

XXXXXXXXXX（苏州）有限公司

质量环境管理手册

版本：A0

分发号：Q0001

文件编号：BX/QEM

实施日期：2006.6.1

受控状态：

作成：

核准：

修 订 履 历 表

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《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《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《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《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《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《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《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《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



【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，是职业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--88723232 88342620

【咨询教师】王海涛 郑毅



【报名须知】

- 1、报名时请直接邮寄4张2寸免冠近照（要求蓝色背景）和一张身份证复印件
- 2、报名登记表格下载后详细填写并发送邮件至 xchy007@163.com 或者传真至0451—88342620
- 3、交费后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。



【报名地址】

哈尔滨市道外区南马路 120 号职工大学 109 室美华教育（ 邮政编码：150020）



【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】

方式一	邮局邮寄	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
方式二	学校帐号	学校帐号：184080723702015 开户银行：哈尔滨银行龙江支行 企业户名：哈尔滨市道外区美华管理人才学校
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

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。

全国职业经理MBA双证班

精品课程 火热招生

函授学习 权威双证 全国招生 请速充电

认证系列：高级职业经理资格认证、人力资源总监、营销经理、财务总监、企业培训师、酒店经理、品质经理、生产经理、物流经理、项目经理、市场总监、营销策划师等学习认证系列。

颁发双证：通用高级经理资格证书 + MBA 高等教育研修结业证书 (含 2 年全套学籍档案)

证书说明：证书全国通用、国际互认、电子注册，是提干、求职、晋级、移民的有效依据

学习期限：3 个月 (允许工作经验丰富学员提前毕业)

收费标准：全部学费 1280 元

咨询电话：13684609885 0451- 88723232 88342620 **邮箱：**xchy007@163.com

学校网站：www.mhjj.net **颁证单位：**中国经济管理大学 **承办单位：**美华管理人才学校

全国招生 函授教育 颁发双证 权威有效

[illegible]

	主题	文件编号	BX/QEM
	质量环境管理手册	版 次 号	A/0
		页 号	2/32
		生效日期	2006/06/01

发 布 令

为建立健全XXXX（苏州）有限公司的质量环境管理体系，公司依据GB/T19001 idt ISO9001:2000《质量管理体系标准要求》和GB/T24001 idt ISO14001:2004《环境管理体系规范及使用指南》，本着实事求是、注重实效的原则，编制了此质量环境手册，现予以发布实施。

本手册阐述了公司的质量方针、质量目标和环境保护方针及环境目标指标，规定了整个质量环境管理体系过程的控制要求，是我公司质量环境管理体系运行的纲领性文件和质量管理、环境管理行为准则，要求各部门及全体员工必须认真学习贯彻执行，以确保质量环境管理体系的有效运行。

《质量环境管理手册》对内，是实施质量环境管理的基本法则，为各部门和全体员工开展各项质量环境活动提供统一的标准和共同的行为准则；对外，是公司质量环境保证能力的文字描述。为全面贯彻本版《质量环境管理手册》，使质量环境管理体系有效的运行，现批准发布。

总经理：

2006 年 6 月 1 日

	主题	文件编号	BX/QEM
	质量环境管理手册	版次号	A/0
		页号	3/32
		生效日期	2006/06/01

根据 GB/T 19001-2000 idt ISO 9001：2000《质量管理体系 标准要求》和 GB/T 24001 idt ISO 14001：2004《环境管理体系 规范及使用指南》标准要求，公司需指定一名管理者代表，用以全权负责质量环境管理体系的运行管理和对外质量证实的组织实施。鉴于公司目前实际情况，兹决定管理者代表由总经理 **XXX** 先生担任，特此通告。

附：管理者代表的职责

1. 确保质量环境管理体系的过程得到建立、实施和保持；
2. 向最高管理者报告质量环境管理体系的业绩，包括改进的建议及运行情况，为改进质量环境管理体系提供依据；
3. 确保在整个组织内提高对顾客要求的意识；
4. 就质量和环境管理有关事宜对外联络；
5. 审核质量目标、环境目标指标与管理方案；
6. 作成质量环境管理手册，确认程序文件；
7. 任命内审组长。

总经理：XXX

2006 年 6 月 1 日

	主题	文件编号	BX/QEM
	质量环境管理手册	版 次 号	A/0
		页 号	4/32
		生效日期	2006/06/01

0. 1 目录对照表

章节	标 题	IS09001：2000	IS014001：2004	页码
	修订履历表			1
	发布令			2
	任命书			3
0. 1	目录对照表			4-5
0. 2	前言			6
1. 0	范围	1. 0	4. 1	7
2. 0	引用标准及术语缩写	3	3. 0	7-8
3. 0	质量环境手册管理	4. 2. 3	4. 4. 5	9
4. 0	质量环境管理体系要求	4	4. 1	9
4. 1	总要求	4. 1	4. 1	10
4. 2	文件要求	4. 2		10
4. 2. 1	总则	4. 2. 1	4. 4. 4	10-11
4. 2. 2	质量环境手册	4. 2. 2	4. 4. 4	11
4. 2. 3	文件控制	4. 2. 3	4. 4. 5	11
4. 3	记录控制	4. 2. 4	4. 5. 4	11
5. 0	管理职责	5		11-12
5. 1	管理承诺	5. 1		12
5. 2	以顾客为关注焦点	5. 2		13-14
5. 3	质量方针和环境方针	5. 3	4. 2	14-15
5. 4	策划	5. 4	4. 3	15
5. 4. 1	质量环境管理体系策划	5. 4. 2		15
5. 4. 2	环境因素		4. 3. 1	15-16
5. 4. 3	法律法规及其他要求		4. 3. 2	16
5. 4. 4	质量环境目标指标及管理方案	5. 4. 1	4. 3. 3	16-17
5. 5	职责、权限与沟通	5. 5	4. 4. 1	17
5. 5. 1	职责和权限	5. 5. 1	4. 4. 1	17-19
5. 5. 2	信息交流	5. 5. 3	4. 4. 3	19-20
5. 6	管理评审	5. 6	4. 6	20
6. 0	资源管理	6		20-21
6. 1	资源提供	6. 1	4. 4. 1	21
6. 2	人力资源	6. 2		21

	主题	文件编号	BX/QEM
	质量环境管理手册	版次号	A/0
		页号	5/32
		生效日期	2006/06/01

6.2.1	总则	6.2.1	4.4.2	21
6.2.2	能力、意识与培训	6.2.2	4.4.2	21-22
6.3	基础设施	6.3		22-23
6.4	工作环境	6.4		23
7.0	产品实现	7		23
7.1	产品实现的策划	7.1		23-25
7.2	与顾客有关的过程	7.2		25
7.3	设计和开发	7.3		25
7.4	采购	7.4		25-26
7.5	生产和服务运作	7.5		26-27
7.6	测量和监控装置	7.6	4.5.1	27
7.7	环境运行控制		4.4.6	27-28
7.8	应急准备和响应		4.4.7	28
8.0	测量、分析和改进	8		29
8.1	顾客满意度测量	8.2.1		29
8.2	内部审核	8.2.2	4.5.5	29-30
8.3	过程和产品的监视测量	8.2.3; 8.2.4	4.5.1	30
8.4	合规性评价		4.5.2	30
8.5	不合格品控制	8.3		32
8.6	数据分析	8.4		30-31
8.7	持续改进	8.5.1		31
8.8	纠正措施	8.5.2	4.5.3	32
8.9	预防措施	8.5.3	4.5.3	31-32

附件：

- 1、组织机构图
- 2、质量管理体系职能分配表
- 3、环境管理体系职能分配表
- 4、程序文件清单
- 5、公司地理位置图
- 6、公司平面图
- 7、公司地下管（指污水管和雨水管）网线路图

	主题	文件编号	BX/QEM
	质量环境管理手册	版 次 号	A/0
		页 号	6/32
		生效日期	2006/06/01

0.2 前言

基本状况

公司名称：

法人代表：

总经理：

注册资本：

公司成立：

开始生产：

地点：

产品：

经营期限：

占地面积：

企业简介

	主题	文件编号	BX/QEM
	质量环境管理手册	版次号	A/0
		页号	7/32
		生效日期	2006/06/01
1.0 范围			
1.1 总则			
本质量环境手册规定了公司质量环境管理体系的要求，以便			
a) 证实公司有能力稳定地提高满足顾客和适用的法律法规要求的产品；			
b) 通过体系的有效运行，包括体系的持续改进的过程及保证符合顾客与适用的法律法规要求, 旨在增强顾客满意和达到环境绩效的持续改进。			
1.2 应用			
1.2.1 本质量环境手册规定的所有要求是通用的，并通过“过程方法”对公司质量环境管理体系加以描述。			
1.2.2 本质量环境手册应用的场所为苏州市相城区北桥镇锦峰工业园。			
1.2.3 产品覆盖范围：金属压铸、电镀的生产和服务及相关的环境管理活动。			
1.2.4 本企业采纳GB/T19001-2000idtISO9001:2000（除7.3设计和开发外）和GB/T24001-2004 idt ISO14001:2004提出的全部要求，适用于公司组织及其产品。			
1.2.5 删减理由：本企业主要为客户提供外协加工业务，所有的产品要求均来源于客户要求，不涉及产品的设计和开发，加工工艺成熟稳定，故对7.3设计和开发进行了删减。			
1.2.6 产品均依据本质量环境手册充分考虑了质量管理八项原则，并在相关过程规定中予以阐明。			
2.0 引用标准及术语缩写			
2.1 引用标准			
引用GB/T19000-2000idtISO9000:2000《质量管理体系 基础和术语》和GB/T24001-2004 idt ISO14001:2004《环境管理体系 规范及使用指南》。			
2.2 术语和缩写			
2.1 BX -			
2.2 QEM - 质量环境手册缩写。			
2.3 产品 - 过程的结果。			
2.4 过程 - 一组将输入转化为输出的相互关联或相互作用的活动。			
2.5 质量 - 一组固有特性满足要求的程度。			
2.6 要求 - 明示的、通常隐含的或必须履行的需求或期望。			
2.7 顾客满意 - 顾客对其要求已被满足的程度的感受。			
2.8 质量管理体系 - 在质量 and 环境方面指挥和控制组织的管理体系。			
2.9 质量方针 - 由组织的最高管理者正式发布的该组织的质量宗旨和方向。			
2.10 质量目标 - 在质量方面所追求的目的。			
2.11 持续改进 - 增强满足要求的能力的循环活动。			
2.12 顾客 - 接受产品或服务或服务的组织或个人。			

	主题	文件编号	BX/QEM
	质量环境管理手册	版次号	A/0
		页号	8/32
		生效日期	2006/06/01
<p>2.13 供方 - 提供产品或服务或服务的组织或个人。</p> <p>2.14 程序 - 为进行某项活动或过程所规定的途径。</p> <p>2.15 文件 - 信息及其承载媒体。</p> <p>2.16 信息 - 有意义的数据。</p> <p>2.17 规范 - 阐明要求的文件。</p> <p>2.18 质量环境管理手册 - 规定组织质量环境管理体系的文件。</p> <p>2.19 记录 - 阐明所取得的结果或提供所完成活动的证据的文件。</p> <p>2.20 质量计划 - 对特定的项目、产品、过程或合同，规定由谁及何时使用哪些程序和相关资源的文件。</p> <p>2.21 合格 - 满足要求。</p> <p>2.22 不合格 - 未满足要求。</p> <p>2.23 纠正 - 为消除已发现不合格所采取的措施。</p> <p>2.24 纠正措施 - 为消除已发现的不合格或其他不期望情况的原因所采取的措施。</p> <p>2.25 预防措施 - 为消除潜在不合格或其他潜在不期望情况的原因所采取的措施。</p> <p>2.26 可追溯性 - 追溯所考虑对象的历史、应用情况或所处场所的能力。</p> <p>2.27 检验 - 通过观察和判断，适当时结合测量、试验所进行的符合性评价。</p> <p>2.28 验证 - 通过提供客观证据对规定要求已得到满足的认定。</p> <p>2.29 环境 - 组织运行的外部存在, 包括空气、水、土地、自然资源、植物、动物、人以及它们之间的外部存在。</p> <p>2.30 环境方针 - 由最高管理者就组织的环境绩效正式表述的总体意图和方向。</p> <p>2.31 环境因素 - 一个组织的活动、产品或服务中能与环境相互作用的要素。</p> <p>（注：重要环境因素是指具有或可能具有重大环境影响的因素。）</p> <p>2.32 环境目标 - 组织依据其环境方针规定的自己所要实现的总体环境目的。</p> <p>2.33 环境指标 - 由环境目标产生，为实现环境目标所须规定并满足的具体的绩效要求，它们可适用于整个组织或其局部。</p> <p>2.34 污染预防 - 为了降低有害的环境影响而采用（或综合采用）过程、惯例、技术、材料、产品、服务、或能源以避免、减少或控制任何类型的污染物或废物的产生、排放或废弃。</p> <p>2.35 环境影响 - 全部或部分地由组织的环境因素给环境造成的任何有害或有益的变化。</p> <p>2.36 环境绩效 - 组织对其环境因素进行管理所取得的可测量结果。</p> <p>2.37 持续改进 - 不断对环境管理体系进行强化的过程，目的是根据组织的环境方针，实现对整体环境绩效的改进。</p> <p>2.38 环境管理体系 - 组织管理体系的一部分，用来制定和实施其环境方针，并管理其环境因素。</p> <p>2.39 相关方 - 关注组织的环境绩效或受其环境绩效影响的个人或团体。</p>			

	主题	文件编号	BX/QEM
	质量环境管理手册	版次号	A/0
		页号	9/32
		生效日期	2006/06/01

3.0质量环境手册管理

3.1 目的

质量环境手册是公司质量环境管理体系的纲领性文件和行动准则，应对其管理和控制，确保质量环境手册的有效性、适宜性。

3.2 范围

对公司质量环境手册编写、发放、持有、更改、换版、保存进行控制。

3.3职责

3.3.1管理者代表负责质量环境手册编写和日常管理；

3.3.2总经理负责质量环境手册的批准发布。

3.3.3各职能部门负责职责范围内的质量环境手册的实施。

3.4管理内容与控制要求

3.4.1制定与批准

在管理者代表按公司总体特点选定标准，结合企业实际、行业特点编写质量环境手册，总经理批准发布实施。

3.4.2 发放与持有

3.4.2.1质量环境手册在发放时必须明确标识该副本为“受控文件”或“非受控文件”。

3.4.2.2 各部门对所有质量环境手册持有者进行登记编号，持有者履行签字手续。

3.4.2.3需向外单位及顾客提供的文本为非受控文本。非受控文本的发放需相关部门申请，经管理者代表批准方可发放，同时要做好发放记录，非受控文本的持有者，在工作调动后（指离开本企业），必须将质量环境手册及时交回管理者代表。

3.4.3 更改与换版

3.4.3.1 管理者代表定期对本手册进行复审，以重新确认其有效性、适用性，每年不少于一次。

3.4.3.2 质量环境手册的更改，必须经总经理批准。当公司质量环境管理体系发生较大变动时，或更改次数较多时，换版由管理者代表统一组织实施，手册的更改者应按文件更改要求对手册进行更改，并注明更改标识、更改编号、更改日期、更改者等。

3.4.3.3 涉及重要内容的更改，由管理者代表负责印制新页，发送给“受控文件”副本的持有者，履行更改发放手续，同时收回、销毁作废旧页。

3.4.4 质量环境手册更改的可追溯性

管理者代表必须归档一套有效版本的质量环境手册。

3.4.5 公司质量环境手册发放、更改、作废、保存等控制详细执行《文件控制管理程序》。

	主题	文件编号	BX/QEM
	质量环境管理手册	版次号	A/0
		页号	10/32
		生效日期	2006/06/01
4.0 质量环境管理体系要求			
4.1 总要求			
4.1.1公司在总经理的领导下，组织有关职能部门及全体职工，按GB/T19001-2000idtISO9001：2000《质量管理体系要求》和GB/T24001-2004idt ISO14001:2004《环境管理体系 规范及使用指南》标准，建立质量环境管理体系，形成文件，并予以实施，保持和持续改进。为此应做到：			
a) 识别公司质量环境管理体系所需过程及其在组织中的作用，并编制相应的程序文件。这些过程可以从识别顾客所需求到顾客评价的大过程，也可是具体的质量活动子过程，应根据这些过程对产品质量和环境的影响大小及复杂程度进行相应的控制；			
b) 遵照以顾客的要求为输入，通过包括管理活动、资源提供、产品实现和测量有关的过程，输出顾客满意的产品和服务的过程方法模式，并确定这些过程的顺序和相互作用，并明确影响产品质量和公司环境表现的特殊过程和关键工序；			
c) 确定这些过程预期达到的目标和要求，根据必要性规定过程运作和控制的有效方法和准则，包括对过程输入、输出及开展活动所投入的资源和管理职责予以规定；			
d) 建立公司内、外的信息网络和沟通渠道，确保质量环境管理体系运行过程能获得必要的资源和信息以支持这些过程的运作和监视；			
e) 规定对过程进行监测、测量和分析的方法，以了解过程运行的趋势，判定过程是否达到预期规定的要求，在公司产品实现的过程中，明确对其实施控制的程度；			
f) 实施必要的措施，以实现对这些过程所策划的结果和对这些过程的持续改进。			
4.1.2外包过程的控制：			
本公司目前无外包过程。			
4.2 文件要求			
4.2.1 总则			
4.2.1.1 质量环境管理体系应形成文件，并贯彻实施和持续改进，按GB/T19001-2000 idt ISO9001：2000和GB/T24001-2004 idt ISO14001:2004标准的要求及公司的实际，组织有关职能部门编制和贯彻质量环境管理体系文件，各部门人员都必须执行相关质量环境管理体系文件。			
4.2.1.2 公司质量环境管理体系文件结构分为第一级、第二级和第三级文件。			
4.2.1.3 第一级文件包括：			
a) 公司质量方针、环境方针及质量目标、环境目标；			
b) 质量环境手册；			
4.2.1.4 第二级文件包括：			
a) 标准要求形成文件的程序；			
b) 公司为确保过程的有效策划、运行和控制所需的程序；			
4.2.1.5第三级文件包括：			
a) 为确保所有过程有效策划运作和控制制定的质量环境管理体系常用的实施细则, 包括管理文件（各种管理规定等）、工作标准（岗位责任制和任职要求等）以及作业指导书、工艺操作规程、检验规范等；			

	主题	文件编号	BX/QEM									
	质量环境管理手册	版次号	A/0									
		页号	11/32									
		生效日期	2006/06/01									
<p>b) 可以是针对特定产品、项目或合同编制的质量计划、设计开发输出的文件、环境管理方案、图样、外来文件、标准等其他文件；</p> <p>c) 质量环境管理体系运行所要求的记录文件。</p> <p>4.2.2 质量环境手册：</p> <p>质量环境手册是阐述公司质量环境方针、目标并描述公司质量环境管理体系文件的范围及引用标准和程序的文件，是质量环境管理体系运行的纲领性文件和行动的准则。其内容覆盖了GB/T19001-2000 idt ISO9001：2000和GB/T24001-2004idt ISO14001:2004标准各条款的要求，包括：</p> <p>a) 公司质量环境管理体系的范围及GB/T19001-2000 标准1.2条款要求的任何删减细节与合理性；</p> <p>b) 为质量环境管理体系编制形成文件程序的引用；</p> <p>c) 质量环境管理体系包括的各个过程的相互关系及作用的描述。</p> <p>4.2.3 文件控制</p> <p>4.2.3.1 凡是质量环境管理体系所要求的文件（含外来文件）都必须对其实施有效的控制，以保证对质量环境管理体系起重要作用的场所使用文件的有效性、完整性和一致性。</p> <p>4.2.3.2 文件规定应与实际运作保持一致，随着质量环境管理体系的变化及质量环境方针、目标的变化，文件发布前应批准，在必要时修订质量环境管理体系文件并确保对更改和现行修订状态加以标识，定期评审，确保有效性、充分性和适宜性。具体执行《文件管理程序》的有关规定。</p> <p>4.2.3.3 对外来文件进行识别和管理，控制外来文件的分发和更新。作废文件应及时收回，以防止作废文件的非预期使用。若要保留作废文件时应采用适当的标识方法，以防止误用。文件应确保清晰、易于识别和检索。文件可呈现任何媒体形式，如纸张、磁盘、光盘或照片、样件等，但都要按照《文件管理程序》管理。</p> <p>4.3 记录控制</p> <p>4.3.1记录是提供符合要求和质量环境管理体系有效运行的证据，也是文件的一种特殊形式，必须对记录运行有效的控制。在程序文件中对记录的标识、收集、编号、归档、贮存、保护、检索和处置等要求进行控制作出规定。</p> <p>4.3.2管理者代表规定记录的保存期限，并监督各部门记录保存的执行情况。</p> <p>4.3.3各部门负责人应确保记录方便查阅，保存在适当的地方，以免损坏、丢失和变质。具体按照《记录控制管理程序》进行控制和管理。</p> <p>4.3.4 本章编制下列程序文件，以确保上述要求的实施和控制：</p> <table><tr><td>标题</td><td>对应 GB/T19001-2000 条款</td><td>对应 GB/T24001-2004条款</td></tr><tr><td>文件管理程序</td><td>4.2.3</td><td>4.4.5</td></tr><tr><td>记录控制管理程序</td><td>4.2.4</td><td>4.5.4</td></tr></table>				标题	对应 GB/T19001-2000 条款	对应 GB/T24001-2004条款	文件管理程序	4.2.3	4.4.5	记录控制管理程序	4.2.4	4.5.4
标题	对应 GB/T19001-2000 条款	对应 GB/T24001-2004条款										
文件管理程序	4.2.3	4.4.5										
记录控制管理程序	4.2.4	4.5.4										

	主题	文件编号	BX/QEM
	质量环境管理手册	版次号	A/0
		页号	12/32
		生效日期	2006/06/01
5.0 管理职责			
5.0.1 目的			
管理职责是质量环境管理体系的重要组成部分，为有效运行质量环境管理体系，必须控制公司内部的管理过程。			
5.0.2 范围			
公司质量环境管理体系的管理职责过程由六个过程组成：包括管理承诺，以顾客为关注焦点，质量环境方针，质量环境目标策划和质量环境管理体系策划，职责、权限与沟通，管理评审。各职能部门按照界定的职能分工进行过程控制，实施过程活动。			
5.0.3 职责			
5.0.3.1 总经理负责组织实施管理职责的所有过程：			
a) 负责领导公司建立、实施和保持质量环境管理体系；			
b) 批准质量环境手册和发布质量环境方针和目标；			
c) 任命管理者代表；			
d) 主持质量环境管理评审；			
e) 负责各部门资源的配置；			
f) 确立组织机构，组织和控制职责和权限的界定和实施。			
5.0.3.2 管理者代表协助总经理进行管理职责的管理：			
a) 确保质量环境管理体系的过程顺利建立、实施和保持；			
b) 向最高管理者报告质量环境管理体系的业绩，包括改进的要求；			
c) 在整个组织内促进顾客为中心意识的形成；			
d) 为质量环境管理体系的建立、实施与保持提供必要的资源；			
e) 与质量环境管理体系有关事宜的外部联络和内部的组织协调；			
f) 编制质量环境管理手册，确认程序文件。			
5.0.3.3 各部门在管理者代表的领导下，确保公司质量环境管理体系正常运行：			
a) 具体负责收集管理承诺和以顾客为关注焦点的证据；			
b) 负责建立、分析和考核质量环境目标，按照质量环境管理体系的策划结果建立、运行和持续改进质量环境管理体系；			
c) 负责组织实施内部沟通。			
d) 提供质量环境管理评审所需的信息与资料；			
5.0.3.4 各职能部门参与管理职责过程规定的各项工作，包括以顾客为关注焦点，贯彻质量方针进行质量目标分解展开，落实职责和权限，实施内部沟通，向管理评审输入信息等。			
5.1 管理承诺			
5.1.1 为证实公司有能力稳定地提供满足顾客和适用的法律法规要求的产品，有能力污染预防，持续改进，总经理必须亲自负责进行管理承诺。			
5.1.2 管理承诺的内容：			

	主题	文件编号	BX/QEM
	质量环境管理手册	版次号	A/0
		页号	13/32
		生效日期	2006/06/01
<p>a)能够稳定地提供满足顾客和适用的法律法规要求的产品；</p> <p>b)建立、实施公司质量环境管理体系并持续改进其有效性；</p> <p>c)污染预防，不断提高环境绩效，遵守环境法律法规。</p> <p>5.1.3总经理通过以下活动对其建立和改进质量环境管理体系的承诺提供证据：</p> <p>a)总经理应树立质量、环境意识，清楚了解让顾客满意是最基本的要求；清楚了解质量环境管理体系的有效性</p> <p>与公司每一个员工对质量、环境的认识紧密相关；</p> <p>b)通过会议、培训或以文件等各种形式向组织各部门传达满足顾客和法律法规要求的重要性，使全体员工都能</p> <p>树立质量意识，并使他们积极参与提高质量、环境的有关活动；</p> <p>c)制定和发布质量方针、环境方针；</p> <p>d)确保质量目标、环境目标的制订和实施；</p> <p>e)按计划的时间间隔主持进行管理评审，对质量环境管理体系的适宜性、充分性、有效性进行评审，以评估改</p> <p>进的机会，使管理承诺落实到实处；</p> <p>f)确保质量环境管理体系运行能获得必要的资源。</p> <p>5.1.4 管理者代表负责安排和参与总经理管理承诺的活动过程，收集和整理相关信息，这些信息是：</p> <p>a)会议记录；</p> <p>b)相关文件；</p> <p>c)质量环境记录。</p> <p>5.1.5 管理者代表定期向总经理报告整理的信息，作为管理承诺的证据。</p> <p>5.1.6 总经理的管理承诺应体现持续改进的内容。</p> <p>5.2 以顾客为关注焦点</p> <p>5.2.1 以顾客为关注焦点，是公司质量环境管理体系的组成部分。公司的成功取决于理解并满足顾客及其他相关方</p> <p>当前和未来的需求和期望，并争取超越这些需求和期望。因此，总经理应以实现顾客满意为目标，必须始于顾客，</p> <p>终于顾客，为此应做到总经理对以顾客为关注焦点过程组织实施。</p> <p>5.2.2 以顾客为关注焦点的对策有：</p> <p>a) 通过市场调查识别顾客需求；</p> <p>b) 通过合同评审，确定顾客要求；</p> <p>c) 通过生产制造，满足顾客要求；</p> <p>d) 通过售后服务，达到顾客要求。</p> <p>5.2.3 总经理在组织和指挥公司生产经营活动过程中，坚持以增加顾客满意为目的，进行组织策划，提出要求，确</p> <p>保顾客的要求得到确定并予以满足。</p> <p>5.2.4管理者代表按照总经理的策划和要求，有效组织运作质量环境管理体系，并通过对顾客满意的监视和测量，确</p> <p>保顾客的要求得到确定并予以满足。</p> <p>5.2.5 营业部在组织实施与顾客有关的过程中，通过与顾客的有效沟通，识别顾客明确的和隐含的要求，并通过合</p> <p>同方式予以确定。</p>			

	主题	文件编号	BX/QEM
	质量环境管理手册	版次号	A/0
		页号	14/32
		生效日期	2006/06/01
<p>5.2.6 生产部在组织实施产品实现过程中，通过对图纸的了解，将识别和确保的顾客要求和期望转化为公司的产品要求、环境控制要求以及运行过程的要求。</p> <p>5.2.7 为使转化的要求得到满足，应做到：</p> <p> a) 必须满足法律法规及强制性国家或行业标准的规定；</p> <p> b) 组织转化的要求及已建立的质量环境管理体系应随着顾客的期望和需要、法律法规及强制性国家或行业标准要求的变化而修订。</p> <p>5.2.8 生产部在组织和实施产品生产制造过程中，严格执行产品图纸标准，通过满足工程规范要求来达到顾客满意。</p> <p>5.2.9 营业部应向顾客提供及时、准确、有效的服务，通过服务提供增强顾客满意。</p> <p>5.2.10 管理者代表根据总经理要求，定期收集以顾客为关注焦点的相关信息，提供给总经理进行决策和改进，以达到增强顾客满意的目的。</p> <p>5.2.11 各职能部门在落实质量环境管理体系过程职能中，都应坚持以顾客为关注焦点，形成和提高满意要求的意识，不允许偏离达到顾客满意的质量环境宗旨。</p> <p>5.2.12 当发现偏离以顾客为关注焦点时，管理者代表应及时向总经理要求组织各责任部门实施纠正措施。</p> <p>5.3 质量方针和环境方针</p> <p>5.3.1 质量方针</p> <p> 为实现以顾客满意为目标，确保顾客的需求和期望得到确定，并转化为公司的产品和服务要求，本着与公司总体经营方针相适应、协调的原则，特制定公司的质量方针为：</p> <p> </p>			

	主题	文件编号	BX/QEM
	质量环境管理手册	版次号	A/0
		页号	15/32
		生效日期	2006/06/01
境方针的持续适宜性，必要时对其进行修改，以适应公司内外环境的变化，执行《管理评审程序》。			
5.3.3.3对质量、环境方针的批准、发布、评审、修改都应实行控制，执行《文件管理程序》。			
5.4 策划			
5.4.1质量环境管理体系策划			
5.4.1.1 策划的内容			
总经理应确保对实现质量目标、环境目标指标所需的质量环境管理体系的过程和资源加以识别和策划。确保持续改进质量环境管理体系和环境行为。			
策划的内容应包括：			
a) 需达到的质量目标、环境目标指标及相应的质量环境管理过程，确定过程的输入、输出及活动，并做出相应规定；			
b) 识别为实现质量目标、环境目标指标所需建立的过程的资源配置；			
c) 策划的结果（包括变更）应形成相应的质量环境管理体系文件，如质量环境管理手册、程序文件、管理制度等。			
5.4.1.2 策划的更改			
a) 策划输出资料的更改应在受控状态下进行，应由更改部门填写《文件更改申请单》，经总经理批准后进行更改，按《文件管理程序》执行；			
b) 在更改期间应保持质量环境管理体系的完整运行，例如组织机构的调整，应对职责作出相应的变更，以确保体系正常运作。			
5.4.1.3 策划所形成的相关文件由管理者代表负责存档保存			
5.4.2 环境因素			
环境因素是环境管理体系的核心要素，环境管理体系管理和控制的对象就是环境因素。因此识别和评价环境因素是建立环境管理体系的基础。环境因素也是制定环境方针，确定目标、指标和适用法律法规的依据。			
5.4.2.1 公司需明确其质量环境管理体系范围内各项活动、产品和服务及可以控制的或可以施加影响的环境因素，并使所有重要环境因素能够受到控制，确保在建立目标时考虑这些因素。			
5.4.2.2ISO 体系部组织编制《环境因素识别与评价程序》，具体内容包括：			
a、环境因素的识别、评价、登录；			
b、明确环境因素的识别方法；			
c、确定重要环境因素的评价方法；			
d、规定重要环境因素的控制和管理；			
e、环境因素信息的更新。			
5.4.2.3 编制下列文件，以确保上述要求的实施和控制：			
标题	对应 GB/T19001-2000 条款	对应 GB/T24001-2004 条款	
环境因素识别与评价程序		4.3.1	

	主题	文件编号	BX/QEM						
	质量环境管理手册	版次号	A/0						
		页号	16/32						
		生效日期	2006/06/01						
5.4.3 法律法规及其他要求									
<p>法律、法规与其他要求是评价公司环境管理体系的重要依据之一。环境方针的制定，环境因素的识别和评价，目标指标的制定均需法律、法规与其他要求进行衡量。法律、法规及其他要求的获取和识别是环境管理体系的基础性工作。</p>									
5.4.3.1 公司需确定其质量环境管理体系范围内各项活动、产品和服务的环境因素应遵守的环境法律与其他要求，并承诺遵守。									
5.4.3.2 法律与其他要求的获取、识别和传达等应执行《法律法规及其他要求程序》：									
a、明确法律与其他要求的获取途径及频次；									
b、确认法律与其他要求适用性和符合性；									
c、重要的信息，应向全体员工传达；									
d、规定法律与其他要求的更新方法；									
e、应通过培训让员工了解相关法律法规和其他要求。									
f、在建立、实施和保持环境管理体系时，对这些适用的法律法规和其他要求加以考虑。									
5.4.3.3 编制下列文件，以确保上述要求的实施和控制：									
<table><tr><td>标题</td><td>对应 GB/T19001-2000 条款</td><td>对应 GB/T24001-2004 条款</td></tr><tr><td>法律法规及其他要求程序</td><td></td><td>4.3.2</td></tr></table>				标题	对应 GB/T19001-2000 条款	对应 GB/T24001-2004 条款	法律法规及其他要求程序		4.3.2
标题	对应 GB/T19001-2000 条款	对应 GB/T24001-2004 条款							
法律法规及其他要求程序		4.3.2							
5.4.4 质量环境目标指标及管理方案									
5.4.4.1 为实现环境方针的承诺，制定环境目标和指标。									
5.4.4.2 管理者代表组织有关部门负责人，根据符合质量环境方针和包括污染预防承诺和持续改进的原则，在考虑法律法规及其他要求、重大环境因素、可选工程方案、财会、运行和经营要求、相关方意见的基础上提出质量环境目标和指标。目标制定要具体，指标要现实可测量尽可能量化。									
5.4.4.3 管理者代表作成质量环境目标指标后提交总经理确认。									
5.4.4.4 总经理确认质量环境目标指标后交总经理批准。									
5.4.4.5 管理评审会议评审目标指标的实现程度及其是否需要修正。									
5.4.4.6 质量环境目标和指标与环境管理方案一起形成文件并予以保持。									
5.4.4.7 对所有环境目标和指标均应由责任部门制定环境管理方案。									
5.4.4.8 环境管理方案应明确实现环境目标指标的责任、方法和时间表，并予以保持。									
5.4.4.9 各部门根据环境管理方案的规定实施，并在必要时分解制定本部门的管理方案。									
5.4.4.10 相关部门监督本部门环境管理方案的实施情况，具体见《监测和测量控制程序》。									
5.4.4.11 当环境管理方案无法按计划完成时，各部门应及时通报管理者代表，由管理者代表召集相关部门进行研讨，如修订，需由管理者代表批准。									
5.4.4.12 质量环境目标指标及管理方案的实施情况由管理者代表向管理评审会议进行报告。见《管理评审程序》。									
5.4.4.13 编制下列文件，以确保上述要求的实施和控制									
<table><tr><td>标题</td><td>对应 GB/T19001-2000 条款</td><td>对应 GB/T24001-2004 条款</td></tr></table>				标题	对应 GB/T19001-2000 条款	对应 GB/T24001-2004 条款			
标题	对应 GB/T19001-2000 条款	对应 GB/T24001-2004 条款							

	主题	文件编号	BX/QEM
	质量环境管理手册	版次号	A/0
		页号	17/32
		生效日期	2006/06/01
质量目标及考核办法	5.4.1		
环境目标、指标及管理方案控制程序	4.3.3		
5.5 职责、权限与沟通			
5.5.1 职责和权限			
5.5.1.1对组织的职能及其相互关系予以规定和沟通，以促进有效的质量、环境管理。			
5.5.1.2总经理负责确定公司质量环境管理体系总结构，组织和控制职责和权限界定过程和实施。			
5.5.1.3管理者代表根据总经理的策划要求，进行过程职能分配，界定各部门各类人员质量、环境职能和权限，通过内部沟通达成一致。			
5.5.1.4各部门必须按规定落实过程质量、环境职能。			
5.5.1.5各类人员应执行规定的职责和权限：			
(1) 总经理			
a) 总经理是公司质量环境管理的第一负责人，对最终产品质量和环境负责，各类人员均有权越级反映质量、环境问题；组织贯彻执行国家有关质量、环境法律法规及其他要求；			
b) 负责质量环境管理体系策划，制定、颁布和组织实施质量、环境方针和目标，采取必要行政手段和管理措施强化职工的质量意识和环保意识，保证质量、环境方针为全体职工所理解并贯彻执行；			
c) 规定各部门的质量、环境责任和权限；			
d) 批准质量环境管理体系的运行和改进，配备资源，任命管理者代表；			
e) 负责组织、主持管理评审；			
f) 负责特殊合同的批准或签订，质量环境手册批准；			
g) 批准重大质量决策，对产品和服务负法律责任；			
h) 追究违反质量环境管理制度而造成质量环境事故的部门、人员的责任。			
(2) 管理者代表			
a) 负责公司质量环境管理体系的建立、运行和保持正常运行；			
b) 负责向最高管理者报告质量环境管理体系运行情况，及时处理影响质量环境管理体系运行的有关问题；			
c) 定期组织内部质量环境管理体系审核；			
d) 负责就质量环境管理体系有关事宜与外部各方的联络工作；			
e) 负责促进员工形成满足顾客要求的意识；			
f) 负责确定部门负责人的任职要求，培训计划的审批；			
g) 负责组织管理评审和内部审核；			
h) 负责组织编制质量环境手册及人员的职责分配。			
(3) 品保部			
a) 负责统计技术的归口管理，具体负责统计技术在公司的推广、应用、实施、验证；			
b) 负责公司质量环境方针宣传贯彻，质量目标和环境目标指标的展开考核；			
c) 负责统筹公司相关信息的传递与沟通处理；			

	主题	文件编号	BX/QEM
	质量环境管理手册	版次号	A/0
		页号	18/32
		生效日期	2006/06/01
d)负责纠正和预防措施实施监督和跟踪验证。			
(4) ISO体系部			
a)协助管理者代表建立、实施、保持质量环境管理体系；			
b)负责组织环境因素的识别、评价及控制和管理；			
c)负责法律法规的获取、识别、更新及传达到各部门；			
d)负责文件和资料控制的归口管理，并具体负责公司管理性文件与外来文件资料的管理和控制；			
e)负责公司废弃物的委托处理；			
f)负责公司污染源的委托监测。			
(5) 营业部			
a)负责顾客要求的识别，产品要求的评审与顾客的沟通和联络；			
b)负责参与质量环境管理体系文件中的产品标识和可追溯性、交付等过程的质量活动；			
c)负责市场开发、调查分析和预测；负责对顾客满意度的调查，并编制相应的调查和分析报告；			
d)负责收集用户需求信息，建立用户档案；			
e)负责做好国内外用户服务，处理顾客投诉。			
(6) PMC部			
a)负责产品销售和货款的负责组织实施采购过程的程序文件，组织对供方的评价并进行控制，以确保所采购的物资符合规定的要求，对采购物资的质量负责；			
b)负责组织编制采购文件，负责采购文件的报批；			
c)对相关方施加影响和控制。			
(7) 财务部			
a)能源消耗统计与控制的归口管理；			
b)确保环境管理方案的资金到位。			
(8) 生产部			
a)负责模具的管理；			
b)负责生产过程中设备的管理，编制设备的操作规程；			
c)参与管理评审、合同评审、文件和资料控制等过程的质量活动；			
d)负责确保公司作业现场基础设施适用及工作环境良好；			
e)负责组织检查验收及关键过程设备的认可，使其达到生产控制的要求；			
f)负责建立、完善生产部质量环境管理体系，执行质量环境手册和程序文件，对生产部质量环境管理体系的正常运行负责；			
g)授予生产部各级人员必要的、明确的质量责任与权限，并进行检查与考核；			
h)负责仓库的管理；			
i)负责日常设备的业务管理，包括设备的维护保养、资料管理、组织抢修、备品备件准备等工作。			
j)组织开展自主质量管理，严格工艺纪律，加强过程质量控制，对产品质量负责；			
k)负责对产品和工序控制及生产过程的测量和监视，确保按期生产，生产顾客满意产品；			

	主题	文件编号	BX/QEM
	质量环境管理手册	版次号	A/0
		页号	19/32
		生效日期	2006/06/01
<p>l)负责所属区域内产品的标识，不同检验状态产品的区分，标识的维护；</p> <p>m)负责水、电、原材料等资源能源的使用。</p> <p>(9) 技术部</p> <p>a)负责生产过程作业指导书的编制与管理；</p> <p>b)负责产品实现过程的策划。</p> <p>(10) 行政部</p> <p>a)负责组织编制、实施公司职工培训规划和计划，并检查与考核记录；</p> <p>b)负责应急预案的演练。</p> <p>c)负责归口管理质量环境管理体系中的培训过程；</p> <p>5.5.1.6 除以上职责外，各部门还应遵守以下共同环境职责：</p> <p>a)遵守已确认的适用的环保法律、法规及其他要求；</p> <p>b)目标、指标和管理方案的制定与实施；</p> <p>c)根据培训需求，制定并实施本部门的培训计划；</p> <p>d)负责相应业务范围内的外部信息和本部门的信息交流，配合管理者代表作好环境信息的交流、传递和处理工作；</p> <p>e)制定与本部门相关的环境管理体系的作业指导文件，并负责修改和管理文件的工作；</p> <p>f)实施相关环境管理体系文件；</p> <p>g)对本部门潜在的环境事故和紧急情况的确定，并进行控制；负责组织本部门的应急准备与响应，以及事故的消除工作；</p> <p>h)负责本部门体系运行的日常和定期监测；</p> <p>i)对不符合现象进行调查，分析原因，提出预防措施并实施纠正；</p> <p>j)作好本部门的环境记录并按规定保存；</p> <p>k)配合管理者代表及审核组作好内审；</p> <p>5.5.2 信息交流(内部沟通)</p> <p>5.5.2.1 确保在不同层次和职能之间的质量环境管理体系的过程，包括质量环境要求、质量目标、环境目标和指标及管理情况，以及实施的有效性进行沟通，实现全员参与，保证内外信息交流渠道畅通，使信息能够及时交流和反馈，达到质量环境管理体系全面实现的效果。</p> <p>5.5.2.2 明确质量环境管理体系信息的交流的内容、方法和方式。</p> <p>5.5.2.3 品保部作为内部、外部信息交流的窗口，组织通过各种途径，确保质量环境要求得到反馈，必要时提出意见后交由有关部门处理，营业部作为外部信息交流的窗口，应宣传公司的质量环境理念并反馈外部的相关信息。</p> <p>5.5.2.4 管理者代表设置投诉途径，并组织处理内、外质量环境投诉和相关方质量环境要求，必要时提出意见后交由有关部门处理。就重要环境因素与外部的交流采用电话、书面答复的方式进行。</p> <p>5.5.2.5 必要时，应作好信息交流的记录，并进行存档、答复和处理。</p> <p>5.5.2.6 编制下列文件，以确保上述要求的实施和控制：</p>			

	主题		文件编号	BX/QEM
	质量环境管理手册		版次号	A/0
			页号	20/32
			生效日期	2006/06/01
标题	对应 GB/T19001-2000 条款	对应 GB/T24001-2004条款		
信息交流程序	5. 5. 3	4. 4. 3		
5.6 管理评审				
5.6.1 对质量环境管理体系进行定期评审，以确保质量环境管理体系的持续适宜性、充分性及有效性。				
5.6.2 总经理决定召开管理评审会议。				
5.6.3 管理者代表负责向总经理报告质量环境管理体系运行情况，提出改进建议, 编写相应的管理评审报告。				
5.6.4 管理者代表负责评审计划的制定、收集并提供管理评审所需的资料，负责对评审后的纠正，预防措施进行跟踪和验证。				
5.6.5 各相关部门负责准备、提供与本部门工作有关的评审所需资料，并负责实施管理评审中提出的相关的纠正、预防措施。				
5.6.6 管理评审计划每间隔一年内至少进行一次管理评审, 可结合内审后的结果进行，也可根据需要安排。				
5.6.7 根据公司具体需要, 可随时增加管理评审频次。				
5.6.8 管理评审产生的相关的记录由管理者代表按《记录控制管理程序》保管，包括管理评审计划，评审前各部门准备的评审资料，评审会议记录及管理评审报告。				
5.6.9 管理评审应包括以下输入及输出的内容：				
管理输入包括：				
a) 内部审核和合规性评价的结果；				
b) 来自外部相关方的交流信息，包括抱怨、反馈；				
c) 组织的环境绩效，过程的业绩和产品的符合性；				
d) 目标和指标的实现程度；				
e) 纠正和预防措施的状况；				
f) 以前管理评审的后续措施；				
g) 可能影响质量、环境管理体系的变更，包括与组织环境因素有关的法律法规和其他要求的发展变化；				
h) 改进建议。				
管理评审的输出应包括为实现持续改进的承诺而作出的，与质量、环境方针、目标、指标修改有关的决策和行动，包括：				
a) 质量、环境管理体系及其过程有效性改进的决策和行动；				
b) 与顾客要求有关的产品的改进；				
c) 资源的需求。				
5.6.9 编制下列文件，以确保上述要求的实施和控制：				
标题	对应 GB/T19001-2000 条款	对应 GB/T24001-1996 条款		
管理评审程序	5. 6	4. 6		

	主题	文件编号	BX/QEM
	质量环境管理手册	版次号	A/0
		页号	21/32
		生效日期	2006/06/01
6.0 资源管理			
6.0.1 目的			
确定并及时提供建立和改进质量环境管理体系所需要的资源，用于组织过程和管理，以达到顾客或相关方满意。			
6.0.2 范围			
适用于人力资源、基础设施和工作环境等资源的管理。			
6.0.3 职责			
6.0.3.1 总经理负责组织实施资源管理的过程，确保所需资源的提供；			
6.0.3.2 管理者代表负责组织实施资源提供基础设施、工作环境的管理控制及必要时向总经理提出改进建议；			
6.0.3.3 行政部负责人员的培训教育工作；			
6.0.3.4 行政部负责人力资源的管理；			
6.0.3.5 生产部负责提供基础设施和工作环境的策划及基础设施和工作环境的管理；			
6.0.3.6 各职能部门参与资源管理过程规定的各项工作，提出资源要求，实施员工培训，使用、维护、保养设备，管理工作环境。			
6.1 资源提供			
6.1.1 公司应及时确定并提供质量环境管理体系运行所需的资源，以便确保：			
a) 实施、保持质量环境管理体系并持续改进其有效性；			
b) 通过满足顾客及有关相关方的要求，增强顾客和有关相关方的满意；			
c) 和公司产品、活动及服务有关的环境因素得到控制。			
6.1.2 资源管理过程由资源提供、人力资源、基础设施和工作环境过程组成，资源包括：人员、信息、供方、基础设施、工作环境及财力资源，必要时还可能包括利用外部供方提供的资源。各职能部门应按其职责分工进行资源管理的过程控制、实施。			
6.2 人力资源			
6.2.1 人员安排			
行政部应组织各部门制定相应岗位的任职要求，明确每一个岗位工作人员学历、技能及工作经历等能力的具体要求，作为人员选择、安排和考评的主要依据。由用人部门提出需求，行政部通过对外招聘来实现，使岗位人员都能够胜任。			
6.2.2 能力、意识和培训			
6.2.2.1 行政部负责控制和实施能力、意识和培训过程。			
6.2.2.2 行政部根据教育、培训、技术和经历，确定公司各岗位的能力要求并形成文件。			
6.2.2.3 各职能部门参与能力、意识和培训过程实施，负责本部门能力、意识和培训。			
6.2.2.4 行政部应采取措施满足能力要求，这些措施可以是：			
a) 质量、环境管理培训；			

	主题	文件编号	BX/QEM												
	质量环境管理手册	版次号	A/0												
		页号	22/32												
		生效日期	2006/06/01												
<p>b) 专业技能培训;</p> <p>c) 知识更新培训;</p> <p>d) 实际操作;</p> <p>e) 技能竞赛;</p> <p>f) 其他措施;</p> <p>6.2.2.5 对职工意识、能力和培训必须做到:</p> <p>a) 识别从事影响质量环境活动人员的能力需求;</p> <p>b) 制定对需求培训教育的各类人员进行有组织、分层次的培训,以满足需求;</p> <p>c) 所有受培训人员,通过面试、笔试或实际操作等方式检查培训的效果是否达到了预期培训计划目标;</p> <p>d) 持续地开展对职工的质量、环境保护意识教育,确保职工意识到所从事活动与质量环境管理体系的相关性和重要性,以及如何实现质量环境目标做出贡献;</p> <p>d) 保持教育、培训和经历的适当记录。</p> <p>6.2.2.6 编制下列文件,以确保上述要求的实施和控制:</p> <table><tr><td>标题</td><td>对应 GB/T19001-2000 条款</td><td>对应 GB/T24001-2004条款</td></tr><tr><td>人力资源管理程序</td><td>6.2</td><td>4.4.2</td></tr></table> <p>6.3 基础设施</p> <p>6.3.1 生产部负责确定提供并维护达到产品、环境符合要求所需的基础设施,包括:</p> <p>a) 建筑物、工作场所和相关的设施;</p> <p>b) 过程设备,包括硬件和软件;</p> <p>c) 支持性服务,包括运输和通讯。</p> <p>6.3.2. 确定基础设施</p> <p>a) 生产部建立基础设施台帐登记质量环境管理体系运行涉及的基础设施;</p> <p>b) 各职能部门根据要求,提出基础设施要求;</p> <p>c) 根据各职能部门的基础设施要求予以确定;</p> <p>6.3.3 提供基础设施</p> <p>a) 经总经理批准按确定的基础设施负责购置,提供给设施需求部门;</p> <p>b) 基础设施需求部门验证后予以使用,以确保产品符合要求。</p> <p>6.3.4 维护基础设施</p> <p>a) 对已提供使用的基础设施负责组织维护保养,保持设施能力,需要维修的编制维修和实施计划;需要排除故障的应及时组织排除故障;要求维护保养的组织维护保养。</p> <p>b) 各职能部门参与基础设施的维护和保养,要正确使用基础设施,爱护设施,防止设施发生故障。</p> <p>6.3.5 编制下列文件,以确保上述要求的实施和控制:</p> <table><tr><td>标题</td><td>对应 GB/T19001-2000 条款</td><td>对应 GB/T24001-2004条款</td></tr><tr><td>设施管理程序</td><td>6.3</td><td></td></tr></table>				标题	对应 GB/T19001-2000 条款	对应 GB/T24001-2004条款	人力资源管理程序	6.2	4.4.2	标题	对应 GB/T19001-2000 条款	对应 GB/T24001-2004条款	设施管理程序	6.3	
标题	对应 GB/T19001-2000 条款	对应 GB/T24001-2004条款													
人力资源管理程序	6.2	4.4.2													
标题	对应 GB/T19001-2000 条款	对应 GB/T24001-2004条款													
设施管理程序	6.3														

	主题	文件编号	BX/QEM
	质量环境管理手册	版次号	A/0
		页号	23/32
		生效日期	2006/06/01

6.4 工作环境

6.4.1 生产部控制和实施工作环境过程，具体负责确定并管理为达到产品符合性所需的工作环境。

6.4.2确定工作环境

总经理根据满足产品质量要求和质量环境管理体系运行要求，确定厂区、生产部、办公工作环境中相关的人和物的因素（工作方法、环境污染、水质、人体功效等）并提供所需的工作环境。

7.0 产品实现

7.0.1 目的

确定产品实现所必需的过程, 并予以有效实施和控制.

7.0.2 范围

公司质量环境管理体系中产品实现过程的控制范围，包括产品实现过程的策划、与顾客有关的过程、采购过程、生产和服务提供过程、监视和测量装置等相关过程。

7.0.3 职责

7.0.3.1 总经理负责指挥和控制与顾客有关过程的实施。

7.0.3.2 营业部具体负责指挥和控制，包括确定产品有关的要求，评审与产品有关的要求和与顾客沟通的过程，参与生产和服务提供过程控制，负责支付和交付后的实施。

7.0.3.3 生产部具体负责实施生产和服务提供过程和关键过程确认的控制。

7.0.3.4 品保部具体负责监视和测量装置的控制的实施。

7.0.3.5 营业部负责采购过程控制，负责评价、选择供方和控制采购产品的验证过程；参与生产和服务提供控制。

PMC部发放合格产品，实施产品防护、对原料库、成品库实施贮存控制，标识库存产品，对产品的符合性提供防护，防止丢失、损坏、不适用。

7.0.3.6 品保部负责生产过程所需的材料和最终产品的检验。

7.1 产品实现的策划控制

7.1.1 公司对特定产品、项目或合同规定专门的质量措施、资源和活动顺序，以确保满足规定要求。因此应对于特定产品、项目及合同有关的质量策划的控制及相应的质量计划的编制、实施和控制。

7.1.2 技术部负责组织对产品实现所需的过程及子过程的顺序和相互关系进行策划，产品实现和策划应与公司质量环境管理体系其他的要求相一致，策划的结果应以适于组织运作的方式形成文件，如质量计划。

7.1.3进行质量策划的时机

公司在下列情况下进行质量策划：

- a) 引进、试制新产品，采用新工艺或新材料，工程或工程改造；
- b) 销售合同中顾客对产品有特定的要求；
- c) 现有体系文件未能涵盖的特殊事项。

	主题	文件编号	BX/QEM
	质量环境管理手册	版次号	A/0
		页号	24/32
		生效日期	2006/06/01

7.1.4质量策划的内容：

a) 针对特定产品、项目或合同所确定的质量目标；

b) 针对特定产品、项目或合同所建立的过程和子过程，应识别关键的过程和活动；对过程或涉及的活动规定途径，并对这些途径进行评审和形成文件；

c) 识别并提供上述过程所需建立的资源配置、运作阶段的划分、人员的职责权限和相互关系。

d) 确定过程涉及的验证和确认活动及验收准则；对过程和产品的重要或关键特性，应安排测量和监控活动；对其中某些特殊的输出应按输入的要求进行验证并确认；

e) 确定过程和产品的符合性提供证据的质量记录；

f) 为达到质量目标而采取的其他措施和方法。

7.1.5 质量策划的输出

策划输出的形式将因产品、项目或合同特点的不同而不同，可以是口头形式，文件或实物的形式，质量计划是一种常见的输出形式。

7.1.6 质量计划

质量计划的编制原则：

a) 质量计划的内容要根据质量策划的内容和结果来确定；

b) 应参照质量环境手册的有关内容，应符合质量环境方针、质量环境目标、并与质量环境管理体系文件中的内容协调一致；

c) 可引用已有的质量环境管理体系文件中的相关内容，并根据特殊的要求编制新的内容；

d) 可根据实际情况，编写总的质量计划，也可编写有关的单项计划，如设计质量计划、采购质量计划；也可编写总体质量计划，也可针对某一特定计划活动，如产品促销活动、用户服务周等；

e) 质量计划可以作为独立的文件，也可以根据需要作为其他文件（如项目计划等）的一部分。

7.1.7 质量计划的编制、审批和发放

a) 质量计划由相关部门负责人组织编制，经管理者代表确认，副工场长批准后以受控文件形式发放给使用和相关部门（顾客有要求时，可发给顾客）。

b) 质量计划的封面必须写明项目名称及质量计划的编号、编制人、审核人、批准人及日期。

7.1.8 质量计划的实施、监督和修改

a) 各部门在执行过程中应按照质量计划的规定要求进行控制，并将计划的执行情况及时反馈到管理者代表；

b) 管理者代表监督各部门质量计划的实施，根据要求协调相应部门之间的接口和资源配置，以进行总体控制，并及时报告总经理；

c) 质量计划的修改：当质量计划需要修改时，由修改部门填写《文件修改登记表》，经总经理批准后进行修改，按本手册4.1章节《文件管理程序》执行；

d) 质量计划完成后，有关文件由管理者代表负责存档保存。

7.2 与顾客有关的过程

7.2.1识别顾客需求

	主题	文件编号	BX/QEM						
	质量环境管理手册	版次号	A/0						
		页号	25/32						
		生效日期	2006/06/01						
<p>营业部根据市场、顾客反馈信息、顾客投诉等资料，确定顾客的需求：</p> <p>a) 顾客对产品或服务、环境的要求程度；</p> <p>b) 顾客无明确要求但是达到目标所需的要求；</p> <p>c) 与产品或服务、环境有关的相关方要求；</p> <p>d) 顾客对产品或服务有效性、交付和支援的要求；</p> <p>e) 其他。</p> <p>7.2.2 评审顾客要求</p> <p>7.2.2.1 在承诺向顾客提供产品前，营业部组织有关部门负责人对已明确的顾客需求进行评审。这种评审适用于合同和订单的评审和修订。评审应确定：</p> <p>a) 顾客的产品要求明确规定；</p> <p>b) 当顾客无书面要求时，在签定合同或订单前确认顾客要求；</p> <p>c) 保证合同或订单中与标书或报价不一致的地方已得到解决。</p> <p>7.2.2.2 营业部组织部门负责人对公司合同或订单或其他方式作出的每一项产品承诺进行评审，确保有能力满足规定要求。</p> <p>7.2.3 与顾客的沟通</p> <p>营业部负责与顾客建立交流的渠道，以满足顾客要求，与顾客的交流内容包括：</p> <p>a) 产品信息；</p> <p>b) 询价和订单处理与修订；</p> <p>c) 顾客投诉和不符合有关的其他信息；</p> <p>d) 顾客对产品的反馈。</p> <p>7.2.4 编制下列文件，以确保上述要求的实施和控制：</p> <table><tr><td>标题</td><td>对应 GB/T19001-2000 条款</td><td>对应 GB/T24001-2004 条款</td></tr><tr><td>与顾客有关过程控制程序</td><td>7.2</td><td></td></tr></table> <p>7.3 设计和开发</p> <p>本企业删减该要素，详细说明见本手册中1.2应用。</p> <p>7.4 采购</p> <p>7.4.1 采购物资分类</p> <p>PMC 部根据顾客图纸和要求，规定采购物资的要求，对采购物资进行分类。</p> <p>7.4.2 对供方的评价</p> <p>a. 由 PMC 部负责对供方的能力进行调查、审核，确认符合基本条件后实施评价；</p> <p>b. 评价合格后列入公司合格供方名录，并进行定期的重新评价；</p> <p>c. 制定选择、评价和重新评价的准则</p> <p>7.4.3 采购信息</p>				标题	对应 GB/T19001-2000 条款	对应 GB/T24001-2004 条款	与顾客有关过程控制程序	7.2	
标题	对应 GB/T19001-2000 条款	对应 GB/T24001-2004 条款							
与顾客有关过程控制程序	7.2								

	主题	文件编号	BX/QEM						
	质量环境管理手册	版次号	A/0						
		页号	26/32						
		生效日期	2006/06/01						
<p>a. 为保证采购产品的质量，公司应明确规定采购要求；</p> <p>b. 采购信息（如采购订单或采购合同）中根据需要采购产品的具体情况，对采购要求作出适当的规定，包括产品、程序、设备、采购人员及质量环境管理体系的要求。</p> <p>c. 应规定如何进行验证产品及产品放行的方法，应包括采购产品的信息，如对产品的质量要求，验收要求及价格、数量、类别、交付等方面的要求。</p> <p>在与供方沟通前，组织应确保所规定的采购要求是充分与适宜的。</p> <p>7.4.4 采购产品的验证</p> <p>7.4.4.1 公司应对采购的产品实施检验、验证或其他必要活动，以确保采购产品满足规定的采购要求。验证活动包括检验、测量、观察、提供合格证明文件等方式。</p> <p>7.4.4.2 对采购产品的验证方式包括在公司内、由顾客在本公司现场、在供方现场进行验证等。</p> <p>7.4.5 编制下列文件，以确保上述要求的实施和控制：</p> <table><tr><td>标题</td><td>对应 GB/T19001-2000 条款</td><td>对应 GB/T24001-2004 条款</td></tr><tr><td>采购过程控制程序</td><td>7.4</td><td></td></tr></table> <p>7.5 生产和服务提供</p> <p>7.5.1 生产和服务提供的控制</p> <p>为有效运作生产和服务提供，确保产品满足顾客和法律法规的要求，必须进行生产和服务提供的控制和策划，并在受控条件下生产和服务。</p> <p>7.5.1.1 公司应确保生产和服务的过程中取得相应的信息和文件，如加工工艺卡等。</p> <p>7.5.1.2 生产部应对公司使用的设备进行维护和保养，以保持其运行能力。</p> <p>7.5.1.3 公司应提供必须的测量与监视装置，并按规定的要求使用这些装置。</p> <p>7.5.1.4 对运作中涉及的过程和产品、实施监控活动。</p> <p>7.5.1.5 明确产品放行、交付和交付后的活动。</p> <p>7.5.2 生产和服务提供过程的确认</p> <p>当生产和服务提供过程的输出不能由后续的监视或测量加以验证时，称为特殊过程。公司的特殊过程为电镀。</p> <p>控制要求包含：</p> <ul style="list-style-type: none">a. 生产过程工艺之认可；b. 设备及人员之认可；c. 使用规定方法和程序；d. 记录的要求；e. 再验证。 <p>7.5.3 标识和可追溯性</p> <p>为防止不同类别、不同检验状态的产品混用和误用，实现产品的可追溯性，应对产品实现过程中采购的物料、半成品和成品，生产过程中的产品标识和检验状态进行标识，并予以控制。</p> <p>7.5.3.1 品保部根据需要负责规定标识的方法，所有标识的制作，检验状态标签或印章的使用，并对其有效性进行监</p>				标题	对应 GB/T19001-2000 条款	对应 GB/T24001-2004 条款	采购过程控制程序	7.4	
标题	对应 GB/T19001-2000 条款	对应 GB/T24001-2004 条款							
采购过程控制程序	7.4								

	主题	文件编号	BX/QEM
	质量环境管理手册	版次号	A/0
		页号	27/32
		生效日期	2006/06/01
控，当产品出现重大质量和环境问题时，组织对其进行追溯。			
7.5.3.2生产部负责所属区域内产品的标识，负责不同检验状态产品的分区摆放，及所有标识的维护。			
7.5.3.3入库的原材料、半成品及成品由仓库进行标识。			
7.5.3.4当合同、法律、法规和公司自身需要（如顾客因质量问题引起投诉的风险等）对可追溯性有要求时，公司以产品批号作为产品的唯一性标识，并记录。			
7.5.4顾客财产			
公司应对顾客财产（指处于组织的控制下或使用中的顾客所拥有的产品、设施、财产、信息和数据等）进行控制。现有情况，顾客财产主要有顾客图纸和模具。			
7.5.4.1营业部登记顾客图纸，并在接收顾客图纸时进行验收，转交技术部进行管理。			
7.5.4.2各部门在使用顾客财产时能够对其质量状况给予保护和维护，若发生丢失、损坏或发现不适用的情况时，应及时通报顾客，并保持记录。			
7.5.5产品防护			
在内部处理和交付产品时，应针对产品的符合性提供防护，这种防护应包括标识、搬运、包装、贮存和保护。			
7.5.6编制下列文件，以确保上述要求的实施和控制：			
标题	对应 GB/T19001-2000 条款	对应 GB/T24001-2004条款	
生产和服务运作控制程序	7.5		
7.6测量和监控装置			
7.6.1 对用于验证产品或环境是否符合规定要求的检验、测量、试验或监测设备进行检定、校对和维护。每台检测设备都要标明检定或校对状态，并进行定期复检。			
7.6.2 检定或校对工作要按照国家有关检定规程进行，按照规定的时间间隔或在使用前进行校准或检定，当不存在上述标准时，应记录校准或鉴定的依据。			
7.6.3 必要时，对测量设备进行调整或再调整，但应防止可能使测量结果失效的调整。			
7.6.4 在搬运、维护和贮存期间防止测量设备的损坏或失效。			
7.6.5 应保存对测量设备的校准、检定或验证的记录。			
7.6.6 当发现设备不符合要求时，组织应对以往测量结果的有效性进行评价和记录。			
7.6.7编制下列文件，以确保上述要求的实施和控制：			
标题	对应 GB/T19001-2000 条款	对应 GB/T24001-2004 条款	
测量和监视装置控制程序	7.6	4.5.1	
7.7环境运行控制			
7.7.1管理者代表根据其方针、目标指标，确定与所认定的重要环境因素有关的运行和活动。应对这些活动按以下要求加以规划，确保它们在程序规定的条件下进行：			
a. 考虑在缺乏程序指导可能导致偏离环境方针、目标指标的运行情况，建立、实施并保持一个或多个形成文件的程序；			
b. 在程序中规定运行准则；			

	主题	文件编号	BX/QEM
	质量环境管理手册	版次号	A/0
		页号	28/32
		生效日期	2006/06/01
c. 管理者代表组织各部门编制运行控制规定及相关标准，并将有关的程序与要求通报相关方。			
7.7.2编制下列文件，以确保上述要求的实施和控制：			
标题	对应 GB/T19001-2000 条款	对应 GB/T24001-2004 条款	
化学品管理程序		4.4.6	
废弃物管理程序		4.4.6	
能源资源管理程序		4.4.6	
相关方管理程序		4.4.6	
消防安全管理程序		4.4.6	
7.8应急准备和响应			
7.8.1公司应确定潜在事故或危险情况, 并对紧急状态采取应对措施，确保公司潜在或紧急情况，以迅速地做出应急准备和响应，并预防或减少可能伴随的环境影响。			
7.8.2应急准备			
7.8.2.1管理者代表根据紧急情况的主要类型，做成公司《重要环境岗位清单》。			
7.8.2.2行政部安排紧急应对物资和日常的维护及对紧急情况的应急响应。			
7.8.2.3各部门负责人根据已确定的潜在事故或危险情况，对所属员工进行应急准备和响应相关意识、技能和知识的培训教育并制定应急准备和响应程序或作业指导书。			
7.8.3 应急响应			
紧急情况发生时，发现者应按应急预案迅速报告有关责任者，并按程序立即处置。			
7.8.4 后续处置			
7.8.4.1 紧急情况发生的部门责任者应针对所发生的事故进行原因调查，并制定防止再发生的措施和完成的时间，做成《紧急情况处理报告书》并得到所属部门负责人的承认。			
7.8.4.2 紧急情况发生的部门应定期评审《应急准备和响应程序》必要时进行修订，特别是在事故或紧急情况发生后，修订时按照《文件管理程序》的要求进行。			
7.8.4.3 可行时，组织还应定期试验上述程序。			
7.8.5编制下列文件，以确保上述要求的实施和控制：			
标题	对应 GB/T19001-2000 条款	对应 GB/T24001-2004条款	
应急准备和响应程序		4.4.7	
8.0 测量、分析和改进			
8.0.1 目的			
规定、策划和实施必要的措施和监控活动，通过测量、监控分析结果采取相应措施，确保产品过程、体系的符合性、实现公司质量环境管理体系的持续改进，达到顾客满意。			
8.0.2 适用范围			
适应产品、过程、体系、顾客满意度的测量和控制，以及在监测结果和数据分析的基础上所采取的纠正、预防、			

	主题	文件编号	BX/QEM
	质量环境管理手册	版次号	A/0
		页号	29/32
		生效日期	2006/06/01
改进措施的控制。			
8.0.3 职责			
8.0.3.1 管理者代表负责实施测量、分析和改进的策划，内部审核，过程的监视和测量，数据分析、持续、改进、纠正措施、预防措施等过程的控制；			
8.0.3.2 品保部负责产品的监视和测量，不合格品控制过程识别；			
8.0.3.3 营业部负责实施顾客满意的监视和测量过程控制；			
8.0.3.4 各部门参与测量、分析和改进过程的实施，落实过程规定的各项活动，确保公司质量环境管理体系的有效性。			
8.1顾客满意度测量			
8.1.1营业部负责建立与顾客沟通的渠道，监视顾客对公司的满意其要求的感受方面的信息，并确定获取和利用顾客满意或不满意信息的方法, 包括信息的来源、收集的频次、对数据的分析评审以及后续的处理等。			
8.1.2为达到以上要求，特制定以下程序文件：			
标题	对应 GB/T19001-2000 条款	对应 GB/T24001-2004 条款	
顾客满意度测量程序	8.2.1		
8.2 内部审核			
8.2.1管理者代表应策划并组织质量环境管理体系的内部审核, 以确定体系是否：			
a. 符合策划的安排、本标准的要求以及组织所确定的质量环境管理体系的要求；			
b. 得到有效实施与保持。			
8.2.2管理者代表负责编制《内部审核管理程序》，规定审核准则、范围、频次、方法、审核员的选择和审核的实施。			
8.2.3管理者代表编制年度审核计划，由管理者代表审批并组织落实。			
8.2.4审核组长组织内部审核工作，编制审核报告并发放给相关部门。			
8.2.5有关部门负责分析原因，采取纠正预防措施。审核人员跟踪纠正预防措施的落实情况，并对其结果进行验证。			
8.2.6管理者代表根据公司年度内部审核的结果，编制年度内部审核报告，提交管理评审。			
8.2.7为达到以上要求，特制定以下程序文件：			
标题	对应 GB/T19001-2000 条款	对应 GB/T24001-2004 条款	
内部审核管理程序	8.2.2	4.5.5	
8.3过程和产品的监视测量			
8.3.1公司应采用适当的方法对质量环境管理体系所需的过程进行监视和测量，并评价过程的业绩。应建立、实施并保持一个或多个程序，对可能具有重大环境影响的运行的关键特性进行例行监测和测量。程序中应规定将监测环境绩效、适用的运行控制、目标和指标符合情况的信息形成文件。			
8.3.2如果在对过程的监视和测量中发现过程未能达到所策划的结果，应对该过程采取适当的纠正和纠正措施，以确保过程的结果的符合性。			

	主题	文件编号	BX/QEM
	质量环境管理手册	版次号	A/0
		页号	30/32
		生效日期	2006/06/01
8.3.3组织应策划对产品的特性进行监视和测量，以验证产品要求已得到满足。			
8.3.4 对产品的放行应在策划安排已圆满完成之前，并规定放行人员，除非得到有关人员的授权。			
8.3.5为达到以上要求，特制定以下程序文件：			
标题	对应 GB/T19001-2000 条款	对应 GB/T24001-2004 条款	
产品的监视和测量控制程序	8.2.4		
监测和测量控制程序		4.5.1	
8.4合规性评价			
8.4.1 公司要定期对适用的法律法规和其他要求的遵守情况作出评价。			
8.4.2 保存以上评价记录。			
8.4.3为达到以上要求，特制定以下程序文件：			
标题	对应 GB/T19001-2000 条款	对应 GB/T24001-2004 条款	
合规性评价管理程序		4.5.2	
8.5不合格品控制			
8.5.1组织应确保不符合产品要求的产品得到识别和控制，以防止其非预期的使用或交付。不合格品控制以及不合格品处置的有关职责和权限应在形成文件的程序中做出规定。			
8.5.2 不合格品按其严重性分为一般和严重二类，根据其分类决定评审的职责和处置的权限和方法。			
8.5.3 不合格品的处置方法有退货、返工、降级或让步接受、报废。返工的产品应重新检验，符合要求后才能放行。			
8.5.4 重大不合格品评审处置应做好相应记录，必要时可采取纠正/预防措施。			
8.5.5当在交付或开始使用后发现的不合格品时，由品保部组织有关部门进行原因分析，并提出处置办法。			
8.5.2为达到以上要求，特制定以下程序文件：			
标题	对应 GB/T19001-2000 条款	对应 GB/T24001-2004 条款	
不合格品管理程序	8.3		
8.6数据分析			
此条款由主要由品保部、营业部、PMC 部负责。数据分析的主要目的是为了证实质量管理体系的适宜性和有效性并评价可以实施的持续改进，为了达到次目的，公司应：			
8.4.1 收集数据			
8.4.1.1 数据的来源可以有：测量和监控活动的输出（ISO9001：2000 标准中 8.2.1 至 8.2.4 条款）包括采取预防措施的机会、竞争对手、相关过程的记录（如采购）、供方。			
8.4.1.2 数据的收集可以引用已有的记录，也可以采用交谈、调查等方式。各职能部门对收集到的数据要进行适当的整理，以利于分析。			
8.4.1.3 数据分析应提供以下有关方面的信息：			
A) 顾客满意（由营业部负责）；			

	主题	文件编号	BX/QEM						
	质量环境管理手册	版次号	A/0						
		页号	31/32						
		生效日期	2006/06/01						
<p>B) 与产品要求的符合性（由品保部负责）；</p> <p>C) 过程和产品的特性及趋势，包括采取预防措施的机会；（由品保部负责）；</p> <p>D) 供方。（由 PMC 部负责）。</p> <p>在数据分析时应考虑利用恰当的统计技术（如因果图、抽样检验等），而不是单纯用于积累信息。</p>									
<p>8.7 持续改进</p> <p>8.7.1 公司要达到持续改进的目的，就必须不断提高质量环境管理体系的有效性和效率，在实现方针和目标的活动 中，持续追求质量环境管理体系各过程、产品、活动、服务的改进。</p> <p>8.7.2 改进活动：对涉及现有过程、产品、活动、服务的改进及资源需求变化，在策划时和管理时应考虑：</p> <p>a) 改进项目的目标和总要求；</p> <p>b) 分析现有过程、产品、活动、服务的状况确定改进方案；</p> <p>c) 实施改进并评价改进结果。</p> <p>8.7.3 各部门通过方针、目标、指标、审核结果、数据分析、纠正和预防措施以及管理评审的结果、日常运行中发 现的不符合，积极寻找体系持续的改进的机会，确定需要改进的方面（如技术改进、资源配置及环境的改善等），进 行策划，制定改进计划，报管理者代表审核，总经理批准。</p>									
<p>8.8 纠正措施</p> <p>8.8.1 公司采取措施，以消除不合格的原因，防止不合格的再发生。纠正措施应与所遇到的不合格的影响程度相适应。</p> <p>8.8.2 规定以下内容：</p> <p>a) 评审不合格（包括顾客抱怨）；</p> <p>b) 确定不合格的原因；</p> <p>c) 评价确保不合格不再发生的措施的要求；</p> <p>d) 确定和实施所需的措施；</p> <p>e) 记录所采取措施的结果；</p> <p>f) 评审所采取的纠正措施。</p> <p>8.8.3 为达到以上要求，特制定以下程序文件：</p> <table><tr><td>标题</td><td>对应 GB/T19001-2000 条款</td><td>对应 GB/T24001-2004 条款</td></tr><tr><td>不符合、纠正和预防措施管理程序</td><td>8.5.2</td><td>4.5.3</td></tr></table>				标题	对应 GB/T19001-2000 条款	对应 GB/T24001-2004 条款	不符合、纠正和预防措施管理程序	8.5.2	4.5.3
标题	对应 GB/T19001-2000 条款	对应 GB/T24001-2004 条款							
不符合、纠正和预防措施管理程序	8.5.2	4.5.3							
<p>8.9 预防措施</p> <p>8.9.1 公司采取措施，以消除潜在不合格的原因，防止不合格的发生。纠正措施应与潜在问题的影响程度相适应。</p> <p>8.9.2 应策划程序，以规定以下方面的要求：</p> <p>a) 确定潜在不合格及其原因；</p> <p>b) 评价防止不合格发生的措施的需求；</p> <p>c) 确定和实施所需的措施；</p>									

	主题	文件编号	BX/QEM
	质量环境管理手册	版 次 号	A/0
		页 号	32/32
		生效日期	2006/06/01

d) 记录所采取措施的结果；

e) 评审所采取的预防措施。

8.9.3为达到以上要求，特制定以下程序文件：

标题	对应 GB/T19001-2000 条款	对应 GB/T24001-2004 条款
不符合、纠正和预防措施管理程序	8.5.3	4.5.3