**XN/QEO-2024**

**广东新南设计制作有限公司**

**质量/环境/职业健康安全**

**管 理 手 册**

（依据GB/T19001-2016/ISO9001:2015

 GB/T24001-2016/ISO14001:2015

 GB/T45001-2020/ISO45001:2018

标准编制）

编订：行政部

审核：**吴婷婷**

批准：**杜淦湖**

版本号：A/0

受控号：00

状 态：受控

**2024年10月12日发布 2024年10月12日实施**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **广东新南设计制作有限公司** | 版本/修订 | A/0 |
| 页　　码 | 第1页 共2页 |
| 管理手册 | 目 录 | 受控状态 | 受控 |
| 文件编号 | XN/QEO-0.1-2024 |
| **目录**

|  |  |
| --- | --- |
| 章节号 | 内 容 |
| 0 | 封面 |
| 0.1 | [目](#目录)[录](#目录) |
| 0.2 | [公司](#公司简介)[简介](#公司简介) |
| 0.2 | 企业愿景、使命、核心价值观 |
| 0.2 | [质量环境职业健](#质量环境职业健康安全方针)[康安全方针](#质量环境职业健康安全方针) |
| 0.3 | [目的、](#目的、适用范围)[适用范围](#目的、适用范围) |
| 0.4 | [实施令](#实施令) |
| 0.5 | [任](#任命书)[命书](#任命书) |
| 0.6 | [质量环境职](#质量环境职业健康安全方针和目标)[业健康安全目标](#质量环境职业健康安全方针和目标) |
| 0.7 | [手册的](#手册的管理)[管理](#手册的管理) |
| 0.8 | [引用标准、名](#引用标准、名词及术语定义)[词及术语定义](#引用标准、名词及术语定义) |
| 4.1 | 理解组织及其所处的环境 |
| 4.2 | 理解相关方的需求和期望 |
| 4.3 | 确定管理体系的范围 |
| 4.4 | 管理体系及其过程 |
| 5.1 | 领导作用和承诺 |
| 5.2 | 综合管理体系方针 |
| 5.3 | 组织的岗位、职责和权限 |
| 6.1 | 应对风险和机遇的措施 |
| 6.2 | 管理目标及其实现的策划 |
| 6.3 | 管理体系变更的策划 |
| 7.1 | 资 源 |
| 7.2 | 能 力 |
| 7.3 | 意 识 |
| 7.4 | 沟通及信息交流 |
| 7.5 | 形成文件的信息 |

 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **广东新南设计制作有限公司** | 版本/修订 | A/0 |
| 页　　码 | 第2页 共2页 |
| 管理手册 | 目 录 | 受控状态 | 受控 |
| 文件编号 | XN/QEO-0.1-2024 |
| **目录**

|  |  |
| --- | --- |
| 章节号 | 内 容 |
| 8.1 | 运行策划和控制 |
| 8.2 | 产品和服务的要求 |
| 8.3 | 产品和服务的设计和开发 |
| 8.4 | 外部提供过程、产品和服务的控制 |
| 8.5 | 产品和服务提供 |
| 8.6 | 产品和服务的放行 |
| 8.7 | 不合格输出的控制 |
| 8.8 | 环境与职业健康的运行控制 |
| 8.9 | 应急准备和响应 |
| 9.1 | 监视、测量、分析和评价 |
| 9.2 | 内 部 审 核 |
| 9.3 | 管 理 评 审 |
| 10 | 持 续 改 进 |
| 附录1 | 质量管理体系职能分配表  |
| 附录2 | 服务流程图  |
| 附录3 | 业组织架构 |

 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **广东新南设计制作有限公司** | 版本/修订 | A/0 |
| 页　　码 | 第1页 共1页 |
| 管理手册 | 修订页 | 受控状态 | 受控 |
| 文件编号 | XN/QEO-0.1-2024 |
|

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 版本 | 修订页次 | 修订内容 | 修订人 | 日期 |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **广东新南设计制作有限公司** | 版本/修订 | A/0 |
| 页　　码 | 第1页 共1页 |
| 管理手册 | 公司简介 | 受控状态 | 受控 |
| 文件编号 | XN/QEO-0.2-2024 |
| **公司简介**广东新南设计制作有限公司成立于2019年，是一家专注于银行网点渠道家具、标识、定制化软装，智能电子设备研发，生产的企业。公司总部及研发中心位于广东省东莞市。公司拥有设备配套完善、空间规划合理的产品制作车间，能为客户提供完整的产业服务链。 综上所述，我司以专业和热诚，做到组织有序、进度保证、货物安全、和服务保障，让客户满意。  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **广东新南设计制作有限公司** | 版本/修订 | A/0 |
| 页　　码 | 第1页 共1页 |
| 管理手册 | 企业使命、价值观 | 受控状态 | 受控 |
| 文件编号 | XN/QEO-0.2-2024 |
| **我们的使命****“与客户共享成功、与员工共求发展，与社会共同进步”****我们的价值观****“满足客户需求，坚持以人为本，安全第一、持续改进”** |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **广东新南设计制作有限公司** | 版本/修订 | A/0 |
| 页　　码 | 第1页 共1页 |
| 管理手册 | 质量、环境及职业健康安全管理方针 | 受控状态 | 受控 |
| 文件编号 | XN/QEO-0.2-2024 |
| **质量方面的承诺：**公司以“以您为中心，以我为半径，让您最满意”作为经营理念。体现了以顾客为关注焦点的经营承诺。关注顾客的需求，不断向顾客提供满意的产品和服务，使我们公司持续发展壮大；体现了持续改进、精益求精的经营思想。追求创新、持续改进，不断提高销售的产品和服务质量，让顾客满意，树立品牌。公司以“标准是底线，我们要做得更好”作为质量理念。标准是底线：就是达到标准只是起点，我们要超过标准，做得比标准更好；我们要做得更好：就是我们做的要超出期望，不断进步，追求卓越。**公司在环境方面的承诺：** 1、遵守适用的国家和地方现行有关环境法律、法规。 2、从采购，检验，销售服务全过程实行污染预防，减少各种废弃物的产生和排放。 3、不断改进服务过程，改进流程，节约资源，持续推进清洁服务，持续改进环境管理。为 4、逐步完善环境设施，不断提高清洁服务水平。 5、提高全员环境意识，改善工作环境，着力宣传环境方针、环境目标，强化全员环境行为。 6、定期对公司办公环境情况进行评价，使公司环境管理得到持续改进。**公司在职业健康安全方面的承诺：**以人为本是企业持续发展的核心，从员工的需求和安全出发，为员工创造一个安全舒适的工作环境，建立安全销售服务的方法，保证有效的安全培训，制定安全责任制，引导员工关心安全，才能发挥最大的效能。严格遵守国家关于职业健康安全方面的法律、法规、和技术规范，履行向国家主管部门和社会的承诺；通过管理水平的提升，提高员工的安全服务意识，规范企业的行为，实现职业健康安全绩效的持续改进，企业的持续发展保驾护航。 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **广东新南设计制作有限公司** | 版本/修订 | A/0 |
| 页　　码 | 第1页 共1页 |
| 管理手册 | 目的、适用范围 | 受控状态 | 受控 |
| 文件编号 | XN/QEO-0.3-2024 |
| **0.3 目的、适用范围**0.3.1 目的 本手册依据GB/T 19001-2016 idt ISO 9001：2015《质量管理体系 要求》、GB/T 24001-2016 idt ISO 14001：2015《环境管理体系 要求及使用指南》和 GB/T 45001-2020 idt ISO45001：2018《职业健康安全管理体系 要求及使用指南》建立、实施并有效保持本公司的质量/环境/职业健康安全管理体系，用以证实本企业有能力稳定的提供满足顾客和适用的法规要求的产品，并通过持续改进和预防不合格的过程，自我完善，追求卓越，从而达到顾客满意；使公司环境、职业健康安全管理制度的完善、有效，从而为环境保护和职业健康安全做出更大贡献。**0.3.2 适用范围**制定本手册是为了贯彻实施我公司综合管理方针，阐述整合管理体系，确保产品质量、环境保护和使员工职业健康安全管理处于受控状态，并得到持续改进，使顾客和相关方满意。适用范围：**广告载体（灯箱、招牌、标识牌、LED电子广告屏、智能橱窗）设计研发，生产，安装与销售；智能标识（多媒体显示终端）、智能设备（探索墙）的设计研发，生产，安装与销售；办公家具、智能家具的设计研发，生产，安装与销售服务** 根据本组织产品和服务特点，所有条款均适用于本组织并决定予以实施。 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **广东新南设计制作有限公司** | 版本/修订 | A/0 |
| 页　　码 | 第1页 共1页 |
| 管理手册 | 实施令 | 受控状态 | 受控 |
| 文件编号 | XN/QEO-0.4-2024 |
| **实施令**我公司编制的《QEO管理手册》，经审核符合GB/T19001-2016 idt ISO9001:2015《质量管理体系 要求》、GB/T24001-2016 idt ISO14001:2015《环境管理体系 要求及使用指南》、GB/T 45001-2020 idt ISO45001：2018《职业健康安全管理体系 要求及使用指南》三个标准要求。手册中阐明了本公司管理方针，明确了管理职责和权限，并对整合管理体系作了描述，是我公司开展质量、环境和职业健康安全管理活动的纲领性、法规性文件，是员工的行为准则，为确保满足顾客需求，规范环境控制和员工职业健康安全行为提供保证。现将《QEO管理手册》正式批准发布。全体员工应严格遵守执行。 总经理：杜淦湖  2024年10月12日 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **广东新南设计制作有限公司** | 版本/修订 | A/0 |
| 页　　码 | 第1页 共1页 |
| 管理手册 | 任命书 | 受控状态 | 受控 |
| 文件编号 | XN/QEO-0.5-2024 |
| **管理者代表任命书**为有效建立实施质量、环境和职业健康安全管理体系并不断完善和持续改进，经会议研究决定，任命 **吴婷婷** 同志为QEO管理者代表，全体员工必须支持其工作。管理者代表的具体职责：a)全面负责整合管理体系的建立、实施和保持；b)向最高管理者报告整合管理体系运行情况和绩效，包括任何改进的需求；c)确保全体员工提高满足顾客要求、环境和职业健康安全方面的意识；d)负责与整合管理体系有关的外部联络事宜。e)负责组织实施整合管理体系审核工作。f)总管代吴婷婷为职业健康安全体系的最终责任者，可将其的一些任务委派给下属的管理者代表。g)经过员工选举，总经理宣布 **戴妙丽** 为职业健康安全事务代表。从即日起履行职业员工代表职责，职责至少包括如下： a) 参与危险源辨识、风险评价和控制措施的确定； b) 参与事故事件的调查与处理； c) 参与职业健康安全方针和目标的制定和评审； d) 对影响他们职业健康安全的任何变更进行协商； e) 对职业健康安全事务发表意见。f）参与职业健康管理方案运行准则实施及法律法规遵守情况的监督及检。g）参与商讨影响工作场所职业健康安全的任何变化，在职业健康安全事务上收集和反映员工的意见，享有代表权；广东新南设计制作有限公司 2024年10月12日 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **广东新南设计制作有限公司** | 版本/修订 | A/0 |
| 页　　码 | 第1页 共1页 |
| 管理手册 | 综合管理体系方针目标 | 受控状态 | 受控 |
| 文件编号 | XN/QEO-0.6-2024 |
| **综合管理体系方针：**勇于创新, 开拓奋进, 精益求精；诚信守法，质量为本，环境创优；预防为主，安全第一，持续改进**综合管理体系目标：**1. 设计开发合格率≥95%

2、顾客满意度≥95% 3、产品一次检验合格率≥98%4、固体废弃物合理处置率100%5、火灾事故发生为06、意外伤害事故发生为0 总经理：杜淦湖  2024年10月12日 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **广东新南设计制作有限公司** | 版本/修订 | A/0 |
| 页　　码 | 第1页 共1页 |
| 管理手册 | 手册的管理 | 受控状态 | 受控 |
| 文件编号 | XN/QEO-0.7-2024 |
| **0.7 手册的管理**0.7.1、手册由管理者代表负责审核，总经理批准发布。0.7.2、手册的管理由行政部负责，其主要职责是组织编制、修改和换版，对手册的保管和使用情况实施监督。0.7.3、为保证手册的适宜性和有效性，本手册的修改和换版必须经总经理批准，换版后将原版本收回或注销；对保管不善、丢失或随意外传者，追究其责任。0.7.4、手册分受控和非受控版本，非受控版本经管理者代表批准后可提供给相关方，但修改和换版时，不予以通知。0.7.5、手册的发放范围为有关公司领导、有关职能部门负责人，按手册发放目录发放。0.7.6、手册限定在企业范围内使用，未经管理者代表批准，任何部门和个人不得擅自对外交流、外借、外送及复制。需外借时，必须经管理者代表批准并在行政部进行登记。0.7.7、当手册的持有者调离或不再担任相应职务时,要及时将手册交回行政部,并办理回收登记，予以注销。0.7.8、当手册在使用期间发现问题时，由各职能部门负责人收集修改意见，反馈到行政部，由行政部依据《文件控制程序》进行更改。0.7.9、 本手册解释权属管理者代表。 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **广东新南设计制作有限公司** | 版本/修订 | A/0 |
| 页　　码 | 第1页 共1页 |
| 管理手册 | 引用标准、名词及术语定义 | 受控状态 | 受控 |
| 文件编号 | XN/QEO-0.8-2024 |
| **0.8 引用标准、名词及术语定义****0.8.1 管理体系标准**GB/T19000-2016 idt ISO 9000:2015 质量管理体系 基础和术语GB/T19001-2016 idt ISO 9001:2015 质量管理体系 要求GB/T24001-2016 idt ISO 14001:2015 环境管理体系 要求及使用指南GB/T45001-2020 idt ISO 45001:2018 职业健康安全管理体系 要求及使用指南**0.8.2 适用的法律法规**中华人民共和国民法典中华人民共和国产品质量法中华人民共和国宪法中华人民共和国环境保护法其他适用的国家、行业有关的质量、环境和职业健康安全的法律法规等**0.8.3 适用技术标准**技术标准采用国家标准，当特殊要求时，以与顾客商定的标准为准。**0.8.4 名词及术语定义**1. 公司&组织：广东新南设计制作有限公司（简称：公司，也可称为组织）。

2) QMS：质量管理体系3) EMS：环境管理体系4) OHSMS：职业健康安全管理体系5）QEOMS:质量/环境/职业健康安全管理体系 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **广东新南设计制作有限公司** | 版本/修订 | A/0 |
| 页　　码 | 第1页 共1页 |
| 管理手册 | 组织所处的环境 | 受控状态 | 受控 |
| 文件编号 | XN/QEO-4.1-2024 |
| **4.1 组织及其所处的环境****4.1.1 内部因素和外部因素**4.1.1.1公司根据自身实际进行内部因素和外部因素的识别、分析，对影响其产品质量和环境职业安全健康管理体系预期结果的各种外部和内部因素进行必要的管控。这些内部因素和外部因素可以包括需要考虑的正面和负面要素或条件。4.1.1.2内部环境因素要考虑公司的内部管理、价值观、企业文化、企业的知识和管理绩效等相关因素。4.1.1.3外部因素要考虑国际、国内、本地的各种法律法规、行业竞争、市场环境、外部文化、社会因素、气候变化和经济因素等相关因素。4.1.1.4内外部因素包括受公司影响的环境状况或能够影响公司的环境状况。4.1.1.5公司每年定期对这些内部和外部因素的相关信息进行监视和评审，以便及时调整公司战略，应对不断变化的市场。**4.1.2 相关/引用文件**4.1.2.1《组织环境与相关方要求管理程序》 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **广东新南设计制作有限公司** | 版本/修订 | A/0 |
| 页　　码 | 第1页 共1页 |
| 管理手册 | 相关方的需求和期望 | 受控状态 | 受控 |
| 文件编号 | XN/QEO-4.2-2024 |
| **4.2 相关方的需求和期望****4.2.1** 由于相关方对公司持续提供符合顾客要求和适用法律法规要求的产品和服务的能力产生影响或潜在影响，因此，公司应按相关程序的确定： a）与质量、环境和职业健康安全管理体系有关的相关方，如顾客、用户、银行、外部供应商、社区、员工及政府监管部门等； b）按相关文件的规定要求，确定这些相关方的需求和期望（即要求）。 c）这些相关方的需求（包括气候变化的影响）和期望中哪些将成为其合规义务。**4.2.2** 公司各部门按相关文件规定对这些相关方及其要求的相关信息进行定期的监视和评审，以便及时调整公司战略，适应市场的需求。 **4.2.3 相关/引用文件**4.2.3.1《组织环境与相关方要求管理程序》 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **广东新南设计制作有限公司** | 版本/修订 | A/0 |
| 页　　码 | 第1页 共1页 |
| 管理手册 | 管理体系的范围 | 受控状态 | 受控 |
| 文件编号 | XN/QEO-4.3-2024 |
| **4.3 管理体系的范围****4.3.1** 公司质量、环境和职业健康安全管理体系的边界和适用性决定了质量、环境和职业健康安全管理体系的控制范围。 **4.3.2** 在确定公司质量、环境和职业健康安全管理体系范围时，总经理应考虑： a）各种内部和外部因素，见4.1； b）相关方的要求及相关的合规义务，见4.2； c）组织单元、职能和物理边界；d）组织的产品、活动和服务。 E）其实施控制与施加影响的权限和能力。**4.3.3** 对本公司确定的质量、环境和职业健康安全管理体系范围的全部要求，组织应予以实施。 **4.3.4** 本公司质量、环境和职业健康安全管理体系适用范围及适用条款见前文。**4.3.5** 相关范围描述和适用条款都以文件信息加以保持。并确保可为相关方获取。**4.3.6** 如果公司的质量、环境和职业健康安全管理体系的应用范围不适用本标准的某些要求，应说明理由。不适用组织的质量、环境和职业健康安全管理体系的要求，不能影响组织确保产品和服务合格以及增强顾客满意的能力或责任，否则不能声称符合本标准。**4.3.7** 本公司确定的质量、环境和职业健康安全管理体系范围为：**广告载体（灯箱、招牌、标识牌、LED电子广告屏、智能橱窗）设计研发，生产，安装与销售；智能标识（多媒体显示终端）、智能设备（探索墙）的设计研发，生产，安装与销售；办公家具、智能家具的设计研发，生产，安装与销售服务** **办公经营地址：广东省东莞市道滘镇金牛新村三横路67号101室**  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **广东新南设计制作有限公司** | 版本/修订 | A/0 |
| 页　　码 | 第1页 共2页 |
| 管理手册 | 三合一管理体系及其过程 | 受控状态 | 受控 |
| 文件编号 | XN/QEO-4.4-2024 |
| **4.4 三合一管理体系及其过程****4.4.1** 本章节规定了公司在建立并保持文件化的质量、环境和职业健康安全管理体系时，应遵循的要求并明确：a）识别管理体系所需的过程及其在组织中的应用；b）确定这些过程中的顺序和相互作用；c）确定为确保过程有效运行、产品质量控制所需的准则和方法；d）确保可以获得必要的资源与信息，以支持这些过程的有效运行和对这些过程进行监视；e）监视、测量和分析这些过程； f）实施必要的措施，以实现对这些过程策划的结果和对这些过程的持续改进。根据过去公司实际管理经验总结与公司产品结构特点，为使体系的运行质量不高，在下列关键环节中必须得到进一步控制、保持和持续改进：1. 文件化体系管理控制过程；
2. 体系策划与审核管理过程；
3. 产品实现的策划及产品的采购、检验、销售过程；
4. 与顾客有关的评审、服务与顾客信息反馈管理控制过程；
5. 采购控制及物流控制过程；
6. 服务环节及外包过程；
7. 产品的监视测量与不合格品的管理控制过程；
8. 监视和测量设备使用控制过程；
9. 资源的提供与管理过程（包括人力资源、基础设施与工作环境）；

10）数据分析与持续改进控制过程。**4.4.2** 公司按GB/T19001-2016/ISO9001:2015 、GB/T24001-2016/ISO14001:2015 、GB/T45001-2020/ISO45001:2018标准的要求建立文件化的质量、环境和职业健康安全管理体系，加以实施和保持，并持续改进。 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **广东新南设计制作有限公司** | 版本/修订 | A/0 |
| 页　　码 | 第2页 共2页 |
| 管理手册 | 三合一管理体系及其过程 | 受控状态 | 受控 |
| 文件编号 | XN/QEO-4.4-2024 |
| **4.4.3** 为使公司质量、环境和职业健康安全管理体系有效运行，并持续改进，各部门应：1) 按质量、环境和职业健康安全管理体系文件中的规定贯彻实施，文件中的规定与实际运作应保持一致。2) 随着质量、环境和职业健康安全管理体系的变化，质量和环境方针、目标的变化，应定期评审，及时修订质量、环境和职业健康安全管理体系文件，确保其有效性、充分性和适宜性。3) 质量、环境和职业健康安全管理体系建立后，应不断完善，持续改进，提高有效性和效率。**4.4.4 外包过程的识别**1）综合管理体系运行过程中，外包过程为：配件加工。2）外包过程相关方的管理按照《3组织环境与相关方要求管理程序》进行。 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **广东新南设计制作有限公司** | 版本/修订 | A/0 |
| 页　　码 | 第1页 共1页 |
| 管理手册 | 领导作用和承诺 | 受控状态 | 受控 |
| 文件编号 | XN/QEO-5.1-2024 |
| **5.1 领导作用和承诺****5.1.1 总则** 总经理应证实其对质量、环境和职业健康安全管理体系的领导作用和承诺,通过： a）对质量、环境和职业健康安全管理体系的有效性承担责任； b）确保制定质量、环境和职业健康安全管理体系的方针、目标和指标,并与组织环境和战略方向相一致； c）确保质量、环境和职业健康安全管理体系要求融入与组织的业务过程； d）促进使用过程方法和基于风险的思维； e）确保获得质量、环境和职业健康安全管理体系所需的资源； f）沟通有效的质量管理和符合质量、环境和职业健康安全管理体系要求的重要性； g）确保实现质量、环境和职业健康安全管理体系的预期结果； h）促使、指导和支持员工努力提高质量、环境和职业健康安全管理体系的有效性； i）推动改进； j）支持其他管理者履行其相关领域的职责。**5.1.2 以顾客为关注焦点** 总经理应证实其以顾客为关注焦点的领导作用和承诺,通过： a）确定、理解并持续满足顾客要求以及适用的法律法规要求；行政部编制适用的与产品和服务有关的法律、法规清单。b）确定和应对能够影响产品、服务符合性以及增强顾客满意能力的风险和机遇； c）始终致力于增强顾客满意。执行《与顾客有关的过程控制程序》的有关要求； |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **广东新南设计制作有限公司** | 版本/修订 | A/0 |
| 页　　码 | 第1页 共1页 |
| 管理手册 | 质量、环境和职业健康安全方针 | 受控状态 | 受控 |
| 文件编号 | XN/QEO-5.2-2024 |
| **5.2 质量、环境和职业健康安全方针****5.2.1 制定综合管理体系方针** 5.2.1.1 公司综合管理体系方针见0.6章节。5.2.1.2 公司综合管理体系方针由行政部制定、经管理者代表审核，最后由总经理批准发布。a）适应组织的宗旨和组织所处环境（包括其活动、产品和服务的性质、规模和环境影响），并支持其战略方向； b）为制定质量目标和环境职业健康目标提供框架； c）包括满足适用要求的承诺； d）包括保护环境的承诺，其中包含污染预防及其他与组织所处环境有关的特定承诺；e）包括履行其合规义务的承诺；f）包括持续改进质量、环境和职业健康安全管理体系以提高综合管理绩效的承诺。 **5.2.2 沟通综合管理体系方针** 5.2.2.1 综合管理体系方针以文件的形式发布，在公司内部以橱窗、内部网络、宣传画等形式，以便让员工及时知晓。5.2.2.2 管理者代表应将综合管理体系方针对全体员工进行宣讲、教育，确保每个员工熟悉、理解并贯彻执行。5.2.2.3 必要时，综合管理体系方针及质量政策要求向相关方提供，告知相关方。5.2.2.4 公司应通过管理评审对综合管理体系方针进行适宜性评审和修订，以反映不断变化的内部、外部条件和信息 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **广东新南设计制作有限公司** | 版本/修订 | A/0 |
| 页　　码 | 第1页 共1页 |
| 管理手册 | 组织的岗位、职责和权限 | 受控状态 | 受控 |
| 文件编号 | XN/QEO-5.3-2024 |
| **5.3 组织的岗位、职责和权限**为了有效的实施质量管理，本公司确定了组织结构，并规定了各级各岗位人员职责、权限和相互关系，并在公司内对各级员工进行了必要的传达，各职能部门的职能分配表。 同时制定了《岗位职责及权限》，对本公司各主要岗位职责权限进行了确定。以： a) 确保质量管理体系符合本标准的要求；b) 确保各过程获得其预期输出； c) 报告质量管理体系绩效及其改进机遇（见10.1），特别向最高管理者报告； d) 确保在整个组织推动以顾客为关注焦点； e) 确保在策划和实施综合管理体系变更时，保持其完整性。**5.3.1 总经理**1. 负责质量/环境/职业健康安全体系的策划，负责公开的环境和安全生产承诺，遵守环境保护和安全生产的法律法规，制定质量、环境和职业健康安全方针，并签署批准、颁布质量、环境、职业健康安全方针；负责质量/环境/职业健康安全体系的管理评审工作；
2. 任命管理者代表，负责确定公司的组织结构及各部门负责人的职责；
3. 负责批准《管理手册》、“环境/职业健康安全目标、指标和管理方案”和“培训计划”；
4. 确保提供建立、实施并保持质量环境和职业健康安全管理体系所必要的资源；
5. 负责特殊合同的批准和签订，批准分/承包方的定点、扩点、撤点和恢复，批准《合格供应商名录》；
6. 对公司产品质量全面负责，对重大的批不合格品做出处置。

**5.3.2 副总经理**1. 主管公司市场开拓。
2. 负责组织对顾客要求进行评审，
3. 重大质量事故的处理。
4. 协助总经理制定质量方针、目标，并组织贯彻执行。
5. 参加管理评审，并就主管业务范围体系运行现状提出改进意见。

**5.3.3管理者代表**1. 负责质量环境和职业健康安全管理体系建立、实施和保持的具体事宜，向总经理报告运行情况，并提出改进的建议；
2. 负责促进全体员工形成满足顾客要求的意识；
3. 负责质量环境和职业健康安全管理体系文件发放范围及程序文件的批准，《质量环境职业健康安全管理手册》和“质量计划”的审核；
4. 负责质量目标、环境和职业健康安全目标、指标和管理方案的审核和组织实施；
5. 负责选定审核组长和审核员，组织编写和审批内部审核计划；
6. 批准顾客满意度调查表或调查方案；
7. 组织并参加管理评审，向总经理或总经理助理汇报质量环境和职业健康安全管理体系的运行情况，并提出改进建议；
8. 就质量环境和职业健康安全体系有关事宜与第三方认证机构进行沟通和联络。

**5.3.4各部门负责人**1. 作为本部门的管理负责人，有责任使本部门人员充分理解质量、环境、职业健康安全方针并使之贯彻执行；有责任持续改进本部门的工作绩效。
2. 规定所属人员的职责、权限及相应关系，并接受上级的监督和指导。
3. 制定本部门的管理目标、指标、管理方案；组织开展及落实与本部门相关的管理工作；负责对本部门潜在环境污染、职业健康安全事故和紧急情况的确定和控制；负责组织本部门的应急准备与响应以及事故的消除工作；组织整改本部门管理中的不符合项。
4. 遵守已确认适用的法律、法规及其他要求；负责对管理体系的运行进行自查。
5. 保证所属人员得到适当培训，指导、协调、监督和检查下属是否严格按规定的职责和程序工作。
6. 负责本部门的节能降耗工作，对本部门的安全生产负全面责任。做好本部门的消防和安全工作，减少疾病和工伤事故。
7. 负责相应业务范围内的外部信息和本部门的信息交流，并就质量环境安全管理体系绩效做好信息的交流、传递和处理工作。
8. 确保本部门的设施、工作环境能够满足质量、环保和职业健康安全的需要。
9. 汇集、报告和处理本部门员工意见和建议。
10. 负责与本部门相关作业文件的编写、修订工作；负责本部门文件和记录的管理。

**5.3.5职业健康安全工作人员代表**1. 由员工推荐或选举产生；
2. 对全体员工负责，直接向管理者代表或总经理反映职业健康运行的情况，反映员工的意见；
3. 适当参与危险源辩识、风险评价和控制措施的确定；适当参与事件调查；
4. 参与职业健康安全方针和目标的制定和评审；
5. 对影响员工职业健康安全的任何变更进行协商；对职业健康安全事务发表意见；
6. 了解员工及相关方对健康安全的满意度，及时沟通并提出有关建议；
7. 自发遵守已确认的法律法规及其他要求，负责宣导员工对健康安全、环境、节能降耗进行自查意识。

**5.3.5各部门管理职责****行政部：**1. 负责公司人员招聘工作、员工入离职事务办理、人事档案的管理；
2. 负责员工合同签订、保险办理。
3. 负责员工工资结算和发放工作。
4. 协助管理者代表实施体系文件的编制；负责管理手册、程序文件和工作文件的整理、修改、装订及文件正本的保存。
5. 负责组织各部门对相关法律法规进行评价工作。
6. 负责与相关方就有关环境与职业健康安全工作的信息交流工作。
7. 负责对办公区域开展环境和安全的检查与管理工作。
8. 负责管理记录表格的统一收集、整理编目和使用控制。
9. 负责编制公司年度培训计划，并根据需求组织相关培训。
10. 负责公司行政文件的起草、文件打（复）印、及外来文件的收发，建立并管理公司行政文件档案。
11. 参与应急准备和响应有关工作的实施。
12. 负责根据总目标分解制定各部门目标，指标、制定相应《管理方案》，组织实施检查等。
13. 负责组织各部门辨识和控制评价环境因素和危险源，确定重要环境因素和不可接受危险源；
14. 负责公司办公区域环境的管理工作，负责公司办公设施设备的管理。
15. 组织质量、环境、安全事故调查分析和处理，整理事故报告资料的上报及归档。

**采购部：**1. 负责供应商/分包方的评价、选择和管理，审核项目部的物资采购计划。
2. 负责供应商进厂送货环境、安全的宣导
3. 负责本部门环境因素和危险源的识别，遵守公司对环境和安全的管理制度

**客户部：**1. 负责客户合同或者订单的评审工作
2. 负责客户订单信息的下达及跟踪送货
3. 负责顾客投诉处理工作。
4. 负责本部门环境因素和危险源的识别，遵守公司对环境和安全的管理制度

**质检部**1. 负责进料、过程、成品检验工作
2. 负责公司检测器具的归口管理，确保在用检测设备满足要求。
3. 负责全公司范围内产品质量检查、监督工作，确保质量管理始终处于受控状态。
4. 对检查中发现的不合格进行评审，有权责令限期整改并监督检查至合格为止。
5. 主动征询顾客意见和期望，以利于不断改进产品和服务质量，提高顾客满意度。
6. 负责公司设备管理工作，监督设备的维修保养和安全运行。
7. 负责本部门环境因素和危险源的识别，遵守公司对环境和安全的管理制度

**财务部**1. 按照质量环境安全管理体系要求确保资金提供。
2. 负责本部门辨识和控制评价环境因素和危险源；
3. 负责本部门的环境安全管理体系的有效运行，做好运行记录并按规定保存。

**产品开发部**1. 负责新项目的设计开发工作，编制工艺文件，检验文件等，协助处理销售服务过程中的技术问题。
2. 协助不合格服务的评审与处置，总结分析不合格趋势并采取纠正预防措施，以利改进。
3. 负责组织部门环境因素和危险源辨识评价，协助编制相应管理方案；
4. 负责收集设计与服务过程中应遵守的法律法规，参与行政部组织的合规性评价。
5. 参与编制应急预案，并实施应急演习。

**运营中心**1. 生产计划的策划
2. 生产设备维护保养
3. 车间环境管控
4. 生产过程控制
5. 车间材料，半成品，成品标识及防护
6. 负责部门环境因素和危险源辨识和评价，协助编制相应的管理方案
7. 部门环境安全运行控制
 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **广东新南设计制作有限公司** | 版本/修订 | A/0 |
| 页　　码 | 第1页 共1页 |
| 管理手册 | 参与和协商 | 受控状态 | 受控 |
| 文件编号 | XN/QEO-5.4-2024 |
| **5.4参与和协商**组织应建立、实施和保持一个或多个程序，由所有相关层次和职能部门的员工和员工代表（如有）参与（包括协商）建立、策划、实施、评价和改进职业健康安全管理体系。 组织应：  a）提供参与所需的机制、时间、培训和资源；  b）及时提供有关职业健康安全管理体系的清晰的、可理解的和相关的信息； c) 识别和消除妨碍参与的障碍或障碍物并最大限度地降低那些无法消除的；  注: 障碍和障碍物可能包括没有对员工的输入或建议作出回应，语言或读写障碍，报复或报复的威胁以及使员工丧失参与信心的或妨碍员工参与的方针或做法。  d）特别强调非管理类员工参与下述活动： 1) 确定他们参与和协商的机制；  2) 危险源辨识和风险评价（见6.1,6.1.1和6.1.2）； 3) 控制危险源和风险（见6.1.4） 的措施； 4) 识别能力、培训和培训评价的需求（见7.2）; 5) 确定需要沟通的信息以及如何沟通（见7.4）； 6) 确定控制措施及其有效应用（见8.1，8.2和8.6）； 7) 调查事件和不符合并确定纠正措施（见10.1）； e）特别强调非管理类员工参与协商下述活动： 1) 确定相关方的需求和期望（见4.2）； 2) 制定方针（见5.2）；  3) 适用时分配组织的岗位、职责、责任和权限（见5.3）； 4) 确定如何应用法律法规要求和其他要求（见6.1.3）； 5) 制定职业健康安全目标（见6.2.1）；  6) 确定外包、采购和分包商的适用的控制方法（见8.3,8.4和8.5）; 7) 确定哪些需要监视、测量和评价；（见9.1.1）;  8) 策划、建立、实施并保持一个或多个审核方案（见9.2.2）； 9) 建立一个或多个持续改进过程（见10.2.2)。   |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **广东新南设计制作有限公司** | 版本/修订 | A/0 |
| 页　　码 | 第1页 共4页 |
| 管理手册 | 应对风险和机遇的措施 | 受控状态 | 受控 |
| 文件编号 | XN/QEO-6.1-2024 |
| **6.1应对风险和机遇的措施****6.1.1识别风险和机遇**策划质量、环境和职业健康安全管理体系，组织应考虑到内外部因素和相关方的要求，内外部环境要素信息的获取应考虑：a）可能对企业的目标造成影响的变更和趋势；b）与相关方的关系，以及相关方的理念、价值观；c）企业管理、战略优先、内部政策和承诺；d）资源的获得和优先供给、技术变更；e）与质量、环境和职业健康安全管理体系有关的相关方要求。确定需要应对的风险和机遇，以便： a）确保质量、环境和职业健康安全管理体系能够实现其预期结果； b）增强有利影响； c）预防或减少不期望的影响，包括外部环境状况对组织的潜在影响；d）实现持续改进。 组织应确定其环境管理体系范围内的潜在紧急情况，特别是那些可能具有环境影响的潜在紧急情况。组织应保持需要应对的风险和机遇的文件化信息；**6.1.2 环境因素** 组织应在所界定的环境管理体系范围内，确定其活动、产品和服务中能够控制和能够施加影响的环境因素及其相关的环境影响。 组织在识别和评价环境因素时，组织必须考虑： a）变更，包括已纳入计划的或新销售的产品，以及新的或修改的活动、产品和服务； b）异常状况和可合理预见的紧急情况。 组织应根据所建立的准则，确定那些具有或可能具有重大环境影响的环境因素（重要环境因素）。 适当时，组织应在其各层次和职能间沟通其重要环境因素。 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **广东新南设计制作有限公司** | 版本/修订 | A/0 |
| 页　　码 | 第2页 共4页 |
| 管理手册 | 应对风险和机遇的措施 | 受控状态 | 受控 |
| 文件编号 | XN/QEO-6.1-2024 |
| 组织应保持确定其重要环境因素的准则、环境因素及相关环境影响、重要环境因素等文件化信息。**6.1.3 危险源辨识和风险机遇的评价****6.1.3.1 危险源辨识** 组织应建立、实施并保持一个或多个过程，以便持续主动地进行危险源辨识。过程应考虑 但不限于： a) 工作的组织形式、社会因素（包括工作强度、工作时间、受害、骚扰和恐吓），领导作用和组织文化； b) 常规和非常规的活动和情形以及产生的危险源： 1) 工作场所内的基础设施、设备、材料、物质和其他自然条件； 2) 产品和服务的采购、交付服务、维护和处置； 3) 人为因素； 4) 工作是如何履行的。 c) 组织内外部曾经发生的相关事件、包括紧急情况及其原因； d) 潜在紧急情况； e) 人员，包括：1) 那些有机会进入工作场所的人及其活动，包括员工、承包商、访问者及其他人员。 2) 工作场所附近可能受到组织活动影响的人员； 3) 在不受组织直接控制地点的员工； f) 其他情况，包括考虑： 1) 对工作区域、过程、装置、机器/设备、操作程序和工作组织的设计，包括其对员工参与的能力和需要的适应性； 2) 由组织控制下的工作相关活动对工作场所附近所产生的情况； 3) 组织不能控制的在工作场所附近发生的可能导致工作场所内人员伤害和健康损害的情况； g) 组织、运行、过程、活动及职业健康安全管理体系的实际或建议的变更(见 8.1.3)。 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **广东新南设计制作有限公司** | 版本/修订 | A/0 |
| 页　　码 | 第3页 共4页 |
| 管理手册 | 应对风险和机遇的措施 | 受控状态 | 受控 |
| 文件编号 | XN/QEO-6.1-2024 |
| h) 关于危险源的知识和信息的变化。 **6.1.3.2 职业健康安全风险和职业健康安全管理体系其他风险的评价** 组织应建立、实施和保持一个或多个过程，以： a) 评价已确定的危险源产生的职业健康安全风险时，应当考虑现有措施的有效性； b) 确定和评价与建立、实施、运行和保持职业健康安全管理体系相关的其他风险。 组织评价职业健康安全风险的方法和准则应当在其范围、性质和时机内界定，确保是主动而非被动地系统性应用。应当保持和保留这些准则和方法的成文信息。 **6.1.3.3 职业健康安全机遇和职业健康安全管理体系的其他机遇的评价** 组织应建立、实施和保持一个或多个过程，以评价： a) 考虑组织、方针、过程或活动的计划变更时，提升职业健康安全绩效的职业健康安全机遇，以及： 1) 使工作、工作组织和工作环境适应于员工的机遇； 2) 消除危险源和降低职业健康安全风险的机遇。 b) 其他改进职业健康安全管理体系的机遇。 **6.1.4 合规义务** 建立、实施并保持程序来识别与公司的活动、产品和服务有关的法律、法规和其它要求，并建立获取这些要求的渠道。确定适用的法律、法规和其它要求如何运用到公司的活动、产品和服务以及相关的环境因素和风险因素。a)组织应确定并获取与其环境因素、危险源有关的合规义务； b)组织应确定如何将这些合规义务应用于组织； c)组织在建立、实施、保持和持续改进其环境管理体系时必须考虑这些合规义务。 d)组织应保持其合规义务的文件化信息。 e)组织的合规义务可能会给组织带来风险和机遇。 **6.1.5 策划应对质量和环境的风险和机遇**a)组织应策划采取措施对这些风险和机遇进行管理： |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **广东新南设计制作有限公司** | 版本/修订 | A/0 |
| 页　　码 | 第4页 共4页 |
| 管理手册 | 应对风险和机遇的措施 | 受控状态 | 受控 |
| 文件编号 | XN/QEO-6.1-2024 |
| 1）重要环境因素； 2）重大危险源或不可接受风险；3）合规义务； b)组织应策划如何在质量、环境和职业健康安全管理体系过程中整合并实施这些措施，评价这些措施的有效性。 c）应对风险和机遇的措施应与其对于产品和服务符合性的潜在影响相适应。d）风险与机遇识别时机包括质量、环境和职业健康安全管理体系策划、企业宗旨变化、战略变化、内外部环境变化、组织及其背景、相关方的需求和期望变化。e）当策划这些措施时，组织应考虑其可选财务、运行和经营要求。**6.1.6．相关/引用文件**6.1.6.1《风险和机遇的应对措施控制程序》6.1.6.2《环境因素识别与重要程度控制程序》6.1.6.3《危险源辨识、风险评价和控制措施的确定程序》 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **广东新南设计制作有限公司** | 版本/修订 | A/0 |
| 页　　码 | 第1页 共2页 |
| 管理手册 | 管理目标及其实现的策划 | 受控状态 | 受控 |
| 文件编号 | XN/QEO-6.2-2024 |
| **6.2 管理目标及其实现的策划****6.2.1 综合管理体系目标**公司综合管理体系目标见管理手册0.6章节。 6.2.1.1 总经理负责批准发布公司质量目标、环境目标和职业健康安全管理目标。6.2.1.2为确保公司质量、环境和职业健康安全管理目标的实现，公司应对质量、环境和职业健康安全管理体系所需的相关职能、层次和过程设定分目标，即在相关的部门建立分目标。6.2.1.3这些目标应满足可测量要求，并与质量、环境和职业健康安全方针保持一致，内容应包括：a) 产品和服务要求；b) 为满足顾客要求所进行的活动等；c) 目标应考虑企业面向市场目前和未来的需要，产品和服务及顾客满意的状况，体现持续改进要求。d）综合管理体系目标应可测量（可行时）； e）综合管理体系目标应得到监视； 6.2.1.4 各部门每年应对管理目标的实施情况进行评价，对实施结果与现有管理目标的所示差距，应不断寻找改进机会，设定新的管理目标，必要时予以更新。6.2.1.5 综合管理体系目标应与相关部门及相关方进行必要的沟通。**6.2.2质量、环境和职业健康安全目标、指标和管理方案的制定**为保证公司质量、环境、职业健康安全目标和指标的实现，针对重要环境因素和不可接受风险因素制定相应的管理方案，以确保目标的实现，组织应确定： a）采取的措施； b）需要的资源； c）由谁负责； d）何时完成； e）如何评价结果。 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **广东新南设计制作有限公司** | 版本/修订 | A/0 |
| 页　　码 | 第2页 共2页 |
| 管理手册 | 管理目标及其实现的策划 | 受控状态 | 受控 |
| 文件编号 | XN/QEO-6.2-2024 |
| **6.2.3 质量、环境、职业健康安全管理方案的检查与修订**▲ 各责任部门对质量、环境/职业健康安全管理方案的实施情况进行检查；▲ 在质量、环境/职业健康安全目标、指标发生变化或制定的措施不适应及出现新的环境因素和风险因素等情况时需要更改质量、环境/职业健康安全管理方案。管理者代表要及时组织各单位对环境/职业健康安全管理方案进行修订。修订后的质量、环境/职业健康安全管理方案要经总经理（特殊情况下可授权的人员）进行审批。 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **广东新南设计制作有限公司** | 版本/修订 | A/0 |
| 页　　码 | 第1页 共1页 |
| 管理手册 | 管理体系变更的策划 | 受控状态 | 受控 |
| 文件编号 | XN/QEO-6.3-2024 |
| **6.3 管理体系变更的策划****6.3.1** 当公司确定需要对质量、环境和职业健康安全管理体系进行变更时，此种变更应经策划并系统地实施（见4.4）。公司变更时应考虑到： a）变更目的及其潜在后果； b）质量、环境和职业健康安全管理体系的完整性； c）资源的可获得性； d）责任和权限的分配或再分配。 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **广东新南设计制作有限公司** | 版本/修订 | A/0 |
| 页　　码 | 第1页 共3页 |
| 管理手册 | 资 源 | 受控状态 | 受控 |
| 文件编号 | XN/QEO-7.1-2024 |
| **7.1 资 源****7.1.1 总则** 7.1.1.1 总经理应确定并提供为建立、实施、保持和持续改进质量、环境和职业健康安全管理体系所需的资源。各部门根据质量、环境和职业健康安全管理体系的实施、保持和改进需求进行识别，提出所需的资源报总经理。7.1.1.2 总经理为达到以下目的，确定并提供所需的资源：a) 为实施、保持和改进质量、环境和职业健康安全管理体系的各过程；b) 为满足法律、法规的要求，满足顾客的要求，以增强顾客满意。7.1.1.3总经理在提供质量、环境和职业健康安全管理体系运行所需的资源时，应考虑： a) 现有内部资源的能力和约束； b) 需要从外部供方获得的资源。7.1.1.4所提供资源可包括：人员、信息、基础设施、工作环境等，公司对人员、设施和工作环境规定了相应的要求，以达到满足顾客要求的目的。**7.1.2 人员** 组织应确定并提供所需要的人员，以有效实施质量、环境和职业健康安全管理体系并运行和控制其过程。**7.1.3 基础设施** 7.1.3.1公司为实现产品和服务的符合性，确定所需的基础设施，包括：a) 工作场所（建筑物）及环境保护、消防、安全等相应的设施；b) 产品和服务设备； c) 监视和测量资源；d) 销售需要的支持性服务（包括水、电、气）。e）安全卫生、消防、保卫等相应的设施。f）运输资源等支持性服务：如运输由客户指定或快递、物流公司执行。g）信息系统：计算机信息管理系统或进销存仓库管理软件等软件配置由所需部门提出申请，总经理批准后实施。信息系统的管理按公司有关规定和要求执行。 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **广东新南设计制作有限公司** | 版本/修订 | A/0 |
| 页　　码 | 第2页 共3页 |
| 管理手册 | 资 源 | 受控状态 | 受控 |
| 文件编号 | XN/QEO-7.1-2024 |
| 7.1.3.2 行政部负责设备设施、搬运设施的验收、使用和日常保养。**7.1.4 过程运行环境** 7.1.4.1公司对影响产品和服务的符合性所需工作环境人和物的因素，确定为： a）社会因素（如无歧视、和谐稳定、无对抗）； b）心理因素（如舒缓心理压力、预防过度疲劳、保护个人情感）； c）物理因素（如温度、照明、空气流通、卫生等）。 7.1.4.2行政部根据有关法律法规及有关标准，对工作环境中影响产品和服务符合性的因素组织相关部门制定相应的管理办法，加以控制，以确保工作环境支持实现公司的质量、环境和职业健康安全方针和质量目标。7.1.4.3新建、扩建、改建项目，应充分考虑工作环境因素，行政部应组织对项目工作环境进行审核、评价。7.1.4.4 现有和新建设施的环境应加强控制、检查、改进。7.1.4.5 公司应开展以下活动，调动员工实现质量、环境和职业健康安全方针、目标的积极性： a) 加强环境保护、个人卫生、安全法规教育； b) 减轻工作强度，减少对员工的危害； c) 建立激励机制，提高员工实现质量、环境和职业健康安全方针的积极性。 d) 组织开展合理化建议活动，创造更多的参与机会。7.1.4.6 各部门对工作环境中出现影响产品和服务符合性的因素应及时整改。7.1.4.7 工作环境的控制详见相关管理制度。**7.1.5 监视和测量资源** **7.1.5.1总则** 产品开发部对产品和服务的监视和测量要求和方法作出规定，同时要申请配置用于证实产品和服务符合规定要求的监视和测量资源。使用并控制监视和测量设施以保证测量能力与测量要求保持一致，从而保证产品和服务符合要求。**7.1.5.2 测量溯源**  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **广东新南设计制作有限公司** | 版本/修订 | A/0 |
| 页　　码 | 第3页 共3页 |
| 管理手册 | 资 源 | 受控状态 | 受控 |
| 文件编号 | XN/QEO-7.1-2024 |
| 当要求测量溯源时，或组织认为测量溯源是信任测量结果有效的前提时，对监视和测量资源控制应：a) 定期检定或在使用前进行校正。送外检定时，应选择计量所或被政府认可的计量单位；自己检定的，应规定校准的基准并记录，其基础应可溯源至国际或国家标准；b) 为防止因校正不当而造成校准失效，必要时应规定作业规程，包括工作环境；c) 在搬运和储存时，应妥善保护、防止损坏失准；d) 做好状态标识并保留检定记录；e) 当失准时，应重新评估先前测量结果的有效性，并采取纠正措施。f) 当计算机软件用于规定要求的监视和测量时，应确认其满足预期用途的能力。确认应在初次使用前进行，必要时再确认。**7.1.6 企业的知识** 公司应确定质量、环境和职业健康安全管理体系运行、过程、确保产品和服务符合性及顾客满意所需的知识。这些知识应得到保持、保护、需要时便于获取。企业的知识包括：a)从失败、临近失败的情况和成功中吸取经验教训；b)获取公司内部人员的知识和经验；c)从顾客、供应商和合作伙伴方面收集知识；d)获取组织内部存在的知识（隐性的和显性的），如辅导计划、继任计划等；e)与竞争对手或标杆企业的比较；f)与相关方分享公司知识，以确保公司发展的可持续性；g)根据改进的结果更新必要的企业知识。在应对变化的需求和趋势时，组织应考虑现有的知识基础，确定如何获取必需的更多知识。 a)质量、环境和职业健康安全管理体系运行所需的知识；b)过程所需的知识；c)顾客满意所需的知识；d)员工岗位技能所需的知识；e)体系变化时，评估所需更多的知识。 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **广东新南设计制作有限公司** | 版本/修订 | A/0 |
| 页　　码 | 第1页 共1页 |
| 管理手册 | 人员能力 | 受控状态 | 受控 |
| 文件编号 | XN/QEO-7.2-2024 |
| **7.2 人员能力****7.2.1**基于适当的教育、培训、技能和经验，确保所有为公司或代表公司从事影响（直接或间接影响）质量、环境和职业健康安全管理体系的质量与环境绩效和履行合规义务、影响体系运行有效性的人员，都具备相应的能力。**7.2.2**相关岗位职责、权限和任职资格条件在公司各岗位的要求中作出规定。**7.2.3** 按各类人员岗位职责规定进行考核/考评，评价其能力的符合性。**7.2.4** 采取的适当措施可包括对在职人员进行培训、辅导或重新分配工作，或者招聘具备能力的人员，使相关人员具备岗位要求所需的能力。**7.2.5**保留适当的文件或记录，作为证实相关人员具备相应能力的证据。 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **广东新南设计制作有限公司** | 版本/修订 | A/0 |
| 页　　码 | 第1页 共1页 |
| 管理手册 | 人员意识 | 受控状态 | 受控 |
| 文件编号 | XN/QEO-7.3-2024 |
| **7.3 人员意识****7.3.1** 行政部应根据培训内容和需求，制定和实施培训计划，满足质量活动所规定人员的能力需求。**7.3.2**培训应确保使每一位员工都能认识到自己所从事的活动或工作对质量、环境和职业健康安全管理体系的相关性和重要性，以及如何为实现管理目标作出贡献。包括：a）质量方针、环境方针和职业健康安全管理方针； b）相关的质量目标、环境目标和职业健康安全管理目标； c）与他们的工作相关的重要环境因素和相关的实际或潜在的环境影响；d）他们对质量、环境和职业健康安全管理体系有效性的贡献，包括改进质量绩效的益处；对提高环境绩效的贡献；e）不符合管理体系要求的后果。f）不符合环境与职业安全管理体系要求，包括未履行组织的合规义务的后果。**7.3.4** 培训计划报总经理批准后，行政部组织实施。 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **广东新南设计制作有限公司** | 版本/修订 | A/0 |
| 页　　码 | 第1页 共2页 |
| 管理手册 | 沟通及信息交流 | 受控状态 | 受控 |
| 文件编号 | XN/QEO-7.4-2024 |
| **7.4 沟通及信息交流****7.4.1 总则**7.4.1.1公司根据质量、环境和职业健康安全管理体系运行要求，明确与体系相关的内部沟通和外部沟通要求。7.4.1.2 公司根据内外沟通要求，策划沟通计划，包括： a）信息交流的内容（沟通什么）； b）何时进行信息交流（何时沟通）； c）与谁进行信息交流（与谁沟通）； d）如何进行信息交流（如何沟通）。 e）由谁牵头进行信息交流（由谁负责）。7.4.1.3 组织在策划信息交流过程时，应考虑： a）考虑其合规义务； b）确保所交流的环境信息与环境管理体系形成的信息一致且真实可信。 7.4.1.4 组织应对其环境管理体系相关的信息交流做出响应。 **7.4.2 内部信息交流与沟通**7.4.2.1 公司为确保在不同层次和职能之间就质量、环境和职业健康安全管理体系的过程及其有效性进行内部信息交流，适当时，包括交流环境管理体系的变更。7.4.2.2 确保其信息交流过程能够促使在其控制作的人员对持续改进做出贡献。7.4.2.3公司拟于内部沟通活动采用的形式和工具包括：a)综合管理例会、协调会、品质例会等会议、讨论、培训；b)电话和内部虚拟网；c)布告栏、板报、报纸；d)互联网和电子邮件等;7.4.2.4 各部门负责实施内部沟通，确保接口信息传递的正确性。 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **广东新南设计制作有限公司** | 版本/修订 | A/0 |
| 页　　码 | 第2页 共2页 |
| 管理手册 | 沟通及信息交流  | 受控状态 | 受控 |
| 文件编号 | XN/QEO-7.4-2024 |
| **7.4.3 外部信息交流** 组织应按其建立的信息交流过程的规定及其合规义务的要求，就质量、环境和职业健康安全管理体系的相关信息进行外部信息交流。1. 行政部是信息的归口行政部门，负责内、外部质量和环境、职业健康安全信息 的交流、回应、保存和管理；
2. 各部门负责相应业务范围内信息的交流，并配合行政部做好信息交流工作。
3. 行政部负责产品质量信息、检测设备计量信息、相关测试结果的接收、处理、 传递和回复。
4. 行政部负责管理体系的内外部审核信息的接收、传递和回应保存和管理。
5. 行政部负责上级行政部门、环保、安全等信息的接收、传递和回应保存和管理。
6. 客户部负责市场信息、合同信息和顾客满意度信息等的接受、传递和回应保存和管理。
7. 提供适宜的沟通工具，对全员性的有关信息，可采用会议、布告、文件或其它形式进行传递。
8. 通过员工大会选举职业健康安全事务代表，提供合适的渠道和方式，确保职业健康安全事务代表能参与到公司的职业健康安全管理过程中来。

**7.4.4 相关/引用文件**7.4.4.1《信息交流控制程序》 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **广东新南设计制作有限公司** | 版本/修订 | A/0 |
| 页　　码 | 第1页 共2页 |
| 管理手册 |  **形成文件的信息** | 受控状态 | 受控 |
| 文件编号 | XN/QEO-7.5-2024 |
| **7.5 形成文件的信息****7.5.1 总则** 7.5.1.1 公司根据实际的质量、环境和职业健康安全管理体系流程需要，确保质量、环境和职业健康安全管理体系有效性所需的形成的文件，以及标准要求的形成文件的信息，策划文件化的质量、环境和职业健康安全管理体系文件。7.5.1.2 质量、环境和职业健康安全管理体系形成文件的信息的多少与详略程度可以不同，取决于：——组织的规模，以及销售活动、产品和服务的类型； ——证明履行其合规义务的需要；——过程的复杂程度及其相互作用； ——在组织控制下工作的人员的能力。7.5.1.3本公司质量、环境和职业健康安全管理体系文件包括：a) 质量、环境和职业健康安全方针和管理目标；b) 管理手册； c) 程序文件（见附录）；d) 其他文件：管理性文件、制度规范、检验文件、外来文件；e）运行记录。**7.5.2 创建和更新** 7.5.2.1 各有关部门按《文件控制程序》组织实施。7.5.2.2 文件的格式、标识和说明按《文件控制程序》中的相关要求执行。a）标识和说明（如：标题、日期、作者、索引编号等）； b) 格式（如：语言、软件版本、图示）和媒介（如：纸质、电子格式）；7.5.2.3 文件的编制、审批。a) 管理手册的编制、审核、批准见《文件控制程序》中的相关规定；b) 程序文件由归口管理的部门编制，管理者代表审核，总经理批准发布；c) 其他与质量、环境和职业健康安全管理体系有关的文件由各部门负责组织编制， |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **广东新南设计制作有限公司** | 版本/修订 | A/0 |
| 页　　码 | 第2页 共2页 |
| 管理手册 |  形成文件的信息 | 受控状态 | 受控 |
| 文件编号 | XN/QEO-7.5-2024 |
| 部门主管领导审批发布。**7.5.3 形成文件的信息的控制**7.5.3.1 文件的管理按《文件控制程序》执行，以确保：a) 在使用场合可获得有效版本的适用文件；b) 防止作废文件的非预期使用，若因任何原因需保留作废文件时，对这些文件应加以明确标识；c）文件的管理予以妥善保护（如：防止失密、不当使用或不完整）。7.5.3.2文件的控制按《文件控制程序》的有关规定执行：a）分发、访问、检索和使用； b）存储和防护，包括保持可读性； c）变更控制（比如版本控制）； d）保留和处置。7.5.3.3本公司管理体系所需的外来文件的控制见《文件控制程序》。7.5.3.4文件的适用性评审，每年管理评审前或根据需要适时对使用中的文件进行评审，必要时予以修订。**7.5.4记录的控制**7.5.4.1 本公司制定并实施《记录控制程序》，对质量、环境和职业健康安全管理相关记录的标识、储存、 检索、防护、保存期限和处置进行有效控制。7.5.4.2运行记录应有相应编号、版本等标识，规定保存期限。7.5.4.3 记录表格的设计与更改，执行规定审批程序。7.5.4.4 记录必须字迹清晰、真实准确、项目完整，不得任意更改。7.5.4.5 应对运行记录予以保护，防止非预期的更改。7.5.4.6按规定的保存期限对质量记录予以保存，需要时供查阅，过期质量记录由行政部统一进行处理。**7.5.5．相关/引用文件**7.5.5.1《文件控制程序》7.5.5.2《记录控制程序》 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **广东新南设计制作有限公司** | 版本/修订 | A/0 |
| 页　　码 | 第1页 共4页 |
| 管理手册 | 运行策划和控制 | 受控状态 | 受控 |
| 文件编号 | XN/QEO-8.1-2024 |
| **8.1 运行策划和控制****8.1.1** 公司质量、环境和职业健康安全管理体系为满足产品和服务和（或）服务的符合性策划的过程为：a）文件化体系管理控制过程；b）体系策划与审核管理过程；c）产品和服务实现的策划过程；d）与顾客有关的评审、服务与顾客信息反馈管理控制过程；e）采购控制及物流控制过程；f）销售和售后服务过程；g）产品和服务的监视测量与不合格品的管理控制过程；h）监视和测量资源使用控制过程；i）资源的提供与管理过程（包括人力资源、基础设施与工作环境）；j）数据分析与持续改进控制过程。k）组织应当策划、实施、控制和保持满足职业健康安全管理体系以及实施 6 条款确定的措施所需的过程，通过： 1) 建立过程的准则； 2) 按照准则实施过程控制； 3) 组织应保持和保留必要程度的成文信息以确信过程已按策划得到实施； 4) 使工作适合于员工。 在多雇主工作场所，组织应与其他组织协调职业健康安全管理体系的相关部分。**8.1.2** 对确定所需产品和服务的实现过程，制定相应程序、或流程、或验收准则，分别规定其控制要求和方法，以满足产品和服务符合性要求。应考虑：a）存在哪些风险和机遇；b）管控要求及管控目标；c）产品和服务的要求；8.1.2.1公司致力于消除危险源和降低职业健康安全风险组织应建立、实施和保持一个或多个过程，以消除危险源及应用以下的层级控制降低职业健康安全风险：  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **广东新南设计制作有限公司** | 版本/修订 | A/0 |
| 页　　码 | 第2页 共4页 |
| 管理手册 | 运行策划和控制 | 受控状态 | 受控 |
| 文件编号 | XN/QEO-8.1-2024 |
| a) 消除危险源； b) 用危险性更低的过程、操作、材料或设备替代； c) 运用工程控制和工作重组措施； d) 运用管理控制措施，包括培训； e) 运用足够的个体防护装备。 **8.1.3** 组织应对计划内的变更进行控制，并对非预期性变更的后果予以评审，必要时，应采取措施降低任何有害影响。 组织应建立一个或多个过程，以实施和控制影响职业健康安全管理绩效的计划的永久或临时性变更，包括： a) 新的产品、服务和过程，或者现有产品、服务和过程的变更，包括： ——工作场所的地点和环境； ——工作组织； ——工作条件； ——装备； ——劳动力。 b) 法律法规要求和其他要求的变更； c) 关于危险源和职业健康安全风险的知识或信息的变更； d) 知识和技术的发展。 组织应评审计划外变更的后果，必要时，采取措施降低任何的不利影响。 **8.1.4** 环境运行策划实施：a）识别确定已纳入计划、新的或修改的活动、产品和服务过程的环境因素：b) 确定这些改变带来的具有、或可能具有重大影响的因素（重要环境因素）并建立控制的记录；c）确定运行控制的程序或建立新的目标和指标；d) 对涉及到的间接重要环境因素通报给供方及合同方；e) 建立应急准备与相应控制机制。 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **广东新南设计制作有限公司** | 版本/修订 | A/0 |
| 页　　码 | 第3页 共4页 |
| 管理手册 | 运行策划和控制 | 受控状态 | 受控 |
| 文件编号 | XN/QEO-8.1-2024 |
| 8.1.4.1 总则 组织应建立、实施和保持一个或多个过程，控制产品和服务的采购，以确保符合其职业健康安全管理体系。8.1.4.2 承包商 组织应从以下方面与承包商协调其采购过程，以进行辨识危险源、评价和控制职业健康安全风险： a) 对组织有影响的承包商活动和业务； b) 对承包商员工有影响的承包商活动和业务； c) 对工作场所内其他相关方有影响的承包商活动和业务。 组织应确保承包商及其员工符合组织的职业健康安全管理体系的要求。组织的采购过程应当确定和提供选择承包商的职业健康安全准则。 注：在合同文件中包括承包商选择的职业健康安全准则通常是有帮助的。 8.1.4.3 外包 组织应确保外包的职能和过程得到控制。组织应确保其外包安排考虑了法律法规要求和其他要求，以及实现其职业健康安全管理体系的预期结果。适用于这些功能和过程的控制类型和程度应当在职业健康安全管理体系中确定 。  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **广东新南设计制作有限公司** | 版本/修订 | A/0 |
| 页　　码 | 第4页 共4页 |
| 管理手册 | 运行策划和控制 | 受控状态 | 受控 |
| 文件编号 | XN/QEO-8.1-2024 |
| **8.1.5** 组织应确保对外包过程实施控制或施加影响。应在环境管理体系内规定对这些过程实施控制或施加影响的类型与程度。**8.1.6** 从生命周期观点出发，组织应： a）适当时，制定控制措施，确保在产品或服务实习过程中，考虑其销售周期的每一阶段，并提出环境要求； b）适当时，确定产品和服务采购的环境要求； c）与外部供方（包括合同方）沟通其相关环境要求； d）考虑提供与产品或服务的运输或交付、使用、寿命结束后处理和最终处置相关的潜在重大环境影响的信息的需求。**8.1.7** 顾客对公司无特殊要求的产品和服务，采用管理手册中所确定过程的现有控制方法，以满足产品和服务符合性要求。**8.1.8** 对特定的产品和服务、项目或合同，由客户部组织有关部门编制质量计划（或项目方案计划），作为对现有质量文件的补充。**8.1.9** 质量计划（或项目方案计划）应包括以下内容：a) 产品和服务、项目、合同的质量目标和要求；b) 针对相应产品和服务所建立的过程和文件，以及所需提供的资源和设施；c) 验证和确认活动，以及验收准则；d) 对过程及其产品和服务的符合性提供证据所必要的记录。**8.1.10** 主管领导根据合同要求或公司自身需要，适时下达质量计划任务。**8.1.11** 有关部门根据任务要求负责编制销售计划和支持性文件。**8.1.12** 质量计划的实施效果可采用检验和试验，或请顾客验证/质量评定等方式进行验证，并做好记录**8.1.13** 公司在体系运行过程中应控制策划的更改，评审非预期变更的后果，必要时，采取措施消除不利影响。 **8.1.14** 公司按相关规定要求，应确保外包过程受控，保证质量、环境和职业健康安全管理体系的持续有效运行。 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **广东新南设计制作有限公司** | 版本/修订 | A/0 |
| 页　　码 | 第1页 共2页 |
| 管理手册 | 产品和服务的要求 | 受控状态 | 受控 |
| 文件编号 | XN/QEO-8.2-2024 |
| **8.2 产品和服务的要求****8.2.1 顾客沟通**本公司在以下有关方面确定并实施与顾客的沟通：a）在承揽项目时，不能欺骗顾客，不能作出没有能力的承诺；b）对合同进行变更与顾客充分沟通；c）主动收集、了解顾客对成果报告的反馈信息，包括满意和抱怨的沟通。将收集到的顾客和相关方反馈上报主管领导，确保顾客和相关方面要求的识别和相关事宜尽快给予解决，并及时进行质量、环境和职业健康安全的改进。**8.2.2 与产品和服务有关的要求的确定**8.2.2.1客户部应明确顾客对公司提供产品和服务的各项要求，应获得的信息包括：a) 产品和服务标准，包括法律法规的要求、公司认为必要的要求；b) 合同意向书、订单，一般以具体的合同条款为准；c) 顾客规定的产品和服务要求，包括有关可用性、交付和支持方面的要求及价格、交货期、服务等要求；d) 产品和服务预期用途所必需的要求；e) 公司确定的附加要求。8.2.2.2 常规要求的识别客户部对顾客提出的常规要求（指对本公司按标准销售的产品和服务要求）的识别，按《与顾客有关的过程控制程序》执行。8.2.2.3 特殊要求的识别客户部对顾客提出的特殊要求（指对本公司产品和服务有特殊的质量和服务要求）的识别，按《与顾客有关的过程控制程序》执行。**8.2.3 与产品和服务有关的要求的评审**客户部负责评审与产品有关的要求。评审的时机为在承诺接受项目之前（如提交标书、接受合同及接受合同的更改）。评审结果应确保要；a）对成果报告的要求已得到明确的规定；b）合同上与以前（如任务书，当面或电话口头指示）表述不一致的要求已得解 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **广东新南设计制作有限公司** | 版本/修订 | A/0 |
| 页　　码 | 第2页 共2页 |
| 管理手册 | 产品和服务的要求 | 受控状态 | 受控 |
| 文件编号 | XN/QEO-8.2-2024 |
| 决，并得到双方确认；c）本公司有能力满足顾客提出的规定要求；评审方式可以是会议、会签或审批，评审结果及评审所引起的措施的记录应予保持。当顾客提出要变更合同时，行政部应组织有关人员对合同变更条款进行评审，并经总经理批准。同时要确保相关人员知道已变更的合同要求。**8.2.4 产品和服务要求的更改** 若产品和服务要求发生更改，组织应确保相关的形成文件的信息得到修改，并确保相关人员知道已更改的要求。**8.2.5 相关/引用文件**8.2.5.1《与顾客有关的过程控制程序》8.2.5.2《顾客满意程度测量程序》 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **广东新南设计制作有限公司** | 版本/修订 | A/0 |
| 页　　码 | 第1页 共2页 |
| 管理手册 | 产品和服务的设计和开发 | 受控状态 | 受控 |
| 文件编号 | XN/QEO-8.3-2024 |
| **8.3 产品和服务的设计和开发****8.3.1** **总则** 组织应建立、实施和保持设计和开发过程，以便确保后续的产品和服务的提供。责任部门为产品开发部。**8.3.2 设计和开发策划**在确定设计和开发的各个阶段及其控制时，组织应考虑：a） 设计和开发活动的性质、持续时间和复杂程度；b） 所需的过程阶段，包括适用的设计和开发评审；c）设计和开发过程涉及的职责和权限；d）产品和服务的设计和开发所需的内部和外部资源；e） 设计和开发过程参与人员之间接口的控制需求；f） 顾客和使用者参与设计和开发过程的需求；g） 后续的产品和服务提供的要求；h） 顾客和其他相关方期望的设计和开发过程得控制水平；i） 证实已满足设计和开发要求所需的文件化信息。**8.3.3 设计和开发的输入**组织应针对具体类型的产品和服务，确定设计和开发的的基本要求，组织应考虑：a) 功能和性能要求；b) 来自以前类似设计和开发活动的信息；c) 法律法规要求；d) 组织承诺执行的标准或行业规范；e) 产品和服务的性质引起的潜在失效后果。输入应满足设计和开发目的，完整并且清楚。设计和开发输入的矛盾应予以解决。组织应保持设计和开发输入的形成文件的信息。**8.3.4 设计和开发控制**  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **广东新南设计制作有限公司** | 版本/修订 | A/0 |
| 页　　码 | 第2页 共2页 |
| 管理手册 | 产品和服务的设计和开发 | 受控状态 | 受控 |
| 文件编号 | XN/QEO-8.3-2024 |
| 组织应对设计和开发过程进行控制以确保：1. 规定拟获得的结果；

b) 实施评审，以评价设计和开发结果满足要求的能力；c) 实施验证活动，以确保设计和开发的输出满足输入的要求；d) 实施确认活动，以确保产品和服务能够满足规定的使用要求或预期用途要求；e) 对评审、验证和确认活动中确定的问题采取必要的措施；f) 保留这些活动的文件化信息。注：设计和开发的评审、验证和确认具有不同的目的，根据组织的产品和服务的具体情况，可以单独或以任意组合进行。**8.3.5 设计和开发的输出** 组织应确保设计和开发的输出：a) 满足输入的要求；b) 对于产品和服务提供的后续过程是充分的；c) 包括或引用监视和测量要求，适当时，包括接收准则；d) 规定对于实现预期目的、保证安全和正确提供（使用）所必需的产品和服务特性。组织应保留有关设计和开发输出的形成文件的信息。**8.3.6 设计和开发的更改** 组织应识别、评审和控制产品和服务的设计和开发期间以及后续所做的更改，以便避免不利影响，确保符合要求。组织应保留以下形成文件的信息：a) 设计和开发的变更b) 评审结果；c) 变更的授权；d) 为防止不利影响所采取的措施。 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **广东新南设计制作有限公司** | 版本/修订 | A/0 |
| 页　　码 | 第1页 共1页 |
| 管理手册 | 外部提供过程、产品和服务的控制 | 受控状态 | 受控 |
| 文件编号 | XN/QEO-8.4-2024 |
| **8.4 外部提供过程、产品和服务的控制****8.4.1 总则** **8.4.1 总则** 本公司制定《采购控制程序》，确保外部提供的过程、产品和服务符合要求。 在下列情况下，本公司确定对外部提供的过程、产品和服务实施的控制： a) 外部供方的产品和服务将构成组织自身的产品和服务的一部分； b) 外部供方代表组织直接将产品和服务提供给顾客； c) 组织决定由外部供方提供过程或部分过程。 组织应基于外部供方按照要求提供过程、产品或服务的能力，确定并实施外部供方的评 价、选择、绩效监视以及再评价的准则。对于这些活动和由评价引发的任何必要的措施，并保留相关成文信息**8.4.2 控制类型和程度** 组织应确保外部提供的过程、产品和服务不会对组织稳定地向顾客交付合格产品和服务的能力产生不利影响。组织应：a) 确保外部提供的过程保持在其质量管理体系控制之中；b) 规定对外部供方的控制及其输出结果的控制；c) 考虑外部提供的过程、产品和服务对组织稳定的提供满足顾客要求和适用的法律法规要求的能力的潜在影响；考虑外部供方自身控制的有效性。d) 确定必要的验证或其他活动，以确定外部提供的过程、产品和服务满足要求。**8.4.3 外部供方的信息** 8.4.3.1 行政部于外部供方之间的合作通过协议、合同、备忘录等方式确定，应确保在与外部供方沟通之前所确定的要求是充分的。8.4.3.2 公司与外部供方的沟通可以包括：  a) 所提供的过程、产品和服务；  b) 对下列内容的批准： 1）产品和服务； 2）方法、过程和设备； 3）产品和服务的放行；  c) 能力，包括所要求的人员资质；  d）外部供方与组织的接口；  e）公司对外部供方绩效的控制和监视； f）公司或其顾客拟在供方现场实施的验证活动。**目前公司外包过程：外包过程：壳体加工、PCB板定制加工** |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **广东新南设计制作有限公司** | 版本/修订 | A/0 |
| 页　　码 | 第1页 共3页 |
| 管理手册 | 产品和服务提供 | 受控状态 | 受控 |
| 文件编号 | XN/QEO-8.5-2024 |
| **8.5 产品和服务提供****8.5.1 产品和服务提供的控制**8.5.1.1公司应在受控条件下进行产品产品和服务提供。适用时，受控条件应包括：a）获得服务计划等表述产品和服务特性的文件信息，明确： ——所销售的产品、提供的服务或进行的活动的特征；  ——拟获得的结果b）可获得和使用适宜的监视和测量资源； c）在适当阶段实施监视和测量活动，以验证是否符合过程或输出的控制准则以及产品和服务的接收准则； d）为过程的运行提供适宜的基础设施和环境； e）配备具备能力的人员，包括所要求的资格； f）人为错误（如失误、违章）导致的不符合的预防； g）产品和服务的放行、交付和交付后活动的实施；8.5.1.2若输出结果不能由后续的监视或测量加以验证，应对产品和服务提供过程实现策划结果的能力进行确认和定期再确认；本公司的产品和服务服务过程经确认，**特殊过程为焊接过程**。需确认过程除执行一般的服务过程控制规定外，还应加强：a）设备的性能控制；b）销售服务制度的控制；c）销售人员能力的控制；d）相应的作业指导书；e）加强过程的监视和测量控制。8.5.1.3需确认过程的再确认发生下列情况，应对特殊过程进行再确认：a）产品发生重大质量问题时；b）影响产品质量的因素发生变化时（如有效期）；c）销售过程发生变更时。 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **广东新南设计制作有限公司** | 版本/修订 | A/0 |
| 页　　码 | 第2页 共3页 |
| 管理手册 | 产品和服务提供 | 受控状态 | 受控 |
| 文件编号 | XN/QEO-8.5-2024 |
| **8.5.2 标识和可追溯性**8.5.2.1 客户部负责实施具体的产品和服务标识的方法及标识内容，以确保产品和服务合格。8.5.2.2 公司应在产品和服务提供的整个过程中按照监视和测量要求识别输出状态。进行有效管控，检验员负责检测前后的状态标识。8.5.2.3当有可追溯性要求时，应控制并记录产品和服务的唯一性标识。确保可追溯性。**8.5.3 顾客或外部供方的财产**8.5.3.1顾客或外部供方的财产可能包括产品、设备，顾客的场所，知识产权和个人信息。客户部应在合同或订单中明确顾客财产的具体信息。8.5.3.2客户部负责顾客财产的验证，客户部、仓库负责顾客财产的使用和维护，妥善保管顾客提供的财产。8.5.3.3 组织在控制或使用顾客或外部供方的财产期间，应对其进行妥善管理。8.5.3.4 若顾客或外部供方的财产发生丢失、损坏或发现不适用情况，组织应向顾客或外部供方报告，并保留相关记录及协议等文件信息。 **8.5.4 防护** 8.5.4.1 为保证公司的产品和服务从服务直至交付到合同规定的交付地点期间进行必要防护，以确保符合要求。8.5.4.2 采购部负责对采购物资和公司产品和服务进行有效的防护，应对采购物资和产品标识、搬运、贮存和保护进行控制。8.5.4.3 防护可包括防护标识、处置、污染控制、包装、储存、传送或运输以及保护。8.5.4.4 防护的实施按《产品防护和交付控制程序》的相关规定执行。 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **广东新南设计制作有限公司** | 版本/修订 | A/0 |
| 页　　码 | 第3页 共3页 |
| 管理手册 | 产品和服务提供 | 受控状态 | 受控 |
| 文件编号 | XN/QEO-8.5-2024 |
| **8.5.5 交付后的活动** 8.5.5.1 公司相关制度明确了本公司具备满足与产品和服务相关的交付后活动的要求的能力。 8.5.5.2 在确定交付后活动的覆盖范围和程度时，组织应考虑： a）法律法规要求及产品和服务的相关风险； b）与产品和服务相关的潜在不期望的后果； c）其产品和服务的性质、用途和预期寿命； d）顾客要求； e）顾客反馈。8.5.5.3 交付及交付后活动的实施按《产品防护和交付控制程序》的相关规定执行。**8.5.6 更改控制** 8.5.6.1 公司在产品和服务提供过程中发生更改活动，应对产品和服务提供的更改进行必要的评审和控制，以确保稳定地符合要求。 8.5.6.2 应对产品和服务提供的更改过程控制的相关记录予以保留。包括有关更改评审结果、授权进行更改的人员以及根据评审所采取的必要措施等。 **8.5.7 相关/引用文件**8.5.7.1 《产品防护和交付控制程序》 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **广东新南设计制作有限公司** | 版本/修订 | A/0 |
| 页　　码 | 第1页 共1页 |
| 管理手册 | 产品和服务的放行 | 受控状态 | 受控 |
| 文件编号 | XN/QEO-8.6-2024 |
| **8.6 产品和服务的放行****8.6.1** 公司根据自身产品特点制定产品和服务检验程序文件，在实现产品和服务的过程的规定阶段中实施。**8.6.2**质检部应对服务的产品的性能指标及采购的物资进行监视和测量，以验证产品和服务是否满足要求。**8.6.3** 除非得到有关授权人员的批准，适用时得到顾客的批准，否则在策划的安排已圆满完成之前，不应向顾客放行产品和交付服务。**8.6.4** 符合所使用的接收准则的证据均应予以文件化。包括授权放行人员的可追溯信息。 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **广东新南设计制作有限公司** | 版本/修订 | A/0 |
| 页　　码 | 第1页 共1页 |
| 管理手册 | 产品和服务的放行 | 受控状态 | 受控 |
| 文件编号 | XN/QEO-8.7-2024 |
| **8.7 产品和服务的放行****8.7.1 不合格品控制**为防止对不合格产品的非预期使用或交付，质检部制定并执行《不合格品控制程序》，对其进行有效的控制和管理。本公司质检部的质量检查人员负责不合格品的识别发现，并在相应范围内组织不合格品的评审和监督处置的实施。受检不合格责任对不合格品负责予以处置。处置不合格品有以下几种途径：a)采取措施，消除已发现的不合格。b)经质检部批准，适时由顾客批准，让步使用、放行或让步接收。c)以不合格品进行标识、记录，并将其隔离存放，以防误用。对于不合格性质的判别记录、随后采取的任何措施的记录、批准的让步记录应进行保存。对纠正后的产品再次进行验证，以证实符合要求。当在交付时或开始使用后发现产品不合格时，质检部应采取与不合格的影响或潜在最广泛的程度相适应的措施。**8.7.2 不符合的控制**纠正和预防违章的发生，减少因违章而产生的环境影响和伤亡事故，对不符合进行调查、处理，采取必要措施，避免产生新的不符合。**8.7.3 相关/引用文件**8.7.3.1《不合格品控制程序》。 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **广东新南设计制作有限公司** | 版本/修订 | A/0 |
| 页　　码 | 第1页 共1页 |
| 管理手册 | 环境与职业健康的运行控制 | 受控状态 | 受控 |
| 文件编号 | XN/QEO-8.8-2024 |
| **8.8 环境与职业健康的运行控制****8.8.1** 公司建立并保持《环境因素识别与重要程度控制程序》和《危险源辨识、风险评价和控制措施的确定程序》及《环境和职业健康安全运行控制程序》，并在服务过程中加以控制，确保重要环境因素和重要危险源在有关的活动、产品、服务得到有效控制，并对相关方环境行为施加影响，使管理体系不偏离公司的管理方针，并确保管理目标和指标的实现。**8.8.2** 实施针对环境及职业健康安全建立的程序文件。对一般环境因素和危险源，通过法规和日常检查进行控制。对重要环境因素和不可接受的风险，制定管理方案。**8.8.3** 运行程序及相关要求要以书面形式及时通报给相关方，在运行过程中，行政部应及时进行监视和测量。**8.8.4** 重要岗位人员严格执行程序的要求和作业指导书的规定，并严格按规程操作。**8.8.5** 对设备有关环境要进行确认，在服务中要做好环境保护和设施设备的日常维护和保养，保证其正常使用。**8.8.6** 对于公司所购买和使用的物品、设备和服务中已识别的环境、职业健康安全风险，建立并保持程序，并将有关的程序和要求通报供应商和合同方。 **8.8.7** 建立并保持程序，用于工作场所、运行程序和工作组织的设计，包括考虑与人的能力相适应，以便从根本上消除或降低职业健康安全风险。**8.8.8** 对所使用的产品和服务中可标识的重要环境因素，应建立并保持一套管理程序，并将有关的程序与要求通报供应商和客户。**8.8.9** 按照运行准则实施过程控制，通过环境运行和程序化的控制应确保本公司在环境保护，作好污染预防的同时能有效的实施:a) 对因缺乏程序文件而导致偏离方针、目标与指标的情况得到预防或纠正；b) 明确对环境保护和实施清洁服务要该遵循的运行准则；c) 确保公司所使用产品和服务中可标识的重要环境因素与供方达到交流与沟通。**8.8.10** 组织应对计划内的变更进行控制，并对非预期性变更的后果予以评审，必要时，应采取措施降低任何有害影响。  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **广东新南设计制作有限公司** | 版本/修订 | A/0 |
| 页　　码 | 第1页 共2页 |
| 管理手册 | 环境与职业健康的运行控制 | 受控状态 | 受控 |
| 文件编号 | XN/QEO-8.8-2024 |
| **8.8.11** 组织应确保对外包过程实施控制或施加影响。应在环境管理体系内规定对这些过程实施控制或施加影响的类型与程度。 **8.8.12** 从生命周期观点出发，组织应：a）适当时，制定控制措施，确保在产品或服务设计和开发过程中，考虑其生命周期的每一阶段，并提出环境要求； b）适当时，确定产品和服务采购的环境要求； c）与外部供方（包括合同方）沟通其相关环境要求； d）考虑提供与产品或服务的运输或交付、使用、寿命结束后处理和最终处置相关的潜在重大环境影响的信息的需求。**8.8.13 相关/引用文件**8.8.13.1《环境因素的识别和评价管理程序》8.8.13.2《危险源辨识、风险评价和控制措施的确定程序》8.8.13.3《环境和职业健康安全运行控制程序》， |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **广东新南设计制作有限公司** | 版本/修订 | A/0 |
| 页　　码 | 第2页 共2页 |
| 管理手册 | 应急准备和响应 | 受控状态 | 受控 |
| 文件编号 | XN/QEO-8.9-2024 |
| **8.9 应急准备和响应**8.9.1 组织应建立并执行《应急准备与响应控制程序》、《应急预案》、实施并保持对识别的潜在紧急情况进行应急准备并做出响应所需的过程。 a) 公司根据识别出的潜在的重要环境因素和不可接受的风险因素，确定下列物质或场所为应急准备和相应的重点：* 可（易）燃物：生活垃圾、包装纸箱、泡沫塑料等；

b) 由相应的部门针对潜在的事故或紧急情况，制定有针对性的预防措施、应急措施和事故处理整改方案；8.9.2 组织应： a）通过策划措施做好响应紧急情况的准备，以预防或减轻它所带来的有害环境影响； b）对实际发生的紧急情况做出响应； c）根据紧急情况和潜在环境影响的程度，采取相适应的措施预防或减轻紧急情况带来的后果； d）可行时，定期试验所策划的响应措施； e）定期评审并修订过程和策划的响应措施，特别是发生紧急情况后或进行试验后； f）适用时，向有关的相关方，包括在组织控制下工作的人员提供应急准备和响应相关的信息和培训。**8.9.3 相关/引用文件**8.9.3.1《应急准备与响应控制程序》8.9.3.2《环境和职业健康安全运行控制程序》 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **广东新南设计制作有限公司** | 版本/修订 | A/0 |
| 页　　码 | 第1页 共3页 |
| 管理手册 | **监视、测量、分析和评价** | 受控状态 | 受控 |
| 文件编号 | XN/QEO-9.1-2024 |
| **9.1 监视、测量、分析和评价****9.1.1 总则** 9.1.1.1公司应考虑已确定的风险和机遇，应： a)确定监视和测量的对象和内容，以便： ——证实产品和服务的符合性； ——评价过程质量绩效、环境绩效和职业健康安全管理绩效； ——确保质量、环境和职业健康安全管理体系的符合性和有效性； ——评价顾客满意度；b)评价外部供方的业绩；  c)确定监视、测量（适用时)、分析和评价的方法，以确保结果可行；  d) 组织评价其环境绩效所依据的准则和适当的参数；e) 确定监视和测量的时机，何时应实施监视和测量； e) 确定何时对监测和测量结果进行分析和评价；  f) 确定所需的质量、环境和职业健康安全管理体系绩效指标。 9.1.1.2 适当时，组织应确保使用经校准或经验证的监视和测量设备，并对其予以维护。 9.1.1.3 组织应评价其环境和职业健康安全绩效和管理体系的有效性。 9.1.1.4组织应按其建立的信息交流过程的规定及其合规义务的要求，就有关环境绩效的信息进行内部和外部信息交流。9.1.1.5公司应建立过程，以确保监视和测量活动与监视和测量要求相一致的方式实施。9.1.1.6 环境和职业健康安全的监测和测量通过相关规定对具有或可能具有重大环境影响和职业健康安全风险的活动及其关键特性进行监测和测量，通过监测和测量结果对质量/环境/职业健康安全方针、目标、指标、有关法律、法规、标准的符合性程度进行评价。 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **广东新南设计制作有限公司** | 版本/修订 | A/0 |
| 页　　码 | 第2页 共3页 |
| 管理手册 | **监视、测量、分析和评价** | 受控状态 | 受控 |
| 文件编号 | XN/QEO-9.1-2024 |
| a) 公司各相关部门、各班组负责实施本单位职责范围内的监控、监测和监督活动；b) 监测指对环境和职业健康安全影响或具有影响的活动的易于量化的关键特性进行测量的过程，如纯技术性、委托外单位进行测量的项目。监测的对象有生活污水排放等。c) 行政部应与各部门定期组织并联系资质单位对职业场所职业健康危害因素开展检测与评价。 **9.1.2 顾客满意** 职责：1. 客户部负责对顾客满意信息的收集、传递、分析和处置；
2. 各部门负责有关顾客满意信息的收集、传递。

顾客满意度测量的有关要求：* 1. 测量顾客对其要求的满意程度，评定质量管理绩效、环境和职业健康安全管理体系的有效性，识别可改进的机会；
1. 客户部负责顾客关于公司是否满足其要求的感受的相关信息，可以包括从诸如顾客满意调查、来自顾客的关于交付成果、用户意见调查、顾客赞扬、索赔和经销商报告之类的来源。
2. 顾客满意信息收集的方式有：设立服务电话、顾客接待、向顾客发放《顾客满意调查表》、现场服务收顾客意见、回访等形式；
3. 顾客满意信息的收集要定期整理、分析，制定相应的纠正预防措施，寻找改进机会，不断提高顾客满意度。

**9.1.3 分析与评价** 9.1.3.1行政部应确定数据分析的应用场所及应用方法，各部门应收集和分析适用数据，以确定质量、环境和职业健康安全管理体系的适用性和有效性，并规定采取的改进的措施。包括通过监视和测量活动以及其他相关来源所产生的数据。公司应分析这些数据，以获得下列信息： |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **广东新南设计制作有限公司** | 版本/修订 | A/0 |
| 页　　码 | 第3页 共3页 |
| 管理手册 | **监视、测量、分析和评价** | 受控状态 | 受控 |
| 文件编号 | XN/QEO-9.1-2024 |
| a）产品和服务的符合性； b）顾客满意程度； c）质量、环境和职业健康安全管理体系的绩效和有效性； d）策划是否得到有效实施； e）针对风险和机遇所采取措施的有效性； f）外部供方的绩效； g）质量、环境和职业健康安全管理体系改进的需求。 **9.1.4 合规性评价** 9.1.4.1行政部负责组织实施合规性评价的控制，定期自行组织或邀请上级组织专家组进行安全性评价，对本公司的销售管理按“安全评价表”进行全面的综合诊断。9.1.4.2为了履行遵守法律法规要求的承诺，程序中应明确规定定期评价对适用法律法规的遵守情况，由行政部组织合规性评价小组依据外部检测结果、相关方的观点，日常控制的结果，现场评价的结果，以会议的方式作出合规性评价的结果，并由行政部保持评价记录。9.1.4.3为了履行其他要求的承诺，程序中应明确规定定期评价对适用其它要求遵守情况，由行政部组织合规性评价小组依据外部检测结果、相关方的观点，日常控制的结果，现场评价的结果，以会议的方式做出合规性评价的结果，并由行政部保持评价记录。**9.1.5相关/引用文件**9.1.5.1《顾客满意度测量控制程序》。9.1.5.2《环境和职业健康安全运行控制程序》。9.1.5.3《合规性评价控制程序》。 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **广东新南设计制作有限公司** | 版本/修订 | A/0 |
| 页　　码 | 第1页 共2页 |
| 管理手册 | **内 部 审 核** | 受控状态 | 受控 |
| 文件编号 | XN/QEO-9.2-2024 |
| **9.2 内部审核****9.2.1 内部审核策划。**a）管理者代表负责内部整合管理体系审核领导工作，批准《内部审核计划》；批准成立审核组，任命审核组长；批准《内部审核报告》，为管理评审提供输入有关审核信息；b) 行政部负责整合管理体系的内审管理及具体实施工作；c) 各部门配合实施内审，并对内审发现的问题实施整改。9.2.1.2整合管理体系内审要求内部审核范围包括质量、环境和职业健康安全管理体系。内部审核每年至少一次（间隔不得超过12个月），特殊情况下可增加审核频次。1. 每年初制定年度内审计划，每次审核前制定审核实施计划，审核计划应覆盖体系所涉及的服务服务和管理全过程、标准要求的全部条款及所涉及的所有部门和区域，并对审核过程和区域的状况和重要性以及以往的审核结果实施策划，作出相应的安排；
2. 内部审核前组建内部审核组，确定审核组长和审核组成员，制定本次审核实施计划；并组织实施内审。内审员不应审核自己的工作；
3. 审核结果形成《内部审核报告》和保持内审记录；
4. 受审核的部门根据审核组开具的不符合项报告，行政部负责整改并跟踪措施的验证；
5. 内部审核的具体规定执行我公司《内部审核控制程序》；
6. 内部审核的结果由行政部提交到管理评审。

**9.2.2 内部审核的实施要求**通过现场调查，检查文件和对现场活动的观察来寻找客观证据证明体系运行与相关要求的符合性。对审核中发现的不符合项应填写不符合项报告，并经受审部门确认。对不符合项报告，受审核部门应制订纠正措施，审核组负责验证。每次审核结果由审核组长组织编制审核报告，报管理者代表批准，按规定发放并提交管理评审。审核过程全部记录，由审核组移交行政部妥善保存。 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **广东新南设计制作有限公司** | 版本/修订 | A/0 |
| 页　　码 | 第2页 共2页 |
| 管理手册 | 内部审核 | 受控状态 | 受控 |
| 文件编号 | XN/QEO-9.2-2024 |
| **9.2 内部审核****9.2.1 内部审核策划。**a）管理者代表负责内部整合管理体系审核领导工作，批准《内部审核计划》；批准成立审核组，任命审核组长；批准《内部审核报告》为管理评审提供输入有关审核信息；b) 行政部负责整合管理体系的内审管理及具体实施工作；c) 各部门配合实施内审，并对内审发现的问题实施整改。9.2.1.2 整合管理体系内审要求内部审核范围包括质量、环境和职业健康安全管理体系。内部审核每年至少一次（间隔不得超过12个月），特殊情况下可增加审核频次。1. 每年初制定年度内审计划，每次审核前制定审核实施计划，审核计划应覆盖体系所涉及的服务服务和管理全过程、标准要求的全部条款及所涉及的所有部门和区域，并对审核过程和区域的状况和重要性以及以往的审核结果实施策划，作出相应的安排；
2. 内部审核前组建内部审核组，确定审核组长和审核组成员，制定本次审核实施计划；并组织实施内审。内审员不应审核自己的工作；
3. 审核结果形成《内部审核报告》和保持内审记录；
4. 受审核部门根据审核组开具的不符合项报告，行政部负责整改并跟踪措施的验证；
5. 内部审核的具体规定执行我公司《内部审核控制程序》；
6. 内部审核的结果由行政部提交到管理评审。

**9.2.2 内部审核的实施要求**通过现场调查，检查文件和对现场活动的观察来寻找客观证据证明体系运行与相关要求的符合性。对审核中发现的不符合项应填写不符合项报告，并经受审部门确认。对不符合项报告，受审核部门应制订纠正措施，审核组负责验证。每次审核结果由审核组长组织编制审核报告，报管理者代表批准，按规定发放并提交管理评审。审核过程全部记录，由审核组移交行政部妥善保存。**9.2.3 相关/引用文件**9.2.3.1《内部审核控制程序》 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **广东新南设计制作有限公司** | 版本/修订 | A/0 |
| 页　　码 | 第1页 共2页 |
| 管理手册 | 管理评审 | 受控状态 | 受控 |
| 文件编号 | XN/QEO-9.3-2024 |
| **9.3 管理评审****9.3.1总则** 总经理每年至少召开一次管理评审会议（时间间隔不超过12个月）对质量、环境和职业健康安全管理体系进行评审，以确保持续的适宜性、充分性和有效性。管理评审应对质量、环境和职业健康安全方针和目标的适宜性和实现程度进行评价并审议，确定是否需要对公司质量、环境和职业健康安全管理体系进行修订或改进。**9.3.2 评审输入**管理评审的输入应包括目前体系运行情况和改进的需要：a）以往管理评审所采取措施的实施情况； b）与质量、环境和职业健康安全管理体系相关的内外部问题及因素的变化； c）有关质量、环境和职业健康安全管理体系绩效和有效性的信息，包括下列趋势性信息： 1）顾客满意和相关方的反馈； 2）相关方的需求和期望，包括合规义务；3）重要环境因素及其变化情况； 4）风险和机遇5）质量目标和环境目标指标的实现程度； 6）过程绩效以及产品和服务的符合性； 7）不合格以及纠正措施； 8）监视和测量结果；9）其合规义务的履行情况； 10）审核结果； 11）外部供方的绩效。 12）资源的充分性； 13）应对风险和机遇所采取措施的有效性（见6.1）； 14）来自相关方的有关信息交流，包括客户抱怨；15）持续改进的机会。 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **广东新南设计制作有限公司** | 版本/修订 | A/0 |
| 页　　码 | 第2页 共2页 |
| 管理手册 | 管理评审 | 受控状态 | 受控 |
| 文件编号 | XN/QEO-9.3-2024 |
| **9.3.3 评审输出**管理评审的输出应包括与以下活动有关的措施：a) 对质量、环境和职业健康安全管理体系适宜性、充分性和有效性的总体评价结论；b) 质量、环境和职业健康安全管理体系及其过程有效性的改进方面的有关决策；c) 与质量、环境和职业健康安全管理体系变更的任何需求相关的决策，包括资源；d)质量目标和环境目标未实现时需要采取的措施；f）以适应法律、法规的要求和顾客的需求而改进产品和服务要求的决定措施。g）如需要，改进质量、环境和职业健康安全管理体系与其他业务过程融合的机遇； h）任何与组织战略方向相关的结论。**9.3.4** 管理评审期间处理的事项及决议均应形成文件。管理评审记录由行政部代为保存。**9.3.5** 管理者代表负责管理评审会议决定中所提纠正和预防措施的成效性跟踪，并予以记录。具体详见《管理评审控制程序》**9.3.6相关/引用文件**9.3.6.1《管理评审控制程序》  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **广东新南设计制作有限公司** | 版本/修订 | A/0 |
| 页　　码 | 第1页 共2页 |
| 管理手册 | 持续改进 | 受控状态 | 受控 |
| 文件编号 | XN/QEO-10-2024 |
| **10.1 总则** 10.1.1 公司确定并选择改进机会，采取必要措施，满足顾客要求和增强顾客满意。 10.1.2 采取改进措施，主要包括： a）改进产品和服务以满足要求并关注未来的需求和期望； b）纠正、预防或减少不利影响； c）改进质量、环境和职业健康安全管理体系的绩效和有效性。 10.1.3 改进的例子可包括纠正、纠正措施、持续改进、创新和重组。**10.2 不合格和纠正措施** 10.2.1 若出现不合格，包括顾客投诉所引起的不合格，各相关部门应对不合格做出应对，采取必要的临时对策： a）采取措施予以控制和纠正； b）处置产生的后果。包括减轻有害的环境影响； 10.2.2 通过下列活动，评价是否需要采取措施，以消除产生不合格的原因，避免其再次发生（纠正措施）或者在其他场合发生（预防措施）： a）评审和分析不合格； b）确定不合格的原因； c）举一反三，确定是否存在或可能发生类似的不合格。 10.2.3 确定和实施所需采取的改进措施； 10.2.4 评审所采取的纠正措施的有效性； 10.2.5 需要时，更新策划期间确定的风险和机遇；需要时，变更质量、环境和职业健康安全管理体系。 10.2.6 纠正措施应与所产生的不合格的影响（包括环境影响）的重要程度相适应。 10.2.7 对不合格的性质以及随后所采取的措施的记录，及纠正措施的结果的记录予以保留。 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **广东新南设计制作有限公司** | 版本/修订 | A/0 |
| 页　　码 | 第2页 共2页 |
| 管理手册 | 持续改进 | 受控状态 | 受控 |
| 文件编号 | XN/QEO-10.1-2024 |
| **10.3 持续改进** 10.3.1公司应持续改进质量、环境和职业健康安全管理体系的适宜性、充分性和有效性，以提升质量绩效和环境绩效。10.3.2公司为促进持续改进，控制以下活动确定改进目标。a）通过质量、环境和职业健康安全方针和目标的建立于实施，评价方针与目标，提出改进方向；b）通过数据分析，内外部审核不断寻求改进机会，并作出适当的改进活动安排；c）实施纠正和预防措施以及其他适用的措施，实现改进； d）考虑管理评审的分析、评价结果，以及管理评审的输出，确定是否存在持续改进的需求或机会。10.3.3有关部门按改进目标组织策划，制定改进方案并负责实施。10.3.4 行政部组织有关部门对改进方案的实施结果，进行测量和验证。10.3.5 改进方案的测量和验证结果，应提交管理评审，对其有效性进行评价。10.3.6 因改进措施引起的文件更改按《文件控制程序》进行。**10.4.相关/引用文件** |

**附录：1 管理体系职能分配表**

**质量管理体系职能分配表** ▲为主管部门 △为配合部门

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  部 门职 能 | 总经理 | 行政部 | 客户部 | 产品开发部 | 财务部 | 质检部 | 采购部 | 运营中心 |
| 4.1理解组织及其环境 | ▲ | △ | △ | △ | △ | △ | △ | △ |
| 4.2 理解相关方的需求和期望 | ▲ | △ | △ | △ | △ | △ | △ | △ |
| 4.3 确定质量全管理体系的范围 | ▲ | △ | △ | △ | △ | △ | △ | △ |
| 4.4 质量管理体系及其过程 | ▲ | △ | △ | △ | △ | △ | △ | △ |
| 5.1 领导作用和承诺 | ▲ | △ | △ | △ | △ | △ | △ | △ |
| 5.2 质量方针 | ▲ | △ | △ | △ | △ | △ | △ | △ |
| 5.3 组织的岗位、职责和权限 | ▲ | △ | △ | △ | △ | △ | △ | △ |
| 6.1 应对风险和机遇的措施 | ▲ | △ | △ | △ | △ | △ | △ | △ |
| 6.2 质量目标及其实现的策划 | ▲ | ▲ | ▲ | ▲ | △ | ▲ | ▲ | ▲ |
| 6.3 变更的策划 | ▲ | △ | △ | △ | △ | △ | △ | △ |
| 7.1.1 资源提供 | ▲ | △ | △ | △ | △ | △ | △ | △ |
| 7.1.2 人员 | △ | ▲ | △ | △ | △ | △ | △ | △ |
| 7.1.3 基础设施 | △ | ▲ | △ | ▲ | △ | △ | △ | ▲ |
| 7.1.4 过程运行环境 | △ | △ | △ | △ | △ | △ | △ | ▲ |
| 7.1.5 监视和测量资源 | △ | △ | △ | △ | △ | ▲ | △ | △ |
| 7.1.6 组织的知识 | △ | ▲ | △ | △ | △ | △ | △ | △ |
| 7.2 能力 | △ | ▲ | △ | △ | △ | △ | △ | △ |
| 7.3 意识 | △ | ▲ | △ | △ | △ | △ | △ | △ |
| 7.4 沟通 | △ | ▲ | △ | △ | △ | △ | △ | △ |
| 7.5 形成文件的信息 | △ | ▲ | △ | △ | △ | △ | △ | △ |
| 8.1 运行策划和控制 | △ | △ | △ | ▲ | △ | △ | △ | △ |
| 8.2 产品和服务的要求 | △ | △ | ▲ | △ | △ | △ | △ | △ |
| 8.3 产品和服务的设计和开发 | △ | △ | △ | ▲ | △ | △ | △ | △ |
| 8.4 外部提供过程、产品和服务的控制 | △ | △ | △ | △ | △ | △ | ▲ | △ |
| 8.5.1 产品和服务提供的控制 | △ | △ | △ | △ | △ | △ | △ | ▲ |
| 8.5.2 标识和可追溯性 | △ | △ | ▲ | △ | △ | ▲ | △ | ▲ |
| 8.5.3 顾客或外部供方的财产 | △ | △ | ▲ | △ | △ | △ | ▲ | △ |
| 8.5.4防护 | △ | △ | ▲ | △ | △ | △ | △ | ▲ |
| 8.5.5 交付后的活动 | △ | △ | ▲ | △ | △ | △ | △ | △ |
| 8.5.6 更改控制 | △ | △ | △ | △ | △ | △ | △ | ▲ |
| 8.6 产品和服务的放行 | △ | △ | △ | △ | △ | ▲ | △ | △ |
| 8.7不合格输出的控制 | △ | △ | △ | △ | △ | ▲ | △ | △ |
| 9.1 监视、测量、分析和评价 | △ | ▲ | ▲ | △ | △ | △ | △ | △ |
| 9.2 内部审核 | △ | ▲ | △ | △ | △ | △ | △ | △ |
| 9.3 管理评审 | ▲ | △ | △ | △ | △ | △ | △ | △ |
| 10.1持续改进总则 | ▲ | △ | △ | △ | △ | △ | △ | △ |
| 10.2 不合格和纠正措施 | △ | ▲ | ▲ | ▲ | △ | ▲ | △ | △ |
| 10.3 持续改进 | ▲ | △ | △ | △ | △ | △ | △ | △ |

**环境/职业健康管理体系职能分配表**

▲ 负责部门 △配合部门

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 部门过程(要素) | 总经理 | 行政部 | 客户部 | 产品开发部 | 财务部 | 质检部 | 采购部 | 运营中心 |
| ISO14001:2015标准 | ISO45001:2018标准 | 条款名称 |
| 4.1 | 4.1  | 理解组织及其所处的环境 | ▲ | △ | △ | △ | △ | △ | △ | △ |
| 4.2 | 4.2  | 理解相关方的需求和期望 | ▲ | △ | △ | △ | △ | △ | △ | △ |
| 4.3 | 4.3  | 确定管理体系的范围 | ▲ | △ | △ | △ | △ | △ | △ | △ |
| 4.4 | 4.4   | 管理体系 | ▲ | △ | △ | △ | △ | △ | △ | △ |
| 5.1 | 5.1 | 领导作用与承诺  | ▲ | △ | △ | △ | △ | △ | △ | △ |
| 5.2 | 5.2   | 环境/安全方针. | ▲ | △ | △ | △ | △ | △ | △ | △ |
| 5.3 | 5.3 | 组织的岗位、职责和权限 | ▲ | △ | △ | △ | △ | △ | △ | △ |
|  | 5.4  | 参与和协商  | ▲ | △ | △ | △ | △ | △ | △ | △ |
| 6.1.1 | 6.1.1  | 应对风险和机遇的措施 | ▲ | △ | △ | △ | △ | △ | △ | △ |
| 6.1.2 | 6.1.2 | 环境因素/ 危险源辨识和职业健康安全风险评价  | △ | ▲ | ▲ | ▲ | ▲ | ▲ | ▲ | ▲ |
| 6.1.3 | 6.1.3   | 合规义务/确定适用的法律法规要求和其他要求 | △ | ▲ | △ | △ | △ | △ | △ | △ |
| 6.1.4 | 6.1.4  | 应对风险和机遇措施的策划. | △ | ▲ | △ | △ | △ | △ | △ | △ |
| 6.2 | 6.2  | 目标及其实现的策划 | ▲ | ▲ | ▲ | ▲ | ▲ | ▲ | ▲ | ▲ |
| 7.1 | 7.1  | 资源 | ▲ | △ | △ | △ | △ | △ | △ | △ |
| 7.2 | 7.2 | 能力 | △ | ▲ | △ | △ | △ | △ | △ | △ |
| 7.3 | 7.3  | 意识 | △ | ▲ | △ | △ | △ | △ | △ | △ |
| 7.4 | 7.4  | 信息交流. | ▲ | △ | △ | △ | △ | △ | △ | △ |
| 7.5 | 7.5  | 文件化信息 | **△** | ▲ | △ | △ | △ | △ | △ | △ |
| 8.1 | 8.1 | 运行策划和控制 | △ | ▲ | ▲ | ▲ | ▲ | ▲ | ▲ | ▲ |
|  | 8.1.1 | 总则 | △ | ▲ | ▲ | ▲ | ▲ | ▲ | ▲ | ▲ |
|  | 8.1.2 | 消除危险源和降低职业健康安全风险  | △ | ▲ | ▲ | ▲ | ▲ | ▲ | ▲ | ▲ |
|  | 8.1.3 | 变更管理 | △ | ▲ | △ | △ | △ | △ | △ | △ |
|  | 8.1.4 | 采购 | △ | △ | △ | △ | △ | △ | ▲ | △ |
| 8.2 | 8.2  | 应急准备和响应 | △ | ▲ | △ | △ | △ | △ | △ | △ |
| 9.1 | 9.1  | 监视、测量、分析和评价 | △ | ▲ | △ | △ | △ | ▲ | △ | △ |
| 9.2 | 9.2  | 内部审核 | △ | ▲ | △ | △ | △ | △ | △ | △ |
| 9.3 | 9.3 | 管理评审 | ▲ | △ | △ | △ | △ | △ | △ | △ |
| 10 | 10 | 改进 | ▲ | △ | △ | △ | △ | △ | △ | △ |
| 10.1 | 10.1 | 总则 | ▲ | △ | △ | △ | △ | △ | △ | △ |
| 10.2 | 10.2 | 事件、不合规和纠正措施 | △ | ▲ | △ | △ | △ | ▲ | △ | △ |
| 10.3 | 10.3 | 持续改进 | ▲ | △ | △ | △ | △ | △ | △ | △ |

**附录2 产品生产/服务流程图**

**研发流程：立项分析→设计立项→方案设计→功能样机设计→样机试产→客户评审→设计确认、验证→项目完成**

**亚克力板标识标牌生产工艺流程：**

**切割下料→粘合、热弯→组装→包装**

**金属标识标牌生产工艺流程：**

**切割下料→折弯→钻孔→焊接→打磨→组装**

**特殊过程：焊接过程 关键过程：无 外包过程：PCB板定制加工、外壳加工。**

**附录 3 企业组织架构**

**产品开发部**

**财务部**

**质检部**

**采购部**

**总经理**

**管理者代表**

**分**

**厂**

**行政部**

**运营中心**

**客户部**