管 理 手 册

**YL -SC-2019**

**（依据GB/T19001-2016；GB/T24001-2016 ；ISO45001：2018编制）**

|  |
| --- |
| **受 控 文 件 未 经 许 可 请 勿 复 制** |
| **生效日期** | **2019年01月21日** |
| **版本号** | **A/0** | **分 发** |  |
| **编制** |  | **审核** |  | **批准** | **许振红** |

**2019年01月07日**发布 **2019年01月21日实施**

**浙江屹立机器人科技有限公司发布**

目 录

1. 前言............................................................................................................................................4

0.1 发布令........................................................................................................................................5

0.2 任命书........................................................................................................................................5

0.3 企业简介....................................................................................................................................6

0.4 组织结构....................................................................................................................................8

0.5 职能分配....................................................................................................................................9

0.6 管理方针............................................................................................................................. .....10

0.7 管理目标...................................................................................................................................10

1 范围......................................................................................................................................... ....11

2 引用文件.................................................................................................................................. ...11

3 术语..............................................................................................................................................11

4 组织的环境............................................................................................................................. ....12

4.1 公司及其环境.......................................................................................................................... 13

4.2 相关方的要求和期望...............................................................................................................14

4.3 管理体系覆盖的边界范围.......................................................................................................14

4.4 管理体系过程...........................................................................................................................14

5 领导作用......................................................................................................................................14

5.1 领导作用和承诺.......................................................................................................................14

5.2 管理方针...................................................................................................................................15

5.3 岗位职责、权限和作用...........................................................................................................15

6 策划..............................................................................................................................................15

6.1 应对风险和机遇的措施...........................................................................................................16

6.2 管理目标及其实现的策划.......................................................................................................17

6.3 变更的策划...............................................................................................................................17

7 支持..............................................................................................................................................17

7.1 资源..........................................................................................................................................17

7.2 能力...........................................................................................................................................19

7.3 意识.........................................................................................................................................20

7.4 沟通...........................................................................................................................................20

7.5 形成文件的信息.......................................................................................................................22

8 运行..............................................................................................................................................22

8.1 运行策划和控制.......................................................................................................................22

8.2 产品和服务的要求...................................................................................................................24

8.3 产品和服务的设计和开发 ................................................................................... ......... ........25

8.4 外部提供过程、产品和服务的控制.......................................................................................26

8.5 生产和服务提供........................................................................................................................26

8.6 产品和服务的放行....................................................................................................................27

8.7不合格输出的控制......................................................................................................................28

9 绩效评价............................................................................................................................. .........28

9.1 监视、测量、分析和评价........................................................................................................28

9.2 内部审核....................................................................................................................................30

9.3 管理评审....................................................................................................................................30

10 管理体系的改进.........................................................................................................................31

10.1 改进的总要求..........................................................................................................................31

10.2不合格和纠正措施...................................................................................................................31

10.3 持续改进..................................................................................................................................32

附件1 程序文件清单

附件2公司各部门职能与权限

附件3 产品生产流程

手册修改记录

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **修改页码** | **版本** | **修改人/日期** | **批准人/日期** |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

0.0 前言

 本管理手册依据GB/T19001-2016、GB/T24001-2016、ISO45001：2018编制，根据这些标准的要求，规定了公司及各部门开展质量、环境和职业健康安全活动的原则、方法和实施结果满足要求的程度，实现预期的结果，是公司开展质量、环境、职业健康安全管理活动的指导性文件。

 公司根据本标准实施质量、环境、职业健康安全管理体系具有如下潜在益处：

 a） 稳定提供满足顾客要求以及适用的法律法规要求的产品和服务的能力；

 b） 促成增强顾客和相关方满意的机会；

 c） 应对与其环境和目标相关的风险和机遇；

 d） 证实符合规定的管理体系要求的能力。

 本管理手册按照质量管理的基本原则，建立、实施、保持和持续改进质量、环境、职业健康安全管理体系，即：

 ----以顾客为关注焦点：质量管理的主要关注点是满足顾客要求并且努力超越顾客的期望。

 ----领导作用：各层领导建立统一的宗旨和方向，并且创造全员参与的条件，以实现组织的管理目标。

 ----全员参与：整个公司内各级人员的胜任、授权和参与，是提高组织创造和提供价值能力的必要条件。

 ----过程方法：当活动被作为相互关联的功能连贯过程系统进行管理时，可更加有效和高效的始终得到预期的结果。

 ----改进：成功的组织总是致力于持续改进。改进对于组织保持当前的业绩水平，对其内、外部条件的变化做出反应并创造新的机会都是非常必要的。

 ----循证决策：基于数据和信息的分析和评价的决策更有可能产生期望的结果。

 ----关系管理：为了持续成功，组织需要管理与供方等相关方的关系。

 本公司建立的管理体系运用过程方法、PDCA循环和基于风险和机遇的思维，并将质量、环境、职业健康安全管理体系标准的要求，融入到公司的业务活动过程中一体化运行。

 P-D-C-A的含义：

 P--策划：建立体系及其过程的目标、配备所需的资源,以实现与顾客要求和组织方针相一致的结果；

 D--实施：实施所做的策划；

 C--检查：根据方针、目标和要求对过程以及产品和服务进行监视和测量（适用时），并报告结果；

 A--处置：必要时，采取措施提高绩效。

0.1发布令

浙江屹立机器人科技有限公司的质量/环境/职业健康安全管理手册按照GB/T19001-2016、GB/T24001-2016 、ISO45001：2018编制。符合国家法律法规和其他要求，所建立的质量/环境/职业健康安全管理体系覆盖管理体系的各项要求，并且适用于本公司的特点和现状。

《质量/环境/职业健康安全管理手册》A/0版现予批准发布，于2019年01月21日生效实施。

《质量/环境/职业健康安全管理手册》一经发布即成为质量/环境/职业健康安全管理活动的法规性文件，全体员工必须遵照执行。

总经理 ：许振红

2019年01月12日

0.2 任命书

一、为了贯彻执GB/T19001-2016、GB/T24001-2016、ISO45001：2018的要求，加强对质量/环境/职业健康安全管理体系运作的领导，我任命浦其炳为管理者代表/最高管理者被任命者。并履行如下职责：

1、确保按三个标准建立、实施和保持质量/环境/职业健康安全管理体系的要求；

2、确保向最高管理者提交质量/环境/职业健康安全管理体系绩效报告，以供评审，并为改进质量/环境/职业健康安全管理体系提供依据；

3、确保在整个公司内提高满足客户要求和符合质量/环境/职业健康安全方针、程序及其管理体系要求的意识和执行力。

管理者代表在质量/环境/职业健康安全管理体系运作事务上的职责与公司每个部门都有直接的关系，因此，希望各部门在他推动环境/职业健康安全管理体系运作过程中给予全力的支持与合作。

二、根据实施环境和职业健康安全的需要，经公司全体人员选举，浦其炳同志为公司职业健康安全事务代表。其职责为：

a) 代表员工参与和协商有关职业健康安全的活动；

b) 参与公司职业健康安全管理文件和制度的制定；

c) 协助公司了解员工和有关相关方的职业健康安全方面的反馈意见。

总经理：许振红

2019年01月12日

0.3 企业简介

浙江屹立机器人科技有限公司成立于2018年，位于浙江省嘉善县罗星街道，是一家专业研发、生产、销售和服务为一体的机器人科技公司。公司主要产品为关节机器人，桁架机器人，钻孔机器人、精雕机器人及滑动轴承自动化生产线。专业为传动轴、球笼、星型轮、无油轴承、齿轮、汽车零部件、工业机床制造商等厂家设计、生产自动化设备，机器人机床上下料，为智能装备制造厂家提供一站式集成方案。

立足现在，展望未来，公司以更新的发展战略、经营理念，创一流的品牌、树一流的企业，将更完美的产品奉献给社会。

0.4 公司组织结构图







0.5管理体系职能分配表

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| GB/T19001-2016 | GB/T24001-2016 | ISO45001：2018 | 管理层 | 管理部 | 供销部 | 技术部 | 生产部 | 质量部 | 财务部 |
| 4.1理解组织及其背景环境 | 4.1理解组织及其所处环境 | 4.1理解组织及其所处环境 | ★ | △ | △ | △ | △ | △ | △ |
| 4.2理解相关方的需求和期望 | 4.2理解相关方的需求和期望 | 4.2理解员工和其他相关方的需求和期望 | ★ | △ | △ | △ | △ | △ | △ |
| 4.3确定质量管理体系的范围 | 4.3确定环境管理体系的范围 | 4.3确定职业健康安全管理体系的范围 | ★ | △ | △ | △ | △ | △ | △ |
| 4.4质量管理体系 | 4.4环境管理体系 | 4.4职业健康安全管理体系 | ★ | △ | △ | △ | △ | △ | △ |
| 5.1领导作用与承诺 | 5.1领导作用与承诺 | 5.1领导作用和承诺 | ★ | △ | △ | △ | △ | △ | △ |
| 5.1.2以顾客为关注焦点 |  |  | ★ | △ | △ | △ | △ | △ | △ |
| 5.2质量方针 | 5.2环境方针 | 5.2职业健康安全方针 | ★ | △ | △ | △ | △ | △ | △ |
| 5.3组织的岗位、职责和权限 | 5.3组织的岗位、职责和权限 | 5.3组织的角色、职责和权限 | ★ | △ | △ | △ | △ | △ | △ |
|  |  | 5.4员工的协商和参与 | △ | ★ | △ | △ | △ | △ | △ |
| 6.1应对风险和机遇的措施 | 6.1总则 | 6.1应对风险和机遇的措施6.1.1策划 | ★ | △ | △ | △ | △ | △ | △ |
|  | 6.1.2环境因素 | 6.1.2危险源辨识和风险机遇的评价 | △ | ★ | △ | △ | △ | △ | △ |
|  | 6.1.3合规义务 | 6.1.3法律法规和其他要求的确定 | △ | ★ | △ | △ | △ | △ | △ |
|  | 6.1.4措施的策划 | 6.1.4措施的策划 | △ | ★ | △ | △ | △ | △ | △ |
| 6.2质量目标及其实施的策划 | 6.2环境目标及其实施的策划 | 6.2目标及其实现的策划 | ★ | △ | △ | △ | △ | △ | △ |
| 6.3变更的策划 |  |  | ★ | △ | △ | △ | △ | △ | △ |
| 7.1.1总则 | 7.1资源 | 7.1资源 |  | ★ | △ | △ | △ | △ | △ |
| 7.1.2人员 |  |  | △ | ★ | △ | △ | △ | △ | △ |
| 7.1.3基础设施 |  |  | △ | ★ | △ | △ | △ | △ | △ |
| 7.1.4过程环境 |  |  | △ | ★ | △ | △ | △ | △ | △ |
| 7.1.5监视和测量设备 |  |  | △ |  | △ | △ |  | ★ | △ |
| 7.1.6组织的知识 |  |  | △ | ★ | △ | △ | △ | △ | △ |
| 7.2人员、能力和意识 | 7.2能力 | 7.2能力 | △ | ★ | △ | △ | △ | △ | △ |
| 7.3意识 | 7.3意识 | 7.3意识 | △ | ★ | △ | △ | △ | △ | △ |
| 7.4沟通 | 7.4信息交流 | 7.4沟通 | △ | ★ | △ | △ | △ | △ | △ |
| 7.5形成文件的信息 | 7.5成文信息 | 7.5成文信息 | △ | ★ | △ | △ | △ | △ | △ |
| 7.5.2创建和更新 | 7.5.2创建和更新 | 7.5.2创建和更新 | △ | ★ | △ | △ | △ | △ | △ |
| 7.5.3形成文件的信息的控制 | 7.5.3文件化信息的控制 | 7.5.3文件化信息的控制 | △ | ★ | △ | △ | △ | △ | △ |
| 8.1运行策划和控制 |  |  |  |  | △ | △ | ★ | △ |  |
|  | 8.1运行策划和控制 | 8.1运行策划和控制 |  | ★ |  | △ |  |  | △ |
| 8.2.1顾客沟通 |  |  | △ |  | ★ | △ | △ | △ | △ |
|  | 8.2应急准备和响应 | 8.2应急准备和响应 | △ | ★ |  | △ | △ | △ | △ |
| 8.2.2与产品和服务相关的要求的确定 |  |  | △ |  | ★ | △ | △ | △ | △ |
| 8.2.3与产品和服务相关的要求的评审 |  |  | △ |  | ★ | △ | △ | △ | △ |
| 8.2.4产品和服务要求的更改 |  |  | △ |  | ★ | △ | △ | △ | △ |
| 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生产和服务提供 |  |  | △ |  |  | △ | ★ | △ |  |
| 8.5.1生产和服务提供的控制 |  |  | △ | △ |  | △ | ★ | △ |  |
| 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绩效评价 | 9绩效评价 | 9绩效评价 | △ | ★ | △ | △ |  | △ | △ |
| 9.1.1总则 | 9.1.1总则 | 9.1.1总则 | △ | ★ | △ | △ | △ |  | △ |
| 9.1.2顾客满意 |  |  | △ |  | ★ | △ |  | △ | △ |
|  | 9.1.2合规性评价 | 9.1.2合规性评价 | △ | ★ | △ | △ | △ | △ | △ |
| 9.1.3分析与评价 |  |  | △ | ★ | △ | △ | △ | △ | △ |
| 9.2内部审核 | 9.2内部审核 | 9.2内部审核 | △ | ★ | △ | △ | △ | △ | △ |
| 9.3管理评审 | 9.3管理评审 | 9.3管理评审 | ★ |  | △ | △ | △ | △ | △ |
| 10改进 | 10持续改进 | 10持续改进 | △ | ★ | △ | △ | △ | △ | △ |
| 10.1总则 | 10.1总则 | 10.1总则 | △ | ★ | △ | △ | △ | △ | △ |
| 10.2不符合和纠正措施 | 10.2不符合和纠正措施 | 10.2不符合和纠正措施 |  | ★ | △ | △ | △ | △ | △ |
| 10.3持续改进 | 10.3持续改进 | 10.3持续改进 |  | ★ | △ | △ | △ | △ | △ |

注：★--主要负责部门；△--为配合实施部门（体现全员参与）

0.6 管理方针

质量:顾客满意，质量第一。

环境:遵守法规，预防污染。

安全:遵守法规，安全第一。

0.7质量、环境和职业健康安全管理目标：

1、顾客满意度≥85分；

2、成品一次交验合格率≥98%

3、及时交付率100%；

5、火灾事故为0；

6、垃圾分类100%；

7、噪声达标排放

8、人身伤害事故为0

各部门应根据公司的总的管理方针和管理目标针对部门的管理职能进行二次分解，并制定确保目标完成的措施，对措施的实施情况进行检查和评价。

各部门应保留实施的证据。

**1. 范围**

 按照本管理手册的要求、规定、原则、方法开展公司的质量、环境、职业健康安全管理活动，能够实现以下好处：

1. 能够证实其具有稳定地提供满足顾客要求和适用法律法规要求的产品和服务的能力；
2. 通过体系的有效应用，包括体系改进的过程，以及保证符合顾客、相关方和适用的法律法规要求，旨在增强顾客、相关方满意；
3. 促进环境、职业健康安全目标的实现、合规性义务的履行以及环境绩效的提升。

 **2 规范性引用文件**

 **2.1 管理体系适用的主要法律法规**

1. GB/T19001-2016
2. GB/T24001-2016
3. ISO45001：2018
4. 《中华人民共和国产品质量法》
5. 《中华人民共和国计量法》
6. 《中华人民共和国标准化法》
7. 《中华人民共和国环境保护法》
8. 《中华人民共和国安全生产法》
9. 《中华人民共和国劳动法》
10. 《中华人民共和国合同法》
11. 其它有关公司涉及的法律法规详见《适用法律法规和其他要求清单》。

本章所规定的公司适用法律法规，通过公司的引用，构成公司管理手册的内容，本手册发布时，所示标准均为有效。所有标准都会被更改，使用本手册的各部门，均应探讨使用上述标准最新版本的可能性。

**3 术语和定义**

 基于本标准的目的，GB/T19001-2016；GB/T24001-2016 ；ISO45001：2018界定的术语和定义使用与本标准。

**4 组织环境**

**4.1 理解组织及其环境**

 公司应确定与其目标和战略方向相关并影响其实现质量、环境、职业健康安全管理体系预期结果的各种外部和内部因素。

4.1.1内部因素：

1. 组织总体表现，包括财务因素；
2. 资源因素，包括基础设施、过程运行环境、组织的知识；
3. 人力因素，例如人员能力、组织文化、工会谈判和协议；
4. 运营因素，例如过程、生产或交付能力、QES管理体系绩效、顾客评价；
5. 组织治理相关因素，如决策的规则和程序及组织架构。

4.1.2外部因素：

1. 宏观经济学因素，例如货币兑换汇率预测、国家经济走向、通货膨胀预测、信货可得性；
2. 社会因素，例如本地失业率、安全感、教育水平、公共假日及工作时间；
3. 政治因素，例如政治稳定性、公共投入、本地基础设施、国际贸易协议；
4. 技术因素例，如新领域科技、材料及设备、专利有效期，职业道德准则；
5. 竞争力，包括组织市场占有率、相似或可替代产品及服务、市场领先者趋势、顾客增长趋势、市场稳定性；
6. 影响工作环境的因素，例如法律法规要求、包括环境法规及行为准则。

 公司管理层和各部门，可根据上述涉及到本部门的内外部因素，在年度工作总结报告中应进行分析，运用SWOT分析法对内、外部环境进行优势、劣势、威胁、风险和机遇分析，对存在劣势和威胁的可能性方面应制定控制措施，尽可能将风险控制在可接受的范围内，对机遇出现时应及时把握，有效的利用机遇。

 这些信息应形成文件，并输入管理评审（年度工作总结）。

**4.2 理解相关方的需求和期望**

 公司确定的利益相关方的需求和期望包括：

1. 顾客：产品质量、交付期、服务、价格以及合同中约定的其他事项；
2. 外部供方：能否能够成为战略合作伙伴、价格的适宜性、交付期的合理性、约定付款符合性、质量信息的共享以及合约中的其他事项；
3. 股东：遵守法律法规，规避经营风险、担保慎重、合理的负债、审计结果可信、盈利能力不断提升；
4. 员工：

1）基本需求：环境影响的需求：基本的生活保障、职业安全、)平等的地位、得到他人的尊重、得到领导或组织的肯定、获得晋升机会、体现自身价值的奖励、具有竞争力的薪酬、培训与发展机会。

2）个性影响的需求：对组织的归属感、平等的机会、优于他人的收入或地位、富有挑战性的工作、工作内容丰富化、经常性的岗位轮换、学习与发展机会、能够实现自身理想的机会、承担重要责任的机会；

 e） 有贷款的银行：持续稳定的发展，经营情况好，按时还贷、企业信誉好；

 f） 政府和社会：负责任的企业、有良知的企业、无污染的企业、持续发展的企业。

 高层领导应对这些需求和期望在年度工作总结时评价公司满足这些希求和期望的状况，不断提升满足这些需求和期望的能力，全体员工对相关方的需求和期望应当理解，并在工作中加以落实。

**4.3 确定质量、环境、职业健康安全管理体系的范围**

管理体系覆盖的范围：

桁架机器人和六关节机器人的组装生产，销售其相关质量、环境和职业健康安全管理活动。？?

本组织的管理体系范围形成文件的信息加以保持，该范围中描述了所覆盖的产品和服务的类型及相应的环境和安全的场所涉及的活动。

**4.4 质量、环境、职业健康安全管理体系及其过程**

 公司对质量、环境和职业健康安全管理活动通过制定工作流程和工作标准的方式规定过程活动的程序、方法、过程结果、过程目标和检查细则，确保管理过程有效的运行，这些过程的形成文件的信息详见公司《程序文件汇编》。

**5 领导作用**

**5.1 领导作用和承诺**

 总经理应证实其对质量、环境、职业健康安全管理体系的领导作用和承诺,通过：

1. 对质量、环境、职业健康安全管理体系的有效性承担责任；
2. 确保制定质量、环境、职业健康安全管理体系的质量方针和管理目标,并与组织环境和战略方向相一致；
3. 确保质量、环境、职业健康安全管理体系要求融入与组织的业务过程；
4. 促进使用过程方法和基于风险的思维；
5. 确保获得质量、环境、职业健康安全管理体系所需的资源；
6. 沟通有效的质量管理和符合质量、环境、职业健康安全管理体系要求的重要性；
7. 确保实现质量、环境、职业健康安全管理体系的预期结果；
8. 促使、指导和支持员工努力提高质量、环境、职业健康安全管理体系的有效性；
9. 推动改进；
10. 支持其他管理者履行其相关领域的职责。

 其他高层管理者应配合总经理开展管理范围内的各项工作，对分管的部门管理体系运行的有效性负责，指导和控制分管范围的工作，不断提升管理水平。

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；

 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。

 全体员工应将满足顾客和相关方的需求

**5.2 方针**

5.2.1 制定管理方针

 总经理应制定、实施和保持质量、环境、安全方针,方针应：

1. 适应组织的宗旨和环境并支持其战略方向；
2. 为制定管理目标提供框架；
3. 包括满足适用要求的承诺；
4. 包括持续改进质量、环境、职业健康安全管理体系的承诺。

 公司管理方针详见本手册第0.4章。

5.2.2 沟通质量方针

 管理方针应：

1. 作为形成文件的信息，可获得并保持；
2. 在组织内得到沟通、理解和应用；
3. 适宜时，可向有关相关方提供。

 管理部负责对管理方针进行宣贯培训，确保全体员工理解方正的内涵，并在工作中贯彻落实。每年年度工作总结应对方针的持续适宜性进行评价。

**5.3 组织的角色、职责和权限**

 总经理应确保整个组织内相关岗位的职责、权限得到分派、沟通和理解。

 总经理应分派职责和权限，以：

1. 确保质量、环境、职业健康安全管理体系符合本标准的要求；
2. 确保各过程获得其预期输出；
3. 报告质量、环境、职业健康安全管理体系的绩效及其改进机会，特别向最高管理者报告；
4. 确保在整个组织推动以顾客为关注焦点；
5. 确保在策划和实施质量、环境、职业健康安全管理体系变更时保持其完整性。

公司各部门和各岗位的职责详见附件2。

**6 策划**

**6.1 应对风险和机遇的措施**

6.1.1 管理体系策划却要求

 公司总经理应组织相关部门策划质量、环境、职业健康安全管理体系，组织应考虑到4.1所描述的因素和4.2所提及的要求，确定需要应对的风险和机遇，以便：

1. 确保质量、环境、职业健康安全管理体系分范围和能够实现其预期结果；
2. 增强有利影响，预防，或减少不期望的结果，包括影响组织的潜在的外部环境状况；
3. 环境和职业健康的合规性义务；
4. 实现改进。

6.1.2 环境因素的识别评价及其危险源的辨识和风险评价

 公司各部门应根据部门活动的具体情况按照要求对环境因素和危险源进行识别，对识别出的环境因素和危险源，编制环境因素和危险源清单提交公司管理部。

 管理部根据规定的评价准则进行重要度评价，并编制重要环境因素和不可接受风险清单，有管理部进行确认和汇总，并在内部进行沟通，确保重要环境因素和重要危险源有关的工作人员熟知本岗位的重要环境因素和重大危险源以及控制方法和要求。

 环境因素和危险源识别与评价结果及其评价准则应形成文件加以保持。

6.1.3 合规性义务

 公司确定的合规性义务包括：

* 1. 环境和职业健康安全有关的适用法律法规的要求为公司的合规性义务；
	2. 在与顾客或外部供方签订的协议或合同中有关环境和职业健康安全的约定；
	3. 经确定的相关方需求和期望，详见本手册第4.2的描述。

 管理部每年是少一次对合规性义务的实施情况进行检查和评价，作为管理评审输入的信息。

6.1.4 措施的策划

 公司策划的措施包括：

* 1. 管理体系有效运行所需的措施；
	2. 重要环境因素和重要危险源所需的措施；
	3. 合规性义务所需的措施；
	4. 风险管控所需的措施；
	5. 其他不要的措施。

 管理部组织相关部门根据业务产品和服务活动、过程的特点，系统的识别存在的风险和机遇，详见相关程序。

 各部门应确保将这些措施应融入公司的日常业务过程过程中，并保留实施的证据。

**6.2 管理目标及其实现的策划**

6.2.1 公司高层管理者应对质量、环境、职业健康安全管理体系所需的相关职能、层次和过程设定管理目标。

 管理目标应：

1. 与管理方针保持一致；
2. 可测量或可评价；
3. 考虑到适用的要求；
4. 与提供合格产品和服务以及增强顾客满意；
5. 予以监视和予以沟通；
6. 适时更新。

 组织应保留有关管理目标的形成文件的信息。

6.2.2 策划如何实现管理目标时，组织应确定：

1. 采取的措施（目标考核）；
2. 需要的资源；
3. 由谁负责（管理部）；
4. 何时完成（年度考核）；
5. 如何评价结果（考核统计）；

 公司管理目标详见本手册第0.4章和相关文件。

**6.3 变更的策划**

 当公司确定需要对质量、环境、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。

 变更时应考虑到：

1. 变更目的及其潜在后果；
2. 质量、环境、职业健康安全管理体系的完整性；
3. 资源的可获得性；
4. 责任和权限的分配或再分配。

 对更管理体系文应进行评审，确保文件的适宜性，经批准后发布实施。

**7 支持**

**7.1 资源**

7.1.1 总则

 公司应确定并提供为建立、实施、保持和持续改进质量、环境、职业健康安全管理体系所需的资源。

 公司应考虑：

 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。

7.1.2 人员

 公司应确定并提供所需要的人员，以有效实施质量、环境、职业健康安全管理体系并运行和控制其过程。在岗前培训中，应涉及质量、环境和职业健康安全方面的有关内容。对重要岗位的人员如即：涉及重要环境因素和重要危险源的岗位、生产部人员、管理部的工作人员、中层以上管理人员、有法定持证上岗要求的人员。对着人员的能力每年进行一次综合能力评价，以确保持续满足岗位要求。

7.1.3 基础设施

 管理部负责办公场所基础设施和设备的维护与保养；生产部负责生产现场基础设施和生产设备的维护与保养，建立设备管理分类台帐，制定设备维修计划，组织实施，对环保和安全设备应制定操作规程，做好运行记录。

 特种设备应定期进行检定，保留检定结果的实施证据。

 设备的管理详见相关规定。

7.1.4 过程运行环境

 组织应确定、提供并维护过程运行所需要的环境，以获得合格产品和服务。

 注：适当的过程运行环境可能是人文因素与物理因素的结合，例如：

1. 社会因素（如无歧视、和谐稳定、无对抗）；
2. 心理因素（如舒缓心理压力、预防过度疲劳、保护个人情感）；
3. 物理因素（如温度、热量、湿度、照明、空气流通、卫生、噪声等）。

 各级领导应对上述因素加以理解，创造优良的工作环境和工作条件，确保本部门过程环境符合要求。

7.1.5 监视和测量资源

 质量部负责对确定和配置测量资源提出方案，以满足测量任务的需要，应建立管理台帐，制定周期检定计划，并按照计划的安排实施送检，确保计量器具在使用前得到检定和校准或验证，并保留实施的证据。

 当没有溯源要求的计量器具，公司制定自校规程，按照相关要求和周期进行自校，并记录自校的依据和自校结果。

 对在用的检测设备进行不定期检查，一旦发现问题及时评价已测量结果的有效性，应保留实施的证据。

7.1.6 组织的知识

 ----公司的知识主要有：

1. 从失败、临近失败的情况和成功中吸取经验教训；
2. 获得公司内部人员的知识和经验；
3. 从顾客和供应商和合作伙伴方面收集知识；
4. 获取公司内部存在的知识；
5. 与竞争对手的比较结果；
6. 与相关方分享公司的知识，以确保=可持续性；
7. 根据改进的结果更新知识。

 ----公司内部的知识主要包括：

1. 工艺、制造、服务过程中获取的经验教训、失效分析、包括对各类疏失、特发事件、特殊质量问题的应对措施；
2. 典型、批量、惯性问题的发生情况处置方法、结果记录、分享思和结论意见等；
3. 先进的管理经验、管理方法、最佳实践、工作方法、技能技艺、检测方法等；
4. 科研成果、工艺成果、QC成果等；
5. 产品性能说明书、产品使用说明书、产品故障分析、产品维护指南等；
6. 知识产权，包括企业的专利和企业标准等。

 ----外部知识包括：

1. 国家、行业、地方法律法规和有关标准；
2. 国家经济政策和行业发展状况和趋势；
3. 学术交流及学术报告；
4. 与产品和服务有关的杂志；
5. 标杆对比信息；
6. 同行的经验教训；
7. 国际技术刊物。

 各部门应注重收集汇总这些知识，作为培训的主要内容，并在公司内部分享这些知识。

 管理部应不定期收集汇编这些知识，可行时，编制文献目录，并及时更新，并使公司有关需要的人员能够获得。

**7.2 能力**

 管理部应：

1. 确定其控制范围内的人员所需具备的能力，这些人员从事的工作影响质量、环境、职业健康安全管理体系绩效和有效性；
2. 基于适当的教育、培训或经历，确保这些人员具备所需能力；
3. 适用时，采取措施获得所需的能力，并评价措施的有效性；
4. 保留适当的形成文件的信息，作为人员能力的证据。

 对不能适应岗位要求的人员可采取的适当措施，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，对且具有较强的技术或管理专业知识的工作可聘请外部专家等。

 公司每年根据管理需要确定培训的项目，编制培训计划加以实施，各部门根据本部门工作的需要，可向培训主管提出培训需求，或在公司的许可后，自行聘请外部专家进行培训，公司内部培训部门可自行其额定培训时间，对象内容评价方式等。

 培训的实施结果应保留实施的证据。

**7.3 意识**

 公司各级领导应确保其控制范围内的相关工作人员知晓：

1. 管理方针；
2. 相关的管理目标；
3. 他们对质量、环境、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；
4. 不符合质量、环境、职业健康安全管理体系要求的后果。

 每次的内部审核或检查，均应对上述内容进行检查，并将检查结果作为人员综合能力评价的主要依据之一。

**7.4 沟通**

7.4.1 内部沟通

 公司通过质量例会、简报、会议、电子媒体、网络等形式，交流与质量管理体系有关的各种信息，用以确保不同部门之间及不同人员之间就质量管理体系过程及其有效性的沟通。

公司确定的主要沟通过程包括：

1. 由总经理组织部门负责人不定期召开经理办公会，主要决定公司的战略发展、质量、生产、经营、人事、环保、安全等有关重大事项；
2. 由分管领导组织召开的周、月例会，主要内容为每个部门本周的度要绩效指标及重点工作完成情况；
3. 由生产部或分管生产的领导主持召开生产日清会，落实生产计划的完成，协调解决生产过程中存在的问题，确保合同交付期的实现；
4. 由各部门组织内部会议，主要内容为本部门质量、环境、安全管理有关的主要事宜、部门阶段性工作目标和工作计划、传达公司领导及重要会议的精神、管理体系运行中出现重大不符合项的原因分析等；
5. 内部质量、环境、职业健康安全审核的首末次会议，对管理体系运行情况进行沟通，提出改进和纠正措施的实施要求；
6. 各班组每天组织召开班前班后会，主要内容：总结上一班的工作完成情况；存在的问题，需要注意的事项等，当天的工作要求，设备，环境维护情况，安全隐患，解决问题的措施以及跟踪控制的要求，与其他班组配合的有关事项，工序之间产品质量互检、把关的团队协作要求等；
7. 生产部门通过生产日报、周报传递相关生产任务的进展情况；
8. 文件、通知、记录的传递；
9. 通过网络和微信传递有关生产经营活动的简况等。

内部沟通的重要事项，会议记录、会议决议的实施、检查的证据应保留。

7.4.2 外部沟通

1. 公司新项目的建设、改建扩建、技术改造需要和当地政府职能部门沟通的有关事项，由公司管理部统一安排联系，组织申报资料，联络安排现场查看等事宜；
2. 顾客的沟通由供销部负责按照本手册8.2.1的要求实施；
3. 管理部负责与当地环保部门沟通，申报环境运行状况和排污总量控制情况，
4. 管理部负责与当地安监部门沟通，联系安全标准化的评审适宜，安全事故的报告等事项；
5. 管理部负责与消防部门沟通有关消防设施等有关事项；
6. 管理体系认证的有关事项由管理部负责联系接待安排；
7. 管理部负责与当地社区管理部门的沟通有关公司的与社区活动的有关事宜；
8. 生产部负责与产品检测机构进行联系，确定产品检测有关事项，负责与计量器具检测部门联系，强制性检测设备的检定适宜；
9. 售后部协同供销部现场处理有关产品质量问题；
10. 生产部负责与生产设备提供方联系设备维护和设备的技术问题，需要来公司处理设备问题的接待和日程安排先关适宜；
11. 由管理部与当地税务主管部门进行沟通有关按章纳税有关事项；
12. 管理部会同相关部门负责与当地社保部门沟通有关统筹保险以及劳动仲裁的有关事项；
13. 供销部负责与外部供方的交流与沟通，沟通的主要事项包括、外部提供产品的质量情况、业绩评价的结果、需要改进的事项、不合格采购产品的处置意见；
14. 其他外部沟通的事项有公司确定沟通的负责部门、时机、内容、沟通的方式以及需要保留的沟通证据。

 相关部门对已沟通的重要事项，必要时，应当保留沟通结果的适当证据，以证实沟通的重要事项已经得到处理和解决。

**7.5 形成文件的信息**

7.5.1 总则

 公司的质量、环境、职业健康安全管理体系应包括：

 a) 本标准要求的形成文件的信息；

 b) 组织确定的为确保质量、环境、职业健康安全管理体系有效性所需的形成文件的信息；

 公司形成的文件和记录详见本手册附件附录7：引用文件索引；附录8：运行记录清单

7.5.2 创建和更新

 在创建和更新形成文件的信息时，公司管理部应确保适当的：

1. 标识和说明（如：标题、日期、作者、索引编号等）；
2. 格式（如：语言、软件版本、图示）和媒介（如：纸质、电子格式）；
3. 评审和批准，以确保适宜性和充分性。

7.5.3 形成文件的信息的控制

7.5.3.1 公司管理部应控制质量、环境、职业健康安全管理体系和本标准所要求的形成文件的信息，以确保：

 a）无论何时何处需要这些信息，均可获得并适用；

 b）予以妥善保护（如：防止失密、不当使用或不完整）。

7.5.3.2 为控制形成文件的信息，适用时，组织应关注下列活动：

1. 分发、访问、检索和使用；
2. 存储和防护，包括保持可读性；
3. 变更控制（比如版本控制）；
4. 保留和处置。

 对确定策划和运行质量、环境、职业健康安全管理体系所必需的来自外部的原始的形成文件的信息，组织应进行适当识别和控制。

 应对所保存的作为符合性证据的形成文件的信息予以保护，防止非预期的更改。

 公司文件和记录的控制详见相关程序。

**8 运行**

**8.1 运行策划和控制**

 生产部应通过采取下列措施，策划、实施和控制满足产品和服务要求所需的过程（见4.4），并实施第6章所确定的措施。

8.1.1 产品和服务实现的策划

* 1. 产品执行标准；
	2. 合同要求；
	3. 公司确定的其他要求；
	4. 生产工艺流程和作业指导书；
	5. 销售服务和流程
	6. 生产和销售服务过程使用的记录。
	7. 特殊过程:无；
	8. 外包过程：喷塑加工；（所有部件，零件都是外购的，这里是否算喷塑加工外包呢？）

**8.1.2**环境、职业健康安全运行控制策划和实施

8.1.2.1公司应根据其方针、目标和指标，确定与所标识的重要环境因素和重要危险源有关的运行与活动。应针对这些活动（包括维护工作）制定计划，确保它们在程序规定的条件下进行。程序的建立应符合下述要求：

1. 对于缺乏程序指导可能导致偏离管理方针和目标与指标的运行，应建立并保持一套以文件支持的程序；
2. 在程序中对运行标准予以规定；
3. 对于公司所使用的产品和服务中可标识的重要环境因素，公司建立并保持了一套管理程序，并将有关的程序与要求通报外部供方和承包方。
4. 从生命周期观点出发，公司应：

1）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；

2）适当时，确定产品和服务采购的环境要求；

3）与外部供方（包括合同方）沟通其相关环境要求；

4）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。

8.1.2.2公司主要运行控制内容包括：

1. 生产部收集主要材料消耗情况，结合公司成本控制要求，制定主要材料的消耗定额，并组织生产部、管理部、供销部贯彻实施；
2. 生产部负责对主要材料的消耗情况组织生产工段制定消耗可考核指标，并将考核结果和员工的绩效挂钩；
3. 生产部每年编制设备维护计划，组织实施，在日常生产过程中，不定期检查设备的完好，发现异常及时采取措施，消除存在的安全隐患；
4. 车间操作人员每天要对设备进行日常维护，设备主管每周至少一次对设备进行周保养，确保生产设备完好，以满足生产的需要；
5. 管理部应制定劳动防护用品发放标准，建立员工劳动保护用品发放卡，并保持发放领用记录；
6. 管理部应按照规定要求对公司的特种设备，联系检定机构定期检定，保存检定的合格证明，并对法定持证上岗的人员，建立岗位证书进行等记，每年进行一次有效期确认，确保证书有效；
7. 管理部对公司水、电、气、油、煤等材料消耗进行统计，一旦发现异常，及时提出整改措施，并组织实施，每季度对用于环境保护和职业健康安全管理的有关费用进行统计；
8. 供销部应与原辅材料供应商或生产厂家签订采购合同，应将公司的环境管理要求通报给供应商和承包方，或以合同补充协议的方式对供应商和承包方施加影响，特别时应附加环境保护要求，必要时要求供应商或承包方提供对环境或人体无危害的检测证明材料；
9. 车间工作环境应推行“6S”管理，做好定置定位管理，按照车间定置定位图的要求，分类存放和标识各类物品，做好设备日常维护与保养；
10. 管理部负责对固体废弃物的存放应规定固定的存放点和回收箱（桶），并进行分类标识，定期联系固废回收单位进行回收处置；
11. 与重要环境因素和重要危险源有关的操作人员，应按照岗位安全操作规程的要求，实施有效的控制，防止环境污染和安全事故的发生；
12. 全体员工应节约用电、用水、不开无人灯和无人空调；设备停机后关闭电源；
13. 来公司的客户或供应商，门卫应告知有关公司环境管理的要求，必要时，发给环境管理基本要求告知卡片，以便对来公司的人员能够自觉的执行公司的环境管理基本要求；
14. 供销部应负责向公司获取重要采购供方签订环境保护协议，告知我公司环境管理基本要求，包括应遵守的法律法规要求。

8.1.3应急准备与相应

 公司建立并保持应急与响应控制流程，以确定潜在的事故或紧急情况并做出响应，预防或减少可能伴随的环境影响。

公司应定期评审其应急准备和响应程序。必要时，特别是在事故或紧急情况发生后，对其进行修订。

可行时，公司还应定期验证上述程序。

公司编制了《应急预案》，对可能突发的事件实施控制。

**8.2 产品和服务的要求**

8.2.1 顾客的沟通

 在与顾客沟通前，销售人员应了解熟知公司产品执行的标准、生产能力、产品质量要求，主要生产设备、原料、成品检测项目和指标、检测手段、价格范围、售后服务规则、体系和产品认证的基本情况等，以便与顾客沟通时介绍公司的基本情况，使顾客对公司的产品及质量有足够的信心。

 顾客沟通的内容：

1. 提供有关产品和服务的信息；
2. 处理问询、合同或订单，包括变更；
3. 获取有关产品和服务的顾客反馈，包括顾客抱怨；
4. 处置或控制顾客财产；
5. 关系重大时，制定有关应急措施的特定要求。

8.2.2 与产品和服务要求的确定

 在确定向顾客提供的产品和服务的要求时，供销部应确保：

1. 产品和服务的要求得到规定，适用的法律法规要求；
2. 公司认为的必要要求；
3. 对其所提供的产品和服务，能够满足组织声称的要求。

8.2.3 与产品和服务有关的要求的评审

 销售人员应对如下各项要求进行评审：

1. 顾客规定的要求，包括对交付及交付后活动的要求；
2. 顾客虽然没有明示，但规定的用途或已知的预期用途所必需的要求；
3. 公司规定的要求；
4. 适用于产品和服务的法律法规要求；
5. 与先前表述存在差异的合同或订单要求。

 若与先前合同或订单的要求存在差异，组织应确保有关事项已得到解决。

 若顾客没有提供形成文件的要求，组织在接受顾客要求前应对顾客要求进行确认。

 每份合同，包括口头或电话、网络订单，在签订或承诺之前进行评审，评审的一般内容包括：产品型号规格、执行的产品标准、质量要求、数量、价格、交付期、结算方式和付款方式、运输费用及到达目的地、保险的责任和保险费用的支付方式、违约的责任及处理方式等。这些评审内容可由供销部主管会同生技、办公等有关部门共同进行评审。

8.2.4 产品和服务要求的变化及投诉处置

 合同若发生修订，应对修订内容进行评审，评审通过后，有销售负责人签字确认。

 顾客投诉的处置，由销售主管负责对投诉的有效性进行确认，对无效的顾客投诉

应予以解释，取得顾客的理解，对有效的顾客投诉应进行原因分析，制定相应的纠正措施予以实施和跟踪验证，并保持评审与处置的记录。

**8.3 产品和服务的设计和开发**

8.3.1 总则

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。

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，应考虑：

a）设计和开发活动的性质、持续时间和复杂程度；

b）所要求的过程阶段，包括适用的设计和开发评审；

c）所要求的设计和开发验证和确认活动；

d）设计和开发过程涉及的职责和权限；

e）产品和服务的设计和开发所需的内部和外部资源：

f）设计和开发过程参与人员之间接口的控制需求；

g）顾客和使用者参与设计和开发过程的需求；

h）后续产品和服务提供的要求；

i）顾客和其他相关方期望的设计和开发过程的控制水平；

j）证实已经满足设计和开发要求所需的形成文件的信息。

8.3.3 设计和开发输入

应针对具体类型的产品和服务，确定设计和开发的基本要求。应考虑：

a）功能和性能要求；

b）来源于以前类似设计和开发活动的信息；

c）法律法规要求；

d）组织承诺实施的标准和行业规范；

e）由产品和服务性质所决定的、失效的潜在后果。

f)设计和开发输入应完整、清楚，满足设计和开发的目的。

g)应解决相互冲突的设计和开发输入。

h)应保留有关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

应对设计和开发过程进行控制，以确保：

a）规定拟获得的结果；

b）实施评审活动，以评价设计和开发的结果满足要求的能力；

c）实施验证活动，以确保设计和开发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）针对评审、验证和确认过程中确定的问题采取必要措施；

f）保留这些活动的形成文件的信息。

8.3.5 设计和开发输出

应确保设计和开发输出：

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的要求，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）所必须的产品和服务特性。

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 设计和开发更改

应识别、评审和控制产品和服务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。

应保留下列形成文件的信息：

a）设计和开发变更；

b）评审的结果；

c）变更的授权；

d）为防止不利影响而采取的措施。

**8.4 外部提供过程、产品和服务的控制**

8.4.1 外部提供过程的控制

供销部对采购产品进行分类，确定采购产品的重要度，根据外部供方评价、重新评价以及绩效评价的的准则，（评价准则详见合格供方调查与评价表和合格供方复评表中的规定）对外部供方实施有效的控制，保留外部供方评价、重新评价以及绩效评价的实施证据。

本公司外包过程：喷塑加工。（同上一句？？）

8.4.2 控制类型和程度

 对提供主要原材料的外部供方（提供A类采购产品），经评价符合合格供方准则，方可建立合作关系，并对其供货业绩进行评价，作为外部供方复评的重要依据。

 其他外部供方提供辅助材料的由供销部门按照质优价廉的原则提出建议，经分管领导审批后使用。

 所有使用的外部供方应建立合格供方控制清单，注明外部供方的名称、地址、通讯电话、提供的产品、联系人等信息，经分管领导审批后发至检验部门。

8.4.3 外部供方的信息

 供销部应获取采购产品的质量信息，包括执行的标准和主要技术参数，作为验收的主要依据。

 公司各部门通过口头、电话、移动通信工具等提出的采购要求或公司确定的采购产品，经采购负责人统一，总经理批准后实施采购。

 与外部供方的接口由供销部必要时会同生产部负责处理不合格品等有关事项。

 若公司确定对重要的外部供方进行现场验证时，由采购提前告知，并做好验证的前期准备工作，包括验证参加的人员，验证的准则、验证所需的记录和报告的要求。

**8.5 生产和服务提供**

8.5.1 生产和服务提供的控制

 生产过程按照工艺流程实施控制，每批产品的生产，通过下达生产任务单作为生产过程的控制依据。

 生产过程控制的方法：生产车间根据生产计划对进度、质量、成本进行控制，每月对生产完成情况进行统计分析。

 生产使用的设备，应进行维护和保养，确保使用适宜的设备；操作人员应按照设备管理制度的要求做好设备日常维护与保养。

 生产部应根据产品测量任务的要求，配置适宜的检测设备，建立管理台帐，编制计量器具周期检定计划，确定周期检定的时间和检定的费用，并组织实施，保存检定合格证书。

 公司没有计算机软件用于检测的情况。公司环境、安全检测设备无，委托检测。

 生产工段应对生产过程的工艺参数进行连续的监控，确保按照工艺要求实施控制。

 交付后的活动，有关质保期的约定，在销售合同中约定。

过程确认

生产和服务过程中特殊过程：无。

8.5.1.2销售和服务提供的控制

 由管理部制定《销售和服务提供控制程序》策划并执行销售与服务提供的控制，管理部根据销售部通知单做好相关方案策划，然后有管理部人员进行集装箱进场，进行服务，在通知单中明示客户名称、要求、数量、时间等要求：

a）管理部负责销售通知单是否准确。当方案更改时，应从服务现场停止操作并对其及时更改，以确保其适用性；

b）负责检验工序人员按照要求使用检测设备，按照标准作业SOP进行实施，详见《质量验收规范》。

c）公司有专门的仓储场所，主要的操作设备为小推车，公司服务过程使用到的设备编制设备保养计划、实施维护保养，以保证在服务过程中的设备满足服务要求。

e）配备具备能力的人员，包括所要求的资格；企业定期组织岗位技能培训，如对检验员的检验要求和计量设备的培训、制程检验规程培训等

f）若输出结果不能由后续的监视或测量加以验证，应对销售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；具体如下：

1）进行技艺评定,并在实施前得到批准;

2）对人员资格和设备的能力进行鉴定;

3）编写相应的作业规范;

4）对过程参数进行监控;

5）对以上特殊过程当材料、人员、设备及工艺发生变化时应对已确认的过程及时进行再确认，经识别，公司暂无需确认的过程。

g） 采取措施防止人为错误；企业进行现场区域和产品标识清晰、标识，

h） 实施放行、交付和交付后活动，对原材料、半成品和成品的放行，应执行《不合格品控制程序》的有关规定。产品的交付由销售部按顾客指定要求地点送货，与顾客共同验收后交付完毕；产品交付后的活动由销售部负责业务的售后服务（如负责组织产品售后服务工作、负责与顾客联络，妥善处理顾客抱怨，负责保存相关服务记录、负责与顾客联络，妥善处理顾客抱怨，负责保存相关服务记录、负责对顾客满意程度进行测量，确定顾客的需求和潜在需求，执行《顾客满意程度测量程序》）

8.5.2 标识和可追溯性

 产品标识根据批号进行标识，批号根据生产班次的时间进行标识，通过生产任务单、完工操作记录和检验记录能够追溯到产品的生产时间、班次、检验人员和加工设备等。

 产品检验状态标识采用合格、不合格、待检、已检待处理。由检验人员实施。不同状态的产品分类存放，不得有混放的情况，并易于识别，以防止未经检验或经检验不合格的产品交付。

8.5.3顾客或外部供方的财产

 公司在生产过程中涉及顾客财产主要是顾客信息，对顾客的信息和有关技术要求，销售主管应实施保密，在没有顾客许可的情况下，不得泄漏顾客信息。外部供方的财产目前不涉及，若顾客或外部供方的财产发生丢失、损坏或发现不适用的情况，组织报告顾客或外部供方，并保留相关形成文件的信息。

8.5.4防护

 原材料仓库贮存的产品应进行标识，分类存放，建立“物资管理台帐”进出库手续完善，每月进行物资盘点，编制“物资盘点表”，报财务，并及时处理不合格的库存产品。

 成品应存放在专门的区域，进行标识，建立“成品管理台帐”编制成品进出库动态表，及时掌握成品的库存情况。

 仓库管理基本要求要做到帐、物一致，不得有差错。

仓库应按照规定要求配置灭火器。保持库区整洁，地面无积水。

8.5.5交付后的活动

本组织销售部应满足与产品和服务相关的交付后活动的要求。在确定交付后活动的覆盖范围和程度时，组织应考虑a）法律法规的要求，与产品和服务相关的潜在不期望后果，其产品和服务的性质，用途和预期寿命、顾客要求、顾客反馈。

8.5.6 更改控制

 生产部应对生产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。

应保留形成文件的信息，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。

**8.6 产品和服务的放行**

 质量部应依据原材料质量标准对每批次原料进行验证或检验，检验的项目通常包括：外观、规格、数量、性能指标、合格证、质保书等。

 成品检验依据产品标准进行检验，检验的结果出具“成品检验报告”。

产品检验结论有：合格；不合格，结论应明确，规定的检验项目应完整，签字手续应完善，产品标准规定的定期进行的型式检验，应按照要求送检，并保存“检验报告”。

销售服务质量的检验由管理部进行，定期对服务质量进行检查、评价。

**8.7 不合格输出的控制**

 产品不合格包括：原材料、在制品和成品不合格；服务不合格；其他不合格为体系不合格详见本手册底10.2 不合格和纠正措施。

 不合格的分类、评审与处置方法：

1. 不合格分为一般不合格和严重不合格（不合格造成损失1000元以下为一般不合格1000元以上为严重不合格）；
2. 产品不合格的性质判定由检验员判定，并提出建议和处置措施；
3. 产品不合格的处置方法：回用、退货、报废等；
4. 交付后的不合格产品由生产部判定，并采取相应的纠正措施；
5. 不合格和潜在的不合格应制定相应的纠正和预防措施，按照措施的要求实施与验证。
6. 服务不合格由管理部判定，供销部负责对服务不合格进行整改。
7. 不合格评审与处置措施，包括纠正和预防措施的验证记录应予以保持。

**9 绩效评价**

**9.1 监视、测量、分析和评价**

9.1.1 总则

 公司监视和测量的主要内容：

1. 岗位职责的履行情况，一年公司级检查覆盖至少2次；
2. 质量目标（公司、部门、岗位目标）的监视和测量，按照质量目标的统计周期进行统计，日常进行检查；
3. 顾客满意度监视和测量，供销部一年至少2次；
4. 员工满意度的监视和测量，人力资源管理部门进行，一年至少一次；
5. 产品监视和测量(包括进货、过程和成品检验)；
6. 年度、月度工作计划完成情况检查，可以通过 部门或公司会议进行检查；
7. 控制流程通过部门自查和内部审核进行检查，确保流程有效的实施；
8. 职能部门根据各自的管理职责进行专项检查；
9. 会议纪要实施情况检查，有管理部负责；
10. 一年一次，对废水、废气、噪声进行检测；归口部门负责；
11. 有毒有害岗位定期体检；
12. 分析和评价监视和测量结果应与绩效挂钩，详见《公司绩效考核办法》。

 公司各部门的工作质量依据《部门工作标准和检查细则》进行检查，确保各部门工作质量符合公司管理要求。

 管理层应通过管理评审（年度工作总结）评价质量、环境、职业健康安全管理体系的绩效和有效性。应保留适当的形成文件的信息，作为结果的证据。

9.1.2 顾客满意

 供销部应监视顾客对其需求和期望获得满足的程度的感受。组织应确定这些信息的获取、监视和评审方法。

 每年至少一次对主要顾客满意度进行调查与评价，并编制《顾客满意度评价报告》作为管理评审的输入信息。

9.1.3 分析与评价

 管理部会同相关部门应分析和评价通过监视和测量获得的适宜数据和信息。

 应利用分析结果评价产品和服务的符合性；

1. 顾客满意程度；
2. 质量、环境、职业健康安全管理体系的绩效和有效性；
3. 策划是否得到有效实施；
4. 针对风险和机遇所采取措施的有效性；
5. 外部供方的绩效；
6. 质量、环境、职业健康安全管理体系改进的需求。

数据分析方法可包括统计技术的运用。 公司确定的统计技术即运用场合见下表

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 统计技术项目 | 应用场合 | 使用部门 |
| **1** | 抽样方法 | 产品检验和内部质量审核 | 检验部门，内审组及其他相关部门 |
| **2** | 加权平均法 | 满意率信息收集与分析 | 供销部及其他相关部门 |
| **3** | 因果图 | 分析原因 | 相关部门 |
| **4** | 排列图 | 寻找主要因素或原因 | 相关部门 |
| **5** | 矩阵图法 | 内审不符合项分析不合格品统计分析 | 内审组，相关部门 |

9.1.4 环境、安全运行控制情况的检查与评价

 环境、安全主管每月至少一次对环境、安全生产情况进行检查，包括环保、安全设施的完好情况、消防器材的有效性、劳动防护用品的正确使用、生产现场安全隐患排查、违章作业情况等，一经发现问题及时整改，并对整改情况进行跟踪验证，确保整改措施得到有效的落实。

9.1.5 污染物排放监测

 本公司无委外进行监测的环境监测项。

9.1.6合规性评价

 管理部每年应对合规性义务的履行情况进行评价，编制合规性评价报告，作为管理评审的输入信息，对没有履行或履行不到位的部门，提出纠正措施的要求，实施整改。

 合规性评价可以和公司运行准则的实施情况一并进行，也可以分开进行评价。

合规性评价活动通常在内部审核或管理评审之前进行，管理部应保存上述定期评价结果的证据。

**9.2 内部审核**

9.1.1 公司应按照策划的时间间隔进行内部审核，以提供有关质量、环境、职业健康安全管理体系的下列信息：

 a）是否符合：

 1）组织自身的质量、环境、职业健康安全管理体系要求；

 2）本标准的要求。

 b）是否得到有效的实施和保持。

9.2.2分管经理应根据管理体系运行的状况，策划审核的范围、频次、审核组安排、审核实施的时间等，规定每次审核准则、范围，人员组成，编制年度内部审核计划，经总经理审核后组织实施，每年底对年度审核计划完成情况进行评价；

 审核组长根据年度审核计划的安排，在审核前一周，编制审核实施计划，对审核日程做出具体安排，审核应当召开首、末次会议，现场审核应重点检查部门职责的履行情况、部门管理目标的制定与实施情况、部门工作标准及流程的执行情况，各部门应填写和保存的实施记录的等内容。

 审核组长负责编制“内部审核报告”，只要内容应包括：审核的目的、依据、范围、审核时间、审核方式、审核综述、代表性优缺点、审核结论，不合格项整改要求、改进的建议等。

 内审发现的不合格项，责任部门应进行原因分析，制定相应的纠正措施，并组织实施，审核组对不合格项整改措施进行验证，并保持验证的证据。

 审核完成后，包括不合格报告的整改及验证符合要求后，由内审组长将审核记录进行整理，交管理部归档保存。

 内部审核的实施程序详见《内部审核控制流程》。

**9.3 管理评审**

9.3.1 总则

 总经理应按照策划的时间间隔对组织的质量、环境、职业健康安全管理体系进行评审，以确保其持续的保持适宜性、充分性和有效性，并与组织的战略方向一致。

9.3.2 管理评审输入

 策划和实施管理评审时应考虑下列内容：

1. 以往管理评审所采取措施的实施情况；
2. 与质量、环境、职业健康安全管理体系相关的内外部因素的变化；
3. 有关质量、环境、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）管理目标的实现程度；

 3）过程绩效以及产品和服务的符合性；

 4）不合格、纠正措施及合规性义务履行情况；

 5）监视和测量结果及审核结果；

 6）外部供方的绩效。

 d）资源的充分性；

 e）应对风险和机遇所采取措施的有效性（见6.1）；

 f）改进的机会。

9.3.3 管理评审输出

 管理评审的输出应包括与下列事项相关的决定和措施：

* 1. 管理体系的持续适宜性、充分性和有效性的结论；
	2. 改进的决定包括资源的需求
	3. 管理体系变更的需求；
	4. 目标未实现时需采取的措施（必要时）
	5. 改进管理体系与其他业务过程融合的机会（必要时）
	6. 任何与公司的战略方向有关的结论

 管理部应保留作为管理评审结果证据的形成文件的信息。

 管理评审（年度工作总结）的实施程序详见《管理评审控制流程》。

**10 持续改进**

**10.1总则**

 组织应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。

 这应包括：

1. 改进产品和服务以满足要求并关注未来的需求和期望；
2. 纠正、预防或减少不利影响；
3. 改进质量、环境、职业健康安全管理体系的绩效和有效性。

 注：改进的例子可包括纠正、纠正措施、持续改进、突变、创新和重组。

**10.2 不合格和纠正措施**

10.2.1 若出现不合格，包括投诉所引起的不合格，组织应：

 a）对不合格做出应对，适用时：

 1）采取措施予以控制和纠正；

 2）处置产生的后果。

 b）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，避免其再次发生或者在其他场合发生：

 1）评审和分析不合格；

 2）确定不合格的原因；

 3）确定是否存在或可能发生类似的不合格。

 c）实施所需的措施；

 d）评审所采取的纠正措施的有效性；

 e）需要时，更新策划期间确定的风险和机遇；

 f）需要时，变更质量、环境、职业健康安全管理体系。

 纠正措施应与所产生的不合格的影响相适应。

10.2.2 组织应保留形成文件的信息，作为下列事项的证据：

 a）不合格的性质以及随后所采取的措施；

 b）纠正措施的结果。

**10.3 持续改进**

 管理改进包括产品、工艺、设备、材料、体系、过程等有关的改进，可以制定改进计划来实施，日常的改进很多要善于总结行业推广，通过改进，不断提高公司的管理水平。

 公司总经理组织各部门根据管理体系运行的情况，可以通过各种形式实施管理体系持续改进。公司在各种会议中提出的改进措施，管理部应对实施情况进行跟踪检查，并将检查结果报告公司有关领导。

 公司要求各部门，在工作中，对存在的问题和可能发生的问题应采取相应的纠正和预防措施，制定纠正和预防措施应与问题的性质相适应，并考虑实施的经济性，纠正和预防的实施证据应予以保持。

**附件1 程序文件清单**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **程 序 文 件 名 称** | **文 件 编 号** |
| 1 | 文件控制程序 | YL-CX-01 |
| 2 | 记录控制程序 | YL-CX-02 |
| 3 | 法律法规和其他要求控制程序 | YL-CX-03 |
| 4 | 人力资源管理程序 | YL-CX-04 |
| 5 | 设备、设施与工作环境控制程序 | YL-CX-05 |
| 6 | 采购控制程序 | YL-CX-06 |
| 7 | 生产和服务运作控制程序 | YL-CX-07 |
| 8 | 顾客满意度测量程序 | YL-CX-08 |
| 9 | 监视和测量设备控制程序 | YL-CX-09 |
| 10 | 过程和产品的测量监控程序 | YL-CX-10 |
| 11 | 内部审核控制程序 | YL-CX-11 |
| 12 | 不合格品控制程序 | YL-CX-12 |
| 13 | 不符合控制程序 | YL-CX-13 |
| 14 | 纠正（措施控制程序 | YL-CX-14 |
| 15 | 预防措施控制程序 | YL-CX-15 |
| 16 | 环境因素识别与评价控制程序 | YL-CX-16 |
| 17 | 目标指标管理方案控制程序 | YL-CX-17 |
| 18 | 协商和沟通控制程序 | YL-CX-18 |
| 19 | 组织环境与相关方管理程序 | YL-CX-19 |
| 20 | 污染物排放控制程序 | YL-CX-20 |
| 21 | 节材节能控制程序 | YL-CX-21 |
| 22 | 合规性评价管理程序 | YL-CX-22 |
| 23 | 危险源辨识、风险评价与控制措施制定程序 | YL-CX-23 |
| 24 | 应急准备和响应程序 | YL-CX-24 |
| 25 | 绩效测量与监测管理程序 | YL-CX-25 |
| 26 | 事件调查与处理程序 | YL-CX-26 |
| 27 | 管理评审控制程序 | YL-CX-27 |
| 28 | 产品标识和可追溯性控制程序 | YL-CX-28 |
| 29 | 环境、职业健康安全运行控制程序 | YL-CX-29 |
| 30 | 数据分析控制程序 | YL-CX-30 |
| 31 | 改进控制程序 | YL-CX-31 |
| 32 | 风险和机遇应对控制程序 | YL-CX-32 |

**附件2公司各部门职能与权限**

**总经理**

1)向本公司传达满足顾客和法律法规要求的重要性。

2)以顾客为关注焦点。

3)制定并批准质量方针。

4)确保质量目标的实现。

5)策划和建立管理体系，批准并发布质量手册，保持管理体系的完整性。

6)确保组织内的职责、权限得到规定和执行，任命一名管理者代表、质量负责人和认证联络员。

7)按照计划的时间间隔主持管理评审，并批准管理评审报告。

8)确保在组织内建立适当的沟通过程，并确保对管理体系的有效性进行沟通。

**管理者代表**

1)确保质量管理体系所需的过程得到建立、实施和保持。

2)向总经理报告质量管理体系的业绩和改进的需求。

3)确保在整个公司内提高满足顾客要求的意识。

4）负责公司质量体系运作的有效性。

5)就质量管理体系有关事宜的外部联系。

6)负责测量、分析和改进的策划和持续改进的策划。

**1、管理部（财务部）**

1）负责协调各职能部门的人事和工作关系以及外来接待工作。

2）根据各职能部门开展质量、环境、职业健康安全活动的需要，为各职能部门配备相应的人员、技术资料、办公用品和通讯、交通工具。

3）制定和组织实施公司各类人员的培训教育计划，并按计划培训和进行培训效果评价。

4）公司各职能部门实施质量、环境、职业健康和安全管理体系情况的全面考核，提出奖惩建议。

5）配合管理者代表和审核组长组织实施公司内部质量、环境、职业健康和安全管理体系审核。

6）负责对各职能部门实施管理体系文件的情况进行检查和考核，向公司领导提出奖惩建议。

7）体系文件的编制、修订的组织和管理。

8）质量、环境、职业健康和安全管理体系文件和资料的管理，如打印、登记、编目、保存、归档等。

1. 负责编制内部质量审核计划、管理评审计划，并作好有关的组织准备工作。

10）负责质量、环境、职业健康和安全管理体系的第三方认证和复查、顾客现场审查的准备工作。

11）负责对职能部门采用的统计方法的正确性、有效性进行评价，出具分析报告。

12 ）负责对消除不合格和潜在的不合格原因所采取的纠正预防措施进行跟踪调查，并对其有效性进行评价或验证。

13）负责组织对公司的危险源、环境因素进行辨识、评价、更新和学习，并制定措施或管理方案加以控制。

14）负责组织对公司员工进行环境职业健康安全知识的教育和培训，不断提高员工的环保和安全意识。

15）负责组织对公司适用法律法规的收集更新使用。

16）认真履行环境职业健康安全管理体系文件内规定的本部门的各项具体工作。

**2、生产部**

1）根据销售合同（或协议、订单）制定和下达生产计划，并负责督导生产车间进行计划的实施。

2）根据生产和工作需要对于从事特殊工种、特殊过程、关键过程的操作人员提报培训申请。

3）负责制定生产管理制度，并指导车间的安全生产管理、作业现场管理，确保实现安全生产和文明生产。

4）组织协调解决生产中出现的各种问题，搞好均衡生产，保证按合同要求及时交货。

5）参与制定纠正和预防措施，并协同有关职能部门对不合格品的降级、报废做出决定。

6）负责设备的安装、调试、运转和保养、维修的技术指导和管理工作。

7）负责仓库原料、物品及产成品的搬运、贮存、防护和交付以及厂房工作环境的配置和管理。

8）确保仓库不漏雨、不漏水，保持良好状态。

9）按时汇总、打印统计报表，做到帐、卡、物相符。

10）负责贯彻执行与本公司产品质量有关的法律法规和方针政策，组织实施产品实现的策划。

11）负责组织对本单位的危险源、环境因素进行辨识、评价、更新和学习，并制定措施或管理方案加以控制。

12）负责对本部门员工进行环境职业健康安全知识的教育和培训，不断提高本部门员工的环保和安全意识。

13）认真履行环境职业健康安全管理体系文件内规定的本部门的各项具体工作。

**质量部**

1）负责公司检验、测量和化验设备的计量管理工作。

2负责监督不合格品产生部门对不合格品进行隔离、标识、记录。

3组织有关部门对不合格品进行分析、评价和处理，做出降级或报废处置。

4监督生产车间按产品工艺和标准进行生产。

5负责制定原材料、过程产品和产品的质量检验规程，并认真组织实施。

6负责组织对本单位的危险源、环境因素进行辨识、评价、更新和学习，并制定措施或管理方案加以控制。

7负责对本部门员工进行环境职业健康安全知识的教育和培训，不断提高本部门员工的环保和安全意识。

8认真履行环境职业健康安全管理体系文件内规定的本部门的各项具体工作。

**4、供销部**

1）根据生产需要编制采购计划，负责材料和备品备件的采购。

2）负责组织供方评价，确定合格供方，并实施采购。

3）负责与合格的供方签订采购合同，执行采购合同，满足公司生产的需要。

4）负责处理与供方的质量纠纷，办理退货、换货及索赔事宜。

5）负责仓库管理，做好产品防护工作。

6）按本公司相关规定办理发货和交付验收手续，确保运输安全。

7）负责市场调查、分析市场动态，开拓销售市场，承接销售合同。

8）组织对销售合同、标书、定单进行评审，根据评审意见，办理合同签字、盖章手续。

9）与有关职能部门协同配合执行合同，按时向顾客提供合格产品，并及时回收货款。

10）负责产品售前、售中、售后服务工作和顾客质量信息的收集、顾客投诉的接待、质量纠纷和质量事故的处理工作，维护本公司的信誉。

11）负责合同更改时与顾客的联络和洽谈，并通知相关部门合同变更情况。

12）根据顾客（合同）要求及时做好各项售后服务。

13）建立顾客台帐，征求顾客意见，收集顾客反馈信息。

14负责组织对本单位的危险源、环境因素进行辨识、评价、更新和学习，并制定措施或管理方案加以控制。

15负责对本部门员工进行环境职业健康安全知识的教育和培训，不断提高本部门员工的环保和安全意识。

16认真履行环境职业健康安全管理体系文件内规定的本部门的各项具体工作。

1. 技术部（是否可行？）
2. 负责建立和完善产品设计、新产品的是试制、标准化技术规程。
3. 负责制订和修改技术规程。编制产品的使用、维修和技术安全等有关的技术规定。
4. 负责企业新技术引进和产品开发工作的计划、实施、确保产品品种的更新和扩大。
5. 合理编制技术文件，改进和规范工艺流程。
6. 负责制定企业产品的企业统一标准，实现产品的规范化管理。
7. 做好技术图纸、技术资料的归档工作。
8. 及时搜集整理国内外产品发展信息，及时把握产品发展趋势。
9. 及时指导、处理、协调和解决产品出现的技术问题，确保经营工作的正常进行。

附件3工艺流程

附录：产品组装生产流程：

设计--采购（采购原料、确定电子元器件）--组装---调试--检验--包装--入库

特殊过程：焊接、喷塑

机器人销售流程：

****