**北京瑞基泓鑫环保科技有限公司**

**质量管理手册**

文件编号：RJHX/SC-2019

版次：A/0版

**编制： 综合部**

**审核： 石彩虹**

**批准： 王珺**

发布实施日期：2019年01月16日

修订改履历

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **版本** | **修改内容** | **修改人** | **批准人** | **修改日期** |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

目录

[1.0前言 1](#_Toc475310016)

[1.1 手册说明 1](#_Toc475310017)

[1.2 管理手册颁布令 2](#_Toc475310018)

[1.3 管理方针和管理目标发布令 3](#_Toc475310019)

[1.3.1 质量管理方针 3](#_Toc475310020)

[1.3.2 公司质量目标 3](#_Toc475310021)

[1.3.3 各部门质量目标分解 3](#_Toc475310022)

[1.3.4 管理目标考核要求 3](#_Toc475310023)

[1.4 管理者代表任命书 4](#_Toc475310024)

[1.5 公司简介 6](#_Toc475310025)

[2 规范性引用文件 7](#_Toc475310026)

[3 术语和定义 7](#_Toc475310027)

[4 组织环境 7](#_Toc475310028)

[4.1 理解组织及其环境 7](#_Toc475310029)

[4.2 理解相关方的需求和期望 7](#_Toc475310030)

[4.3 确定质量管理体系的范围 11](#_Toc475310031)

[4.4质量管理体系及其过程 11](#_Toc475310032)

[5 领导作用 12](#_Toc475310033)

[5.1领导作用和承诺 12](#_Toc475310034)

[5.1.1总则 12](#_Toc475310035)

[5.1.2 以顾客为关注焦点 12](#_Toc475310036)

[5.2质量管理方针 13](#_Toc475310037)

[5.2.1 制定质量管理方针 13](#_Toc475310038)

[5.2.2 沟通质量管理方针 13](#_Toc475310039)

[5.3 组织的角色、职责和权限 13](#_Toc475310040)

[5.3.1 职责分配 13](#_Toc475310041)

[5.3.2 各部门及岗位人员任职要求 15](#_Toc475310042)

[6 策划 16](#_Toc475310043)

[6.1 应对风险和机遇的措施 16](#_Toc475310044)

[6.1.1 总则 16](#_Toc475310045)

[6.1.2 措施的策划 37](#_Toc475310049)

[6.2 质量管理目标及其实现的策划 37](#_Toc475310050)

[6.3 变更的策划 39](#_Toc475310051)

[7 支持 40](#_Toc475310052)

[7.1 资源 40](#_Toc475310053)

[7.1.1 总则 40](#_Toc475310054)

[7.1.2 人员 40](#_Toc475310055)

[7.1.3 基础设施 40](#_Toc475310056)

[7.1.4 过程运行环境 41](#_Toc475310057)

[7.1.5 监视和测量资源 41](#_Toc475310058)

[7.1.6 组织知识 42](#_Toc475310059)

[7.2 能力 45](#_Toc475310060)

[7.5 形成文件的信息 50](#_Toc475310061)

[7.5.1 总则 50](#_Toc475310062)

[7.5.2 创建和更新 50](#_Toc475310063)

[7.5.3 形成文件的信息的控制 51](#_Toc475310064)

[8运行 56](#_Toc475310065)

[8.1 运行策划和控制 56](#_Toc475310066)

[8.2 产品和服务要求 68](#_Toc475310067)

[8.2.1 顾客沟通 68](#_Toc475310068)

[8.2.2 与产品和服务有关的要求的确定 68](#_Toc475310069)

[8.2.3 与产品和服务有关的要求的评审 69](#_Toc475310070)

[8.2.4 产品和服务要求的变更 69](#_Toc475310071)

[8.3 产品和服务的设计和开发 69](#_Toc475310072)

[8.4 外部提供过程、产品和服务的控制 74](#_Toc475310079)

[8.4.1 总则 74](#_Toc475310080)

[8.4.2 控制类型和程度 74](#_Toc475310081)

[8.4.3 外部供方信息 74](#_Toc475310082)

[8.5 销售和服务的提供 79](#_Toc475310083)

[8.5.1 销售和服务提供 79](#_Toc475310084)

[8.5.2 标识和可追溯性 79](#_Toc475310085)

[8.5.3 顾客或外部供方财产 80](#_Toc475310086)

[8.5.4 防护 80](#_Toc475310087)

[8.5.5 交付后活动 80](#_Toc475310088)

[8.5.6 更改控制 81](#_Toc475310089)

[8.6 产品和服务的放行 81](#_Toc475310090)

[8.7 不合格输出的控制 81](#_Toc475310091)

[9 绩效评价 85](#_Toc475310093)

[9.1 监视、测量、分析和评价 85](#_Toc475310094)

[9.1.1 总则 85](#_Toc475310095)

[9.1.2 顾客满意 85](#_Toc475310096)

[9.1.3 分析和评价 87](#_Toc475310097)

[9.2 内部审核 92](#_Toc475310099)

[9.3 管理评审 95](#_Toc475310100)

[9.3.1 总则 95](#_Toc475310101)

[9.3.2 管理评审输入 96](#_Toc475310102)

[9.3.3 管理评审输出 96](#_Toc475310103)

[10 改进 100](#_Toc475310104)

[10.1 总则 100](#_Toc475310105)

[10.2 不合格与纠正措施 100](#_Toc475310106)

[10.3 对安全事故事件调查处理 102](#_Toc475310107)

[附件1：程序文件清单 110](#_Toc475310108)

[附件2：组织机构图 111](#_Toc475310109)

[附件3：质量管理体系职能分配表 112](#_Toc475310110)

[附录4 销售服务流程 115](#_Toc475310111)

# 1.0前言

## 1.1 手册说明

本手册按照ISO9001:2015标准要求编写,适用于本公司销售及服务在质量管理中的应用。

本手册是本公司质量管理的纲领性、法规性文件,经最高管理者批准后生效,任何部门及个人必须遵照执行。为了将本手册中的规定落实到实际工作中去,本公司制订了一套程序文件及相应的作业指导书。

根据本公司产品和服务特点，未对标准进行删减。

对于本公司的外包过程也进行了充分识别，就公司目前销售运营情况，本公司无外包过程。

本手册分“受控”版和“非受控”版两种发放控制形式,作为受控版发放到本公司各部门负责人及以上职位之人员,非受控版发给外部单位或个人,以作宣传、介绍之用,所有受控版皆有各自的编号（非受控版不编号）,受控版由持有人妥善保管,不得丢失,并由持有人负责在所在部门贯彻实施,当手册正本发生修改时,各受控版本将随之修改,本公司不负责修改非受控版。

质量管理手册每年由最高管理者组织评审一次，若最高管理者认为有必要时也可随时组织评审，质量管理手册的管理执行本公司《文件控制程序》的规定。

## 1.2 管理手册颁布令

为了满足顾客的要求和期望，切实保证本公司产品质量管理和服务质量管理，本公司按照ISO9001:2015《质量管理体系 要求》，编制了“管理手册”和“程序文件”、“作业文件”等一系列体系管理文件。

管理手册是规定组织质量管理体系的文件。它说明了本公司质量管理体系的范围，程序文件的提要，说明了产品和服务实现过程的顺序和相互关系，以及对它们的管理和控制办法。

本公司的“质量管理方针、质量管理目标”，它是我们企业的宗旨和方向，是企业领导向顾客所作的质量管理承诺，是我们全体职工努力追求的目标和过程活动的准则。

最高管理者负责对本公司质量管理体系的建立、保持和改进，组织对职工进行质量管理意识教育，促进其树立以顾客为中心的指导思想。

**总经理：王珺**

 **2019-01-16**

## 1.3 管理方针和管理目标发布令

公司全体员工：

为实施和改进公司的质量管理体系，特制定了本公司的综合管理方针，确定了公司的管理目标和各部门分解管理目标，现发布如下：

### 1.3.1 质量管理方针

**减少经营风险、扩大销售规模、关注核心流程、持续改进服务、达到顾客满意。**

### 1.3.2 公司质量目标

a） 顾客满意率 ≥ 90%。

b) 业务流程符合率达到100%

### 1.3.3 各部门质量目标分解

0.4.3.1销售部**：**

a) 顾客满意度达到90％以上；

b) 产品交付合格率100%

c) 供方评价100%

0.4.3.3综合部**：**

a)培训计划完成≥90%；

b)文件信息有效控制率100%。

### 1.3.4 管理目标考核要求

每年管理评审前由综合部将公司总的管理目标汇总统计，填写目标考核表提交管理评审会议。各部门分解质量理目标每半年考核一次，填写目标考核表交综合部汇总。

 总经理：王珺

 2019-01-16

## 1.4 管理者代表任命书

为建立、实施和保持公司管理体系所需的过程，公司决定任命 石彩虹为质量管理体系的管理者代表。其职责和权限规定如下：

* 确保本公司管理体系所需的过程得到建立、实施和保持，代表总经理行使职权；
* 向最高管理者报告管理体系的运行、管理业绩情况以供评审，并提出体系改进方面的建议；
* 确保在整个组织内提高满足顾客、相关方要求和适用法律法规要求的意识；
* 组织落实公司质量管理体系的管理评审和内部审核；
* 及时处理影响公司管理体系正常运行的有关问题；
* 负责公司管理体系有关事宜的对外联络。

望全体员工服从协调，共同履行管理职能，以确保公司管理体系的有效运行。

 总经理：王珺

 2019-01-16

## 1.5 公司简介

**企业简介**

 北京瑞基泓鑫环保科技科技有限公司成立于2008年10月，注册资本为500万元的有限责任公司，股份制，员工60多名。高级工程师5名，工程师7名，各类专业技术人员12名，公司面积600平方米。多年来，公司一直秉承“用户是上帝”的经营宗指，把用户的需要作为企业的工作出发点和落脚点，对工程不论大小，作售后服务不计远近，真正把公司作成用户信得过的企业，公司设有技术开发，技术支持，售后服务部等多个部门，采用总经理负责制，层层把关，让用户真正放心。历年来公司产品服务了全国各地乃至全世界500强企业，并获得了各行业的一致好评。 全体员工以兢兢业业、踏踏实实的工作作风，辛勤耕耘，结出了丰硕的成果。

我们的宗旨：与客户共赢，与同行共进，与员工共勉；

我们的感悟：朋友是真财富，发展是硬道理；

我们的质量方针：科学管理，优质服务，满足客户，不断改进；

我们的质量目标：产品合格率100%，顾客意见处理率100%。

我们将充分利用自身的优势，不断开拓进取，大力巩固和开拓市场，树立品牌优势，把我司一个充满朝气和实力的新型公司为中国电力事业的发展贡献自己的力量。

# 2 规范性引用文件

ISO9001:2015质量管理体系 要求

相关产品国家标准

# 3 术语和定义

ISO9000:2015质量管理体系—基础和术语

# 4 组织环境

## 4.1 理解组织及其环境

总经理确定与本公司质量管理目标和战略方向相关并影响实现质量管理体系预期结果的各种内部因素（公司的价值观、文化、知识、绩效等相关因素）和外部因素（国际、国家、地区和当地的各种法律法规、技术、竞争、文化和社会因素等）。这些因素包括了需要考虑的正面和负面因素或条件。

本公司每年有销售部根据由公司业务人员从市场、客户、竞争者、报纸、行业期刊搜集到的信息并结合我们自身业务运作情况进行SWOT分析，通过分析对这些内部和外部因素的相关信息进行监视和评审，以确保其充分和适宜。

## 4.2 理解相关方的需求和期望

公司应确定：

a）与质量管理体系有关的相关方；

b）这些相关方的要求；

c.这些要求和期望中哪些会成为合规义务。

公司应对这些相关方及其要求的相关信息进行监视和评审，以便于理解和持续满足相关方的需求和期望。

本公司考虑以下相关方：

* 顾客；
* 最终用户或受益人；
* 业主，股东；
* 银行；
* 外部供应商；
* 雇员及其他为组织工作者；
* 法律法规及监管机关；
* 地方社区团体；
* 非政府组织。

理解相关方的需求和期望可以帮助本公司更好的建立清晰的方针和目标，做到目的明确。满足相关方的要求并争取做到更高的期望值。具体见《组织环境与相关方要求管理程序》。

**组织环境与相关方要求管理程序**

**编号：RJHX/CX-01**

**1目的**

为保证公司质量管理体系的策划能实现预期的结果，识别、监视并评审与公司的宗旨、战略方向相关的内外部环境；识别、监视并评审与公司质量管理体系有关的相关方期望或要求；并确定这些要求和期望中哪些会成为合规义务。

根据内外部因素与相关方期望或要求，结合本公司已有的优势和劣势，识别出风险和机会；

针对识别的风险和机会，策划应对措施。

**2范围**

适用质量管理体系所有相关的部门与过程。

**3职责**

**3.1综合部：**确定内外部环境因素和相关方期望或要求。

**3.2总经理：**批准风险和机会的应对措施。

**3.3管理者代表：**组织各部门进行内外部环境因素和相关方期望或要求的识别评价、并拟定应对措施，对结果进行审核整理。

**4程序**

**4.1组织环境管理**

4.1.1在建立与持续改进质量管理体系时，公司将充分识别理解并考虑那些与公司的宗旨战略方向相关，并影响公司实现质量管理体系预期结果能力的内部和外部环境。

4.1.2内外部环境要素识别与评估：在每年的管理评审前，由相关部门负责人进行识别并评估其适用性

具体部门及识别项目如下：

a)综合部：内部（公司价值观、企业文化、人员能力、体系运行、过程能力、环境因素、危险源等），外部（地理位置、现存污染、法律、竞争、市场、文化、社会和经济环境、环境因素、危险源等）。

b)销售部：内部（产品、活动、服务、业绩表现、环境因素、危险源等），外部（法律、技术、竞争、市场、文化、社会和经济环境、环境因素、危险源等）。

c)管理者代表：内部（战略、知识、人员能力、业绩表现、环境因素、危险源等），外部（社会和经济环境、环境因素、危险源等）。

4.1.3各部门将识别结果登记在《组织内外部环境要素识别表》上，提交管理者代表进行汇总整理。

4.1.4内外部环境要素监测与更新：

管理者代表每年在管理评审前组织一次全面的内外部环境要素识别与评审。另外各部门在获得内外部环境要素信息变化时，应及时告知管理者代表，由管理者代表对《组织内外部环境因素识别表》进行修订。

**4.2相关方期望或要求管理**

4.2.1相关方期望或要求识别与评估：

相关方包括但不限于顾客、所有者、组织中的成员、供应商、银行、工会、合伙人、竞争对手或社会团体或行业协会。在每年的管理评审前，由相关部门负责人进行识别并评估其适用性,具体部门及识别项目如下：

a)管理者代表：所有者、合伙人、竞争对手或社会团体。

b)采购人员：外包加工方、供应商、竞争对手或社会团体。

c)销售部：顾客、竞争对手或社会团体。

d)综合部：员工代表、附近企业及居民、银行、工会、社会团体。

4.2.2各部门将识别结果登记在《相关方期望或要求识别表》上，提交管理者代表进行汇总整理。

4.2.3相关方期望或要求监测与更新：管理者代表每年在管理评审前组织一次全面的内外部内外部环境要素识别与评审。

4.2.4各部门在获得内外部环境要素信息变化时，应及时告知管理者代表，由管理者代表对《相关方期望或要求识别表》进行修订。

4.3每次管理评审前，管理者代表汇总企业内外部环境要素情况及相关方的期望与要求的相关资料，并提交管理评审。

**5相关文件**

**无**

**6记录表单：**

6.1组织内外部环境要素识别表 JL-01

6.2相关方期望或要求识别表 JL-02

## 4.3 确定质量管理体系的范围

组织应明确质量管理体系的边界和适用性，以确定其范围。

在确定质量管理体系范围时，组织应考虑：

a）各种内部和外部因素，见4.1；

b）相关方的要求，见4.2；包括相关合规义务

C) 组织的活动、产品和服务。

d)其组织单元、职能和物理边界

根据本组织产品和服务特点，标准的所有条款均适用于本组织并决定全部予以实施。

本公司质量管理体系的范围为：机电设备的销售及相关管理活动。

无外包过程。

## 4.4质量管理体系及其过程

**4.4.1**本公司确保按照本标准的要求，建立、实施、保持和持续改进质量管理体系，包括所需过程及其相互作用。

本公司应确定质量管理体系所需的过程及其在整个组织中的应用，且应：

a) 确定这些过程所需的输入和期望的输出；包括提高环境、职业健康安全绩效；

b) 确定这些过程的顺序和相互作用；

c) 确定和应用所需的准则和方法（包括监视、测量和相关的绩效指标），以确保这些过程的运行和有效控制；

d) 确定并确保获得这些过程所需的资源；

e) 规定与这些过程相关的的责任和权限；

f) 按照6.1的要求确定的风险和机遇；

g) 评价这些过程并实施所需的变更，以确保实现这些过程的预期结果；

h) 改进过程和质量管理体系。

4.4.2 在必要的程度上，组织应：

a) 保持形成文件的信息以支持过程运行；

b) 保留确认其过程按策划进行的形成文件的信息。

# 5 领导作用

## 5.1领导作用和承诺

### 5.1.1总则

最高管理者应证实其对质量管理体系的领导作用和承诺，通过：

a) 对质量管理体系的有效性承担责任；

b) 确保制定质量管理体系的质量管理方针和质量管理目标，并与组织环境和战略方向相一致；

c) 确保质量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) 确保获得质量管理体系所需的资源；

f) 沟通有效的质量管理和符合质量管理体系要求的重要性；

g) 确保实现质量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

最高管理者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。

## 5.2质量管理方针

### 5.2.1 制定质量管理方针

最高管理者应制定、实施和保持质量管理方针，方针应：

适应组织的宗旨和环境并支持其战略方向；

b) 为制定质量管理目标提供框架

c) 包括满足适用要求的承诺；

d) 包括持续改进质量管理体系的承诺。

经充分考虑本组织特点，本组织质量管理方针为：

**质量方针：****减少经营风险、扩大销售规模、关注核心流程、持续改进服务、达到顾客满意。**

### 5.2.2 沟通质量管理方针

质量管理方针应：

a) 作为形成文件的信息，可获得并保持；

b) 在组织内得到沟通、理解和应用

c) 适宜时，可向有关相关方提供。

## 5.3 组织的角色、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(见附件2)，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(附件3)。

### 5.3.1 职责分配

对从事与质量有关的管理、执行和验证人员规定其职责、权限及其相互关系，以实现公司管理方针和管理目标。公司领导层、各部门的职责和权限规定如下：

5.3.1.1 总经理

a) 主持公司全面工作，领导建立、实施和保持管理体系。对质量服务全面负责；

b) 严格执行服务标准、国家法律法规及其他要求；

c) 确保顾客和相关方的要求得到确定并予以满足；

d) 主持制订公司的管理方针和管理目标，任命管理者代表，确保管理体系中组织、人员、设备设施、材料等资源得到合理配置；

f) 对公司各部门，各级人员有任免和奖罚权力，对企业的重要问题有决策权。

5.3.1.2 管理者代表

管理者代表的职责见1.4关于任命管理者代表的通知。

5.3.1.3 综合部

a) 负责对管理体系文件和记录的归口管理。负责法律法规的识别和合规性评价工作；

b) 负责公司内外部沟通的归口管理，保留公司会议记录。保留管理评审记录及相关资料；

c) 组织人力资源、工作环境的合理配备，确保体系运行所需要的合格人才能够获得；

d) 组织公司各部门建立健全岗位职责和各项管理制度并贯彻实施；

e) 编制公司年度培训计划，建立和完善各类人员的专业、技能培训档案和相关资料；

f) 是公司内部审核的归口管理部门，负责内部审核的策划、实施和记录保持；

g) 是办公设备和工作环境的主管部门，负责对办公设备的维护和工作环境的管理；

h) 负责数据分析和纠正预防措施的控制和管理；

k) 是应急准备和响应的主管部门，负责制定应急预案并必要时组织演练施；

5.3.1.4销售部

a) 是合同管理和采购过程控制的归口管理部门，负责合同评审、合格供方评定工作；

b) 是服务实现的策划和设计开发的主管部门，负责常规服务策划和新项目的设计开发工作；

c) 是公司销售服务监督检查的归口管理部门，负责对销售服务的监视和测量工作；

d) 负责对监督检查中发现的不合格服务进行处置，提出纠正和预防措施要求并监督整改情况；是纠正和预防措施实施的主管部门；

e) 是顾客满意度调查的归口管理部门，负责制定顾客回访计划的制定和实施工作。

5.3.1.5各部门职责还体现在《质量管理职责分配表》中（▲-主要职责，△-相关职责）。

### 5.3.2 各部门及岗位人员任职要求

5.3.2.1各部门经理

- 大专以上学历或同等学历、管理相关专业；

- 3年以上本职、本行业相关工作经验；

- 年龄26岁以上。有团队协作精神，爱岗敬业；

- 掌握环境因素识和危险源识别、评价方法，环保、安全意识较强，能按管理手册和5.3.2.2采购员、业务员、管理人员、部门主管

- 大专以上学历或同等学历；

- 2年以上本职工作经验；

- 年龄23岁以上。爱岗敬业，有团队协作精神；

- 有一定沟通协调、管理能力；

5.3.2.3其他行政人员等

- 初中以上学历或同等学历；

- 1年以上本职工作经验，年龄22岁以上；

- 服从管理，按时完成任务，爱岗敬业，有团队协作精神；

# 6 策划

## 6.1 应对风险和机遇的措施

### 6.1.1 总则

策划质量管理体系，组织应考虑 4.1和 4.2的要求，包括质量、环境因素、危险源、合规义务等，确定需要应对的风险和机遇，以：

a) 确保质量管理体系能够实现其预期结果；

b) 增强有利影响；

c) 避免和减少不利影响；预防或减少非预期的影响，包括外部环境状况对组织的潜在影响;

d) 实现改进。

公司制定【**风险和机遇的应对控制程序**】，明确风险和机遇事件的识别方法/途径、风险和机遇事件的评估方式、制定主要风险和机遇事件的应对措施的要求、评价这些措施有效性的方法。

6.1.1.1各部门根据本部门的活动、产品和服务过程，分析其风险和机遇，进行风险和机遇调查。

6.1.1.2综合部按类别对各部门上报的风险和机遇进行整理后，报管理者代表审核。

6.1.1.3综合部组织各部门相关人员，考虑下述方面，对风险和机遇的事件进行评估，

确定公司的主要风险和机遇的事件：

1)违反法律、法规或其它要求的；

2)相关方的合理投诉或高度关注的；

3)影响的范围涉及以其它城市和对人身健康有明显影响的；

4)资源、能源较大消耗；

5)产生重大影响的判定为主要风险和机遇。

6.1.1.4对主要风险和机遇采用目标、指标、风险和机遇管理方案或相应程序文件进行控制。

1)活动、产品和服务的变化；

2)新、改、扩建及新材料、新工艺、新设备的投入；

3)法律、法规及其它要求的变化；

4)相关方提出的合理要求。

**风险和机遇的应对控制程序**

 **编号：RJHX/CX-02**

1.目的

为建立风险和机遇的应对措施，明确包括风险应对措施风险规避、风险降低和风险接受在内的操作要求，建立全面的风险和机遇管理措施和内部控制的建设，增强抗风险能力，并为在质量管理体系中纳入和应用这些措施及评价这些措施的有效性提供操作指导。

2.范围

本程序适用于在公司质量管理体系活动中应对风险和机遇的方法及要求的控制提供操作依据，这些活动包括：

a.业务开发、市场调查及客户满意度测评过程的风险和机遇管理；

b.产品的设计开发、设计开发的变更控制过程的风险和机遇管理；

c.供应商评审和采购控制过程的风险和机遇管理；

d.过程检验和监视测量设备的管理过程的风险和机遇管理；

e.不合格品的处置及纠正预防措施的执行和验证过程的风险和机遇管理；

f.持续改进过程的风险和机遇管理；

g.当适用时，也可适用于对公司管理过程中应对风险和机遇的控制提供操作指南。

3.职责

3.1管理者代表：负责风险管理所需资源的提供，包括人员资格、必要的培训、信息获取等。负责风险可接受准则方针的确定，并按制定的评审周期保持对风险和机遇管理的评审。

3.2综合部：负责建立风险和机遇应对控制程序，并进行维护。负责按本文件所要求的周期组织实施风险和机遇的评审，落实跟进风险和机遇评估中所采取措施的完成情况并跟进落实措施的有效性，并编写《风险和机遇评估分析报告》，负责本部门的风险评估及应对风险的策划和应对风险措施的执行和监督。

3.3各单位：负责本部门/课室的风险和机遇评估，并制定相应的措施以规避或者降低风险并落实执行。

3.4销售部：负责收集产品售后的风险信息及本部门的风险识别，负责制定相应的措施以规避或者降低风险并落实执行。

4.定义

4.1风险：在一定环境下和一定限期内客观存在的、影响企业目标实现的各种不确定性事件。

4.2机遇：对企业有正面影响的条件和事件,包括某些突发事件等。

4.3风险评估：在风险事件发生之前或之后（但还没有结束），该事件给各个方面造成的影响和损失的可能性进行量化评估的工作。即，风险评估就是量化测评某一事件或事物带来的影响或损失的可能程度。

4.4风险规避：风险规避是风险应对的一种方法，是指通过有计划的变更来消除风险或风险发生的条件，保护目标免受风险的影响。风险规避并不意味着完全消除风险，我们所要规避的是风险可能给我们造成的损失。一是要降低损失发生的机率，这主要是采取事先控制措施；二是要降低损失程度，这主要包括事先控制、事后补救两个方面。

4.5风险降低：通过采取措施以达到降低风险的效果。一般情况下，若采取的措施能够有效的降低所遭受的风险，应将采取措施的记录进行保留或者写入文件进行归档，以便后期重复发生时作为改善的依据。

4.6风险接受：是指企业承担风险造成的损失。风险接受一般适用于那些造成损失较小、重复性较高的风险、最适合于自留的风险事件。

4.7内部风险：企业内部形成的风险,例如战略决策风险、环境风险、财务风险、管理风险、经营风险等。

4.8外部风险：由外部影响因素导致的风险，例如政策风险、市场需求风险和业务风险等。

4.9风险严重度：风险发生后其所产生的影响的严重程度。

4.10风险发生频度：风险出现的频率或者概率。

4.11风险系数：风险系数用于评定是否对已识别的风险采取措施，风险系数=风险严重度x风险发生频度。

5.作业内容

5.1风险和机遇管理策划

为全面识别和应对各部门在采购、销售和管理活动中存在的质量、环境、安全方面的风险和机遇，各部门应建立识别和应对的方法，确认本部门存在的风险，并将评估的结果记录在《风险和机遇评估分析表》。

在风险和机遇的识别和应对过程中，责任部门应对可能存在风险的部门、过程和人员存在的风险进行逐一的筛选识别，风险识别过程中应识别包括但不限于以下方面的风险：

a.对产品适用的法律法规、客户要求的变更造成的风险；

b.产品售后的风险；

c. 过程失效的风险①。

5.2风险评估

对已识别的风险的严重度和发生频度进行评价，其评价的要求应依据本程序所规定的评价准则进行评价确认，风险的严重度和发生频度的确认用以确定风险系数，之后根据风险系数确定对风险应采取的措施。

5.2.1风险的严重程度评价准则

风险严重度用于评价潜在风险可能造成的损害程度，根据对潜在风险的评估量化,若潜在风险发生后，其会导致的各方面的影响以及危害程度，以下包括但不限于风险产生后会导致的危害：

a.法律法规、产品及客户要求；

b.风险发生时导致的人身伤害；

c.财产损失的多少;

d.是否会导致停工/停产；

e.对企业形象的损害程度。

注：在对风险进行严重程度判定时，推荐扩大分析风险所带来的危害层面，以便于更有效的对潜在的风险采取措施，以达到减少或部分消除风险乃至完全消除的目的。

为便于识别风险所带来的危害程度，对风险的严重程度进行区分，风险严重度分为以下五类：

a.非常严重

b.严重

c.较严重

d.一般

e.轻微

下表为依据定义的风险影响和影响程度的多少进行量化，在对风险的严重程度进行评价时，下表作为评

价风险严重度的准则：



严重度判定过程中，当多个因素的判定其严重程度不一致时，应遵循从严原则进行判定，即当多个因素中仅其中一个或部分因素其严重度级别更高时，依据严重级别高的因素作为风险严重度进行判定。根据上表内容确定风险的严重度后，将严重等级数字填入《风险和机遇评估分析表》中。

5.2.2风险的发生频率评价准则

风险的发生频率是指潜在风险出现的频率，为便于识别和定义，将风险频度定义为5级，如下所示：

a.极少发生；

b.很少发生；

c.偶尔发生;

d.有时发生；

e.经常发生；

通过对上述的不确定因素进行评价风险发生的频度，风险的发生频率的评价以其可能发生的频率进行量化确认作为风险的发生频率的评价准则：



发生频度判定过程中，当一个或多个因素在判定过程中其发生频度不一致时，应遵循从严原则进行判定，即当多个因素中仅其中一个或部分因素其发生较为频繁时，依据发生频率较高的因素作为风险发生度进行判定。根据上表内容确定风险的严重度后，将严重等级数字填入《风险和机遇评估分析表》中。

5.2.3风险的可接受准则

风险可接受准则是通过计算得出的风险系数来判定风险是否可接受，通过对风险的严重度和风险的发生频率评价后，通过计算风险系数确定是否对风险采取措施。风险系数的计算如下公式：

风险系数=风险严重度等级\*风险频度等级

风险系数的大小决定是否对风险应采取的措施，如下表要求:



使用风险系数作为参考值，下表为风险风险系数的范围及当风险系数达到一定值时应对风险采取的措施



风险的应对方式应根据实际情况进行筛选，当潜在的风险可有效的采取规避措施进行规避风险时，应制定风险规避方案，确认风险规避措施并予以执行，直至部分消除或完全消除风险。当尚无可行方案进行规避风险时,应采取有效的风险降低措施，降低潜在风险所带来的影响。下表为识别风险系数后，对风险等级的判定应急应采取的风险应对措施对照表：



在进行风险分析和风险应对过程中，应保持风险措施的方案和实施结果的跟进应记录，记录的保持依据《记录控制程序》文件执行，风险分析和风险应对措施的详细内容应记录在《风险和机遇评估分析表》中，便于后续的查阅和跟进。

5.3风险应对

各实施部门应对所识别的风险进行评估，根据评估的结果对风险采取措施，从而达到降低或消除风险的目的，风险应对的方法包括：

a.风险接受；

b.风险降低；

c.风险规避。

对风险所采取的措施应考虑尽可能的消除风险，在无法消除或暂无有效的方法或者采取消除风险的方法的成本高出风险存在时造成损失时，再选择采取降低风险或者风险接受的风险应对方法。

5.3.1风险接受

是指企业本身承担风险造成的损失。风险接受一般适用于那些造成损失较小、重复性较高的风险，当出现以下情况时可采取接受风险的方法：

a. 采取风险规避措施所带来的成本远超出潜在风险所造成的损失时；

b. 造成的损失较小且重复性较高的风险；

c. 既无有效的风险降低的措施，又无有效的规避风险的方法时；

d. 按本文件要求的风险评估准则中计算得出风险系数低于5的低风险。

5.3.2风险降低

风险降低即采取措施降低潜在风险所带来的损坏或损失，风险评估实施单位应制定的详细的风险降低措施降低风险，当出现以下情况时，可采取风险降低方法：

a. 采取风险规避措施所带来的成本远超出潜在风险所造成的损失时；

b. 无法消除风险或暂无有效的规避措施规避风险时；

c. 按本文件要求的风险评估准则中计算得出风险系数为5至15之间的一般性风险。

5.3.3风险规避

风险规避是指通过有计划的变更来消除风险或风险发生的条件，保护目标免受风险的影响。风险规避并不意味着完全消除风险，我们所要规避的是风险可能给我们造成的损失。

一是要降低损失发生的机率，这主要是采取事先控制措施；

二是要降低损失程度，这主要包括事先控制、事后补救两个方面：

5.3.4风险管理的监督与改进

风险识别和评估活动是用于识别风险并综合考虑对风险应采取的有效措施，当风险系数过高时应采取风险进行规避或者降低风险，以减少风险所带来的危害或损失。

风险评估实施部门应制定详细有效的措施并予以执行，在制定措施时，应考虑以下方面的内容：

a. 制定的措施应是在现有条件下可执行和可落实的；

b. 制定的措施应落实到个人，每个人应完成的内容应得到明确；

c. 应指派一名负责人为措施的执行进度和效果进行跟进，确保采取的措施被有效的落实。

5.3风险和机遇的评审

综合部应按制定的周期组织实施对风险和机遇的评审，以验证其有效性。风险和机遇的评审应包含以下方面的内容：

a. 风险和机遇的识别是否有效且完善；

b. 风险应对措施的完成情况和进度；

d. 对产品和服务的符合性和顾客满意度的潜在影响。

5.3.1 风险和机遇评审的策划 风险和机遇评审应每年度至少实施一次评审，以验证其有效性。当出现以下情况是，应当适当增加风险和风险评审的次数：

a.与质量管理体系有关的法律、法规、标准及其他要求有变化时；

b.组织机构、产品范围、资源配置发生重大调整时；

c.发生重大品质事故或相关方投诉连续发生时；

d.第三方认证审核前或其他认为有管理评审需要时；

e.其他情况需要时。

5.3.2风险和机遇评审的实施

5.3.2.1实施前的准备

在风险和机遇评审会议之前,各部门应整理本部门对风险和机遇分析的资料,包括风险识别风险评估和风险应对的内容以及风险应对所采取措施的结果等记录进行汇总分析。

5.3.2.2风险和机遇应是的实施

综合部按策划的要求组织个部门实施对风险和机遇的评审，综合部应保留评审的记录以及评审所确定的决议，包括后续的改善机会。风险和机遇的评审应形成包含但不限于以下方面的内容：

a.风险评估报告；

b.持续改进的机会；

c.剩余风险分析及改进措施。

5.4记录保存

6.引用文件

6.1《记录控制程序》文件编号：RJHX/CX-

7. 记录

7.1《风险和机遇评估分析表》 JL-03：

## 6.2 质量管理目标及其实现的策划

6.2.1 组织应对质量管理体系所需的相关职能、层次和过程设定质量管理目标。质量管理目标应：

a) 与质量管理方针保持一致；

b) 可测量；

c) 考虑适用的要求；

d) 与提供合格产品和服务以及增强顾客满意相关；

e) 予以监视；

f) 予以沟通；

g) 适时更新。

公司质量目标及考核规定见1.1.3，公司制定【**目标考核办法**】来规划公司的整体质量目标，并以目标管理方法层层展开落实，根据每年目标达成状况，通过管理审查会议审查评估绩效并制定下一年度的目标。

**6.2.2** 策划如何实现质量管理目标时，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。

## 6.3 变更的策划

当组织确定需要对质量管理体系进行变更时，此种变更应经策划并系统的实施（见4.4）。

 组织应考虑：

a) 变更目的及其潜在后果；

b) 质量管理体系的完整性；

c) 资源的可获得性；

d) 责任和权限的分配与再分配。

# 7 支持

## 7.1 资源

### 7.1.1 总则

组织应确定并提供为建立、实施、保持和持续改进质量管理体系所需的资源。组织应考虑：

a) 现有内部资源的能力和约束；

b) 需要从外部供方获取的资源。

### 7.1.2 人员

组织应确定并提供所需要的人员，以有效实施质量管理体系并运行和控制其过程，具体见手册**5.3 组织的角色、职责和权限**。

### 7.1.3 基础设施

组织应确定、提供和维护过程运行所需的基础设施，以获得合格产品和服务。

公司业务所需基础设施包括：

a) 建筑物和相关的设施；

b) 办公设备（电脑、打印机、办公桌椅、传真机、装订机、扫描仪、办公软件、电话等）；

c) 运输资源；

d) 信息和通讯技术。

公司由综合部对相关设施进行采购、验收、检查和维护，确保其数量、状态符合业务及办公活动的需要。

综合部应保存《办公设备台帐》 JL-15,《办公设备报修记录》 JL-16，《办公设备采购申请单》 JL-17,《办公设备采购验收单》 JL-18等记录。

### 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的环境，以获得合格产品和服务。

适当的过程运行环境可能是人文因素和物理因素的组合，例如：

a) 社会因素（如不歧视、和谐稳定、不对抗）；

b) 心理因素（如降低压力、倦怠预防、情感保护）；

c) 物理因素（温度、热度、湿度、照明、空气流通、卫生、噪音）

### 7.1.5 监视和测量资源

**7.1.5.1 总则**

当利用监视或测量活动来验证产品和服务符合法规要求时，组织应确定并提供确保结果有效和可靠所需的资源。

组织应确保所提供的资源：

a) 适合特定类型的监视和测量活动；

b) 得到适当的维护，以确保持续适合其用途。

**7.1.5.2** **测量溯源**

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，则测量设备应：

a) 对照能溯源到国际或国家标准的测量标准，按照规定的时间间隔或在使用前进行检定或校准，或两者都进行。当不存在上述标准时，应保留作为校准或检定依据的文件化信息；

b) 具有标识，以确定其校准状态；

c) 予以保护，防止可能使校准状态和随后测量结果失效的调整、损坏或劣化。

当发现测量设备不符合预期用途时，组织应确定以往测量结果的有效性是否受到不利影响，必要时，采取适当的纠正措施。

公司业务目前无质量、环境及职业健康安全监视测量硬件及软件。公司销售服务质量的监视测量为客户反馈信息、顾客投诉电话及客户满意度调查，应确保客户沟通渠道相关资源的使用状态正常，电话及通信设备维护由综合部负责，客户反馈及投诉、满意度调查由销售部负责。

### 7.1.6 组织知识

组织应确定运行过程所需的知识，以获得合格产品和服务及合规的质量控制。 这些知识应予以保持，并在需要范围内可得到。

为应对不断变化的需求和发展趋势，组织应考虑现有的知识，确定如何获取更多必要的知识，并进行更新。

组织知识是从其经验中获得的特定知识，是实现组织目标所使用的共享信息。

组织知识可以基于：

a) 内部资源（如：知识产权、从经验获得的知识、从失败和成功项目中获得的教训、获取和分享未形成文件的知识和经验、过程、产品和服务的改进结果）；

b) 外部资源（如：标准、法律法规、政府部门、质量、环境、安全监督部门、学术交流、专业会议以及从顾客和外部供方收集的知识）。

具体见《组织知识控制程序》

**组织知识控制程序**

 **编号：RJHX/CX-03**

1. **目的和适用范围**

为了对知识实行统一、有效的控制和管理，特制定本程序。本程序适用于达实智能股份有限公司内部知识的交流和共享的管理、外部知识管理、企业知识资产的管理。

该管理制度不应与《文件控制程序》发生冲突，如在执行中发生冲突，应以《文件控制程序》为准则。

1. **职责**
	1. 综合部与销售部负责公司知识管理的协调工作。知识管理的总责任人为总经理。
	2. 综合部负责公司所有制度文件和资料的管理。
	3. 综合部负责公司无形资产的管理。（实物可放在综合部专人保管）
	4. 综合部负责信息系统的建设与管理
	5. 综合部负责所有制度文件和资料的发放和记录。
	6. 所有制度文件和资料应在综合部归档。涉及专业性较强的资料在当年由该专业部门归档保存，年度终了应统一移交综合部保管。以后可根据文件借阅权限借阅或使用。
	7. 所有项目文档由销售部负责管理

**3 程序**

**3.1内部知识管理信息系统的建设**

3.1,1建立内部信息网以便于员工进行知识交流

3.1.2利用各种知识数据库、专利数据库存放和积累信息，从而在企业内部营造有利于员工生成、交流和验证知识的环境，并要求员工主动进行知识积累与交流

3.1.3 内部知识系统分为不同的数据库模块，并指派不同的应用人员进行维护

**3.2内部知识的积累与交流**

3.2.1内部知识可分为公司信息、专业技术知识、项目积累三大类。

—— 公司信息包括管理制度、程序文件与公司信息公告，管理制度规定了企业各项功能的运作和发展原则及要求；程序文件用于描述各部门为实现集团经营目标，开展各项工作的程序；公司信息公告是公司事件的宣传窗口，也是员工交流的园地

—— 专业技术包括自动化技术知识与工程应用的经验教训积累

—— 项目积累指各项目进程中的经验教训积累

3.2.2 公司信息由综合部负责收集、整理与发布

3.2.3 项目积累由销售部负责收集、整理与发布，每个项目参与人员都有责任主动完善该信息库

**3.3 外部知识的积累与交流**

3.3.1外部知识可分为外来资料、市场信息两大类

--外来资料包括供应商、用户和竞争对手等利益相关者的动向报告，专家、顾客意见的采集，技术动态的跟踪，行业领先者的最佳实践调查等

--市场信息包括国家有关宏观信息、行业信息、市场动态、客户信息等

3.3.2 外来资料应与内部资料相融合，由公司内部信息系统负责管理传递

3.3.3 外来资料由经营管理与战略发展部负责收集、整理与发布。但两部门应要求知识相关责任部门提供协助。相关部门有责任主动完善该信息库。

3.3.4外来引用资料为公司直接引用国际、国家或行业标准及其它有关法规性文件。引用资料需经综合部审核、总经理批准后方可公开与使用。其引用资料文字版应加盖“受控”章，列入受控范围。

3.3.5所有外来资料均需表明出处

**3,4知识资产的管理**

3.4.1知识资产是企业无形资产的一部分，主要指公司知识产权、商誉等

3.4.2 知识资产由综合部负责收集、整理与维护

**3.5知识的收集、提供、发布**

3.5.1 知识的积累与保存分部门、分责任人按公司信息系统规范的格式进行保存。文字版本资料需按规定保存到相应的部门

3.5.2 所有电子资料应注明保存人、保存日期、有效期等信息

3.5.3 保密文档不得擅自发布

**3.6知识的整理、更改**

3.6.1相关知识管理责任部门应及时对知识进行更新和修改，任何人均可提出知识文件更改的建议，由原保存人或管理者进行修改。

3.6.2相关知识管理责任部门应定期对知识（包括电子文档与文件）进行整理

3.6.3一定期限后对文档要进行归档处理，保证公开资料的时间有效性

3.6.4重要文件应进行版本管理，更新后的旧版本应存档备案

**3.7知识的公开、限制与保密**

3.7.1相关知识管理责任部门应随时对知识（包括电子文档与文件）进行查看，并有权随时删除禁止发布或不宜发布的信息，禁止发布与不易发布的标准由相关知识管理责任部门制定

3.7.2任何人均可提出知识公开、限制与保密的建议。

3.7.3知识的限制级别应由公司组织专门会议讨论不同类型知识的不同授权级别，并规定相应的使用人权限

**4主要相关文件**

文件控制程序。

5 记录：

受控文件清单 JL-19 外来文件清单 JL-20 法律法规清单 JL-21 文件收发记录 JL-22

文件变更通知 JL-23

## 7.2 能力

组织应：

a) 确定其控制范围内的人员所具备的能力，这些人员从事的工作影响质量管理体系绩效和有效性；

b) 基于适当的教育、培训或经历，确保这些人员具备所需能力；

c) 适用时，采取措施获得所需的能力，并评价措施的有效性；

d) 保留适当的形成文件的信息，作为人员能力的证据。

具体见《人力资源控制程序》

**人力资源控制程序**

 **编号：RJHX/CX-04**

**1目的**

通过培训和其他措施提高员工的工作能力，增强员工的质量意识，使员工满足所从事的工作对专业能力和管理能力的要求。

**2适用范围**

适用于本公司对与服务质量管理有关的人员配备、培训和对人员经历、教育程度、技能和能力的控制。

**3 职责**

3.1总经理负责审批培训计划及各岗位人员的配置；

3.2综合部负责的公司培训工作的归口管理，制定培训计划和组织实施；

3.3各部门负责提出本部门的培训需求，按培训计划做好培训的实施工作。

**4产品程序**

4.1由综合部从教育、技能、经验、培训等方面编制公司各岗位的任职条件，详见手册第3章职责和权限3.2条款，任职要求应包括对岗位人员的学历、年龄要求、工作能力、工作经验要求、必备的培训及技能要求。作为今后公司招聘、安排、评估人员的重要依据。

4.2为保证所有与服务质量有关的各岗位人员具备必要的能力与意识，应采取培训或其他措施来满足这些需求。公司策划的培训内容有

4.2.1公司基础教育：包括公司发展简介，企业文化，管理制度形成，管理方针和管理目标，质量意识，相关法律法规、产品标准，管理体系的基础知识等；

4.2.2部门基础教育：包括部门的管理规定，部门分工，部门工作流程，岗位职责及该岗位工作效果产生的影响，岗位涉及到的体系文件、记录等；

4.2.3安全、环保教育：应进行定期安全培训和当有新员工入职时都应对新入职人员进行针对性的安全、环境方面的教育和培训，可采取班前会的形式进行；

4.2.4特殊工种人员的培训：特殊工种操作人员指国家/行业要求持证上岗的岗位人员，本公司目前没有特殊工种人员；

4.2.5特殊工种人员培训由上级主管部门主办，其年审换证工作也按行业规定执行；

4.2.6公司管理人员的培训：内容包括管理手册、管理方针和目标、程序文件、工作手册用法规标准识别、管理职责、管理知识等；

4.2.7内审员应经过内审员知识培训后方能作为内审员参加公司内部审核。

4.3培训的实施与考核

4.3.1每年年底，由各部门提交下一年度的培训需求计划（可以是书面的或口头的），综合部根据公司及各部门的培训需求制订下一年度的“年度培训计划”，报总经理审批。培训计划的内容；

4.3.2经审批后的“年度培训计划”由综合部存档，于计划日期前一周向各部门发出培训通知；

4.3.3如有客观原因培训计划不能按时实施的，综合部应及时调整计划。“年度培训计划”中策划的培训项目原则上不能取消；

4.3.4培训实施中，由综合部做好培训记录；

4.3.5培训后根据培训计划中确定的培训要求及考核方式，对培训效果进行考核、评价。参加人员如未达到培训要求啊/不合格时，要参加补考或再次培训；

4.3.6计划外培训：上级主管部门临时通知的培训，由综合部报总经理审批后实施；各部门如需计划外培训，提出培训要求后，管理者代表/总经理审批后，综合部组织实施。

4.4对培训及采取其他措施的效果进行评价

综合部负责对公司各部门员工经过培训的效果进行评价，检查是否达到培训计划的要求和策划目标。评价方式可以采用口试、面试、笔试，实际操作训练考核，工作中考核、主管领导评价等；

4.5采取的其他措施包括内部讨论和外出参观学习、观摩、进修、交流等多种形式。

4.6通过教育和培训应使员工认识到：满足质量法律法规、产品标准要求的重要性和违反这些要求所造成的后果及自己从事工作与公司发展的相关性；

4.7保持员工教育培训、技能和经验的适当记录

完善员工人事档案。综合部应将员工有关教育、经历、培训和资格的相关内容纳入员工人员档案。

**5管理记录**

《年度培训计划》 JL-24《员工培训记录表》JL-25公司员工名册 JL-26等

**7.3 意识**

组织应确保其控制范围内的相关工作人员知晓：

a) 质量管理方针；

b) 相关的质量管理目标；

c) 他们对质量管理体系有效性的贡献，包括改进质量管理绩效的益处；

d) 不符合质量管理体系要求的后果。

**7.4 沟通**

组织应确定与质量管理体系相关的内部和外部沟通，包括：

a) 沟通什么；

b) 何时沟通；

c) 与谁沟通；

d) 如何沟通；

e) 由谁负责。

具体见《信息交流控制程序》。

**信息交流控制程序**

 **编号：RJHX/CX-05**

**1 目的**

为规范公司的质量管理方面的信息交流与沟通，确保管理体系的有效运行制定本程序。

**2 适用范围**

本程序适用于公司质量管理体系的信息交流与沟通。

**3 职责**

3.1 综合部是公司管理体系内部信息交流的主管部门，负责公司内部信息交流和协商管理；

3.2 销售部是公司管理体系内外部信息交流的主管部门。负责将公司适用的环境、安全管理程序和要求通报供方及相关方。并负责向其有业务关系的相关方施加环境和安全方面的影响。

**4 工作程序**

4.1 信息交流分为内部信息交流和外部信息交流。

4.2 信息交流与沟通的途径可以是口头、书面文件以及一切可以利用的宣传形式。

4.3 内部信息交流的主要内容包括：

公司管理方针、目标指标、管理方案，控制 情况及相关信息，职责权限、培训、绩效的监测和测量信息，不符合及纠正、预防措施信息，内、外部审核及管理评审信息，适用法律法规及其他要求的信息，相关方投诉、建议和抱怨信息等。

4.4 外部信息交流的主要内容包括：

将公司管理方针通告相关方，有关法律法规和其他要求的信息，绩效的监测和测量信息，紧急状态及应急响应信息，认证与监督检查的信息，来自上级主管部门、行业协会、街道社区的信息，顾客、相关方的抱怨、要求、投诉等信息。

4.5 内部信息交流

综合部是内部信息交流的主管部门，负责以下内部沟通的交流和管理：

4.6.1将公司的质量管理体系文件及其要求、管理理念等传达给公司所有部门及员工。增强员工质量意识；

4.6.2及时将公司内部审核和管理评审结果、整改要求通报给公司各部门；

4.6.3及时将管理体系适用的法律法规及其他要求的信息传达通报给公司内部各部门和相关人员；

4.6.4内部信息交流的方式可采用多种形式：如文件、通知发放，公司例会、专题会议、培训、学习讨论、局域网络、宣传板报、专栏等；

4.6.5 对公司员工的质量方面的抱怨和建议由各部门及时通过电话、信息交流、会议等形式反馈给管理者代表。

4.7 外部信息交流

4.7.1 包括采购的原材料符合国家环保、安全要求、采用环保包装并在运输过程中采取措施减少环境影响、安全影响方面的要求等，并将供方执行情况列入对供方的业绩考核。由销售部负责；

**5 管理记录**

会议记录 JL-27、采购协议 JL-28等

## 7.5 形成文件的信息

### 7.5.1 总则

组织的质量管理体系应包括：

a) 标准要求的形成文件的信息；

b) 组织确定的为确保质量管理体系有效性所需的形成文件的信息。

质量管理体系形成文件的信息的多少与详略程度应考虑：

a) 本组织的规模，以及活动、过程、产品和服务的类型；

b) 过程的复杂程度及其相互作用；

c) 人员的能力。

### 7.5.2 创建和更新

在创建和更新形成文件的信息时，组织应确保适当的：

a) 标识和说明（例如：标题、日期、作者、索引编号等）；

b) 格式（例如：语言、软件版本、图示）和媒介（例如：纸质、电子格式）；

c) 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** 应控制质量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，均可获得并使用；

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：

a) 分发、访问、检索和使用；

b) 储存和防护，包括保持可读性；

c) 变更控制（如：版本控制）；

d) 保留和处置。

对策划和运行质量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。具体见《文件控制程序》和《记录控制程序》。

**文件控制程序**

 **编号：RJHX/CX-06**

**1目的**

对本公司管理体系有关的文件进行有效控制，确保公司各部门在使用处可获得适用文件的有效版本。

**2 适用范围**

适用于对管理体系所使用的文件进行控制。

**3职责**

3.1公司总经理负责批准管理手册，管理者代表负责审核管理手册；

3.2管理者代表负责文件发放范围的确定；

3.3综合部是文件控制的主管部门，负责公司文件的收发、更改、归档、评审及外来文件的管理，并对各部门的文件和资料控制情况进行指导和监督；

3.4各部门负责本部门文件资料的管理、使用和保管.

**4工作程序**

4.1管理体系文件的分类如图：

 A A—一级文件

 B B—二级文件

 C C—三级文件

4.1.1一级文件：管理手册，包括管理方针和管理目标。

4.1.2二级文件：为确保对过程的有效策划、运行和控制所需要的程序文件，本公司共编制了23个程序文件（本公司的程序文件包含在管理手册中）。

4.1.3三级文件：包括内部文件和外来文件。

内部文件：

a) 管理文件：公司制定的各项规章制度、管理规定、应急预案、记录表格等；

b) 合同文件：指顾客与公司签订的产品零售单、产品批发合同，产品采购合同等；

c) 技术文件：工作手册、服务规范、检查标准等；

d) 其他文件：招投标文件、财务结算文件、供方资料等。

外来文件：

1. 国家及地方主管部门与公司产品有关的的法律法规，行业标准，顾客提供的产品要求等资料；
2. 顾客，供方来函及上级主管部门下发的通知、来文及其他行政类文件等。

4.1.4本公司文件的存在形式以书面文件和电子版文件为准。

4.2文件控制

对管理体系文件的批准、评审、发放、使用、更改、再批准和标识、保留、作废等全部过程的管理。本公司文件控制的内容：

4.2.1为使管理文件是充分与适宜的，文件发布前应得到批准

a) 管理手册由综合部组织的文件编写小组编制，管理者代表审核，公司总经理批准；记录表格由综合部负责组织编制，管理者代表审定后下发执行；

b) 管理类文件，由综合部组织编制，管理者代表审批；

c) 合同文件和其他文件：均由各经办部门/人员编制，总经理审批；

d) 技术文件：由主管部门/人员编制，管理者代表审批；

4.2.2文件的评审、更新与再批准

a) 文件实施过程中，如公司的组织结构、产品范围和适用法律法规发生变化，或出现重要环境、质量、安全事故时，应对文件进行评审，确定是否需要更改；

b) 常规情况下本公司的管理体系文件规定每年评审一次，在管理评审时进行；

c) 经评审后的体系文件如需要更改，应对更改后的文件进行再次批准。由综合部填写《文件修改通知单》，由原审批部门/人进行审批后生效。不得任意更改；

d) 新文件审批生效后，原文件即自动作废，根据被更改的原文件发放记录，由综合部负责收回，确保有效文件的唯一性；

4.2.3确保文件的更改和现行修订状态得到识别

a) 文件修订方法分为：划改、换页和换版三种。《文件更改通知单》需经管代审批；

b) 文件修改次数用数字“1、2、3 …”表示；版本号用大写英文字母“A、B、C …”表示。如A/1表示文件进行了第一次修改换页时适用；B表示文件已换版；

c) 文件修改以换页为准，局部划改可不作统计，换版则指文件整体更换版本；

d) 程序文件可进行单个文件的换版；管理手册换版时，所有程序文件均应整体换版更新。

4.2.4确保在使用处可获得适用文件的有效版本

a) 综合部负责文件的收发管理，文件的发放范围根据文件涉及的部门、岗位确定。填写《文件发放/回收登记表》；

b) 当文件破损严重影响使用时，应到综合部办理更换手续并由其负责销毁；

c) 综合部负责汇编公司总的受控文件清单，即把所使用文件的最新有效版本，含外来文件写入受控文件清单/外来文件清单中；

d) 确保在各使用场所都能得到适用文件的有效版本，并标识、填写分发号。撤出过期、作废的文件，由综合部统一销毁。如需保留，应适当标识；

e) 综合部负责对各部门文件的适用情况进行检查。

4.2.5为使文件保持清晰和易于识别，文件编号规定如下

a) 管理手册：公司名称代码/管理手册-编写年代-版本；手册中各章以章节号区分。例：RJHX-CXA表示南京凤凰新华书店有限责任公司2016年编制的A版程序文件；

b) 管理记录：以记录名称作为标识，公司不采用字母编号方式，应保持纪录名称的唯一性；

c) 管理文件：管理文件以文件名称作为标识，也不采用字母标识的方式，应保持文件名称的唯一性；

d) 合同、结算文件等以合同名称或产品名称为编号；

e) 外来文件使用原编号。文件应保持清晰可辨，易于识别；

4.2.6公司文件分为“受控文件”和“非受控文件”

a) 管理手册、管理类、技术类文件、合同文件规定为受控文件。**凡列入公司受控文件清单和法律法规清单中的文件均为受控文件**。外来文件为管理体系中使用的文件。其中国家、行业标准、法律法规、顾客提供的资料等也属于受控文件，应列入公司外来文件/法律法规清单。

4.2.7确保外来文件得到识别，并控制其分发

a) 获取外来文件后，综合部应登记和确定分发范围，填写《文件发放/回收登记表》；

b) 综合部负责收集法规标准的最新版本，并进行登记和发放。销售部应及时提供相关信息；

c) 综合部负责甲方来函和相关资料的管理，做好收文登记。

4.2.8文件的归档、保留和作废

a) 各部门负责本部门文件、记录的填写和归档；

b) 及时撤出过期、作废文件，防止误用，综合部集中销毁。如需保留，应适当标识。

**5 管理记录**

受控文件清单 JL-19

外来文件清单 JL-20

法律法规清单 JL-21

文件收发记录 JL-22

文件变更通知 JL-23

**记录控制程序**

 **编号：RJHX/CX-07**

**1目的**

对公司管理体系记录进行控制，以提供符合要求和管理体系有效运行的证据。

**2适用范围**

适用于本公司管理体系运行中涉及的所有质量管理记录的控制。

**3职责**

3.1综合部负责公司管理记录的归口管理。

3.2各部门负责本部门管理记录的填写、收集、整理和归档。

**4工作程序**

4.1记录的分类

根据本公司服务产品特点，管理记录分为标准要求的记录、服务过程、检验记录、环境、安全管理记录等，统称为体系运行记录。详见公司《管理记录清单》。

4.2 记录的控制内容

本公司对记录规定要控制标识、贮存、保护、检索、保留期限和处置等主要内容

4.2.1记录的标识，单件记录用唯一性的记录名称作标识，按记录名称检索、查找；

4.2.2记录的贮存，记录的贮存要注意防火、防潮、防盗等，以保证记录在贮存期间不丢失、不损坏、不变质等；

4.2.3记录的保护，记录应指定专人保管，由各部门文件员负责保管；

4.2.4记录的检索，为便于检索和快速查找，应建立管理记录清单。合同条件下，顾客如需要查阅有关记录，应经管理者代表批准并履行借阅手续，阅后及时收回；

4.2.5记录的保留期，一般的记录保留期为3年。产品特点、法律法规要求及合同要求时按规定的保留期进行保留；

4.2.6记录的处置，对过期、作废的管理记录经管理者代表批准，实施监督销毁；

4.2.7记录的填写，记录填写应完整，保持清晰可辨，不能用铅笔填写记录，不能擅自涂改记录。

4.3综合部负责对各部门记录的填写情况进行检查。

**5 管理记录**

《管理记录清单》JL-30

# 8运行

## 8.1 运行策划和控制

组织应通过采取下列措施，策划、实施和控制满足质量管理体系所需的过程（见4.4），并实施第6章确定的措施：

a) 确定产品和服务的要求；

b) 建立以下准则：

1) 过程；

2) 产品和服务接收。

c) 确定符合产品和服务要求所需的 资源；

d) 按照准则实施过程控制；

e) 在需要的范围和程度上，确定并保持、保留形成文件的信息：

1) 证实过程已经按策划进行；

2) 证明产品和服务符合要求。

策划的输出应适合组织的运行需要。

组织应控制有策划的更改，评审非预期变更的后果，必要时，采取措施消除不利影响。 组织应确保外包过程得到控制（见8.4）。

针对公司销售服务过程的策划，公司制定了《**服务实现策划控制程序》《销售服务过程控制程序》**

从生命周期观点出发，组织应：

a）制定控制措施，适当时，确保考虑产品和服务生命周期的每一阶段，在其设计和开发过程中提出环境及职业健康安全要求；

b）适当时，确定产品和服务采购的环境及职业健康安全要求；

c）与外部供方（包括承包方）沟通其相关环境及职业健康安全要求；

d）考虑提供与产品或服务的运输和（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及职业健康安全影响方面信息的需求。

组织应保持必要程度的文件化信息，以确信过程已经按策划进行了实施。

针对环境及职业健康安全运行，公司制定《环境运行控制程序》和《职业健康安全环境运行控制程序》对运行策划进行控制

**服务实现策划控制程序**

 **编号：RJHX/CX-08**

**1 目的**

对特定的产品零售、批发/销售服务信息规定专门的质量措施、资源要求和活动顺序，以确保服务质量满足规定要求。

**2 适用范围**

适用于对公司产销售的实现过程的策划进行控制。

**3 职责**

3.1管理者代表负责批准销售部编制的质量策划文件；

3.2销售部负责对质量策划的实施情况进行监督检查，负责策划过程控制。

**4 工作程序**

4.1服务实现策划的时机

公司在接到销售合同、订单时应对服务实现过程进行策划。

4.2本公司服务实现过程的策划包括常规策划和新的服务项目设计策划

4.2.1常规策划：与顾客有关的过程、采购过程、销售服务过程、服务验收和交付过程。

公司的常规策划形成是《销售服务过程控制程序》、《采购过程控制程序》以及《服务的监视和测量控制程序》，常规策划还包括销售方案、销售计划等。

4.2.2对开发新的销售市场、新的销售产品策划执行《设计开发控制程序》；

4.2.3策划的输出形式一般为销售方案、销售计划等；

4.3常规策划和新的销售服务策划应包括以下内容

4.3.1 服务的管理目标和要求，服务工艺流程；

4.3.2 针对服务确定过程、文件和资源需求等；

4.3.3 实现销售服务及其满足要求提供证据所需的记录；

4.3.4销售服务所要求的验证、确认、监视、测量、检验和试验执行《采购过程控制程序》和《服务的监视和测量控制程序》。

4.4本公司现有的管理手册、程序文件已经对服务的实现过程进行了常规策划，如策划形成了《销售服务过程控制程序》、《采购过程控制程序》等，能够保证服务实现过程的顺利进行。

4.5服务实现的策划过程中应考虑产品中的环境因素、危险源和预防污染、节能降耗、安全卫生、选用环保安全材料、减少污染等环保和安全方面的要求。

4.6策划文件的编制应参照公司管理手册、程序文件的有关内容，应符合公司管理方针、目标，并与公司管理体系文件中的内容协调一致。

**5 管理记录**

销售方案 JL-31、销售计划 JL-32等

**销售服务过程控制程序**

 **编号：RJHX/CX-09**

**1目的**

充分识别顾客的要求和期望，评审公司对客户要求的实现能力，确保顾客要求得到满足。

**2适用范围**

适用于本公司对产品销售的全过程进行的控制。

**3职责**

3.1销售部负责对与客户有关要求的信息收集、招投标文件、合同文件的编制及组织招投标、合同评审。并负责与产品厂家进行联系沟通、交付等工作；

3.2总经理负责对公司招投标文件、销售合同的审批。

**4工作程序**

销售服务流程

**签订销售合同—采购产品—产品交付、验收--客户接收确认—售后服务。**

4.1对产品/顾客要求的识别

在市场调研、招投标或合同签订等活动中，应充分识别顾客的以下要求：

4.1.1顾客的明示要求：如企业资质、营业执照、近几年财务报表或银行资信、业绩证明。对产品质量、报价及交付后维修服务等方面的要求；

4.1.2顾客的隐含要求：如对产品和维修中使用材料的安全性、环保性、耐久性、无毒无害或法律法规要求。合同中虽未明确提出，但必须满足的要求；

4.1.3与产品有关的法律法规要求。销售服务过程中应执行的国家法律法规和产品标准等；

4.1.4公司的附加要求，例如缩短交货期、对交付产品优良服务等。是在满足前三项要求前提下的附加要求。

4.2与产品和服务有关要求的确定

4.2.1销售部通过与客户的前期沟通,明确了解项目基本情况、顾客要求及获取标书后，应对项目的基本情况及产品和顾客要求了解清楚。无标书则需进行书面描述，对项目基本情况及顾客有关产品要求进行确定；

4.2.2产品交付过程中，合同厂家结合工作进展可能提出合同实施的一些具体要求，通过所传递的信息资料予以确定；

4.2.3重大经济变更、重大合同内容的变更需补充合同或重新签订合同予以确认；

4.2.4法律法规及行业技术和管理要求执行国家相关规定及厂家相关要求。

4.3与产品有关要求的评审

4.3.1标书、合同评审的时机应在接受顾客要求，如投标、接受合同之前进行。

4.3.2以下情况需进行与产品有关要求的评审：

1. 在获取招标文件之后和合同签订之前；
2. 委托合同在提供报价之前和合同签订之前；
3. 合同签订后如发生重大价格、合同内容变更时；
4. 客户要求发生较大变更或合同条款修订时。

4.3.3标书/合同评审的内容主要有：

1. 对产品要求是否做出书面规定，规定是否明确、合理、可行。是否符合法律法规要求；
2. 双方对标书、合同理解不一致的问题是否已全部得到解决；
3. 公司内部的人员、厂家产品等资源能力是否满足销售及售后服务的要求；
4. 承接项目的经济可行性和风险性的分析；
5. 评审结论：项目/合同实施是否可行，是否发出投标书或签定正式合同。

4.4标书评审

4.4.1销售部获取到招标文件后，先与财务进行初步评审，测算效益情况并向总经理报告，决定是否参与投标；

4.4.2如决定投标，则由销售部主持起草投标书。并主持对招标文件和投标书进行评审，公司总经理及各专业人员参加评审；

4.4.3在确认对标书中规定的顾客要求确已识别，确信公司有能力满足其全部要求的基础上，审核投标书是否充分表达了公司的竞标能力，写出对投标文件和投标书的评审结论，经总经理批准后，将投标书送投标单位；

4.4.4评审可采用会签或会议评审的方式进行，重大项目需采用会议评审方式；

4.4.5《标书评审记录》按规定格式填写，由销售部负责保存，会议记录也可作为评审纪录保存。

4.5合同评审

4.5.1如果是中标合同，销售部组织进行合同评审时，应充分识别合同草案中有无与招标文件不一致处，如有疑问应与客户及时沟通，达到完全一致为止；

4.5.2对合同条款应逐项进行评审。并确认公司是否完全有能力满足顾客/合同要求，如欠缺则需说明要采取哪些具体措施方能满足要求；

4.5.3销售部汇总评审意见，写出评审结论。如果需要采取措施则应写清楚责任部门、完成时限、由谁验证效果等；

4.5.4评审记录报总经理批准后，按国家规定履行合同签订手续。

4.5.5合同执行后如因故需要修改，应对修改后的合同重新进行评审--签合同--批

准等程序，并将变更的信息及时传递到有关部门，做好内部沟通，确保相关文件得到相应的更改，确保相关人员获悉已变更的要求；

4.5.6如果未能中标应对项目流失原因进行分析，必要时写出项目流失分析报告。

4.6合同管理

4.6.1销售部应建立公司《合同台账》，并注明合同签订日期和完成日期；

4.6.2合同正式文本交由销售部存档管理。

4.7 产品/合同交付

4.7.1联系产品供应商直接发货到顾客处。与供应商、顾客双方的联系和确认采用电话、传真、发邮件等方式，保存厂家和顾客确认的相关纪录。

4.7.2 供应商将产品发送到顾客处后的检验验收和售后服务由销售部负责。保存顾客验收确认的证据。

4.7.3 由公司销售区直接发货，按规定办理发货手续，并保留发货记录。

4.8与顾客沟通

4.8.1合同签订前与顾客的沟通

销售部可采用参加招投标、产品推介会、跟踪项目、发放宣传资料、主动联系老客户、朋友介绍等多种方式与客户沟通。在投标、洽商和签订合同的过程中，应认真收集顾客关于产品有关的各种信息，包括客户的安全、环保要求，充分识别客户要求，包括交付时间、交付地点的沟通。

4.8.2产品销售过程中与顾客的沟通

销售过程中如发现产品与顾客要求不符或其他问题时应及时与供应商联系沟通；与顾客一起验收产品时，直接与客户代表进行面对面的交流。并随时处理顾客查询、合同的处理及修改信息。

4.8.3产品交付后与顾客的沟通

可在销售、售后服务过程中通过各种方式了解、捕捉顾客各种信息。销售部负责根据合同台帐组织对顾客通过回访、发放调查表等形式的沟通，听取客户意见，收集各种反馈信息，包括顾客报怨和投诉意见等。执行《顾客满意度调查程序》。

4.9 销售服务过程为需要确认的过程

产品销售为服务过程，在交付产品的同时销售服务已经结束，顾客对服务的感受又因人而异，不能通过测量和检验手段得知顾客是否满意，因此应对销售服务过程的能力应进行先行确认和控制。

4.9.1确认应包括以下内容：

-执行销售方案、销售计划、销售程序等管理文件要求；

-对所使用的销售工具：电脑、电话、传真、网络、产品介绍资料等进行检查，确保使用完好状态的销售工具与客户联系、传递正确信息；

-人员能力：销售人员要求有大专以上学历，有销售工作经验、表达沟通能力较强、了解产品内容和使用要求等专业知识；

-销售方法可采用参加公开投标、产品展会、上门推销产品、老客户介绍、产品推介会等形式。

-对销售服务过程进行监督检查和服务考核，执行《销售服务的监视和测量控制程序》；

-必要时对以上过程再次确认：当销售条件发生变化时，或当服务出现重大、连续质量事故，顾客反馈质量问题等，应对上述过程进行再确认、

4.9.2标识和可追溯性

销售服务的标识方法采用人员服装、胸牌、综合部门牌、产品标识、销售记录等，便于对服务的追溯管理。在有追溯性要求时，以销售记录作为可追溯性标识。

4.9.3顾客财产的控制

本公司顾客财产包括：为顾客采购的产品，顾客个人信息，包括客户的技术资料、客户地址、电话和等。对顾客信息等专人管理并控制在一定范围内使用，替客户保密，不得外传。为顾客采购的产品执行《采购过程控制程序》

4.9.4产品防护、搬运、包装、贮存和交付

对于销售产品从采购、验收、交付直到送达预期目的地的所有阶段，应防止产品损坏和变形。产品防护包括产品标识、搬运、贮存和保护等方面：要注意在打包、搬运和运输期间避免产品损坏、变形、丢失等情况发生；

4.9.5产品交付后的活动，按合同规定的三包和保修服务要求执行。

**5、质量记录**

《合同评审记录》 JL-37、《合同修订评审记录》 JL-38、《合同台账》 JL-39、销售合同、标书、项目备案信息、项目跟踪报告、厂家报价单等

## 8.2 产品和服务要求

### 8.2.1 顾客沟通

与顾客沟通应包括：

a) 提供与产品和服务有关的信息；

b) 问询，合同或订单的处理，包括更改；

c) 获取顾客关于产品和服务的反馈，包括顾客抱怨；

d) 顾客财产的处理和控制；

e) 关系重大时，制定有关应急措施的特定要求。

### 8.2.2 与产品和服务有关的要求的确定

在确定提供给顾客的产品和服务的要求时，组织应确保：

a) 产品和服务要求得到确定，包括：

1) 适用的法律法规要求；

2) 组织认为必要的要求。

b) 对其所提供的产品和服务，能够满足组织所声称的要求。

### 8.2.3 与产品和服务有关的要求的评审

**8.2.3.1** 组织应确保有能力满足向顾客提供的产品和服务的要求，组织应在向顾客承诺提供产品和服务之 前实施评审，包括：

a) 顾客规定的要求，包括交付和交付后活动的要求；

b) 顾客虽然没有明示，但规定用途或已知的预期用途所必需的要求；

c) 组织规定的要求；

d) 适用于产品和服务的法律法规要求；

e) 与以前表述不一致的合同或订单的要求。 组织应确保与以前规定不一致的合同或订单要求已得到解决。

若顾客没有提供形成文件的要求，组织应在接受顾客要求前前应对顾客要求进行确认。

**8.2.3.2** 适用时，组织应保留以下方面的文件化信息：

a) 评审结果；

b) 产品和服务的任何新要求。

### 8.2.4 产品和服务要求的变更

若产品和服务要求发生变更，组织应确保相关的文件化信息得到修改，并确保相关人员知道已变更的要求。

具体执行《**销售服务过程控制程序》**

## 8.3 产品和服务的设计和开发

公司目前无销售过程的设计研发，此条款暂时不适用。

## 8.4 外部提供过程、产品和服务的控制

### 8.4.1 总则

组织应确保外部提供的过程、产品和服务符合要求。

当以下情况时，组织应确定要应用的对外部提供的过程、产品和服务的控制：

a) 外部供方的过程、产品和服务构成组织自身的产品和服务的一部分；

b) 外部供方替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。

组织应根据外部供方提供所要求的过程、产品和服务的能力，确定外部供方的评价、选择、绩效监视和再评价的准则，并加以实施。对于这些活动和由评价引发的任何必要的措施，组织应保留所需的形成文件的的信息。

### 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：

1) 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；

2) 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 外部供方信息

在与外部供方沟通前，组织应确保要求的充分性。

组织应与外部供方沟通其以下方面的要求：

a) 将要提供的过程、产品和服务；

b) 以下批准：

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，包含所要求的人员资格；

d) 外部供方和组织得接口；

e) 组织实施的对外部供方绩效的控制和监视；

f) 组织或其顾客拟在外部供方现场实施的验证或确认活动。

具体见《外部提供产品、服务和过程控制程序》

**外部提供产品、服务和过程控制程序**

 **编号：RJHX/CX-10**

**1目的**

对**外部提供产品、服务和过程**进行控制，确保采购的产品符合销售要求，满足合同规定。

**2适用范围**

适用于对销售所需的**外部提供产品、服务和过程**进行控制。

**3职责**

3.1销售部是本程序的归口管理部门。负责对合格供方的选择、评价工作及编制采购计划、采购实施和验证工作；

3.2总经理负责审批合格供方名录和产品采购计划；

**4工作程序**

4.1采购产品分类

公司依据采购产品对服务质量的影响程度将采购产品分为重要产品和一般产品两类：

4.1.1 重要产品：指对服务质量影响较大，影响服务安全、寿命、质量的产品。主要是图书；

4.1.2 一般产品：指对服务质量影响较小，对安全、质量影响不大的低值易耗品，如包装纸；

4.1.3公司的采购产品还包括办公设备、办公器材等，因采购量较少按一般产品进行控制。

4.2供方的选择与评价准则

4.2.1销售部根据公司销售任务需要，通过对采购供方的资质、信誉、业绩、管理能力、服务质量、按时交货及售后服务方面的控制能力以及价格比等进行比较，填写《供方调查评价表》。其选择与评价主要内容如下：

1. 查看待选供方的营业执照、资质证明、销售许可证、经营范围等是否合法，是否符合本公司需要；如果是中间经销商应查看其营业执照、经营范围、代理销售服务等是否合法，并请其提供物资销售厂家的相关资料；
2. 必要时，请供方提供其经过管理体系认证证书复印件；
3. 请供方提供企业情况简介，包括近年来取得的荣誉情况，获奖证书；服务销量、质量水平及业绩、资历情况；
4. 了解供方企业的技术水平，设备能力，管理能力，服务质量，对质量、交货期及售后服务的控制能力等在同类行业中是否比较领先；
5. 了解供方的资金周转、财务信誉、报价水平等。必要时可派人进行实地考察；
6. 了解供方产品、设备及管理过程是否安全、环保、节能、无害等环境和安全管理方面的情况；
7. 销售部应将待选供方提供的资料复印存档。

4.2.2 重要产品通过以上几方面的比较，从中评选出同等行业中具有一定优势的供方，填入《合格供方名录》中。经总经理批准后作为产品采购的长期供方；

4.2.3 一般产品采用市场采购的方式，原则上由采购员选择到正规商店进行现场关于价格、送货、服务等对比评价后即可实施采购。

4.3供方评价程序

4.3.1重要产品供方的评价

a) 销售部将对待选供方的调查了解资料和现有供方的业绩考核资料填入《供方调查评价表》中。

为减少中间环节原则上大宗订货应选择设备出版社；

* 1. 销售部应组织对供方调查资料逐个进行评价，在调查了解同行业类比、排名等方面的情况后共同作出评价结论。根据销售任务情况产品供方应随时补充评价；
	2. 经评价合格的供方填入公司《合格供方名录》中，报主管经理批准后，作为设备采购的依据性文件；

4.3.2 一般采购产品或因急需而采购的非批量零星产品时，采用授权评价的方式，授权由采购员在采购现场评价并确定供方。

4.4 合格供方的业绩评定

销售部组织对合格供方的业绩每年进行一次综合评价，评价的依据是对现有供方供货情况和售后服务的业绩汇总考核，评价其按要求提供服务的持续保证能力

4.4.1采购员负责提供合格供方供货合格或不合格汇总，作为对供方业绩评价的依据；

4.4.2当供方在供货服务中出现不合格时应及时与其沟通协调，限期补发合格产品并记入对供方的业绩考核；

4.4.3 供方提供的产品如出现三次以上不合格时，应建议取消其合格供方的资格；

4.4.4 供方产品如出现严重质量问题，销售部应向供方发出不合格通知。其质量仍没有明显改进的，取消其合格供方资格，并按合同或协议要求赔偿损失；

4.4.5对供方业绩的评价应由销售部每年至少进行一次，填写《供方调查评价表》中关于业绩评价栏目。经业绩评价合格的供方报主管经理批准，列入下一年度《合格供方名录》。公司《合格供方名录》应每年更新一次。

4.5采购信息控制

4.5.1采购合同的签订

销售部根据采购计划在《合格供方名录》中选定供方，必要时签订采购合同。

4.5.2采购合同的内容

1. 拟购产品/设备的名称、书号、出版社、数量、包装、质量要求等；
2. 交货方式、到货期限、出现不合格品的处理、违约责任；
3. 验货程序，产品检验标准，需提供的产品合格证明等质量证明文件；
4. 对需要到供方现场进行考察验收的情况，应在补充协议或计划中注明有关要求和实施细则。

4.6 产品采购信息

4.6.1销售部依据销售任务、合同、库存情况编制《采购计划》；

4.6.2产品采购一般实行按实际需要提出《采购计划》。重要产品和大宗进货报公司主管经理审批；一般产品的采购由销售部审批即可；

4.6.3 重要产品《采购计划》中应写明采设备产品的名称、出版社、书号、数量、验收标准。供货单位必须选自《合格供方名录》。

4.6.4一般产品的采购信息中也应写明采购产品的名称、规格、数量等；

4.6.5采购申请的实施

销售部根据批准的《采购计划》，重要产品应在《合格供方名录》中选择供方进行采购。一般产品实行市场采购。

4.7 采购产品的验证控制

4.7.1公司对采购产品一般采用进货验证、查验供方提供的合格证据的方法；

4.7.2 重要采购产品（设备）要求有出厂合格证，还要通过本公司采购人员、关于设备名称、数量、外观、包装的入场检验，填写相应检验记录；

4.7.3 一般采购产品，经过采购人员现场关于数量、外观、质量验证即可；入库时库管员办理入库手续即为合格；

4.7.4 如发现采购产品不合格时，应及时与供货方联系退换货事宜，并记入对供方业绩的考核。

4.7.5 产品领用和出库时需办理领用手续，库管员负责建立出入库台帐。

4.8 大宗产品需要生产厂家直接送到顾客使用现场的，由销售部派人到现场进行验收，保存验收手续和顾客签字确认的记录。

**5 管理记录**

《供方调查评价表》 JL-46、《合格供方名录》 JL-47、《物资采购计划》 JL-48、《采购产品验证记录》 JL-49、《产品交付验收记录/顾客现场验收记录》 JL-50、

《特殊过程确认记录》 JL-51。产品出、入库台帐单 JL-52、采购合同、协议等

## 8.5 销售和服务的提供

### 8.5.1 销售和服务提供

组织应在受控条件下进行销售和服务提供。适用时，受控条件包括：

a)可获得形成文件的信息，以规定以下内容：

1) 所销售的产品、提供的服务或进行的活动的特征；

2) 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) 若输出结果不能由后续的监视和测量加以验证，应对销售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；

g) 采取措施防止人为错误；

h) 实施放行、交付和交付后活动。

### 8.5.2 标识和可追溯性

需要时，组织应采用适当的方法识别输出，以确保产品和服务合格。

组织应在销售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。

若要求可追溯，组织应控制输出的唯一性标识，且应保留实现可追溯性所需的形成文件的信息。

### 8.5.3 顾客或外部供方财产

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。

对组织使用的或构成产品和服务一部分的顾客和外部供方财产，组织应予以识别、验证、保护和维护。

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，并保留相关形成文件的信息。

注：顾客或外部供方财产可能包括材料、零部件、工具和设备、顾客的场所、知识产权和个人数据。

### 8.5.4 防护

组织应在销售和服务提供期间对输出进行必要的防护，以确保符合要求。具体防护要求执行产品相关国家标准的规定。

注：防护可以包括标识、处置、污染控制、包装、贮存、传输或运输以及保护。

### 8.5.5 交付后活动

组织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) 法律法规要求；

b) 与产品和服务有关的潜在不期望的后果；

c) 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。

注：交付后活动可能包括担保条款所规定的相关活动，诸如合同规定的维护服务，以及回收或最终报废处置等附加服务等。

### 8.5.6 更改控制

组织应对销售和服务提供的更改进行必要的评审和控制，以确保稳定的符合要求。

组织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

组织应在适当阶段实施策划的安排，以验证产品和服务的要求已被满足。

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。

组织应保留有关产品和服务放行的形成文件的信息。形成文件的信息应包括：

a) 符合接收准则的证据；

b) 授权放行人员的可追溯性信息。

## 8.7 不合格输出的控制

**8.7.1** 组织应确保对不符合要求的输出进行识别和控制，以防止其非预期的使用或交付。

组织应根据不合格的性质及其对产品和服务的影响采取适当的措施。这也适用于产品交付后、服务提供期间或之后发现的不合格产品和服务。

组织应通过以下一种或几种途径处置不合格的输出：

a) 纠正；

b) 隔离、限制、退货或暂停提供产品和服务；

c) 告知顾客；

d) 获得让步接收的授权。

对不合格输出进行纠正之后应验证其是否符合要求。

**8.7.2** 组织应保留下列形成文件的信息：

a) 有关不合格的描述；

b) 所采取措施的描述；

c) 获得让步的描述；

d) 处置不合格的授权标识。

具体见《不合格输出控制程序》

**不合格输出控制程序**

 **编号：RJHX/CX-11**

**1目的**

对不合格产品和服务实施有效的控制，以防止不合格品的使用或非预期交付。

**2适用范围**

适用于对本公司的采购产品、销售服务过程中的不合格服务进行控制。

**3职责**

3.1 销售部是本程序的归口管理部门。负责对重大不合格品/服务的评审和处置；

3.2 各部门负责对本部门发生的不合格服务进行评审和处置。

**4工作程序**

4.1不合格品/不合格服务的分类

4.1.1严重不合格：凡是不符合公司管理手册、程序文件、工作手册、管理制度要求的，经检验分析判定为可能造成较大经济损失、直接影响服务质量、产品主要功能、性能指标、给公司造成重大不良影响的不合格品和不合格服务；

4.1.2一般不合格：凡是管理手册、程序文件、工作手册、管理制度要求的，经检验分析判定为偶然发生的对服务质量影响不大的不合格品和不合格服务。

4.2 进货产品不合格品的处理

4.2.1处理方式采取立即退货换货，必要时向供货方索赔；

4.2.2对一般不合格品在出入库台帐中进行登记，并注明处理方式，如退换货等；

4.2.3对严重不合格品应填写不合格处置记录，办理退换货手续。

4.3 在服务过程中出现的不合格服务的控制

4.3.1在销售服务过程中经监督检查或顾客投诉发现的不合格服务，一般不合格由责任部门负责人负责评审和处置，处置方式为返工、扣除奖金、通报批评等；

4.3.2如发现严重不合格辜负由综合部负责评审处置，处置方法为返工、追究责任、通报批评、扣除工资奖金，必要时辞退处理等；

4.3.3所有要求整改的不合格产品或不合格服务必须重新进行检验，并保留《不合格品/服务处置记录》、《重大问题整改通知单》。

4.4环境和职业健康安全方面的不符合执行《绩效监视测量及纠正预防措施控制程序》。

**5 管理记录**

《不合格品/服务处置记录》 JL-53、《重大问题整改通知单》JL-54

# 9 绩效评价

## 9.1 监视、测量、分析和评价

### 9.1.1 总则

组织应确定：

a) 需要监视和测量的对象；

b) 确保有效结果所需要的监视、测量、分析和评价方法；

c) 实施监视和测量的时机；

d) 分析和评价监视和测量的结果的时机。

组织应评价质量管理体系绩效和有效性。

组织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

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

监视顾客感受的示例可以包括顾客调查、顾客对交付产品或服务的反馈、顾客会晤、市场占有率分析、赞扬、索赔担保和经销商报告以及在环境、职业健康安全方面的承诺遵守情况。

具体见《顾客满意度调查控制程序》

**顾客满意度调查控制程序**

 **编号：RJHX/CX-12**

**1 目的**

对顾客满意信息进行收集和分析，用以评价公司建立的管理体系的有效性和识别可以改进的机会。

**2 适用范围**

适用于本公司对顾客满意信息的收集、分析和利用的控制。

**3职责**

3.1销售部是本程序的归口管理部门。负责调查收集、分析汇总顾客满意方面的信息。

3.2各部门和项目部负责提供与本部门工作相关的顾客满意度信息。

**4工作程序**

顾客满意是指“顾客对其要求已被满足的程度的感受”。这种感受的表达有程度的区别。积极、客观地收集并分析顾客满意程度的信息，以评价本公司在满足顾客要求方面的状况、满意程度的趋势和不足，改进对顾客的服务措施，不断增强顾客满意程度。

4.1顾客满意信息的收集

4.1.1接受顾客报怨，包括顾客投诉和意见。

a）公开顾客投诉电话，公司销售部和各部门均接待顾客。来者不拒，热情礼貌待人，及时记录顾客的各种投诉和意见、建议等；

b）综合部在与顾客或其代表商谈合同事项时，及时记录顾客对服务质量方面的意见或建议，包括申诉意见。

4.1.2与顾客沟通的方式

a）定期走访顾客。综合部负责依据公司合同台帐，制定年度回访计划并组织实施，对公司2年内的顾客进行回访，直接听取意见，并请顾客填写调查表；

b）各部门在与顾客商谈业务、送货和服务过程中，应注意收集顾客流露出的服务、管理方面的各种感受；

c）沟通调查可采用多种方式进行，如电话调查、电话问卷及上门走访、发调查表等。

4.1.3 市场调研

销售部可利用招投标、收集宣传媒体信息、行业展会以及法律法规变化等有关市场的动态、趋势，包括竞争对手的新举措等有关信息分析利用。

4.2 对顾客满意信息的分析和利用

4.2.1信息统计和分析

a）各部门将收集到的顾客信息归类，向销售部报告；

b）销售部对各部门报来的顾客信息进行归纳，分析顾客满意趋势和发现的主要问题向管理者代表报告；

c）各部门如果收到顾客投诉，应立即向管理者代表报告，经分析后责成责任部门，立即制订纠正措施并组织落实，消除影响或减少损失。

4.2.2 顾客满意信息的利用

a）每年在管理评审会议时销售部负责将顾客满意度调查结果进行汇报；

b) 管理者代表利用顾客满意度测量分析资料，通过内部沟通和培训等形式，提高员工的顾客意识，不断增强顾客满意。

**5管理记录**

《顾客满意度调查表》JL-57

### 9.1.3 分析和评价

组织应分析、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：

a) 产品和服务的符合性；

b) 顾客满意程度；

c) 质量管理体系绩效和有效性；

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) 质量管理体系改进的需求。 注：分析数据的方法可以包括统计技术。

监视、测量、分析和评价具体见<**产品和服务的监视和测量控制程序>,<绩效监视测量及纠正预防措施控制程序>,<数据分析控制程序>**

**产品和服务的监视和测量控制程序**

 **编号:RJHX/CX-13**

对设备产品和销售服务的质量特性进行监视和测量，以验证产品符合要求的程度，确保产品和服务符合要求。

**2适用范围**

适用于对本公司采购的设备、销售服务的监视和测量（监督检查和考核）进行控制。

**3职责**

3.1 销售部负责对公司销售服务过程进行监督检查和服务人员考核；

3.2 销售部负责对采购的设备进行采购验证（含供方直接送货到顾客现场的验证）。

**4 工作程序**

4.1本公司对产品、销售服务过程的监视和测量包括

对采购产品的检验验证；对销售服务质量进行监督和检查；对交付的设备产品进行交付验收，对销售服务人员进行业绩考核。

4.2采购产品的检验和验证

采购产品的检验执行《采购过程控制程序》要求。本公司采购的设备在必要时由供方直接送货至顾客指定现场时，采购产品的验证和产品交付验收可以合并进行，但《产品交付验收记录/顾客现场验收记录》中应有供方、顾客签字。

4.3 对销售服务的监督检查和考核

4.3.1采取公司级监督检查和考核、部门级监督检查和人员业绩考核相结合的方式；

4.3.2业务员在销售服务中应执行自检、互检、专职检验制度。由部门主管对员工工作进行检查，部门经理对部门所有员工的工作情况进行检查和考核的方式；

4.3.3 销售服务过程中的检验状态通过服装、胸牌、业绩考核记录等形式体现；

4.3.4 对销售服务人员的监督检查和考核项目按《人员业绩考核记录》中规定的考核项目进行。销售部负责。

4.4 对销售的设备产品的监视和测量/交付验收

对交付给顾客的设备产品按合同附件、供货清单中列明的设备名册、设备数量、书号、出版社、产品包装等在顾客指定交付现场进行交付验收，保存《产品交付验收记录》。

4.5发现采购设备、交付产品、销售服务中的不合格按《不合格控制程序》进行控制。

4.6产品和服务的监视和测量/监督检查项目

执行《采购产品检验记录》、《人员业绩考核记录》、《产品交付验收记录/顾客现场验收记录》中规定的检验、验收项目要求。

**5 质量记录**

《采购产品检验记录》、、《人员业绩考核记录》、《产品交付验收记录/顾客现场验收记录》

**绩效监视测量及纠正预防措施控制程序**

 **编号:RJHX/CX-14**

**1 目的**

为保证公司环境和职业健康安全管理体系的有效运行，通过对绩效的监视与测量，确保体系运行的有效性。

**2 适用范围**

本程序适用于对公司各部门、经营现场的境管理体系运行情况进行监视和测量的控制。

**3 职责**

3.1 综合部是本程序的主管部门，负责对全公司各部门、服务现场、材料销售区的环境管理体系运行情况进行定期监视和测量/监督检查。

3.2 各部门负责对本部门职责范围内的环境管理情况进行监视和测量/监督检查。

**4 工作程序**

4.1 绩效监视和测量的内容：

4.1.1与重要环境因素、不可接受风险有关的运行控制:包括办公污水，设备噪声排放，固体废弃物排放、节能降耗、火灾隐患、物体打击、车辆伤害、触电伤害、高温中暑等运行控制。

4.1.2目标指标的符合情况、管理方案的完成情况、环境法律法规的符合情况、事故事件的控制情况等。

4.2 绩效监视和测量的依据

公司制定的环境和职业健康安全目标指标及管理方案，运行程序，管理制度中规定的运行要求；适用法律法规的要求；环境、安全事故事件控制要求及销售区管理、应急准备与响应；对相关方、供货方的环境和安全管理方面的要求等。

4.3 绩效监视和测量的周期

4.3.1综合部作为公司级环境、安全监视和测量的主管部门，应定期对各部门、办公现场、销售区进行监督检查，发现环境或安全问题、消防隐患等及时提出整改要求并监督实施。

4.3.2 各部门应定期或不定期对本部门的环境、安全管理情况进行常规监督和检查。发现较大问题时保持整改记录。

4.3.3对环境、安全绩效的的监督检查还包括公司组织的专项检查、重要节假日检查。上级和政府主管部门对公司的监督抽查等。

4.4 环境和职业健康安全不符合的判定及整改要求

4.4.1在各级监督检查中如发现以下情况，均应判定为环境和职业健康安全管理的不符合项：

－不符合公司制定的目标指标及管理方案要求；

－不符合公司运行程序、操作规程、管理制度中规定的运行要求；

－不符合相关适用环境和职业健康安全法律法规的要求。

4.4.2对发现的环境和安全方面的不符合，应进行分析原因，采取适当的纠正预防措施并组织实施整改。纠正预防措施完成后应对措施的有效性进行评价，持续改进。

4.4.3 如发生火灾事故后，现场负责人应立即向消防部门报警，向公司综合部报告，综合部负责在不符合处理完毕后组织原因分析、纠正预防措施的制定和实施；

4.4.4 对上述不符合项严重的应填写《整改通知单》，提出整改要求。一般问题应在《综合检查记录》中体现问题描述及整改跟踪。

4.5纠正和预防措施的控制

对发现的严重环境、安全不符合，应进行分析原因，采取适当的纠正措施或预防措施并组织实施。纠正措施或预防措施完成后应对措施的有效性进行评价，体现持续改进。

4.6环境、安全监视和测量设备应定期校准和维护。

对绩效的监视和测量所需的设备，应按规定定期进行校准和检定，并指定专人负责维护和管理，保留相关校准和检定以及维护方面的记录。目前公司没有用于环境和安全的监视测量设备。

**5 管理记录**

合规性评价记录、综合检查记录、整改通知单

**数据分析控制程序**

 **编号：RJHX/CX-15**

**1目的**

收集和分析适当的数据，评价公司管理体系的适宜性和有效性，充分识别可以改进的机会。

**2适用范围**

适用于对来自本公司监视和测量活动中及其他相关来源的数据进行分析。

**3.职责**

3.1综合部是本程序的归口管理部门，负责对内、对外相关数据的传递、处理等；

3.2各部门负责各自相关数据的收集、传递、交流及统计技术的选择和应用。

**4工作程序**

4.1通过收集和分析有关的数据，评价管理体系的适宜性和有效性，识别改进的机会。公司各部门应积极收集与其职责相关的服务质量、服务、服务、环境和日常管理方面的信息，特别是在监视和测量活动中产生的相关数据。

4.2收集数据的内容及来源

4.2.1与服务质量有关的数据，如检验记录、不合格信息和服务方面的信息等；

4.2.2与运行能力有关的数据，如服务过程中的监督检查情况、过程控制能力、内审结果、管理评审输出、顾客满意度调查和顾客反馈等方面的信息；

4.2.3数据来源于内部的监视和测量活动、服务实现过程、与顾客和供方有关的过程及外部市场、竞争对手和相关方等方面；

4.3数据分析可采用包括常用统计技术在内的以下分析方法:

因果图、排列图、直方图、调查表等。数据分析的结果可采用分析报告和统计表等形式来表述。

4.4数据分析的结果应提供以下更有价值的信息：

顾客满意程度或不满意程度；采购产品、服务质量符合要求的程度，如不符合要求应找出不足的主要问题；采购、服务过程、产品特性及其未来趋势，如是否反映了潜在问题，有无必要采取预防措施等；主要材料供方、顾客对服务质量和采购控制过程的相关信息。

4.5数据分析的归口管理部门是综合部。数据分析的结果应提交管理评审会议，对管理体系进行评价并且为改进寻找机会。

**5 管理记录**

数据分析报告、顾客满意度分析报告，统计报表等

## 9.2 内部审核

**9.2.1** 组织应按策划的时间间隔进行内部审核，以提供有关质量管理体系的下列信息：

a) 是否符合：

1) 组织自身的其质量管理体系要求；

2) 本标准的要求；

b) 是否得到有效实施和保持。

**9.2.2** **组织应：**

依据有关过程的重要性、对组织产生影响的变化和以往的审核结果，策划、制定、实施和保持审核方案，审核方案包括频次、方法、职责、策划要求和报告；

b) 确定每次审核的准则和范围；

c) 选择可确保审核过程客观公正的审核员实施审核；

d) 确保相关管理部门获得审核结果报告；

e) 及时采取适当的纠正和纠正措施；

e) 所采取的应对风险和机遇的措施的有效性（见6.1）；

f) 保留作为实施方案以及审核结果的证据的形成文件的信息。

具体见《内部审核控制程序》。

**内部审核控制程序**

 **编号：RJHX/CX-16**

**1目的**

检查公司管理体系的实施效果，发现存在的问题，确定管理体系实施的有效性。及时采取纠正措施，使公司的管理体系持续有效运行。

**2适用范围**

适用于对公司管理体系中所有过程、部门进行内部审核的控制。

**3职责**

3.1综合部是本程序的归口管理部门。负责内审的策划、实施控制。

3.2 各部门是本程序的配合和执行单位。

3.3 管理者代表负责组织公司内部审核，批准内审计划及内审报告。

**4工作程序**

4.1内部审核方案策划

4.1.1内部审核的频次和时机：内审每年进行一次，两次内部审核的时间间隔不超过12个月。审核的时机安排在外部审核和管理评审之前进行。

4.1.2内审目的：确定公司管理体系运行的有效性：

4.1.3审核准则/依据：ISO9001:2015、GB/T28001-2011和ISO14001:2015标准；公司管理手册、程序文件、技术管理类文件等体系文件；适用的国家法律法规、产品标准。

4.1.4审核范围：ISO9001:2015、 ISO14001:2015、GB/T28001-2011标准的各个过程；公司管理体系所覆盖的销售服务及其所涉及的部门和场所；管理和服务全过程。内部审核策划的输出文件是年度内部审核计划。

4.2审核的职责：管理者代表通过公司综合部领导和组织内部审核活动：

4.2.1管理者代表负责任命内审组长，组长负责选择2-4名内审员，成立审核小组。

4.2.2内审员应是经过专业培训，考核合格的公司管理人员。

4.3内审应坚持独立、公正、客观的审核原则：

4.3.1内审员在现场审核中，要保持判断的独立性和公正性。坚持以客观证据为依据的审核原则。

4.3.2客观证据必须以事实为基础，可陈述、可验证；客观证据必须是有效的，应反映当前管理体系运行的真实状态和结果。

4.3.3内审员不得审核自己的工作或与自己有责任关系的部门和场所。

4.4审核的实施

4.4.1审核准备

a）审核组长负责编制公司年度内审计划，内容包括审核目的、审核范围、审核分工及审核的时间安排等；

b）审核组长召集审核组进行审核分工，明确各内审员分工审核部门、条款；

c）收集审核依据的相关文件、资料并进行阅读准备；

d）内审员各自依据分工编写审核检查表，以部门审核为主；

e）发放内审通知。

4.4.2现场审核流程

首次会议--内审员按计划到受审核部门进行现场审核--内审组沟通--确定不合格并开具《内审不合格报告》--末次会议--对内审中发现的不合格提出整改要求--宣布公司管理管理体系审核结论—整改跟踪。

4.4.3内审中不合格性质的划分原则

严重不合格：管理活动和结果与公司管理体系文件要求严重不符；造成系统性、区域性失效；造成严重后果的；

一般不合格：凡明显不符合标准和公司文件规定或对服务质量特性有影响的不合格，均属一般不合格。

4.4.4审核报告

末次会议结束一周内，内审组长应向管理者代表提交《内部审核报告》，经管代批准后发至公司各部门。《不合格报告》作为内审报告的附件存档。

4.5审核跟踪

审核中不合格项的原因分析和纠正措施按规定表格《内审不合格报告》要求填写。纠正措施完成后，内审员应到现场对完成情况进行验证。查纠正措施是否实施并有效，不合格关闭。

4.6向总经理报告

管理者代表在内部审核结束及纠正措施完成后应向总经理报告审核结果。

**5管理记录**

《年度内部审核计划》 JL-58、《内审检查记录表》 JL-59、《内审不合格报告》 JL-60、《内部审核报告》 JL-61

## 9.3 管理评审

### 9.3.1 总则

最高管理者应按照策划的时间间隔对组织的质量管理体系进行评审，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相一致。

### 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：

A)以往管理评审所采取措施的实施情况；

B）与质量管理体系相关的内外部因素的变化；

C）有关质量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）质量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）不合格以及纠正措施；

5）监视和测量结果；

6）审核结果；

7）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的措施的有效性；

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以下方面有关的决定和措施：

a) 改进的机会；

b) 质量管理体系变更的需求；

c) 资源需求。

组织应保留作为管理评审结果证据的形成文件的信息。

具体见《管理评审控制程序》

**管理评审控制程序**

**编号：RJHX/CX-17**

**1目的**

按时评审公司的管理体系，以确保其持续的适宜性、充分性和有效性，提高公司管理水平和竞争能力。

**2适用范围**

适用于本公司对管理评审/既总结会议的控制。

**3职责**

3.1总经理负责主持管理评审，审批管理评审计划和管理评审报告；

3.2管理者代表主持编制管理评审计划和管理评审报告；

3.3综合部负责收集、提供管理评审所需的资料，并对评审后的改进措施进行跟踪和检查验证；

3.4各部门负责提供本部门有关的管理评审总结所需资料，负责落实评审中提出的改进措施。

**4工作程序**

4.1管理评审/总结会议策划

4.1.1管理者代表应根据策划的时间间隔编制管理评审计划；

4.1.2管理评审一般每年进行一次，两次评审的时间间隔不超过12个月；

4.1.3管理评审的时机应安排在内部审核之后、外部审核之前；

4.1.4管理评审计划在评审前制定，并在评审前发至公司各部门；

4.1.5管理评审以会议（总结大会）的形式进行；

4.2管理评审/总结会议计划应明确以下内容：

4.2.1评审目的，定期评审公司的管理体系，确保其持续的适宜性、充分性和有效性；

4.2.2评审的日期、地点、主持人和参加人员范围；

4.2.3评审的内容。依据总经理的意图，管理者代表拟定管理评审会议的公司议题；

4.2.4需要向管理评审会议提交的文件资料及提供单位名单。文件内容应满足评审会议公司议题的需要，参阅本程序4.4条款管理评审输入的内容；

4.2.5管理评审计划的发放范围；

4.2.6管理评审计划经管理者代表审核，总经理批准，由综合部在确定的范围内发放。

4.3当发生下列情况时，经总经理批准，可以追加管理评审的次数

4.3.1公司内部组织结构发生重要变化时；

4.3.2适用的法律法规和产品标准修改换版，其内容发生重要变化时；

4.3.3公司内部发生重要安全、质量事故时。

4.4管理评审/总结会议输入

管理评审输入是为总结会议提供充分和准确的资料和信息，是管理评审有效实施的前提条件。评审输入资料包括：

4.4.1内外部审核结果和合规性评价的结果；

4.4.2来自内外部顾客、相关方的交流反馈信息，包括报怨、投诉；

4.4.3服务、经营和环境、安全管理过程中取得的成绩和公司管理目标的完成情况。包括对服务过程监视测量/监督检查结果，对各部门管理目标的完成情况的汇总分析；

4.4.4服务过程中发生的合格和不合格情况和分析；

4.4.5采取纠正措施和预防措施情况及其实施效果验证的情况；

4.4.6以往管理评审/总结会议的跟踪措施的实施效果验证情况；

4.4.7可能影响公司管理体系的各种变更，例如出现了新技术、新质量概念及社会和相关法律法规、产品标准变化等外部条件变化；内部服务、资源的变化和管理方针、目标的变化以及财务状况、风险和机遇等内部变化，均会导致公司管理体系的变更；

4.4.8对同等行业市场调查中发现与竞争对手业绩差距而需要找出自身的改进方向方面的情况。

4.5管理评审/总结会议输出

评审输出即评审会议形成的决议，是总经理及总结会议对公司管理乃至经营方针做出的战略性决策，是公司持续改进的体现，可能影响到公司的管理体系、服务过程和资源等方面的一系列变化。会议形成的决议应包括以下内容：

4.5.1管理体系及其各项管理过程、服务活动的改进决定和具体措施。依据评审/总结会议输入资料信息，评价本公司的管理体系是否适宜、充分和有效。评审后提出哪些需改进的决定和措施，包括对体系文件、管理方针、目标、组织结构、过程控制等方面的改进措施和决定；

4.5.2与顾客、相关方要求、意见有关的服务改进的决定和措施，评审会议可能导致与上述要求有关的改进决定和措施；

4.5.3资源需求的决定和措施。根据公司内、外部环境条件、服务的变化考虑是否有新的资源需求，如各部门人力资源、设备设施、工作环境、安全等方面可能增加的需求。

4.6管理评审/总结会议报告

4.6.1综合部在管理者代表的指导下，做好评审记录。并整理、编写管理评审报告，经管理者代表审核，报总经理批准后，在确定的范围内发放；

4.6.2管理评审报告的主要内容

a）管理评审的内容摘要/会议记录；

b）管理评审结论；

c）管理评审输出内容/形成决议及跟踪措施要求。

4.6.3关于管理评审的结论，应明确本公司的管理体系文件及实施（包括管理方针和目标）的适宜性、充分性和有效性，是否需要调整和修改。如需要修改，应明确修改的内容，并按《文件控制程序》中的有关规定办理。

4.6.4关于管理评审会议的输出决议或改进计划，应明确相关决定和措施的执行部门、执行的内容和完成的时间要求等。

4.7管理评审输出的跟踪措施的验证

4.7.1综合部负责对评审会议输出的效果进行跟踪及验证；

4.7.2针对会议决议内容应进行跟踪和验证。

4.7.3验证结果汇总后作为下一年度管理评审/总结大会的输入。

**5 管理记录**

《管理评审计划》 JL-62、《管理评审会议记录》 JL-63、《管理评审报告》 JL-64、

《会议签到表》 JL-65、各部门工作总结、顾客满意度调查年度报告、管理体系运行报告等。

# 10 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。

这些应包括：

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) 改进质量管理体系绩效和有效性。

改进的示例可以包括纠正、纠正措施、持续改进、突变、创新或重组。

## 10.2 不合格与纠正措施

**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，对质量管理体系进行变更。

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，作为以下方面的证据：

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。

具体见《**纠正和预防措施控制程序》**

**纠正和预防措施控制程序**

 **编号：RJHX/CX-18**

**1 目的**

通过分析实际存在的或潜在的不符合的原因，制定纠正和预防措施，并验证其效果，以防止不符合的发生／再发生，实现持续改进绩效的目的。

**2 适用范围**

本程序适用于公司管理及服务过程纠正和预防措施的制定、实施和验收。

**3 职责**

3.1 综合部是本程序的主管部门，负责对公司内纠正和预防措施的制定、实施和跟踪验证；

3.2各部门负责其工作范围内的纠正和预防措施的制定、实施和跟踪验证。

**4 工作程序**

4.1 纠正措施的制定、审批、实施和验证

4.1.1 当发生一般不合格产品或不合格服务时，各责任部门均应针对其不合格产生的原因，制定纠正措施，以防止不合格的再次发生。制定纠正措施时，应充分考虑与所遇到的不合格的影响程度相适应。

4.1.2 各部门在日常工作和监督检查中，对发现的重大不合格产品或不合格服务应及时上报到主管部门。主管部门对不合格原因进行综合分析，划分责任部门，根据不符合的重要程度提出整改要求，并传达到责任部门。

4.1.3 责任部门应在规定的时间内完成纠正措施，并将整改情况及时反馈给主管部门验证、评审实施效果的有效性。

4.1.4 在内部审核、外部审核、管理评审中对管理体系运行中发现的不符合项，应由综合部监督责任部门分析原因，制定纠正措施，并对实施效果进行验证。

4.2 预防措施的制定、审批、实施和验证

4.2.1 公司综合部、各部门均应分析利用在服务质量、经营管理等各方面信息，内外部审核结果、数据分析、管理记录、相关方意见等，从中发现、分析潜在不符合产生的原因，制定预防措施并组织实施，以消除潜在不符合。

4.2.2 各部门在日常工作和监督检查中，对发现的关于采购产品、服务质量、日常管理等方面的潜在不符合应及时上报到综合部。主管部门对潜在不符合信息进行综合分析，划分责任部门，根据潜在不符合的重要程度提出预防措施要求，并传达到责任部门。

4.2.3 责任部门应在规定的时间内完成预防措施，并将预防措施实施情况及时反馈给主管部门验证、评审实施效果的有效性。

4.2.4 在内部审核、外部审核、管理评审中对管理体系运行中发现的潜在不符合项，应由综合部监督责任部门分析原因，制定相应的预防措施，并对实施效果进行验证。

4.3 对纠正和预防措施经过实施效果不明显的，应重新按4.1－4.2采取进一步措施。

4.4 重大的纠正和预防措施的相关纪录应作为下次管理评审的输入。

**5 支持文件**

不合格控制程序

**6 管理记录**

不合格品/服务处置记录 JL-66、整改通知单 JL-67

## 10.3 对安全事故事件调查处理

针对公司发生的安全事件及事故，执行《**事故事件调查处理控制程序》**

**事故事件调查处理控制程序**

 **编号：RJHX/CX-19**

**1 目的**

为保证公司职业健康安全管理体系的有效运行，通过对安全事件的调查处理，以确保管理体系运行的有效性。

**2 适用范围**

本程序适用于对公司发生的职业健康安全事件的调查处理的控制。

**3 职责**

3.1 综合部是本程序的主管部门，负责对全公司各部门、生产现场发生的职业健康安全事件的调查和处理；

3.2 各部门负责对本部门责任范围内的职业健康安全事件的调查和处理。

**4 工作程序**

**4.1事件**

**-** 发生或可能发生与工作相关的健康损害或人身伤害（无论严重程度），或者死亡的情况；事件包括事故。也包括未遂事件。事故是一种发生人身伤害、健康损害或死亡的事件；

- 未发生人身伤害、健康损害或死亡的事件通常称为“未遂事件”；

- 紧急情况是一种特殊类型的事件。

**4.2事件事故的类型**

4.2.1 事件事故的类型

**-** 一般事件事故：职业健康安全危害较小，发现后能够立即整改排除的事件；

- 重大事件事故：职业健康安全危害较大，造成的后果较严重应当全部或者局部停产停业，并经过一定时间整改治理方能排除的事件。

- 按事故发生性质划分：火灾事故、交通事故、各种人身工伤事故、触电事故等；

- 按伤害程度划分：轻伤事故、重伤事故、死亡事故、重大伤亡事故；

- 按事故类型划分：火灾事故、车辆伤害、中毒和窒息、食物中毒、扭伤跌伤伤人事故。

**4.3事故、事件的报告**

4.3.1事件事故的报告和处理

1. 发现以上重大事件事故时，当事人或发现者应做及时处置，采取纠正措施或通知所有相关人员，预防事故的发生，并及时报告相关管理者，处理后续事宜；

b）发生轻伤事故，当事人或发现者应立即报告综合部。组织相关人员立即开展调查和提出整改措施，消除其根源，预防事件再次发生。

c）事故发生后，当事人或发现者应立即采取措施，防止事故、事件蔓延扩大并立即向有关部门和领导报告，如遇火灾、爆炸、中毒、触电、机械伤害等重大事故应及时拨打110、119和120等社会急救电话报警；

d）重大事故发生后，在报告的同时，责任部门应启动专项应急预案或按《应急准备和响应控制程序》要求，开展救援工作，减少人员伤亡，防止事故事件扩大。

**4.4 事故、事件的调查**

4.4.1 事件事故的调查坚持“四不放过”原则，即：事故原因分析不清楚不放过；防范措施不落实不放过；事故责任人和周围员工未受到教育不放过；事故责任者未受到严肃处理不放过；

4.4.2调查的目的是确定内在的、可能导致或有助于事件发生的职业健康安全缺陷和其他因素；

4.4.3识别纠正措施和预防措施的需求和可能性。并识别持续改进的可能性；

4.4.4 应与各部门、员工沟通事故事件调查的结果。对事故事件的调查应及时开展。不得超过24小时。

4.5对任何已识别的纠正措施的需求或预防措施的机会，应依据《《绩效监视测量及纠正预防措施控制程序》的要求进行处理。事件调查的结果应形成《事故调查处理报告》并予以保存。

**5相关记录**

《事故调查处理报告》JL-68

**10.4 持续改进**

组织应持续改进质量管理体系的适宜性、充分性和有效性。组织应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和机会。

具体见《改进控制程序》。

**改进控制程序**

 **编号：RJHX/CX-20**

**1 目的**

采取有效的改进、纠正和预防措施，实现公司质量管理体系的持续改进，提高质量管理体系过程的有效性和改善产品的特性，满足顾客不断变化的要求，增强顾客的满意度。

**2 适用范围**

本程序适用于公司质量管理体系改进、纠正和预防措施的制定，实施和验证的活动。

**3 职责**

3.1 本程序中的质量改进控制程序由公司综合部负责制定、修订、解释和归口管理；销售部协办。

3.2 本程序中的环境、职业健康安全的改进控制程序由公司综合部负责制定、修订、解释和归口管理；销售部协办。

3.3 公司各职能部门负责实施及信息反馈。

4 工作程序

4.1 持续改进

持续改进是增强满足顾客不断变化要求的能力的循环活动，改进的重点是改善产品的特性和提高质量管理体系过程的有效性。

4.1.1 根据质量管理的方针和目标，公司相关职能部门应做好：

a）在公司范围内销售服务过程的环境管理、职业健康安全管理现状进行调查研究，并向管理评审提出“为提高质量管理体系有效性的改进措施报告”；

 b）通过质量管理目标的考评，找出差距，对存在的问题制订改进措施，向管理评审提出书面报告；

 c）通过市场调研和对顾客满意度的调查分析，向管理评审会议提出公司应有的对策和措施报告；

d）管理评审会议确认的改进措施，由最高管理者批准在全公司执行。

4.1.2 公司各部门根据本公司的质量管理目标，定期对部门质量管理体系的运行和质量管理目标及产品质量状况进行评审，评审的主要内容：纠正和预防措施实施情况、产品/过程的现状（工程/产品的合格率/优良率、安全生产，质量事故等），公司改进措施在本单位的实施情况，要在由主管领导主持的公司或项目经理部质量管理会议上，对本单位质量管理目标完成情况提出质量管理体系修改意见，工程/产品/过程的技术改进措施的意见，经会议讨论，由主管领导审批，部门、项目部实施。

4.1.3 各职能部门和项目部要认真执行公司提出的改进措施。结合本部门和本项目特点和质量管理目标，充分收集顾客对工程/产品的特性要求，研究为达到顾客满意必须对销售过程进行改进的措施，制订实施计划/方法，提供资源，积极实施并验证实施效果。

4.1.4 公司销售部和综合部分别负责质量管理体系改进实施后的验证和评定。

4.1.5 根据实施、验证的情况，指出新的改进方向，提出新的改进目标，在下一次策划的管理评审/质量管理会议提出新的改进措施的意见。

4.1.6 持续改进的现状调查、原因分析、实施验证都要形成记录，并按照《记录控制程序》管理。

4.2 纠正措施

是对已发现的不符合，针对其产生不符合的原因采取措施消除不符合原因，防止不符合的再次发生。

按本程序的职责划分公司及相关部门按下列各条负责实施。

4.2.1.1收集已出现质量不合格产品的信息：

a）顾客的意见（包括顾客抱怨），其他相关方的意见；

b）公司领导或公司职能部门检查项目质量管理后要采取的纠正措施；

c）内审、外审中发现的不合格项，管理评审后认为应采取的纠正措施；

d）不符合要求的采购物质材料

e) 发生重大质量事故之后应采取的纠正措施。

4.2.1.2收集已出现的环境和职业健康安全不符合事实的信息：

a）相关方的意见及群众举报；

b）公司领导或公司职能部门安全和环境检查后要采取的纠正措施；

c）内审、外审中发现的不符合事实后应采取的措施；

d）发生重大环境、安全事故后，由公司综合部、销售部配合相关部门对事故进行调查，弄清楚和分析不符合事实发生的原因应采取的纠正措施。

4.2.2 按评审处置权限，由有关部门填写“不符合措施通知单”。

4.2.3 责任单位/部门按不合格品措施的要求实施。

4.2.4 对已按不合格品措施实施完成的单位/部门进行验证和评价，对未达到要求的单位/部门重新制订纠正措施，直至达到目的，并形成记录。

4.2.5 质量管理体系的纠正措施按《内部审核控制程序》、《环境和职业健康安全绩效监测程序》执行。

4.3 预防措施

是为了消除潜在的不符合的原因或潜在的质量管理隐患，以防止不符合、质量缺陷、质量通病或其他质量管理方面不希望发生而采取的措施。

按本程序的职责划分，公司相关部门按下列各条负责实施。

4.3.1.1 收集潜在的质量不合格因素或隐患的信息。

a）从产品的形成过程中；

b）从顾客或其他相关方提出的意见中；

c）从管理记录中；

d）从监视、测量、数据分析的报告中；

e）从管理评审、内部审核、外部审核中。

4.3.1.2 收集潜在的环境、职业健康安全不合格因素或隐患的信息

a）从销售过程中；

b）从其他相关方提出的意见中；

c）从管理制度和记录中；

d）从监视、测量、数据分析的报告中；

e）从安全、环境习惯性违章和事故、事件信息。

f) 从内部审核、外部审核和安全绩效监测中。

4.3.2对潜在的不符合因素或隐患进行分析，对采取措施的必要性、可行性进行评价，由责任部门或单位制订可行的预防措施计划。措施内容要求可以在：

a）公司、销售部在编制的销售方案设计、销售计划时以及管理制度中或其它不希望发生的质量管理问题明确应采取的预防措施；

b）针对销售过程中的关键、难点问题提出应预防的服务质量管理措施。

4.3.3 责任单位（部门）按预防措施计划的要求负责实施，并作好实施情况的记录 。

4.3.4 对已按预防措施计划完成的单位（部门）由责任单位（部门）的主管人员进行验证和评价，确定进一步改进的方向和目标。

4.4 通过对持续改进、纠正措施、预防措施实施有效性的评价以后，对有效的措施所引起的管理手册，程序文件等相关文件的更改，按《文件记录控制程序》执行。

4.5 公司所制定的有关环境和职业健康安全的纠正和预防措施，在实施前应先通过风险评价和环境识别过程进行评审；所制定的纠正和预防措施要与问题的严重性和环境、职业健康安全风险相适应。

**5 相关/支持性文件**

5.1《文件记录控制程序》

5.2《不合格品控制程序》

5.3《环境和职业健康安全效绩监测控制程序》

5.4《事件事故不符合控制程序》

5.5《内部审核控制程序》

5.6《顾客满意度控制程序》。

**6 管理记录/附录**

6.1不符合措施通知单

附件1：程序文件清单

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 编 号 | 名 称 |
| 1 | RJHX/CX-01 | 组织环境与相关方要求管理程序 |
| 2 | RJHX/CX-02 | 风险和机遇的应对控制程序 |
| 3 | RJHX/CX-03 | 组织知识控制程序 |
| 4 | RJHX/CX-04 | 人力资源控制程序 |
| 5 | RJHX/CX-05 | 信息交流控制程序 |
| 6 | RJHX/CX-06 | 文件控制程序 |
| 7 | RJHX/CX-07 | 记录控制程序 |
| 8 | RJHX/CX-08 | 服务实现策划控制程序 |
| 10 | RJHX/CX-09 | 销售服务过程控制程序 |
| 11 | RJHX/CX-10 | 外部提供产品、服务和过程控制程序 |
| 12 | RJHX/CX-11 | 不合格输出控制程序 |
| 13 | RJHX/CX-12 | 顾客满意度调查控制程序 |
| 14 | RJHX/CX-13 | 产品和服务的监视和测量控制程序 |
| 15 | RJHX/CX-14 | 绩效监视测量及纠正预防措施控制程序 |
| 16 | RJHX/CX-15 | 数据分析控制程序 |
| 17 | RJHX/CX-16 | 内部审核控制程序 |
| 18 | RJHX/CX-17 | 管理评审控制程序 |
| 19 | RJHX/CX-18 | 纠正和预防措施控制程序 |
| 20 | RJHX/CX-19 | 事故事件调查处理控制程序 |
| 20 | RJHX/CX-20 | 改进控制程序总经理 |

附件2：组织机构图

0.5一体化管理体系组织结构图

总 经 理

管理者代表

销售部

综合部政部

行政部

附件3：质量管理体系职能分配表

| Q标准条款 | 管理层 | 行政部 | 销售部 |
| --- | --- | --- | --- |
| 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 资源 | ▲ | △ | △ |
| 7.1.1 总则 | ▲ | △ | △ |
| 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 | △ | ▲ | △ |
| 7.5.1 总则 | △ | ▲ | △ |
| 7.5.2 创建和更新 | △ | ▲ | △ |
| 7.5.3 形成文件的信息的控制 | △ | ▲ | △ |
| 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 | △ | △ | ▲ |
| 8.6 产品和服务的放行 | △ | △ | ▲ |
| 8.7 不合格输出的控制 | △ | △ | ▲ |
| 9.1.1监视、测量、分析和评价总则 | ▲ | △ | △ |
| 9.1.2顾客满意 | △ | △ | 顾客满意▲ |
| 9.1.3分析与评价 | △ | ▲ | △ |
| 9.2内审审核 | △ | ▲ | △ |
| 9.3管理评审 | ▲ | △ | △ |
| 10.1改进 总则 | ▲ | △ | △ |
| 10.2不合格与纠正措施 | △ | ▲ | △ |
| 10.3改进 | ▲ | △ | △ |

▲代表主要职能部门

△代表次要职能部门

附录4 销售服务流程

获取产品销售项目信息（采用投标、参加展会、业务员主动拜访客户、介绍产品、老客户介绍、根据销售目录等多种方式）--项目情况调查、客户沟通--分析汇总、决策--进入项目跟踪阶段--进入投标报价阶段--如中标--与产品厂家确认供货周期、交付等--签订销售合同—采购产品—产品交付、验收--客户接收确认

重要环境因素清单

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 活动/产生部位 | 环境因素 | 环境影响 | 状态 | 时态 | 控制方式 |
| 正常时 | 异常时 | 紧急时 | 现在时 | 过去时 | 将来时 |
| 1 | 办公垃圾、包装材料等固废排放 | 固体废弃物 | 污染土地 | √ |  |  | √ |  |  | 程序文件、管理方案 |
| 2 | 打印、复印机使用 | 废硒鼓、墨盒的丢弃 | 污染土地 | √ |  |  | √ |  |  | 运行控制、程序文件 |
| 3 | 电线老化火灾 | 火灾、污染大气和土壤 | 大气污染 | √ |  |  | √ |  |  | 消防应急预案 |
| 4 | 电线短路火灾 | 大气污染 | √ |  |  | √ |  |  |
| 5 | 电线过载火灾 | 大气污染 | √ |  |  | √ |  |  |
| 6 | 消防管理不善引发火灾 | 大气污染 | √ |  |  | √ |  |  |

编制：丛佩玲 审批：王珺 日期：2017-01-18

不可接受风险清单

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **部门/区域/作业活动** | **危险源** | **可能导致的事故** | **控制措施** | **备注** |
| 1 | 办公区域 | 电线老化、超负荷使用 | 火灾 | 1培训与教育；2制定应急预案 |  |
| 2 | 销售 | 线路老化、超负荷使用 | 火灾 | 1培训与教育；2制定应急预案 |  |

注：a、制定目标、指标管理方案；b、制定管理程序；c、培训与教育；d、制定应急预案；e、加强现场监督检查;f、 保持现有措施。

编制：丛佩玲

审批：王珺

时间：2017年01月18日