

Q/GSB

高新兴科技集团股份有限公司企业标准

GSB/T 141.04—2016

代替 GSB/T 141.04-2015 A2

受 控

信息沟通控制程序

2016 - 08 - 08 发布

2016- 08-08 实施

高新兴科技集团股份有限公司 发 布

前 言

本标准为了及时、准确的收集、传递及反馈相关信息，让信息管理得到有效控制，特制订本程序。

本标准代替 GSB/T 141.04-2014 A2。

本标准与 GSB/T 141.04-2014 A2 的主要差异为：

—因管理手册进行重新修订，补充和明确了 6.2 沟通方式的途径和 6.3 沟通控制程序要求。

本标准由高新兴科技集团股份有限公司 IT 流程体系部提出。

本标准由高新兴科技集团股份有限公司 IT 流程体系部门归口。

本标准由高新兴科技集团股份有限公司 IT 流程体系部起草。

本标准主要起草人： 区桂霞。

本标准审核人：黄海涛。

本标准批准人：黄海涛。

本标准所代替标准的历次版本发布情况：

—GSB 306.01-2013 A0

—GSB/T 141.04-2014 A1

—GSB/T 141.04-2015 A2

文件修订、变更版次一览表

[illegible]

信息沟通控制程序

1 范围

适用于公司所有与质量、环境和职业健康安全体系、过程的运行及其结果有效性方面的内、外部信息交流传递，增进各相关方理解，协调行动并有效地参与各体系活动。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅所注日期的版本适用于本文件。凡是不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

GSB/T 141.02 文件资料控制程序

GSB/T 141.03 记录控制程序

3 术语和定义

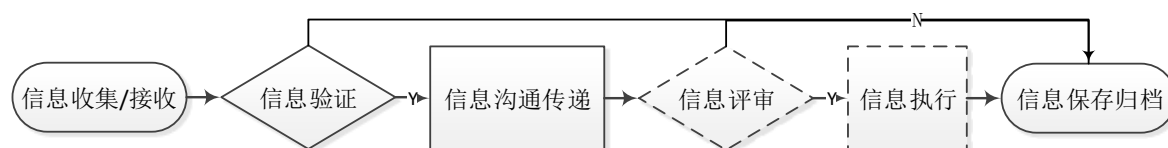
无

4 管理职责

公司每个人、每个部门都有责任和义务及时、准确地对工作范围内相关信息进行收集、整理、验证、沟通传递、评审、执行和保存归档，以及相关紧急信息的处理。各个体或单位可以是信息发布方，可以是信息接收方。

5 管理程序

信息沟通控制程序流程图如图1所示。



注：信息评审、信息执行为非必需过程，具体视信息性质而定。

图1 信息沟通控制程序流程图

6 管理内容和要求

6.1 信息分类

6.1.1 外部信息（但不限于）

- a) 来自客户或同行的信息包括：客户需求、订单或合同、客户投诉、客户满意度调查结果、竞争对手产品动态、市场预测或调查报告等；
- b) 来自供方的信息包括：供方反馈、评估报告、交货情况等；
- c) 来自体系认证机构的信息包括：认证机构的认证审核计划、审核报告或其他信息反馈等；
- d) 来自计量机构的信息包括：监视和测量仪器设备的送检计划、缴费通知、检验报告或其他信息反馈等；
- e) 来自产品检验机构的信息包括：产品检测监督检验报告或其他反馈信息；
- f) 来自政府或上级主管部门的信息、政策法律法规、通知及周边社区的要求和投诉等。

6.1.2 内部信息包括（但不限于）

- a) 公司规章制度、通知、通报、会议记录；
- b) 企业内部规范、标准及其他要求；
- c) 质量、环境和职业健康安全方针、目标的实现情况，内部审核报告，管理评审报告；
- d) 产品检测报告、不合格处理或纠正预防措施报告；
- e) 各部门按流程运作所产生的各种报表记录；
- f) 其它紧急状态下的应急措施或通知等；
- g) 员工的建议与意见。

6.2 信息沟通渠道

- a) 通过公文处理、例行会议、教育培训、互联网、电话传真、专题报告、内部刊物、公告、声像、E-mail、IM 等方式，准确、及时地传递内、外部信息；
- b) 在相应的文件中规定传达、报送、反馈业务资料的要求，确保各种业务信息得到及时的传递、沟通。
- c) 通过走访、业务或合同洽谈、例会、宣传等方式与顾客、供方、分包方及其它相关方等就有关质量、环境、职业健康安全的要求进行沟通，答复有关咨询，协商处理有关意见或其它问题。
- d) 通过工会组织、职代会、员工代表、工程项目安全监督员、员工来信等方式与员工进行沟通与协商，建立员工信息档案。
- e) 公司内部即时沟通工具原则上统一采用钉钉，正式沟通工具采用 OA 流程或 ERP 系统；
- f) 其它渠道。

6.3 信息沟通控制程序要求

6.3.1 信息的收集/接收

- 6.3.1.1 公司内各人、各部门可通过6.2信息沟通渠道接收到内、外部信息；
- 6.3.1.2 公司内各人、各部门也可按工作性质和工作需求通过6.2信息沟通渠道主动收集相关的内、外部信息；
- 6.3.1.3 当有外部信息需要收集和接收时，按信息来源和性质一般统一由以下相关部门负责接口处理；
 - a) 来自客户或同行的信息，由事业部作为接口负责收集/接收；
 - b) 来自供方的信息，由采购中心作为接口负责收集/接收；
 - c) 来自体系认证机构的信息，视信息性质由行政服务中心或 IT 流程体系部作为接口负责收集/接收；
 - d) 来自计量机构的信息，由 IT 流程体系部作为接口负责收集/接收；
 - e) 来自产品检验机构的信息，按信息性质由研发中心或事业部作为接口负责收集/接收；
 - f) 来自政府或上级主管部门的信息、政策法律法规、通知及周边社区的要求和投诉等，由行政服务中心负责收集/接收。
- 6.3.1.4 适用时，接收到的信息应根据实际情况或需求填写《信息接收及处理报告》；

6.3.1.5 接收到内、外部信息后，应由承接人第一时间判断确认是否与本人或本部门有关；

6.3.1.6 若确认信息与本人/本部门有关，则对信息进行有效性验证，若信息真实有效，便对信息进行必要的整理分类后进入下一步沟通传递环节，否则直接归档保存；

6.3.1.7 若确认信息与本部门无关，则由承接人将信息传递给相关有能力负责处理的部门人员，当承接部门/人员确认信息与本部门无关，且无法判断该信息由哪个部门负责处理时，可将信息传递给管理者代表，由管理者代表判断或决定信息处理单位或人员。

6.4 信息的验证、沟通传递

- a) 信息承接部门应对收到的信息进行适当的真实性验证，确保信息真实有效。若信息失实可直接归档保存，重新收集获取信息直至信息有效；若信息真实有效，则根据信息性质通过 6.2 的沟通渠道传递给下一个相关方。
- b) 同理，公司内部信息同样可通过 6.2 的沟通渠道按需向外部客户、供方、认证机构等相关方沟通传递信息，如事业部可通过 6.2 任意渠道向客户传递我司的质量、环境和职业健康安全方针，采购中心亦可通过 6.2 任意渠道向客户传递我司的质量、环境和职业健康安全方针。

6.5 信息的评审、执行（适用时）

当需要对收集或接收的内、外部信息进行决策或执行时，需要由信息承接部门/人员先组织评审，由相关人员决策通过后方可执行信息。例如当收到第三方认证机构审核计划或通知时，一般由IT流程体系部作为接口接收信息，IT流程体系部收到信息后对认证机构及其信息进行一定有效性验证，确认真实有效后，将信息传递给管理者代表进行决策是否执行认证机构审核的计划。若信息无需执行或决策可直接按6.4传递给下一个相关单位/人员或直接归档。

6.6 信息保存归档

信息沟通传递过程应通过会议记录、OA流程、邮件、工作汇报、信息接收及处理报告等方式或其他载体形成记录，记录的管理按《记录控制程序》要求进行。

7 检查和考核

表1列出了信息沟通控制程序的检查和考核项目。

表1 信息沟通控制程序的检查和考核项目

序号	检查项目	检查内容	主要责任人	检查人	检查频次
1	内部信息	6.3.2 要求	责任部门	部门主管/经理	不定期

8 相关 OA 流程

8.1 内部通知单审批流程

【S-0-005】

9 附录

9.1 信息接收及处理报告

【R GSB 141.04.01】