

制订/修订日期：2013.08.25

发行日期：2013.09.01

类型： 一级文件	编号： BM-M01	页次	版次
		1/39	0/A

## 质量&环境手册

责任部门：质量管理中心**受 控**

制订	审核	批准
金利华	金利华	

制订/修订日期：2013.08.25发行日期：2013.09.01

类型： 一级文件	编号： BM-M01	页次	版次
		2/39	0/A

制订/修订记录表

制订/修订日期	主要制订/修订内容概述	制订	审核	批准

制订/修订日期：2013.08.25

发行日期：2013.09.01

类型： 一级文件	编号： BM-M01	页次 3/39	版次 0/A
-------------	---------------	------------	-----------

## 目录

条款	ISO9001	ISO14001	页码
目录	—	—	3
发布令	—	—	6
任命书	—	—	7
公司简介	—	—	8
1范围	1	1	9
2引用标准	2	2	9
3术语和定义	3	3	9
4管理体系	4	4	9
4.1总要求	4.1	4.1	9
4.2文件要求	4.2	4.4.4	10
4.2.1总则	4.2.1	4.4.4	10
4.2.2手册	4.2.2	4.4.4	11
4.2.3文件控制	4.2.3	4.4.5	11
4.2.4记录控制	4.2.4	4.5.4	12
5管理职责	5		13
5.1管理承诺	5.1		13
5.2以顾客为关注焦点	5.2		13
5.3质量&环境方针	5.3	4.2	14
5.4策划	5.4	4.3	15
5.4.1目标、指标	5.4.1	4.3.3	15
5.4.2环境因素		4.3.1	15
5.4.3法律法规和其它要求		4.3.2	15
5.4.4管理体系策划	5.4.2		15
5.5职责、权限与沟通	5.5		16
5.5.1职责和权限	5.5.1	4.4.1	16
5.5.2管理者代表	5.5.2	4.4.4	18
5.5.3信息沟通	5.5.3	4.4.3	18
5.6管理评审	5.6	4.6	19
5.6.1总则	5.6.1	4.6	19
5.6.2评审输入	5.6.2	4.6	1
5.6.3评审输出	5.6.3	4.6	1

制订/修订日期：2013.08.25

发行日期：2013.09.01

类型： 一级文件	编号： BM-M01	页次	版次
		4/39	0/A

6 资源管理	6		21
6.1资源提供	6.1	4.4.1	21
6.2人力资源	6.2		21
6.2.1总则	6.2.1		21
6.2.2能力、意识和培训	6.2.2	4.4.2	21
6.3基础设施	6.3	4.4.1	22
6.4工作环境	6.4		22
7 产品实现	7	4.4	23
7.1产品实现的策划	7.1	4.4.6	23
7.2与顾客有关的过程	7.2		23
7.2.1与产品有关的要求的确定	7.2.1		23
7.2.2与产品有关的要求的评审	7.2.2		23
7.2.3顾客沟通	7.2.3	4.4.3	24
7.3 设计与开发	7.3		24
7.3.1设计和开发策划	7.3.1		24
7.3.2设计和开发输入	7.3.2		25
7.3.3设计和开发输出	7.3.3		25
7.3.4设计和开发评审、验证、确认	7.3.4		25
7.3.5设计和开发更改的控制	7.3.5		26
7.4采购	7.4		26
7.4.1采购过程	7.4.1	4.4.6	26
7.4.2采购信息	7.4.2		26
7.4.3采购产品的验证	7.4.3		26
7.5生产和服务提供	7.5		27
7.5.1生产和服务提供的控制	7.5.1		27
7.5.2生产和服务提供过程的确认	7.5.2		27
7.5.3标识和可追溯性	7.5.3		27
7.5.4顾客财产			27
7.5.5产品防护			28
7.5.6重要环境因素运行控制控制		4.4.6	28
7.5.7应急准备与响应		4.4.7	28
7.6监视和测量设备的控制	7.6	4.5.1	2
8 测量、分析和改进	8	4.5	3

制订/修订日期：2013.08.25

发行日期：2013.09.01

类型： 一级文件	编号： BM-M01	页次	版次
		5/39	0/A

8.1总则	8.1	4.5.1	30
8.2监视和测量	8.2		30
8.2.1顾客满意	8.2.1		30
8.2.2内部审核	8.2.2	4.5.5	30
8.2.3过程的监视和测量	8.2.3	4.5.4	30
8.2.4产品的监视和测量	8.2.4		31
8.2.5环境的监视和测量		4.5.1	31
8.2.6合规性评价		4.5.2	31
8.3不合格控制	8.3		32
8.4数据分析	8.4		32
8.5改进	8.5		33
8.5.1持续改进	8.5.1		33
8.5.2纠正措施	8.5.2	4.5.3	33
8.5.3预防措施	8.5.3	4.5.3	33
9程序文件清单	—	—	
10附件	—	—	
10.1附件一：年度公司目标	—	—	
10.2附件二：组织图	—	—	
10.3附件三：部门职能分配表	—	—	
10.4附件四：年度环境目标指标管理方案	—	—	

制订/修订日期：2013.08.25

发行日期：2013.09.01

类型： 一级文件	编号： BM-M01	页次	版次
		6/39	0/A

## 发 布 令

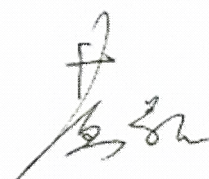
杭州博脉科技有限公司，依据GB/T19001-2008 idt ISO9001：2008《质量管理体系-要求》和GB/T24001-2004 idt ISO14001：2004《环境管理体系-要求及使用指南》，结合本公司的经营运作实际情况而编制。

本手册是公司质量及环境管理的总体规定，阐述了质量及环境方针，描述了质量及环境管理体系的要求，是公司实施质量管理、环境管理的法规性文件和行为准则，全体员工要遵照执行。

作为杭州博脉科技有限公司的最高管理者，我郑重承诺：保证按照顾客要求、相关方要求和国家法律法规的要求建立质量及环境管理体系，实施和保持并持续改进其运行的有效性，来满足顾客和相关方的要求，达到顾客和相关方满意。

本手册自2013年09月01日起正式实施。

总经理：



2013年08月30日

制订/修订日期：2013.08.25

发行日期：2013.09.01

类型： 一级文件	编号： BM-M01	页次	版次
		7/39	0/A

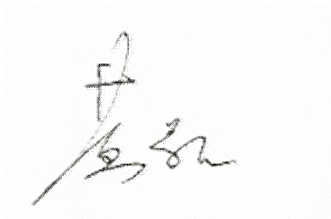
## 管理者代表任命书

为了贯彻执行质量&环境管理体系，加强对各管理体系运行的领导，现任命金利华为质量&环境管理体系管理者代表，除公司任命的其他职责外，应具有以下方面的职责和权限：

1. 确保质量&环境管理体系所需的过程得到建立、实施和保持；
2. 向最高管理者报告质量&环境管理体系的业绩和任何改进的需求；
3. 确保在整个组织内提高员工满足顾客要求和环境保护的意识；
4. 就质量&环境管理体系有关事宜的外部联络。

特发布任命书，并自2013年09月01日起正式实施。

总经理：



2013年08月30日

制订/修订日期：2013.08.25

发行日期：2013.09.01

类型： 一级文件	编号： BM-M01	页次 8/39	版次 0/A
-------------	---------------	------------	-----------

## 公 司 简 介

杭州博脉科技有限公司（BREMAX Technology Company Limited）位于中国的新兴电子产业基地——杭州，是中国著名的芯片企业——杭州士兰微电子股份有限公司全额投资的一家专业从事网络多功能遥控器设计和生产的高科技企业。公司依托士兰微雄厚的技术和资金实力，开发了可用于网络多功能遥控器的数据控制和传输的主控芯片，并在此基础上开发了集遥控信号收发的一体电路，“基于网络、通过强大的遥控器型号数据库的支持和方便快捷遥控器自带的自学习功能的支持，真正做到将现代家庭日益复杂的家庭影院系统的遥控功能集中在一个遥控器中”，为您的家庭影院系统提供方便的操作。使用我们的产品，消费者可以真正轻松的控制由众多影音设备打造的视听王国。

公司面对激烈的市场竞争，开拓进取，严把质量关，使生产标准化、服务规范化、培训系统化，以精益求精的管理机制和服务体系，作为全方位拉动市场的基石。以对“品质第一，科技创新，高效务实，协作共享、一流人才，完善服务”作为不懈追求，用以推动企业资质整体提升和改善。我们通过科学决策的正确导向，建立完善的管理制度，实现“顾客满意”的管理目标。

公司发展目标是：依托国际市场，开拓国内市场，迅速完善销售网络和服务网络的建设，早日成为世界领先的多功能遥控器供应商。为此，我们将持续不断更新产品，给顾客提供更多高品质潮流产品。

**BREMAX 致力于成为世界领先的多功能遥控器供应商！**

公司地址：浙江省杭州市西湖区黄姑山路4号1号楼

邮编：310012

电话：0571-88210011

传真：0571-88216187

Http://www.bremax.com



制订/修订日期：2013.08.25

发行日期：2013.09.01

类型： 一级文件	编号： BM-M01	页次 9/39	版次 0/A
-------------	---------------	------------	-----------

## 1 范围

### 1.1 总则

本手册依据 GB/T19001-2008 idt ISO9001: 2008《质量管理体系-要求》和 GB/T24001-2004 idt ISO14001: 2004《环境管理体系-要求及使用指南》的要求规定了本公司的质量&环境管理体系要求：

- 1) 证实博脉公司有能力稳定的提供满足顾客和适用的法律法规要求的产品和服务；
- 2) 通过体系充分、适宜、有效的运行和持续改进，实现所覆盖的产品、过程、组织单元、场所符合顾客和适用的法律法规要求，旨在增强顾客和相关方满意。

### 1.2 应用

- 1) 本手册适用于本公司所有产品的实现过程及管理体的部门和场所；
- 2) 也适用于第二方客户对本公司管理体系进行审核、评定；
- 3) 向第三方认证机构对本公司的质量&环境管理体系的符合性审核提供证实，达到认证、注册的目的。

体系覆盖的产品和活动范围：遥控器的设计开发、生产制造管理和其他相关管理活动。

## 2 引用标准

GB/T19000-2008 idt ISO9000: 2005《质量管理体系-基础和术语》

GB/T19001-2008 idt ISO9001: 2008《质量管理体系-要求》

GB/T24001-2004 idt ISO14001: 2004《环境管理体系-要求及使用指南》

## 3 术语和定义

本手册采用GB/T19000-2008《质量管理体系-基础和术语》和GB/T24001-2004《环境管理体系-要求及使用指南》中所确立的术语和定义。

## 4 管理体系

### 4.1 总要求

#### 4.1.1 总则

博脉科技依据 GB/T19001-2008 idt ISO9001: 2008《质量管理体系-要求》和 GB/T24001-2004 idt ISO14001: 2004《环境管理体系-要求及使用指南》，结合本公司的经营运作实际情况，建立质量及环境管理体系，形成文件，加以实施和保持，并持续改进其有效性，实现顾客和相关方满意的宗旨。

#### 4.1.2 职责

总经理负责方针和目标的制定和发布，负责批准《质量&环境管理手册》并予以颁布，质量及环境体系的持续改进；

制订/修订日期：2013.08.25

发行日期：2013.09.01

类型： 一级文件	编号： BM-M01	页次 10/39	版次 0/A
-------------	---------------	-------------	-----------

管理者代表负责体系策划，确保体系运行有效；

质量管理平台负责组织编写《质量&环境管理手册》和《程序文件》，并负责体系的日常管理，同时负责本部门所分管的过程在公司的应用；

其他部门负责分管范围内的过程控制。

#### 4.1.3 管理内容和控制要求

博脉公司按照下列步骤策划和控制质量&环境管理体系：

- 1) 确定管理体系所需要的过程及其在杭州博脉科技有限公司的应用；
- 2) 确定这些过程的顺序和相互作用；
- 3) 确定所需的准则和方法，以确保这些过程的运行和控制有效；
- 4) 确保提供必要的资源和信息，以支持这些过程的运行和监视；
- 5) 监视、测量（适用时）和分析这些过程；
- 6) 采取有效的措施并实施，实现对这些过程策划的结果和对这些过程的持续改进。

本公司的外包过程包括：

- a. 部分原材料的采购；
- b. 设计研发使用检测设备的外部计量校正；
- c. 产品委托 OEM 工厂进行生产和运输；

#### 4.2 文件要求

##### 4.2.1 总则

文件是体系运行的依据，是全体员工开展各项质量&环境活动所遵循的法规性文件和准则，起到相互沟通并指导统一行动的作用。所有与质量&环境管理体系有关的文件均应受控。

本公司文件包括：

- 1) 一级文件---手册：阐明本公司质量环境方针，并概述管理体系范围的结构文件，用来对外部告诉客户或对内部让全体员工知道公司管理体系活动的指导纲要。
- 2) 二级文件---程序文件：手册要求的具体细化，包括具体过程职责，使用范围，控制流程等文件。
- 3) 三级文件---指导书类：管理体系中各职能部门纵向落实的各类规定，作业规范、检验标准，属于作业性文件。
- 4) 四级文件---表单记录：手册，程序文件，工作指导书类文件所规定的所有记录。空白表格是特殊类的文件，填写后的记录是体系运行的证据。
- 5) 适当范围的外来文件

制订/修订日期：2013.08.25

发行日期：2013.09.01

类型： 一级文件	编号： BM-M01	页次 11/39	版次 0/A
-------------	---------------	-------------	-----------

#### 4.2.2 质量&环境管理手册

- 1) 编制：本手册由质量管理中心依据 GB/T19001-2008 idt ISO9001: 2008 版和 GB/T24001-2008 idt ISO14001: 2004 版的标准及适用的法律法规进行编制，经管理者代表审核，总经理批准后发布。本手册根据《文件控制程序》规定进行识别和受控管理。
- 2) 范围：本公司设计、生产管理的产品。
- 3) 发放：本手册的发放分为“受控”与“非受控”两种，在手册封面加盖印章标示区分。  
“受控”版本发行方式为网络上传形式，原版打印一份进行保留。当客户或第三方需要时，经管理者代表批准，可将“非受控”版本提供给客户或第三方参考。
- 4) 使用及保管：任何部门及个人未经管理者代表同意，不得将手册借给外单位人员，更不得下载、打印或复印手册，若有发生，根据公司规章制度追究当事人责任。
- 5) 修订：管理者代表根据质量&环境管理体系实施情况，应在一定时间间隔内广泛收集各职能部门和员工反映的意见和建议，经整理归纳、分析、评审后集中进行阶段性修改。
  - a) 各部门提出手册修改意见给质量管理中心，文控人员负责编制修订草案，管理者代表进行审核，总经理批准，方可生效。
  - b) 凡出现以下情况时，质量管理中心应对手册进行重新评审，必要时进行修改。
    - ① 本公司依据的质量环境管理体系标准、适用的法律法规发生变化时；
    - ② 公司质量方针、环境方针、绿色产品质量要求发生变化时；
    - ③ 组织机构及职责发生重大调整时；
    - ④ 质量&环境体系要素有增减时；
    - ⑤ 公司主要生产经营活动发生重大变化时；
  - c) 手册修改后由质量管理中心文控人员将其上传至公司网络系统以电子媒体形式通知各部门。根据各部门需要，经管理者代表同意后，可以申领文本版手册。
  - d) “非受控”版本不负责版本更换。

#### 4.2.3 文件控制（参见《文件控制程序》）

- a) 目的：确保质量&环境体系的文件得到有效的控制，明确文件的编制、审核、识别、发放、保存、修订、回收及废止等。
- b) 文件发行前必须严格按照规定要求审批，以确保文件的适切性。
- c) 文件实行统一编号，文件的识别、发放、保存、回收及废弃统一由质量管理中心文控中心进行。文件盖有受控识别标示（如：文件发行章、受控章）后始生效。
- d) 根据质量环境体系实施情况，不定期对文件进行评审与更新，并在相应的文件上标明修改内容和修改状态。
- e) 文件修订时需经归属部门确认，修订后的文件根据职责再次审批。

制订/修订日期：2013.08.25

发行日期：2013.09.01

类型： 一级文件	编号： BM-M01	页次 12/39	版次 0/A
-------------	---------------	-------------	-----------

- f) 旧版文件应及时回收，并盖上“作废”章。
- g) 严格执行所指定的质量&环境管理体系文件，并保持有效适当的记录。
- h) 使用者应能准确的获取完整、清晰的最新版本的文件使用，受控文件不得随意涂改。
- i) 策划和运行质量环境管理体系所需的外来文件需加以识别（如：客户提供的资料等），按《文件控制程序》进行控制、分发管理。

本公司一、二、三级文件(含客户提供资料)对内部公开，对外部保密，严禁拷贝、打印及带出公司，违者按照泄密处理。

#### 4.2.4 记录控制（参见《记录控制程序》）

- a) 根据标准、法律法规、客户以及本体系要求确定需要控制的记录，以提供各管理体系持续有效运行的依据。
- b) 记录表格在使用前需将格式内容进行统一、受控、登记。
- c) 记录应统一识别标识，并规定保存期限，用以追溯。
- d) 记录的储存要便于存取，利于检索。提供适宜的环境条件，以防止损坏、变质和遗失。
- e) 记录必须字迹清晰、真实、完整、准确和及时。
- f) 专供现场使用的表格应放置于现场易于取得的场所。
- g) 超过保存期限的记录或因特殊情况需要销毁时，由品质保证课进行相应的处置。
- h) 记录表格如不适宜时，各部门可根据实际需要进行变更受控，并确保使用最新版本的记录表格。

制订/修订日期：2013.08.25

发行日期：2013.09.01

类型： 一级文件	编号： BM-M01	页次 13/39	版次 0/A
-------------	---------------	-------------	-----------

## 5 管理职责

### 5.1 管理承诺

总经理对质量&环境管理体系的建立、实施、保持和改进其有效性作出承诺，并通过以下活动为管理承诺提供证据：

- 通过会议、培训和公告等形式向全体员工传达满足客户要求和满足法律法规的重要性，提升整个公司对客户要求和法律法规的关注意识。
- 负责批准发布质量&环境管理体系方针和目标，并分解到公司的相关职能和层次。
- 应定期对质量&环境管理体系的充分性、适宜性和有效性进行管理评审，参见《管理评审控制程序》。
- 为确保质量&环境管理体系得以建立、保持和持续改进，提供必备的资源。
- 对重要环境因素实施有效的控制活动。

### 5.2 以顾客为关注焦点

总经理应以增强顾客满意为目的，通过识别顾客要求，监测顾客满意程度，实现以顾客为关注焦点。

- 应确定客户的要求和期望，确定环境相关方（国际、国家环保机构）的要求。
- 将客户和相关方的要求和期望转化为公司产品要求、环境控制要求以及运行过程的要求，如对产品的特性的要求、检验规范、环保要求等。
- 使转化的要求得以充分满足：建立法律法规及强制性国家和行业标准收集的渠道，定期对适用的法律法规进行符合性评价。收集采用网络查阅、相关机构咨询等方式。收集对象包括：国际公约、国家标准、行业标准、地方环境保护规章、客户环保要求等。适用的法律法规需公告全公司各部门了解和实施。具体参见《法律法规和其他要求控制程序》。
- 对客户及法规转化的要求进行监视和测量，评价客户满意的程度，实施必要的改进。具体参见《客户满意度管理规定》、《监视和测量控制程序》。
- 公司高层应主动积极参与客户的活动，与客户建立良好互动、共创双赢的关系。

制订/修订日期：2013.08.25

发行日期：2013.09.01

类型： 一级文件	编号： BM-M01	页次 14/39	版次 0/A
-------------	---------------	-------------	-----------

### 5.3质量&环境方针

#### 5.3.1质量方针：

##### 管理提升效益，质量遥控未来

- a) 效益是企业追求的永恒目标，通过技术创新，人才培养等有效的管理手段，不断提高企业的市场竞争力。
- b) 质量是企业的生存之本，唯有以顾客的需求为导向，全面推进质量管理，才能使企业把握自身的未来命运。

#### 5.3.2环境方针：

杭州博脉科技有限公司以节约资源，保护环境为己任，坚持设计、生产符合绿色环保的产品和服务，不断完善自身环境行为，一切活动考虑环境效益。

本公司郑重承诺：

- 1. 遵守环境法律、法规及适用的其他要求；
- 2. 节能降耗，努力减少废弃物的生成；
- 3. 预防污染，杜绝重大环境 and 安全责任事故。倡导绿色产品消费；
- 4. 提高全员环境意识，实现环境体系和环境行为的持续改善；

#### 5.3.3方针的制订、发布和管理：

- a) 公司方针由总经理组织制订发布，形成文件，通过管理评审保持其持续的适宜性；
- b) 管理者代表负责方针的宣传贯彻，确保在公司内得到沟通和理解，并付诸实施；
- c) 公司的方针可以向所有公众公开，这种公开通过以下途径实现：
  - ① 行政人事部向需要了解方针的公众提供方针文件；
  - ② 在公司宣传资料中体现方针内容，向相关方宣传公司的质量&环境方针；
  - ③ 在公司网站上宣传、公告方针；
  - ④ 在公司竞标资料中宣传方针。



制订/修订日期：2013.08.25

发行日期：2013.09.01

类型： 一级文件	编号： BM-M01	页次 15/39	版次 0/A
-------------	---------------	-------------	-----------

## 5.4 策划

### 5.4.1 目标、指标（详见附件一“年度公司目标”）

- 总经理根据质量环境方针每年需组织策划建立质量目标及环境目标、指标。
- 各部门根据公司所定的质量目标及环境目标指标制定各部门的年度分目标，并根据年度分目标制定年度分目标的达成计划及采取的相应措施和评定方法或准则。目标指标的实现在每年的管理评审会议中作出评价。
- 目标应与方针（包括持续改进的承诺）一致，且目标应是可评价和测量的，并尽量量化。
- 制定依据：上一年度目标实际达成状况，新年度的经营目标、客户要求等。

### 5.4.2 环境因素（参见《环境因素识别和评估控制程序》）

- 识别与公司活动、产品或服务有关的环境因素，并评价出对环境有重大影响或潜在重大影响的环境因素，及时更新环境因素和重要环境因素的信息及内容，从而为制定环境方针、目标及指标提供依据。
- 识别环境因素的来源：公司活动中、产品实现中、服务过程中的环境因素以及公司能够对相关方施加影响的环境因素。
- 识别环境因素的依据：根据我国法律法规和标准规定及公司实际情况，从八个方面、三种时态、三种状态进行；
- 环境因素识别方法：现场调查法。
- 识别重要环境因素的方法：是非法、环境影响打分法。
- 识别和评价环境因素根据《环境因素识别和评估控制程序》进行，同时要记录在案，并根据活动、产品、服务的变化动态更新。
- 经评定的重大环境因素在建立环境目标、指标时加以考虑，对重大环境因素的控制、改善通过制订、保持、实施管理方案或者运行控制文件实现。

### 5.4.3 法律法规和其他要求（参见《法律法规和其他要求控制程序》）

公司在建立、实施和保持环境管理体系时，对适用的法律、法规要求和其他环境要求加以考虑。包括：

- 识别与公司活动、产品和服务有关的法律法规和其他应遵守的要求。
- 公司通过互联网、政府部门、客户、行业信息等渠道获取适用的法律法规和其他要求。
- 确认识别的法律法规和其他要求与本公司环境因素的适用性，并及时传递到相关部门。
- 适时的更新所识别的法律法规和相关要求。

### 5.4.4 管理体系的策划

- 总经理对质量&环境管理体系进行策划，确保满足质量目标、环境目标指标以及作

制订/修订日期：2013.08.25

发行日期：2013.09.01

类型： 一级文件	编号： BM-M01	页次 16/39	版次 0/A
-------------	---------------	-------------	-----------

准条款的总要求，保持管理体系的完整性。

b) 质量&环境管理体系策划时机：

- ① 公司质量&环境方针、目标和指标以及组织机构发生变化时。
- ② 公司依据的体系标准、适用的法律法规发生重大变化时。
- ③ 公司资源配置、公司经营发生重大变化时。
- ④ 现有体系发生重大变化时。

c) 质量&环境管理体系策划的内容：

- ① 为了实现质量&环境目标，而确定的管理过程，并保证过程输入、输出的一组活动。
- ② 识别为实现质量&环境目标所需配置的资源。
- ③ 为实现质量&环境目标，制定定期的评审规定，重点应评审实施的过程和改进的措施。
- ④ 根据评审结果寻找与质量&环境目标、指标的差距，确保持续改进，提高质量&环境管理体系的适宜性、有效性和充分性。

d) 环境管理方案（详见附件四“年度环境目标指标管理方案”）。

- ① 根据识别出的重要环境因素，制定环境目标和指标的实施措施、责任人、时间表及所需资金的方案。
- ② 编制环境管理方案应与环境方针、目标相一致，它应包含：依据的环境目标和指标、方法措施、技术手段、执行部门、预算经费、和完成日期；
- ③ 环境管理方案的制定应根据组织内实际重要环境因素的优先顺序进行。
- ④ 质量部门组织各部门制定环境管理方案，并进行讨论、评价。
- ⑤ 环境管理方案报总经理批准。

e) 环境管理方案实施：各部门应严格执行批准发布的环境管理方案，质量部门对环境管理方案执行情况进行监督和验证。在管理评审中应对环境管理方案实施结果进行评审。

f) 环境管理方案修订：通常环境管理方案每年根据环境方针和目标进行更改完善。

- ① 当因环境控制措施或控制手段发生变更或失效时进行修订。
- ② 当公司开展某项涉及新的开发或修改的活动、产品、服务的项目时，进行修订。
- ③ 环境管理方案任何变更必须重新审核、批准发布。

## 5.5 职责、权限和沟通

### 5.5.1 职责和权限（详见附件二“组织图”、附件三“部门职能分配表”）

为确保质量&环境管理体系有效运行，总经理应明确公司组织机构及各部门的职能和权限。针对各部门的职责和权限公司领导层应给予必要的授权与支持，确保相互关系得到有效沟通。



制订/修订日期：2013.08.25

发行日期：2013.09.01

类型： 一级文件	编号： BM-M01	页次 17/39	版次 0/A
-------------	---------------	-------------	-----------

## a) 总经理

- ① 全面负责公司的日常经营管理；
- ② 负责质量&环境管理方针的对外公开承诺；
- ③ 负责批准发布质量&环境方针、目标、环境指标及环境管理方案；
- ④ 负责批准发布质量&环境手册；
- ⑤ 确定公司组织机构及各课职能权限，为质量&环境体系有效运行提供必要的资源；
- ⑥ 授权管理者代表，明确其职责和权限，并为其有效开展工作提供必要的条件；
- ⑦ 定期主持管理评审工作，确保质量&环境管理体系持续有效的运行；
- ⑧ 负责向各部门传达满足顾客及国家相关的法律、法规、要求的重要性；
- ⑨ 负责对重大事故的处理和调查。

## b) 营销中心

- ① 负责从订单接收到最终货款回收的整个过程的控制、实施、确认；
- ② 负责产品的投标，报价；
- ③ 负责市场调研，新产品的需求提出；
- ④ 负责客户要求的传达和实施跟进。

## c) 研发中心

- ① 负责新产品的设计和开发；
- ② 负责产品的设计改进，降低成本，提高质量；
- ③ 负责新产品设计过程的管理，确保质量&环境管理体系在本部门的有效运行；
- ④ 负责原材料、辅料、成品的验收标准的制定；
- ⑤ 负责客户样品和产品承认书的做成；

## d) 供应链平台

- ① 负责生产计划的编制，评审，发行，实施进度的跟踪确认；
- ② 负责根据订单对物料的请购进行控制和核算，对材料帐务进行处理；
- ③ 负责根据物料计划实施采购，对采购物料的品质和交期进行控制，确保生产正常；
- ④ 负责生产的安排和推进，确保按时出货；
- ⑤ 负责对采购过程中的重要环境因素进行控制；
- ⑥ 负责供应商开发和定期评定，对供应商施加影响。

## e) 质量管理中心

- ① 负责公司质量&环境管理体系的推进和维护，确保其运行有效、适宜、充分；
- ② 负责质量&环境手册的编制，审核程序文件；

制订/修订日期：2013.08.25

发行日期：2013.09.01

类型： 一级文件	编号： BM-M01	页次 18/39	版次 0/A
-------------	---------------	-------------	-----------

- ③ 负责质量&环境管理体系相关法律法规的获取及经过审批后对应的文件修订；
- ④ 负责组织对公司环境因素的统计、评价，并负责重大环境因素运行控制状况的监测；
- ⑤ 负责对原材料、成品品质检验以及客户反馈品质信息的控制和管理；
- ⑥ 负责公司内部监视测量装置的校正、维护；
- ⑦ 负责公司内部审核的组织和实施；
- ⑧ 负责第三方审核对应工作并对审核中的问题点跟踪、确认、反馈工作；

## f) 行政人事部

- ① 负责公司办公设备、辅资材的采购；；
- ② 负责公司基础设施及固定资产的管理，确保能源动力供应满足生产办公需要；；
- ③ 负责全公司能源消耗的管理，各类废弃物的管理；
- ④ 负责公司公共关系对应，建立公司外部联络窗口，塑造良好的公司形象。

## g) 财务部

- ① 负责公司财务管理, 根据收支状况统计成本消耗，进行成本核算；
- ② 负责公司每月凭证的作成，及时准确的向相关部门发送财务资料报表；
- ③ 加强凭证保管，做好每一笔业务的工作记录。

## h) 各部门共通

- ① 负责本部门内环境因素的识别和控制，紧急情况下应急响应以及固废的分类；
- ② 各级责任人因故无法执行职责时，由上一级责任人或指定人员代理执行职责。

## 5.5.2 管理者代表（参见“任命书”）

- ① 确保公司质量&环境管理体系得到建立、实施和保持，对体系的运行状况进行检查、指导和监督，并对管理体系的运行质量负领导责任。
- ② 向总经理报告质量&环境体系所取得的业绩，提出有关质量&环境管理体系改进的建议，并负责落实总经理的改进决定。
- ③ 负责公司内部审核以及质量&环境体系的认证工作；
- ④ 负责质量&环境手册、目标指标及管理方案的审核, 批准程序文件；
- ⑤ 在整个组织内提高以“顾客为关注焦点”的意识，确保顾客要求和期望得到满足；
- ⑥ 代表公司就质量&环境管理体系有关事宜与外部联络。

## 5.5.3 信息沟通（参见《信息沟通控制程序》）

- a) 沟通内容：体系管理有效性、品质要求、客户或法规要求、目标实绩、改善建议等。
- b) 沟通方式：各类会议、文件、电子媒介、通讯、网络、电子邮件等等形式。
- c) 外部信息沟通

- ① 公司建立与外界沟通的渠道并予以实施，以满足相关方关于环境方面的要求、

制订/修订日期：2013.08.25

发行日期：2013.09.01

类型： 一级文件	编号： BM-M01	页次 19/39	版次 0/A
-------------	---------------	-------------	-----------

- ② 与外部沟通的方面包括来自相关方的投诉、建议，法律法规的要求等；
- ③ 重大环境影响的相关方；
- ④ 对于有关环境体系的外部沟通的相关信息由质量管理中心接收、内部处理后，及时进行反馈答复。
- ⑤ 外部沟通的情况应形成记录。

#### d) 内部信息沟通

- ① 使质量环境体系的持续改进，应及时、正确的在各层次和职能之间进行内部沟通。公司管理干部、管理者代表应发挥主动、主导的作用。
- ② 公司应建立向下沟通渠道，包括：指示、谈话、会议、文件等。向下沟通时应防止信息失真。
- ③ 公司应营造向上沟通的环境，建立报告制度。在向上沟通时，应防止信息压缩，报喜不报忧。
- ④ 内部沟通应平等的双向的进行。

### 5.6 管理评审（参见《管理评审控制程序》）

#### 5.6.1 总则

总经理应按策划的时间间隔主持管理评审，以确保公司质量环境管理体系（包括方针和目标）持续的适宜性、充分性和有效性，满足顾客、相关方和法律法规的要求。

管理评审至少每年进行一次，间隔周期不超过12个月。

#### 5.6.2 评审输入

- a) 质量&环境体系审核结果（包括内审、第二方、第三方审核）和合规性评价的结果；
- b) 和外部相关方的交流（包括顾客的意见、抱怨以及对顾客满意度的测量分析）；
- c) 目标和指标的实现程度（包括过程和产品监视和测量的结果）；
- d) 在质量&环境管理体系运行中，预防措施和纠正措施的状况，持续改进能力分析；
- e) 以往管理评审采取的措施实施状况及效果评价；
- f) 可能影响质量&环境管理体系变化情况的分析；
- g) 本公司的环境绩效；
- h) 改进的意见。

#### 5.6.3 评审输出

管理评审以会议形式进行，对有关部门和人员所输入的信息进行充分的讨论和评价。

管理评审的输出应形成报告，总经理对公司的方针、目标和管理体系运行的适宜性、充分性、有效性进行评价，并作出包括以下方面的决定和措施：

制订/修订日期：2013.08.25

发行日期：2013.09.01

类型： 一级文件	编号： BM-M01	页次	版次
		20/39	0/A

- a) 质量&环境管理体系方针、目标指标的实现情况及修订需要和框架；
- b) 质量&环境管理体系及其过程有效性的改进；
- c) 与客户要求有关的产品的改进；
- d) 资源的需求。

制订/修订日期：2013.08.25

发行日期：2013.09.01

类型： 一级文件	编号： BM-M01	页次 21/39	版次 0/A
-------------	---------------	-------------	-----------

## 6 资源管理

### 6.1 资源提供

资源是实施方针、目标的必要条件。为了实施、保持管理体系，并持续改进其有效性，以满足顾客和相关方要求，总经理应确定并及时提供必要的资源。资源包括人力资源、基础设施、工作环境等资源。

### 6.2 人力资源（参见《培训控制程序》）

#### 6.2.1 总则

##### a) 目的

对产品/服务质量工作有影响的人员，以及从事可能具有重大环境影响的人员，应规定相应的岗位任职能力要求，并进行教育、培训，用以提高技能，胜任其本职岗位工作，满足质量及环境体系的要求。

##### b) 职责

- ① 总经理是人力资源的主管领导，负责对人员的配备、教育、培训的实施进行监控，并对其有效性负责。
- ② 行政人事部是人力资源配备培训的归口管理部门，负责培训计划的制定并组织实施，负责上岗人员的基础考核，并对培训结果进行评价。
- ③ 各相关部门负责本单位员工的岗位技术培训，配合实施培训计划。

##### c) 管理内容及要求

- ① 根据管理体系过程的需要，确定人力资源的需求，确保管理体系的各类工作人员应具备所需的专业知识和技能本领，使其胜任所从事的工作岗位；
- ② 对人员能力的确认可依据本人受教育的程度和接受培训考核所具备的专业知识和技能，以及工作经历和经验；
- ③ 根据需求，适宜的配备从事管理体系有关过程的人员，保证体系实施的有效性。

#### 6.2.2 能力、培训和意识

通过培训提高员工的工作能力，增强员工质量意识和环境保护意识，使员工能够满足所从事的工作要求。

- a) 凡从事影响质量和环境工作的人员，根据所必须具备的能力要求进行培训；
- b) 行政人事部制定《年度公司员工培训计划表》，经总经理审批后实施；
- c) 员工培训可选择内培和外培两种方式，培训后要通过笔试和实际操作等考核形式验证其培训结果的有效性；
- d) 各类人员的教育培训记录应予以保存。

制订/修订日期：2013.08.25

发行日期：2013.09.01

类型： 一级文件	编号： BM-M01	页次	版次
		22/39	0/A

### 6.3基础设施

为使产品能够符合规定的要求，满足环境保护的要求，公司确定、提供并维护必要的基础设施。包括：

- a) 公司建筑物、办公场所和相关设施（如：供应水、电的设施）。
- b) 过程设备（如：检测设备，程序软件等）。
- c) 支持性服务（如：运输、维修、信息系统）。

行政人事部归口管理公司的基础设施，收集各部门的资源需求信息提交总经理批准，并按要求进行相应的资源配置。

### 6.4工作环境

行政人事部负责公司办公环境的控制和改善，使员工在和谐轻松、愉快团结的良好氛围中工作。



制订/修订日期：2013.08.25

发行日期：2013.09.01

类型： 一级文件	编号： BM-M01	页次 23/39	版次 0/A
-------------	---------------	-------------	-----------

## 7 产品实现

### 7.1 产品实现的策划

#### 7.1.1 目的

为确保产品/服务满足顾客和适用法律法规的要求，对产品/服务实现所需的过程进行策划。

#### 7.1.2 职责

研发中心负责对产品/服务实现过程实施策划，其它相关部门配合。

#### 7.1.3 管理内容及要求

- a) 策划时机：新产品生产前；常规产品、项目、合同或活动有特殊要求时；
- b) 策划应包括以下方面的内容：
  - ① 确定产品/服务的质量目标和要求；
  - ② 确定外包OEM生产过程，对过程的有效运行和受控状态，过程所需的人力、设备、设施等资源进行确认；
  - ③ 确定外包OEM生产过程所要求的验证、确认、监视、测量、检验活动，以及各阶段产品的接收准则；
  - ④ 根据方针、目标和指标，确定与已识别的重要环境因素有关的运行和活动。
  - ⑤ 为实现过程及其产品/服务满足要求，确定适宜的记录，证实过程和结果的符合性和有效性。

### 7.2 与顾客有关的过程

#### 7.2.1 与产品有关的要求的确定

营销中心通过与客户接触、沟通充分了解客户对产品的要求和期望。公司应确定的产品要求包括：

- a) 客户明确规定的要求：产品标准、验收准则、产品交付方式、交付后的维修要求、附加服务要求（如：产品回收及最终处置）等。
- b) 客户没有明示，但规定或已知的预期用途所必需的要求（应根据客户对产品要求的具体情况加以识别），包括与产品的安全性、实用性、便捷性、文明性等要求；
- c) 适用于产品的国际、国家标准、行业要求和应尽的义务；
- d) 其他承诺的附加要求。

#### 7.2.2 与产品有关的要求的评审（参见《合同评审控制程序》、《生产计划控制程序》）

- a) 在接受合同和生产计划之前，应对该合同和生产计划进行评审。
- b) 接收客户口头订单(紧急情况下)时，必须有客户的明确表示（如传真文件、E-mail等）。
- c) 应确定合同的：

制订/修订日期：2013.08.25

发行日期：2013.09.01

类型： 一级文件	编号： BM-M01	页次 24/39	版次 0/A
-------------	---------------	-------------	-----------

- ① 客户明示要求；
- ② 产品规定的用途或已知的预期用途所必须的要求；
- ③ 适用于产品的法律法规的要求；
- ④ 公司确定的附加要求；

以上各要求均已经明确，且经过相关部门确认取得一致同意。

d) 合同和生产计划评审至少应包括以下内容：

- ① 产品的要求已得到确定；
- ② 与以前表述不一致的要求已经得到解决或满足；
- ③ 有能力满足规定要求。

e) 应对合同和生产计划中提到的有关物料规格型号、数量、质量要求、交货期、价格、服务等进行逐一评审。

f) 如因客户要求或公司内部原因原计划未能进行时，就要进行生产计划的变更。生产计划的变更影响客户交期时，必须由业务管理课与客户商量达成一致意见。变更后生产计划应及时地传递到公司内的有关职能部门。

g) 应确保所有与客户有关的订单和生产计划得到评审。

h) 合同和生产计划评审记录应予以保持。

### 7.2.3 顾客沟通（参见《信息沟通控制程序》、《客户抱怨控制程序》）

a) 公司建立与客户沟通的渠道并予以实施，以满足客户要求。

b) 与客户进行沟通方面包括：

- ① 产品信息，包括客户的咨询；
- ② 问询、合同或订单的处理，包括对其的补充和修改；
- ③ 客户反馈，包括抱怨、投诉、产品满意度和其它需求、建立的反馈。

c) 与客户沟通的方式为：投标、报价、定货、信函、电话、传真、邮件、当面征询等。

d) 与客户沟通的情况必要时应形成记录。

### 7.3 设计和开发（参见《设计控制程序》）

#### 7.3.1 设计和开发策划

a) 营销中心收集市场情报及客户要求等信息，进行项目分析，经审查后开具“新产品设计任务书”给研发中心。

b) 研发中心成立设计小组，进行设计策划，形成“新产品设计计划书”，明确：

- ① 新产品设计和开发阶段；
- ② 每个设计开发阶段的评审、验证和确认的内容；



制订/修订日期：2013.08.25

发行日期：2013.09.01

类型： 一级文件	编号： BM-M01	页次 25/39	版次 0/A
-------------	---------------	-------------	-----------

③ 设计和开发的职责和权限，对参与设计的各小组的接口实施管理，确保信息一致，进行有效沟通；

④ 新产品设计过程所需的各项资源、预算。

c) 当新产品设计开发计划与实际开发进度不一致时，应进行更新。

### 7.3.2 设计和开发输入

a) 新产品设计前，必须确定与产品要求有关的输入。输入包括：

① 功能要求和性能要求；

② 使用的法律法规要求（包含安规、环保上的要求）；

③ 适用时考虑以往类似设计提供的信息（包含失败案例分析）；

④ 设计和开发所必须的其他要求。

b) 设计输入时应参考新产品工艺行业标准，对设计输入进行评审，确保其充分、适宜。

c) 设计输入的各项要求必须完整、清楚，不能自相矛盾。如果要求不明确，应与客户沟通澄清，知道所有不清楚问题被解决。

d) 在开发过程中，技术上的探讨可通过客户沟通配合进行，新材料的找寻及新技术的应用可邀请供应商参与配合完成设计开发。

### 7.3.3 设计和开发输出

a) 设计和开发的输出应以能够对照设计和开发的输入进行验证的方式提出，在放行前得到研发经理的承认。

b) 设计和开发输出包括：

① 满足设计和开发输入的要求；

② 能为采购、生产提供适当信息，以确保能提供符合要求的产品；

③ 应包含或引用产品接收的准则，用以判断后续的量产品能符合设计和开发要求；

④ 应确定对产品正常使用至关重要的和安全有关的特性，以便对它们进行重点控制。

c) 设计和开发的输出形式为：技术规格书、图纸、工艺文件等资料。

### 7.3.4 设计和开发评审、验证、确认

a) 为确保设计正确无误，符合设计要求，确保产品能满足规定或预期用途的要求，应根据“新产品设计计划书”的安排进行评审、验证和确认。具体参照《设计控制程序》。

b) 产品设计每一阶段结束时，应指定相关责任者实施评审，以确保满足设计要求，并保留设计评审及必要措施的记录。

c) 设计输出文件及样品应进行设计验证，确保设计输出满足设计输入的要求，保留验证及必要措施的记录。

制订/修订日期：2013.08.25

发行日期：2013.09.01

类型： 一级文件	编号： BM-M01	页次 26/39	版次 0/A
-------------	---------------	-------------	-----------

- d) 设计完成后，经公司内部相关人员确认OK后提交客户进行确认。应保留设计确认及必要措施的记录。

### 7.3.5设计和开发更改的控制

- a) 设计变更应加以标示、记录变更履历，变更后的技术资料应经过研发经理的批准。
- b) 任何变更应考虑对整机、已交付产品的冲击，根据影响程度由研发经理确定再次评审、验证和确认的必要，并保留设计变更评审及必要措施的记录。

## 7.4采购

### 7.4.1采购过程（参见《供应商管理规定》）

- a) 行政人事部负责办公用品的采购，供应链平台负责生产物资的采购。
- b) 对采购过程要严格控制与管理，制定《供应商管理规定》，对供方进行评价、选择和控制，并予以记录，确保所采购的产品和服务符合公司的采购要求。
- c) 为满足产品质量要求，选择供方要对其质量保证能力进行调查，调查评价主要包括产品/服务质量、价格、交货期以及供方质量体系保证能力。
- d) 对供方选择与评价包括外包过程中的供方，公司应每年进行一次再评价，并经供应链经理批准，确定合格的供应商，对合格供应商要建立名录和档案加以保存。
- e) 采购必须在经批准的合格供应商范围内采购。

### 7.4.2采购信息（参见《采购控制程序》）

- a) 采购人员依据生产计划，选择合格供应商，发出采购单进行采购。
- b) 采购单应清楚地说明采购产品的信息，确保采购产品满足规定要求，包括：
- ① 产品的技术要求、规格、型号或其它准确的标识方法等。
  - ② 明确规定图纸及其他要求（如：程序）。
  - ③ 质量&环境管理体系的要求。
- c) 采购文件包括合同和协议、订单等。在与供应商沟通前，公司应审批相关文件，确保采购的要求是充分和适宜的。
- d) 当采购文件发生更改时，采购人员应及时和供应商进行沟通，确保采购正确的物资。

### 7.4.3采购产品的验证

- a) 凡是采购的产品，均需由相关部门实施验证。
- b) 公司采购的材料委托OEM工厂进行验证、检验，结果予以记录并保存。
- c) 当公司以及顾客拟在供方现场对采购产品实施验证时，要在采购文件中规定验证的安排和产品放行的方法。

制订/修订日期：2013.08.25

发行日期：2013.09.01

类型： 一级文件	编号： BM-M01	页次 27/39	版次 0/A
-------------	---------------	-------------	-----------

## 7.5 生产和服务提供

### 7.5.1 生产和服务提供的控制

通过对生产过程及重要环境因素运行过程的控制，确保本公司各项活动、产品和服务符合质量&环境管理体系的要求。控制内容如下：

- 供应链平台根据销售计划和物料状况制订生产计划。并对OEM厂家的生产进度加以管制，保证及时、准确交货。
- 获得表述产品特性的信息：包括BOM表、作业指导书、设计规格书等。
- OEM工厂根据产品的要求配置适宜的生产/检测设备，并按照规定对设备进行维护保养。
- 各阶段放行、交付和交付后的控制：OEM工厂应在按质量管理中心的要求，生产过程中对产品主要性能进行100%测试及外观检查合格后方可包装。未经检验合格或未经验证满足客户要求的产品不得放行或交付。应按规定的交付方式并确保交货期。

### 7.5.2 生产和服务提供过程的确认

- 当生产和服务提供过程的输出不能由后续的监视和测量加以验证，使问题在产品使用或交付后才能显现的过程，应对这样的过程进行确认，证实过程能力。

本公司特殊过程的定义如下：

- ① 产品的重要质量特性形成的过程。
  - ② 该过程形成的产品是否合格，不易或不能经济地进行验证的过程。
- 本公司产品的特殊过程包括但不限于：焊接过程；成型过程。
  - 在正式生产前，应对特殊过程是否具备必要的能力进行确认，确认内容如下：
    - ① 生产/检测设备的生产能力的确认；
    - ② 人员资格的确认；
    - ③ 作业方法的确认。

### 7.5.3 标识和可追溯性（参见《标识和可追溯性控制程序》）

- 本公司产品在接收、生产、交货各阶段均需采用适当的方法对产品进行标识，当出现品质问题时，可组织对其追溯。
- 采购和质量部门负责OEM工厂对生产过程的产品的标识状态的监督实施。
- 有追溯要求的场合对产品予以标识（如果不标识不会引起产品的混淆，可以不进行标识）。

### 7.5.4 顾客财产

- 本公司客户财产主要指：客户提供的技术资料如标准、图纸等；
- 客户提供的技术资料，应对其知识产权进行保护，受控发放，具体操作按照《文件

制订/修订日期：2013.08.25

发行日期：2013.09.01

类型： 一级文件	编号： BM-M01	页次 28/39	版次 0/A
-------------	---------------	-------------	-----------

程序》。

- c) 若有其他顾客提供财产的状况时，应由接收部门妥善进行保管。

#### 7.5.5 产品防护

- a) 产品在转移和交付到客户的过程中，公司应针对产品及其组成部分提供防护，这种防护应包括标识、搬运、包装、储存和保护。
- b) 供应链和质量部门应要求OEM工厂提供适宜的搬运方法防止产品损坏。并使用指定的储存场地或库房，以防止产品在使用或交付前受到损坏或变质；明确产品接收和发放的准则，并按适宜的时间间隔检查库存品状况，以便及时发现变质情况；
- c) 未经检验合格的材料、产品不得入库。出库依据先进先出的原则。

#### 7.5.6 重要环境因素运行控制

- a) 根据环境方针、目标指标，确定重要环境因素运行活动，确保它们在规定的要求下进行。
- b) 重要环境因素应制定出管理方案，进行控制、监视运行和活动，确保体系有效运行。
- c) 供应链平台在供应商合同、环境管理协议书中，对供方的环境因素进行控制。
- d) 公司应将重要环境因素控制要求向相关方通报，促使相关方不断提高自身环境保护意识。

#### 7.5.7 应急准备和响应（参见《应急准备和响应控制程序》）

- a) 公司应确定可能对环境造成影响的潜在的紧急情况或事故，包括：火灾、自然灾害等。
- b) 公司建立、实施并保持《应急准备和响应控制程序》，并规定响应措施。措施包括：
- ① 现场危险的类型，如存在电线裸露，烙铁温度过高等；
  - ② 对紧急情况或事故类型和规模的预测及处理方法；
  - ③ 内、外部联络计划；
  - ④ 事故后考虑制定和实施纠正和预防措施的需要；
  - ⑤ 对实施应急响应程序人员的培训；
  - ⑥ 关键人员和救援机构（如消防部门）名单，包括详细联络信息；
  - ⑦ 疏散路线和集合地点；
  - ⑧ 周边设施（如工厂、道路等）可能发生的紧急情况和事故；
  - ⑨ 邻近单位相互支援的可能性。
- c) 公司应对实际发生的紧急情况和事故做出响应，并预防和减少伴随的环境影响。
- d) 公司应定期评审其应急准备和响应程序。必要时，特别是在事故或紧急情况发生后，对其进行修订。
- e) 可行时，公司还应定期试验上述程序。

制订/修订日期：2013.08.25

发行日期：2013.09.01

类型： 一级文件	编号： BM-M01	页次 29/39	版次 0/A
-------------	---------------	-------------	-----------

## 7.6 监视和测量设备的控制（参见《检测设备使用规定》）

- 公司应对产品的监视和测量设备进行有效控制，确保其测量不确定度已知，为产品符合确定的要求提供依据。
- 公司主要的监视和测量过程：产品研发检测，生产过程的性能检查，成品最终检查。
- 使用的监视和检测设备：游标卡尺，红外线检测仪，示波器等。
- 质量管理中心按《检测设备使用规定》对监视和测量设备进行管理，以确保监视和测量活动可行并以与监视和测量的要求相一致的方式实施。
- 定期对设备进行保养维护和维修。校正的标准需能追溯到国家或国际标准，保留校正记录。
- 校正周期依设备的稳定性、精确度、使用频率等条件订定。此周期可据过去的校正结果而调整。校正合格的设备必须要有相应的标示。未校正或校正过期的设备不允许生产使用。
- 校正失效时应应对过去此设备的检测有效性进行评估，应对该设备和可能受影响的产品采取适当的措施。
- 检测设备在搬运过程中需加以保护，避免损坏，保证其准确度。
- 当计算机软件用于规定要求的监视和测量时，应在初次使用前确认其满足预期用途的能力，必要时予以重新确认。确认的方法包括：确认软件名称和版本、用标准品进行验证。



制订/修订日期：2013.08.25

发行日期：2013.09.01

类型： 一级文件	编号： BM-M01	页次 30/39	版次 0/A
-------------	---------------	-------------	-----------

## 8 测量、分析和改进

### 8.1 总则

公司规划并实施以下方面所需的监视、测量、分析和改进过程：

- a) 证实产品要求的符合性；
- b) 确保质量及环境管理体系的符合性；
- c) 持续改进质量及环境管理体系的有效性。

包括统计技术在内的适用方法及其应用程度的确定。

### 8.2 监视和测量（参见《监视和测量控制程序》）

公司规划并实施测量、分析及改进过程，确保质量&环境体系符合性及持续有效性。

#### 8.2.1 顾客满意（参见《客户满意度管理规定》）

- a) 客户满意度测量作为质量&环境管理体系有效性的一项关键业绩指标，为公司提供改进方向。
- b) 测量方式：对客户满意度通过直接或间接收集的方式，如：发放满意度调查表、接受的客户抱怨信息、客户来访时的交流、电话拜访等。
- c) 测量内容：产品的品质、成本、交期、服务以及环境绩效。了解公司质量&环境管理体系的业绩、与客户期望的差距。
- d) 测量频次：营销中心每年至少组织1次对客户满意度信息进行收集和整理。
- e) 客户满意度测量的结果需向管理者代表、总经理报告，确定满足客户预期要求的改进措施。并作为管理评审的输入资料。

#### 8.2.2 内部审核（参见《内部审核控制程序》）

- a) 目的：验证质量&环境管理体系是否符合策划的要求，是否符合 ISO9001：2008&ISO14001：2004标准的要求。
- b) 审核的频次：每年不少于一次，时间间隔不超过12个月。必要时可增加频次。
- c) 内审需制定审核计划，明确审核准则、范围、方法、日程安排。
- d) 内审员须受过相关培训并取得资格，不审核自己的工作，保证审核独立性和公正性。
- e) 审核结果应形成书面文件，经管理者代表审批后发给被审核部门的负责人。
- f) 被审核部门根据审核报告中的要求，在规定的期限内实施纠正预防措施。审核组对其措施的落实进行监督和跟踪，对其效果进行评价。
- g) 保持内审及其结果的记录，并作为管理评审的一种输入。

#### 8.2.3 过程的监视和测量

- a) 目的：对质量&环境管理体系运行的过程、重大环境因素的运行控制活动进行监视

制订/修订日期：2013.08.25

发行日期：2013.09.01

类型： 一级文件	编号： BM-M01	页次 31/39	版次 0/A
-------------	---------------	-------------	-----------

公司所取得环境绩效进行测量，确保整个体系持续有效的运行和改进。

- b) 通过内部审核、客户监察对质量&环境体系的运行过程进行监视。
- c) 质量&环境管理有关的过程包括：管理活动、资源提供、产品实现和测量有关过程。各过程应根据公司目标进行分解转化为过程目标，测量过程目标的实现程度，评价过程管理的绩效。

#### 8.2.4产品的监视和测量

- a) 质量管理中心应对生产产品的特性进行监视和测量，以验证产品要求已得到满足。
- b) OEM工厂生产完成的产品应进行检查，并提供相应的检查报告，经质量部门确认OK后方可出货。
- c) 检验标准应包括：允收标准，抽样计划，缺点类型，性能要求，外观要求等。
- d) 检验记录应妥善保管。

#### 8.2.5环境的监视和测量

- a) 对产品、活动、服务的环境绩效，如固体废弃物的数量，能源资源的消耗情况等有计划性的监测和测量；
- b) 对有关重要环境因素的运行控制情况，如各类运行控制文件、应急措施等的执行性和有效性进行有计划性的监测和测量；
- c) 对环境目标、指标有关的运行情况、环境绩效，环境管理方案的实施进度、实施效果按要求进行跟踪监测和测量；
- d) 对有关环境法律法规、国家标准、其他要求等的符合情况进行定期的监测和测量。

#### 8.2.6合规性评价（参见《法律法规和其他要求控制程序》）

- a) 对本公司遵守法律法规和其他应遵守的要求的情况进行评价，确定符合相关要求。
- b) 评价的内容：
  - ① 国际或国家环境保护法律法规的符合情况；
  - ② 国家标准及行业标准的符合情况；
  - ③ 地方环境保护规章、规定的符合情况；
  - ④ 本公司内规定的其他要求的符合情况。
- c) 每季度对已登记的环境法律法规和其他要求的持续符合性进行评价，以证实公司的体系运行符合其要求。
- d) 对不符合现象进行纠正预防，并对对策实施后效果进行确认。
- e) 保存合规性评价的记录。

制订/修订日期：2013.08.25

发行日期：2013.09.01

类型： 一级文件	编号： BM-M01	页次 32/39	版次 0/A
-------------	---------------	-------------	-----------

### 8.3 不合格品控制（参见《不合格品控制程序》）

- a) 对不符合质量&环境管理体系要求现象进行识别和控制，防止不合格品非预期使用或交付，确保符合法律法规的要求，对重要环境因素进行有效控制。
- b) 不合格信息来源：相关方投诉；过程测量结果及不合格报告；管理评审的输出；内审报告；合规性评价的记录；有关环境管理体系的记录。
- c) 不合格品（材料、半成品、成品）须有明确标示、隔离，以利与识别。
- d) 在获得授权人员的许可前，不合格品不能投入使用、不得转序、不得交付。
- e) 不合格品的处置：返工、返修、特采、报废。
- f) 环境不符合的处置、纠正和预防。
  - ① 采取措施，消除已发现的不符合带来的影响；如垃圾再分类等；
  - ② 经有关授权人员批准，适用时经相关方认可，对无法挽回的影响取得相关方谅解；
  - ③ 采取措施，对正在发生的不符合进行纠正，如纠正操作的不正确处、停止该项活动等
  - ④ 保持不符合的情况描述以及随后所采取的任何措施的记录，包括外部协调的记录。

### 8.4 数据分析

- a) 应收集及分析适当的数据资料，以确定质量&环境管理体系的适宜性和有效性，并寻找改善机会。
- b) 收集及分析的数据包括：
  - ① 外部来源：法律法规、相关方的反馈和投诉等；
  - ② 内部来源：过程和产品监视测量结果，如生产状况、检验结果、审核结果、设备校正结果等。
- c) 数据可采用书面或电子媒体形式。
- d) 对收集到的数据运用QC手法或其他统计方法进行趋势分析，分析的结果作为纠正与预防措施输入。
- e) 数据分析的结果应提供以下信息：
  - ① 反映顾客满意程度；
  - ② 产品质量与要求的符合程度；
  - ③ 过程和产品的特性；
  - ④ 过程和产品的变化趋势；
  - ⑤ 环境指标的符合情况；
  - ⑥ 供方的状况。

### 8.5 改进



制订/修订日期：2013.08.25

发行日期：2013.09.01

类型： 一级文件	编号： BM-M01	页次 33/39	版次 0/A
-------------	---------------	-------------	-----------

### 8.5.1持续改进

本公司通过下列内容不断的进行持续改进：

- a) 通过质量&环境方针建立和实施，对外承诺体系的持续改进；
- b) 通过建立质量&环境目标明确改进的方向；
- c) 通过内部审核，寻找体系改进的机会；
- d) 通过数据分析；
- e) 通过纠正预防措施实施改进；
- f) 通过管理评审的输出实施相应的改进。
- g) 通过改善提案制度，鼓励员工积极参与质量、环境、安全、卫生、士气等的改善。

### 8.5.2纠正措施（参见《纠正与预防措施控制程序》）

- a) 纠正措施的对象：
  - ① 质量&环境管理体系运行与ISO9001和ISO14001和客户的环境物质管理标准规定要求不一致；
  - ② 质量&环境管理体系活动和行为不符合相应的法律法规或其他要求；
  - ③ 质量&环境管理活动偏离公司制定的方针、目标和指标要求；
  - ④ 相关方的投诉；
  - ⑤ 过程测量结果及不合格报告；
  - ⑥ 管理评审的输出；
  - ⑦ 内审不合格项报告；
  - ⑧ 环境监测报告。
- b) 实施纠正措施的过程应包括：
  - ① 评审不合格，确定原因；
  - ② 制定确保不合格不再发生的可能措施；
  - ③ 确定和实施措施；
  - ④ 记录所采取的纠正措施的结果；
  - ⑤ 评审所采取的纠正措施的有效性。

### 8.5.3预防措施

- a) 预防措施的对象：
  - ① 各类相关方抱怨、建议信息的汇总；
  - ② 外部环境的分析，特别是相关法律法规的变化情况、社会的关注要点；
  - ③ 管理评审及内审的输出；

制订/修订日期：2013.08.25

发行日期：2013.09.01

类型： 一级文件	编号： BM-M01	页次	版次
		34/39	0/A

- ④ 数据分析的输出；
- ⑤ 环境监测测量数据；
- ⑥ 过程监视测量；
- b) 实施预防措施的过程应包括：
  - ① 确定潜在的不符合；
  - ② 确定潜在的不符合的原因；
  - ③ 评价防止不符合发生的措施的需求；
  - ④ 确定并实施所需的措施；
  - ⑤ 记录所采取的预防措施的结果；
  - ⑥ 评审所采取的预防措施的有效性。
- c) 所采取的纠正或预防措施应与该问题的严重性和伴随的环境影响相适应。
- d) 对于纠正或预防措施引起文件的任何更改，按《文件控制程序》的要求进行变更。
- e) 保持实施纠正和预防措施的记录。

制订/修订日期：2013.08.25

发行日期：2013.09.01

类型： 一级文件	编号： BM-M01	页次	版次
		35/39	0/A

## 9 程序文件清单

文件编号	文件名称
BM-P01	文件控制程序
BM-P02	记录控制程序
BM-P03	内部审核控制程序
BM-P04	不合格品控制程序
BM-P05	纠正与预防措施控制程序
BM-P06	环境因素识别和评估控制程序
BM-P07	法律法规和其他要求控制程序
BM-P08	应急准备和响应控制程序
BM-P09	培训控制程序
BM-P10	信息沟通控制程序
BM-P11	运行控制程序
BM-P12	监测和测量控制程序
BM-P13	设计控制程序
BM-P14	采购控制程序
BM-P15	管理评审控制程序
BM-P16	生产计划控制程序
BM-P17	标识与可追溯性控制程序
BM-P18	客户抱怨控制程序
BM-P19	产品防护与控制程序

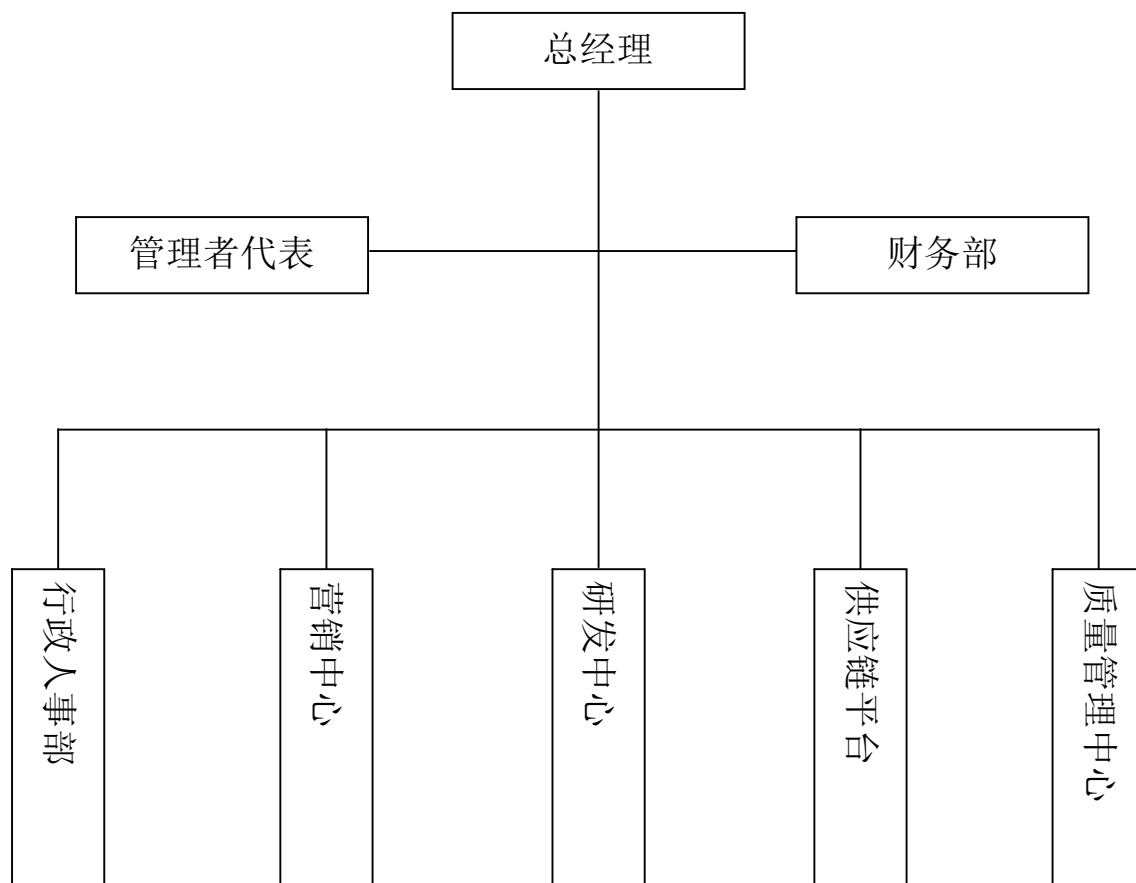


制订/修订日期：2013.08.25

发行日期：2013.09.01

类型： 一级文件	编号： BM-M01	页次	版次
		37/39	0/A

## 10.2附件二：质量&amp;环境管理体系组织图



制订/修订日期：2013.08.25

发行日期：2013.09.01

类型： 一级文件	编号： BM-M01	页次 38/39	版次 0/A
-------------	---------------	-------------	-----------

## 10.3附件三：部门职能要素分配表

序号	文件名称	QMS	EMS	最高管理者	管理者代表	营销中心	研发中心	供应链平台	质量管理中心	行政人事部	财务部
1	质量&环境管理体系	4.1/4.2	4.1	★	★	☆	☆	☆	★	☆	☆
2	质量&环境手册管理	4.2.2	4.4.4	☆	☆	☆	☆	☆	★	☆	☆
3	文件控制	4.2.3	4.4.5	☆	☆	☆	☆	☆	★	☆	☆
4	记录控制	4.2.4	4.5.4	☆	☆	☆	☆	☆	★	☆	☆
5	管理承诺	5.1/5.2	4.4.1	★	☆	☆	☆	☆	☆	☆	☆
6	法律法规与其他要求控制	5.2/7.2.1	4.3.2	☆	★	☆	☆	☆	★	☆	☆
7	质量&环境方针、目标和指标	5.3/5.4.1	4.2/4.3.3	★	★	☆	☆	☆	★	☆	☆
8	环境因素识别和评价控制	-	4.3.1	☆	★	☆	☆	☆	★	☆	☆
9	质量&环境管理体系的策划	5.4	4.3.3	★	★	☆	☆	☆	★	☆	☆
10	职责、权限和沟通	5.5	4.4.1/4.4.3	★	★	☆	☆	☆	★	☆	☆
11	管理评审控制	5.6	4.6	★	☆	☆	☆	☆	☆	☆	☆
12	资源管理	6.1	4.4.1	★	☆	☆	☆	☆	☆	☆	☆
13	能力、意识和培训	6.2	4.4.2	☆	☆	☆	☆	☆	☆	★	☆
14	基础设施和工作环境控制	6.3/6.4	4.4.1	☆	☆	☆	☆	☆	☆	★	—
15	产品实现的策划	7.1	-	☆	☆	☆	★	☆	☆	—	—
16	与顾客有关过程的控制	7.2	-	☆	☆	★	☆	☆	☆	—	—
17	设计和开发	7.3	4.4.6	☆	☆	☆	★	☆	☆	—	—
18	采购控制	7.4	4.4.6	☆	☆	☆	☆	★	★	☆	☆
19	生产和服务提供	7.5	4.4.6	☆	☆	☆	☆	★	☆	☆	—
20	应急准备和响应控制	-	4.4.7	☆	☆	☆	☆	☆	☆	★	☆
21	监视和测量装置控制	7.6	4.5.1	☆	☆	—	☆	☆	★	—	—
22	合规性评价	-	4.5.2	☆	★	☆	☆	☆	★	☆	☆
23	测量、分析和改进	8.1	4.5	☆	☆	☆	☆	☆	★	☆	☆
24	客户满意程度测量控制	8.2.1	-	☆	☆	★	☆	☆	☆	☆	☆
25	内部审核控制	8.2.2	4.5.5	☆	★	☆	☆	☆	★	☆	☆
26	监视和测量控制	8.2.3/8.2.4	4.5.1	☆	☆	☆	☆	☆	★	☆	☆
27	不合格控制	8.3	4.5.3	☆	☆	☆	☆	★	★	☆	☆
28	数据分析运用	8.4	-	☆	☆	★	★	★	★	☆	☆
29	改进控制	8.5	4.5.3	☆	★	★	★	★	★	☆	☆

制订 / 修订日期：2013.08.25

发行日期：2013.09.01

类型： 一级文件	编号： BM-M01	页次 39/39	版次 0/A
-------------	---------------	-------------	-----------

## 10.3附件四：2013年度环境目标指标管理方案

序号	项目	目标、指标	管理方案	责任部门	预计投资	完成时间
1	危险固体废物处理	目标：符合环保要求，降低环境风险产生 指标：100%分类存放，并送有资质单位处理	1. 垃圾桶等存放器具购买，标识 2. 分类放置回收，处置 3. 定期统一处置 4. 寻找有资质的废弃物处理商处理并记录	行政人事部	1500元	2013.11.15
2	消防、安全	目标：加强消防管理，无火灾，安全事故的发生 指标：确保消防设施100%合格，实施管理稽核制度	1. 每月进行消防设施检查，安全检查 2. 安排人员进行消防安全培训 3. 组织消防安全演习 4. 定期对办公设备进行巡查	行政人事部	2000元	2013.11.30