

Quality & Environment management Manual

文献级别：一级文献

质量环境管理手册

公司地址：深圳市

联系人：

电话号码：

传真号码：

工厂网址：

电 邮：

生效日期	制定部门	批准	审核	制订
2023. 12. 01	管理者代表			

0.1 目录

章节号	标题	页码
0. 1	目录	2
0. 2	文献修订履历表	3
0. 3	任命书	4
0. 4	手册颁布令	5
0. 5	质量方针	6
1. 0	公司概况	7
1. 1	引用标准	8
1. 2	术语及定义	8
2. 0	质量及环境管理手册内容	8
3. 0	质量及环境管理手册的编制、批准与修订	8
4. 0	组织环境	9
4. 1	理解组织及其环境	9
4. 2	理解相关方的需求和盼望	9
4.3	拟定质量环境管理体系的范围	9
4.4	质量环境管理体系及其过程	9
5	领导作用	11
5. 1	领导作用和承诺	11
5. 2	方针	11
5. 3	组织的岗位、职责和权限	12
6	策划	17
6. 1	应对风险和机遇的措施	17
6. 2	质量目的及其实现的策划	18
6. 3	变更的策划	19
7	支持	19
7. 1	资源	19
7. 2	能力	24
7. 3	意识	24
7. 4	沟通	24
7. 5	形成文献的信息	25
8	运营	29
8. 1	运营策划和控制	29
8. 2	服务的规定	30
8. 3	服务的设计和开发	32
8. 4	外部提供的过程、产品和服务的控制	34
8. 5	服务的提供	36
8. 6	服务的放行	38
8. 7	不合格输出的控制	39
9	绩效评价	39
9. 1	监视、测量、分析和评价	39
9. 2	内部审核	43
9. 3	管理评审	43
10	改善	45
10. 1	总则	45
10. 2	不合格和纠正措施	45
10. 3	连续改善	46
附件一	公司质量目的一览表	47
附件二	程序文献目录	48
附件三	服务实现流程图	50

0. 2 文献修改目录

版本	修订日期	修订章节	修订内容纪要	修订者

- 3: 报告质量及环境管理体系的绩效及其改善机会（见 10.1），特别向最高管理者报告；
- 4: 保证在整个公司推动以顾客为关注焦点；
- 5: 保证在策划和实行质量及环境管理体系变更时保持其完整性。
- 6: 负责与质量及环境管理体系有关事宜的内部沟通和外部联络。

深圳市 XXX 电子科技有限公司

总经理：_____

0.4 手册颁布令

本质量及环境管理手册（以下简称“手册”）是为了在我公司建立和实行质量及环境管理体系，连续、稳定地设计出符合产品质量标准，满足顾客规定的产品而制定的。

本手册是依据 ISO/9001:2023《质量环境管理体系—规定》、ISO14001:2023《环境管理体系—规定及使用指南》和本公司实际情况相结合编制而成。手册对质量及环境管理体系作了系统、总体的阐述，是质量及环境管理工作的基本法规，

也是我公司质量及环境管理体系运营应长期遵循的大纲性文献，它是我公司对外向顾客提供满意的产品和服务的可靠保证，合用于本公司所有的部门和人员。

现批准颁发公司的《质量及环境管理手册》，由管理者代表代表公司贯彻贯彻，全体干部员工必须切实执行，不断地改善与提高，迎接市场经营新的挑战。

深圳市 XXX 电子科技有限公司

总经理：_____

0.5 质量及环境方针

一、质量方针：

以技术创新为动力，以科学管理为基础，以质量取胜为目的，及时、准确、有效的提供客户所需要的服务！

我们对质量方针理解为：

技术创新，以客户满意为核心，本着环环管制、精益求精，积极进取并连续改善；

我们要严格按客户的规定进行产品生产，在生产各个环节进行严格管制把关，力求将产品质量做到更好，并在客户规定的基础上不断进行改善，让客户满意！

保证产品质量和流程管制的准确、准时、省时；

快速反映市场变动、满足并超越客户规定！

我们要不断对生产流程和产品质量进行优化，力求按客户的规定对生产流程和工艺质量进行准确、有效地管制，以达成准时交货，节省时间和资源！

对客户产品的规定及产品市场需求进行有效分析并快速反映，设计出更能适应客户、市场潮流和趋势的产品，满足并超越客户及市场需求的新产品，让客户满意！！

二、环境方针：

遵守法规，防止污染，提倡清洁生产；连续改善，节约能源，传播环保理念！

总经理： _____

1.0 公司简介

深圳市 XXX

电子科技有限公司位于中国广东深圳的民营高科技公司。公司成立于 2023 年 10 月，注册资金 50 万元人民币，现有厂房面积 2023 平方米，通过全体同仁的齐心拼搏和广大客户的精心庇护，公司的生产能力、销售能力与管理水平得到快速发展。

公司专注服务于消费数码产品领域，如手机、MID、行车记录仪、运动 DV 产品、安防监控等内置摄像模组的研发、设计、生产和销售。年产值超过 1 亿元人民币。凭借雄厚的技术和资金服务能力，公司已成为行业内高端摄像模组生产公司之一，并在行业内有着良好的口碑。

公司现有 2023 平米一流的层流型无尘生产车间，高专业高水准的产品实验室亦正在建设中，并形成了产品来料、制程、成品验证等几个阶段的可靠循环质保系统，真正实现了高质量的品质检查能力。

公司具有高素质的管理和研发团队，月产能 500W 像素模组 200K 以上，同时 30W-200W 像素模组月产能大于 1.2KK，并成功量产 800W 及 1300W 像素摄像模组。

公司凭借严谨的品质管理体系、过硬的产品质量检测能力，优质地服务于远峰科技、雄风集团、意创力科技、创启集团、龙之源科技、京华数码等高端客户，并连续数年被客户评为优秀供应商。

公司保持始终如一的团队精神，统一思想，积极沟通，共同发展；建立振奋，和谐，信任，共进的优秀公司文化。及时、准确的向客户提供优质的产品和服务，是我们公司致胜的主线。

1.2 引用标准:

本质量及环境管理手册描述的质量及环境管理体系, 是按照 ISO/9001

：2023《质量管理体系—规定》、ISO14001:2023《环境管理体系—规定及使用指南》
建立、实行和保持的质量及环境管理体系。

1.3 术语及定义：

本手册采用 ISO9000：2023《质量环境管理体系—基本原理和术语》和 ISO14000:2023
《环境管理体系—规定及使用指南》中的术语和定义。

2.0 质量及环境管理手册内容

本手册依据 ISO9001：2023 及 ISO14001:2023 标准，结合本公司实际情况编写而成。
本手册阐明了本公司的质量及环境方针，充足描述了本公司质量及环境管理体系所涉及的过程顺序和互相作用，对文献化的质量及环境管理体系运营做出了明确规定，是本公司各部门进行质量及环境活动必须遵循的法规和准则。

本手册也是向客户展示公司质量及环境管理体系的依据，以便使客户了解并相信我公司的产品质量和公司的环境得到严格有效的控制和保证。

3.0 质量及环境管理手册的制定、批准和修订

3.1 质量环境管理手册的制定、批准和实行：

质量及环境管理手册由管理者代表制定，由总经理批准颁布；本手册为公司的受控文献，自批准之日起实行。本手册由管理者代表负责解释。

3.2 质量及环境管理手册的发行和修订

3.2.1本手册由管理者代表编制及更新，由总经理审批。文控负责保存本手册正本，复制副本盖“受控印章”按规定的部门分发。未经管理者代表批准，任何人不得将本手册提供应公司以外人员。手册持有者调离工作岗位时，应将手册交还文控，办理核罢手续。

3.2.2

本手册使用期间如有修改应及时汇总到管理者代表处，管理者代表定期对本手册的合用性、有效性进行评审，并记录在修改控制页上。本手册持有者应使其妥善保管，不得丢失、损坏、随意涂抹。必要时按照《文献信息管制程序》进行修订。

4.0 公司环境

4.1 理解公司及其环境

公司应拟定与其目的和战略方向相关并影响其实现质量环境管理体系预期结果的各种外部和内部因素，公司应对这些内部和外部因素的相关信息进行监视和评审。

注 1：这些因素可以涉及需要考虑的正面和负面要素或条件。

注 2：考虑国际、国内、地区和本地的各种法律法规、技术、竞争、市场、文化、社会和经济因素，有助于理解外部环境。

注 3：考虑公司的价值观、文化、知识和绩效等相关因素，有助于理解内部环境。

本公司的内部环境有公司的价值观、公司文化、公司的绩效和专利技术等。

公司的外部环境有与生产和经营相关的法律法规、竞争对手、销售市场、社会购买力局限性、经济转型等。

对公司有利的内外部环境因素有：公司全体员工质量意识比较强，产品质量在同行业中比较领先。公司的设备和生产的技术水平比较先进。

对公司不利的内外部因素有：市场竞争非常剧烈，产品销售利润不断减少。

4.2 理解相关方的需求和盼望

公司建立《组织背景及相关方盼望程序》及《相关方环境影响管理程序》管制相关规定。由于相关方对公司连续提供符合顾客规定和合用法律法规规定的产品和服务的能力产生影响或潜在影响，因此，公司应拟定：

a) 与质量环境管理体系有关的相关方；

b) 这些相关方的规定。

公司应对这些相关方及其规定的相关信息进行监视和评审。

公司的相关方有员工、股东、银行、质量技术监督局、供应商、客户等。

4.3 拟定质量环境管理体系的范围

质量环境管理体系的范围：智慧社区产品设计开发、生产、销售及售后服务。

经辨认，ISO9001:2023 中所有章节都合用。

4.4 质量及环境管理体系

4.4.1 公司按照 ISO9001:2023 标准及 ISO14001:2023 标准的规定，建立、实行、保持和连续

改善质量及环境管理体系，涉及所需过程及其互相作用。公司应拟定质量环境管理体系所需的过程及其在整个公司内的应用，且应：

- a: 本公司对管理体系所需要的过程进行拟定，并编制《过程流程图》等程序文献对这些过程进行系统管理，拟定每个过程所需的输入和盼望的输出，拟定这些过程的顺序和互相作用；
- b. 制定文献《**风险和机遇管制程序**》，拟定产生非预期的输出或过程失效对产品和顾客满意带来的风险，以及应对措施；
- c. 制定文献拟定过程实行所需的准则、方法、测量及相关的绩效指标，以保证这些过程的有效运营和控制
- d. 拟定和提供每个过程实行所需的资源；
- e. 规定每个过程相关执行人员的职责和权限；
- f. 依照规定实行各个流程, 以实现策划的结果；
- g. 对过程进行监测和分析, 定期进行体系评审, 必要时变更过程, 以保证过程连续产生公司盼望的结果；
- h. 采用改善措施，保证连续改善过程以及实现结果。

4.4.2 在必要的限度上，公司应：

- a) 保持形成文献的信息以支持过程运营；

b) 保存确认其过程按策划进行的形成文献的信息。

公司的质量管理体系过程涉及：客户联系—业务洽谈—报价—客户订单评审—下达生产指令单—排定生产计划—生产安排—过程确认（进料检查、首件检查、巡检、出货检查及产品功能测试）—产品交付—安装—客服

5.0 领导作用

5.1 领导作用与承诺

5.1.1 总则

总经理应证实其对质量及环境管理体系的领导作用和承诺, 通过:

- a. 建立公司质量/环境管理方针, 并保证方针与组织的战略方向保持一致以及方针在公司内得到理解和实行;
- b. 在相关职能、层次、过程上建立公司管理目的, 定期对目的的完毕情况进行分析、总结以及改善, 保证将管理体系规定纳入组织的业务运作以及实现管理体系预期的输出。
- c. 建立公司培训系统, 定期制定培训计划, 提高全体员工的过程方法的意识, 传达有效的体系管理以及满足管理体系、产品规定的重要性。
- d. 建立合理的公司组织结构, 保证管理体系所需资源能被获得;
- e. 建立有效的沟通渠道, 吸纳、指导和支持员工参与对公司管理体系的有效性作出奉献, 增强体系连续改善和创新;

f. 管理岗位的任命，公司内部公开发布任命书，以支持其他管理者在其负责领域证实其领导作用。

5.1.2 以顾客为关注焦点

总经理应证实其以顾客为关注焦点的领导作用和承诺, 通过:

- a. 对也许影响产品符合 3 性、顾客满意的风险得到辨认和应对;
- b. 顾客规定得到拟定和满足;
- c. 保持以稳定提供满足顾客和相关法规规定的产品和服务为焦点;
- d. 保持以增强顾客满意为焦点;

5.2 质量及环境方针

5.2.1 本公司总经理负责制定质量/环境方针，方针应满足以下规定（但不限于）:

- a. 与本公司的宗旨相适应;
- b. 考虑本公司活动、产品和服务的特点;
- c. 涉及对满足规定和连续改善的承诺;
- d. 提供制定和评审质量目的/环境目的的框架;
- e. 满足相关法律法规的规定;
- f. 相关方的规定与盼望;
- g. 对污染防治的承诺。

5.2.2 沟通质量及环境方针, 质量及环境方针应:

- a. 管理层通过各种宣传方式，将质量/环境方针宣传到本公司各层次，保证质量/环境方针得到对的理解和实行。
- b. 在每次管理评审会议上，最高管理者须组织对质量/环境方针的连续适宜性和有效性进行评审，并根据评审结果对其做出必要的调整。
- c. 当有相关方（公司内部员工、客户、认证机构或其他单位）需要公司提供质量/

环境方针时，文控或管理者代表及时提供，必要时做好发放记录。

5.3 组织的岗位、职责与权限

公司各岗位的职责和权限描述参见相应的《人力资源与内外部沟通管制程序》任职资格规定之影响质量管理体系绩效和有效性人员资格能力鉴定标准

影响质量管理体系绩效和有效性人员资格能力鉴定标准可以包含该部门、岗位和必要的的能力。

一、总经理：

1. 本公司的质量环境管理负全面责任, 并对质量环境管理体系的有效性承担责任；
2. 保证制定质量环境管理体系的质量环境方针和质量环境目的, 并与公司环境和战略方向相一致, 保证质量环境方针的贯彻执行。
3. 建立公司机构, 委任管理者代表, 规定其职责权限。
4. 保证质量环境管理体系规定融入与公司的业务过程；
5. 促进使用过程方法和基于风险的思维；
6. 保证获得并提供实行质量环境管理体系运作所需的资源, 负责主持管理评审。
7. 质量活动中重大事项的决策与决定, 一阶、二阶文献的最终批准。
8. 向公司传达有效的质量环境管理和符合质量环境管理体系规定的重要性, 满足法律、法规及顾客规定的重要性, 确认和评估质量体系的运作状况。
9. 保证实现质量环境管理体系的预期结果；
10. 促使、指导和支持员工努力提高质量环境管理体系的有效性；
11. 推动连续改善；
12. 支持其他管理者履行其相关领域的职责。

二、管理者代表：

1. 保证按照 ISO9001：2023&ISO14001:2023 标准建立、实行和维持质量及环境管理体系。
2. 定期向最高管理者报告质量及环境管理体系运作情况，涉及改善需求。
3. 在公司整个体系内提高对客户规定的认识。
4. 负责质量及环境管理体系的有关事项对外联络和内部沟通工作。
5. 保证在策划和实行质量及环境管理体系变更时保持其完整性。
6. 保证各过程获得其预期输出；
7. 拟定公司面临的风险和机遇，并制定应对措施；

三、副总经理

1. 协助 CEO 开展工作；保证运作过程中管理体系的有效运营，对运作管理系统的质量、环境管理体系负责；
2. 组织参与重大事故、安全事故讨论分析；
3. 组织新技术、新材料、新工艺等在项目运作中推广和应用，负责项目开发，保证项目质量和运作安全；
4. 协助管理者代表组织拟定并逐步完善公司行政管理方面的各类规章管理制度，并监督其实行。
5. 保证实行适宜的过程，以满足顾客规定，实行质量、环境管理管理体系目的；
6. 保证公司资源的提供。

四、总工程师、副总工程师

1. 在总经理领导下，负责公司的质量、技术管理工作；
2. 领导品保部、工程部，实行质量、环境管理管理体系规定规定；
3. 主持编制公司技术发展规划，审定自编技术文献；协助总经理
4. 对公司设计项目提出指导意见；审批公司级项目；

5. 主持不合格品评审；

6. 指导解决设计中的重大技术问题和组织指导有关设计质量事故；
7. 主持公司的优秀设计评估和推荐评优项目。

五、文管中心

1. 负责受控文献的收发并形成记录；
2. 负责原稿文献及受控文献的管理与管制；
3. 负责文献的修改及作废文献的管制；
4. 负责监察各部门文献的管理与管制。

六、行政部：

1. 负责人力资源的管理；
2. 负责组织本公司各项培训计划的制定并进行监督执行；
3. 负责本公司前台、保安、车队的管理；
4. 负责本公司各部门培训资料的管理；
5. 负责公司办公区域的环境因素辨认、制定管理方案和有关应急计划；
6. 负责本公司体系文献的管理。
7. 负责环境信息的内外交流，向服务相关方施加环境影响。
8. 负责环境因素的辨认和评价组织工作。
9. 负责环境法律法规和其他规定的获取、辨认和管理。
10. 负责管理体系记录的管理和管制。
11. 负责质量环境内审和管理评审的准备和跟进工作。

12. 负责公司所有废弃物的解决跟踪。

13. 负责本部门的运营管制，配合实现环境目的指标和实行管理方案。

14. 负责消防宣导、培训、消防设施维护、消防及应急预案演习。

七、生产部：

1. 负责合理组织生产，协调并解决各部门生产过程中出现的问题；

2. 按照有关工艺文献的规定安排生产，督导员工作业；

3. 负责组织维持并努力改善生产环境；

4. 负责生产活动中产品外协安排和平常管理；

5. 负责生产活动中机器设备的平常维护保养。

6. 负责管理生产车间产生的环境影响，并执行公司环境管理制度；

7. 负责车间的废弃物的分类、管理和管制。

八、品保部：

1. 负责制定品质检查规范、检查标准和品质保证计划；

2. 负责对进料、制程、外协产品、成品进行检查和实验并记录；

3. 负责组织对不合格品的评审及重大品质问题的解决；

4. 负责跟踪、验证品质改善活动；

5. 指导、协助供货商改善品质；

6. 负责解决客户的投诉及退货；

7. 负责实行品质方面的有关培训；

8. 负责监视和测量设备的管制和管理；
9. 负责本部门环境因素进行辨认和管制管理；
10. 负责对本部门的质量环境目的和指标进行实行和记录；

九、工程部：

1. 负责管制设计开发和本部门的环境因素辨认，优化产品工艺技术和工艺流程。
2. 协调解决打样过程碰到的困难；
3. 批准和管理技术文献；
4. 在产品打样过程中对产品的环保规定环保法律法规规定进行辨认与拟定；
5. 组织安排技术服务，协助品保部解决客户投诉；
6. 对本部门的质量环境目的进行记录和改善；

十、资材部仓库：

1. 负责物料、半成品、成品及有关生产物资的出入库的管制；
2. 负责所有资材部物资的贮存管理并保持适当的贮存环境；
3. 组织对贮存物资的定期盘点；
4. 负责材料、零配件和其它物品的采购及品质异常时与供货商的联络解决；
5. 辨认和管制本部门的环境因素；
6. 对本部门的质量环境目的和指标进行记录和改善；

十一、业务部：

1. 负责供货商的调查、选择，并组织品保部、研发部对供货商评审；

2. 负责订单的接受与订单的评审；
3. 负责产品订单规定与外部的沟通；
4. 负责顾客投诉的受理及顾客满意度调查；
5. 协助行政部及管理代表向相关方展示公司的环境政策和立场。

十二、资材部-采购：

1. 开发合乎公司规定的供方，并建立档案，评价合格供方；
2. 审核采购资料，保证采购信息对的无误；
3. 保证合理库存，保证生产所需；
4. 反馈质量信息，使供方质量达成公司规定；
5. 配合实现环境目的指标和管理方案；
6. 负责向供应商施加环境影响，展示本公司的环境政策和市场。

十三、财务部：

1. 负责财务工作，认真贯彻实行本公司的质量方针和质量目的。
2. 负责各种报表的制定及上报工作。
3. 负责物品进出公司的核算，协助有关部门对生产成本加以管制。
4. 同政府部门财务上的联系和沟通。
5. 负责公司同其它单位有关往来业务稽查、计算及工资的发放。
6. 负责有关报告资料、成本核算的整理。
7. 负责对本部门在体系管理职能过程中涉及的环境因素的管制和体系的连续改善。

6. 策划

6.1 本公司制定《**风险和机遇管制程序**》明确风险和机遇事件的辨认方法/途径、风险和机遇事件的评估方式、制定重要风险和机遇事件的应对措施的规定、评价这些措施有效性的方法。

6.1.1 各部门根据本部门的活动、产品和服务过程，分析其风险和机遇，进行风险和机遇调查。

6.1.2 行政部按类别对各部门上报的风险和机遇进行整理后，报管理者代表审核。

公司制定并实行《**法律及其它规定管理程序**》以保证获取辨认更新合用于本公司环境管理的法律、法规和其他规定。

行政部通过各种途径收集、汇总、辨认环境相关的法律、法规，确认其合用性并传递给各相关部门，经管理者代表批准后行政部定期发布《**环境法律法规及符合性评价清单**》并保证相关部门得到获取，当法律、法规发生变化需要更新时，行政部以《信息联络单》的形式及时与相关部门进行沟通。

在《**法律及其它规定管理程序**》中拟定法律法规和其他规定如何应用于环境因素充足考虑法律、法规和其他规定以建立、实行和保持管理体系。

相应绩效监测和测量的结果，管理体系运营的有效性评价结果，事故、事件、不符合的调查分析和处置进行法律、法规和其他规定符合性评价并形成评价记录。

环境管理评价依据《**合规性管理评价程序**》执行。

6.1.3 行政部组织各部门相关人员，考虑下述方面，对风险和机遇的事件进行评估，拟定公司的重要风险和机遇的事件：

- a) 违反法律、法规或其它规定的；
- b) 相关方的合理投诉或高度关注的；
- c) 影响的范围涉及以其它城市和对人身健康有明显影响的；

d) 资源、能源较大消耗；

e) 产生重大影响的鉴定为重要风险和机遇。

6.1.4 对重要风险和机遇采用目的、指标、风险和机遇管理方案或相应程序文献进行控制。

6.1.5 当发生以下情况时，须对重要风险和机遇重新辨认并评价。

a) 活动、产品和服务的变化；

b) 新、改、扩建及新材料、新工艺、新设备的投入；

c) 法律、法规及其它规定的变化；

d) 相关方提出的合理规定。

6.2 质量目的及其实现的策划

公司建立《连续改善程序》、《环境目的管理程序》，总经理负责组织对质量/环境管理目的及其实行的策划，该策划是针对实现质量/环境方针，在公司的相关职能、层次、过程上拟定质量/环境目的，保证质量/环境目的实行所需的资源和过程得到辨认、实行、策划。

6.2.1 质量、环境目的

6.2.1.1 总经理应保证在本公司内部相关职能和层次上建立质量/环境目的。质量目的/环境目的应充足体现质量/环境方针的精神，并考虑重要环境因素、技术能力、运营、财务、相关方观点及相关法律法规的规定。必要时尚需在各相应部门的层次上展开分解。次级目的/指针作为对公司总体质量/环境目的的支持，应与总目的保持一致，目的应具体，指针应具有可测量性。

6.2.1.2 各项质量/环境目的必须形成书面文献，并发布执行。对质量/环境目的与指针的达成情况将在定期的管理评审及平常监测中进行审查，并在正式的内部沟通过程中进行总结交流，保证对目的达成情况的监控。

6.2.2 环境管理方案

公司针对每项环境的目的与指针均应制定环境管理方案，涉及：职责、行动环节、时间表等。环境管理方案应由管理者代表组织人员制订，总经理经总经理批准后实行。

6.2.2.1 环境管理方案的制定依据

- 1) 本公司的环境目的
- 2) 合用的法律法规及其它规定
- 3) 公司的环境管理现状(涉及改变环境影响的技术难度、经济承受能力等)

6.2.2.2 环境管理方案的内容

- 1) 实现目的和指针的具体实行计划(即方法和时间表)
- 2) 各实行环节的重要职能部门的负责人
- 3) 方案的整体完毕时间
- 4) 方案实行的费用分析及指针情况
- 5) 执行过程的评审

6.2.2.3 环境管理方案的制定

- 1) 环境管理方案由管理者代表组织相关部门根据公司的目的及细化的指针共同研究拟定。
- 2) 由管理者代表对环境管理方案进行审核，并提交总经理予以审批。

6.2.2.4 环境管理方案的实行

各职能部门根据方案规定的方法、环节按预定的时间规定组织相关人员进行实行。

6.2.2.5 环境管理方案的监控

- 1) 各部门定期对环境管理方案的执行过程进行检查、总结，并将完毕情况上报行政部。
- 2) 行政部应适时进行全面检查、总结及监督，并将结果报告给管理者代表。

6.2.2.6 环境管理方案的修改和更新

1) 当有下列情况发生时，需对环境管理方案进行修改

- a) 重要环境因素发生变化时
- b) 环境目的和指针修订或更新时
- c) 方案涉及到的产品、活动和服务发生变化时
- d) 因技术、设备、资源等因素，方案无法实行时
- e) 原管理方案实行后，无法取得预期效果，但目的和指针又不能修订时

2) 环境管理方案的修订应文献化并按制定程序进行审批。

6.2.3 质量/环境管理体系策划

6.2.3.1 最高管理者组织本公司管理层对质量环境管理体系进行策划，即对实现方针、目的所需的资源和过程进行策划。具体详见附件二：过程流程图。

6.2.3.2 根据本公司的实际情况及标准、顾客的规定，本公司对质量/环境管理体系的建立进行了周密的策划，在总体上涵盖 ISO9001:2023 标准及 ISO14001:2023 标准的所有要素，形成了质量/环境管理手册、程序文献及工作指引，将所有影响质量及环境的过程纳入了控制范畴。

6.2.3.3 对质量环境管理体系的变更的策划应经总经理批准，并由管理者代表有计划地进行。同时，在对质量、环境管理体系的更改善行策划和实行时，保持质量、环境管理体系的完整性。

6.3 变更的策划

公司建立《文献信息管制程序》。拟定需要对质量环境管理体系进行变更时，此种变更应经策划并系统地实行。

公司应考虑到：

- a) 变更目的及其潜在后果；

- b) 质量环境管理体系的完整性；
- c) 资源的可获得性；
- d) 责任和权限的分派或再分派。

6.3.1 总经理授权管理者代表对建立和实行质量环境管理体系所需要的过程进行策划，通过策划由相关部门形成相应的文献，以满足质量目的以及质量环境管理体系的总规定。

6.3.2 质量环境管理体系策划涉及：

- A. 拟定质量环境管理体系所需的过程，涉及服务实现过程和支持过程，规定过程的输入、输出及相应的活动；
- B. 明确实施这些过程以实现质量目的所需投入的资源，涉及人员、供方、设备设施、工作环境、财务资源和信息；
- C. 对质量环境管理体系实现质量目的的适宜性、充足性和有效性定期进行评审，根据评审寻找改善的契机，保证质量环境管理体系的连续改善。

6.3.3 在对质量环境管理体系某一过程进行变更策划和实行时，应考虑其它过程的变化并采用相应措施，以保持质量环境管理体系的完整性。

7. 支持

7.1 资源

7.1.1 总则本公司最高管理层负责以适当方式拟定并提供必需的资源（涉及人力资源、基础设施、工作环境等），并对其进行有效的管理，以保证本公司质量 / 环境管理体系的建立和保持。

公司对各类资源及能源进行有效管理，在保证正常运作的情况下尽也许节约资源及能源，使资源及能源的运用率最大。本公司承诺及时拟定和提供充足的资源，以实行质量环境管理体系并连续改善其有效性；增强顾客满意。

公司资源涉及：人员、资金、设施、设备、技术和方法、工作环境。

所有相关部门负责拟定和分派下列资源以执行工作及进行验证活动具有必要专业技能的合格人力资源,生产和测试设备,检查设备及电脑软件、工作环境。支持性服务(通讯,运送,环境)等.

7.1.2 人员

公司应拟定并提供所需要的人员，以有效实行质量环境管理体系并运营和控制其过程。

本公司对每项工作，都会委派基于一定教育，培训，技能和经验的人员去担任，并且有严格人员需求调查和审批、人力资源开发、招聘和考核制度。

7.1.3 基础设施

7.1.3.1 公司建立《机器与仪器管制程序》及《模具管制程序》。程序拟定、提供和维护过程运营和实现产品和服务符合性所需的基础设施。

注：基础设施可涉及：

- a) 建筑物和相关设施；
- b) 设备，涉及硬件和软件；
- c) 运送资源；
- d) 信息和通讯技术。

本公司需对设备、设施等提供维修、维护和保养，以保证产品的符合性，涉及：工作场地和相关设施；支持性服务：涉及供水供电系统及其照明。

7.1.3.2 设施、设备、过程策划的有效性

为保证公司提供的服务满足客户和合用法律法规的规定，本公司对实现服务的这种符合性所具有的设施进行辨认，并在提供这些设施的同时还对这些设施进行维修和保养。这些设施指：

- 1) 建筑物（涉及办公和生产现场）和相关的设施（如供水、供电、通风、安全等设施）；
- 2) 过程设备（如测绘仪器、硬件和软件）；
- 3) 支持性服务（如运送、电话、传真、内、外部网络、信息系统等）；

7.1.4 过程运营环境

公司应拟定、提供并维护过程运营和实现产品和服务符合性所需要的环境。

注：适当的过程运营环境也许是人文因素与物理因素的结合，例如：

- a) 社会因素（如无歧视、和谐稳定、无对抗）；
- b) 心理因素（如舒缓心理压力、防止过度疲劳、保护个人情感）；
- c) 物理因素（如温度、热量、湿度、照明、空气流通、卫生、噪声等）。

由于所提供的产品和服务不同，这些因素也许存在显著差异。

具体依据《**生产和服务过程控制程序**》行

本公司为制造加工行业，总经理保证发明一个满足产品生产和储存需要工作环境，涉及办公设备和软件，同时发明一个好的软环境来激励员工的士气，涉及良好的内部沟通文化、安全及保障制度、顾客第一的文化理念。

7.1.5 监视和测量资源

7.1.5.1 总则

当运用监视或测量活动来验证服务符合规定期，公司应拟定并提供保证结果有效和可靠所需的资源。公司应保证所提供的资源：

- a) 适合特定类型的监视和测量活动；
- b) 得到适当的维护，以保证连续适合其用途。

公司建立《**机器与仪器管制程序**》、《**环境监测和测量管理程序**》实行管制。

公司应保存作为监视和测量资源适合其用途的证据的形成文献的信息。

7.1.5.2 测量溯源

A. 当规定测量溯源时，或公司认为测量溯源是信任测量结果有效的前提时，则测量设备应：

a) 对照能溯源到国际或国家标准的测量标准，按照规定的时间间隔或在使用前进行校准和（或）检定（验证），当不存在上述标准时，应保存作为校准或检定（验证）依据的形成文献的信息；

b) 予以标记，以拟定其状态；

c) 予以保护，防止也许使校准状态和随后的测量结果失效的调整、损坏或劣化。

当发现测量设备不符合预期用途时，公司应拟定以往测量结果的有效性是否受到不利影响，必要时采取适当的措施。

B. 测量和监控设备的控制

为保证各工序质量和检查、测量结果的精度和有效性，对于用于测量、绘图等工序的控制设备、仪器仪表、实验软件、模具和量具的管理、校准和使用必须做出明确的规定。所有用于检查、实验、测试等工序控制的设备、仪表。

我公司在设计实现的过程中，使用计算机辅助设计软件，应确认其满足设计规定并进行及时更新的控制。

当计算机软件用于辅助设计规定的规定期，应通过评审确认其满足预期用途的能力，评审在初次使用前进行。使用过程中通过产品的验证测量是否需要更新或升级，并在必要时予以重新确认。

C. 设备管理

生产部编制并执行《**机器与仪器管制程序**》，以便对机器及计算机辅助设计软件提出监视和测量的具体规定。

D. 校准

品保部负责制定《**机器与仪器管制程序**》并管制实行。公司对简朴、直观并且有合适的校准手段的计量器具可自行校准，但应有明确的作业指导文献，并能追溯到国家或国际标准。需外协委托校准时，被委托方必须通过评估，拟定具有相应的资格并提供必要的资格证明，其使用的标准和校准仪器、方法应能追溯到国家或国际标准。需校准的计量器具应有校准标记，每次校准应有校准记录和校准合格标记。经校准不合格的计量器具应及时安排修理和再校准，以保证其精度和准确性。

E. 使用

制定使用计量器具的操作指导文献，使用人员必须按规定使用计量器具。只有在校准有效期内的计量器具才允许使用。使用人发现所使用的测量和监视设备偏离校准状态或损坏时，应对其以往检测结果有效性进行评价和记录，并采用纠正措施和及时送检定机构维修。对无法修复或维修不经济的测量和监视设备，由相关负责人申请报废或请购新设备。

7.1.6 公司的知识

公司应拟定过程运营和实现产品和服务符合性所需的知识。

这些知识应予以保持，并在需要范围内可获取。

为应对不断变化的需求和发展趋势，公司应考虑现有的知识，拟定如何获取更多必要的知识，并进行更新。

注 1：公司的知识是从其经验中获得的特定知识，是实现公司目的所使用的共享信息。

注 2：公司的知识可以基于：

- a) 内部来源（例如知识产权；从经历获得的知识；从失败和成功项目得到的经验教训；得到和分享未形成文献的知识和经验，过程、产品和服务的改善结果）；
- b) 外部来源（例如标准；学术交流；专业会议，从顾客或外部供方收集的知识）。

公司对知识的管制依据《**知识管理控制程序**》执行。

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/778017116023006100>