



鑫达集团

QEO 管理手册及程序文件

文件编号 QEOMP-2011

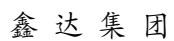
编制者/日期 王仲林 2011-09-01

分 发 号 /

审核者/日期

版 本 A/1

批准者/日期

[illegible]



目 录

0.1 颁布令	4
0.2 任命书	5
0.3 方针、目标发布令	6
0.4 手册说明	7
1.0 简介	10
2.0 鑫达集团组织机构图	11
3.0 体系职责分配表	12
4.0 质量/环境/职业健康安全兼容管理体系	13
4.2.3/4.4.5 文件控制程序	14
4.2.4/4.5.4/4.5.3 记录控制程序	18
E4.3.1 环境因素的识别评价程序	19
04.3.1 危险源辨识、风险评价和风险控制程序	22
4.3.2 法律法规与其他要求控制程序	24
4.3.3/4.3.4 目标、指标和管理方案控制程序	25
5.0 /4.4.1 管理职责	27
5.3/4.2 质量/环境/职业健康安全方针	28
5.4 策划	29
5.5/4.4.1 职责权限	30
5.5.3/4.4.3 信息交流与沟通	31
5.6/4.6 管理评审控制程序	32
6.0 /4.4.1 资源管理	35
6.2/4.4.2 人力资源控制程序	36
6.3/6.4/4.4.1 基础设施和工作环境控制程序	38
7.0/4.4 产品实现	40
7.1/4.4.6 产品实现的策划控制程序	41
7.2/4.4.6 与顾客有关的过程控制程序	49
7.3/4.4.6 设计和开发控制程序	51
7.4/4.4.6 采购控制程序	53
7.5/4.4.6 生产和服务提供控制程序	55
7.6/4.5.1 监视和测量设备控制程序	58
4.4.6-1 噪声控制程序	59
4.4.6-2 固体废弃物管理程序	60
4.4.6-3 节能降耗控制程序	62
4.4.6-4 相关方环境行为控制程序	63
4.4.6-5 化学品控制程序	64
4.4.6-6 消防安全控制程序	66
4.4.6-7 职业健康安全运行控制程序	67
4.4.7 应急准备与响应控制程序	69
8.0/4.5 测量、分析和改进	71
4.5.1 绩效监测和测量控制程序	72
8.2.1/4.5.1 顾客满意度测量程序	74
8.2.2/4.5.5 内部审核控制程序	75
8.2.3/4.5.1 过程的监视和测量程序	77
8.2.4 产品的监视和测量程序	79
4.5.2 合规性评价控制程序	80
8.3/4.5.3 不合格品控制程序	81
8.4 数据分析	83
8.5/4.5.3 改进控制程序	84
附录 1: 各部门质量、环境、职业健康安全业绩目标分解	86
附录 2: 组织结构图	87



0.1 颁布令

本公司依据 ISO9001：2008《质量管理体系要求》 / ISO14001：2004《环境管理体系规程及使用指南》 / **OHSAS** 18001《职业健康管理体系要求》编制完成了《质量/环境/职业健康管理手册/程序文件》，现予以批准颁布于 2011 年 9 月 1 日实施。

本手册是公司质量管理体系和环境管理体系.职业健康管理体系的法规性文件，是指导公司建立并实施质量、环境、职业健康安全管理体系的纲领和行动准则。公司全体员工必须遵照执行。

总经理：

2011 年 9 月 1 日



0.2 任命书

为了贯彻执行 ISO9001: 2008《质量管理体系要求》和 ISO14001: 2004《环境管理体系要求及使用指南》， **OHSAS 18001《职业健康安全管理体系规范》** 加强对质量、环境、职业健康安全管理体系运作的领导，特任命 **王仲林** 先生担任**鑫达集团**的管理者代表。

管理者代表的职责是：

- a. 确保按照三个标准的要求建立、实施与保持一体化管理体系；
- b. 向最高管理者汇报体系的业绩和任何改进的需求等运行情况以供评审，并为体系的改进提供依据；
- c. 确保在整个公司内提高顾客要求的意识；
- d. 负责 QEO 体系运行有关事宜的外部联系；
- e. 行使和履行公司总经理规定的其他质量、环境和职业健康安全的职责和权限；
- f. 负责组织体系的内部审核，负责组织管理评审，组织实施纠正、预防措施及验证；
- g. 负责组织编写、修改 QEO 管理体系文件；
- h. 负责公司内部质量、环境和职业健康安全的监督检查，对各部门 QEO 体系的运行效果进行监视测量及考核；
- I. 负责加强公司各职能部门内部其与外部的信息沟通、数据分析，以提高体系的有效性。

总经理：

2011 年 9 月 1 日



0.3 方针、目标发布令

1 质量、环境、职业健康安全方针：

全员参与、优质高效、顾客满意、追求卓越。

人人环保、遵纪守法、节能降耗、持续改进。

以人为本、安全健康、预防为主、和谐发展。

1.1 质量方针内涵：

全员参与，全面质量管理；创优质产品与服务，打造高效团队；让顾客与相关方满意；不断进取，持续改善，追求卓越品质与业绩。

1.2 环境方针内涵：

树立全员环保意识，人人参与环保；严格遵守国家与地方法律法规；合理有效地使用能源、资源，减少浪费；使整体环境绩效不断改进与提高。

1.3 职业健康安全方针内涵：

人的安全健康是第一，提高员工的健康安全意识和能力；关注员工安全健康；有效辨识和控制风险源，加强对员工职业健康安全保护措施；创造和谐环境，实现公司与员工及相关方共同发展。

2 目标、指标

2.1 质量目标：

2.1.1 制程产品合格率 $\geq 96\%$

2.1.2 交期达成率 $\geq 96\%$

2.1.3 客户投诉率 $\leq 2\%$

2.1.4 顾客满意度 ≥ 92

2.2 环境目标、指标：

2.2.1 危废收集处置率 100%

2.2.2 噪音达标排放；指标：昼间 ≤ 65 分贝 夜间 ≤ 55 分贝

2.2.3 污水达标排放：指标：COD $\leq 150\text{mg/l}$ BOD $\leq 30\text{mg/l}$
SS $\leq 150\text{mg/l}$ NH3-N $\leq 25\text{mg/l}$

2.2.4 废气达标排放：指标：二甲苯 $70\leq \text{mg/m}^3$ 甲苯 $\leq 40\text{mg/m}^3$

2.3 职业健康目标：

2.3.1：职业病发生 0 人次/月；

2.3.2：重大工伤事故发生 0 人次/月；

上述方针和目标为确保公司 QE0 管理体系有效运行而发布，各部门务必为实现方针和目标努力奋斗。（各部门分解目标见附录一：部门目标分解）

总经理：



0.4 手册说明

1、手册内容：本手册系依据 GB/T19001-2008《质量管理体系 要求》、GB/T24001: 2004《环境管理体系要求及使用指南》GB/T28001:2001《职业健康安全管理体系 规范》以及本公司的实际情况编制而成，是公司的纲领性文件，充分证实我公司有能力满足顾客及相关方的要求，生产的产品质量、环境质量、员工的职业健康安全符合法律法规要求，包括：

- 1) 公司质量、环境、职业健康安全管理体系范围，包括了 GB/T19001-2008 标准、GB/T24001-2004 标准、GB/T28001:2001 标准的全部要求；
- 2) 为公司质量、环境、职业健康安全兼容管理体系编制的形成文件的程序；
- 3) 质量、环境、职业健康安全兼容管理体系所包括的过程之间相互作用的表述；

本手册适用于公司体系覆盖的 **电子、电器五金制品、塑胶制品、家电外壳与面板、铭牌、转轴、精密钣金、动车/机床设备钣金**的设计和生 产以及相关环境、职业健康安全管理的各个过程，通过兼容管理体系的有效实施，包括持续改进体系实施的有效性，以达到顾客、相关方、员工满意，保护环境、保护员工身体健康并符合相关法律法规要求。

2、术语和定义：

本手册采用 GB/T19000-2008/ISO9001:2005《质量管理体系 基础和术语》、GB/T24001-2004/ISO14001-2004《环境管理体系 要求及使用指南》、GB/T28001-2001/OHSAS180001:1999《职业健康安全管理体系 规范》的术语和定义。下列术语和定义适用于本标准

2.1 事故 accident

造成死亡、疾病、伤害或其他损失的意外情况。

2.2 审核 audit

见 GB/T 19000—2000 中 3.9.1 的定义。

2.3 持续改进 continual improvement

为改进职业健康安全总体绩效，根据职业健康安全方针，组织强化职业健康安全管理体系的过程。

注：该过程不必同时发生在活动的所有领域。

2.4 危险源 hazard

可能导致伤害或疾病、财产损失、工作环境破坏或这些情况组合的根源或状态。

2.5 危险源辨识 hazard identification

识别危险源的存在并确定其特性的过程。

2.6 事件 incident

导致或可能导致事故的情况。

注：其结果未产生疾病、伤害、损坏或其它事件在英文中还可称为“near-miss”。英文中，术语

“incident”包含“near-misses”

2.7 相关方 interested parties

与组织的职业健康安全绩效有关的或受其职业健康安全绩效影响的个人或团体。

2.8 不符合 non-conformance



任何与工作标准、惯例、程序、法规、管理体系绩效等的偏离，其结果能够直接或间接导致伤害或疾病、财产损失、工作环境破坏或这些情况的组合。

2.9 目标 objectives

组织在职业健康安全绩效方面所要达到的目的。

2.10 职业健康安全 occupational health and safety (OHS)

影响工作场所内员工、临时工作人员、合同方人员、访问者和其他人员健康和安全的条件和因素。

2.11 职业健康安全管理体系 occupational health And safety management system (OHSMS)

总的管理体系的一个部分，便于组织对与其他业务相关的职业健康安全风险的管理。它包括为制定、实施、实现、评审和保持职业健康安全方针所需的组织结构、策划活动、职责、惯例、程序、过程和资源。

2.12 组织 organization

见 GB/T19000—2000 中的 3.3.1 的定义。

注：对于拥有一个以上运行单位的组织，可以把一个单独的运行单位视为一个组织。

2.13 绩效 performance

基于职业健康安全方针和目标，与组织的职业健康安全风险控制有关的，职业健康安全管理体系可测量结果。

注 1：绩效测量包括职业健康安全管理活动和结果的测量。

注 2：“绩效”也可称为“业绩”

2.14 风险 risk

某一特定危险情况发生的可能性和后果的组合。

2.15 风险评价 risk assessment

评估风险大小以及确定风险是否容许的过程。

2.16 安全 safety

免除了不可接受的损害风险的状态。

2.17 可容许风险 tolerable risk

根据组织的法律义务和职业健康安全方针，已降至组织可接受程度的风险。

3、应用范围：对标准条款要求全部应用。

4、应用标准：

- a) GB/T19000-2008 / ISO9000: 2005 质量管理体系基础和术语；
- b) GB/T19001-2008 / ISO9001: 2008 质量管理体系 要求；
- c) GB/T24001-2004 idt ISO14001: 2004 环境管理体系 要求及使用指南；
- d) GB/T28001-2001 idt OHSAS18000:1999《职业健康安全管理体系 规范》。
- e) 其他见《适用法律法规清单》和《外来文件清单》。

5 本手册为公司的法规性文件，是受控文件，由总经理批准颁布执行。手册由集团文控统一管理、发放，未经管理者代表批准，任何人不得将手册提供给公司以外的人员。手册持有者调离工作岗位时，应将手册交还管理中心核收登记。

6、手册持有者应妥善保管，不得损坏、丢失、随意涂改。



7、在手册使用期间，如有修改建议，各部门负责人应汇报意见，及时反馈给管理者代表，根据需要及时组织对手册的实用性和有效性进行评审；必要时对手册进行修改，具体执行《文件控制程序》的相关规定。

8、总要求：

8.1 公司按 GB/T19001-2008《质量管理体系要求》和 GB/T24001：2004《环境管理体系——要求及使用指南》GB/T28001-2001《职业健康安全管理体系 规范》标准，建立的兼容的管理体系对本公司**电子、电器五金制品、塑胶制品、家电外壳与面板、铭牌、转轴、精密钣金、动车/机床设备钣金**的设计、生产和服务及环境管理和员工的职业健康安全的各过程进行了识别，对这些过程的顺序和相互作用都进行了确定，并对每个过程按标准的要求进行了适合本公司兼容管理运作实际特点的规定。

8.2 为了确保本公司兼容管理体系各过程的有效运作和得到控制，本公司编写了相应的程序文件及相关的作业指导书、规范等作为支持。

8.3 为了支持这些过程的有效运作和对这些过程进行监视，本公司配备了必要的人力、设施、工作环境及有关信息等资源。

8.4 为了测量、监视和分析本公司质量/环境/职业健康安全管理体系运作过程，本公司实施必要的措施以实现这些过程所策划的结果和持续改进。

8.5 本公司的**五金部件加工与模具制造**为外包过程，对外包方按照合格供方进行评价和控制。

8.6 本公司对标准条款全部采用，没有删减。



1.0 企业简介

鑫达集团（石狮市鑫达工业公司、福建省锐驰电子科技有限公司）是一家科技创新型企业，分别座落在福建省石狮市宝盖科技工业园和泉州市特种汽车基地鑫达工业园区，占地面积数百亩，被当地政府评为科技创新“示范企业”、“重点企业”、“先进企业”。是集办公、设计开发、生产、生活、一体化的现代工业园。2009 年被科技部认定为国家级高新技术企业。

公司遵循“诚信协作, 专业创新、品质至上. 永续经营”的经营理念，追求产品完美化，生产专业化，管理规范、市场多元化，不断完善科学的管理方法、不断地改进生产管理经验，经营业务有电子. 电器五金制品、塑胶制品、家电外壳与面板、铭牌、转轴、精密钣金、动车/机床设备钣金等研发、生产等相关业务，组成了立体多元化的相关内部产业链式的生产模式。

鑫达集团倡导“人性化、科学化、制度化”的管理理念，在引进大量的优秀人才的基础上，秉承“质量为本，需求为魂”的核心理念，以研发带动销售、以销售推动生产，以市场需求为导向，技术发展方向为准绳，注重品质管理与售后服务，诚心服务于客户，与客户建立了长久稳固的战略合作伙伴关系，达到了共同发展壮大的双赢目标。

公司地址：福建省石狮市宝盖科技工业园

福建省泉州市特种汽车基地锐驰工业园

电 话： 0595-88705997 0595-82038999

传 真： 0595-88702900 0595-82038000

邮政编码： 362700 362200



2.0 鑫达集团组织结构图

2.1 鑫达集团之石狮市鑫达工业公司、福建省锐驰电子科技有限公司的组织结构图，请参见附录二《组织结构图》。



3.0 体系职责分配表

3.1 根据质量、环境和职业健康安全管理体系条文要求，建立相应的职能分配表，

详见文件《体系职能分配表》



4.0 质量/环境/职业健康安全兼容管理体系

公司按 GB/T19001-2008/ISO9001:2008 质量管理体系和 GB/T24001-2004 idt ISO14001:2004 环境管理体系要求、GB/T28001-2001 idt OHSAS18000:1999《职业健康安全管理体系 规范》建立质量/环境/职业健康安全管理体系，对本公司**电子、电器五金制品、塑胶制品、家电外壳与面板、铭牌、转轴、精密钣金、动车/机床设备钣金**的设计和生以及相关环境、职业健康安全管理的各个过程，通过兼容管理体系的有效实施，对各过程与影响环境的因素、危害健康的危险源进行了识别，对这些过程的顺序和相互作用都进行确定，并对每个过程都按标准的要求进行了适合本公司质量/环境/职业健康安全管理的规定。

4.1 总要求

1. 为了确保公司质量/环境/职业健康安全管理体系及应用过程的有效运作和得到控制，使本公司的质量/环境/职业健康安全活动符合法律、法规及其它要求，本公司编写了相应的程序文件，并有相关的作业指导书、规范等作为支撑。

2. 为了支持这些过程的有效运作和对这些过程的监控，公司配备了必要的措施以实现这些过程所策划的结果和持续改进。

3. 为了测量、监视和分析本公司质量/环境/职业健康安全管理体系运作过程，公司实施必要的预防污染、节能降耗措施，职业健康安全防范措施，以期实现这些过程所策划的结果和持续改进。

4. 本公司对标准条款全部采用没有删减。

5. 本公司的产品表面电镀为外包过程，对外包方本公司按照合格供方要求进行评价和控制，并对其施加质量、环境、职业健康安全影响。

4.2 文件要求

1. 本公司质量、环境、职业健康安全管理体系文件有：
2. 质量、环境、职业健康安全方针和目标、指标；
3. 质量、环境、职业健康安全手册和程序文件和记录；
4. 为体系有效运行而编制的三级支持性作业文件、检验标准和记录；
5. 本公司编制和保持质量手册、程序文件。质量手册、程序文件包括：
 - a) 质量、环境、职业健康安全管理体系的范围；
 - b) 各过程控制所需形成的程序文件；
 - c) 质量管理体系过程之间的相互作用的表述；
 - d) 本手册和程序文件为 QE0 一体化文件。



4.2.3/4.4.5 文件控制程序

1 目的

对与质量、环境、职业健康安全管理体系有关的文件进行控制，确保各相关部门和场所均使用有效版本的文件。

2 范围

适用于本公司与质量、环境、职业健康安全管理体系有关的文件和外来文件的控制。

3 职责

3.1 总经理负责批准发布《QEO 管理手册、程序文件》。

3.2 管理者代表负责审核《QEO 管理手册、程序文件》，批准第三级质量、环境、职业健康安全管理体系文件。

3.3 文控：

3.3.1 负责对现行《QEO 管理手册》进行评审和修改，文件统一编号、打印、发放、登记、回收、归档、更改、保留、销毁等管理工作及控制。

3.3.2 负责公司所有受控文件的存档工作。

3.4 各部门

3.4.1 负责本部门专用三级文件的编制、经相关负责人审批后交由集团文控统一发放。

3.4.2 部门文员负责本部门文件的收集、整理和归档管理，并负责移交集团文控存档。

3.4.3 工程部门、生产性产品技术文件，由本部门受控发行。

3.5 文件的分类及保管

3.5.1 《QEO 管理手册、程序文件》（包含了所有过程控制的程序文件）由集团文控保管。

3.5.2 第三级文件包括：

a) 管理标准（各部门管理制度等），工作标准（岗位职责和任职要求等），技术标准（公司制定的标准、服务规范、质量环境职业健康安全控制规范、图纸等），由相关部门负责保管并报集团文控中心备案存档

b) 外来文件（行业标准、国家或地方的法律、法规和来自管理机关下发的文件），由各部门自行保管并报集团文控备案存档。

c) 其他质量、环境、职业健康安全管理体系文件：可以是针对特定服务、项目或合同编制的质量计划、标准、规范、生产专用文件（产品质量计划、产品研发设计图纸、生产方案）及相关的环境保护资料、职业健康安全资料等，文件的组成应适用于其特有的活动方式，文件应由各相关部门保存、使用，待生产计划结束时报集团文控备案存档。

d) 部门质量、环境、健康安全记录，按《记录控制程序》执行。

3.6 质量、环境、职业健康安全管理体系文件的编号规则

A. 质量/环境/职业健康安全管理体系手册编号

□□□- □□□□

1 2

说明：

1：质量/环境/职业健康安全手册和程序文件代号（用 QEOMP 表示）

2：发行年号

质量、环境、职业健康安全管理体系手册编号举例：QEOMP-2010，表示鑫达集团的质量/环境/职业健康安全管理体系手册、程序文件，2010 年发布。

B. 第三级支持性文件编号

□□□□- □□- □□□- □□- □□

1 2 3 4

说明：

1：文件代号：文件别（QEOH）

2：部门代号：部门拼音前个字母表示，管代：GD

3：顺序号：001、002、003

4：分厂代号：共号用文件则不体现此代号，锐驰公司用 RC 表示，鑫达公司用 XD 表示，需要时可增加流水号



C. 第四级支持表单编号

□□□□ - □□ - □□□□ - □□ - □□

1 2 3 4

说明:

1: 表单代号: 文件别 (QEOR)

2: 部门代号: 部门拼音前个字母表示, 管代: GD

3: 001、002、003

4: 分厂代号: 共号用文件则不体现此代号, 锐驰公司用 RC 表示, 鑫达公司用 XD 表示, 需要时可增加流水号

D. 技术文件的编码:

NO	类别	项目	文件编码方式
1	工程图纸	产品图	文件类别名(3位字母) + 产品号 + 序号
		模具图	
		装配图	
2	工程标准		
3	规范类 (材料/产品)		
4	控制计划 (QC 工程图)		
5	PFMEA (失效模式分析)		
6	作业指导书	操作类	
		产品检测	
		设备保养	
		校准	
		CNC 编程	
7	BOM		
8	承认书		
9	APQP		
10	设计书		

E. 各厂及部门编号

部门代号:

部门	总经理	管代	市场部	工程部	采购部	人事行政部	会计部	品保部	生产部	物流部
代号	JL	GD	XS	GC	CG	GL	KJ	PB	SC	WL



分公司	鑫达	锐驰
代号	XD	RC

分厂代号：

F. 外来文件使用原文件编号，并在文件上编写年号——序号，例：2010005，表示 2010 年收到的第 5 份外来文件。

G. 文件分为受控文件和非受控文件，受控文件加盖“受控”印章。

a. 文件受控状态是指：该份文件的发放部门对此文件能持续保持其有效性。文件的非受控状态是指：该份文件的发放部门对此文件不能保持其永久有效性（如更改时不通知、不换版、不换页等）。

b. 受控文件范围包括质量、环境、职业健康安全管理体系手册、程序文件和第三级支持性文件（见 4.1.2 中的 A、B、C）。

3.7 文件的编写、审核、批准、发放、领用

3.7.1 质量/环境/职业健康安全管理体系手册、程序文件由管理者代表组织文件编写小组编写、汇总，由管理者代表审核，报总经理批准，由文控负责登记、发放。

3.7.2 第三级支持性文件由各相关部门人员负责编写，部门经理审核，管理者代表批准后交集团文控发放、存档。**工程部门、生产性产品技术文件，由本部门受控发行。**

3.7.3 为确保文件使用场所都应得到相关文件的实用有效版本。文件的发放、回收要填写《文件发放回收登记表》。

3.7.4 未领到文件的人员不得借用其它部门的文件复印，应向文件保管部门领用，以确保各使用场所都能使用文件的有效版本。

3.7.5 文件编制者在编制文件时要考虑到文件的可操作性并要符合国家有关法律法规和标准。

3.7.6 文件发放经部门经理审核、管理者代表批准才可发放，并由收文部门在《收文、借阅登记表》上签收。

3.7.7 各部门领用的文件应由文员负责保管，部门人员使用文件经部门经理批准后，应到文员处借阅，借阅应填写本部门的《收文、借阅登记表》。

3.7.8 因破损而重新领用的新文件，分发号不变，并收回相应的旧文件；因丢失而补发的文件，应给予新的分发号，并注明已丢失文件的分发号失效，发放部门作好相应的发放签收记录。

3.7.9 编写文件初次版次号为 A0。

3.7.10 原版文件由**文控**保管。

3.8 文件的更改

3.8.1 质量、环境、职业健康安全管理体系手册由文控组织评价和更改，填写《文件更改申请/通知单》，经管理者代表审核，报总经理批准后更改。文控应保留文件更改内容的原始记录。

4.4.2 其他文件的更改由各部门填写《文件更改申请/通知单》，经部门经理审核，上一级批准后，部门指定专人进行更改。

4.4.3 所有被更改的原文件应由主管部门收回，以确保有效文件的唯一性。

4.4.4 常规情况下，每年在管理评审时对质量/环境/职业健康安全管理体系文件进行适宜性评审，特殊情况如体系结构发生变动，产品覆盖范围有重大改变，环境因素发生变化、职业安全风险发生变化、法律法规有新的要求时。要根据变化的情况对体系文件进行评审和修改，修改更新后的文件要再次有最高管理者批准。按照文件管理要求进行分发和回收。

3.9 文件的换版、作废与销毁

3.9.1 当文件更改次数超过九次或更改内容超过 20%时应进行换版，原版本文件作废，换发新版本，并将版本号进行相应的更改，发放执行本章节 4.3 的规定。

3.9.2 作废文件需作资料保留的由文员再加盖“作废保留”印章后方可登记保存，其余作废文件应及时从使用场所撤出，确保防止作废文件的非预期使用。

3.9.3 对要销毁的作废文件，由相关部门填写《文件销毁登记表》，经管理者代表批准后销毁，并报**文控**备案。

3.10 文件的管理

3.10.1 文件经审核、批准后，存档两份（其中一份为原件）；以软盘贮存电子版本的文件，由**文控**进行标识登记归档。



- 3.10.2 文控每年应检查各种在用文件的有效性，检查各使用者手中的文件，发现问题及时处理。任何人不得在受控文件上乱涂划改，确保文件清晰，易于识别和检索。经常对受控文件进行清理，编制《受控文件一览表》使文件的更改和现行修订状态得到识别。
- 3.10.3 存档的文件和资料应存放在专用柜中，并保持环境干燥，防止霉变、虫蛀和丢失。
- 3.11 外来文件的控制
- 3.11.1 文控负责识别和收集与公司 QEO 管理体系运行相关的和与产品质量特性相关的各类外来文件(包括国家标准、行业标准、地方标准、法律法规文件等)，由文控收集并填写在《外来文件登记表》中。
- 3.11.2 文控负责收集和保证公司内部各有关部门使用的外来文件的现行有效性，若有变动应及时通知文员更换过期文件。
- 3.12 文件的借阅
- 3.12.1 借阅有关文件，应填写《收文、借阅登记表》，由相关部门负责人按规定权限审批后向文控管理人员借阅。
- 3.12.2 公司组织机构发生变化时，文控组织对现行质量/环境/职业健康安全管理体系文件的符合性、适用性和有效性进行评审，各部门对本部门编制的文件进行评审，涉及对文件的修改时，执行本程序的 4.4 条款。
- 3.13 本程序有关记录按《记录控制程序》进行管理。

4 相关文件

《记录控制程序》

5 相关记录

	名称	保管部门	表单编号
6.1	《受控文件一览表》	文控	QEOR-GD-001
6.2	《文件发放回收登记表》	文控	QEOR-GD-002
6.3	《文件变更申请单》	文控	QEOR-GD-003
6.4	《文件销毁登记表》	文控	QEOR-GD-004
6.5	《外来文件登记表》	文控	QEOR-GD-005
6.6	《文件借阅登记表》	文控	QEOR-GD-006
6.7	《文件增补申请单》	文控	QEOR-GD-007



4.2.4/4.5.4/4.5.3 记录控制程序

1 目的

规范记录的管理，为证明产品和服务满足质量、环境要求以及为质量、环境体系有效运行提供客观证据。

2 范围

适用于公司范围内质量、环境体系运行中相关的记录的控制。

3 职责

3.1 公司各部门负责本部门的记录的编制与审核，文员负责记录的收集、整理、标识、编目、保存及移交。

3.2 文控负责记录的标识、编目、保存、检索、归档和处置等管理。

4 工作程序

4.1 文控负责收集主管部门编制的表格，体系文件、运行记录由各部门按需要制定和修改，管理者代表审批，交集团文控统一编号、存档。

4.2 各部门应按规定程序填写质量、环境记录。

4.3 记录的填写要求

4.3.1 记录填写真实、准确并能反映原始情况。

4.3.2 记录应字迹清楚，便于他人阅读，如有填写错误，记录人可采用划改的方式更改，并在边上签字；凡定量的项目需填上数字，签名完整。

4.3.3 记录应用打印或圆珠笔、碳素笔填写，不得用铅笔。

4.4 记录的标识

可采用记录的顺序号、名称、表格号、时间的组合标识。

4.5 记录的保存

4.5.1 应保存与生产、过程、服务以及与质量、环境、职业健康安全管理体系运行有关的记录，包括来自供方和外出培训的记录，保存期限按《受控文件一览表》表单部分中相应的规定执行。

4.5.2 环保活动所产生的记录，保存年限4年。

4.5.3 工程部的设计技术资料由工程部资料员负责保管，外部借阅需经总经理同意并办理手续，记录应保存在专用柜中并保持环境的干燥，防止霉变、丢失。

4.6 记录的销毁

A. 保存期到期后可由部门文员填写《文件销毁登记表》，部门经理审核、总经理批准后实施销毁。

5 相关文件

5.1 《文件控制程序》

6 相关记录

	名称	保管部门	表单编号
6.1	《文件销毁登记表》	文控	QEOR-GD-004



E4.3.1 环境因素的识别评价程序

1 目的:

最大限度地识别出本公司在**电子、电器五金制品、塑胶制品、家电外壳与面板、铭牌、转轴、精密钣金、动车/机床设备钣金**设计和生产中能够控制以及可以期望对其施加影响的环境因素，并评价和及时更新重要环境因素，确保环境因素得到有效控制。

2 范围:

适用于本公司产品的设计和生产中环境因素的识别、评价和更新。

3 职责:

3.1 各部门负责本部门环境因素的初步识别与评价;

3.2 **集团文控**负责环境因素的汇总，并组织进行综合评价，确定《重要环境因素清单》;

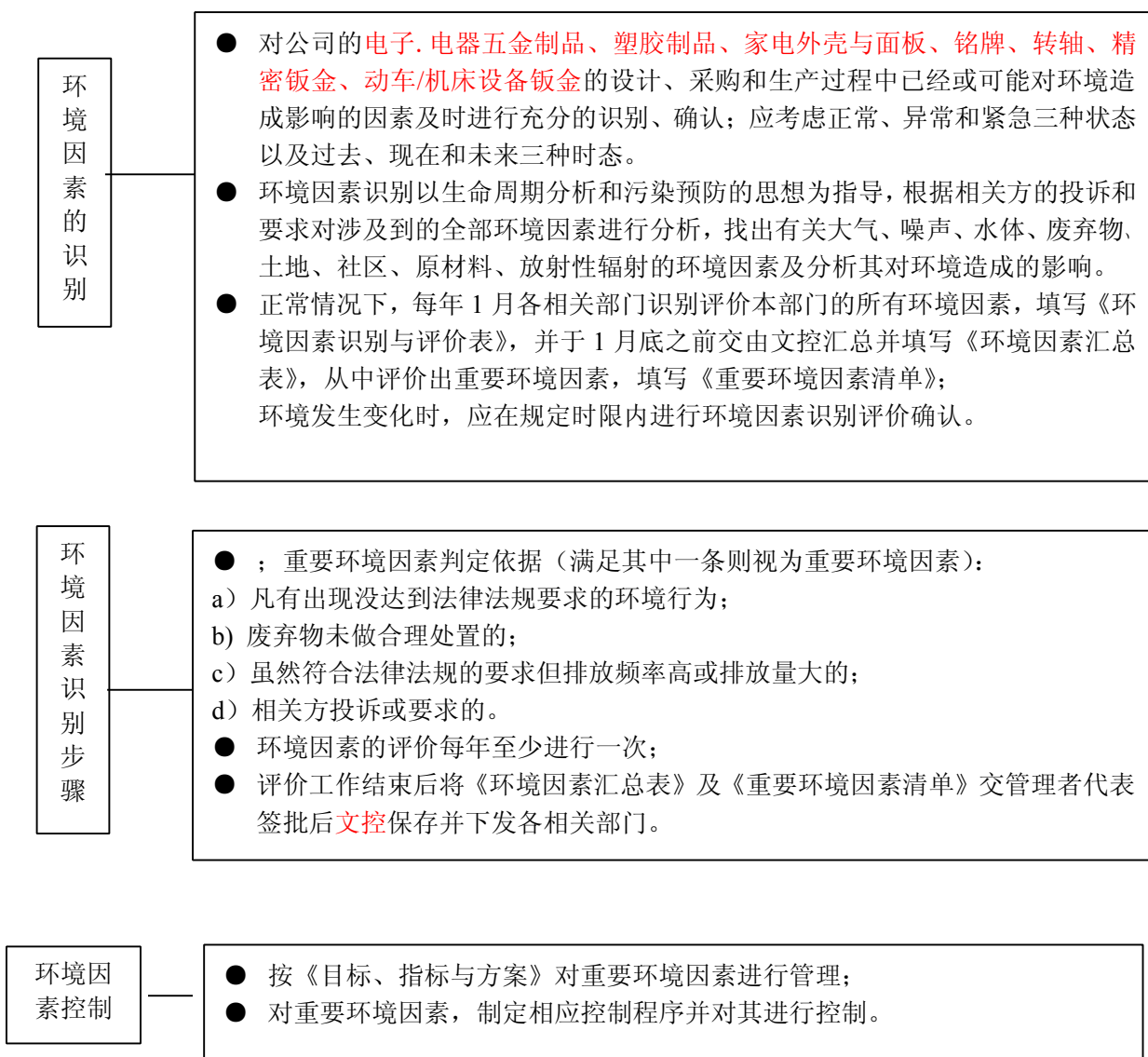
3.3 各相关部门负责参与对环境因素的评审与评价。

3.4 管理者代表负责重要环境因素的审批。

4 按《目标、指标与方案》对重要环境因素进行管理;

5 对重要环境因素，制定相应控制程序并对其进行控制。

6 程序:



环境因素
的管理

- 一般情况下，每年年初由集团文控组织对环境因素重新识别和评价，当出现以下情况时应及时更新：
 - a) 与公司有关的法律法规要求发生变化时；
 - b) 发生重大环境事故后；
 - c) 公司的产品结构调整以及工艺、设备发生变化时；
 - d) 管理评审要求时；
 - e) 发生其它变化时；
- 发生上述任一情况时，在一周内对发生变化的活动、产品和服务的环境因素进行评价，将修正后的《环境因素汇总表》、《重要环境因素清单》经管理者代表审批后发放到相关部门，将旧清单收回、存档或销毁，执行《文件控制程序》的相关要求。

7 环境因素评价方法：

各部门按照环境影响评分基准对所在部门的环境影响进行初步评价，经部门负责人审核后，将评价结果提交集团文控。

环境影响初步评价按四组评价因子分别评分：

第一组因子：发生的频率：

发生的频率 m_1	分值
已经发生（经常发生，每日不低于 1 次）	5
发生的可能性大（曾经发生或偶尔发生）	4
有发生的可能（尚未发生但可能性大）	3
发生的可能性小	2

第二组因子：环境影响的范围：

影响范围 m_2	分值
全球受影响	5
大范围受影响	4
周边受影响	3
员工受影响（十人以内）	2
本人受影响（一人）	1

第三组因子：环境影响的程度

影响程度 m_3	分值
影响严重（甚至涉及到公司外）	5
影响大（公司内可处理或污染物泄漏量大）	4
影响一般（部门内可处理或污染物泄漏量小）	3
影响小（作业者可处理）	2
根本没影响	1

第四组因子：环境的法规符合性

法规的符合性 n_1	分值
超标/违规	12
偶然超标/违规	6
在标准内/符合规定	3



第五组因子：相关方关注程度：

相关方关注程度 n2:	分值
相关方极为敏感、严重影响公司形象	4
相关方极为关注、影响公司形象	3
相关方关注或不关注，对公司形象有影响	2
不影响公司形象	1

第六组因子：可控程度及降低影响的可行性：

可控程度及降低影响的可行性 n3	分值
有相应成熟技术且投资大于 10 万元	4
有相应成熟技术且投资小于 10 万元	3
有相应技术但不成熟	2
无现有技术待开发新技术	1

六个因子的分数的积（ $m_1 \times m_2 \times m_3 \times n_1 \times n_2 \times n_3$ ）大于 70 分时，评定为重大环境因素。

集团文控按照环境影响评分方法确认各部门的评分结果，并进行综合评价，确定重大环境影响因素，登录于[重要环境因素清单]，该一览表报管理者代表批准后发至各职能部门。

8 相关文件

8.1 《文件控制程序》

8.2 《生产和服务提供控制程序》

8.3 《应急准备和响应控制程序》

9 相关记录

名称	保管部门	表单编号
9.1 《环境因素识别与评价表》	文控	QEOR-GD-009
9.2 《重要环境因素清单》	文控	QEOR-GD-010



0 4.3.1危险源辨识、风险评价和风险控制程序

1. 目的
为了辨识和评价公司范围内的职业健康安全危险源, 评价其风险程度, 进行风险分级, 实施有效控制。
2. 适用范围
适用于本公司工作场所的职业健康安全危险源辨识和评价。
3. 职责
 - 3.1 管理者代表负责审核, 总经理负责公司重大风险因素的最终批准。
 - 3.2 各部门负责各自范围内危险源辨识、风险评价和风险控制策划的基础工作, 并将结果汇总到集团文控。
 - 3.3 文控负责组织对各单位危险源辨识、风险评价和风险控制策划的结果进行汇总、确认; 负责组织公司重大危险源辨识、风险评价和风险控制策划工作。
4. 实施程序
 - 4.1 职业健康安全危险源的辨识
 - 4.1.1 各部门领导负责组织成立辨识组(由安全、技术人员参加)。
 - 4.1.2 各部门活动范围内的危险源由各部门负责组织辨识。
 - 4.1.3 危险源辨识应全面、系统, 危险源辨识应考虑以下范围的活动、产品或服务所产生的风险因素:
 - a) 常规的活动(如正常的生产活动)和非常规的活动(如临时抢修、紧急抢险活动);
 - b) 所有进入作业场所的人员(含本公司的员工、合同方的员工、访问者);
 - c) 工作场所的所有设施, 如建筑物、设备、设施等(含单位所有或租赁使用的)。
 - 4.1.4 进行危险源辨识时, 应结合公司的实际情况, 考虑过去、现在和将来三种时态, 正常、异常和紧急三种状态。
 - 4.1.5 危险源辨识顺序:
 - a) 厂址
 - b) 厂区平面布局
 - c) 建(构)筑物
 - d) 生产工艺流程
 - e) 生产设施、设备及物质和作业环境
 - 4.1.6 危险源辨识方法可采用现场观察、询问与交流、查阅有关记录、作业安全分析法、安全检查表等。
 - 4.1.7 各部门将本部门负责范围内的危险源登记在《危险源辨识与风险评价表》内。
 - 4.2 对作业过程中的危险源宜先采取“专家经验判断”法等进行评价, 直接评定相关的重大危险源, 剩下的危险源再通过定量评价法分析, 定量评价主要采取作业条件风险评价法。
 - 4.2.1 作业条件风险评价法见附录一
 - 4.2.2 评价的结果登记在《危险源辨识与风险评价表》中。
 - 4.3 重大职业健康安全危险源的辨识、评价
 - 4.3.1 根据评价人员的经验判断和定量评价结果, 凡具备以下条件的均应判定为重大风险:
 - a) 不符合法律、法规和其他要求的;
 - b) 相关方有合理抱怨和要求的;
 - c) 曾经发生过事故, 且未有采取有效防范、控制措施的;
 - d) 直接观察到可能导致风险的错误, 且无适当控制措施的;
 - e) 定量评价结果 $D > 160$ 的。
 - 4.3.2 重大职业健康安全危险源的辨识与评价由管理中心根据各单位上呈的危险源辨识与风险评价结果结合实际情况组织确定。
 - 4.3.3 职业健康安全危险源定量风险评价法。
 - a) 评价方法: 定量风险程度评价法 $D = LEC$
 D = 风险值 ;
 L = 发生事故的可能性大小;
 E = 暴露于危险环境的频繁程度。
 C = 事故后果。
 - b) 评分值
 - b) 1 发生事故的可能性大小: (L)



分数值	发生事故的可能性大小
10	完全可以预料
6	相当可能。
3	可能，但不经常、
1	可能性小，完全意外。
0.5	很不可能，可以设想。
0.2	极不可能
0.1	实际不可能

b)2 人员暴露频度 (E)

分数值	人员暴露频度
10	连续暴露
6	每天工作时间内暴露
3	每周一次，或偶然暴露
2	每月一次暴露
1	每年几次暴露
0.5	非常罕见地暴露

b)3 事故后果 (C)

分数值	人员暴露频度
100	大灾难，许多人死亡
40	灾难、数人死亡
15	非常严重，一人死亡
7	严重、重伤。
3	重大、致残
1	引人注目，不利于基本的安全卫生要求。

4.4 对策方案与风险分级

D 值	风险程度	风险标记	风险程度
>320	极其危险，不能继续作业。	A	高
160~320	高度危险，需立即整改。	A	高
70~160	显著危险，需要整改。	B	中
20~70	一般危险，需要注意	C	低
<20	稍有危险，可以接受	C	低

标记 C 可作为可容许的风险

4.5 评价的结果登记在《危险源辨识与风险评价表》中。

4.6 风险控制策划

4.6.1 文控评价出重大风险因素并**组织责任部门**制定相应措施，在《危险源辨识与风险评价表》中填写，报管理者代表审批。

4.6.2 根据风险评价的结果，各类重大 OHS 危险源（含 D>160）由公司控制；D<160 的危险源由各单位自行控制。

4.6.3 重大风险因素是制定公司 OHS 目标、指标、管理方案的基础和依据。

4.6.4 对于重大的风险应立即采取措施降低风险，当风险涉及正在进行的工作时，就应采取应急措施。

4.6.5 对于中度的风险应努力降低风险；对于可容许的风险可保持现有的控制措施，主要是通过岗位的安全管理规定进行控制。

4.7 危险源的更新和持续改进

4.7.1 各单位在相关的法律、法规变更或公司的活动或运行条件，以及相关方要求等情况下，要重新识别并评价风险因素。并将结果上报管理中心。

4.7.2 文控应根据实际情况及时调整重大风险因素，并**组织责任部门**制订相应的控制措施。

5. 记录

名称	保管部门	表单编号
5.1 《危险源辨识与风险评价表》	文控	QEOR-GD-012
5.2 《重大危险源清单》	文控	QEOR-GD-011



4.3.2 法律、法规与其他要求的控制程序

1 目的:

用来确定公司**电子、电器五金制品、塑胶制品、家电外壳与面板、铭牌、转轴、精密钣金、动车/机床设备钣金**等产品生产和服务中产生的环境因素和职业健康安全危险源适用的法律法规和其他应遵守的要求，并建立获取这些法律法规和要求的渠道。

2 范围

本程序适用于与公司质量、环境、职业健康安全有关的国家、行业、地方的法律法规、标准和其他要求的控制。

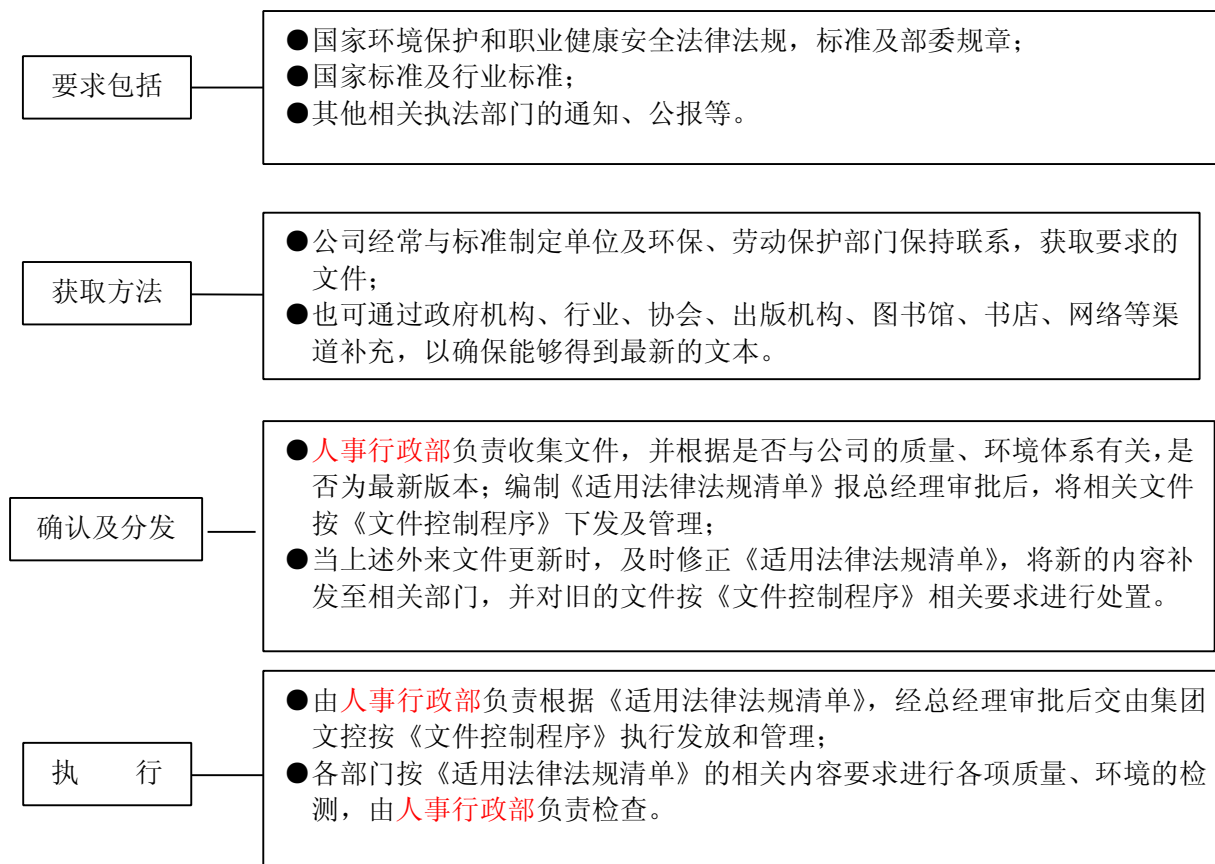
3 职责

3.1 **人事行政部**负责收集相关的法律法规及其他要求的文件，并依据公司的环境因素，确认其适用的章节、条款，并编制《适用法律法规清单》，按《文件控制程序》进行分发管理。

3.2 **人事行政部**负责编制《适用法律法规清单》，并根据法律法规适用条款的要求，对本公司的重要环境因素制定相应的控制管理方案，形成文件宣传贯彻落实，提高全员守法意识，并负责检查相关责任部门执行情况。

3.3 各部门负责将相关的法律法规及其他要求传达给员工并遵守执行。

4 程序



本章节中形成的记录按《记录控制程序》执行。

1.0 相关文件

6.1 《记录控制程序》

6.2 《文件控制程序》

2.0 相关记录

名称	保管部门	表单编号
7.1 《适用法律法规清单》	文控	QEOR-GD-013



4.3.3/4.3.4 目标、指标和管理方案控制程序

1、目的

对本公司的质量、环境、职业健康安全目标、指标和方案的制定、评审、修改、实施加以控制，使质量、环境、职业健康安全目标和管理的工作程序化、规范化和制度化。

2、适用范围

适用于本公司及各部门的目标、指标和管理方案的管理。

3、职责与权限

3.1 总经理

3.1.1 批准公司目标、指标和管理方案。

3.1.2 为保证目标、指标和方案实现采取各种措施，配备资源。

3.2 管理者代表

3.2.1 负责目标、指标考核与方案实施中的评审、修改与审核。

3.3 文控

3.3.1 负责召集相关人员讨论并制定公司的目标、指标和管理方案并上报总经理批准。

3.3.2 负责公司目标、指标和管理方案的日常管理，督促各部门对各自的目标与方案进行策划。

3.4 各相关部门

3.4.1 负责召集本部门员工讨论，确定本部门的年度目标。

3.4.2 制定保证本部门目标实现的管理方案。

4、工作程序

4.1 目标/指标

4.1.1 目标/指标的要求

公司的目标/指标必须能符合公司的规模、经济、技术、经营状况等实际情况，是可测量、可评审、易操作，能通过努力实现的，且具备先进性、可分解，各部门的目标/指标根据承担的质量职责进行制定，尽可能量化。

4.1.2 目标/指标的制定

4.1.2.1 管理者代表根据公司方针、经营状况、环境因素的识别、重大环境因素、重要危险源、适用法律法规的要求、相关方要求、体系的运行等要求的评价以及上年度目标/指标完成情况于管理评审后，通知文控召集各部门负责人讨论，确定公司年度目标/指标草案。

4.1.2.2 目标/指标制定所需输入的内容：

a) 上一年度目标/指标完成情况分析，改进的方向与机会；

b) 同行业的水平分析；

c) 公司方针的要求，公司的宗旨方向期望，管理评审的结果；

d) 顾客的要求分析；

e) 市场的新动向、公司的当前及未来定位；

f) 公司自身的实力、资源配备的情况；

g) 有关法律法规及其它要求；

h) 公司的重要环境影响因素/重要危险源；

i) 来自相关方（顾客、员工）的信息与要求，特别是受公司绩效影响较大的相关方的要求；

j) 持续改进及污染/事故预防的承诺。

4.1.2.3 各部门根据制定的年度目标/指标草案，结合本部门的实际工作对总目标/指标进行分解，确定本部门的目標/指标，经管理者代表审核后形成部门目标/指标草案。

4.1.2.4 目标/指标的输出必须包括以下方面的内容：

a) 产品检验合格率；

b) 顾客的满意度；

c) 公司运营的近期规划；

d) 噪音的控制级别；

e) 污水的排放标准；

f) 固体废物的处理率；

g) 其它与重要环境因素/重大危险源对应的目标/指标。

4.1.2.5 管理者代表将年度目标/指标草案以及部门的目标/指标草案报总经理批准后发布。

4.2.3 目标/指标的宣贯



公司在目标/指标发布后，应对目标/指标的要求进行宣贯，向全体员工宣传，讲解目标/指标的含义和可能达到的途径，通过应知应会考试让全体员工都能结合自己的工作对目标/指标实现的价值和对目标/指标实现的动力有深入理解，充分调动全体员工的参与意识。

4.2.4 对目标/指标实现的策划

4.2.4.1 各部门对本部门的目标/指标的要求进行策划，制定相应的目标/指标实现计划及措施或控制程序、管理方案，并落实到个人，部门负责人负责对本部门人员进行考核、协调，于每月将目标/指标达成情况做成趋势分析图，分析原因，并提出改进措施。

4.2.4.2 总经理组织中层以上的管理人员对实现所制定的目标/指标所需的资源加以识别和策划，各部门应向最高管理者提出本年度体系所需的资源以及其他相关要求，最高管理者应对管理策划的结果进行评审，对为满足目标/指标的资源进行合理配置。

4.2.5 目标/指标的考核、更改

4.2.5.1 对目标/指标的实施情况依据部门的特性实施月考核、季考核、年度考核，如在考核中发现由于内外部环境的变化影响须对目标/指标进行修改时，要详细说明其中原因，报管理者代表审核，总经理批准，重新对目标/指标进行制定策划。

4.2.5.2 文控将每次考核的目标/指标报总经理，公司每年对目标/指标进行一次大的汇总，以检查是否达到公司年度的目标/指标。

4.2.5.3 对目标/指标的考核，应包括以下几方面内容：

- a) 各部门完成年目标/指标情况；
- b) 公司对各部门目标/指标完成情况的评价；
- c) 公司目标/指标完成的情况；
- d) 改进的建议。

4.2.6 目标/指标完成情况应作为管理评审的输入。

4.3 管理方案

4.3.1 管理方案的制定要求

4.3.1.1 在管理方案形成时，必须确定完成规定的任务、行动措施的优先顺序，以保证目标、指标的有效完成。

4.3.1.2 管理方案的任务、措施不仅要考虑公司的现行活动过程，同时也要注意拟增加的活动过程；不仅包括技术性措施，也包括非技术性对策和措施。

4.3.1.3 管理方案要贯穿于公司活动、产品、服务的全过程。

4.3.1.4 管理方案的制定要明确方案措施、资源需要、责任人员安排、时间进度。

4.3.1.5 书面方案由相关部门编制，管理者代表审核，总经理批准后由管理中心分发给有关部门执行。

4.3.2 方案内容一般包括：

- a) 方案的目的、主题内容描述；
- b) 对实现目标、阶段内容所需的负责部门/人员及其职责分工；
- c) 方案的费用预算；
- d) 方案的支持措施（包括培训）。

4.3.3 方案的控制要点

4.3.3.1 各相关部门根据控制需要编制管理方案草案。

4.3.3.2 管理方案报管理者代表审核，总经理批准。

4.3.3.3 当一个项目涉及到新的开发或新的活动、产品和服务，应适时对有关方案进行修订，以保证管理与该项目相适应。

4.3.3.4 方针、目标、指标发生变化时，须及时对相应管理方案进行修订。

4.3.3.5 文控检查管理方案的实施情况并记录，并将结果进行分析，以确定方案执行的有效性。

4.6 目标、管理方案的记录

公司目标、管理方案策划、考核产生的各项记录，按《记录控制程序》执行。

5、相关文件

《记录控制程序》

6、相关记录

名称	保管部门	表单编号
《目标、指标与管理方案一览表》	文控	QEOR-GD-014
《管理方案完成情况检查表》	文控	QEOR-GD-015



5.0/4.4.1 管理职责

5.1 管理承诺

5.1.1 总经理应采取培训、例会等方式，向全公司传达满足顾客和法律法规要求的重要性，使全体员工理解质量/环境/职业健康安全一体化管理体系的有效性，树立质量/环境/职业健康安全的保护意识，积极参与到行动中。

5.1.2 实现对重要环境因素的有效控制，见《环境因素的识别评价程序》《危险源的辨识和风险评价及风险控制程序》。

5.1.3 总经理负责制定和批准公司的《质量/环境/职业健康安全方针、目标和指标》参见 0.3 章节及《质量/环境兼容管理体系策划控制》。

5.1.4 总经理应确定公司各部门的职责与权限，见《职责权限与沟通》。

5.1.5 总经理对质量/环境/职业健康安全管理体系的适宜性、充分性、有效性进行评审，以评估持续改进的机会，使管理承诺得到落实。应按策划的时间间隔主持管理评审，执行《管理评审控制程序》。

5.1.6 总经理应确保公司的质量/环境体系运作能获得必要的资源，执行《资源管理》的规定。

5.2 以顾客为关注焦点

5.2.1 通过调研、预测或与顾客直接接触来确定顾客的需求和期望，执行《与顾客有关的过程控制程序》。

5.2.2 将顾客和相关方要求转化为公司产品的要求、环境控制的要求以及运行过程的要求。

5.2.3 关注顾客、相关方、组织员工对公司体系运行和产品质量与服务的满意感受，定期调查他们的满意感受程度，对他们的感受程度进行汇总分析，寻求 QEO 管理体系持续改进的机会，达成顾客、相关方和员工满意。

5.2.4 根据要求的变化及组织持续改进的需要不断更新管理体系，执行《管理评审控制程序》和《文件控制程序》的规定。

5.2.5 相关文件：

《QEO 方针、目标和指标发布令》

《环境因素的识别评价程序》

《危险源的辨识、风险评价和风险控制程序》

《法律与其它要求控制程序》

《质量/环境/职业健康安全一体化管理体系策划》

《职责、权限》

《信息交流与沟通》

《管理评审控制程序》



5.3/4.2 质量/环境/职业健康安全方针

5.3 质量、环境和职业健康安全方针（QEO 方针）

公司总经理以质量原则为基础，结合公司实际情况，并考虑相关方的要求，制定质量方针、环境方针和职业健康安全方针并形成文件，传达到全体员工，采用适宜方式确保质量、环境、职业健康安全方针为公众所获取。

5.3.1 质量方针应确保

- a. 与公司的宗旨相适应；
- b. 适合公司的行业性质和规模；
- c. 满足顾客对建筑施工服务质量特性的要求；
- d. 为公司制定和评审质量目标提供框架和基础；
- e. 在公司全员范围内进行宣传贯彻，以达到充分沟通、理解一致；
- f. 在管理评审时，对其实施情况及持续符合性、适宜性方面进行评审；
- g. 质量方针体现公司的质量宗旨，也要同时体现顾客的期望和要求，也是公司对顾客的承诺。

5.3.2 环境方针应确保：

- a. 适合于公司活动、产品或服务的性质、规模与环境影响；
- b. 对持续改进和污染预防的承诺；
- c. 对遵守有关法律、法规和公司应遵守的其他要求的承诺；
- d. 提供建立和评审环境目标的指标的框架；
- e. 形成文件、付诸实施、予以保持，并传达到全体员工；
- f. 可为公众所获取。

5.3.3 职业健康安全方针应确保：

- a. 对法律、法规和公司应遵循的其他要求的承诺；
- b. 对持续改进的承诺；
- c. 应体现公司的经营思想；
- d. 为建立和评审职业健康安全目标和指标提供框架；
- e. 应体现公司的职业健康安全风险的性质、规模 and 环境影响，适用于本公司工程施工和服务中的职业安全管理和控制；
- f. 形成文件，传达到全体员工，实施并保持，并为相关方所获取；

5.3.4 公司质量方针、环境方针和职业健康安全方针：

全员参与、优质高效、顾客满意、追求卓越。
人人环保、遵纪守法、节能降耗、持续改进。
以人为本、安全健康、预防为主、和谐发展。

5.3.5 实施

公司通过制定质量目标、环境目标和职业健康安全目标、管理方案的实施，在过程控制和运行控制中得到贯彻实施。

5.3.6 方针的评审

当出现以下情况时，应方针进行评审：

- a. 管理评审时；
- b. 组织的活动、产品或服务发生变化；
- c. 公司的规模、性质发生变化；
- d. 法律、法规及有关标准发生了变化；
- e. 外部环境因素或重大风险变化需要时；
- f. 重要环境因素或重大风险变化需要时；
- g. 相关方提出新要求。

5.3.7 方针的修定和改进

- a. 公司应营造一个激励改进的氛围与环境；
- b. 通过数据分析，内部审核作出适当的改进措施；
- c. 实施纠正和预防措施等实现改进；
- d. 在管理评审中评价方针的适宜性和有效性，需修改时，由总经理进行修订和发布。

5.3.8 方针评审修订形成的记录由文控保存；



5.4 策划

5.4.1 质量、环境和职业健康安全目标

5.4.1.1 公司总经理负责制定公司质量、环境和职业健康安全目标确保在公司相关职能和层次上进行分解，尽可能量化，并形成文件。

5.4.1.2 质量、环境和职业健康安全目标的内容可涉及产品的具体特性及满足产品要求所需的资源、过程和活动，并反映其对持续改进的承诺。

5.4.1.3 质量、环境和职业健康安全目标应与质量、环境和职业健康安全方针保持一致，经分解后，质量、环境和职业健康安全目标应是可检查、可测量或能判定的。

5.4.1.4 公司的质量、环境和职业健康安全目标（《见手册》0.3 方针、目标发布令）

5.4.2 质量、环境和职业健康安全一体化管理体系策划。

5.4.2.1 公司总经理必须对一体化管理体系进行策划，以满足公司的质量、环境和职业健康安全目标及体系的总要求。

a.确定公司一体化管理体系所需的过程，明确对 QEO 管理体系要求所进行的删减并保持其合理性。

b.确定为实现质量、环境和职业健康安全目标要求需要投入的资源。

c.不断提高一体化管理体系运行的有效性及效率，定期评审，寻找改进的机会，以使体系得到持续改进。

d.应对公司相关的组织结构、体系文件、过程和资源等变化作出判断，必要时按策划进行适当的调整或更改，并采取相应措施，保持一体化管理体系的完整性。

5.4.2.2 一体化管理体系策划后形成的输出文件，由文控组织各部门编制,经相关领导审核、批准后，以受控文件形式发放到相关部门实施；文控办负责一体化管理体系策划的执行情况进行监督、检查及验证。

5.4.2.3 公司一体化管理体系策划输出的结果为《QEO 管理手册》、《程序文件》



5.5/4.4.1 职责权限

1.0 集团建立相关组织架构并定义出各部门的相关职责权限，参见文件《职责与权限》。



5.5.3/4.4.3 信息交流与沟通程序

1.0 目的：为保证公司内部信息的有效交流和质量/环境/职业健康安全方针对外部的信息发布，获取社会和本企业员工的监督，达成本公司质量/环境/职业健康安全体系的持续改进。

2.0 范围：适用于公司对外信息的发布和内部信息的交流。

3.0 职责：

人事行政部：负责公司对外联络的信息交流工作；

负责公司内部沟通的协调和组织实施。

负责本公司内部员工安全风险信息的收集和传递。

负责对法律法规（指国家的法令、地方条例等）及本公司确定的各种要求事项的收集、沟通及协调并依法规规定的有关的环境问题需向政府环保机关报备及沟通。

市场部：负责客户的联络和沟通，对客户要求的收集与协调。

采购部：负责供应商的联络和沟通，使其明了质量与环境管理的要求。

工程部：负责相关法律、法规及客户要求的转化。

4.0 程序：

本公司为质量/环境/职业健康安全管理体系有效运行，特制定信息交流和沟通方法如下：

4.1 内部沟通：

A. 会议沟通：以例会方式及时将公司经营方针，管理工作意图，工作计划及时传达到基层单位；

B. 汇报制度：下属及时将本部门工作情况汇报给上级领导，以便上级领导及时掌握工作进度，协调好全面工作；

C. 部门间沟通：使用内部联络单进行相互联络沟通，防止责任不清，扯皮现象发生，影响工作；

D. 通过员工大会、公告、广播等方式传达宣传贯彻国家法律法规、质量/环境/职业健康安全方针、管理体系要求的信息交流。

E. 组织员工对公司内生产过程的危险源风险信息进行充分的辨识和安全隐患信息交流与沟通；

4.2 信息交流

A、**人事行政部**负责与相关方的联络与沟通：

a、与政府职能部门的联络；

b、与环保和劳动保护部门的联络；

c、与工业区管委会及周边邻居的联络；

d、与收购废品及垃圾处理方的联络；

e、负责与防疫部门和疾控中心就公司职业病防治事宜进行联络。

F、负责相关方和内部员工抱怨与反馈的收集、受理、登记、处理及答复工作的控制和记录；

g、重大抱怨要及时调查清楚并向总经理汇报处理。

B、**市场部**负责与客户进行信息交流，及时收集客户的相关信息，及时传递到相关部门，对客户的要求及时做出响应，达成顾客满意，并将公司的质量/环境/职业健康安全的相关信息（包括质量/环境/职业健康安全方针，重大环境因素及重大危险源等）传达给客户，接受客户的监督，不断改进公司质量/环境/职业健康安全管理体系工作；

C、**采购部**负责与供方的信息交流，及时将公司的质量/环境/职业健康安全方针及公司的重要环境因素、重大危险源，对供方的环保要求通报给供方，要求供方配合，提供符合环保和职业健康安全要求的产品，满足产品的质量、环保和职业健康安全要求，以达成顾客及相关方满意；

D、公司明确的质量/环境/职业健康安全方针和重要环境因素及重大危险源需要通报给上级管理部门，相关方和为公众所获取的信息，由人事行政部形成文件，以上报、公告、宣传板等方式传达给公众，达到社会监督之目的，对顾客、相关方和员工的反馈或投诉，**人事行政部**要及时作出响应并回复，达成相关各方满意。

4.3 上述信息交流的要求要贯彻和执行，由**人事行政部**负责执行情况的检查，并形成交流记录。

5.0 记录表单：

名 称	保管部门	表单编号
《工作联络单》	各部门	QEOR-GL-015
《会议签到表》	各部门	QEOR-GL-016
《外部信息交流记录表》	各部门	QEOR-GL-017



5.6/4.6 管理评审控制程序

1 目的

对质量、环境、职业健康安全管理体系定期进行有效的评审，保持其持续的适宜性、充分性和有效性。

2 范围

适用于总经理对本公司质量 / 环境/ 职业健康安全管理体系的管理评审。

3 职责

3.1 总经理主持管理评审活动，批准管理评审计划和管理评审报告，并负责组织管理评审的实施。

3.2 管理者代表负责编制管理评审计划和管理评审报告，协助总经理组织实施评审。

3.3 文控

A. 负责管理评审所需资料的收集、整理并报送管理者代表；

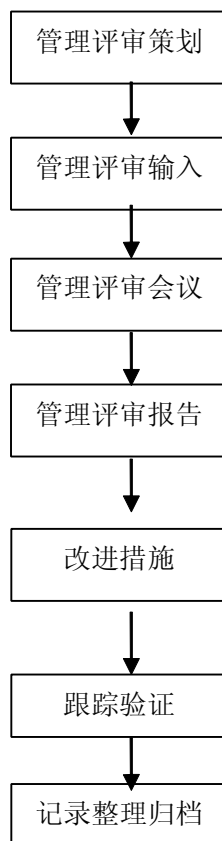
B. 负责做好管理评审会议记录，并保存管理评审的记录；

C. 负责评审做出的任何决定和改进措施的跟踪和验证。

3.4 各相关部门主管负责提供评审时本部门应提供的资料，并负责落实评审中做出的决定和改进措施的实施工作。

4 程序

4.1 管理评审流程



4.2 管理评审策划

4.2.1 评审的频次一般为一年一次，通常在下一年初进行，但遇下列情况可进行管理评审：

A. 新的质量、环境、职业健康安全管理体系建立后运行 3~6 个月；

B. 质量、环境、职业健康安全管理体系不适应国家政策、法律、法规的变化时；

C. 社会环境、经营战略、市场需求发生变化时；

D. 质量、环境、职业健康安全方针、内部组织结构有重大变化时；

E. 发生严重质量、环境问题、安全事故或有顾客/相关方/员工重大质量、环境、安全投诉时；

F. 即将进行第二、三方审核或法律法规规定的审核时；

G. 总经理认为需要时。

4.2.2 管理评审计划

管理者代表组织制定“管理评审计划”，并报总经理批准。内容包括：



- A. 评审的目的和范围;
 - B. 评审的依据;
 - C. 评审的时间安排;
 - D. 评审内容;
 - E. 各部门提交的资料;
 - F. 参加评审部门和人员。
- 4.3 管理评审输入：管理评审的输入应包括以下信息
- 4.3.1 内部审核结果和合规性评价结果：包括质量、环境、职业健康安全管理体系审核、产品质量、环境审核等结果；相关法律法规执行情况的评价结果。
 - 4.3.2 顾客和相关方反馈：包括顾客/相关方投诉、顾客/相关方意见、顾客满意程度测量及与顾客/相关方沟通的结果及相关方的抱怨处理结果等。
 - 4.3.3 过程的业绩和环境绩效、内外部环境监视和测量的结果。
 - 4.3.4 质量/环境/职业健康安全目标、指标达成情况。
 - 4.3.5 预防和纠正措施状况，包括内审不符合项和服务不合格的纠正措施和预防措施的实施及其有效性的跟踪结果。
 - 4.3.6 以往管理评审的跟踪措施实施结果。
 - 4.3.7 可能影响质量、环境、职业健康安全管理体系的策划的变更，包括法律、法规、环境资源、服务范围、内部组织结构的变化而引起组织发展的变化等。
 - 4.3.8 资源的需求和改进的建议。
- 4.4 管理评审准备
- 4.4.1 管理者代表将“管理评审计划”在评审前二周通知有关部门。
 - 4.4.2 管理者代表书面报告质量、环境、职业健康安全管理体系的运行情况与改进建议，各部门按评审输入的要求，在管理评审前一周准备好评审材料。
 - 4.4.3 各部门提交的评审资料见本程序附录。
 - 4.4.4 文控负责收集、汇总评审材料，经管理者代表审核后提交给管理评审。
 - 4.4.5 总经理或指定管理者代表拟定管理评审人员名单，管理评审人员一般包括总经理、管理者代表、公司领导层成员、各职能部门/分公司负责人，内审员及总经理指定人员。
- 4.5 管理评审会议
- 4.5.1 总经理主持管理评审会议，管理中心做好记录，参加管理评审会议的人员须在“会议签到表”上签名。
 - 4.5.2 与会人员就管理评审的输入做出评价并提出改进措施，包括对已存在的不合格与潜在不合格的纠正和预防措施。
 - 4.5.3 总经理对评审内容进行总结。
- 4.6 管理评审输出：管理评审的输出包括以下方面有关的任何决定和措施。
- 4.6.1 质量、环境、职业健康安全管理体系及其过程有效性的改进。
 - 4.6.2 与顾客要求有关的服务的改进。
 - 4.6.3 资源需求。
- 4.7 管理评审报告
- 4.7.1 管理评审会议结束后，管理者代表根据输入资料、会议记录、总经理发言等撰写《管理评审报告》，交总经理批准后发至相关部门。
 - 4.7.2 管理评审报告的内容：
 - A. 评审的目的、范围、日期;
 - B. 评审的依据;
 - C. 评审参加人员;
 - D. 综述管理评审输出的具体内容;
 - E. 评审总结，其中应包括对质量、环境、职业健康安全管理体系的适宜性、充分性和有效性的评价;
 - F. 包括公司质量/环境/职业健康安全管理体系持续改进所采取的措施：包括对质量/环境/职业健康安全方针的评价；目标、指标的修订；环境、职业健康安全方案的修订和具体的改进实施计划等。
- 4.8 评审中要求制定改进纠正或预防措施的，按《改进控制程序》实施，管理中心负责跟踪、验证。
- 4.9 评审结果引起相关质量、环境、职业健康安全管理体系文件的修改时，执行《文件控制程序》。
- 4.10 管理评审中形成的全部记录由管理中心按《记录控制程序》管理。
- 5 相关文件
- 5.1 《改进控制程序》



5.2 《记录控制程序》

6 记录/表单

	名称	保管部门	表单编号
6.1	《管理评审计划》	文控	QEOR-GD-017
6.2	《管理评审通知单》	文控	QEOR-GD-018
6.3	《管理评审报告》	文控	QEOR-GD-019



6.0/4.4.1 资源管理

6.1 资源提供

6.1.1 公司应及时确定并提供质量、环境、职业健康安全管理体系建立、实施运行和持续改进所需的资源，以便：

- A. 实施、保持质量、环境、职业健康安全一体化管理体系，并持续改进其有效性；
- B. 通过满足顾客、相关方和员工的要求，增强顾客、相关方和员工的满意；
- C. 确保和公司产品、活动、服务有关的环境因素和职业危险源得到控制。

6.1.2 资源可包括：人员、信息、专项技能、技术、供方、基础设施、工作环境及财务资金资源等，必要时还可能包括利用外部供方提供的资源。

6.1.3 本公司从顾客满意的角度出发，对人员、设施和工作环境规定了相应的要求，并编制了《人力资源控制程序》和《基础设施和工作环境控制程序》。



6.2/4.4.2 人力资源控制程序

1 目的

确定岗位任职要求，制定和实施培训计划，提高全员的质量、环境、职业健康安全意识以及重要岗位员工的操作技能，确保质量、环境、职业健康安全管理体系的有效运行。

2 范围

适宜于从事质量、环境、职业健康安全管理体系包含的所有人员，包括临时聘用的人员、为公司 and 代表公司工作和经营的所有人员。

3 职责

3.1 总经理：批准《岗位工作职责》及《公司年度培训计划表》；

3.2 人事行政部：

A. 负责编制《岗位工作职责》，并采取必要的措施以满足要求；

B. 负责编制《公司年度培训计划表》，并监督实施；

C. 负责岗前基础教育；

D. 负责对培训效果进行评估。

3.3 各部门

A. 负责编制本部门员工的《岗位工作职责》；

B. 负责配合管理中心对本部门员工的岗位技能进行培训。

4 程序

4.1 各级人员任职能力的确定

4.1.1 质量、环境、职业健康安全管理体系的各级人员应有能力胜任其所承担的岗位工作，应从教育、培训、技能和经验等方面规定相应的任职能力要求。

4.1.2 人事行政部编制中层领导干部《岗位工作职责》，报总经理审批；各部门编制本部门人员的《岗位工作职责》经人事行政部主管审核，总经理批准后报人事行政部备案。

4.1.3 《岗位工作职责》经审批后，作为人事行政部选择、聘用、安排人员和评价岗位任职能力的主要依据。

4.2 培训和意识

4.2.1 人事行政部应根据人员的需求，分别对新员工、在岗员工、转岗员工、各类专业人员、各层管理人员、内审员等进行培训以满足要求。

4.2.2 新员工的培训

A. 公司基础教育：包括公司简介、员工手册、质量/环境/职业健康安全方针、质量/环境/职业健康安全目标和指标、质量/环保/职业健康安全意识、相关的法律法规、体系文件的相关内容，进入公司一个月内，由人事行政部组织进行；

B. 岗位技能培训：学习作业指导书、所有设备的性能、操作步骤、环保、安全事项及应急处理等，由所在岗位技术负责人组织进行，考核合格者方可上岗。

4.2.3 在岗人员培训

4.2.3.1 按培训计划进行，每年应对员工至少进行一次全面的岗位技能培训或考核。

4.2.3.2 各单位内使用或储存有机溶剂的作业人员，环保产品或非环保产品的作业人员进行不定期与其作业有关的环保法规或内部规定的培训。

4.2.4 特别岗位人员培训

4.2.4.1 特殊岗位

电工、行车操作人员、机动叉车驾驶员、其它机动车辆驾驶员等需取得国家授权部门相应的培训合格证书；

4.2.4.2 关键岗位

A. 体系内审员应取认证咨询机构或内部培训、考核合格证，持证上岗。

B. 其它关键岗位人员由各相关部门负责组织培训，经考核合格后发放上岗证，持证上岗。

4.2.5 管理技术人员培训

各类工程技术人员是公司的主力军，应创造条件使知识不断更新，参与外部培训。

4.2.6 转岗人员培训（同4.2.2）

4.2.7 各管理层

相关的法律法规、方针、目标、指标、环境、职业健康安全管理方案、QEOMP手册及相关体系文件的培训。



4.2.8 相关方

必要时由**人事行政部**组织对公司的相关方进行环保意识的培训（如生产、管理单位、废弃物处理者等）。

4.2.9 通过培训使全体员工意识到：

- A. 满足顾客和法律法规要求的重要性；
- B. 预防污染和保护环境的重要性；
- C. 安全风险评价控制和职业健康的重要性；
- D. 违反这些要求所造成的后果的严重性；
- E. 自己的工作对质量、环境、职业健康安全管理体系的重要性；
- F. 如何为实现自己的工作目标而努力。

4.2.10 评价所提供培训的有效性

- A. **人事行政部**组织各部门通过操作考核、理论考核、业绩评定和观察的方法，评价培训的有效性，考察被培训人员是否具备了所需能力；
- B. **人事行政部**应加强对员工日常工作业绩的评价，可随时对各部门员工进行现场抽查，对不能胜任本职工作的员工，应及时安排培训、考核或转岗，使员工的能力与其从事的工作相适应。

4.2.11 **人事行政部**负责建立员工档案，保存员工的培训、岗位资格认可和经验的适当记录（学历证书、培训记录、职称证明、工作经历等）。

4.3 培训计划及实施

4.3.1 每年12月各部门上报**人事行政部**下年度的《培训申请表》，根据 Company 需求及下一年度各部门的《培训申请表》，**人事行政部**于**年底前**制定《公司年度培训计划表》（包括培训内容、对象、时间、考核方式等），经**人事行政部**主管审核，总经理批准后下发各部门，并监督实施。

4.3.2 危害物质管理教育训练课程. 环保法规要求与客户相关环保知识需列入年度培训计划并实施。

4.3.3 欧盟的 RoHS 指令与客户的相关环保知识以及国际各国地方法律法规的相关条约规定修改与新增时**人事行政部**安排专业人员进行讲授。4.3.4 每次培训应填写《培训签到记录表》，记录培训人员、时间、地点、教师、内容及考核成绩等，培训形成的试卷、操作考核记录等交由**人事行政部**存档。4.3.5 对人员的技能培训，应由相关部门填写《技能考核表》报**人事行政部**存档。4.3.6 各部门的计划外培训，应填写《培训申请表》报**人事行政部**主管审核、总经理批准，由相关部门组织实施，并保存记录。4.3.7 外培训由**人事行政部**负责安排，并保存档案。

4.4 本章节相关记录按《记录控制程序》执行管理。

5. 相关文件

《职责与权限》

人事行政部

QEOH-GL-001

6. 相关记录

	名称	保管部门	表单编号
6.1	《员工花名册》	人事行政部	QEOR-GL-001
6.2	《培训申请表》	人事行政部	QEOR-GL-002
6.3	《培训计划表》	人事行政部	QEOR-GL-003
6.4	《培训签到记录表》	人事行政部	QEOR-GL-004
6.5	《员工培训履历表》	人事行政部	QEOR-GL-005



6.3/6.4/4.4.1 基础设施和工作环境控制程序

1 目的

确定、提供并维护为达到产品符合要求和环境及职业健康安全的目的所需的基础设施和工作环境。

2 范围

适用于为实现产品符合性及环境保护、职业健康安全所需的基础设施和工作环境的控制。

3 职责

3.1 生产部

- A. 负责本公司生产环境的日常清扫和维护；
- B. 负责本公司安全、卫生、环境保护和职业健康安全管理；
- C. 负责本公司生产设备、消防环保设施、职业健康安全设施的管理和日常维护、日常保养。

3.3 人事行政部

- A. 负责通讯、信息系统、运输、办公设施的管理和维护；
- B. 负责编制《环境卫生安全管理制度》并执行管理。

4 程序

4.1 生产设备、基础设施的确定、提供和维护

4.1.1 基础设施的确定

- A. 公司为实现产品符合性活动所需的基础设施包括：建筑物、工作场所（如办公场所和工作场所）和相关设施（如供应水、汽、电的设施）及环境检测仪器；
- B. 过程设备（如软件和硬件、生产设备、检测设备）；
- C. 支持性服务（如通讯设施、办公设施、运输设施）；
- D. 消防、环保设施。
- E. 用于改善员工生产工作环境的通风、净化、温控设备设施；

4.1.2 基础设施的提供

- A. 基础设施购置按《采购控制程序》执行；
- B. 提供见生产部的《机器设备台帐》。

4.1.3 基础设施的维护

- A. 生产部制定《设备设施管理制度》对主要基础设施、生产设备的管理和维护作出规定；
- B. 生产部对生产设备进行日常的维护保养，并填写《设备维护保养记录表》；
- C. 品保部对检测设备使用前要进行校准，并进行周期检定，按《监视和测量设备控制程序》执行；
- D. 人事行政部对支持性服务设施进行管理和维护；
- E. 人事行政部负责消防、环保、安全设施管理，每月进行一次有效性检查，对失效的灭火器材和环保、安全设施及时采取维修措施，确保消防、环保、安全设施的有效性。

4.1.4 基础设施的报废由使用部门提出申请，相关部门审核，并填写《设备设施报废单》，总经理批准后实施。



4.2 工作环境确定和管理

4.2.1 公司为确定并管理为实现产品符合性所需的工作环境，包括物理的、社会的、心理的要求（如创造一种良好的工作气氛，更好的发挥员工的潜能），为此应做到：

- A. 配置适用的办公场所，并根据需要进行适当的装修；
- B. 配置必要的通风、照明、消防器材，保持适宜的温湿度和职业卫生、安全；
- C. 确保员工生产环境符合劳动法规的要求。

4.2.2 生产部应确保在生产场所废品、废料应及时采取相应收集和保管措施进行，由采购部定期处理，确保生产安全。

4.2.3 物流部确保良好的仓储环境，确保库存物资零损耗，保证化学品原料无泄漏，消除火灾、爆炸安全和污染隐患。

4.2.4 人事行政部负责办公环境和生活环境的管理，确保良好的办公、生活环境，确保员工身心健康不受伤害。

4.3 生产、工作现场采用“7S”现场管理要求进行管理，创建清爽的工作环境。

5 相关文件

5.1 《监视和测量设备控制程序》

5.2 《采购控制程序》

5.3 《设备设施管理制度》 生产部 QE0H-SC-001

5.4 《环境卫生安全管理制度》 人事行政部 QE0H-GL-012

6 相关记录

	名称	保管部门	表单编号
6.1	《机器设备台帐》	生产部	QE0R-SC-001
6.2	《设备年度保养计划》	生产部	QE0R-SC-002
6.3	《设备维护保养记录表》	生产部	QE0R-SC-003
6.4	《设备设施报废单》	生产部	QE0R-SC-004
6.5	《设备维修申请单》	生产部	QE0R-SC-005



7.0/4.4 产品实现

产品实现是通过一组有序的相互作用的过程来实现的。本公司遵照 GB/T19001-2008/ISO14001:2004/GB/T28001-2001 标准的要求，采用过程方法来管理和监视这些过程，为此制定并实施下列程序文件：

章节号	标题	对照 GB/T19001-2008	GB/T24001-2004	GB/T28001-2001 标准条款
7.1	产品实现的策划控制程序	7.1		4.4.6
7.2	与顾客有关的过程控制程序	7.2	4.4.3/4.4.6	4.4.6
7.3	设计和开发控制程序	7.3	4.4.6	4.4.6
7.4	采购控制程序	7.4	4.4.6	4.4.6
7.5	生产和服务提供控制程序	7.5	4.4.6	4.4.6
7.6	监视和测量设备控制程序	7.6	4.5.1	4.5.1
4.4.6-1	噪声控制程序		4.4.6	4.4.6
4.4.6-2	固体废弃物管理程序		4.4.6	4.4.6
4.4.6-3	节能降耗控制程序		4.4.6	4.4.6
4.4.6-4	相关方环境行为控制程序		4.4.6	4.4.6
4.4.6-5	油类化学品控制程序		4.4.6	4.4.6
4.4.6-6	消防安全控制程序		4.4.6	4.4.6
4.4.6-7	职业健康安全运行控制程序			4.4.6
4.4.7	应急准备与响应控制程序		4.4.7	4.4.7



7.1/4.4.6 产品实现的策划控制程序

- 1 目的
针对具体产品，通过策划，制定专门的质量管理措施，配备必要资源和文件，使产品实现和环境治理及职业健康安全管理过程受控。
- 2 范围
适用于公司 **电子、电器五金制品、塑胶制品、家电外壳与面板、铭牌、转轴、精密钣金、动车/机床设备钣金**等系列产品设计与生产策划及环境、职业健康安全管理方案的编制、审批、实施、修订、评审、验证和确认。
- 3 职责
 - 3.1 工程部负责组织编制 **电子、电器五金制品、塑胶制品、家电外壳与面板、铭牌、转轴、精密钣金、动车/机床设备钣金**等系列产品设计、策划、评审、样品试制及技术标准工作；
 - 3.2 生产部负责生产工艺、生产计划、以及产品验收准则和生产实施与控制；
 - 3.3 品保部负责产品质量控制规范和产品检验标准的制订与实施；
 - 3.3 **人事行政部**负责对环境管理方案和职业健康安全管理方案的制订和实施；
 - 3.3 总经理批准设计与生产计划和环境、职业健康管理方案。
- 4 程序
 - 4.1 制订 **电子、电器五金制品、塑胶制品、家电外壳与面板、铭牌、转轴、精密钣金、动车/机床设备钣金**等系列产品设计计划》
 - 4.2 编制 **电子、电器五金制品、塑胶制品、家电外壳与面板、铭牌、转轴、精密钣金、动车/机床设备钣金**等系列产品研发的内容：

公司产品打样计划内容

- 1、项目名称；
- 2、输入信息（包括顾客需求、市场预测、法规要求、产品特性）；
- 3、打样人员；
- 4、打样策划；
- 5、打样实施；
- 6、打样评审；
- 7、打样验证；
- 8、打样确认；
- 9、样品修改；
- 10、样品试制。

生产策划方案

- 生产计划的安排着重考虑以下几点：
- 1、生产计划方案拟定要根据交期要求，使用的材料、设备、机器和劳动力的供应以及协作单位配合条件的情况进行考虑；
 - 2、针对生产产品的特性存在因素进行制定方案，特性指产品的复杂系数，技术含量及批量大小、生产能力等；
 - 3、原材料提供、资源需求等因素；
 - 4、环保方面的要求。
 - 5、职业健康安全操作要求、

生产工艺和工序流程策划

- 1、**电子、电器五金制品、塑胶制品、家电外壳与面板、铭牌、转轴、精密钣金、动车/机床设备钣金**等系列产品工艺要求（见作业指导书）；
- 2、生产流程安排（见排程表）。

质量检验规范及检验控制

- 1、品保部配合工程部制定相关产品检验标准；
- 2、质检员实施进料、过程、成品检验。做好检验记录。

生产准备

- 1、生产现场准备（原材料准备、设备性能检查）；
- 2、主要原材料用量计划（附表）；
- 3、主要机台设备及人员安排计划。



成品防护准备

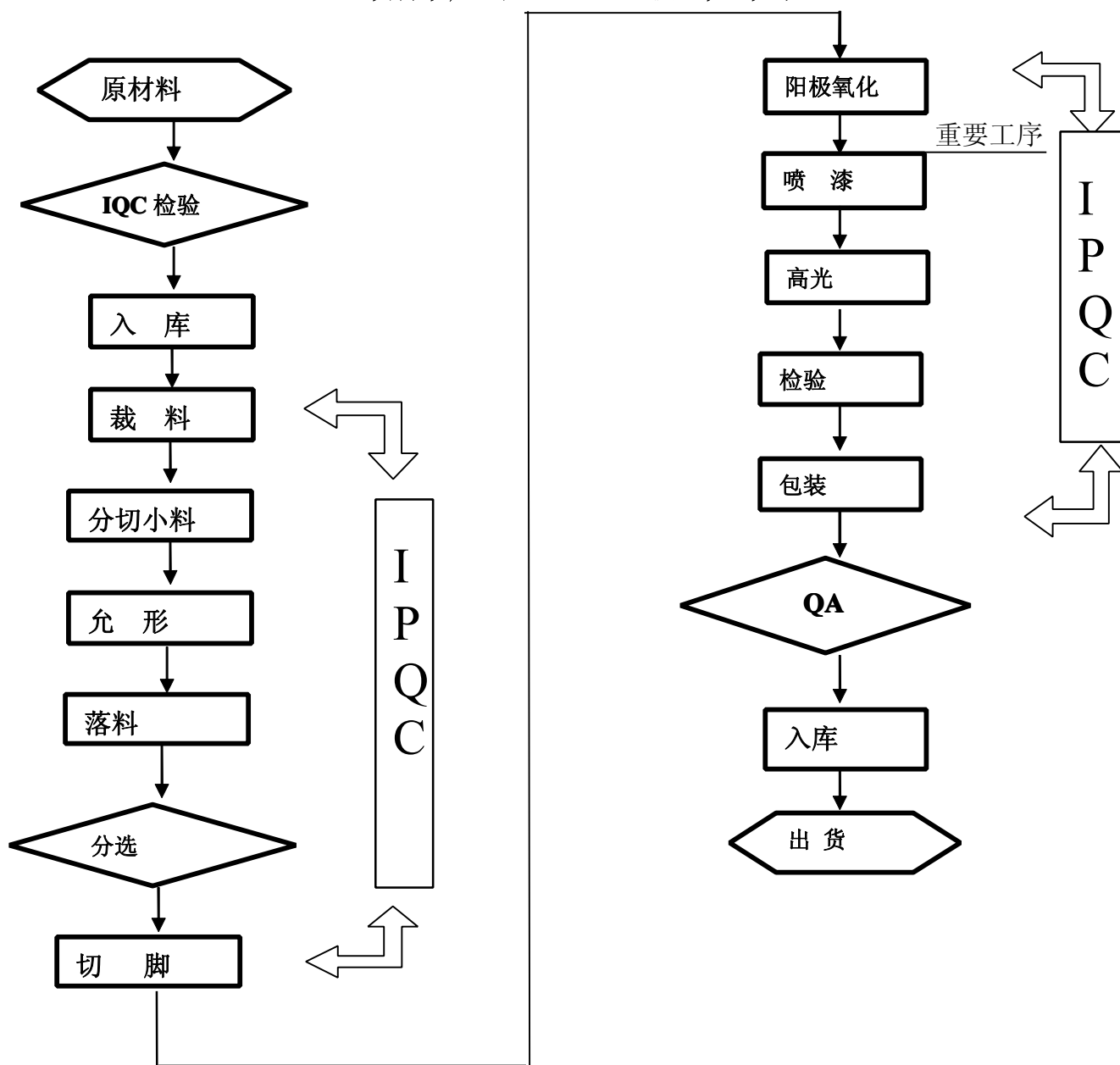
包装材料、装箱、装车等准备工作。

4.3 产品实现的策划控制程序

生产流程图：

4.3.1 铭牌产品工艺流程图

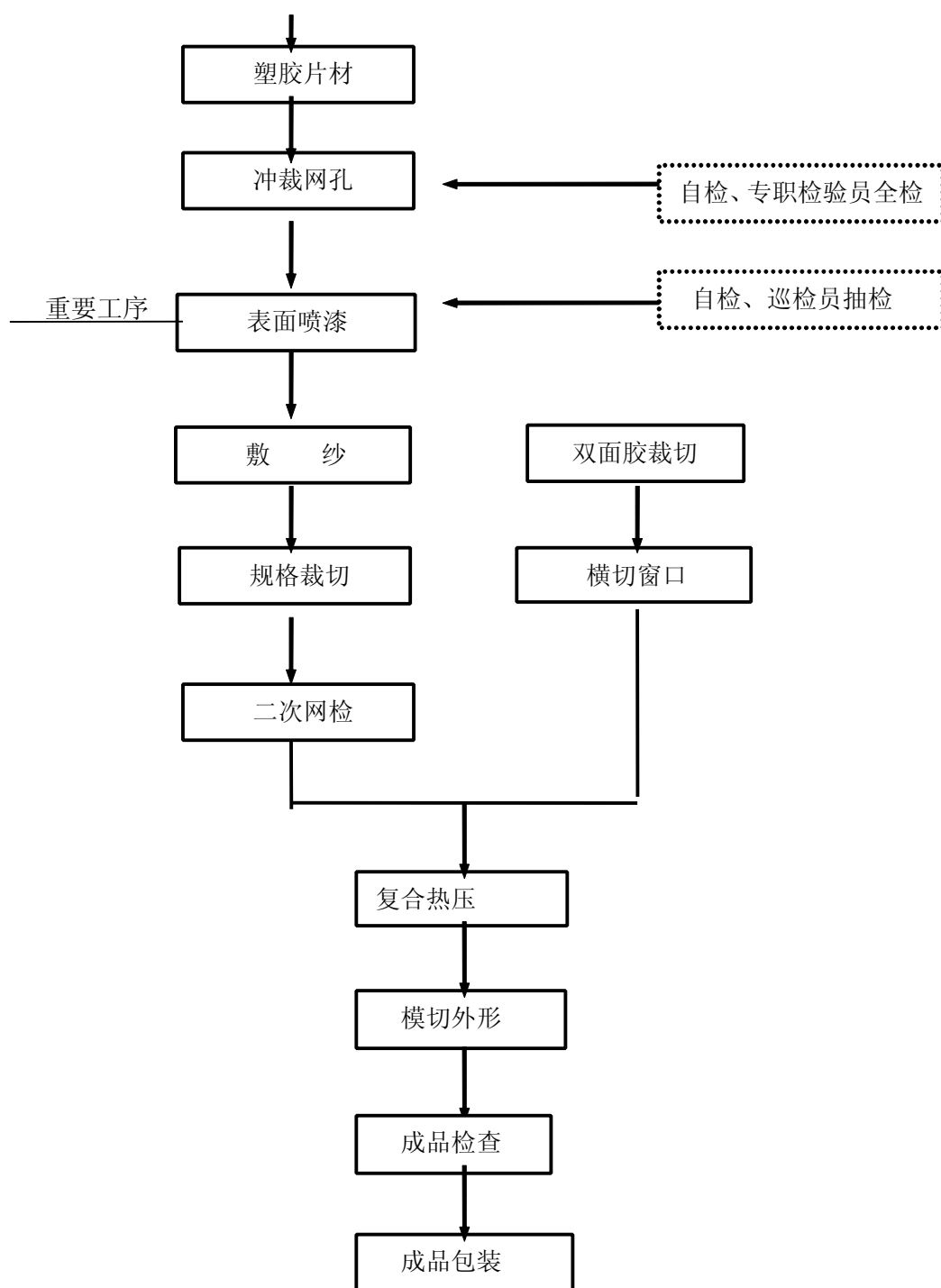
铭牌产品工艺流程图





4.3.2 喇叭网工艺流程图

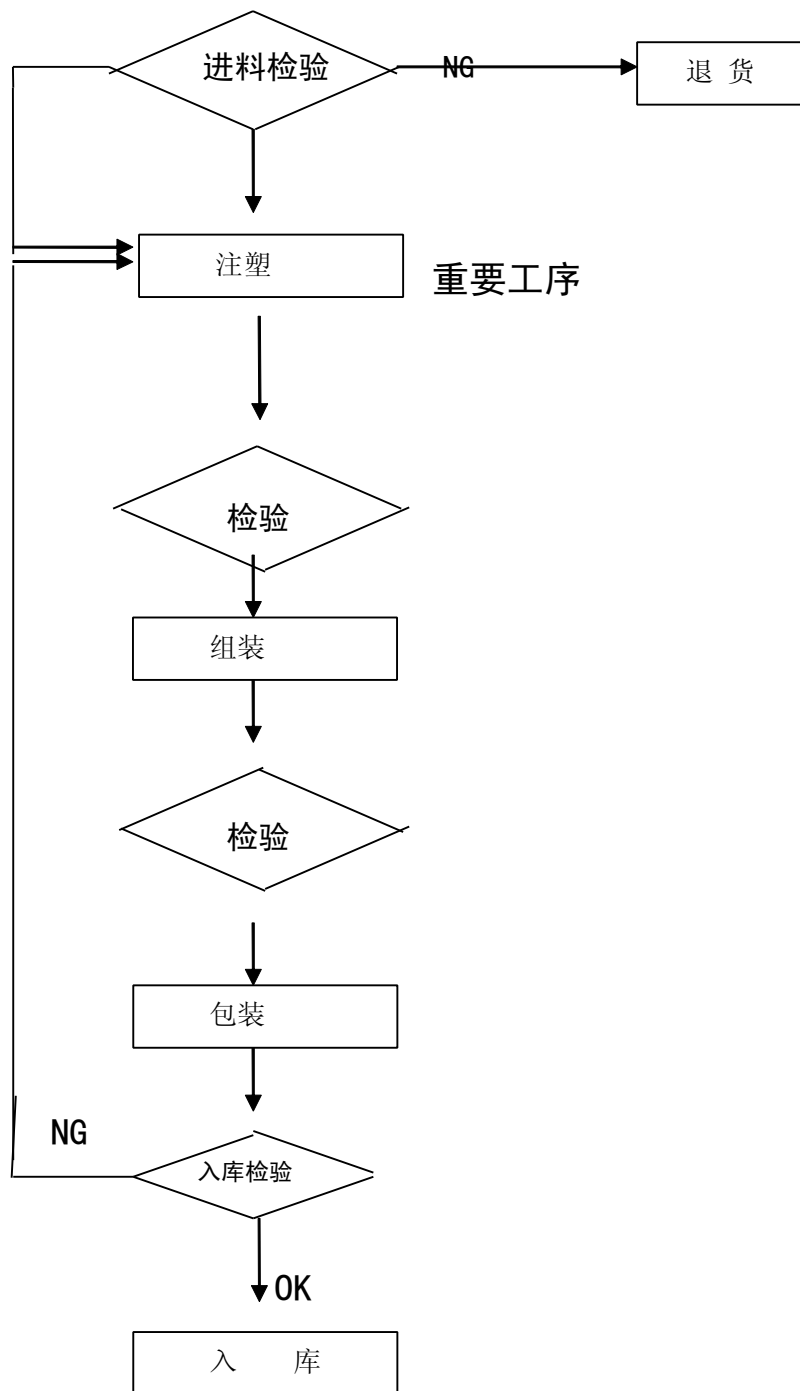
喇叭网工艺流程图





4.3.3 注塑工艺流程图

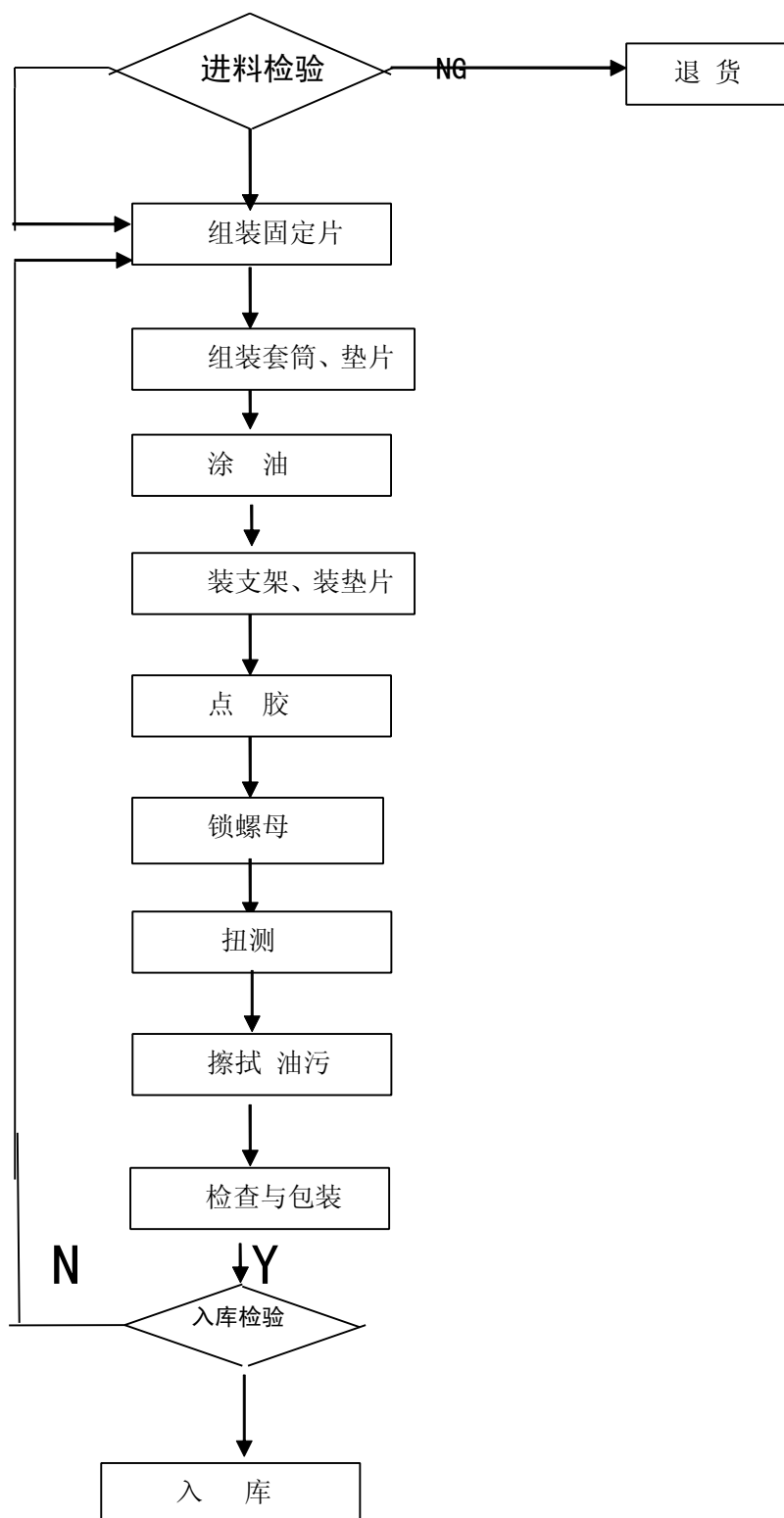
注塑工艺流程图





4.3.4 HINGE 组装工艺流程图

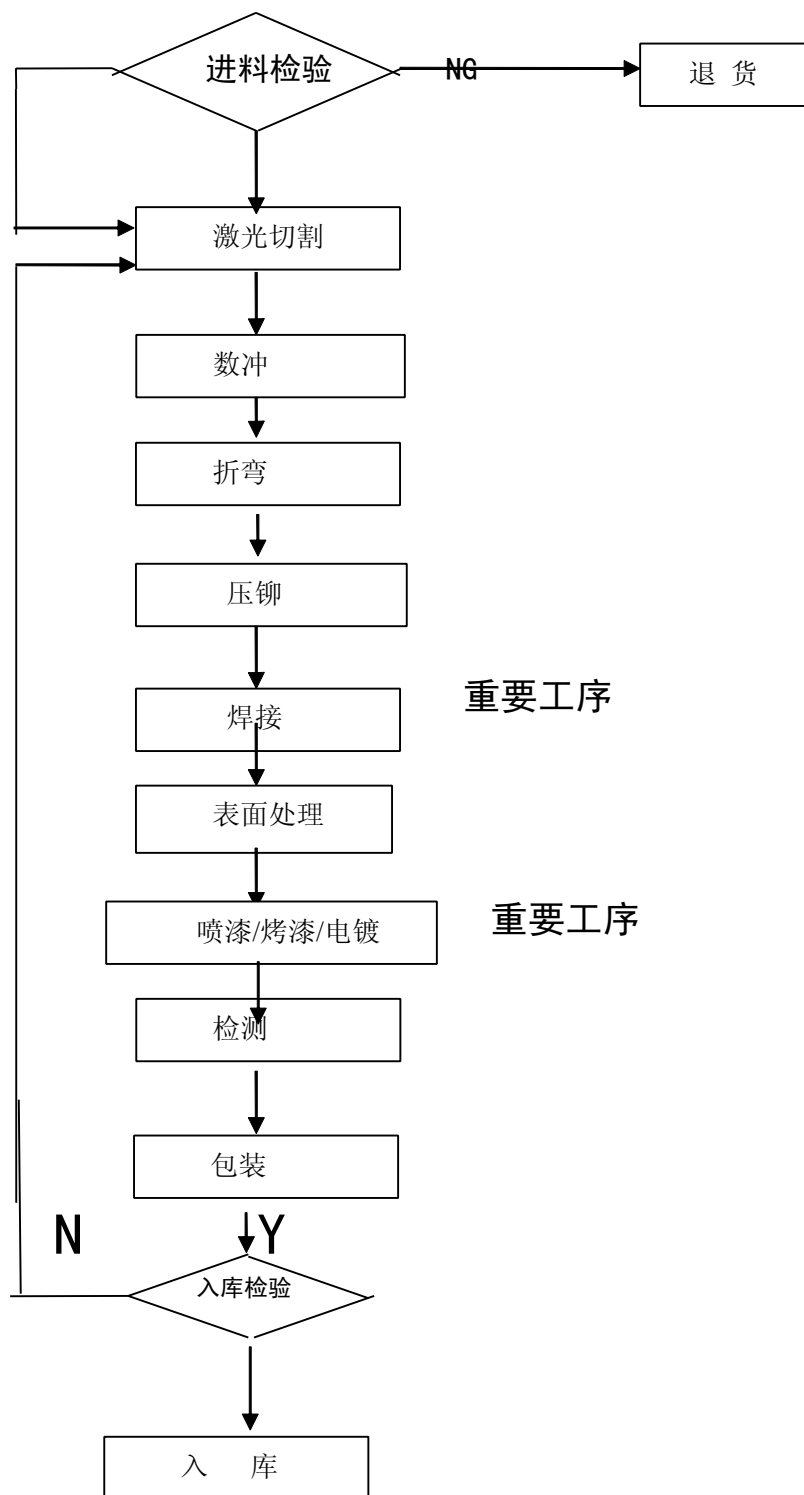
HINGE 组装工艺流程图





4.3.5 钣金工艺流程图

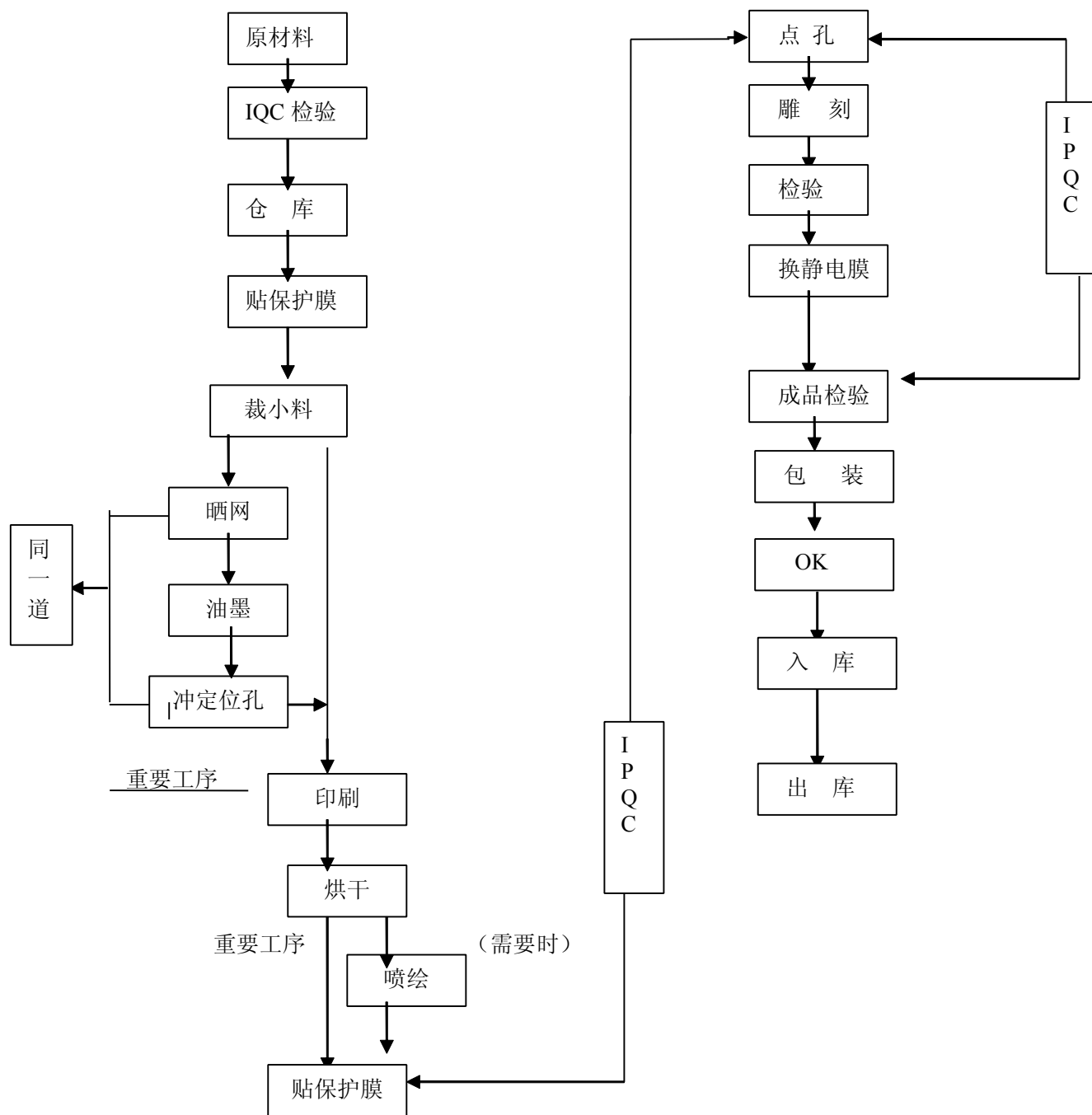
钣金工艺流程图





4.3.6 丝印品质工艺流程图

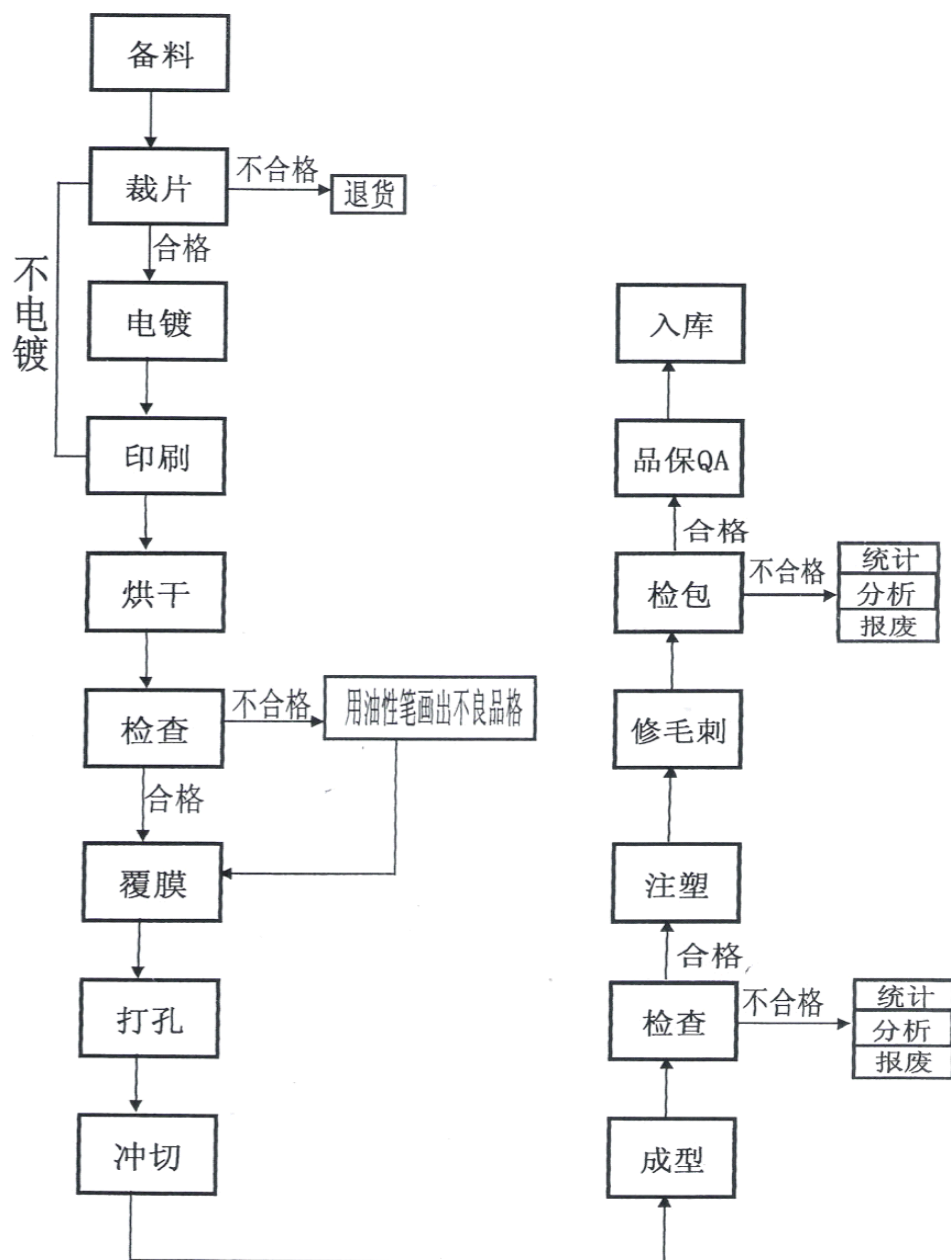
丝印品质工艺流程图





4.3.7 IML 产品工艺流程图

IML产品工艺流程图





7.2/4.4.6 与顾客有关的过程控制程序

1 目的

确保与合同项目有关的要求得到确定，并在签订合同前得到评审。

2 范围

适宜和销售合同有关的要求的确定和评审及与顾客的沟通。

3 职责

3.1 市场部

3.1.1 组织与销售合同有关要求的评审。

3.1.2 负责与顾客的沟通。

3.1.3 负责产品交付使用后的顾客反馈的汇总、收集、处理等工作。

3.2 负责顾客订购产品的交付，并负责顾客反馈的收集和处理。

3.3 生产部、品保部、**采购部**、**工程部**等参加评审。

4 程序

4.1 信息

收集信息

市场部从顾客反馈、市场需求及其它渠道进行收集，并将信息填写在市场信息表中。

4.2 洽谈

客户联络

市场部根据招标信息的要求，安排人员获取客户资料，负责与顾客联络工作，并争取合作意向。

合同预审

- 一般合同（批量订单与新订单）评审由市场部组织相关部门参与评审，确保合同顺利实施，达成顾客满意。
- 其它合同、订单由市场部经理或授权人员进行审批，在相关文件或订单签字确认即为评审；
- 标书编制：评审标书的要求，编制投标书，标书经批准后参与顾客投标

4.3 评审后签订销售合同

销售合同

- 市场部**应确定与销售合同有关的要求包括：
- 顾客规定的要求，包括对交付及交付后活动的要求；
 - 顾客虽然没有规定，但规定的用途或已知的预期用途所需的要求；
 - 与产品有关的法律，法规要求及环保要求；
 - 本公司确定的任何附加要求（来自顾客的附加要求和本公司承诺的附加服务）；
 - 对不明确的问题及时向顾客了解清楚做到对合同要求准确理解；
 - 产品的数量、材料、交期、包装要求、质量标准等。

合同变更

- 因某种原因引起与顾客有关的要求变更时应修订《销售合同》，市场部要主动与顾客或其代表协商，确定修改内容，达成共识后形成文件，双方签字确认；
- 市场部负责将已变更的要求和修改后的合同内容书面通知有关部门。

4.4 沟通

与顾客沟通

生产过程中市场部、**品保部**应密切保持与顾客的沟通：向顾客通报销售合同的履行情况，回复顾客的问询，收集顾客反馈的意见包括抱怨和投诉，并做好记录，按《改进控制程序》及时实施改进。



4.5 顾客反馈信息处理



4.6 执行本程序所形成的记录和文件由市场部保存并按《记录控制程序》《文件控制程序》管理。

5 相关文件

5.1 《文件控制程序》

5.2 《记录控制程序》

5.3 《改进控制程序》

6 记录表单

	名称	保管部门	表单编号
6.1	《合同订单一览表》	市场部	QEOR-XS-001
6.2	《合同订单评审表》	市场部	QEOR-XS-002
6.3	《客户投诉统计表》	市场部	QEOR-XS-003



7.3/4.4.6 设计开发控制程序

1 目的

通过对研发过程的规范管理，确保公司研发结果能满足市场要求，为客户提供符合环保要求的绿色产品。

2 范围

适用于本公司电子、电器五金制品、塑胶制品、家电外壳与面板、铭牌、转轴、精密钣金、动车/机床设备钣金等系列产品的的设计、产品标准和工艺流程的编制。

3 职责

3.1 工程部专门负责电子、电器五金制品、塑胶制品、家电外壳与面板、铭牌、转轴、精密钣金、动车/机床设备钣金的设计和生系列产品的研发、工艺流程与技术标准的编制设计，根据设计图纸制定新产品试制计划并实施；

3.2 采购部负责样品的采购，采购进度的回复，相关资料的索取。

3.3 市场部负责新案企划、申请及导入，同客户进行信息沟通。

3.4 品保部负责样品及试产品测试验证及开发过程中品质问题改善追踪，GP 资料审查及上传。

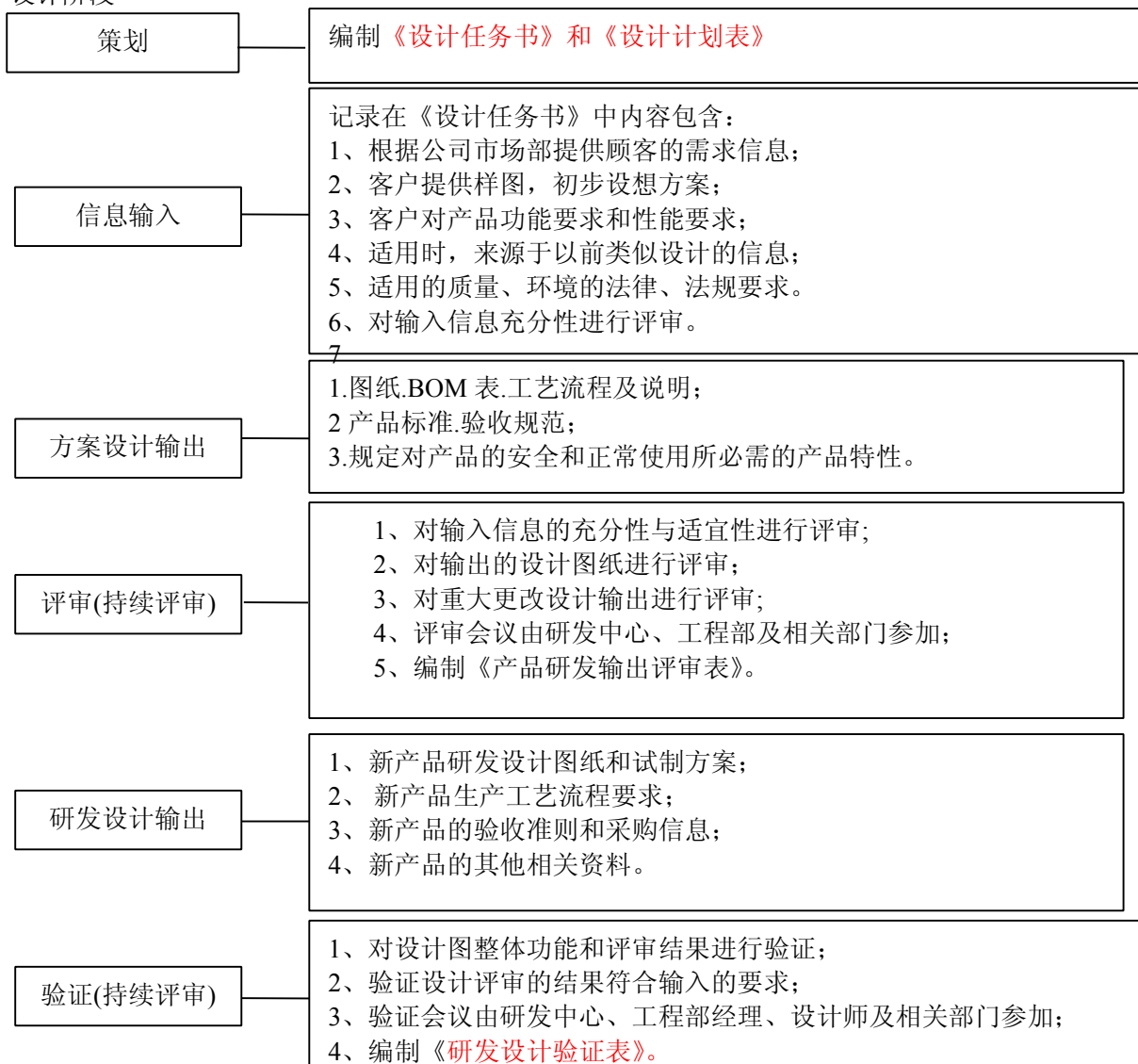
3.5 生产负责产品制作及设备与人员支持。

3.6 物流部负责产品所需物料及制品管控。

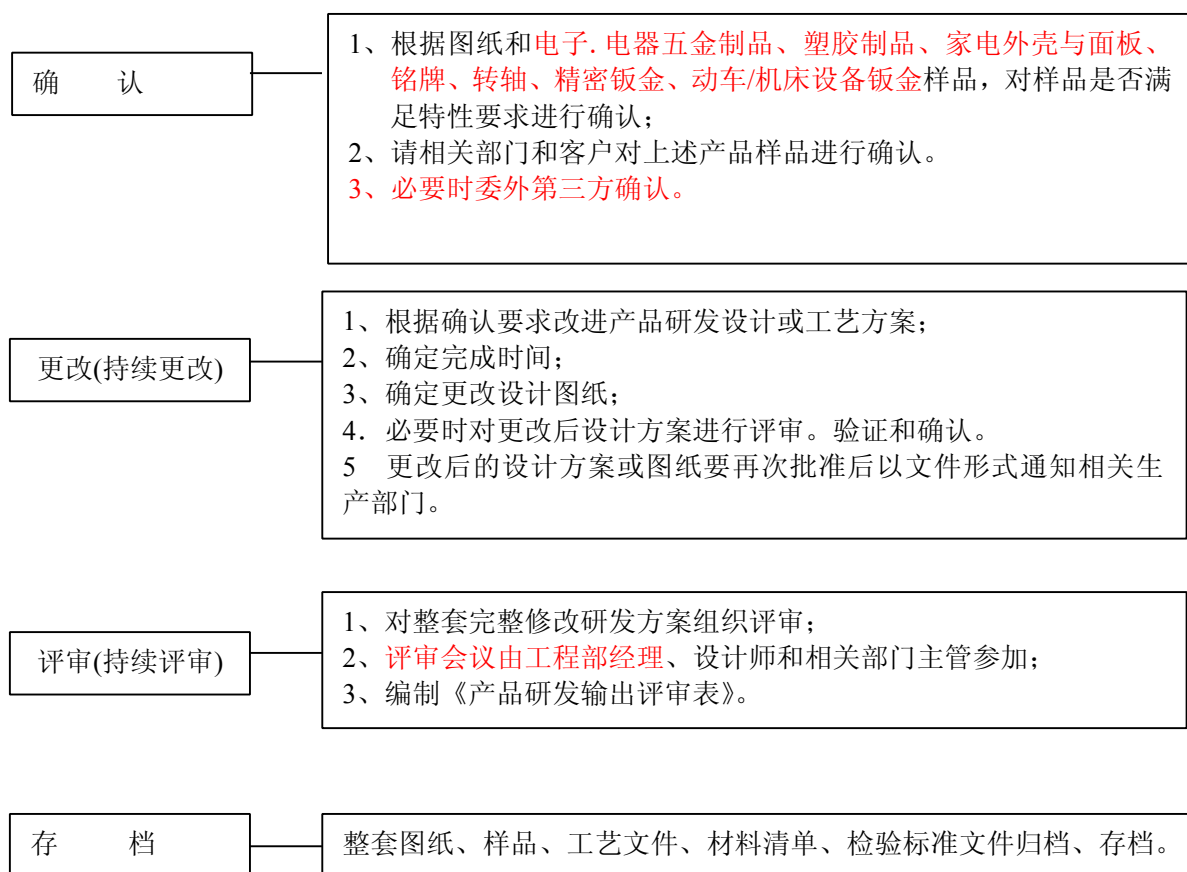
3.7 总经理批准设计研发方案，同相关部门参与评审和验证。

4 程序

4.1 设计阶段



4.2 确认、更改、存档活动



5 相关文件

5.1 《文件控制程序》

5.2 《记录控制程序》

6 记录及格式

名称	保管部门	表单编号
6.1 《设计开发任务书》	工程部	QEOR-GC-001
6.2 《设计开发计划表》	工程部	QEOR-GC-002
6.3 《产品研发输出评审表》	工程部	QEOR-GC-003
6.4 《设计开发验证确认表》	工程部	QEOR-GC-004
6.5 《设计开发更改记录表》	工程部	QEOR-GC-006
6.6 《工程变更申请通知单》	工程部	QEOR-GC-005



7.4/4.4.6 采购控制程序

1 目的

通过对主要原材料采购的全过程实施有效控制，确保采购材料质量达到 **电子、电器五金制品、塑胶制品、家电外壳与面板、铭牌、转轴、精密钣金、动车/机床设备钣金**系列产品质量和环保的要求，降低采购成本，满足生产需要。

2 范围

适用于本公司主要原、辅材料采购及外包方控制。

3 职责

3.1 **采购部**负责对主要原辅材料供方的选择和评价控制，并实施采购；

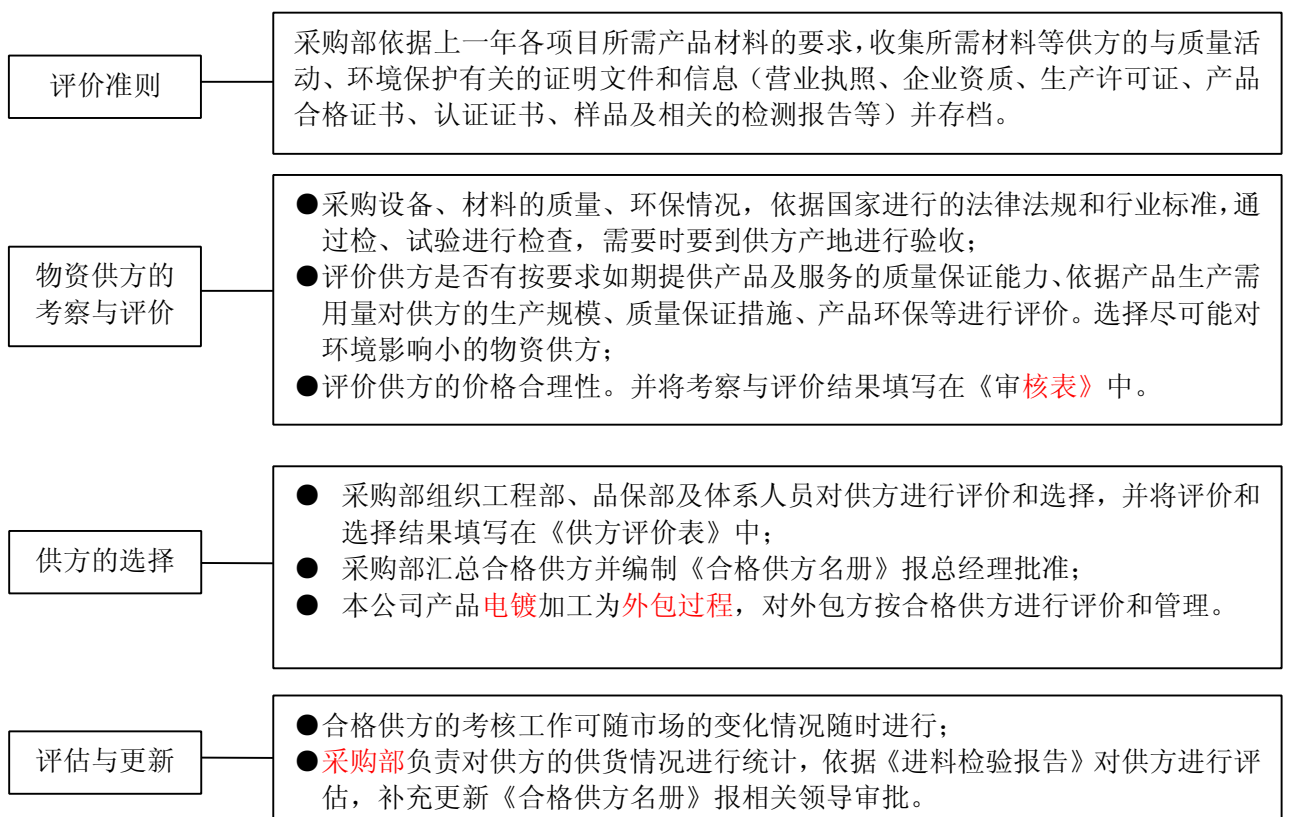
3.2 **工程部、品保部、体系人员**负责对供方的考察、评审和控制；

3.3 总经理批准《合格供方名单》，《购销合同》；

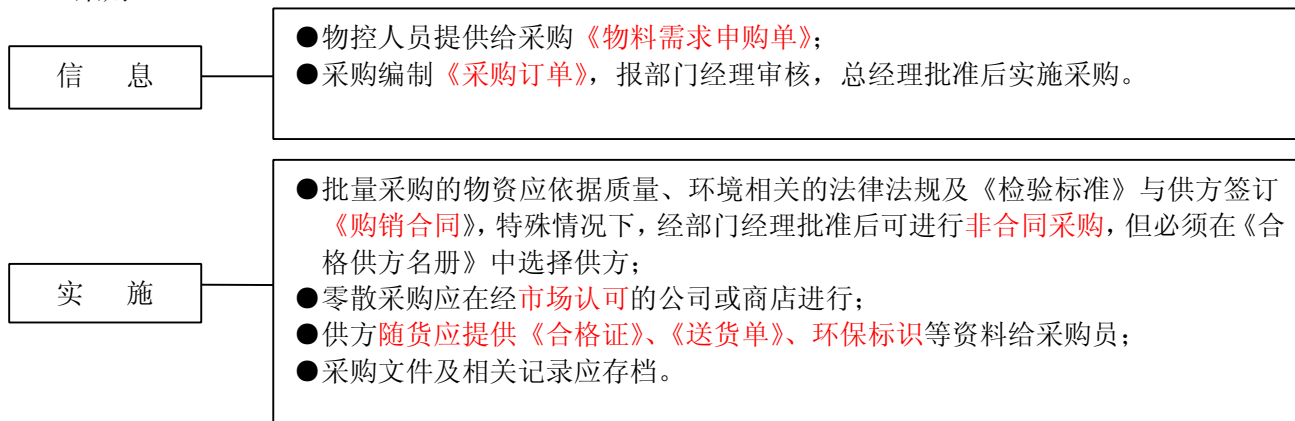
3.4 品保部负责对外包方加工产品和采购物资的验证；**日常品质管理**。

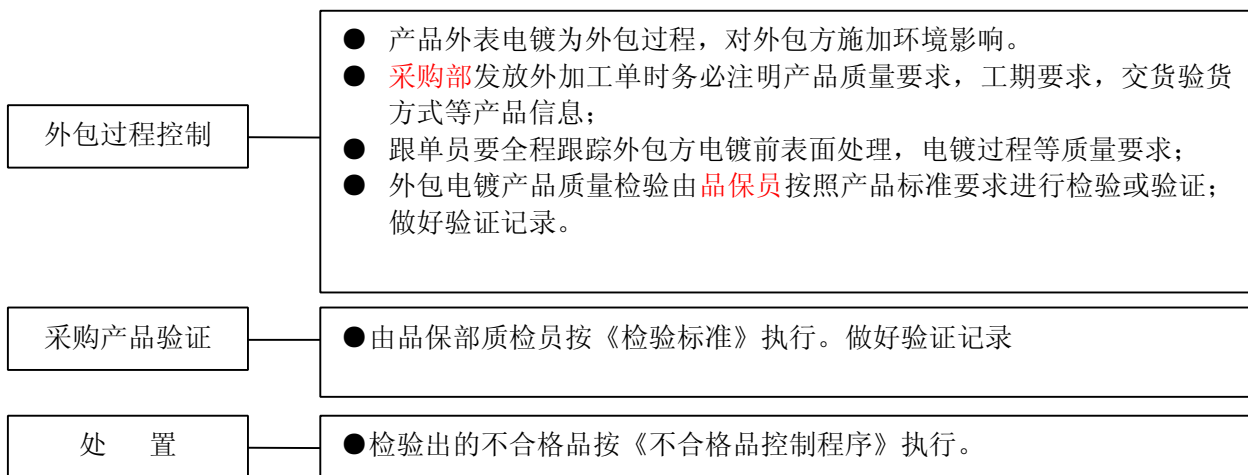
4 程序

4.1 供方的评价与选择



4.2 采购





本程序形成的记录按《记录控制程序》执行，文件由相关部门按《文件控制程序》进行管理。

5 相关文件

5.1 《记录控制程序》

5.2 《文件控制程序》

5.3 《检验标准》

5.4 《过程和成品的监视和测量程序》

5.5 《不合格品控制程序》

6 相关记录

名称	保管部门	表单编号
6.1 《合格供方名单》	采购部	QEOR-CG-001



7.5/4.4.6 生产和服务提供控制程序

1 目的

为使**电子、电器五金制品、塑胶制品、家电外壳与面板、铭牌、转轴、精密钣金、动车/机床设备钣金**等产品生产过程和服务提供处于受控状态，确保满足合同和法律法规的要求，确保生产过程的环境因素得到控制，确保生产过程的职业健康安全得到保证。

2 范围

本程序适用于**电子、电器五金制品、塑胶制品、家电外壳与面板、铭牌、转轴、精密钣金、动车/机床设备钣金**等生产服务和环境、职业健康安全管理过程的控制。

3 职责

3.1 生产部：

3.1.1 按**电子、电器五金制品、塑胶制品、家电外壳与面板、铭牌、转轴、精密钣金、动车/机床设备钣金**等产品设计与生产策划中的安排，负责组织上述产品生产，并解决技术问题及参与设计开发评审。

3.1.2 负责生产加工全过程组织、管理和控制；

3.1.3 负责交付后服务工作

3.1.4 负责生产现场的废弃物的收集和保管；

3.1.5 负责生产现场环境卫生和消防设施、生产设施的检查和管理；

3.1.6 负责对生产过程中的环境因素进行控制。

3.1.7 负责对生产过程中职业健康安全危险源的辨识和风险控制；

3.2 工程部

3.2.1 负责编制作业指导书；

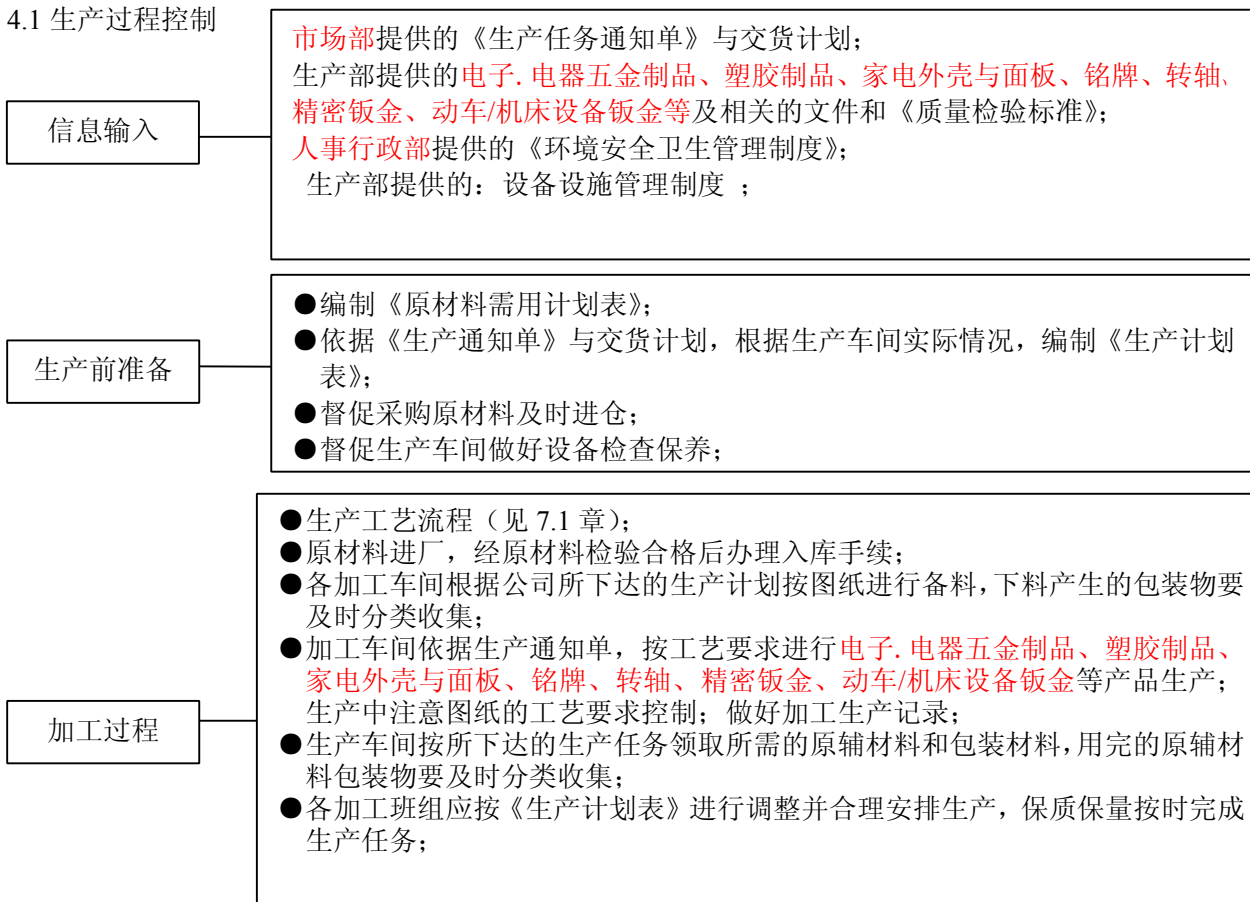
3.2.2 负责向生产车间进行技术指导；

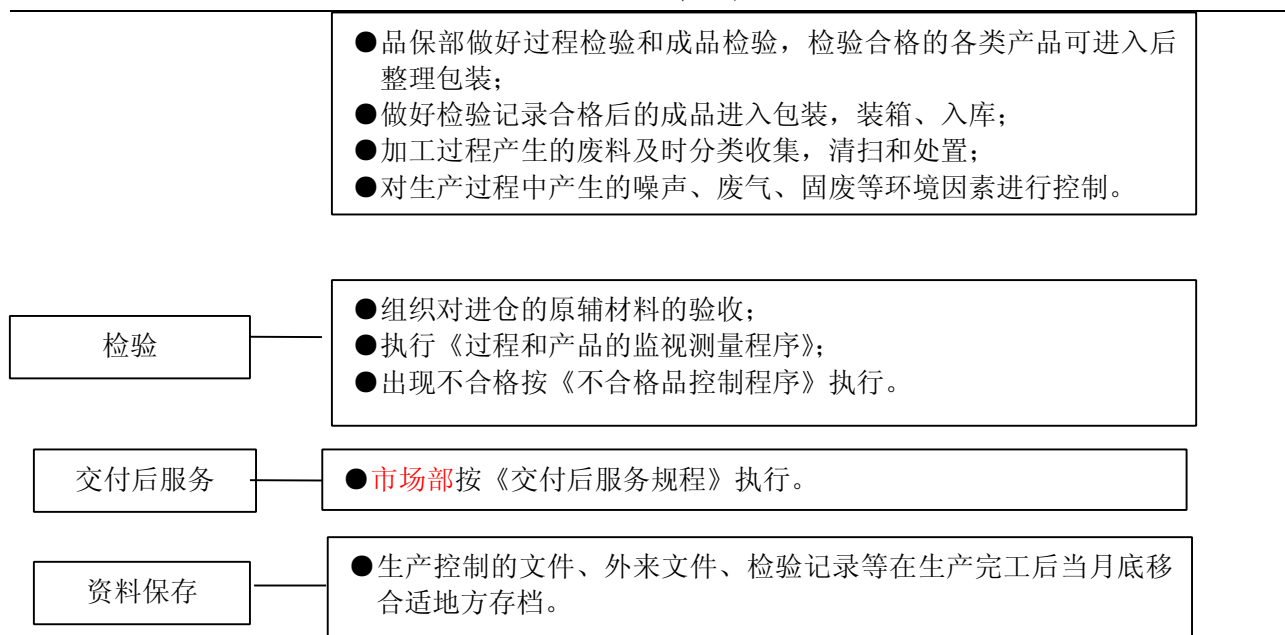
3.3 品保部

3.3.1 负责加工工序质量管控

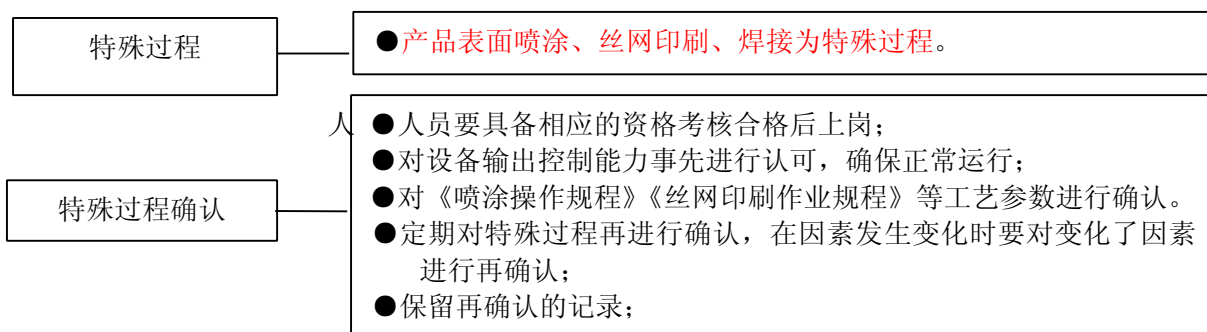
4 程序

4.1 生产过程控制

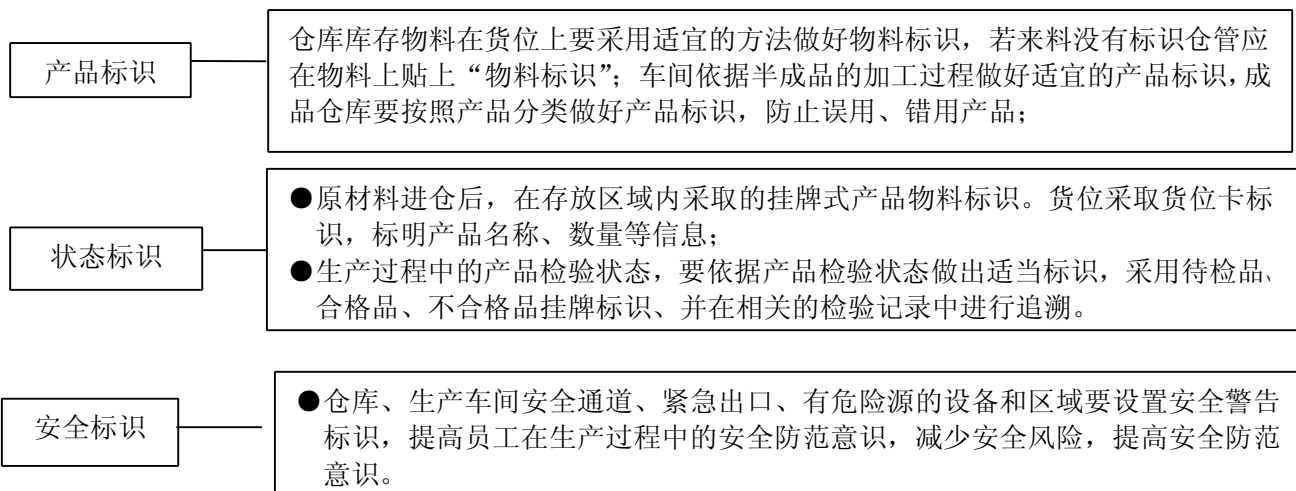




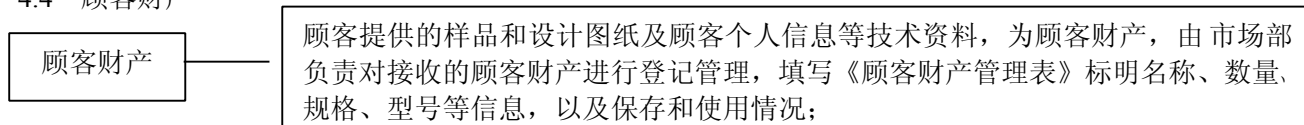
4.2 生产和服务过程的确认



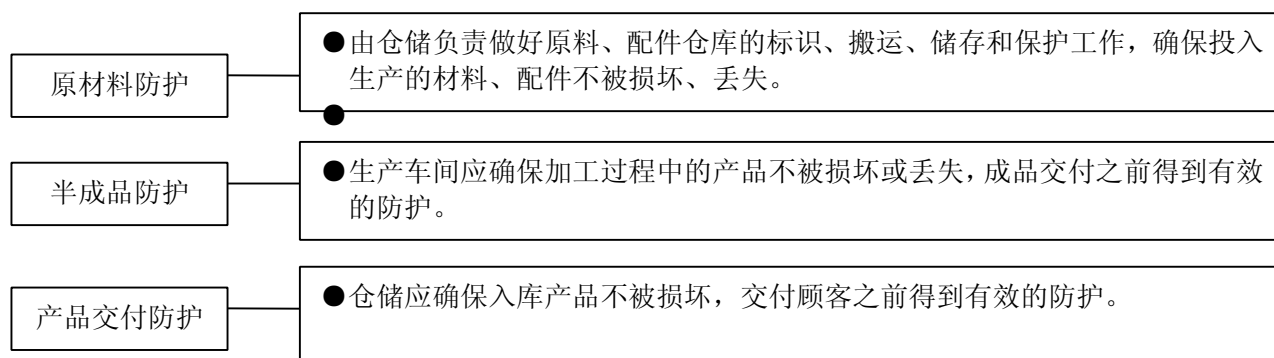
4.3 标识与可追溯性



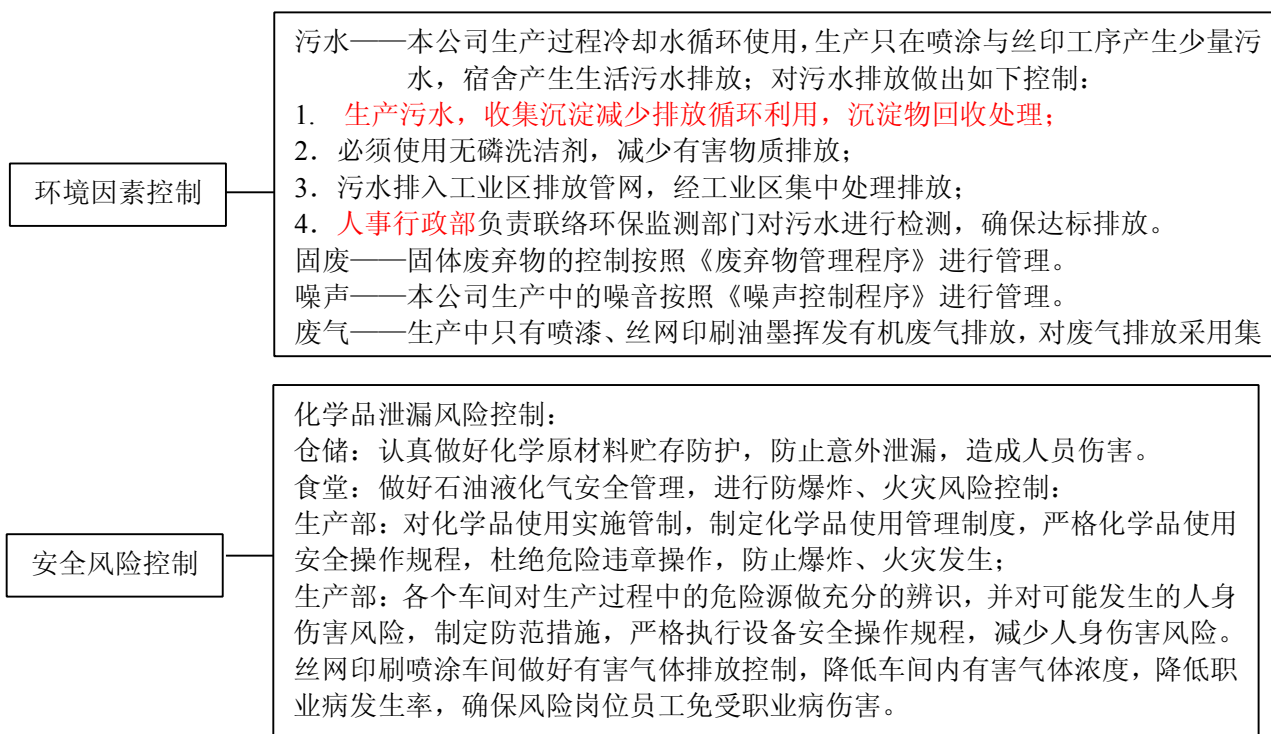
4.4 顾客财产



4.5 产品防护



4.6 环境因素的控制



5、相关文件

《过程和产品的监视测量程序》

《不合格品控制程序》

《废弃物管理程序》

《噪声控制程序》

《作业指导书》

工程部

QE0H-GC-001

《产品检验规范》

工程部

QE0H-GC-002

6、相关记录

名称	保管部门	表单编号
6.1 《顾客财产管理表》	市场部	QE0R-XS-004
6.2 《生产指令单》	市场部	QE0R-XS-005
6.3 《车间转序产品交接记录表》	生产部	QE0R-SC-006
6.4 《生产计划表》	生产部	QE0R-SC-007
6.5 《生产日报表》	生产部	QE0R-SC-008
6.6 《生产随工单》	生产部	QE0R-SC-009



7.6/4.5.1 监视和测量设备控制程序

1.0 目的

保持检测设备仪器状态正常,以保证检测和试验结果可靠、正确、保证产品质量和环境监测的准确性;

2.0 范围

适用于本公司所有环境因素和职业健康安全危险源的监视和测量及检测设备和仪器的校准和使用控制;

3.0 职责

3.1 人事行政部负责对环境因素和职业健康安全危险源的风险控制和污染物排放进行例行监测与检查,负责联系法定监测部门,对公司的污染物排放进行定期监测与测量;负责对公司环境、职业健康管理体系运行绩效的考核。

3.2 各部门负责对本部门的环境因素和职业健康安全控制情况进行检查;

3.3 品保部负责公司监测仪器设备的校准和管理工作。

4.0 内容

4.1 人事行政部按照相关法律法规、本年度环境、职业健康管理方案和环境、职业健康安全控制点的要求,制订环保、职业健康安全监测计划,对公司的重要环境因素和职业健康安全危险源进行控制,对环境、职业健康安全管理方案的执行情况进行监督和检查。

4.2 人事行政部负责委托有资质的环境监测部门每年进行一次噪音排放的测量,并对测定结果进行汇总;

4.3 品保部负责将监测仪器(含环境监测仪器)设备每年送到技术监督部门计量所校准一次。并对校准结果进行记录,确保各类监测仪器设备的有效性,达成对监测目标的有效控制。

4.5 监督与检测

4.5.1 品保部负责编制监视测量设备台帐,并编制年度检测设备校准计划;

4.5.2 品保部负责按照校准计划的时间日期,及时将到期的仪器设备送计量所或有资质的校准机构校准;

4.5.3 品保部负责组织对需要内校的测量仪器进行定期内校,并作好内校记录和标识;

4.5.4 品保部负责对失效的测量仪器的鉴定和处置,并对失效后所做出的测量结果进行有效性跟踪;

4.5.5 各部门负责对本部门使用的监视测量设备和仪器的使用和有效保管维护,每次使用后要擦拭干净,并放入适宜的包装器具中,确保使用、保存和搬运过程中不受伤害;确保测量仪器的准确性。

4.6 执行本程序所产生的记录有品保部负责保存。

5.0 相关文件

5.1 《不合格品控制程序》

5.2 《改进控制程序》

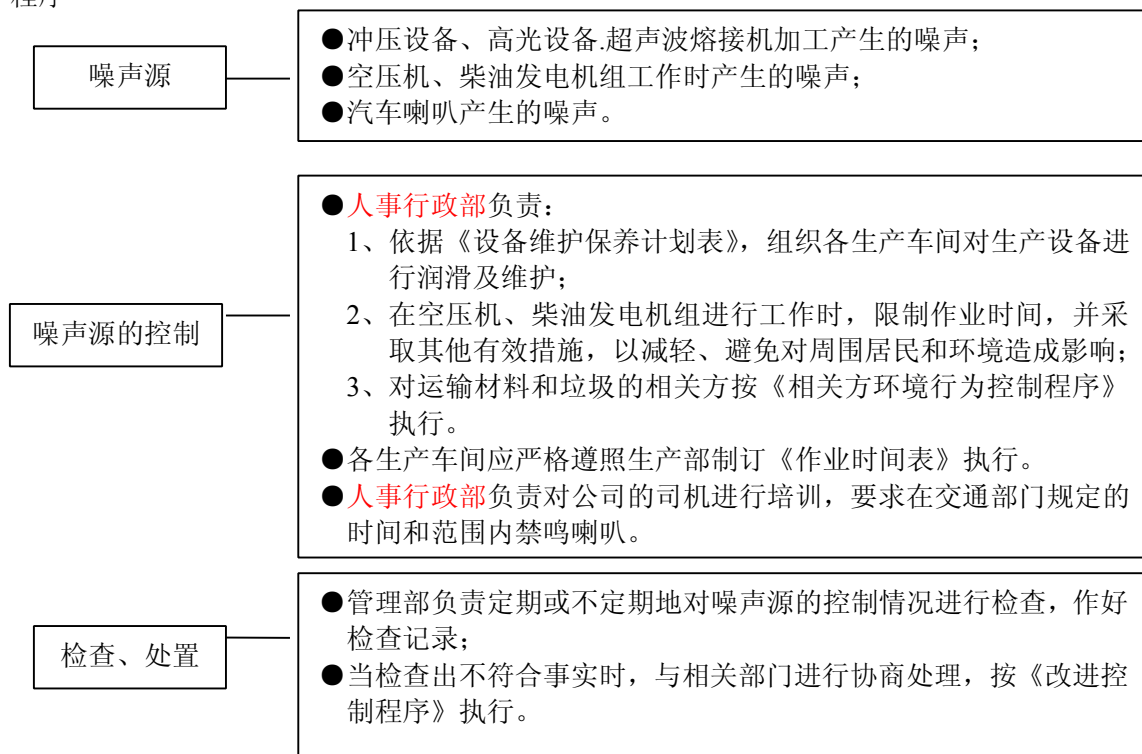
6.0 附表与记录

名 称	保管部门	表单编号
6.1 《监视测量设备一览表》	品保部	QEOR-PB-001
6.2 《监视测量设备履历表》	品保部	QEOR-PB-002
6.3 《监视测量设备自校记录表》	品保部	QEOR-PB-003
6.4 《监视测量设备年度校准计划表》	品保部	QEOR-PB-004



4.4.6-1 噪声控制程序

- 1 目的：有效控制生产现场的噪声排放，符合排放标准，避免对员工身体造成伤害；
- 2 适用于公司所有产生噪声的设备、危险源的管理。
- 3 职责
 - 3.1 生产部负责本公司生产场所排放噪声的管理；
 - 3.2 各有关班组按照要求执行生产部制订《作业时间表》；
 - 3.3 人事行政部负责本公司汽车排放噪声的管理；
 - 3.4 人事行政部负责对噪声控制的检查工作。
- 4 程序



5 相关文件

- 5.1 《相关方环境行为控制程序》执行。

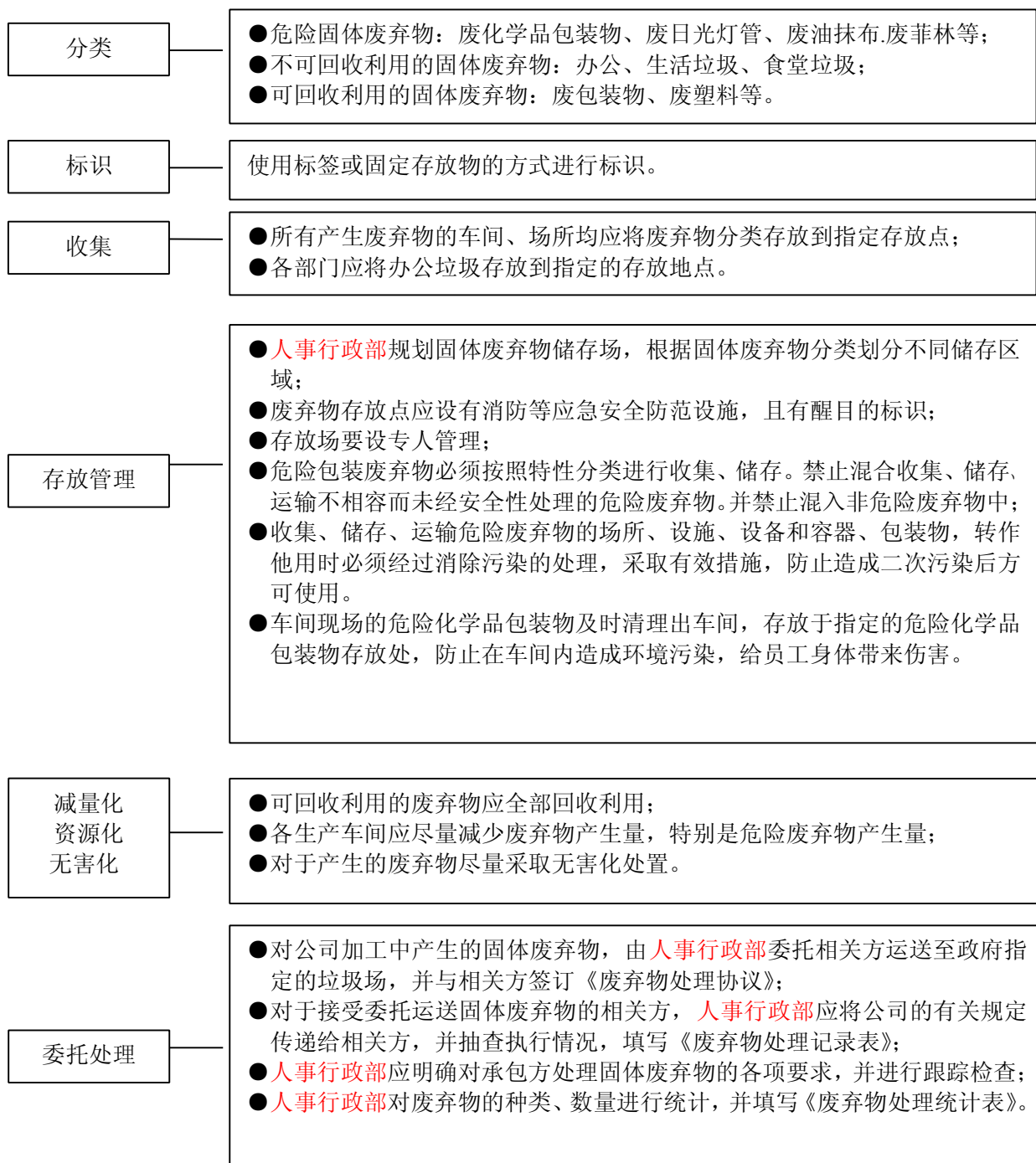
6 相关记录

名称	保管部门	表单编号
6.1 《设备维护保养计划表》	生产部	QEOR-SC-003



4.4.6-2 固体废弃物管理程序

- 1 目的
控制公司产生的固体废弃物的地方，防止非预期的排放造成环境的污染。
- 2 范围
适用于公司对所有固体废弃物排放的管理。
- 3 职责
 - 3.1 生产部负责生产现场不可回收利用的固体废弃物储存和处置的管理；
 - 3.2 生产部负责生产现场可回收利用的固体包装废弃物储存和处置的管理；
 - 3.3 人事行政部负责办公/生活垃圾的储存和处置的管理；
 - 3.4 人事行政部负责固体废弃物减量化、资源化、无害化管理工作；
 - 3.5 人事行政部负责固废的收集和处理的整体控制工作。
- 4 程序





培训

- **人事行政部**应根据所管理的范围和事项，制定《废弃物管理规定》，并对有关人员进行培训。

5 相关文件

5.1 《废弃物处理协议》

6 相关记录

名称

保管部门

表单编号

6.1 《废弃物处理记录表》

人事行政部

QEOR-GL-006



4.4.6-3 节能降耗控制程序

1 目的

充分有效地利用能源和资源，降低能源和资源消耗，保护环境，对公司使用的能源、资源进行记录统计分析，做到能源和资源的合理利用。

2 适用范围

适用环境体系内各部门能源、资源的合理利用和管理。

3 职责

3.1 人事行政部：是公司节能降耗工作的归口主管部门；

3.2 生产部：负责生产过程能源、资源的合理利用和管理；

3.3 人事行政部：负责能源的规划管理，负责生活能源、资源的合理利用和管理，统计与分析；

3.4 物流部：负责对资源消耗的汇总统计与分析。

4 工作程序

4.1 能源、资源主要指水、电、燃油、汽车用油以及生产过程的主要原辅材料；

4.2 工程部不断改进产品设计图纸和包装设计，把采用新工艺、新材料、新设计图纸、新设备，不断降低物资能源消耗定额，提高产品合格率，作为节约资源、能源的主要途径；

4.3 各部门主管充分利用宣传、培训，不断提高工人节能意识和技术水平。

4.4 物资能源计划消耗管理

4.4.1 生产部对主要能源、资源消耗部位配备能源计量器具，生产部建立健全能源消耗记录，加强能源计量、定期统计数据并进行分析；

4.4.2 生产部应按照合理使用能源、资源的原则，均衡、稳定、集中、协调组织生产避免能源、资源的损失浪费；

4.4.3 生产部负责把能源、资源消耗定额分解，落实到车间、工序建立能源、资源使用责任制度。对主要耗能设备，进行重点管理，以确保能源、资源的充分利用，降低万元产值能耗；

4.4.4 生产部在设备更新时应考虑节能问题，购置新型节能设备；

4.4.5 物料领用消耗严格按计划定额领用。

4.5 节能的管理

4.5.1 人事行政部每月对各部门用电、用水数量进行汇总，财务部与产值进行对比测算，为生产部能源资源控制提供数据依据；

4.5.2 人事行政部根据实际情况制定降低成本项目计划及目标成本费用，列入年度目标管理及项目考核中；

4.5.3 相关部门制定消耗定额及量化指标并制定考核机制，确定奖惩办法。

5 相关文件和记录

《节能降耗管理规定》

人事行政部

QEOH-GL-005

6. 相关记录

名称

保管部门

表单编号

6.1 《能源消耗统计表》

人事行政部

QEOR-GL-007



4.4.6-4 相关方环境行为控制程序

1 目的

对相关方的环境行为施加影响，促使其了解公司的环境方针等环境事宜，自觉改进环境行为，有效保护环境。

2 范围

适用于公司的加工合同方、原材料供应方、运输公司、固体废弃物处理者等相关方在环境事宜方面的影响。

3 职责

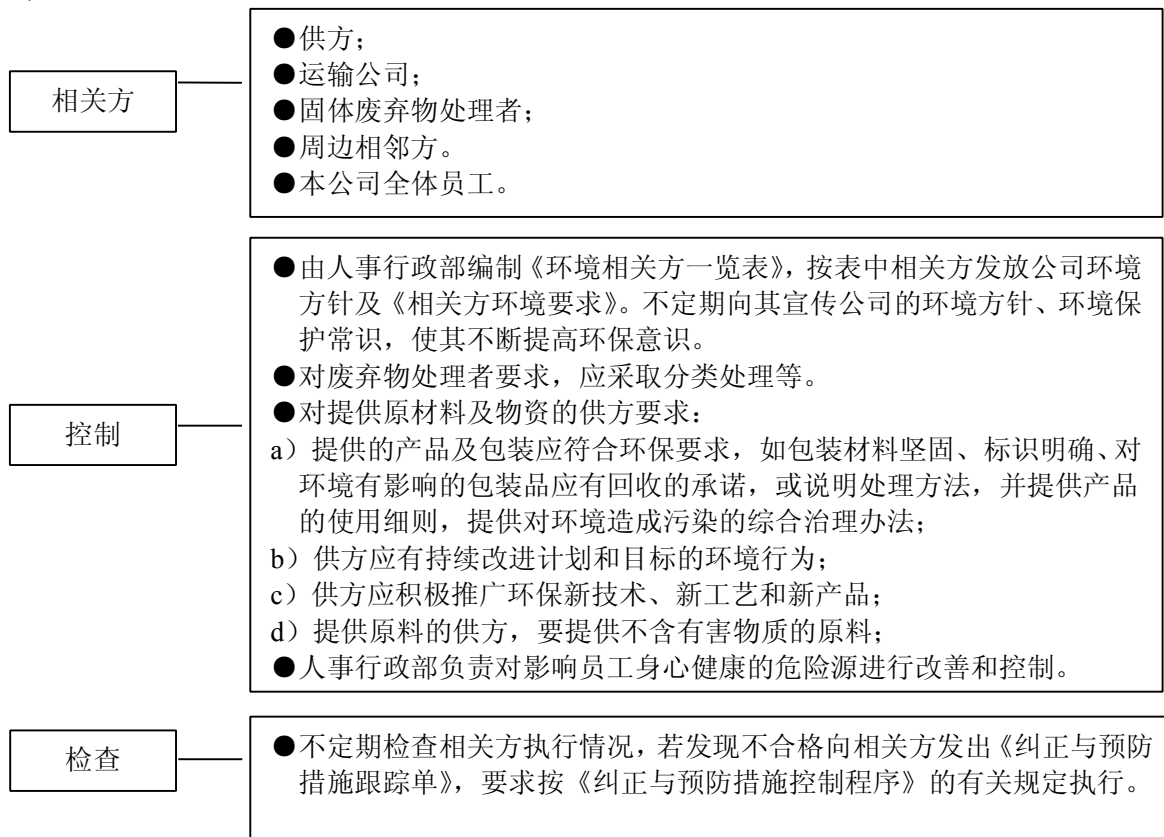
3.1 采购部：负责对原材料及物资供应方、运输公司的环境评估并对其施加影响；

3.2 人事行政部：负责对固体废弃物处理者等相关方进行环境评估对其施加影响；

3.3 人事行政部：负责与外部的相关联络并编制《相关方环境要求》，管理者代表负责审批。

3.4 人事行政部：负责了解全体员工对职业健康安全工作环境的反映和处置。

4 程序



5 相关文件

5.1 《纠正与预防措施控制程序》

5.2 《相关方环境要求》

人事行政部

QEOH-GL-006

6 相关记录

6.1 《环境相关方一览表》

名称

保管部门
人事行政部

表单编号
QEOR-GL-008



4.4.6-5 化学品控制程序

1. 目的

对本公司所使用的外购的油类、油墨、稀释剂、清洗剂等化学品的采购、运输、储存、搬运、使用及废弃物等过程进行有效的控制，避免因管理不当造成对环境的影响和对人员的健康伤害。

2. 范围

适用于本公司、运输方及处置方对油类、油墨、油漆、稀释剂等化学品的控制。

3. 职责

3.1 人事行政部：负责对油类、油墨、油漆、稀释剂等化学品管理状况的日常监督检查。

3.2 采购部：负责收集和索取化学品的“物质安全资料表或安全技术说明书”（简称为“MSDS”）；

3.3 物流部：负责油类、油墨、油漆、稀释剂等化学品的储存。

3.4 人事行政部：公司内搬运、使用及对废弃物的管理。

4. 实施程序

4.1 油类、油墨、油漆、稀释剂等化学品的采购和运输

4.1.1 供应商的选择和评价：油类、油墨、油漆、稀释剂等化学品供应商作为专业生产厂家，对其所提供的产品特性及其产品对环境及人体安全的影响具有较专业的研究和更深入的认识。因此，采购部在选择此类供应商时，应要求其提供工商营业执照、生产许可证、物质安全资料表或安全技术说明书（MSDS），以证明其有能力生产和提供化学危险物品。如无法提供的则必须提供该物质的化学成份、化学名称及其危险特性。

4.1.2 运输方选择和管理

A. 采购部应要求运输方提供承担运输单位的资质证明，对运输方的资格进行确认并备案。

b. 应确认运输方是否根据国家有关危险货物运输管理规定办理相应的运输手续《道路危险货物非营业运输证》或《道路危险货物临时运输证》，做好相应的资料备案，并将公司对运输的具体要求通报运输方。

4.2 油类、化学品的储存、发放

4.2.1 储存仓库要求：油类、易燃易爆气体化学品仓库应当符合有关安全、防火规定，适用时应根据物品的种类、性质，设置相应的通风、防爆、泄压、防火、防雷、报警、灭火、防晒、调温、消除静电、防护围堤等安全设施。

4.2.2 油类、易燃易爆气体化学品的标识

根据油类、油墨、油漆、稀释剂等化学品的材料安全技术说明书或其危险特性，化学品仓库制订“危险化学品警示牌”（MSDS），其内容原则上包括油类、易燃易爆气体化学品的成份、名称、危险特性等。警示牌应贴附在油类、易燃易爆气体化学品的储存区域。

4.2.3 储存的注意事项：

化学品仓库应根据油类、油墨、油漆、稀释剂等化学品的种类及具体特性进行分类分项存放，堆垛之间的主要通道应当有安全距离，不得超量储存；遇火、遇潮容易燃烧、爆炸或产生有毒气体的化学危险物品，不得在露天、潮湿、漏雨和低洼容易积水的地点存放；受阳光照射容易燃烧、爆炸或产生有毒气体的化学危险物品和桶装、罐装等易燃液体、气体应当在阴凉通风地点存放；化学性质或防护、灭火方法相互抵触的化学危险物品，不得在同一仓库或同一储存室内存放。



4.2.4 油类、油墨、油漆、稀释剂化学品的发放：仓库管理人员应对油类、易燃易爆气体化学品的入库、出库的数量进行登记，并根据安全用量的原则，做好储存量的控制。

4.3 油类、油墨、油漆、稀释剂化学品的搬运：

仓管、领料及使用人员在搬运过程中应做到：

- a) 轻拿轻放，防止撞击、拖拉和倾倒；
- b) 碰撞、互相接触容易引起燃烧、爆炸或造成其他危险的化学危险物品，以及化学性质或防护、灭火方法互相抵触的化学危险物品，不得违反配装限制和混合装运；
- c) 遇热、遇潮容易引起燃烧、爆炸或产生有毒气体的化学危险物品，在装运时应当采取隔热、防潮措施。

4.4 油类、油墨、油漆、稀释剂化学品的使用

各使用部门在使用油类、化学品过程中应做到防泄漏、防火事项，并掌握 MSDS 的具体要求，做到安全、环保。

4.4.1 化学品仓库应制订本公司目前所使用的《危险化学品一览表》，并依实际状况及时更新，每年重新确认一次。

4.4.2 人事行政部负责确认 MSDS 收集状况，并统一存档管理。

4.4.3 危险化学品的存储和使用现场应配有相对应的化学危险品的 MSDS。

4.4.4 人事行政部应组织对油类、易燃易爆气体化学品的使用及保管人员进行相应 MSDS 的培训。油类、油墨、油漆、稀释剂化学品使用部门的人员必须严格按照 MSDS 使用油类、易燃易爆气体化学品，作业人员必须按规定佩戴防护用具，并作到轻拿轻放。

4.5 油类、化学品废弃管理

4.5.1 本公司所用的油类、油墨、油漆、稀释剂化学品的废弃应集中收集在适宜的容器内，做相应的标识，废弃物处理必须按照《固体废弃物控制程序》的规定进行，不得任意处理，污染环境。

4.5.2 泄漏或渗漏油类、油墨、油漆、稀释剂等化学品的包装容器应迅速移至安全区域。

4.6 油类、化学品的异常、紧急事件处理

4.6.1 如发生人员受到伤害或环境受到污染时，应按照相应的 MSDS 的相关规定进行处理。

4.6.2 如发生严重环境污染或起火、爆炸等事件时，应按照《应急准备和响应控制程序》的规定进行处理。

4.6.3 对危险化学品的异常、紧急事件处理后必须按照《纠正和预防措施控制程序》进行纠正，作出预防措施。

5. 相关文件

《固体废弃物控制程序》

《应急准备和响应控制程序》

《纠正和预防措施控制程序》

《MSDS 资料》

6. 记录

名称

《危险化学品一览表》

保管部门

物流部

表单编号

QEOR-WL-001



4.4.6-6 消防安全控制程序

1. 目的

贯彻“预防为主，防消结合”的消防方针，加强公司消防管理工作，保障公司和员工生命财产的安全。

2. 适用范围

适用于公司管辖区域。

3. 职责

3.1 总经理为公司的消防安全第一责任人。

3.2 人事行政部负责消防安全的总体管理，各部门配合。

4. 实施程序

4.1 消防组织机构

4.1.1 公司消防工作在公司总经理的领导下，实行谁主管谁负责的逐级防火责任制和职工生产岗位防火责任制。

4.1.2 公司设立消防安全委员会，消防安全委员会主任委员由公司总经理担任，副主任委员由人事行政部经理担任，委员由部门领导、保卫人员和安全员组成，副主任委员具体负责公司消防管理的领导工作。

4.1.3 公司消防委员会的职责，（1）、贯彻执行国家和上级政府有关部门颁发的消防法律法规、政策指示，结合生产经营管理，把消防工作与生产、经营有机结合，实行“五同时”（即同计划、同布置、同检查、同总结、同考核）。（2）、定期召开安全防火分析会，布置安全防火工作，组织制定防火安全措施，汇总安全防火情况。（3）、开展防火宣传，组织安全检查，督促整改火险隐患。

4.1.4 建立三级消防安全网和成立义务消防队

根据人员变动及实际工作的需要，每年公司将以文件的形式公布三级消防安全网和义务消防队的人员名单，以使义务消防队每年得到整顿、调整和补充。

4.2 消防安全管理工作控制程序

4.2.1 三级消防安全网运作：公司每半年召开一次三级消防安全网会议，听取有关消防工作汇报，协调作好消防工作存在的具体问题，布置下一阶段的消防工作。

4.2.2 义务消防队做好日常工作：应定期组织活动，并做到有计划、有组织、有内容。

4.2.3 义务消防员培训：义务消防队消防活动半年一次，消防实战演习每年一次，由人事行政部组织开展。

4.2.4 根据有关规定做好消防器材的配置。

4.2.5 消防器材的检查形式：消防器材由各部门负责管理日常维护管理；人事行政部每月定期组织对消防器材进行状态检查，并将检查的情况、检查的时间登记在消防器材管理卡和检查记录表上。

4.2.6 三级消防安全网运作评价、考核：由公司进行评价考核，评价各责任制是否落实到位。

4.2.7 消防器材的检查情况评价、考核：由人事行政部消防专责人进行评价，并将评价的结果在公司例会上通报。

5. 相关文件

无

6. 记录

名称	保管部门	表单编号
《环境健康安全检查记录表》	人事行政部	QEOR-GL-009



4.4.6—7 职业健康安全运行控制程序

1. 目的

采取控制措施，使公司内与风险有关的运行与活动得到有效控制，实现职业健康安全方针和目标。

2. 适用范围

公司内与职业健康安全风险有关的运行与活动。

3. 职责

3.1 人事行政部负责组织对风险岗位的确定和运行监督检查及考核，风险控制措施由所在部门负责落实。

3.2 各部门负责相关风险控制措施文件的制定，各部门负责人审核，管理者代表批准。

4. 工作程序

4.1 确定需控制的风险岗位

4.1.1 公司依据危险源辨识和风险评价结果确定本程序需控制的风险。本程序控制的风险主要是可容许风险和中度风险, 适当时也包括部份重大风险因素。

4.1.2 公司、各部门针对上述风险确定与其相关的岗位和工作活动。上述的风险、岗位和工作活动应填入《风险控制岗位明细表》。

4.2 确定风险控制措施

4.2.1 各部门对上述 4.1.2 条款的岗位和工作活动, 评价现有控制措施, 提出拟采取的控制措施, 并应依据“危险点”分析预控填入《风险控制岗位明细表》, 经本部门的负责人审核后, 报人事行政部备案。

4.2.2 对于缺乏文件指导可能导致偏离 QEO 方针、目标的运行情况, 应建立相关的支持性管理文件, 规定运行标准来控制。

4.2.3 风险控制措施包括采取以下的措施:

- a) 规定防护措施 (如个体防护、护栏、隔离、防火墙、屏蔽、安全距离)。
- b) 作业许可措施 (如人员资格; 特种设备准用证; 动火作业、带电作业准用条等)。
- c) 改进设计和新工艺、新技术、新材料应用。
- d) 安全设施 (各类连锁保护、限位装置、保险装置、消音、吸尘、防振、通风、照明等) 维护保养和计划检修。
- e) 安全标志 (禁止、警告、指令、提示标志)、信号装置 (音响、指示仪表、颜色标志等)。
- f) 物料搬运与储存。
- g) 运输安全。
- h) 采购控制。
- i) 供应商与承包商评估与控制。

4.2.4 公司制定了《设计和开发控制程序》、《油类、化学品控制程序》、《对相关方施加影响控制程序》、《采购控制程序》、《消防安全控制程序》、《生产设备管理制度》以及相关的作业活动的安全规定及安全操作规程等。

4.3 运行控制措施强化

4.3.1 公司应通过培训, 使风险岗位的员工知道作业活动的风险是什么, 应遵守的规定是什么, 紧急情况下的应急措施是什么。



4.3.2 生产部应对新设备投运前,制定安全操作规范制度,并负责对使用单位进行技术培训。

4.3.3 使用部门应根据生产部所提供的操作规范制度进行应知、应会的考试。

4.4 运行控制措施的考核

各级安全检查及分专业检查时,应检查各控制措施的执行情况,发现违章情况,应予以制止,做出处理并予以记录。

5 相关文件

《设计和开发控制程序》

《化学品控制程序》

《对相关方施加影响控制程序》

《采购控制程序》

《消防安全控制程序》

6. 记录

名称
《环境健康安全记录表》

保管部门
人事行政部

表单编号
QE0R-GL-009



4.4.7. 应急准备与响应控制程序

1.0 目的

为了预防和减少环境污染、职业健康安全事故的发生，或在紧急情况发生时能得到及时处理，以减轻对环境造成的污染和影响，减少人身伤害和财产损失，特制定本程序。

2.0 范围

本程序适用于公司内有可能发生的环境污染和职业健康安全事故或火灾以及特殊的气候（如台风等）紧急情况下的应急与响应。

3.0 职责

3.1 **人事行政部**负责公司消防器材和工伤事故的检查和管理，发生火灾时组织救护工作及消防、医疗等单位的紧急联系；

3.2 **人事行政部**定期组织对义务消防队进行安全防火技能培训和组织消防演习。

3.3 义务消防队和生产部为发生火灾时扑救、疏散人员与物资的主要责任部门，其他部门负责配合救灾工作的顺利进行。

3.4 **人事行政部**、生产部负责当遭受自然灾害、发生环境污染、工伤事故时的抢险组织工作。

3.5 采购负责环保和消防设施的购买；

4.0 内容

4.1 应急准备（预防措施）

4.1.1 **人事行政部**对消防器材进行定点标识，每月定期检查其数量及完好性，并进行合理的维护与保养，保持防火通道的畅通；

4.1.2 **人事行政部**汇总各部门《消防器材月检登记表》，根据检查记录更换过期消防器材，选购时尽可能采用环境影响较小的消防器材，禁止使用含 CFC 类物质灭火器；

4.1.3 **人事行政部**每月组织一次对主要电器设施、电路干线以及易燃物品的贮存环境的安全检查并做好相应记录，以减少隐患；

4.1.4 公司以保安员与生产部员工为主体，成立义务消防队；**人事行政部**每年组织义务消防队进行安全防火技能培训，进行一次安全防火演习，做好相应记录；

4.1.5 **人事行政部**负责健全包括有市消防队、医院、环保等单位以及公司各相关部门管理人员、关键技术人员通讯联络表，并与消防队、环保局等保持联络，以获取安全及环境方面的相关资讯；

4.1.6 油类、油墨、油漆、稀释剂等化学品的贮存、发放、使用应严格按照相关的法律法规要求管理；在油类、油墨、油漆、稀释剂化学品贮存、发放和大量使用场所，应按相应的文件的要求，设立防泄漏捕获箱。

4.1.7 **人事行政部**负责汇总各部门辨识的重要危险源的风险控制；出现意外伤害事故时的应急响应处理；

4.2 应急响应

4.2.1 火灾发生时，发现部门应按“消防预案”进行联络工作，同时应该：

- 在及时切断电源后，义务消防队按预定的分工灭火、疏散人员、物资等，尽可能减少生命财产损失。



- 报警时，必须讲明起火地点、火势大小、起火物资、公司电话号码等详细情况，并派人到路口接警。
 - 人事行政部**负责组织将受伤人员转送医院或通知医院赶赴现场进行紧急救护。
- 4.2.2 其他管理人员参与协助现场的指挥、救护、通讯、车辆的使用调度等工作。
- 4.2.3 当遭受自然灾害时，在**人事行政部**和生产部统一组织下，各部门对本部门的人员及财产采取保护措施，同时组织人员对设备及化学物品妥善保管或处置，以尽可能减少因设备发生异常事故等带来的环境影响。
- 4.2.4 一旦发现油品、化学品泄漏，应立即切断供应源关上闸门、盖子等，并开启捕获箱，利用捕获器材、药剂及时捕获，阻止蔓延和污染。被污染使用后的捕获器物（棉纱、抹布、细纱等）应按《固体废物处置程序》中危险废物处置。
- 4.2.5 一旦发生工伤事故时，**人事行政部**立即组织生产部及相关人员紧急联络急救医院，并采取紧急救护措施，以最快的时间救治伤者，抢救财产，减少损失。
- 4.3 纠正与完善
- 4.3.1 事故发生后**人事行政部**和责任部门应组织进行原因分析，填写《事故调查记录表》，针对导致意外的原因，如异常作业、操作人员缺乏培训等由责任部门采取纠正措施，交**人事行政部**经理确认后予以实施，并将《事故调查记录表》交环保系统备案一份，以对其实施效果进行监督验证。
- 4.3.2 由管理者代表在每年管理评审时或发生重大紧急情况时，组织对本程序进行评审与修订，使其不断完善。
- 4.4 如果公司的发展需要增加有毒、有害化学品的使用，需要增设高压容器或重要环保设施等，则需针对泄漏、爆炸、设施事故等可能的险患，及时更新本程序，增加相应的内容。
- 4.5 相关记录按《环境记录一览表》规定保存；
- 5.0 相关文件
- 5.1 《消防预案》
- 5.2 《应急线路图》
- 6.0 附表与记录

名称	保管部门	表单编号
《事故调查记录表》	人事行政部	QEOR-GL-010



8.0/4.5 测量、分析和改进

8.1/4.5.1 总则

8.1.1 本公司以持续改进作为永恒的目标, 计划和实施以下方面所需的监视测量、分析和改进过程。

- a) 证实提供的产品符合顾客的要求;
- b) 证实公司产品实现过程控制符合环境、职业健康安全控制要求, 满足相关方要求;
- c) 确保本公司质量/环境/职业健康安全管理体系 GB /T19001—2008/ISO9001:2008/GB/T24001: 2004 idt ISO14001: 2004/GB/T28001-2001 idt OHSAS18000:1999 标准的要求;
- d) 为追求更高的业绩, 持续改进质量、环境、职业健康安全管理体系. 在测量分析和改进过程中, 公司确定适宜的分析和统计方法, 用以监视和测量 QEO 管理体系运作过程。

8.1/4.5.1 监视和测量

为更好地改进质量、环境、职业健康安全管理体系本公司制定了:

4.5.1 绩效监测和测量控制程序

8.2.1/4.5.1 顾客满意度测量程序;

8.2.2/4.5.4 内部审核控制程序;

8.2.3/4.5.1 过程的监视测量程序;

8.2.4 产品的监视测量程序。

4.5.2 合规性评价控制程序

8.3 /4.5.3 不合格品控制程序

8.4 数据分析程序

8.5 /4.5.3 改进控制程序



4.5.1 绩效监测和测量控制程序

1. 目的

通过对公司环境绩效和职业健康安全绩效监测和测量，确保本公司环境管理体系和职业健康安全管理工作符合要求。

2. 适用范围

对各部门如何监测和测量本部门责任范围内的环境绩效和职业健康安全绩效作出规定。

3. 职责

3.1 **人事行政部**负责做好劳动安全卫生的监督检查，监督企业执行《劳动法》和《女职工劳动保护条例》的规定，参与人身伤亡事故和职业病的调查工作。

3.2 **人事行政部**负责检查公司各级环境因素控制和安全生产责任状的完成情况，协调、落实总经理有关环境保护和安全生产重要文件的批示；负责组织公司级环境管理和安全检查；对环境目标、指标和方案与职业健康安全目标和管理方案的实现情况，法律法规遵守情况进行监测；组织环境污染、人身伤亡、设备事故的调查工作；负责落实事故措施计划，现场规程的修订情况，现场防火技术措施的执行情况的监测工作；负责安全技术培训和安全奖惩规定办法的落实；参加企业人身伤亡事故的调查工作，配合有关部门做好因公负伤职工的伤残等级鉴定工作；负责职业病监测；负责对消防规章制度的贯彻实施、公司重点、要害部门的安全保卫工作开展进行监测；负责组织运输车辆的定期检测，职能范围内的工伤和交通事故的确认；组织对食堂从业人员进行健康检查。

3.3 生产部负责对新技术、新设备的采用，优先考虑是否改变工艺，减少噪声、粉尘、有机气体排放，改善职工劳动条件、防止伤亡事故，防止职业病的发生。

3.4 财务部负责资金的落实和各部门劳动保护费用开支的监测。

3.5 各部门负责组织本部门的环境、安全检查，配合环境污染、人身伤亡、设备事故的调查。

4. 实施程序

4.1 环境、安全检查

4.1.1 劳动、技术监督部门的安全检查

劳动环境检查由**人事行政部**配合进行，主要针对生产现场作业等安排检查内容。

4.1.2 消防、保卫检查

消防、保卫检查工作由**人事行政部**负责，有关部门配合全面检查公司范围内的消防器材配备、火灾隐患和综合治理的各项工作。

4.1.3 公司级的安全检查

4.1.3.1 公司的每季安全大检查

(a) 公司级安全大检查由**人事行政部**负责通知安排，以文件下发至各部门，相关技术人员和各安全员按通知要求配合检查。

(b) 主要检查公司内所有生产、生活及一切附属设施的安全状况，安全机构和制度是否符合相关标准和要求，各级人员安全生产责任制是否落实。

(c) 检查采用上级检查与互查相结合，全面检查中分小组进行专项检。

(d) 检查内容由**人事行政部**负责起草，并对检查情况进行汇总下发整改通知，以文件形式下发至各部门。

(e) 对检查中发现问题和隐患，检查次日下达整改通知，各单位根据安全整改通知，严格按期落实整改，并将整改情况汇报管理中心，对整改不及时列入部门考核。

4.1.3.2 定期和不定期的抽查

(a) 公司级定期与不定期环境、安全检查由**人事行政部**负责通知安排，用文件或电话通知各部门，相关技术人员和各安全员进行临时性的检查。

(b) 主要检查公司内所有生产、生活及一切附属设施的安全状况，安全机构和制度是否符合相关标准和要求及一些临时性的安全内容。

(c) 检查采用自查与互查相结合，随机抽取某项内容进行检查。

(d) 检查由**人事行政部**负责下发整改通知书，并对受检单位的整改情况进行跟踪落实。

4.1.4 部门级的环境、安全检查

(a) 部门安全检查由各部门安全员负责安排。

(b) 主要检查本部门内所有生产、生活及一切附属设施的安全状况，各项整改的落实情况及安全、生产制度的落实情况。

(c) 检查采用部门组织检查，班组协助或班组间相互互查。

(d) 检查时间由各部门自行安排，每月进行一次，由各部门安全员负责起草通知与环境、安全整改通知，下发至各（部门）班组。



(e) 对检查中发现问题和隐患,各(部门)班组根据环境、安全整改通知书,严格按照要求落实整改,并将整改情况反馈至部门安全员处。

4.2 环境污染排放和作业环境质量监测

4.2.1 公司每年请相关资质单位对污水、噪声、废气排放和重点区域岗位的空气、噪声指标等进行定期监测,对达不到要求的地点列入安措整改项目,对暂时无法整改的实行监控。

4.2.2 人事行政部

负责制定年度监测计划并组织监测,监测计划应包括监测点的设置、监测项目、监测方法和频率。

4.2.3 在监测过程发现接近或超过临界时应及时报告岗位工作人员和领导,并采取措施,降低或消除隐患,对一时无法整改的项目应向上级报告,列入下一年度的安措计划。

4.3 健康检查

4.3.1 对从事接触职业病危害的作业人员由人事行政部组织进行上岗前、在岗期间和离岗时的职业健康检查。

4.3.2 每年由人事行政部负责组织食堂人员进行健康检查。

4.4 水质检测

人事行政部负责定期检测生活饮用水的水质

4.5 车辆、设备检测

4.5.1 人事行政部负责运输车辆的定期检测

4.5.2 人事行政部负责厂内运输机械的定期检测

4.6 事故、事件和其他不良职业健康安全绩效的测量

4.6.1 人事行政部负责组织生产活动过程中的工伤、疾病的确认。

4.6.2 人事行政部负责运输车辆、搬运机械使用过程中的事故、事件的确认;负责消防、有毒物品贮存、运输、使用过程中的事故、事件的确认。

4.7 环境、职业健康安全目标、指标

4.7.1 文控每月对各部门目标和指标的实现情况进行跟踪,综合分析目标和指标的实现情况,作成《评价报告》,《评价报告》应作为管理评审的输入信息。

4.8 环境、职业健康管理方案的监测

4.8.1 人事行政部负责定期对通过公司立项的重要环境因素/重大危险源管理方案、安全技措项目进行跟踪检查,并将检查情况上报公司领导,应及时协调存在的问题,确保项目如期完成。

4.8.2 人事行政部负责每月对哪些未通过公司立项的环境、安全管理方案进行检查,检查责任部门的履职情况及方案的实现,并及时协调解决存在的问题,将检查结果与目标和指标的检查结果一起作成《评价报告》。

4.8.3 人事行政部负责各职责范围内的涉及环境、劳动安全、劳动卫生措施计划的落实与检查。

4.9 法律法规遵守情况的监测

每年的管理评审前人事行政部负责对当年度公司遵守法律法规的情况按照合规性评价的要求进行评价,并将评价结果形成记录,作为管理评审的输入资料。

5. 相关文件

《年度监测计划》

6. 记录

名称	保管部门	表单编号
《环境健康安全检查记录表》	人事行政部	QEOR-GL-009
《事故隐患整改通知单》	人事行政部	QEOR-GL-011



8.2.1/4.5.1 顾客满意度测量程序

1 目的

为了监视和测量顾客满意信息,以此来评价本公司的产品质量和质量、环境、职业健康安全管理体系改进的机会,特制定了本程序:

本程序适用于公司对顾客(相关方)员工满意度的日常监视和定期测量管理。

2 职责

2.1 市场部负责顾客满意度的归口管理;

2.2 人事行政部负责相关方、员工信息和抱怨的收集和处理。

2.3 人事行政部负责内部员工对公司职业健康安全工作环境的满意度测量和管理。

3 活动控制

3.1 输入控制:

输入包括以下方面的信息:

A. 顾客(相关方)意见反馈(包括顾客抱怨和投诉);

B. 公司主动收集顾客的信息。

C. 公司员工对职业健康安全的反馈信息。

3.2 输出控制:

A. 顾客满意度数据分析指标;

B. 顾客不满意的数据分析指标;

C. 流失顾客业务分析信息;

D. 不合格品返工数据指标;

E. 相关方和员工反馈抱怨处理记录。

3.3 活动控制:

顾客满意度的监视方法有:

A. 定期发放、收集《顾客满意度调查表》;

B. 市场部与顾客交流中沟通;

C. 不定期拜访;

D. 设置投诉电话。

E. 员工座谈会。

3.4 市场部半年度将顾客满意度的收集信息进行汇总统计,作出顾客满意度汇总表,对顾客满意度进行分析,找出不满意要点进行持续改进。

3.5 人事行政部每年度将员工满意度的收集信息进行汇总统计,进行分析,找出不满意要点进行持续改进。

3.6 根据顾客满意度的分析统计,对本公司的顾客不满意要点,查找原因,制订相应纠正和预防措施,持续改进质量、环境、职业健康安全管理体系、改进产品质量和售后服务,增强顾客/相关方/员工满意。

3.7 资源需求:

A. 符合要求的监视和测量人员;

B. 监视和调查所需的指导文件;

C. 必要的交通和信息保障;

D. 一定的资金支持。

4 相关文件记录

表单名称	保管部门	表单编号
4.1 顾客满意度调查表	市场部	QEOR-XS-006
4.2 员工满意度调查表	人事行政部	QEOR-GL-012



8.2.2/4.5.5 内部审核控制程序

1 目的

通过内部审核,审核质量、环境、职业健康安全管理体系策划的符合性,实施运行的适宜性和有效性;检查质量/环境/职业健康安全管理体系活动结果是否符合策划的安排和达到质量/环境/职业健康安全方针和目标/指标的要求。

2 范围

适用于质量、环境、职业健康安全管理体系所有的职能部门。

3 职责

3.1 管理者代表

- A. 审批内部审核计划及不合格项纠正措施计划;
- B. 指导编写不合格项报告和内部审核报告;
- C. 向总经理报告质量、环境、职业健康安全管理体系的业绩;

3.2 文控

- A. 编制《年度内部审核计划》和指导内审组长编写《内部审核计划》;
- B. 组织内审员编写《检查表》和进行现场审核;
- C. 负责不合格项的纠正措施的跟踪检查。

4 审核方案策划工作程序

4.1 审核范围: 质量、环境、职业健康安全管理体系和所有职能部门的全部质量/环境/职业健康安全管理体系活动。

4.2 内部审核方案策划

4.2.1 内部审核方案策划时,应考虑拟审核的过程和区域的状况、重要性以及以往审核的结果,每年度内部审核一次,必要时可增加审核次数或加重某一区域的审核力度,可采取集中式或滚动式进行,要求覆盖所有条款和所有的职能部门。

4.2.2 集团文控于每年 12 月编制下年度的《年度内部审核计划》,报管理者代表批准后实施。

4.2.3 不定期审核

有下列状况发生时得调整增加审核计划的频率,并视情况实施非例行性之审核,需不定期审核,项目或审核人员得以口头通知受审核单位主管,执行不定期审核:

- A. 当组织遇重大环境与健康安全异常;
- B. 当有严重之客户抱怨或重大内部/外部不符合状况发生时;
- C. 有必要对受审核单位所采取的改正动作作进一步查核时;
- D. 客户或第三方机构审核前时。

4.2.4 内部审核计划内容包括:

- A. 审核目的、范围;
- B. 审核依据;
- C. 审核人员的组成;
- D. 审核内容;
- E. 受审核部门;
- F. 审核时间、审核部门、审核条款等日程安排。

4.2.5 成立审核组

- A. 文控应在经过培训具有内审员资格的人员中选用内审员组成审核小组;
- B. 由管理者代表任命审核组长,批准成立审核组,签发《内部审核计划》。

4.2.6 内部审核通知

- A. 内审组长在审核前一周编制下发《内部审核计划》通知受审核方;
- B. 如受审核方发现计划的审核日期不适合,则应及时审核组长协商,调整审核日期。

4.2.7 审核预备会

- A. 内审组长在审核前召集审核员预备会。对《审核检查表》、《不合格项报告》、《内部审核报告》的填写进行分工。除初次内审外,应将受审核方前次《内部审核报告》中的内容予以介绍,以便审核员有针对性地进行审核;
- B. 审核员编制《审核检查表》。

4.3 审核实施

4.3.1 首次会议

由内审组长主持有审核组全体成员和受审方领导及有关人员参加的首次会议。



会议内容:

- A. 内审组长宣布审核目的及范围, 审核依据等;
- B. 介绍内审员;
- C. 公布审核日程安排;
- D. 明确陪同审核的联络人员。

4.3.2 参加人员

管理者代表、审核组成员、受审核部门主管、陪同审核的联络人员等。

4.3.3 现场审核

- A. 审核的具体内容按照审核计划进行;
- B. 审核员不应审核自己的工作;
- C. 审核通过提问交谈、查阅文件记录、观察现场、实际测量等方式进行, 同时在《审核检查表》上如实记录;
- D. 审核过程中, 发现存在不合格时应填写不合格项报告, 并由受审核方代表签字确认;
- E. 每天审核结束后由审核组长召开审核组成员会议, 沟通审核结果。

4.3.4 末次会议

参加人员与首次会议相同, 由审核组长主持, 会议内容有:

- A. 内审组长报告审核结果, 包括不合格项报告、审核综述、质量、环境、职业健康安全管理体系运行评价、不合格项的分析和审核结论;
- B. 分发不合格项报告, 提出纠正措施意见;
- C. 宣读《不合格项报告》。

4.3.5 审核报告

4.3.5.1 由内审组长编制审核报告, 管理者代表确认。

4.3.5.2 审核报告的内容:

- A. 审核目的、范围和日期、受审核的部门;
- B. 审核依据;
- C. 审核组成员;
- D. 审核综述, 质量、环境、职业健康安全管理体系性评价; 不合格项及纠正措施要求, 不合格项分布表。

4.3.6 审核报告发放范围:

- A. 总经理、管理者代表;
- B. 公司各相关部门。

4.4 内审后续活动

不合格项责任部门收到不合格项报告后, 应在规定时间内对不合格项提出纠正措施计划, 经管理者代表批准后, 予以实施。

4.5 审核组长对各部门的不合格项纠正措施实施情况进行跟踪检查, 并验证其有效性。

4.6 内部审核所有的活动记录 (包括会议记录), 由文控保管。

4.7 内部质量/环境/职业健康安全审核结果, 应提交管理评审。

5 相关记录

名称	保管部门	表单编号
5.1 内部审核计划	文控	QEOR-GD-020
5.2 审核检查表	文控	QEOR-GD-021
5.3 不合格项报告	文控	QEOR-GD-022
5.4 内部审核报告	文控	QEOR-GD-023
5.5 不合格项分布表	文控	QEOR-GD-024
5.6 年度内部审核计划	文控	QEOR-GD-025



8.2.3/4.5.1 过程的监视测量程序

1 目的

对质量、环境、职业健康安全管理体系的过程质量进行监视和测量，确保质量控制的符合性。

2 范围

适用于对质量、环境、职业健康安全管理体系过程和对产品实现过程中所有相关部门的监视和测量。

3 职责

3.1 **文控**：负责对公司的质量、环境、职业健康安全目标的考核，

3.2 **管理者代表**：负责进行综合评价；

3.3 **人事行政部**：负责人力资源的监视和测量及考核。

3.4 **品保部**

A. 负责原材料进料检验或验证过程的实施；

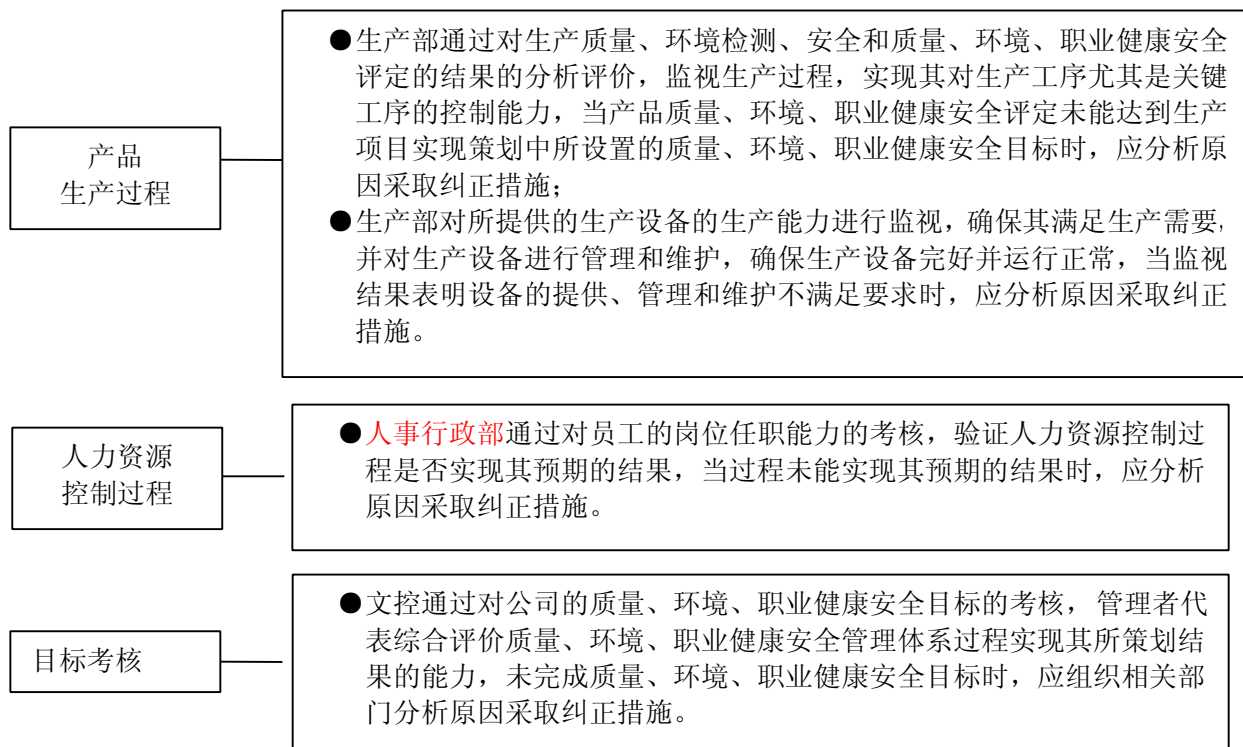
B. 监督检查生产车间产品生产过程检验项目的实施；

C. 负责收集、整理检验质量、环境记录及数据资料。

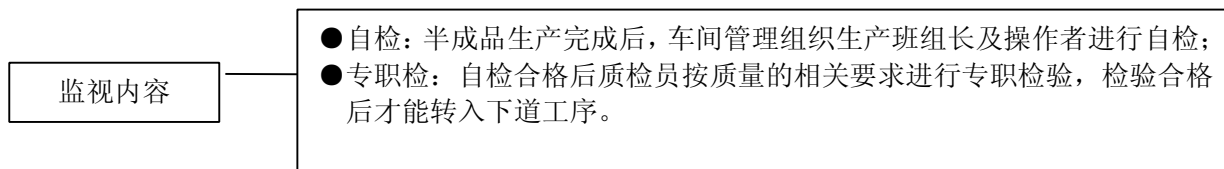
3.5 生产部负责对生产过程中实施策划的结果进行监视和测量。

4 程序

4.1 质量、环境、职业健康安全管理体系过程的监视和测量



4.2 过程检试验（质量、环保）





过程试验

- a) 现场试验：生产合同或产品规范规定的试验项目在现场进行时，由试验员会同质检员共同进行。试验记录由试验员填写，参加的有关人员签字认可，生产部负责人确认；
- b) 委托试验：凡本公司无能力试验的材料由试验员取样并填写《测试申请表》将试样送法定检测单位试验。检测单位出具检测报告，由品保部保存。其中按规定应见证取样的试验项目由试验员和品保部主管在场见证下按规定取样；
- c) 见证取样范围：国家规定必须实行环境检测见证取样和送检的其他试样、试件和材料。
- d) 延长/调整可靠性测试时机：
 - 1、客户有要求时需做相关延长/调整的可靠性测试。
 - 2、当产品出现品质问题需特采时需做相关延长/调整的可靠性测试。
 - 3、当可靠性测试出现不良时，将执行延长/调整可靠性测试。

4.3 不合格品处理

在生产过程和半成品检验中出现的不合格品按《不合格品控制程序》处理。

4.4 实施本程序收集、整理的对产品的质量/环境/职业健康安全检、试验记录和过程的监视和测量所形成的质量/环境/职业健康安全记录按《记录控制程序》进行管理。

5 相关文件

- 5.1 《不合格品控制程序》
- 5.2 《记录控制程序》
- 5.3 《质量、环境、职业健康安全相关的法律法规》
- 5.4 《环境管理制度》
- 5.5 《职业健康安全管理制度》

6 相关记录

名 称	保管部门	表单编号
《首件确认表》	品保部	QEOR-PB-005
《巡检记录表》	品保部	QEOR-PB-006



8.2.4 产品的监视和测量

1.0 目的

对质量、环境、职业健康安全管理体系产品质量进行监视和测量，确保产品质量控制的符合性。

2.0 范围

适用于对质量、环境、职业健康安全管理体系对最终产品和供方产品所有相关部门的监视和测量。

3.0 职责

3.1 品保部

- A. 负责编制《产品质量检验标准》、《原材料检验标准》;
- B. 监督检查生产车间成品生产质量的监视和测量;
- C. 负责对进仓的原材料质量验证;
- D. 负责收集、整理检验质量、环境记录及数据资料。

3.2 生产部:

负责对生产过程中实施策划的结果进行监视和测量。

4.0 程序

4.1 质量、环境、职业健康安全管理体系过程结果的监视和测量

A. 采购物资的检验

进仓后的检验证

- 采购物资进仓后，仓管员应及时报检 IQC 对进仓物料进行检验。依据《原材料检验标准》进行，要求供方随货提供合格证、环保标识和送货单等的资料，并填写《进料检验报告》，并在表中给予符合性评价。

检验后处理

- 对检验合格的原材料，填写《进料检验报告》。仓管员办理入库手续;
- 不合格原材料做好标识，放入不合格区，填写《进料检验报告》通知采购部与供方联络，协商处理办法，退货或换货;
- 质检员、采购员要严格按照《不合格品控制程序》处理不合格原材料。

B. 成品检验

成品检验

- 检验员严格执行《成品检验标准》，对成品实行全检;
- 对不合格品作出标识，按照《不合格控制程序》处理;
- 对返工成品要再次检验，合格后方可进入包装工序;
- 检验员要如实填写《出货检验报告》并将不良现象反馈给生产部。

出货检验

- a) 产品出货前，客户如果来厂验货，按合同约定执行;
- b) 无客户验证，发货前，仓储报检给品保部 OQC 对所发产品进行抽样检验。检验项目包括产品、内外包装及包装附件;
- c) 抽样不合格产品立即组织全检并返工，以保证产品交期;
- d) 作好出货检验记录;
- e) 仓管对所发货物进行品名、数量、包装、规格等进行对照核查，避免发错货，给公司或顾客带来损失。

5.0 相关文件:

5.1 《不合格品控制程序》

5.2 《产品质量检验标准》

5.3 《环境检验标准》

5.4 《原材料检验标准》

5.5 《抽样检验标准》

6.0 质量记录:

名称	保管部门	表单编号
6.1 进料检验报告	品保部	QEOR-PB-007
6.2 出货检验报告	品保部	QEOR-PB-008



4.5.2 合规性评价控制程序

1、目的：对环境、职业健康安全管理体系遵守相关的国家环境、职业健康安全法律法规和其它要求的执行情况进行定期评价。

2、范围：环境、职业健康安全管理体系覆盖的所有相关部门和活动。

3、职责：

3.1 人事行政部：

负责本程序文件的贯彻和执行；

负责对相关环境、职业健康安全法律法规的收集、识别和管理；

负责对相关环境、职业健康安全法规进行评价，判定适宜本公司环境、职业健康安全管理体系所适宜的相关条款；并将评价的结果形成纪录，予以保存。

3.2 各部门：

负责对相关法律法规相关条款的贯彻和执行；

负责组织相关部门对本公司法律法规的遵守情况进行进行评价；并将评价结果形成纪录，予以保存。

4.0 工作程序：

4.1 人事行政部每年度至少一次对相关的国家法律法规进行识别、收集、更新和管理；

4.2 人事行政部对负责，对相关法律法规进行适宜性评价，选择适宜本公司情况的条款，编辑成文，分发各部门，宣贯执行；

4.3 人事行政部对负责组织相关部门参加的合规性评价会议，对相关法律法规遵守情况进行适宜性评价，并将评价的结果，形成纪录，予以保持；

4.4 对评价中发现的不符合法规要求的环境行为表现，不符合职业健康安全要求的安全隐患要制定相应的纠正措施，进行限期整改，以达到法律法规的要求；并将纠正措施贯彻整改结果进行验证，形成纪录予以保持。

5.0 相关文件：

适用环境、职业健康安全法律法规文件。

6.0 相关表单：

名 称	保管部门	表单编号
《合规性评价记录表》	人事行政部	QEOR-GL-013



8.3 /4.5.3 不合格控制程序

1 目的

对不合格品进行控制，避免不合格品投入使用、转序或交付；
对不合格的过程进行控制，避免体系运行中不合格再次发生；
对环境、职业健康安全管理体系出现的不合格进行控制，减少环境、职业健康安全影响。

2 范围

适用于生产全过程的针对产品质量、环境保护、职业健康安全管理体系产生的不合格及交付后的不合格品的控制。

3 职责

3.1 品保部经理负责组织对重大不合格品的评审和处置，上级主管负责批准对重大不合格品的评审和处置；

3.2 市场部负责产品交付后的售后服务工作；

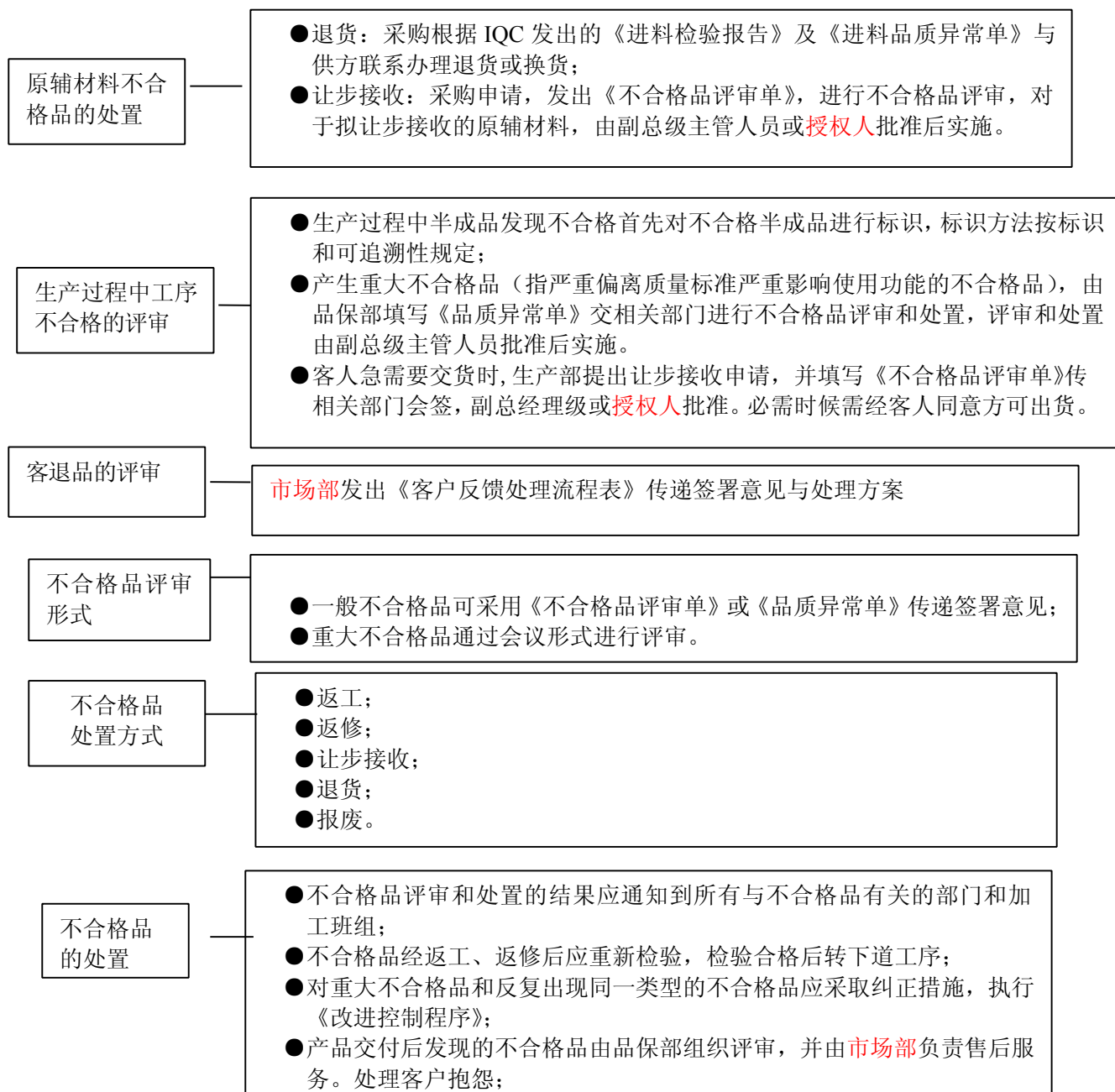
3.3 责任部门组织一般不合格品的评审；

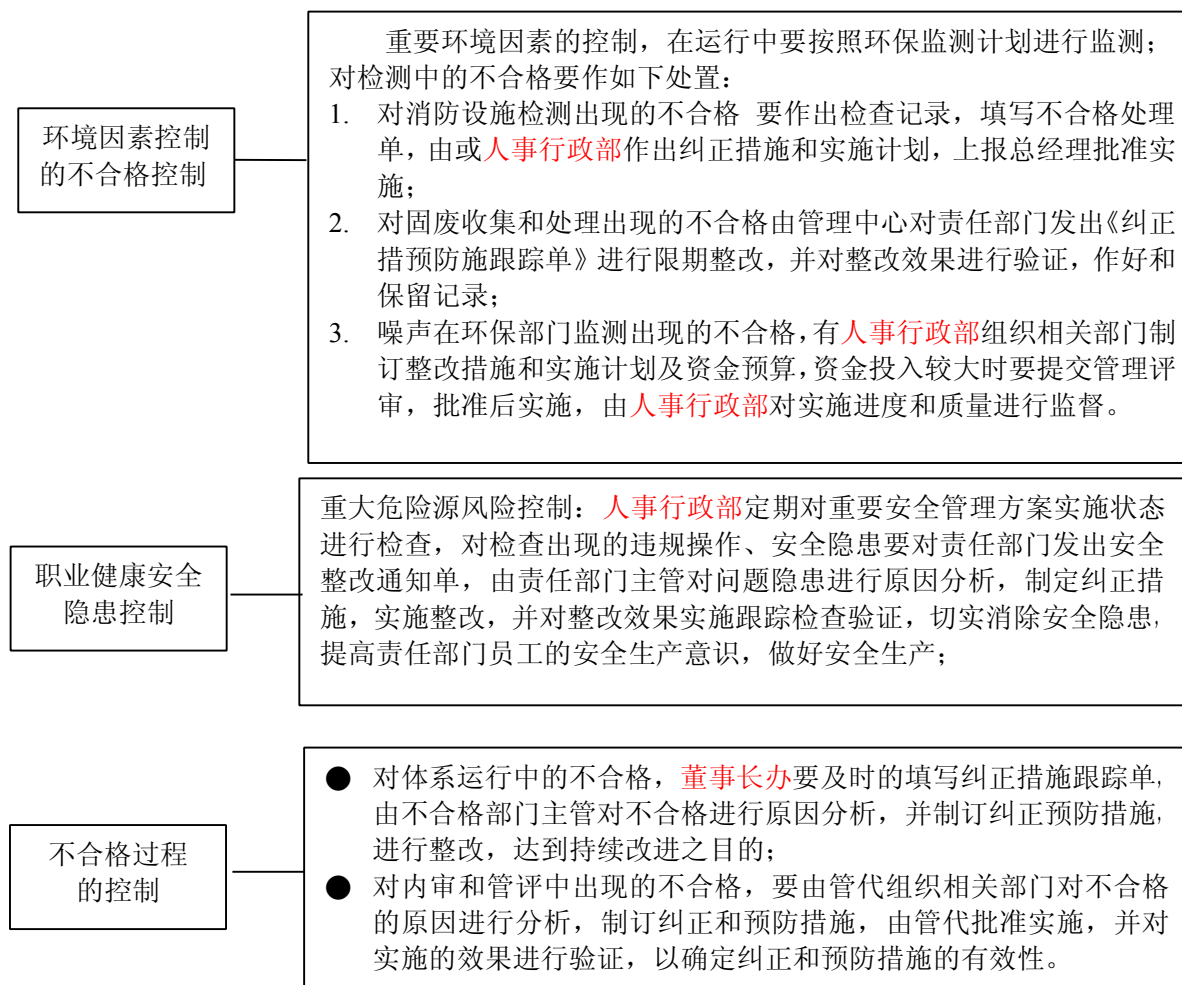
3.4 责任部门对不合格品进行标识、隔离并执行对不合格品的处置；

3.5 有关部门参与不合格品的评审。

4 程序

4.1 管控程序





4.2 不良质量问题申请特采经批准后，责任单位必须提交《品质异常单》完成对策措施至品保部，由品保主管审核。

4.3 判定报废之不良品由生产责任部门统一填写《报废申请单》经生产主管审核后交，品保部组长确认，品保主管审核实施报废。

5 相关文件

5.1 《改进控制程序》

5.2 《记录控制程序》

6 记录及格式

名称	保管部门	表单编号
6.2 《品质异常单》	品保部	QEOR-PB-009
6.4 《不合格品评审单》	品保部	QEOR-PB-010
6.5 《客户投诉处理记录表》	市场部	QEOR-XS-007
6.6 《报废申请单》	生产部	QEOR-SC-010



8.4 数据分析

1 目的

通过确定、收集和分析适当的数据，包括来自测量和监视的结果及其他有关来源的数据，以证实质量、环境、职业健康安全管理体系的适宜性和有效性，并为质量、环境、职业健康安全管理体系的改进提供机会和依据。

2 范围

适用于本公司质量、环境、职业健康安全管理体系有关数据的分析与应用。

3 职责

3.1 人事行政部负责质量、环境、职业健康安全管理体系信息的统计和分析；

3.2 品保部负责产品质量信息的统计分析；

3.3 市场部负责顾客反馈信息的统计和分析；

3.4 采购部负责供方供货信息的统计和分析；

3.5 相关部门根据体系有关文件（程序文件、作业指导书等）的要求配合相关数据的收集、传递与分析。

4 工作程序

4.1 根据公司实际和 ISO9001：2008 标准的要求，本公司明确要求分析的数据有：

- A.供方供货质量以及服务质量信息数据；
- B.顾客、相关方、员工对本公司的意见、建议、投诉等信息；
- C.关键生产过程的过程参数；
- D.质量、环境、职业健康安全培训情况；
- E.产品质量、环境、职业健康安全运行情况；
- F.其他各方面质量、环境、职业健康安全信息。

4.2 各部门对收集到的以上数据进行分析，必要时利用适合的统计技术进行分析，并作出分析评价，每月月底将本月的分析报告及收集的数据一起交给管理者代表。

4.3 文控在每月十日前综合各部门的分析资料进行统计、汇总，对汇总结果予以评价

4.4 从评价的结果找出需改进处，提出改进建议，交管理者代表与总经理审阅，需要时，可以适当的方式如会议、文件传阅、谈话等形式进行内部沟通。

4.5 及时发现各类质量、环境、职业健康安全信息的变化趋势，寻找改进的机会。

4.6 对于发现的实际或潜在的问题，力求寻找原因，采取措施从根本上消除原因，防止问题发生或再次发生。具体执行《改进控制程序》。

5 相关文件

5.1 《记录控制程序》

5.2 《改进控制程序》

6 相关记录

名称	保管部门	表单编号
《质量环境健康安全目标完成情况统计表》	文控	QEOR-GD-016



8.5/4.5.3/4.5.2 改进控制程序

1 目的

查明并消除不合格的原因，采取措施，防止不合格发生或再发生，以持续改进质量、环境、职业健康安全管理体系。于本公司质量、环境、职业健康安全管理体系纠正和预防措施的控制。

2 职责

2.1 公司所有人员都有责任在生产过程中将有可能或发现的不符合的情况通报部门负责人，使其得到及时改进；

2.2 品保部负责对体系、产品持续改进的控制；

2.3 文控：负责对体系持续改进的控制；

2.4 各部门负责制定涉及本单位的纠正和预防措施，并实施；

2.5 管理者代表负责监督、协调、改进纠正和预防措施的的实施；

2.6 市场部负责有效地处理顾客意见。

3 程序

3.1 持续改进：通过内部审核、管理评审、顾客满意度分析、顾客投诉处理、目标考核分析以及产品质量分析，对全面管理体系运行过程的监视和测量，制定纠正和预防措施，持续改进全面管理体系。

3.2 纠正措施

应对产品提供过程和质量、环境、职业健康安全管理体系不合格填写《纠正/预防措施跟踪单》，并采取纠正措施，以消除不合格的原因，防止再发生。

不合格的来源

- 内部审核发布的《不合格项报告》；
- 日常监视和测量所发现的不合格；
- 相关方的抱怨；
- 外审组发布的《不合格项报告》；
- 过程、产品质量出现重大问题，或超过公司规定值；
- 管理评审发现不合格时；
- 出现重大环境污染或职业安全事故；
- 供方产品或服务出现严重不合格；
- 其他不符合质量、环境、职业健康安全管理体系文件要求的情况。

不合格的原因

- 法律法规和其他要求传递不及时；
- 文件编写不正确；
- 未执行规定文件；
- 重大环境、职业健康安全事故发生后由责任部门立即报告给 人事行政部，一般不合格由责任部门保存记录。

评价纠正措施的需求

应评价所采取措施的需求，选择最适当的时机，制订纠正措施计划确保纠正措施与所遇到的不合格的影响程序相适应。

纠正措施内容

- 分析产生不合格的原因；
- 制订纠正不合格与消除不合格原因的措施（包括资源需求、引起相关文件的修改及记录）；
- 确定实施纠正措施的部门和人员，包括跟踪验证人员；
- 完成纠正措施的期限；
- 评价纠正措施实施的效果（由跟踪验证人员实施）。
- 评价纠正措施的有效性
- 内部产品品质异常时，责任单位填写《品质异常单》完成纠正措施
- 客诉时，品保部主导《8D》格式完成纠正措施

3.3 预防措施



预防措施

- 应用统计技术收集分析包括管理评审、内部审核、产品及产品提供监视和测量、顾客满意、数据分析输出的质量、环境、职业健康安全信息，发现有潜在不合格发生的趋势时，应制订并实施预防措施（《纠正/预防措施跟踪单》）；
- 顾客产品需求、法律、法规发生变化，可能影响本公司经营目标、质量、环境、职业健康安全目标的实现时，应制订并实施预防措施（《纠正/预防措施跟踪单》）；
- 通过对产品提供过程的监视发现有事故/安全隐患发生的趋势时，应制订并实施预防措施（《纠正/预防措施跟踪单》）；
- 内部产品品质异常时，责任单位填写《品质异常单》完成预防措施
- 客诉时，品保部主导《8D》格式完成预防措施
- 评价预防措施的需求
在制订预防措施计划时应评价所采取措施的需求，确保所采取的预防措施与潜在不合格的影响程度相适应，与公司财务资源相协调。
- 预防措施的内容：
 - a) 分析潜在不合格的原因；
 - b) 制订防止潜在不合格发生与消除潜在不合格原因的措施（包括资源需求、引起相关文件的修改及记录）；
 - c) 确定实施预防措施的部门和人员，包括跟踪验证人员；
 - d) 完成预防措施的期限；
 - e) 评价预防措施实施效果（由跟踪验证人员实施）。
- 评价预防措施的有效性。

3.3 涉及全公司的纠正和预防措施由**文控组织相关责任单位**制定并组织实施。

3.4 纠正和预防措施实施结果应提交管理评审。

3.5 本程序有关记录按《记录控制程序》进行管理。

4 相关文件

4.1 《文件控制程序》

5.0 质量记录：

名 称	保管部门	表单编号
5.1 纠正预防措施跟踪表	品保部/人事行政部	QEOR-GL-014
5.2 《8D 报告》	品保部	QEOR-PB-011



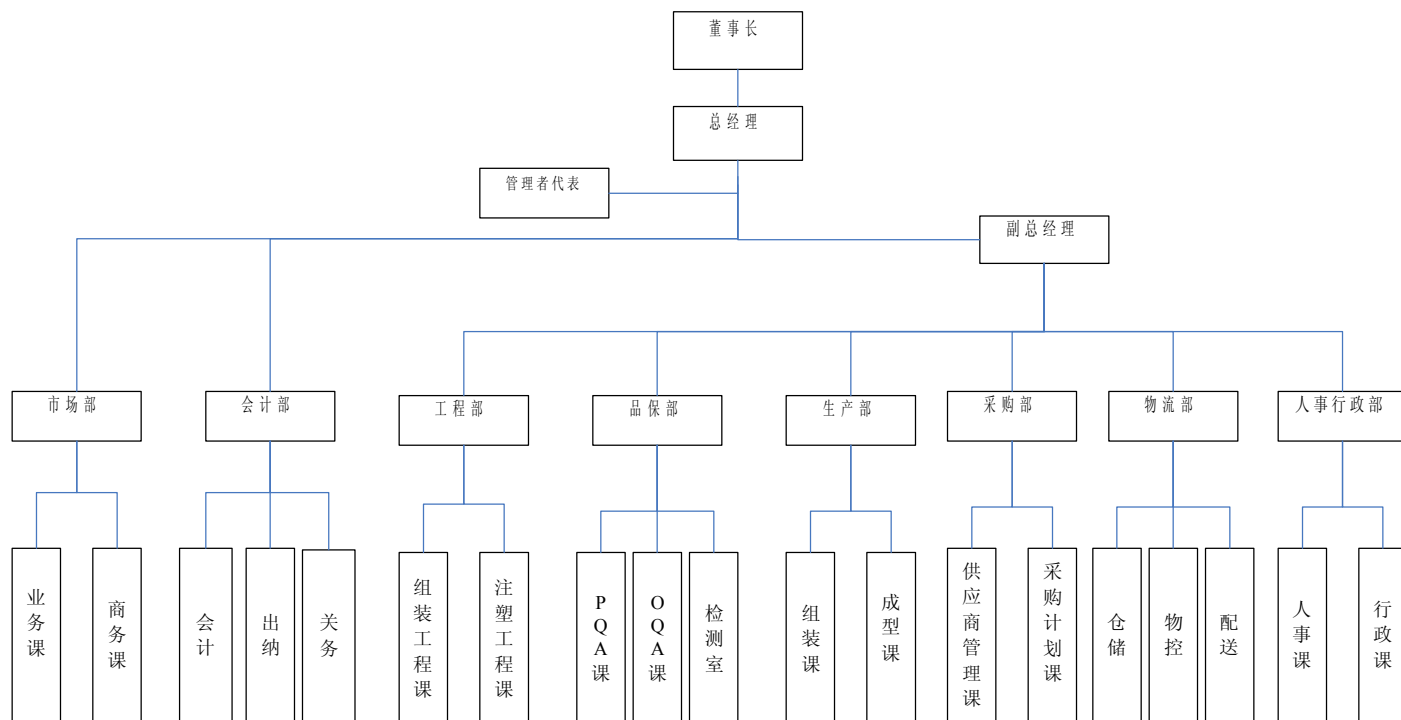
附录一：各部门质量、环境、职业健康安全业绩目标分解（2012年）版次：A1版

部门	目标指标项	目标值	计算方法	统计周期	数据来源	统计部门
市场部	顾客满意度	≥92	各客户满意度算术平均分	半年	客户	市场部
	新案达成率	≥90%	(客户承认新案/新案总数)*100%	每月	市场部	
人事行政部	培训计划完成率	≥95%	(实际培训课程数/计划培训课程数)*100%	每月	培训统计	人事行政部
	危废收集处置率	100%	(危废合法处理重量/危废总重量)*100%	每月	危废处理记录	
	环保/职业病与重大人身伤害事故	0次	统计一定周期环保、职业病与人身伤害事故件数	每月	人事行政部	
	污水/噪声/废气排放达标率	100%	(年度监测达标项/总测试项)*100%	年度	检测报告	
	员工离职率	≤10%	(离职员工数/期初员工总数)*100%	月度	人事人员统计	
	员工满意度	≥80%	各位员工满意度调查平均分	季度	调查表	
采购部	进料检验不合格率	≤14%	(检验不良批数/进料总批数)*100%	每月	品保部	采购部
	到货延误率	≤3%	(物料延误到货批次/总交货批次)*100%	每月	物控	
物流部	出货差错率	≤1%	(出货失误次数/总出货批次)*100%	每月	市场部	物流部
	发料差错率	≤1%	(发料失误次数/总发料批次)*100%	每月	生产部	
	呆废率	≤5%	(呆废物料与成品金额/出货金额)*100%	每月	财务部	
生产部	报废率	≤1%	(报废数/生产数)*100%	每月	生产部	生产部
	制程产品合格率	≥96%	(检验合格总数/产品检验总数)*100%	每月	品保部	
	环保/职业病与重大人身伤害事故	0次	统计一定周期重大环保、安全与职业病事故	每月	人事行政部	
	订单交期达成率	≥96%	(按期交货批数/交货总批数)*100%	每月	市场部	
	成品出货抽检合格率	≥98%	(抽检合格批数/检验总批数)*100%	每月	品保部	
品保部	客户投诉率	≤2%	(客户投诉批数/交货总批数)*100%	每月	市场部	品保部
	客户退货率	≤0.2%	(退回产品数量/交货产品总数量)*100%	每月	市场部	
	物料上线不良率	≤1%	(上线使用物料不良数量/上线使用物料数量)*100%	每月	生产部	
工程部	按期提交样品率	≥92%	(按期提交样品次数/总提交样品次数)*100%	每月	市场部	工程部
	新品开发成功率	≥80%	(新品客户承认数/总新品数)*100%	每月	市场部	



附录二：组织架构

锐驰电子科技有限公司组织结构图



鑫达工业有限公司组织结构图

