

Q/GSB

高新兴科技集团股份有限公司企业标准

GSB/T 141.01—2016

代替 GSB/T 141.01-2015 B2

受控

**质量、环境和职业健康安全
管理手册**

2016-07-14发布

2016-07-14 实施

高新兴科技集团股份有限公司 发布

文件修订、变更版次一览表

目 次

目次	II
前言	IV
引言	V
1 范围	1
1.2 应用范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 管理体系	1
4.1 总要求	1
4.2 文件要求	2
5 管理职责	3
5.1 管理承诺	3
5.2 关注焦点	4
5.3 质量、环境和职业健康安全方针	4
5.4 策划	5
5.5 职责、权限与沟通	6
5.6 管理评审	7
6 资源管理	7
6.1 资源提供	8
6.2 人力资源	8
6.3 基础设置	8
6.4 工作环境	8
7 产品实现与运行控制	9
7.1 产品实现的策划	9
7.2 与顾客有关的过程	9
7.3 设计和开发	10
7.4 采购	11
7.5 生产和服务提供	12
7.6 监视和测量设备的控制	14
7.7 环境管理运行控制	15
7.8 职业健康安全管理运行控制	15
8 测量、分析和改进	15
8.1 总则	15
8.2 监视和测量	15

8.3 不合格、事故、事件的控制.....	18
8.4 数据分析.....	19
8.5 改进.....	19
9 认证产品的一致性.....	20
9.1 一致性控制.....	20
9.2 变更的控制.....	20
9.3 支持文件.....	20
10 安全文明生产.....	20
10.1 文明生产.....	20
10.2 安全生产.....	20
10.3 支持文件.....	21
附录 A (规范性附录) 管理手册与三体系条款对照表.....	22
附录 B (规范性附录) 管理体系过程职能分配表	25
附录 C (规范性附录) 公司组织结构图	28
附录 D (规范性附录) 各部门职责表	29
附录 E (规范性附录) 颁布令	37
附录 F (规范性附录) 质量、环境和职业健康安全方针.....	38
附录 G (规范性附录) 质量、环境和职业健康安全目标.....	39
附录 H 质量保证负责人任命书	40
附录 I 联络工程师任命书	41
附录 J 管理者代表任命书	42
附录 K 职业健康安全事务代表任命书	43
附录 L (规范性附录) 程序文件清单	44

前　　言

本手册按照 GB/T 19001—2008《质量管理体系 要求》、GB/T 24001—2004《环境管理体系 要求及使用指南》和 GB/T 28001—2011《职业健康安全管理体系 要求》，并结合公司实际编制。

本手册包含和引用了如下内容：

GB/T 19001—2008、GB/T 24001—2004 和 GB/T 28001—2011 的各要素要求（附录 A 列出了 GB/T 19001—2008、GB/T 24001—2004 和 GB/T 28001—2011 标准要素与管理手册对照关系）；

本公司管理体系运作所需的程序文件（附录 I 列出程序文件清单）。

本手册没有任何裁剪的条款内容。

本手册代替 GSB/T 141.01—2015 B2。

本手册在 GSB/T 141.01—2015 B2 基础上修改，与 GSB/T 141.01—2015 B2 的主要差异为：

— 因公司组织结构的调整和 CRCC 标准的整合，增加了质量保证负责人、认证联络工程师、财务部、技术资质中心、智能交通研究院等职责，修订了采购中心、IT 流程体系部等部门管理职责变化涉及内容；

— 新增 8 认证产品的一致性和 9 安全文明生产章节内容。

— 修订 4.1.1、4.2.3、7.2.1、7.4.1、7.4.3、7.5.1、7.5.2、7.5.5、7.5.6、7.6.1、7.6.2、7.6.3、8.2.4.4、8.3.1 内容。

— 修订附录 A 管理手册与三体系条款对照表。

— 修订附录 B 管理体系过程职能分配表。

— 修订附录 C 公司组织结构图。

— 修订附录 D 各部门职责表。

— 新增附录 G 质量保证负责人任命书。

— 新增附录 F 联络工程师任命书。

— 修订附录 H 管理者代表任命书。

— 新增附录 I 职业健康安全事务代表任命书。

— 修订附录 J 程序文件清单。

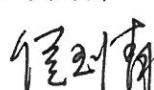
本手册由 IT 流程体系部提出。

本手册由集团公司 IT 流程体系部归口。

本手册由 IT 流程体系部负责起草。

本手册主要起草人：黄海涛

本手册的审核人：

本手册的批准人：

本手册修订记录如下：

— 2012 年 4 月 10 日首次发布；

— 2013 年 5 月 24 日第一次修订；

— 2015 年 8 月 03 日第二次修订；

— 2016 年 5 月 27 日第三次修订。

引言

0.1 公司简介

高新兴科技股份有限公司成立于 1997 年，于 2010 年 7 月 28 日在深圳证券交易所创业板挂牌上市（股票代码：SZ300098），目前注册资本为 10.7 亿元。高新兴是国家布局内重点软件企业、高新技术企业，公司注重自主创新，引领前沿技术，参与国家公共信息安全、信息技术软件管理、增强现实系统、视频图像分析、公安信息通信网信息安全、警务云平台存储等技术的国家和行业标准制定；

高新兴科技股份有限公司是国内优秀的公共安全整体方案提供商和跨系统平台的智慧城市运营商，公司以打造安全的智慧城市为己任，通过“城市数据总线”理论体系的实践和完善，积极构建智慧城市顶层设计。在“公安信息化，科技强警”战略指导下，全面推进以公安信息化、城市智能交通为立足点，以大数据应用、云计算为基础的智慧城市业务，并积极推进铁路、金融、通信等行业安全业务，融合形成大安全产业链，布局巡逻机器人及人工智能业务。

高新兴注重自主研发和应用，整合打造涵盖感知、采集、网络、平台、应用全系列的安防产品及解决方案，涉及平安城市与智能交通、通信、金融、铁路行车、数据等安全解决方案，并利用视频监控云平台，打通公安数据与其它政府部门数据的互联互通，形成具有优势的城市级安防平台。高新兴软件平台广泛应用于公安实战、运维网管等，累计为客户提供近 200 万路视频接入服务，覆盖全国各省会地市的公安、交警等部门及铁路、银行、运营商等多领域。

公司占领视频技术高地，自研跨系统云计算平台支持千亿级在线实时并发数据处理，对人脸识别、车牌识别、行为分析等智能分析反应速度为毫秒级；重点研发的“视频结构化”技术，并基于计算机视觉、深度学习技术，可对视频图像中运动人、车、物、行为进行实时检测、分析，实现周界防范、行为分析、人/车流量统计等；在增强现实方面，实现了视频图像内容的“可视、可读、可搜”，“智能感知型增强现实摄像机的研发及产业化”项目获得国家火炬计划立项；推出巡逻机器人，综合利用物联网、人工智能、云计算、大数据等技术，具备自主感知、自主行走、自主保护、互动交流等能力。

公司尤为重视产品的安全性，产品已通过国家保密局、国家密码管理局、公安部、解放军保密委、中国信息安全测评中心的权威认证。

目前，高新兴集团业务遍布全国 31 个省市。公司在公安大数据、政府大数据、金融大数据、交通大数据已经形成的数据和技术基础，正致力于成为聚焦公共安全的大数据技术领导者，并向跨系统的大数据运营商迈进。

一直以来，公司本着让客户满意、社会认可、员工满意，自 1999 年先后组织实施并通过了 ISO9001 质量管理体系、ISO14001 环境管理体系和 OHSAS18001 职业健康安全管理体系。质量、环境和职业健康安全管理体系的建立、运行和持续改进，促进了全体员工质量、环境和职业健康安全意识的不断增强，产品质量控制能力进一步加强、环境进一步改善和职业健康安全绩效进一步提高，以及公司综合管理水平的进一步提升，经济效益逐年提高。

为进一步提高贯标认证工作的质量，持续改进综合管理水平，促进公司健康快速发展，根据公司质量、环境和职业健康安全管理体系运行实践，对质量、环境和职业健康安全管理体系进行整合，实行“三标一体”化管理，建立起一致性的管理模式，科学的调配资源，优化公司的管理结构，统筹开展具有共

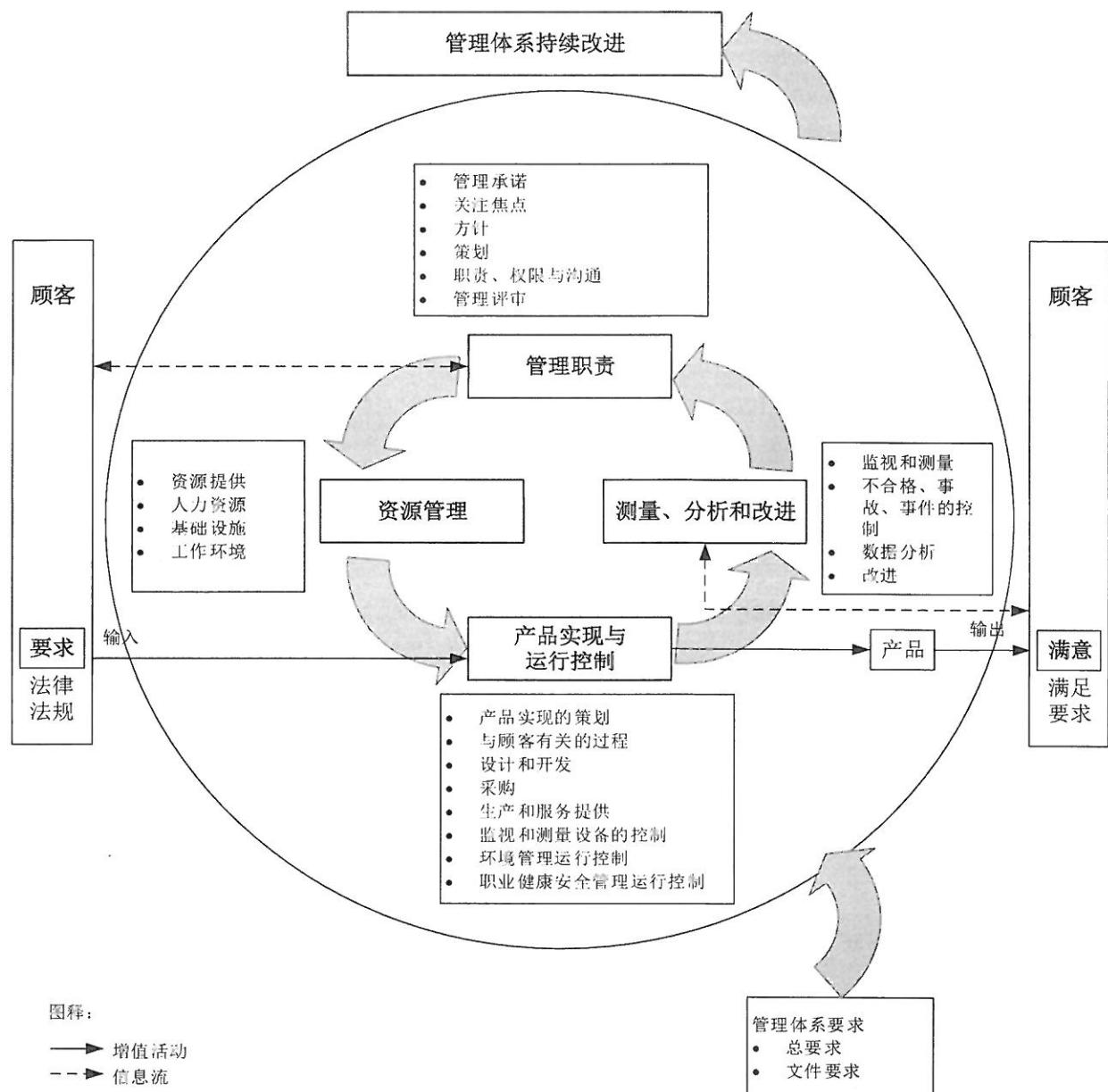
性的管理活动，提高管理效率，降低公司的管理成本。我们编制了质量、环境和职业健康安全管理体系管理手册和程序文件，阐明了本公司的质量、环境和职业健康安全方针和目标，描述了管理体系结构及对产品、服务和有关活动的控制要求。

公司总部及生产场所地址：广州市萝岗区科学城开创大道 2819 号

电话：020-32068888 传真：020-32032888

0.3 过程方法

本公司采用PDCA的方法识别和控制过程的有效性，使每一个过程都可以通过“策划、实施、检查、处置”达到并持续改进体系有效性的目的。



0.4 与其他管理体系的相容性

本手册在制定过程中适当考虑了财务管理或风险管理及CRCC产品认证的特定要求，以确保不同体系之间的相容性和协调性。

质量、环境和职业健康安全管理手册

1 范围

1.1 总则

本手册规定了公司质量管理各过程，环境和职业健康安全管理各要素的具体内容，是对公司质量、环境和职业健康安全管理体系的一体化描述。

1.2 应用范围

本手册适用于高新兴公司质量、环境和职业健康安全管理活动及 CRCC 产品认证活动。

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。

GB/T 19000-2008	质量管理体系 基础与术语
GB/T 19001-2008	质量管理体系 要求
GB/T 24001-2004	环境管理体系 要求及使用指南
GB/T 28001-2011	职业健康安全管理体系 要求
CRCC-00W-001: 2012	CRCC 产品认证实施规则铁路产品认证通用

3 术语和定义

QEO：代表公司质量、环境和职业健康安全管理体系三合一体系。其中 Q 代表质量管理体系，E 代表环境管理体系，O 代表职业健康安全管理体系。

另外，GB/T19000-2008、GB/T 24001-2004 和 GB/T 28001-2011 标准中的术语和定义全部适应于本手册。

4 管理体系

4.1 总要求

本公司按照 GB/T 19001-2008、GB/T 24001-2004 和 GB/T 28001-2011 ISO9001:2008 标准及 CRCC 产品认证要求，结合公司生产、服务、经营和管理实际，建立、实施和保持文件化质量、环境和职业健康安全管理体系，并持续改进其有效性。

- a) 根据公司产品生产和项目施工流程，识别质量、环境和职业健康安全管理体系所需的过程，确定其顺序、相互作用，制定相应的准则和方法实施控制，以保证有效运行。
- b) 提供必要的资源和信息以支持过程的运行和监视，并对过程进行监控、测量和分析，采取必要的措施，实现所策划的过程和结果的持续改进。
- c) 对影响公司产品质量、环境和职业健康安全的活动，制定并实施相应的控制文件，使其符合质量、环境和职业健康安全管理体系的要求。
- d) CRCC 产品生产符合铁路总公司的相关要求。

4.1.1 外包过程

4.1.1.1 外包过程识别

本公司的外包过程有工程的外包，具体管理内容在各事业部的《工程外包管理规定》中都有明确外包单位的选评、合同的签订、外包单位的施工过程的控制等。

4.1.1.2 对外包过程控制的类型和程度的影响因素

- a) 外包过程对组织提供满足要求的产品的能力的潜在影响；
- b) 对外包过程控制的分担程度；
- c) 可通过应用 7.4 实现所需控制的能力。

4.1.2 支持文件

GSB/C 316.005 通信事业部工程外包管理规定

GSB/P 316.017 平安城市事业部工程外包管理规定

4.2 文件要求

4.2.1 总则

QEO 管理体系文件包括：

- a) 质量、环境和职业健康安全方针和目标；
- b) 管理手册:阐述了公司的质量、环境和职业健康安全方针、目标，对管理体系进行系统的表述，是贯彻实施管理体系的纲领性文件。
- c) 程序文件:管理手册的支持性文件，规定了具体实施管理体系过程及其相关活动的目的、职责、工作接口、控制流程、控制要求和方法。
- d) 工作指导书、规范、标准:为了确保过程或活动有效策划、运作和得到控制所编写相关的文件(如管理标准，作业标准，技术标准等)；以及针对特定项目的文件，如施工组织设计、专项安全施工方案等。
- e) 记录表单:对所完成的活动或达到的结果提供客观证据的文件。

4.2.2 管理手册

公司编制和保持了管理手册，主要内容包括：

- a) 管理体系范围，包括删减的细节及正当的理由；
- b) 管理体系的组织结构和权限；
- c) 管理体系各过程及其相关活动、这些过程的顺序和相互作用，以及环境和职业健康安全管理的核心要素及其相互作用；
- d) 对公司各种运作程序的引用和说明。

4.2.3 文件控制

公司建立了文件化的程序对文件的控制予以规定，以控制 QEO 管理体系相关的文件和资料的编制、审批、标识、分发、保存、更改、处置等。

- a) 文件控制的范围包括公司内部的 QEO 管理体系内的各级文件和一定范围内的外来文件（如国际、国家标准、法律法规文本等）。
- b) IT 流程体系部负责公司 QEO 管理体系文件的统筹管控，其中制造中心和研发中心各自负责该部门的技术文件管控，包括技术文件编制、审批、标识、分发、保存、更改、处置等。

技术文件包括：

- i. 技术标准：如产品企业标准，要求具备和贯彻执行有关国家法律、法规和认证检验依据，一般情况下企业标准应严于或符合相应的国家法律、法规和认证检验依据的要求；

- ii. 设计文件: 如产品图纸和技术资料, 要求自行研发的产品应有全套的设计文件和设计验证、设计确认资料, 且要有形式试验报告;
 - iii. 工艺文件: 如能正确指导生产所需的各种工艺文件, 一般包括工艺过程卡、工艺卡、操作指导书、检验卡等, 其中规定了工装、量具、工艺、材料定额、工位器具等项, 并有工装设计和验证资料。
- c) 编制文件时应评审现行有效的相关文件的要求, 确保文件要求的一致性。
 - d) 编制的文件在发布前经授权人员审批, 确保其充分性和有效性。
 - e) 当组织结构、产品类型、工作流程、法律法规、QEO 管理体系标准等发生变化时, 应评审相关文件的内容是否符合这些变化, 不适应时予以更新; 当文件的内容已不符合公司实际时, 及时进行相应修订, 以确保文件的有效性。文件修订后应经授权人员再批准。
 - f) 通过修订版本/版次、文件管理总览表等方式, 识别文件的更改和现行修订状态。
 - g) 通过确定发放范围、进行收发登记, 确保使用场所以得到有关文件的适用版本。
 - h) 确保文件编号的唯一性和文件的字迹清晰, 注明批准日期, 以易于识别以及当文件难辨认或破损后的更换受到控制。
 - i) 对于外来文件, 由相应的主管部门识别其适用性, 并确定应用方式, 明确发放范围, 确保发放到需要使用的场所。
 - j) 在规定的期限内, 妥善保管文件资料, 保存位置明确, 标识清楚, 易于查找。
 - k) 对作废文件, 迅速采取在使用场所销毁或撤回、作废标识等措施进行控制; 对因任何原因而保留作废文件, 应作明确的标识, 防止其非预期使用。
 - l) 受控文件和资料用“受控”、“非受控”、“作废”等印章或标贴来标识, 制造中心和研发中心的自管受控技术文件, 应在文件受控框加盖部门文件管理章加以标识, 达到文件受控目的。
 - m) 除非有特殊情况, 文件和资料的更改应由该文件的原审批部门进行审批, 更改须依程序进行。

4.2.4 记录控制

公司建立了文件化的程序, 规定了记录的标识、贮存、保护、检索、保留和处置所需的控制。

- a) 记录包含了与 QEO 管理体系运行相关的所有内、外部记录, 以提供符合要求和 QEO 管理体系有效运行的证据;
- b) 记录必须尊重事实, 要有记录者签名和其它可追溯的标记。
- c) 记录应在规定期限内妥善保管, 要有适宜的存贮方法和环境。
- d) IT 流程体系部保存一套记录最新格式的信息媒体(可为纸质格式、电子文档等)。
- e) 事业部的质量记录管理按照事业部具体相关文件执行。

4.2.5 支持文件

GSB/T 141.02 文件资料控制程序

GSB/T 141.03 记录控制程序

5 管理职责

5.1 管理承诺

总裁是公司的最高管理决策者, 通过对各阶层管理者的任命和管理, 以建立、执行和维持 QEO 管理体系, 包括向公司内部传达满足顾客要求、相关方需求和法律法规要求的重要性, 制定 QEO 管理方针和目标, 规定组织机构、划分职责和权力, 委任管理者代表、质量保证负责人、认证联络工程师, 组织管理评审, 提供维持体系必要的资源。

5.2 关注焦点

5.2.1 以顾客为关注焦点

本公司以实现顾客满意为目标，所有活动均是为了确保满足顾客的要求。

5.2.2 其他相关方需求与期望

通过适当的沟通方式，识别、理解、确定其它相关方的要求与期望。

5.2.3 法律法规和其他要求

建立、实施并保持《法律法规收集及合规性评价控制程序》，及时识别、获取、更新和传达公司质量、环境和职业健康安全体系适用的法律、法规及其他要求，确保公司管理行为符合法律、法规及其他要求。

- a) 应识别的法律法规及其它要求包括：
 - i. 法律法规：国际或国家法律法规要求；省部级的法律法规要求；地方性法律法规要求。
 - ii. 其他要求：与政府机构的协议；与顾客的协议；非法规性指南；自愿性原则或行业规范、行业协会的要求；相关方的要求；公司内部要求与承诺等。
- b) 通过国家机关、地方政府、上级主管部门、协会、报刊杂志、互联网等适宜的渠道获取适用的法律法规及其他要求。
- c) 各相关部门负责收集、识别公司活动、产品和服务有关的法律法规及其它要求，由IT流程体系部组织评价适用性，建立适用法律法规及其它要求清单，经管理者代表确认，提交文控中心发至各部门向员工传达并遵守执行。
- d) 各部门获取的相关法律法规和其他要求，经部门负责人确认后，及时提交给文控中心，按上述c)执行。
- e) 对照现行管理体系文件、管理现状，初步评价适用条款的符合性，确定贯彻执行方法，包括针对差距采取改进措施。
- f) 过期或作废的法律、法规及其他要求应及时撤除，做好记录。
- g) 合规性评价：每年管理评审前应对公司适用的法律、法规和其他要求的遵守情况进行评价，并保存评价记录。

5.3 质量、环境和职业健康安全方针

5.3.1 总则

本公司的质量、环境和职业健康安全方针反映了公司在质量、环境和职业健康安全方面的追求、宗旨和行动方向，能满足公司的整体目标及客户、相关方的期望和需求。

5.3.2 总裁组织制定质量、环境和职业健康安全方针，确保：

- a) 与公司生产经营的宗旨、发展战略相适应，体现以人为本、全员参与的管理思想；
- b) 为质量、环境和职业健康安全目标的制定和评审提供框架；
- c) 对遵守法律法规、满足顾客和相关方要求、消除和预防职业健康安全危害及环境污染、保护全体员工的安全和健康、持续改进公司质量、环境和职业健康安全管理体系有效性和绩效做出承诺；
- d) 形成文件，采取多种形式广泛宣传和沟通，使每一个员工充分理解、认真实施，并为所有相关方能够获取；
- e) 列入管理评审内容，每年进行一次管理评审；当公司生产、管理活动、组织机构等发生较大变化时，应及时进行评审和修订，以确保方针的适宜性。

5.4 策划

5.4.1 目标、指标和管理方案

5.4.1.1 总则

建立、实施并保持《目标、指标和管理方案控制程序》，合理制定质量、环境和职业健康安全目标、指标和管理方案，确保目标、指标顺利实现。

5.4.1.2 职责

- a) 总裁负责批准目标、指标和管理方案，并保证方案实施所需资源。
- b) 管理者代表负责组织制定公司质量、环境和职业健康安全目标、指标和环境、职业健康安全管理方案。
- c) 各部门负责本部门的质量、环境和职业健康安全目标、指标的制定和分解，实施公司环境和职业安全健康管理方案。

5.4.1.3 目标、指标和管理方案的制定

- 每年底制定下年度目标、指标和管理方案，形成文件，并考虑：
- a) 与质量、环境和职业健康安全方针保持一致，目标详细内容参见附件G；
 - b) 有关法律、法规及其他要求；
 - c) 产品质量、重要环境影响因素/重大危险源；
 - d) 上年度目标、指标和管理方案的完成情况；
 - e) 产品质量的改进、环境行为的持续改进以及污染预防的承诺，职业健康安全，保护行为的持续改进；
 - f) 可选择的技术方案，以及经济上、运作上的可行性；
 - g) 来自相关方的信息与要求；
 - h) 实施的进度，以及可调整性的要求；
 - i) 目标的逐层分解，量化后纳入各相关部门，即目标明确、指标具体可测量。

5.4.1.4 管理方案以受控的形式下发至各相关部门具体实施，由行政服务中心、IT流程体系部负责对环境和职业健康安全管理方案的实施进度与效果等进行监督和验证，验证时间参见管理方案。

5.4.1.5 当相关活动、环境因素和危险源、适用法律法规、运行控制条件等发生变化时，各有关部门应及时对目标、指标和管理方案进行评审、修订或补充。

5.4.1.6 质量、环境和职业健康安全目标达成结果在每年度的管理评审会议上得到检讨，并与质量、环境和职业健康安全方针保持一致。参见手册本章节之“5.6管理评审”。

5.4.2 管理体系策划

总裁负责管理体系的策划决策，管理者代表具体组织管理体系的策划，确保实现管理方针和目标。

5.4.2.1 管理体系策划时机

- a) 按照 GB/T 19001-2008、GB/T 24001-2004、GB/T 28001-2011 标准的要求建立、变更管理体系，以及需要贯彻并整合其它管理体系标准时；
- b) 方针、目标、组织机构、生产流程、资源配置发生重大变化时；
- c) 市场情况发生重大变化或适用的法律法规、管理体系标准发生较大变化时；
- d) 现有管理体系文件未能涵盖的特殊事项。

5.4.2.2 管理体系策划时应确定以下内容(但不限于)

- a) 质量、环境和职业健康安全方针和目标；
- b) 实现方针和目标所需的管理体系过程及这些过程的顺序和相互作用，参见手册章节之“0.3 过程方法”；
- c) 管理体系所需的组织结构、职责和权限；

- d) 所需的管理体系文件;
- e) 所需的资源,如人员、资金、设施、工作环境、信息、技术、合作伙伴等。

5.4.2.3 当需要进行管理体系变更时,通过管理评审对变更的策划、实施进行控制,以确保在变更中、变更后管理体系保持系统性和完整性。

5.4.3 环境因素

公司建立了文件化的程序,用以识别、评价、登记和更新环境因素,并对重大环境因素予以充分考虑。

- a) 识别环境因素的范围必须覆盖本公司所有生产活动中能够控制和可能希望对其施加影响的各个方面。
- b) 识别环境因素所需数据必须可靠真实,容易获得。
- c) 评价环境影响,必须结合本组织的实际活动,覆盖过去、现在、将来;正常状态、异常状态、紧急状态。
- d) 确定重大环境因素必须考虑具有大气排放、水域排放、废物管理、土地污染、对社区影响、原材料的使用、资源的开发及其它地方性环境问题等性质的活动,同时考虑分析、检验工作的费用和时间。
- e) 当组织的生产活动和客户要求发生变更时,应及时对环境因素进行识别和评价,以确定新的重大环境因素。

5.4.4 危险源辨识、风险评价和控制措施的确定

公司建立了文件化的程序,用以持续进行危险源辨识、风险评价和确定必要的控制措施。

- a) 危险源辨识应以公司的所有活动、产品和服务产生的职业健康安全影响为依据,辨识与各项业务活动有关的所有危险源,考虑谁会受到伤害以及如何受到伤害;
- b) 进行危险源辨识和风险评价所需要的信息必须真实可靠;
- c) 进行危险源辨识和风险评价,应结合公司的实际情况,覆盖过去、现在和将来,正常、异常和紧急状态;
- d) 重大危险源的影响应考虑:重大危险的规模和范围,重大危险的影响程度大小,影响持续的时间及发生的概率等;
- e) 不断对公司范围内的危险源作出辨识并进行风险评价,确定出重大危险源。

5.4.5 支持文件

GSB/T 141.06	法律法规收集及合规性评价控制程序
GSB/T 141.27	目标、指标和管理方案控制程序
GSB/T 141.28	环境因素识别和评价控制程序
GSB/T 141.29	危险源辨识和风险评价控制程序
GSB/I 300.03	质量策划控制规范
GSB/T 141.10	环境、职业健康安全运行控制程序

5.5 职责、权限与沟通

5.5.1 职责和权限

公司各事业部和各部门都有制定本事业部或本部门的组织架构图及各分部门的工作职责,本标准附录D中有列出各事业部和各部门的职责。

5.5.2 管理者代表

总裁以书面形式指定管理者代表，具体负责公司质量、环境和职业健康安全管理体系的建立、实施、保持；向总裁汇报管理体系的运行情况、业绩和任何改进的需求；确保提高公司全体员工质量、环境和职业健康安全及顾客要求意识。

5.5.3 信息沟通

建立、实施并保持《信息沟通控制程序》，规范公司内、外部信息交流与沟通工作，以利于公司质量、环境和职业健康安全管理体系的有效运行和不断改进。程序文件中明确了信息沟通的分类、收集、处理、归档等要求，确保这些信息的及时性、可靠性、完整性、准确性、安全性和保密性。

5.5.3.1 支持文件

GSB/T 141.04 信息沟通控制程序

5.6 管理评审

5.6.1 总则

公司建立了文件化程序对管理评审作出了规定，管理评审会议由董事长/总裁主持，公司管理者代表、各事业部总经理、及各部门经理或主管参加，每年至少召开一次，以确保质量、环境和职业健康安全管理体系持续的适宜性、充分性和有效性。

5.6.2 评审输入

管理评审的输入包括以下方面的内容：

- a) 内、外部审核结果；
- b) 方针的贯彻执行和法律、法规及其他要求的遵循情况；
- c) 质量目标、环境和职业健康安全目标、指标及管理方案的实施情况；
- d) 顾客和相关方的反馈；
- e) 过程绩效和产品的符合性；
- f) 预防措施和纠正措施的状况；
- g) 以往管理评审的跟踪措施；
- h) 可能影响质量、环境和职业健康安全管理体系的变更情况（内、外部客观条件和环境的变化）；
- i) 绩效监测结果和分析；
- j) 体系运行资源充分性情况；
- k) 改进的建议。

5.6.3 评审输出

管理评审的情况进行记录，并形成报告，相关部门须完成包括以下方面之有关的任何决定和措施：

- a) 评审发现的影响体系运行有效性的问题；
- b) 质量、环境和职业健康安全管理体系适宜性、有效性、充分性评价及修改意见；
- c) 体系有效性及其过程有效性的改进；
- d) 与法律法规及其他要求或顾客要求有关的产品的改进；
- e) 资源需求。

5.6.4 支持文件

GSB/T 141.05 管理评审控制程序

6 资源管理

6.1 资源提供

公司最高管理层确定并提供所需要的资源。实施、保持质量、环境和职业健康安全管理体系并持续改进其有效性，通过满足顾客的要求，达到顾客满意。总裁为各级人员及时提供所需的资源，及时确定、配备人力资源、信息资源、基础设施、工作环境等各方面来达到顾客满意及提高环境和职业健康安全绩效。

6.2 人力资源

6.2.1 总则

公司根据各工作岗位的职位说明书，选择和安排有能力的人员，在选择人员时，对能力的判定应从教育、培训、技能和经验方面考虑。

6.2.2 能力、培训和意识

公司建立了文件化的程序，对人员能力、培训和意识进行有效控制，确保从事可能影响质量、环境和职业健康安全工作的人员都胜任所承担的工作，并认识到所从事工作与质量、环境和职业健康安全的相关性和重要性，以便为实现公司的质量、环境和职业健康安全目标作出贡献。

- a) 人力资源与干部管理部对各职位的入职要求进行识别，负责统筹编制公司各部门职位的职务说明书，并严格按职务说明书的要求选择和任用人员。
- b) 人力资源与干部管理部负责确定各类人员的培训总需求，并统筹公司的培训计划、组织、监督、考核和归档。各部门负责人有责任按需组织培训本部门的人员。
- c) 培训内容包括入职培训、上岗培训、在职培训、质量、环境和职业健康安全意识培训、特定专业培训、管理培训等。公司全体人员必须接受适当的入职培训、上岗培训和质量、环境和职业健康安全意识培训。
- d) 从事特定专业的人员应按国家、行业或其他有关规定经专业培训合格后持证上岗。
- e) 对所有相关的培训，人力资源与干部管理部对培训结果的有效性进行评估，并保持评估记录。
- f) 公司人力资源与干部管理部保持了员工教育、培训、技能和经验的适当记录。

6.2.2.1 支持文件

GSB/T 141.07 人力资源控制程序

6.3 基础设置

公司确定、提供并维护为达到产品质量、环境和职业健康安全符合有关要求所需的基础设施，建立了文件化的程序对工作场所必需的设备、设施、硬件、软件及支持性服务进行有效控制。公司行政服务中心负责维持本程序。

- a) 电脑软硬件设备由IT部负责安装和调试，生产设备或工艺装备由制造中心调试和验收；
- b) 所有设备或设施均由行政服务中心建账，统一编号和录入一览表中统一管理；
- c) 制造中心制定生产所用设备的维护保养计划并落实执行，维修保养情况应保留记录；
- d) 对报废或停用的设备或设施和软件应有适当标识，并及时申报作废处置。

6.3.1 支持文件

GSB/T 141.08 基础设施控制程序

6.4 工作环境

公司对各项作业环境做出规定，提供了员工满足生产要求，并符合相关法律、法规和认证检验依据要求的作业和确保产品、环境和职业健康安全体系符合要求所必需的环境，并按规定的要求管理各工作、

生产、仓储区域，对环境有特殊要求的场合，其温度、湿度、光线、洁净度等按规定予以保证，并进行有效控制。

7 产品实现与运行控制

7.1 产品实现的策划

7.1.1 总则

通过对产品实现过程的策划，识别可能存在的风险，规定这些过程、风险控制目标、资源、文件、验证活动和相关记录。

7.1.2 职责

制造中心负责产品实现过程及其子过程的顺序和相互关系进行策划，研发中心负责产品研发设计过程的策划，各事业部负责项目施工过程的策划。

7.1.3 策划的内容

对产品实现进行策划时，公司应确定以下内容：

- a) 产品或工程质量目标和要求；
- b) 针对公司的每种特定产品确定过程、文件和资源的需求；
- c) 确定每种产品或要求的验证、确认、监视，检验和试验活动，以及产品检验规则；
- d) 确定工序及最终检验的检验和试验标准，并对检验和试验、工序实施记录；
- e) 环保要求，安全生产和防止职业病发生的相关内容。

7.1.4 支持文件

GSB/I 300.03 质量策划控制规范

7.2 与顾客有关的过程

7.2.1 与产品有关的要求的确定

各部门负责收集客户对产品的信息，并将其转化为书面文件及样品，产品的信息应确定：

- a) 顾客规定的要求，包括对交付及交付后活动的要求；
- b) 顾客虽然没有明示，但规定用途或已知的预期用途所必需的要求；
- c) 适用于产品的法律法规要求；
- d) 公司认为必要的任何附加要求。

7.2.2 与产品有关的要求的评审

公司制定了文件化程序对顾客产品的有关要求进行评审，各相关部门负责确保所有顾客要求都被评审并协调该活动，以及确保顾客的要求是在公司能力范围内能满足的。各事业部总经理或其授权人员负责批准（或签订）经评审合格的合同。根据具体的顾客要求，可选择不同的评审方式。

- a) 合同的评审由事业部责任部门负责组织评审，并得到事业部总经理批准；
- b) 具体订单的评审由事业部责任部门组织相关部门（如财务部、物控部等）进行评审；
- c) 以口头或书面方式接到的订单，均应确保订单要求在其被接受之前得到评审同意；
- d) 通过评审应确保对产品的要求得到规定，对表述不一致的要求给予解决，并明确公司有能力满足顾客规定的要求。
- e) 当顾客的要求发生变化时，商务部应及时将有关要求传达给内部相关部门和人员；
- f) 任何评审相关的记录应予以保存。

7.2.3 顾客沟通

有关产品信息、问询、合同或订单的处理（包括修改）由各责任部门负责与顾客沟通，有顾客反馈的质量信息、抱怨由各责任部门负责与顾客沟通。具体操作按照相关管理文件执行。

7.3 设计和开发

公司制定和保持了文件化程序对产品的设计和开发进行了有效的控制，研发中心是本公司产品设计开发部门。

7.3.1 设计和开发策划

研发中心各职能部门经理负责进行设计和开发的策划，组织编制相应的项目计划，对以下内容进行规定：

- a) 设计和开发的阶段；
- b) 评审、验证和确认的具体安排；
- c) 开发过程中有关的责任人的职责和权限；
- d) 针对具体的开发项目，产品设计开发部门均有指定的项目负责人，负责管理开发活动。在开发的过程中，研发中心各职能部门经理根据需要对项目计划进行修正，以确保计划的有效性。

7.3.2 设计和开发输入

研发中心应识别设计和开发的输入要求，组织进行市场可行性和技术可行性评审，并形成文件，其内容包括：

- a) 开发产品的功能和性能要求；
- b) 适用的法律、法规要求；
- c) 适用的产品认证标准要求（如 CRCC 认证标准）；
- d) 适用时，来源于以前类似设计提供的信息；
- e) 其他要求如开发阶段、资源要求、完成时间和完成标志等。

7.3.3 设计和开发输出

每个开发任务完成后，项目组应按设计输入的要求，整理出相应的设计输出文件，这些文件应在放行前等到批准确认。输出文件应符合如下要求：

- a) 满足设计和开发输入的要求；
- b) 给出采购、生产和服务提供的适当信息，如 BOM 表、作业指导书等；
- c) 包含或引用产品接收的准则，如产品测试和检验标准；
- d) 规定对产品的安全性和正常使用所必需的产品特性，如技术说明书、使用说明书等；
- e) 其它产品防护细节等（如适用时）。

7.3.4 设计和开发评审

根据设计工作计划，在开发的适时阶段进行评审，评审的参加者应包括该阶段与各部门有关的部门主管或主管级以上人员，若未能获得通过或有提出新的建议或意见，项目组需重新修改完善后再组织评审或找到相关部门主管或主管级以上人员重新确认，最后得到批准后方可进入下一阶段，以便：

- a) 评价设计和开发的结果满足要求的能力；
- b) 识别任何问题并提出必要的措施；
- c) 评审的记录由相应的产品开发部门负责保存。

7.3.5 设计和开发验证

按照设计和开发工作计划,研发项目组应组织研发测试工程师、硬件工程师、软件工程师对设计和开发进行验证,任何必要措施的记录应予以保持。

7.3.6 设计和开发确认

为确保产品能够满足规定的使用要求或已知的预期用途的要求,按照设计和开发工作计划研发项目组组织项目团队成员对设计和开发进行确认,这种确认是在设计验证完成之后,批量生产之前进行。由研发项目组组织事业部、研发中心产品市场部、研发中心测试支持部、制造中心等部门的相关成员进行设计和开发的确认。任何必要措施的记录应予以保持。

7.3.7 设计和开发更改的控制

设计和开发的更改由原设计开发部门负责识别和实施,并保持所有更改记录。设计和开发的更改需按计划进行评审、验证和确认,更改生效前需得到批准。

设计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。更改的评审结果及任何必要措施的记录应予以保持。

7.3.8 支持文件

GSB/T 141.11 设计开发控制程序

GSB/T 141.33 产品认证更改控制程序

7.4 采购

7.4.1 采购过程

公司建立文件化程序,对采购过程进行控制,确保所采购的产品符合规定要求。对供应商进行评估,选择合格供应商执行采购,且对供应商的供货情况进行持续监督。对供应商的评估结果IT流程体系部应保留记录:

- a) 受评估的供应商指为本公司提供生产性物资的制造厂商、供货商或提供物流运输服务的供应商或外包供应商等;
- b) IT流程体系部负责组织评估各供应商,建立供应商档案,并协同各责任部门质量管理负责人跟踪其供货质量情况;
- c) 对潜在的供应商的评估,可采取问卷调查、现场调查的方式进行。选择供应商的依据是基于他们是否能完成公司分承包合同的能力,评估的方式和程度取决于产品类型,并适当考虑该供应商以前的工作成绩。合格的供应商应列清单反映出来;
- d) 采购中心和IT流程体系部应根据研发中心等相关部门识别出的各产品关键元器件和材料,对这些原料的供应商进行重点选择、评定和日常管理程序并保持记录,以确保供应商具有保证生产关键元器件和材料满足要求的能力。
- e) IT流程体系部应对所有合格供应商定期评审(一般一年一次)和跟踪,对供货质量不稳定的供应商由事业部质量管理部门协同采购中心通知其采取纠正措施,如果无效,可取消其合格供应商资格;
- f) 所有对供应商的选择评价和日常管理记录应保存和维持。

7.4.2 采购信息

在首次与合格供应商进行物料采购和联系外包加工前,采购中心可与其签订《订货合同》,明确质量要求、技术标准、验收条件、违约责任等相关内容,必要时也可对其质量管理体系、组织结构、过程和资源等方面作出要求。

采购信息由采购中心负责控制,应确保采购信息(文件)所含资料已描述清楚所购产品。

- a) 日常的采购作业由采购员填写《订货合同》，内容包括采购产品的名称、型号/编号（或规格等级）、数量、交期及质量要求等事项。
- b) 采购文件在发布前必须经过审核和批准。
- c) 采购员应确保采购文件中指明的参考文件能提供给供应商并同样有效。

7.4.3 采购产品的验证

所有采购的原材料和外协、加工产品在进厂时都必须进行检验或验证，如公司需要，或顾客或其代理人需要在供应商货源处对采购产品进行验证时，应在采购合同中说明验证的具体事项和检验要求，以及产品放行的方式。

- a) 制造中心负责建立和保持对供应商提供的原材料，尤其是关键部件和材料的检验或验证的程序及定期确认验证的程序，制定进货检验或验证规则，包括检验或验证项目、内容、方法与判定准则，以确保原材料，尤其是关键部件和材料满足规定的要求；
- b) 原材料，尤其是关键部件和材料的进货检验项目应配备有必要的检测设备，必要时允许委托有资质的第三方进行或对供应商的检查结果进行验证。
- c) 制造中心和采购中心应保存关键件检验或验证记录，确认验证记录及供应商提供的合格证明及有关检验数据等，供应商提供的合格证明应有其组织内部负有质量职责的检验人员的签名或盖章。

7.4.4 支持文件

GSB/T 141.12 采购控制程序

GSB/C 317.006 通信事业部销售订单下单管理规定

GSB/T 141.14 通信事业部项目管理控制程序

GSB/T 141.15 平安城市事业部工程项目控制程序

7.5 生产和服务提供

7.5.1 生产和服务提供的控制

公司制定文件化程序，通过对人员、设备、物料、工艺、环境等生产要素的控制，确保与产品质量有关的生产和服务运作过程处于受控状态，以达到优质、高产、快速、低耗、安全之目的。这种控制包括：

7.5.1.1 表达产品特性信息的获得

通过获得顾客的对公司产品的需求资料，及对顾客要求的评审，明确顾客对产品和服务的具体要求；

7.5.1.2 生产过程的控制

1) 工艺管理

- a) 运维信息化系统、动力环境监控系统相关产品，由公司制造中心组织生产，PBCA/SMT 部和品管部工程师负责编制相应作业指导书，它包括工艺规程、操作规程、工序参数控制标准、工序质量控制标准等文件，并由各职能部门监督执行，确保对产品质量有影响的工作都能在正确、有效的文件指导下进行生产操作；

2) 过程控制

- a) 制造中心，对关键生产工序进行识别，必要时研发中心可提供指导意见，通过制定相应的工艺作业指导书和对关键工序操作人员进行必要的培训以满足生产过程处于受控状态。
- b) 产品生产过程中如对环境条件有要求的，制造中心有权向公司要求提供保证满足规定要求的工作环境。

3) 生产稳定性

制造中心应通过周密的生产作业计划以及对设施资源、人员、质量安全的有效管理，以及其他相关

方的有效配合以确保生产的稳定性。

7.5.1.3 使用适宜的设备

使用适宜的设备，并对设备进行维护保养。根据各产品不同的生产工艺流程配置适当的设备，并对设备进行管理，制定计划对生产设备作日常维护保养和定期保养检修，确保设备的能力始终能满足规定的要求。

7.5.1.4 实施检测与测量

根据测量的精度要求，使用合格且满足精度要求的测量装置；对公司质量管理体系内的各过程进行必要的监测，包括管理过程和生产过程。

7.5.1.5 实施产品放行、交付和交付后活动

对公司产品放行，交付后的各项活动进行管理，以保证能交付满足顾客要求的产品。

7.5.2 生产和服务过程的确认

特殊过程的确认。对产品质量不易或不能经济地进行验证其输出是否合格的特殊过程，适用时，应为这些过程的评审和批准制定准则，对这些过程的设备和人员资格进行认可鉴定，按规定的方法和要求进行操作，并对适宜的过程参数和产品特性进行监控，保持记录和再确认。

我司经对生产和服务过程进行识别，确认产品焊锡过程和工程安装为特殊过程，进行了特别的安排，包括对过程的确认和控制、对人员资格的鉴定，制定作业方法的规定，保持控制记录等。

7.5.3 支持文件

GSB/T 141.13 生产过程控制程序

7.5.4 标识和可追溯性

制定了文件化的程序，对公司所有原材料、在制品和最终产品都按照适宜的方法、法则进行标识，由各相关部门负责执行标识，并负责保护标识在过程中保持完好，以满足追溯要求。对进厂物料、在制品和成品的检验状态以适当的方式加以标识，表明产品经检验和试验后合格与否，防止不合格品投产、转工序或出厂。公司的物料和产品的检验和试验状态包括待检、检查中、合格、不合格等。公司检验和试验状态标识的方式可采用区域、印章、标签等。

7.5.4.1 支持文件

GSB/T 141.17 产品标识和追溯性控制程序

7.5.5 顾客或外部供方的财产

各部门有责任组织识别、验证、保护和维护供我司使用或构成产品一部分的顾客财产。如果顾客或外部供方的财产发生丢失、损坏或发现不适用的情况，责任部门应及时向公司、顾客和外部供方报告，并保持记录。

顾客或外部供方的财产可能包括材料、零部件、工具和设备，顾客的场所，知识产权、技术文件和个人信息等。

7.5.6 产品防护

对产品的标识、搬运、包装、贮存、防护和交付建立并保持文件化的程序，使在产品内部处理和交付达到预定的地点期间得以有效防护，防止损坏、变质、丢失。

- a) 公司的原辅材料、半成品、成品应采取适当的防护和隔离措施，防止污染、损坏。
- a) 在生产各场所应提供防止产品损坏的搬运方法并执行；
- b) 物控部货仓组负责产品的贮存、接收和发放，并规定管理办法；定期检查库存品状况，以便及时发现变质、过期物品。

- c) 包装时应使用适宜的包装箱进行包装保护，并作适当的标志，确保符合规定要求。
- d) 按照合同要求选择合适的运输方式和运输工具，各类必要的交付文件应随产品一起送抵客户。
- e) 确保有符合要求的储存环境。

7.5.6.1 支持文件

GSB/T 141.18 产品防护控制程序

7.6 监视和测量设备的控制

建立、实施并保持《监视与测量设备管理规定》，有效控制监视与测量设备，确保监视和测量活动符合产品质量、环境、职业健康安全监测的要求。

7.6.1 管理

- a) IT 流程体系部负责建立《监视与测量设备管理规定》对测量设备进行规范管理，建立设备清单台账，明确规定测量装置的编号、检验周期等；
- b) 使用部门负责建立和实施并保持测量设备的保管、维护和使用，并形成管理文件和操作技术文件；
- c) 所有测量装置均须贮于合适的环境，在搬运、使用和贮存期间应保证其准确度和适用性不受损坏。

7.6.2 校验

- a) IT 流程体系部计量负责人应制定校验计划，审批后组织实施。
- b) 校验方式分为内校和外校。内校时，应有明确的作业指导文件，并能追溯到国家或国际标准；外校时，校验单位必须具有国家或国际认可的资格并提供必要的资格证明。目前，我司仪器校正主要以外校为主。
- f) 校验应有校验记录和校验合格标识，以确定其校准状态。
- c) 顾客或其代表要求，公司可提供器具检验的记录以证实检验、测试和试验设备的功能和精度是适宜的。
- d) 用于检验和测试的电脑软件，在使用前由品管部进行校验，以确认其适用性；具体操作时可由研发中心派人配合。
- e) 对用于出厂检验的设备除应进行日常操作检查外，还应进行期间核查。当发现期间核查结果不能满足规定要求时，应能追溯至已检测过的产品。必要时，应对这些产品重新进行检测。应规定操作人员在发现设备功能失效时需采取的措施。期间检查结果及采取的调整等措施应保持记录。

7.6.3 使用

- a) 只有在校验有效期内的测量装置才允许使用；
- b) 测量装置受到损害或怀疑不合格时，应立即停止使用；只有经过修理校验合格后才能重新使用。同时追溯已检验或试验的产品质量，由品管部重新判断产品质量符合度，并由 IT 流程体系部对测量装置重新安排校准验证。
- c) 经 IT 流程体系部确认校准合格的设备，使用者不得任意调校。

7.6.4 支持文件

GSB/T 141.19 监视和测量控制程序

GSB/I 305.01 监视和测量设备管理规定

7.7 环境管理运行控制

7.7.1 总则

确定与重大环境因素有关的运行与活动，制定控制程序并实施，确保环境方针、目标和指标的实现。

7.7.2 控制要求

- a) 识别本公司重大环境因素，并针对重大环境因素，制定相应的运行控制程序。
- b) 与运行控制有关的职责在相应的程序或作业性文件中规定。
- c) 将有关程序控制文件提供给相关方。

7.8 职业健康安全管理运行控制

7.8.1 总则

确定与重大危险源有关的活动得到有效控制并确保目标、指标的实现，包括变更的管理。

7.8.2 控制要求

- a) 在文件中确定与重大危险有关的活动，并对其进行控制，对适合于公司及其活动的运行控制；公司应将这些运行控制纳入其总体的职业健康安全管理体系。
- b)
- c) 与重大危险源有关的岗位，严格执行程序和支持性文件。
- d) 对承包方和工作场所参观者的控制，对使用的产品和服务中，含有可标识的危险，要将有关的程序要求通知给供方、承包方和参观者。
- e) 对采购的物品、设备和服务的控制，做好采购供方的选择、评价和管理，对采购物品进行严格的验证；购买设备选择安全性高的为首选，日常应做好设备的维护保养，及时检修，保证设备的正常运行；服务应首先开始安全程度高的服务方。
- f) 在缺少程序的指导可能导致偏离职业健康安全方针、目标或指标的运行与活动，应建立并保持文件化的程序。

7.8.3 支持文件

GSB/T 141.10 环境、职业健康安全运行控制程序

8 测量、分析和改进

8.1 总则

- a) 公司设立品管部对原材料、生产过程品质和成品进行检验或验证；
- b) 授权专人对有关不合格进行记录和处置；
- c) 对顾客的满意程度进行收集和跟踪；
- d) 采用了适当的统计方法对所有过程数据进行统计分析；
- e) 对质量、环境和职业健康安全管理体系的运行情况按计划进行审核，并对审核结果进行跟踪；
- f) 对检验不合格、顾客投诉、内审或外审不符合及数据分析的结果，应采取纠正和预防措施，以达到不断改进产品、服务和质量、环境和职业健康安全管理体系的目的。

8.2 监视和测量

8.2.1 顾客感受

8.2.1.1 顾客满意

公司建立了《客户满意度控制程序》，对顾客满意的程度进行调查、收集、处理，以便不断提高产品、服务水平。

8.2.1.1 顾客投诉

公司建立了文件化的质量信息反馈处理程序，对公司内、外部质量信息反馈的进行处理，包括原因分析、责任区分、纠正措施和预防措施制定、实施及效果跟进。

8.2.2 内部审核

公司制定了《内部审核控制程序》，按计划进行内部审核，以验证质量管理体系的适宜性和有效性。事业部内部审核相关工作的安排由事业部管理者代表负责按文件要求组织进行。

- a) 内部审核每年至少1次，管理者代表负责内部审核的策划、组织、监督和验证。
- b) 内部审核员要求有相关培训合格资格，且与所审核的活动没有直接责任。
- c) 应记录审核的结果，对审核时发现的问题，责任部门应及时采取纠正和预防措施。
- d) 对每次审核的不符合项目，指定审核人员对纠正措施进行验证，并保持验证结果的报告。

8.2.3 过程的监视和测量

从识别顾客需求到交付后服务的全过程，公司对质量管理体系的各项过程加以监视和测量，采用的方法至少包括：

- a) 对人员的能力由各部门进行岗位培训，由人力资源与干部管理部进行定期考核；
- b) 对设备的过程保证能力由使用部门进行定期维护保养和维修；
- c) 对相关产品的检验结果进行统计分析；
- d) 对来料、检验和生产上的质量问题和需协调事项，每月至少召开一次相关部门负责人会议进行评价分析，必要时采取相应的纠正和预防措施；

8.2.4 产品的监视和测量

公司建立了文件化的程序，对原材料、在制品、成品等各阶段进行了监视和测量，除非得到有关授权人员的批准，适用时得到顾客的批准，否则在策划的安排已圆满完成之前，不应放行产品和交付服务。产品监视和测量的过程应保持记录，并在记录中指明有权放行产品以交付给顾客的人员。

8.2.4.1 来料检验

所有进厂的原材料、外包加工产品均须接受IQC检验；检验是按照相关程序、工作指导书、样品和标准进行；来料未经检验合格前不允许使用，因生产急需来不及检验时可申请特许放行，经事业部批准后进行，由IQC作好标识和记录。

8.2.4.2 过程检验

对各工序质量必须进行检查，并做好检验记录，对产品的检验状态进行标识，以确保产品和零部件与目标样品一致。检查方式可以是自检与专检相结合、全检与抽检相结合等多种方式。生产部各作业员工负责工序产品自检；生产部同时设了检查工位对生产的产品进行全检；品管部IPQC检查员在生产全过程以巡检的方式随机抽检。

8.2.4.3 成品检验

成品由生产部依相关的文件、测试标准等对产品进行全检，包括成品初检、复检。产品经过各类检验和试验后，由生产部填写产品检验和测试报告。

8.2.4.4 出厂检验

- a) 出厂前成品的检验有品质部检验人员负责执行，所有出厂检验人员必须经过培训、持证上岗，熟悉操作检验设备进行检验，并掌握产品、检验方法和抽样方法的标准，由人力资源和品管部负责考核人员检验能力；

- b) 制造中心负责建立、实施并保持文件化的出厂检验程序，以验证产品满足规定的要求。检验程序中应包括检验项目、内容、方法、判定等。对成品的出厂检验抽样率可根据相关规定或供应商要求进行抽检或全检，CRCC 产品出厂前应对成品进行全检合格后方可放行；
- c) 出产检验是在生产的最终阶段对生产线上的产品为验证产品持续符合标准要求进行的检验，检验后应出具产品检验合格证，按规定进行包装和加贴标签（适用时），跟踪保管、贮存和交付的质量。当发现检验结果不能满足要求时，应追溯已检测过的产品，必要时重新检验；
- d) 当对出产产品质量有争议时，管理者代表有对质量问题的一票否决权；
- e) 检验人员应保存所有的出厂检验记录。

8.2.5 绩效测量和监视

公司建立了文件化的程序，对职业健康安全绩效进行测量和监视，确保体系有效运行，为体系持续改进提供依据。具体控制要求如下：

- a) 应定性或定量规定测量和监测对象的标准；规定监测频次、方法等要求。
- b) 监测对象：
 - 职业健康安全目标；
 - 适用法律法规和其他要求；
 - 职业健康安全管理方案；
 - 体系的有效性和符合性；
 - 员工的健康状况；
 - 影响员工安全健康的环境（粉尘、噪声等）；
 - 有关作业安全的技术控制数据（压力、温度、设备状态等）；
 - 事故、事件和其他不良的职业健康安全绩效的证据。
- c) 监测方式：
 - 公司及各职能部门组织的相关审核、检查和检验等；
 - 各部门的内部检查；
 - 公司委托的外委监测。
- d) 各责任部门负责保管监测记录，监视与测量数据和结果应详实、充足，便于随后的纠正和预防措施的原因分析。
- e) 绩效测量和监测需用的监测设备按《监视和测量设备管理规定》执行。

8.2.6 环境的监视和测量

公司建立、实施并保持《监测和测量控制程序》，及时、准确获取环境监测数据，评价环境行为，提供环境管理体系改进依据。具体控制要求如下：

- a) 对可能具有重大环境影响的运行与活动有关的关键特性粉尘、噪声、污水等进行监测和测量，应确定监测和测量的参数、地点和频次。
- b) 监测和测量参数，国家法规或行业标准中有明文规定的，应遵守执行；其他由业务归口部门根据公司环境目标指标和工作需要负责制定，并报管理者代表审批后执行。
- c) 监测设备的校准与维护执行《监视和测量设备管理规定》。
- d) 行政服务中心负责对公司环境目标、指标、管理方案、环境绩效、法律法规的遵循情况进行定期符合性评价，并对有关运行控制程序执行情况进行监测和测量并记录。

8.2.7 合规性评价

为了履行遵守法律法规的承诺，公司建立、实施并保持《法律法规收集及合规性评价控制程序》，由行政服务中心每年组织相关部门人员对适用法律法规和其他要求的符合性进行评价，并保存评价结果的记录。

8.3 不合格、事故、事件的控制

8.3.1 不合格品的控制

公司建立、实施并保持《不合格品控制程序》，内容包括有不合格品的标识方法、隔离和处置、原因分析及采取的纠正预防措施，以确保不符合产品要求的产品得到识别和控制，以防止其非预期的使用或交付；符合要求之产品须被清晰的标识和隔离以防止未被授权使用。公司通过以下几种途径处置不合格品：

- a) 采取措施，消除不合格；
- b) 经有关授权人员批准，适用时经顾客批准，让步使用、放行或接收不合格品；
- c) 采取措施，防止其原预期的使用或应用；
- d) 不得将不合格产品预期交付使用或投入市场，已交付使用的产品发现不合格时，须取相应的措施，如主动召回，并向现有的和潜在的所有相关方告知其认证状态，以减少或消除不合格影响；
- e) 在不合格品得到纠正后须对其再次进行验证，以证实符合要求；
- f) 对重要部件或组件的返修应做好相应的记录；
- g) 保持不合格的性质的记录以及随后所采取的任何措施的记录，包括所批准的让步的记录等。

8.3.2 事故、事件、不符合的控制

建立、实施和保持《事故报告、调查和处理控制程序》、《纠正和预防措施控制程序》，调查、分析及处理事故、事件和不符合的原因，采取有效措施，消除、降低或减少不符合、事故、事件的不良影响或危害。

8.3.2.1 事故、事件的控制

- a) 根据质量、职业健康安全和环境污染事故、事件的严重程度、影响范围，对事故、事件分层次、按职能进行调查和处理。
- b) 按照事故报告、事故处理、事故调查、调查报告的处理程序进行事故调查处理。
- c) 事故处理应坚持事故原因不清楚不放过、责任者和员工没有受到教育不放过、事故责任者没有处理不放过、没有制定防范措施不放过的“四不放过”原则。

8.3.2.2 不符合的控制

- a) 监测和审核所发现的不符合，由责任部门调查分析潜在和可能产生不符合的原因，制定实施预防措施，予以消除，或减少其影响，并将处置结果报送监测、审核部门或人员确认。
- b) IT 流程体系部对纠正预防措施的实施效果进行跟踪验证。

8.3.3 应急准备和响应

8.3.3.1 总则

公司建立了文件化的程序，识别环境、安全潜在事故或紧急情况，预防和减少疾病、伤害和有害环境影响。

8.3.3.2 控制要求

- a) 行政服务中心负责组织潜在的事故或紧急情况的识别和确定，并会同有关部门对控制情况进行检查。
- b) 对潜在事故，由其所在部门制定预防措施，在策划其应急响应时，需考虑有关相关方的需求，例如应急服务和邻居。
- c) 责任单位在潜在事故和紧急情况发生时，要快速做好响应并采取有效措施减少危险损失。
- d) 如实际可行，应定期对应急程序和措施进行试验，必要时，通知有关的相关方进行试验。
- e) 公司应定期评审其应急准备与响应程序，必要时进行修订，特别是在定期测试后和紧急状态发生之后。

f) 在紧急事故发生后，按本手册要求建立的《应急准备及响应控制程序》执行。

8.4 数据分析

公司建立、实施并保持《数据分析控制程序》，以确定、收集和分析适当的数据，以证实质量、环境和职业健康安全管理体系的适宜性和有效性，并提供至IT流程体系部，以作为管理评审的输入。

- a) 各事业部负责对本事业部的顾客满意度进行统计分析；
- b) IT流程体系部负责对目标、指标实现情况进行统计分析；
- c) 品管部对产品有关的数据进行统计分析，包括产品要求的符合性、供方的材料质量状况、过程和产品的特性和趋势、预防措施的要求、生产不合格分析等；
- d) 行政服务中心负责与重要环境因素和高中度风险有关的运行活动的控制状况与变化趋势进行统计分析；
- e) 数据分析的方法可采用常用的统计技术如抽样计划、曲线图、条形图、鱼骨图和柏拉图等，并对统计结果进行分析，发现问题并改进之，并保留分析的报告。

8.5 改进

8.5.1 持续改进

公司利用质量、环境和职业健康安全方针、目标、审核结果、资料分析、纠正和预防措施以及管理评审，对不符合项进行分析，采取相应的措施进行改进，保证产品质量稳定和质量管理体系的有效性，满足顾客的要求。

8.5.2 纠正措施

公司建立了文件化的程序对纠正措施进行有效地控制，确保对已发生的不合格或事故采取与其影响程度相适应的纠正措施，以消除其原因，防止不合格或事故的再发生。

8.5.2.1 需采取纠正措施的对象或现象包括（但不限于）：

- a) 内审、外审发现的不符合（包括顾客抱怨）和管理评审作出的改进决定；
- b) 监督检查发现的、并提出采取纠正措施要求的不合格；
- c) 已发生的质量、职业健康安全、环境污染事故，以及其它紧急情况；
- d) 其它重复发生的不符合。

8.5.2.2 采取纠正措施步骤包括：

- a) 评审不合格或事故/事件，调查、分析、确定其发生的原因；
- b) 评价为确保不合格或事故/事件不再发生的措施的需要或必要性；
- c) 制定纠正措施，并评价其可行性；
- d) 确定、实施所需的纠正措施，并记录措施实施的结果；
- e) 评审所采取纠正措施的有效性，以及是否需要采取进一步的纠正措施。

8.5.3 预防措施

公司建立了文件化的程序，以消除潜在不合格或事故的原因，防止不合格或事故的发生。有效的预防措施包括：

- a) 识别、确定潜在的不合格或事故/事件并分析、确定其原因；
- b) 评价为防止不合格或事故/事件发生的措施的需要或必要性；
- c) 制定预防措施，并评价其可行性；
- d) 确定、实施所需的预防措施，并记录所采取措施的结果；
- e) 评审所采取预防措施的有效性，以及是否需要采取进一步的预防措施。

8.6 支持文件

GSB/T 141.20	客户满意度控制程序
GSB/T 141.21	内部审核控制程序
GSB/T 141.22	检验和试验控制程序
GSB/T 141.23	不合格品控制程序
GSB/T 141.24	应急准备及响应控制程序
GSB/T 141.25	数据分析控制程序
GSB/T 141.26	纠正和预防措施控制程序
GSB/T 141.19	监视和测量控制程序
GSB/T 141.30	事故报告、调查和处理控制程序
GSB/T 141.06	法律法规收集及合规性评价控制程序

9 认证产品的一致性

9.1 一致性控制

凡 CRCC 认证产品，根据《CRCC 产品认证工厂质量保证能力要求》，公司建立、实施并保持《产品一致性控制程序》，对批量生产产品与型式试验合格的产品和申报材料的一致性进行控制，以使认证产品持续符合规定的要求。主要包括：

- a) 认证产品的铭牌和包装上所标明的产品名称、规格型号应与认证申请或认证后确认的规格型号相一致；
- b) 认证产品的结构应与认证申请提交的图纸或认证检验的样品结构一致；
- c) 《产品认证实施规则 特定要求》附件 2《关键零部件控制清单》的控制项目应与申报并经认证确认的一致；
- d) 认证产品质量与认证产品标准的要求一致。

9.2 变更的控制

认证产品的变更（可能影响与相关标准的符合性或型式试验样品的一致性），在实施前应向认证机构申报并获得批准后，方可加贴认证标志后销售。公司根据《CRCC 产品认证工厂质量保证能力要求》，建立、实施并保持《产品认证变更控制程序》和《CRCC 认证标志使用及保管程序》。

9.3 支持文件

GSB/T 141.31	产品一致性控制程序
GSB/T 141.32	CRCC 认证标志使用及保管程序
GSB/T 141.33	产品认证变更控制程序

10 安全文明生产

10.1 文明生产

生产车间应清洁、明亮。生产场地布局合理，道路平坦通畅，原辅材料、半成品、成品、工装器具等按规定放置。

10.2 安全生产

- a) 公司应根据国家、行业有关法律、法规、规章制度及实施安全生产制度，保证生产安全。

- b) 生产设施、设备的危险部位应有安全防护装置，车间、库房等地应配备消防器材，化学材料、易燃易爆、有毒物品，应按规定进行隔离和防护。
- c) 生产废水、废气、废料排放、噪声污染、辐射污染及卫生要求符合国家有关规定。
- d) IT 流程体系部制定并组织实施《安全文明生产控制程序》，严格执行生产安全、环境等法律法规要求，并采取必要的劳动保护措施，最大程度降低对员工和产品造成的潜在风险。

10.3 支持文件

GSB/T 141.34 安全文明生产控制程序

附录 A
(规范性附录)
管理手册与三体系条款对照表

管理手册	GB/T 19001-2008	GB/T 24001-2004	GB/T 28001-2011
1 范围	1 范围	1 范围	1 范围
1.1 总则	1.1 总则		
1.2 应用范围	1.2 应用		
2 规范性引用文件	2 规范性引用文件	2 规范性引用文件	2 规范性引用文件
3 术语和定义	3 术语和定义	3 术语和定义	3 术语和定义
4 管理体系	4 质量管理体系	4 环境管理体系要求	4 职业健康安全管理体系要求
4.1 总要求	4.1 总要求	4.1 总要求	4.1 总要求
4.2 文件要求	4.2 文件要求	4.4.4 文件	4.4.4 文件
4.2.1 总则	4.2.1 总则	4.4.5 文件控制	4.4.5 文件控制
4.2.2 管理手册	4.2.2 质量手册	4.5.4 记录控制	4.5.4 记录控制
4.2.3 文件控制	4.2.3 文件控制		
4.2.4 记录控制	4.2.4 记录控制		
5 管理职责	5 管理职责	4.4.1 资源、作用、职责和权限	4.4.1 资源、作用、职责、责任和权限
5.1 管理承诺	5.1 管理承诺	4.2 环境方针	4.2 职业健康安全方针
5.2 关注焦点	5.2 以顾客为关注焦点	4.3.2 法律法规和其它要求	4.3.2 法律法规和其它要求
5.2.1 以顾客为关注焦点			
5.2.2 其他相关方需求与期望			
5.2.3 法律法规和其它要求			
5.3 质量、环境和职业健康安全方针	5.3 质量方针	4.2 环境方针	4.2 职业健康安全方针
5.4 策划	5.4 策划	4.3 策划	4.3 策划
5.4.1 目标、指标和管理方案	5.4.1 质量目标	4.3.1 环境因素	4.3.1 危险源辨识、风险评价和控制措施的确定
5.4.2 管理体系策划	5.4.2 质量管理体系策划	4.3.3 目标、指标和方案	4.3.3 目标和方案
5.4.3 环境因素			
5.4.4 危险源辨识、风险评价和控制措施的确定			
5.5 职责、权限与沟通	5.5 职责、权限与沟通		
5.5.1 职责和权限	5.5.1 职责和权限	4.4.1 资源、作用、职责和权限	4.4.1 资源、作用、职责、责任和权限
5.5.2 管理者代表	5.5.2 管理者代表	4.4.3 信息交流	4.4.3 沟通、参与和协商
5.5.3 信息沟通	5.5.3 内部沟通		
5.6 管理评审	5.6 管理评审	4.6 管理评审	4.6 管理评审
5.6.1 总则	5.6.1 总则		
5.6.2 评审输入	5.6.2 评审输入		
5.6.3 评审输出	5.6.3 评审输出		
6 资源管理	6 资源管理	4.4.1 资源、作用、职责和权限	4.4.1 资源、作用、职责、责任和权限

6.1 资源提供	6.1 资源的提供	4.4.1 资源、作用、职责和权限	4.4.1 资源、作用、职责、责任和权限
6.2 人力资源	6.2 人力资源	4.4.2 能力、培训和意识	4.4.1 资源、作用、职责、责任和权限
6.2.1 总则	6.2.1 总则		4.4.2 能力、培训和意识
6.2.2 能力、培训和意识	6.2.2 能力、培训和意识		
6.3 基础设施	6.3 基础设施	4.4.1 资源、作用、职责和权限	4.4.1 资源、作用、职责、责任和权限
6.4 工作环境	6.4 工作环境	4.4.1 资源、作用、职责和权限	4.4.1 资源、作用、职责、责任和权限
7 产品实现与运行控制	7 产品实现	4.4 实施和运行	4.4 实施和运行
7.1 产品实现的策划	7.1 产品实现的策划	4.4.6 运行控制	4.4.6 运行控制
7.2 与顾客有关的过程	7.2 与顾客有关的过程		
7.2.1 与产品有关要求的确定	7.2.1 与产品有关要求的确定	4.3.1 环境因素 4.3.2 法律法规和其它要求	4.3.1 危险源辨识、风险评价和控制措施的确定
7.2.2 与产品有关要求的评审	7.2.2 与产品有关要求的评审	4.3.3 目标、指标和方案 4.4.6 运行控制	4.3.2 法律法规和其它要求 4.4.6 运行控制
7.2.3 顾客满意	7.2.3 顾客沟通	4.4.3 信息交流	4.4.3 沟通、参与和协商
7.3 设计和开发	7.3 设计和开发	4.4.6 运行控制	4.4.6 运行控制
7.3.1 设计和开发策划	7.3.1 设计和开发策划		
7.3.2 设计和开发输入	7.3.2 设计和开发输入		
7.3.3 设计和开发输出	7.3.3 设计和开发输出		
7.3.4 设计和开发评审	7.3.4 设计和开发评审		
7.3.5 设计和开发验证	7.3.5 设计和开发验证		
7.3.6 设计和开发确认	7.3.6 设计和开发确认		
7.3.7 设计和开发更改的控制	7.3.7 设计和开发更改的控制		
7.4 采购	7.4 采购	4.4.6 运行控制	4.4.6 运行控制
7.4.1 采购过程	7.4.1 采购过程		
7.4.2 采购信息	7.4.2 采购信息		
7.4.3 采购产品的验证	7.4.3 采购产品的验证		
7.5 生产和服务提供	7.5 生产和服务提供	4.4.6 运行控制	4.4.6 运行控制
7.5.1 生产和服务提供的控制	7.5.1 生产和服务提供的控制		
7.5.2 生产和服务过程的确认	7.5.2 生产和服务提供过程的确认		
7.5.3 标识和可追溯性	7.5.3 标识和可追溯性		
7.5.4 顾客财产	7.5.4 顾客财产		
7.5.5 产品防护	7.5.5 产品防护		
7.6 监视和测量设备的控制	7.6 监视和测量设备的控制	4.5.1 监视和测量	4.5.1 绩效测量和监视
7.7 环境管理运行控制	7.3 设计和开发 7.4 采购 7.5 生产和服务提供	4.4.6 运行控制	4.4.6 运行控制
7.8 职业健康安全运行控制	7.3 设计和开发	4.4.6 运行控制	4.4.6 运行控制

	7.4 采购 7.5 生产和服务提供		
8 测量、分析和改进	8 测量、分析和改进	4.5 检查	4.5 检查
8.1 总则	8.1 总则	4.5.1 监视和测量	4.5.1 绩效测量和监视
8.2 监视和测量	8.2 监视和测量		
8.2.1 顾客满意	8.2.1 顾客满意	4.5.5 内部审核	4.5.5 内部审核
8.2.2 内部审核	8.2.2 内部审核	4.5.1 监视和测量	4.5.1 绩效测量和监视
8.2.3 过程的监视和测量	8.2.3 过程的监视和测量	4.5.2 合规性评价	
8.2.4 产品的监视和测量	8.2.4 产品的监视和测量		
8.2.5 绩效测量和监视			
8.2.6 环境的监视和测量			
8.2.7 合规性评价			
8.3 不合格、事故、事件的控制	8.3 不合格品控制	4.5.3 不符合、纠正措施和预防措施	4.5.3 事件调查、不符合、纠正措施和预防措施
8.3.1 不合格品的控制		4.4.7 应急准备和响应	4.4.7 应急准备和响应
8.3.2 事故、事件、不符合的控制			
8.3.3 应急准备和响应			
8.4 数据分析	8.4 数据分析	4.5.1 监视和测量	4.5.1 绩效测量和监视
8.5 改进	8.5 改进	4.2 环境方针	4.2 职业健康安全方针
8.5.1 持续改进	8.5.1 持续改进	4.3.3 目标、指标和方案	4.3.3 目标和方案
8.5.2 纠正措施	8.5.2 纠正措施	4.5.3 不符合、纠正措施和预防措施	4.5.3 事件调查、不符合、纠正措施和预防措施
8.5.3 预防措施	8.5.3 预防措施		
9 认证产品的一致性	—	—	—
9.1 一致性控制	—	—	—
9.2 变更的控制	—	—	—
10 文明生产	—	—	—
10.1 文明生产	—	—	—
10.2 安全生产	—	—	—

附录 B
(规范性附录)
管理体系过程职能分配表

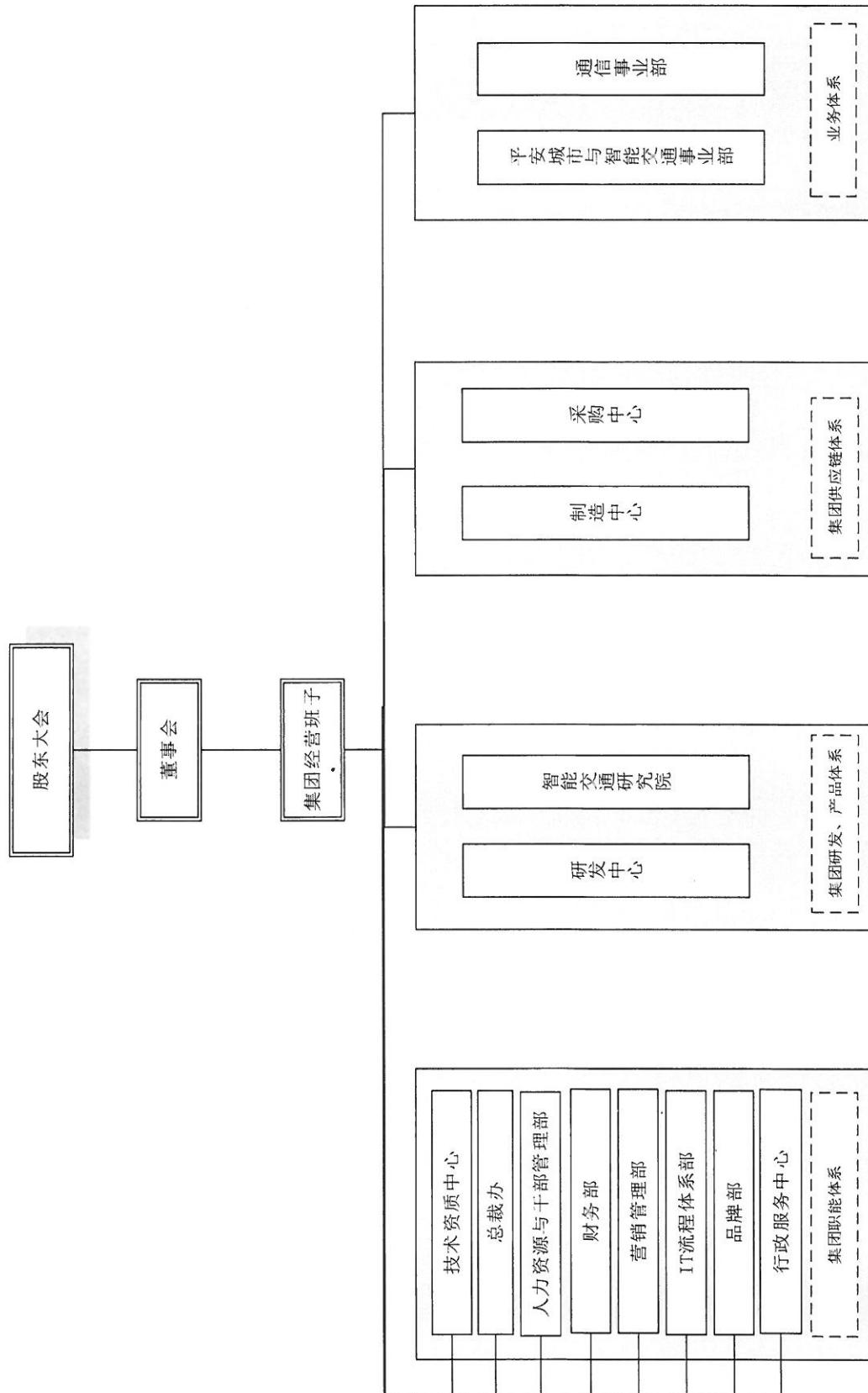
部门 管理手册过程	总裁	管理 者代表	部 二流 程体 系	通 信事 业部	智 能交 通事 业部	平 安城 市和 事	研 发中 心	制 造中 心	采 购中 心	干 部管 理部	人 力资 源和 心	心 行 政服 务中	品 牌部
4 管理体系													
4.1 总要求	●	●	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
4.2 文件要求	●	○											
4.2.1 总则	●	○											
4.2.2 管理手册	●	●											
4.2.3 文件控制	○	○	●	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
4.2.4 记录控制	○	○	●	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
5 管理职责													
5.1 管理承诺	●												
5.2.1 以顾客为关注焦点	●	●	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
5.2.2 其他相关方需求与期望	●	○									●		
5.2.3 法律法规和其它要求	●	○	○	○	○	○	○	○	○	○	●	○	
5.3 质量、环境和职业健康安全方针	●	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
5.4 策划													
5.4.1 目标、指标和管理方案	●	●	●	○	○	○	○	○	○	○	●	○	
5.4.2 管理体系策划	●	●	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	
5.4.3 环境因素	○	○	●	○	○	○	○	○	○	○	●	○	
5.4.4 危险源辨识、风险评价和控制措施的确定	○	○	●	○	○	○	○	○	○	○	●	○	
5.5 职责、权限与沟通													
5.5.1 职责和权限	●	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
5.5.2 管理者代表	●	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	
5.5.3 信息沟通	○	●	○	○	○	○	○	○	○	○	●	○	
5.6 管理评审	●	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	
5.6.1 总则	●	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	
5.6.2 评审输入	○	●	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	
5.6.3 评审输出	○	●	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	
6 资源管理													
6.1 资源提供	●	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
6.2 人力资源	○	○	○	○	○	○	○	○	○	●	○	○	
6.3 基础设施	○	○	○	○	○	○	○	●	○	○	●	○	
6.4 工作环境	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	●	○	
7 产品实现与运行控制													

部门 管理手册过程	总裁	管理者代表	IT流程体系部	通信事业部	能交通事业部	平安城市和智	研发中心	制造中心	采购中心	部管理部	人力资源和干	行政服务中心	品牌部
7.1 产品实现的策划				○	○	●	○	○	○				
7.2 与顾客有关的过程	○	○		●	●	○	○	○	○				
7.3 设计和开发	○			○	○	●	○	○	○				
7.4 采购	○		●	○	○	○	○	●	●		○		
7.5 生产和服务提供				○	○	○	○	●	○				
7.5.1 生产和服务提供的控制	○			●	●	○	●						
7.5.2 生产和服务过程的确认				●	●	○		●					
7.5.3 标识和可追溯性				○	○	○	●	●					
7.5.4 顾客财产			○	○	○	●	●	●	●	○	○	○	
7.5.5 产品防护				○	○		●	●					
7.6 监视和测量设备的控制			●	○	○	○	○	○	○				
7.7 环境管理运行控制	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	●	○	
7.8 职业健康安全运行控制	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	●	○	
8 测量、分析和改进													
8.1 总则	●	●	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	
8.2 监视和测量													
8.2.1 顾客满意			○	●	●	○	○	○	○				
8.2.2 内部审核	○	○	●	○	○	○	○	○	○	○	○	○	
8.2.3 过程的监视和测量	●	●		○	○	○	●	○					
8.2.4 产品的监视和测量				○	○	○		●					
8.2.5 绩效测量和监视		●	○	○	○	○	○	○	○		●		
8.2.6 环境的监视和测量		●	○	○	○	○	○	○	○		●		
8.2.7 合规性评价		●	○	○	○	○	○	○	○		●		
8.3 不合格、事故、事件的控制													
8.3.1 不合格品的控制		●		●	●	○	●						
8.3.2 事故、事件、不符合的控制		●	○	○	○			○			●		
8.3.3 应急准备和响应	○	●	○	○	○	○	○	○	○	○	●	○	
8.4 数据分析		●	●	○	○	○	○	○	○	○	○	○	
8.5 改进													
8.5.1 持续改进	●	●	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	
8.5.2 纠正措施		●	●	●	●	●	○	●	○	○	○	○	
8.5.3 预防措施		●	●	●	●	●	○	●	○	○	○	○	
9 认证产品的一致性													

部门 管理手册过程	总裁	管理者代表	流程体系部	通信事业部	能交通事业部	平安城市和智	研发中心	制造中心	采购中心	部管理部	人力资源和干	行政服务中心	品牌部
9.1 一致性控制		●	●	●	●	●	●	●	○	○	○		
9.2 变更的控制		●	●	●	●	●	●	●	○	○	○		
10 安全文明生产													
10.1 文明生产				●	●	○	●						
10.2 安全生产				●	●	○	●						

注：表中“●”表示主要职能，“○”表示相关职能。

附录 C
(规范性附录)
公司组织结构图



附录 D
(规范性附录)
各部门职责表

表D.1各部门职责表

职能部门	职责
总裁	<ul style="list-style-type: none"> 1. 总体规划公司的发展方向，策划公司的远景发展计划； 2. 负责制定本公司的质量、环境和职业健康安全方针、目标； 3. 负责对质量、环境和职业健康安全管理手册的审批； 4. 任命管理者代表，授予其相应的职责； 5. 规划公司组织机构，任命经理级岗位人员，确定其职责和权限； 6. 负责主持管理评审会议，审批管理评审报告； 7. 负责完善集团重大事项沟通与决策机制，有效管控经营及决策风险； 8. 对管理执行工作和验证活动提供足够资源。
公司管理者代表	<ul style="list-style-type: none"> 1. 确保按照 GB/T19001-2008、GB/T24001-2004 和 GB/T28001-2011 标准及 CRCC 产品认证标准的要求建立、实施和保持质量、环境和职业健康安全管理体系： 1) 协调和监督体系中各要素的实施； 2) 组织和领导开展内部体系审核活动； 3) 组织管理评审。 2. 向总裁汇报质量、环境和职业健康安全管理体系的业绩，包括改进的需求； 3. 确保提高公司员工质量、环境、职业健康安全及顾客要求意识； 4. 负责质量、环境和职业健康安全管理体系有关事宜的对内协调和对外联络； 5. 负责 CRCC 质量管理体系要求的落实。
事业部总经理	<ul style="list-style-type: none"> 1. 总体规划整个事业部的发展方向，策划事业部的远景发展计划； 2. 制定事业部的质量目标； 3. 负责事业部相关文件的审批； 4. 领导事业部参与职业健康安全、环境保护管理，并监督实施情况； 5. 配合公司管理者代表完成事业部内部质量、环境和职业健康安全审核活动； 6. 规划事业组织机构，任命经理级岗位人员，确定其职责和权限； 7. 参加公司级的管理评审会议，审批事业部管理评审提交资料； 7. 对管理执行工作和验证活动提供足够资源。
质量保证负责人 (CRCC 产品认证)	<ul style="list-style-type: none"> 1. 确认执行与认证产品有关的法律、法规及相关产品标准的要求； 2. 确保加贴认证标志的产品符合认证标准的要求； 3. 及时向认证机构申报涉及获证产品安全性能的变更； 4. 负责与认证机构联络与协调认证方面的事情； 5. 建立文件化的程序，确保认证标志的妥善保管和使用； 6. 建立文件化的程序，确保不合格品和获证产品变更后未经认证机构确认，不加贴强制性认证标志/认证标志。

表 D.1 (续)

职能部门	职责
联络工程师 (CRCC 产品认证)	1. 熟悉 CRCC 的产品认证业务，协助质量保证负责人与认证机构联络认证事宜。
通信事业部	<p>1. 拟定事业部战略与三年经营规划方案，实现行业前三名的战略目标；</p> <p>2. 拟定事业部年度经营管理计划和业绩指标，开展日常经营活动，落实资源配置与预算执行，保证年度经营目标和业绩指标的达成；</p> <p>3. 负责事业部经营制度、流程的规范化管理；</p> <p>4. 定期开展行业市场调研，拟定行业分析报告；</p> <p>5. 在集团人力资源管理框架下，拟定事业部层面的组织架构、部门设置以及岗位编制设置，制定“选、育、用、留”方面的实施细则，负责事业部日常人力资源建设和管理工作；</p> <p>6. 在集团财务管理体系框架下，负责编制事业部年度经营预算，会计核算和财务报表，编制财务报告，执行财务预算；</p> <p>7. 负责事业部市场营销与品牌管理：</p> <ul style="list-style-type: none"> 7.1 负责市场调研分析，产品定位，拟定营销策略及执行； 7.2 负责事业部新产品开发需求管理以及产品维护性开发需求决策； 7.3 负责事业部的品牌建设管理工作； <p>8. 负责事业部日常生产经营建设管理：</p> <ul style="list-style-type: none"> 8.1 负责事业部销售及服务循环销售管理； 8.2 负责事业部工程及售后服务管理； 8.3 负责运维外包管理； <p>9. 负责事业部质量体系的建设与开展日常质量管理工作；</p> <p>10. 负责事业部范围内的安全生产管理；</p> <p>11. 负责本事业部环境因素、危险源识别评价，严格执行控制措施；</p> <p>12. 参与公司法律法规及其他要求的收集及评价；</p> <p>13. 监视本事业部目标、指标和管理方案实施情况，落实纠正、预防措施；</p> <p>14. 负责本事业部异常及紧急情况的应急处理，与相关人员联络，制定与实施防止再发生的对策；</p> <p>15. 负责本事业部固体废弃物的分类管理，确保活动符合环境管理体系要求；</p> <p>16. 负责将环保要求贯穿于产品策划的各个阶段，关注产品的生命周期；</p> <p>17. 参与涉及本事业部职业健康、环保信息的处理。</p>

表 D.1 (续)

职能部门	职责
平安城市 和智能交 通事业部	<p>1. 拟定事业部战略与三年经营规划方案，实现行业前三名的战略目标；</p> <p>2. 拟定事业部年度经营管理计划和业绩指标，开展日常经营活动，落实资源配置与预算执行保证年度经营目标和业绩指标的达成；</p> <p>3. 负责事业部经营制度、流程的规范化管理；</p> <p>4. 定期开展行业市场调研，拟定行业分析报告；</p> <p>5. 负责事业部市场营销与品牌管理：</p> <ul style="list-style-type: none"> 5.1.负责产品定位，拟定营销策略及执行； 5.2.负责事业部新产品开发需求管理以及产品维护性开发需求决策； 5.3.负责事业部的品牌建设管理工作 <p>6. 负责事业部日常生产经营建设管理：</p> <ul style="list-style-type: none"> 6.1.负责事业部销售及服务循环销售管理； 6.2.负责事业部售前支撑及招投标工作； 6.3.负责事业部工程交付及技术支持工作； 6.4.负责售后服务管理及运维外包管理工作； <p>7. 在集团人力资源管理框架下，拟定事业部层面的组织架构、部门设置以及岗位编制设置，制定“选、育、用、留”方面的实施细则，负责事业部日常人力资源建设和管理工作；</p> <p>8. 负责在集团财务管理体系框架下，负责编制事业部年度经营预算，会计核算和财务报表，执行财务预算；</p> <p>9. 负责事业部质量体系的建设与开展日常质量管理工作；</p> <p>10. 负责事业部范围内的安全生产管理。</p> <p>11. 负责本事业部环境因素、危险源识别评价，严格执行控制措施；</p> <p>12. 参与公司法律法规及其他要求的收集及评价；</p> <p>13. 监视本事业部目标、指标和管理方案实施情况，落实纠正、预防措施；</p> <p>14. 负责本事业部异常及紧急情况的应急处理，与相关人员联络，制定与实施防止再发生的对策；</p> <p>15. 负责本事业部固体废弃物的分类管理，确保活动符合环境管理体系要求；</p> <p>16. 负责将环保要求贯穿于产品策划的各个阶段，关注产品的生命周期；</p> <p>17. 参与涉及本事业部职业健康、环保信息的处理。</p>
制造中心	<p>1. 拟定制造中心年度生产经营计划，负责日常的生产经营管理，保证经营目标的达成；</p> <p>2. 负责集团的日常生产制造运营管理，及制造中心业务拓展：</p> <ul style="list-style-type: none"> 2.1 负责自产产品的出货与返修管理； 2.2 负责制造对外业务的开拓与管理； <p>3. 负责以客户为中心的制造中心全面质量管理体系的建立、维护以及日常质量管理工作；</p> <p>4. 负责制造中心安全生产管理；</p> <p>5. 负责生产成本控制；</p> <p>6. 部门建设管理（组织、制度、流程和团队建设）；</p> <p>7. 负责部门环境因素、危险源识别评价，以及重大环境因素与危险源管理；</p> <p>8. 监视部门目标、指标和管理方案实施情况，落实纠正、预防措施；</p> <p>9. 负责本部门异常及紧急情况的应急处理，与相关人员联络，制定与实施防止再发生的对策；</p> <p>10. 确保部门活动符合环境保护和职业健康安全管理要求；</p> <p>11. 负责本部门固体废弃物的分类管理，确保活动符合环境管理体系要求；</p> <p>12. 公司危险化学品的使用、储存及库存管理；</p> <p>13. 负责部门员工的培训。</p>

表 D.1 (续)

职能部门	职责
IT 流程体系部	<p>1. 拟定集团信息化战略规划及实施;</p> <p>2. 负责集团信息化管理工作:</p> <p> 2.1 负责集团 OA、ERP、CRM、BI、HR 等信息化系统选型、实施及管理工作, 集团总部的网络运维管理;</p> <p> 2.2 负责集团信息安全;</p> <p> 2.3 负责集团的信息化专业人员的管理;</p> <p>3. 负责集团流程体系管理:</p> <p> 3.1 汇总、整理集团各类业务流程, 建立清晰、完整的目录台帐;</p> <p> 3.2 根据集团发展和管理需要, 组织集团相关部门及时进行制度流程的补充、修订、完善, 确保制度流程体系的有效;</p> <p> 3.3 建立管理流程规范度检查标准, 强化流程的执行、落实;</p> <p>4. 负责集团质量管理:</p> <p> 4.1 负责集团质量规范、标准和目标的制定;</p> <p> 4.2 负责对业务单元质量工作职能的监督和指导;</p> <p> 4.3 负责业务单元质量相关内容与集团一致性的把握;</p> <p> 4.4 负责组织集团总部质量体系外审、内审、专项评审及管理评审;</p> <p> 4.5 负责质量体系文件的管理。</p> <p>5. 负责集团公司已获得的各项体系资质的管理;</p> <p>6. 负责集团供应商管理, 包括配合各经营单位开发供应商, 组织供应商调查评估, 供应商认证、准入、淘汰, 供应商考核等相关工作;</p> <p>7. 负责与业务单元相关对口管理;</p> <p>8. 部门建设管理(组织、制度、流程和团队建设);</p> <p>9. 协助管理者代表按 GB/T19001-2008、GB/T24001-2004 和 GB/T28001-2011 标准及 CRCC 产品认证的要求建立、推动、维护和改进公司的质量、环境和职业健康安全管理体系;</p> <p>10. 制订公司质量、环境和职业健康安全目标和措施计划, 并推进各部门目标、方案的落实;</p> <p>11. 策划和组织体系内部审核, 并负责对不符合项改善的跟进;</p> <p>12. 组织进行质量、环境和职业健康安全管理体系相关知识的培训和考核;</p> <p>13. 组织年度管理评审, 提出改进建议;</p> <p>14. 负责产品认证配合工作: 包括 CRCC 产品认证等。</p>
采购中心	<p>1. 根据集团战略发展规划, 拟定集团采购战略规划和策略并实施;</p> <p>2. 负责拟定部门制度、流程及组织建设;</p> <p>3. 负责集团出货用商品、设备类固定资产、平安事业部工程服务的集中采购管理;</p> <p>4. 负责集团商品出货交付, 包括按事业部指令维持安全库存、备货、安排生产、安排发货, 以及与之配套的仓储(集团总部仓库)管理及物流管理工作;</p> <p>5. 负责外购件返修物流处理、供应商返修进度跟催、维修费用确认及处理;</p> <p>6. 负责部门环境因素、危险源识别评价, 严格执行控制措施;</p> <p>7. 监视部门目标、指标和管理方案实施情况, 落实纠正、预防措施;</p> <p>8. 负责本部门异常及紧急情况的应急处理, 与相关人员联络, 制定与实施防止再发生的对策;</p> <p>9. 确保部门活动符合环境保护和职业健康安全管理要求。</p>

表 D.1 (续)

职能部门	职责
研发中心	<p>1. 负责集团技术研究与技术发展规划;</p> <p>2. 负责集团公共与核心技术支撑及管理:</p> <p> 2.1 负责编制公司软硬件开发计划及预算, 并组织实施;</p> <p> 2.2 负责编制公司软硬件平台产品开发研究发展规划;</p> <p>3. 负责集团产品规划、研发与管理:</p> <p> 3.1 负责行业新技术研究和引进技术的消化吸收、并完成产品化的转换;</p> <p> 3.2 搜集、整理、深入分析来自竞争对手、市场和客户的技术信息, 承接公司产品规划;</p> <p> 3.3 负责新产品的设计、原型验证、系统测试、样机试制, 组织项目的阶段评审;</p> <p> 3.4 支撑集团各业务单元集成项目相关联自研产品的研发、交付和技术支持, 并推动新产品的试点及市场推广;</p> <p>3.5 协助集团各业务单元解决方案的技术及产品整合, 并协助集成项目交付;</p> <p>3.6 协调解决软、硬件产品在项目中出现的技术问题, 并进行跟踪与监督;</p> <p>3.7 负责自研产品的专利、著作权等相关知识产权的申报, 并配合技术中心做好其他申报工作;</p> <p>4. 管理公司的整体核心技术, 组织制定和实施重大技术决策和技术方案;</p> <p>5. 配合品牌部, 做好相关自研产品在展厅展会等环境的展示设计、产品更新以及宣讲材料;</p> <p>6. 负责研发实验室管理(包括可靠性测试实验室);</p> <p>7. 部门建设管理(组织、制度、流程和团队建设);</p> <p>8. 负责部门环境因素、危险源识别评价, 严格执行控制措施;</p> <p>9. 监视部门目标、指标和管理方案实施情况, 落实纠正、预防措施;</p> <p>10. 负责本部门异常及紧急情况的应急处理, 与相关人员联络, 制定与实施防止再发生的对策;</p> <p>11. 确保部门活动符合环境保护和职业健康安全管理要求。</p>
品牌部	<p>1. 负责集团品牌战略规划管理工作;</p> <p>2. 负责集团品牌与形象管理:</p> <p> 2.1 负责为业务单元提供品牌与市场推广服务, 包括指导和辅助业务单元进行品牌宣传、策划组织有针对性品牌推广和市场营销活动;</p> <p> 2.2 负责集团门户网站建设维护、自媒体运营, 子公司网站的开发建设;</p> <p> 2.3 作为集团公司展厅的总负责部门, 负责展厅管理制度的制定, 执行展厅升级改造, 进行日常管理与接待讲解组织工作;</p> <p> 2.4 集团及子公司的宣传资料的规划与制作;</p> <p> 2.5 集团及子公司、办事处的办公环境品牌形象管理;</p> <p>3. 负责集团层面及重大的企业宣传策划工作:</p> <p> 3.1 负责与外部宣传媒体合作沟通;</p> <p> 3.2 负责集团参展制度制定, 并负责展会规划、策划以及费用预算及费用分摊;</p> <p> 3.3 负责集团宣传材料的侵权、风险的防范管理;</p> <p>4. 负责集团公司商标申报及集团商标管理;</p> <p>5. 负责集团企业文化体系规划以及内容策划与宣传;</p> <p>6. 负责与子公司/事业部对口管理;</p> <p>7. 部门建设管理(组织、制度、流程和团队建设);</p> <p>8. 负责部门环境因素、危险源识别评价, 严格执行控制措施;</p> <p>9. 监视部门目标、指标和管理方案实施情况, 落实纠正、预防措施;</p> <p>10. 负责本部门异常及紧急情况的应急处理, 与相关人员联络, 制定与实施防止再发生的对策;</p> <p>11. 确保部门活动符合环境保护和职业健康安全管理要求。</p>

表 D.1 (续)

职能部门	职责
人力资源与干部管理部	<p>1. 人力资源规划管理： 负责拟定集团人力资源规划和年度工作计划，审核各业务单元年度人力资源工作计划；</p> <p>2. 组织管理： 2.1 负责编制集团组织架构、职能、岗位设置方案，审核各业务单元年度组织架构、职能和岗位设置方案； 2.2 集团人员编制管理； 2.3 推动责权体系建设；</p> <p>3. 集团干部管理： 3.1 负责集团干部管理及各业务单元二级部门经理级以上人员的招聘、任用、解聘管理，审核各业务单元其他经理级人员的招聘、任用及解聘方案； 3.2 拟定集团总部及业务单元经营班子年度经营目标考评及激励方案、组织绩效考核； 3.3 重点负责集团二级部门经理级以上人员的培训发展管理；</p> <p>4. 负责集团绩效与薪酬体系建设；</p> <p>5. 负责集团培训体系建设；</p> <p>6. 负责业务单元人力资源工作的对口管理；</p> <p>7. 负责集团人力资源服务公共平台建设与运营： 7.1 负责集团薪酬核算计发、人事信息系统整合、劳动关系管理等； 7.2 招聘与培训共享平台的建设与管理； 7.3 在集团企业文化体系框架下，负责员工关系、员工关怀以及雇主品牌建设工作； 7.4 负责集团总部日常人力资源管理；</p> <p>8. 部门建设管理（组织、制度、流程和团队建设）；</p> <p>9. 负责部门环境因素、危险源识别评价，严格执行控制措施；</p> <p>10. 监视部门目标、指标和管理方案实施情况，落实纠正、预防措施；</p> <p>11. 负责本部门异常及紧急情况的应急处理，与相关人员联络，制定与实施防止再发生的对策；</p> <p>12. 确保部门活动符合环境保护和职业健康安全管理要求；</p>
财务部	<p>1. 财务管理中心管理工作： 1.1 负责集团财务战略规划并落实实施； 1.2 负责集团预算编审、预算管控及预算执行分析、资金使用效率管控； 1.3 负责集团对外短期债务性融资规划及落实； 1.4 负责经济类合同的财务风险评审； 1.5 负责集团税务筹划及控制税务风险； 1.6 负责职能部门、事业部/子公司财务管理； 1.7 负责集团投融资决策支持和后续执行管理； 1.8 负责财务管理制度、流程的完善和建立；</p> <p>2. 人力资源规划管理： 2.1 负责集团会计政策及核算标准制定和完善，监督各经营单位落实； 2.2 负责集团会计核算工作； 2.3 负责编制会计报表和会计档案管理； 2.4 负责集团银行账户、库存现金、银行票据的统一管理；</p> <p>3. 部门建设管理（组织、制度、流程和团队建设）；</p> <p>4. 负责上级领导交办的其它工作。</p>

表 D.1 (续)

职能部门	职责
行政服务中心	<p>1. 负责集团公司安全生产体系管理:</p> <p>1. 1 负责安全识别、预防、应急预案、安全责任制的落实与监督执行;</p> <p>1. 2 企业内部特种设备考证与安全培训, 以及特种设备维护外包与维护监督管理;</p> <p>2. 负责集团公司企业日常相关外联与接待工作:</p> <p>2. 1 负责与政府机构、安全安监局、消防局、环保局、质监局、派出所、企业建设局、空气压力管道研究院等相关部门的接洽;</p> <p>2. 2 参加外部行政管理单位会议与培训, 组织对相关管理文件及会议要求的执行落实;</p> <p>3. 负责集团公司固定资产管理;</p> <p>4. 负责集团公司孵化器建设运营;</p> <p>5. 负责集团公司物业运营管理(包括食品安全、环境卫生、园区绿化、环境美化管理、会议室管理、租赁管理、人员与物品进出管理、园区防盗管理等);</p> <p>6. 负责集团公司行政、后勤支援管理工作:</p> <p>6. 1 班车供应、食堂供应、固定资产、办公用品采购等后勤服务管理;</p> <p>6. 2 负责集团公司车辆及司机管理;</p> <p>6. 3 负责水电、场地等管理与费用核摊;</p> <p>7. 负责集团公司工会的整体运作, 包括员工俱乐部、兴趣小组等各类员工活动的组织管理;</p> <p>8. 负责集团公司年会、运动会、体检的组织管理;</p> <p>9. 部门建设管理(组织、制度、流程和团队建设);</p> <p>10. 负责环境和职业健康安全体系运行的组织协调、检查与考核工作;</p> <p>11. 负责对环境和职业健康安全体系目标、指标和方案执行情况进行定期检查和监督;</p> <p>12. 负责法律法规和其他要求的获取、确认及使用控制和管理;</p> <p>13. 负责公司合规性评价工作;</p> <p>14. 负责组织公司环境因素和危险源辨识与评价, 以及对重大环境因素、危险源进行控制管理;</p> <p>15. 负责事故、事件、不符合和纠正预防措施控制;</p> <p>16. 建立应急预案, 并根据实际工作需要, 对全员进行应急准备和事故处理的模拟训练;</p> <p>17. 督促重大事故的现场处理及善后处理工作;</p> <p>18. 对环境和职业健康安全体系文件知识进行宣导, 提高环境保护和安全意识;</p> <p>19. 负责环境和职业健康安全记录的控制;</p> <p>20. 为环境和职业健康安全体系评审提供资料。</p>
智能交通研究院	<p>1. 负责智能交通系统及产品的研发、整合与管理;</p> <p>2. 负责项目中智能交通系统及产品的技术支持;</p> <p>3. 负责项目中智能交通系统的实施交付及维护;</p> <p>4. 负责智能交通产品的应用和研究;</p> <p>5. 团队建设管理(组织、制度、流程和梯队建设), 实践可持续发展的专业科技公司的管理方法;</p> <p>6. 上级领导交办的其它工作。</p>

表 D.1 (续)

职能部门	职责
技术资质 中心	<p>1.集团公司资质规划、申请、维护及升级管理；</p> <p>2.集团公司各部委各类科技项目申报、招标、中期检查与验收等工作；</p> <p>3.集团公司区科技孵化器检查、验收，负责跟踪市、省、国家对科技孵化器的政策研究工作；</p> <p>4.负责集团公司知识产权数量的定位、申报及维护；</p> <p>5.协调政府以及各协会等相关外部关系维护；</p> <p>6.策划组织与高等院校产学研合作，以及科研院所、相关企业，协调与子公司、分公司的合作；</p> <p>7.部门建设管理（组织、制度、流程和团队建设）；</p> <p>8.负责完成上级领导交办的其它工作。</p>

附录 E
(规范性附录)
颁布令

质量是企业的生命，质量管理是企业永恒的主题；环境是人类生存的基础，环境管理是全社会关注的焦点。保持环境、保障生产服务过程中人的生命安全和健康是社会经济发展的前提，也是经济发展的目的。为了有效提高本公司的管理水平，不断满足顾客期望，符合国家法律法规要求，满足社会发展的需要，增强参与市场竞争的能力，加快与国际经济接轨。为此，公司依据 GB/T 19001—2008《质量管理体系 要求》、GB/T 24001-2004《环境管理体系 要求及使用指南》和 GB/T 28001-2011《职业健康安全管理体系 要求》，结合 CRCC 产品认证要求和公司实际情况，编制本《质量、环境和职业健康安全管理体系手册》，阐明了质量、环境和职业健康安全方针和目标，描述了公司的质量、环境和职业健康安全管理体系。

本手册是实施质量、环境和职业健康安全管理的法规性文件，规定了公司建立并实施质量、环境和职业健康安全管理体系纲领和要求，是全体员工从事各项工作、服务活动的行为准则，也是向顾客、社会和第三方认证机构提供对本公司质量、环境和职业健康安全管理能力信任和评价的依据。要求各部门必须认真贯彻执行，努力实现制定的质量、环境和职业健康安全方针和目标。

本手册已经评审，现予发布，自签发之日起生效。

总裁: 何立伟

日期: 2016.7.14

附录 F
(规范性附录)
质量、环境和职业健康安全方针

高新兴科技股份有限公司在提供满足顾客和适用法律法规要求产品的同时,致力于环境保护和减少职业健康安全风险、危害。为此,制定如下方针,以指导公司质量、环境和职业健康安全管理,不断追求卓越绩效。

I. 质量方针: 以客户为中心 用人格造产品

以客户为中心

不断识别和理解客户当前和未来的需求和期望,保证产品服务质量,最大限度地满足客户要求,并致力于超越客户期望,增进顾客满意。

用人格造产品

下道工序,我的顾客。

II. 环境方针: 遵守法规 防污减废 节能降耗 持续改善

遵守法规:

行政服务中心收集所有与公司环境因素有关的国际、国家、广东省、广州市的环境管理法规;支持和参与当地社会的环境保护活动。

防污减废、节能降耗:

在产品开发、生产、包装材料使用和废弃物处置过程中逐步减少对环境的负面影响;

在产品开发和制造过程中使用对环境健康的、可回收利用的材料;

采用对环境尽可能健康的生产工艺;

通过改进产品和技术,从而最小化或者消除废物的产生或潜在的危险化学品向环境的排放;

尽可能地降低能源、原材料的消耗、努力实现资源及能源消耗最小化。

持续改善:

加大环保知识倡导,提升员工的环保意识,使员工在工作和生活中都能有良好的环保行为。

通过制定环境目标、指标和管理方案,并予以落实整改,不断改进公司现行的环境状况。

通过定期的内部环境稽核和管理评审,确保体系得以持续实施和改善。

III. 职业健康安全方针:

以人为本,事前预防;

强化管理者安全意识,提高全员安全素质;

逐级落实责任,创建无灾害工厂。

全体员工必须理解这些方针及其内涵,在工作中自觉遵守质量、环境和职业健康安全管理体系要求;公司将提供充分的资源,并定期评审,确保方针得到执行和贯彻。

附录 G
(规范性附录)
质量、环境和职业健康安全目标

I. ...质量目标

序号	指标名称	目标值	统计周期	责任部门
1	直通率	≥95%	月度	制造中心
2	返修率	≤1.5%	月度	制造中心、事业部
3	客户满意度	≥85	半年	事业部
4	培训计划达成率	≥90%	季度	人力资源与干部管理部

环境、职业健康安全目标、指标

序号	指标名称	目标值	统计周期	责任部门
1	生活污水	废水100%达标排放	年度	各部门
2	噪声	厂界噪声：昼：≤60dB(A) 夜：≤50 dB(A)	年度	各部门
3	废气	废气排放100%达标	年度	各部门
4	安全事故	0	年度	各部门
5	办公用纸	A4纸≤100包	月度	各部门
6	用电	1-3月总用电量≤50万度 4-6月总用电量≤75万度 7-9月总用电量≤75万度 10-12月总用电量≤70万度	季度	各部门
7	用水	1-3月总用水量≤5000吨 4-6月总用水量≤6000吨 7-9月总用水量≤8000吨 10-12月总用水量≤6500吨	季度	各部门
8	固体废弃物	回收100%	年度	各部门
9	体检	1次/年	年度	各部门

附录 H

质量保证负责人任命书

各部门、全体员工：

为了贯彻执行GB/T 19001-2008和CRCC产品认证标准，加强对质量管理体系运行的领导，推动公司质量管理体系的正常有效运行和持续改进，及时处理影响质量管理有关问题，确保公司体系有效实施和保持，特任命 黄海涛先生 为我公司的质量保证负责人。除其原职位的职责外，作为质量保证负责人，赋予其主要职责是：

1. 确认执行与认证产品有关的法律、法规及相关产品标准的要求；
2. 确保加贴认证标志的产品符合认证标准的要求；
3. 及时向认证机构申报涉及获证产品安全性能的变更；
4. 负责与认证机构联络与协调认证方面的事情；
5. 建立文件化的程序，确保认证标志的妥善保管和使用；
6. 建立文件化的程序，确保不合格品和获证产品变更后未经认证机构确认，不加贴强制性认证标志/认证标志。

特此任命，即日生效。

总裁: 何列甫
日期: 2016.7.14

附录 I

联络工程师任命书

各部门、全体员工：

为了贯彻执行GB/T 19001-2008和CRCC产品认证标准，保证公司CRCC认证工作的顺利进行，特任命张永亮为我公司的认证联络工程师。除其原职位的职责外，作为认证联络工程师，赋予其主要职责是：

1. 熟悉认证业务，协助质量保证负责人与认证机构联络认证事宜；
2. 及时跟踪、了解认证机构及相关政府部门有关强制性产品认证的要求或规定，并向组织内报告和传达。

特此任命，即日生效。

总裁: 何建南

日期: 2016.7.14

附录 J

管理者代表任命书

各部门、全体员工：

为了贯彻执行GB/T 19001-2008、GB/T 24001-2004和GB/T 28001-2011标准，加强对质量、环境和职业健康安全一体化管理体系运行的领导，推动公司质量、环境和职业健康安全管理体系的正常有效运行和持续改进，及时处理影响质量、环境和职业健康安全管理有关问题，确保公司体系有效实施和保持，特任命 黄海涛先生 为我公司的管理者代表。除其原职位的职责外，作为管理者代表，赋予其主要职责是：

1. 确保按照以上三个标准的要求建立、实施与保持质量、环境和职业健康安全一体化管理体系。
2. 向总裁报告质量、环境和职业健康安全管理体系的运行情况和改进的需求；
3. 采取有效方式，提高公司全体员工满足顾客要求的意识和环境保护及安全生产意识；
4. 协助总裁做好管理评审；
5. 做好内部审核的组织工作；
6. 负责体系运行有关事宜的外部联络；
7. 负责CRCC质量管理体系要求的落实。

特此任命，即日生效。

总裁： 黄海涛
日期： 2016.7.14

附录 K

职业健康安全事务代表任命书

各部门、全体员工：

为协调、沟通公司的职业健康安全事务，保证公司职业健康安全管理体系的有效运行，公司特任命 陈凤明女士 为职业健康安全事务代表，具体职责如下：

1. 参与危险源辨识、风险评价和控制措施的确定；
2. 参与公司职业健康安全方针、目标的制定和评审；
3. 参与安全事件调查和处理；
4. 对影响公司职业健康安全的任何变更进行协商；
5. 协调公司和员工的关系，上传下达。

特此任命，即日生效。

总裁: 何国清
日期: 2016.7.14

附录 L
(规范性附录)
程序文件清单

序号	文件编号	文件名称	制订部门
1	GSB/T 141.02	文件资料控制程序	IT 流程体系部
2	GSB/T 141.03	记录控制程序	IT 流程体系部
3	GSB/T 141.04	信息沟通控制程序	IT 流程体系部
4	GSB/T 141.05	管理评审控制程序	IT 流程体系部
5	GSB/T 141.06	法律法规收集及合规性评价控制程序	行政服务中心
6	GSB/T 141.07	人力资源控制程序	人力资源与干部管理部
7	GSB/T 141.08	基础设施控制程序	行政服务中心
8	GSB/T 141.10	环境、职业健康安全运行控制程序	IT 流程体系部
9	GSB/T 141.11	设计开发控制程序	研发中心
10	GSB/T 141.12	采购控制程序	采购部
11	GSB/T 141.13	生产过程控制程序	制造中心
12	GSB/T 141.14	通信事业部项目管理控制程序	通信事业部
13	GSB/T 141.15	平安城市事业部工程项目控制程序	平安城市与智能交通事业部
14	GSB/T 141.17	产品标识和追溯性控制程序	IT 流程体系部
15	GSB/T 141.18	产品防护控制程序	物控部
16	GSB/T 141.19	监视和测量控制程序	IT 流程体系部
17	GSB/T 141.20	客户满意度控制程序	IT 流程体系部
18	GSB/T 141.21	内部审核控制程序	IT 流程体系部
19	GSB/T 141.22	检验和试验控制程序	制造中心
20	GSB/T 141.23	不合格品控制程序	IT 流程体系部
21	GSB/T 141.24	应急准备及响应控制程序	行政服务中心
22	GSB/T 141.25	数据分析控制程序	IT 流程体系部
23	GSB/T 141.26	纠正措施和预防措施控制程序	IT 流程体系部
24	GSB/T 141.27	目标、指标和管理方案控制程序	IT 流程体系部
25	GSB/T 141.28	环境因素识别和评价控制程序	IT 流程体系部
26	GSB/T 141.29	危险源辨识和风险评价控制程序	IT 流程体系部
27	GSB/T 141.30	事故报告、调查和处理控制程序	IT 流程体系部
28	GSB/T 141.33	产品认证变更控制程序	IT 流程体系部
29	GSB/T 141.34	产品一致性控制程序	IT 流程体系部
30	GSB T 141.35	CRCC 认证标志使用及保管程序	IT 流程体系部