

TCL 空调器有限公司

TCL AIR CONDITIONER CO. , LTD

质量/环境/职业健康安全管理体系手册

(依据 ISO 9001/ISO14001/OHSAS18001 标准编制)

手册编号： Q/TK-22.01-2002

版 号： A

编 写：

审 核：

批 准：

生效日期： 2002 年 09 月 18 日

发放编号：

受控标识：

1.2 目录

第一章 前 言	
1.1 封 面	
1.2 目 录	

1.3 批 准

1.4 修改认定页

第二章 质量/环境/职业健康安全管理体系概述

2.1 公司简介

2.2 质量/环境/职业健康安全方针和目标

2.3 公司组织机构图

2.4 质量/环境/职业健康安全管理体系职能分配表

2.5 职责和权限

第三章 概 述

3.1 主题内容和删减要求

3.2 术语和缩写

3.3 质量/环境/职业健康安全管理体系手册管理办法

3.4 质量/环境/职业健康安全管理体系手册分发名册

第四章 质量/环境/职业健康安全管理体系

4.1 总要求

4.2 文件要求

修改码： A00 生效日期：2002-09-18 页码：第 02 页共 68 页
TCL 空调器有限公司 质量/环境/职业健康安全管理体系手册 编号：Q/TK-22.01-2002

第五章 管理职责

5.1 管理承诺

5.2 以顾客为关注焦点

5.3 方针

5.4 策划

5.5 职责、权限与沟通

5.6 管理评审

第六章 资源管理

6.1 资源提供

6.2 人力资源

6.3 基础设施

6.4 工作环境

第七章 产品实现

7.1 产品实现的策划

7.2 与顾客有关的过程

7.3 设计和开发

7.4 采购

7.5 生产和服务提供

7.6 监视和测量装置的控制

第八章 测量、分析和改进

8.1 总则

8.2 监视和测量

8.3 不合格品控制

8.4 数据分析

8.5 改进

修改码： A00 生效日期：2002-09-18 页码：第 03 页共 68 页
TCL 空调器有限公司 质量/环境/职业健康安全管理体系手册 编号：Q/TK-22.01-2002

1.3 批准

为健全和完善本公司的质量/环境/质量/环境/职业健康安全管理体系，确保优质/环保产品，营造绿色/安全企业，树立良好的企业形象，提高产品在国内外市场的竞争力，根据 ISO9001：2000/ISO14001/OHSAS18001 标准，结合本公司的实际情况，编制此《质量/环境/职业健康安全管理体系手册》，阐述公司质量/环境/质量/环境/职业健康安全管理体系的控制活动和要求。

本手册是公司产品质量/环境/职业健康安全管理体系从设计、开发到生产、安装和服务等过程中开展活动的基本法规和准则，现予以公布，于 2002 年 09 月 18 日起正式实施。各职能部门和全体员工必须认真学习，切实贯彻执行，保证质量/环境/职业健康安全管理体系的建立、实施和持续改进。

手册现行版本： A
现行版本审核日期： 2002 年 09 月 18 日
手册批准：

总 经 理： _____ 日期： _____

修改码： A00 生效日期：2002-09-18 页码：第 04 页共 68 页
TCL 空调器有限公司 质量/环境/职业健康安全管理体系手册 编号：Q/TK-22.01-2002

1.4 修改认定页

2.1 公司简介

TCL 空调器有限公司 (以下简称 TCL) 是 TCL 集团有限公司建立的第一个专门从事空调器系列产品开发及生产的专业厂家。座落在广东省珠江三角洲腹地, 占地面积 13 万平方米, 厂房近 5 万平方米, 员工生活区、饭堂、娱乐运动场地约 3 万平方米。现有员工 600 余名, 其中博士 2 名, 硕士 6 名, 工程技术人员 62 名。95% 以上员工都经过专业学校培训, 具有中等以上学历。三年内员工总数将达到 1500 人。

TCL 是一家集研发、设计、生产、销售、服务为一体的现代化企业, 本着高起点、高技术、高水平的原则, 公司从日本、意大利、德国引进了生产和检测设备, 配以部分国内先进设备, 装备了多条生产线, 使整体技术装备达到九十年代世界先进水平。公司以生产窗式和分体式空调器起步, 逐步成为一家集家用、商业和工业用空调制冷设备制造的综合性专业生产企业。目前设计能力为生产各种空调器 80 万套, 年销售额可达 20 亿元人民币。计划在 3 年内达到年产空调器 150 万套, 工业年产值达到 40 亿元人民币。

TCL 还与国内外多家著名空调器生产及配套企业建立了生产技术合作关系, 同国内多家科研机构进行了多渠道交流, 不断引进高新科技, 积极开发新产品, 使 TCL 产品保持世界先进水平。目前, 公司可向市场供应的产品有: 窗式房间空调器、分体壁挂式房间空调器、分体落地式房间空调器、变频房间空调器等。产品不仅销往国内 130 多个城市, 并且向东南亚、欧洲、南非和南美等国家和地区出口。

公司主导产品, 均按中国电工委员会的规定申办 CCEE 认证, 并有部分型号获得国际电工委员会(IEC)认可的 CB 证书, 获得欧洲联盟电磁兼容性(EMC)指令规定的测试, 从而取得使用(CE)标志的资格。在多次国家技术监督局和地方技术监督部门组织的例行抽查中, 本公司产品均以良好的状态通过测试。2001 年 1 月获得国家质量技术监督局产品质量免检证书。

本公司以 GB/T19001-2000 (idt ISO9001:2000)《质量管理体系——要求》、GB/T24001-1996

修改码: A00 生效日期: 2002-09-18 页码: 第 06 页共 68 页
TCL 空调器有限公司 质量/环境/职业健康安全管理体系手册 编号: Q/TK-22.01-2002

(idt ISO9001:1996)《环境管理体系——规范及使用指南》和 GB/T28001-2001(idtOHSAS18001:2001)《职业健康安全管理体系——规范》为基础, 学习优秀企业的管理模式, 把许多创造性的建议和具体的工作结合在一起, 确定了公司的质量/环境/职业健康安全方针和目标, 制定了一系列的标准和管理程序, 建立健全一体化的公司质量/环境/职业健康安全管理体系, 做到人人工作有章可循, 公司事事责任到人。并于 2002 年 2 月 25 日获 ISO9001:2000 认证证书。

产品和服务的质量是现代商品社会竞争的关键因素, 公司要求全体员工锲而不舍地按照“为顾客创造价值, 为员工创造机会, 为社会创造效益”的基本方针, 努力工作, 规范行为, 使公司在短时间内在管理素质、产品质量及企业效益上得到提高。

公司将不断持续完善内部管理。TCL 空调器将以更高的品质, 与消费者同呼吸、共冷暖, 凭借一流管理, 一流产品、一流服务、一流队伍在不断壮大过程中向世界推出一个具有国际竞争力的中国品牌, 创建世界级的中国企业。

TCL 地 址: 广东省 XX 市
邮政编码:
电话总机:
传 真:
电子邮箱:

网 址：

总 经 理：

常务副总经理(管理者代表)：

修改码： A00 生效日期：2002-09-18 页码：第 07 页共 68 页
TCL 空调器有限公司 质量/环境/职业健康安全管理体系手册 编号：Q/TK-22.01-2002

2.2 方针和目标

(1)、我们的方针是：

“创建具有国际竞争力的世界级企业”

“创新科技，共享生活”

“研制最好的产品；提供最好的服务；创建最好的品牌”

“营造绿色安全企业，为社会创造最大价值”

(2)、工作准则

为了实现上述管理方针，全体员工必须遵守如下工作准则：

- A、 遵守国家法律法规，全面培训员工，提高全员素质，强化质量/环境/安全意识。
- B、 控制外协件、外购件、原材料、辅料的采购质量，并向环境/健康安全相关方施加影响，严格评定和挑选合格的供方。
- C、 施行安全第一、污染预防、强化质量的全过程控制，严格按标准及顾客要求组织生产；加强工序质量控制，做好产品标识，保证质量的可追溯性；严把产品质量关，确保“不合格的原材料不投入使用，不合格的在制品不转序，不合格的成品不出厂”。
- D、 加强产品售后服务，及时处理顾客投诉，增进顾客满意度。
- E、 切实贯彻执行 ISO 9001：2000/ISO14001/OHSAS18001 标准要求，实施全面优质管理，不断完善和持续改进质量/环境/职业健康安全管理体系，不断改进产品和服务质量。

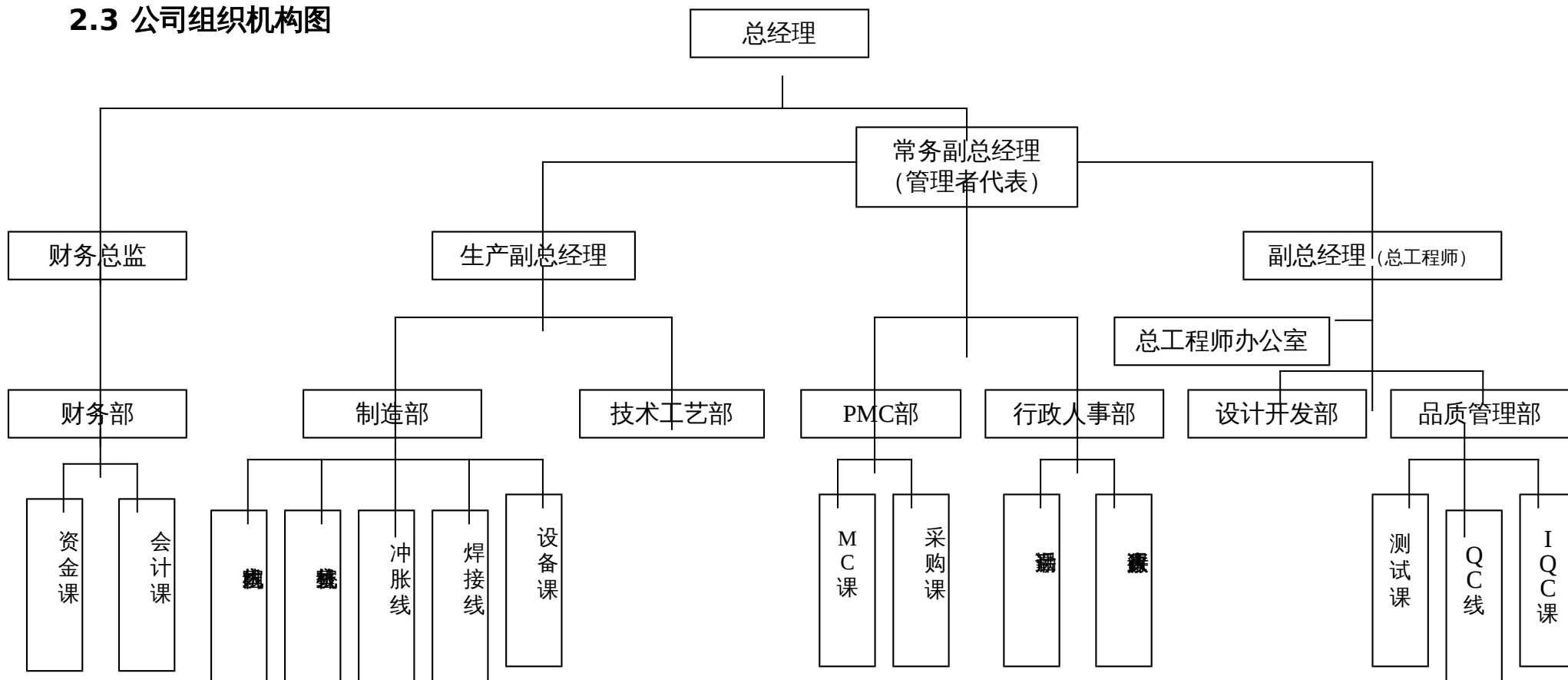
(3)、管理目标

公司质量/环境/职业健康安全目标，详见《年度质量环境/职业健康安全方针目标》

公司建立《管理方针目标制定与实施程序》以确保总目标分解到各个部门并得以实现。

批准：_____ (总经理) 日 期：2002 年 09 月 18 日

2.3 公司组织机构图



20	Q/TK-23.20-2002	危险源辨识、风险评价与管理控制程序	//4.3.1 , 4.4.6		★			○	○	○	○	○	○	●	○
21	Q/TK-23.21-2002	法律法规收集及评价程序	/4.3.2/4.3.2		★			○	○	○	○	○	○	●	○
22	Q/TK-23.22-2002	供应商评价与选择程序	7.4/4.4.6/4.4.6		★	○		○	○	○	○			●	

修改码： A00

生效日期： 2002-09-18

页码：第 10 页共 68 页

(续表) 质量 / 环境 / 职业健康安全职能分配表

序号	程序文件编号	程序文件名称	对应标准条款 ISO9001/ISO14001/OHSAS18001	总经理	常务 副 总 经 理	副 总 经 理 总 工	生 产 副 总 经 理	总 师 办	品 管 部	设 计 开 发 部	技 术 工 艺 部	制 造 部	PM C 部	行 政 人 事 部	财 务 部
23	Q/TK-23.23-2002	采购过程控制程序	7.4/4.4.6/4.4.6		★			○	○	○	○		●		
24	Q/TK-23.24-2002	采购产品验证程序	7.4.3			★		○	●				○		
25	Q/TK-23.25-2002	生产计划控制程序	7.5.1		★		○	○				○	●		
26	Q/TK-23.26-2002	生产过程控制程序	7.5.1				★	○	○			●	○		
27	Q/TK-23.27-2002	特殊过程控制程序	7.5.2				★	○	○	○	○	●			
28	Q/TK-23.28-2002	产品标识与可追溯性管理程序	7.5.3			★	○	○	●		○	○	○		
29	Q/TK-23.29-2002	产品搬运包装防护与交付控制程序	7.5.5		★		○	○	○		○	○	●		
30	Q/TK-23.30-2002	建设项目环境影响 / 健康安全风险控制程	/4.4.6/4.4.6		★			○						●	
31	Q/TK-23.31-2002	相关方环境 / 职业健康安全影响的控制程	/4.4.6/4.4.6		★			○					○	●	
32	Q/TK-23.32-2002	废弃物控制程序	/4.4.6/4.4.6		★			○	○	○	○	○	○	●	○
33	Q/TK-23.33-2002	监视与测量设备控制程序	7.6/4.5.1/4.5.1			★		○	●			○			
34	Q/TK-23.34-2002	顾客满意度调查与评价程序	8.2.1			★		●	○						
35	Q/TK-23.35-2002	内部审核控制程序	8.2.2/4.5.4/4.5.4		★			●	●	○	○	○	○	○	○
36	Q/TK-23.36-2002	过程监视与测量程序	8.2.3			★		○	●	○	○	○	○		
37	Q/TK-23.37-2002	产品检验与试验程序	8.2.4			★		○	●	○	○	○	○		
38	Q/TK-23.38-2002	环境 / 职业健康安全绩效监测和测量控制	/4.5.1/4.5.1		★			●	○	○	○	○	○	○	○
39	Q/TK-23.39-2002	不合格品控制程序	8.3			★		○	●	○	○	○	○		
40	Q/TK-23.40-2002	应急准备与响应控制程序	/4.4.7/4.4.7		★			○	○	○	○	○	○	●	○
41	Q/TK-23.41-2002	数据分析控制程序	8.4/4.5.1/4.5.1		★			●	○	○	○	○	○	○	○

42	Q/TK-23.42-2002	纠正预防措施与持续改进控制程序	8.5.2,8.5.3/4.5.2/4.5.2		★			●	○	○	○	○	○	○	○
----	-----------------	-----------------	-------------------------	--	---	--	--	---	---	---	---	---	---	---	---

说明：★ - 主管； ☆ - 分管； ● - 主要责任； ○ - 相关责任

2.4.1 支持文件 《管理体系职能分配表》

修改码： A00

生效日期： 2002-09-18

页码： 第 11 页共 68 页

2.5 职责和权限

(1) 总经理

A、主持制定公司的管理方针和目标，负责公司质量/环境/职业健康安全管理体系的设计确定，并批准公司的《管理手册》。

B、主持质量/环境/职业健康安全职能分配，落实质量/环境/职业健康安全职责，对公司管理机构的合理设置负责。

C、领导建立和完善质量/环境/职业健康安全管理体系，为方针的贯彻和质量/环境/职业健康安全管理体系的有效运行和持续改进提供必要而且充分的资源。

D、主持召开管理评审会议，策划对质量/环境/职业健康安全管理体系进行复审和评价，并对发现的问题组织人员进行解决。坚持以顾客为关注焦点，不断满足顾客需求。把持续改进质量/环境/职业健康安全管理体系业绩作为企业发展的原动力。

E、任命管理者代表，明确其职责和权限。

F、组织开展质量成本及质量经济分析活动，协调好质量与成本的关系，开展质量成本管理，不断促进生产成本的降低。

G、审定批准各项公司计划、预算，签署批准各项对外经济合同。

H、负责对常务副总经理、副总经理、总工程师、总监和部门领导进行考核。

(2) 常务副总经理（管理者代表）

A、全面负责 TCL 的日常管理工作。分管 PMC 部及行政人事部的工作。

B、协助总经理确定公司发展目标与公司经营目标，参与经营战略策划和决策。

C、协助总经理组织制定公司质量/环境/职业健康安全管理体系方针、目标，确保管理方针和目标的实现。

D、负责公司推行 ISO 9001/ISO14001/OHSAS18001 标准的组织、推动和控制工作。

E、协助总经理坚持有效实施和持续改进质量/环境/职业健康安全管理体系。

F、定期向总经理汇报质量/环境/职业健康安全管理体系的运行情况。

H、协助或代表公司总经理对质量/环境/职业健康安全管理体系的复审。

I、对外代表公司总经理作为公司的管理体系联络人。

J、总经理不在时，有权代表总经理主持管理评审。

修改码：A00 生效日期：2002-09-18 页码：第 12 页共 68 页

TCL 空调器有限公司 质量/环境/职业健康安全管理体系手册 编号：Q/TK-22.01-2002

K、负责与地方政府协调，使企业与海关、税务、银行、劳动部门等保持密切关系，保证企业依法经营。

L、负责对所属部门的监察、指导、考评及对重要事务的审查、批准和处理。

M、负责对费用开支，对外合同进行审核并报告总经理。

N、负责企业文化活动的计划、组织、实施工作。

(3) 副总经理（总工程师）

A、领导公司的技术管理工作。在公司常务副总经理的领导下，分管总工程师办公室、设计开发部、品质管理部。

- 1) 建立健全以总工程师为首的技术管理和技术责任制；
- 2) 建立健全技术范围内的各项工作制度；
- 3) 建立健全技术工作的工作程序。

B、组织领导市场调查，根据公司总体经营目标和质量/环境/职业健康安全管理方针，制订公司中长期产品开发、工艺技术、产品质量监测、科学研究规划及年度计划。提高公司整体科学技术水平。

C、领导新产品开发和科研工作。进行设计、开发过程的质量策划。审批重要设计方案。主持新产品开发各阶段的评审工作。组织领导重大技术关键和薄弱环节的攻关工作，并及时解决在产品开发、科学研究、生产经营过程中出现的主要技术问题。主持新产品的定型鉴定工作。

D、审批合理化建议、技术革新与新技术、新工艺、新材料、新装备的推广计划。主持重大成果的鉴定，责成有关部门将合理化建议、技术革新成果纳入有关技术文件或技术标准。

E、建立健全技术标准、技术情报的专职机构或指定专人从事技术标准、技术情报工作。积极采用国际标准和国外先进标准，不断提高产品技术水平和技术管理水平。组织技术标准、技术管理标准的贯彻与实施工作，对产品设计的标准化、通用化、系列化负责，对工艺文件的标准化、工艺要素的标准化、工艺典型化、工艺装备的标准化负责。审查公司技术标准的先进性，科学性和可行性。

F、负责对分管部门工作质量的监察、指导、考评及对重要事务的审查、批准和处理。负责组织领导公司工程技术人员的技术培训、考核、奖励、晋升工作。

修改码： A00 生效日期：2002-09-18 页码：第 13 页共 68 页
TCL 空调器有限公司 质量/环境/职业健康安全管理手册 编号：Q/TK-22.01-2002

(4)、生产副总经理

A、领导公司的生产管理工作。在公司常务副总经理的领导下，分管制造部、技术工艺部。保证公司年度新产品投产计划、生产计划的全面完成，保证产品质量的稳定提高，

B、负责建立健全、统一、有效的公司工艺管理和生产管理体系。对公司贯彻执行国家、地方行政和上级主管部门颁发的工艺技术和质量/环境/职业健康安全政策、法规负责。

C、领导生产工艺技术准备工作，保证工艺准备有科学的周期性。

D、组织编制或审查重大工艺技术改造项目的可行性分析报告。负责组织领导工艺技术与装备的引进与消化吸收，保证产品技术改进和新产品开发同步配套。审批公司工艺发展规划、技术改造规划。审批重要工艺技术方案。

E、根据公司的资源配备，合理确定生产过程的组织形式。经常了解和掌握各种物资储备、采购情况，均衡生产。使生产产品质量、品种、数量和期限均达到公司年度方针目标的要求。

F、最大限度地提高劳动生产率和减少物耗，降低制造和生产管理成本。实施文明生产和改善劳动条件，对于因均衡生产不力而造成的质量事故负责。对生产现场的人员操作和设备运行等不安全因素进行检查监督，保证安全生产。

G、负责对分管部门工作质量的监察、指导、考评及对重要事务的审查、批准和处理。

(5)、财务总监兼财务部部长

A、全面负责公司的财务运作，负责组织草拟公司的相关财务制度及制定财务部内部的各项规章制度，并对属下员工进行培训、考核、管理。

B、负责公司的资金运作、调度与统筹，组织管理公司的资金调拨，致力于提高资金的融资效率及其使用效率。

C、参与公司的经营管理活动，建立和完善销售、生产的预测、决策、核算、控制、分析、考核等会计的管理与监督。

D、提出公司的资金使用安排计划，提交公司资金使用情况报告及有关分析资料，组织编写

财务分析等。

E、审核公司所有的财务资料，签发财务部的内部文件及各种财务会计报表或报告。

F、审核公司各部门报销资料的合理性，组织编制公司的各项预算，控制各项费用的支出，
监

修改码： A00 生效日期：2002-09-18 页码：第 14 页共 68 页
TCL 空调器有限公司 质量/环境/职业健康安全管理体系手册 编号：Q/TK-22.01-2002

控各项预算的实施。

G、定期组织公司相关部门进行资产的盘点，负责组织公司财产的保险，制定和执行公司的经营风险防范政策，保障和监督公司资金及财产的安全性。

(6)、总工程师办公室主任

A、在公司总工程师的直接领导下，主持总工程师办公室的日常工作。质量/环境/职业健康安全管理体系管理接受管理者代表和总工程师的双重领导。

B、协助总工程师组织设计开发部、技术工艺部、品质管理部编制公司科学技术中长期发展规划和技术改造规划并进行管理。跟踪年度新产品开发计划、工艺技术计划、品质检验和质量管理的组织实施情况。

C、协助总工程师组织新产品开发的方案论证、设计评审、设计确认和新产品设计开发各个阶段的评审及定型批产的鉴定工作。

D、协助总工程师负责科研、攻关、技术革新、合理化建议的综合管理工作。

E、负责管理体系的各项认证工作，负起全面推行 ISO9001/ISO14001/OHSAS18001 标准的具体工作，推行全面优质管理工作。

F、协助总工程师和管理者代表建立和协调质量/环境/职业健康安全管理体系和公司技术管理体系中各部门的质量职能和技术职能。

G、负责公司标准化、技术文件和资料的日常管理工作。

H、组织协调承办上级、地方政府、行业协会对口部门需要办理的事务。

I、调查研究和参加公司的各项生产、技术、品质方面的活动。

J、参加公司组织的人员培训授课，负责组织 ISO 9000/ISO14001/OHSAS18001 标准及其它标准的培训工作。

K、团结、指导本部门人员做好本职工作，开展绩效考核，提高本部门的工作质量和工作效率，协调本部门与相关部门的关系。

(7)、总工程师办公室体系管理工程师

A、协助总师办主任对质量/环境/职业健康安全管理体系进行维护和改进，确保质量/环境/职

修改码： A00 生效日期：2002-09-18 页码：第 15 页共 68 页
TCL 空调器有限公司 质量/环境/职业健康安全管理体系手册 编号：Q/TK-22.01-2002

业健康安全管理体系能够有效地执行和持续改进。

B、协助总师办主任组织建立和坚持实施有效的质量/环境/职业健康安全管理体系，督促、检查管理体系运行。

C、协助总师办主任组织和参加编写、修订、定期复审《管理手册》、《程序文件》和支持性文件。

D、协助总师办主任开展质量/环境/职业健康安全管理体系内部审核的实施和协调工作，参与不合格/不符合情况的评审工作，检查督促有关纠正措施的执行，并对纠正措施的有效性实施监督考核。

E、负责进行顾客满意度调查。

F、参与对外协件、外购件、原材料、辅料等供应单位的质量保证能力的考查与评价，拟订《质量保证协议》。

G、协助组织 ISO 9000/ISO14001/OHSAS18001 标准的有关培训工作。

(8)、总工程师办公室标准化管理工程师

A、归口管理标准化的日常事务工作（具体指技术类标准和技术管理类标准）。其基本任务是按照公司确定的原则制定标准、组织实施标准和对标准的实施进行监督。

B、组织制定全公司标准化工作规划、计划。

C、组织贯彻国家有关标准化工作的法律、法规、方针、政策。

D、组织制定和修订公司标准。

E、指导公司各部门的标准化工作，协调和处理有关标准化工作问题。进行标准化培训。

F、进行标准化监督审查。对违反标准化法规定的行为，有权制止，并向公司领导提出处理意见；对取得显著经济效益的企业标准，以及对企业标准化工作做出突出成绩的部门和人员，应给予表扬或奖励；对贯彻标准不力，造成不良后果的，应给予批评教育；对违反标准规定，造成严重后果的，按有关法律、法规的规定，追究法律责任。对不符合有关标准化法要求的技术文件，有权不予签字。

G、统一负责对有关标准化组织的业务联系。

h、协助行政人事部进行有关环境保护和职业健康安全的法律法规、标准的收集和管理。

修改码：A00 生效日期：2002-09-18 页码：第 16 页共 68 页
TCL 空调器有限公司 质量/环境/职业健康安全手册 编号：Q/TK-22.01-2002

(9)、总工程师办公室信息资料管理员

A、归口管理和控制设计文件、技术文件和资料（包括适当的外来技术文件、资料和适用的法律法规）。、收集、整理、立卷、归档、保管。

B、根据生产技术准备计划和生产的需要，及时复制、分发、销毁、更改、借阅、利用各种设计图样、工艺文件和各类技术文件，定期核对和检查，确保各使用现场文件的有效性，确保安全与保密。

C、管理各类标准，建立档案，协助搜集国内外标准化情报资料。

D、通过各种渠道收集、编辑国内外制冷空调设计、制造、应用及相关学科的情报资料。

E、通过文摘、索引、消息、快报、译丛汇编、技术讲座等形式做好科技情报的传递。

F、负责有关体系文件的打印和派发工作，并负责对《管理手册》和《程序文件》的发放和收回进行控制。

(10)、品管部部长

A、努力贯彻执行质量/环境职业健康安全方针、目标，领导品管部对生产全过程公正行使检验、把关、预防和报告的职能，以确保出厂产品符合要求。

B、负责组织编制检验、试验文件和检验指导书，对文件的合理性、科学性、正确性进行审核，协助选择检验方式与方法、设置质量检验点。

C、对生产制造过程中出现的不合格项，监督检查相关部门采取纠正措施，并验证其有效性，

以保证符合规定的要求。

D、负责指导本部门人员按国家相关标准、公司技术标准、技术协议、设计图样及其它设计、工艺文件，对外协件、外购件、原材料、辅料、自制零部件、产成品，进行检验。当出现不合格品时，按规定的程序以及要求的质量特性分级，分别作出退货、返修、回用、降级的处理意见。

E、负责对质量检验记录及其统计分析的结果进行审核、确认，并将统计报表、质量信息、质量指标考核情况每月定期向公司领导和总工程师办公室报告。

F、负责协调公司内各部门的质量纠纷，并验证对质量问题采取纠正措施后的执行工作。

修改码： A00 生效日期：2002-09-18 页码：第 17 页共 68 页
TCL 空调器有限公司 质量/环境/职业健康安全手册 编号：Q/TK-22.01-2002

G、负责按照公司确定的环境/职业健康安全相关工作程序和作业指导书，组织本部门员工开展环境因素和危险源的辨识及持续改进。

H、负责督促本部门人员做好本职工作，监察、指导和考评、研究改进提高检测技术和检测水平的途径，提高本部门的工作质量和工作效率，协调本部门与相关部门的关系。

(11)、IQC 课课长

A、领导本课员工，按照技术标准、技术协议、合同、产品零部件图样及有关的设计、工艺文件，负责对外协件、外购件、原材料、辅料的全部质量检验工作。

B、协助有关部门对生产中出现的物料问题及时进行分析，提出纠正措施，并追踪改善结果。参与物料评审、讨论分析，协助 PMC 部门解决供方来料的质量问题。

C、负责组织相关作业指导书的编制及完善。

D、负责 ISO9000/ISO14001/OHSAS18001 管理体系在本课的有效贯彻及不断完善。

E、负责统计外协件、外购件、原材料、辅料的质量状况，并对统计结果进行分析。

F、负责制订本课员工的质量培训计划。负责督促、考核本部门人员的工作质量，以确保检验工作的正确性和有效性。

(12)、QC 线线长

A、领导本线员工，按照技术标准、技术协议、合同、产品零部件图样及有关的设计、工艺文件，负责对产品制造过程的全部质量检验工作。

E、会同有关部门，对生产过程中出现的产品质量问题进行研究和解决，确保只有合格的零部件、半成品和成品才流入下道工序，防止出现不合格。

B、负责组织相关作业指导书的编制及完善。

C、负责 ISO9000/ISO14001/OHSAS18001 管理体系在本线的有效贯彻及不断完善。

D、负责统计产品制造过程的的质量状况，并对统计结果进行分析。

E、负责制订本线员工的质量培训计划。负责督促、考核本部门人员的工作质量，以确保检验工作的正确性和有效性。

修改码： A00 生效日期：2002-09-18 页码：第 18 页共 68 页
TCL 空调器有限公司 质量/环境/职业健康安全手册 编号：Q/TK-22.01-2002

(13) 测试课课长

A、负责公司产品（包括 OEM 产品）的型式试验和出厂抽检的全部工作。

- B、根据标准、合同的要求制订检验（试验）的工作程序，制定成品检验（试验）的作业指导书。
- C、负责 ISO9000/ISO14001/OHSAS18001 管理体系在本课的有效贯彻及不断完善。
- D、负责审查检验记录，对统计分析结果作出认可。
- E、负责协助相关部门处理产品开发、生产过程、售后服务提出的品质问题。
- F、负责对生产部门的品质规范的执行情况进行监督检查。
- G、负责建立和管理产品质量档案。
- H、负责产品的安全认证工作。
- I、负责对公司全部检验仪器、仪表、装置进行计量和管理。
- J、负责制订本课员工的质量培训计划。负责督促、考核本部门人员的工作质量，以确保检验工作的正确性和有效性。

(14)、计量管理工程师

- A、归口管理生产、商检房、各环保安全设施、各测量点用仪器、仪表和 IQC 所使用的测量设备。
- B、负责组织各使用部门配备合适的计量器具、测试软件等监视与测量设备以及适宜的保养、贮存环境条件。
- C、负责全公司监视与测量设备及其备件的采购计划的编制、校检。

(15)、进货检验负责人

- A、主要职责是按检验指导书对来料进行检验。只有合格的物料才投入生产、装配。
- B、根据标准、合同的要求执行进货检验程序和作业指导书。
- C、负责来料检验记录进行统计分析，并将结果上报主管及有关部门。
- D、负责协助搞好本部门检验人员的培训工作，以适应检验岗位的要求。
- E、负责督促本部门人员做好本职工作，协调本部门与相关部门的关系。

修改码：A00 生效日期：2002-09-18 页码：第 19 页共 68 页
TCL 空调器有限公司 质量/环境/职业健康安全手册 编号：Q/TK-22.01-2002

(16)、过程（工序）检验负责人

- A、根据标准、合同的要求制订并执行过程检验程序和作业指导书。
- B、负责本部门的各类检验记录的统计分析，并将结果上报主管及有关部门。
- C、负责协助搞好本部门检验人员的培训工作，以适应各种岗位的要求。
- D、负责督促本部门人员做好本职工作，协调本部门与相关部门的关系。

(17) 检验员（实验员）

- A、严格按检验指导书认真做好检验（试验）工作。
- B、认真做好检验（试验）报告，如实反映产品质量状况。
- C、有责任向主管报告生产中存在的质量问题。
- D、不断学习专业技能，参加技术培训，减少漏判和误判。

(18)、设计开发部部长

- A、负责组织本部门以长线产品为目标的市场调查，收集市场产品信息。
- B、负责组织本部门人员收集相关先进技术信息，整合内部资源，合理引进和消化外部技术，开展相关技术研究和交流工作，提升整体技术水平。
- C、负责领导本部人员按公司年度新产品开发计划开展新产品的的设计，及时展开新产品的试制试产工作，负责制定工作计划，并组织实施。对设计的全过程进行控制，对主要阶段进行重点监控。
- D、组织完成各项目的阶段评审的准备工作，对项目进行技术质量把关，并审核批准所有项目的图样。逐步加强技术文件的可靠性与准确性控制。
- E、组织贯彻执行国家标准和公司标准，积极采用国际国内新标准，参加公司标准的编写与修订，对产品设计的标准化、通用化、系列化负责。
- F、负责降低本部门管理成本，各种费用开支的控制。负责本部门良好的工作质量和高的工作效率。
- G、负责按照公司确定的环境/职业健康安全相关工作程序和作业指导书，组织本部门员工开展环境因素和危险源的辨识及持续改进。
- H、负责月度考核本部门人员，完善内部奖惩制度，并填写考核表。负责培养、指导、关心、

修改码： A00 生效日期：2002-09-18 页码：第 20 页共 68 页
TCL 空调器有限公司 质量/环境/职业健康安全手册 编号：Q/TK-22.01-2002

激励下级。

(19)、性能设计工程师

- A、负责产品的性能设计工作，吸收先进的制冷技术，不断开展技术创新，设计开发具有先进水平、高效、节能、环保、健康安全可靠的满足顾客（市场）需求的新产品。
- B、负责产品设计输入工作、非标样机制作及先行实验工作，解决新产品开发前期与性能相关的新技术研究和难点。编制设计计算书、设计说明书等前期工作。负责新产品图样设计、明细表编制，相关零部件送样确认工作。
- C、负责编写试制不符合项汇总表和总结及试制的质量改进工作。
- D、负责开发项目性能可行性分析，试验测定。负责收集并消化吸收国内外同行的最新制冷技术，开展新技术，新材料，新工艺研究，为后期新品开发提供依据。
- E、负责对生产中出现的设计问题及时会同有关部门处理，对可接纳的改进建议及时做好性能方面的更改。

(20)、结构设计工程师

- A、负责产品的结构设计工作，吸收先进的结构设计技术，不断开展技术创新，设计开发具有先进水平、高效、节能、环保、健康安全可靠的满足顾客（市场）需求的新产品。
- B、负责产品设计输入工作、非标样机制作及先行实验工作，解决新产品开发前期与结构相关的新技术研究和难点。编制设计计算书、设计说明书等前期工作。负责新产品图样设计、明细表编制，相关零部件送样确认工作。
- C、负责编写试制不符合项汇总表和总结及试制的质量改进工作。
- D、负责开发项目结构可行性分析，试验测定。负责收集并消化吸收国内外同行的最新结构技术，开展新技术，新材料，新工艺研究，为后期新品开发提供依据
- E、负责对生产中出现的结构设计问题及时会同有关部门处理，对可接纳的改进建议及时做好结构方面的更改。

(21)、电子电气设计工程师

修改码：A00 生效日期：2002-09-18 页码：第 21 页共 68 页
TCL 空调器有限公司 质量/环境/职业健康安全管理手册 编号：Q/TK-22.01-2002

- A、协助组织电气控制方面新品开发前的方案研讨、方案评审。
- B、负责跟踪电子电气新技术发展，了解国内相关技术，吸收消化优秀的设计方案。不断开展技术创新，设计开发具有先进水平、高效、节能、环保、健康安全可靠的满足顾客（市场）需求的新产品。
- C、负责开展空调电气控制系统方面的基础研究，负责开发项目的分析总结并编制相关项目的研究报告。
- D、负责开展空调电气控制系统方面的新品开发工作及其质量跟踪。协助组织新产品的推广应用，并应提供相关的技术报告。
- E、参与诊断和解决本公司空调电气控制方面的技术问题。
- F、负责电器样件送样确认。
- G、负责产品电器类图样设计，明细表的编制。
- H、负责编写新产品试制不符合项汇总表和总结及试制的整改工作，负责新品电器类质量跟踪和质量改进工作。

(22)、工业设计工程师

- A、负责新产品外观、包装、印刷件设计，改进和确认工作。
- B、参与产品的市场调研、收集市场工业设计新潮流动态信息和包装材料的最新信息。不断开展技术创新，设计开发具有先进水平、高效、节能、环保、健康安全可靠的满足顾客（市场）需求的新产品。
- C、负责所有产品的配色工作、编制配色表。
- D、负责产品包装的质量跟踪，收集现有包装存在的问题，提出整改方案并组织实施。
- E、负责设计图样与产品外观造型模具制作的衔接工作，提供技术服务。

(23) 技术工艺部部长

- A、参加设计、开发过程中的质量控制活动，领导技术工艺部有计划的针对开发中的新产品进行结构工艺性审查，并参加设计评审、验证和鉴定工作，对以高技术为先导，以多品种求发展的产品研发方针的落实负工艺性的责任。

修改码：A00 生效日期：2002-09-18 页码：第 22 页共 68 页
TCL 空调器有限公司 质量/环境/职业健康安全管理手册 编号：Q/TK-22.01-2002

- B、领导技术工艺部搞好工艺设计和作业性技术文件的制定工作，负责产品工艺文件、标准的审批工作，对满足过程受控的技术保证负责。
- C、负责技术引进和技术改造工作，积极采用新材料、新技术、新工艺、新装备，以提高公司科技水平和质量水平。
- D、负责协调本部门与其它部门的关系，及时协调处理生产过程中出现的工装问题、工艺问题，确保生产正常进行。
- E、负责按照公司确定的环境/职业健康安全相关工作程序和作业指导书，组织本部门员工开展环境因素和危险源的辨识及持续改进。

F、关心员工生活，加强员工考核、素质教育，激发员工的工作积极性，提高员工业务水平，培养员工的责任感及敬业精神。

(24) 工艺组组长

A、全面负责工艺组工作，上对部门领导负责,下对组内员工进行管理。

B、负责组织编制工艺管理性文件；负责组织设计产品工艺文件，负责工艺文件的审核把关工作；负责组织工艺员对新产品进行工艺性审查工作；负责组织制定工艺方案；负责组织新产品小批试产及总结工作。

C、负责组织对产品进行工艺验证和工艺装备设计验证工作，负责组织新材料、新工艺的推广应用工作。

D、负责组织工艺攻关工作，参与公司技术改造工作，参与员工技术培训工作。

E、全面负责生产现场技术服务工作，及时发现、解决及反馈生产过程中出现的技术问题，保证生产正常进行。

F、负责组织进行工艺纪律执行情况检查工作，参与新产品试制及小批试产工作。

G、负责 ISO9000/ISO14001/OHSAS18001 管理体系在本组的有效贯彻及不断完善。

H、关心员工生活，加强员工考核、素质教育，激发员工积极性，鼓励员工提出合理化建议。

(25) 、工艺设计员

A、负责编制工艺管理性文件；参与新产品开发设计全过程，负责对新产品进行工艺性审查工

修改码： A00 生效日期：2002-09-18 页码：第 23 页共 68 页
TCL 空调器有限公司 质量/环境/职业健康安全手册 编号：Q/TK-22.01-2002

作；负责设计产品工艺文件，制定工艺方案；负责组织新产品小批试产及总结工作。

B、负责对产品进行工艺验证和工艺装备设计验证工作，负责新材料、新工艺的试验验证与推广应用工作。

C、负责工艺攻关工作，参与公司技术改造工作，参与生产现场技术服务工作,参与员工技术培训工作。

D、遵守公司规章制度，完成领导交办的其它工作。

(26) 、工装设计员

- A、负责产品工艺装置及夹具的设计及制作跟进工作。
- B、负责设计提高生产效率（或降低工人劳动强度）的工艺装置及非标准工具的设计及制作跟进工作。
- C、按生产需要不断改进原有工装、夹具，设计出效果更好，效率更高的工装、夹具等。
- D、参与新产品试制及小批试产工作。
- E、参与生产现场技术服务工作,参与公司技术改造工作,参与员工技术培训工作。

(27) 、两器工艺员

- A、负责两器生产现场技术服务工作，及时发现、解决及反馈生产过程中出现的技术问题，保证生产正常进行。
- B、负责进行两器生产现场工艺纪律执行情况检查工作。
- C、参与产品工艺设计工作,参与新产品试制及小批试产工作。
- D、参与工艺攻关工作，参与公司技术改造工作,协助有关部门进行工人技术培训工作。
- E、参与对产品进行工艺验证和工艺装备验证工作，协助进行新材料、新工艺的试验验证与推广应用工作。

(28) 、现场工艺员

- A、负责生产现场技术服务工作，及时发现、解决及反馈生产过程中出现的技术问题，保证生产正常进行。

修改码： A00 生效日期：2002-09-18 页码：第 24 页共 68 页
TCL 空调器有限公司 质量/环境/职业健康安全手册 编号：Q/TK-22.01-2002

- B、负责进行工艺纪律执行情况检查工作。
- C、参与产品工艺设计工作，参与新产品试制及小批试产工作。
- D、参与工艺攻关工作，参与公司技术改造工作，协助有关部门进行工人技术培训工作。
- E、参与对产品进行工艺验证和工艺装备验证工作，协助进行新材料、新工艺的试验验证与推广应用工作。

(29) 、制造部部长

- A、对公司设备工作全面负责，制定设备工作计划，并组织实施、检查落实。
- B、负责公司设备经费的预算编制、控制、管理。
- C、负责建立、实施设备管理的奖惩制度，调动员工工作积极性，营造良好团队氛围。
- D、负责拟定生产设备的购置、改造计划，并组织实施。
- E、负责审核生产设备的备件计划。

F、负责组织人员根据生产工艺、工装、夹具的设计进行制作、维护、检修。

G、负责监督现场对生产设备的使用与维护情况。

H、负责公司水、电、气等公用工程系统正常运行及维护、保养、检修工作。

I、负责按照公司确定的环境/职业健康安全相关工作程序和作业指导书，组织本部门员工开展环境因素和危险源的辨识及持续改进。

(30) 、设备课课长

A、负责设备课全面工作，并对属下员工进行管理、培训、考核。

B、负责编制公司设备管理的各项规章制度，组织编制设备（含模具）的维修、保养及购置、资金计划并组织实施。

C、参与公司安全生产管理工作，协助建立、健全、完善公司安全生产及劳动保护管理制度和措施。组织实施公司员工安全生产教育、安全操作、安全保护的培训和检查。

D、负责公司生产、检测设备的维修，保养工作，及时协调处理生产过程中出现的设备问题。

E、负责公司水、电、气的安全运行，工装、模具的加工、维护工作。

F、组织实施公司技改项目中的设备改造项目。

修改码： A00 生效日期：2002-09-18 页码：第 25 页共 68 页
TCL 空调器有限公司 质量/环境/职业健康安全手册 编号：Q/TK-22.01-2002

G、负责 ISO9000/ISO14001/OHSAS18001 管理体系在本组的有效贯彻及不断完善。

H、关心员工生活，加强员工考核、素质教育，激发员工积极性，鼓励员工提出合理化建议。

(31) 、设备电气工程师

A、负责设备的使用、维护及状态管理，检查监督各生产线对设备制度的执行情况，积极配合各生产线的电工、专机手对设备状态进行检查、监测，为实行状态维修提供条件。

B、负责编制设备使用维护规程，设备点检及定期检查标准，并组织实施。

C、经常到生产线检查定人、定机、设备使用操作规程，日常及定期维护的执行情况，对不合理使用设备或违反操作规程可能造成人身、设备事故者，有权制止或指正。

D、负责监督、检查全厂各部门对电力、管线、通风等设备的安全使用，负责全公司输、配电技术工作。

E、编制电气设备大修、项修、小修的工作计划、工作内容、检验标准。

F、主持责任区设备的安装、调试、交接验收，使用、维护保养改造全过程的技术工作。负责对设备维修人员进行技术培训。

G、参与实施设备管理文件的编写，协助进行设备资料的统一管理。

H、负责设备改造、更新的电气安全、技术可行性评估工作。

(32)、机械设备工程师

A、负责设备的使用、维护及状态管理，检查监督各生产线对设备管理制度的执行情况。积极配合各生产线对设备状态进行检查、监测，为实行状态维修提供条件。

B、负责建立设备台帐，编写设备管理文件和操作规程，协助进行设备资料的统一管理。

C、经常到生产线检查设备的使用维护情况，对不合理使用的或违反相关管理规定可能造成人员伤亡或设备事故者，有权制止或指正。

D、参与设备改造项目的技术性谈判工作，负责设备零、配件图样绘制工作。

E、编制设备的大修、项修、小修的工作计划、修理工作内容、检验标准并负责实施。

F、主持责任区设备的安装、调试、交接验收、使用、维护保养改造全过程的技术工作，负责对设备操作人员及维修人员进行技术培训（指导）。

修改码：A00 生效日期：2002-09-18 页码：第 26 页共 68 页
TCL 空调器有限公司 质量/环境/职业健康安全手册 编号：Q/TK-22.01-2002

G、负责组织设备更新、改造的经济技术论证工作。

(33)、制造部副部长

A、全面负责制造部室外、室内及冲胀、焊接线的生产管理工作。进行生产过程的质量策划，领导制造部实施依据销售情况制订的生产计划，对确保完成制造任务负责。

B、领导搞好整个生产现场管理，现场设备管理，组织好均衡生产，负责搞好生产人员的调配与管理，安全文明生产、定置管理，开展“5S”活动。

C、负责组织召开各类生产会议，协调处理生产过程中出现的各种问题。

D、负责组织所属各部门配合技术工艺部不断改善生产工艺，以降低消耗。

E、负责督促本部门人员做好本职工作，合理使用安排人员，协调本部门与相关部门的关系。

F、组织搞好生产过程中产品、零部件在形成过程的质量控制，注意在重点工序的过程控制中开展统计技术的应用活动。

G、负责按照公司确定的环境/职业健康安全相关工作程序和作业指导书，组织本部门员工开展环境因素和危险源的辨识及持续改进。

H、归口组织实施车间工人培训与考核工作。

(34)、制造部各生产线线长

A、合理使用和管理本线的生产资料，全面完成上级下达的生产任务和试制任务。

B、实施公司的管理方针和管理目标，负责对本线员工进行质量教育，组织本线员工学习贯彻相关质量文件，提高员工的质量意识。认真做好首检、自检、互检，重点抓好质控点的控制。

C、负责对本线员工进行生产技能教育，了解本线使用的生产设备的性能、结构、技术要求，

根据工艺要求和操作规程指导督促员工正确使用、维护及保养设备。做好生产设备的日点检。

D、监督检查本线员工的工作质量及情况，对员工进行考核，提出适当奖励或处罚的建议。

E、做好生产物料消耗和在制品、产成品的日常统计、标识、记录，努力降低生产成本。运用统计技术进行生产、质量控制。及时反馈质量信息。

F、深入现场检查生产工艺执行情况、产品质量情况、设备运行情况、安全文明生产情况，指导班组开展定置管理和“5S”活动。

修改码： A00 生效日期：2002-09-18 页码：第 27 页共 68 页

TCL 空调器有限公司 质量/环境/职业健康安全手册 编号：Q/TK-22.01-2002

G、负责 ISO9000/ISO14001/OHSAS18001 管理体系在本线的有效贯彻及不断完善。

H、了解及关心员工的生活，加强员工素质教育，发挥员工的积极性，鼓励员工提出合理化建议。

(35)、PMC 部部长

A、负责公司计划管理。协调因外协件、外购件、原材料、辅料、自制半成品、成品在进货和生产过程中出现的问题，保证生产计划的如期完成

B、进行物资过程的质量策划，领导 PMC 部制订物料采购计划，并组织实施。对保证物资供应，确保完成生产制造任务负责。

C、贯彻和执行公司管理方针，对物资采购供应质量进行控制。组织相关部门对物料的供方进行考核评定，并报常务副总经理批准。

D、做好生产物料采购、入库、发放的管理。采取措施，确保物料仓库的贮存条件

E、与合格供方签订物料供货合同。

F、根据生产变动情况，及时调整库存和提出采购数量。

G、负责按照公司确定的环境/职业健康安全相关工作程序和作业指导书，组织本部门员工开展环境因素和危险源的辨识及持续改进。

H、负责对所属部门的协调、监察、指导和考评，提高所属部门的工作质量和效率。

I、定期检查库存物品，执行库存产品定期检查制度，对超期库存的物品，应督促品管部进行验证。

(36)、MC 课课长

A、全面负责 MC 课工作,并对属下员工进行管理、培训、考核。

B、负责与 TCL 空调事业部的联络，组织合同评审。在综合平衡的基础上制定生产作业计划，并对生产进度进行控制，以满足顾客交货期的要求。

C、根据销售计划进行分解、核定物料需求计划及生产任务书。

D、物料存量及损耗控制的审核。

E、物料采购进度的跟踪。

修改码： A00 生效日期：2002-09-18 页码：第 28 页共 68 页

TCL 空调器有限公司 质量/环境/职业健康安全手册 编号：Q/TK-22.01-2002

F、生产进度的跟踪及与制造部门的协调。

G、做好定置管理和开展“5S”活动。严格执行仓库“划分区域”、“按区域堆放”、“标识清楚”的规定。

H、认真运用统计过程质量管理技术，物料保管做到“帐、物、卡、单、表”一致。

I、做好产品的贮存、发运管理，及与配套业务的联系工作。严格执行销售合同，确保准时发

货。

- J、负责 ISO9000/ISO14001/OHSAS18001 管理体系在本线的有效贯彻及不断完善。
- K、关心员工生活，发挥员工积极性，加强员工素质教育，鼓励员工提出合理化建议。

(37)、采购课课长

- A、全面负责采购课工作，并对属下员工进行管理、培训、考核。
- B、负责新产品、新材料供应商的寻找，资料收集及开发工作。
- C、组织对新供应商质保体系状况(产能、设备、交货期、技术、品质)等的评估及认证，以保证供应商的优良性。
- D、参与供应商的比价、议价谈判工作，对供应商的价格、产能、品质、交货期的审核工作，以确定原供应商的稳定供货能力。
- E、及时跟踪掌握原材料市场价格行情变化及品质情况，以期提升产品品质及降低采购成本。采购计划编排，物料订购及交货期控制。
- F、与供应商以及其他部门的沟通协调工作。来料要及时通知品管部检验，及时处理不合格的来料。
- G、负责 ISO9000/ISO14001/OHSAS18001 管理体系在本线的有效贯彻及不断完善。
- H、了解关心员工生活，发挥员工积极性，加强员工素质教育，鼓励员工提出合理化建议。

(38)、行政人事部部长

- A、组织领导行政人事课、后勤课、保安队贯彻执行公司质量/环境/职业健康安全管理方针、目标。负责公司人事管理，搞好公司员工培训、人力资源配置和基本建设。
- B、组织领导行政人事部贯彻公司管理方针、目标，参与监督、核查各级员工贯彻执行管理体

修改码： A00 生效日期：2002-09-18 页码：第 29 页共 68 页
TCL 空调器有限公司 质量/环境/职业健康安全管理手册 编号：Q/TK-22.01-2002

系运行情况。

- C、根据公司的质量/环境/职业健康安全管理方针，组织制订、修改和完善各部门的责任和权限及相关的管理制度。
- D、组织编制公司相关管理制度。负责检查和落实公司各项管理制度。负责跨部门工作的协调。
- E、审定、批准所属部门的工作计划及各项预算。
- F、负责对所属部门的协调、监察、指导和考评，提高所属部门的工作质量和效率；
- G、负责公司的环境保护、职业健康安全和保卫工作，制订有效控制措施，定期检查安全设施，处理突发事件。
- H、负责制订全年员工教育培训计划。做好对员工的安全培训及教育工作。
- I、协同有关部门进行三废治理、不断改善劳动环境。
- J、负责主持召开各类相关会议。
- K、负责将重大管理事宜及情况及时向常务副总经理汇报。

(39)、行政人事课课长

- A、负责贯彻公司的质量/环境/职业健康安全管理方针、目标，依据公司的需要和发展，协助制订员工教育培训计划和组织实施。

- B、做好招聘员工的审核工作，合理安排使用，保存管理好有关的教育培训记录。
- C、负责制订、检查和监督厂规、厂纪的执行情况。组织公司各部门实施环境/职业健康安全方针目标（指标），并进行监督检查和绩效考核。
- D、负责指导并参与公司各项管理制度、行政文件的编写与修订，发放、建档并监督实施。忠实宣传、贯彻 TCL 企业文化。
- E、开展群众性的文体活动，丰富员工业余文化生活。
- F、监督、指导公务车辆的管理和调度，负责车辆保养维修、驾驶员的考绩考核，以保证生产的需要。
- G、建立会议标准及制度，根据会议计划作出适当的调整安排，保证会议的有效进行。

(40)、后勤课课长

修改码：A00 生效日期：2002-09-18 页码：第 30 页共 68 页
TCL 空调器有限公司 质量/环境/职业健康安全手册 编号：Q/TK-22.01-2002

- A、根据公司实际情况，不断改善员工饮食、居住条件，做到安全、卫生、文明。
- B、负责公司环境保护和绿化工作。认真做好工业垃圾和生活垃圾的处理，搞好绿化和环境卫生，创造一个良好的工作、生活环境。
- C、负责 ISO9000/ISO14001/OHSAS18001 管理体系在本课的有效贯彻及不断完善。

(41)、保安队队长

- A、负责公司的安全保卫工作，建立安全保卫措施，定期检查设备，处理突发事件，做好对员工的消防培训及教育工作。
- B、建立与实施保密制度，加强员工的保密意识与责任感。
- C、深入基层了解情况，及时有效地制订各项安全防范措施。负责调查和处理公司的各项违纪事件。
- D、积极组织防火检查，发现隐患，督促并积极参与整改。
- E、做好与公司各部门的沟通和联系，积极协助与配合各部门职业健康安全的实施。
- F、负责 ISO9000/ISO14001/OHSAS18001 管理体系在本课的有效贯彻及不断完善。
- G、全面负责管理保安队的一切事务，有效地分配本队的工作，并督促检查各项工作的落实和完成情况，组织保安队队员的各项培训和学习。
- H、爱护员工、队员，及时了解他们的生活要求，遇有困难及时上报予以解决；并协调好队员与管理人员之间的关系。

(42)、资金课课长

- A、负责资金课全面工作，并对属下员工进行管理、培训、考核。
- B、具体负责公司的资金运作，参与和协助财务部长制订公司财务及财务部部门内部的各项规章制度，并监督其贯彻执行；
- C、编制月份资金使用安排计划，交财务部长审批，提交资金使用情况报告及有关分析资料并编写资金使用说明书及有关内部管理报告、报表；
- D、负责公司的税务统筹、申报和规划，合理纳税；
- E、协助财务部长进行融资决策和融资活动，致力于降低公司的资金成本，提高资金使用效率。

- F、负责和协助财务部内部及财务部与其他各职能部门的协调工作；
- G、负责银行承兑汇票等相关结算方式的研究和具体业务；
- H、负责公司的外汇管理、税务及银行等相关单位的协调工作；
- I、负责编制对供应商付款的合理性进行复核和规划；
- J、负责 ISO9000/ISO14001/OHSAS18001 管理体系在本课的有效贯彻及不断完善。

(43)、会计课课长

- A、负责会计课全面工作，并负责对属下员工进行培训、考核、管理。
- B、负责公司生产成本核算的规划和细化，协助财务部长制订公司财务及部门内部的各项规章制度，并监督其执行。
- C、对帐务处理的科学性和可行性提供意见，并对帐务体系的设置提出方案。
- D、负责对生产成本的合理科学计算进行跟踪和复核，提出细化核算的相关方案，同时对生产成本进行实时跟踪和分析。致力于降低公司生产成本的研究，并提供相关的分析和建议。
- E、定期编制会计报表，复核会计凭证和有关财务帐表。
- F、编制公司的资产负债表、利润表，并负责报表的分析工作。
- G、定期对应收帐款的帐龄进行分析，编制应收帐款帐龄的分析表，编写应收帐款帐龄分析报告，并提供解决问题的建议。
- H、协助财务部长编写公司的季度、年度财务分析报告。
- I、参与公司年度预算方案的编制，并负责对预算方案的跟踪分析，同时提出相关的调整方案。
- J、负责 ISO9000/ISO14001/OHSAS18001 管理体系在本课的有效贯彻及不断完善。

第三章 概述

3.1 主题内容和删减要求

3.1.1 本《管理手册》是针对“TCL 空调器有限公司”的生产、经营现状及中长期发展规划，并根据 ISO9001：2000/ISO14001/OHSAS18001 标准的要求，提出了公司的质量/环境/职业健康安全管理方针和目标，规定了公司的质量/环境/职业健康安全管理体系，概要性地说明了各职能部门和生产车间在产品质量/环境/职业健康安全管理体系中的作用和标准要求，对质量/环境/职业健康安全管理体系各要素、活动各环节都进行了原则性阐述，对产品质量/重大环境因素/职业健康安全风

险控制的程序、手段和方法均作出了明确的规定和说明。

3.1.2 本公司目前不存在顾客提供产品，故标准 7.5.4 条款“顾客财产”在管理体系中不适用。

3.1.3 本《质量/环境/职业健康安全管理体系手册》是公司重要的管理文件，内部使用时属受控文件。

3.1.4 本《质量/环境/职业健康安全管理体系手册》一经总经理批准后即生效，各部门均应遵守本手册的规定。

3.1.5 本《质量/环境/职业健康安全管理体系手册》适用于 TCL 空调器有限公司，适用的产品范围为房间空气调节器。

3.2 术语和缩写

本手册除采用 GB/T19000-2000《质量管理体系 基础和术语 (idt ISO9000 : 2000) 》、GB/T24001-1996 (idt ISO9001 : 1996)《环境管理体系——规范及使用指南》和 GB/T28001-2001(idtOHSAS18001:2001)《职业健康安全管理体系——规范》中的术语和定义外，还使用了如下术语：

A、一次交检合格率——半成品、成品交检一次检验合格数与总交检数的比值。

B、产品开箱合格率——成品在用户处一次安装使用合格数与总销售数的比值。

C、进货——公司为满足生产所需从公司以外的供应商处购进的一切物资。

D、外协件——按照公司技术协议、标准、图样，发外加工的产品零部件。

E、外购件——从供方购进的符合我公司要求的通用零部件、标准件。

修改码： A00 生效日期：2002-09-18 页码：第 33 页共 68 页
TCL 空调器有限公司 质量/环境/职业健康安全管理体系手册 编号：Q/TK-22.01-2002

F、MC 课——物料计划与控制部门。

G、“5S”活动——公司和生产现场的“整理”、“整顿”、“清扫”、“清洁”、“素养”。

H、质控点——对产品的性能、可靠性、安全性有重大影响的生产工序。

I、不良——不合格或有缺陷。

J、点检——定期或不定期检查。

K、三种时态：

1) 过去——过去发生，现在已不发生，但对现在造成影响；

2) 现在——现在正发生；

3) 将来——将来可能发生，且对将来产生影响。

L、三种状态：

1) 正常——指活动、产品、服务的正常状态；

2) 异常——指活动、产品、服务的非正常状态，如开机、关机、检修等；

3) 紧急——指活动、产品、服务所伴随的重大泄露、火灾、爆炸等的状态。

M、环境测量：指对环境产生影响或具有潜在影响的活动易于量化的关键特性进行测量的过程。

N. 环境监视：指对环境产生或具有潜在影响的活动不易量化的关键特性，以及目标、指标完成情况、法律法规符合情况等采取定性检查的过程。

O. 职业健康安全绩效测量：指对职业健康安全活动易于量化的关键特性进行测量的过程。

P. 职业健康安全绩效监视：指对职业健康安全活动不易量化的关键特性，以及目标完成情况、法律法规符合情况等采取定性检查的过程。

Q. 危险废弃物：可能对周边环境或人体安全健康有害的剧毒、易爆、辐射、放射、感染性的

物质，如铅尘、电镀废液、电镀废渣等。

R. 可回收废弃物：因公司正常的生产活动和日常生活所产生的非危险废弃物，并且可以回收再利用的部分，如可以修复的包装材料、零部件、维修材料等。

S. 不可回收废弃物：因公司正常的生产活动和日常生活所产生的非危险废弃物，并且不可以回收再利用的部分。如办公、生活等产生的废弃物。

3.3 质量/环境/职业健康安全管理体系手册管理办法

3.3.1 制定本节要求是为了确定管理手册(以下简称手册)的编制、管理部门，规定手册的审核、批

修改码： A00 生效日期：2002-09-18 页码：第 34 页共 68 页
TCL 空调器有限公司 质量/环境/职业健康安全管理体系手册 编号：Q/TK-22.01-2002

准、发布、控制、修改和再版等活动。

3.3.2 本节要求的适用范围是对管理手册的管理。

3.3.3 本管理办法的制订和执行由总工程师办公室主要负责，各相关部门均应遵守本办法的规定。

3.3.4 手册的编制、发放和管理

A、《质量/环境/职业健康安全管理体系手册》的编制、发放和管理由总工程师办公室负责，手册在发放之前须经

公司总经理审核批准，公司内部发行时属受控文件，手册原件背面加盖红色“受控”章后由总工程师办公室负责保存，副件(拷贝件)加盖红色“受控”章后发至各使用人，对外发放的非受控件不盖“受控”章，发放范围由总经理或管理者代表做出规定。

B、总工程师办公室按总经理或管理者代表规定的发放范围，确定手册的印制份数报请总经理或管理者代表批准后复制，然后将手册逐一编号、填写《受控文件发放、回收记录》，并按《质量/环境/职业健康安全管理体系手册分发名册》进行发放。

C、因特殊情况，需扩大手册的发放范围，需由公司总经理或管理者代表作出书面指令，由总工程师办公室执行，各职能部门和个人申请额外取得手册，必须提出书面报告，先由部门主管同意后，送总经理或管理者代表批准，总工程师办公室根据批准结果办理。

3.3.5 手册的修改和换版

A、《质量/环境/职业健康安全管理体系手册》的修改和换版须在下列情况下进行：

- ① 在管理体系运行过程中发现管理手册存在差错或条文要求不明时；
- ② 管理体系评审对体系提出了改进要求时；
- ③ 手册中规定的体系要素或质量活动有较大变动时；
- ④ 公司质量职能机构有较大变动时；
- ⑤ 手册依据的有关标准、法规有变动时；
- ⑥ 经营环境和产品结构发生重大变化时；
- ⑦ 合同有要求时；
- ⑧ 总经理认为需要时；
- ⑨ 手册修改次数达到十次以上或修改范围较大时。

B、其修改程序为：公司员工或相关审核人员提出修改建议，经总工程师办公室审核后报请总

修改码： A00 生效日期：2002-09-18 页码：第 35 页共 68 页
TCL 空调器有限公司 质量/环境/职业健康安全管理体系手册 编号：Q/TK-22.01-2002

经理批准，并填写《质量/环境/职业健康安全管理体系文件更改申请表》后将文件修改，

修改后的新文件须发给所有手册受控文本的持有人，由持有人自动更换修改页，并撤回作废页。

C、当《质量/环境/职业健康安全管理手册》整个布局改动量很大时，须整册换版。换版时应注明修改码及版本号，并及时发给持有人新版本，同时收回废版本，由总工程师办公室按规定统一销毁。

3.3.6 手册的再版和标识

A、手册未经修改或修改次数达不到规定的换版要求，但使用年限超过三年时，总工程师办公室应视具体情况进行换版，并报请总经理或管理者代表批准后实施换版。启用新版本后，应及时收回旧版本，并做好发放和回收记录。

B、手册的版本号在《质量/环境/职业健康安全管理手册》封面中标识，版本号用 A、B、C、分别表示原始版、第一次、第二次、...次换版。

C、因本手册为公司的最高纲领性文件，除对手册进行编号外，还对手册进行发放编号的规定(具体见本手册 3.5 节的《质量/环境/职业健康安全管理手册分发名册》规定)。

3.3.7 手册的控制

A、手册的发放严格按《质量/环境/职业健康安全管理手册分发名册》规定的范围执行，任何部门或个人不得随意翻印或变相翻印。

B、手册的持有者不得自行对手册进行删改、撕页、涂改，要保持手册的完整、清洁，注意保管，慎防遗失，未经总经理或管理者代表批准不得向外提供。

C、各部门主管应负责向本部门人员做好本手册的宣传工作，并组织实施。

D、各部门主管应主动向总工程师办公室反映手册实施过程中的意见。

E、手册如有遗失或污损，须及时到总工程师办公室登记备案，申请补发或换发。

F、本手册采用活页装订成册，使用附页更改，并在本手册的修改认定页中给予认定。

3.3.8 关于受控印章的控制

本公司保持一套受控印章。为“受控”字样，保存在总工程师办公室，实施对产品设计类文件和设计文件以外的其它文件包括管理体系文件和工艺技术文件检验技术文件等的控制。

3.4 质量/环境/职业健康安全管理手册分发名册

修改码：A00 生效日期：2002-09-18 页码：第 36 页共 68 页
TCL 空调器有限公司 质量/环境/职业健康安全管理手册 编号：Q/TK-22.01-2002

对所有手册持有者都指定一个发放编号，作为其所保管的手册文本编号。这项工作的连续性和可靠性由总工程师办公室（下表中简写为总师办）负责，总师办还负责把修改页和新版本手册发至手册的持有者手中。

手册受控文本的持有者名册详见：

《质量/环境/职业健康安全管理体系文件发放范围一览表》

除上述名册外，总工程师办公室还保存一份手册非受控文本的用户名册，其发放编号自 021 开始向后排序。

第四章 质量/环境/职业健康安全管理体系

4.1 总要求

4.1.1 为实现管理方针，公司对所有影响质量/环境/职业健康安全的活动进行适宜和连续的控制。

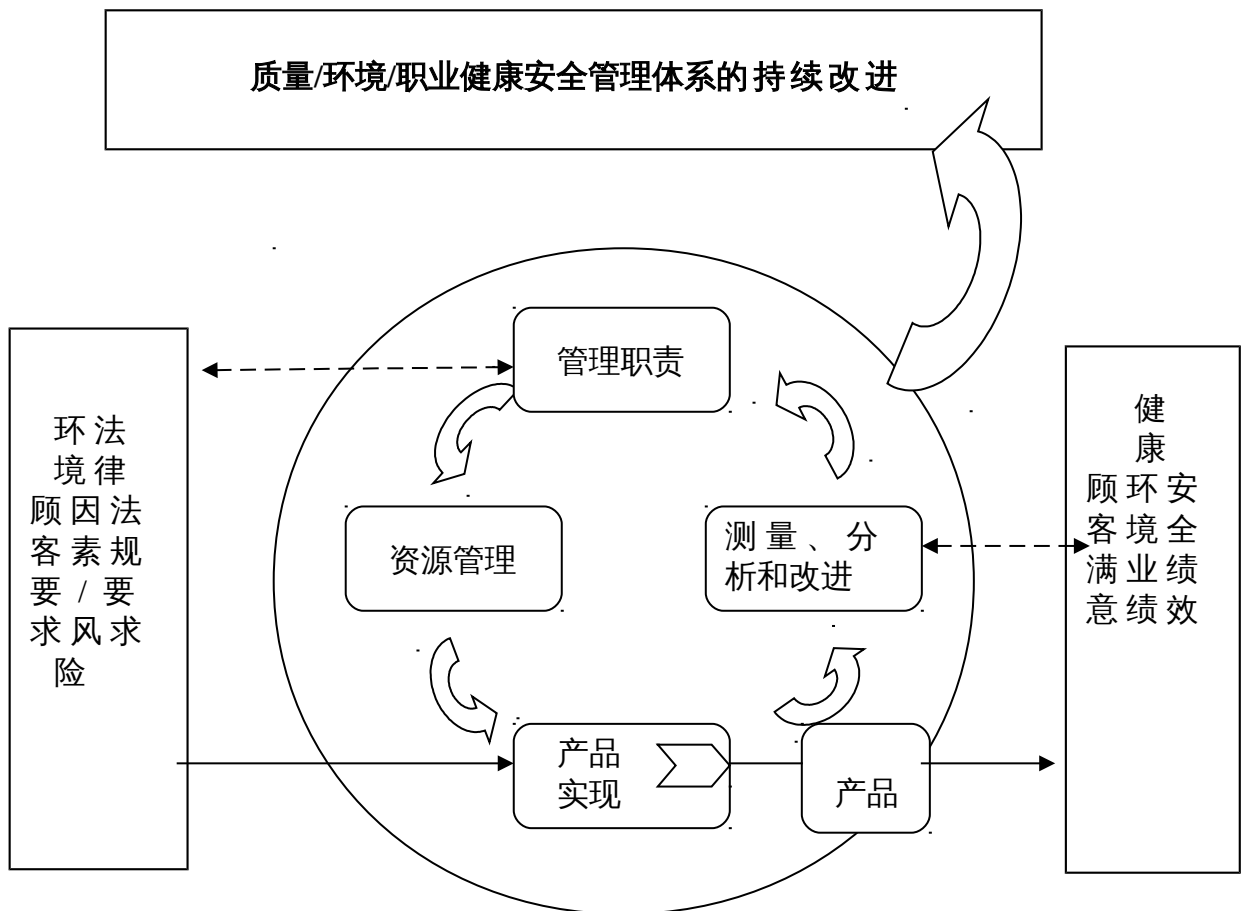
并按公司实际情况和选定的质量/环境/职业健康安全管理模式，分别制定了相应的控制要

点。

- 4.1.2 根据 ISO 9001:2000/ISO14001/OHSAS18001 标准要求建立了文件化的质量/环境/职业健康安全管理体系，加以实施和保持，并持续改进其有效性。
- 4.1.3 公司明确了生产和服务提供所需的过程，规定了其控制要点，同时明确了其顺序和相互作用。
- 4.1.4 公司组成了合理的组织机构，明确其职责和相互关系，同时制订了公司的《质量/环境/职业健康安全管理体系职能分配表》，进一步明确了各自职责和相互关系。（见本手册第二章）
- 4.1.5 总经理任命管理者代表，授权其承担管理体系的建立和日常管理工作，确保公司质量/环境/职业健康安全管理体系的建立、维持和有效运行。
- 4.1.6 组成总经理负责的公司领导和各部门部长参加的质量/环境/职业健康安全管理体系管理委员会，负责质量/环境/职业健康安全管理体系的有效运行和持续改进实施，负责质量/环境/职业健康安全管理体系审核的组织和开展，负责质量改进、组织、指导和评审。
- 4.1.7 公司亦明确了适用的内部和外部信息交流等要求，以求获得必要的资源和信息，并以此用来支持选定的过程的有效运作和改进，及对这些过程所进行的必要而充分的监视、测量和分析。
- 4.1.8 在有影响产品质量的外包过程中，公司按要求进行了识别并加以适当的控制。（见本手册第七章）。

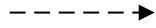
修改码： A00 生效日期：2002-09-18 页码：第 37 页共 68 页
TCL 空调器有限公司 质量/环境/职业健康安全管理体系手册 编号：Q/TK-22.01-2002

4.1.9 本公司质量/环境/职业健康安全管理体系的基本框架如下图所示：



图释：

增值活动
信息流



4.2 文件要求

4.2.1 总则 公司建立并实施《管理体系文件控制程序》、《技术类和外来文件控制程序》

4.2.1.1 根据 ISO 9001：2000/ISO14001/OHSAS18001 标准要求及公司的实际情况，公司建立了书面化的管理文件体系，包括：

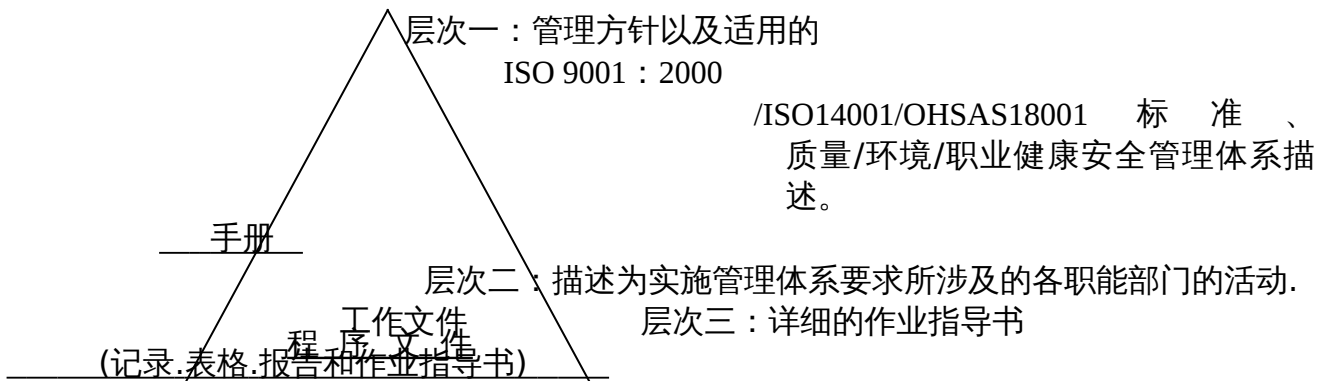
- A、管理方针和目标；
- B、管理手册；

修改码： A00 生效日期：2002-09-18 页码：第 38 页共 68 页
TCL 空调器有限公司 质量/环境/职业健康安全管理体系手册 编号：Q/TK-22.01-2002

- C、满足要求和适用的程序文件；
- D、必要的作业指导书；
- E、合适、全面和规范的记录。

4.2.1.2 本手册第二章 2.2 节描述了公司的管理方针和目标；

4.2.1.3 公司的文件体系结构如下：



质量/环境/职业健康安全管理体系文件结构图

- A 第一层是质量/环境/职业健康安全管理体系手册，它是按规定的质量/环境/职业健康安全管理体系方针和目标及适用的 ISO 9000：2000 /ISO14001/OHSAS18001 标准描述的质量/环境/职业健康安全管理体系。
- B 第二层是管理体系程序文件（或称“程序文件”），它是描述为实施质量/环境/职业健康安全管理体系要素所涉及到的各职能部门的活动，是质量/环境/职业健康安全管理体系手册的支持性文件。公司对适用的 ISO 9001：2000/ISO14001/OHSAS18001 标准要素的控制要求分别制订了程序文件，对影响质量/环境/职业/健康安全各项活动作出了规定的方法、评定的准则及验证的方法，使各项活动处于受控状态。

修改码： A00 生效日期：2002-09-18 页码：第 39 页共 68 页
TCL 空调器有限公司 质量/环境/职业健康安全管理体系手册 编号：Q/TK-22.01-2002

- C 第三层是工作文件，包括记录、表格、报告和作业指导书，是管理体系程序文件的支

持性文件。作业指导书的制订是为了配合程序文件的有效执行，它是一种更详细、更具体的作业指导书、导则、计划、操作规范和规章制度，记录、表格、报告是为了真实记载质量环境/职业/健康安全活动的开展情况，用作记录反映质量/环境/职业健康安全管理体系运行情况，为满足质量环境/职业/健康安全要求的程序提供客观证据。

- 4.2.1.4 在公司制定并实施的《技术类和外来文件控制程序》中规定了有关法律法规要求的识别、获取和追踪等方法，这种要求包括与产品有关的法律法规要求（见本手册第 7 章 7.2.1 节）。
- 4.2.1.5 各职能部门负责与本部工作有关的所有法律法规的识别、获取和追踪。
- 4.2.1.6 总工程师办公室负责制定与公司质量环境/职业/健康安全管理有关的所有法律法规文件清单，并对其进行管理，确保各有关部门使用最新有效的法律法规文件。

4.2.2 管理手册

- 4.2.2.1 公司按要求编制了本《质量/环境/职业健康安全管理手册》，并加以保持。
- 4.2.2.2 管理手册是按公司规定的管理方针和目标及 ISO 9001:2000/ISO14001/OHSAS18001 标准（根据公司实际情况删减后，见第三章 3.1 节）描述质量/环境/职业健康安全管理体系的文件，其主要目的是：
 - A、规定质量/环境/职业健康安全管理体系的基本结构范围；
 - B、不减少责任的、合理的删减要求；
 - C、相关的质量/环境/职业健康安全管理体系程序或对其的引用；
 - D、质量/环境/职业健康安全管理体系过程之间的相互作用的描述。《管理手册》是实施和保持质量/环境/职业健康安全管理体系应长期遵循的文件。

4.2.2.3 支持文件：

《管理体系文件控制程序》
《技术类和外来文件控制程序》

4.2.3 文件控制

- 4.2.3.1 根据标准要求及质量/环境/职业健康安全管理文件层次分布，结合公司实际情况，分别制

修改码： A00 生效日期：2002-09-18 页码：第 40 页共 68 页
TCL 空调器有限公司 质量/环境/职业健康安全管理手册 编号：Q/TK-22.01-2002

定了有关《质量/环境/职业健康安全管理手册》的管理办法(见本手册第 3 章 3.3 节)、《文件和资料控制程序》、《技术类和外来文件控制程序》，同时根据需要相应地制成了一些支持性文件，用于对受控文件实施有效的控制。

- 4.2.3.2 相关的程序规定了与标准要求有关的所有文件和资料（包括适用的法律法规文件）进行控制的职责和要点，确保文件和资料得到有效的控制。
- 4.2.3.3 文件和资料的编制、审批和发行使用：
 - A、文件和资料主要以对口部门编制，总工程师办公室负责组织、协调和会审活动；
 - B、《质量/环境/职业健康安全管理手册》和《程序文件》由公司总经理或管理者代表批准签署后发布(有关《质量/环境/职业健康安全管理手册》的审批、分发等控制办法见本手册第 3 章第 3.3 节)；各部门编写的文件和资料，须经过该部门负责人审核，部门负责人以上人员批准实施。
 - C、为了确保质量/环境/职业健康安全管理体系的有效运行，受控的体系文件(包括外来文件)由总工程师办公室或相关部门做好受控记录，统一发行使用和归档保管。
 - D、为使各场所均能得到文件的有效版本，文件控制部门应及时将新文件或修改后的文件发放到使用部门，同时，所有发放和使用场所应及时撤出失效或作废的文件，或加盖“作废”印章，以防止误用。

E、公司内使用的受控文件，原件背面应加盖红色“受控”章，副件(拷贝件)亦应加盖红色“受控”章，以表明受控性质。

4.2.3.4 文件和资料的更改

A、文件和资料更改应按规定程序进行，并由该文件的原审核部门的人员或授权人员进行审核批准。更改后的文件和资料应清楚地标识和表明更改的性质。

B、已失效的文件和资料，如因积累知识或参考作用时，应加盖“参考”印章。

4.2.3.5 文件控制部门应制订现行修订状态的文件（包括外来文件）控制清单，并分发到相关部门及人员，以识别最新文件及外来文件的适用性。

4.2.3.6 记录是一种特殊类型的文件，其控制除应按本节要求外，还应依据 4.2.4 节要求进行控制。

4.2.2.7 支持文件：

《管理体系文件控制程序》

修改码：A00 生效日期：2002-09-18 页码：第 41 页共 68 页
TCL 空调器有限公司 质量/环境/职业健康安全管理体系手册 编号：Q/TK-22.01-2002

《技术类和外来文件控制程序》

4.2.4 记录控制

4.2.4.1 公司制订并实施《记录控制程序》，确保公司所有记录得以有效的控制和管理。

4.2.4.2 作为质量/环境/职业健康安全管理体系运行状况的客观证据，本节规定了制订并坚持记录的标记、收集、编目、归档、存贮、保管和处理的职责和控制要点，以证明产品达到了所要求的质量并验证质量/环境/职业健康安全管理体系运行的有效性和达成的持续改进。

4.2.4.3 总工程师办公室负责对质量/环境/职业健康安全记录进行控制，各部门负责对本部门相关的记录的使用、保管进行控制。

4.2.4.4 各部门应坚持做好记录并加以鉴别、收集和保存，并应对所收集的记录进行分析、评价，以达到持续改进的目的。

4.2.4.5 各相关部门应规定标记、收集、编目、归档、保管和处理等办法。

4.2.4.6 记录的保存期限和使用保管部门，由《记录表格总表》予以规定，各相关部门严格执行记录的保管期限要求，并能根据顾客或其代表的要求随时提供使用。

4.2.4.7 记录、表格由总工程师办公室统一审核批准，并保存样本。

4.2.4.8 各类记录应妥善保存，防止损坏和遗失。

4.2.4.9 超过保存期限的记录应按规定进行处理。

4.2.2.10 支持文件：

《记录控制程序》

第五章 管理职责

5.1 管理承诺

5.1.1 公司总经理承诺建立并有效实施符合 ISO 9001：2000/ISO14001/OHSAS18001 标准的质量/环境/职业健康安全管理体系，并持续改进其有效，通过相关的活动，为其承诺提供了可证实

的证据，这些活动可包括（但不限于）：

- A、识别顾客和法律法规要求并在公司内部传达其重要性；
- B、制定合适的管理方针和目标；
- C、按策划的要求进行管理评审；
- D、采取措施，确保资源的获得。

5.2 以顾客为关注焦点

5.2.1 总经理及公司始终以顾客作为关注焦点，公司的活动始终以满足和提高顾客的满意度为原动力，通过生产和服务提供过程的严格控制，确保顾客要求得到满足，并努力超越顾客的期望。

5.2.2 公司通过顾客满意度的测量等活动，发现顾客满足程度的证据，并采取可能的措施提高顾客满意度，并始终关注顾客的期望。

5.2.3 支持文件：

《合同评审控制程序》

《与顾客有关的过程控制程序》

5.3 质量/环境/职业健康安全管理体系方针

5.3.1 公司制定并实施《方针目标制定与实施程序》，书面的质量/环境/职业健康安全管理体系方针体现了公司的质量/环境/职业健康安全方向和顾客/相关方的期望以及公司对顾客作出的承诺，同时，公司的质量/环境/职业健康安全管理体系方针确保了：

- A、与公司的经营及质量/环境/职业健康安全等宗旨相适应；
- B、体现了对满足顾客要求和对质量/环境/职业健康安全管理体系的承诺；
- C、体现了对满足法律法规要求和持续改进的承诺
- D、提供了制定和评审质量/环境/职业健康安全目标的框架；
- E、在公司内得到了沟通和理解；
- F、通过管理评审等过程，对管理方针的持续适宜性进行了评审。

5.3.2 公司的质量/环境/职业健康安全管理体系方针和目标需由总经理批准发布，修改时需经总经理重新批准和发布。

修改码：A00 生效日期：2002-09-18 页码：第 43 页共 68 页

TCL 空调器有限公司 质量/环境/职业健康安全管理体系手册 编号：Q/TK-22.01-2002

5.3.3 公司经过培训和工作考核及内部质量审核等方法把质量/环境/职业健康安全管理体系方针传达到每一位成员，确保质量/环境/职业健康安全管理体系方针得到有效的贯彻和执行。

5.3.4 支持文件：

《质量/环境/职业健康安全管理体系方针》

《年度质量环境/职业健康安全方针目标》

5.4 策划

5.4.1 质量/环境/职业健康安全目标

5.4.1.1 依据质量/环境/职业健康安全方针提供的框架，分别制定了公司质量/环境/职业健康安全目标和分层次的部门质量/环境/职业健康安全目标，

同时，质量/环境/职业健康安全目标亦包括了满足产品要求所需的内容。

5.4.1.2 质量/环境/职业健康安全目标具体、可检查、可实现,应尽可能量化，并在需要时制定年度或阶段性的管理目标。

5.4.1.3 质量/环境/职业健康安全目标与管理方针保持了一致性。

5.4.1.4 公司和部门质量/环境/职业健康安全方针见本手册第二章 2.2 节。

5.4.2 质量/环境/职业健康安全管理体系策划

5.4.2.1 为了满足公司管理目标、产品质量及 ISO 9001：2000/ISO14001/OHSAS18001 标准要求，

在适当的时候组织对质量/环境/职业健康安全管理体系的策划活动。策划的结果形成文件，包括管理手册、程序文件、作业指导书、记录表格等。

5.4.2.2 当对质量/环境/职业健康安全管理体系进行变更策划和实施时，应保持质量/环境/职业健康安全管理体系的完整性，包括在文件系统方面与公司原有的/环境/职业健康安全管理体系文件保持协调性，同时在制定前应进行调查和策划，确保可操作性。

5.4.3 环境/职业健康安全方案

公司从识别/评价出来的重大环境因素/风险中挑出能够量化且对环境/职业健康安全影响较大的部分项目列入环境/职业健康安全目标，为了充分实现这些目标而将每个环境/职业健康安全目标作成《环境/职业健康安全目标（管理方案）》。

5.4.3.1 为实现环境目标和指标/职业健康安全目标，由行政人事部组织相关部门编写《环境/职业健康安全目标（管理方案）》，其内容包括：

修改码：A00 生效日期：2002-09-18 页码：第 44 页共 68 页

TCL 空调器有限公司 质量/环境/职业健康安全手册 编号：Q/TK-22.01-2002

a) 规定公司内相关职能和层次实现目标和指标的职责；

b) 实现目标和指标的方法和时间表。

5.4.3.2 《环境/职业健康安全目标（管理方案）》经总经理批准，由行政人事部组织各相关部门实施。

5.4.4 环境管理措施

5.4.4.1 未列入《环境/职业健康安全目标（管理方案）》的重大环境因素/风险由行政人事部组织相关部门制定《重大环境因素/风险控制措施》表，内容包括：

a) 规定公司内相关执行部门的管理责任和控制方式；

b) 实现运行管理具体责任人和控制管理的时间表(必要时)。

5.4.4.2 《重大环境因素/风险控制措施》表由公司常务副总经理批准，由行政人事部组织各相关部门实施。

5.4.5 必要时，由行政人事部提出修改意见报总经理、主管副总经理对《环境/职业健康安全目标（管理方案）一览表》、《重大环境因素/风险控制措施》表进行修订并批准，确保公司重大环境因素/职业健康安全风险得到管理和控制。

5.4.6 支持文件

《质量计划控制程序》

《建设项目环境/职业健康安全影响控制程序》

《环境因素识别、评价与管理控制程序》

《危险源辨识风险评价与控制管理程序》

5.5 职责、权限与沟通

5.5.1 职责和权限

5.5.1.1 公司根据实际需要确定公司组织机构，规定各职能部门和相应人员的责任及权限和相互关系（见本手册的第2章2.5节和《部门机构和职责》）。

5.5.1.2 总经理应对组织机构的确定和调整负责，并安排各部门的质量/环境/职业健康安全职责，明确其责任和权限。

5.5.2 管理者代表

5.5.2.1 总经理应负责任命管理者代表，授权其承担质量/环境/职业健康安全管理体系的维持工作和

修改码： A00 生效日期：2002-09-18 页码：第 45 页共 68 页
TCL 空调器有限公司 质量/环境/职业健康安全管理体系手册 编号：Q/TK-22.01-2002

内外日常事务的联络工作，确保公司管理体系的有效实施和维持。

5.5.2.2 管理者代表可直接向总经理报告管理体系的运作情况和来自顾客的质量信息、相关方的环境/职业健康安全信息，他可作为公司的代表就产品质量问题、服务质量问题、质量保证方面的有关问题及环境/职业健康安全方面的有关问题与外界联络沟通。

5.5.2.2 向总经理汇报质量/环境/职业健康安全管理体系的业绩和任何改进的需要。

5.5.2.2 在公司内部，采用可能的方法提供公司内满足顾客要求的意识。

5.5.3 内部沟通

5.5.3.1 公司制定并有效实施《沟通与信息交流控制程序》，为确保质量/环境/职业健康安全管理体系的有效和达成持续改进的目的，公司管理层之间，各职能部门之间按照文件规范和工作要求，建立并保持经常性的沟通。

5.5.3.2 沟通内容至少包括：质量/环境/职业健康安全目标和公司质量/环境/职业健康安全管理体系业绩等。

5.5.3.3 内部沟通的方式包括（但不限于）：

- A、各类工作会议；
- B、布告栏；
- C、公司内部刊物；
- D、电话、电子邮件；
- E、各类管理活动、评审活动。

5.5.4 信息交流

行政人事部负责组织外部环境/职业健康安全有关信息的收集与回复，包括对环境/职业健康安全投诉的受理和处置，涉及重大环境因素/职业健康安全风险的信息交流由行政人事部作好相应记录。

5.5.5 支持文件

《沟通与信息交流控制程序》

5.6 管理评审

5.6.1 公司制定并实施《管理评审程序》为确保质量/环境/职业健康安全管理体系的持续有效和适

修改码： A00 生效日期：2002-09-18 页码：第 46 页共 68 页
TCL 空调器有限公司 质量/环境/职业健康安全管理体系手册 编号：Q/TK-22.01-2002

用，公司总经理或管理者代表必须按策划的时间间隔对现行的质量/环境/职业健康安全管理体系进行评审，以确保质量/环境/职业健康安全管理体系持续的适宜性、充分性和有效性。

5.6.1.1 管理评审会议须由总经理或管理者代表召集并主持，会议须对内部质量审核结果连同其它相关的报告或文件进行审核，以决定现行的质量/环境/职业健康安全管理体系是否完备和有效。将管理体系中不适用的、无效和不足的内容加以修订及改善，并确保在一个合理的时限内完成相关的纠正及改善措施。

5.6.1.2 一般情况下，管理评审会议的召开一般一年不少于二次。

5.6.2 评审输入

5.6.2.1 管理评审输入至少应包括如下信息：

- A、审核结果；
- B、顾客及相关方反馈；
- C、管理过程的业绩和产品的符合性；
- D、纠正和预防措施的状况；
- E、以往管理评审的跟踪措施；
- F、可能影响质量/环境/职业健康安全管理体系的变更；
- G、改进的建议。

5.6.3 评审输出

5.6.3.1 会议后须形成《管理评审报告》，并将其发放到相关人员手中，报告内容应包括如下方面有关的任何决定和措施：

- A、质量/环境/职业健康安全管理体系及其过程有效性的改进；
- B、与顾客要求有关的产品的改进；
- C、资源要求。

5.6.4 支持文件

《管理评审程序》

修改码： A00 生效日期：2002-09-18 页码：第 47 页共 68 页
TCL 空调器有限公司 质量/环境/职业健康安全管理体系手册 编号：Q/TK-22.01-2002

第六章 资源管理

6.1 资源提供

- 6.1.1 为确保质量/环境/职业健康安全管理体系的有效运行，以达到质量/环境/职业健康安全方针和目标所规定的要求，并实现持续改进，公司应提供充分的、相应工作所必备的人力资源、财力资源、信息资源、基础设施和工作环境。
- 6.1.2 公司应对保证生产能力，保证产品质量和服务质量，保证各类验证工作的有效性和可信性所需的资源，应确定其要求并满足这些要求；
- 6.1.3 对过程能力的资源适应性应通过必要的评审进行检查和确定；对检验和试验能力、人员素质等方面资源适应性、质量/环境/职业健康安全管理体系的适应性等应通过管理评审来检查。当出现以上不适应情况时，总经理应负责协调解决。
- 6.1.4 公司应确保满足顾客要求，增进顾客满意所需的资源。

6.2 人力资源

6.2.1 总则

6.2.1.1 公司制定并实施《人员招聘培训管理程序》，明确各岗位员工的能力、技能和经验等要求，或需要的教育、培训要求，从而使与质量/环境/职业健康安全有关的人员均是能够信任的。

6.2.2 能力、意识和培训

6.2.2.1 公司根据产品和服务要求及顾客的要求，确定了与质量/环境/职业健康安全有关的人员所必须的能力要求，必要时通过培训或其它措施达成能力要求。

6.2.2.2 公司规定了有关员工培训的职责和控制要点，以便提供和保持员工的素质和能力。

6.2.2.3 员工培训管理、人力资源调整和资格评审等工作由行政人事部（行政人事课）负责，确定各部门具体的培训要求并坚持执行。

6.2.2.4 各部门根据制定的《员工培训大纲》，对所有与质量/环境/职业健康安全有关的人员提供培训，培训要求须保证在所确定的工作岗位上获得新的知识和技能，并保证这些人员符合规定的要求。

修改码： A00 生效日期：2002-09-18 页码：第 48 页共 68 页

TCL 空调器有限公司 质量/环境/职业健康安全手册 编号：Q/TK-22.01-2002

6.2.2.4 培训要求包括（但不限于）：

- A、专业技能要求；
- B、质量/环境/职业健康安全意识要求；
- C、企业文化及厂规厂纪培训要求；
- D、管理方针和目标教育；
- E、国家、行业、法律法规明确规定的培训要求；
- F、特殊岗位的资格要求。

6.2.2.5 从事特定工种的人员（检验、内部审核、特殊工种等），须根据相应的教育、培训和（或）经验加以评价和考核，并进行资格认定。

6.2.2.6 培训应达到使员工认识到所从事活动的相关性和重要性，并获得必要的信息，增强员工的：

- A、为实现质量/环境/职业健康安全目标作出贡献的意识；
- B、质量/环境/职业健康安全意识、动力和参与精神。

6.2.2.6 培训后应评价培训的有效性，并保持有关教育、培训、技能和经验的适当记录。这种记录应保存至该员工离开本公司止。

6.2.3 支持文件

《人力资源(培训)管理程序》

6.3 基础设施

6.3.1 总经理应根据生产和服务提供的需要配备必要的基础设施，并定期对基础设施的状况进行评审，以满足需要。

6.3.2 这种基础设施包括（但不限于）：厂房及车间等配套设施、办公场所、过程所需软硬件设备、需要的运输和通讯设备、环境保护和处理设施、职业健康安全相关设施等。

6.3.3 公司制造部负责基础设施的维护、保养和运行的管理，并应有书面的规定，明确管理的要求，确保其满足要求。

6.3.4 支持文件

《设备管理与维护程序》

《工装夹具控制程序》

修改码：A00 生效日期：2002-09-18 页码：第 49 页共 68 页
TCL 空调器有限公司 质量/环境/职业健康安全管理手册 编号：Q/TK-22.01-2002

6.4 工作环境

6.4.1 公司应确定并确保为达到产品和服务符合要求的工作环境。

6.4.2 这种工作环境应包括（但不限于）：

- A、工作标准；
- B、符合要求的工作场所；
- C、创造性的工作方法和更多的参与机会；
- D、周围的工作条件，如噪声、温度、湿度和污染等；
- E、安全卫生的生产条件等。

第七章 产品实现

7.1 产品实现的策划

7.1.1 公司对产品实现和服务提供的主要过程及内部管理过程进行了识别和策划，以确保：

- A、明确产品及服务提供的质量、技术要求及顾客的要求；
- B、确定了所需的过程及方法、资源要求等，包括适当的书面化要求；
- C、明确产品所要求的验证、确认、检验和试验活动；
- D、明确产品的接受要求，及产品和服务质量满足预期的要求。

7.1.2 在需要时，针对特定的产品、项目或合同制定和实施质量计划过程。

7.1.3 公司产品实现和服务的提供过程主要包括：

- A、销售合同的接收（由 TCL 空调事业部下达的订单及指令性生产计划）；
- B、设计和开发
- C、供方评定和采购进行（包括外购件、外协件、原材料、辅料）；
- D、焊接工序；
- E、两器工序；

F、外协加工；

修改码： A00 生效日期：2002-09-18 页码：第 50 页共 68 页
TCL 空调器有限公司 质量/环境/职业健康安全管理体系手册 编号：Q/TK-22.01-2002

- G、转工序；
- H、总装工序；
- I、冷媒充注；
- J、进货检验、过程检验、成品出厂检验、成品型式试验；
- K、产品保管；
- L、产品交付；
- M、顾客服务；
- N、设施、设备管理。

7.1.4 针对上述主要过程，公司主要按如下原则进行管理：

- A、对各主要过程进行过程分析并形成必要的书面文件；
- B、识别有关政府法规、国家标准、企业标准及顾客要求并确保满足；
- C、对影响产品和服务质量/环境、职业健康安全绩效的各类人员进行培训或资格认定；
- D、对影响产品和服务质量的设备和环保、安全设施设施进行必要的维护和保养；
- E、对供方供货质量、供货周期进行有效的控制；
- F、对影响产品质量的工作环境进行适当的控制；
- G、对相关的过程进行连续的监视和测量；
- H、确保获得过程和体系有效运行的有关信息，并对其进行分析，以达到改进的目的。
- I、保存过程实施结果的记录，以提供有效运行和监视的证据。

7.1.5 支持文件

《质量计划控制程序》

7.2 与顾客有关的过程、环境因素、危险源、法律与其他要求

7.2.1 与产品有关的要求的确定

7.2.1.1 公司制定并实施《与顾客有关的过程控制程序》，应确定与产品有关的要求，包括：

- A、顾客的现实要求，包括交付和交付后的要求；
- B、顾客未明示的，但潜在的要求或期望；
- C、可能涉及的法律法规及标准的要求，主要如：

修改码： A00 生效日期：2002-09-18 页码：第 51 页共 68 页
TCL 空调器有限公司 质量/环境/职业健康安全管理体系手册 编号：Q/TK-22.01-2002

GB/T7725-1996 《房间空气调节器》

GB4706.1-1998 《家用和类似用途电器的安全 通用要求》

GB4706.32-1996 《家用和类似用途电器的安全、热泵、空调器和除湿机的特殊要求》

- D、公司或总经理认为必要的附加要求。

7.2.1.2 环境因素/危险源

7.2.1.2.1 环境因素识别/危险源辨识

行政人事部负责组织公司内的环境因素识别/危险源辨识工作，各相关责任部门配合实施：

- a) 识别环境因素/危险源时，应考虑正常、异常、紧急三种状态和过去、现在、将来三种时态；
- b) 环境因素的类型包括大气排放、水体排放、废物管理、土地污染、对社区的影响、原材料与自然资源的使用及其他地方环境问题；

c)行政人事部对各部门已识别的《环境因素登记表》/《危险源登记表》进行汇总、审定，并编制《环境因素汇总表》/《危险源汇总表》。

7.2.1.2.2 环境因素评价/危险源辨识及重大环境因素/风险等级确定

a) 重大环境因素评价原则应根据相关环境法律、法规及其他要求，考虑环境影响的规模、严重程度及持续时间、发生的概率，改变环境影响的技术难度、费用等诸多因素来确定；

b)行政人事部负责组织相关部门依据《环境因素汇总表》/《危险源汇总表》、相关的环保法律、法规及应遵守其他要求等资料，按照《环境因素评价方法》/《风险评价方法》进行环境因素/风险的评价，以确定《重大环境因素一览表》/《风险等级一览表》，提交管理者代表批准；

c) 当公司内的活动、产品和服务发生变化时，法律法规变更时，行政人事部负责组织责任部门更新《环境因素登记表》/《危险源登记表》、《环境因素汇总表》/《危险源汇总表》。并相应组织相关部门按规定的程序重新评价是否有新的重大环境因素产生，并按原审批手续重新确定《重大环境因素一览表》/《风险等级一览表》。

7.2.1.2.3 支持文件

《环境因素识别、评价与管理控制程序》

7.2.1.3 法律与其它要求

修改码： A00 生效日期：2002-09-18 页码：第 52 页共 68 页
TCL 空调器有限公司 质量/环境/职业健康安全手册 编号：Q/TK-22.01-2002

7.2.1.3.1 行政人事部负责向有关书籍、网站、政府环保部门、咨询/认证机构等收集相关的环保/职业健康安全法律法规及其他应遵守的要求，评价其适用性和遵循情况，并定期跟踪其变化。

7.2.1.3.2 行政人事部负责将适用的环保/健康安全法律法规及其他要求传达到公司相关部门和员工。

7.2.1.3.3 支持文件

《法律法规收集及评价程序》

7.2.2 与产品有关的要求的评审

7.2.2.1 公司制定并实施《合同评审程序》，PMC 部 MC 课应在向顾客作出承诺，包括必要时的管理方针和目标的制定或修订前，组织评审与产品有关的要求。

7.2.2.2 在接受合同或订单以及接受合同或订单的更改之前，应确定和评审与产品有关的要求、确保：

A、产品要求得到规定；

B、与以前表述不一致的合同或订单的要求已予解决；

C、公司有能力满足规定的要求；

7.2.2.3 若产品要求发生变更，不能满足原要求时，应与顾客沟通争得顾客同意后方可修订合同和修改相应文件，并将更改通知到相关人员，保持相应的记录。

7.2.2.4 支持文件

《合同评审控制程序》

7.2.3 顾客沟通

7.2.3.1 公司制定并实施《与顾客有关的过程控制程序》，要以顾客为关注的焦点，争取主动与顾客沟通，以便：

A、及时获得产品信息，包括可能的改进要求；

B、询问合同或订单的处理，包括对其的修改；

C、接受顾客反馈，包括顾客抱怨。

7.2.3.2 及时妥善处理顾客对产品或服务质量的抱怨，包括：

A、总工程师办公室质量管理工程师接受、登记抱怨状况；

B、向有关部门传递；

C、召集相关部门和人员研究并执行适当的纠正和预防措施。

7.2.3.3 品质管理部、设计开发部、技术工艺部、制造部、PMC 部等相关部门，应积极配合讨论顾客反馈的质量信息，制订并执行纠正和预防措施，并在规定的时间内将处理结果反馈给顾客。

7.2.3.4 顾客反馈的质量信息，应作为管理评审的重要内容之一，以便向顾客提供更高质量的产品和服务。

7.2.3.5 公司除应在被动与顾客沟通的情况下，更多的应采取主动的沟通，沟通的方式可以是：

- A、接受顾客书面或口头的反馈，包括抱怨；
- B、采用电话、传真或书面报告的形式；
- C、定期或不定期的书面调查；
- D、定期或不定期的顾客走访。

7.2.3.6 必要时，应保存与顾客沟通的记录。

7.2.3.7 支持文件

《与顾客有关的过程控制程序》

7.3 设计和开发

7.3.1 总则

总工程师办公室和设计开发部分别是产品研究和开发的归口管理部门和实施部门。

公司建立文件化程序，包括：《设计开发策划程序》、《设计控制程序》《设计评审验证确认程序》、《设计更改程序》、《试产控制程序》、以控制设计开发全过程。

7.3.2 程序概要

A 设计开发展开前，须对其进行策划予以确定：

- a) 设计和开发阶段以及各阶段的评审、验证和确认活动；
- b) 设计和开发的职责和权限；
- c) 参与设计和开发的不同小组之间的接口。

B 确定和评审设计开发输入，以确保其充分性与适宜性。输入应包括：

- a) 功能和性能要求；

- b) 适用的法律法规要求；
- c) 适用的以前类似设计提供的信息；
- d) 设计开发所必需的其他要求。

C 设计开发输出应以能够针对设计开发的输入进行验证的方式提出，并应在放行前得到批准。

输出应：

- a) 满足设计开发输入的要求；
- b) 提供采购、工艺、检验、生产和服务必需的信息（例如：产品设计图样、零部件明细表、零部件汇总表等）；
- c) 包含或引用产品接收准则（例如：技术标准、技术协议、检验标准等）；
- d) 规定对产品的安全和正常使用所必需的产品特性（例如：产品质量特性分级等）。

D 在适宜的阶段对设计和开发应进行评审，评价其结果满足要求的能力，找出问题并提出整

改措施。

E 为确保输出满足输入的要求，应对设计和开发进行验证。

F 为确保产品能够满足规定的使用要求或已知的预期用途的要求，应对设计和开发进行确认。

G 设计和开发的更改应得到识别、适当时应进行评审、验证和确认，并在实施前得到批准。

H 设计和开发的输入、评审、验证、确认和更改的记录应予保持。

7.2.3.7 支持文件

《设计开发策划程序》

《设计控制程序》

《设计评审验证确认程序》

《设计更改程序》

《试产控制程序》

7.4 采购

7.4.1 采购过程

7.4.1.1 公司制订并实施《供应商评价与选择程序》、《采购过程控制程序》、《采购产品验证程序》

对供方的评定、采购过程和采购产品的验证等进行控制，确保所采购的产品或服务符合规定

修改码： A00 生效日期：2002-09-18 页码：第 55 页共 68 页
TCL 空调器有限公司 质量/环境/职业健康安全管理体系手册 编号：Q/TK-22.01-2002

的要求。PMC 部是采购过程的归口管理部门。

7.4.1.2 公司确保按如下要求预先评定供方：

A、根据公司的需要，按提供产品或服务的能力评价和选择供方；

B、明确各类供方的评定方式和评审程度；

C、根据公司的需要，按规定的周期选定或重新选定或评价供方；

D、评定合格的供方列表明确，以便公司采购时选定；

E、形成并保留相关的记录或资料，包括可能要求采取的纠正措施要求。

7.4.2 采购信息

7.4.2.1 公司采用统一的采购文件，在采购文件或其它文件中须清楚注明采购要求及有关的验证要求。

7.4.2.2 公司在相关文件中明确采购的审批要求和采购员资格。

7.4.2.3 在相关的采购文件中明确如下信息要求：

A、产品或服务采购的程序、过程、设备及人员的认可或资格要求；

B、质量/环境/职业健康安全管理体系的要求；

C、采购的验证安排及产品或服务的放行方式。

7.4.2.4 按要求保存有关的记录和资料。

7.4.3 采购验证

7.4.3.1 品质管理部 IQC 课实施《采购产品验证程序》，按照经批准的检验文件，对所有采购物料实施进货检验或验证，以验证采购物料是否符合采购文件的要求。

7.4.3.2 公司可以根据合同或协议，派代表到货源处进行复查或验收，或在本公司的顾客有要求时，由顾客或其代表在公司内或供方的货源处对物料进行验证，但以上验证并不能减少供方提供合格产品的责任，也不能排除其后的复验和拒收。

7.4.3.3 公司应做好进货检验或验证记录，以保证以后能利用这些资料来评价供方的质量状况和质量趋势。还应保存各批物料的标识记录，以实现可追溯性。

7.4.4 支持文件

《供应商评价与选择程序》

《采购过程控制程序》

《采购产品验证程序》

7.5 生产和服务提供

7.5.1 生产和服务提供的控制

7.5.1.1 公司制定相应的程序控制生产和服务的运作以及与已识别的重大环境因素/风险有关的运行

和活动，确保运行和活动在受控状态下进行。适用时，受控条件包括：

- a) 及时获得有关产品特性的信息；
- b) 在必要的岗位设置作业指导书；
- c) 使用和维护适宜的生产、监视和测量设备；
- d) 对重要的生产和服务过程或设备进行监视；
- e) 对监视和测量的结果进行分析，并及时作出改善；
- f) 放行、交付和交付后活动的实施；
- g) 对重大环境因素/风险进行管理；
- h) 将环境/职业健康安全要求通报供方和工程承包方。

7.5.1.2 品质管理部、制造部须配合技术工艺部确定产品的工艺流程图：

A、编写工艺流程图或作业指导书；

B、配备生产和检测设备。

7.5.1.3 生产负责人负责监控生产过程的各项操作，以控制生产质量。

7.5.1.4 当出现以下情况时，制造部和品质管理部须配合技术工艺部对工艺进行验证、改进和评审改进结果：

A、新产品试产和第一次批量生产；

B、已批量生产的定型产品发生较大的设计改进或工艺改进；

C、怀疑现有的控制手段和检验方法已不适用或不够有效。

7.5.1.5 支持文件

《生产计划控制程序》

《试产控制程序》

《生产过程控制程序》

《产品标识和可追溯性控制程序》

《产品搬运包装防护与交付控制程序》

《相关方环境/职业健康安全影响的控制程序》

《废弃物控制程序》

7.5.2 生产和服务提供过程的确认

7.5.2.1 公司的生产和服务的提供过程主要包括：

详见本手册 7.1.3 各项条款。

7.5.2.2 对在生产和服务的输出后不能利用监视或测量加以验证时的特殊工序包括：

- A、焊接工序；
- B、两器生产工序。

公司制定并实施《特殊过程控制程序》。对特殊过程应进行如下控制：

- A、确保并证实公司具有实现所策划的结果和能力；
- B、为过程的评审和批准所规定的准则；
- C、对操作人员加强培训，必要时应进行考核和资格认定后才能上岗；
- D、对设备能力进行鉴定；
- E、需要时使用特定的方法和程序；
- F、确定记录的要求和保存相关记录。

7.5.2.3 设备课设备维修人员负责对本公司的生产设备进行维修和保养及统筹和管理，各部门按相关的设备保养和维修规程执行。

7.5.2.4 支持文件

《特殊过程控制程序》

7.5.3 标识和可追溯性

7.5.3.1 公司制订并实施《产品标识与可追溯性管理程序》，在产品实现的全过程使用适宜的方法标

修改码：A00 生效日期：2002-09-18 页码：第 58 页共 68 页
TCL 空调器有限公司 质量/环境/职业健康安全管理手册 编号：Q/TK-22.01-2002

识和识别产品，最终可追溯，标识的阶段或过程包括：

- A、在产品接收和交付过程中；
- B、在产品的生产和加工过程中；
- C、在产品的监视和测量过程中。

7.5.3.2 在接收来料阶段，根据来料及检验情况，PMC 部(PMC 课)应对产品做好标识；

7.5.3.3 在生产、装配或返工的每一个阶段，产品都应有必要的标识，以便隔离和防止生产不合格品。

7.5.3.4 当顾客有要求时，在成品包装前，须对每一个批次的产品建立并保持一个专门的标记，标记方法可以是贴标签或盖印章。标记应表明(但不限于)：

- A、产品型号规格 B、生产时间 C、公司标志

7.5.3.5 产品在贮存及保管过程中，相关部门均应做好和保持必要的标识。

7.5.3.6.在产品的监视和测量过程中，应采用合适的标记，以表明检验和试验状态，并防止产生不合格品，这种状态包括：

- A、合格 B、不合格 C、待处理

标记方法如下：

- A、待检成品——存放于待检区内；
- B、检验后合格——挂贴合格证、标牌或盖合格印章；
- C、检验后不合格——挂贴不合格标牌或放入“待处理”区。

7.5.3.7 公司对状态的印章、标签（牌）、检验状态标记进行有效的管理，对标签（牌）丢失时应重新检验，以确定其正确的状态。

7.5.3.8 产品交付时，所有记录应予以保存，并确保在有可追溯要求的场合，记录和控制产品的唯一性标识。

7.5.3.9 支持文件

《产品标识与可追溯性管理程序》

7.5.4 顾客财产

本公司目前尚不需使用顾客提供的财产，当有此需要时，将会制定必要的程序与文件。

修改码：A00 生效日期：2002-09-18 页码：第 59 页共 68 页
TCL 空调器有限公司 质量/环境/职业健康安全手册 编号：Q/TK-22.01-2002

7.5.5 产品防护

7.5.5.1 公司制订和实施《产品搬运、包装、防护与交付控制程序》，确保产品质量在搬运、贮存、包装、保管和交付等过程中得到有效控制。

7.5.5.2 搬运和贮存

产品在搬运和贮存过程中，应根据进厂的原材料、在制品及成品的特性选择合适的货盘、容器、输送设备和车辆，以防止震动、撞击、摩擦、温度或其它原因造成的质量损坏，并加强贮存产品的管理，定期检查贮存产品，以便发现损坏情况，并保证：

- A、贮存地清洁；
- B、贮存产品有明确标志；
- C、贮存产品区分明确、堆放合理；
- D、贮存环境、条件符合要求；
- E、贮存记录明确、清晰，符合要求。

7.5.5.3 包装

成品包装应根据书面规定的包装工作说明进行，并对如下几点加以控制：

- A、确定合理的包装结构和合适的包装材料，能承受运输试验，明确规定防护措施；
- B、包装箱的产品型号必须与产品的铭牌标记保持一致；
- C、包装箱上需标明与产品一致的安全认证标志、条形码。

7.5.5.4 保管

成品在交付之前，需采取恰当的保管和隔离措施，以保证成品质量不受影响。

7.5.5.5 交付

经出厂检验合格后的成品入库，需经品管部批准。成品发货前，相关部门需填写《发货清单》并经批准签署生效后，才准予发货。在成品装车前，需检查车货柜，按规定的方法小心搬运，使产品质量免受影响（如防潮、防震、防火等），直到产品交顾客验收为止。

7.5.5.6 支持文件

《产品搬运、包装、防护与交付控制程序》

7.6 监视和测量装置的控制

修改码： A00 生效日期：2002-09-18 页码：第 60 页共 68 页
TCL 空调器有限公司 质量/环境/职业健康安全管理体系手册 编号：Q/TK-22.01-2002

- 7.6.1 公司制订和实施《监视与测量设备控制程序》，确保监视和测量装置处于完好的工作状态，符合产品、过程、环境和安全特性的监视和测量要求，确保量值统一和测试数据准确、可靠。
- 7.6.2 品管部及有关部门根据产品的不同监视和测量要求，正确合理地选择测试仪器和器具，以保持技术规范和测试仪器、计量器具的正确性，包括在规定的条件下须具备的正确性。
- 7.6.3 品管部须建立所有计量器具的管理台帐。
- 7.6.4 对影响产品质量/环境/职业健康安全绩效的所有计量器具须按照规定的检定周期送交国家授权的检定机构进行计量检定。
- 7.6.5 对产品质量/环境/职业健康安全绩效可能产生影响的所有监视和测量装置都必须贴上标签、标牌或其它标志，以标明其校准状态正常。
- 7.6.6 当发现使用过程中的监视和测量装置处于不合格状态时，使用者须及时报告制造部，由制造部会同品管部及其它相关部门对以前的监视和测量结果进行评价，并采取相应的改善措施。
- 7.6.7 保证所有监视和测量装置有合适的环境条件，在搬运、储存和保养期间，其准确性和适用性保持完好。
- 7.6.8 对用于生产和检验的工模、夹具，在使用前须经制造部会同技术工艺部、品管部验证批准，并按规定周期进行检查，保存检查记录。
- 7.6.9 支持文件

《监视与测量设备控制程序》

第八章 测量、分析和改进

8.1 总则

- 8.1.1 公司策划并实施测量、分析和改进过程，以确保质量/环境/职业健康安全管理体系、过程及产品和服务符合要求。
- 8.1.2 公司在相关体系文件中，对测量的类型、场所、时间和频次以及记录的要求作出规定，并定期评估测量的有效性。
- 8.1.3 公司识别并使用合适的统计分析技术，并确定其应用的程度。

修改码： A00 生效日期：2002-09-18 页码：第 61 页共 68 页
TCL 空调器有限公司 质量/环境/职业健康安全管理体系手册 编号：Q/TK-22.01-2002

- 8.1.4 数据分析的结果和改进活动应作为管理评审过程的输入，必要时修改体系要求，以确保：
- A、产品或服务的符合性得到证实；
 - B、质量/环境/职业健康安全管理体系的符合性；
 - C、持续改善质量/环境/职业健康安全管理体系的有效性。

8.2 监视和测量

8.2.1 顾客满意

8.2.1.1 公司制定和实施《顾客满意度调查与评价程序》，由总工程师办公室体系管理工程师或其它部门的领导采取适当的方式获取顾客满意度的有关信息，分析、调查和测量顾客的满意程度，作为对质量管理体系业绩的一种测量。

8.2.1.2 这种方式可以包括：

- A、顾客的投诉和抱怨；
- B、和顾客直接交流；
- C、利用电子媒体或发函等；
- D、各种媒体的报告或行业研究。

8.2.1.3 利用获得的顾客满意信息进行统计分析，找出差距后，并做出改进决策。

8.2.2 内部审核

8.2.2.1 公司制订和实施《内部审核程序》，以便验证本公司开展的各项质量/环境/职业健康安全活动及有关结果是否符合计划安排，并确定质量/环境/职业健康安全管理体系是否适合和有效。

8.2.2.2 审核的特性与频次

- A、按照本手册规定的质量/环境/职业健康安全管理体系要求，开展内部管理体系审核工作。
- B、一般地，内部质量/环境/职业健康安全管理体系审核每年开展二次。

8.2.2.3 审核的计划

- A、审核应根据各项活动的实际情况及其重要性来安排审核计划，并按照书面审核计划执行。
- B、审核计划应报总经理或管理者代表批准后执行。

修改码： A00 生效日期：2002-09-18 页码：第 62 页共 68 页
TCL 空调器有限公司 质量/环境/职业健康安全管理体系手册 编号：Q/TK-22.01-2002

C、审核应指派具有一定资格或经过培训的内部审核员执行，但他不直接参与他负责的区域的审核。

8.2.2.4 审核的准备

- A、由审核员编制审核检查表。

8.2.2.5 审核的实施及报告

- A、审核按《内部审核计划》和《审核检查表》进行。
- B、每次审核结束后均应编制《内部审核报告》，审核报告内容可包括被审核部门的基本情况、审核依据、发现的不合格项及纠正措施等。
- C、应将审核结果及审核报告通知有关部门。

8.2.2.6 纠正和预防措施及复核

- A、相关部门应根据接到的审核报告尽快做出决定并采取纠正措施。
- B、审核员应对纠正和预防措施的实施情况进行复核，以验证所采取的措施是否执行和有效。

8.2.3 过程的监视和测量

公司采用适当的方法对质量/环境/职业健康安全管理体系的过程和可能具有重大环境/风险影响的运行与活动的关键特性进行监视，在适当时予以测量。

8.2.4 产品的监视和测量

8.2.4.1 公司制订和实施《产品检验与试验程序》，以验证产品达到规定的要求。

8.2.4.2 在生产各个阶段，品管部应安排人员对产品进行检验或试验，并作好记录。

在检验未完成之前，产品不能放行。除非得到有关授权人员的批准，适用时得到顾客的批准。

8.2.4.3 产品的监视和测量包括：

- A、采购产品的监视和测量；

B、过程产品的监视和测量；

C、出厂产品的监视和测量。

8.2.4.4 在下列情况下，品管部应会同设计开发部和 PMC 部对供方提供的首件（首批）

修改码：A00 生效日期：2002-09-18 页码：第 63 页共 68 页
TCL 空调器有限公司 质量/环境/职业健康安全管理手册 编号：Q/TK-22.01-2002

样品进行检验和试验，以了解供方提供产品的质量水平，掌握具体的验收标准：

A、供方提供的新产品；

B、质量要求有改变；

C、当生产制造工序已改变（如加工方法、工具的改变等）时。

8.2.4.5 对成批进货，除按要求验证材料外，还应按照进货检验要求和有关的抽样标准进行检验或验证。

8.2.4.6 所有进厂的物料(包括主要材料和辅料)均须经过必要的检查。

8.2.4.7 在一般情况下，本公司不允许对物料进行紧急放行，若确实需要，则必须对急需物料加以明确的标识和记录，以便实现可追溯。

8.2.4.8 公司过程产品的监视和测量包括：

A、翅片高速冲床、大弯管机、涨管机、自动焊接机、冷凝器折弯机、冷媒冲注机工序的操作者开机或调配机后的首检；

B、各工序正常生产过程中的过程检查；

C、检验员在转序时的抽检。

8.2.4.9 以上质控点所采用的检验方式按相关文件要求进行。

8.2.4.10 完成品的最终检查和出厂检查

A、QA 课的出厂检验须按照有关要求完成成品最终检查和出厂检查。

B、只有经检验和试验合格后的成品才能包装入库和交付顾客，对不合格的成品或成品批次在可返工情况下，必须交由制造部重新返工，返工后必须交 QA 课重新检验和试验。

8.2.4.11 做好检验和试验记录或报告，并妥善保管以便产品可追溯，或作为其它质量活动评价的证据。

8.2.5 环境/职业健康安全绩效的监视和测量

8.2.5.1 公司对可能具有重大环境/健康安全影响的运行与活动的关键特性进行例行监测和测量,包括对环境/职业健康安全绩效、有关的运行控制、对环境目标指标/职业健康安全目标符合情况的跟踪信息记录。

8.2.5.2 公司定期评价对有关环境/职业健康安全法律法规的遵循情况。

8.2.6 支持文件

修改码：A00 生效日期：2002-09-18 页码：第 64 页共 68 页
TCL 空调器有限公司 质量/环境/职业健康安全管理手册 编号：Q/TK-22.01-2002

《顾客满意度调查与评价程序》

《内部审核程序》

《产品检验与试验程序》

《环境/职业健康安全绩效监测和测量控制程序》

8.3 不合格品的控制

8.3.1 公司制订并实施《不合格品控制程序》，对不合格品进行有效控制，确保不合格品得到妥善处理 and 防止不合格品被非预期使用。

8.3.2 在生产、装配、测试、检验和试验各个环节中，一旦出现不合格品，相关部门应采

取相应的措施加以控制，这些控制措施包括：

- A、确定不合格产生的背景，如生产时间、产品批次、生产设备和仪器等；
- B、鉴别出不合格品，并将其与合格品分开；
- C、将不合格情况作书面记录，包括哪些产品、产品批次等；
- D、评价不合格的性质和严重程度，以及对不合格品进行处置时应考虑：
 - a) 返修；
 - b) 回用
 - c) 报废或拒收。
- E、决定并执行不合格品的处置方法；
- F、按处置决定对不合格品的转移、贮存或返修等实施控制；
- G、通知其它可能与不合格品有关或受不合格品影响的部门，必要时，包括顾客在内。

8.3.3 保持客观证据以证明经返工或返修的产品已按照有关程序重新检验或测试。

8.3.4 对不合格品进行处理情况加以记录并妥善保存。

8.3.5 处理不合格品时，应考虑是否须采取纠正和预防措施。

8.3.6 支持文件

《不合格品控制程序》

8.3.7 应急准备和响应

8.3.7.1 行政人事部根据公司的重大环境因素/风险、环境/健康安全表现等组织相关部门确定潜在环

修改码： A00 生效日期：2002-09-18 页码：第 65 页共 68 页
TCL 空调器有限公司 质量/环境/职业健康安全管理体系手册 编号：Q/TK-22.01-2002

境/健康安全事故和紧急情况。

8.3.7.2 相关部门对潜在环境/健康安全事故和紧急情况制定并实施应急措施和响应计划。

8.3.7.3 行政人事部负责制定公司演习计划，并组织实施演习。

8.3.7.4 环境/健康安全事故或紧急情况发生后，应及时处理。行政人事部会同有关主管部门调查原因，责任部门制定并实施纠正/预防措施。行政人事部负责措施的跟踪落实。必要时，管理者代表组织相关人员对相关体系文件进行评审和修订。

8.3.7.5 支持文件

《应急准备与响应控制程序》

8.4 数据分析

8.4.1 公司制订并实施《数据分析控制程序》，以验证工序能力和产品特性的可接受性，并确定质量/环境/职业健康安全管理体系的有效性，最终作为提高产品质量和质量/环境/职业健康安全管理体系持续改进的重要手段。

8.4.2 有关部门应收集来自各方的相关信息和数据，包括：

- A、内部审核；
- B、纠正和预防措施；
- C、不合格产品或服务的投诉；
- D、顾客抱怨和顾客满意度。

8.4.3 公司应对收集的数据进行分析，以评价组织的整体业绩，并确定：

- A、质量/环境/职业健康安全管理体系的有效性；
- B、与产品要求的符合性；
- C、过程运行的趋势，包括可能采取的纠正措施；
- D、顾客的满意度。

8.4.4 公司应确定需要的统计技术，并明确运作要求和在组织内实施，必要时应对有关人员进行足够的培训。

8.4.5 支持文件

《数据分析控制程序》

修改码： A00 生效日期：2002-09-18 页码：第 66 页共 68 页
TCL 空调器有限公司 质量/环境/职业健康安全管理体系手册 编号：Q/TK-22.01-2002

8.5 改进

8.5.1 持续改进

8.5.1.1 公司制订并实施《纠正预防措施与持续改进控制程序》，以持续改进质量/环境/职业健康安全管理体系的有效性。

8.5.1.2 持续改进的要求应利用：

- A、质量/环境/职业健康安全管理体系方针和目标；
- B、审核和管理评审的结果；
- C、数据分析；
- D、纠正和预防措施。

8.5.2 纠正措施

8.5.2.1 公司实施《纠正预防措施与持续改进控制程序》，对质量/环境/职业健康安全管理体系运行过程中产生的不合格/不符合采取纠正措施，实现质量/环境/职业健康安全管理体系和产品质量的不断改进。

8.5.2.2 纠正措施的要求应包括：

- A、评审包括顾客抱怨在内的不合格、环境/职业健康安全运行有关的不符合；
- B、识别和确定不合格/不符合产生的原因；
- C、评价和确定需采取的纠正措施；
- D、实施纠正措施以消除不合格/不符合的原因，防止不合格/不符合的再发生；
- E、记录和评审所采取的纠正措施的结果。

8.5.3 预防措施

8.5.3.1 公司采取预防措施，以消除潜在不合格/不符合的原因，防止不合格/不符合的发生，并评审措施效果。

8.5.3.2 当下述异常情况发生时，相关部门应提出预防措施要求：

- A、不良质量问题严重影响生产和检验；
- B、同一质量问题经常发生；

修改码： A00 生效日期：2002-09-18 页码：第 67 页共 68 页
TCL 空调器有限公司 质量/环境/职业健康安全管理体系手册 编号：Q/TK-22.01-2002

C、发生导致重大质量环境/职业健康安全问题的隐患。

8.5.3.3 制定和采取预防措施程序必须包括如下属性：

- A、通过有关的记录、报告或活动，查明并消除不合格原因；
- B、针对找出问题的原因，采取并执行相应的预防措施。
- C、为防止问题再发生和潜在问题的发生，制定并采取预防性措施。
- D、对所采取的预防措施进行跟踪，并验证其效果，以保证措施的有效性；

8.5.3.4 实施纠正和预防措施的结果须予以记录和保存，并作为管理评审会议的资料。

8.5.3.5 有效的预防措施需要时纳入作业指导书、生产工艺、产品规范和管理体系中，以寻求更好的改进机会与方法。

8.5.4 支持文件

《纠正预防措施与持续改进控制程序》