



文件编号: ZS-QEMS-01
文件版本: A0

质量及环境管理体系文件

Quality & Environmental Management System Files

质量及环境管理手册

依据 ISO9001:2015 & ISO14001:2015 标准编制

编 制: 黄素芬

深圳市中深智造有限公司
2023 - 03 - 09
受控副本

审 核: 李伟

批 准: 李伟

2023 年 03 月 09 日发布

2023 年 03 月 09 日实施

深 圳 市 中 深 智 造 有 限 公 司 发 布

分发号: □ □

深圳市中深智造有限公司



质量及环境管理手册

文件编号

ZS-QEMS-C

版次

A0

深

深圳市中深智造有限公司

限
百

2 of 54

2023 - 03 - 09

中深公司版权所有，未经许可不得下载和复制
(使用前请确认为最新版本)

	质量及环境管理手册	文件编号	ZS-QEMS-01	版次	A0
		生效日期	深圳市中深智造有限公司 2023-03-09	页码	3 of 54

受控副本

目 录

手册发布令	6
00 前言	7
0.1 总则	7
0.2 引用文件	7
0.3 主题内容	7
0.4 公司简介	8
0.5 手册的管理	9
1.0 目的、范围	10
1.1 目的	10
1.2 范围	10
2.0 经营理念、质量&环境方针、目标	11
3.0 术语和定义	13
4 组织环境	13
4.1 理解组织及其环境	13
4.2 理解相关方的需求和期望	13
4.3 确定管理体系的范围	13
4.4 管理体系及其过程	14
5 领导作用	22
5.1 领导作用和承诺	22
5.1.1 总则	22
5.1.2 以顾客为关注焦点	23
5.2 方针	23
5.3 组织的岗位、职责和权限	24
6 策划	30
6.1 风险和机遇的应对措施	30
6.1.1 总则	30
6.1.2 环境因素	30

	质量及环境管理手册	文件编号	ZS-QEMS-01	版次	A0
		生效日期	深圳市中深智造有限公司 2023-03-09	页码	4 of 54

受控副本

6.1.3 合规义务	30
6.1.4 措施的策划	830
6.2 质量目标及其实现的策划	31
6.3 变更的策划	32
7 支持	33
7.1 资源	33
7.1.1 总则	33
7.1.2 人员	33
7.1.3 基础设施	33
7.1.4 过程运行环境	34
7.1.5 监视和测量资源	34
7.1.6 组织的知识	35
7.2 能力	35
7.3 意识	36
7.4 沟通	36
7.5 成文信息	38
8 运行	39
8.1 运行的策划和控制	39
8.2 (E) 应急准备和响应	40
8.2 产品和服务的要求	40
8.2.1 顾客沟通	40
8.2.2 产品和服务要求的确定	41
8.2.3 产品和服务要求的评审	41
8.2.4 产品和服务要求的更改	42
8.3 产品和服务的设计和开发	42
8.4 外部提供的过程、产品和服务的控制	43
8.4.1 总则	43
8.4.2 控制类型和程度	44
8.4.3 提供给外部供方的信息	44

深圳市中深智造有限公司

	质量及环境管理手册	文件编号	ZS-QEMS-01	版次	A0
		生效日期	深圳市中深智造有限公司 2023-03-09	页码	5 of 54

受控副本

8.5 生产和服务提供	45
8.5.1 生产和服务提供的控制	45
8.5.2 标识和可追溯性	45
8.5.3 顾客或外部供方的财产	45
8.5.4 防护	46
8.5.5 交付后活动	46
8.5.6 更改控制	47
8.6 产品和服务的放行	47
8.7 不合格品的控制	48
9 绩效评价	49
9.1 监视、测量、分析和评价	49
9.1.1 总则	49
9.1.2 (E) 合规性评价	49
9.1.2 顾客满意	49
9.1.3 分析与评价	50
9.2 内部审核	50
9.3 管理评审	51
10 改进	52
10.1 总则	52
10.2 不合格和纠正措施	53
10.3 持续改进	53
11.0 附件	54
附件一：管理者代表、顾客代表、质量代表任命书	54
附件二：过程模式关系图	54
附件三：过程与标准对照表	54
附件四：COP、SOP、MOP 系列过程展开图	54
附件五：销售服务流程图	54

	质量及环境管理手册	文件编号	ZS-QEMS-01	版次	A0
		生效日期	深圳市中深智造有限公司 2023-03-09	页码	6 of 54

受控副本

手册发布令

为确保满足相关方和顾客的需求和期望，提高产品竞争能力和扩大市场，使本公司得到更大增值和持续发展，公司依据 ISO9001:2015《质量管理体系——要求》、ISO14001:2015《环境管理体系——要求及使用指南》的要求制定本手册，它阐述了公司的质量&环境方针以及目标，并对公司的质量&环境管理体系提出了具体要求。通过对公司全过程的管理，注重产品质量、污染预防，实现质量&环境绩效的持续改进。

本手册可对外向顾客或第三方认证机构提供，作为证实公司所建立的质量及环境管理体系满足 ISO9001:2015、ISO14001:2015 标准要求的依据，对内作为开展质量及环境管理活动的法规性文件。

本手册是公司质量&环境管理体系的基本纲领，是质量&环境管理体系运行的准则，也是公司对供方、顾客、员工及其他相关方的承诺，也说明了本公司质量及环境管理体系所覆盖的范围，阐述了本公司所建立的质量及环境管理体系的过程，各个过程的主要内容及各过程之间的关系，是本公司质量及环境工作的法规及全体员工必须遵守的行为准则，公司内所有员工自本手册实施之日起，必须遵照执行。

本手册自 2023 年 3 月 9 日起正式实施。

总经理：冉志林
2023 年 3 月 9 日

	质量及环境管理手册	文件编号	ZS-QEMS-01	版次	A0
		生效日期	深圳市中深智造有限公司 2023-03-09	页码	7 of 54

00 前言

受控副本

0.1 总则

建立和实施管理体系是公司的一项重要战略决策，通过有效的实施管理体系能够提高公司整体绩效，并为推动公司可持续发展奠定良好基础。

0.2 引用文件

ISO9000:2015《质量管理体系 基础和术语》

ISO9001:2015《质量管理体系 要求》

ISO14001:2015《环境管理体系——要求及使用指南》

0.3 主题内容

本手册是描述公司管理体系的总规范，是公司建立和实施管理体系的纲领性文件。它向内外部展示了公司管理体系的全貌和索引，它包括了：

- 1) 公司管理体系的范围、方针、目标、组织机构、角色、职责和权限。
- 2) 管理体系过程及其相互关系的描述。
- 3) 明确了 ISO9001:2015、ISO14001:2015 标准需要保持的文件和保留的记录。
- 4) 对 ISO9001:2015、ISO14001:2015 标准的部分条款，如理解相关方的需求和期望，沟通等明确给出具体规范。
- 5) 对 ISO9001:2015、ISO14001:2015 标准的所有条款给出了解释性的说明，方便理解、培训、执行和应用标准的要求。

	质量及环境管理手册	文件编号	ZS-QEMS-01	版次	A0
		生效日期	深圳市中深智造有限公司 2023 - 03 - 09	页码	8 of 54

受控副本

0.4 公司简介

深圳中深光电股份有限公司深耕行业十余年，基于公司经营与发展需要，不断加大产业投资及布局。2022年5月获批深汕特别合作区新地，是现有中深光电园区面积十倍有余。随着新型工业园区的逐步落成，公司战略布局将从光电领域全面升级为智能制造领域。2023年3月7日成立了母公司深圳市中深智造有限公司，将充分发挥上下游产业一体化优势，实现一站式集成解决方案支持及快速交付能力，构建显示行业企业核心竞争力。

深圳市中深智造有限公司是一家专业从事液晶显示屏（LCD）、液晶显示模块（LCM）销售与技术服务的面向全球客户提供多元光学应用显示解决方案及快速技术支持的创新科技企业。产品覆盖CSTN、TFT等LCD液晶面板COG、FOG、FOB、LCM及TP/CG全贴合模块产品；主要定位于15.6英寸以下中小尺寸显示市场，其液晶显示屏及模块产品主要应用于移动终端、车载显示、工业控制、医疗仪器、智能家居、安防电子等领域。

公司引入现代化的管理体系，现正导入了ISO9001、ISO14001管理体系等认证。产品通过环境可靠性测试，符合RoHS指令要求。在此基础上公司不断加强规范化、科学化，提高管理水平，确保整个流程环节的规范，从而保证产品质量的稳定性。

公司本着“为社会创造财富；为客户创造价值；为员工创造幸福！”的经营理念，公司将立足根本，布局未来，不断提升技术创新、产品质量和服务水平，向力争成为LCD及LCM液晶行业的龙头企业。

深圳市中深智造有限公司

地址：广东省深圳市深汕特别合作区鹅埠镇深汕大道南侧时尚品牌产业园4号楼6-7层

电话：86-0755-23001111

传真：86-0755-23082685

网址：<http://www.zso.com>

邮编：518200

	质量及环境管理手册	文件编号	ZS-QEMS-01	版次	A0
		生效日期	深圳市中深智造有限公司 2023-03-09	页码	9 of 54

0.5 手册的管理

受控副本

- 1 本《手册》由管理者代表负责组织审核，经总经理批准后发布实施。DCC 负责本手册的管理。
- 2 本《手册》的更改由 DCC 汇总更改信息，经管理者代表审核，总经理批准后进行。更改可采取换页或划改，并标明修改标识。
- 3 当组织结构、内外部环境、有关质量的法规、质量要求等发生较大变化时，《手册》将换版。由管理者代表提出换版报告，经总经理批准后实施换版。
- 4 本《手册》由 DCC 负责复印、发放、登记、回收、销毁、正本存档。
- 5 本《手册》分受控和非受控两种版本。受控版本加盖蓝色“受控文件”印章，非受控版本不加盖印章。受控版本是管理体系运行及第三方审核的依据，受更改控制。非受控版本更改不通知，作废不收回。
- 6 本《手册》不得擅自涂改，未经批准不得外借。调离岗位时交回 DCC 注销。
- 7 本《手册》由管理者代表负责解释。

	质量及环境管理手册	文件编号	ZS-QEMS-01	版次	A0
		生效日期	深圳市中深智造有限公司 2023-03-09	页码	10 of 54

受控副本

1.0 目的、范围

1.1 目的

本手册依据 ISO9001:2015 标准《质量管理体系 要求》、ISO14001:2015《环境管理体系—要求及使用指南》的要求，并结合公司实际编制而成，目的在于：

- a) 证实本公司有能力致力于污染预防并稳定地提供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，包括体系持续改进的过程以及保证符合顾客和适用的法律法规要求，旨在增强顾客满意。

1.2 范围

本手册描述的管理体系范围基本覆盖 ISO9001:2015、ISO14001:2015 标准所有条款。没有涉及设计开发，所以，ISO9001: 2015 标准中 8.3（设计和开发）条款不适用。

本公司管理体系范围：适用于液晶显示模块的销售 (ISO9001:2015 及 ISO14001:2015)

边界：中国广东省深圳市深汕特别合作区鹅埠镇深汕大道南侧时尚品牌产业园 4 号楼 7 层

	质量及环境管理手册	文件编号	ZS-QEMS-01	版次	A0
		生效日期	深圳市中深智造有限公司 2023-03-09	页码	11 of 54

2.0 经营理念、质量&环境方针、目标

受控副本

[经营理念]

为社会创造财富；为客户创造价值；为员工创造幸福！

[方 针]

品质卓越，低碳生活；节能环保，和谐发展！

[方针释义]

品质卓越，低碳生活：

全员参与，坚持从设计、生产、销售的全过程控制，积极采用新工艺，持续改进产品质量，实现品质卓越，不断满足客户需求，协助用户实践低碳生活。

节能环保，和谐发展：

遵守法律、法规和环保要求，提供节能、环保产品，推进人类生活、经济发展与自然环境的和谐发展。

总经理：李志彬

2023年3月9日

	质量及环境管理手册	文件编号 ZS-QEMS-01	版次 A0
	生效日期 2023-03-09	页码	12 of 54

受控副本

质量&环境 目标、指标

[质量目标与指标]

序号	目标	指标	统计部门
1	订单交货达成率（非汽车类）	≥95%	商务部
2	顾客满意度	≥90 分	商务部
3	客退率	≤1%	客服部

[环境目标与指标]

序号	目标	指标	统计部门
1	危险废弃物合法处理	危险废弃物的合法处理率达 100%	行政部
2	杜绝火灾事故的发生	火灾事故发生为 0 起	
3	噪声合法排放	排放达到法律法规要求	

质量&环境目标分解:

公司的目标，由管理者代表每年年初根据上年度的完成情况，组织制定内部各相关职能层次的分目标，各部门按考核要求定期统计报告；质量目标具体见每年度的《KPI 一览表》，环境目标具体见每年度的《环境目标、指标及管理方案》。

总经理: 
2023 年 3 月 9 日

	质量及环境管理手册	文件编号	ZS-QEMS-01	版次	A0
		生效日期	深圳市中深智造有限公司 2023 - 03 - 09	页码	13 of 54

受控副本

3.0 术语和定义

本手册使用下列文件中规定的术语和定义：

ISO9000: 2015 质量管理体系 基础和术语

ISO14001: 2015 环境管理体系 要求及使用指南

4 组织环境

4.1 理解组织及其环境

公司制定和运行《组织环境和相关方管理程序》，组织环境的内部因素和外部因素的构成，通过信息的收集更新及组织环境的理解和分析，从而确保与公司宗旨和战略方向相关的组织环境的内外部因素的相关信息得到确定；确保监视、评审和更新相关信息，并采取措施适应组织环境变化，实现质量及环境管理体系的预期结果。

（内部因素：如公司的价值观、文化、知识、绩效等相关因素，以及生产和服务活动中与环境因素相关的因素、外部因素：如国际、国家、地区和当地的各种法律法规、技术、竞争、文化和社会因素等等）

4.2 理解相关方的需求和期望

公司确定与管理体系有关的相关方应包括股东、员工、政府、顾客、外部供方、行业协会、合作伙伴、竞争对手等等。战略小组使用“相关方要求识别评价资料”确定上述相关的需求和期望，对其需求和期望的相关信息进行评审、监视和响应。据此明确了公司合规性义务的范围。见 7.4 相关方的沟通。

对各相关方及其有关要求的评审过程在建立质量及环境管理体系的年度绩效目标（内、外）时予以考虑。

4.3 确定质量及环境管理体系的范围

公司在充分考虑组织环境内外因素，有关相关方的要求，确定的合规义务，及公司产品和服务的基础上，已经确定质量及环境管理体系范围。

深圳市中深智造有限公司

	质量及环境管理手册	文件编号	ZS-QEMS-01	版次	A0
		生效日期	深圳市中深智造有限公司 2023-03-09	页码	14 of 54

本公司管理体系范围：适用于液晶显示模块的销售(ISO9001:2015 及 ISO14001:2015)；

边界：中国广东省深圳市深汕特别合作区鹅埠镇深汕大道南侧时尚品牌产业园4号楼7层。

本公司通过网站、《公司简介》描述管理体系范围，可以为相关方知晓。

本公司活动没有涉及设计开发，所以，ISO9001: 2015 标准中 8.3（设计和开发）条款不适用。

受控副本

4.4 质量&环境管理体系及其过程

4.4.1 公司按 ISO9001:2015、ISO14001:2015 标准的要求建立、实施、保持和持续改进管理体系。

总经理确保“过程方法”这一质量管理原则的应用，确定并提供过程运行所需的各类资源，以实现过程的预期结果。并持续改进下述过程和管理体系。

公司的质量及环境管理体系过程鸟龟图（附件四），过程模式关系图（附件二），过程与标准对照表（附件三）。

- 过程：一组将输入转化为输出的相互关联的或相互作用的活动。过程是为顾客（内部的或外部的）提供产品或服务的一系列活动，过程开始于输入，以输出为结束。
- 公司的质量及环境管理体系按类型分为：顾客导向过程（COP）、支持过程（SOP）、管理过程（MOP）。
- 顾客导向过程：通过输入和输出直接和外部顾客联系的过程，直接对顾客产生影响，是给公司直接带来效益的过程。
- 支持过程：提供主要资源或能力，为了实现公司的经营目标，支持顾客导向过程实现预计目标的过程，支持过程是实现顾客导向过程功能的必要过程。
- 管理过程：用来衡量和评价顾客导向过程和支持过程的有效和效率，组织策划将顾客要求转化为组织衡量的目标和指标，确定公司组织结构，产生公事决策和目标及更改等过程。
- 公司的管理体系的无外包过程

深圳市中深智造有限公司

	质量及环境管理手册	文件编号	ZS-QEMS-01	版次	A0
		生效日期	深圳市中深智造有限公司 2023 - 03 - 09	页码	15 of 54

表 (1) 主要过程识别表

受控副本

顾客导向过程		支持过程		管理过程	
过程编号	过程名称	过程编号	过程名称	过程编号	过程名称
COP01	市场与客户需求的确定	SOP01	设施及环境管理	MOP01	风险和机遇的应对措施及运行策划过程
COP02	销售过程设计	SOP02	监视和测量资源管理	MOP02	质量目标及其实施的策划
COP03	销售服务提供的控制	SOP03	能力、意识和沟通	MOP03	数据分析与评价
COP04	产品交付	SOP04	形成文件的信息	MOP04	内部审核
COP05	顾客信息反馈	SOP05	外部供应的产品和服务	MOP05	管理评审
		SOP06	标识与可追溯性	MOP06	不符合和纠正措施及改进
		SOP07	顾客或外部供方财产及产品防护	MOP07	环境因素管理
		SOP08	产品和服务的放行	MOP08	合规义务管理
		SOP09	不合格产品和服务		
		SOP10	环境运行及监测		
		SOP11	应急准备和响应		

 ®	质量及环境管理手册	文件编号	ZS-QEMS-01	版次	A0
		生效日期	深圳市中深智造有限公司 2023-03-09	页码	16 of 54

表(2) 过程与过程及客户特定要求之间的相互关系:

受控副本

项目		COP01	COP02	COP03	COP04	COP05	
	市场与客户需求的确定	销售过程设计	销售服务提供的控制	产品交付	顾客信息反馈	客户特殊要求	
SOP01	设施及环境管理		×	×			
SOP02	监视和测量资源管理			×			
SOP03	能力、意识和沟通		×	×			
SOP04	形成文件的信息	×	×	×	×	×	
SOP05	外部供应的产品和服务			×			
SOP06	标识与可追溯性			×	×		×
SOP07	顾客或外部供方财产及产品防护	×					×
SOP08	产品和服务的放行			×	×	×	×
SOP09	不合格产品和服务	×		×	×	×	×
SOP10	环境运行及监测			×			
SOP11	应急准备和响应		×	×	×	×	
	客户特殊要求	×	×	×	×	×	
管理过程		与所有过程相关	与所有过程相关	与所有过程相关	与所有过程相关	与所有过程相关	
		MOP01 风险和机遇的应对措施及运行策划过程 MOP07 环境因素管理 MOP08 合规义务管理	MOP02 质量目标及其实施的策划	MOP03 数据分析与评价 MOP06 不符合和纠正措施及改进	MOP04 内部审核	MOP05 管理评审	

	质量及环境管理手册	文件编号 ZS-QEMS-01	版次 A0
	生效日期 2023-03-09	深圳市中深智造有限公司 页码	17 of 54

受控副本

表(3) 过程管理关系简图

COP01 市场与顾客需求的确定

SOP02 监视和测量资源管理

MOP01 风险和机遇的应对措施及运行策划过程

MOP02 目标及其实施的策划

MOP07 环境因素管理

MOP08 合规义务管理

COP02 销售过程设计

COP03 销售服务提供的控制

COP04 产品交付

SOP01 设施及环境管理

SOP03 能力、意识和沟通

SOP04 形成文件的信息

SOP05 外部供应的产品和服务

SOP06 标识与可追溯性

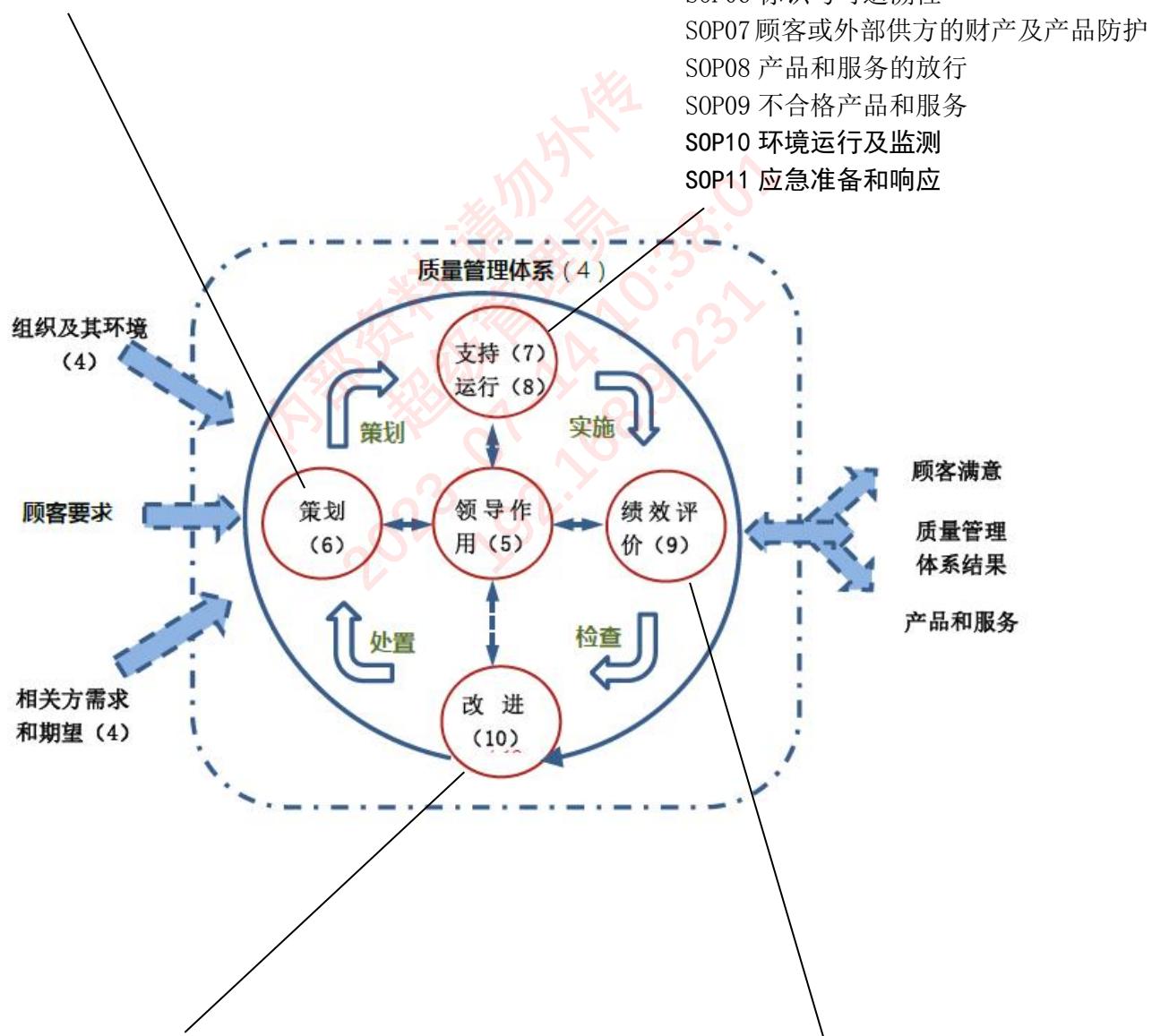
SOP07 顾客或外部供方的财产及产品防护

SOP08 产品和服务的放行

SOP09 不合格产品和服务

SOP10 环境运行及监测

SOP11 应急准备和响应



MOP03 数据分析与评价

MOP06 不符合和纠正措施及改进

MOP04 内部审核

MOP05 管理评审

COP04 顾客信息反馈

 ®	质量及环境管理手册	文件编号	ZS-QEMS-01	版次	A0
		生效日期	深圳市中深智造有限公司 2023-03-09	页码	18 of 54

表(4) 过程管理一览表

受控副本

条款 IS09001:2015 & IS014001:2015	过程	管理层/ 管代	DCC	营销中心	经营管理 -资材	经管管理 -行政人 事	经管管理 -采购	经管管理 -品质
4.1 理解组织及其背景环境	M1	▲	▲	△	△	△	△	△
4.2 理解相关方的需求和期望	M1	▲	▲	△	△	△	△	△
4.3 确定管理体系的范围	M1	▲	▲	△	△	△	△	△
4.4 管理体系及其过程	M1	▲	▲	△	△	△	△	△
5.1 领导作用与承诺	M1	▲	△	△	△	△	△	△
5.1.1 总则	M1	▲	△	△	△	△	△	△
5.1.2 以顾客为关注焦点	C1	▲	△	▲	△	△	△	△
5.2 方针	M2	▲	△	△	△	△	△	△
5.3 组织的作用、职责和权限	M1	▲	△	△	△	▲	△	△
6.1 应对风险和机遇的措施	M1	▲	▲	△	△	▲	△	△
6.1.2 环境因素	M7	▲	▲	△	△	▲	△	△
6.1.3 合规义务	M8	▲	▲	△	△	▲	△	△
6.2 质量目标及其实施的策划	M2	▲	▲	△	△	△	△	▲
6.3 变更的策划	M1	▲	△	△	△	△	△	△
7.1 资源	S1	▲	△	△	△	△	△	△
7.1.1 总则	M1	▲	△	△	△	△	△	△
7.1.2 人员	S3	△	△	△	△	▲	△	△
7.1.3 基础设施	S1	△	△	△	▲	▲	△	△
7.1.4 过程运行环境	S1	△	△	△	▲	▲	△	▲
7.1.5 监视和测量资源	S2	△	▲	△	△	△	△	▲
7.1.6 组织的知识	S4	△	▲	△	△	▲	△	▲
7.2 能力	S3	△	△	△	△	▲	△	△
7.3 意识	S3	△	△	△	△	▲	△	△

质量及环境管理手册				文件编号	ZS-QEMS-01	版次	A0		
				生效日期	深圳市中深智造有限公司 2023 - 03 - 09	页码	19 of 54		
条款 ISO9001:2015 & ISO14001:2015	过程	管理层/ 管代	DCC	营销中心	经管 -受控 -资料	经管 -副 -人	经管 -事	经管 -采购	经管 -品质
7.4 沟通	S3	△	△	△	△	▲	△	△	△
7.5 文件化信息	S4	△	▲	△	△	▲	△	△	△
7.5.1 总则	S4	△	▲	△	△	△	△	△	△
7.5.2 创建和更新	S4	△	▲	△	△	▲	△	△	△
7.5.3 文件化信息的控制	S4	△	▲	△	△	▲	△	△	△
8.1 运行策划和控制	C2	△	△	△	▲	△	△	△	▲
8.2E 应急准备和响应	S11	△	△	△	△	▲	△	△	△
8.2 产品和服务要求	C1	△	△	▲	△	△	△	△	△
8.2.1 顾客沟通	C1	△	△	△	▲	△	△	△	▲
8.2.2 产品和服务要求的确定	C1	△	△	▲	▲	△	△	△	△
8.2.3 产品和服务要求的评审	C1	△	△	△	▲	△	△	△	△
8.2.4 产品和服务要求的更改	C1	△	△	△	▲	△	△	△	△
8.3 产品和服务的设计和开发	/	/	/	/	/	/	/	/	/
8.3.1 总则	/	/	/	/	/	/	/	/	/
8.3.2 设计和开发策划	/	/	/	/	/	/	/	/	/
8.3.3 设计和开发输入	/	/	/	/	/	/	/	/	/
8.3.4 设计和开发控制	/	/	/	/	/	/	/	/	/
8.3.5 设计和开发输出	/	/	/	/	/	/	/	/	/
8.3.6 设计和开发更改	/	/	/	/	/	/	/	/	/
8.4 外部提供的过程、产品和服务的控制	S5	△	△	△	△	△	▲	△	△
8.4.1 总则	S5	△	△	△	△	△	△	▲	△
8.4.2 控制的类型和程度	S5	△	△	△	△	△	△	▲	▲
8.4.3 提供给外部供方的信息	S5	△	△	△	△	△	△	▲	△
8.5 生产和服务提供	C3	△	△	△	▲	△	△	△	△

深圳市中深智造有限公司

条款 IS09001:2015 & IS014001:2015	过程 C3	管理层/ 管代 DCC 营销中心		文件编号 ZS-QEMS-01 深圳市中深智造有限公司 生效日期 2023-03-09	版次 A0 页码 20 of 54			
					经管管理 -受控 -资料	经管管理 -副手	经管管理 -行政人	经管管理 -采购
8.5.1 生产和服务提供的控制	C3	△	△	▲	▲	△	▲	△
8.5.2 标识和可追溯性	S6	△	△	△	▲	△	△	▲
8.5.3 顾客或外部供方的财产	S7	△	△	▲	▲	△	△	▲
8.5.4 防护	S7	△	△	△	▲	△	▲	△
8.5.5 交付后的活动	C4	△	△	▲	△	△	△	▲
8.5.6 更改的控制	C2	△	△	▲	▲	△	△	△
8.6 产品和服务的放行	S8	△	△	▲	△	△	△	▲
8.7 不符合输出的控制	S9	△	△	△	▲	△	△	▲
9.1 监视、测量、分析和评价	M3	▲	△	△	△	△	△	▲
9.1.1 总则	M3	▲	△	△	△	△	△	△
9.1.2 (E) 合规性评价	M8	△	△	△	△	▲	△	△
9.1.2 顾客满意	C4	△	△	▲	△	△	△	△
9.1.3 分析与评价	M3	△	△	△	△	△	△	▲
9.2 内部审核	M4	▲	▲	△	△	△	△	△
9.3 管理评审	M5	▲	△	△	△	△	△	△
10.1 总则	M6	▲	△	△	△	△	△	△
10.2 不符合和纠正措施	M6	△	△	△	△	△	△	▲
10.3 持续改进	M6	▲	△	△	△	△	△	▲

▲代表主要职能部门 △代表相关职能部门 /代表不适用

4.4.2 根据标准要求，结合公司实际需要，公司：

- a) 公司根据生产和服务过程控制要求，制定相应的程序文件、管理规范、工艺文件、操作规范等体系文件，支持管理体系各过程运行；
- b) 保留确认过程按策划进行的证据文件。

见表（5）过程对应程序一览表

深圳市中深智造有限公司

	质量及环境管理手册	文件编号	ZS-QEMS-01	版次	A0
		生效日期	深圳市中深智造有限公司 2023 - 03 - 09	页码	21 of 54

受控副本

表(5) 过程对应程序一览表

过程编号	过程名称	对应程序
Cop01	市场与客户需求的确定	合同评审控制程序；
Cop02	销售过程设计	与顾客有关的过程控制程序, 合同评审控制程序
Cop03	销售服务提供的控制	生产过程控制程序; 工作环境控制程序; 合同评审控制程序
Cop04	产品交付	生产计划控制程序; 统计过程控制程序; 产品防护控制程序; 标识和可追溯性控制程序
Cop05	顾客信息反馈	顾客管理控制程序;
Sop01	设施及环境管理	工作环境控制程序
Sop02	监视和测量资源管理	监视和测量资源管理程序;
Sop03	能力、意识沟通	人力资源管理程序; 培训控制程序; 知识管理控制程序; 信息交流控制程序; 员工激励管理程序
Sop04	形成文件的信息	文件和记录控制程序
Sop05	外部供应产品和服务	采购控制程序; 供应商管理程序;
Sop06	标识与可追溯性	标识和可追溯性控制程序
Sop07	顾客或外部供方的财产及产品防护	产品防护控制程序; 仓库管理规范
Sop08	产品和服务的放行	产品监视测量管理程序; 检验和试验控制程序
Sop09	不合格产品和服务	不合格品控制程序; 顾客管理控制程序; 纠正预防措施控制程序
SOP10	环境运行及监测	环境运行控制程序; 环境目标指标和管理方案控制程序 ; 环境监测和测量控制程序
SOP11	应急准备和响应	应急准备与响应控制程序
Mop01	风险和机遇的应对措施及运行策划过程	组织环境和相关方管理程序; 质量成本管理程序; 应急计划管理程序
Mop02	质量目标及其实施的策划	经营计划控制程序; 质量目标管理程序
Mop03	数据分析与评价	数据分析和应用控制程序; 统计过程控制程序

	质量及环境管理手册	文件编号	ZS-QEMS-01	版次	A0
		生效日期	深圳市中深智造有限公司 2023 - 03 - 09	页码	22 of 54
过程 编号	过程名称		受控 对应程序	副	本
Mop04	内部审核	内部审核控制程序			
Mop05	管理评审	管理评审控制程序			
Mop06	不符合和纠正措施及改进	不合格品控制程序、纠正和预防措施控制程序、持续改进控制程序			
MOP07	环境因素管理	环境因素识别与评价控制程序			
MOP08	合规认务管理	环境法规及其他要求识别控制程序；合规性评价程序			

本章节引用：

组织环境和相关方管理程序

表（1）主要过程识别表

表（2）过程与过程及客户特定要求之间的相互关系

表（3）过程管理关系简图

表（4）过程管理一览表

表（5）过程对应程序一览表

5 领导作用

5.1 领导作用和承诺

5.1.1 总则

总经理在管理体系的实施和运行过程中应发挥领导作用和做出承诺：

- a) 通过持续的绩效监视和定期的管理评审等手段，确保管理体系的适宜性和有效性；
- b) 在制定和更新质量方针和目标时，确保其与组织环境内的内外部因素相适应，并与战略方向相一致；
- c) 确保管理体系过程和其它职能过程接口（例如财务、设计、顾客支持等）在公司内部无缝对接；

	质量及环境管理手册	文件编号	ZS-QEMS-01	版次	A0
		生效日期	深圳市中深智造有限公司 2023-03-09	页码	23 of 54

- d) 鼓励公司各部门使用过程方法提高有效性，协同进行风险评估和风险应对；
e) 确定管理体系运行所需的各项资源（如人力、基础设施、必要的知识等），确保其可获得；
f) 针对管理体系的价值和效益，通过内部会议，公司邮箱和信箱等方式保持常态和应急沟通；
g) 持续监视管理体系的输出，通过及时的改进措施等手段，确保管理体系实现预期结果；
h) 促使公司全员积极参与，指导、鼓励和支持他们为管理体系的有效性作出贡献；
i) 推动改进，涉及公司产品、服务、过程和管理体系的各个方面；
j) 支持公司各级管理者在其职责范围内发挥领导作用。

5.1.2 以顾客为关注焦点

总经理在应用和贯彻“以顾客为关注焦点”的质量管理原则方面，应发挥领导作用和做出承诺：

- a) 准确的理解并持续地满足顾客要求以及适用的法律法规要求；
b) 积极识别、评价和确定影响产品和服务质量和顾客满意的能力的风险和机遇，主动采取应对措施。
c) 关注顾客需求和期望的变化并及时响应，始终致力于增强顾客满意。

5.2 方针

5.2.1 制定质量方针

总经理应制定、实施和保持质量方针，质量方针应：

- a) 与公司的经营宗旨、内外部环境相适应，并与公司的战略方向保持一致；
b) 为建立和评审质量及环境目标提供框架和基础，便于质量及环境目标的溯源；
c) 对满足顾客要求、适用法律法规和其它要求做出承诺；
d) 对持续改进质量及环境管理体系的有效性做出承诺；

5.2.2 沟通质量方针

质量方针应：

- a) 形成文件，传达到全体员工；
b) 在制定特别是实施的过程中，与各部门及各层次的人员充分沟通，达到上下理解一致；
c) 在相关方有需要时，可通过公司宣传资料或公开网站获取。

	质量及环境管理手册	文件编号	ZS-QEMS-01	版次	A0
		生效日期	深圳市中深智造有限公司 2023-03-09	页码	24 of 54

5.3 组织的岗位、职责和权限

受控副本

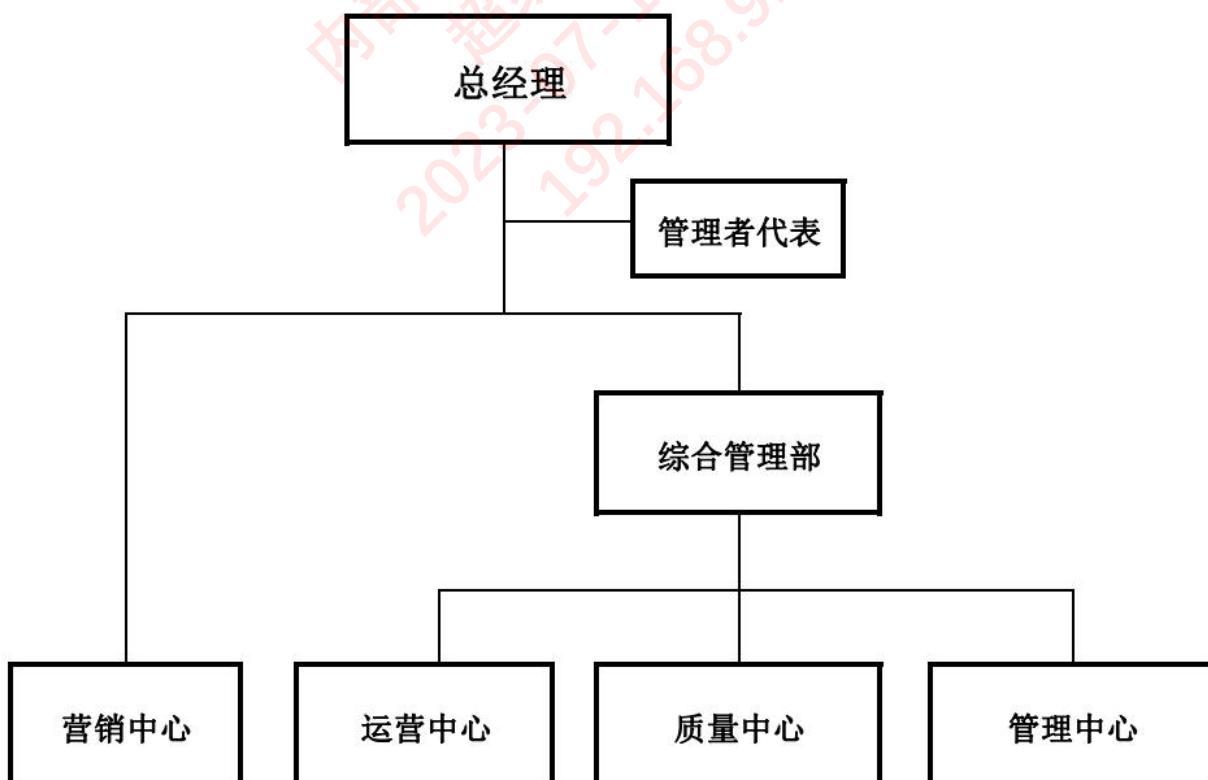
总经理负责确定公司的组织机构、角色（岗位）设置，分配相关的职责和权限；予以详细描述，确保充分沟通和相互理解。

- a) 管理者代表：确保公司质量及环境管理体系的运行符合 ISO9001:2015&ISO14001 标准的要求；确保在策划和实施管理体系变更时保持其完整性。及时向总经理报告管理体系的运行绩效和改进机会。
- b) 营销中心负责人：确保在整个组织推动形成以“以顾客为关注焦点”的意识；
- c) 各部门负责人：确保“KPI 一览表”中各自负责的过程达成预定的过程绩效。

总经理就以上重要事项，分配职责和权限到具体人员，确定各级、各部门、各岗位质量职责，建立并实施质量责任追究与激励制度，也可就上述特定事项，例如指定管理者代表。

组织机构作用、职责和权限

公司组织架构图



深圳市中深智造有限公司

	质量及环境管理手册	文件编号	ZS-QEMS-01	版次	A0
		生效日期	2023-03-09	页码	25 of 54

各部门职责与权限

受控副本

总经理

- 统筹规划公司全盘管理事务；
- 管理企业经营业务及效益考核；
- 重大管理事宜的决策；
- 负责管理体系的策划，确定公司的使命、愿景、价值观、发展战略；
- 为管理体系的建立和运行提供足够的资源、任命管理者代表；
- 批准方针、目标、指标、方案和手册并在公司内传达；
- 建立和调整公司组织架构，各部门职责划分及主要管理干部的任命、考核；确保组织内职责、权限得到规定和沟通；
- 承担管理体系成败关键责任；
- 负责主持管理评审，审批管理评审报告；

管理者代表

- 负责管理体系建立、实施和保持的具体事宜，向总经理报告管理体系的运行情况，提出改进的建议；负责编写管理评审报告；
- 定期监控管理体系运行情况，及时评审其有效性、适宜性并提出改进措施或方案；
- 确保在公司管理体系中建立内、外部客户满意度调查，评价以及改善体系
- 确保在整个组织内提高满足客户要求的意识，有计划的展开各种宣传，交流以及研讨活动，促使全体员工提升客户满意的意识及环保意识；
- 负责确定部门内部人员的入职要求；
- 负责文件发放范围，审核手册、目标、指标和方案，批准程序文件、作业指导书；
- 负责选定审核组长及审核员，并批准年度内部审核计划，内审实施计划，内部审核总结报告；
- 负责在纠正和改进措施的实施过程中起监督、协调作用；
- 与管理体系有关事宜的外部联络及总经理安排其它的事务

深圳市中深智造有限公司

	质量及环境管理手册	文件编号	ZS-QEMS-01	版次	A0
		生效日期	深圳市中深智造有限公司 2023-03-09	页码	26 of 54

管理中心 (DCC)

- 负责维持公司管理体系的正常运行，组织内审，协助组织管理评审，向管理者代表及管理者报告体系的运行情况；
- 负责统筹相关部门进行目标、指标和方案的制定和分解，监视其实施、并及时更新；目标、指标达成情况的统计及汇总分析；
- 负责组织制定管理体系手册，负责组织对体系文件的定期评审；
- 负责组织体系文件的编写、评审、修改、发放和管理；编制并及时更新文件记录一览表
- 负责统筹组织环境信息收集、分析、监视、评审，理解和确定组织环境的内部因素和外部因素；
- 负责统筹组织风险的识别、风险分析、风险评价、风险应对全过程的管理；
- 组织公司环境因素识别和环境影响评价；
- 本部门环境因素的识别、评价与管理；
- 负责建立公司知识库，负责公司所需知识的统筹管理；
- 负责策划审核方案，制定年度内部管理体系审核计划；并组织实施；
- 负责管理评审计划编制组织工作，收集并提供所需的资料；负责管理评审决议事项的跟踪验证；
- 负责统筹监督检查纠正和改进措施的实施及实施后的跟踪和验证；

受控副本

营销中心

- 产品的推介和市场开拓；
- 负责组织合同评审，确定顾客产品和服务要求，评审其合法性、完整性、明确性；追踪供货进度并回报顾客交期；
- 负责进行市场调研和分析，组织对顾客满意度的主观调查和客观统计，针对调查的结果及其它顾客满意度的信息进行综合分析，编制相应的分析报告。
- 研发项目立项的设计、实施、验收等；
- 负责将试制合格产品送交顾客使用，提交顾客确认报告；
- 售后服务工作的提升。

深圳市中深智造有限公司

	质量及环境管理手册	文件编号	ZS-QEMS-01	版次	A0
		生效日期	深圳市中深智造有限公司 2023-03-09	页码	27 of 54

受控副本

运营中心（采购）

- 负责组织对外部供方的选择和评价，建立和更新《合格供应商一览表》，并对外部供方的交付业绩进行监视，定期对其进行再评价。
- 负责制订采购计划，按计划执行产品的采购，包括开发阶段所需物品的采购；
- 负责在产品和服务要求评审时，评审采购能力。
- 负责明确采购产品、服务和过程的“技术规范及分类”，
- 负责采购活动中环境因素的识别、评价与管理

运营中心（资材）

- 负责所属区域内产品的标识、防护和可追溯性控制，负责不同检验状态产品的分区摆放和标识，负责所有标识的维护，妥善管理顾客和外部供方的财产；
- 负责制定仓库管理制度，负责产品贮存控制，选择和使用适宜的手动工具和方法；
- 负责在产品和服务要求评审时，评审库存数量；负责在产品和过程变更前，核查相关产品的现状。
- 安排产品运输及识别货物运输中的环境及交通安全；货物运输活动的环境需求通报相关方，并对其施加影响；
- 仓库物品的搬运、储存及环境因素的有效控制；

质量中心（品质）

- 负责统筹产品实现过程统计技术的选用，并对其实施效果进行监督检查；
- 负责组织获取、识别、传递、更新公司适用的质量法律法规及其他要求；
- 质量控制计划的编制与实施；质量业绩相关资料的统计及汇总分析；各类品质报表统计与分析；
- 负责所有标识的制作，负责检验状态标签和印章的使用，并对其有效性进行监控；
- 负责明确产品的可追溯性要求，当产品出现重大质量问题时，组织对其进行追溯；
- 负责原材料、零件组、半成品、成品的检验和试验及顾客财产的验证，负责开发各阶段产品的检验或测试；

	质量及环境管理手册	文件编号	ZS-QEMS-01	版次	A0
		生效日期	深圳市中深智造有限公司 2023 - 03 - 09	页码	28 of 54 受控副本

- 负责在外部供方评价时，进行小批量试用测试。对外部供方提供的产品质量进行检验或验证，负责对计量检定、外部实验等外部供方的选择和服务质量评估。
- 负责在产品和服务要求评审时，评审其监测能力。
- 负责不合格品的判定，组织相关部门对不合格品进行处理，并跟踪记录处理结果；
- 负责在出现质量问题时组织制定相应的纠正/预防措施，并跟踪验证；
- 负责测量设备的校准/检定与管理，及不符合预期用途时的追踪处理；
- 负责制定内部校准验证规程，负责测量设备内部校准、验证、使用人员的培训；
- 组织处理顾客投诉及改善后追踪确认；售后服务工作的提升。

管理中心（行政人事）

- 负责识别所需提供的设施设备及工作环境等资源
- 负责设施设备的统筹管理，负责确保作业现场设施适用及工作环境良好；
- 设备自动化、维修、维护、搬迁、安装和调控，负责监控设备使用管理
- 负责在产品和服务要求评审时，评审生产能力及交货期限；
- 负责人员的选择和安排，编制相应的岗位工作入职要求，负责员工能力的考评；
- 负责培训计划的制定及监督实施，负责上岗基础教育，负责组织对培训效果进行评估；
- 负责公司员工考勤工作；
- 制定并落实员工劳动工资、劳保用品及福利待遇标准，建立并执行公司奖惩制度，营造激励机制；
- 负责策划、组织实施全公司职员大会、开展年度总结评比和表彰；丰富职员文体活动和公司庆典活动凝聚公司团队；协助对外联谊活动改善公共社会关系；
- 统筹规划公司企业文化战略定位、规划、实施。
- 负责节约能源工作的日常管理与监督；用电安全的日常管理与监督；
- 负责基础设施的建档；应急计划的制定及评审；
- 消防演习及其他应急准备和响应程序测试的组织和实施；
- 督导消防安全、环境卫生；消防安全及环境的日常管理与监督；
- 组织获取、识别、传递、更新公司适用的环境法律法规及其他要求；
- 合规性评价的组织与实施；应急准备与响应程序的执行。

	质量及环境管理手册	文件编号	ZS-QEMS-01	版次	A0
		生效日期	深圳市中深智造有限公司 2023-03-09	页码	29 of 54

受控副本

管理中心（财务）

- 负责公司财务管理；
- 负责管理方案的财务预算；
- 负责为管理体系的建立、运行与持续改进提供必要的财力支持；
- 负责资能源统计、产品的成本核算，物资的盘点；

各部门通用职责

- 负责对本部门所涉及的组织环境信息收集、分析处理，理解、确定和本部门相关的组织环境的内部因素和外部因素，并将结果向战略小组反馈。
- 负责本部门所涉及的风险进行风险识别、分析、评价和应对，并将风险管理结果向战略小组反馈。
- 负责配合 DCC 进行相关质量目标的制定、分解和实现策划，按计划实施并达成相关目标要求，将实施结果反馈给 DCC。
- 负责对本部门所涉及体系运行过程所需的知识确定、获得、更新和保持，并将知识管理结果向行政部反馈。
- 负责参与产品和过程变更的可行性评审，后果及影响评审，预变更的执行和评价，参与变更的实施和监控，并将相应结果向项目反馈。
- 负责按照测量分析和评价、数量分析的策划进行实施；负责实施相应的改进措施，并向行政部反馈实施结果。
- 负责编本部门内部的岗位入职要求，负责本部门员工的岗技能培训；
- 负责本部门相关文件的编制和使用保管，负责按要求填写和保存相关的记录；
- 负责本部门设施、设备的正确使用和日常维护保养。
- 负责准备并提供与本部门工作有关管理评审所需的资料，评审决议事项及对应措施实施。

	质量及环境管理手册	文件编号	ZS-QEMS-01	版次	A0
		生效日期	深圳市中深智造有限公司 2023-03-09	页码	30 of 54

6 策划

受控副本

6.1 风险和机遇的应对措施

6.1.1 公司在策划管理体系时，考虑组织环境内外部因素，相关方的需求和期望等，确定需要应对的风险和机遇；制定《风险和机遇控制程序》，建立规范、有效的风险控制体系；建立实施《环境运行控制程序》、《应急准备与响应控制程序》、《环境因素识别与评价控制程序》，明确适用的法律法规和要求清单，确定与环境因素、合规义务中识别的其他问题和要求，以确保质量及环境管理管理体系能够实现其预期结果，增强有利影响，避免或减少不利影响，实现改进。

6.1.2Q 根据公司风险管理理念、风险特点与评价结果和公司实际情况等确定风险对策（规避风险、接受风险、减少风险、分担风险），制定“风险和机遇识别分析评价”；制定应对措施，形成“《风险和机遇识别、评价及应对措施评审表》”，就对措施应与该风险对产品和服务符合性的潜在影响相适应。整合资源，实施新实践，推出新产品，开辟新市场，赢得新客户，建立合作伙伴关系，利用新技术以及能够解决组织或其顾客需求的其他机会，确保相应措施的实施，并对其有效性进行评价和记录。

- b) 确定潜在紧急情况，特别是那些可能具有环境影响的潜在紧急情况。
- c) 明确如何在管理体系过程中整合并实施这些措施；评价这些措施的有效性。

对风险和机遇的措施应与其对于产品和服务符合性的潜在影响相适应。

6.1.2E 环境因素

6.1.2.1本公司在所界定的管理体系范围内，确定其活动、产品和服务中能够控制和能够施加影响的环境因素及其相关的环境影响。并考虑生命周期观点。

6.1.2.2公司在确定环境因素时，已考虑：

- a) 变更，包括已纳入计划的或新的设计，以及新的或修改的活动、产品和服务；
- b) 异常状况和可合理预见的紧急情况。

6.1.2.3公司建立实施《环境因素识别与评价控制程序》，确定那些具有或可能具有重大环境影响的环境因素，即重要环境因素。应在其各层次和职能间沟通其重要环境因素。《环境因素识别与评价控制程序》内容包括以下信息：

	质量及环境管理手册	文件编号	ZS-QEMS-01	版次	A0
		生效日期	深圳市中深智造有限公司 2023-03-09	页码	31 of 54

受控副本

- a) 环境因素及相关环境影响；
- b) 用于确定其重要环境因素的准则；
- c) 重要环境因素。

重要环境因素可能导致与有害环境影响（威胁）或有益环境影响（机会）相关的风险和机遇。

6.1.3 合规义务

- a) 本公司通过与有关部门联络和网上检索等方法收集适用的法律法规标准等要求，组织各部门对照要求逐条核对，建立适用法律法规和要求清单，注明适用条款与具体要求。并根据法规修改，持续更新。
- b) 将这些合规义务纳入到公司产品、服务和活动的管理规范或标准中；传递给员工和相关方。
- c) 在建立、实施、保持和持续改进管理体系时考虑这些合规义务及其变更。

6.1.4 措施的策划

- a) 针对公司各项业务活动涉及的重要环境因素、重大安全危险源制定目标实施方案，并基于风险和机遇的分析结果，对重要环境因素、重大安全危险源进行控制，并实施环境绩效考核，确保遵守相关义务。通过考核监测评价这些控制措施的有效性。
- b) 策划这些措施时，考虑到公司可选技术方案、财务、运行和经营要求。

6.2 质量目标及其实现的策划

6.2.1 公司制定和运行《经营计划控制程序》《质量目标管理程序》，规范质量目标及其实现的策划。

总经理负责批准公司层面的质量及环境目标，DCC 组织相关单位对目标进行适当分解，以《KPI 一览表》的形式明确相关职能和层次的目标；

管理体系所需过程的质量目标也称为过程绩效指标，按手册附表“过程管理一览表”予以管理。与《KPI 一览表》中相关职能和层次的目标为并列关系，均应符合公司的方针战略。

质量及环境目标应建立在公司质量方针的基础上，在质量方针给定的框架内展开，应高于现

	质量及环境管理手册	文件编号	ZS-QEMS-01	版次	A0
		生效日期	深圳市中深智造有限公司 2023-03-09	页码	32 of 54 受控副本

状，具体、可测量，体现分阶段实现的原则，经过努力后可实现，经分解后，在操作层面上的质量目标应尽可能量化；

质量及环境目标的内容应考虑适用的要求，如：法律法规要求和应遵守的其他要求及其职业健康安全风险。可选技术方案，财务、运行和经营要求，以及有关的相关方的观点。并与产品和服务质量的符合性及提升顾客满意相关，可涉及产品和服务的具体特性；为确保控制效果，对重要环境因素和危险源制度控制方案，予以实施并评审，更新。保留有关目标的实施和考核结果的记录。

DCC 组织对各项质量目标完成的情况进行监视，加强各部门在目标制定及实现过程中的沟通，适时提出更新的需求。

6.2.2 策划如何实现质量目标时

策划如何实现目标时，公司应确定：采取的措施；需要的资源；由谁负责；何时完成；如何评价结果。包括用于监视实现其可测量的环境目标的进程所需的参数。将实现环境目标的措施与效果融入业务考核。

6.3 变更的策划

当公司的内部环境、外部环境、相关方的需求等发生重大变化时，公司应对体系变更进行策划，（包括政策法规，产品标准，组织机构，核心人员，关键设备，生产工艺，能源消费发生重大变化，及新扩建项目，管理体系标准的变化，管理体系的信息化和一体化时等诸多方面）。

管理者代表对管理体系的变列进行统筹策划，应提前预防变更造成的不良影响，动态识别变更信息，评估风险和机遇，制定应对措施，对变更前，变更中，变更后的全过程加以控制。

在策划过程中要考虑：

- a) 变更的目的和任何潜在的后果（变更可能带来好的结果，也可能带来风险和挑战）；
- b) 管理体系的完整性（变更的策划应充分、系统的考虑可能涉及的各个方面）；
- c) 资源的可获得性（确保资源能够动态满足）；
- d) 职责和权限的分配或再分配（职责和权限的重大调整，应确保相应体系文件及时变更）；

管理者代表组织采用集体评审，模拟试验，理论计算等方法确定变更的可行性，包括对变更实施过程中可能带来的新风险的预判和评估，填写“管理体系变更评审表”，经总经理批准后，据此实施变更。

	质量及环境管理手册	文件编号	ZS-QEMS-01	版次	A0
		生效日期	深圳市中深智造有限公司 2023-03-09	页码	33 of 54

本章引出

经营计划控制程序

质量目标管理程序

风险和机遇控制程序

应急计划管理程序

环境运行控制程序

应急准备与响应控制程序

环境因素识别与评价控制程序

合规性评价程序

受控副本

7 支持

7.1 资源

7.1.1 总则

总经理应确定并提供为建立、实施、保持和持续改进管理体系所需的资源。

围绕所确定的管理体系范围：

- a) 评估现有内部资源的能力和局限性； b) 匹配所需要的外部供方资源。

7.1.2 人员

公司制定和运行《人力资源管理程序》，确定并配备所需的各类人员，确保管理体系的有效运行。

7.1.3 基础设施

为确保产品和服务合格，公司确定、配置和维护过程运行所需的基础设施。包括：

- a) 建筑物和相关设施；
- b) 生产设备，包括硬件和软件；

	质量及环境管理手册	文件编号	ZS-QEMS-01	版次	A0
		生效日期	深圳市中深智造有限公司 2023-03-09	页码	34 of 54

- c) 运输车辆;
- d) 信息和通迅技术。

受控副本

7.1.4 过程运行环境

公司运行《工作环境控制程序》，综合考虑人为因素与物理因素的综合，消除不利因素的影响，提供并维护所需的环境，以运行过程并获得合格产品和服务。

- a) 行政人事负责消除社会因素方面的不利影响，通过员工的意识培训，消除歧视和消极对抗，营造和谐安定、非歧视和非对抗的工作环境；
- b) 公司应负责消除心里方面的不利影响，通过合理安排作息时间及适当的激励，减压（缓解紧张情绪）、预防过度疲劳、保证情绪稳定；
- c) 公司应负责消除物理因素方面的不利影响，减少作业现场的噪声，保持作业现场清洁卫生，有适宜的温湿度，及通风照明良好。

对于生产现场工作环境的控制，制定和运行《工作环境控制程序》予以补充。

7.1.5 监视和测量资源

7.1.5.1 总则

公司根据自身产品和服务的特点，选择和配备所需的适宜的监视和测量资源，来验证产品和服务的符合性，包括测量设备，专业的评价人员及成熟的服务评价模式等，通过设备的维护，资格的维持，评价的反馈等手段，保持其适用性，公司保留相关的记录，作为监视和测量资源适合其用途的证据。

7.1.5.2 测量可追溯性

公司制定和运行《监视和测量资源管理程序》，对测量设备的溯源，校准和（或）检定，校准或验证依据，标识和保护，测量结果的有效性评估等进行管理，确保测量结果的有效和可靠。当要求测量溯源时，或认为测量溯源是信任测量结果有效的前提时，则测量设备应：

- a) 对照能溯源到国标或国家标准的测量标准，按照规定时间间隔或在使用前进行校准和（或）检定（验证），当不存在上述标准时，应保留作为校准或检定（验证）依据的形成文件的信息；
- b) 予以标识，以确定其状态；

	质量及环境管理手册	文件编号	ZS-QEMS-01	版次	A0
		生效日期	深圳市中深智造有限公司 2023-03-09	页码	35 of 54

c) 予以保护，防止可能使校准状态和随后的测量结果失效的调整、损坏或劣化。

当发现测量设备不符合预期用途时，公司需确定以往测量结果的有效性是否受到不利影响，必要时采取适当的措施。

7.1.6 组织的知识

公司制定和运行《知识管理控制程序》，对知识的分类、收集、入库，推广共享，更新和保持进行管理，接触和获得、保持和更新必要的内外部知识，以应对不断变化的需求和发展趋势，确保过程运行，并获得合格的产品和服务。这些知识应予以保持，并在需要范围内可得到。

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

- 内部来源，如知识产权、从经验中吸取的知识，从以往失败的和成功的项目中所吸取的教训和心昨；收集和分享的陷性的知识和经验；过程、产品和服务改进的结果；
- 外部来源，如标准、学术研究成果、参加会议、收集顾客或外供方的意见。

7.2 能力

公司制定和运行《人力资源管理程序》，管理中心通过“岗位职责说明书”，确定受公司控制的与管理体系有关的工作人员的能力，包括学历、技能、培训及工作经验的具体要求，作为人员选择、安排和考核的主要依据。在考核过程中，发现不能胜任本职工作的，需及时安排补充培训、辅导并重新考核，或转换工作岗位，或通过招聘人员等方式，使从事相应工作的人员具备相应的能力。并保留员工相关的评价、教育、培训、经历等记录，作为人员能力的证据。

	质量及环境管理手册	文件编号	ZS-QEMS-01	版次	A0
		生效日期	深圳市中深智造有限公司 2023-03-09	页码	36 of 54

7.3 意识

受控副本

公司制定和运行《人力资源管理程序》，管理中心加强受公司控制与管理体系有关的工作人员的教育和培训，使员工意识到：公司依存于顾客，顾客和相关方的满意是我们的最终目标，意识到每一个岗位的工作对管理体系有效性的贡献；意识到积极寻求工作质量的改进，会有益的促进公司整体的持续发展；同时知晓公司的质量方针，与自身工作相关的质量目标，及不符合管理体系要求的可能导致的后果。

7.4 沟通

公司确定与管理体系有关的内部和外部沟通，列于“沟通一览”如下：

内部沟通					外部沟通				
沟通内容	沟通时机	沟通对象	沟通方法	负责部门	沟通内容	沟通时机	沟通对象	沟通方法	负责部门
各项工作的职责和权限	文件发布前/工作安排前/适时	相关部门	文件发布资料传递会议交流	主管职能部门/行政部	市场信息 顾客信息	制定年度经营计划前/适时	客户和市场	调查/网络信息平台/往来文件等	营销中心
通知、通告 决议、纪要、 联络、计划等	文件发布前/培训宣贯/适时	各部门	文件发布 培训宣贯 会议交流 宣传公告栏 内部刊物资料传递	文件发布部门	供方要求 期望等信息	每年例行的组织环境理解调查分析/适时交流	供方	调查/面谈/文件资料传递/培训/技术交流	运营中心
过程改进的要求	文件发布前/实施前	相关部门	文件发布培训 宣贯会议交流 宣传公告栏 内部刊物资料传递	过程改进提出部门	股东要求 期望等信息	每年例行会议/适时	股东	会议交流 文件资料传递	管理中心
产品、过程的符合信息	按文件要求	相关部门	文件发布 资料传递 会议交流	综合管理	行业协会 要求期望等信息	每年例行的组织环境理解调查分析/适时交流	行业协会	会议交流 文件资料传递	管理中心 质量中心 营销中心
数据统计信息	按文件要求	相关部门	文件发布 资料传递 会议交流	统计信息 责任部门	其它信息	适时或定期	相关单位	会议交流 文件资料传递等	管理中心
审核与评审方法	审核与评审完成后	各部门	文件发布 资料传递 会议交流	质量中心 管理中心					

深圳市中深智造有限公司

		质量及环境管理手册				文件编号	ZS-QEMS-01	版次	A0
						生效日期	深圳市中深智造有限公司 2023-03-09	页码	37 of 54
绩效信息	按文件要求	相关部门	文件发布 资料传递 会议交流	绩效统计部 门			受控副本		
变更信息	发布前	相关部门	文件发布 资料传递 会议交流	变更提出部 门					
其它信息	适时或定期	相关部门	会议交流 文件资料传递 等	各部门					

相关方的沟通与期望应对表

相关方	沟通部门	定期 沟通时间	沟通内容	记录要求	与组织提供符合客户要求及法 规情况的要求
客户	营销中心	一个月	新产品、订单、社会责任、品质	无	协议书、订单、图纸、保密等
供应商	采购	一年	合同、协议书，调查表、MSDS	有	付款、质量信息、PPAP
同行业及其它合作 伙伴	营销中心	一年	合同	无	无
劳动局	行政人事	一年	合同年审	有	最低工资、加班、其它
安全生产监督局	行政人事	一个月	检查报告	有	特种设备、操作证
废弃物处理商	行政人事	半年	回收记录、六联单、合同、资质 证明	有	产品污染
政府单位/网站	安卫代表	每月	法律法规一览表、合规性评价	有	政治
消防局	行政人事	不定期	消防巡查	无	走火、5S
质量技术监督局	品质	一年	特种设备检测	有	仪校
员工	行政人事	半年	意见箱/意见	有	
认证公司	管理代表	一年	体系认证	有	QMS、EMS 认证
疾病预防控制中心	行政人事	一年	职业病及健康检查	有	
医院、卫生局	行政人事	需求时	预防/急救协议	有	
检测机构	品质/DCC	一年	检测报告	有	型式试验、产品环保检测

	质量及环境管理手册	文件编号	ZS-QEMS-01	版次	A0
		生效日期	深圳市中深智造有限公司 2023 - 03 - 09	页码	38 of 54

受控副本

7.5 成文信息

7.5.1 总则

公司的管理体系形成文件的信息包括：

- a) 标准要求的形成文件的信息，在本手册 4.4.2 章节予以确定；
- b) 公司自行确定的为确保质量及环境管理体系有效性所需的其它形成文件的信息，在公司的质量及环境管理手册、程序文件、作业指导书和记录等文件形式予以说明或给出了相应索引。

7.5.1.1 质量及环境手册

- a) 质量及环境管理体系的范围，包括任何删减的细节与理由（见 1.2）；
- b) 为质量及环境管理体系建立的形成文件的程序或对其引用；
- c) 质量及环境管理体系过程之前的相互作用表述（输入和输出）见 4.4.1 过程管理。
- d) 显示管理体系哪些地方满足了顾客特定要求的文件。

7.5.2 创建和更新

公司制定和运行《文件和记录控制程序》，明确文件的分类、编号和版本，形式或载体，明确文件的制定和运行安排和审批权限，发放和检索等相关要求。在创建和更新形成文件的信息时，确保其适宜性和充分性。

7.5.3 形成文件的信息的控制

7.5.3.1 公司制定和运行《文件和记录控制程序》，DCC 建立文件记录管理，明确与管理体系有关的各类形成文件的信息的最新状况，方便访问、检索和使用；

形成文件的信息应予以妥善存储和防护，保存在安全、干燥的地方，做好防火、防虫蛀、防潮和泄密等工作，保持其可读性；

DCC 依据文件编写部门确定的文件发放及执行发放，并记录，确保需要时的场所均可获得适用的版本；

相关部门可以《文件申请单》的形式，经管理者代表批准后，执行文件的领用和更改；各部门收集的相关国家、国际标准，法律法规，及直接引用作为生产、检验、检定、实验、采购等依据的外来文件，由 DCC 建立外来文件管理记录，统一管理并及时更新；

7.5.3.2 记录类形成文件的信息，不能随意更改、涂沫，各部门及时收集汇总，保持顺序

	质量及环境管理手册	文件编号	ZS-QEMS-01	版次	A0
		生效日期	深圳市中深智造有限公司 2023 - 03 - 09		页码 受控副本 39 of 54

号或日期、页码的连续，以便于存取检索，并按规定的保存部门、保存期限予以保留和处置。其它部门或相关人员若需观看文件或资讯，需得到相应的允许或授权。

公司需确定、文件化和实施记录保存过程。记录的控制符合法律、法规、组织和顾客的要求。

本章引出：

文件和记录控制程序

人力资源管理程序

培训控制程序

员工激励管理程序

工作环境控制程序

监视和测量资源管理程序

知识管理控制程序

8 运行

8.1 运行的策划和控制

8.1.1 公司通过采取下列措施，策划、实施和控制满足产品和服务要求所需的过程，并实施应对风险和基于的策划措施：

- a) 确定产品和服务的要求，包括产品标准、服务质量标准等；
- b) 建立下列内容的准则：
 - 1) 过程运行规范，如生产工艺，流程图，设计图，操作规程，检查、检验规程等；
 - 2) 产品和服务的验证标准。
- c) 资源配置要求；
- d) 实施过程控制的规范；
- e) 在需要的范围和程度上，确定并保持、保留运行过程形成文件的信息：
 - 1) 证实过程已经按策划进行；

	质量及环境管理手册	文件编号	ZS-QEMS-01	版次	A0
		生效日期	深圳市中深智造有限公司 2023 - 03 - 09	页码	40 of 54

受控副本

2) 证明产品和服务符合要求。

a) 策划的输出应适合组织的运行需要。

8.1.2 公司严格控制运行策划的更改，评审非预期变更的后果。更改在实施前应予以确认。必要时，采取措施消除不利影响。

8.1.3 本公司根据产品生命周期观念，做到：

- a) 适当时，制定控制措施，确保在产品或服务设计和开发过程中，考虑其生命周期的每一个阶段，并提出环境要求；
- b) 适当时，确定产品和服务采购的环境要求；
- c) 与外部供方（包括合同方）沟通其相关环境要求；
- d) 考虑提供与产品或服务的运输或交付、使用、寿命结束后处理和最终处置相关的潜在重要环境影响的信息的需求。

8.1.4 针对应确定那些与已辨识的、需实施必要控制措施的危险源相关的运行和活动，以管理职业健康安全风险。包括变更管理。对于这些运行和活动，公司实施并保持：

- a) 适合企业及经营活动的运行控制措施；把这些运行控制措施纳入其总体的管理体系之中。
- b) 与采购的货物、设备和服务相关的控制措施；
- c) 与进入工作场所的承包方和访问者相关的控制措施；
- d) 形成文件的程序，以避免因其缺乏而可能偏离职业健康安全方针和目标；
- e) 规定的运行准则，以避免因其缺乏而可能偏离职业健康安全方针和目标。

8.1.5 公司保持必要的文件化信息，以确信过程已按策划得到实施。

8.2 产品和服务的要求

8.2.1 顾客沟通

- 1) 公司与顾客沟通的内容包括：提供产品和服务信息，问询和咨询，顾客信息反馈、投诉及顾客财产处置。
- 2) 除公司官网详尽的产品和服务信息介绍外，公司不定期采用展销会或广告等形式，提供宣传资料，主动向顾客介绍本公司新的产品和服务信息。

	质量及环境管理手册	文件编号	ZS-QEMS-01	版次	A0
		生效日期	深圳市中深智造有限公司 2023 - 03 - 09	页码	41 of 54 受控副本

- 3) 营销中心对顾客电话、邮件等各种方式的问询和咨询，包括产品和服务的细节，要求的执行和更改情况等设专人解答并记录。有关顾客财产的处置或控制，营销中心事先向顾客征询意见并按其要求配合执行。
- 4) 各部门接获顾客反馈的有关信息或书面投诉，交由营销中心和客服部统筹处理。
- 5) 上述事项如关系重大时，营销中心负责组织确定相应的应急措施，出现可能导致对满足顾客要求有负面影响的事项时，营销中心负责积极与顾客就可能的事宜和可采取的措施进行沟通。

书面或者口头交流应采用与顾客商定的语言。公司需具备沟通必要信息的能力，包括顾客制定采用计算器语言和格式的数据。（例如计算器辅助设计、电子数据交换）；

依具体的客户要求，如：

- 美国客户需要用英语
- 8D 格式
- 二维码
- CAD

8.2.2 产品和服务要求的确定

在确定向顾客提供的产品和服务的要求同时，公司要确保任何适用的法律法规要求和公司认为需要的要求得到规定，公司确保所提供的产品和服务，满足公司网站和对外宣传资料中所声明的要求。

在提供给顾客的产品与服务之要求事项时，公司需确保下列事项。

- a) 产品与服务要求事项定义如下
 - (1) 所适用的法令及法规要求事项。
 - (2) 认定所必需的要求事项。
- b) 对其所提供的产品与服务，可达成其宣传内容。

8.2.3 产品和服务要求的评审

8.2.3.1 公司制定和运行《合同评审控制程序》，将产品和服务要求分为常规和特殊两类，明确参与评审的具体部门。（特殊产品和服务：包括新的产品和服务要求，或现有产品和服务的新要求）。

	质量及环境管理手册	文件编号	ZS-QEMS-01	版次	A0
		生效日期	深圳市中深智造有限公司 2023-03-09	页码	42 of 54 受控副本

产品和服务要求的评审应在合同签订和服务提供之前进行，确保顾客的各项要求合理、明确、书面化，双方协调一致，公司有能力满足。

评审的内容包括：顾客明确的要求，包括顾客对产品的可靠性、交付和交付后支持性服务的要求，例如运输，用户培训，现场安装，顾客保障等；还包括顾客对自身的健康、安全、环境等方面的要求。营销中心负责识别顾客潜在的要求，包括习惯上隐含的，无需明示的要求，必须履行的与产品有关的义务，相关法律法规要求、相关产品国家和行业标准的要求，产品本身的适用性要求，与以前表述不一致的合同或订单要求，风险及其控制措施等。

营销中心根据顾客规定的要求，包括合同草案或口头约定，及公司认为的必要要求（如内部交付日期较顾客要求日期至少提前一天）填写“顾客要求确定和评审表”中的顾客名称、下单日期、完成日期、产品的型号数量、服务项目以及特殊要求的技术细节等内容，交相关部门进行评审。对于口头约定事项需要顾客在“顾客要求确定和评审表”中签字确认或保留确认的客观证据。

8.2.3.2 适用时，公司需保存下列文件化信息。

- (a) 审查结果；
- (b) 产品与服务任何新的要求事项

8.2.4 产品和服务要求的更改

对于产品和服务要求的任何修改，都需征求原评审部门和顾客的书面意见，由营销中心在“顾客要求确定和评审表”中注明“修订的原评审表编号”后，将更改的信息及时传递到公司和顾客的相关单位或人员。当合同的修改涉及产品和服务要求的变更时，开发、质量等部门须确保相关的文件得到修改，并向相关的人员及时传达修改的信息。

8.2(E) 应急准备和响应

本公司应建立、实施并保持《应急准备与响应控制程序》，对识别的潜在紧急情况进行应急准备并做出响应所需的过程。

- a) 通过策划措施做好响应紧急情况的准备，以预防或减轻它所带来的有害环境影响与危害；
- b) 对实际发生的紧急情况做出响应；

	质量及环境管理手册	文件编号	ZS-QEMS-01	版次	A0
		生效日期	深圳市中深智造有限公司 2023 - 03 - 09	页码	43 of 54

c) 根据紧急情况和潜在环境影响与危害的程度，采取相适应的措施预防或减轻紧急情况带来的后果；

d) 可行时，定期试验所策划的响应措施；

e) 定期评审并修订过程和策划的响应措施，特别是发生紧急情况后或进行试验后；

f) 适用时，向有关的相关方，包括在组织控制下工作的人员提供应急准备和响应相关的信息和培训。

应保持必要的文件化信息，以确信过程按策划予以实施。

8.3 产品和服务的设计和开发

本公司销售的产品采用采购方式，出货前按照产品标准和客户要求进行验收，所有销售服务过程严格履行销售合同和客户要求，销售过程中存在的客户要求的图纸或样品转化过程（如：样品确认），按子公司深圳市中深光电股份有限公司对新样品转化过程进行确认并保留相关的样品确认记录为准。所以，8.3 设计开发条款不适用，其余的所有要素均适用于本公司的相关活动。

8.4 外部提供的过程、产品和服务的控制

8.4.1 总则

公司制定和运行《供应商管理程序》《采购控制程序》，采购和品保负责相应外部供方的选择、评价、建立“合格供应商一览表”，并对外部供方的交付业绩进行监视，定期对其运行再评价，确保产品和服务的质量满足要求。评价活动和由评价引发的任何必要的措施，应形成文件的信息并保留。

	质量及环境管理手册	文件编号	ZS-QEMS-01	版次	A0
		生效日期	深圳市中深智造有限公司 2023 - 03 - 09	页码	44 of 54

8.4.2 控制类型和程度

受控副本

公司确保外部提供的过程、产品和服务不会对组织稳定地向顾客交付合格产品和服务的能力产生不利影响。公司应：

- a) 制定对外部供方的控制程序，确保外部提供的过程保持在质量管理体系的控制之中；
- b) 规定对外部供方的控制及其输出结果的控制；
- c) 考虑：
 - 1) 外部提供的过程、产品和服务对组织稳定地提供满足顾客要求和适用的法律法规要求的能力的潜在影响；
 - 2) 外部供方自身控制的有效性；优先考虑通过第三方认证的外部供方。
- d) 确定必要的验证或其他活动，以确保外部提供的过程、产品和服务满足要求。

8.4.3 提供给外部供方的信息

公司应确保在与外部供方签订协议前，充分进行沟通，确保外部方提供的产品、服务或过程要求明确具体。与外部供方沟通包括以下要求：

- a) 所提供的过程、产品和服务；
- b) 对下列内容的批准：
 - 1) 产品和服务；
 - 2) 方法、过程和设备；
 - 3) 产品和服务的放行；
- c) 能力，包括所要求的人员资质；
- d) 外部供方与组织的接口；
- e) 对外部供方绩效的控制和监视；
- f) 公司或顾客拟在外部供方现场实施的验证或确认活动。

	质量及环境管理手册	文件编号	ZS-QEMS-01	版次	A0
		生效日期	深圳市中深智造有限公司 2023-03-09	页码	45 of 54

8.5 生产和服务提供

受控副本

8.5.1 生产和服务提供的控制

公司通过以下方面控制销售过程和服务实施：

- a) 通过设计和开发输出，或已有的“现有产品和服务清单”或顾客要求评审的结果，明确公司生产的产品，提供的服务和相关活动的特性，及相应的质量标准；
- b) 根据测量和评价任务的要求，提供适宜的测量设备，专业的评价人员，成熟的服务评价模式等，并合理的使用；
- c) 选取适当的时机和方法，实施监视和测量，验证生产过程，产品和服务质量是否符合控制和接收准则，例如过程能力指标的核算、首末检、巡检、服务质量的定点时抽查等；
- d) 使用适宜的基础设施，并保持适宜的环境，以运行过程并获得合格产品和服务；
- e) 根据生产和服务的需要，委派具有能力或特定资质的人员确保过程受控；
- f) 对于产品和服务质量不能通过监测或评价完全验证，或验证手段复杂、成本昂贵的特殊工序或服务事项，所涉及的人员、设备、物料、作业方法和环境需要进行事先评估、确认及每年再确认，经识别本公司押出、焊接过程需确认。
- g) 按以下表规定采取措施，防止人为错误。
- h) 规定产品和服务放行的方法、交付的条件、方式和相关的手续，规定交付后如何开展后续服务。

8.5.2 标识和可追溯性

- a) 公司制定《标识和可追溯性控制程序》，对采购产品、（半）成品，可使用“产品标识卡”、“物资收发卡”、“工序卡”、“产品标签”等采用适当的方法识别产品，避免混淆。
- b) 应在生产和服务提供的整个过程中按照监视和测量要求识别产品检验状态。避免非预期使用。
- c) 若要求可追溯，组织应对产品施加唯一性标识，如批号、编号、日期，并予以登记，保留实现可追溯性所需的记录。

	质量及环境管理手册	文件编号	ZS-QEMS-01	版次	A0
		生效日期	深圳市中深智造有限公司 2023-03-09	页码	46 of 54

8.5.3 顾客或外部供方的财产

受控副本

公司对顾客或外部供方的财产进行妥善防护，包括原材料、零部件、包装材料、生产检测设备、维修工具、运输工具等，对其进行验证或验收，接收后放置于指定的区域，或在其本身或产品标签、随行资料上注明顾客或外部供方的名称，使其有明确的标识，并进行适当的保护和防护。

在贮存、维护和使用过程中发现顾客或外部供方的财产有丢失、损坏或不适用等异常现场，应统一收集暂存，做相应标识，按之前与顾客或外部供方的约定，或向顾客或外部门供方报告商定解决办法后，做进一步处理并记录。

对于顾客或外部供方的知识产权及个人信息，如核心技术资料，专利技术、管理绝窍或者商业机密等，需进行商业保密控制，未经顾客或外部供方允许，不得向外界泄露。

8.5.4 防护

公司建立《产品防护控制程序》，规范车间和仓库所有贮存区域的管理，确保门窗防暴晒和风雨袭击，房顶不漏雨、墙面不渗水、地面不冒水，配置适当的设施设备（空调、抽风机、消防器材等），做到防湿、防潮、通风、防火通道畅通，静电控制，营造安全适宜的生产和贮存环境，防护好公司内部的各类产品。

车间和仓库做好贮存区域的规划图，产品分区、分类排放整齐，标识清晰可见，当实际存储产品与规划图不致时，需挂牌明示；易损物品、危险物品，顾客提供的产品设专区摆放，并给予醒目的标识；按产品的特点做好防尘、防磕碰、防划伤、防锈蚀、防污染等防护工作，堆放的位置高度或使用的容器，应符合产品的特点，或其本身标准的要求。

车间和仓库明确各类产品的贮存期限，建立“物资收发卡”和台帐，每月定期盘点，做好帐务清理，保持帐卡物一致，仓管员应经常查看库存产品，发现异常及时处理，在盘点或日常巡查中发现超过贮存期限或变质的产品，应及时通知品保部检验，根据检验结果采取相应的版画措施。

8.5.5 交付后活动

公司制定《顾客管理控制程序》，统筹确定交付后活动的具体要求，并提供资源予以满足，

	质量及环境管理手册	文件编号	ZS-QEMS-01	版次	A0
		生效日期	深圳市中深智造有限公司 2023-03-09	页码	47 of 54

涉及如下事项：

受控副本

- a. 考虑法律法规要求（例如：产品质量法规、消费者权益法规、产品回收处置及有害物质管理的相关法规等，在产品说明书中做出产品退货、回收处置等相关安排）。
- b. 与产品和服务相关的潜在不良后果（例如：针对可靠性方面的问题，在产品说明书中做出提醒，使用保修卡等主动提供维护的服务，及时提供相应的备件）。
- c. 产品和服务的性质、使用和预期寿命（在产品说明书中明确使用注意事项和产品的预期寿命等）。
- d. 顾客要求和顾客反馈，制定和运行《合同评审控制程序》《顾客管理控制程序》予以及时处理。

公司建立《采购控制程序》对交付过程中涉及的运输公司，及交付后的安装、维修、维护、报废处置等外部供方实施控制，在进行包装设计时，工程技术部门需要考虑产品在运输过程中的防震、防压、防雨、防晒等相关要求。

8.5.6 更改控制

- a 公司对生产和服务提供的更改进行必要的评审和控制，以确保稳定地符合要求。
- B 更改应保留形成文件的信息，包括更改评审结果、更改的人员以及根据评审所采取的必要措施。

8.6 产品和服务的放行

公司制定和运行《产品监视测量管理程序》，规范产品和服务的放行。

质量中心负责编制各类检验指导书和服务指导书，明确检验和服务评价的时机、频率、抽样方案、接收水准；明确检验和服务评价的项目、方法、判别依据，使用的监视和测量资源等内容，作为检验和服务评价工作的依据。

质量中心和营销中心依据上述作业指导书，实施进料、过程、成品检验和服务评价，保留检验或评价合格以及可追溯到授权放行人员信息的记录。当规定的检验或评价项目没有完成，需要

	质量及环境管理手册	文件编号	ZS-QEMS-01	版次	A0
		生效日期	深圳市中深智造有限公司 2023 - 03 - 09	页码	48 of 54 受控副本

提前放行产品或交付服务时，申请部门填写“紧急放行申请单”交质量中心负责人、或总经理核准执行，当产品和服务要求中有约定时，产品和服务的提前放行，需要得到顾客的批准。

8.7 不合格品的控制

8.7.1 公司制定和运行《不合格品控制程序》，规范物料、半成品、成品以及客户所退货品等各类不合格产品及不合格服务的处理，根据不合格的性质及其对产品和服务符合性的影响采取适当的处理措施，确保对不符合要求的输出进行识别和控制，以防止非预期的使用或交付。

针对不合格品产品，采取挑用、让步接收、返工、返修、隔离、限制、退货、报废等处理方式，由质量中心负责人/经理在相应的“在检验记录表”上做出处理决定，发相关部门执行。返工、返修后的产品应重新验证其是否满足质量要求或使用要求。当顾客有要求时，让步接收要获得其授权。

公司对顾客提供的运输、安装、维修等服务事项，在服务提供期间或之后发现不合格时，由商务负责人在相应的“服务事项记录表”中，做出暂停服务，返工、道歉，赔偿等处理决定，并跟进其执行。

8.7.2 公司需保存下列文件化信息

- a) 不符合之叙述；
- b) 所采措施之叙述；
- c) 若有，其所取得特许之叙述；
- d) 鉴别对不符合决定处理措施之权责。

不合格品管理的补充：

责任人员发现不合格品时，可以按以下顺序处理：标示——隔离——记录——汇报/沟通——处置。

本章引出：

顾客管理控制程序

合同评审控制程序

	质量及环境管理手册	文件编号	ZS-QEMS-01	版次	A0
		生效日期	深圳市中深智造有限公司 2023-03-09	页码	49 of 54

受控副本

生产计划控制程序

标识和可追溯性控制程序

不合格控制程序

产品防护程序

采购控制程序

供应商管理程序

产品监视测量管理程序

9 绩效评价

9.1 监视、测量、分析和评价

9.1.1 总则

9.1.1.1 公司运行《数据分析和应用控制程序》明确监视和测量的对象，方法，时机，结果，分析评价的安排等相关内容，对过程、产品、服务质量的符合性和有效性，对管理体系的绩效和有效性做出分析和评价，保留相关的记录。

9.1.1.2 环境运行监测

公司应建立、实施并保持《环境监测和测量控制程序》，对环境绩效进行例行监视和测量。

- a) 适合组织需要的定性和定量测量；
- b) 对目标完成情况考核；
- c) 对控制措施有效性的监视；
- d) 主动性绩效测量，即监视是否符合方案、控制措施和运行准则；
- e) 对监视和测量的数据和结果的记录，以便于其后续的纠正措施和预防措施的分析。

如果测量或监视绩效需要设备，适当时，组织应建立并保持程序，对此类设备进行校准和维护。应保存校准和维护活动及其结果的记录。

9.1.2 顾客满意

公司制定和运行《顾客管理控制程序》，使用“顾客满意度调查表”等方式获取、监视和评审有关顾客满意的相关信息，通过对顾客满意程度及其感受的监视，了解公司是否正确理解并

	质量及环境管理手册	文件编号	ZS-QEMS-01	版次	A0
		生效日期	深圳市中深智造有限公司 2023-03-09	页码 受控副本	50 of 54

满足顾客当前和未来的需求和期望，监视顾客感觉的例子还包括当面或电话调查顾客的反馈、顾客座谈、市场点有率分析、顾客赞扬、担保索赔和经销商报告分析等。

9.1.2 (E) 合规性评价

本公司建立、实施并保持《合规性评价程序》，评价合规义务履行情况。

- a) 确定实施合规性评价的频次；
- b) 评价合规性，必要时采取措施；
- c) 保持其合规情况的知识和对其合规情况的理解。

职能部门保留文件化信息，作为合规性评价结果的证据。

9.1.3 分析与评价

公司编制《数据分析和应用控制程序》，质量中心及运营中心统筹选择适用的统计技术，分析和评价如下数据和信息，包括：产品质量统计报表，外部供方供货质量统计报表，销售情况统计报表，顾客满意度调查表，以及内审报告、管理评审报告，纠正改进措施执行记录等等，应用分析结果评价：

- 1) 产品、服务和外部供方的交付质量；顾客满意程度；
- 2) 各项策划活动的实施及针对风险和机遇所采以的措施是否有效；
- 3) 管理体系的绩效、有效性和改进的需求；

9.2 内部审核

9.2.1 公司制定和运行《内部审核控制程序》，DCC 策划审核方案，制定相应的内部审核计划，据此实施内部审核，验证内部质量管理活动是否符合自身及标准要求，管理体系是否有效实施和保持。

9.2.2 DCC 负责制订“年度内部审核计划”，明确审核的目的、范围和依据；审核的频次和时间安排；审核的方法；参与人员的职责；策划及报告要求。计划的制订应考虑：所涉及对象（过程）的重要性及其影响和以往审核的结果，对公司管理层及各个过程，每年至少进行一次内部审核。

	质量及环境管理手册	文件编号	ZS-QEMS-01	版次	A0
		生效日期	深圳市中深智造有限公司 2023 - 03 - 09	页码	51 of 54

9.2.2.1 审核方案

审核组长负责制订“审核实施计划”，明确审核组织成员、审核日期、日程；审核对象及审核内容；审核报告的要求等，审核员的选择应确保审核过程客观公正。根据风险、内部和外部绩效趋势和过程的关键程度确定审核方案的优先级；

审核组按审核计划实施审核，按照标准和内部文件的要求确认不合格项，发出“不合格报告”给相关部门，由相关部门进行原因分析，经审核员确认后，及时采取适当的纠正和纠正措施，审核员负责对实施结果进行检查验证。及对审核频率的评估，并纳入管理评审。

受控副本

9.3 管理评审

9.3.1 总则

公司制定和运行《管理评审控制程序》，规范管理评审的相关活动。

总经理每年最少一次，对公司的管理体系进行评审，以确保其持续的适宜性、充分性和有效性，并与公司的战略方向一致。也可针对以下特定事项，召开适时管理评审，结合公司的战略策划，经营会议等其它业务活动一起进行。

9.3.2 管理评审输入

策划和实施管理评审时应考虑以下内容：

- 之前管理评审的决议事项和应对措施的执行情况；
- 可能影响管理体系的内外部因素的变化（如公司的组织机构、产品结构、资源发生的重大改变与调整；重要环境因素，相关的法律法规、标准及其它要求发生的变更）；
- 下列有关管理体系绩效、有效性及其趋势的信息：
 - 顾客投诉的处理，顾客满意度测量结果及有关相方的反馈的重要信息；
 - 质量方针目标，绩效指标，管理方案的实施情况；
 - 过程绩效的达成情况，产品服务质量现状和趋势；
 - 不合格（质量事故）的处理，及其纠正措施的实施情况；
 - 管理体系其它方面的监视和测量结果；
 - 管理体系审核结果（包括内部、顾客和认证机构的审核情况报告）；
 - 外部供方的绩效（包括年度考核评估的结果）；
- 人员，基础设施，运行环境，监视和测量资源，知识等资源的充分性。

	质量及环境管理手册	文件编号	ZS-QEMS-01	版次	A0
		生效日期	深圳市中深智造有限公司 2023-03-09	页码	52 of 54

- e) 应对风险和机遇所采取措施的实施情况及有效性;
- f) 对改进的建议。

受控副本

9.3.3 管理评审输出

管理评审的输出要反应出对以上输入进行讨论、分析和评价的结果；

- a) 明确改进的机遇和机会；
- b) 确定管理体系需要的变更，包括管理体系的过程及相应文件是否有修正的需要；质量方针是否贯彻、目标是否正在实现，是否需要更新；是否需要进行相关的审核或改进；
- c) 确定管理体系的各项活动，需要增加或调整的资源；
- d) 对体系的持续适宜性（是否仍适用）、充分性（是否仍足够）、和有效性（是否达成策划的结果）的评价；

文控负责人据此编写《管理评审报告》，作为管理评审结果的证据。

本章引出：

- 管理评审控制程序
- 顾客管理控制程序
- 内部审核控制程序
- 产品监视和测量管理程序
- 数据分析和应用控制程序
- 统计过程控制程序
- 合规性评价程序

10 改进

10.1 总则

公司制定和运行《持续改进控制程序》，确定和选择改进机会，采取纠正措施、持续改进、变革创新和重组等措施，以满足顾客要求、应对顾客未来的需求和期望并增强顾客满意，包括产品、服务、过程的改进和管理体系绩效与有效性的改进。

	质量及环境管理手册	文件编号	ZS-QEMS-01	版次	A0
		生效日期	深圳市中深智造有限公司 2023-03-09	页码	53 of 54

受控副本

10.2 不合格和纠正措施

10.2.1 公司运行《不合格控制程序》《纠正预防措施控制程序》，出现不合格时应由责任单位采取措施以控制和纠正不合格以及处置所产生的后果，公司在下列情况，需采取纠正措施，消除不合格的原因，防止其再次发生或者在其它场合发生类似的不合格：

- a) 同一外部供方同一种产品（服务），连续两批（次）严重不合格；
- b) 内审和或外审出现不合格时；
- c) 过程、产品（服务）质量出现重大问题，或超出公司规定值时；
- d) 顾客及相关投诉时；
- e) 管理评审出现不合格时；
- f) 其它不符合方针、质量目标、过程绩效指标、或管理体系文件要求的情况；由品质、总经办及投诉接受部门等根据不合格事实的类别，发出相应的“改进措施处理单”，并确定责任部门，由其进行原因分析，评价必时时，填写纠正措施。

纠正措施应与不合格所发生影响相适应，经发出部门确认后实施，发出部门对该措施的执行情况进行跟踪、记录和评审纠正措施的有效性。发出部门根据纠正措施实施结果，确定是否需要更新策划已确定的风险和机遇、变更管理体系并组织实施。

10.2.2 质量中心与相关部门保留“改进措施处理单”及对应的“改进措施实施情况一览表”，记录不合格的性质、随后所采取的措施和纠正措施的结果。

10.3 持续改进

公司应持续改进管理体系的适宜性、充分性和有效性。

公司通过内审、管理评审及相应的改进措施建立自我完善的机制，通过对上述各方面信息的数据分析，通过质量方针、目标的更新，促进管理体系的持续改进。持续改进负责人在以上数据分析的基础上，结合“应对顾客未来的需求和期望等”所识别的需求和机遇，确定需要改进的其它方面。如果生产工艺的优化，产品的技术革新等，由持续改善推进人以“改进措施处理单”的形式予以明确，经管理层批准后，调配适当的资源予以执行，为相关方创造更多的价值。

	质量及环境管理手册	文件编号	ZS-QEMS-01	版次	A0
		生效日期	深圳市中深智造有限公司 2023-03-09	页码	54 of 54

本章引出：

- 纠正预防措施控制程序
- 不合格品控制程序
- 持续改进控制程序

受控副本

11.0 附件：

附件一：管理者代表、顾客代表、质量代表任命书

附件二：过程模式关系图

附件三：过程与标准对照表

附件四：COP、SOP、MOP 系列过程展开图

附件五：销售服务流程图



深圳市中深智造有限公司

管理者代表任命书

依据 ISO9001:2015、ISO14001:2015 标准，根据本公司组织架构与职责的具体情况，

兹任命 李冬青 先生担任 ISO9001:2015、ISO14001:2015 管理体系管理者代表，行使如下权限：

- 1) 确保按照标准要求建立，实施和保持管理体系，确保管理体系实施的必要资源及运作正常有效。
- 2) 向总经理报告管理体系的业绩和任何改进的需求。
- 3) 定期监控管理体系运行情况，及时评审其有效性、适宜性并提出改进措施或方案。
- 4) 有计划的推进管理体系的改进工作，确保其运行更简洁、更有效、适宜。
- 5) 确保在整个组织内提高满足客户要求的意识。
- 6) 确保在公司管理体系中建立内、外部客户满意度调查，评价以及改善体系。
- 7) 有计划的展开各种宣传，交流以及研讨活动，促使全体员工提升客户满意的意识。
- 8) 负责公司管理体系的日常事宜和外部的联络工作；



总经理： 李志柳

时间：2023年3月9日



深圳市中深智造有限公司

顾客代表任命书

为使公司产品不断满足顾客需求与期望，充分体现“以顾客为中心”的质量管理原则，及时有效地与顾客沟通，确保顾客的要求得到体现，特任命 宋纪坡 先生为本公司顾客代表，在内部职能中代表顾客要求，行使如下权限：

- 1) 根据顾客要求，参与选择和确定相关产品的特殊特性，包括产品安全法规、适用功能以及装配要求等；
- 2) 按照顾客要求建立各项产品的质量目标，包括不良率等；
- 3) 参与制定相关的培训计划，确保满足顾客要求的人力资源（包括资格）以及相应的培训目标得以实现；
- 4) 及时处理顾客的各项抱怨或意见，并跟进相关方采取必要的纠正和预防措施，防止再发生；
- 5) 参与产品和过程的设计与开发、产能分析、物流信息、顾客记分卡、顾客门户等，并确保获得足够的资源，如测试软件/设备、以及有资格的人员等；
- 6) 其它有关顾客要求事项的沟通与联络。



总经理: 宋志坤
日期: 2023年3月9日



深圳市中深智造有限公司

质量代表任命书

为确保公司产品质量（包括生产过程的不同阶段、所有的作业班组（包括白/班））或过程符合要求，特任命 宋纪坡 先生为本公司质量负责人。行使如下权限：

- 1) 对不符合规范要求的产品或过程，负有纠正的职责和权限，有权冻结有缺陷产品和及时下令停止生产、及时恢复和重启生产等；
- 2) 对所有班次的生产操作指定或委派当班质量代表，以确保产品质量。

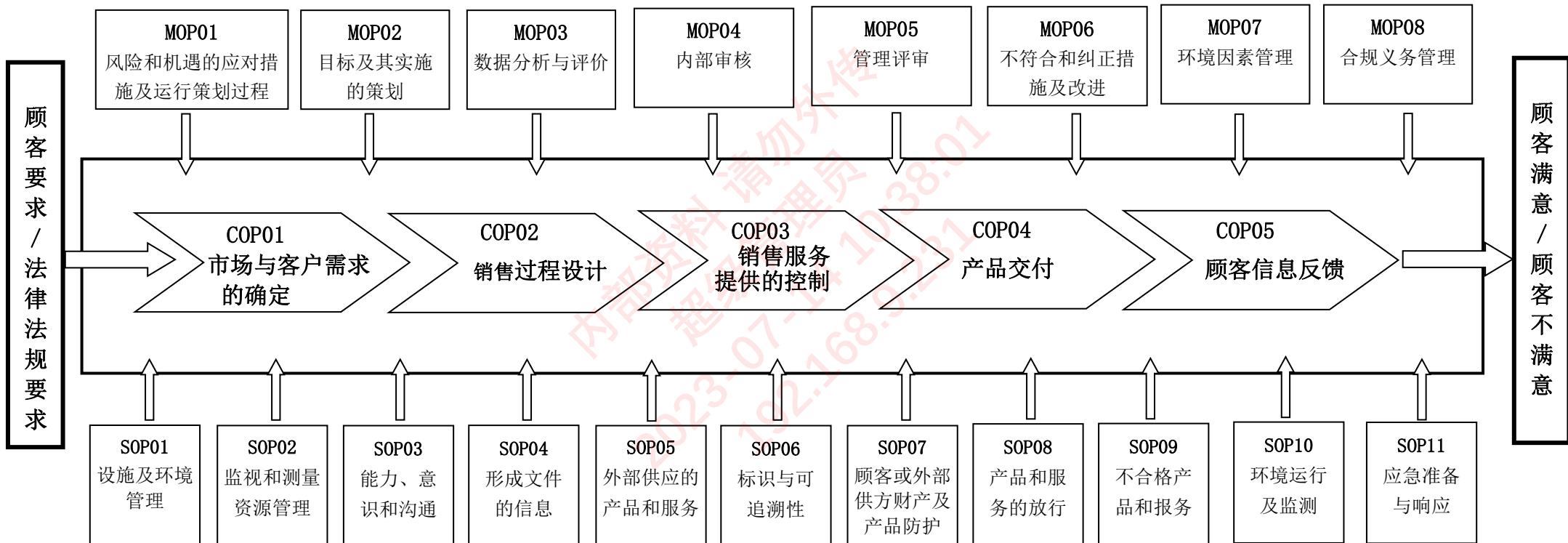
深圳市中深智造有限公司
2023 - 03 -09
受控副本

总经理: 宋纪坡

日期: 2023 年 3 月 9 日



过程模式关系图



顾客导向过程 COP、支持过程 SOP、管理过程 MOP，各过程的详细分析见《过程展开图》

深圳市中深智造有限公司

2023 - 03 - 09

受控副本



深圳市中深智造有限公司

附件三

过程与标准对照表

过程		ISO9001:2015 条款	ISO14001:2015条款
COP01	市场与顾客需求的确定	5.1.2/5.3/6.1/6.2/7.4/8.1/8.2	
COP02	销售过程设计	5.3/6.1/6.2/8.1/8.5/8.5.6	5.3/6.1/6.2/7.4/8.1
COP03	销售服务提供的控制	5.3/6.1/6.2/7.1.3/7.1.4/8.5.1/8.5.2/8.5.3 /8.5.4/8.5.6/8.7	5.3/6.1/6.2/8.1/8.2
COP04	产品交付	5.3/6.1/6.2/7.1/7.1.3/8.5.5	5.3/6.1/6.2/7.1/7.1.4/8.2
COP05	顾客信息反馈	5.3/6.1/6.2/7.4/8.5.5/9.1.2/9.1.3	5.3/6.1/6.2/7.4/8.1
COP02	产品交付	5.3/6.1/6.2/7.1/7.1.3/8.5.5	5.3/6.1/6.2/7.1/7.1.4/8.2
COP03	顾客信息反馈	5.3/6.1/6.2/7.4/8.5.5/9.1.2/9.1.3	5.3/6.1/6.2/7.4/8.1
MOP01	风险和机遇的应对措施及运行策划过程	4.1/4.2/4.3/4.3.1/4.4/5.1.1/5.2/5.3/6.1.1 /6.1.2/6.3/7.1.1/7.1.2/9.1.1	4.1/4.2/4.3/4.4/5.1/5.2/5.3/6.1.1/6.1.4/ 6.2/7.1/9.1.1
MOP02	目标及其实施的策划	5.3/6.2/9.1.1	5.3/6.2/9.1.1
MOP03	数据分析与评价	5.3/6.1/6.2/9.1.1/9.1.3	
MOP04	内部审核	5.3/6.1/6.2/7.2/9.2	5.3/6.1.1/6.1.4/6.2/7.2/9.2
MOP05	管理评审	5.3/6.1/6.2/9.3	5.3/6.1.1/6.1.4/6.2/9.3
MOP06	不符合和纠正措施及改进	5.3/6.1/6.2/9.1.3/10.1/10.2/10.3	5.3/6.1.1/6.1.4/6.2/9.1.1/10.1/10.2/10.3
MOP07	环境因素管理		5.3/6.1.1/6.1.2/6.1.4/6.2/7.4
MOP08	合规义务管理		5.3/6.1.1/6.1.3/6.1.4/6.2/7.4/9.1.2
SOP01	设施及环境管理	5.3/6.1/6.2/7.1.3/7.1.4/8.5.1.5/8.5.1.6	5.3/6.1.1/6.1.4/6.2/7.1
SOP02	监视和测量资源管理	5.3/6.1/6.2/7.1.5	5.3/6.1.1/6.1.4/6.2/9.1.1
SOP03	能力、意识和沟通	5.3/6.1/6.2/7.1.2/7.1.6/7.2/7.3/7.4	5.3/6.1.1/6.1.4/6.2/7.1/7.2/7.3/7.4
SOP04	形成文件的信息	5.3/6.1/6.2/7.1.6/7.5	5.3/6.1.1/6.1.4/6.2/7.1/7.5
SOP05	外部供应的产品和服务	5.3/6.1/6.2/8.1/8.4	5.3/6.1.1/6.1.4/6.2/8.1/8.2
SOP06	标识与可追溯性	5.3/6.1/6.2/8.5.2	
SOP07	顾客或外部供方财产及产品防护	5.3/6.1/6.2/8.5.3/8.5.4	深圳市中深智造有限公司 2023-03-09
SOP08	产品和服务的放行	5.3/6.1/6.2/8.5.2/8.6	
SOP09	不合格产品和服务	5.3/6.1/6.2/8.5.2/8.7	
SOP10	环境运行及监测		5.3/6.1.1/6.1.4/6.2/8.1/9.1.1
SOP11	应急准备和响应		5.3/6.1.1/6.1.4/6.2/8.1/8.2



深圳市中深智造有限公司

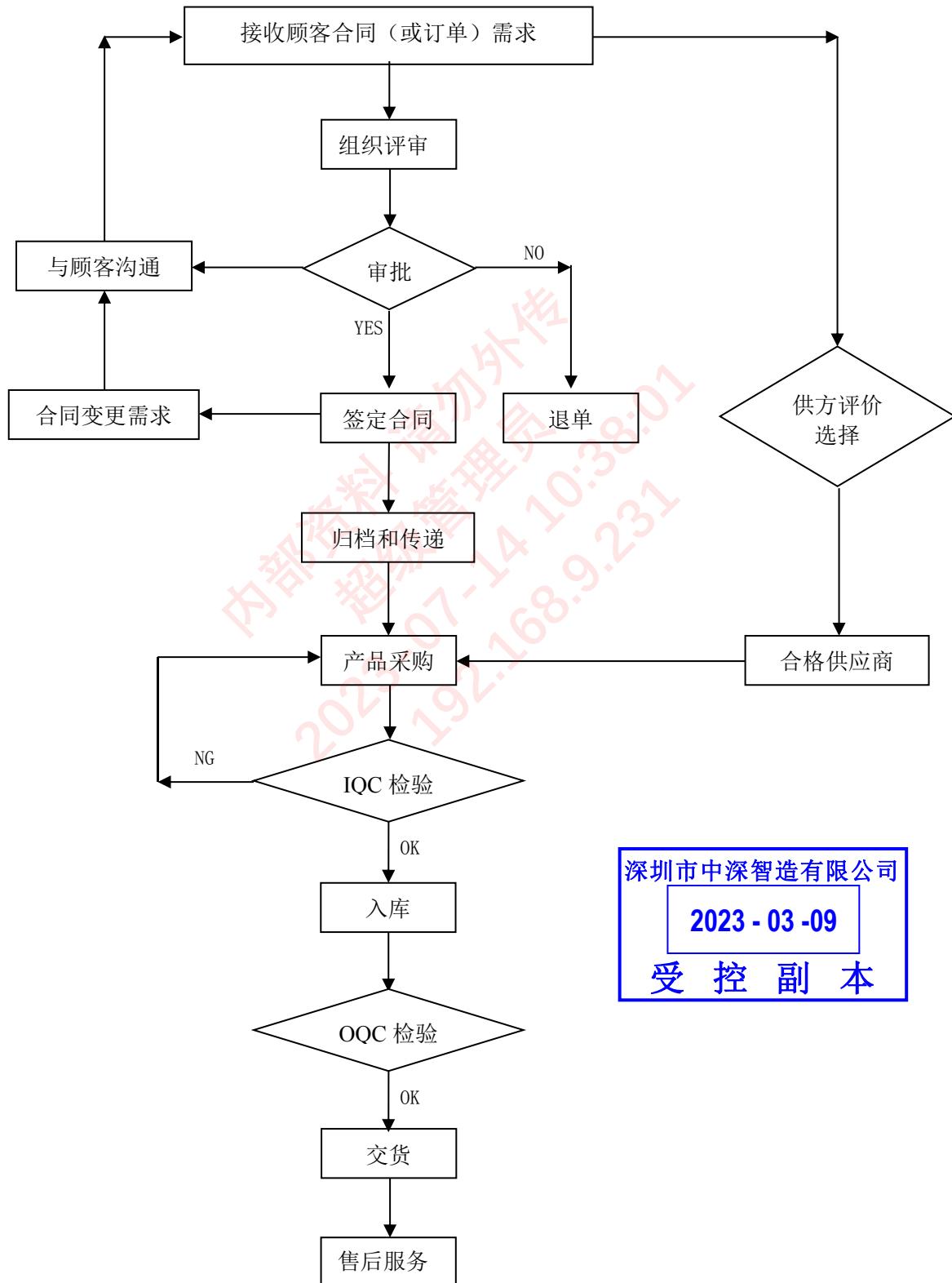
过程一览表

过程代码	顾客导向 过程名称	过程代码	管理 过程名称	过程代码	支持 过程名称
COP01	市场与客户需求的确定	MOP01	风险和机遇的应对措施及运行策划过程	SOP01	设施及环境管理
COP02	销售过程设计	MOP02	目标及其实施的策划	SOP02	监视和测量资源管理
COP03	销售服务提供的控制	MOP03	数据分析与评价	SOP03	能力、意识和沟通
COP04	产品交付	MOP04	内部审核	SOP04	形成文件的信息
COP05	顾客信息反馈	MOP05	管理评审	SOP05	外部供应的产品和服务
		MOP06	不符合和纠正措施及改进	SOP06	标识与可追溯性
		MOP07	环境因素管理 (EMS)	SOP07	顾客或外部供方的财产及产品防护
		MOP08	合规义务管理 (EMS)	SOP08	产品和服务的放行
	深圳市中深智造有限公司 2023-03-09 受控副本			SOP09	不合格产品和服务
				SOP10	环境运行及监测 (EMS)
				SOP11	应急准备和响应 (EMS)
备注：以上为IS09001:2015/IS014001:2015体系的所有过程					



深圳市中深智造有限公司

销售服务流程图

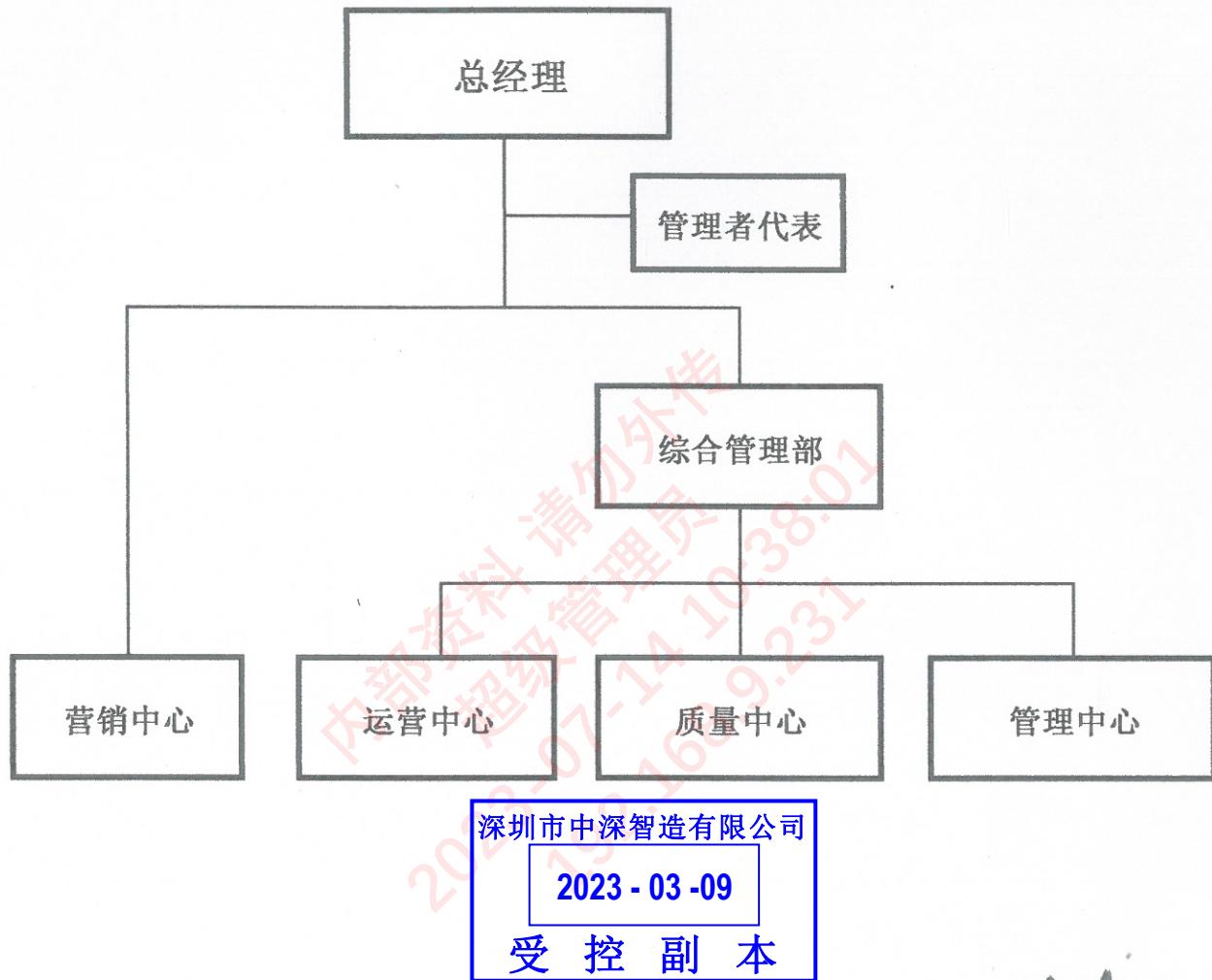


深圳市中深智造有限公司
2023 - 03 -09
受控副本



深圳市中深智造有限公司

组织架构图



编制/日期：李冬青/2023年3月9日

批准/日期: 2024年6月