

受 控

## 信息沟通管理制度

文件编号：GSB/T 143.04

文件版本：A0

批 准：黄海涛

实施日期：2015-01-12

受控状态：受控

## 版本记录

版本	日期	修订页次	制/修订记录	制/修订者
A0	2015-01-9	/	新版制定	胡志雄

## 目 录

1 目的 .....	1
2 范围 .....	1
3 术语和定义 .....	1
4 管理职责 .....	1
5 工作流程 .....	1
6 管理内容和要求 .....	2
7 检查和考核 .....	4
8 相关 OA 流程 .....	4
9 附录 .....	4

# 信息沟通管理制度

## 1 目的

为了加强和保证各个部门的运维信息沟通工作能够及时、准确的完成，并保持沟通通畅，特制定此制度。

## 2 范围

本规定适用于公司所有与ITSS运维服务有关的内、外部信息交流的传递和沟通。

## 3 术语和定义

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 141.03 记录控制程序

## 4 管理职责

### 4.1 事业部

负责与客户沟通，了解客户的需求，及时向公司内部各有关部门传达，并将处理结果及时向客户反馈。

### 4.2 采购中心

负责收集供方的有关信息资料，并及时进行内部沟通。

### 4.3 IT 体系流程部

负责收集认证或检验机构的相关信息资料，并及时进行内部沟通。

### 4.4 相关其他部门

各相关部门负责与相关方进行信息交流、传递和处理。

## 5 工作流程

信息沟通控制管理流程图如图1所示。

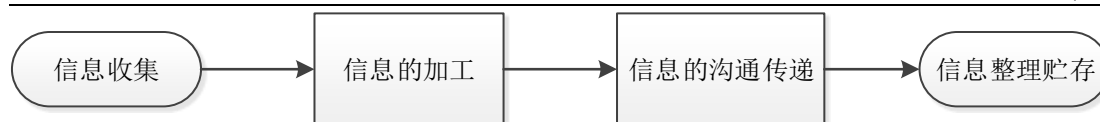


图1信息沟通控制程序流程图

## 6 管理内容和要求

### 6.1 信息管理原则

- 1) 及时。责任人应及时地记录、收集各种所需信息，并以最快的速度将信息传递给相关部门。
- 2) 真实。在收集信息的过程中必须保证信息的真实性和可靠性，并在加工过程中防止和减少各种干扰，保证信息不是真。
- 3) 适用。信息的处理必须适合实际管理的需要，做好收集阶段的完整，加工阶段分类整理，沟通传递阶段的媒介手段，存贮阶段的信息分类、登记、编码等工作，便于日后查询和利用。
- 4) 经济信息的处理必须考虑经济和社会效益，要求以最低的费用获得更多信息和更有价值的信息。

### 6.2 信息收集

#### 6.2.1 信息分类

##### 1) 外部信息包括：

- ①来自客户需方或同行的信息包括：客户需求、订单或客户符合协议合同、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；
- ②来自供方的信息包括：供方反馈、评估报告、交货情况等；
- ③来自认证或检验机构的信息包括：审核报告、产品检测或监督检验报告、质量体系或产品标准、质量、环境和职业健康安全方针的公开等；
- ④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。

##### 2) 内部信息包括：

- ①公司规章制度、通知、通报、会议记录；
- ②法律、法规、规范、标准及其他要求；
- ③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；
- ④产品检测报告、不合格处理或纠正预防措施报告；
- ⑤各部门按流程运作所产生的各种报表记录；
- ⑥其它紧急状态下的应急措施或通知等；

⑦员工的建议与意见。

### 6.2.2 信息收集的要求

- 1) 制定计划。收集之前,要根据所需信息的内容、范围和时限作出安明确步骤,并在数量、时间、作用、种类上加以具体限定。
- 2) 信息识别。收集真实的、有用的、关键的信息,减少信息处理工作;信息管理人员必须根据意义、作用、时限、流速和需要,有选择地收集信息、识别信息。
- 3) 信息检验。对信息进行严格的正确性检查,防止信息尤其是数据有差错、重复和遗漏。

## 6.3 信息加工

### 6.3.1 信息加工要求

- 1) 去粗取精,去伪存真。整理大量初始性的消息、资料、数据,使其获得精确的定性和定位,并对实质内容加以鉴别,以求真实准确地反映行政管理的活动、对象及变化。
- 2) 由此及彼,由表及里。要反复进行分析、综合,剖其表象,究其内涵,力求所有信息之间的联系在信息系统中符合逻辑地再现。
- 3) 物尽其用,细大不捐。加工信息应根据使用价值的时效性与条件性,分大小、轻重、缓急区别处理。不论价值大小的信息都应认真处理,不得随意废弃。

## 6.4 信息沟通传递

### 6.4.1 信息沟通传递的要求

- 1) 信道畅通。一是出去不必要的环节,层次设置应合理;二是在每一层次或环节中,接收、反馈、中转的职责要分明。
- 2) 传递如实。不论是接收或传递,都应实事求是,保证信息可靠,不能任意取舍或歪曲。
- 3) 体制健全。这包括组织系统和法制健全,统一指挥、依法行政、令行禁止。

### 6.4.2 沟通传递的方式

外部或内部信息应在公司内外部形成有效的沟通渠道,准确、及时地传达到公司内部有关部门、人员、需方及公司的 SDF 供应商。

常用的沟通方式有:会议、聚会、发通知、出橱窗信息栏、电话、传真、E-mail、网络 and 记录报表传递等。

#### 1) 外部信息沟通

- ①来自客户方的信息。事业部市场支持部、营销管理部或运营业务部接到来自客户方的信息后,进行

必要的整理归类，根据信息性质按相应程序文件要求执行。

②来自供方的信息。采购中心接到供方信息后，进行必要的整理归并，并负责向相关部门传递。

③来自认证或检验机构的信息。IT 流程体系部负责与认证或检验机构进行联系，收集并整理有关信息，并向公司内部相关部门传递。

④行政服务中心负责来自政府职能部门的信息、政策法规、通知及周边社区的要求和投诉等，行政服务中心负责与政府相关职能部门及社区进行联系，收集并整理有关外部信息，对相关的要求及投诉，组织相关部门制定处理方案，并形成记录《信息接收及处理报告》，经管理者代表（总经理）批准后，交由相关责任部门执行。

⑤公司的质量、环境和职业健康安全方针由事业部市场支持部或营销管理部传至主要客户，及由采购中心传达至供应商。

## 2) 内部信息沟通

公司可采取例会、专题交流会、各部门协调会、工作汇报等制度，进行公司内部沟通，并对会议内容做相关记录。

3) 其它行政相关信息，可采用正常的上下级传递汇报反馈给上一级主管进行协调处理。如是部门间重要信息传递，相关部门须触发 OA 流程《内部通知单审批流程》。

## 6.5 信息的整理贮存

所有的沟通传递产物应该按一定的逻辑组织，用合适的存储设备和介质对其进行整理和加密保护，保证其在有效利用的同时，确保其机密性和安全性。

内外部信息资料的归档，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》

## 9 附录

## 9.1 附录 A 信息接收及处理报告

---