



# 中 建 材 集 团 进 出 口 公 司

## 《质量管理手册和程序文件汇编》

CBMIE—SCCX

2017 年（总第 B0 版）

文件分发号	
受控状态	
批 准	陈咏新
审 核	王立鹤
编 制	运营管理部

2017 年 7 月 21 日发布

2017 年 8 月 1 日实施

中建材集团进出口公司 发布

## 目 录

0.1 质量方针批准页.....	3
0.2 质量管理总目标批准页.....	4
0.3 各部门质量目标分解批准页: .....	5
0.4 任 命 书.....	6
0.5 前 言.....	7
0.6 手册历次修改情况记录.....	10
1 范围.....	11
2 规范性引用文件.....	11
3 术语和定义.....	11
4 公司环境.....	11
4.1 理解公司及其环境控制程序 .....	11
4.2 理解相关方的需求和期望控制程序 .....	12
4.3 确定质量管理体系的范围 .....	12
4.4 质量体系及其过程.....	12
5 领导作用 .....	13
5.1 领导作用和承诺.....	13
5.2 质量方针 .....	13
5.3 公司的岗位、职责和权限.....	13
6 策划.....	14
6.1 应对风险和机遇的措施控制程序 .....	14
6.2 目标设定和目标实现的策划 .....	15
6.3 质量体系变更的策划.....	16
7 支持.....	16
7.1 资源.....	16
7.2 能力（人力资源控制程序） .....	18
7.3 意识.....	19
7.4 信息沟通.....	19
7.5 成文信息（即：文件和记录） .....	19
8 运行.....	22
8.1 运行策划和控制.....	22
8.2 产品和服务的要求控制程序 .....	23
8.3 设计和开发.....	24
8.4 外部提供的过程、产品和服务 .....	24
8.4.1 外部提供的过程、产品和服务的控制分为两大类：物资采购控制和外包过程控制。 .....	24
8.4.2 物资采购控制 .....	24
8.5 生产和服务提供.....	25
8.6 产品和服务的放行控制 .....	27
8.7 不合格输出（指不合格品和不合格服务）的控制程序 .....	28
9 绩效评价 .....	29
9.1 监视、测量、分析和评价控制程序 .....	29

---

9.2 内部审核控制程序 .....	30
9.3 管理评审控制程序 .....	31
10 改进 .....	32
10.1 总则 .....	32
10.2 不合格和纠正措施控制程序 .....	33
10.3 持续改进 .....	33
附录 A: 程序文件清单 .....	34
附录 B: 企业行政组织机构图 .....	35
附录 C 质量管理体系职能分配表 .....	36
附录 D: 各类商品及技术的销售（出口）业务流程 .....	37
附录 E: 各类商品及技术的销售（进口）业务流程 .....	38
附录 F: 各类商品及技术的代理（出口）业务流程 .....	39
附录 G: 各类商品及技术的代理（进口）业务流程 .....	40
附录 H: 国际工程总承包业务流程 .....	41
附录 I: 各部门职责和权限 .....	42

## 0.1 质量方针批准页

以七项质量管理原则为基础，结合本公司实际和长远发展规划，制定本公司的质量方针为：

**重约守信、热情服务；准确到位、快速行动；  
面向世界、服务全国；平等互利、共同发展。**

质量方针含义如下：

**重约守信、热情服务；准确到位、快速行动**——严格按《国际贸易法》及国际、国内相关的法律法规、规程规范、管理条例等及公司的《服务规范》实施服务。

**面向世界、服务全国；平等互利、共同发展**——时刻牢记顾客是上帝，严格履行合同条款，遵守对用户的承诺，树立良好的企业形象和信誉，规范的做好服务工作，达到顾客的满意。

——不断进行制度改革和用人机制的创新，最大限度地调动广大员工的积极性和责任心，培养员工严格依法行使和爱岗敬业精神，使其充分发挥自身优势，施展自己的才华。

——持续不断的改进工作中的薄弱环节和存在问题，提高服务质量，更好的满足社会需求。

总经理：陈咏新

日期：2017年7月20日

## 0.2 质量管理总目标批准页

为落实质量方针，本公司制定以下质量总目标：

- (1) 顾客满意率达到 90%；
- (2) 合同履约率 100%

为确保本公司质量目标实现，运营管理部在相关职能和层次上进行质量目标分解，各部门通过实现部门的质量目标来实现公司的总质量目标。运营管理部负责监督各部门年度质量目标的完成情况，并每年进行一次质量目标完成情况的考评。

总经理：陈咏新

日期：2017年7月20日

### 0.3 各部门质量目标分解批准页：

**总经理办公室：**

行政文件的发放、印章管理，差错率 1%；

**人力资源部：**

培训计划完成率 100%。

**运营管理部：**

内审和外审不合格项整改合格率 100%

**业务部：**

- (1) 顾客满意率达到 90%；
- (2) 销售或（和）代理合同履行率 100%；
- (3) 采购物资（产品）合格率 95%；
- (4) 顾客投诉处理率 100%。
- (5) 采购物资（产品）合格率 95%；

**国际工程部：**

- (1) 顾客满意率达到 90%；
- (2) 合同履行率 100%；
- (3) 顾客投诉处理率 100%。

总经理：陈咏新

日期：2017 年 7 月 20 日

## 0.4 任 命 书

现任命 **王立鹤** 为中建材集团进出口公司的管理者代表，  
其职责是：

- (1) 确保质量体系所需的过程得到建立实施和保持；
- (2) 向总经理及时报告质量体系的业绩和任何改进的需求；
- (3) 确保在全公司范围内提高满足顾客要求和相关法律、法规的意识；
- (4) 负责质量体系有关事宜的外部联络；
- (5) 在质量体系运行过程中，对作出贡献的或违反规定的部门和人员，有权进行奖罚。

总经理：陈咏新

日期：2017年7月20日

## 0.5 前 言

### 一、公司概况

中建材集团进出口有限公司（以下简称“公司”）是国资委管理的世界 500 强企业中国建材集团有限公司（以下简称“集团”）旗下的全资子公司，于 1985 年在北京注册成立，是集团的创新平台、国际化平台和现代服务业平台。公司充分发挥自身创新优势、平台优势、市场优势、渠道优势、团队优势、资源优势等，为全球合作伙伴提供大宗商品全产业链服务、国际资源集成与综合项目设计服务、国际先进技术装备贸易服务、大数据智能制造、智慧物联云服务等，致力于成为具有全球影响力的综合服务商。

公司旗下智慧物联、国际物产两大平台致力于成为行业整合领军者、产业升级创新者和国际产能合作引领者。智慧物联依托互联网、大数据、云计算等技术创新打造高效整合全球资源的智慧贸易、智慧渠道、智慧工业、云服务的现代服务业新生态，包括易单科技、智慧工业、中建材信息三个业务板块。国际物产以国际化产业链整合为导向，立足于大宗商品综合服务、大型装备进出口、国际产能合作、现代制造智能服务业等领域，通过整合上下游资源、强化横向协作、优化全球资源配置，打造全球冶金原料、钢材贸易与工程配送、煤炭、装备及技术贸易、外贸综合服务等领域具有国际竞争力的集成供应商和综合服务商。



在“十三五”时期新发展契机下，公司坚持“创新、协调、绿色、开发、共享”五大发展理念，弘扬“创新、绩效、和谐、责任”的核心价值观，遵循“敬畏、感恩、谦恭、得体”的行为准则，坚持稳中求进、务实创新的工作总基调，实现公司更有质量地成长。公司将坚持“企业是人、企业靠人、企业为人”的理念，积极践行企业社会责任，让企业与社会和谐共荣、与伙伴合作共赢、与员工共同成长。

采用质量管理体系是公司的一项战略性决策。公司的质量管理体系的设计和实施又受以下因素的影响：国际国内经济形势的变化；公司内部不断变化的需求；公司所面临的各种风险；公司的具体目标及所提供的产品，所采用的过程、规模和结构。公司以节点管理为抓手，以管理提升、内控体系建设为契机，对公司经营管理、风险控制等方面涉及的制度及流程进行了全面、系统地梳理和分析，在此基础上，进一步完善公司各项规章制度，使公司质量管理体系获得持续改进。

**单位名称：中建材集团进出口公司**

**地 址：北京市海淀区首体南路9号主语商务中心4号楼17-21层**

**电 话：010-68796759 传 真：010-68796688 邮政编码：100048**

**法定代表人：陈咏新**

**联系人：李 婧**



## 0.6 手册历次修改情况记录

## 质量手册修改记录

序号	修改页次章节条款	修改人	生效日期
1	因 ISO9001 换版而对本文件进行换版修改。	赵玉玉	2017-08-01

## 1 范围

本文件用于证实公司具有稳定地提供满足顾客要求和适用法律、法规要求的产品和服务的能力，用于证实公司通过质量管理体系的有效应用，包括质量管理体系持续改进过程的有效应用，以及保证符合顾客要求和适用法律法规要求，旨在不断增强顾客满意。

## 2 规范性引用文件

GB/T19001—2016《质量管理体系 基础和术语》

GB/T19001—2016《质量管理体系 要求》

## 3 术语和定义

3.1 自营进出口——本公司自行办理进出口业务。

3.2 代理进出口——本公司根据无外贸经营权的公司、企事业单位及个人(被代理人)的委托，办理进出口业务。

3.3 国际工程承包——本公司对外承包国际工程，并带动国内设备、技术及劳务出口。

3.4 顾客——也称客户是指委托我公司实施进出口代理方、各类商品及技术的接收方。

3.5 本手册所采用的其它术语和定义与 GB/T19001-2016《质量管理体系 基础和术语》保持一致。

## 4 公司环境

### 4.1 理解公司及其环境控制程序

4.1.1 确定与公司宗旨和战略方向相关并影响公司实现质量体系预期结果的能力的各种内外部因素，并对其进行监视和评审，以确定相应的风险和机遇。

#### 4.1.2 职责划分

运营管理部为主管部门，负责组织相关工作的开展。各部门配合。

#### 4.1.3 对内、外部因素的理解

——外部因素主要包括：

- a) 国内和国外相关宏观和微观经济政策及趋势；
- b) 国内和国外相关法律法规标准的实施及趋势；
- c) 新技术、新材料、新的管理手段的应用及趋势；
- d) 市场需求的变化及趋势；
- e) 竞争环境及趋势；
- f) 货物供应及质量现状及趋势；
- g) 工程质量现状及趋势等。

——内部因素主要包括：

- a) 公司经营宗旨；
- b) 人力资源现状及趋势；
- c) 设备设施管理现状及趋势；
- d) 其他各项业务管理活动现状及趋势；
- e) 公司及各部门组织机构设置现状等；

#### 4.1.4 监视和评审

——定期：运营管理部应于每年初分别组织各部门对其本部门和公司的内部和外部因素的相关信息收集汇总、总结分析，并组织有关部门进行评审，写出专题监视和评审报告。

——不定期：运营管理部应在日常工作中组织各部门对内部和外部因素及时进行监视，发现这些因素发生变化时，应及时进行评审，写出专题监视和评审报告。

#### 4.1.5 对评审报告的要求

通过评审，应及时发现在质量管理体系中存在的问题，并确定相应的风险和机遇。

#### 4.1.5 记录

《质量体系“内外部因素”监视和评审报告》

### 4.2 理解相关方的需求和期望控制程序

4.2.1 确定对公司稳定提供符合顾客要求和适用法律法规要求的产品，以及质量体系运行符合适用法律法规要求的能力具有影响或潜在影响的相关方，并准确理解其要求，以便判定风险和机遇。

#### 4.2.3 职责划分

运营管理部是主管部门。各部门配合。

#### 4.2.4 相关方包括：

——内部相关方：指公司员工。

——外部相关方：主要包括顾客、政府主管部门、上级主管单位、行业协会、供应商、服务商、媒体等对公司质量体系运行具有影响或潜在影响的各方。

4.2.5 运营管理部应于每年初组织各部门确定有哪些相关方，并通过与这些相关方沟通等方式，收集、汇总、分析这些相关方的要求，并组织各部门进行评审，写出专题监视和评审报告，报公司级主管领导批准。

4.2.6 运营管理部应在日常工作中组织各部门对相关方要求及时进行监视，发现这些因素发生变化时，应及时进行评审，写出专题监视和评审报告。

#### 4.2.7 对评审报告的要求

通过评审，应及时发现相应的问题，以便确定相应的风险和机遇。

#### 4.2.8 记录

《质量体系“相关方要求”监视和评审报告》

### 4.3 确定质量管理体系的范围

4.3.1 质量体系范围：覆盖本公司所从事的各类商品及技术的销售、代理进出口业务的服务和国际工程承包服务活动。

4.3.2 本手册所描述的质量管理体系覆盖的地理位置北京市海淀区首体南路9号主语商务中心4号楼17-21层。

4.3.3 由于本公司不存在生产和服务运作过程的输出不能由后续的测量或监控加以验证的过程，所以GB/T19001-2016中8.5.1要素的“f)条款”不适用于本公司。另外业务部进出口工作活动中，也不存在设计和开发过程，因此业务部各项相关工作不适用GB/T19001-2016中8.3要素。

### 4.4 质量体系及其过程

4.4.1 公司采用“过程方法”，并按照ISO9001标准的要求建立、实施、保持和持续改进质量管理体系。“过程方法”的含义及要求如下：

- a) 确定这些过程所需的输入和输出；
- b) 确定这些过程的顺序和相互作用；
- c) 确定和应用所需的准则和方法（包括监视、测量和相关绩效指标），以确保这些过程有效的运行和控制；
- d) 确定这些过程所需的资源并确保其可用性；
- e) 分派这些过程的职责和权限；

- f) 应对相应的风险和机遇;
- g) 评价这些过程, 实施所需的变更, 以确保实现这些过程的预期结果;
- h) 改进过程和质量体系。

4.4.2 为保证“过程方法”在各部门、各项相关管理和作业活动中的有关实施, 运营管理部应组织各部门建立并实施必要的体系文件, 以有效支持各项活动(过程的)的开展。同时组织各部门建立并保留必要的记录, 以证明各项活动(过程)按其所策划的要求的开展。

## 5 领导作用

### 5.1 领导作用和承诺

#### 5.1.1 总则

总经理应证实其对质量体系的领导作用和承诺, 通过: 授权、定期召开相关会议、签发相关文件、工作督导检查、绩效考核等各种方式, 以证实:

- a) 对质量体系的有效性承担责任;
- b) 确保与公司环境和战略方向一致的管理方针和目标制定;
- c) 确保质量体系要求融入公司各部门的日常业务活动, 杜绝“两张皮”现象;
- d) 促进和督促各相关部门及人员使用过程方法和基于风险的思维;
- e) 确保质量体系所需资源在质量、数量和及时性方面充分满足质量体系运行的需要;
- f) 在公司范围内与有关部门及人员充分沟通有效管理和符合质量体系要求的重要性;
- g) 确保质量体系各过程、各部门及人员的各项活动达到预期结果;
- h) 促进、指导和支持公司员工为质量体系的有效性做出贡献;
- i) 在公司范围内推动各项相关改进活动的有效实施;
- j) 支持其他相关管理者在其职责范围内发挥领导作用。

#### 5.1.2 以顾客为关注焦点

总经理应通过组织主管部门及时进行市场调研、与顾客沟通、客户回访、顾客满意度监测、改进措施的有效实施等方式, 确保在以下方面, 证实其以顾客为关注焦点的领导作用和承诺:

- a) 确定、理解并持续地满足顾客要求以及适用的法律法规要求;
- b) 确定和应对能够影响产品和服务的符合性以及增强顾客满意能力的风险和机遇;
- c) 始终致力于增强顾客满意。

### 5.2 质量方针

#### 5.2.1 制定方针

总经理应制定、实施和保持质量方针, 方针应:

- a) 适应公司的宗旨和环境并支持公司的战略方向;
- b) 为建立各项目标提供框架;
- c) 包括满足适用要求、预防为主承诺;
- d) 包括持续改进质量体系的承诺。

#### 5.2.2 沟通方针

管理方针(详见本文件第3页)随本文件一同发布实施和管理。公司高层领导、各部门应通过文件发放、人员培训等各种方式确保质量体系相关人员获得, 并达到:

- a) 充分的沟通、理解和应用;
- b) 相关方需要时, 主管部门应及时提供。

### 5.3 公司的岗位、职责和权限

5.3.1 为保证质量体系的有效运行, 本着精干高效的原则, 公司设置了科学合理的质量体系组织机构(详见本手册附录B), 并规定了各部门的职责权限(详见本手册附录I)。

5.3.2 在设定公司组织机构及部门职责权限的基础上,人力资源部应进一步组织明确规定各部门内部的各岗位人员的职责、权限,以:

- a) 确保质量体系符合 ISO9001 标准的要求;
- b) 确保各过程获得其预期输出;
- c) 确保在公司推动以顾客为关注焦点;
- d) 确保在策划和实施质量体系变更时保持其完整性。

5.3.3 为确保质量体系符合 ISO9001 标准的要求,并及时报告,特别是向总经理报告质量体系绩效及改进机会,总经理在公司高层领导中指定一名质量体系的管理者代表,其在质量体系中的职责权限详见本文件第 6 页。

5.3.4 人力资源部应通过人员培训等方式确保全体员工充分理解本岗位的职责权限。

## 6 策划

### 6.1 应对风险和机遇的措施控制程序

6.1.1 通过对风险与机遇的管理,制定相应的措施以应对产生的不良影响和有益影响,从而加强对风险和机遇的控制,使公司的质量体系有效性良好。

#### 6.1.2 职责划分

运营管理部是主管部门。各有关部门负责参与相关风险的确定、措施的策划,并负责相关措施计划的实施。

#### 6.1.3 对风险和机遇理解

——风险:指对质量体系实现其预期结果的能力产生不良影响的问题(因素)。

——机遇:指对质量体系实现其预期结果的能力产生有益影响的问题(因素),如有利的时机、境遇、条件、环境。

6.1.4 在策划质量体系时,运营管理部应考虑如下问题,并确定需要应对的的风险和机遇:

- a) “环境监视和评审”过程中发现的问题;
- b) “相关方要求监视和评审”过程中发现的问题;
- c) 质量体系的范围;

#### 6.1.5 应对措施

对于所确定的风险和机遇,运营管理部应组织相关部门策划有效的应对措施并实施,以充分利用机遇,避免或减少风险,确保质量体系各项工作能够实现其预期结果,并得到不断改进。

6.1.6 在策划及确定应对措施时,应充分考虑与质量体系相关工作整合,还应考虑这些措施应与其对于产品、服务、体系运行的符合性的潜在影响相适应,以及可选技术方案、账务、运行和经营要求。

6.1.7 运营管理部应及时对应对措施的的实施过程进行监控,并对实施结果及时进行有效性评价。

6.1.8 在策划应对措施时,运营管理部应充分考虑按以下总体思路,并根据相关要求和公司实际情况,选择适用的具体的应对措施。

a) 应对风险的措施,可能采取的方法和途径的总体思路包括:

- 规避风险
- 为寻求机遇承担风险
- 消除风险源
- 降低风险、分担风险或保留风险

b) 应对机遇的措施,可能采取的方法和途径的总体思路包括:

- 推出新产品
- 开辟新市场

- 赢得新顾客
- 建立合作伙伴关系
- 采用新技术、新装备、新的管理手段、方法

6.1.9 具体的应对措施可能有以下几种，根据需要可单独或组合使用：

- 新增或修改相关的体系文件；
- 新增或维修设施设施；
- 配备人力资源；
- 采用新技术新工艺新材料
- 采用管理方案、治理方案、技改技措方案管理
- 实施培训
- 继续执行现有体系文件等

6.1.10 记录

《质量体系“风险和机遇”及应对措施清单》

## 6.2 目标设定和目标实现的策划

6.2.1 通过组织质量管理体系相关职能、层次和过程设定相应的体系运行目标，通过目标实现的策划，使质量管理体系中的目标得以实现。

6.2.2 职责划分

运营管理部负责组织设定相应的体系运行目标。各有关部门负责目标实现的策划。

6.2.3 目标的设定

6.2.3.1 目标分为二个层级：

- a) 中长期总体目标：指中长期、必保的目标，详见本手册第4页
- b) 各部门体系运行目标分解：指为保证中长期总体目标的实现，运营管理部组织相关部门制定的各部门目标分解，详见本手册第5页。

6.2.3.2 目标的设定原则：

- a) 应产品和服务符合要求及增强顾客满意有关；
- b) 适合公司经营和服务的特点，并充分考虑开展本文件4.1章节、4.2章节和6.1.1章节规定的工作过程中识别出的风险和机遇、以及公司经济技术条件等。
- c) 符合方针的要求；
- d) 体现预防为主和持续改进的承诺；
- e) 具有可测量性。

6.2.3.3 目标的沟通

综合部应通过文件发放、人员培训等方式确保各相关部门及人员都能理解相关目标。

6.2.3.4 目标实现的策划

为了保证中长期总体目标目标和各部门分解目标的实现，各部门应及时进行策划，确定相应的措施计划，措施计划可体现为日常工作中的：相关工作规划、工作计划、技改技措项目、人员培训计划、新增或修改并实施有关文件、开展相关的检测、检定、检查、对比验证、抽查对比工作，等等。

措施计划要具体明确：

- a) 做什么；
- b) 需要什么资源；
- c) 由谁负责；
- d) 何时完成；



e) 如何评价结果。

#### 6.2.3.5 措施计划的实施

按上述措施计划的要求,各部门应按期保质地实施,对实施过程中出现的问题应及时采取相应措施处理,并应对措施计划实施过程和实施结果及时进行跟踪检查验证,确保其有效性。

#### 6.2.3.6 对目标完成情况的监视

a) 对于总体目标,每年评审一次,于年初的管理评审时进行,以确认其实施效果。

b) 对于各部门目标分解,运营管理部应组织各主管部门进行统计和考核。各部门应每月对本部门承担的分解目标进行一次统计、分析和评价。

c) 在监视、分析和评价过程中如果发现不合格(未达到规定要求)或潜在不合格(恶化趋势),责任部门应及时采取措施进行整改。

#### 6.2.3.7 目标的适时更新

当设备设施、生产工艺、组织机构、相关要求等发生变化,导致原目标不适用时,主管部门应及时组织对原目标进行修订更新。

### 6.3 质量体系变更的策划

6.3.1 当公司确定对质量体系变更,或出现导致质量体系变更的情况,如法规、公司组织机构、生产工艺、设备设施等发生变化时。运营管理部应组织有关部门及时对变更进行策划,写出相应的变更申请报告,经公司级主管领导批准后,组织有关部门按所策划的方式实施(见本文件 4.4 章节)。

6.3.2 在策划变更时应考虑:

- a) 变更目的及其潜在后果;
- b) 质量体系的完整性;
- c) 资源的可获得性;
- d) 职责和权限的分配或再分配;
- e) 体系文件的增加、修订或删减。

## 7 支持

### 7.1 资源

#### 7.1.1 总则

7.1.1.1 质量体系所需的资源包括:

- 人员
- 基础设施
- 各相关过程的运行环境
- 监视和测量资源
- 知识

7.1.1.2 各部门应按各自的职责分工及时确定并提供为建立、实施、保持和持续改进质量体系所需的资源。并应充分考虑:

- a) 现有内部资源的能力和局限性;
- b) 需要从外部供方获得的资源;
- c) 资源的质量、数量、何时提供等因素。

#### 7.1.2 人员

7.1.2.1 人力资源部应组织编制相应的文件,以明确规定质量体系各部门岗位设置、各级各

类人员的任职标准（能力要求）。并根据质量体系运行的需要，为各部门相关岗位配备适合的人员，以有效实施质量体系并运行和控制其过程。

#### 7.1.2.2 支持性文件

《人力资源控制程序》

#### 7.1.3 基础设施

7.1.3.1 为确保本公司正常的服务活动的开展，本公司已配备了相应的基础设施。

##### 7.1.3.2 本公司基础设施包括

- a) 建筑物、工作场所和相应的配套设施：办公设施等；
- b) 过程设备（硬件和软件）及支持性服务设施：计算机、打印机、复印机、通讯、交通运输设备、OA 办公系统及其它网络平台等。

7.1.3.3 为保持基础设施的完好能力，各部门必须按相关规定对基础设施、通讯设施、交通工具、设备等进行必要的维护，以保持其满足工作要求的能力。

#### 7.1.4 过程运行环境

7.1.4.1 本公司努力为员工提供一个广泛交流、相互合作、相互促进的文明、整洁的工作环境，形成一种遵纪守法、爱岗敬业、相互尊重、认真负责的工作态度，充分运用各种激励手段调动和提高人员的积极性和创造性。

7.1.4.2 合理安排作息时间，遵守国家劳动法规的要求，确保人员的健康和安全。

7.1.4.3 各部门及现场环境控制要满足国家有关安全和环境保护的文件规定。

7.1.4.4 各部门负责维护各自区域的安全、环保、消防设施。为保证服务工作过程中的安全，各部门严格遵守各项有关的管理制度的规定，对于可能发生危险的场所，要采取有效的措施和明显的警示措施。对于必要的区域配备防盗和安全保密设施。

#### 7.1.5 监视和测量资源

监视和测量设备在本公司具体体现为各种相关的统计报表，由各部门按规定进行编制。以实现对生产和服务提供过程的监测。

#### 7.1.6 知识管理程序

7.1.6.1 及时获取、共享、应用相关知识，以有效、高效运行质量管理体系各相关过程，并获得合格的产品和服务。

##### 7.1.6.2 职责划分

运营管理部为主管部门，负责组织和督促各部门及时获取、更新、应用质量管理体系运行所需的知识。各部门负责及时提交、更新的主管范围内的知识，并负责相关知识适时应用，对应用效果进行总结评价。

7.1.6.3 质量管理体系所需的知识指：与质量相关的、公司特有的或适用于公司的、通常来源于经验的、为实现公司质量管理体系运行各项目标指标所使用和共享的信息。

##### 7.1.6.4 知识的获取渠道及来源

——相关工作活动过程中总结出的成功经验和失败教训，包括对各类工作疏失、突发事件、特殊问题应对措施，以及典型、批量、惯性问题的处置方法、结果记录、分析和结论意见等；

——先进的管理理念、管理方法、最佳实践、工作方法、技能技艺、检验试验、检测方法等；

——科研成果、工艺成果、QC 成果、合理化建议等；

——员工在各自的其他相关经历中获取的知识；

——相关工作改进的结果；

——公司相关的知识产权，如专利、企业内控标准等；

——参加相关的学术会议、专题会议等过程中获取的相关知识和经验；

——有关部门员工在与顾客和外部供方业务交往过程中获取的相关知识和经验

——与竞争对手比较的结果

——其他渠道

#### 7.1.6.5 知识的公布、分享、应用及效果评价

——各部门应每半年收集一次本部门员工获取或取得的知识，经本部门领导审核批准后，由各部门体系管理员以电子版方式报送运营管理部。

——运营管理部应及时组织，将各部门报来的知识采用电子版或纸质版方式予以公布，以便相关岗位员工查询、应用。注意：要作好分类、条理化工作，尽量缩短查询获取时间。必要时还应针对不同岗位人员作好推送工作（电子版或纸质）。

——在日常工作中，各部门可以随时将自己获取或取得的知识，经过本部门领导审核批准后报运营管理部予以公布。

——各部门应积极主动开展相关知识的获取、内部培训、转化应用等工作，各部门体系管理员应组织作好应用及效果评价记录。

——如果相关知识涉及公司核心技术、发明专利、知识产权等商业机密，则技术部必须报公司级主管领导批准后方可在规定范围内公布。否则严禁公布。

#### 4.4 知识适用性的定期评审、及时更新

各部门应针对主管范围内获取或取得的知识变化及发展情况、原有知识的适用性情况，于每年初对本部门提交公布、共享的相关知识进行适用性评审，必要时予以淘汰或更新、补充。同时在日常工作中也应作到及时评审和更新，淘汰不适用的知识，或更新、补充新的知识。并将相关信息及时通知运营管理部，以便对相关知识进行调整。

### 5 记录

《知识及适用性评审结果登记台账》

《重要知识应用及效果评价记录》

## 7.2 能力（人力资源控制程序）

7.2.1 加强人力资源管理和利用，明确岗位要求和培训需求，确保人力资源胜任岗位工作。

### 7.2.2 职责划分

人力资源部负责制定公司年度培训计划，并组织实施。各部门负责制定本部门内部培训计划，并负责实施。

### 7.2.3 各级人员岗位能力要求

人力资源部负责编制各级岗位责任制及任职要求，明确从事影响服务质量的岗位工作人员所必需的知识、技能及经验的要求。

### 7.2.4 教育培训和评价

（1）教育培训分类：

a) “送出去”培训：多层次专业人员和管理人员学历教育、培训机构外训、知识更新培训；质量意识与安全教育培训。

b) “请进来”培训：聘请行业内专家学者、企业家就专业人员职业资格、质量管理体系内部内审员培训；专业人员技能业务培训及企业管理等专门任务的培训。

c) 企业内训：各部门根据本部门的实际情况，各类商品及技术的销售和代理及进出口业务服务需求特点，独立开展专业人员业务实操、课题研讨等专门或综合性培训。

（2）人力资源部根据现有公司人员结构和能力状况，每年初制定公司年度《培训计划》，并及时组织实施。

（3）各部门根据本部门的需要和人力资源部的要求，及时开展部门内部培训。

（4）培训有效性评价

- a) 人力资源部应对公司级培训的有效性进行评价。
  - b) 各部门应对本部门内部培训的有效性进行评价。
  - c) 评价内容方式包括：培训课程本身评价；员工考核成绩评价等。
- (5) 人力资源部保存各级人员教育、培训记录，建立培训档案

#### 7.2.5 相关文件

《岗位条件》

#### 7.2.6 记录

《培训计划》

《培训记录》

《员工培训档案》

### 7.3 意识

7.3.1 各部门应通过培训、绩效考核等措施，不断提高相关人员质量意识，确保所有在公司控制下工作的人员都知道：符合质量方针和质量体系要求的重要性和偏离规定要求的后果、本人的工作改进所能带来的管理绩效、以及如何为实现质量方针和目标做好本职工作。

### 7.4 信息沟通

7.4.1 运营管理部负责信息沟通监督管理。各部门负责主管范围内的信息沟通。

7.4.2 信息沟通分为两类：

——内部信息：指公司质量体系运行过程中总经理、管理者代表、各主管副总经理、各部门、职工等之间传递的信息；

——外部信息：指各类相关方的信息（包括政府机构、供应商、服务商、顾客、社会公众等）。

7.4.3 各部门在开展信息沟通工作时，应明确：

- a) 沟通什么；
- b) 何时沟通；
- c) 与谁沟通；
- d) 如何沟通；
- e) 谁负责沟通。

7.4.4 应通过内、外部信息交流，确保质量体系的有效运行。

7.4.5 信息沟通方式包括口头传达、电话传达、传真传达、书面材料或文件传达及记录传递、会议、电视、广播、新闻媒介传达等。

7.4.6 沟通内容包括质量体系运行及其有效性的相关信息。如：质量相关法规及质量方针、目标指标的实施情况、风险和机遇、相关检验检测试验结果等。

7.4.7 沟通原则

7.4.7.1 要在质量体系不同部门、不同层次员工之间建立起横向和纵向沟通联系渠道，形成全公司范围内的信息沟通网络，保证质量体系相关信息能够得到迅速、及时地传递，实现质量、环境管理全员参与，人人为管理目标的实现作出自己的贡献。

7.4.7.2 各部门必须确保所交流相关信息与体系运行形成的客观实际信息一致，并真实可信

7.4.8 对本公司的重要环境因素相关信息，应由主管部门按时以填报相关报表等方式与政府主管部门进行沟通。

7.4.9 必要时，运营管理部应请示管理者代表、总经理协调处理。并作好信息的反馈。

7.4.10 各部门要将本部门信息交流记录妥善保存。

### 7.5 成文信息（即：文件和记录）

#### 7.5.1 总则

在确定质量管理体系文件的详略程度时，文件编写的责任部门应充分考虑以下几个方面，以

确保文件的适用性：

- a. 公司生产经营特点；
- b. 过程的复杂程度和相互作用；
- c. 员工素质和业务技术能力。

#### 7.5.2 文件控制程序

7.5.2.1 控制质量管理体系文件的编制、评审、批准、发放、更改、再批准、标识和处置。

##### 7.5.2.2 职责划分

总经理负责质量手册和程序文件的批准；

管理者代表负责质量手册、程序文件的审核和各部门三级文件的批准；

运营管理部负责质量手册和程序文件的编制、修订；负责质量手册和程序文件的发放，换页或换版时的跟踪管理。以及外来文件管理。

各部门负责本部门主管范围内三级文件的编制与管理，部门经理负责审核。并负责主管范围内的外来文件的获取与管理。

##### 7.5.2.3 文件类型

质量管理体系文件包括内部文件和外来文件：

——外来文件包括：质量相关的法律法规、条例、行业标准文件等；

——内部文件包括如下几个层次：

- a) 第一层文件：质量管理手册（包括质量方针、目标）
- b) 第二层文件：程序文件（与质量管理手册整合为一个文件）
- c) 三层文件，也称三级文件：指各部门制定的相关体系文件：如管理制度、办法、规定、岗位说明书、流程文件等等；
- d) 第四层文件：记录表单。

##### 7.5.2.4 内部文件的编制、审核、及批准发布

- a) 质量管理手册和程序文件：由运营管理部编制、管理者代表审核、总经理批准实施；
- b) 三级文件：由主管部门编制、部门经理审核、管理者代表批准实施。

##### 7.5.2.5 内部文件的编号和版本号

——质量管理手册和程序文件：CBMIE—SCCX

——三级文件：CBMIE—SJ—##—\*\*\*

——记录表单：CBMIE—R—##—\*\*\*

其中，CBMIE 为公司缩写，SJ 表示三级文件，##为部门的拼音代码，\*\*\*为从 01 开始的顺序号

——各部门的拼音代码规定如下：

业务部——YW

国际工程部——GC

人力资源部——RZ

总经办——ZJ

运营管理部——YG

风险管控部——FK

——文件的版本号应在文件封面标识，并且文件每修改一次，版本号相应顺延调整。

——版本号的格式规定为：“####年（总第\*\*版）”，其中“####”表示发布的年代号，如 2014、2015、……等等；\*\*表示总版序，如“总第 A0 版”表示文件的历史总版序，A 版的第 0 次修改稿，即初次发布实施。初次发布实施后，如果对该文件进行小幅发动，则标识为 A1、A2、A3、……；如果全面修订换版，则标识为 B0，以此类推。

#### 7.5.2.6 内部文件的发放

质量手册和程序文件由运营管理部发放。三级文件由编制部门发放。发放时应作好记录。文件应在封面加盖受控印章并注明分发号。

#### 7.5.2.7 内部文件的使用

文件发放后，使用部门应指定专人负责保管，保证文件完好，防止丢失、损坏，不得私自涂改。

#### 7.5.2.8 内部文件的更改

a) 每年管理评审时，运营管理部组织相关部门对体系文件的适宜性进行评审，现行文件需要修改时，由使用部门或主管部门提出《文件更改申请单》，相关部门参与评审，经管理者代表审核，总经理批准后，由文件编写部门实施修改，修改时考虑与相关文件的相容性，禁止未经授权和批准的更改；

b) 文件修改可采用三种方式：手写更改、换页更改、换版；

c) 修改后的文件应及时传递到相关部门，并在文件修改页上加以标识，确保其更改和现行修订状态得到识别；

d) 文件主管部门应及时将已作废文件从使用处收回并销毁，对有保留价值的作废或文件应加盖作废印章，防止非预期使用。

#### 7.5.2.9 内部文件原件的保存与归档

a) 文件的编写部门应及时将所编写的体系文件交由运营管理部归档管理。

#### 7.5.2.10 外来文件的控制

各部门应及时获取本部门适用的、质量管理相关的法规（含相关的法律、法规及标准），建立《适用的法律法规和其他要求登记表》，保存好原文，同时确定发放范围予以下发。

7.5.2.11 记录作为一种特殊类型的文件，其管理具体执行《记录控制程序》。

#### 7.5.2.12 相关文件

《记录控制程序》。

#### 7.5.2.13 记录

《受控文件清单》

《适用的法律法规和其他要求登记表》

《文件发放登记表》

《文件更改申请单》

#### 7.5.3 记录控制程序

7.5.3.1 提供产品符合要求和质量管理体系有效运行的证据及相关过程的可追溯性。

#### 7.5.3.2 职责划分

运营管理部是记录控制的主管部门，负责记录编号的统一管理，建立公司记录清单，并保存表样。

各部门负责本部门记录表样的设定、填写、传递和保管。

#### 7.5.3.3 记录的设定或修改

a) 各部门根据质量管理体系的需要，设定和修改相应的记录格式，经本部门领导审批后，报运营管理部进行统一编号并备案后，方可正式使用。

#### 7.5.3.4 记录的填写

a) 记录应按栏目提示要求完整填写，不能漏项。

b) 记录应真实可靠、及时填写、避免事后追补；

c) 记录应用钢笔、碳素笔填写，保持整洁、清晰。出现笔误时应采用“划改”方式进行修改，并应由修改人签字（章）。

d) 记录可以是文字的,也可以是磁带、磁盘等电子媒体形式或照片、胶片、录像带等。储存在电子媒体上的记录必须备有原始记录资料,并有备份;

7.5.3.5 记录的标识和编目;

a) 所有记录格式都应有唯一性的名称标题和文件编号;

b) 已发生的记录,通过填写日期、名称、顺序编号、责任人签名等内容加以标识,实现可追溯性;

7.5.3.6 记录的贮存和保管;

各部门应在规定的保存期内,妥善保管相关的记录,防止丢失、损坏、变质;

7.5.3.7 记录的保存期限;

属于台账或档案类的记录应长期保存,其他记录保存期为3年,具体在《记录清单》中规定。

7.5.3.8 记录的处置。

逾期记录,在销毁前应登记并经本部门领导批准。

7.5.3.9 记录的编码规定见《文件控制程序》。

7.5.3.10 相关文件

《文件控制程序》

7.5.3.11 记录

《记录清单》

## 8 运行

### 8.1 运行策划和控制

#### 8.1.1 运行策划

8.1.1.1 为满足产品和服务提供的要求和质量体系的要求,并实施第6章所确定的措施,公司各部门应通过以下措施对所需的过程进行策划、实施和控制:

a) 建立运行准则,包括:

——岗位作业指导文件;

——产品和服务的接收准则。

b) 确定符合产品和服务要求以及质量体系要求所需的资源,包括人力资源、基础设施、各过程运行环境、监视和测量资源等。

c) 按照上述准则实施对质量体系各过程的控制;

d) 在必要的范围和程度上,建立并实施相应的文件,如应建立的作业指导文件等,和应建立和保留的各种记录,以达到如下目的:

——确信各相关工作活动(过程)已经按策划进行;

——证实产品和服务质量符合要求。

8.1.1.2 策划的输出应适合公司的运行需要。

8.1.1.3 所策划的控制措施包括工程控制措施和管理控制措施。并应考虑按层级(如:消除、替代、管理)单独或组合使用。

8.1.1.4 当出现可能导致原策划的变更时,如生产工艺、设备设施等发生重大变化,主管部门应组织有关部门对变更进行有效控制。对于非预期变更还应评审其后果,必要时,采取措施以减轻不利影响。

8.1.1.5 物资运输等外包过程,主管部门应根据其对质量体系及产品产生的影响程度,采取适当、有效措施,确保外包过程受控(详见8.4)。

8.1.2 运行控制:具体要求详见本文件8.2章节至8.7章节的规定。

## 8.2 产品和服务的要求控制程序

8.2.1 识别、理解、确定与各类商品及技术的销售和代理、进出口业务及国际工程承包的服务有关的要求，确保有能力实现要求，以便使顾客满意。

### 8.2.2 职责划分

业务部和国际工程部应制定并实施相应的三级文件，负责主管范围内的合同评审和与顾客沟通工作。

### 8.2.3 产品和服务要求的确定

主管部门应通过与顾客的接触，确定其对产品和服务的需求和期望，根据具体情况形成合同草案。产品和服务的要求包括：

1) 顾客明示的服务的要求，包括服务类型、服务时限、服务价格、服务方式、支持性服务等方面的要求；

2) 顾客没有明确规定，但预期或规定用途所必要的服务要求。这类习惯上隐含的潜在要求，并充分了解顾客对服务要求的具体情况来识别和确定；

3) 顾客没有明确规定，但国家和条例规定的其它要求；

4) 本公司自行确定的针对服务的某些附加要求。

### 8.2.4 产品和服务要求的评审

在正式签订合同之前，主管部门应对合同草案组织有关人员进行评审。

### 8.2.5 评审应确保：

1) 产品和服务要求得到规定；

2) 顾客与以前表述不一致的要求已经得到解决；

3) 本公司的合同包括正式合同、协议；

4) 本公司有足够能力满足顾客所有要求。

### 8.2.6 合同评审时各部门评审的内容包括：

(1) 人员能力是否满足要求；

(2) 服务设施、设备配置等；

(3) 产品和服务过程的检验标准是否满足要求。

### 8.2.7 合同的实施

合同签订后，主管部门应根据客户的要求按期组织实施。发生特殊情况时，主管部门应与顾客及时进行沟通。

### 8.2.8 产品和服务要求的变更

在合同执行过程中，由于某种原因需要对各类商品及技术的销售和代理及进出口业务服务要求进行修改时，主管部门应与顾客协商解决。应签订相应的合同的补充协议，或重新签订合同。签订前，执行上述有关评审的规定。顾客要求变更后，主管部门及时将上述变更信息传递到相关部门和人员。再与顾客进行沟通确认，确保满足顾客要求。如是传真或电话要求保留记录。

### 8.2.9 与顾客的沟通

主管部门应及时与顾客沟通，及时收集顾客的反馈信息，包括服务的意见，并将顾客的需求和期望以文件的形式反馈到有关部门，妥善处理顾客的投诉和其它不满意信息。

### 8.2.10 相关文件

《业务部三级文件汇编》中的如下体系文件：

《进口采购及销售制度》

《顾客投诉处理制度》

《合同执行部合同审核制度》



《订单执行制度-出口部分》

《合同变更（撤销）制度》

《客户拜访制度》

《国际工程部三级文件汇编》中的如下体系文件：

《销售合同评审制度》

《客户回访制度》

### 8.3 设计和开发

8.3.1 国际工程部存在设计和开发活动，但采取外包方式。业务部不存在设计和开发活动。

8.3.2 国际工程部应选定有资质的设计和开发承包商，并签订合同，以进行有效控制，从而保证设计和开发工作质量符合要求。

### 8.4 外部提供的过程、产品和服务

8.4.1 外部提供的过程、产品和服务的控制分为两大类：物资采购控制和外包过程控制。

#### 8.4.2 物资采购控制

8.4.2.1 应确保采购的产品符合合同和法律法规要求，明确对供方的控制方式和程度。

##### 8.4.2.2 职责划分

业务部和国际工程部应制定相应的三级文件，负责做好主管范围内的采购控制工作。

##### 8.4.2.3 供方的初次评定和年度供货业绩的复评

###### (1) 评价准则

- a) 应具备法人资格、企业经营资质和与之相应的企业等级；
- b) 供货业绩、市场信誉；
- c) 所提供产品的技术质量性能、稳定性、安全性；
- d) 质量管理状况；
- e) 售后服务状况。

###### (2) 评价步骤

a) 主管部门应根据采购产品的类型及其对最终产品质量和服务质量的影响程度对采购产品供货方采取会签的方式进行初次评定和年度复评，并作好相关记录；同时应索取供方索取涉及评定准则的相关资质和证明材料，

b) 必要时，应组织现场实地考察或向产品用户调查；

c) 评价合格后应列入合格供方名单；

##### 8.4.2.4 采购的实施

各相关部门提出供货计划，计划内容包括：产品的名称、数量和要求，由相关部门根据各部门的需求和各部门提出的供货计划，报总经理批准后，制定《采购合同》，并实施采购。

##### 8.4.2.5 采购产品的验证

(1) 主管部门应根据采购产品的质量要求对采购产品进行验证，验证标准依据各类商品相关的国际或国内的标准及相关内控标准执行，并作好记录，对于不合格产品不能接收。

(2) 使用过程中发现采购产品的问题时，使用人员应及时报告相关部门，通知供方采取相应措施。

8.4.2.6 当需要（包括本公司或顾客提出）在供方现场对供方提供的产品进行验证时，应在合同中写明验证安排和产品放行的方法，并由主管部门组织实施。

##### 8.4.2.7 相关文件

《业务部三级文件汇编》中的如下体系文件：

《进口废物原料合格供方评价标准》

《进口废物原料质量控制制度》

《供应商管理制度》

《国际工程部三级文件汇编》中的如下体系文件：

《供应商管理办法》

#### 8.4.3 外包过程的控制

8.4.3.1 本公司的外包过程指：

- a) 进出口业务商品的储存、货物的运输、报关、报检的服务过程；
- b) 国际工程方面：分包给分包商的外包过程、水泥生产线的设计和开发过程。

8.4.3.2 对于上述外包过程，分别由业务部和国际工程部按各自的职责范围，进行识别，制定相应的三级文件，明确控制准则和方法，并以“合同”等方式予以控制。

8.4.3.3 但是，对外包过程的控制，并不能免除本公司及相关部门满足顾客要求和法律法规要求的责任。

#### 8.4.3.4 相关文件

《业务部管理制度汇编》中如下体系文件：

《外包过程控制制度》

《货代公司及货代运费管理规定》

《仓库工作人员管理制度》

《国际工程部三级文件汇编》中如下体系文件：

《分包商管理制度》

### 8.5 生产和服务提供

#### 8.5.1 生产和服务提供的控制

(1) 在受控条件下进行各类商品及技术的销售和代理及进出口业务服务提供，确保服务符合顾客的要求和期望。

##### (2) 职责划分

业务部和国际工程部负责主管范围内各类商品及技术的销售和代理及进出口业务的提供，同时负责服务的实施。

##### (3) 控制要求

#### A. 生产提供的控制

a) 生产提供过程在相关部门的体现：

- 在国际工程部：体现为工程总包和分包活动的实施；
- 在业务部：体现为物资（产品）的自营销售和代理销售活动。

b) 主管部门应根据本部门生产提供活动的特点，策划并在受控条件下进行生产和服务的提供。受控条件应包括：

- 获得表述产品特性的信息；
- 必要时，获得作业指导书或相应的过程控制文件；
- 使用适宜的设备；
- 获得和使用监视和测量设备；
- 实施监视和测量；
- 实施产品放行、交付

#### B. 服务提供的控制

a. 主管部门应制定并实施相应的三级文件，及时向顾客提供完善的售前、售中和售后服务；

b. 售前服务内容包括：向有购买意向的顾客提供产品介绍、公司资质证明等资料；解答顾

客有关咨询；

- c. 售中服务内容包括：顾客前来订货时销售人员要热情接待并提供便捷的购买手续；向顾客提供 24 小时昼夜发货；随时解答顾客关于合同执行情况的查询等；
- d. 售后服务内容包括：定期以适当的方式走访（回访）顾客，适时召开顾客座谈会，建立重点顾客档案等。

#### 8.5.2 标识和可追溯性

8.5.2.3 本公司对物品及其状态进行必要的标识，对服务过程同样进行必要的记录标识，保证必要的可追溯性。

8.5.2.4 业务部和国际工程部为标识和追溯性的归口管理部门，应制定并实施相应的三级文件，对标识和可追溯性进行有效控制。

8.5.2.5 对于生产和服务提供的相关过程中，标识主要通过各种记录（检验报告、检验记录、台帐、生产工作记录、库号、堆区、标识牌）等进行标识。

8.5.2.6 当测量和监控对识别产品状态有要求时，应对每一种状态给予相应的标识。本公司产品状态标识分为：检验合格、检验不合格、未检验、检验待处理。

#### 8.5.2.7 服务的标识和可追溯性

由于服务是一种无形的产品，因此对服务的标识通过记录的方式进行。标识的方法执行《记录控制程序》相关规定。对各种服务的可追溯性要求在相关的作业指导书中加以规定。

#### 8.5.3 顾客或外部供方的财产

##### 8.5.3.1 顾客财产

- a) 本公司服务活动中涉及由顾客提供的财产有：顾客单位的商业机密、知识产权、相关的样品、个人信息等。
- b) 各有关部门应作好对顾客财产的行识别、验证、保护、维护和标识等工作。
- c) 对于顾客提供的商业机密、知识产权，未经顾客允许，不得向外泄露。

##### 8.5.3.2 外部供方财产

a) 外部供方财产包括：

——归物资供应商所有的：产品样品、图纸、文件资料等、单位及个人信息、知识产权等；

——归各类在厂区内提供相关作业活动的服务商所有的：单位及个人信息、自带的设备设施、工具材料、零部件、运输车辆等物资、样品图纸文件资料、知识产权等。

b) 各相关部门在控制或使用外部供方的财产期间，应采取有效措施予以妥善管理，包括必要的识别、验证、防护和保护。且未经外部供方书面许可，严禁向第三方泄露、出借。

8.5.3.3 如果在使用或控制顾客或外部供方的财产期间，发生丢失、损坏或发现不适用情况，主管部门应及时向顾客或外部供方报告，协商处理。并保留相关记录。

#### 8.5.4 防护

8.5.4.1 为确保顾客满意和生产提供过程的有效运行，在产品的内部处理至交付到预定地点，顾客接收前，公司为确保产品的符合性而提供有效的防护措施，包括标识、搬运、包装、贮存和保护，以防止物品变质、损坏和错用。

8.5.4.2 业务部和国际工程部是归口管理部门，应制定和实施相应的三级文件，对产品防护作出明确规定。

##### 8.5.4.3 产品防护的措施应包括：

按国家标准规定采购和使用符合要求的包装材料；配置适宜的搬运工具和设备，采用合理的搬运方法；配备适宜的仓储设施，并作作好仓储环境管理（防雨、防潮等）；以有关防止损坏产品（物资）。

#### 8.5.4.4 相关文件

《业务部三级文件汇编》中的如下体系文件：

- 《产品防护及标识可追溯性制度》
- 《仓库纱团换包装操作流程》
- 《客户资料保密制度》

《国际工程部三级文件汇编》中的如下体系文件：

- 《设备贮存、防护及标识相关制度》
- 《施工过程管理制度》

#### 8.5.5 交付后的活动

业务部和国际工程部应及时回访客户，处理相关问题。并作好记录。

#### 8.5.6 更改控制

8.5.6.1 可能导致对生产及服务过程相关工作及活动进行更改（修改）的情况可能是：

- a) 设备设施及其状态发生变化
- b) 质量控制指标发生变化；
- c) 交付时间、交付地点、交付品种等变化；
- d) 相关法规发生变化；
- e) 外部供方所提供的物资和服务发生变化；
- f) 顾客要求发生变化；
- g) 其他相关变化。

8.5.6.2 当出现上述导致对生产和服务过程相关工作进行调整、更改时，主管部门应在更改前进行充分评审，并对更改过程及效果进行有效控制，以确保产品及服务持续、稳定符合要求：

a) 对于一般性的更改，由主管部门的主管岗位人员（授权人员）提出评审意见和应对措施计划，部门领导批准，即可组织实施相应的更改，对实施过程和实施结果主管人员应及时进行跟踪检查和验证。

b) 对于重要或重大更改（指对成品持续稳定符合要求产生重要或重大影响的更改），主管部门应及时组织相关部门及人员进行专题评审，策划应对方案，并经公司级主管领导批准，必要时还要经顾客授权，方可组织实施。

8.5.6.3 可能的更改措施计划（方案）有：

- a) 调整生产计划
- b) 修改其他相关的体系文件
- c) 调整组织机构
- d) 调整运输计划（必要时应经顾客授权）
- e) 人员培训
- f) 配置新的设备设施
- g) 调整质量控制指标

8.5.6.4 主管部门应作好相关记录，包括变更评审、相应的验证和确认结果、变更方案（计划）实施等过程的相关记录。

### 8.6 产品和服务的放行控制

8.6.1 为证实各类商品及技术的销售和代理、进出口业务及国际工程承包服务符合规定要求提供证据以及防止不合格服务交付或不合格物品的使用。

8.6.2 业务部及国际工程承包是归口管理部门，负责制定相应的三级文件，对主管范围内的产品（服务）进行监视和测量。

### 8.6.3 监视和测量的实施

对于各类商品及技术的销售所采购的各类商品及技术,由主管部门相关的负责人提交检验或验证申请,明确产品名称、规格、型号、供方和数量,交主管人员依据《采购合同》、相关国际和国家标准及各类商品验收规程进行检验或验证,并形成相应的记录,并在检验或验证申请上注明验收结论和签字(或盖章)。检验不合格时,按规定处理。

8.6.4 主管部门应建立和保持产品符合接收准则(内控标准)的证据,相关记录中应明确体现放行产品和交付给顾客的授权人员。

8.6.5 除非得到有关授权人员的批准,适用时得到顾客的批准,否则在所策划并规定的产品监视和测量安排圆满完成前,不应向顾客放行产品和交付服务。

### 8.6.6 相关文件

《业务部三级文件汇编》中的如下体系文件:

- 《质量检验及不合格品控制制度》
- 《进口废物原料质量控制制度》
- 《产品送样管理办法》
- 《不合格品控制流程》
- 《质量索赔制度》

《国际工程部三级文件汇编》中的如下体系文件:

- 《质量检验制度》

## 8.7 不合格输出(指不合格品和不合格服务)的控制程序

8.7.1 识别不符合要求的各类商品及技术的销售和代理、进出口业务及国际工程承包服务,确保不合格(品)服务得到及时发现和有效控制。

### 8.7.2 职责划分

业务部和国际工程部是归口管理部门,负责制定并实施相应的三级文件,对本部门产生的不合格品及不合格服务进行控制。

### 8.7.3 不合格品及不合格服务的界定

- (1) 在服务过程中发生的对服务质量未产生严重不良影响的不合格为轻微不合格。
- (2) 短时间内连续发生(3次及3次以上)的轻微不合格为严重不合格。
- (3) 对服务质量产生严重的不良影响或影响服务提供过程顺利进行的、顾客有效投诉均为严重不合格。

- (4) 产品达不到规定要求。

### 8.7.4 不合格品及不合格服务的识别

(1) 主管部门的工作人员根据相关的服务提供规范的要求识别各类商品及技术的销售和代理及进出口业务服务过程中的不合格品及不合格服务。

### 8.7.5 不合格品及不合格服务的评审及处置(处理)

主管部门的主管人员应对出现的不合格品和不合格服务进行评审。并向责任人员下达处置(处理)通知。如果属于产品实物时,责任人员应相应作好标识、隔离等工作。并严格按指令进行处理(处置)。

### 8.7.6 对不合格品的处置可以采用下述一种或几种方法:

- a. 采取返工、返修等措施,消除不合格品;
- b. 经有关授权人批准,让步使用、放行或接收不合格品;
- c. 改变使用方式和用途(如:降级使用、改变工艺配方、另作它用)。

8.7.7 主管部门应保持不合格品性质的记录以及随后所采取的任何措施的记录。包括:处置情况和所批准的让步的记录等。

8.7.8 主管部门应对经纠正后的不合格品应再次验证以证实符合要求。

8.7.9 在产品交付或开始使用后发现产品不合格时，应采取与不合格的影响或潜在影响的程度相适应的措施。并保存相关的记录。

8.7.10 相关文件

《不合格、纠正措施控制程序》

《业务部三级文件汇编》中的如下体系文件：

《质量检验及不合格品控制制度》

《进口废物原料不合格品控制制度》

《不合格品控制流程》

《质量索赔制度》

《国际工程部三级文件汇编》中的如下体系文件：

《客户投诉调查制度》

《质量检验制度》

《施工过程管理制度》

8.7.11 记录

不合格品处置的相关记录

不合格服务处理的相关记录

## 9 绩效评价

### 9.1 监视、测量、分析和评价控制程序

9.1.1 总则

9.1.1.1 职责划分

运营管理部负责监督管理；

各部门负责本部门主管范围质量体系绩效和有效性的监视、测量、分析和评价工作。

9.1.1.2 各部门在开展此项工作时，应充分考虑：

- a) 需要监视和测量什么；
- b) 需要什么方法进行监视、测量、分析和评价，以确保结果有效；
- c) 何时实施监视和测量；
- d) 何时对监视和测量的结果进行分析和评价。
- e) 应建立和实施的程序，以及应保留的记录。

9.1.1.3 质量体系各过程绩效及有效性的监视和测量

各部门应定期对所主管过程的绩效及有效性进行监视和测量。内容、项目、频次在各部门目标分解、各相关管理制度等文件中规定。方式主要有：

- a) 相关的检验、试验、检测、检定、校验等
- b) 相关统计
- c) 现场监督检查：各相关部门相应的管理岗位人员对生产及管理现场的定期监督检查；

9.1.2 顾客满意度监视和测量

9.1.2.1 业务部和国际工程部是归口管理部门，负责制定并实施相应的三级文件，对主管范围内顾客满意程度进行监视和测量。

9.1.2.2 对顾客满意程度的监视和测量可能包括从诸如顾客满意度调查、来自顾客的关于交付产品质量方面数据、用户意见调查、流失业务分析、顾客赞扬、经销商报告之类的来源获得输入。

9.1.2.3 主管部门应定期对顾客满意程序监视和测量的相关情况进行总结分析。针对发现的

问题应及时采取相应的纠正措施或预防措施。

#### 8.2.1.4 相关文件

《业务部三级文件汇编》中的如下体系文件：

《顾客投诉处理制度》

《客户满意度调查制度》

《国际工程部三级文件汇编》中的如下体系文件：

《客户满意度调查制度》

#### 9.1.3 分析与评价

##### 9.1.3.1 职责划分

运营管理部负责监督管理。各部门负责所主管范围总结分析及评价工作。

9.1.3.2 各部门应每月初，对上月各项监视和测量工作所获得的数据及信息进行总结分析。并利用分析结果对质量体系绩效及有效性进行评价。涉及的内容应覆盖：

- a) 产品和服务的符合性；
- b) 顾客满意程度；
- c) 质量体系的绩效和有效性；
- d) 各项策划（计划、方案）是否得到有效实施；
- e) 针对风险和机遇所采取措施的有效性；
- f) 外部供方的绩效；
- g) 质量体系改进的需求；
- h) 其他相关内容。

##### 9.1.3.4 记录

各部门定期的总结分析报告。

## 9.2 内部审核控制程序

9.2.1 应定期开展内部审核，以判定质量管理体系的符合性和有效性，并针对出现的不合格进行改进。

### 9.2.2 职责划分

管理者代表负责审批审核计划和内部审核报告，任命审核组长。

运营管理部负责编制审核实施计划，组织内审工作的实施。

审核组（长）负责实施审核，负责跟踪验证纠正措施的实施结果。

各部门负责接受审核，配合审核的开展，并确保及时针对本部门出现的不合格项制定和有效实施纠正措施。

### 9.2.3 制定审核实施计划

a) 编制的依据为：上一年度管理评审报告、认证机构监督检查结果、各类商品及技术的销售和代理及进出口业务服务质量状况和质量管理体系运行情况等；

b) 内部审核每年至少进行一次，其时间间隔不能超过 12 个月，每年审核必须覆盖质量管理体系所涉及的所有部门。当组织结构发生重大变化或发生重大质量事故时，应及时进行内部审核；

### 9.2.4 审核准备

a) 审核组长负责编制审核实施计划，填写《内部审核实施计划》，包括目的和范围、准则、受审核部门和审核内容、日程安排、审核组成员、首末次会议时间等；

b) 审核实施计划经管理者代表审批后，运营管理部提前一周通知受审核部门；

c) 审核组成员应具有内审员资格，需要时聘请专家；内审员不能审核自己的工作；

d) 内审员根据审核组长的安排，准备内审检查清单，并经审核组长确认批准。

### 9.2.5 审核实施

a) 审核组长主持首次会议，审核组成员和受审核部门负责人参加会议，说明审核的目的、范围、审核方法、要求，听取意见；

b) 审核组根据《内部审核实施计划》和检查清单进行现场检查，采取面谈、查阅文件、现场观察等方式收集客观证据；

c) 审核组应及时整理检查结果，分析发现的不合格项的类型和性质，对审核组确认的不合格项应填写《内审不合格报告》，并应得到受审核部门负责人的确认签字。对有争议的事实，必要时内审员可以再核实；

d) 审核组长编制《内部审核报告》，包括审核依据和目的、审核日期、受审核部门、审核组成员、审核情况和审核结论；报告以表的形式或文字叙述的方式；

e) 审核组长主持末次会议，通报审核结果，宣读内部审核报告，明确纠正措施完成时间。

### 9.2.6 整改

出现不合格项的部门应调查不合格产生的原因，制定纠正、及纠正措施并实施。

### 9.2.7 跟踪验证

纠正措施实施完成后，内审员应及时进行跟踪验证，并将验证结果填入《内审不合格报告》相应栏目内。若发现未执行纠正措施时，应及时向管理者代表报告；

9.2.8 运营管理部应于每年末对内部审核的有效性进行评价，作为管理评审的输入。

## 4 相关文件

## 5 记录

《内部审核实施计划》

《内审检查清单和现场审核记录》

《内审不合格报告》

《内部审核报告》

## 9.3 管理评审控制程序

9.3.1 应定期开展管理评审工会，确保质量管理体系持续的适宜性、符合性和有效性，寻找改进质量管理体系的机会，以实现质量方针和质量目标，增强顾客满意。

### 9.3.2 职责

(1) 总经理负责管理评审活动的策划，主持管理评审会议，批准《管理评审报告》。

(2) 管理者代表负责组织实施《管理评审实施计划》，报告内外部审核结果和质量管理体系业绩及改进的需要，审核《管理评审报告》。

(3) 运营管理部负责编制《管理评审实施计划》，起草《管理评审报告》，并组织责任部门实施改进计划。保存管理评审记录。

(4) 各部门负责以书面形式报告本部门有关管理评审输入信息，实施针对本部门的改进措施。

### 9.3.3 管理评审的策划和准备

(1) 运营管理部应于每年初编制《管理评审实施计划》，经管理者代表审核、总经理批准后提前十天下发各部门。

(2) 各部门负责人收集质量管理体系的信息，整理后形成管理评审输入信息。

(3) 管理评审活动每年至少进行一次，两次管理评审的间隔时间不得超过 12 个月，在特殊情况下（如内外部环境发生变化、外审之前）需要增加评审次数。

(4) 管理评审采用会议方式进行，由总经理主持，管代、运营管理部有关人员及各部门负责人出席会议。



#### 9.3.4 管理评审的输入

运营管理部汇总下列有关信息，形成文件，并在会前分发给有关人员：

- a) 质量管理体系运行情况报告；
- b) 内部质量审核结果；
- c) 顾客对服务的质量信息反馈；
- d) 服务质量分析报告；
- e) 纠正和预防措施实施情况；
- f) 质量方针、质量目标实现情况分析报告；
- g) 以往管理评审有关措施的实施情况；
- h) 可能影响质量管理体系变化的其他有关因素；
- i) 对质量管理体系改进的建议等。

#### 9.3.5 管理评审的输出

(1) 总经理根据会议讨论意见, 做出评审结论及应采取的措施：

- a) 质量方针和质量目标的适宜性和有效性的评价及调整；
- b) 产品质量评价及改进措施；
- c) 质量管理体系的持续适宜性、符合性和有效性的总体评价及改进，包括质量管理体系文件的修改、补充；
- d) 人力、技术、设施、环境、资金等资源的需求和配置。

(2) 运营管理部应于会后编制管理评审报告，经管理者代表审核，总经理批准后下发。

#### 9.3.6 改进措施

(1) 一般改进措施由总经理规定完成期限或纳入下一年度质量管理工作计划贯彻实施；对质量管理体系运行有较大影响的重大改进措施，由运营管理部编制质量计划，经总经理批准后组织实施。

(2) 运营管理部负责对改进计划的实施结果进行跟踪、检查，并及时向总经理和管理者代表报告。

#### 9.3.7 记录

《管理评审实施计划》

《管理评审报告》

各部门提交的总结报告

## 10 改进

### 10.1 总则

10.1.1 各有关部门在质量体系运行过程中应及时确定和选择改进机会，并采取必要措施，以满足顾客要求和增强顾客满意，并满足质量体系要求。

10.1.2 改进应包括收下几个方面：

- a) 改进产品和服务以满足要求并应对未来的需求和期望；
- b) 纠正、预防或减少不利影响；
- c) 改进质量管理体系的绩效和有效性。

10.1.3 改进的例子可能涉及：

- a) 采取纠正，以消除已出现的不合格；
- b) 采取纠正措施以防止类似的不合格重复出现或在其他场合出现；
- c) 对日常工作及时和定期总结分析，发现问题及时处理，以实现持续改进
- d) 采取突破性变革方式，如：应用先进技术、先进装备、先进方法；
- e) 采取创新和重组方式，如：采用新发明、新专利，或企业并购重组、企业战略转型升级、

企业产品结构调整等方式。

## 10.2 不合格和纠正措施控制程序

10.2.1 应及时分析、消除质量体系运行过程中各种不合格产生的原因，确保产品、服务质量和过程、质量管理体系运行的有效性，持续改进质量管理体系。

### 10.2.2 职责划分

- (1) 运营管理部负责监督各部门及时采取纠正措施。
- (2) 各部门负责主管范围内不合格原因的调查和分析，制定纠正措施并组织实施。
- (3) 总经理负责批准重大纠正措施项目，管理者代表负责审核。

### 10.2.3 不合格的来源可能是：

- a. 服务不合格记录；
- b. 相关检测、试验、检查记录及相关工作过程记录；
- c. 顾客投诉或反馈的问题；
- d. 质量审核（含第一、二、三方审核）不合格项记录；
- e. 管理评审中提出的实施纠正措施需求。

### 10.2.4 不合格评审和原因分析

各部门对职责范围内的实施纠正措施的信息进行评估、确定是否有必要采取纠正措施，对需采取纠正措施的问题进行调查、分析、确定不合格原因。

### 10.2.5 评价纠正、纠正措施的需求

针对存在问题所采取的任何纠正及纠正措施，应与问题的重要性及所承受的风险程度相适应。

10.2.6 纠正、纠正措施的确定和实施纠正措施必须明确责任部门/人、进度要求、验证负责人/部门，经授权人批准后，责任部门负责组织实施纠正措施。

### 10.2.7 纠正、纠正措施效果的验证

纠正、纠正措施必须由验证部门/人对其实施情况和有效性进行验证，对效果不理想或未满足要求的应按上述要求重新制定、实施新的纠正、纠正措施。

10.2.8 纠正措施实施完毕，相关记录由责任部门归档保存，并提交管理评审。

### 10.2.9 记录

《纠正措施计划及验证表》

## 10.3 持续改进

各部门应持续改进持续改进质量体系的适宜性、充分性和有效性。

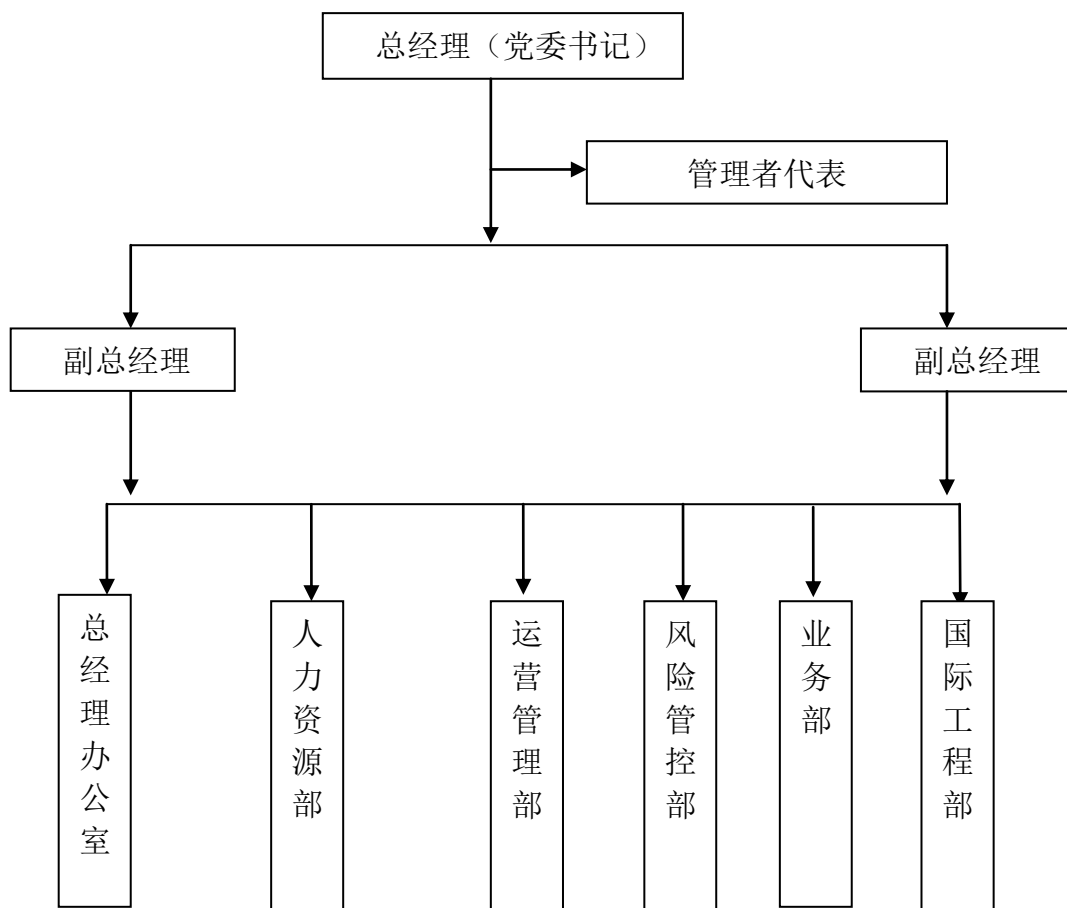
作为持续改进的一部分，各部门应充分考虑所主管的各项活动（过程）的绩效及有效性的分析和评价结果（包括管理评审的输出），以及时确定是否存在需求和机遇，并采取相应的措施。

## 附录 A：程序文件清单

注：以下各程序文件已整合在本文件相应章节中：

1. 《文件控制程序》
2. 《记录控制程序》
3. 《内部审核控制程序》
4. 《管理评审控制程序》
5. 《不合格品控制程序》
6. 《不合格、纠正措施控制程序》
7. 《人力资源控制程序》
8. 《理解公司及其环境控制程序》
9. 《理解相关方要求控制程序》
10. 《风险和机遇及应对措施控制程序》
11. 《知识管理程序》

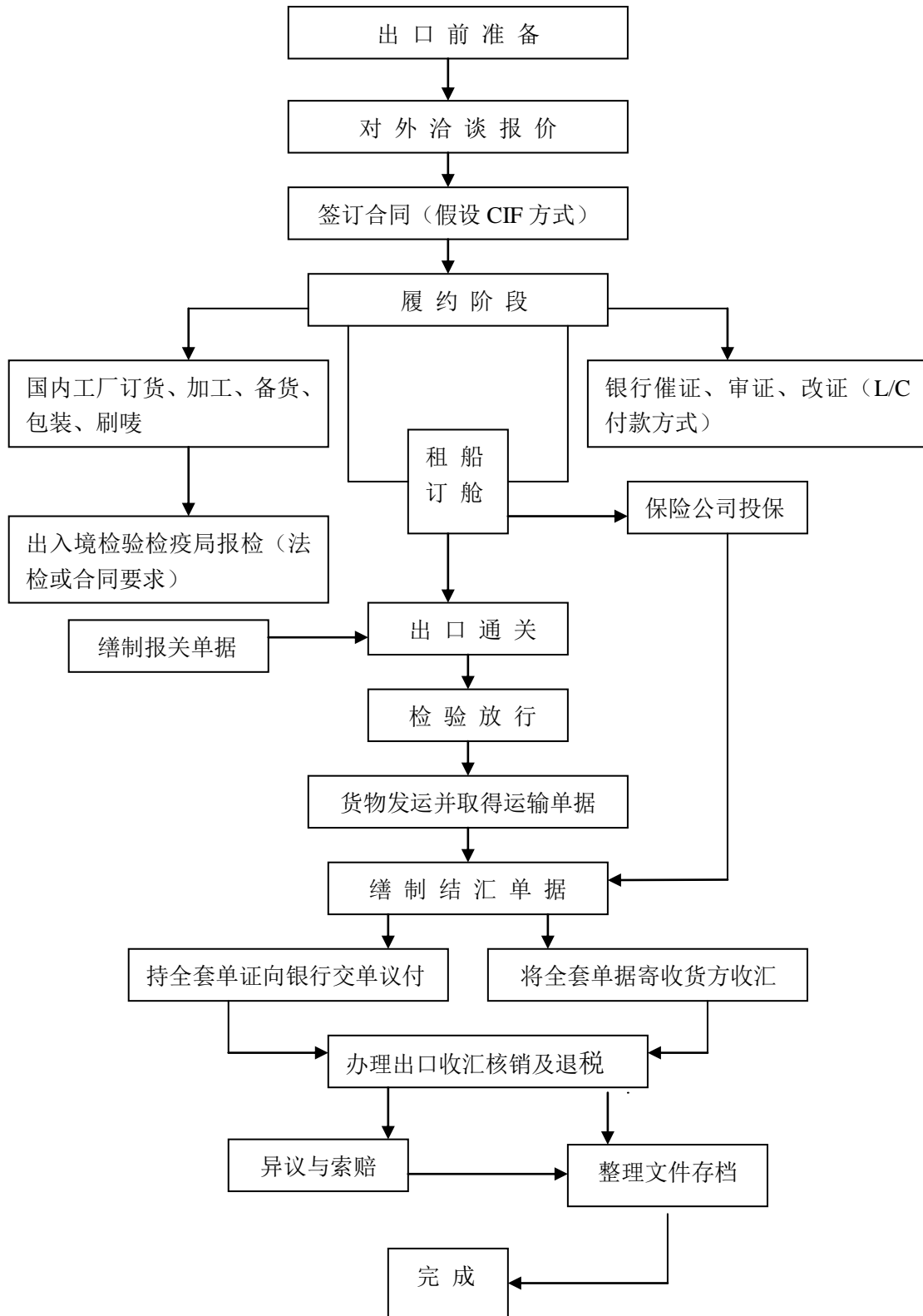
### 附录 B：企业行政组织机构图



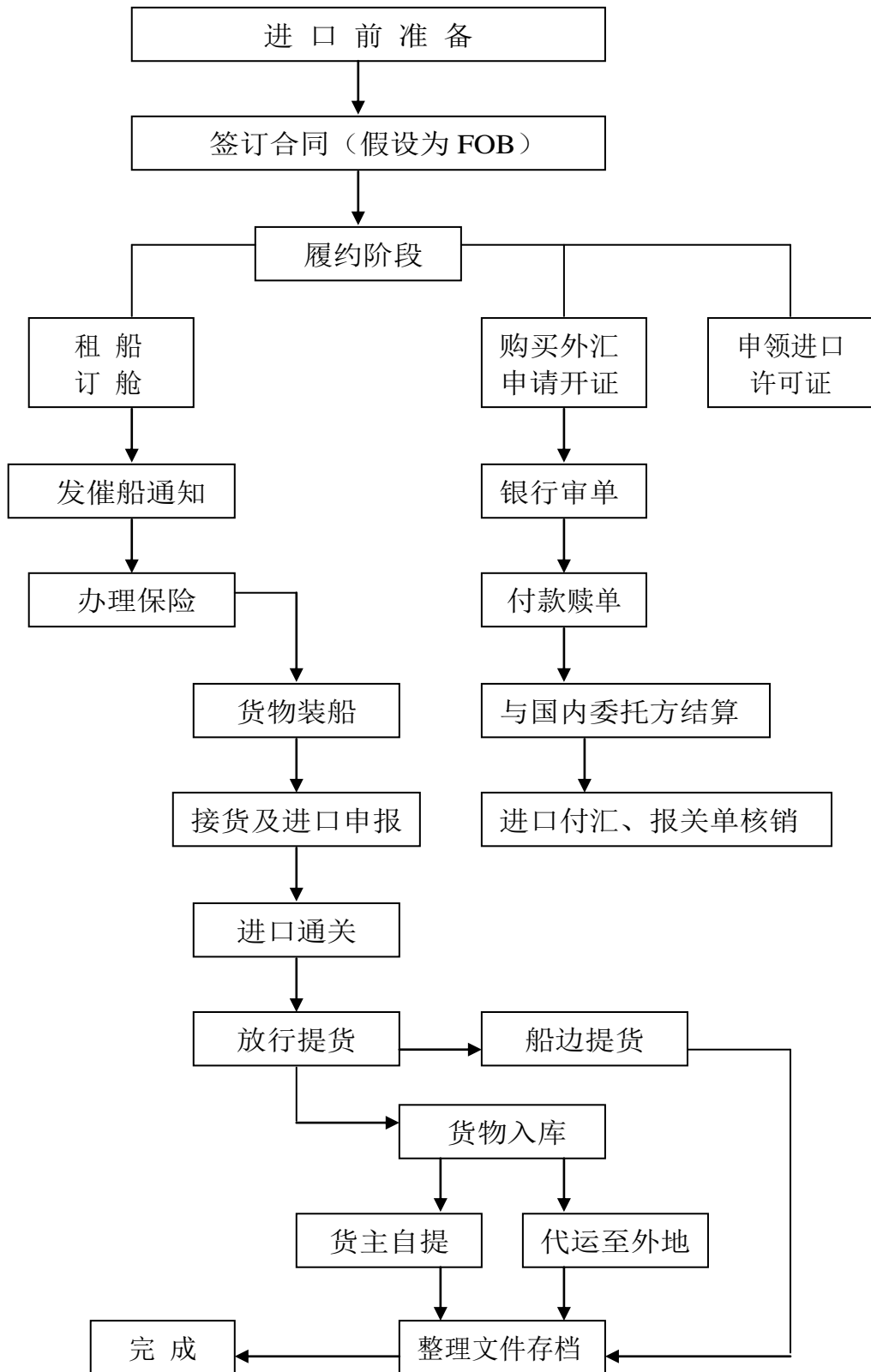
附录 C 质量管理体系职能分配表

标准章节号	要素	部门							
		总经理	管理者代表	运营管理部	业务部	风险管控部	国际工程部	人力资源部	总经办
4.1	理解组织及其环境	△	△	■	△	△	△	△	△
4.2	理解相关方需求和期望	△	△	■	△	△	△	△	△
4.3	确定质量管理体系范围	△	△	■	△	△	△	△	△
4.4	质量管理体系及其过程	△	△	■	△	△	△	△	△
5.1	领导作用和承诺	■	△	■	△	△	△	△	△
5.2	方针	■	△	■	△	△	△	△	△
5.3	组织内角色职责和权限	■	△	△	△	△	△	■	△
6.1	应对风险和机遇的措施	△	△	■	△	△	△	△	△
6.2	质量目标及其实现策划	△	△	■	△	△	△	△	△
6.3	变更的策划	△	△	■	△	△	△	△	△
7.1.2	人员	△	△	△	△	△	△	■	△
7.1.3	基础设施	■	△	△	■	△	■	△	△
7.1.4	过程运行环境	△	△	■	△	△	△	△	△
7.1.5	监视和测量资源	△	△	△	■	△	■	△	△
7.1.6	组织的知识	△	△	■	△	△	△	△	△
7.2	能力	△	△	△	△	△	△	■	△
7.3	意识	△	△	△	△	△	△	■	△
7.4	沟通	△	△	■	△	△	△	△	△
7.5	成文信息	△	△	■	△	△	△	△	△
8.1	运行策划和控制	△	△	△	■	△	■	△	△
8.2	产品和服务的要求	△		△	■	△	■	△	△
8.3	产品和服务设计和开发	△	△		■	△	■	△	△
8.4	外部提供过程、产品和服务的控制	△	△		■	△	■	△	■
8.5.1	生产和服务提供的控制	△	△	△	■	△	■	△	△
8.5.2	标识和可追溯性	△	△	△	■	△	■	△	△
8.5.3	顾客或外部供方的财产	△	△		■	△	■	△	■
8.5.4	防护	△	△		■	△	■	△	△
8.5.5	交付后的活动	△	△		■	△	■	△	△
8.5.6	更改控制	△	△		■	△	■	△	△
8.6 产	产品和服务的放行	△	△		■	△	■	△	△
8.7	不合格输出的控制	△	△		■	△	■	△	△
9.1.1	总则	△	△	■	△	△	△	△	△
9.1.2	顾客满意	△	△	△	■	△	■	△	△
9.1.3	分析与评价	△	△	■	△	△	△	△	△
9.2	内部审核	△	△	■	△	△	△	△	△
9.3	管理评审	△	△	■	△	△	△	△	△
10	改进	△	△	■	△	△	△	△	△

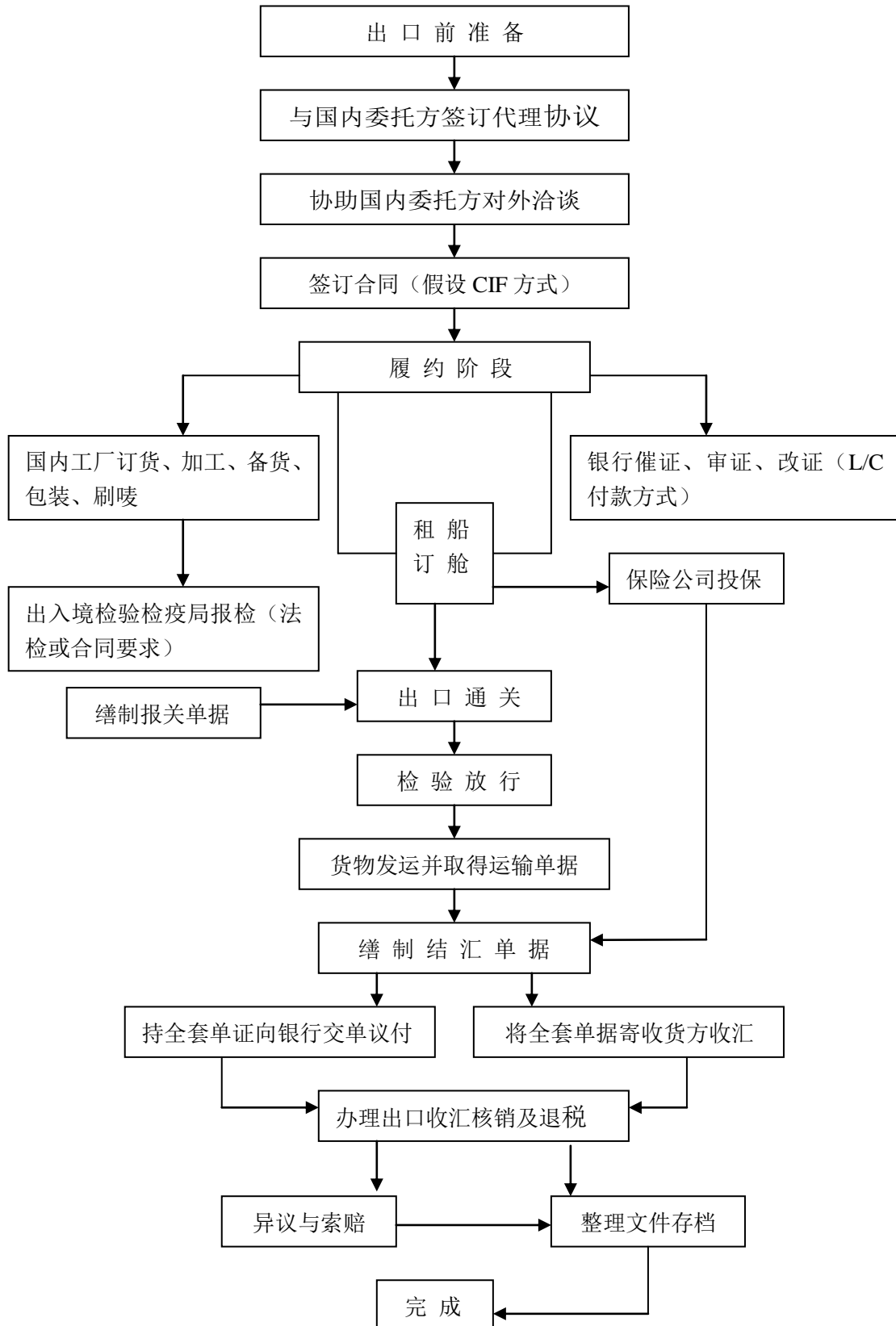
附录 D: 各类商品及技术的销售（出口）业务流程



附录 E: 各类商品及技术的销售（进口）业务流程

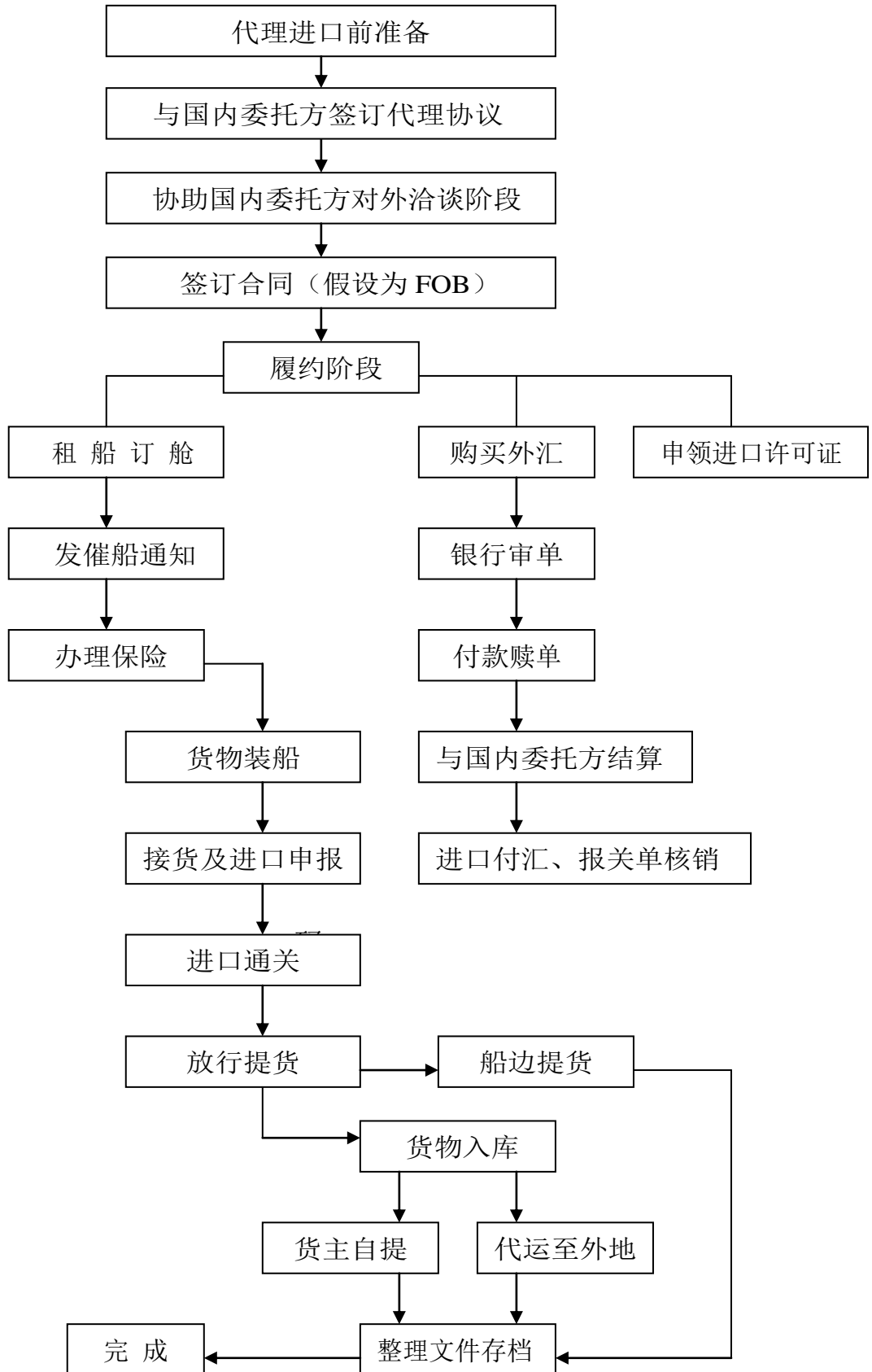


附录 F：各类商品及技术的代理（出口）业务流程

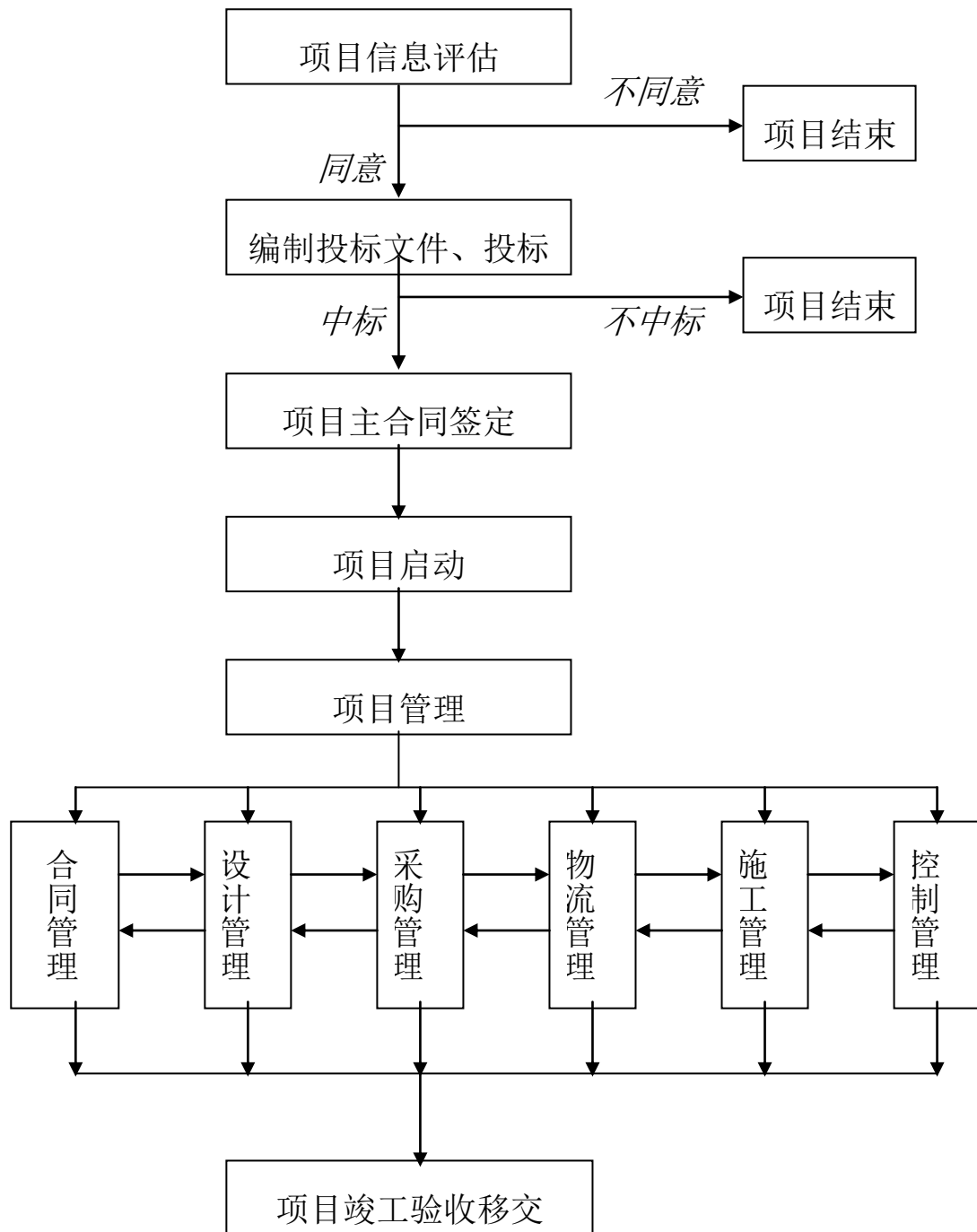




附录 G: 各类商品及技术的代理（进口）业务流程



### 附录 H：国际工程总承包业务流程



## 附录 I：各部门职责和权限

### (1) 总经理

- a) 传达及使员工理解满足顾客和法律法规的要求并增强顾客满意的重要性；
- b) 制定和修改质量方针和质量目标；
- c) 批准、发布质量手册和程序文件；
- d) 确定组织机构，规定职责和权及沟通方式；
- e) 任命管理者代表，规定其职责和权限；
- f) 主持公司日常的经营管理活动；
- g) 确定资源需求，及时配置资源；
- h) 主持管理评审，确保实施并持续改进质量管理体系。

### (2) 副总经理

- a) 协助总经理负责公司财务、人力资源、总经理办公室工作；
- b) 协助总经理负责公司进出口业务工作；

### (3) 总经理办公室

- a) 负责行政收发文；
- a)b) 负责车辆、电脑、复印机、传真机等办公设备的保养、管理和使用；

### (4) 人力资源部

- a) 负责公司人力资源管理；
- b) 负责绩效的考核；
- c) 负责制定招聘和培训计划，并组织实施；

### (5) 运营管理部

- a) 负责协助总经理开展管理评审并负责相关资料的保存。
- b) 负责组织内部审核，并保存相关资料。
- c) 负责组织各部门开展“理解公司及其环境”、“理解相关方需求和期望”、“风险和机遇应对措施”“知识共享”工作。
- d) 负责对各部门过程（工作）绩效和有效性监视测量分析和评价工作、不

合格及纠正措施工作的监督管理。

- e) 负责质量管理体系文件和记录统一管理；

#### **(6) 业务部**

- a) 负责主管进出口货物采购过程的控制，对供方进行初次评价和定期业绩复评。
- b) 负责组织对进出口货物销售合同的评审。
- c) 负责与顾客沟通的统一管理，及时、妥善处理顾客报怨（投诉）
- d) 负责组织进行本部门主管范围内货物运输贮存过程的标识和可追溯性、产品防护工作。
- e) 负责组织对顾客财产的管理及控制；
- f) 负责组织或协助进行进出口货物质量的监视和测量，并组织进行不合格品的处置；

#### **(10) 国际工程部**

- a) 负责项目的总承包及分包管理工作；
- b) 负责对项目实施过程的组织和协调；
- c) 负责组织项目的验收工作；
- d) 负责工程竣工决算。

#### **(11) 风险管控部**

- a) 参与下属子公司及业务部门重大事项、重大合同的审核，对业务、财务、法律方面的风险进行提示与评估；
- b) 定期调查、分析公司风险管理制度体系的执行情况，参与修订和完善公司管理制度；
- c) 通过对下属子公司及业务部的常规及非常规审计，对各类业务流程的执行情况进行监督，不断健全完善内控制度；
- d) 健全风险控制及法律宣传与培训工作；

#### **(11) 各部门通用**

负责针对本部门职责范围内质量管理方面的风险和机遇及时采取应对措施。