|  |
| --- |
| 质量手册 |
| |  |  | | --- | --- | | 文件编号: | A-ZLSC-0001-S2-V1.1 | | 安全等级: | S2 | | 文件版本: | V1.1 | |
| |  |  | | --- | --- | | 部门名称: | 运营管理部 | | 发布日期: | 2016年6月1日 | | 实施日期: | 2016年8月12日 | | 编　　制: | ISO推进小组 | | 标 审: | 王学琴 | | 评 审: | 伍军智 | | 审 核: | 赵春雷 | | 会 签: | 柳然、朱睿、马雁、刘淼、胡艳、王时庆、黄国庆、杨元漪、赵俊彦、杨贵亮、刘龙昌 | | 批 准: | 唐如安 | |

**文档变更记录**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **时间** | **版本** | **变更内容简述** | **变更人** | **审核人** |
| 1 | 2016.6.1 | V1.0 | 第一版发布版本 | ISO推进小组 | 赵春雷 |
| 2 | 2016.8.11 | V1.1 | 根据公司人力资源部发文调整战略拓展部、市场企划部职责描述 | ISO推进小组 | 赵春雷 |
| 3 |  |  |  |  |  |
| 4 |  |  |  |  |  |
| 5 |  |  |  |  |  |
| 6 |  |  |  |  |  |
| 7 |  |  |  |  |  |
| 8 |  |  |  |  |  |
| 9 |  |  |  |  |  |
| 10 |  |  |  |  |  |
| 11 |  |  |  |  |  |
| 12 |  |  |  |  |  |

目录

[质量手册 1](#_Toc458675477)

[0.1颁布令 1](#_Toc458675478)

[0.2任命书 1](#_Toc458675479)

[0.3质量方针 2](#_Toc458675480)

[0.4质量目标 2](#_Toc458675481)

[0.5公司简介 2](#_Toc458675482)

[0.6质量管理体系结构图 3](#_Toc458675483)

[0.7职能分配表 4](#_Toc458675484)

[1. 范围 5](#_Toc458675485)

[2. 引用标准，术语和定义 5](#_Toc458675486)

[2.1. 引用标准 5](#_Toc458675487)

[2.2. 术语和定义 5](#_Toc458675488)

[3. 手册的管理 5](#_Toc458675489)

[4. 组织环境 6](#_Toc458675490)

[4.1. 理解组织及其环境 6](#_Toc458675491)

[4.2. 理解相关方的需求和期望 6](#_Toc458675492)

[4.3. 质量管理体系的范围 7](#_Toc458675493)

[4.4. 质量管理体系及其过程 7](#_Toc458675494)

[5. 领导作用 8](#_Toc458675495)

[5.1. 领导作用和承诺 8](#_Toc458675496)

[5.1.1. 总则 8](#_Toc458675497)

[5.1.2. 以顾客为关注焦点 8](#_Toc458675498)

[5.2. 方针 9](#_Toc458675499)

[5.3. 组织的岗位、职责和权限 9](#_Toc458675500)

[5.3.1. 研发部 9](#_Toc458675501)

[5.3.2. 系统验证部 10](#_Toc458675502)

[5.3.3. 运营管理部 10](#_Toc458675503)

[5.3.4. 技术销售部 11](#_Toc458675504)

[5.3.5. 战略拓展部 11](#_Toc458675505)

[5.3.6. 市场企划部 11](#_Toc458675506)

[5.3.7. 营销中心 11](#_Toc458675507)

[5.3.8. 巡检产品线 11](#_Toc458675508)

[5.3.9. 财务部 12](#_Toc458675509)

[5.3.10. 法务部 12](#_Toc458675510)

[5.3.11. 人力资源部 12](#_Toc458675511)

[5.3.12. 行政部 13](#_Toc458675512)

[6. 策划 13](#_Toc458675513)

[6.1. 应对风险和机遇的措施 13](#_Toc458675514)

[6.2. 质量目标及其实现的策划 14](#_Toc458675515)

[6.3. 变更的策划 14](#_Toc458675516)

[7. 支持 15](#_Toc458675517)

[7.1. 资源 15](#_Toc458675518)

[7.1.1. 总则 15](#_Toc458675519)

[7.1.2. 人员 15](#_Toc458675520)

[7.1.3. 基础设施 15](#_Toc458675521)

[7.1.4. 过程运行环境 15](#_Toc458675522)

[7.1.5. 监视和测量资源 15](#_Toc458675523)

[7.1.6. 组织的知识 16](#_Toc458675524)

[7.2. 能力 16](#_Toc458675525)

[7.3. 意识 17](#_Toc458675526)

[7.4. 沟通 18](#_Toc458675527)

[7.5. 形成文件的信息 18](#_Toc458675528)

[7.5.1. 总则 18](#_Toc458675529)

[7.5.2. 创建和更新 19](#_Toc458675530)

[7.5.3. 形成文件的信息的控制 19](#_Toc458675531)

[8. 运行 19](#_Toc458675532)

[8.1. 运行策划和控制 19](#_Toc458675533)

[8.2. 产品和服务的要求 20](#_Toc458675534)

[8.2.1. 顾客沟通 20](#_Toc458675535)

[8.2.2. 与产品和服务有关的要求的确定 21](#_Toc458675536)

[8.2.3. 与产品和服务有关的要求的评审 21](#_Toc458675537)

[8.2.4. 产品和服务要求的更改 21](#_Toc458675538)

[8.3. 产品和服务的设计和开发 21](#_Toc458675539)

[8.3.1. 总则 21](#_Toc458675540)

[8.3.2. 设计和开发策划 21](#_Toc458675541)

[8.3.3. 设计和开发输入 22](#_Toc458675542)

[8.3.4. 设计和开发控制 22](#_Toc458675543)

[8.3.5. 设计和开发输出 23](#_Toc458675544)

[8.3.6. 设计和开发更改 23](#_Toc458675545)

[8.4. 外部提供过程、产品和服务的控制 24](#_Toc458675546)

[8.4.1. 总则 24](#_Toc458675547)

[8.4.2. 控制类型和程度 24](#_Toc458675548)

[8.4.3. 外部供方的信息 24](#_Toc458675549)

[8.5. 生产和服务提供 25](#_Toc458675550)

[8.5.1. 生产和服务提供的控制 25](#_Toc458675551)

[8.5.2. 标识和可追溯性 25](#_Toc458675552)

[8.5.3. 顾客或外部供方的财产 25](#_Toc458675553)

[8.5.4. 防护 26](#_Toc458675554)

[8.5.5. 交付后的活动 26](#_Toc458675555)

[8.5.6. 更改控制 27](#_Toc458675556)

[8.6. 产品和服务的放行 27](#_Toc458675557)

[8.7. 不合格输出的控制 27](#_Toc458675558)

[9. 绩效评价 28](#_Toc458675559)

[9.1. 监视、测量、分析和评价 28](#_Toc458675560)

[9.1.1. 总则 28](#_Toc458675561)

[9.1.2. 顾客满意 28](#_Toc458675562)

[9.1.3. 分析与评价 29](#_Toc458675563)

[9.2. 内部审核 30](#_Toc458675564)

[9.2.1. 内审策划 30](#_Toc458675565)

[9.2.2. 内审实施 30](#_Toc458675566)

[9.2.3. 纠正措施及其跟踪、验证 30](#_Toc458675567)

[9.2.4. 保留记录 30](#_Toc458675568)

[9.3. 管理评审 30](#_Toc458675569)

[10. 持续改进 31](#_Toc458675570)

[10.1. 总则 31](#_Toc458675571)

[10.2. 不合格和纠正措施 32](#_Toc458675572)

[10.3. 持续改进 32](#_Toc458675573)

[附录1 程序文件目录 33](#_Toc458675574)

# 0.1颁布令

本手册是北京元心科技有限公司质量管理体系实施遵循的纲领和法规性文件，是质量管理活动的最低要求，本手册用以规范、协调组织的质量管理和质量保证活动，现颁发实行。全体员工必须严格按手册规定的内容贯彻执行，尽责尽力履行质量职责和义务，以求实创新、永不满足的精神，保持和完善已经建立的质量体系，并努力提高质量管理体系的有效性和适宜性。

本组织编制的质量体系支持文件及其它质量文件，必须依据质量手册所规定的要求。

本手册可作为内部质量管理和外部质量审核的依据。

总经理： 

2016年6月1日

# 0.2任命书

今任命 **赵春雷** 为我公司质量管理体系的管理者代表，其职责是：

1. 确保管理体系所需的过程得到建立、实施和保持；
2. 向公司总经理报告管理体系的绩效和改进需求；
3. 确保在整个公司内提高满足顾客要求的意识；
4. 就质量管理体系有关事宜与有关各方联络等。

望公司各级人员服从协调，履行职能，以确保管理有效运行和持续改进。

总经理: 

2016年6月1日

# 0.3质量方针

**本公司的质量方针：**

**创新无悔，执一无失，行微无怠，忠信无倦。**

创新无悔——元心走的是一条自主创新之路。创新从来都是不易的、孤独的，只有偏执狂才能生存，但我们初心不改，无怨无悔；

执一无失——我们专注于国产智能终端OS的研发及演进，坚持OS+发展策略，以安全可信为产品核心价值，始终服务于国家、企业、个人的信息安全需求，持之以恒，决不偏颇；

行微无怠——无论是经营管理、产品开发还是客户服务，细节决定成败。天下大事必作于细，治大国若烹小鲜，做任何事情都要精益求精，追求极致，不能懈怠，不可马虎；

忠信无倦——企业经营要诚信，提供的产品和服务要安全可信，对待员工和客户要忠信，这“三信”要表里如一，秉持如一，不断反省自检，修无止境。

# 0.4质量目标

依据公司的质量方针，策划并制定了本公司的2016年质量管理目标：

1）销售合同按时交付率高于90%；

2）发布产品硬件合格率高于95%；

3）发布产品软件批量升级问题发生次数为0；

4）顾客满意度高于90%。

这一质量目标框架是各职能部门制定管理、经营、产品开发、服务和个相关改进等细化质量目标的依据。

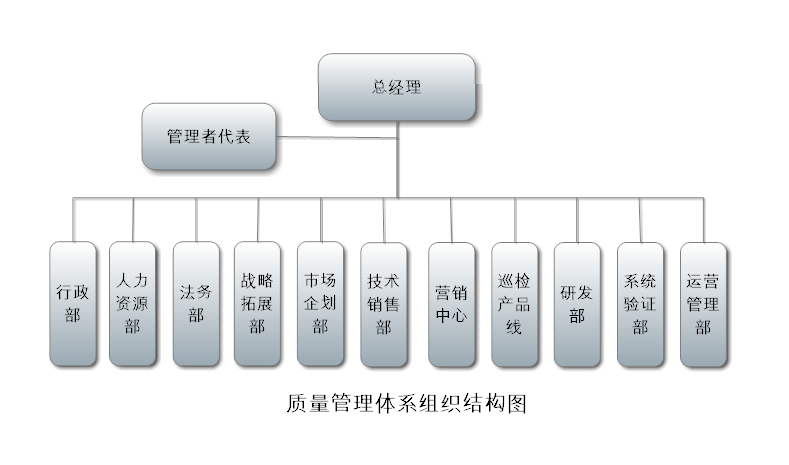
# 0.5公司简介

北京元心科技有限公司（简称“元心科技”）是一家智能移动操作系统领域的高科技公司，致力于元心智能移动操作系统（简称“元心OS”）的开发、移动整体解决方案和元心OS生态建设。   
 元心科技汇聚了来自国内操作系统、互联网和信息安全等领域的数百名精英工程师，拥有一流的研发实力。

元心OS在Linux开源系统基础上开发了完整的中间件框架和安全防护体系，通过了中国信息安全测评中心、中国软件评测中心和公安部信息安全监测中心等权威机构的安全监测和认证，是国内首家达到并通过EAL4级安全评测的移动操作系统。

为了更好地为顾客提供优质的服务，公司按照ISO9001:2015标准建立了质量管理体系，并以此规范公司的管理行为，达到使顾客满意的目标。

# 0.6质量管理体系结构图



# 0.7职能分配表

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 质量管理体系过程 | | 管理层 | 行政部 | 人力资源部 | 法务部 | 战略拓展部 | 市场企划部 | 技术销售部 | 营销中心 | 巡检产品线 | 研发部 | 系统验证部 | 运营管理部 |
| 条款 | 名 称 |
| 4 | 组织环境 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 4.1 | 理解组织及其环境 | ▲ |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 4.2 | 理解相关方的需求和期望 | ▲ |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 4.3 | 质量管理体系的范围 | ▲ |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 4.4 | 质量管理体系及其过程 | ▲ |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 5 | 领导作用 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 5.1 | 领导作用和承诺 | ▲ |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 5.2 | 方针 | ▲ |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 5.3 | 组织的岗位、职责和权限 | ▲ |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 6 | 策划 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 6.1 | 应对风险和机遇的措施 | ▲ |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | ▲ |
| 6.2 | 质量目标及其实现的策划 | ▲ |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | ▲ |
| 6.3 | 变更的策划 | ▲ |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | ▲ |
| 7 | 支持 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 7.1 | 资源 | ▲ | ▲ | ▲ | ▲ |  |  |  |  | ▲ | ▲ | ▲ |  |
| 7.2 | 能力 | ▲ |  | ▲ |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 7.3 | 意识 | ▲ |  | ▲ |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 7.4 | 沟通 | ▲ |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 7.5 | 形成文件的信息 |  | ▲ |  |  |  |  |  |  |  |  |  | ▲ |
| 8 | 运行 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 8.1 | 运行策划和控制 | ▲ |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 8.2 | 产品和服务的要求 |  |  |  | ▲ |  |  | ▲ | ▲ | ▲ |  |  |  |
| 8.3 | 产品和服务的设计和开发 |  |  |  |  |  |  |  |  | ▲ | ▲ | ▲ |  |
| 8.4 | 外部提供过程、产品和服务的控制 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | ▲ |
| 8.5 | 生产和服务提供 |  |  |  |  |  |  | ▲ | ▲ | ▲ | ▲ |  | ▲ |
| 8.6 | 产品和服务的放行 |  |  |  |  |  |  |  |  | ▲ |  | ▲ | ▲ |
| 8.7 | 不合格输出的控制 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | ▲ |
| 9 | 绩效评价 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 9.1 | 监视、测量、分析和评价 |  |  |  |  |  |  |  | ▲ | ▲ |  |  |  |
| 9.2 | 内部审核 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | ▲ |
| 9.3 | 管理评审 | ▲ |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | ▲ |
| 10 | 持续改进 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 10.1 | 总则 | ▲ |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 10.2 | 不合格和纠正措施 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | ▲ |
| 10.3 | 持续改进 | ▲ |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | ▲ |

说明：▲——表示负责，其他部门相关。

# 范围

本手册依据GB/T19001-2015标准规定了质量体系要求，用于证实公司有能力稳定地提供满足顾客和适用法规要求的产品，及通过体系的有效运行和持续改进从而达到顾客满意。

本手册描述的质量体系要求适用于本公司产品/服务：智能移动操作系统的开发、生产和服务。

# 引用标准，术语和定义

## 引用标准

ISO9000：2015《质量管理体系 基础和术语》

ISO9001：2015《质量管理体系 要求》

## 术语和定义

本手册采用GB/T19000-2015标准的术语和定义。

# 手册的管理

——手册由管理者代表组织编写。

——手册经公司总经理审批后公布实施。

——手册的编写、标识、保管、修改换版等按《文件文档维护与归档管理规范》执行。

——手册的解释权归管理者代表。

# 组织环境

## 理解组织及其环境

本公司依据ISO9001:2015标准的要求，结合本公司产品特点和战略规划，确定公司的组织结构。公司内部环境包括：公司的理念、价值观、文化。外部环境，可以考虑在国际、国家、地区或本地引起的法律、技术、竞争、文化、社会、经济和自然环境等方面的问题。

公司的环境总是处于不断的变化之中，因此应始终对其进行监视。对公司环境的监视应使公司能够识别、评价和管理与相关方有关的风险以及他们不断变化的需求和期望。

公司应及时做出公司变革和创新方面的决策，以保持和提高公司的绩效。

## 理解相关方的需求和期望

公司的相关方包括：客户（最终使用者以及直接客户）、供方、员工（包括管理者）、政府部门、投资方以及其他人员。

满足相关方的需求和期望可促使公司实现持续成功。本公司相关方及其需求和期望如下：

* 顾客/客户：产品的质量，价格和交付表现；
* 业主/股东：持续的盈利能力/透明度；
* 公司员工：良好的工作环境、职业安全感、得到承认和奖励；
* 供方和合作伙伴（包括外包方）：互惠和连续性；
* 社会与公众：环境保护、道德行为、遵守法律法规要求；
* 子公司：良好的管理服务、指导和监督，以及相互依存的良好关系；
* 同行业伙伴：经验共享、技术交流、竞争合作。

每个相关方的需求和期望是不同的，有些可能相互冲突，有些可能变化很快。因此，公司可采用多种方式来表达和满足相关方的需求和期望，例如协作、合作、谈判、外包或终止活动等。

对供方和合作伙伴、外包方，视其提供的产品对本公司产品的最终影响进行控制，控制的类型和程度应予以确定（见本手册8.4条款）。

## 质量管理体系的范围

公司的产品包括：智能移动操作系统及相关软硬件产品的研发、生产、服务。本手册应用于公司与产品相关的所有人员、场所和过程。公司质量管理体系适用ISO9001:2015的全部要求，质量管理体系无删减。

## 质量管理体系及其过程

公司按GB/T19001-2015标准的要求建立质量管理体系，形成了质量手册、程序文件等体系文件，明确了各项工作的职责，以便实施和保持，并持续改进其有效性。

本公司通过以下活动对过程实施控制：

在策划阶段，本公司:

1. 识别了质量管理体系的需要的过程及其应用；
2. 确定了这些过程的顺序和相互作用；
3. 确定了确保这些过程有效运作和控制所需要的准则和方法；
4. 确定产生非预期的输出或过程失效对产品和顾客满意带来的风险，以及应对措施。

在实施阶段，本公司:

a) 确保提供必要的信息和资源，支持这些过程的有效运作和对这些过程的监视；

b) 实施必要措施，以实现对这些过程策划的结果。

在检查和改进方面，对过程进行监测和分析,定期进行体系评审,必要时变更过程,以确保过程持续产生公司期望的结果。

本公司按GB/T19001-2015标准的要求管理这些过程，并：

a）保持形成文件的信息以支持过程运行；

b）保留确认其过程按策划进行的形成文件的信息。

# 领导作用

## 领导作用和承诺

### 总则

本公司最高管理者承诺在管理过程中实施以下活动：

a) 建立公司管理方针，并确保方针与组织的战略方向保持一致以及方针在公司内得到理解和实施。

b) 在相关职能、层次、过程上建立公司管理目标，定期对目标的完成情况进行分析、总结以及改进，确保将管理体系要求纳入组织的业务运作以及实现管理体系预期的输出。

c) 建立公司培训系统，定期制定培训计划，提高全体员工的过程方法的意识，传达有效的体系管理以及满足管理体系、产品要求的重要性。

d) 建立合理的公司组织结构,确保管理体系所需资源能被获得。

e) 促进使用过程方法和基于风险的思维。

f) 建立有效的沟通渠道,吸纳、指导和支持员工参与对公司管理体系的有效性做出贡献，增强体系持续改进和创新。

g) 管理岗位的任命，公司内部公开发布任命书，以支持其他管理者在其负责领域证实其领导作用。

### 以顾客为关注焦点

总经理通过质量方针，做出让顾客满意、使顾客放心的承诺，这是本公司全体员工的努力方向。

总经理和各部门，通过对顾客要求的识别，了解顾客需求和期望（包括明示的和隐含的，当前和未来的要求）以及了解所需的法律法规要求，将这些要求转化为本公司产品的质量要求，作为本公司生产活动的准则。 并通过不断完善质量管理体系、更新过程模式和提高产品的质量特性和服务来满足顾客需求和期望。 通过满意度调查了解顾客的意见，发现改进的机会，来不断满足顾客的需求和期望。

## 方针

由总经理负责制定质量方针。质量方针体现了本公司的坚持质量第一、确保顾客满意的宗旨。通过质量方针，本公司向顾客及其它相关方承诺：我们要坚持质量第一，确保产品满足要求、使顾客满意，同时，我们要精益求精，不断进步，为社会和顾客奉献出更优良的产品。通过质量方针，我们也向社会传达了我们要树立优良组织形象的决心。应根据本公司的质量方针，制定相应的质量目标和指标，并在每年的管理评审中对质量方针和质量目标的持续适宜性和实施情况进行评审。

总经理以各种形式向全体员工宣传质量方针，使员工理解质量方针的内涵，并贯彻实施。总经理本人也将利用开会、谈心、交流等方式与各层次人员沟通，确保全体员工对质量方针达到深入的理解。

适宜时，质量方针可向有关相关方提供。

## 组织的岗位、职责和权限

本公司质量管理组织机构见图0.6，质量职能分配见0.7。

总经理规定了本公司各部门的职责和权限，并通过对本手册的宣贯，使这些规定在组织内部得到沟通。

### 研发部

1. 负责制定公司技术发展策略和演进路径
2. 完成公司下达的产品开发任务
3. 建立科学高效的研发体系，保证质量交付
4. 负责各项目代码的配置管理工作
5. 贯彻相应保障体系，确保研发环境运行规范安全
6. 积极实施创新计划，创造知识资产
7. 造就高素质研发团队
8. 做好销售、技术销售的支撑工作
9. 积极参与国家、行业相关技术标准的制定
10. 推进OS生态体系建设

### 系统验证部

1. 负责产品技术功能及性能的系统性验证（包括黑箱测试、集成测试、冒烟测试、外场测试等）
2. 负责测试用例的开发
3. 负责辅助性测试工具的开发
4. 负责相关测试规范的拟订
5. 负责产品线资源供给
6. 负责网络、系统及产品安全的可信性研究
7. 负责产品安全漏洞查找
8. 负责产品安全策略研究
9. 负责攻防工具及防护手段研究
10. 负责公司IT平台的规划、建设、管理、安全运行与维护
11. 负责协调行业相关标准制定
12. 负责相关安全产品的开发
13. 负责基于元心OS的验证性APP开发
14. 负责SDK工具易用性、可靠性的研究与验证
15. 负责APP发展策略及生态构建研究

### 运营管理部

1. 负责公司经营计划的拆解、分配与落实，监督实施
2. 负责产品（项目）全生命周期实施的监控，并汇报
3. 负责商业合同执行的拆解与分配执行
4. 负责公司质量体系建设与维护
5. 负责公司保密体系建设与维护
6. 负责公司供应链管理
7. 负责公司非行政类固定资产的采购及管理、产品的库存升级及库房管理
8. 负责产品售后体系建立、维护及管理
9. 负责产品与技术认证的组织

### 技术销售部

1. 在营销中心协助下开展相关售前咨询及技术推广工作
2. 做好客户需求的汇总、筛选、整合与导入
3. 在研发部支撑下面向客户提供解决方案
4. 负责或协调重要商业合作的技术答辩工作
5. 做好营销中心的技术支撑工作

### 战略拓展部

1. 负责公司战略管理工作
2. 负责公司业务拓展的市场调研和规划工作
3. 负责公司“外脑”或智库的接口、联络、协调和活动组织工作
4. 负责国家、地方和行业重大项目申报的策划和报告撰写工作
5. 做好企业竞争性情报工作

### 市场企划部

1. 负责与政府、行业机构的公共关系
2. 负责公司与各类联盟的对接工作
3. 负责媒体的接口及公共关系
4. 负责产品品牌、公司品牌的宣传推广、美誉度提升与运行维护
5. 负责公司内外网、微信、微博的运营管理
6. 负责公司参加展会、举办论坛等商业活动的组织策划及实施
7. 负责公司对外的产品发布
8. 做好企业文化宣传平台

### 营销中心

1. 负责目标客户拓展和销售渠道建立
2. 完成公司确定的产品销售任务
3. 与技术销售部、研发部协同，完成需求导入工作
4. 负责销售合同签订，督促合同正常履行，确保合同回款
5. 负责客户资料搜集、整理和分类，建立客户档案
6. 积极保持和维护好客户关系

### 巡检产品线

1. 完成公司下达的巡检产品销售任务
2. 负责巡检产品的研发和维护工作以及客户定制化的修改
3. 负责整个巡检产品在各行业用户的推广和销售

### 财务部

1. 依据国家相关法律法规制定公司财务管理制度、建立财务管理体系
2. 负责编制公司年度（包含分季度）财务预算和执行计划
3. 负责公司日常运营资金的统筹、分配、使用和监管
4. 负责公司日常的会计核算工作
5. 负责按时提交财务会计报表、统计报表和财务分析报告，及时反馈经营绩效
6. 参与重大销售合同、采购合同的评审
7. 负责定期进行财务稽核，及时发现、纠正和妥善处理相关问题
8. 负责建立健全内控资料档案，保全历史真实记录
9. 负责公司资产的帐务管理，监控资产安全和保值增值
10. 负责公司税务规划，依法合理纳税
11. 负责公司年度财务决算，配合做好外部审计工作

### 法务部

1. 对公司重大经营决策提供法律风险防范意见
2. 审议公司相关规章制度的法律问题
3. 审核公司经济合同（协议）并出具法律意见
4. 参与公司重大商业合作的谈判
5. 负责起草公司使用的相关法律契约模板
6. 负责公司知识产权的保护工作
7. 根据公司要求开展相关法律调查活动
8. 代表公司参加诉讼活动
9. 负责外聘律师的选择及协调工作
10. 协助股东、董事会做好投融资的相关工作

### 人力资源部

1. 根据业务发展需要制定人力资源发展计划
2. 负责人员的猎取、招募、录用
3. 制定并实施薪酬福利体系
4. 制定并实施绩效考核政策
5. 制定并实施人员培养、培训计划
6. 制定公司的股权激励（长期）激励计划
7. 协同企业文化建设

### 行政部

1. 负责经营班子的行政秘书工作
2. 负责公司级会议的组织安排
3. 负责公司级的重要接待安排
4. 负责公司级收发文及流转
5. 负责公司档案管理
6. 负责办公环境和设施的后勤保障
7. 公司领导部署工作的督办、督察

# 策划

## 应对风险和机遇的措施

公司应明确风险和机遇事件的识别方法/途径、风险和机遇事件的评估方式、制定主要风险和机遇事件的应对措施的要求、评价这些措施有效性的方法。

各部门根据本部门的活动、产品和服务过程，分析其风险和机遇，进行风险和机遇调查。运营管理部按类别对各部门上报的风险和机遇进行整理后，报管理者代表审核并形成分析报告。

运营管理部组织各部门相关人员，考虑下述方面，对风险和机遇的事件进行评估，确定公司的主要风险和机遇的事件：

a)违反法律、法规或其它要求的；

b)相关方的合理投诉或高度关注的；

c)产生重大影响的判定为主要风险和机遇。

对主要风险和机遇采用目标、指标、风险和机遇管理方案进行控制。

当发生以下情况时，须对主要风险和机遇重新识别并评价。

a)活动、产品和服务的变化；

b)新、改、扩建及新材料、新工艺、新设备的投入；

c)法律、法规及其它要求的变化；

d)相关方提出的合理要求。

## 质量目标及其实现的策划

公司总经理负责组织对质量目标及其实施的策划，在公司的相关职能、层次、过程上确定质量目标，同时确保质量目标实施所需的资源和过程得到识别、实施、策划。

总经理应确保质量目标充分体现质量方针的精神，并考虑技术能力、运营、财务、相关方观点及相关法律法规的要求。并在各相应部门的层次上展开分解。次级目标作为对公司总体质量目标的支持，应与总目标保持一致，目标应具体，指标应具有可测量性。

各级质量目标必须形成书面文件，并发布执行。对质量目标的达成情况将在定期的评审及日常监测中进行审查，并在正式的内部沟通过程中进行总结交流，确保对目标达成情况的监控。

## 变更的策划

当组织确定需要对质量管理体系进行变更时，此种变更应经策划并系统地实施。组织应确定变更的需求和机会，以保持和改进质量管理体系绩效。组织应有计划、系统地进行变更，识别风险和机遇，并评价变更的潜在后果。

当组织内部和外包过程发生变化时，应预先进行更改策划，并对更改所引起的其它过程的变化做出判断，采取相应的措施，以保持质量体系的完整性，防止体系局部失效。另外还应考虑到资源的可获得性及责任和权限的分配或再分配。

# 支持

## 资源

### 总则

本公司总经理负责以适当方式确定并提供必需的资源（包括人力资源、基础设施、运行环境、监视测量资源等），并对其进行有效的管理，以保证本公司质量管理体系的建立和保持。

### 人员

组织应确定并提供所需要的人员，以有效实施质量管理体系并运行和控制其过程，基于适当的教育、培训、技能和经验，所有从事影响与产品要求符合性工作的人员都应是胜任的,以满足有关工作规定的要求。

### 基础设施

总经理负责确定并提供为实现产品质量符合要求所需的基础设施，包括：

1. 工作场所和相应的设施：工作场所、办公用品等；
2. 设备、硬件和软件：计算机、外设、网络、软件等；
3. 支持性服务：如运输、通讯、信息系统或质量管理所需的其他服务。

在每年的管理评审中，应对照顾客及相关方的需求和期望，对基础设施的适应性进行评价。

### 过程运行环境

根据公司作业的具体需要，公司考虑工作环境中包括：

a)健康和安全条件；

b)作业方法；

c)工作态度；

d)周围工作环境；

e)物理的、环境的和其它因素（如噪声、温度、湿度、照明或天气等）。

### 监视和测量资源

目前公司所涉及的监视和测量资源主要指测试软件、测试设备和基准程序等；为保障结果有效，必要时，测量设备应：

1. 对照能溯源到国际或国家标准的测量标准，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，应记录校准或检定的依据；
2. 进行调整或必要的再调整；
3. 得到识别，以确定其校准状态；
4. 防止可能使测量结果失效的调整；
5. 自编写的测试软件应编制手册并经确认；
6. 在搬运、维护和储藏期间防止损坏或失效；

当发现设备不符合要求时，应按要求检验、测试设备、测试软件、基准程序的有效性，并按要求周期复检，保存检验记录。

### 组织的知识

公司将知识作为重要资源进行管理，建立识别、获得、保持、保护、使用和评价知识的过程。适用时，公司与其他相关方共享这些知识。

知识管理，应考虑以下方面内容：

a）公司应评价如何识别和保护公司现有的知识库。

b）公司还应考虑如何从内部来源和外部来源（如，学术团体和专业机构）获取满足公司当前和未来需求所需的知识。

c）在确定如何识别、保持和保护知识时，应考虑（不限于）：

* 从失败、险情和成功中总结学习；
* 收集员工的知识和经验；
* 收集顾客、合作伙伴和供方的知识；
* 收集公司内未形成文件（隐性和显性）的知识；
* 确保对重要信息内容进行有效沟通（尤其是在供应链和业务链的各接口）；
* 管理数据和记录。

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。

## 能力

公司对从事影响产品要求符合性工作的人员岗位，都必须按不同岗位及所承担工作任务的需要委派合适的人员，并通过教育和培训确保公司员工都具备相应的专业技能、质量意识要求。

公司各工作岗位，均须明确岗位职责，并根据岗位工作需要确定任职人员的基本要求，包括文化程度、工作经历、培训和特殊资格要求。任职人员的能力鉴定，由人力资源部组织进行，鉴定结果经各部门责任人审核后委派人员到岗。岗位任职资格的鉴定包括新入职员工和本程序开始执行时的在职员工。人力资源部定期对各岗位员工的能力保持和实际工作表现进行考核评价，定期评价结果应全面反映各岗位员工的实际工作能力、接受的培训、专业资格和服务意识。

## 意识

各部门根据实际工作需求对员工培训需求进行识别，确定不同的培训要求，并形成相应的员工培训计划。培训需求的类型包括：

a) 员工的入职培训；

b) 质量意识教育；

c) 质量业务知识和专业技能培训；

d) 质量特殊工作所需的资格培训等。

培训工作必须按计划、有组织地进行，各部门均有责任配合人力资源部开展培训工作。各项具体培训活动都必须明确培训的目的、内容、考核方式及负责组织的部门/人员，人力资源部负责监督培训的实施及控制。

人力资源部负责结合培训考核、意见反馈和实际工作表现，定期对培训效果进行评估，以利改进培训活动。

培训活动的开展及效果评价，必须包含：

a)遵守质量方针和满足本公司质量管理体系要求的重要性；

b)各岗位员工的作业活动对质量会产生现实的或潜在的显著影响；

c)提高个人能力的好处；

d)在遵守质量方针和程序以及满足本公司质量管理体系的要求方面，各岗位员工的角色和职责；

e)背离规定的程序可能导致的结果。

公司各项培训活动结束后均应保留相关记录。

## 沟通

为确保内部、外部信息交流的畅通有效，公司建立内外部沟通的过程。

公司内各级人员都有责任和义务对所发现的质量问题逐级向上反馈，受理者对此应妥善处理，并做好必要的记录。公司自上而下的采用提案、会议、通知、电话、网络、公告、发文、培训、日常报表等各种方式向全体员工传达质量信息。

各部门结合自身职责，按照程序规定的要求通过外部网络、新闻媒体、政府行管部门、行业交流等外部信息渠道，收集与行业相关的法律法规、产品技术标准、技术动态、市场需求等信息，进行整理归类。以上各种信息整理归类后，重要信息通过内部局域网，传递给其他部门。

公司各部门负责与业务范围内的相关方进行外部信息交流，交流时做好必要的确认、查询、处理和记录。

## 形成文件的信息

### 总则

公司根据ISO9001：2015标准的要求，结合本公司的特点，建立和维持文件化的质量管理体系，并编制《文件文档维护与归档管理规范》明确公司文件的管理要求，以保证公司通过规范化的管理，实现公司的质量目标，向顾客提供满意的产品。文件化的质量管理体系覆盖公司所有影响产品质量的业务过程、公司制订书面程序，明确规定公司各类文件和资料的发放范围和控制方法，确保质量管理体系的各个场所都能得到相应文件的有效版本，防止误用。

本公司质量管理体系文件的构成包括：

1. 质量手册
2. 流程性文件
3. 质量工作指引、技术文件
4. 质量记录、表格

### 创建和更新

公司依据GB/T19001-2015标准的要求组织编写四级文件，质量手册及程序文件的适宜性和充分性由管理者代表审核，总经理批准，作业指导性文件的适宜性和充分性由相关部门审核及批准。

文件应清晰，标识要清楚，以便于查询。

公司应定期对管理体系文件的适宜性进行评审并进行更新。

### 形成文件的信息的控制

公司对形成文件的信息的控制明确如下：

a)文件发布前得到审核、批准，确保其适宜性、充分性，文件的发放范围由文件编制部门明确并经批准人批准；

b)文件在实施过程中应定期进行评审和更新，更新后重新进行审核和批准；

c)识别文件现行的版本/修订状态，文件更改标识要清晰；

d)确保在使用地点具有适用文件的有关版本提供给适当的执行人员，便于使用；

e)确保文件保存良好、清晰、易于阅读、识别及追溯；

f)确保外来文件已作标识，并控制其分发；

g)预防作废文件被误用，因任何目的需保存作废文件以备用时，通过加盖相应印章予以标识，并加以控制；

h）记录格式随质量管理体系文件的编制而建立并发布。公司明确对生产及服务过程中产生的各类质量记录（包括电子媒体产生和保存的质量记录）的控制要求，包括对质量记录的标识、收集、归档、保存、查阅和销毁的控制要求。

公司的文件采用纸质和电子件的形式，电子文件的编制、批准、发布、修改等的控制执行上述条款的要求，同时应考虑计算机媒体的贮存，特别是电磁和静电环境；存储文件的系统应能保证数据、文件的检索、版本维护、更改等受控。

# 运行

## 运行策划和控制

公司根据顾客需求全面识别、策划并实施满足规定要求所必需的过程、先后顺序及其相互作用并对其实施控制。

在策划产品实现的过程中，本公司产品负责人将确定以下方面的适当内容：

a)产品、项目或合同的质量目标和要求；

b)针对相应的产品所需建立的过程和文件，以及所需提供的资源和设施；

c)验证和确认活动，以及验收准则；

d)对过程及其产品的符合性提供证据所必要的记录。

通过对本公司产品的实现过程进行策划，本公司制定并实施相关的运行程序，以对顾客有关的过程、采购、生产和服务提供过程实施有效的控制。

策划的实施结果应使各产品过程的运作处于受控状态，过程的输出满足顾客的要求。为此，公司必须确定每一过程对产品质量的影响，并：

a)制定与过程活动有关的必要的操作方法，达到操作的一致性；

b)实施过程控制所必要的规范和方法，以保证产品符合顾客要求；

c)验证过程的可操作性，以使产品符合要求；

d)确定与实施测量、监视和跟踪措施，以确保过程持续运作并获得计划的结果和输出；

e)确保获得必要的信息和资料支持；

f)保留过程控制措施的结果作为质量记录。

## 产品和服务的要求

### 顾客沟通

公司将保持对以下方面确定并实施顾客沟通的有效安排：

a)产品信息。明确对顾客提出的产品的需求。

b)问询、合同或者订单的处理，包括对其修改。销售部门确定如何进行合同修订，并正确传递到公司的有关职能部门。并对评审过程结果和之后的跟踪活动予以记录，必要的内容形成文件。

c)顾客反馈，包括顾客抱怨。公司将制订客户投诉管理方法，明确顾客意见和信息的处理程序。

### 与产品和服务有关的要求的确定

公司对与顾客相关的过程进行识别和控制，以确保公司各部门明确顾客需求，顾客的需求包括：

a） 顾客规定的要求，包括对交付及交付后活动的要求；

b） 顾客虽然没有规定，但规定的用途或已知的预期用途所必需的要求；

c） 与产品有关的法律法规要求；

d） 组织确定的任何附加要求。

### 与产品和服务有关的要求的评审

公司制订合同管理规定，明确对订单接收和评审的控制要求。在承诺向顾客提供产品（接收订单）前，法务部、技术销售部、营销中心及巡检产品线对顾客以及任何变更进行评审，以确保：

a)顾客对产品的要求得以清楚规定；

b)以口头方式接到订单时，需对客户需求进行书面确认；

c)任何与合同或订单中不一致的要求已经得到解决；

d)公司具备提供满足顾客要求产品的能力。

应保留评审结果及后续措施的相关记录。

### 产品和服务要求的更改

若产品和服务要求发生更改，组织应确保相关的形成文件的信息得到修改，并确保相关人员知道已更改的要求。

## 产品和服务的设计和开发

### 总则

组织应建立、实施和保持设计和开发过程，以便确保后续产品和服务的提供。

### 设计和开发策划

a) 研发部应编制设计和开发工作计划。该计划应规定设计和开发的各个阶段；各阶段的评审、验证和确认活动；设计和开发的职责和权限、进度安排和接口关系。

b) 研发部负责将设计开发任务及其评审和验证工作分配给各职能部门的技术人员去完成，并为其配备充分资源。

c) 组织和技术接口

研发部应规定参与设计过程的不同专业级和不同人员之间在组织上和技术上的接口关系，应分工明确，并充分沟通。必要时行成文件予以传递。

d) 设计和开发计划可随项目进展情况加以修改，但必须经相关授权人员批准。

### 设计和开发输入

设计和开发的输入内容应包括：

1. 系统结构框架需求；
2. 符合法律法规和国家强制性规定标准和行业规范等要求；
3. 所受约束（包括适用的法律要求、本公司的附加要求和以前类似设计所提供的适用信息等）；
4. 主要功能需求；
5. 性能需求；
6. 系统顾客界面（初步）；
7. 其它接口需求（软件、硬件和接口需求）；
8. 数据需求；
9. 安全性需求；
10. 可测试性需求；
11. 系统运行环境和简要实现方案等其他需求。

设计和开发输入应进行充分性评审，确输入要求完整、清楚、不相互矛盾，应保留评审记录。

### 设计和开发控制

8.3.4.1设计和开发评审

按照设计和开发计划的安排，对设计和开发进行相应评审，并保存其相关的记录。

对设计和开发满足顾客要求的能力进行评价，对设计进行正式的、综合的、系统的检查，以发现和协商解决设计中的缺陷和不足。

参与设计和开发评审的人员应包括与设计和开发阶段有关的职能部门的代表，其中包括提出设计和开发输入要求的部门、承担本阶段设计和开发任务的部门以及本阶段设计和开发输出的使用部门。需要时，应邀请顾客参加评审。评审未通过的不能转入下阶段。

对评审中发现的问题，采取相应的纠正或改进措施，跟踪记录措施的执行情况，并把评审结论和跟踪结果向相关方通报。

8.3.4.2设计和开发验证

依据设计开发计划的安排进行验证，并保留测试计划、测试记录和测试报告。测试通过方可提交交付。对于测试过程中发现问题，由研发部门采取相应的纠正或改进措施，系统验证部跟踪验证措施的执行情况。验证结果和改进措施的记录应予保持。

对顾客要求控制的项目，应按顾客要求进行设计和开发验证。

8.3.4.3设计和开发确认

为保证符合顾客的需求，应实施验收交付，得到顾客的认可,确认结果及必要措施的记录予以保留。

### 设计和开发输出

8.3.5.1设计和开发的输出

设计和开发输出的内容是设计文件、测试文件、使用说明和其它相关的文件和说明书等，在发放前要得到批准。

a) 设计和开发输出要满足设计和开发输入的要求；

b) 设计文件或文档应给出下一步采购、生产和服务提供的适当信息，规定产品正常使用及与产品安全性相关的重大设计特性，确保设计和开发的输出在发放前予以批准；

c) 包含或引用产品接收准则；

d) 规定对产品的安全和正常使用所必须的产品特性。

### 设计和开发更改

导致设计和开发更改的因素很多，可能包括：

1. 顾客提出的需求更改；
2. 测试过程中发现的错误；
3. 公司内部由于某种变化要求的更改。

相关的评估、审批结果及跟踪措施应予以记录，涉及的技术性文件需做出更改标记。设计和开发更改应得到部门负责人或授权人的批准。设计和开发更改的评审应包括评价更改对产品组成部分和已交付产品的影响；如有影响，应采取补救措施，以确保产品满足规定的要求和产品的一致性。

## 外部提供过程、产品和服务的控制

### 总则

公司建立有效的采购控制体系，明确规定采购控制的程序以确保采购的产品和服务符合规定的质量要求。

公司所建立的采购控制系统应确保对以下方面进行有效的控制：

a)选择合适的供应商并进行有效的控制；

b)明确规定所采购的材料和服务的质量及技术要求。

### 控制类型和程度

公司制定了采购控制程序，明确公司对各类供应商的选择和控制要求，并根据不同产品或服务的质量要求来确定供应商的资格和选择方式，不同供应商的资格及选择方式明确规定并形成文件。

公司相关部门根据规定的要求选择和评定供应商，评定的结果将进行记录，并确保最终确定的供应商的资格满足规定的要求。

对所确定的供应商，公司形成合格的供应商清单。

公司对相关供应商提供的产品和服务状况进行监督评估，以确保供应商提供的产品和服务持续满足规定的要求。

公司对所有的供应商建立档案，并明确对供应商档案的管理和控制要求。

对采购的产品实施验证或其它的必要活动，以确保采购的产品满足采购的要求，并保留相关记录。

### 外部供方的信息

为确保所采购的材料和服务符合规定的技术和质量要求及环保要求，公司采购部对每一采购的材料和服务应明确规定质量和技术要求，并通过合同形式与供应商达成协议。所有与质量和技术相关的采购文件将进行相应的审批。以确保采购文件的有效性。

采购部门将确保向供应商发出采购合约明确有关质量和技术的要求的信息，并在发出前进行必要的审核。采购信息应表述拟采购的产品，适当时包括：

a)产品、程序、过程和设备的批准要求；

b)人员资格的要求；

c)质量管理体系的要求。

在与供应商沟通前，公司应确保所规定的采购要求是充分与适宜的。

## 生产和服务提供

### 生产和服务提供的控制

为了对生产和服务提供过程的运作进行有效的控制，应满足：

1. 确保产品特性符合相应的国家标准的要求和顾客在合同中提出的某些特殊要求。

b) 必要时，操作人员获得作业指导书等作业性文件(包括工艺规范、质量标准及各类操作规程等)。 c) 开发、正确使用和维护生产运作的软件和硬件设备，以保持生产运作能力。 d) 确保获得和正确使用测量与监控设备、软件、程序，以便在使用过程中能够不断测量产品特性和过程特性的状况，并通过调整将这些特性控制在规定范围内。

e) 确保对产品特性(特别是重要的产品特性)形成的过程实施连续的监视和控制。

f) 对放行、交付和适用的交付后的服务活动做出明确规定，并实施规定的过程。

### 标识和可追溯性

8.5.2.1研发部对软件生命周期全部过程的软件项目进行标识。规定实施系统、硬件和软件的配置管理。

8.5.2.2测试人员实施所规定的标识产品或项目的开发阶段和测试状态的活动，应有明确的测试状态和验收状态的标识。

### 顾客或外部供方的财产

在接收顾客或外部供方提供的技术资料、设备或软件时应进行验证或验收，并在相关记录上进行详细记录，接收后应将其放置于专门指定的区域，或在其本身上注明顾客或外部供方的名称，使其有明确的标识，并进行适当的保管和维护。

在贮存、维护和使用过程中发现顾客或外部供方财产有异常现象，未经顾客或外部供方同意，不得直接进行处理，应同顾客或外部供方商定解决办法后，方可做进一步处理并记录。

顾客或外部供方财产应按规定妥善保管，其知识产权和保密性信息应受保护。如有丢失、损坏或不适用的情况发生，应及时记录，并与顾客或外部供方协商后解决。

### 防护

公司应对顾客要求的产品特性提供有效的防护。

在产品交付之前，防护包括：

a) 向顾客提供的产品及其组成部分（含采购产品、中间产品、成品及其包装）；

b) 标识（包括运输标识）、搬运、包装（包括装箱）、贮存和保护。

防护应满足以下要求：

a) 规定并保持适用的防护标识，以防止错发、误用、丢失和损坏。

b）提供适宜的设备和采用利于流转、搬运的方式，确保产品不受损坏。

c）流转中要采取有效措施保护产品标识和检验、试验标记，确保其不被损坏和丢失。

d）提供必要的贮存环境和设施，以防止产品在使用和交付前受到损坏、丢失。

应防止软件产品受病毒感染，并考虑计算机媒体的贮存，特别是电磁和静电环境。存储软件项的系统应能保证软件项的检索、版本维护、更改等受控。

### 交付后的活动

公司规定和实施对产品交付后的相关活动，包括：

a) 对技术培训、技术咨询、维修等与售后服务有关的技术和资源，并按规定实施服务；

b) 必要时，按规定委派技术服务人员到使用现场提供服务；

c) 收集和分析产品使用和服务中的信息；

d) 交付后发现问题时，应采取相应的措施。

### 更改控制

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。更改应保留记录，包括有关更改评审结果、授权进行更改的人员以及根据评审所采取的必要措施。

## 产品和服务的放行

系统验证部负责产品监视和测量的监督管理，检验/测试人员具体实施，在产品实现过程中，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。

运营管理部按产品标准或技术规范，对最终产品进行检验。如需顾客验收的项目，应在验收文件中做出规定。

只有在产品各项规定的检验和测试全部完成，且检验和测试的结果符合规定的要求后，产品才能交付顾客。

检验和测试记录应予以保留，记录应做到内容完整、客观真实、字迹清晰。检验/测试人员应获得产品负责人授权方可执行产品的放行。

## 不合格输出的控制

公司建立不合格品控制程序，明确对各类不合格品进行控制的职责和程序，以确保产品及工作过程中出现的各类不合格品得到有效的处理和控制。

本公司明确对各类不合格品进行控制的要求，这些要求包括：

a) 不合格品识别、隔离和记录要求；

b) 不合格品评审和处置的职责和权限；

c) 不合格品处置的方法；

d) 不合格品处理结果的验证；

e) 必要时，就不合格品的处理与顾客沟通的要求。

相关部门对各类不合格品进行识别、隔离和记录，并根据规定的评审职责对不合格品进行必要的评审，确定最终的处置方法。经返工或返修后的产品须经检验测试合格，再连同纠正与预防措施实施情况一并报告顾客或其代表同意让步后才能交付。

应保留不合格输出相关的记录。

# 绩效评价

## 监视、测量、分析和评价

### 总则

公司对测量、监控活动进行策划与实施，以确保过程、与产品要求的符合性及质量管理体系符合规定要求和获得持续改进。

测量和监控活动包括：

a) 顾客满意的测量；

b) 内部审核；

c) 过程测量和监控；

e) 产品的测量和监控；

对上述测量，监控活动，公司须：

a) 确定活动需求；

b) 规定相应的类型，方法；

c) 明确使用场合，时间和频次及记录要求；

d) 公司应识别和使用适当的统计技术；

e) 定期评估测量、监控活动的有效性。

应保留适当的记录，作为结果的证据

### 顾客满意

本公司对顾客满意程度的信息进行监视和测量，确保质量管理体系的有效性并明确可以改进的领域。

与顾客有关的信息可包括：顾客调查、质量信息反馈、顾客要求、市场需求等。有关顾客满意度的信息来源可能包括：问卷调查、顾客投诉和退货、业务损失分析、顾客赞扬、担保索赔、经销商报告、回访、与顾客的沟通等。

公司为了客观评价产品质量、深入了解顾客的期望和需求，采用日常沟通和定期调查相结合的方式，收集顾客对产品质量的评价意见，并及时将有关信息传递至相关部门，我公司进行原因分析并制定、实施纠正预防措施，并将处置结果反馈给顾客。

技术销售部、营销中心及巡检产品线定期进行顾客满意度调查，定期向顾客发出调查表，并将调查表格回收、整理、统计分析，得出分类及总体的评价结论，找出存在的问题，以此作为改进的依据。公司利用所收集信息的方法和措施有：

a)就顾客满意/不满意或顾客投诉的事项进行调查，明确不满意或投诉的内容；

b)对顾客不满意或顾客投诉的原因制定改善措施；

c)执行改善措施；

d)评估改善措施的有效性，并将有关信息通报相关部门，同时将处理结果反馈给顾客。

### 分析与评价

公司通过收集和分析相应的数据，确定过程的结果是否有效，并为持续的改进提供有力的支持。

数据的收集可以是查记录、问卷、交流、调查等方法，其范围可以是部门内部或部门间、公司内或公司外。

公司收集的数据来源有：

a)顾客的合同（订单）；

b)供应商的评估；

c)顾客满意的测量；

d)过程测量和监控；

e)不合格品的控制；

f)顾客投诉；

g)纠正与预防措施；

h)内部审核等。

公司收集到的各类数据由来源部门进行初步识别，根据责任/分工，通过内部交流渠道传递至各相关职能部门集中处理。数据分析可以使用适宜的统计技术，各部门负责本部统计技术的选用及实施，运营管理部负责全公司统计技术使用的统筹管理。利用统计技术，对数据进行分析，其主要目的:

a)提供必要的信息。

b)帮助确定问题的原因，从而采取纠正预防措施。

c)与已确定的量化目标做出比较。

d)确定需要的改进的方向。

## 内部审核

公司有计划地通过内审来衡量本公司的质量管理体系是否符合标准、文件、顾客及法律法规要求；是否有效地实施和保持。

### 内审策划

管理者代表负责内审的总体组织及策划，任命适宜的人员制定年度内审计划并于每次内审前制定详细的审核计划。审核计划（包括时间）应基于被审核活动和区域的状况、重要性及以往审核的结果，规定审核目的，范围，频次和方法。进行内部审核的人员应经过相应的培训并合格，且应独立于被审核部门。

### 内审实施

审核组根据计划安排按程序对审核范围内的部门/要素进行审核，将审核发现形成记录，就不合格发出不符合报告，并由组长对本公司管理体系的符合性和有效性做出总体评价，审核的基本情况、发现及总体评价均应作为内审报告中的内容。审核报告应交管理者代表审核，并提交管理评审。

### 纠正措施及其跟踪、验证

针对审核中发现的不合格，责任部门应分析原因、制定并实施相应的纠正措施，其完成情况由审核组负责跟踪、验证。

### 保留记录

保留作为实施审核方案以及审核结果的记录。

## 管理评审

公司总经理负责定期组织质量体系的管理评审，对质量管理体系的持续有效性、适宜性和充分性进行正式评价。

总经理按照计划的时间间隔评审本公司的质量管理体系，评审包括评价质量管理体系改进的机会和变更的需要。管理评审应按规定程序提前通知相关人员，以保证评审所需资料的准备完整、准确。

管理评审的输入包括：

a)审核结果，包括第一方、第二方、第三方管理体系审核的结果；

b)公司质量方针和质量目标的适宜性和有效性；

c)组织架构、资源配置和职责权限的安排是否适当；

d)纠正及预防措施执行情况及其有效性；

e)外部相关方的反馈，包括其投诉和信息交流的结果等；

f)过程的业绩及产品的符合程度；

g)上次管理评审提出决议实施状况及效果汇报；

h)可能影响管理体系的各种变化，包括内外环境的变化，如适用的法律法规和其它要求的变化，新技术、新工艺、新设备的开发和新扩改建建设项目等。

i)关于管理体系改进的建议。

管理评审应形成书面结论和意见，对不适宜之处提出改进要求，包括：

a)改进质量管理体系及其过程；

b)改进与顾客要求有关的产品；

c)资源需求。

管理者代表负责编制管理评审报告，并报总经理审批，并保存相关记录。有关整改措施应由相关责任部门分析原因，及时启动纠正预防措施，管理者代表负责跟踪验证工作。

# 持续改进

## 总则

总经理在质量方针中做出持续改进的承诺，通过对质量方针的宣贯，增强了员工的持续改进意识；在质量目标中，明确改进的方向。

管理者代表组织内部审核，对质量管理体系有效性和符合性进行评审。通过内部审核，不断寻求改进的机会，并做出改进的安排。

数据分析也为持续改进提供了重要依据。

总经理召开管理评审会，对质量管理体系的有效性、充分性和适宜性进行评审，包括对改进的效果进行评价，同时确定新的改进目标。

各部门按要求实施纠正和预防措施，以实现质量管理体系持续改进。

## 不合格和纠正措施

公司对质量体系运行过程中发现的不合格品和不合格事项采取纠正措施，实现质量体系和产品质量的不断改进。纠正措施的实施步骤：

1. 评审包括顾客抱怨在内的不合格；
2. 识别和确定不合格产生的原因；
3. 评价和确定需采取的纠正措施；
4. 实施纠正措施以消除不合格的原因，防止不合格的再发生；
5. 记录和评审所采取的纠正措施的结果。

当有证据表明供方（包括外包过程、外协件）对不合格负责时，公司应向供方提出纠正措施要求；根据采购产品（包括外包过程、外协件）对公司产品的影响程度、技术和经济价值等因素，评价供方纠正措施的有效性；对供方纠正措施进行验证，确保纠正措施的有效性。

公司按要求建立并运行分析和纠正措施系统。当与最终产品质量有关问题及其纠正措施发生时，及时向顾客通报。

## 持续改进

运营管理部每年制定年度改进计划，以持续改进质量管理体系的有效性。持续改进通过下列途径确定改进的要求：

1. 对质量方针和目标的跟踪；
2. 对质量管理体系的审核和管理评审的结果；
3. 对体系运行数据的统计分析；
4. 纠正和预防措施。

通过这些途径获取改进的需求，制定改进计划实施改进。

# 附录1 程序文件目录

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **编号** | **名称** |
| 1 | B-CXWJ-0001-S2-V2.0 | 文件文档维护与归档管理规范 |
| 2 | B-CXWJ-0006-S2-V1.2 | 员工手册 |
| 3 | B-CXWJ-0007-S2-V1.1 | 元心科技IPD实施指导手册 |
| 4 | B-CXWJ-0004-S2-V1.1 | 采购管理制度 |
| 5 | B-CXWJ-0002-S2-V1.0 | 售后服务流程 |
| 6 | B-CXWJ-0003-S2-V1.0 | 满意度调查规范 |
| 7 | B-CXWJ-0008-S2-V1.0 | 市场企划部管理手册 |
| 8 | C-0200-0021-S2-V1.1 | 资产管理制度 |
| 9 | C-0200-0022-S2-V1.0 | 项目代码和名称管理办法 |
| 10 | C-0200-0020-S2-V1.0 | 外来文件管理规范 |
| 11 | C-0500-0001-S2-V1.0 | 员工发展机制 |
| 12 | C-0500-0002-S3-V1.0 | 人员招聘制度 |
| 13 | C-0500-0003-S2-V1.0 | 员工培训管理制度 |
| 14 | C-0500-0004-S2-V1.0 | 实习生实习期管理办法 |
| 15 | C-0500-0005-S2-V1.0 | 试用期管理办法 |
| 16 | C-1000-0008-S2-V1.0 | 门禁卡使用管理规定 |
| 17 | C-1000-0009-S2-V1.0 | 公司胸卡佩戴规范 |
| 18 | C-1000-0010-S2-V1.0 | 元心科技办公场所火灾应急预案 |
| 19 | C-1000-0011-S2-V1.0 | 外来人员管理规定 |
| 20 | C-1000-0012-S2-V1.0 | 研发重点区域加班时段安防管控预案 |
| 21 | C-1000-0013-S2-V1.0 | 节假日突发事件应急预案 |
| 22 | C-1000-0002-S2-V1.2 | 加班管理制度规定 |
| 23 | C-1000-0003-S2-V1.1 | 办公室环境管理规范 |
| 24 | C-1000-0004-S2-V1.1 | 安全保卫管理制度 |
| 25 | C-1000-0001-S2-V1.1 | 考勤管理制度 |
| 26 | C-1000-0014-S2-V1.0 | 行政前台工作手册 |
| 27 | C-1000-0015-S2-V1.0 | 机票预订管理办法 |
| 28 | C-1000-0016-S2-V1.0 | 车辆管理制度 |
| 29 | C-1000-0005-S2-V1.0 | 档案管理制度 |
| 30 | C-1000-0006-S2-V1.2 | 行政公文管理规范 |
| 31 | C-1000-0007-S2-V1.0 | 会议室管理规范 |
| 32 | C-0600-0003-S2-V1.0 | 知识产权管理办法 |
| 33 | C-0600-0001-S2-V1.0 | 专利管理办法 |
| 34 | C-0600-0002-S2-V1.0 | 软件著作权登记管理办法 |
| 35 | C-0600-0004-S2-V1.0 | 专利奖励管理办法 |
| 36 | C-0600-0005-S2-V1.0 | 商标管理办法 |
| 37 | C-0600-0006-S2-V1.0 | 合同管理办法 |
| 38 | C-0600-0007-S2-V1.0 | 公司印章管理办法 |
| **序号** | **编号** | **名称** |
| 39 | C-0600-0008-S2-V1.0 | 法律纠纷管理办法 |
| 40 | C-0300-0004-S2-V1.0 | 自备笔记本电脑补助办法 |
| 41 | C-0500-0011-S2-V1.0 | 离职引导 |
| 42 | C-0500-0012-S2-V1.0 | 调动引导 |
| 43 | C-0500-0013-S2-V1.0 | 测试实习人员管理办法 |
| 44 | C-0500-0010-S2-V1.0 | 2016绩效管理办法 |
| 45 | C-0103-0002-S2-V1.0 | 手机返工流程作业指导书 |
| 46 | C-0100-0001-S2-V1.1 | 新员工开发环境配置指南 |
| 47 | C-0100-0003-S2-V1.0 | 代码入库管理规范 |
| 48 | C-0100-0004-S2-V1.0 | 包编译发布和集成发布管理规范 |
| 49 | C-0100-0005-S2-V1.0 | Gerrit权限申请和分配规范 |
| 50 | C-0100-0006-S3-V1.0 | 企业移动终端管理API规范 |
| 51 | C-0100-0007-S2-V1.0 | 系统安全设计规范 |
| 52 | C-0100-0008-S2-V1.0 | 自动化测试用例编写规范 |
| 53 | C-0100-0009-S2-V1.0 | Bug生命周期 |
| 54 | C-0100-0010-S2-V1.0 | SyberOS （元心系统）设计规范 |
| 55 | C-0100-0012-S2-V1.0 | 软件版本命名规则 |
| 56 | C-0100-0011-S2-V1.0 | SyberOS API 命名及代码注释规范 |
| 57 | C-0100-0013-S2-V1.0 | 配置管理规范 |
| 58 | C-0100-0015-S2-V1.0 | 证书管理流程 |
| 59 | C-0100-0016-S2-V1.0 | Php代码编写规范 |
| 60 | C-0100-0018-S2-V1.0 | C++代码编写规范 |
| 61 | C-0100-0019-S2-V1.0 | C#代码编写规范 |
| 62 | C-0300-0001-S2-V1.0 | 费用报销、业务付款管理规定 |
| 63 | C-0300-0002-S2-V1.0 | 出差管理规定 |
| 64 | C-0300-0003-S2-V1.0 | 全面预算管理制度 |
| 65 | C-0200-0017-S2-V1.3 | 库存管理制度 |
| 66 | C-0200-0023-S2-V1.3 | 硬件验收标准 |
| 67 | C-0200-0024-S2-V1.4 | 可靠性测试标准 |
| 68 | C-0200-0025-S2-V1.4 | 软件发布标准 |
| 69 | C-0200-0026-S2-V1.4 | 手机整机检验标准（通用） |
| 70 | C-0200-0027-S2-V1.0 | 认证要求 |
| 71 | C-0200-0028-S2-V1.0 | 外部软件验收标准 |
| 72 | C-0200-0029-S2-V1.0 | 手机外观检验标准（通用） |
| 73 | C-0200-0001-S2-V1.1 | 项目质量管理流程 |
| 74 | C-0200-0030-S2-V1.0 | 手机彩包检验标准（通用） |
| 75 | C-0200-0031-S2-V1.0 | 封样管理办法 |
| 76 | C-0200-0032-S2-V1.0 | 缺陷级别定义 |
| 77 | C-0200-0002-S2-V1.0 | 软件版本发布流程 |
| 78 | C-0200-0003-S2-V1.0 | 重大质量问题分析流程 |
| 79 | C-0200-0005-S2-V1.0 | 质量月报管理制度 |
| **序号** | **编号** | **名称** |
| 80 | C-0200-0006-S2-V1.0 | IPD技术评审会议流程示意图 |
| 81 | C-0200-0007-S2-V1.0 | 需求变更流程图 |
| 82 | C-0200-0008-S2-V1.0 | IPD决策评审会议流程 |
| 83 | C-0200-0009-S2-V1.0 | Redmine操作规范 |
| 84 | C-0200-0010-S2-V1.0 | 办公手机充值卡发放办法 |
| 85 | C-0200-0011-S2-V1.0 | 项目监控管理办法 |
| 86 | C-0200-0012-S2-V1.0 | OA并轨运行管理规定 |
| 87 | C-0200-0014-S2-V1.0 | 软件供应商管理制度 |
| 88 | C-0200-0013-S2-V1.0 | 硬件供应商管理制度 |
| 89 | C-0200-0015-S2-V1.0 | 流程及表单OA调整管理规定 |
| 90 | C-0200-0016-S2-V1.0 | 产品返工出货流程 |
| 91 | C-0200-0019-S2-V1.0 | 产品认证管理办法 |
| 92 | C-1100-0001-S2-V1.0 | 办公手机使用管理规定 |
| 93 | C-1100-0002-S2-V1.0 | 机房管理规定 |
| 94 | C-1100-0003-S2-V1.0 | 设备管理及维修规定 |
| 95 | C-1100-0004-S2-V1.0 | 外包施工标准及管理规定 |
| 96 | C-1100-0005-S2-V1.0 | 网络管理操作手册 |
| 97 | C-1100-0006-S2-V1.0 | 系统管理操作手册 |
| 98 | C-1100-0007-S2-V1.0 | 网络现状和规划 |
| 99 | C-1100-0008-S2-V1.0 | 测试方案编写流程 |
| 100 | C-1100-0009-S2-V1.0 | 测试计划编写流程 |
| 101 | C-1100-0010-S2-V1.0 | 漏洞挖掘管理流程 |
| 102 | C-1100-0011-S2-V1.0 | 测试工具可用性评审流程 |
| 103 | C-1100-0012-S2-V1.0 | 系统测试流程 |
| 104 | C-1100-0013-S2-V1.0 | Bug提交流程及回归测试流程 |
| 105 | C-1100-0014-S2-V1.0 | 测试文档评审流程 |
| 106 | C-1100-0015-S2-V1.0 | 测试用例编制及评审流程 |
| 107 | C-1100-0016-S2-V1.0 | 应用部署实施维护手册 |
| 108 | C-1100-0017-S2-V1.0 | 网络管理员技能要求 |
| 109 | C-1100-0018-S2-V1.0 | 系统管理员技能要求 |
| 110 | C-1100-0019-S2-V1.0 | 攻防工具开发流程 |
| 111 | C-1100-0020-S2-V1.0 | 测试报告编写流程 |
| 112 | C-1200-0001-S2-V1.0 | 巡检产品线编码规范 |
| 113 | C-1200-0002-S2-V1.0 | 代码仓库管理规范 |
| 114 | C-1200-0003-S2-V1.0 | 待测试软件发布流程 |