

Standard Success Groups Ltd. 标准志成集团有限公司 信息沟通控制程序	受控状态			
	文件编号	SS-COP-004	版 本	A
	页 号	1/3	生效日期	2004-4-8
1-0	目的 为了及时、准确地收集、传递及反馈有关信息，作好信息的管理，特制定本程序。			
2-0	适用范围 适用于公司内部信息的沟通与处理，以及与外部各方的信息交流。			
3-0	职责			
3.1	采购部、营业部、品管部、工程部、人力资源部等负责对相关方信息的收集。			
3.2	各部门负责工作范围内信息的传递与沟通。			
3.3	HK 部分信息沟通由 HK 管理代表负责；东莞工厂部分由品管部和文控中心负责，并负责建立信息库，保存和管理相关的信息。			
3.4	HK 管理代表和集团总经理负责紧急信息的处理。			
4-0	程序			
4.1	信息的分类			
4.1.1	外部信息包括：			
	a．质量技术监督局、商检局、验货公证行、认证机构等监测或检查的结果及反馈的信息；			
	b．政策法规标准类信息，如质量法律、法规、条例、产品标准等；			
	c．相关方（客户、供应商、计量机构、媒体等）反馈信息及其投诉等；			
	d．其它外部信息，如各部门直接从外部获取的有关质量改进技术、质量管理等方面的信息。			
4.1.2	内部信息包括：			
	a．正常信息，如质量方针（目标）及完成情况、测量和监控记录、内部审核与管理评审报告以及体系正常运行时的其它记录等；			
	b．不符合或潜在信息，如体系内部审核的不合格报告，纠正和预防措施报告单等；			
	c．紧急信息，如出现重大质量事故等情况下的信息与记录；			
	d．其它内部信息（如员工的建议等）。			
编制		审核		审批



Standard Success Groups Ltd. 标准志成集团有限公司 信息沟通控制程序	受控状态			
	文件编号	SS-COP-004	版 本	A
	页 号	2/3	生效日期	2004-4-8
4.2	信息的收集、处理与沟通工具 信息可采用书面资料、质量记录、公告栏、内部刊物、讨论交流、电子媒体、声像设备、通讯、互联网等沟通的工具或方式予以传递。			
4.2.1	外部信息的收集与处理			
4.2.1.1	品管部和文控中心负责质量技术监督局、商检局、验货公证行、认证机构等监测、检查结果及反馈信息的收集，由文控中心传递到公司相关部门，当监测或检查结果出现不符合情况时，按照《纠正和预防控制程序》的要求进行处理。			
4.2.1.2	政策法规标准类的资料信息由人力资源部、工程部负责收集、更新、整理，交文控中心保存，详见《质量文件控制程序》。			
4.2.1.3	采购部、营业部、工程部分别负责与原材料、船务公司、计量所等服务供方进行信息沟通，对其提供的产品质量施加影响，营业部还负责与客户的信息沟通，以满足客户各方面要求；品管部负责与公司上级主管部门、媒体等的沟通，了解相关的信息。上述相关方反馈的信息，可由对应部门以《信息联络处理单》的形式传递给品管部和文控中心组织处理，HK 部分传递于 HK 管理代表统筹。对来自上述相关方投诉的处理详见《纠正和预防控制程序》。当对方有要求时，应在一周内给予处理。			
4.2.1.4	各部门直接从外部获取的其它类信息，如质量改进技术，质量管理信息等，在一周内以《信息联络处理单》反馈到品管部和文控中心，与 HK 有关的部分反馈于 HK 管理代表，由其负责分类、整理，根据需要传递到相关部门。			
4.2.2	内部信息的收集与处理			
4.2.1	正常信息的处理：各部门依据相关文件的规定直接收集并传递日常正常信息；品管部和文控中心按照相应程序文件的规定向有关部门传递质量方针目标及其完成情况、内部审核结果、更新的法律法规等信息。			
4.2.2	不符合或潜在信息的处理详见《纠正和预防控制程序》。			
4.2.3	紧急信息，如出现重大质量事故时，HK 部分由发现部门迅速传递给 HK 管理代表，东莞工厂传递给总经理、厂营运经理组织处理，可采用电话、传真等方			
编制		审核		审批



Standard Success Groups Ltd. 标准志成集团有限公司 信息沟通控制程序	受控状态			
	文件编号	SS-COP-004	版本	A
	页号	3/3	生效日期	2004-4-8
<p>式紧急沟通。</p> <p>4.2.2.4 其它内部信息，提供者可以《信息联络处理单》反馈给品管部和文控中心进行处理。</p> <p>4.3 信息库的建立和应用</p> <p>4.3.1 品管部和文控中心负责建立公司的信息资料库，不断汇集各方面反馈回的信息，按照信息载体的不同（如纸张、磁碟、光碟、胶片、声像制品等），提供相应适宜的环境分别存放，统一保存；并参照图书分类的方式，进行整理分类，制成索引，确保已获取信息的完整性和可用性。</p> <p>4.3.2 文控中心根据合同评审、设计开发、采购、生产、检验等不同过程的需要，提供各部门所需信息相应的拷贝，各部门也可根据索引，在文控中心调阅所需的信息，品管部和文控中心负责组织各部门对上述各类信息进行归纳、分析，寻找体系持续改进的机会。</p> <p>4.4 对体系运行过程中各类记录的控制，详见《质量记录控制程序》。</p> <p>4.5 各部门健全收发文制度，对接收传递的信息予以记录。</p> <p>5-0 参考文件 纠正和预防控制程序。 质量文件控制程序。 质量记录控制程序。</p> <p>6-0 参考记录 信息联络处理单。</p>				
编制		审核		审批

