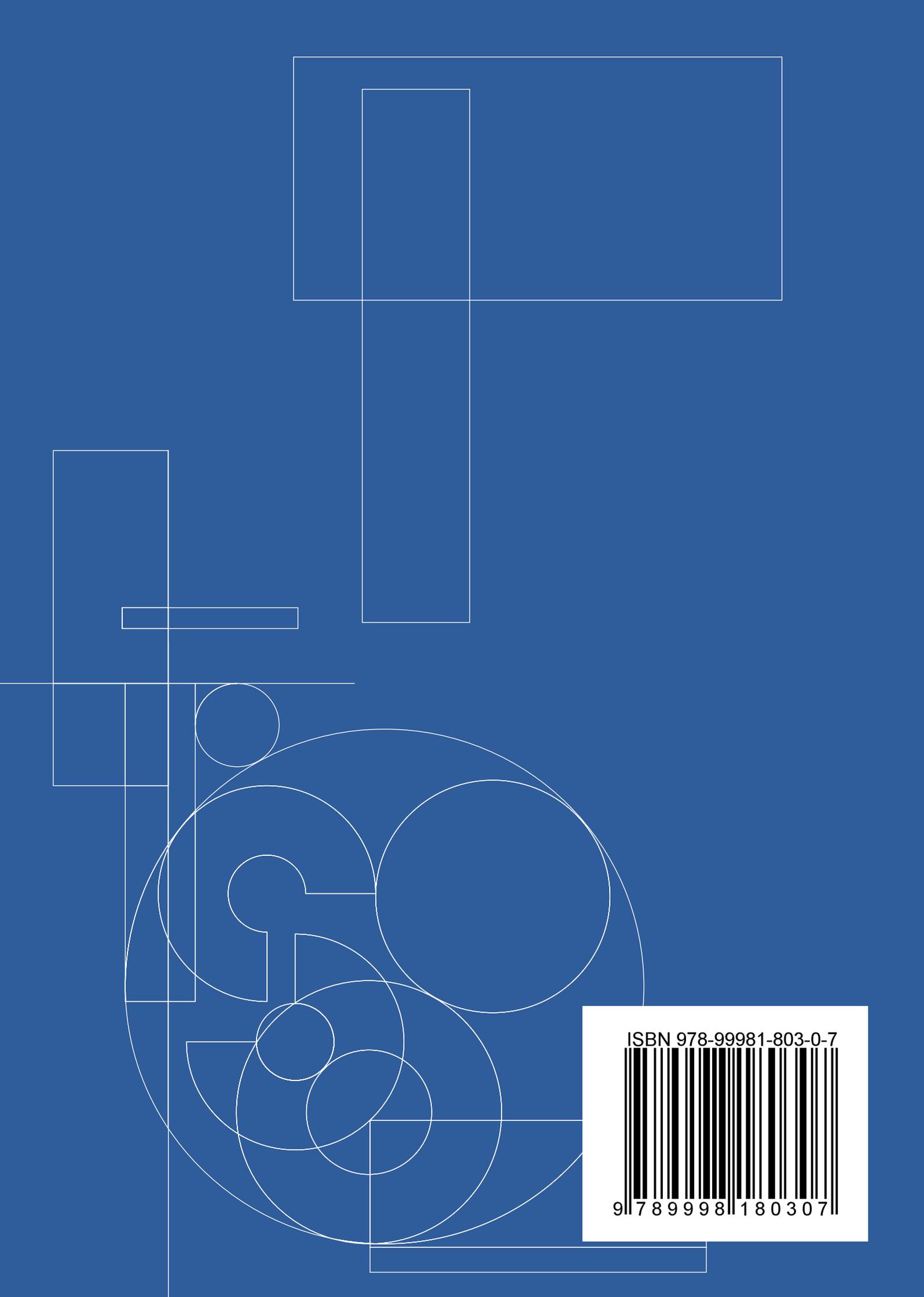
部門	日期	頁數
改進要求的事實根據		
制定者	部門	日期
糾正		
計劃完成日期	部門代表	日期
實際完成日期	制定者	日期
原因分析		
糾正措施		
計劃完成日期	部門代表 (簽名)	日期
實際完成日期	個案關閉 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否，備註：	
審核人 (簽名)：		日期
管理者代表 (簽名)：		日期

書名： 中小企ISO 9001品質管理系統工具書（第1冊）
出版： 澳門生產力暨科技轉移中心
地址： 澳門新口岸上海街175號中華總商會大廈六樓
網址： www.cpttm.org.mo
電郵： quality@cpttm.org.mo
電話： (853)28781313、(853)88980834
撰寫： 吳遐威
版次： 第一版
出版日期： 2020年7月
ISBN 978-99981-803-0-7(PDF)

非賣品

版權所有 翻印必究





ISBN 978-99981-803-0-7



9 789998 180307