





制订/修订日期：2013.08.25

发行日期：2013.09.01

类型： 二级文件	编号： BM-P10	页次 3/4	版次 0/A
-------------	---------------	-----------	-----------

## 1 目的：

为使公司内外部部门间的信息能够得到及时的传递、处理和解决，确保体系的正常运行。

## 2 适用范围：

适用于本公司所有活动涉及的信息交流与沟通。

## 3 职责：

3.1 行政人事部：负责与政府有关部门信息的沟通、协调、处理。

3.2 营销中心：负责与客户的沟通与协调。

3.3 各部门：负责对工作范围内相关信息的收集、整理、传递、沟通与保存。

## 4 工作程序：

### 4.1 信息分类

#### 4.1.1 外部信息

- a. 质量监管部门、计量检定所、环保局、消费者协会、认证机构等的监测或检查结果及反馈信息；
- b. 政策法规标准类信息，如法律、法规、产品标准等；
- c. 相关方（顾客、供方、计量单位、媒体）反馈的信息处理及投诉等；
- d. 其他外部信息。

#### 4.1.2 内部信息

- a. 正常信息：如方针、目标、记录等；
- b. 不符合信息：如管理体系内审不合格项报告，纠正预防措施报告等；
- c. 紧急信息：如出现重大事故等情况下的信息与记录；
- d. 其他信息：如员工意见等。

### 4.2 信息沟通的方式

信息可通过书面资料、记录、会议、讨论、电子媒介、通讯、网络、电子邮件等沟通工具或方式予以传递。

### 4.3 信息及处理

#### 4.3.1 外部信息的收集及处理

- a. 质量管理中心负责质量技术监督部门、认证机构等监测、检查结果及反馈信息的收集，并按《纠正与预防措施控制程序》等的要求进行处理；
- b. 政策法规标准类的资料信息由质量管理中心负责收集、更新、整理，并保存；
- c. 供应链平台负责原材料，OEM 供应商的信息沟通，对其提供的产品质量施加影响。
- d. 营销中心负责与顾客的外部沟通，以满足顾客各方面的要求。对于顾客的抱怨投诉处理参考《客户抱怨控制程序》；
- e. 各部门直接从外部获取的其他信息，如质量改进，市场需求等，可以通过邮件，内部网络平台传递至相关部门。

#### 4.3.2 内部信息的收集及处理

- a. 正常信息处理：各部门按文件规定直接收集并传递信息，质量管理中心按

制订/修订日期：2013.08.25

发行日期：2013.09.01

类型： 二级文件	编号： BM-P10	页次	版次
		4/4	0/A

的规定向有关部门传递方针、目标及完成状况、内部审核结果、更新的法律法规等；

b. 不符合信息：收集与处理参见《纠正与预防措施控制程序》；

c. 紧急信息：如出现重大事故时，由发现部门迅速通知责任部门进行处理，可采用电话，口头传递等方式紧急沟通。

#### 4.4 信息的管理与应用

4.4.1 各部门对接收，传递的信息予以记录、保存。对管理体系产生重要影响的信息，如：客户要求，合同，采购信息等，应分类整理，统一保存，便于索引。

4.4.2 对体系运行过程中各类记录的控制，参见《记录控制程序》。

#### 5 相关文件：

5.1 《纠正与预防措施控制程序》

5.2 《客户抱怨控制程序》

5.3 《记录控制程序》

#### 6 记录：（略）