

深圳市 XXXX 有限公司	文件编号: XX-QP-06	受控文件
	版 次: A/0	
信息交流管理程序	生效日期: 2025. 09. 01	
	页 次: 2/4	

一 目的:

为保证质量管理体系信息交流的及时性和有效性,从而确保管理体系的有效运行,符合相关法律法规要求。

二 范围:

本程序适用于公司质量管理体系信息交流的传递和处理。

三 定义: 无。

四 权责:

- 4.1 业务部: 负责质量相关的内外部之间信息的接收、传递;
- 4.2 行政部: 负责环境相关的内外部之间信息的接收、传递。
- 4.2 各相关部门: 负责相应业务范围内的内部信息交流。

五 程序内容:

- 5.1 沟通方式有口头沟通、书面沟通及电子媒介等。
 - 5.1.1 口头沟通分为语言、电话等方式沟通。
 - 5.1.2 书面沟通分为广告、张贴、宣传栏、书面文件、会议记录(会议沟通权责表)、意见箱、法律法规等方式沟通。
 - 5.1.3 电子媒介及特殊要求之沟通。
- 5.2 内部沟通内容。
 - 5.2.1 公司内部不同层次之间的沟通。
 - 5.2.1.1 下属与上司之间的沟通。
 - A. 随时向上司反映工作情况。
 - B. 向上司提供信息时,准备好数据以增强判断的影响。
 - C. 陈述内容和意见要客观、确实。
 - 5.2.1.2 上司与下属沟通。
 - A. 对工作的提议应快速采取行动,否则应尽快作出解释。
 - B. 遇到工作失误时,上司与下属应对其进行分析,找出原因并进行改善及预防。
 - C. 如有新信息需要下属知悉时,应尽快明确给予指示。
 - 5.2.1.3 公司内部不同部门之间的沟通。

公司各部门相互沟通,必要时须形成书面的《内部联络单》进行交流。

深圳市 XXXX 有限公司	文件编号: XX-QP-06	受控文件
	版 次: A/0	
	生效日期: 2025. 09. 01	
	页 次: 3/4	
信息交流管理程序		

若有质量相关的需求或执行事项时,可采用相关表格进行联络。

若属于临时性要求由部门人员拟定公告内容, 总经理审查后送相关部门主管阅览。

若须通过会议方式研讨沟通、由相关管理人员召集主持。

5.3 外部沟通内容。

5.3.1 公司与供方、相关方、顾客之间有关产品信息之间的沟通可用书面文件、电话、传真、E-Mail 等方式进行。

5.3.2 与供方和顾客之间联络参照《采购控制程序》和《顾客和外部供方财产管理程序》。

5.3.3 进料异常对外联络由采购部负责, 出货异常对外联络由品质部负责, 以确保对外联络的一惯性与内部衔接性是有效的。

5.4 内部沟通方式

5.4.1 公司主要通过会议等进行质量/环境管理体系的信息沟通(见下表)。

会议沟通权责表				
沟通方式	时 间	负责人	参加人员	记 录
管理评审会议	每年一次	总经理	各部门主管以上	会议记录
内审总结会议	每年一次	内审组长	内审人员及被审核部门代表	内审总结报告
管理例会	每周	领导层	主管	会议记录
早 会	每周一	主管	所属员工	无
其 它	依实际情况可以采取电话/通知等形式进行内部沟通			

5.4.2 质量方针/质量目标由**管理者代表**负责以各种形式宣传(宣传栏/标语/卡片等), 要求全体人员了解。

5.4.3 全体员工如有任何建议, 反映情况, 可以投递到建议箱, **管理者代表**需认真审查, 并将处理情况转达于意见提出者。

5.5 其它事项的沟通可以采用《内部联络单》。

5.6 医疗器械产品的客户投诉要考虑到所有的产品的异常信息的通知, 必要时进行召回。

六 相关文件:

6.1 采购控制程序

6.2 顾客和外部供方财产管理程序

七 相关记录:

深圳市 XXXX 有限公司	文件编号: XX-QP-06	受控文件
	版 次: A/0	
信息交流管理程序	生效日期: 2025. 09. 01	
	页 次: 4/4	

7.1 会议记录

7.2 内部联络单

八 流程图:

会议沟通管理流程

