

五矿国际货运广东公司

# 质 量 手 册

（依据 ISO/DIS9001：2000 标准编成）

编 号：MS-QA

版本/修改次：A / 0

受 控 号：

发布：2000 年 4 月 16 日

实施：2000 年 4 月 16 日

批准：

审核：

编制：

# 全国Mini-MBA职业经理双证班



精品课程 权威双证 全国招生 请速充电

你可能准备跳槽或者求职, 却为缺少行业经验和专业证书而被用人单位百般挑惕!

你可能目前衣食无忧, 但随着年龄的增长和社会竞争压力的增大, 因为得不到专业的全新培训而失去竞争的机会和面临被淘汰的危机。

美华教育携手中国经济管理大学面向全国举办迷你 MBA 职业经理双证书班, 毕业颁发双证书。

## 招生专业及其颁发证书

认证项目	颁发双证	学费
全国《职业经理》MBA 高等教育双证书班	高级职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《人力资源总监》MBA 双证书班	高级人力资源总监职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修证书	1280 元
全国《生产经理》MBA 高等教育双证班	高级生产管理职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《品质经理》MBA 高等教育双证班	高级品质管理职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《营销经理》MBA 高等教育双证班	高级营销经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《物流经理》MBA 高等教育双证班	高级物流管理职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育结业证书	1280 元
全国《项目经理》MBA 高等教育双证班	高级项目管理职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《市场总监》MBA 高等教育双证书班	高级市场总监职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《酒店经理》MBA 高等教育双证班	高级酒店管理职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《企业培训师》MBA 高等教育双证班	企业培训师高级资格认证毕业证书+2 年制 MBA 高等教育研修证书	1280 元
全国《财务总监》MBA 高等教育双证班	高级财务总监职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《营销策划师》MBA 双证书班	高级营销策划师高级资格认证证书+2 年制 MBA 高等教育研修证书	1280 元
全国《企业总经理》MBA 高等教育双证班	全国企业总经理高级资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《行政总监》MBA 高等教育双证班	高级行政总监职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育结业证书	1280 元
全国《采购经理》MBA 高等教育双证班	高级采购管理职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育结业证书	1280 元
全国《医院管理》MBA 高等教育双证班	高级医院管理职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育结业证书	1280 元
全国《企业管理咨询师》MBA 双证班	高级企业管理咨询师资格证书+2 年制 MBA 高等教育结业证书	1280 元



### 【授课方式】 全国招生、函授学习、权威双证

我校采用国际通用3结合的先进教育方式授课（远程函授+教学电子光盘自修+网络学院持续视频学习）



### 【颁发证书】 学员毕业后可以获取权威双证书与全套学员学籍档案

- 1、毕业后可以获取相应专业钢印《高级职业经理资格证书》;
- 2、毕业后可以获取2年制的《MBA研究生课程高等教育研修结业证书》;



### 【证书说明】

1. 证书加盖中国经济管理大学钢印和公章（学校官方网站电子注册查询、随证书带整套学籍档案）;
2. 毕业获取的证书与面授学员完全一致，无“函授”字样，与面授学员享有同等待遇，证书是学员求职、提干、晋级的有效证明；。



### 【学习期限】 3个月（允许有工作经验学员提前毕业，毕业获取证书后学校仍持续辅导2年）



### 【收费标准】 全部费用1280元（含教材光盘、认证辅导、注册证书、学籍注册等全部费用）

函授学习为你节省了大量的宝贵的学习时间以及昂贵的MBA导师的面授费用，是经理人首选的学习方式。



### 【招生对象】

- 1、对管理知识感兴趣，具有简单电脑操作能力（有2年以上相应工作经验者可以申请提前毕业）。
- 2、年龄在20—55岁之间的各界管理知识需求者均可报名学习。



### 【教程特点】

- 1、完全实战教材，注重企业实战管理方法与中国管理背景完美融合，关注学员实际执行能力的培养；
- 2、对学员采用1对1顾问式教学指导，确保学员顺利完成学业、胸有成竹的走向领导岗位；
- 3、互动学习（专家、顾问24小时接受在线咨询，第一时间回答学员的提问和咨询）



### 【考试说明】

1. 卷面考核：毕业试卷是一套完整的情景模拟试卷（与工作相关联的基础问卷）
2. 论文考核：毕业需要提交2000字的论文（学员不需要参加毕业论文答辩但论文中必修体现出5点独特的企业管理心得）
3. 综合心理测评等问卷。



### 【颁证单位】

中国经济管理大学经中华人民共和国香港特别行政区批准注册成立。目前中国经济管理大学课程涉及国际学位教育、国际职业教育等。学院教学方式灵活多样，注重人才的实际技能的培养，向学员传授先进的管理思想和实际工作技能，学院会永远遵循“科技兴国、严谨办学”的原则不断的向社会提供优秀的管理人才。



### 【承办单位】

美华管理人才学校是中国最早由教委批准成立的“工商管理MBA实战教育机构”之一，由资深MBA教育专家、教育协会常务理事徐传有教授担任学校理事长。迄今为止，已为社会培养各类“能力型”管理人才近10万余人，并为多家企业提供了整合策划和企业内训，连续13年被教委评选为《优秀成人教育学校》《甲级先进办学单位》。办学多年来，美华人独特的教学方法，先进的教学理念赢得了社会各界的高度赞誉和认可。



【咨询电话】13684609885 0451--88342620

【咨询教师】王海涛 郑毅

【学校网站】<http://www.mhjy.net>

【咨询邮箱】[xchy007@163.com](mailto:xchy007@163.com)



## 【报名须知】

- 1、报名登记表格下载后详细填写并发送邮件至 [xchy007@163.com](mailto:xchy007@163.com) (入学时不需要提交相片，毕业提交试卷同时邮寄4张2寸相片和一张身份证复印件即可)
- 2、交费后请及时电话通知招生办确认，以便于收费当日学校为你办理教材邮寄等入学手续。



## 【证书样本】(全国招生 函授学习 权威双证 请速充电)

(高级职业经理资格证书样本)

(两年制研究生课程高等教育结业证书样本)



## 【学费缴纳方式】可以选择以下任意一种方式缴纳学费

方式一	学校地址	邮寄地址：哈尔滨市道外区南马路 120 号职工大学 109 室 邮政编码：150020      收件人：王海涛
方式二	学校帐号	学校帐号：184080723702015 账号户名：哈尔滨市道外区美华管理人才学校 开户银行：哈尔滨银行龙江支行 支付系统行号：313261018018
方式三	交通银行 (太平洋卡)	帐号：40551220360141505      户名：王海涛 开户行：交通银行哈尔滨分行信用卡中心
方式四	邮政储蓄 (存折)	帐号：602610301201201234      户名：王海涛 开户行：哈尔滨道外储蓄中心
方式五	中国工商银行 (存折)	帐号：3500016701101298023      户名：王海涛 开户行：哈尔滨市道外区靖宇支行
方式六	建设银行帐户 (存折)	中国人民建设银行帐户 (存折)： 1141449980130106399 用户名：王海涛
方式七	农业银行帐户 (卡号)	农业银行帐户 (卡号)： 6228480170232416918 用户名：王海涛 农行卡开户银行：中国农业银行黑龙江分行营业部道外支行景阳支行

可以选择任意一种方式缴纳学费，建议使用第五种方式（中国工商银行，比较方便快捷）收到学费的当天，学校就会用邮政特快的方式为你邮寄教材和考试问卷。

<http://www.mhgy.net>

# 目 录

0.0	目录	0
0.1	批准页	1
0.2	本公司质量管理体系的范围	2
0.3	手册管理办法	3
0.4	受控版本分发名单	4
0.5	修改明细表	5
1	公司简介	6
2	质量方针批准页	7
3.1	质量体系架构图	9
3.2	质量职能分配表	10
4	管理者代表任命书	11
5	管理职责	12
5.1	管理承诺	12
5.2	以顾客为中心	12
5.3	质量方针	12
5.4	策划	13
5.5	管理	14
5.6	管理评审	20
6	资源管理	21
6.1	资源的提供	21
6.2	人力资源	21

6.3	设施、工作环境	21
7	服务实现	22
7.1	实现过程的策划	22
7.2	顾客有关的过程	23
7.3	设计和(或)开发	23
7.4	采购	24
7.5	生产和服务的运作	25
7.6	测量和监控装置的控制	25
8	测量、分析和改进	26
8.1	策划	26
8.2	测量和监控	26
8.3	不合格控制	28
8.4	数据分析	28
8.5	改进	29
附 1:	进出口单证贸易流程图	31
附 2:	程序文件目录	32

五矿国际货运广东公司		第 1 页	共 33 页
		文件编号	MS/QA
第 0 章	题目：批准页	文件版本	A 版
第 1 节		文件修改	0 次

## 颁 布 令

本质量手册由办公室依据 ISO/DIS9001：2000 版《质量管理体系—要求》，结合本公司的实际进行编写，经审核符合要求, 现予批准发布。

本质量手册是本公司质量管理的纲领性的文件，也是本公司向顾客提供质量保证的承诺, 希望全体员工认真贯彻执行，保证为顾客提供满意的服务。

总经理：

二 000 年四月十六日

五矿国际货运广东公司		第 2 页	共 33 页
		文件编号	MS/QA
第 0 章	题目：质量管理体系的范围	文件版本	A 版
第 2 节		文件修改	0 次

## 0.2 质量管理体系的范围

0.2.1 本手册编写依据 ISO/DIS9001：2000 质量管理体系要求，进行编写。

0.2.2 本手册盖的产品是：委托办理进口物资服务和委托输出口物资服务。复本手册盖的部门包括：进口部、出口部、单证部、财务部、办公室。

0.2.3 本公司因没有设计开发的任务，所以本公司质量管理体系不需要执行标准的 7.3 章节。本公司在以上服务提供过程中不需要测量和监控装置，所以标准中 7.6 章节测量和监控装置的控制剪裁。



五矿国际货运广东公司		第 3 页	共 33 页
		文件编号	MS/QA
第 0 章	题目：手册管理办法	文件版本	A 版
第 3 节		文件修改	0 次

### 0.3 手册管理办法

0.3.1 质量手册由公司办公室组织编制，管理者代表审核，并提出受控版本的分发名单，报总经理审批。

0.3.2 公司办公室负责质量手册的日常管理工作：

- a) 保存质量手册正本；
- b) 负责按《文件资料控制程序》予以编号、发放、修改、回收旧版本及其处置工作。
- c) 保证受控版本的持有者能有手册的最新版本。

0.3.3 顾客或其他外界组织需要手册时，经管理者代表同意，可以发给属非受控文件，并盖有“非受控”印章。

0.3.4 员工如果对手册提出修改意见，必须按《文件资料控制程序》办理修改手续，不得擅自修改。

0.3.5 当本手册某一章被修改时，须变动修改编号，即从 0、1、2、31……按顺序编号。当整本手册改动很大时，由管理者代表决定是否需换版，版本号从 A、B、C、D……进行换版。

0.3.6 每次修改者应填写手册的修改明细表，以便了解所有的历史情况。

0.3.7 本手册的适用性和有效性，每年在管理评审会议上全面审查一次。

0.3.8 手册持有者对手册必须妥善保管，不得遗失，不得随意涂改，撕页，如有遗失应及时说明理由，经管理者代表审批后，予以补发。

0.3.9 本手册的解释权属公司办公室。

五矿国际货运广东公司		第 4 页	共 33 页
		文件编号	MS/QA
第 0 章	题目：受控版本分发名单	文件版本	A 版
第 4 节		文件修改	0 次

持有者编号

持有人职务及姓名

- 01
- 02
- 03
- 04
- 05
- 06
- 07
- 08
- 09
- 10
- 11
- 12
- 13
- 14
- 15
- 16
- 17
- 18

五矿国际货运广东公司		第 5 页	共 33 页
		文件编号	MS/QA
第 0 章	题目：修改明细表	文件版本	A 版
第 5 节		文件修改	0 次

序号	章节	修改内容	修改日期	修改人	批准人

五矿国际货运广东公司		第 6 页	共 33 页
		文件编号	MS/QA
第 1 章	题目：公司简介	文件版本	A 版
第 1 节		文件修改	0 次

## 公司简介

五矿国际货运广东公司是经对外贸易经济合作部批准，国家工商行政管理局核转，在广东省工商行政管理注册的具有独立法人资格的全民所有制企业，是中国五矿集团专业化的国际运输公司下属的口岸子公司。

公司从事各类进出口物资在港口的订舱、报关、报验、储存、转运、接交、分析、制单、装船和集装箱拼拆、箱业务。以及空运和陆运货物代现业务。

公司竭诚为各界朋友提供优质良好的服务。

五矿国际货运公司将随时欢迎您的费顾。

公司地址：广州市麓景路 7 号 17 楼

公司电话：83570888（总机）

公司邮编：810095

联系人：

五矿国际货运广东公司		第 7 页	共 33 页
		文件编号	MS/QA
第 2 章	题目：质量方针、目标	文件版本	A 版
第 1 节		文件修改	0 次

## 质量方针

本公司的质量方针是：

追求服务质量的优良和用户的依赖为质量宗旨。坚持以质量求生存，以管理求效益的经营思想。

## 质量目标

顾客投诉率不超过 32%。

## 部门质量目标

出口部：

- 1、贯彻公司质量方针，为实现公司质量目标努力工作。
- 2、保证在服务过程中顾客满意度在 98% 以上。
- 3、保证服务履约率为 100%。
- 4、对用户的抱怨 100% 进行处理，保持公司在顾客中的好信誉。

进口部：

- 1、贯彻公司质量方针，为实现公司质量目标努力工作。

五矿国际货运广东公司		第 8 页	共 33 页
		文件编号	MS/QA
第 2 章	题目：质量方针、目标	文件版本	A 版
第 1 节		文件修改	0 次

2、保证在服务过程中顾客满意度在 98%以上。

3、保证服务履约率为 100%。

4、对用户的抱怨 100%的进行有效处理，保持公司在顾客中的良好信誉。

#### 单证部：

1、贯彻公司质量方针，为实现公司质量目标努力工作。

2、保证服务履约率为 100%。

3、保证服务过程顾客满意度在 98%以上。

4. 对用户的抱怨 100%的进行有效处理，保持公司在顾客中的良好信誉。

#### 办公室：

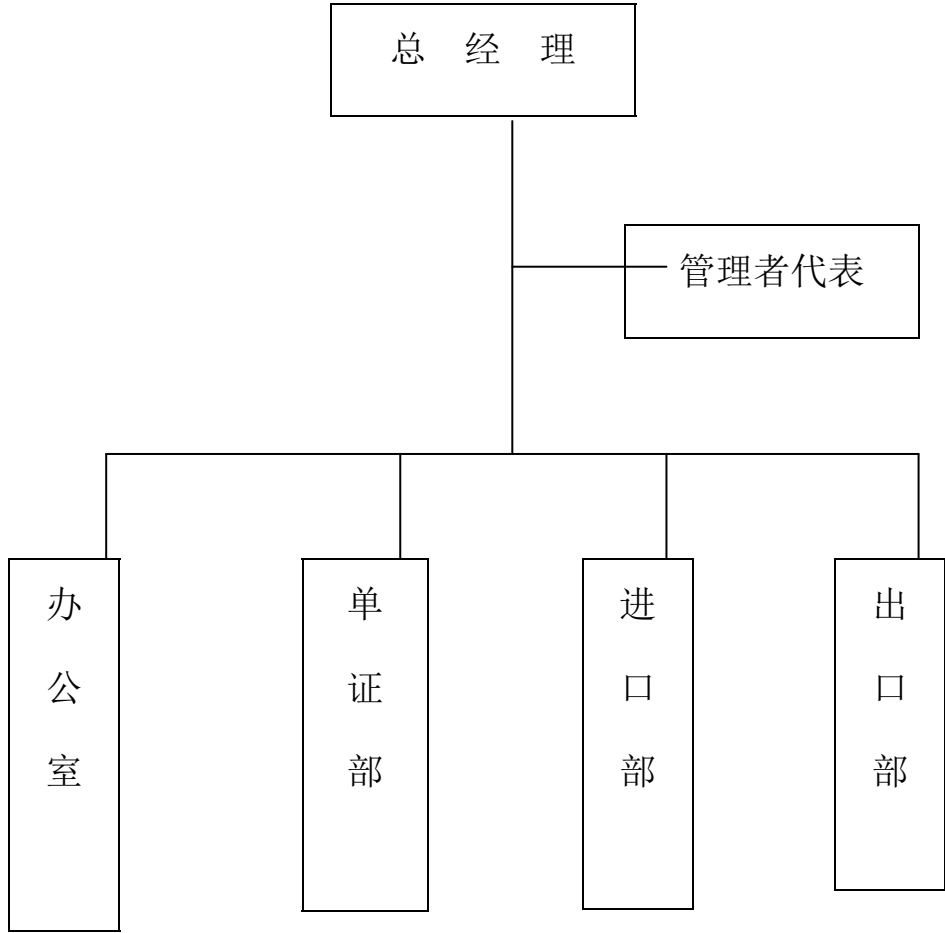
1、贯彻公司质量方针，为实现公司质量目标努力工作。

2、为公司各部门提供良好的后勤服务。

3、保证文件差错率在 2%以下。

4、保证公司所有质量体系文件 100%受控。

五矿国际货运广东公司		第 9 页	共 33 页
		文件编号	MS/QA
第 3 章	题目：质量管理机构图	文件版本	A 版
第 1 节		文件修改	0 次



五矿国际货运广东公司		第 10 页	共 33 页
		文件编号	MS/QA
第 3 章	题目：质量职能分配表	文件版本	A 版
第 2 节		文件修改	0 次

序号	职能部门 标准要求	总 经理	管理者 代表	出口 部	进口 部	单证 部	办公 室
1	管理者承诺 (5.1)	▲					
2	以顾客为中心 (5.2)	▲		●	●		
3	质量方针 (5.3)	▲	●	●	●	●	●
4	质量目标 (5.4.1)	▲	▲	▲	▲	▲	▲
5	质量策划 (5.4.2)		▲	●	●	●	●
6	职责和权限 (5.5.2)	▲	●	●	●	●	●
7	管理者代表 (5.5.3)	▲	●				
8	内部沟通 (5.5.4)	●	●	●	●	●	▲
9	质量手册 (5.5.5)						▲
10	文件控制 (5.5.6)			●	●	●	▲
11	质量记录控制 (5.5.7)			●	●	●	▲
12	管理评审 (5.6)	▲	●	●	●	●	●
13	资源供给 (6.1)	▲					●
14	人力资源 (6.2)	●					▲
15	设施 (6.3)	▲					
16	工作环境 (6.4)	▲					
17	实现过程策划 (7.1)			▲	▲	●	
18	顾客要求识别 (7.2.1)			▲	▲	●	
19	服务要求评审 (7.2.2)	●		▲	▲		
20	顾客沟通 (7.2.3)	●		▲	▲	●	●
21	采购 (7.4)			▲	▲		
22	运作控制 (7.5.1)			▲	▲	▲	
23	顾客财产 (7.5.3)			▲	▲	▲	
24	顾客满意 (8.2.1)						▲
25	内部审核 (8.2.2)	●	▲	●	●	●	
26	服务的测量 (8.2.4)		▲	●	●	●	
27	不合格服务控制 (8.3)			▲	▲	▲	
28	数据分析 (8.4)			●	●		▲
32	持续改进策划 (8.5.1)		▲				
32	纠正措施 (8.5.2)		▲	●	●	●	
31	预防措施 (8.5.3)		▲	●	●	●	

说明：▲表示主管，●表示配合



五矿国际货运广东公司		第 11 页	共 33 页
		文件编号	MS/QA
第 4 章	题目：管理者代表任命书	文件版本	A 版
第 1 节		文件修改	0 次

为了推进按 IS09002 标准建立和运行质量体系并一次性取得认证书，  
现任命\_\_\_\_\_为公司管理者代表。其职责为：

- 1、负责按 IS09002 标准建立和运行质量管理体系。
- 2、向公司总经理报告质量管理体系的运行情况；
- 3、组织质量管理体系的改进；
- 4、促进组织对顾客要求的认和；
- 5、就质量管理体系的有关事宜与外部联络。

总经理：

二 000 年三月三十日

五矿国际货运广东公司		第 12 页	共 33 页
		文件编号	MS/QA
第 5 章	主题：质量职责	文件版本	A 版
第1-3 节	管理承诺、以顾客为中心、质量方针	文件修改	0 次

### 5.1 管理承诺

最高管理者通过以下活动对所建立和改进质量管理体系的承诺提供证据：

- a) 不定期地向员工传达有关顾客的要求和法律的规定，填与《传达顾客和法律要求记录表》；
- b) 制定质量方针和质量目标；
- c) 每年最少主持召开一次管理评审，有关管理评审的规定按程序文件《管理评审控制程序》执行；
- d) 确定并提供充分的资源，包括委派经过培训的人员。

### 5.2 以顾客为中心

最高管理者责成出口部、进口部用保同的形式，把顾客的要求转化为组织的要求，同时要符合法律、法规的要求。

### 5.3 质量方针

本公司的质量方针见第二章，最高管理者负责质量方针的制定和组织实施，为实现上术方针，应组织全体员工学习，使员工理解。每年在管理评审时应对方针目标完成情况进行评审，确保质量方针的实现。

质量方针的修改按文件修改办理审批手续。

五矿国际货运广东公司		第 13 页	共 33 页
		文件编号	MS/QA
第 5 章	主题：质量职责	文件版本	A 版
第 4 节	策划	文件修改	0 次

#### 5.4 策划

5.4.1 本公司质量目标是：

- a) 顾客的投诉率小于 3%；
- b) 质量目标应展开到部门，各部门根据公司的质量目标制定部门目标，应定期对目标完成情况进行检查，确保质量目标的完成。

5.4.2

- a) 体系过程的适宜性及运行的有效性
- b) 组织资源对体系运行的适宜性
- c) 质量管理体系持续改进的措施等

五矿国际货运广东公司		第 14 页	共 33 页
		文件编号	MS/QA
第 5 章	主题：质量职责	文件版本	A 版
第 5 节	管理	文件修改	0 次

## 5.5 管理

5.5.1 以下条款对质量管理体系的管理进行了表述。

### 5.5.2 职责和权限

#### a) 总经理

——对全公司的质量工作负责全面领导责任，带领全体员工贯彻执行国家有关质量政策和法规；

——主持制订质量方针，批准质量手册；

——为质量体系的建立和运行提供充足的人力、财力、物力等资源；

——根据质量体系的要求，确定公司领导成员、各部门的职责和权限；

——委派管理者代表，并找授邓相应的职责和权限；

——主持管理评审会议，保证质量体系不断完善，不断改进服务质量；

——审批公司质量策划结果；

——审批重大经济合同；

——审批公司员工年度培训计划。

#### b) 副总经理

——协助总经理确保质量管理体系的有效运行；

——负责对重大合同的洽谈、审批；

——负责对选用合格供方审批；

——负责处理公司日常事务。

五矿国际货运广东公司		第 15 页	共 33 页
		文件编号	MS/QA
第 5 章	主题：质量职责	文件版本	A 版
第 5 节	管理	文件修改	0 次

### 5.5.3 管理者代表

- 负责质量体系的建立和运行；
- 审核质量手，审批程序文件；
- 组织并落实公司的质量策划活动；
- 组织内部质量审核和管理评审会议；
- 批准内审计划，任命审核组长；
- 组织制订公司重大质量问题的纠正措施；
- 审批预防措施，并组织鉴定其效果；
- 负责组织对合格或不合格服务的评价和处理；
- 向总经理报告质量体系的运行情况；
- 宣传、贯毛顾客的需求；
- 负责与质量体系有关事宜的外部联络。

#### c) 出口部经理

- 实现本部门质量目标；
- 负责出口服务运作；
- 组织有关人员对出口合同评审，审批一般出口合同；
- 组织有关人员对供方进评审，选择合格供方；
- 组织对本部门不合格服务的评审；
- 组织对本部门不合格服务的跟踪纠正；

五矿国际货运广东公司		第 16 页	共 33 页
		文件编号	MS/QA
第 5 章	主题：质量职责	文件版本	A 版
第 5 节	管理	文件修改	0 次

——组织对本部门预防措施的实施；

——处理本部门顾客投诉，征询顾客的意见。

d) 进口部经理

——实现本部门质量目标；

——负责进口服务动作；

——组织有关人员对进口合同评审，审批一般出口合同；

——组织有关人员对供方进行评审，选择合格供方；

——组织对本部门不合格服务的评审；

——组织对本部门不合格服务的跟踪纠正；

——组织对本部门预防措施的实施；

——处理本部门顾客投诉，片询顾客的意见。

e) 单证部经理

——实现本部门质量目标；

——负责单证服务运作；

——负责对顾客提供进口报关资料的验证、标识、保存；

——准备报关、报检资料；

——负责货物确认书的填写；

——协助客户办理价格核定或关税复议手续；

——保存有关记录。

五矿国际货运广东公司		第 17 页	共 33 页
		文件编号	MS/QA
第 5 章	主题：质量职责	文件版本	A 版
第 5 节	管理	文件修改	0 次

f) 办公室主任

- 实现本部门质量目标；
- 编制“管理评审计划”和“管理评审报告”；
- 跟踪评审决议的实施；
- 组织编写质量手册；
- 负责文件资料的管理；
- 负责质量记录的管理；
- 负责内部沟通；
- 负责人力资源的安排与培训；
- 负责顾客满意度的监控；
- 负责纠正措施，预防措施效果的跟踪验证；
- 组织内部质量审核，编制年度内审计划；
- 推广应用统计技术，负责数据分析。

#### 5.5.4 内部沟通

- a) 管理者代表每季主待召开一次质量分析会，对服务的质量问题进行分析，并通报有关质量问题填写<质量分析会记录表>；
- b) 管理者代表不定期向总经理书面报告质量管理体系运行及改进情况；
- c) 每次内审后，管理者代表以审核报告形式向各部门通报公司质量管理

5.5.5 体系的运行情况，并提出改进要求。

五矿国际货运广东公司		第 18 页	共 33 页
		文件编号	MS/QA
第 5 章	主题：质量职责	文件版本	A 版
第 5 节	管理	文件修改	0 次

- a) 公司办公室组织编写质量手册；
- b) 本公司质量管理体系的剪裁部分为 7.3 章节设计和开发和 7.6 章节测量和监控装置的控制。7.5.4 章节和 7.5.5 章节予以剪裁。
- c) 本公司质量手册按 ISO/DIS9001:2000 标准编写，引用了程序文件的内容。
- d) 本公司质量手册对本公司质量管理体系所包括过程的顺序和相互作用的表述。
- e) 质量手册是本公司的纲领性文件，必须按《文件资料控制程序》予以控制。

#### 5.5.6 文件控制

编制《文件与资料控制程序》文件。

- a) 公司办公室应编制<质量体系文件总览表>；
- b) 质量体系文件发放前应经授权审批人审批；
- c) 公司办公室每年组织对文件进行评审一次，修改后应经授权人批准；
- d) 识别文件的现行修订状态以 0、1、2、3.....表示；
- e) 文件发放统一由办公室发放，作废文件应收回，由办公室统一销毁。若因工作需要保留作废文件时，应对这些文件加盖“逾期”印章。
- f) 文件的存放应做好标识，分类放置，文件应保持清晰易于识别，每年应向国家法定管理部门索取有关的最新标准，确保版本有效。



五矿国际货运广东公司		第 19 页	共 33 页
		文件编号	MS/QA
第 5 章	主题：质量职责	文件版本	A 版
第 5 节	管理	文件修改	0 次

#### 5.5.7 质量记录的控制

- a) 公司办公室应编制<质量记录总览表>;
- b) 公司办公室应编制《质量记录控制程序》，并按其规定执行;
- c) 对不同类型的质量规定不同的保存期;
- d) 各使用部门应对质量记录进行分析，以便采取纠正和预防措施;
- e) 来自供方的质量记录应予以保存。

五矿国际货运广东公司		第 20 页	共 33 页
		文件编号	MS/QA
第 5 章	主题：质量职责	文件版本	A 版
第 6 节	管理评审	文件修改	0 次

## 5.6 管理评审

5.6.1 总经理按《管理评审程序》主持召开管理评审会议，评审体系的适宜性、充分性和有效性，检查质量方针、目标的完成情况，并考虑质量管理体系的改进。

### 5.6.2 评审输入

- a) 质量管理体系审批的结果；
- b) 相关方需求和期望满意的测量结果；
- c) 过程的业绩和产品符合性的分析；
- d) 预防和纠正措施方面的情况；
- e) 以往管理评审所确定的措施的实施情况；
- f) 可能影响管理体系的变化。

### 5.6.3 评审输出

- a) 质量管理体系及其过程有哪些改进；
- b) 顾客要求有关的产品方面的改进有哪些；
- c) 资源方面是否满足；
- d) 要编制管理评审报告，形成文件。

五矿国际货运广东公司		第 21 页	共 33 页
		文件编号	MS/QA
第 6 章	主题：资源管理	文件版本	A 版
第1-3 节	资源的提供、人力资源管理、工作环境	文件修改	0 次

## 6.1 资源的提供

- a) 为达到公司质量目标，组织配备了必要的资源，包括人员、供方、信息、基础设施、工作环境和财务资源；
- b) 为了达到顾客满意配备必要资源。

## 6.2 人力资源管理，执行《人力资源安排与培训程序》

### 6.2.1 人员安排

办公室在人员安排或招聘时，应考虑：

- a) 根据岗位需要选派人员；
- b) 所选人员应有敬业精神；
- c) 具有适应岗位工作的技能和教育水平。

### 6.2.2 培训意识和能力

- a) 办公室应组织各部门对在职员工的能力评价；
- b) 办公室应分析员工发展需求，制定年度培训计划；
- c) 办公室应保存教育、经历、培训和资格的适当记录。

## 6.3 设施、工作环境

- a) 办公室应保持整齐、清洁，办公室内不得喧闹，保持良好的办公环境；
- b) 配备必要的电话、电脑、传真、交通工具等服务设施，满足工作需要。

五矿国际货运广东公司		第 22 页	共 33 页
		文件编号	MS/QA
第 7 章	题目：服务实现	文件版本	A 版
第 1 节	实现过程的策划	文件修改	0 次

## 7.1 实现过程的策划

7.1.1 服务策划按《服务过程实现策划控制程序》执行。

7.1.2 进、出口部进行产品策划必须确定以下内容。

- a) 项目或合同的质量目标，必要时可制定质量计划；
- b) 针对项目、合同所需建立的过程文件，以及需提供资源和设施；
- c) 制定验收准则；
- d) 做好并保存有关记录。

五矿国际货运广东公司		第 23 页	共 33 页
		文件编号	MS/QA
第 7 章	题目：服务实现	文件版本	A 版
第2-3 节	顾客有关的过程、设计或开发	文件修改	0 次

## 7.2 顾客有关的过程

### 7.2.1 顾客要求的识别

- a) 进、出口部在签定全同前，应了解清楚顾客的要求；
- b) 顾客没有提出，但预期或规定的要求也应予以规定；
- c) 法律、法规有要求的，也应予以规定。

### 7.2.2 服务要求的评审

服务的合同评审应在合同签定前按《服务合同评审程序》进行评审，并确保：

- a) 顾客对服务的要求得到规定；
- b) 在接到顾客电话、口头要求情况下，接话人应记录好有关要求，并重复一次让顾客确认；
- c) 与以前表述不一致的合同或订单要求，应与顾客联系得到一致；
- d) 本公司有能力满足规定要求。

### 7.2.3 与顾客沟通

## 7.3 设计和（或）开发

本公司不包括 7.3 条的要求，予以剪裁。

五矿国际货运广东公司		第 24 页	共 33 页
		文件编号	MS/QA
第 7 章	题目：服务实现	文件版本	A 版
第 4 节	采购	文件修改	0 次

## 7.4 采购

### 7.4.1 采购控制

- a) 进、出口部按《供方的选择和评价程序》组织对报关公司运输公司、般运公司、码头、仓库供方进行评定；
- b) 公司副总经理对合格供方审批；
- c) 进、出口部应编制合格供方名册，优先选用 A 级供方；
- d) 进、出口部应保存供方的质量记录，以供年终评定之用。

### 7.4.2 采购信息

- a) 与供方签定的合同，必须阐明有关的要求；
- b) 合同生效前必须经公司副总经理或部门经理审批；

### 7.4.3 采购服务的验证

- a) 进、出口部应检查供方所提供的服务；
- b) 当顾客要求去检查供方服务质量时，我方应予积极配合。

五矿国际货运广东公司		第 25 页	共 33 页
		文件编号	MS/QA
第 7 章	题目：服务实现	文件版本	A 版
第5-6 节	生产和服务的动作、测量监控装置控制	文件修改	0 次

## 7.5 生产和服务的动作

### 7.5.1 动作控制

a) 各部门应制定必要的作业程序并实施；

各项服务应按《进口服务控制程序》《出口服务控制程序》《单证服务控制程序》进行控制。

### 7.5.2 标识和可追溯性

a) 进出口部应对指定的划分区域堆放物品进行标识；

b) 员工在岗位工作时应戴好工作卡，以便遇到顾客投诉时进行追溯。

### 7.5.3 顾客财产

a) 进出口部应按《顾客财产维护程序》妥善保管顾客提供的资料和财物。

b) 当发现资料不全或损坏、丢失时，应予以记录，并向顾客报告。

### 7.5.4 产品保护

本公司不包括 7.5.4 条的要求，予以剪裁。

### 7.5.5 过程确认

本公司不包括 7.5.5 条的要求，予以剪裁。

## 7.6 测量和监控装置的控制

本公司不包括 7.6 条要求，予以剪裁。

五矿国际货运广东公司		第 26 页	共 33 页
		文件编号	MS/QA
第 8 章	主题：测量、分析和改进	文件版本	A 版
第1-2 节	策划、	文件修改	0 次

## 8.1 策划

通过对质量管理体系的审核和对质量方针、质量目标的评审，通过数据分析，实施纠正和预防措施以及管理评审，通过对服务质量的验证、监控，确保体系符合性和不断改进。

## 8.2 测量和监控

### 8.2.1 顾客满意

- a) 办公室按《顾客满意监控程序》组织服务质量调查活动；
- b) 进、出口部、单证部应按《顾客满意监控程序》组织对客户的回访；
- c) 进、出口部、单证部应按《顾客满意监控程序》及时处理客户的投诉。

### 8.2.2 内部审核

- a) 编制《内部质量审核实施程序》并予以执行。
- b) 公司办公室每年至少组织一次内部质量审核，覆盖整个体系相关部门和全部要素；
- c) 每次审核应编制审核计划；
- d) 审核员必须经培训，具有资格的人员进行审核，审核必须由非从事受审活动的人员进行；
- e) 审核员应对开列不合格项跟踪验证；



f) 公司办公室应保存内审记录，并把内审报告提交管理评审。

五矿国际货运广东公司		第 27 页	共 33 页
		文件编号	MS/QA
第 8 章	主题：测量、分析和改进	文件版本	A 版
第1-2 节	策划	文件修改	0 次

### 8.2.3 过程的测量和监控

- a) 进、出口部单证部应按《进口服务控制程序》及《出口服务控制程序》对过程进行监控；
- b) 应定期组织对服务过程进行检查。

### 8.2.4 服务的测量和监控

- a) 进出口部单证部应制定服务工作标准；
- b) 管理者代表应按《服务评价程序》定期组织对服务过程进行检查。

五矿国际货运广东公司		第 28 页	共 33 页
		文件编号	MS/QA
第 8 章	主题：测量、分析和改进	文件版本	A 版
第3、4 节	不合格控制、数据分析	文件修改	0 次

### 8.3 不合格控制

8.3.1 应制订《不合格服务控制程序》并予以实施。

8.3.2 对顾客的投诉，应进行检查，如属不合格服务，则应按《不合格服务控制程序》进行处理。

8.3.3 服务验证中查出的不合格服务按《不合格服务控制程序》进行处理。

8.3.4 对不合格服务纠正后，应重新验证。

8.3.5 公司出口部单证部，每月应对不合格服务进行一次汇总分析并保存不合格服务控制的有关记录。

### 8.4 数据分析

8.4.1 公司办公室按《顾客满意监控程序》定期进行顾客满意率的统计。

8.4.2 定期检查是否符合顾客的要求，并予以汇总。

8.4.3 了解服务趋势的特征。

8.4.4 每年应汇总供方的服务情况，并填写《供方业绩记录表》以作供方平定的依据。

五矿国际货运广东公司		第 29 页	共 33 页
		文件编号	MS/QA
第 8 章	主题：测量、分析和改进	文件版本	A 版
第 5 节	改进	文件修改	0 次

## 8.5 改进

### 8.5.1 持续改进策划

公司通过以下活动，使管理体系持续不断改进：

- a) 定期评审质量方针、目标；
- b) 每年最少组织一次完整的内部质量体系审核；
- c) 定期运用统计技术进行数据分析；
- d) 对服务中重复出现的不合格，采取纠正、预防措施；
- e) 每年最少组织召开一次管理评审，对体系的适宜性、充分性及有效性进行一次评审。

### 8.5.2 纠正措施

- a) 编制《纠正措施控制程序》，并予以实施；
- b) 凡下列情况应按纠正措施实施：
  - 出现重大客户投诉或发生重大不合格服务；
  - 内、外部质量体系审核发现不合格项；
  - 客户多次投诉的不合格服务；
  - 管理评审提出的有关决议事项。
- c) 每年进、出口部单证部对纠正措施的实施情况，以书面报告形式提交

管理评审。

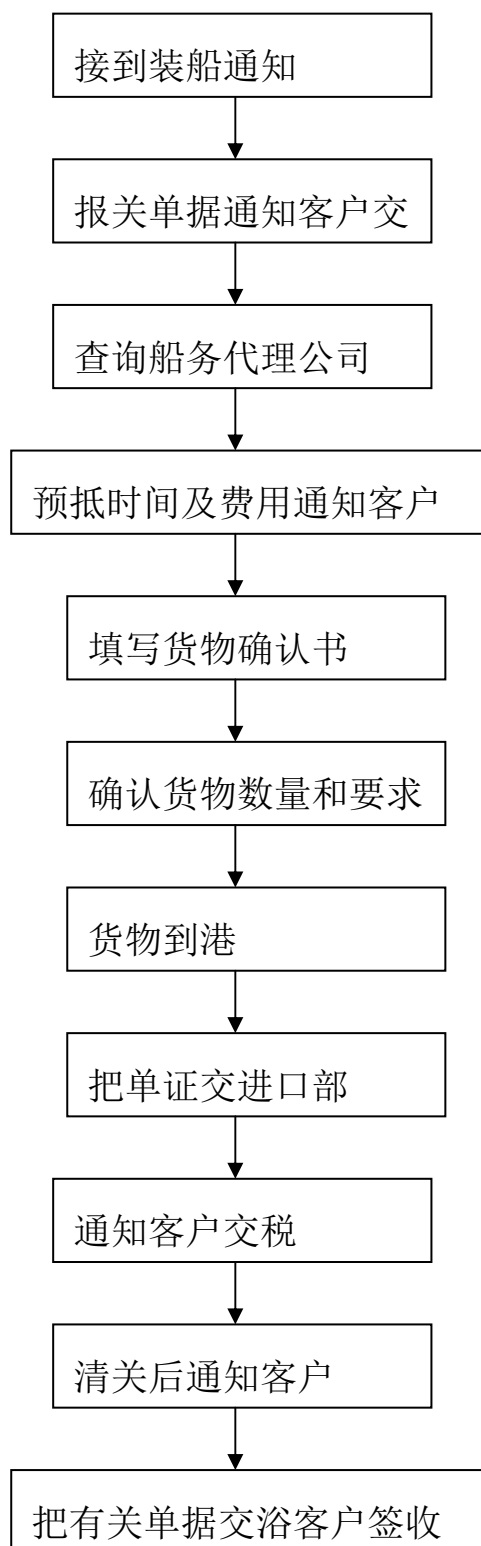
五矿国际货运广东公司		第 30 页	共 33 页
		文件编号	MS/QA
第 8 章	主题：测量、分析和改进	文件版本	A 版
第 5 节	改进	文件修改	0 次

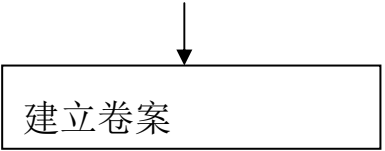
### 8.5.3 预防措施

编制《预防措施控制程序》并予以实施。

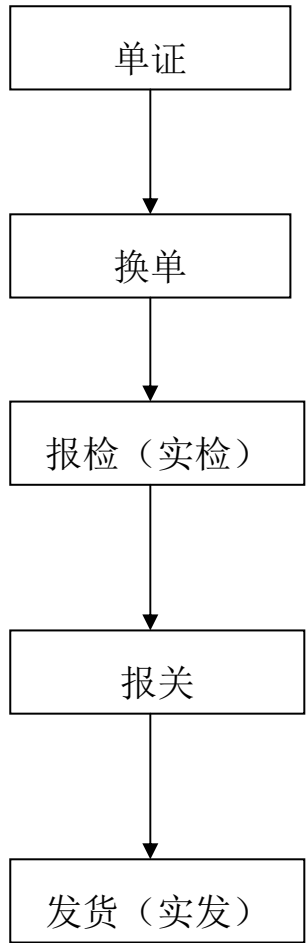
- a) 对一些不合格服务的苗头，应按《预防措施控制程序》予以控制；
- b) 每年应对预防措施的初稿情况，予以汇总，并以书面形式提交管理评审。

附一：A：单证服务流程图





**B: 进口服务流程图**



附二：程序文件目录：

- 1、文件与资料控制程序
- 2、质量记录控制程序
- 3、管理评审程序
- 4、人力资源安排与培训程序
- 5、服务过程实现控制程序
- 6、服务合同评审程序
- 7、供方选择和评价程序
- 8、进口服务控制程序
- 9、出口服务控制程序
- 10、单证服务控制程序
- 11、顾客财产维护程序
- 12、顾客满意度评价程序
- 13、内部审核实施程序
- 14、服务评价程序
- 15、不合格服务控制程序
- 16、纠正措施实施程序
- 17、预防措施实施程序