

文件编号	THT/GP
版本号	D
管理编号	

扬州中集通华专用车有限公司

质量/环境/职业健康安全

程序文件汇编

汇 编： 闻 珂

审 核： 蔡红章

批 准： 朱 正

受 控 状 态： 受控

扬州中集通华专用车有限公司

公司管理体系程序文件清单

序号	文件编号	程序文件名称	编制或修订部门	备注
1	QP4A	组织环境和相关方需求分析程序	质控	
2	QP5A	方针和目标指标控制程序	质控	
3	QP6A	风险和机遇应对措施控制程序	质控	
4	EP6A	环境因素识别与评价控制程序	精益 HSE	
5	OP6A	危险源辨识和风险评估及风险控制程序	精益 HSE	
6	EOP6A	法律法规控制程序	精益 HSE	
7	QP71A	人力资源管理程序	人力资源	
8	QP71B	基础设施和环境管理程序	设备	
9	QP71C	监视和测量设备控制程序	质控	
10	QP71D	知识管理控制程序	人力资源	
11	EOP74A	信息交流、协商沟通控制程序	精益 HSE	
12	EOP74B	相关方施加影响控制程序	精益 HSE	
13	QP75A	文件控制程序	质控	
14	QP75B	记录控制程序	质控	
15	QP81A	产品实现策划程序	技术	
16	QEOP81A	质量环境职业健康安全运行策划和控制程序	精益 HSE	
17	QP82A	与顾客有关的过程控制程序	销售	
18	EOP82A	应急准备与响应控制程序	精益 HSE	
19	QP83A	新产品设计程序	技术	
20	QP83B	变型产品设计程序	技术	
21	QP83C	设计更改程序	技术	
22	QP83D	新产品试制程序	技术	
23	QP83E	产品变更和一致性控制程序	技术	
24	QP84A	供应商管理控制程序	采购	
25	QP84B	物资采购程序	采购	
26	QP84C	外包管理控制程序	质控	
27	QP85A	生产过程控制程序	制造	
28	QP85B	工艺制定控制程序	制造	
29	QP85C	工装设计制造控制程序	制造	
30	QP85D	产成品贮存及交付程序	储运	
31	QP852A	标识和可追溯性控制程序	制造	
32	QP853A	顾客或外部供方财产控制程序	制造	
33	QP854A	产品防护控制程序	制造	
34	QP855A	售后服务控制程序	售后服务	
35	QP86A	产品和服务的放行控制程序	质控	
36	QP86B	例行检验和确认检验控制程序	质控	
37	QP86C	关键元器件和材料定期（确认）检验或验证程序	质控	
38	QP86D	产品认证标志保管、使用控制程序	质控	
39	QP87A	不合格品控制程序	质控	
40	QP91A	过程的监视和测量控制程序	质控	
41	QP91B	质量信息管理及数据分析控制程序	质控	
42	QP91C	顾客及相关方满意控制程序	售后服务	
43	QP92A	内部审核控制程序	质控	
44	QP93A	管理评审控制程序	质控	
45	QP10A	纠正措施控制程序	质控	

组织环境和相关方需求分析程序

QP4A

1 目的

通过对公司内外部环境、相关方需求的分析，识别和确定可能给公司带来的风险和机遇，并对相关方信息进行监视和评审。当内外部环境和相关方需求发生变化时，公司能够持续有能力提供符合顾客要求和适用法律法规要求的产品和服务。

2 适用范围

适用于公司领导层和相关职能部门对公司内外部环境和相关方需求的识别和评价。

3 职责

- 3.1 总裁负责，公司领导层站在战略高度，识别公司面临的内外部因素，为公司经营策略提供依据；
- 3.2 质控负责不定期组织对公司内外部因素、内外部相关方的需求分析评价，并将分析和评价的结果报公司管理层决策；
- 3.3 销售及售后服务负责了解市场发展趋势，确定顾客对产品和服务的要求；
- 3.4 技术负责收集与产品相关的法律法规、标准，了解市场产品技术发展方向，满足顾客对公司产品指标性要求；
- 3.5 采购负责确定原材料、配套件供应商的需求；
- 3.6 设备部门负责确定生产设备、工装维护等相关方的需求；
- 3.7 质控负责确定政府职能部门、第三方检验机构等相关方的需求；
- 3.8 其它部门负责职责范围内相关方的需求。

4 实施步骤

4.1 本公司所处的外部因素包含以下：

- 4.1.1 经济、社会、自然环境、法律法规方面的潜在机遇和风险；
- 4.1.2 国内外经济形势的变化，国家相关的产业政策及国际贸易规则和准则等；
- 4.1.3 竞争环境：专用车行业标杆和竞争对手发展态势及相关信息；
- 4.1.4 专用车行业发展趋势，技术变化情况，影响产品、服务及运营方式的重要创新。

4.2 本公司所处的内部因素包含以下：

- 4.2.1 公司价值观、使命和愿景；
- 4.2.2 公司资源，包括人力资源、基础设施；
- 4.2.3 公司现有知识储备；
- 4.2.4 企业文件和绩效考评。

4.3 公司各职能部门识别相关方的需求，形成各部门的相关方需求分析表。质控负责每年组织进行汇总分析，形成《相关方需求分析记录表》(RQP4A-1)。

4.4 当公司内外部环境、相关方的需求发生重大变化，且对公司质量管理体系运行结果有较大影响时，质控应随时组织各职能部门进行汇总分析，形成《相关方需求分析记录表》，将分析和评价的结果报告公司管理层决策。

4.5 通过对上述内外部环境因素、相关方需求的收集、识别、分析和评价，公司领导层确定企业目标和战略方向，并明确与公司目标和战略方向相关的各种内外部因素、内外部相关方的需求，以及由此给公司带来的风险和机遇。

4.6 当内外部因素、相关方的需求、法规要求发生重大变化时，公司领导层可对公司目标和战略进行修订。

5 归档 名 称	保存部门	保存期
(1) 相关方需求分析记录表	质控	三年

6 支持性文件 公司内外部环境分析报告

7 附录 附录一 《相关方需求分析记录表》(格式: RQP4A-1)

方针和目标管理程序

QP5A

1 目的

为了加强对公司管理方针和目标的管理，本程序对管理方针、目标的制定、分解、批准、实施和评价、修改做出了规定，以确保管理方针目标得以有效执行和实现。

2 适用范围

适用于对公司管理方针、目标的制定、分解、批准、实施和评价、修改。

3 职责

3.1 总裁负责组织制定管理方针和目标；

3.2 总裁负责管理方针、目标以及目标实施计划的批准，并创造适宜的环境，提供必要的资源，以确保目标的实现；

3.3 质控为本程序的归口部门，在总裁、管理者代表领导下制定方针、目标及其实施计划，并对目标的完成情况进行监督，及时向总裁汇报。

3.4 其它各部门参与管理方针目标的制定，并按计划完成目标要求的任务。

4 实施步骤

4.1 管理方针和目标的制定

4.1.1 质控在总裁、管理者代表的领导下，以质量管理七项原则为基础，结合公司多年来质量、环境、职业健康安全管理体系的运行经验，拟定管理方针草案，征询其他部门意见，并经总裁审阅后制定管理方针。并确保管理方针在内容上满足以下要求：

(1) 管理方针与公司的宗旨相适应；

(2) 管理方针应包括对满足要求和持续改进质量管理体系有效性的承诺；

(3) 管理方针应为公司提供制定和评审目标的框架。

4.1.2 质控依据管理承诺，顾客要求及制定的管理方针，拟定公司目标草案，草案内容为：

(1) 在公司的管理方针基础上，建立的目标应是可测量的，并与公司管理方针保持一致；

(2) 应包括满足产品要求所需的内容。

4.1.3 总裁组织公司高层及各部门负责人召开“目标”专题会议，讨论目标草案，制定目标，并根据会议确定的内容和各部门提出的建议重新制定目标。

4.2 管理方针和目标的批准和颁布

质控将管理方针和目标送管理者代表审核后，报总裁批准发布。

4.3 管理方针和目标的贯彻执行

4.3.1 公司通过人员培训和其他各场所的张贴宣传对管理方针、目标进行宣贯，以确保质量方针在公司范围内得到沟通，使全体员工理解管理方针和内涵。

4.3.2 质控在管理者代表的领导及各部门的配合下，将公司目标分解到部门级或下一职能层次（如工段），填写《_____年度目标实施计划一览表》（RQP5A-1），经管理者代表审核，总裁批准后，发放到各相关部门执行。

4.4 管理方针和目标的执行情况检查

4.4.1 各部门配合质控对照本部门《目标实施计划表》，每季度检目标执行情况，形成目标完成情况统计表，并及时向管理者代表和总裁汇报。

4.4.2 各部门如未达到目标实施计划要求，应按《纠正措施控制程序》（QP10A）进行整改。

4.5 管理方针和目标的评价

在进行管理评审前，质控收集、整理一年来公司管理方针目标的贯彻执行情况和监督检查情况的记录，并进行分析，写进质量体系运行情况的报告中，提交总裁主持召开每年度的管理评审会议，对公司管理方针的适宜性及目标的执行情况和效果等方面进行评价。

4.6 管理方针和目标的修改

当管理评审中决定或由于其他情况的发生，公司决定需对管理方针目标进行修改时，由质控按《文件控制程序》（QP75A）规定，填写《文件更改申请单》（RQP75A-5）和

《发文审批单》（RQP75A-1）对管理方针和目标进行修改，并重新报管理者代表审核和总裁批准、发布。

5 归档

	名 称	保存部门	保存期
(1)	___年度目标实施计划一览表	质控	长期

6 支持性文件

(1) 《纠正措施控制程序》QP10A

7 附录

附录一 ___年度目标实施计划一览表（格式：RQP5A-1）

风险和机遇控制程序

QP6A

1 目的

本程序旨在识别本公司管理体系各过程、产品和服务中的风险和机会，并确定管理措施，以降低和控制风险。

2 适用范围

本程序适用于管理体系、产品和服务各过程中的风险和机遇管理活动。

3 总则

在建立质量、环境、职业健康安全管理体系时，公司应确定希望达到的目标和期望的结果。在策划过程中，识别和确定需要控制或利用的风险和机遇，以扬长避短，提升正面效果，预防或降低不良影响。

4、职责

- 4.1 总裁负责，公司领导层决策公司经营策略和发展方向，以便各职能部门分析评价需要应对的风险和机遇，并策划需要应对的措施。
- 4.2 技术负责识别、分析、评价相关的法律法规、标准要求，顾客对产品要求，工艺改进等方面的风险和机遇，并策划应对的措施。
- 4.3 制造负责识别、分析、评价现场生产管理中存在的风险和机遇，并策划应对的措施。
- 4.4 销售及售后服务负责识别、分析、评价市场形势、销售合同、顾客投诉等方面存在的风险和机遇，并策划应对的措施。
- 4.5 采购负责识别、分析、评价供应商物资供应、运输安全等方面存在的风险和机遇，并策划应对的措施。
- 4.6 质控负责识别、分析、评价公司质量管理体系运行、质量管控方面存在的风险和机会，并策划应对的措施。并汇总各部门识别的风险和机遇，形成记录，对风险的管控措施进行跟踪监测和评审其有效性。
- 4.7 公司各职能部门负责在各职能范围内，实施策划的应对措施，抓住机遇，使风险降至最低。

5 实施步骤

5.1 风险和机会的识别

5.1.1 风险和机会识别应考虑以下内容：

- a) 结合公司的目前情况及公司所处的内外部环境，识别风险和机会；
- b) 充分理解影响管理体系绩效的相关方需求和期望，识别风险和机会；
- c) 从体系所需的过程策划中，识别风险和机会；
- d) 在设计开发的输入时，识别有关产品的失效风险；
- e) 从管理体系的变更时，识别风险和机会；
- f) 其他适当机会时发现有风险和机会（如检查、审核、外部交流）。

D \geq 64（一类）	不可接受风险，立即建立应对措施，形成相关文件化信息
12 \leq D \leq 63（二类）	不希望风险，形成应对措施，讨论是否需要形成文件化信息
D $<$ 12（三类）	可接受风险，无特殊需要无需应对

5.1.2 在风险识别时由质控组织各部门主要负责人：

- a) 对相关的职责范围内的过程进行识别；
- b) 对相应管理过程进行风险和机会识别；
- c) 对相关的过程外部影响因素进行风险和机会识别（如采购部识别集团指定采购的风险和机会识别；销售部识别市场竞争的风险和机会）。

5.1.3 公司对上述活动进行分析，识别可能存在的风险和机会，具体描述可能诱发风险和机会的因素。

5.1.4 对所有诱发的风险因素进行初步分析：如果发生此类风险或者机会，对管理体系过程或者绩效产生的消极和积极的影响，并对可能影响的结果进行描述。

5.2 风险和机会分析和评价

风险和机会发生的可能性以及发生的影响程度通过以下的评估方式进行分析 and 评价：

L 发生的可能性	
10	没有约束持续发生的活动 或 每批产品或材料都有
7	没有约束经常发生的活动 或 每月都会碰到几次
5	口头约束偶尔发生的活动 或 一年会出现几次
3	文件约束很少发生的活动 或 几年碰到一次
1	基本不发生 或 目前没发生过可以想象
S 影响程度	
10	非常严重、影响公司运作或管理体系重要不符合
7	严重、造成产品不符合、会导致顾客投诉
5	有一定影响、会造成产品或服务的不符合
3	影响有限、会间接造成产品或服务的不符合
1	几乎没有影响

说明： D(风险评价结果)=L*S

5.3 风险和机会的应对措施

5.3.1 通过事先分析确定风险应对的措施，可分为以下：

- a) 规避、消除：消除风险的起因，避免风险因素的存在或事件发生。
- b) 转移、减轻：通过控制和部分消除风险的起因来降低或消除风险发生的概率和风险发生时所产生的负面影响。
- c) 接受、承担：预先准备在无法采取上述措施时或为获取更大的积极机会时，以可接受的方式容忍风险发生的影响，例：如利润的降低、与有风险相关方保持合作。

5.3.2 在进行体系管理过程的策划时，组织应确定风险所需应对措施；以保持体系运行过程中整合和实施这些应对措施；让所制定的应对措施能保持与体系的运行紧密相接，更好的落实这些应对措施。

5.4 风险的应对措施监控、评价及更新

5.4.1 质控每年适当时定期对风险的应对情况进行监控、评价，如可在内审时，管理评审前，由质控根据应对措施的实施情况进行检查和评价，确认是否落实执行并降低或消除了相关的风险。

5.4.2 当监控和评价到的风险事件消除或未发生时，相关负责人应再次组织对风险进行评审，以确认是否可以关闭风险事项，关闭的条件如下：

- a) 风险已消除，影响已消除；
- b) 风险已降低，影响可以控制；
- c) 风险未发生，并且影响期已过。

5.4.3 确认风险/事件消除时，相关负责人可以关闭事项，停止跟踪监控，填写《风险和机遇识别评价记录表》RQP6A-1。

5.5 风险机会的评估及监控过程中所发生的相关记录的保存按《记录控制程序》执行。

6 归档

记录	保管部门	保管期
(1) 风险和机遇识别评价记录表	各职能部门	1 年

7 支持性文件

(1) 《记录控制程序》QP75B

8 附录

附录一 风险和机遇识别评价记录表（格式：RQP6A-1）

环境因素识别与评价控制程序

EP6A

1. 目的：

辨识和评价公司活动、产品和服务中的环境因素，确定重要环境因素，实现对其有效控制。

2. 适用范围：

本程序适用于公司的活动、产品、服务中能够控制或可望对其施加影响的环境因素的识别、评价、及更新管理。

3. 职责和权限：

3.1 管理者代表

负责环境因素的识别、评价的组织领导工作并负责公司重要环境因素的审批。

3.2 精益 HSE 负责对本公司的环境因素进行识别，并对所识别的环境因素进行评价，确定重要环境因素，制订重要环境因素清单。

4 工作程序

4.1 环境因素识别

公司应在所界定的环境管理体系范围内，确定其活动、产品和服务中能够控制和能够施加影响的环境因素及其相关的环境影响，此时应考虑生命周期观点。确定环境因素时，公司必须考虑：

- a) 变更，包括已纳入计划的或新的开发，以及新的或修改的活动、产品和服务；
- b) 异常状况和可合理预见的紧急情况。

公司应运用所建设立的准则，确定哪些具有或可能具有重大环境影响的环境因素，即重要环境因素。

适当时，公司应在其各层次和职能间沟通其重要环境因素。

公司应保持以下内容的文件信息：

环境因素及相关环境影响；用于确定其重要环境因素的准则；重要环境因素。

4.1.1 识别方式：

公司采用集中识别和分别识别相结合的方式。集中识别适用于体系建立之初和建立之后每年一次的识别活动；分别识别适用于公司的日常的活动、产品、服务、设备及人员或外部条件发生变化而带来环境因素变化时，识别时应考虑生命周期观点。

4.1.2 识别和评价步骤：

4.1.2.1 集中识别

精益 HSE 组织各部门在一段时间内集中进行环境因素的识别工作。在这段时间内各部门组织全体人员结合各自的情况，对生产、销售、服务范围可以控制及可以施加影响的活动、产品和服务中的环境因素进行识别。

4.1.2.2 各部门全员参与，经过集中识别后，评价形成本部门的《环境因素识别与评价表》，经部门签字确认，报精益 HSE。

4.1.2.3 精益 HSE 根据各部门上报的资料，组织分析、汇总公司的《重要环境因素清单》，报分管领导批准。

4.1.2.5 分别识别和评价

根据本公司或人员实际情况对涉及的活动、产品和服务中新增的或有变化环境因素进行识别。分别识别可利用集中识别的结果，评价风险等级，提出控制措施。

4.1.3 环境因素的识别

4.1.3.1 识别环境因素，应考虑过去、现在、将来各种时态，还需考虑正常、异常或紧急情况下的运作。

4.1.3.2 识别环境因素时，应从以下方面进行考虑：

- a) 对大气的气体排放；
- b) 对水体的排放；
- c) 向土地的排放；
- d) 原材料和自然资源的使用；
- e) 能源使用；
- f) 能量释放（如热能、辐射、振动（噪声）和光能等）；
- g) 废物和(或)副产品的产生；
- h) 空间的使用；
- i) 社区性的环境问题。

4.1.3.3 识别环境因素时，还应当考虑与公司的活动、产品和服务有关的环境因素，可包括：

- a) 其设施、过程、产品和服务的设计和开发；

- b) 运行或制造过程，包括仓储；
- c) 设施、组织资产和基础设施的运行和维护；
- d) 外部供方的环境绩效和实践；
- e) 产品运输和服务交付；
- f) 产品存储、使用和寿命结束后处理；
- g) 废物管理，包括再利用、翻新、再循环和处置。

4.1.3.4 环境因素的描述：一般可采用“名词+动词”的形式。

4.2 环境因素的更新

4.2.1 管理体系建立之初，办公负责组织进行一次公司范围的环境因素识别及评价。

4.2.2 管理体系建立后每年由办公室组织对环境因素进行全面再识别、评审并更新。

4.2.3 当公司的活动、产品、服务、设备及人员或外部条件发生变化而带来环境因素变化时，即出现以下情况时，应重新辨识并更新环境因素。

- a) 新设计和开发过程及目标产品；
- b) 法律法规及其它要求发生较大变更时；
- c) 公司有关生产、活动、服务和人员发生较大变化时；
- d) 员工、相关方合理要求或连续投诉时；
- e) 重要设施、设备、产品发生重大变化时；
- f) 发生重大环境事故后；
- g) 内部审核、外部审核和管理评审的要求；
- h) 发现遗漏的环境因素或环境因素评价不当等；
- i) 相关方要求，主要指相应的法律法规，外部信息等；
- j) 环境方针变更；

4.2.4 在识别评价更新过程中，当有新的环境因素出现，或由于控制得力及其它原因，使得旧的环境因素消失或风险等级下降时，应及时从相关记录文件中给予添加、排除或更新，并保存相关的记录。

4.3 环境因素的评价

4.3.1 评价依据

- a) 国家和地方的环保法律、法规、规章、标准遵守程度及其他要求；
- b) 行业主管部门的有关环境保护、能源、资源管理、危险化学品等方面的规章制度和要求；
- c) 环境因素影响的范围、程度、发生频次、持续时间、相关方的关心度；

4.3.2 环境因素的评价与重要环境因素的判定

环境因素的评价应在确定现有控制措施的情况下，对其重要程度作出客观评价。

4.3.2.1 有下列情况之一的环境行为，可直接判定为重要环境因素：

- a) 不符合法律、法规要求，存在国家明令禁止或限制使用的物质及污染物严重超标的环境因素；
- b) 造成较大范围环境影响，且后果严重，甚至危及人类健康及生命的环境因素；
- c) 对相关方或社区影响较大，合理抱怨程度逐步加大，甚至达到诉诸法律调解的环境因素；
- d) 国家、地方和上级部门行政指令须回收处置的环境因素；
- e) 造成和可能造成原材料、资源消耗超指标的环境因素；
- f) 造成和可能造成能源消耗超指标的环境因素。

4.3.2.2 打分评价：

评价依据下列项目进行打分：

- a) 影响程度 E1；
- b) 影响范围 E2；
- c) 发生的频度或机率 E3；

d) 影响持续时间 E4;

e) 相关方反映 E5。

E 环境影响=E1+E2+E3+E4+E5

E1 影响程度			E2 影响范围		
重	超过要求	11-15 分	大	影响公司外	11-15 分
一般	基本符合要求	6-10 分	一般	公司内	6-10 分
轻	符合要求	1-5 分	小	部门内	1-5 分
E3 发生频率			E4 持续时间 (每次)		
高	每周发生	11-15 分	长	5 小时以上	11-15 分
一般	每月发生	6-10 分	一般	1-5 小时	6-10 分
少	每年偶尔发生	1-5 分	短	1 小时以内	1-5 分
E5 相关方关注度					
大	相关方频繁反映 (抱怨)	11-15 分			
一般	相关方时常反映	6-10 分			
小	相关方从未或偶尔反映	1-5 分			

环境因素打分评价后, 如 E 环境影响 ≥ 45 分列为重要环境因素, 凡有 3 项打分在 11 分以上列为重要环境因素。

4.4 重要环境因素的管理方式

4.4.1 针对评价出的重要环境因素, 相关部门按如下顺序考虑制定管理对策: 消除、替代、工程控制措施、标志、警告和 (或) 管理控制措施、个体防护设备。

4.4.2 对重要环境因素至少应采取以下之一或几种管理方式, 并展开相应管理活动:

- 1) 制定实施目标指标及管理方案;
- 2) 制定实施运行控制程序或应急预案或作业指导书;
- 3) 采取必要的培训, 需要时取得相关的资质证书;
- 4) 实施必要的监视和测量;
- 5) 其他。

4.4.3 当发生重要环境因素变更须经分管领导批准发布。

4.5 实施本程序形成的记录按《文件控制程序》、《记录控制程序》执行。

5. 相关记录:

- | | |
|------------------|---------|
| 5.1 “环境因素识别与评价表” | REP6A-1 |
| 5.2 “公司环境因素一览表” | REP6A-2 |
| 5.3 “重要环境因素清单” | REP6A-3 |

6 附则

6.1 本文件由精益 HSE 负责解释并监督执行。

6.2 本文件自发布之日起施行。

危险源辨识与风险评价控制程序

OP6A

1、目的：

辨识及评价公司范围内的职业健康安全危险源，评价其风险程度，判定出不可接受风险，并对需要采取控制的风险有关的运行和活动实施必要的策划。

2、适用范围：

本程序适用于公司范围内的危险源辨识和风险评价，适用于公司内常规和非常规活动、所有进入工作场所的人员以及工作场所内的所有设施。

3、职责和权限：

3.1 管理者代表：负责危险源辨识及风险评价的组织领导工作并负责公司不可接受风险的审批。

3.2 精益 HSE 负责对本公司的危险源进行识别，并对所识别的危险源进行评价，确定不可接受风险，制订不可接受风险清单。

4. 工作程序：

4.1 危险源辨识原则

4.1.1 危险源辨识对象为公司职业健康安全体系覆盖范围内的所有活动、人员和设备、设施，同时考虑正常、异常、紧急三种状态和过去、现在、将来三种时态和各个方面：厂址、厂区平面布局、建筑物、生产工艺流程、生产机械设备、有害作业部位（粉尘、毒物、噪声、振动、辐射、高温、低温等）和管理设施、事故应急抢救设施及辅助生产生活卫生设施等所涉及的危险性。

4.1.2 危险源辨识应从危险源定义即“可能导致人身伤害和（或）健康损害的根源、状态或行为，或其组合”出发，从以下四个方面进行辨识：

- a) 物的不安全状态；
- b) 人的不安全行为；
- c) 环境因素；
- d) 管理缺陷。

4.1.3 危害的命名应紧扣“根源”、“状态”、“行为”。公司危害的类别主要包括：

- a) 物体打击
- b) 起重伤害
- c) 机械伤害
- d) 高处坠落
- e) 触电
- f) 火灾
- g) 灼烫
- h) 车辆伤害
- i) 其他伤害（噪声伤害、振动伤害、辐射伤害、视力伤害等）

4.2 危险源辨识及风险评价的时间

精益 HSE 根据策划时间进行危险源辨识、风险评价及风险控制工作，每年应至少一次。

当公司内产生了以下变化因素，还需根据实际情况增加评审次数：

- a) 危险源的性质发生变化或是增加了新的危险源；
- b) 风险的大小发生变化；
- c) 正常运行的改变；
- d) 生产原辅材料改变；
- e) 职责的重新分配；
- f) 企业规模的扩大、缩小或生产项目的扩项；
- g) 生产工艺、关键设备的变更；
- h) 法律法规的更新。
- i) 相关方有合理要求或抱怨时。

4.3 危险源辨识和风险评价范围

4.3.1 公司各部门在对危险源进行辨识和风险进行评价时，应覆盖到所在部门：

- a) 与公司生产经营有关的常规和非常规活动；
- b) 所有进入工作场所的人员（包括合同方人员和访问者）活动；
- c) 工作场所的设施、设备和材料（包括由外界提供给公司使用的设施设备）；
- d) 公司及生产活动、材料的变更或计划的变更等；职业健康安全管理体系的更改（包括临时性的变更），及其对运行、过程和活动的影

4.3.2 公司危险活动或出现场所类别主要有以下方面：

- 1) 登高梯台
- 2) 禁火区域动火
- 3) 金属切削
- 4) 行车操作

- 5) 焊接气割
- 6) 手工打磨（砂轮机打磨）
- 8) 车辆维修
- 9) 操作设备及电动工具
- 10) 电气作业
- 11) 人工搬运
- 12) 产品试验（检验）、现场检验
- 13) 空压机运行
- 14) 工具使用
- 15) 装配
- 16) 机动车行驶
- 17) 废料回收处置
- 18) 清洁清扫作业
- 19) 仓库
- 20) 消防等。

4.4 危险源辨识方法

4.4.1 由精益 HSE 组织各部门通过询问、交谈、现场观察、查阅有关记录、获取外部信息、进行安全检查等方法辨识危险源。各部门填写“危险源辨别调查表”统一报精益 HSE。精益 HSE 根据各部门上报的资料，组织分析、汇总公司的《不可接受风险清单》，报分管领导批准。

4.4.2 危险源辨识时利用安全检查表（SCL）采用基本分析法、故障类型和影响分析（FMEA）。

确保危险源辨识的充分性，做到：

- a) 覆盖所有已发生事故；
- b) 覆盖所有违反 OHS 法律法规、标准和其他要求的现象；
- c) 覆盖安全检查表中的事项；
- d) 覆盖安全作业指导书中的安全注意事项。

危险源辨识应考虑：

a) 常规和非常规活动；进入工作场所的所有人员（包括承包方人员和访问者）的活动；人的行为、能力和其他人的因素；已识别的源于工作场所外，能够对工作场所内组织控制下的人员的健康安全产生不利影响的危险源；在工作场所附近，由公司控制下的工作相关活动所产生的危险源；工作场所的基础设施、设备和材料（无论是公司还是外界所提供）；公司及其活动的变更、材料的变更，或计划的变更；职业健康安全管理体系的更改包括临时性变更等，及其对运行、过程和活动的影响；任何与风险评价和实施必要控制措施相关的适用法律义务；对工作区域、过程、装置、机器和（或）设备、运行程序和工作组织的设计，包括其对人的能力的适应性。

b) 组织用于危险源辨识和风险评价的方法应：在范围、性质和时机方面进行界定，以确保其是主动的而非被动的，提供风险的确认，风险优先次序的区分和风险文件的形成以及适当时控制措施的运用。对于变更管理，组织应在变更前，识别在组织内、职业健康安全管理体系中或组织活动中与该变更相关的职业健康安全危险源和职业健康安全风险。组织应确保在确定控制措施时考虑这些评价的结果。在确定控制措施或考虑变更现有控制措施时，应按如下顺序考虑降低风险：消除，替代，工程控制措施，标志、警告和（或）管理控制措施，个体防护装备。

c) 组织应将危险源辨识、风险评价和控制措施的确定的结果形成文件并及时更新。在建立、实施和保持职业健康安全管理体系时，组织应确保职业健康安全风险和确定的控制措施能够得到考虑。建立并保持与风险评价有关的记录。

4.5 危险源评价和重大危险源确定

4.5.1 风险评价方法：采用直接判断法和作业条件危险性评价法相结合的方法。

直接判断法：凡具备下列条件的均可直接评价为不可接受风险：

- a) 以前发生过死亡、重伤、重大财产损失的事故，或轻伤、重伤、非重大财产损失三次以上的事，且现在危害仍然存在；
- b) 相关方有合理抱怨和要求；
- c) 违反国家 OHS 法律法规和其他要求；
- d) 直接观察到的潜在的不可接受风险且无适当控制措施；
- e) 作业条件危险性评价法中 $D > 70$ 的危险源。

4.5.2 作业条件危险性评价法（ $D=LEC$ ）（参考附录）将可能性的大小和后果的严重程度，分别用定性的语言或表明相对差距的数值来表示，然后将两者结合起来，得到形似矩阵的风险程度的表示——用定性的语言或表明相对差距的数值来表示的若干级别。针对某种特定的情况，恰当选取可能性和后果的级别。对于不同的级别，采取不同的控制对策。

4.6 风险控制措施制订

4.6.1 制定风险控制措施的原则是：

- a) 计划的控制措施是否使风险降低到可接受水平；
- b) 是否产生了新的危险源；
- c) 对于不可接受的风险，需采取相应的控制措施以降低风险，使其达到可接受程度；
- d) 对于可接受风险，需保持相应的风险控制措施，并不断监视，以防止其风险变大以至于超出可容许范围；
- e) 对于已识别出的需通过职业健康安全目标和管理方案来消除或控制的不可接受风险，组织应将其作为职业健康安全目标和管理方案的重要输入信息；
- f) 风险控制措施应与我公司的运行经验和能力相适应；
- g) 制定风险控制措施时，按如下顺序考虑降低风险：消除、替代、工程控制措施、标志、警告和（或）管理控制措施、个人防护装备。

4.6.2 精益 HSE 根据要求对识别出的危险源进行控制，分别采取如下方式：

- a) 制订目标、指标或管理方案；
- b) 制订作业指导书；
- c) 个人防护。

4.7 风险控制措施评审

4.7.1 精益 HSE 组织人员对风险控制措施的有效性进行评审，其评审内容如下：

- a) 计划的控制措施是否使风险降低到可接受水平；
- b) 是否产生了新的危险源；
- c) 是否选择了投资效果最佳的解决方案；
- d) 受影响的人员评价对预防措施的必要性和可行性的评价；
- e) 计划控制措施是否能够顺利应用于实际工作中，并在面临很大的工作任务压力下不被忽视。

4.7.2 精益 HSE 监视每一项实施中的控制措施，及时更正不适合的措施。需要时，进行进一步的危险源辨识和风险评价工作。

5. 相关记录：

- 5.1 “危险源辨别调查表” ROP6A-1
- 5.2 “危险源辨识与风险评价一览表” ROP6A-2
- 5.3 “重要危险源(不可接受风险)清单” ROP6A-3

6 附则

- 6.1 本文件由精益 HSE 负责解释并监督执行。
- 6.2 本文件自发布之日起施行。

7 附录一：作业条件风险评价法 D=LEC

作业条件危险评价法是根据三种因素来评价人员伤亡风险的大小：危险性大小(用D表示)；发生事故的可能性大小(用L表示)；人体暴露在这种危险环境中的频繁程度(用E表示)；一旦发生事故会造成的损失后果(用C表示)。

发生事故的可能性(L)

分数值	事故发生的可能性	分数值	事故发生的可能性
10	完全可以预料	0.5	很不可能，可以设想
6	相当可能	0.2	极不可能
3	可能，但不经常	0.1	实际不可能
1	可能性小，完全意外		

人体暴露在危险环境中的频繁程度(E)

分数值	暴露在危险环境中的频繁程度	分数值	暴露在危险环境中的频繁程度
10	连续暴露	2	每月一次暴露
6	每天工作时间内暴露	1	每年几次暴露
3	每周一次，或偶然暴露	0.5	非常罕见的暴露

发生事故造成的损失后果(C)

分数值	发生事故产生的后果	分数值	发生事故产生的后果
100	大灾难，许多人死亡	7	严重，重伤
40	灾难，数人死亡	3	重大，致残
15	非常严重，一人死亡	1	引人注目，需要救护

危险等级划分(D)

危险等级划分(D)分数值	危险程度
> 320	极其危险，不能继续作业
160~320	高度危险，要立即整改
70~160	显著危险，需要整改
30~70	一般危险，需要注意
<30	稍有危险，可以接收

作业条件危险性评价法 D：危险性分值 (D=L× E× C)

D值大，说明该系统危险性大，需要增加安全措施，或改变发生事故的可能性，或减少人体暴露于危险环境中的频繁程度，或减轻事故损失，直至调整到允许范围。

法律法规控制程序

EOP6A

1. 目的

为了建立有效获取、更新适用的现行质量、环境、职业健康安全法律、法规、标准和应遵守的其他要求的渠道，并进行识别、评价以确保公司质量、环境、职业健康安全绩效符合有关法律、法规、标准及其他要求。

2. 适用范围

适用于本公司管理体系所覆盖的活动、产品和服务所适用的法律、法规、标准及其他要求的收集、识别、控制和符合性评价等活动。

3. 职责和权限

3.1 管理者代表应及时组织或参加相关法律、法规、标准及其他要求的合规性评价，并正式确定其适用条款。

3.2 精益 HSE 负责归口管理与公司生产经营管理有关的法律法规等的获取、识别、更新和评价。建立公司《适用的法律法规及其他要求清单》，同时组织开展年度合规性评价活动。通过内审、外审及监督检查各部门的知法、守法情况。

3.3 各部门获取、识别、更新与本部门工作有关的法律法规和其他要求，并将其结果汇总报办公室备案。负责将法律法规及其他要求传达给全体员工并遵照执行，配合精益 HSE 开展年度合规性评价活动。

4 .工作程序:

4.1 相关法律、法规及其他要求的获取:

4.1.1 获取范围:

- a) 国家、地方及相关部门颁布的有关的法律、法规、规章、条例和制度;
- b) 中国政府签署的各种有关环境和职业健康安全的国际公约;
- c) 地区性规定和要求, 包括各单位、员工、产品及用户所在国家和区域;
- d) 质量、环境和职业健康安全相关的法律、法规、标准性文件、安全生产法律法规与标准规范;
- e) 行业协会要求;
- f) 与政府机构的协议;
- g) 相关方提出的规范性要求等。

4.1.2 获取、更新途径:

公司通过政府机构、各级环保部门、环境报刊、法规和标准汇编、各种媒体、网络、商业数据库、行业、协会、出版机构、图书馆、书店、专业性报刊杂志、咨询机构、认证机构、订阅相关环保与安全的刊物等渠道获取相关的国家和地方最新法律、法规、标准及其他要求。当发生如下情况时, 需对法律、法规、标准及其他要求进行更新。

- a) 公司的产品或经营结构发生重大调整或改变;
- b) 社会的政治或经济发生重大变化时, 足以影响本公司的经营方向、经营策略;
- c) 社会的需要、市场形势的变化, 足以影响本公司的生存或发展。

4.2 识别条款、评价

收集到的相关法律法规及其他要求, 由各部门自行组织, 对法律法规及其他要求进行适用性判断、评价, 评价后的适用条款经过复印、摘录或转化, 纳入本公司的文件管理, 发放至各部门。办公室将适用的法律法规及其他要求登记在《适用的法律法规及其他要求清单》中, 并确认如何将其要求运用于单位的质量、环境、职业健康安全管理体系中, 进而作用于相关的环境与风险管理。

4.3 适用条款的管理

4.3.1 精益 HSE 应及时将与本部门有关的质量、环境、职业健康安全相关法律法规及其他要求通过培训、文件、会议等方式告知员工和其他相关方。使员工和相关方了解并遵守, 同时保存培训记录。

4.3.2 精益 HSE 负责每年至少对清单进行一次修订。当相关法律、法规及其他要求事项发生重大变化时, 办公室应对清单的修订。

4.3.3 精益 HSE 不定期对执行法律、法规及其他要求的情况进行检查。在内部审核、管理评审过程中对所用的法律法规、标准的适宜性进行检查。

4.4 法律、法规及其他要求的合规性评价

4.4.1 在管理者代表的组织下, 比照公司的生产活动、产品和服务及环境与安全因素, 依据《适用的法律法规及其他要求清单》每年内审前进行一次合规性评价, 将评价结果登记在《适用的法律法规及其他要求合规性评价表》中, 作为管理评审的输入内容。

4.4.2 公司在建立、实施和保持管理体系过程, 如制定方针、目标和管理方案时, 应充分考虑《适用的法律法规及其他要求清单》、《适用的法律法规及其他要求合规性评价表》的有关内容。在编写作业文件内容时, 应将相应法律、法规的具体要求内容转化在作业文件中, 在日常工作中, 执行并符合法律、法规的要求。

4.4.3 凡对本公司运行影响重大的法律法规如有调整、修改, 收集部门应快速反应、及时更新。

5. 相关记录:

5.1 “适用的法律法规及其他要求清单

REOP6A-1

6 附则

- 6.1 本文件精益 HSE 负责解释并监督执行。
- 6.2 本文件自发布之日起施行。

人力资源管理程序

QP71A

1 目的

本程序旨在明确从事影响产品要求符合性工作的人员所需能力，适用时，采取培训或其他措施，以保证人员能胜任岗位工作。

2 适用范围

本程序适用于销售、设计、采购、生产、检验、贮运、服务等在质量管理体系中承担任何任务的人员资格的确定、教育培训以及全公司范围内人力资源的合理配置等。

3 总则

树立全体人员的质量意识和积极参与意识，保证需要培训的人员按计划和要求进行培训和考核，使各岗位人员达到相应的业务和技能标准。

4 职责

- 4.1 人力资源根据本公司产品开发研制及生产需要，负责组织确定从事影响产品要求符合性的人员所需的能力，并负责招聘符合胜任条件的人员。
- 4.2 人力资源根据各部门提出的培训需求，结合公司发展计划，负责制定在岗人员培训计划，并会同有关部门组织实施、考核。
- 4.3 人力资源会同职能部门负责对新招人员的培训考核。
- 4.4 制造负责对新转岗生产人员、下岗生产人员的培训、考核。
- 4.5 各相关部门人员协助培训教学，人力资源准备教材，教室等硬件条件。

5 实施步骤

5.1 胜任能力的确定

根据公司经营活动的正常开展和发展需要，由人力资源及各部门对从事影响产品要求符合性的各级人员制订《员工岗位说明书》QI71A-1，确定各级人员所需的岗位适任

条件，且胜任能力应是建立在适当的教育、培训、技能和经验的基础之上的。

5.2 培训需求的确定及培训计划的制定

5.2.1 对新招员工，在上岗前一律由人力资源负责会同制造、质控等有关部门，提出培训要求；对转岗和正常在岗培训，由现岗位所在部门根据岗位要求，填写《培训申请表》（RQP71A-1）提出培训要求；对不胜任岗位的下岗培训，由相关部门有权人提出，并由部门发布下岗通知，发放到下岗人员及其所在部门，同时发一份给人力资源，由其按《考核培训规定》QI71A-2 取消下岗人员岗位工资，并直接会同有关部门人员对接岗人员进行培训。

5.2.2 人力资源劳资人员根据各部门提出的培训需求，外部机构提出的培训要求等，结合公司发展计划，并考虑员工技术、知识更新及能力保持的需要，对照《考核培训规定》、《员工岗位适任条件》的要求，制定《年度人员培训计划表》（RQP71A-2）及《_年_季度(补充)培训实施计划》（RQP71A-3）。《年度员工培训计划表》一般每年制定一次，《_年_季度(补充)培训实施计划》每季一次，特殊情况下，可随时制定《_年_季度(补充)培训实施计划》。

5.2.3 《年度人员培训计划表》经人力资源部门长审核，分管领导批准后发布执行。

《_年_季度(补充)培训实施计划》经人力资源部门长批准后发布执行。

5.3 培训实施及考核

5.3.1 上岗培训

对经考核招聘进公司的新人员及转岗人员，由人力资源劳资人员参照《员工培训一览表》QI71A-3 明确培训内容及要求，按《考核培训规定》落实、实施培训和考核。被委托的部门或人员负责实施培训，人力资源组织对培训对象进行考核，并填制《职工培训考核登记表》（RQP71A-4）做好考核记录。

5.3.2 脱岗培训

因不胜任原岗位，被取消上岗资格者，其脱岗培训内容依其下岗原因而定，且在培训期间，领取下岗工资。现场操作者的下岗培训由制造负责，人力资源、技术和质控协助实施。下岗参加适任培训的人员，在培训合格后应有一个月试用期，上岗试用一个月以后，由原取消其上岗资格的有权人，根据其完成任务的有效性和工作效率，对其进行培训效果评价，评价不合格者应重新培训或辞退。按《年度人员培训计划表》及《_年_季度(补充)培训实施计划》须在公司内部进行脱岗提高培训时，由人力资源负责按《考核培训规定》落实参加培训人员，授课教师、考核人员、教材、教室、安排作息时间等教务工作。教师负责理论授课或实践指导。人力资源负责组织对受训人员进行考核并填制《职工培训考核登记表》。

5.3.3 在岗培训

人力资源劳资人员按《年度人员培训计划表》及《_年_季度(补充)培训实施计划》中对技术人员、管理人员、生产工人的在岗培训要求，确定培训对象，委托实施培训的部门或人员，向其明确培训任务及要求。被委托的部门或人员负责实施培训，人力资源负责组织对培训对象考核，并填制《职工培训考核登记表》做好考核记录。

5.3.4 外部培训

人力资源根据经批准的《_年_季度(补充)培训实施计划》，落实委外培训机构，与有关部门确定送培人员，按时送外培训，受委托的外部培训机构应提供其能够承担相应培训任务的证明资料。培训外包具体按《外包管理控制程序》QP84C 人员培训外包执行。培训结束后，承担培训的机构应提供送培人员的考核结果和证明，人力资源负责将培训情况记载于《职工培训考核登记表》。

5.4 评价及记录

5.4.1 人力资源负责对培训考核结果进行评价，对于通过考核者发给上岗证、操作证或外部培训证书，对未能通过考核者由人力资源综合考虑是否需重新培训。

5.4.2 对需要重新培训者，由人力资源重新组织内部或外部培训，对不需要培训者，由

人力资源考虑是否需调岗或辞退，此时，则由人力资源负责办理具体事宜。

5.4.3 培训结束三个月左右,由人力资源培训专员对参加培训的学员进行跟踪调查,从实际生产过程中了解培训效果的有效性,做出跟踪评价结论。

5.5 人员考核

5.5.1 人力资源组织对人员进行年终考核,若发现有人员能力不符合要求的情形,由人力资源会同有关部门决定对不符合的人员给予重新培训。

5.5.2 如果通过对人员的考核证明岗位适任条件的规定不合理,则由人力资源负责对岗位适任条件进行修订,以符合实际需要。

6 归档

记录	保管部门	保管期
(1) 培训申请表	人力资源	长期
(2) 年度人员培训计划表	人力资源	长期
(3) __年__季度(补充)培训实施计划	人力资源	长期
(4) 职工培训考核登记表	人力资源	员工调离公司后一年

7 支持性文件

- (1) 《员工岗位说明书》 QI71A-1
- (2) 《考核培训规定》 QI71A-2
- (3) 《员工培训要求一览表》 QI71A-3

8 附录

- 附录一 培训申请表(格式: RQP71A-1)
- 附录二 年度员工培训计划表(格式: RQP71A-2)
- 附录三 __年__季度(补充)培训实施计划(格式: RQP71A-3)
- 附录四 职工培训考核登记表(格式: RQP71A-4)

基础设施和环境管理程序

QP71B

1. 目的

对基础设施和工作环境进行有效控制，确保其满足产品质量要求。

2. 适用范围

本文件适用于对与产品密切相关的基础设施和环境管理工作。

3. 职责

3.1 设备部门负责生产设备及配套设施（水、电、气等）的管理。

3.2 行政部门负责公司建筑物及工作场所相关设施的使用监察、维护修缮的管理，以及客运管理、通讯设备的管理和维护。

3.3 技术信息管理部门负责 ERP、科怡、金蝶、MES 等信息系统的建立、运行维护。

3.3 储运负责物料转运用叉车、车辆的维护管理以及车辆产品的运输交付。

4. 实施步骤

4.1 设备购置工作程序

4.1.1 设备购置需求

由需求部门根据产品结构、质量和生产工艺要求，确定设备购置要求，提出申请报告，设备部据此进行调查分析，提出可行性报告，并负责办理审批手续。

4.1.1.1 对于设备价值在 10000 元以下的，由分管副总经理审批；对于设备价值在 10000 元以上的(含 10000 元)，由总经理审批。

4.1.1.2 设备配件的购买由维修部门、生产部门和设备库提出需求，原则上由设备配件采购人员需进行 2 家以上比价（特殊的及定制的设备配件暂时无法找到 2 家以上的除外）后报分管部长，对于配件价值在 2000 元以下的，由分管部长审批；对于配件价值在 2000~5000 元（含 2000 元）的，由分管副总经理审批；对于配件价值在 5000 元以上的(含 5000 元)，由总经理审批。

4.1.1.3 经审批后的设备购置报告由设备部安排进一步调研。

4.1.2 设备采购

4.1.2.1 设备部根据调研情况，需要时召集有关人员征求意见或研究讨论，确定所需设备的型号、参数等要求。

4.1.2.2 设备购置原则上采取招标、邀标方式，优先选择《中集通华设备供应商目录》中厂家，其次选择已供货给集团内部生产厂的厂家，或上网查询，一般应该有3家以上。设备部应要求设备供应商提供营业执照、税务登记证、相关资质证明（如体系证书、产品证书、生产许可证等）以及设备的技术参数等，对供应厂家的产品质量保证能力、设备技术指标、价格、交货期、付款条件等列表综合比较，填写《设备采购合同评审表》(RQP71B-13)，经财务及相关部门评审签字，报相关领导批准后，方能与供应厂家签订《工业品买卖合同》(RQP71B-14)。

4.1.3 设备初步验收

设备到货后，由设备部组织开箱验收设备，检查设备运输过程是否有包装或设备损坏的情形，检查设备资料、备品备件是否齐全，如有遗漏或损坏，设备部应立即告知对方厂家和承运部门，妥善处理有关事宜。

4.1.4 设备安装、调试及性能验收

4.1.4.1 设备部根据设备的具体要求，需要时按照安装工艺平面布置图，选择安装位置，制定安装基础图，并及时将有关安装要求通知管理部，由管理部安排基础施工。

4.1.4.2 设备部组织储运、生产等相关部门对购进设备进行吊装、就位及安装调试，对公司产品质量有直接影响的设备，需由制造厂家参加，使用部门需安排人员全程参与设备调试。设备部负责对照制造厂家的出厂技术要求将有关安装、调试、验收情况记载在《设备安装调试验收记录》上(RQP71B-1)。设备安装调试中，设备部应对安装和调试中发现的问题及时处理，并同步编制《设备操作规程》(QI71B-1)和《设备完好标准》(QI71B-4)、《设备维护保养作业指导书》(QI71B-3)。

4.1.5 设备移交

4.1.5.1 设备到货后，设备部应在一周内通知使用部门试用，使用部门在收到通知一周内（普通设备）、至迟一月内（复杂设备）试用完毕。试用合格后，由设备部组织使用部门及其它相关部门（至少包括工艺）人员在《设备安装调试验收记录》中一并签字认可后作为正式移交、报账及转入固定资产的依据，财务把关。

4.1.5.2 设备移交后，设备部负责将新添置的设备登记于《设备台帐》(RQP71B-8)，列入固定资产，并收集本程序产生的记录。

4.1.6 设备付款要求

4.1.6.1 凡签订设备采购合同的，首付款比例控制在15%~30%。

4.1.6.2 质保金的支付，需经使用部门、质量部门、安全部门的书面评审，确认该设备性能可靠、使用正常、符合安全要求后由设备部打报告，报分管副总批准；单笔合同总价超过50万元的，必须报总经理批准。

4.2 设备使用管理工作程序

4.2.1 设备使用及维护

4.2.1.1 对产品质量有直接影响的设备操作工，在使用该设备前必须按规定接受培训（学习说明书、《设备操作规程》及安全要求等）和考核，经设备部评价认可后，执行人、定机制度。

4.2.1.2 设备操作工的作业须按操作规程进行，并根据《设备维护保养作业指导书》进行设备的日常保养和定期维护工作。另外，公司重点设备和各类冲剪压设备的操作维护保养责任人还必须做好《自主保全点检表》。

4.2.1.3 设备部组织人员定期对设备进行检查。每周应针对设备的使用维护情况进行检查，检查结果记载于《周末设备检查记录表》(RQP71B-4)中。

4.2.1.4 由于本公司不同于其他金加工行业，对设备的精度没有很高的要求，所以，对于验收合格后的正常使用的设备，只要对正常生产和产品质量不造成影响，则为完好设备；对于封存达三个月以上的设备，在重新投入正常使用前，必须按照《设备完好标

准》进行检查，并填写《设备完好状况检查记录》（RQP71B-10），检查合格后方可投入使用。

4.2.2 设备维修

4.2.2.1 对于设备在使用过程中造成的损坏，一般性故障可由操作工口头通知维修班进行报修，维修人员现场维修解决；对生产及产品质量造成一定影响的故障和可以安排到非生产时间检修的故障，须由操作人员按《设备故障管理制度》（QI71B-2）要求填写《设备报修通知单及修理记录》（RQP71B-6），书面通知维修班进行报修。维修结束后，维修人员应在《设备报修通知单及修理记录》上签字，还应由报修人和鉴定人员签字认可后；由修理班将相关记录收集统一交到设备部保管。

4.2.2 设备部对生产设备的定期检查情况、操作工的《自主保全点检表》、《设备报修通知单及修理记录》，以及公司各种设备的使用年限与现状等综合要求，对关键、重要设备制定相应的《年度设备保养修理计划》（RQP71B-2）。

4.2.2.1 设备部维修班、电工班、设备检查员根据《年度设备保养修理计划》，对有关设备进行修理和保养，将有关检修情况记入《设备修理及验收记录表》（RQP71B-5）。

4.2.3 设备处置

4.2.3.1 对于保养或修理后仍不合格的设备，由设备部判断是否可以降级使用。

4.2.3.2 对于可以降级使用的设备，由设备部出具“设备降级使用处理报告”，交分管副总审批，若分管副总审核同意，则由设备部按规定对降级使用的设备作好降级使用标识。

4.2.3.3 对于不符合降级使用要求或分管副总不同意降级使用的设备，由使用部门或设备部等部门填写《固定资产报废申请表》（RQP71B-7），交分管副总、总经理批准，财务部门签字备案。总经理批准同意报废的设备，由设备部进行标识或隔离；若不同意报废，则由设备部重新组织修理。

4.2.4 设备借用与租赁

对公司相关部门或外单位借用或租赁我公司设备的，须填写《设备借用/租赁协议书》（RQP71B-11）并经公司领导批准后方可实施；借用或租赁到期应按时归还，并由设备部组织做好设备验收，填写《设备借用/租赁归还验收记录》（RQP71B-12）。

4.3 建筑物和工作场所的管理

4.3.1 行政部负责合理布局建筑物，使建筑物结构科学、合理配置，确保其安全可靠和可利用，负责工作场所及其相关设施的使用监察、维护修缮等职能，满足产品实现过程的要求，并对公司建筑物统一编号，建立《THT 建筑物登记台帐》（RQP71B-9）。

4.3.2 行政部根据各部门对建筑物和工作场所的需求，结合公司总体规划情况，确定建筑物和工作场所建设和改造的要求，提出申请，经分管领导、总经理同意后，进一步调研。

4.3.3 调研过程中与各有关设计单位取得联系，取得优秀的多种设计方案供公司选择，需要时召集有关人员征求意见或研究讨论，使其符合产品结构、质量和生产工艺要求。

4.3.4 行政部根据调研情况，确定建筑物和工作场所建设和改造所需，书写立项报告。经分管副总、总经理批准后，对施工单位进行质量跟踪调查并对价格、交货期等进行综合比较，选定供货厂家，经分管领导认可后由综合服务中心综合部与施工单位签订合同，该合同须经分管领导、总经理批准。

4.3.5 监督施工：

4.3.5.1 在进行技改项目时，综合服务中心综合部及时做好与施工监理的联系，同时做好自身的监督施工工作，以保证施工质量。

4.3.5.2 在一般的建筑物和工作场所及相关设施的施工时，综合服务中心综合部自身负责其使用监察等职能。

4.3.6 建筑物和工作场所改造等的验收

在建筑物和工作场所改造等完成施工后，由综合服务中心综合部组织验收，检查施工是否达到设计

要求,设计施工资料等是否齐全,如有问题,综合服务中心综合部应立即告知施工单位和有关上级部门,妥善处理有关事宜。在验收完成后,与使用部门进行移交。

4.4 支持性服务

4.4.1 储运选择具有承运能力的承运单位签订运输协议,并执行产品的交付程序,以保证产品质量的保持,安全地到达顾客手中。

4.4.2 公司向顾客提供售后服务电话等联系方式,以保证顾客需要服务时,能及时与公司或售后服务人员取得联系。

4.4.3 信息管理部门负责公司信息系统(如:ERP系统、科怡系统、金蝶软件等)的建立、维护管理。

4.5. 工作环境

4.5.1 对温度、湿度或尘埃有特定要求的精密设备,其工作环境必须满足使用要求,以免影响设备的运行和应有的精度。

4.5.2 对于表面喷涂设备,除具备特定的净化设备外,还必须有良好的通风装置,保证工作环境的空气质量,防止有害气体外逸。

4.5.3 焊接、等离子切割设备的工作场所,必须具备一定的空间及良好的通风环境,且周边不应堆放易燃、易爆物品,避免造成火灾或爆炸事故。

4.5.4 根据产品质量要求,对有特定要求的工作场所,技术在有关技术文件中说明必要的生产制造和试验环境,并对实施情况进行检查。

5 归档

记 录	保管部门	保存期
(1) 设备安装调试验收记录	设备部	长期
(2) 各种设备——年的保养修理计划	设备部	一年
(3) 自主保全点检表	设备部	一年
(4) 周末设备检查记录表	设备部	一年
(5) 设备修理及验收记录	设备部	长期
(6) 设备报修通知单及修理记录	设备部	一年
(7) 设备降级使用处理报告	设备部	长期
(8) 固定资产报废申请表	设备部	长期
(9) 设备台帐	设备部	长期
(10) THT 建筑物登记台帐	行政部	长期
(11) 设备完好状况检查记录	设备部	一年
(12) 设备借用/租赁协议书	设备部	一年
(13) 设备借用/租赁归还验收记录	设备部	一年
(14) 《设备采购合同评审表》	设备部	长期
(15) 《工业品买卖合同》	设备部	长期

6 支持性文件

(1) 《设备操作规程》	QI71B-1
(2) 《设备故障管理制度》	QI71B-2
(3) 《设备维护保养作业指导书》	QI71B-3
(4) 《设备完好标准》	QI71B-4
(5) 《设备借用与租赁规定》	QI71B-5

监视和测量设备控制程序

QP71C

1、目的

对监视和测量设备（以下简称监测设备）进行有效的控制，保证监视和测量设备与监视和测量的要求相适应。

2、适用范围

适用于公司产品形成过程中监测设备的控制和管理

3、职责

3.1 质控是公司监测设备的归口管理部门，负责组织制定管理办法，实施全过程管理。

3.2 设计、制造、工艺、质控门负责根据产品实现过程的需要，以及纠正措施的要求对监测设备能力进行评价，提出监测设备的需求。

3.3 采购负责监测设备的采购。

3.4 使用部门及使用人负责监测设备的日常维护和保养，应及时按要求将监测设备送质控计量室进行校准和（或）检定（验证），并对不按时送检引起的后果负责。

4 工作程序

4.1 监测设备的配置：

所有监测设备按产品实现过程的需要进行配置。当现有监测设备不能满足需要时，计量室应会同使用部门根据实际情况，选择符合要求的监测设备，经批准后报采购。

4.1.1 计量室负责对购置的监测设备，自制监测设备进行检验验收。

4.2 监测设备的控制和管理

4.2.1 监测设备的分类

公司的监测设备分为A、B、C、D四类，计量室负责编制《计量器具台帐》RQP71C-8。

A类 国家规定强制检定的监测设备；

B类 用于量值传递和用于精密测量的监测设备；

C类 a 实行有效期管理的；b 性能不易变化的低值易耗品；d 固定安装与设备配套不可拆卸的；e 仅作指示等简单用途的监测设备；

D类 公司自制专用监测设备；

4.2.2 测量设备的检定和校准

4.2.2.1 计量室根据《测量设备历史档案》RQP71C-1，编制《计量器具、检测设备年度周期检定计划表》（RQP71C-2），并根据计划按期进行检定或校准。同时根据使用和校准情况，对计量器具和检测设备适时进行必要的调整。

4.2.2.2 A、B类由计量室按周期检定计划，送具有法定计量资质的单位进行校准和（或）检定（验证）。对一些目前尚无国家或行业校准程序的B类监测设备，由计量室根据需要编制校准程序，按程序定期校准和（或）验证，并记录。C、D类由计量室按《计量管理规定》QI71C-1进行校准和（或）验证。

4.2.2.3 对实施校准的计量器具，应在校准后对其校准结果的有效性进行验证。验证可通过测量不确定度和（或）测量设备误差是否在计量要求规定的允许限内的方式进行。

4.2.3 量值溯源

公司各类测量设备的量值溯源见《量值溯源图》QI71C-2。

4.3 生产检验共用的监测设备的控制

4.3.1 生产、检验使用的监测设备原则上应分别配备，分开使用。对少量配备确有困难的监测设备，才允许生产、检验共用。

4.3.2 生产、检验共用监测设备用作检验前，必须由计量管理员进行现场验证或重新校准后使用，并做好《生产、检验共用检测设备确认记录》（RQP71C-3）

4.4 测量软件的控制

4.4.1 新的测量软件初次使用前，计量管理员组织有关设计、工艺、检验等对其进行鉴定或验收，确认其能满足使用要求。

4.4.2 将验收合格或通过鉴定的测量软件复制备份，备份软件和文档由计量管理员负责保管。

4.4.3 测量软件的任何更改，都必须重新组织进行满足要求的能力确认。

4.5 搬运和防护

4.5.1 监测设备保管者和使用者，应确保监测设备在搬运和贮存期间得到良好的防护，防止其损坏或失效；在用监视和测量设备应有完好的合格标识。

4.5.2 库存监测设备的贮存条件和环境应能达到防止监测设备损坏或失效的要求。

4.6 移交使用和维护

4.6.1 A、B类监测设备必须经本部门领导或质控长批准，计量管理员办理登记手续后方可领用。C、D类器具根据《计量管理规定》发放。

4.6.2 A、B类监测设备在移交和发放使用前，须经计量管理员依据校准和（或）检定记录，标识其合格状态和有效期后发放。计量管理员及相关工位检验员负责对监测设备的使用、维护指导和监督。

4.6.3 监测设备的使用者应按操作规程或使用说明书掌握正确的使用方法，按要求在适宜的环境条件下使用，确保测量数据准确有效。

4.6.4 对重点监测设备和重点专用工装由相关工位检验员按《工装检具控制检查表》（RQP71C-4）进行定期检查。

4.7 计量纠正措施

4.7.1 使用现场发现不合格的监测设备，应立即停止使用，同时报计量室。计量室应及时对失准监测设备进行标识和隔离。

4.7.2 计量室应及时组织对检测结果有效性的评审，做好《失准检测设备评定记录》（RQP71C-7）。若失准可能导致产品不合格，应追溯已检的产品重新检测，并按《不合格品控制程序》QP87A进行处理。

4.8 监测设备的修理、报废

4.8.1 A、B类监测设备出现故障或损坏，由计量室选择委托修理单位，填写《计量器具委托检定（维修）申请单》（RQP71C-5），经批准后委外检修，检修后必须通过校准和（或）检定（验证），由计量员确认后，方可发还原使用部门继续使用。C、D类按《计量管理规定》进行检查、维修和更换。

4.8.2 A、B类监测设备经修理和校准，无法达到原要求的应予以报废，由计量室填写《检测设备报废单》（RQP71C-6），经部门领导批准后报废，对属于固定资产的须经公司领导批准后报废。

5 归档

本程序产生的下列文件记录归档保存
记录

	保管部门	保管期限
(1) 测量设备历史档案	质控	长期
(2) 计量器具、检测设备年度周期检定计划表	质控	3年
(3) 生产检验共用检测设备确认记录	质控	长期
(4) 工装检具控制检查表	质控	1年
(5) 计量器具委托检定(维修)申请单	质控	1年
(6) 检测设备报废单	质控	长期
(7) 失准检测设备评定记录	质控	长期
(8) 《计量器具台帐》	质控	长期

6 支持性文件

- (1) 《不合格品控制程序》QP87A
- (2) 《计量管理规定》QI71C-1
- (3) 《量值溯源图》QI71C-2

知识管理控制程序

Q P 7 1 D

1 目的

本程序旨在实现知识在公司内部的共享、积累、有序传递和更新，满足质量体系运行的需要。

2 适用范围

本程序适用于公司各部门在质量管理体系运行中所获取的知识在各过程中的运用。

3 总则

各职能部门识别所需的知识，建立知识库，采用多种方式保持所获取的知识，并建立可靠的渠道更新相关的知识。

5 职责

公司各职能部门负责各自分管领域知识的收集、整理、分析和沟通。

5 实施步骤

5.1 知识的范围和来源，主要包括，但不限于以下内容：

5.1.1 技术负责技术方案、设计文件、工艺文件、计算机软件、数据库、研究开发记录、科研成果以及法律法规、企业标准、发明专利等知识的收集、整理、存档和传递。

5.1.2 人力资源负责人力资源规划、招聘与配置、培训、薪资福利、劳动关系等知识的收集、整理、分析和沟通。

5.1.3 设备负责工装设计成套文件，设备购买、安装、调试及验收成套文件等知识的收集、整理和存档。

5.1.4 质控负责供应商评价、不合格品处理、公司的质量方针和目标、品质文件的管理发布等品质工作。

5.1.5 制造负责生产一线实践经验方面知识的收集、整理和传递。

5.1.6 销售及售后服务负责客户名单、国内外市场商情、竞争对手业绩、定价政策、顾客投诉等方面知识的收集、整理、分析和沟通。

5.1.7 采购负责供应商名单、供应商业绩、交通运输车辆、船舶等方面知识的收集、整理、分析和沟通。

5.1.8 行政负责企业文化、绩效考核、经营目标等方面知识的收集、整理、分析和发布。

5.1.9 财务负责财务信息、财务资料的收集、整理、分析和存档。

5.2 知识管理内容收集汇总

5.2.1 各部门确定专人负责知识内容的收集、分类、汇总、管理等工作。

5.2.2 各部门对管理的知识通过个人总结项目总结，案例分析，专题讨论，会议评审等方法进行识别，形成文件，作为知识管理的内容，并定期和不定期的收集、汇总、分析、提炼、完善，以不断更新知识。

5.2.3 各部门对识别确认已经过时或失去保存价值的知识信息选择销毁或者有效隔离。

5.3 知识管理的应用推广

5.3.1 各部门定期或不定期的通过各种形式（会议、讨论会、座谈会、专题演讲）对于本部门相关的知识信息进行推广和交流，并形成文件知识、经验记录。

5.3.2 涉及到需要多个部门共同推广的知识信息，应由相关部门组织交流推广，并形成知识、经验记录。

5.3.3 知识管理如果涉及到公司相关管理程序、工作流程的更改，品质管理部组织相关部门对其进行评审，报分管领导审批后实施更改。

5.3.4 知识管理活动形成的有关文件资料，在必要的范围内分享以传承和利用这些知识，避免由于员工的更替而丧失其知识。

6 归档

	记录	保管部门	保管期
(1) 与知识、经验有关的资料、文件和记录		各职能部门	长期

7 支持性文件

无

8 附录

附录一 与知识、经验有关的资料、文件和记录

信息交流、协商沟通控制程序

EOP74A

1、目的

规定公司质量、环境、职业健康安全管理体系的信息的收集与处理，促进内部各职能部门和层次间的信息交流与沟通，以及与外部相关方信息的交流，确保员工参与职业健康安全有关的事项。

2、适用范围：

适用于公司内、外部的质量、环境、职业健康安全管理体系的信息的交流、沟通和协商相关的所有信息。

3、职责和权限：

3.1 精益 HSE：负责与环境、职业健康安的信息的接收、传递和处理。

3.2 各部门：负责确定相应工作范围内的内外信息的收集、传递与沟通要求。

3.3 各级员工：应主动通过各种渠道搜集相关信息，并积极处理、传递相关信息，保证信息流的畅通。

4、工作程序：

4.1 信息分类

需传递和沟通的信息分为外部信息和内部信息。

外部信息主要指：

- a) 质量技术监督局、认证机构、质检机构、环保机构、职业健康安全管理机构等监视、检测或认证的结果及反馈的信息；
- b) 政策法规标准类信息，如质量、环境、职业健康安全法规、产品标准等；
- c) 相关方（顾客、供方、计量单位、媒体、安全部门、社区居民等）反馈的信息（含表扬、要求、意见、建议、投诉）等；
- d) 对相关方施加影响的信息；
- e) 其它外部信息，如各部门直接从外部获取的技术改进、市场需求环境、健康安全等方面的信息（技术条件、通讯规约等）。

内部信息主要指：

- a) 正常信息，如质量、环境、职业健康安全管理体系运行的情况、方针（目标及管理方案）及完成情况、测量和监控记录、内部审核与管理评审报告、计划，合格供方信息等；
- b) 质量、环境、职业健康安全管理体系不符合及潜在不符合信息，如内部审核的不符合报告、监督检查处置单、质量、环境、职业健康安全问题统计等；
- c) 紧急信息，如出现重大质量、环境、职业健康安全事故时分析与处理的信息；
- d) 其它内部信息，如技术信息，人事信息、员工建议、通知公告等。

4.2 信息收集和处理

4.2.1 各部门对收集的各种信息进行整理，并负责按要求传递到相关部门，必要时，做好记录并归档。

- 4.2.2 内部正常信息由各部门依据相关文件规定直接收集并传递，以达到沟通的目的。
- 4.2.3 （潜在）不合格信息由发现部门传递至相关部门，由相关部门按规定要求处理。必要时，实施纠正和预防措施。
- 4.2.4 紧急状态下的信息按照《应急准备与响应控制程序》规定进行信息交流。
- 4.2.5 其它内部信息，在适当的范围内或层次进行传递或沟通。
- 4.2.6 对来自外部的有关重要环境因素和职业健康安全的信息，办公室应对此提出处理意见，并按要求组织实施。必要时及时回复。保存相关的记录。
- 4.2.7 对外发布信息
对外报送的各类信息由办公室负责审核，由分管领导批准。

4.3 信息沟通方式

沟通可根据情况采用以下适当的工具或方式：

- 4.3.1 会议，如总经理办公会、月度例会、质量、环境、职业健康安全例会、生产计划会等；
 - 4.3.2 简报；
 - 4.3.3 通讯工具，如电话、传真等；
 - 4.3.4 通知（包括书面通知及口头通知）和布告栏；
 - 4.3.5 内部文件；
 - 4.3.6 内网、手机新闻；
- #### **4.4 和员工及职业健康事务代表协商**
- 4.4.1 公司需和员工协商、沟通的主要内容有：公司有关职业健康安全方针、程序及规定等；与职业健康安全有关的事项。
 - 4.4.2 公司应请员工及职业健康事务代表参加管理评审，对有关职业健康安全的有关事项进行评审。
 - 4.4.3 公司负责通过各种形式告知员工公司的管理者代表（职业健康事务代表）和员工代表人选。
 - 4.5.4 工会主要成员作为员工代表组织或参加各项公司活动。

5. 相关记录：

- 5.1 “部门工作反馈单 ” RE074A-1
- 5.2 “沟通记录 ” RE074A-2

6 附则

- 6.1 本文件由精益 HSE 负责解释并监督执行。
- 6.2 本文件自发布之日起施行。

相关方施加影响控制程序

EOP74B

1. 目的:

为了保证公司环境、职业健康安全管理体系的正常运行,使相关方了解公司的环境、职业健康安全方针等环境、安全事宜,对相关方的环境、安全行为施加影响,促使其满足环境及健康安全的要求。

2. 适用范围:

适用于与公司活动、产品及服务过程有关的对环境、职业健康安全产生影响的所有相关方。

3. 职责和权限:

3.1 精益 HSE

负责组织识别和确定相关方对环境有重大影响的环境因素和对职业健康安全有危害的危险源及风险。负责对进入公司的相关方的环境和职业健康行为施加影响,规范来访人员的管理工作,并监督和检查其环境和安全表现和绩效。

3.2 采购部门、销售部门

负责对供方、对顾客的环境和职业健康安全施加影响。

3.3 设备部门

负责对设备维修维护方的环境和职业健康安全行为施加影响。

3.4 按照到访部门管理原则,各部门对进入所辖区域内的相关方负责监督和检查其环境和安全表现和绩效。

4. 工作程序

4.1 公司的重点相关方包括:

供方、顾客、来访者、运输、设备维修维护方、废弃物处理商等。

4.2 对相关方的影响

4.2.1 精益 HSE 组织识别并确定可能造成重大环境影响和职业健康安全的相关方,各相关部门负责建立重点《相关方施加影响一览表》,确定对相关方施加影响的责任部门和施加影响的方法。

4.2.2 公司各责任部门采用书面、会议、公告等活动形式将公司的环境、职业健康安全方针及有关的环境、职业健康安全要求告知相关方,加强相关方的环保意识和安全意识。告知的内容可包括相关方可能涉及的法律法规和其他应该遵守的要求,包括公司的程序及相关的要求,具体内容见“致相关方的一封信”的内容。

4.2.3 对重点施加影响的相关方,由责任部门对其行为提出要求,必要时与其签订环境和安全协议。

4.2.4 责任部门通过现场检查和监督对相关方的环境、职业健康安全和信息安全行为施加影响,发现问题进行跟踪检查,确保符合相关要求。

4.2.5 相关方的常见影响方法可有如下几种:

影响方式 相关方类别	合同/ 协议	公函	公告	现场 检查	宣传 活动	会议	备注
供方	*	*					
顾客			*		*		
来访者			*		*		
运输	*	*	*	*	*	*	
设备维修维护方	*	*		*			
废弃物处理商	*		*	*			

4.2.6 各责任部门按确定的方法对相关方施加影响,保持相关记录,包括:合同或协

议、公函、现场检查记录等。

4.2.7 相关方在维修、施工等过程中产生的废弃物，如：报废的部件、建筑垃圾等，应由各相关方负责进行处理，不得留在公司场地。各部门应对本部门负责的相关方的维修、施工等活动进行监督，确保没有废弃物遗留在公司场地。

4.2.8 对于废弃物处理商的选择物资部必须先审查其资质，在确定其有国家环保部门认可的这类废弃物资后，才可与其签订合同或签订收取方环境协议。

5. 相关记录：

5.1 “相关方施加影响一览表” REOP74B-1

6 附则

6.1 本文件由精益 HSE 负责解释并监督执行。

6.2 本文件自发布之日起施行。

附录：

致相关方的一封信

尊敬的相关方：

保护环境，消除职业健康安全隐患是每个企业进行生产、活动和服务时都必须考虑的问题，我们认识到与其他经济组织一起节约能源，保护生态，保护我们赖以生存和发展的环境，加强职业健康安全管理，树立“安全第一，预防为主”的思想是我们共同的责任。因此在推进公司技术和经济能力许可范围内的环境保护及危险预防持续改进的同时，为了加强本公司相关方在这方面的合作，实现污染预防以及风险预防的持续改进，对物料和服务供应商、废弃物处理方等相关方做出以下要求：

1. 所提供的原材料、生产过程、服务应满足国家、地方、行业的有关环境保护和职业健康安全方面的法律法规的要求，在保证质量的前提下确保安全性能并减少包装材料的使用。

2. 在生产、活动或服务过程中排放的超标污染物（废水、废气、固体废弃物、噪声等）应制定计划、采取措施，达到国家或地方的排放标准（每年都要有明显的削减，直至达标）。

3. 在生产、活动或服务过程中应加强安全管理，预防安全事故及人身伤害事故的发生，同时应确定所提供的产品或服务的安全性能要求。

4. 在生产、服务过程中应优先考虑采用无污染、少污染、无危害、少危害的生产工艺、生产与生产设备、先进的加工方法等，不得采用国家或地方已禁止使用的生产工艺与施工设备。

5. 妥善保管易燃、易爆或有毒有害物品，采取防范措施防止在储运过程中发生火灾、爆炸或泄漏等事故，造成污染及对人身体的伤害。

6. 在储运过程中，应保证运输车辆状况良好，车辆排放的废气、噪声及车辆冲洗废水要符合国家规定的排放标准，不得扰乱场区附近的居民生活。车辆在运行过程中，应遵守交通规则，防止交通事故的发生。为了使地球有一个可持续的绿色未来，为了使我们的员工有一个良好的、健康的工作环境，我们期望所采取的旨在保护环境和员工身心健康的活动得到各相关方的支持和配合。

本公司质量、环境、职业健康安全方针为：

质量为本、技术领先、持续改进、顾客满意

节能减排、污染预防、保护环境、社会满意；

安全第一、预防为主、关爱健康、员工满意。

自强不息、追求卓越、开拓创新、合作共赢。

扬州中集通华专用车有限公司

文件控制程序

QP75A

1 目的

本程序规定了文件控制的范围和要求，以确保质量、环境、职业健康安全管理体系各过程及其各场所中的使用文件得到有效控制。

2 适用范围

本程序适用于公司对管理体系所要求的文件的控制和管理。

3 职责

3.1 质控负责质量、环境、职业健康安全管理体系文件和部分外来文件的发放、控制；

3.2 技术负责产品设计图纸、技术规范和技术标准等产品设计类技术文件、工艺类技术文件和部分外来文件的发放、控制；

3.3 设备部门负责设备、工装类技术文件的发放和控制；

3.4 人力资源负责公司各种管理规定或制度的文件发放和控制；

3.5 各部门负责本部门文件的控制和管理。

4 实施步骤

4.1 文件类型

4.1.1 管理体系文件，包括：

(1) 管理手册 (2) 程序文件 (包含记录表式) (3) 作业指导书

4.1.2 技术性文件，包括：

(1) 产品技术规范、产品设计图纸及产品使用说明书等产品设计类技术文件。

(2) 产品工艺卡片、工艺作业指导书、工装图样等产品工艺、设备工装类技术文件。

4.1.3 实施质量管理体系所需的外来文件，包括：

(1) 公司采用的国际、国家、行业及企业颁布的技术标准等；

(2) 顾客和相关方提供的图样、产品接收准则、样品及有关文件和记录等；

(3) 国家和地方政府有关的法律、法规、法令和行政命令；

(4) 与政府部门和上级往来的与质量活动有关文件，如：行政公文、信函、传真等

4.2 文件的编制

4.2.1 管理体系文件由质控组织公司有关部门、人员按照以下要求进行编制。

(1) 编写字体： 国标要求的内容采用“宋体字”；“3C”要求的内容采用“**黑体(字)**”；

(2) 编写格式：程序文件依次采用 1, 1.1, 1.1.1；

作业指导书依次采用一, 1, (1), a。

(3) 编号方法：管理手册为 THT/QM01；版号为修改序号。程序文件为 THT/GP, 分程序为 QP、EP、OP、EOP、QEOP+标准条款号+排列号；版号为修改序号。

作业指导书为 QI+标准条款号+排列号-顺序号；版号为修改序号；记录格式为 RQP+标准条款号+排列号-顺序号。

4.2.2 产品设计图纸、技术规范、设计更改和企业技术标准等产品设计类技术文件由技术按照《新产品设计程序》(QP83A) 要求进行编制。

4.2.3 工艺类技术文件由技术按照《工艺制定控制程序》(QP85B) 要求进行编制。

4.2.4 设备工装类技术文件由设备部按照《工装设计制造控制程序》(QP85C) 要求进行编制。

4.2.5 各部门内部使用的文件由各部门自行编制，编制时应保持与管理体系文件要求的一致性。

4.3 文件的审核和批准

4.3.1 为使文件是充分与适宜的，文件在发布前应得到批准。

4.3.2 质量手册由管理者代表审核，总经理批准；程序文件和作业指导书由相关职能部门负责人审核，管理者代表批准；

4.3.3 技术性文件的审批按照《技术管理细则》(QI83A-2)、《技术文件标准化审核规定》(QI83A-5) 执行。

4.3.4 在公司业务和管理活动中，需使用中英文版文件时，对互译的中英文文件内容必须有校核人进行签字确认，以确保文件的适宜性、一致性和有效性。

4.4 文件的发放

4.4.1 文件发放时，应明确文件发放范围，确保在质量管理体系运行的各个场所，都使用适用文件有效版本的受控文件。

4.4.2 管理体系文件的发放，由质控填写《发文审批单》（RQP75A-1），经各相关部门会签后，在管理体系文件上加盖“受控文件”印章，按照《管理体系文件受控清单》（RQP75A-9）中的发放范围发放至相关部门。文件领用人员在《文件发放记录》（RQP75A-2）上签收。

4.4.3 技术性文件的发放，由技术、设备部按照《技术文件发放管理规定》QI75A-1 执行，并做好《技术文件发放签收记录》（RQP75A-3）。

4.4.4 对于外来文件，由相关职能部门负责本程序 4.2.3 条款的文件的识别、留存及分发控制。

4.4.5 当出现下列情况时文件可予补发、换发和增发：

- (1) 文件漏发；
- (2) 文件破损、不清晰；
- (3) 文件丢失；
- (4) 公司组织结构调整或文件实际使用过程需要时。

为确保在管理体系运行的各个场所能够得到有效、清晰的文件，文件使用部门人员应填写《受控文件配备申请表》或《晒图申请单》（增换发图纸时）（RQP75A-4），办理相应的审批手续后，到相应文件主管部门领取现行有效文件。文件主管部门应及时做好《文件发放记录》。

4.5 文件的更改、修订

4.5.1 当出现下述情况时，需对受控文件进行更改、修订：

- (1) 文件的规定不符合公司的实际情况时；
- (2) 文件的规定由于公司组织机构或职责权限的变化而不适用时；
- (3) 作为文件制定依据的外来文件发生修改或不适用时；
- (4) 不同的文件对同一事项均做出规定，但要求相抵触时；
- (5) 有作废文件或其他必要更改情况发生时。

4.5.2 管理体系文件的更改由提出部门填写《文件更改申请表》（RQP75A-4），注明更改原因和内容，由本部门负责人审核后交质控，经质控部长批准后由质控按照《质量管理体系文件更改标识规定》QI75A-2 实施更改。

4.5.3 产品设计类技术文件的更改由技术按《设计更改控制程序》（QP83C）执行，并做好《技术文件更改记录》（RQP75A-6）；工艺文件的更改由技术按《工艺制定控制程序》QP85B 执行。

4.5.4 文件主管部门在完成文件更改工作后，再按本程序 4.4 条款执行相应的审核、批准。

程序，重新发布。文件更改的批准原则上应由原审批人进行，当原审批人不在原职时可由接替其岗位的人员审批。

4.6 文件的换版和作废

4.6.1 文件在使用过程中经多次修改或需大幅度修改时，应编制新文件进行换版，原版本的文件相应作废。文件主管部门应按原发放范围和本程序 4.4、4.5 条款要求换发新文件。

4.6.2 作废管理体系文件由文件主管部门按《文件发放记录》登记内容全部收回后，由监销人监督作废文件的销毁，并做好《文件/记录销毁清单》（RQP75A-7）。技术文件的作废按《技术文件发放管理规定》QI75A-1 执行。如果出于某种目的而保留作废文件时，必须加盖“作废”印章后方能保留，以防止作废文件的非预期使用。

4.7 文件的归档

4.7.1 文件经编制、审核（或会签）、批准后，原版文件由文件主管部门按保存期限要求归档管理。文件使用部门对一次性使用的文件尤其是技术文件，可不存档，但对非一次性文件应按保存期限要求进行保存。原版文件一律不外借，防止丢失和损坏。

4.7.2 各职能部门对发放到公司外部的受控文件应进行发放登记和更改、换版的控制管理；非受控文件或一次性使用受控文件，则不对其进行跟踪的修改和换发。

4.7.3 任何部门人员均不得擅自复印或向公司外部人员提供受控文件。一经发现立即由文件主管部门责成发放部门追回，并追究相应责任。

4.7.4 文件持有部门应将各自持有的受控文件指定专人管理、按类集中存放，并编制本部门的《受控文件清单》（RQP75A-8）。使用受控文件时若对其有效性有疑问，应及时向文件主管部门查询验证。

4.7.5 在文件的使用和保管过程中，不得在文件上随意涂改，应保持文件的完好、清晰、易于识别。

4.7.6 对于本程序 4.2.3 条款中的外来文件由相关职能部门负责归档。

4.7.7 文件可采用任何形式或类型的媒介保存在适宜的环境条件下，防止因存储不当造成损坏或丢失，防止泄密和不当使用，涉及公司机密的文档需加密保存。纸质信息要防止发霉变质、虫咬、失火情况发生，电子文档要进行备份，以防止文件的丢失和破坏。

5 归档

以下文件由文件主管部门归档、长期保存：

- (1) 《发文审批单》
- (2) 《文件发放记录》
- (3) 《技术文件发放签收记录》
- (4) 《受控文件配备申请表》或《晒图申请单》
- (5) 《文件更改申请表》
- (6) 《技术文件更改记录》
- (7) 《文件/记录销毁清单》
- (8) 《受控文件清单》
- (9) 《管理体系文件受控清单》

6 支持性文件

- (1) 《技术文件发放管理规定》QI75A-1
- (2) 《质量管理体系文件更改标识规定》QI75A-2
- (3) 《技术管理细则》QI83A—2
- (4) 《技术文件标准化审核规定》QI83A—5
- (5) 《新产品设计程序》QP83A
- (6) 《设计更改控制程序》QP83C
- (7) 《工艺制定控制程序》QP85B
- (8) 《工装设计制造控制程序》QP85C

7 附录

附录一 《发文审批单》（格式：RQP75A-1）

附录二 《文件发放记录》（格式：RQP75A-2）

附录三 《技术文件发放签收记录》（格式：RQP75A-3）

附录四 《受控文件配备申请表》或《晒图申请单》（RQP75A—4）

附录五 《文件更改申请表》（格式：RQP75A-5）

附录六 《技术文件更改记录》（格式：RQP75A-6）

附录七 《文件/记录销毁清单》（格式：RQP75A-7）

附录八 《受控文件清单》（格式：RQP75A-8）

附录九 《管理体系文件受控清单》（格式：RQP75A-9）

记录控制程序

QP75B

1 目的

本程序规定了记录的标识、收集、编目、检索、贮存、保护、保留和处置过程中的职责、实施步骤和要求，使得记录完整齐全，并得到妥善保存，以提供产品、过程和体系符合要求及体系有效运行的证据，并为纠正措施和风险管控措施的制订以及质量改进

提供必要的信息。

2 适用范围

本程序适用于对产品记录和管理体系运行记录的控制。

3 职责

3.1 记录的产生部门负责记录的标识和收集整理。

3.2 记录保存部门负责记录的立卷编目、贮存、保护、检索、保留及处置。

4 总则

4.1 记录是用以证明产品及过程满足规定要求以及公司管理体系有效运行的客观证据，记录的内容和数据应详细、准确、可靠、完整。

4.2 记录的填写应清晰，易于识别，不允许随便涂改，更改时由更改人用线划去原文字，在其旁边写上更改内容，同时签名并标注更改日期，禁止使用铅笔填写记录。

4.3 为便于检索和使用而采用电子媒介形式保留的质量记录，同时应予以备份，以防记录丢失或损坏。

5 实施步骤

5.1 记录的标识

5.1.1 管理体系运行记录标识：记录格式编号“RQP+标准条款号+排列号+顺序号”。

5.1.2 与产品有关的记录标识：产品的唯一性标识“VIN”码或“产品编号”。

5.1.3 其他记录标识：“年份的后两位数+流水号”或其它易识别的标识方法。

5.2 记录的收集

各部门应及时收集所产生记录，并在该项质量活动结束后，立即传递给记录保存部门。

5.3 记录的保存

5.3.1 记录保存部门应对所收到记录进行分类，形成《质量记录清单》（RQP75B-1）。

5.3.2 各部门依据《档案管理制度》（QI75B-2）的要求对记录案卷进行归档、保管。部门记录及案卷的编号可参照《各类质量记录保存规定》（QI75B-1）执行。

5.3.3 档案保管员负责保管质量记录，防止泄密、不当使用或缺失。

5.4 记录的查阅

记录在部门保存期间，非记录保管部门需查阅相关记录时，如记录涉及公司机密则在征得保存部门领导的同意后方可查阅。如记录需要外借，则在征得保存部门领导同意后使用复印件，特殊情况可使用原件（如售后服务问题需通过司法手段解决时）。

5.5 记录的销毁

部门保留的记录到达保存期后，如不需要继续保存，则由档案保管员经部门领导批准后由监销人监督销毁，并填写在《文件/记录销毁清单》中。

6 归档

记录控制过程中产生的下述记录由各有关部门及公司档案室负责收集整理并保存。

记录名称	保存部门	保存期
《质量记录清单》	记录保存部门	长期

7 支持性文件

(1) 《各类记录保存规定》QI75B-1

(2) 《档案管理制度》QI75B-2

8 附录

附录一 《质量记录清单》（格式：RQP75B-1）

产 品 实 现 策 划 程 序

QP81A

1 目的

通过对具体产品、项目或合同的实现过程的策划，确定产品目标和要求，产品所需过程、文件和资源，产品所需检查活动和接收准则及所需记录，以确保达到质量要求。

2 适用范围

适用于具体产品、项目及合同的质量计划的编制、实施和控制。

3 职责

3.1 管理者代表负责质量计划的批准。必要时，由总裁批准。

3.2 技术/质控负责质量策划的提出，并负责本部门所提出的策划草案之间相容性的协调及质量计划的审核。

4 实施步骤

4.1 产品实现策划的提出

4.1.1 公司根据产品开发计划、顾客或合同的要求、公司内部重要质量项目的开展等，确定是否需进行产品实现策划。对产品开发计划和顾客或合同要求的产品实现策划由技术负责提出；对公司内部重要质量项目的开展所需的产品实现的策划由质控负责提出。

4.1.2 需进行产品实现的策划时，由提出部门明确顾客需求，确定产品目标，编制《产品实现策划建议书》（RQP81A-1），提出产品实现策划的要求及相关部门的分工，报管理者代表审批后发至相关部门。

4.1.3 必要时，管理者代表负责组织各有关部门参加的质量策划专题会，对各部门的策划工作进行协调。提出部门做好会议记录，并处理形成会议纪要，交相关部门实施。

4.2 策划草案的编制

4.2.1 各相关部门根据《产品实现策划建议书》及专题会会议纪要的要求，并按照《质量策划实施指南》QI81A-1，编制《质量策划方案》（RQP81A-2），具体如下：

4.2.2 销售及售后服务参照《与顾客有关的过程控制程序》QP82A，就顾客要求的确定、评审及与顾客沟通方面提出要求，拟定项目策划方案。

4.2.3 技术参照《新产品设计程序》QP83A 的要求，考虑是否需进一步调研，针对特殊要求采用何种标准，确认和验证的方法，是否采用新技术、新工艺等方面编制《质量策划方案》。

4.2.4 采购就产品所需外购物资的提供方面拟定项目策划方案。

4.2.5 制造参照《生产过程控制程序》QP85A 拟定生产计划的项目策划方案，参照《基础设施和环境管理程序》QP71B 拟定设备资源配置的项目策划方案；技术工艺参照《工艺制定控制程序》QP85B 拟定工艺支持项目策划方案。

4.2.6 质控参照《产品和服务的放行控制程序》QP86A、《监视和测量设备控制程序》QP71C 等程序，就产品接收准则、检测项目的确定、检测能力等编制项目策划方案。

4.2.7 各部门根据产品实现过程的开展所需人员的增加、培训等提出要求。

4.2.8 销售就保证产品交付质量，参照《产成品贮存及交付程序》QP85D 拟定项目策划方案。

4.3 质量计划的编制

4.3.1 提出部门组织由管理者代表、各部部长和专业人员参加的专题会议，讨论产品实现的各个项目策划方案，会中确定各项目策划方案的修改意见。

4.3.2 各部门根据会议修改意见修改项目策划方案并及时交提出部门。

4.3.3 策划提出部门对各部门提出的质量策划方案进行汇总，编制《产品质量计划》（RQP81A-3），质量计划中应对产品实现的各过程规定由谁及何时应使用哪些文件和资源。质量计划经提出部门部长审核后，报公司管理者代表批准，必要时送总裁批准。

4.3.4 提出部门负责将通过批准的质量计划分发到相关部门。

5 归档

本程序产生如下记录，保存部门和保存期如下：

记录名称	保存部门	保存期
(1) 质量策划建议书 RQP81A-1	提出部门	长期
(2) 质量策划方案 RQP81A-2	提出部门	长期
(3) 产品质量计划 RQP81A-3	提出部门	长期

6 支持性文件

(1) 《新产品设计程序》QP83A

(2) 《工艺制定程序》QP85B

- (3) 《生产过程控制程序》QP85A
- (4) 《产品和服务的放行控制程序》QP86A
- (5) 《质量策划实施指南》QI81A-1
- (6) 《监视和测量设备控制程序》QP71C
- (7) 《产成品贮存及交付程序》QP85D

7 附录

- 附录一 质量策划建议书（格式：RQP81A-1）
- 附录二 质量策划方案（格式：RQP81A-2）
- 附录三 产品质量计划（格式：RQP81A-3）

质量环境职业健康安全运行策划和控制程序

QEOP81A

1. 目的

对公司质量管理体系、环境管理体系、职业健康安全管理体系所涉及的产品、生产、服务活动过程确定的质量要求、重要环境因素和重大职业健康安全危险源点实施严格控制，确保在规定条件下进行。

2. 范围

适用于公司的项目建设、产品开发、原材料选用与采购、生产运行过程、产品和原材料的贮存与运输、设备维护、动力供应、产品售后服务与服务的提供、产品报废处理等。

3. 职责和权限：

3.1 技术管理等相关部门负责编制生产工艺过程中的设备运行、能源资源、材料使用、环境因素、危险源点的管理规定，并确保各项操作、维护和使用均能按规定程序进行。

- 3.2 采购负责原材料、物资采购、运输、储存过程的环境因素、危险源的控制，使之符合方针、目标的要求。
- 3.3 质控、精益 HSE 部负责对与质量管理、环境因素、危险源点相关的活动进行监视和测量，督促相关部门和人员按规定的程序进行操作。
- 3.4 各部门负责编制与本部门有关的质量、环境、职业健康安全运行管理规定和作业指导书。
- 3.5 人力资源负责运行控制人员技能、知识的培训，为运行控制人员素质方面提供条件。

4. 工作程序

4.1 运行策划和控制

通过管理体系建设、日常监督检查、内审、外审、绩效考评以及安全日常检查、质量检验等方式组织实施三标管理体系的运行策划和控制。

通过采取下列措施，策划、建立、实施、控制并保持满足三标管理体系要求、产品和服务要求所需的过程，并实施管理体系策划所确定的措施：

- a) 确定产品和服务的要求（如法律法规、顾客、合同、产品资料、计划等）。
- b) 建立过程准则以及产品和服务的接收准则（如工艺流程、指导书、产品标准、标准化、成果复用、技术状态管理、质保许可等）。
- c) 确定符合产品和服务要求所需的资源（如人员、场地、设备、外包等）。
- d) 按照准则实施过程控制（如评审、检验、审核、批准等）。
- e) 在需要的范围和程度上，制定适用的管理文件，严格执行并保留记录。

证实过程已经按策划进行。

证明产品和服务符合要求。

策划的输出应简单、可操作并符合运行需要。

应控制策划的更改，评审非预期变更的后果，必要时，采取措施消除不利或有害影响。

应按照外部提供过程、产品和服务的控制的要求控制外包过程，并从环境、职业健康安全、信息安全运行控制方面确保对外包过程实施控制或施加影响，并在管理体系内规定对这些过程实施控制或施加影响的类型与程度。

策划和运行管理体系时，应充分考虑管理体系之间的交叉重叠和相互影响，并确保三标管理体系与企业其它管理体系全面融合。

4.2 环境运行控制除符合 4.1 有关要求外，还要考虑下列要求：

环境运行控制可包括工程控制和程序控制，控制可按层级（例如：消除、替代、管理）实施。

从生命周期观点出发，应：

- a) 适当时，制定控制措施，确保在产品或服务设计和开发过程中，考虑其生命周期的每一阶段，并提出环境要求。
- b) 适当时，确定产品和服务采购的环境要求。
- c) 与外部供方（包括合同方）沟通其相关环境要求。
- d) 考虑提供与产品或服务的运输或交付、使用、寿命结束后处理和最终处置相关的潜在重大环境影响的信息的需求。

公司控制重点包括：

- a) 针对产品、活动和服务过程中可能对环境造成危害的废弃物和资源的有效利用进行控制，包括“三废”排放，噪声、危险化学品的控制，消除或减少环境污染；
- b) 节水、节电、节材、节油等节能降耗控制。
- c) 在运行控制文件中可确定国家、地方及企业的运行标准和准则。贯彻落实“环境三同时”制度。

4.3 职业健康安全运行控制除符合 4.1 有关要求外，还要考虑下列要求：

公司实行以各部门正职为安全第一责任人的安全责任制，建立健全安全保证体系和安全监督体系，并充分发挥作用；应结合《企业安全生产标准化基本规范》等要求，制定必要的管理体系文件，确定并实施控制措施，包括：

- a) 贯彻“安全第一、预防为主、综合治理”的安全生产方针、安全生产法及安全生产标准化的要求，制定并实施职业健康安全管理目标。
- b) 制定设备设施、交通、消防、电梯、饮食、现场服务以及进入工作场所的相关方等方面的控制措施。关注工作场所和周边环境的危险、危害因素的控制。
- c) 关注员工的职业健康安全，改善作业环境，提供适宜的劳动条件和劳动保护。
- d) 定期组织员工进行体检，防止或消除职业病的发生。
- e) 需要时，对不可接受安全风险（重要危险源）制定并实施管理方案。

f) 对所购买或使用的货物、设备和服务中已识别的职业健康安全风险，要按外部提供过程、产品和服务的控制要求执行，并将有关程序和要求通过合同、协议、会议等各种合适的形式通报供方和合同方。

g) 在运行控制文件中可以规定国家，行业的及企业规定的运行标准和准则。贯彻落实“安全生产五同时、职业卫生三同时、安全设施三同时”。

4.4 生产运行与设备运行过程控制

4.4.1 设备部是生产运行和设备运行过程控制的主要责任部门。质控应针对与重要环境因素、重大危险源点相关的岗位人员执行相关的文件管理规定情况进行督促，实行检查。

4.4.2 为确保对各生产运行过程、环境因素、危险源点的有效控制，质控、制造、设备部门应对相关岗位制定作业指导书和管理规定，并检查执行情况。

4.4.3 各岗位人员必须严格按照制定的运行程序进行操作，确保工艺设备在规定的条件下有效正常运行。

4.4.4 对特殊岗位的操作人员必须按国家有关规定进行教育、培训，考试合格后方可持证上岗操作。

4.4.5 设备部及相关部门应建立设备日常维护保养和定期检查制度，使设备始终处于良好状态。

4.5 能源、资源、原材料、运输、贮存、发放、使用过程的控制

4.5.1 与环境影响、危险源点直接有关的原材料应由物资部严格按照要求采购。

4.5.2 对采购的原材料质控必须按照原材料检验规程进行检定验收。

4.5.3 采购、制造应对易腐蚀、易燃物品的贮存和搬运以及交付过程进行检查和监控，对不符合程序要求的行为和表现及时给予纠正。

5. 相关记录：

5.1 “特殊工种操作证登记表” REOP81A-1

6 附则

6.1 本文件由精益 HSE 负责解释并监督执行。

6.2 本文件自发布之日起施行。

与顾客有关的过程控制程序

QP82A

1 目的

本程序旨在明确顾客要求并确保能够实现。

2 适用范围

本程序适用于生产销售过程中各个环节的控制。

3 职责

3.1 销售、技术负责确定与产品有关的要求。

3.2 销售负责主持内外销合同(订单)的评审及修改。

3.3 公司其他部门负责配合本程序的实施。

4 实施步骤

4.1 销售员根据《销售工作管理规定》QI82A-4 与用户进行商务洽谈，做好销售工作。

4.2 内销合同

4.2.1 意向合同的传递

销售员代表公司了解用户需求，与用户进行商务洽谈，必要时与技术、制造、采购等部门进行沟通，将具有签约可能性的用户订货意向反馈至公司合同评审员处。如用户有出口订单的需求，内销将此信息反馈至外销员，按公司外销合同 4.4 条款要求执行。

4.2.2 合同评审

4.2.2.1 合同评审员在接到销售员反馈信息后，根据《签订合同注意事项》QI82A-1 和《核价注意事项》QI82A-2 对意向合同的可行性、经济性进行初审，初审时若合同评审员认为意向合同的有关条款，如价格、交货期、制造的可行性等方面有疑问或超出《签订合同注意事项》中相关人员的权限时，可与销售员进一步沟通，必要时，可通知销售员与用户重新商洽。

4.2.2.2 用户要求明确后，合同评审员将意向合同的信息填写于《合同评审意见单》(RQP82A-2)，按《签订合同注意事项》的规定进行合同评审。合同评审员权限范围内的合同，由合同评审员直接在亿格系统中评审，不属于合同评审员判定权限的合同，应由相关部门参与评审。

4.2.2.3 各部门参与评审的职责如下：销售部评审员负责有关价格条款的评审，由总经理或分管领导批准，并牵头对履行合同的的风险进行充分识别、分析和评价；技术负责技术可行性方面的评审（设计/工艺在其“技术可行性”栏内相应签署技术/工艺评审意见）；制造负责生产能力及交货期的评审；采购负责物资供应能力的评审；储运负责包装运输能力的评审；质控负责质量保证能力方面的评审；财务负责结算条款的评审（使用非公司格式合同）；行政负责法律责任的评审（使用非公司格式合同）。参与评审的各有关部门应将评审意见填写于《合同评审意见单》，由合同评审员收回及时处理。

4.2.2.4 对在合同评审过程中，各部门就合同的有关条款提出的疑问或异议，由合同评审员通知相关销售人员解答。

4.2.3 合同的签约

合同评审员负责将公司合同评审的意见及时传递给销售员，通过评审的意向合同由销售员通过网上订单程序下达《中集车辆集团内部采购订单》RQP82A-3 到合同评审员处。合同评审员负责登记《合同登记表》RQP82A-1，每日发送公司相关部门领导。

4.2.4 合同执行

4.2.4.1 已签约的《合同》由评审员根据交货期及生产周期在亿格系统下达《生产令》(RQP82A-4)。

4.2.4.2 《生产令》须经分管领导批准，评审员将批准后《生产令》分发至技术中心，其它制造、采购等部门在亿格中查询生产令。

4.2.4.3 合同评审员负责收集有关合同评审的记录，并按规定要求存档。

4.2.4.4 执行合同过程中对涉及到合同变更的信息由评审员负责收集、处置，如需修改

合同，则按 4.5 条款执行。

4.3 外销合同

4.3.1 订货意向初审

4.3.1.1 外销员与外商或进出口公司联络，并根据用户订货意向进行初步评审，根据所订物品是否为常规品种，是追加合同还是洽谈新合同等情况，按照《签订合同注意事项》，判定是否需要其它部门配合初审。

4.3.1.2 若外销员认为需要其它部门参与评审，则由外销员将意向合同的有关要求向技术通报。技术进行初步技术评审，出具《技术规范》、《产品材料配件表》（RQP82A-6）、“简图”等资料。外销员根据意向合同要求及技术评审结果，判断是否需要采购、仓储部门评审，如需要，则请仓储部门对配套件和包装运输能力进行评审。

4.3.2 核价、报价

4.3.2.1 外销员依据《核价注意事项》的有关规定，结合技术提供的《产品材料配件表》编制《核价单》（RQP82A-8），提交部门内部校对、分管领导审核、总经理批示。

4.3.2.2 总经理综合《合同评审意见单》、《技术规范》、《产品材料配件表》、“简图”等，对《核价单》进行批示。外销员根据总经理的批示意见对外报价，并在《报价登记表》（RQP82A-9）上登记。

4.3.2.3 如果用户接受我方报价则按 4.4.3 条款进行合同评审，如不接受，由外销员了解分歧之所在，重新协商，对用户提出的新要求，必要时可按本程序 4.4.1 条款的规定进行初审，如无协商余地或分歧太大，则经总经理同意后放弃合同。

4.3.3 合同评审

4.3.3.3 《合同评审意见单》由外销员分发至相关部门进行评审。各参审部门职责：

（1）外销负责有关价格条款、合同格式、付款方式、海运及报关等的评审，并牵头对履行合同的¹风险进行充分识别、分析和评价；

（2）技术负责技术可行性方面的评审必要时请工艺部门参与评审）；

（3）采购负责物资供应能力的评审；

（4）制造负责生产能力及生产周期的评审；

（5）质控负责质量保证能力方面的评审，以及²交底会的牵头把关；

普通车无需质控参与评审，所有新产品车、特殊技术或工艺要求、数量超过 100 台的批量性订单等，由外销通知质控，由质控决定是否召开交底会，如需召开，由质控负责牵头召集会议，确定是否需要样车试制，并形成会议纪要。

（6）储运部门负责包装运输能力的评审，普通包装运输方式无需包装部门参与评审；

（7）财务负责付款方式的评审，公司备案过的付款方式无需财务管理部参与评审；

（8）法务部门负责法律责任的评审，公司标准格式合同，或者备案过的非公司标准格式合同无需法务部门参与评审。

参与评审的所有部门将评审意见填写于《合同评审意见单》上，对各部门提出的疑问或异议，由外销员及时协调处理关闭。

4.3.3.4 付款方式评审

a. 对于意向付款方式为 OA 的海外订单，需提前申请信保限额，同时申请调取资信报告，获得信保资信报告及限额审批单后，填写《中集通华海外事业部 OA 客户订单评审表》，并进行评审，评审通过后方可执行放账销售业务；

b. 对于意向付款方式为 LC 的海外订单，需填写《信用证评审单》进行评审：如为即期 LC，视评审情况决定是否投信保，；如为远期 LC，视评审情况决定进行买断还是投信保；信用证交单时，需填写《信用证交单评审单》并进行评审。

4.3.4 合同的签约

4.3.4.1 由外销员综合各部门评审意见与用户进行商洽，取得一致后，由外销员负责签订《SALES CONTRACT》RQP82A-5。外销合同经分管领导批准³后，方可签字盖章。。

4.3.4.2 在签订外销合同的同时，技术提供的技术规范等应得到用户或其代表的确认。

4.3.4.3 签约后，外销员根据合同条款执行合同。

4.3.5 合同执行

4.3.5.1 外销员根据合同条款，检查预付货款、定金或信用证是否到位，到位后方可下达

《生产令》，经由分管领导批准，安排生产。如遇特殊情况，交货期相当紧急但上述条件暂未具备，可经分管领导批准，先下达《生产令》，安排生产，但在产品发货前上述条件必须得到补充确认。

4.3.5.2 外销员将批准后的《生产令》分发至技术中心，其它制造、采购物料等相关部门可在亿格系统中查询生产令。

4.2.4.4 执行合同过程中对涉及到合同变更的信息由外销员负责收集、处置，如需修改合同，则按 4.4 条款执行。

4.4 合同修改

4.4.1 合同修改需求

对已经签约生效的合同,如果用户有修改要求,由销售员与之洽谈,在充分明确其修改要求后,填写《合同更改需求单》(RQP82A-11)。如果本公司有修改要求,提出修改部门应明确修改内容后,反馈销售,由销售合同评审员填写《合同更改需求单》。

4.4.2 合同修改

4.4.2.1 合同评审员根据《合同更改需求单》的修改内容决定采取独立评审(独立评审可以不填写《合同评审意见单》)或召集相关部门综合评审。对运输方式更改、购买配件及未入库车辆进行更换轮胎、钢圈、颜色更改等情况,由经办人员与相关部门沟通自行办理,进行独立评审;对大的技术上的变更及已完工入库车辆的更改进行综合评审。若采取综合评审时,合同评审员或外销员须将评审内容、参加评审部门及评审结论记录在《合同评审意见单》中。

4.4.2.2 合同评审员根据《签订合同注意事项》完成评审后,若系用户提出的更改需求,由合同评审员或销售员将评审的意见通知用户确认,若系我方提出的更改需求,且经评审后确认同意修改,则由合同评审员或外销员将我方的更改要求通知用户并为之磋商。必要时,可要求公司相关部门参与磋商。

4.4.2.3 若双方意见不一致,不能达成协议,由销售按照《签订合同注意事项》负责处理继续履行合同还是中止合同执行的有关事宜。若双方达成一致,对重要更改(可由评审员根据实际情况确定)则合同评审员与用户签订《合同修改协议》,《合同修改协议》的审批按《签订合同注意事项》的有关规定执行。对一般更改则以用户确认的函件或经分管副总批准的《合同更改需求单》为准。

4.4.2.4 合同评审员将所有合同更改登记在《合同更改登记表》(RQP82A-12)上。

4.4.3 修改合同的执行

4.4.3.1 修改合同若涉及价格条款的变更,对内销合同则由合同评审员将用户确认的函件或经分管领导批准的《合同更改需求单》交销售部储运开票员执行,对外销合同由外销员负责执行。

4.4.3.2 修改合同若涉及生产、技术方面的变更,则由或外销员按照《签订定合同注意事项》执行,并将经分管领导批准的《合同更改需求单》复印件下发给技术中心。技术中心根据批准的《合同更改需求单》的内容下发《设计更改单》,制造部根据更改单的要求进行制造、加工。

4.5 顾客沟通

4.5.1 销售、技术在签订合同前负责向用户了解产品有关需求信息,以便正确理解用户的要求。

4.5.2 销售须按照《提车开票注意事项》QI82A-3 有关规定配合做好用户提车服务。

4.5.3 销售协助售后服务在产品售出后收集用户对产品质量的反馈意见,包括顾客抱怨,并作好记录,对顾客抱怨及时采取纠正、预防措施。

5 归档

本程序产生如下质量记录，其保管部门及保管期限如下：

记 录	保管部门	保管期
(1) 合同登记表	销售	五年
(2) 合同评审意见单（技术/价格）	销售	五年
(3) 出口车合同评审交底会议纪要	质控部	五年
(4) 生产令	销售	五年
(5) SALES CONTRACT	销售	五年
(7) 产品材料配件表	销售	五年
(8) 核价单	销售	五年
(9) 报价登记表		
附录八 核价单		(格式：RQP82A-7)
附录九 报价登记表		(格式：RQP82A-8)
附录十 合同更改需求单		(格式：RQP82A-9)
附录十一 合同更改登记表		(格式：RQP82A-11)
附录十二 中集通华海外事业部 OA 客户订单评审表		(格式：RQP82A-12)
附录十三 信用证评审单		(格式：RQP82A-13)
附录十四 信用证交单评审单		(格式：RQP82A-14)
		(格式：RQP82A-15)

应急准备与响应控制程序

EOP82A

1. 目的：

为了预防和控制潜在的环境、安全事故和应急情况，做出应急准备和响应，最大限度地减少可能产生的事故后果。

2. 适用范围：

适用于本公司管理体系活动、产品及服务中质量、环境、安全方面发生紧急情况（例：火灾、触电、高温中暑等）的预防与处理。

3. 职责和权限：

3.1 总经理

3.1.1 安全紧急情况发生时设置并运行对策机构，担任紧急对策组长。

3.1.2 发生紧急状况或有事故发生时，宣布紧急或解除紧急状态；

3.2 管理者代表

3.2.1 是紧急情况时的紧急对策副组长，启动紧急组织，指挥并监督防止灾害活动。

3.2.2 总经理不在时，代理执行总经理的权限。

3.2.3 负责管理公司的质量、环境、安全管理事项。

3.3 各部门负责人

3.3.1 发生紧急状况时，立即向总经理报告。

3.3.2 紧急状况发生时，按照负责人的指示指挥并监督人员。

3.3.3 按规定，准备有关物资。

3.4 精益 HSE

3.4.1 发生质量、环境、安全事故时，辅助管理者代表处理相关事情。

3.4.2 负责制定重大事故的应急计划

3.4.3 对于对外机关的消防队、警署、相关政府部门等起窗口作用，与相关方建立并保持相互信息交流途径。

3.4.4 分析紧急状况的发生种类、位置、可能性，并进行管理。

3.4.5 紧急发生时迅速地运用事故调查组。

3.4.6 按照紧急情况类型，采取可以迅速投入恢复装备的措施。

3.4.7 对紧急情况发生后所采取的纠正措施进行验证。

4. 工作程序：

4.1 应急准备

精益 HSE 根据产品质量安全、环境因素、危险源的评价情况，识别潜在的紧急情况。通过策划措施做好响应紧急情况的准备，以预防或减轻其所带来的有害影响。

策划措施内容包括：

4.1.1 根据公司潜在的重大职业健康安全风险确定危险区域或潜在紧急状态发生点。在这些地方作出醒目的标识并配上必要的警示语，如“小心触电”、“行车下严禁站人”等。同时应在这些地点安装必要的应急设备，如报警、灭火器等消防、防护设备。

4.1.2 为相关岗位配备完善的个人防护用品，如手套、口罩、防护眼镜、绝缘靴等，并训练员工熟练使用。

4.1.3 就本公司可能发生的各种紧急状态，负责组织各相关部门编制应急预案，作为本程序文件的补充。应急预案应向员工进行宣传，必要时进行应急演练。

4.2 应急响应

4.2.1 对实际发生的紧急情况，按照预案作出响应，事件发生部门应立即报告给 HSE，同时采取紧急处理措施，如立即停产、切断电源、关闭设备等等。以预防或减轻紧急情况带来的不良后果。

4.2.2 精益 HSE 应以最快的速度赶到现场，联络义务消防队员展开救援工作，指挥紧急事故的救灾工作。所有部门和人员都应密切配合，服从指挥和调动。

4.2.3 如遇火灾，要及时进行现场灭火工作，火源较大时要及时报警，报警时应讲明起火地点、火势大小、起火物资、公司电话号码等详细情况，并派人到路口接警。如不是火灾，相关部门负责人应根据情况决定处理对策。

4.3 纠正和完善

4.3.1 事故发生后，精益 HSE 应组织有关人员进行调查，查明事故的原因、性质、经过、伤亡、经济损失等情况，调查应在事故发生后的 7 天内完成。

4.3.2 HES 办公室制定恢复计划（短期、长期），进行清扫、整顿、补救措施，按照污染及受害程度迅速采取措施，做到“四不放过”——事故原因分析不清不放过，事故责任者未明确不放过、员工未受到教育不放过，没有防范措施不放过。

4.3.3 发生事故后质控门应根据实际的应急情况对本程序进行评审与修订，使其不断完善。

4.4 应急演练

4.4.1 为保证应急措施的有效性，公司每年不少于一次进行消防演习，并不断完善应急计划。

4.4.2 在策划应急响应时，应考虑与政府部门、上级单位等相关应急预案的衔接需求，以及其它有关相关方的需求，如应急服务机构、相邻组织或居民。为保证应急计划的适宜性、充分性与有效性，每次应急事故结束后相关部门对应急措施进行验证，不妥的地方不断完善。

5. 相关记录：

5.1 消防设施日常检查表 REOP82A

6 附则

5.1 本文件由精益 HSE 负责解释并监督执行。

6.2 本文件自发布之日起施行。

新产品设计程序

QP83A

1 目的

本程序旨在通过对新产品设计的各环节的控制，明确新产品设计的步骤和要求，提供新产品设计开发活动的依据，使新产品设计各阶段工作质量处于受控状态。

2 适用范围

本程序适用于新产品设计。

3 定义和缩写

新产品：凡具有新工作原理，新颖结构，新材料和主要参数有较大变化，影响性能参数的产品，均为新产品。

4 总则

保证新产品设计开发活动有章可循，有据可查，努力设计满足作用条件性能可靠，符合国家法规的产品，杜绝设计过程中的差错。

5 职责

5.1 总经理负责批准新产品开发计划。

5.2 总工程师负责新产品开发计划审核、设计确认及技术文件以及专用车产品强制性认证申报资料的批准发布。

5.3 技术负责产品设计和开发以及专用车产品强制性认证申请过程的实施。

5.4 质量、工艺、生产、供应、售后服务应参与新产品的设计、开发及专用车产品强制性认证及实施过程中各阶段的审查、会签与落实，并实施监督。

6 实施步骤

6.1 新产品设计和开发策划

6.1.1 技术根据市场需求等相关信息进行市场调研，了解新产品的功能、环境及国家和地区对该类产品的管理限定及法规，编写《新产品开发可行性分析报告》。技术根据《新产品开发可行性分析报告》或订单需求，对新产品涉及到的主要零部件进行必要的性能、价格和供货期调查，拟写《产品风险分析与评审报告》，经技术各产品组组长校审、主任批准后，提供公司作开发决策。

6.1.2 公司领导审查《新产品开发可行性分析报告》和《产品风险分析与评审报告》后，对新产品是否开发作相应的决策。

6.1.3 技术在接到新产品开发决策后，确定新产品项目组及各项负责人，报总工程师批准。新产品如需与其它单位合作研发，技术要与合作单位签订《委托研发合同》，明确双方投资、分工、权利义务、研究成果产权归属等。合同需经过相关部门及领导，包括法律顾问的审批。

6.1.4 项目组编写《新产品开发计划》（RQP83A-1），《新产品开发计划》报请公司总经理审批。相关部门在执行过程中如需对计划进行调整，必须书面汇报，经原进度批准人员批准后方可调整计划，对于重大差异的，要进行原因分析，制定改进措施。新产品设计和开发策划时，应明确产品的设计和开发策划的各阶段、及其评审、验证和确认活动、职责和权限。项目组接到经审批的《新产品开发计划》后，项目负责人根据《新产品开发计划》、合同、标书及有关法令、法规及类似产品设计所提供信息、《技术任务书编制指南》QI83A-1 等设计输入要求，编制《技术任务书》（RQP83A-2），并组织有关人员进行输入评审，形成《技术任务书（输入）评审》（RQP83A-3）。技术任务书应包含：

- （1）设计依据、适用的法律法规要求（应包括专用车产品强制性认证规则）；
- （2）设计和开发中使用的标准和规范；
- （3）产品性能指标、结构参数；
- （4）其他必须的综合保障要求；

6.1.5 技术依据《技术任务书》对设计任务进行分解、明确参与设计人的职责，并制定《技术设计工作计划单》（RQP83A-4）。

6.2 新产品设计和开发的输入

6.2.1 项目组遵循《技术管理细则》QI83A-2、《产品设计工作指南》QI83A-8 的要求，根据下达的《技术任务书》或合同中规定的要求编制设计输入说明书。

6.2.2 设计输入说明书应包含以下要求：

- （1）技术性能指标；

- (2) 功能指标;
- (3) 设计中需循的法律、法规、标准;
- (4) 是否有以前类似设计提供的信息;
- (5) 产品失效模式及后果分析;
- (6) 所必须的其他要求。

6.2.3 设计输入应充分、完整且适宜，满足设计和开发的目的。设计输入不能自相矛盾，要通过与顾客和其他相关方的沟通，解决双方对输入的争议和分歧。

6.3 新产品设计和开发过程评审、验证

6.3.1 设计和开发评审分为下列阶段：

- (1) 方案论证与设计阶段
- (2) 产品设计阶段：技术设计完成后进行
- (3) 工艺评审阶段：产品试生产前

(4) 产品质量评审：产品检验合格后，交付系统试验前。

6.3.2 新产品设计和开发验证方式可采用下列方式：

- (1) 变换方法进行计算
- (2) 将新设计规范与已证实的类似设计规范进行比较
- (3) 采用试验的方法进行验证

6.3.3 评审程序

各职能部门负责提出申请，填写《评审申请报告》（RQP83A-7）报总工程师批准，评审组由设计、工艺、生产、标准化、质量、财务等有关部门代表组成。评审会议由职能部门负责召集，评审组组长主持，并由评审组填写《评审报告》（RQP83A-8）。受审项目主管部门负责落实评审结论，制定纠正措施，并落实到图纸、技术或质量文件中。

6.3.4 评审、验证内容

6.3.4.1 设计评审、验证内容：按《设计和开发各阶段评审及验证规定》QI83A-3，组织有关人员进行评审、验证，验证根据需要可采用试验、计算或类比的方法进行，并形成《方案总图、主要总成图设计验证记录》（RQP83A-5）和《零部件图设计验证记录》（RQP83A-6）。评审、验证中发现的问题，应提出书面整改意见，并对措施的落实进行跟踪。（格式：RQP83A-5）

6.3.4.2 工艺评审：按照《工艺制定控制程序》QP85B 执行。

6.3.4.3 产品质量评审：按照《新产品试制程序》QP83D 和《技术文件工艺审核规定》QI83A-4 执行。

6.4 新产品设计和开发确认

6.4.1 产品设计和开发确认通过定型方式完成。根据新产品开发计划，由技术进行定型准备工作，按《车辆产品申报公告的规定》QI83A-7 完成设计定型。对定型过程中暴露的问题应采取必要措施，提出书面整改意见，并对措施落实进行跟踪。产品获得认证机构的批准以后，技术产品设计人员须对技术文件如图纸、技术要求等按《技术文件标准化审核规定》QI83A-5 进行文件标准化定稿，并形成《设计确认记录》（RQP83A-10）。

6.4.2 技术负责准备新产品强制性认证所需的申请资料，并按专用车产品强制性认证机构的要求组织进行专用车产品强制性要求项目的检测，解决申报中的问题。

6.5 新产品设计和开发输出：

6.5.1 设计和开发的输出要求：

- (1) 满足设计和开发的输入要求；
- (2) 符合相关法规、标准化及专用车产品强制性认证的要求；

6.5.2 设计输出文件应包含：

- (1) 采购清单、设计计算书、产品设计图纸和技术规范；
- (2) 试验大纲、使用维护说明书；
- (3) 工艺文件；

(4) 产品验收标准等。

6.5.3 技术应根据《技术规范编制说明》QI83A-6 编制《技术规范》(RQP83A-9) 以及《技术管理细则》QI83A-2 中规定履行签字手续。

6.5.4 技术建立研发项目失败汇报机制, 当出现研发失败情况时, 能够及时分析失败的原因吸取教训, 避免其他项目出现重复错误。

6.5.5 技术建立研究成果保护制度, 加强对专利权、非专利技术、商业秘密及研发过程中形成的各类涉密图纸、程序、资料的管理, 严格按照制度规定借阅和使用。禁止无关人员接触研究成果。

6.6 设计和开发更改的控制

设计和开发更改按照《设计更改程序》QP83C 执行。

6.7 样车试制

样车试制按照《新产品试制程序》QP83D 执行。

6.8 试验控制

6.8.1 对重要的试验(是指在设计和开发过程中对一些重要的验证、确认性试验、大型装备的系统联试以及重要试验)应进行试验控制

6.8.2 按设计和输出的要求编制《试验大纲》, 明确试验的项目、内容以及试验的程序、条件、手段和记录的要求。《试验大纲》需经顾客同意, 必要时, 应邀请顾客参加试验。并实施试验前准备状态检查。

6.8.3 按试验大纲所规定的程序进行试验, 对试验过程发生的任何问题都应进行原因分析并采取相应的措施。对任何超越试验程序的活动应经过严格的审批。

6.8.4 按规定的程序收集、整理试验数据和原始记录, 分析、评价试验结果, 并将试验结果向顾客通报, 试验过程变更时应征得顾客同意。

6.9 设计和开发后评估

技术建立研发活动评估制度, 通过项目研发总结报告, 对立项与研究、开发与保护等过程的全面评估, 认真总结研发管理经验, 分析存在的薄弱环节, 完善相关制度和办法, 不断改进和提升研发活动的管理水平。

7 归档

本程序产生如下质量记录, 其保管部门及保管期限如下:

	记 录	保管部门	保管期
(1)	新产品开发可行性分析报告	技术	长期
(2)	新产品开发计划	技术	长期
(3)	技术任务书	技术	长期
(4)	技术任务书(输入)评审	技术	长期
(5)	技术设计工作计划单	技术	长期
(6)	方案总图、主要总成图设计验证记录	技术	长期
(7)	零部件图设计验证记录	技术	长期
(8)	产品图纸及技术要求	技术	长期
(9)	评审申请报告	技术	长期
(10)	评审报告	技术	长期
(11)	技术规范	技术	长期
(12)	设计确认记录	技术	长期

8 支持性文件

- (1) 《设计任务书编制指南》QI83A-1
- (2) 《技术管理细则》QI83A-2
- (3) 《设计各阶段评审及验证内容规定》QI83A-3
- (4) 《技术文件工艺审核规定》QI83A-4
- (5) 《技术文件标准化审核规定》QI83A-5

- (6) 《技术规范编制说明》 QI83A-6
- (7) 《车辆产品申报公告的规定》 QI83A-7
- (8) 《产品设计工作指南》 QI83A-8

9 附录

- 附录一 新产品开发计划（格式：RQP83A-1）
- 附录二 技术任务书（格式：RQP83A-2）
- 附录三 技术任务书（输入）评审（格式：RQP83A-3）
- 附录四 技术设计工作计划单（格式：RQP83A-4）
- 附录五 方案总图、主要总成图设计验证记录（格式：RQP83A-5）
- 附录六 零部件图设计验证记录（格式：RQP83A-6）
- 附录七 评审申请报告（格式：RQP83A-7）
- 附录八 评审报告（格式：RQP83A-8）
- 附录九 技术规范（格式：RQP83A-9）
- 附录十 设计确认记录（格式：RQP83A-10）

变型产品设计程序

QP83B

1 目的

本程序旨在通过对变型产品设计各环节的控制，明确变型产品设计的步骤和要求，保证变型产品设计的质量，提供变型产品设计活动的依据。

2 适用范围

本程序只适用于民品车的变型产品的设计。

3 定义

变型产品：指基本工作原理，主要结构和主要参数未变，仅对部分总成作变动，或主要参数虽有变化，但其变化量如总长，轴距参数变动量不超过 10%的产品。

4 职责

- 4.1 总工程师负责变型专用车产品定型申报强制性认证资料的审批。
- 4.2 技术负责审批变型产品设计计划和设计任务单，对变形产品设计文件进行批准。
- 4.3 项目负责人制定方案总图，组织对变型产品方案总图、零部件设计评审，对变型产品设计文件进行审核。
- 4.4 设计人员按程序进行设计及验证工作。
- 4.5 技术负责专用车产品强制性认证的申报工作。
- 5 实施步骤
- 5.1 变型产品设计计划
- 5.1.1 技术计划员根据贸易部下达的生产令及其提供的订货合同或标书，安排产品设计计划确定变型产品项目负责人和《技术设计工作计划单》（RQP83A-4），交技术批准后执行。设计工作计划单应明确设计输出的要求。
- 5.2 变型产品方案总图设计
- 5.2.1 项目负责人接到批准后的《技术设计工作计划单》后，根据合同要求、变型产品的原型产品等确定变型产品的设计要求，同时编制《变型产品设计输入要求和评审单》（RQP83B-1），明确适宜、有效的设计输入，并组织进行评审和批准。
- 5.2.2 项目负责人按照《技术设计工作计划单》、《变型产品设计输入要求和评审单》，依据国家和企业标准、《技术管理细则》QI83A-2、《产品设计工作指南》QI83A-8 和设计手册，设计变型产品方案总图、主要总成图。
- 5.2.3 变型产品方案总图、主要总成图，由项目负责人按《设计各阶段评审及验证规定》QI83A-3 进行设计评审，项目负责人不能评审的项目，项目负责人报请技术主任，由其组织有关人员评审、验证，验证根据需要可采用试验、计算或类比的方法进行，并形成《方案总图、主要总成图设计验证记录》（RQP83A-5）。
- 5.3 变型产品零部件设计
- 5.3.1 变型产品方案总图、主要总成图经评审确定后，设计人员依据国家和企业标准、设计手册及公司文件《技术管理细则》、《产品设计工作指南》的要求，设计变型产品零部件。
- 5.3.2 设计完成的零部件图纸由项目负责人按《设计各阶段评审及验证规定》QI83A-3 组织设计评审、验证，并形成《零部件图设计验证记录》（RQP83A-6）。经评审后，若发现零部件设计与总体设计，有不相符之后，由设计人员负责修改完善。
- 5.3.3 经设计评审的图纸须经工艺人员和标准化工作人员进行审核，工艺审核须按《技术文件工艺审核规定》QI83A-4 执行。标准化审核须按《技术文件标准化审核规定》QI83A-5 进行。
- 5.4 专用车变型产品的强制性认证
- 5.4.1 专用车变型产品影响到强制性产品认证符合性和一致性的，需由技术向相应的汽车产品强制性认证机构重新进行申报或变更。并根据认证机构的要求进行专用车产品的强制性项目试验。
- 5.4.2 在专用车变型产品获得认证机构的批准以后，申报产品认证人员应报告给总工程师和技术主任。
- 5.5 设计文件完善与发布
- 5.5.1 在产品获得认证机构的批准以后，设计人员完善有关图纸、技术要求，并依据《技术规范编制说明》QI83A-6 编制技术规范等技术文件。
- 5.5.2 变型产品图纸等技术文件须按《技术管理细则》QI83A-2 的规定进行审批。
- 5.6 变型产品设计的各项技术文件由技术资料员负责存档和发放。

6 归档

本程序产生如下质量记录，其保管部门及保管期限如下：

记录	保管部门	保管期
(1) 技术设计工作计划单	技术	长期

(2) 变型产品设计输入要求和评审单	技术	长期
(3) 方案总图、主要总成图设计验证记录	技术	长期
(4) 零部件图设计验证记录	技术	长期
(5) 图纸、技术文件	技术	长期
(6) 技术规范	技术	长期
7 支持性文件		
(1) 《设计任务书编制指南》QI83A-1		
(2) 《技术管理细则》QI83A-2		
(3) 《设计各阶段评审及验证规定》QI83A-3		
(4) 《技术文件工艺审核规定》QI83A-4		
(5) 《技术文件标准化审核规定》QI83A-5		
(6) 《技术规范编制说明》QI83A-6		
(7) 《车辆产品申报公告的规定》QI83A-7		
(8) 《产品设计工作指南》QI83A-8		
8 附录		
附录一	变型产品设计输入要求和评审单（格式：RQP83B-1）	

设计更改程序

QP83C

1 目的

本程序旨在通过对设计更改各环节的控制，明确设计更改的步骤和要求，提供设计更改活动的依据，确保设计更改处于受控状态，满足汽车产品强制性认证一致性要求。

2 适用范围

本程序适用于设计更改(含设计文件的更改、增添、删除、替换作废以及补充说明等)

3 定义

3.1 重要设计更改：指影响到买卖合同中产品的性能、指标可靠性、安全性、外部设备接口协调等的更改。

一般设计更改：完善产品设计、改进产品性能、进一步满足指标要求，并对顾客有利；原供方停产或质量不能保证而改用新供方器件等。

4 职责

- 4.1 只有技术有权对其编制的设计文件发出设计更改单。
- 4.2 一般设计更改须经项目负责人批准。
- 4.3 重要设计更改须经技术主任批准。
- 4.4 关系到安全性的重要设计更改须总工程师或总经理批准。
- 4.5 各部门应指派专（兼）职人员负责收到设计更改单后的技术文件的具体更改。

5 实施步骤

5.1 设计更改控制要求

5.1.1 技术设计人员对顾客提出的和用户质量反馈信息、生产中的质量反馈信息或设计人员自己发现的问题进行技术分析，并负责向项目负责人或技术主任说明情况，由项目负责人或技术主任决定是否更改。

5.1.2 当设计更改影响到产品要求时，其更改须征得顾客的同意。

5.1.3 当设计更改对象为已取得专用车强制性认证的产品，并影响该强制性认证产品的一致性时，按《认证产品变更和一致性控制程序》QP83E 的要求进行，待申请获得认证部门批准后，方可实施更改。

5.1.4 在产品的设计过程中，若发现零部件设计与方案总图有矛盾之处，设计人员须报请项目负责人或技术主任，由其决定是否修改方案总图、总成图，并填写《设计方案更改建议单》（RQP83C-1），并对更改部分按原要求重新组织评审、验证。

5.1.5 对已完工入库的车辆需进行更改时，由技术编制并下发《改制车技术要求》（RQP83C-3）进行更改。

5.1.6 对已下发的设计文件的更改

5.1.6.1 对重要设计更改，应按原产品设计和开发的评审、验证和确认的要求，在正式实施更改前，由项目负责人组织有关人员对产品更改后的效果进行评审、验证和确认，同时应评价更改对产品组成部分和已交付产品的影响。

5.1.6.2 在决定对设计文件进行设计更改后，由项目负责人或技术主任下达《设计更改单》（RQP83C-2），明确更改任务。

5.1.6.3 设计人员在接到设计更改单后，对相关技术文件进行必要的查询，拟写“设计更改单”的更改内容部分。

5.1.6.4 若更改引起与其它产品有关的设计文件如明细表、技术文件等更改时，则应对有关的设计文件同时发出更改单进行相应的更改。

5.1.6.5 工程师更改设计时，要同时考虑亿格系统中 BOM 表内容的相关更改。

5.1.6.6 设计文件更改应履行必要签署手续，一般设计更改由项目负责人批准，如重大更改须经技术主任或以上领导批准。（详见本程序第 4 条规定）

5.2 设计文件的更改

设计文件具体更改时，设计人员或更改人应对更改内容加以标识，标识应能反映更改的次数，所依据的更改单号、处数、更改人和更改时间，新换的技术文件应注明更改单号。

5.2.1 更改标记应按每张图样或文件编排，更改标记用加圆圈的小写英文字母表示。例如：①②③……。

5.2.2 更改方法一般采用划改（底图可采用刮改）：将需要更改的尺寸、文字、符号或图形等，用细实线划掉。被划掉部分仍然能清楚地看出更改前的情况。然后在更改部位附近，写上新的尺寸、文字、符号或图形等，并写上更改标记。

5.2.3 设计文件底图一律用黑墨汁笔进行更改，其余图样或文件不得用铅笔进行更改。

5.2.4 更改设计文件应根据《设计更改单》进行。更改人依据签署完整的设计更改单对其设计文件进行更改，并在更改栏内填写更改标识、更改单号、日期和签名。

5.3 经审批后的《设计更改单》交由技术资料员发放和存档。

6 归档

本程序产生如下质量记录，其保管部门及保管期限如下：

记录	保管部门	保管期
(1) 设计方案更改建议单	技术	长期
(2) 设计更改单	技术	长期
(3) 改制车技术要求	技术	长期

7 支持性文件
《设计各阶段评审及验证规定》QI83A-3

8 附录

附录一 设计方案更改建议单（格式：RQP83C-1）

附录二 设计更改单（格式：RQP83C-2）

附录三 改制车技术要求（格式：RQP83C-3）

新产品试制程序

QP83D

1 目的

本程序旨在对新产品试制过程如设计、生产、检验做出总体控制，使新产品的试制工作处于受控状态，确保试制产品符合设计和开发的要求。

2 适用范围

本程序适用于新产品试制的设计、制造、检验过程。

3 职责

3.1 管理者代表负责新产品试制过程中各部门间的协调工作，并坚持每 2-3 天召开 1 次会议，研究解决新产品试制中出现的各种问题。

3.2 技术负责新产品设计和新产品生产过程中所遇技术问题的解决；技术工艺负责制订

3.3 试制产品的工艺。

3.3 制造负责安排生产进度和新产品的试制生产。

3.4 设备负责制造新工装。

3.5 质控负责新产品试制过程的检验，编制试制检验卡。

4 实施步骤

4.1 各部门必须指定每次新产品试制中的项目负责人。

4.2 新产品的的设计控制

4.2.1 技术按《新产品设计程序》QP83A 进行产品设计，并将有关设计图纸、技术规范等做好标识后发放到相关部门。新产品试制，技术可分期分批发放图纸、目录。每次发放时，应召集生产、检验、供应部门或售后开会交底，研讨试制过程中注意事项，及需采取的相应措施。

4.2.2 产品设计人员在新产品试制生产过程中应与制造、质控密切联系，及时发现 和处理试制中的设计问题，必要时，可按《设计更改程序》QP83C 进行设计更改，且每周须对设计更改进行整理、总结。

4.2.3 技术对各部门在新产品试制过程中提出的技术问题须及时给予答复，对部门间出现的技术争论，技术具有最终裁决权。

4.3 新产品试制过程控制

4.3.1 制造根据图纸、车间生产情况等编制《生产进度安排表》并发放到质控、采购及相关部门。试制之前，技术工艺组必须做好必要的工艺评定。

4.3.2 工艺员应按《工艺制定控制程序》QP85B 编制新产品试制工艺，并进行书面工艺评审以确保生产出满足设计要求的产 品。如无成熟和完整工艺或工艺暂不能确定，工艺组必须召集技术、检验、生产有关人员碰头交底。在此情况下，在交底会上应形成简易或临时的工艺流程，并书面发至生产班组及检验，以便指导生产。同时，现场要有工艺人员指导，及时发现和消除工艺文件存在的问题，以便新产品试制结束，工艺人员制定正式工艺。

4.3.3 如果需要制造新工装，设备部则按《工装设计制造控制程序》(QP85C) 执行。

4.3.4 制造根据图纸、技术规范、工艺及交底会上的要求等组织新产品的试制生产， 并按已定的临时停止点及时向检验员报检。

4.3.5 技术工艺根据产品零部（组）件的重要性、实现的难易程度等编制试制产品《首件鉴定目录》，由质控在试生产的第一件零部（组）件试制完毕，对试生产的第一件零部（组）件按设计图样、工艺文件、检验标准等要求进行全面检查，以确定生产工艺和设备能否保证生产出符合设计要求的产 品，验证和鉴定过程的能力。顾客要求时，应邀请顾客参加新产品首件鉴定。

4.4 新产品试制检验过程控制

4.4.1 质控应根据图纸、临时工艺文件及交底会的要求，编制临时检验卡，包括设立临时停止点，并与技术、生产部门有关人员商讨确定。

4.4.2 质控负责对新产品试制前的准备状态（即生产条件）进行检查，检查内容包括：设计图样、工艺等技术文件的完整性，外购器材的检验状态，工艺装备、设备的鉴定和完好状态和关键岗位人员的培训等，如发现不符要求的，应立即要求相应部门立即整改，否则应暂停生产。顾客要求时，应邀请顾客参加新产品试制前的准备状态检查。

4.4.3 质控按《产品和服务的放行控制程序》QP86A 对新产品试制过程进行检验控制填写检验卡。

4.4.4 在试制过程中，如遇标准不全或标准比较模糊，尺度不好把握，或与生产部门意见分歧时，检验员不得自行制定或解释标准，一律填写《信息反馈单》报质控，由质控负责向技术提出问题，由技术答复，一经技术答复或确认，检验员须严格执行。

4.5 新产品试制完毕的总结工作

4.4.5 新产品试制完毕检验合格后，交付技术整车试验前，由质控编制《样车质量评审记录》（RQP83D-1），召集技术、生产等部门对样车进行质量评审，评审内容包括：

- （1）技术文件中要求的主要物理特性（如外观、尺寸）和功能特性；
- （2）试制过程中技术文件更改的执行情况；
- （3）试制过程中所发生的不合格审理情况；
- （4）试制过程中暴露的质量问题及解决情况。

4.4.6 技术负责对整车进行测试，做好《样车测试记录》（RQP83D-2），完善所有的图纸，并及时组织各部门参加新产品试制总结会议。

4.4.6.1 技术工艺须及时补充、完善工艺文件，质控也应及时组织有关人员补充、完善检验卡，方可进行第二辆车的生产（允许分阶段发放）。第二辆车结束后，生产、检验应有完整全面的工艺、检验文件，否则不可继续生产。

4.4.6.2 新产品试制过程中产生的工艺评审、准备状态检查、首件鉴定、产品质量评审记录、试制过程的记录、产品特性的记录记录以及对暴露问题所采取措施的记录等应予以保存并进行跟踪管理。

5 归档

本程序产生的记录如下：

记录	保管部门	保管期
(1) 样车质量评审记录	技术	长期
(2) 样车测试记录	技术	长期

6 支持性文件

- (1) 《新产品设计控制程序》QP83A
- (2) 《设计更改控制程序》QP83C
- (3) 《工艺制定控制程序》QP85B
- (4) 《工装设计制造控制程序》QP85C
- (6) 《产品和服务的放行控制程序》QP86A

7 附录

附录一 样车质量评审记录（格式：RQP83D-1）

附录二 样车测试记录（格式：RQP83D-2）

产品变更和一致性控制程序

QP83E

1 目的

对获取强制性产品认证证书的专用车产品的变更进行控制，并通过对生产一致性控制计划的实施，以使批量生产的认证产品和型式试验样品保持一致性，以及确保与认证标准的符合性。

2 适用范围

本程序适用于公司获得 CCC 认证的各种产品。

3 职责

3.1 总工程师负责强制性认证产品变更申请的审批。

3.2 技术为专用车强制性认证产品变更的归口管理部门，负责相应认证产品变更的管理以及将变更的详细资料及时向认证机构申报，以获取认证机构的批准。

3.3 采购部门负责对影响与型式试验样车一致性的关键元器件和材料提供详细资料（指关键元器件、材料方面的合格证，性能试验报告，若通过认证的请提供认证证明），并在变更获得认证部门批准后按变更的要求组织采购。

3.4 质控负责在变更获得批准后按照变更后的要求进行检验，确保专用车强制性认证产品在变更未获得批准前不得加贴 CCC 标志。

3.5 质控负责编制《生产一致性控制计划》并与采购、海外事业部、质控、制造、设备部、人力资源部及销售、售后服务等各部门共同严格执行《生产一致性控制计划》。

3.6 质控负责编制《生产一致性控制计划执行报告》。

4 实施步骤

4.1 在对获证专用车产品进行批量生产时，采购部门应按照型式试验合格的专用车产品（产品描述报告）使用的关键元器件和材料组织采购，技术按照型式试验合格的专用车产品进行设计，制造和质控按照型式试验合格的专用车产品组织生产和检验。

4.2 当获证专用车产品由于某种原因需发生产品变更时，应由技术填写《认证产品变更申请单》（RQP83E-1）。申请单中必须注明变更原因，变更后对认证产品原有的结构、性能、使用、维修等方面会产生哪些影响。

4.3 技术应将填写完整的《认证产品变更申请单》提交总工程师审批。必要时，由总工程师组织有关人员专用车强制性认证产品变更的内容进行评审，以确认是否同意该认证产品的更改申请。总工程师必须对技术提出的专用车产品变更申请做出明确批示。

4.4 在专用车强制性认证产品变更申请获得总工程师批准后，技术应立即组织编制专用车产品变更的详细资料，向认证机构提出产品变更申报。

4.5 在专用车强制性认证产品变更申报获得认证机构的批准后，技术应制修订有关的专用车强制性认证产品的技术文件和（或）产品标准，并将有关变更专用车产品的产品描述以及外购件清单等技术文件更换，并及时传递至采购、质控等部门；采购部门重新组织采购符合专用车强制性认证产品变更后要求的关键元器件；技术工艺制、修订有关专用车强制性认证产品生产的工艺文件；质检制、修订专用车产品变更后的检验记录卡。

4.6 在未获得认证机构对专用车强制性认证产品的变更申报批准之前，公司各部门不得就专用车强制性认证产品变更后的内容组织采购、生产、检验、加贴 CCC 标志和销售。只有在获得认证机构对专用车强制性认证产品的变更申报的批准后，各部门才能根据专用车强制性认证产品变更后的内容组织进行采购、生产、检验、加贴 CCC 标志和销售。

4.7 质控编制《生产一致性控制计划》QI83E-1,各相关部门严格执行，以保证生产和销售的车辆产品的有关技术参数、配置和性能指标，与《公告》批准的车辆产品、用于试验的车辆样品、产品《合格证》及出厂车辆上传信息中的有关技术参数、配置和性能指标一致，并持续符合国家政策和管理规定以及强制性标准、法规要求。

4.8 当同一份《生产一致性控制计划》可适用于不同车型系列时，应说明其在不同车型系列上执行时的差异。当对于《生产一致性控制计划》中所列的工艺、过程等不在该计划所列审查现场时，应作相应说明。

4.9 当车辆产品的制造过程、生产环境等发生变化时，质控应适时调整、变更《生产一致性控制计划》，按照《文件控制程序》要求实施控制。并除将涉及生产一致性（COP）试验或检查、关键件以及产品的一致性和与标准的符合性的项目需要事先向认证机构申报外，其他项目如：一些关键过程控制方式的变更、人员和设备的变更、生产不一致追溯和处理措施的变更等，可在此执行报告中向认证机构每年提交一次说明。凡生产一致性控制计划发生变更的，除在执行报告中变化说明外，还应另提供一份新版本的《生产一致性控制计划》。

4.10 质控每年对生产一致性控制计划执行情况总结，编制《生产一致性控制计划执行报告》QI83E-2。报告应对照计划逐项说明生产一致性控制所进行的工作和重要变更，对于发生的生产不一致情况应重点说明其原因、处理及追溯结果、采取的纠正和预防措施。

4.11 所有《生产一致性控制计划》（含过期作废版本）均应存档、备查，由质控按照《文件控制程序》实施存档、更改、作废、销毁等控制。

4.12 《生产一致性控制计划》保存期限不少于其所覆盖车型《公告》撤销后十二个月。

5 归档

名 称	保管部门	保管期限
认证产品变更申请单 RQP83E-1	技术	长 期

6 支持性文件

《生产一致性控制计划》 QI83E-1

《生产一致性控制计划执行报告》 QI83E-2

7 附录

附录一 认证产品变更申请单(格式: RQP83E-1)

供应商管理控制程序

QP84A

1 目的

本程序旨在通过对供应商的分类管理和控制,使需定点物资在采购过程中的质量、供货得以保证,价格得以合理,提高经营管理水平。

2 适用范围

本程序适用于提供需定点物资的供应商的管理工作。

3 总则

保证实施采购之前,对物资供应厂家进行了有效的质量控制,使其处于受控状态,确保采购物资的质量稳定、受控。

4 职责

4.1 采购/制造负责推荐物资供应商,对推荐供应商的条件、资质等支持性文件的有效性和真实性负责;负责物资供应商准入流程的发起,必要时负责安排新供应商的考察行程并参与考察及准入评审,形成考察报告;负责供应商准入和评审的资料提交和维护工作;负责协助质控进行合格供应商的日常业绩评价。

4.2 质控负责制定合格供应商业绩评价方案,按方案牵头实施业绩评价,形成供应商评审报告;负责监督供应商所提供产品的质量状况;负责主导供应商进行质量改善并跟踪验证改善结果;负责编制合格供应商名录,并对合格供应商名录的有效性进行监控。

4.3 技术等相关部门按本程序要求参加合格供应商的评审,负责监督供应商所提供产品的技术状况。

5 实施步骤

5.1 供应商准入的资格条件

- 5.1.1 供应商是持有有效的营业执照和相关资质文件的独立法人，具有签订和履行合同的能力和信誉；遵守国家相关法律和法规，具有依法缴纳税收的良好记录。
- 5.1.2 供应商在相关行业具有一定的良好业绩，货源稳健，供货及时，价格合理。
- 5.1.3 供应商具备完善的质量保证体系及质量承诺，其提供的产品和服务能够满足有关标准和技术文件要求（对于强制性认证产品，必须通过“3C”认证），三年内无重大质量安全事故。
- 5.1.4 供应商具备完善的售后服务体系，出现问题及时解决，不推诿。
- 5.2 供应商准入需求
- 5.2.1 供应商开发小组（采购、制造、质控、技术）根据采购物资技术标准和产品设计开发及服务的需要提出开发或更换合格供应商的需求。
- 5.2.2 增加或更换外购（协）件合格供应商的具体工作由采购/制造牵头负责。
- 5.3 供应商定点准备工作
- 5.3.1 采购/制造依据供应商准入或更换需求收集有关供应商的资料，向供应商发放《供应商基本情况调查表》RQP84A-1。《供应商基本情况调查表》的内容包括供应商的规模、人员、经营状况、主要产品、主要客户、主要生产和检测设备、质量保证能力、售后服务等信息，并附相关支持性文件，如营业执照、质量体系证书和产品认证文件等。
- 5.3.2 采购/制造对收集的供应商资料进行初步审核，确定是否进行进一步开发和实地考察。需要实地考察的供应商，由供应商开发小组到供应商现场进行实地考察，填写《供应商现场评审报告》RQP84A-2，提交采购/制造，并报管理者代表批准。如评审不合格则淘汰或要求供应商改进后再组织评审。
- 5.3.3 供应商资料审核合格或实地考察合格后，对供应商提供的产品进行样品试用，试用确认数量一般为3台套。供应商提供样品，采购人员编制供应商代码和物料编码，填写《样品检验（试用申请）单》报检，外检员依照《产品和服务的放行控制程序》QP86A和《样品检验规定》QI86A-2的要求进行检验和试验，并将检验结论填写在《样品检验（试用申请）单》中。样品检验不合格的，可由供应商提供改进后的样品，按流程重新确认。
- 5.3.4 样品检验合格后，如需小批量试用的物资应由采购人员提出样品试用申请，质控、技术会签，并经相关领导批准后方可小批量试用。用于小批量试用的订单由采购人员填写《样品检验（试用申请）单》报检，注明“小批量试用”的字样。产品试用期（一般3个月）内质量跟踪的不合格信息分别由进货检验员、工序检验员以及售后服务人员提供给采购部门。产品试用结果经采购、技术和质控会签后完成小批量试用报告，作为是否定点的重要依据。产品试用不合格的，可由供应商提供改进后的产品，按流程重新确认。第二个试用期满后，该供应商如仍评审不合格，则取消其供货资格，由供应商开发小组重新选择供应商。
- 5.4 合格供应商评审定点
- 5.4.1 供应商样品或小批量试用合格后，采购人员整理供应商相关资料，包括《供应商基本情况调查表》、《供应商现场评审报告》（如有）、《样品检验（试用申请）单》以及营业执照等相关资料，采购人员填写《供应商评审表》（集团/自购）RQP84A-3，评审结论合格后，填写《合格供应商定点报告》RQP84A-4，采购部长审核后，质控、技术、制造部门会签，管理者代表批准。对于部分关键件供应商，需由总经理批准。
- 5.4.2 质控根据批准后的定点报告以及采购人员提交的资料编制《合格供应商名录》（外购）/（外协）RQP84A-5，及时在系统中进行合格供应商信息的维护，并对合格供应商名录的有效性进行监控和管理。
- 5.5 合格供应商业绩评价
- 5.5.1 质控按照《合格供应商业绩评价规定》QI84A-1对供应商进行业绩评价。
- 5.5.2 由质控组织采购/制造、售后服务部门填写《供应商评审表》（集团/自购），从质量、交货、服务、（价格、付款）等方面对供应商进行等级评价（甲/乙/丙/丁），

并进行分级管理。

5.5.3 供应商业绩评价结果与下一年度采购量挂钩。被评定为“丁级”供应商或者连续两个季度被评定为“丙级”供应商的，可暂停其供货资格，由质控下发《合格供应商整改通知单》RQP84A-6，通知采购要求供应商整改，并提供整改报告。待质控验证有效后方可恢复正常供货。连续两个季度以上评定为“丁级”供应商的，可取消合格供方资格，由采购/制造负责考虑是否重新确定新的合格供方，并依照本程序有关规定重新选择合格供应商。

5.5.4 对于发生重大/批量质量问题的供应商，可考虑暂停其供货资格或取消其合格供应商资质，并参照本程序 5.6.3 条款进行处置。

5.5.5 质控质保每季度将供应商评价结果在公司内部通报，并由采购/制造通知到相应的供应商。

5.6 合格供应商年度稽核

5.6.1 质控主导编制《供应商年度稽核计划》RQP84A-7，对关乎企业发展的重要供应商不定期开展回访考察，掌握重要供应商的经营状况、生产流程革新、质保体系运转及生产成本的变化等情况，了解双方合作过程中存在的问题及今后业务发展的建议，并作好《供应商稽核报告》RQP84A-8。

6 归档

本程序产生如下质量记录，其保管部门及保管期限如下：

记录	保管部门	保管期
(1) 供应商基本情况调查表	质控	长期
(2) 供应商现场评审报告	质控	长期
(3) 供应商评审表	质控	长期
(4) 合格供应商定点报告	质控	长期
(5) 合格供应商名录(外购/外协)	质控	长期
(6) 合格供应商整改通知单	质控	长期
(7) 供应商年度稽核计划	质控	长期
(8) 供应商稽核报告	质控	长期

7 支持性文件

- (1) 《合格供应商业绩评价规定》QI84A-1
- (2) 《样品检验规定》QI86A-2
- (3) 《产品和服务的放行控制程序》QP86A

8 附录

附录一	供应商基本情况调查表	(格式: RQP84A-1)
附录二	供应商现场评审报告	(格式: RQP84A-2)
附录三	供应商评审表(集团/自购)	(格式: RQP84A-3)
附录四	合格供应商定点报告	(格式: RQP84A-4)
附录五	合格供应商名录(外购/外协)	(格式: RQP84A-5)
附录六	合格供应商整改通知单	(格式: RQP84A-6)
附录七	供应商年度稽核计划	(格式: RQP84A-7)
附录八	供应商稽核报告	(格式: RQP84A-8)

物资采购程序

QP84B

1 目的

本程序旨在通过对物资采购各环节的控制，使物资质量得以保证，到货时间得以及时，采购成本得以合理，确保采购产品符合规定要求。

2 适用范围

本程序适用于采购和制造所有涉及境内、境外物资的采购。

3 职责

3.1 采购负责编制采购计划及组织物资采购，负责组织对采购物资的供方实施验证。

3.2 技术负责编制《物品采购技术条件》。

3.3 质控负责编制《采购物品验收标准》，技术会签确认。

3.4 采购严格执行《一致性控制计划》，确保采购产品的生产一致性。

4 物资采购实施步骤

4.1 采购物资的分类（详见《采购物资分类》QI84B-2）

4.1.1 A类物资：产品设计时确定的关键、重要的零部件，以及质量较难保证和特别指定的物资。具体为：

- (1) 直接影响安全性能的配套件，如车轴、钢圈、牵引销、ABS、簧支架、扭力杆；
- (2) 直接影响整车使用功能的配套件，如液压件、阀件；
- (3) 质量较难保证的物资：如油漆；
- (4) 直接影响整车产品 3C 认证的相关元器件，如灯具、轮胎、反光标志；
- (5) 总成类外协件。

4.1.2 B类物资：影响产品质量的辅助物资，如标准件、挡泥板、密封胶、接头、CO₂气体、O₂、C₂H₂等。

4.1.3 C类物资：对产品质量无直接影响的物资，如产品生产使用的工具（扳手、螺丝刀、榔头、钻头等）、劳保用品和杂件（纱头、扫帚等）。

4.2 国内物资采购实施步骤

4.2.1 采购的准备

4.2.1.1 采购通知可以是生产令、技术规范、《采购申请单》RQP84B-1 或是技术下达的产品外协外购件目录清单。

4.2.1.2 采购人员在接到采购通知后，判明所需物资的类型、数量及到货时间，优先在《合格供方名录》中选取供应商。

4.2.1.3 《合格供方名录》中未包含的物资，由采购对所需物资进行市场调研，并根据技术提供的技术要求进行采购。一旦实施定点，技术应补充编制《物品采购技术条件》QI84B-1。同时质控根据《物品采购技术条件》制定《采购物品验收标准》QI84B-3，作为该物资的进货检验依据。

4.2.1.4 对于需定点物资采购人员应首先根据《物资采购管理制度》QI84B-4 中库存当量的规定及仓库物资库存报表判断是否需要采购，如需要则要制定采购计划。

4.2.1.5 对于不需定点物资，采购人员应与申购部门对采购的品种、数量、到货时间等进行确认。

4.2.2 采购计划的制定

4.2.2.1 采购计划有两类：一类有固定格式，由采购专门编制，即《材料收付存汇总及采购计划表》RQP84B-2，一类由采购根据技术下达的图纸明细表编制《补充采购计划》。

4.2.2.2 对于已定点物资的采购，采购根据采购通知及《物资采购管理制度》中库存当量的规定及实际库存情况，确定采购品种、数量及到货时间，编制采购计划，对于需定点物资以外的采购物资，由采购对采购通知中的采购品种、数量和到货时间进行确认，直接作为采购依据。

4.2.2.3 对某种特定物资（包括定点物资及样品）的采购，如其对随后的产品质量、性能有重要影响，采购人员应在采购过程中对供方进一步提出要求，适当时包括：

（1）要求供方提供样品及有关检验和试验记录，并经我司认可；

（2）对供方产品实现过程的程序提出批准要求，如供方的产品设计更改、过程更改、不合格回用等须经我司认可；

（3）对供方的过程，如工艺方面提出要求；

（4）对供方在产品实现过程中直接影响产品质量特性的设备提出要求；

（5）对供方实现产品过程中的某些岗位的人员提出资格要求；

（6）对供方质量管理体系方面提出要求。

4.2.2.4 若需到供方货源处进行验证时，采购人员应在采购计划中明确标注。其中，内部验证需求由技术、质控或相关部门提出。

4.2.2.5 采购计划编制后，应按《物资采购管理制度》中的有关规定进行审批。

4.2.3 合格供方的选择

4.2.3.1 对需定点且已定点物资，由采购人员在《合格供方名录》中选择供方。

4.2.3.2 对需定点但未定点的物资，则由采购人员根据《外协外购件定点规定》QI84A-1，制定定点需求，并按照《供方评价和控制程序》QP84A 确定合格供方。

4.2.3.3 未定点物资采购（紧急状况）：对需要定点，但由于订货周期紧急而来不及进行合格供方的审批和物资的定点、新单位配件的试用可按样品检验物资控制。

4.2.3.4 对按规定不需实行定点采购的物资，由采购人员根据实际情况选择供方。

4.2.4 物资采购实施

4.2.4.1 采购人员按照《物资采购管理》制度中的有关规定及采购计划向供方下《订货单》RQP84B-3。如需签订《采购合同》RQP84B-4/ RQP84B-4-1，应按《物资采购管理制度》及《境内、境外采购合同签订规定》QI84B-8 中的有关规定签订合同，报经有关领导批准。

4.2.4.2 合同签订或订货单发出之后，采购人员应考虑采购文件是否列有到供货厂家验证的需求。若有验证需求，采购人员应尽快会同技术、质控或相关部门到供方处验证。

4.2.4.3 验证后的产品能否放行，由参加验证部门经评审确定。若验证不合格，由采购人员综合各部门的意见提请供方整改，整改后对供方进行重新评定。

4.2.4.4 供方处的验证不排除公司内进货检验的权力，顾客对供方产品的验证不能免除公司提供可接收产品的责任。

4.2.4.5 采购人员负责组织货物到厂，并根据《物资采购管理制度》中收货的有关规定办理报检单，交付送货人到外检处报检。

4.2.5 报检

采购人员按《外购外协件检验规范》QI86A-1 规定，开报检单交送货人向外检员报检。如是已定点物资，则填写《外购（协）配件检查报告单》报检；需定点但尚未定点的物资视为样品，填写《样品检验（试用申请单）》报检；对于不需定点的物资，填写《外购（协）配件检查报告单》报检。

4.2.6 紧急放行

4.2.6.1 紧急放行由责任部门提出申请，申请人应填制《紧急放行/例外转序申请单》RQP86A-5，送质控长、管理者代表审批。

4.2.6.2 外检员接到经有效审批的《紧急放行/例外转序申请单》后，做好紧急放行标识。若申请紧急放行的产品尚未报检，应责成采购人员办理报检手续。已报检的紧急放行产品由外检员在《紧急放行/例外转序申请单》上签署，予以放行。

4.2.6.3 紧急放行申请者持经外检员签署的《紧急放行/例外转序申请单》向仓库保管员申请发料，仓库保管员凭《紧急放行/例外转序申请单》办理暂入库手续，并在申请者办理完领用手续后，凭单发料。

4.2.7 主机采购按《主机采购流程》QI84B-9 执行。

4.3 进口物资采购实施步骤

4.3.1 提出采购需求

4.3.1.1 每年年末，进口物资采购员根据上年度进口配套件的使用情况以及下年度的销售预测，分析了解下年度进口物资的需求量。

4.3.1.2 技术设计开发新产品时，如需使用进口配套件，应由项目负责人按《进口物资申购规定》QI84B-5 编制《进口物资采购申请单》RQP84B-7。对首次采用的配套件，应特别注明询价需求。进口物资的采购申请单由项目负责人编写采购技术文件，报技术主任审批。

4.3.1.3 需向客户提供的进口配套件库存不足时，售后服务组应按《进口物资申购规定》填写《进口物资采购申请单》，分管部长和分管副总审核。对进口物资采购员发放的新产品三包配件需求征询单，用户服务组研究后填写《进口物资采购申请单》，报分管部长和分管副总审核。

4.3.1.4 设备部需进口设备的配件，应按《进口物资申购规定》填写《进口物资采购申请单》，分管部长和分管副总审核。

4.3.2 国际市场调查及采购计划制定

4.3.2.1 进口物资采购员根据对下年度需求量的预测以及接到经分管副总审核的《进口物资采购申请单》后，对照《合格供方名录》、《采购技术文件一览表》判断需求物资的类别：属于需定点且已定点物资、需定点但未定点物资还是不需定点的物资。

4.3.2.2 如是已定点物资，每年年末，进口采购员根据上年度进口配套件的使用情况以及下年度的销售预测，制订进口配套件年度采购计划，报总经理批准。每月月末，进口采购员根据当月实际库存及销售趋势预测调整年度计划中最近 3 个月的订货计划，并报总经理批准，同时填写下月收付存汇总及采购计划，分管部长批准，传递至仓库作为入库的依据。

4.3.2.3 如采购物资为需定点但未定点物资，进口采购员应向技术催要采购技术文件。如是不需定点物资，进口采购员应向需求部门确认采购要求。进口采购员根据采购申请单、采购技术文件及国际供应商信息，进行国际市场调查、询价，编制《进口配件需求

市场调查表》RQP84B-5。

4.3.2.4 总经理审批进口物资的采购申请单并决定供应商。

4.3.2.5 采购申请单经总经理批准后，由进口采购员编制进口物资补充采购计划，分管部长批准，传至仓库作为入库的凭据。

4.3.2.6 新产品上采用进口配套件的需求经总经理批准后，进口采购员向售后服务传递新产品进口配套件信息，作为售后服务提出新产品的三包服务配件需求的依据。

4.3.3 采购的实施

4.3.3.1 进口采购员负责按《境内、境外采购合同签订的规定》与外商洽谈采购合同，经总经理同意后签订《Purchase Contract》RQP84B-6。

4.3.3.2 根据合同约定的结算手段，进口采购员按《国际结算管理规定》 QI84B-6 填写国际结算申请，报总经理审批后，再将相关资料移交财务部办理国际结算，同时办理移交手续。

4.3.3.3 进口采购员与国外供应商保持联系，了解供应商发货情况，且催办相关单证。

4.3.4 报关提货

4.3.4.1 进口采购员收到相关单证后，按照《进口物资报关规定》 QI84B-7，应在两天内将单证转交报关人员，同时办理移交手续。

4.3.4.2 报关员编制报关手册，并报关、提货。

4.3.5 报检

4.3.5.1 储运部提货至仓库，采购员根据《外购外协件检验规范》的规定及《物资采购管理制度》中收货的有关规定向外检员报检。如是已定点物资，则填写《外购配件检查报告单》报检；对于需定点但未定点的物资视为样品，填写《样品检验（试用申请）单》报检；对于不需定点的物资，填写《外购配件检查报告单》报检。

4.3.5.2 紧急放行

如需紧急放行，可按照 4.2.7 条的程序执行。

5 归档

记录	保管部门	保管期
(1) 采购申请单	采购	3 个月
(2) 材料收付存汇总及采购计划表	采购	二年
(3) 订货单	采购	二年
(4) 采购合同	采购	三年
(5) 劳保用品采购合同	精益 HSE	二年
(6) 进口配件需求市场调查表	采购	二年
(7) Purchase Contract	采购	长期
(8) 进口物资采购申请单	采购	一年

6 支持性文件

- (1) 《物品采购技术条件》 QI84B-1
- (2) 《采购物资分类》 QI84B-2
- (3) 《采购物品验收标准》 QI84B-3
- (4) 《物资采购管理制度》 QI84B-4
- (5) 《进口物资申购规定》 QI84B-5
- (6) 《国际结算管理规定》 QI84B-6
- (7) 《进口物资报关规定》 QI84B-7
- (8) 《境内、境外采购合同签订的规定》 QI84B-8
- (9) 《主机采购流程》 QI84B-9
- (10) 《供应商管理控制程序》 QP84A
- (11) 《合格供方业绩评价规定》 QI84A-1

(12) 《外购外协件检验规范》QI86A-1

7 附录

- 附录一 采购申请单（格式：RQP84B-1）
- 附录二 材料收付存汇总及采购计划表（格式：RQP84B-2）
- 附录三 订货单（格式：RQP84B-3）
- 附录四 采购合同（格式：RQP84B-4）
- 附录五 劳保用品采购合同（格式：RQP84B-4-1）
- 附录六 进口配件需求市场调查表（格式：RQP84B-5）
- 附录七 Purchase Contract（格式：RQP84B-6）
- 附录八 进口物资采购申请单（格式：RQP84B-7）

外包管理控制程序

QP84C

1 目的

本程序旨在对公司外包活动的有效控制，确保外包过程满足公司质量管理体系的要求。

2 适用范围

本程序适用于公司管理活动、资源管理以及产品实现和测量过程中的外包过程。

3 职责

- 3.1 制造/采购负责组织产品用零部件加工外包方的选定，以及外协加工计划的制订、委外实施和管理。
- 3.2 质控负责计量器具检定外包方的选定、委外实施和管理。
- 3.3 采购负责产品运输外包方的选定、委外实施和管理。

4 工作内容

4.1 产品零部件加工外包管理

4.1.1 外协件加工计划的制订

4.1.1.1 对金加工件，制造外协员根据生产进度表、图纸、技术规范，编制《外协外购补充采购计划表》（RQP84C-1）；对冷作件以及液罐车的发泡保温，外协员根据生产进度表、图纸、技术规范下达《外协加工生产任务单》（RQP84C-2）。计划表或任务单须经采购/制造长审批后实施。

4.1.1.2 对外协的金加工件和冷作件，如需到供方货源现场处进行验证的，应在计划表或任务单中明确。

4.1.1.3 当外协加工的产品对随后的产品质量、性能有重要影响，外协员应在计划表或任务单中对外协厂家进一步提出要求，适当时包括：

- a) 要求供方提供样品及有关检验和试验记录；
- b) 对供方产品实现过程的程序如供方的产品设计更改、过程更改、不合格回用等程序提出审批要求；
- c) 对供方的过程如工艺方面，提出要求；
- d) 对供方在产品实现过程中直接影响产品质量特性的设备提出要求；
- e) 对供方实现产品过程中的某些岗位的人员提出资格要求；
- f) 对供方质量管理体系方面提出要求。

4.1.2 外协厂家的选择

- 4.1.2.1 采购/制造制定实施方案，分析和评估业务项目自营与外包的成本效益及风险，确定外包的可行性及外包方选择方案等重要方面。确定供方定点需求后按照《供方评价和控制程序》QP84A 的规定从候选承包方中做出选择，并建立严格的回避制度和监督处罚制度，避免相关人员在选择承包方过程中出现受贿和舞弊行为。逐步建立业务外包管理小组岗位轮换制度以及业务外包价格看板制度，定期分析业务外包价格变动，并向分管副总进行汇报。对于重大的业务外协应有公司财务负责人参与，并提交总经理审批。
- 4.1.2.2 采购/制造外协员应要求外协厂家提供营业执照及其它相关资质证明（如体系证书、产品证书、生产许可证等），对厂家的产品技术指标、价格、交货期、付款条件等列表综合比较，填写《物资采购合同评审表》(RQP84C-8)。评审表经财务及相关部门评审签字，报相关领导批准后，方能与外协厂家按《物资采购管理制度》QI84B-4 及《境内、境外采购合同签订规定》QI84B-8 中的有关规定签订《外协加工合同》RQP84C-5。采购合同内容主要包括：外包业务的内容和范围，技术要求，验收标准，价格条款，质量保证要求，保密事项，违约责任等事项。选定的外协供方纳入《合格供方名录》（外协分册）。
- 4.1.2.3 在实施业务外包时，采购/制造外协员应将审批后的《外协外购补充采购计划表》或《外协加工生产任务单》交外协厂家安排生产。
- 4.1.3 外协件的备料
- 4.1.3.1 制造外协员/采购员根据图纸、工艺要求，确定外协件是否需从公司备料，对于特种材料的外协加工件如不锈钢件、铝合金件等，必须由公司备料加工。
- 4.1.3.2 对在公司下料或加工制成半成品后再外出加工的情况，应按以下要求执行：
- a) 对公司备料加工的，外协员/采购员应在《外协外购补充采购计划表》或《外协加工生产任务单》中明确，并在亿格中显示；
 - b) 外协员/采购员应及时发放外协计划或任务单，并通知相关工段责任人按计划做好生产备料工作。
 - c) 对于车间制作的半成品，外协员/采购员需与工段联系确认合格后，方可通知外协厂家领料。
 - d) 仓库保管员开具《付料单》，由外协员/采购员或外协加工厂家负责履行完整齐全的审批手续后方可领料出门。
- 4.1.4 外协履约过程监控
- 4.1.4.1 外协员/采购员做好与外协供方的对接工作，加强与供方的沟通与协调，及时发现和解决外协日常工作中存在的问题。在承包方提供服务或制造产品的过程中，外协员/采购员密切关注重大业务外包承包方的履约能力，采取动态管理方式，重点检查并跟踪承包商人员的工作效率、领料用料及返料情况，并对承包方开展日常绩效评价和定期考核。
- 4.1.4.2 外协员/采购员对承包方的履约能力进行持续评估，包括承包方对该项目的投入是否能够支持其产品或服务达到企业预期目标。承包方自身的财务状况、生产能力、技术创新能力等综合能力是否满足该项目的要求。
- 4.1.4.3 采购/制造建立临时监控机制，一旦发现偏离合同目标情况，应及时要求承包方调整改进。对重大业务外包的各种意外情况做出充分预计，建立相应的应急机制，制定临时替代方案，避免业务外包失败造成企业经营活动中断。
- 4.1.5 外协件的验收
- 4.1.5.1 外协件到货时，由外协员/采购员填写《外购配件检查报告单》或样品检验（试用申请）单交付送货人向外检员或现场检验员报检，检验合格后方可入库或交付车间使用。在需要紧急放行时，按第 4.1.6 要求执行。
- 4.1.5.2 若采购文件中列有验证需求时，外协员/采购员组织技术、质控到外协厂家进行验收，并根据验证结果决定是否要求整改或重新选定外协厂家。
- 4.1.5.3 仓库按照《外协件过磅称重及核算管理规定》QI84C-1 进行入库验收。对于规

格尺寸有变化的非标外协件（不含侧护栏），仓库凭外协员编制的《制造外协件过磅重量登记表》（RQP84C-3）按称重比例随机抽取外协件，实施过磅称重并记录结果。对于外协侧护栏，仓库过磅称重每次送货总重量，并记录在《制造外协侧护栏过磅重量日报表》（RQP84C-4）上。

4.1.6 紧急放行

4.1.6.1 紧急放行由外协员/采购员填写《紧急放行/例外转序申请单》，一式四份，填写时应将表格的紧急放行栏中的有关内容及申请的理由填写清楚，交质控长。

4.1.6.2 质控长接到《紧急放行/例外转序申请单》后，根据申请理由分析紧急放行对后续工序质量影响程度，在申请表上签署意见。若同意，则写明进货检验项目必须在哪道工序追踪检验结束。外协员/采购员自留一份批准的《紧急放行/例外转序申请单》，其余三份交外检员或现场检验员。

4.1.6.3 外检员或现场检验员接到经有效审批的《紧急放行/例外转序申请单》后，按《产品标识及检验和试验状态标识规定》QI852A-1对紧急放行产品进行标识，并在《紧急放行/例外转序申请单》上签署后自留一份，其余两份交仓库保管员作为发料的依据，予以放行。

4.1.6.4 仓库保管员凭《紧急放行/例外转序申请单》办理暂入库手续，并在申请者办理完领用手续后，凭单发料。仓库保管员自留一份紧急放行/例外转序申请单，另一份随产品流转。

4.1.7 对于机加工零件的铸、锻、热处理和液罐车的发泡保温以及冷作件焊接、油漆等外包方的特殊过程确认，每年一次由质保牵头工艺到外协供方现场，参照《特殊过程（再）确认准则》QI85A-2进行外包方的特殊过程确认，做好确认记录。并由质控随机检查稳定性，如发现变化则进行再确认。

4.2 计量器具检定外包管理

4.2.1 计量管理员按照公司《监视和测量设备控制程序》QP71C要求实施计量器具的委外检定和管理。

4.2.2 计量管理员应根据公司现有使用的计量器具的种类，选择适宜的计量器具检定机构。委托实施进行计量器具检定的机构应有有效的国家计量部门认可的检定资质。

4.2.3 计量管理员应要求检定外包方提供相应的资质证书，并复印存档。对超过有效期限的资质证书，计量管理员应跟踪要求其提供新的有效的资质证明。否则，应及时更换新的计量器具检定外包方。

4.2.4 计量管理员应牵头与计量器具检定外包方签订《计量器具检定/校准合同》RQP74C-6，并经过质控部长的审批。

4.3 产品运输外包管理

4.3.1 根据公司产品运输的特点和要求，采购应寻找符合要求的产品运输外包方。产品运输外包方须具备从事物流运输服务的能力和资质。

4.3.2 采购应和产品运输外包方签订《运输协议书》RQP84C-7，协议中应明确双方的义务和责任（包括产品防护及交接要求、驾驶员素质要求、质量或安全事故责任的划分等），并经采购部长的审批。

4.3.3 采购应向产品运输外包方传达我公司的产品搬运、储存、标识等方面的相关规定和要求，并督促其代运人员严格按公司规定要求执行。

4.3.4 采购及时向产品运输外包方下达代运要求和指令，并跟踪产品运输任务的完成情况，及时收集、保存代运人和客户交接的相关记录。具体按《产成品贮存及交付程序》QP85D执行。

4.3.5 产品运输外包协议到期前，采购应对其在协议期内的合作情况进行整体评估。若能满足我司需求，可通过继续签订外包协议的方式保留其产品运输外包资格；若不能满足我司要求，应另行寻找符合要求的产品运输外包方。

5 本程序文件所产生的归档文件如下：

归档文件名称	保管部门	保管期
(1) 外协外购补充采购计划表	采购/制造	一年
(2) 外协加工生产任务单	采购/制造	一年
(3) 制造外协件过磅重量登记表	采购/制造	一年
(4) 外协加工合同	采购/制造	长期
(5) 计量器具检定/校准合同	质控	三年
(6) 运输协议书	采购	三年
(7) 物资采购合同评审表	采购/制造	一年
6 支持性文件		
(1) 《供方评价和控制程序》QP84A		
(2) 《监视和测量设备控制程序》QP71C		
(3) 《产成品贮存及交付程序》QP85D		
(4) 《产品标识及检验和试验状态标识规定》QI852A-1		
(5) 《外协件过磅称重及核算管理规定》QI84C-1		
7 附录		
附录一 外协外购补充采购计划表（格式：RQP84C-1）		
附录二 外协加工生产任务单（格式：RQP84C-2）		
附录三 制造外协件过磅重量登记表（格式：RQP84C-3）		
附录四 制造外协侧护栏过磅重量日报表（格式：RQP84C-4）		
附录五 外协加工合同（格式：RQP84C-5）		
附录六 计量器具检定/校准合同（格式：RQP84C-6）		
附录七 运输协议书（格式：RQP84C-7）		
附录八 物资采购合同评审表（格式：RQP84C-8）		

生产过程控制程序

QP85A

1 目的

本程序适用于公司生产提供的过程中影响质量的各个环节和因素的有效控制，以确保生产过程按规定的方式在受控状态下进行。

2 适用范围

本程序适用于公司车辆的生产全过程。

3 职责

3.1 技术负责产品设计、工艺编制和编制技术规范，以及技术文件的分发。

3.2 设备部负责提供适宜的生产设备和设计制作工装。

3.3 制造负责安排生产进度，以及确定外协加工件的范围。

3.4 采购负责做好原材料、配套件的采购供应和送、发料。

3.5 质控负责检测设备、检具和检测资料的准备以及产品的检验和标识及可追溯性控制。

4 实施步骤

4.1 生产准备

4.1.1 技术按生产令和合同确定设计类型情况。如果是新产品或变形产品则由技术相应地按《新产品设计程序》QP83A 或《变型产品设计程序》QP83B 进行产品设计，各部门根据需要，可提出并召集相关部门参加的技术交底会议。

4.1.2 常规产品由设计员根据《生产令》、《合同》编制《技术规范》（RQP83A-9）及完成零部件图纸的设计。

4.1.3 技术资料员负责按《技术文件发放管理规定》QI85A-4 发放图纸、技术规范及相关技术文件，并做好《技术文件发放签收记录》（RQP85A-3）。

4.1.4 制造调度员根据生产令、图纸、技术规范及车间生产情况编制《生产进度安排表》（RQP85A-1）。

4.1.5 制造资料管理员负责整理技术下达的图纸、技术规范，技术工艺组下发的工艺文件，将用于车间生产的图纸及相关文件分发至班组，并将用于外协加工的图纸转交给外协员，同时做好技术文件发放记录。

4.1.6 由于公司不具备加工手段或由于生产进度等原因需要由外部生产厂家加工时，外协员按照《外包管理控制程序》QP84C 组织外协加工。

4.1.7 工艺员根据技术规范确定是否需要编制或修改工艺文件，如果需要则按《工艺制定控制程序》QP85B 执行。

4.1.8 设备部根据图纸要求确定是否需要设计制作工装，如果需要制造新工装，则按《工装设计制造控制程序》QP85C 执行。同时应做好设备的检修、保养，并提供设备操作规程以指导工人操作。

4.1.9 质控根据图纸、技术规范及技术交底情况，确定是否需要增添检测设备和检具，

如果需要则按《监视和测量装置控制程序》QP71C 执行。

4.1.10 质控质检主管根据相关技术要求检查各类检验记录卡是否齐全，能否满足检验要求，必要时完善或补充检验记录卡，做好检测准备。

4.1.11 技术根据技术规范编制定额，仓库按定额发料。

4.2 生产实施

4.2.1 制造调度员按照《生产进度表》，安排生产任务，协调各班组的生

4.2.2 各制造工段按照相应《车辆制造、质量控制流程》QI85A-1，根据有关的技术、工艺要求，安排合适的操作人员、择用适宜的设备（或）工装以组织生产，质检按此流程设置检验停止点，进行产品生产过程质量检验。

4.2.3 生产员工严格执行生产安排，根据相应的技术规范、产品图纸、工艺文件、设备操作规程等的要求进行生产操作，并自检。

4.2.4 制造作为现场积存产品消化处理责任人每月 5 日前统计《现场产品积存月报》（内容包括：车型、规范号、产品名称、型号规格、数量、制作方式、处理建议等），报送技术、销售、采购、质控、行政、财务部及公司领导等，积极消化现场积存产品。

4.2.5 对出口车如需要进行海运防腐，制造按照《出口车海运防腐工艺》，做好整车入库前的海运喷蜡、涂油等防腐。

4.2.6 检验员、工艺员负责监督生产过程按规定程序进行，对关键过程（工序）、特殊过程进行连续的监视和控制。

4.2.7 质控质检员负责按《产品和服务的放行控制程序》QP86A 对生产过程中的产品进行检验。

4.2.8 对生产过程中发现的不合格品按《不合格品控制程序》QP87A 执行。

4.3 关键过程的控制

4.3.1 工艺人员对产品制造过程中质量实现的复杂、难易及重要程度进行综合分析，识别关键过程。专用车的关键过程包括：牵引销焊接、纵梁焊接、罐体焊接、强度及气密性试验、制动性能检测。

4.3.2 质控编制关键过程检验卡，并设立关键过程质量控制点（即停止点）。关键特性应实施 100% 检验并将实测记录填写在关键过程专项检验卡上，以保持可追溯性。关键件不合格的按《不合格控制程序》QP87A 要求进行处理。

4.3.3 工艺人员在工艺文件上对关键过程进行标识，并且确定工序操作人员要求、加工设备、工艺操作方法、过程参数等，确保关键工序受控。

4.3.4 生产、检验人员严格按工艺流程、工艺卡、作业指导书或样件要求操作、检验

4.4 特殊过程的控制

4.4.1 对于生产过程的输出不能由后续的监视和测量加以验证时，如专用车的焊接、涂装工序，由制造、工艺、质检有关人员根据《特殊过程（再）确认准则》QI85A-2 实施（再）确认控制。

4.4.2 上述过程包括设备及人员资格的要求、过程参数的控制、工作环境要求及具体的操作程序，制造在生产安排时按相关工艺文件、作业指导书执行，做好《油漆配比记录》（RQP85A-2）和涂装现场操作记录（RQP85A-3）。

4.4.3 检验人员监督检查特殊过程工艺执行情况并填写《工艺执行记录》（RQP85A-4）。

5 归档

本程序产生的记录如下：

记 录	保管部门	保管期
(1) 生产进度安排表 (RQP85A-1)	制造	一年
(2) 油漆配比记录 (RQP85A-2)	制造	一年
(3) 涂装现场操作记录 (RQP85A-3)	制造	一年
(4) 工艺执行记录 (RQP85A-4)	质控	三年

6 引用标准及文件

- (1) 《新产品设计程序》QP83A
- (2) 《变形产品设计程序》QP83B
- (3) 《物资采购控制程序》QP84B
- (4) 《外包管理控制程序》QP84C
- (5) 《工艺制定控制程序》QP85B
- (6) 《工装设计制造控制程序》QP85C
- (7) 《产品和服务的放行控制程序》QP86A
- (8) 《不合格品控制程序》QP87A
- (9) 《产品标识和检验试验状态标识规定》QI852A-1
- (10) 《技术文件发放管理规定》QI75A-1
- (11) 《车辆制造、质量控制流程》QI85A-1
- (12) 《特殊过程（再）确认准则》QI85A-2

7 附录

- 附录一 生产进度安排表（格式：RQP85A-1A/B）
- 附录二 油漆配比记录（格式：RQP85A-2）
- 附录三 涂装现场操作记录（格式：RQP85A-3）
- 附录四 工艺执行记录（格式：RQP85A-4）

工艺制定控制程序

QP85B

1 目的

本程序旨在对工艺文件编制过程中的职责、实施要求和控制方法加以规定，以确保按工艺文件制造出的产品符合图纸的设计要求和国家行业规范。

2 适用范围

本程序适用于公司工艺文件的编制及更改。

3 职责

- 3.1 工艺员负责工艺文件的编制、修订和校对。
- 3.2 工艺主管负责对工艺文件的校对、审核。
- 3.3 制造生产负责人负责对工艺文件的生产流程合理性进行评审或会签。
- 3.4 质控负责对工艺文件的质量保证能力进行评审或会签。
- 3.5 技术设计负责对工艺文件进行技术评审和标准会签。
- 3.6 工艺主管、分管部长或分管副总负责对工艺文件及更改单的批准。

4 实施步骤

4.1 工艺文件定义

4.1.1 通用工艺文件：指具有相同工艺特征的不同类型产品的工艺文件。如典型工艺方案（工艺流程）、典型工艺（通用作业指导书）、通用工艺规定、工艺试验报告、工艺评定。

4.1.2 产品工艺文件：指具体产品型号的工艺文件。如工艺方案、工艺规程、作业指导书、排版图等。

4.1.3 一次性工艺文件：指生产的产品已有相类似产品型号的专用或通用工艺，但本次产品需增加工艺要点、工艺方法、产品的临时排料图、分工表、工艺试验单等而编制的工艺文件。

4.2 任务确定

4.2.1 工艺员按照图纸、技术要求、生产需求，判断是否需要编制新的工艺，如需要则由工艺员填写《工艺编制任务书》(RQP85B-1)的需求部分（仅通用工艺和产品工艺），并判定是否需进行工艺评定后，送交工艺主管审批；由工艺主管对其内容进行审核；若需要工艺评定则由工艺评定组进行工艺评定，评定合格后批准实施《工艺编制任务书》；若不需工艺评定则直接审批。

4.3 工艺文件及更改单的编制

4.3.1 工艺主管批准《工艺编制任务书》后由工艺员按照《工艺编制指南》（QI85B-1）编制工艺文件。

4.3.2 若由于技术要求或相关条件的变化而必须进行工艺文件的更改或更换时，则工艺员编制《工艺文件更改单》(RQP85B-2)或重新编制工艺文件。

4.4 工艺文件及更改单的校对、审核、会签和批准

4.4.1 工艺员在工艺文件的编制栏内签名并写上日期，送交相关人员校对。

4.4.2 工艺主管对工艺文件进行再校对审核，并在审核栏内签名；必要时，审核后的工艺文件由工艺员送技术设计、质控、生产负责人确认并会签。

4.4.4 技术、质控确认按此工艺文件实施能达到设计要求，则质控在会签栏内签名，技术设计在标准栏内填写签名。制造负责人确认工艺流程合理，则在会签栏内填写签名。

4.4.4 经校对，审核及会签的工艺文件按 4.6 审批权限条款执行。

4.5 审批权限

4.5.1 工艺编制任务书：

工艺主管审批。

4.5.2 通用工艺文件：

工艺责任人校对；工艺主管、分管部长审核；必要时，生产、质控负责人会签；技术设计标准化；分管部长或副总批准。

4.5.3 产品工艺文件：

工艺主管审核；必要时，生产、质控负责人会签；技术设计标准化；工艺主管、分管部长批准。

4.5.4 一次性工艺文件：

产品数量 \leq 100 台：工艺主管审批；产品数量 $>$ 100 台：分管部长审批；必要时由生产、质控负责人会签，技术设计标准化。

4.5.5 工艺文件更改单的审批权限履行与相应更改的工艺文件审批手续相同。

4.6 工艺文件及更改单发放

通用工艺文件和专用工艺文件盖相应的生产、检验及存根用章；一次性工艺文件盖“一次性使用”章后由技术资料员或工艺员按《技术文件发放管理规定》QI75A-1 下发。

5 归档

本程序所产生的归档文件如下：

归档文件名称	保管部门	保管期
(1) 工艺文件编制任务书	技术	三年
(2) 通用、专用工艺文件	技术	长期
(3) 一次性工艺文件	技术	长期
(4) 工艺文件更改单	技术	长期

6 支持性文件

(1) 《工艺编制指南》 QI85B-1

(2) 《技术文件发放管理规定》 QI75A-1

7 附录

附录一 工艺文件编制任务书（格式：RQP85B—1）

附录二 工艺文件更改单（格式：RQP85B—2）

工装设计制造控制程序

QP85C

1 目的

本程序旨在使工装夹具的设计制造按规定的程序，在受控的状态下进行。

2 适用范围

本程序适用于公司内部工装、夹具的设计与制造。

3 职责

3.1 设备部部门长负责指定工装设计工程师并对工装图纸进行审批。

3.2 设备部工装设计工程师负责工装图纸的设计、安排自制件的制作、指导有关班组的使用。

3.3 设备部工装组长负责工装图纸的校对、审核。

3.4 设备部外协员负责外协精加工件的安排和工装制作过程中的内部协调。

3.5 质控负责工装的验证和重点工装的周期检查，设备部工装组负责对重点工装按年度计划进行修理和保养。

4 实施步骤

4.1 需求部门根据生产及质量的需要，打需求报告，由设备部签署意见确认后，对于制作费用为1万元以内的由分管公司领导批准，对制作费用在1万元以上的由公司总经理批准后交设备部负责设计和制作；对产品质量影响不大的且制作金额少于3000元的简易工装，在执行以上审批手续后，经设备部登记可以由需求部门自行制作。设备部部门长负责根据审批的报告及时下达生产令，并负责安排合适的工装设计工程师进行工装设计并明确要求完成时限。

4.2 工装设计工程师设计工装图

4.2.1 设备部工装设计工程师根据《工装设计任务书》（RQP85C-1）的要求，参照类似的工装图纸、安全技术标准及其他相关资料，充分听取各方面意见和建议，合理地设计工装，绘制工装图。

4.2.2 工装组长对工装图纸进行审核；必要时，组织技术、工艺、质量及安全等部门进行评审和会签。

4.2.3 设备部门长对工装总图进行审批。

4.3 工装的制造和验证

4.3.1 设备部技改负责按照设计图纸制造工装图中非精加工件，工程师负责现场指导。

4.3.2 设备部组织外协厂家生产工装图中的金加工件。外协件加工按《设备部外协件加工的管理规定》（QI85C-1）执行。

4.3.3 工装设计工程师列出工装图中的外购件清单，经设备部门长审批后，交采购部门或设备部采购人员进行采购。

4.3.4 设备部工装设计工程师负责指导技改班制作人员会同使用部门将自制件、外协件、外购件进行组装，制作成完整的工装，并负责对工装本身的制作质量进行检验。

4.3.5 技改班制作人员在进行工装的制作、安装、调试以及后续的维修保养时，应重视安全工作，按照公司安全方面的相关要求制作、安装、调试以及后续维修保养。

4.4 工装移交

4.4.1 工装制作完工后，设备部工装组的工装设计工程师应在一周内通知使用部门试用，必要时通知使用部门、安委办和工艺部门进行安全评审。安全评审后需要整改的项目由工装设计工程师牵头、技改班负责整改到位。使用部门在普通工装收到试用通知一

周内、复杂工装收到试用通知至迟一月内应及时安排员工进行工装的试用，生产的样品经自检合格后交质控质检员验证。试用合格后，由设备部组织使用部门及其它相关部门（包括工艺、质量）人员在《自制工器具竣工验收单》（RQP85C-2）中一并签字认可后作为正式移交、报账及转固的依据，财务把关。

4.4.2 验收合格的工装由设备部工装组建立《自制工器具台帐》（RQP85C-3），并确定重点工装及检验参数，由质控对重点工装规定检查周期，一般每月检查一次；非重点工装由质控相关工位质检员对生产的首件进行检查即可。经登记入帐的工装由工装组移交班组使用。

4.4.3 设备部编制《自制工器具管理规定》（QI85C-2），以指导现场安全正确使用、维护和保养工装及模具。

4.4.5 质控根据《自制工器具竣工验收单》将工装检查项目、标准及检查周期，补充到《检具/工装控制检查表》（RQP71C-4）上。

4.5 使用控制

4.5.1 设备部工装组每年制订《重点工装保养修理计划》（RQP85C—4），并根据计划组织相关人员对重点工装进行修理和保养，并将修理和保养情况记入《重点工装修理及验收记录》（RQP85C—5）。对于保养或修理后仍不合格的工装，由设备部判断是否可以降级使用或报废。

4.5.2 质控相关工位质检员按《检具/工装控制检查表》规定的检查周期对重点工装进行日常周期检查，并将检查结果记录在《检具/工装控制检查表》上。

4.5.3 工装检查完毕后，质检员对工装作“合格”、“降级使用”或“停用的标识”，经检验不合格的工装由设备部工装技改组进行修复。

4.5.4 设备部工装组负责对修复后的工装本身的制作质量进行检验，质检员用产品验证修复后的经检验合格的工装并做记录，合格者交班组继续使用，不合格者，予以强制停用，并由设备部工装组办理《自制工器具报废申请表》（RQP85C—6），负责报废手续，同时，在该工装原《工装验证记录》上注明“报废”字样。

5 归档

执行本程序产生的如下文件和质量记录：

归档文件名称	保管部门	保管期
(1) 工装设计图纸	设备部	长期
(2) 工装设计任务书	设备部	工装报废后半年
(3) 自制工器具竣工验收单	设备部	工装报废后半年
(4) 自制工器具台帐	设备部	工装报废后半年
(5) 重点工装保养修理计划	设备部	一年
(6) 重点工装修理及验收记录	设备部	长期
(7) 自制工器具报废申请表	设备部	长期

6 支持性文件

《设备部外协件加工的管理规定》 QI85C-1

《自制工器具管理规定》 QI85C-2

7 附录

附录一 工装设计任务书（格式：RQP85C-1）

附录二 自制工器具竣工验收单（格式：RQP85C-2）

附录三 自制工器具台帐（格式：RQP85C-3）

附录四 重点工装保养修理计划（格式：RQP85C-4）

附录五 重点工装修理及验收记录（格式：RQP85C-5）

附录六 自制工器具报废申请表（格式：RQP85C-6）

产成品贮存及交付程序

QP85D

1 目的

本程序旨在通过对产成品的贮存及交付环节的控制，保证产成品质量在贮存及交付过程中得以保持，最终使得用户能安全、及时、可靠地收到订货合同所载明的货物。

2 适用范围

本程序适用于产成品的贮存及交付。

3 职责

3.1 储运负责本程序中牵引车和底盘的入厂交接、厂内交接改制、入库、贮存、出库及正常产成品入库、贮存、出库管理；负责内销产品自提流程的具体实施。

3.2 储运负责掌握自提产品出运时机；储运负责掌握内销代运产品出运时机；外销人员负责掌握外销产品出运时机，销售内勤参与协调产品出运时机确定。

3.3 储运负责常规业务合同交付车辆的产品合格证发放控制。

3.4 储运负责本程序中内销产品代运及外销产品交付的具体实施。

3.5 技术、质控、制造等相关部门负责配合本程序的实施。

4 牵引车和底盘管理

4.1 储运按照《牵引车及单车底盘管理规定》QI85D-1 进行牵引车和底盘入厂交接、贮存、厂内交接改制、入库、维护及出库管理工作。

4.2 牵引车和底盘入厂后，由储运办理验收交接手续，填写《扬州中集通华公司挂车交接表》（RQP85D-6），由成品库保管员入库登记，建立《牵引车和底盘信息收发存台帐》（RQP85D-1），以进行跟踪检查和维护。对于用户自带牵引车和底盘，在检查维护过程中，如发现有不适用的情形，由销售部或海外事业部负责向客户反馈信息并联系处理，并做好顾客提供产品质量处理记录。

4.3 牵引车和底盘如需改制，由计划员根据合同下达改制《生产令》，技术据此编制《牵引车改制规范》（RQP85D-2），交制造准备改制。

4.4 储运根据《生产令》和车间协调安排生产进度，并填写《内部车头交接表》（RQP85D-4），与车头改制部门进行交接。车头改制人员根据牵引车改制技术要求、《牵引车改制规范》和底盘改改制工艺要求进行改制。质检员检验合格后作合格标识，并填写《牵引车改制检验卡》。

4.5 改制牵引车由车头改制人员报入库，成品保管员验收入库，填写《内部车头交接表》。

4.6 成品库保管员做好入库牵引车的贮存、跟踪检查和维护工作。

4.7 用户提车前成品保管员根据已改制牵引车的出库手续，做好改制牵引车出库工作

5 产成品管理

5.1 储运按照《产成品管理规定》QI85D-4 对产成品进行入库、贮存及出库管理工作。

5.2 制造根据齐全的质检合格标识，开出《整车入库报检单》RQP854A-9 交入库验收员验收，入库验收员根据报检单、合同及规范（包括更改要求），对产品进行验收。合格后入库验收员在《整车入库报检单》上签字确认，一份交制造，一份留存。

5.3 储运负责建立产品收发存台账，确保账物相符，做好产成品日报工作。

5.4 成品保管员定期检查、维护库存产成品，填写《车辆检查记录表》（RQP85D-5）。

5.5 成品保管员根据产成品的相应出库手续，做好产成品出库工作。

6 产品交付

6.1 专用车发车前的准备

6.1.1 出运通知

对于境内人民币结算的专用车产品，由销售部门负责与客户联系确定提车时间，填

写《车辆发运委托书》（RQP85D-10），经财务确认收款情况后，通知售中发车。

6.1.2 出运前的准备

6.1.2.1 储运根据《搬运及运输规定》QI854A-2，选择具有承运能力的承运人，签订运输协议。代运车辆由合格运输方承运。

6.1.2.2 如用户要求代办行车手续，由储运代为办理临时牌照等行车手续。

6.2 国内专用车产品代运

6.2.1 储运根据合同、规范及更改情况填写《车辆交接表》（RQP85D-3），并准备好相应的随车工具、配套备附件、测量设备、其他保障资源、产品合格证（一致性证书、环保清单）、维修卡、产品说明书、购置费证票等，与储运进行交接，交接过程中如有问题，由储运负责协调处理。

6.2.2 储运据《车辆交接表》以及销售发票开具《出门证》（RQP85D-7），并将《出门证》传递给成品保管员。成品保管员确认车辆已合格入库并在《出门证》上签名确认后，将《出门证》传递一份给承运人，作为承运人运输车辆出厂的依据。

6.2.3 完成以上诸多手续后，由储运填写《产品运输交接单》（RQP85D-8），安排出运，如有随车配件，应与承运人进行配件交接并在《产品运输交接单》上注明。

6.2.4 承运人送货至目的地与货主的交接，按《搬运及运输规定》执行。

6.3 国内专用车产品自提

6.3.1 储运核对客户提车介绍信和车辆信息，确认提车人员身份后办理提车手续。提车手续办理人员根据合同、规范及更改情况填写《车辆交接表》。发车人员按照《提车服务管理规定》QI85D-2 与用户进行硬件、软件交接，同时按照《用户培训管理规定》QI85D-3 进行理论和（或）实际操作培训，并做好培训记录。交接过程中如有问题，由储运负责协调处理。

6.3.2 储运据《车辆交接表》以及销售发票开具《出门证》，并将《出门证》传递给成品保管员。成品保管员确认车辆已合格入库后在《出门证》上签名确认，发车人员将经审批的《出门证》交给用户，送用户出门。

6.4 国外交付

6.4.1 出运通知

外销员根据成品保管员提供的成品信息及外销合同的交付要求，掌握出运时机，当外销员认为可以出运时，由外销员向储运出具《出运通知单》（RQP85D-9），列明出运的车型、地点、用户、交付方式及其它具体事项，通知出运。

6.4.2 出运前的准备

储运根据外销员的出运通知及其提供的有关单证，结合海运船期表的有关信息，依据《搬运及运输规定》，妥善选择好承运人，必要时向承运人明确产品运输过程中的质量保护要求，安排订舱、编制装船文件，准备合格证，办理临牌、投保、报关手续。必要时在装船前办理用户要求的特殊检验手续。

6.4.3 出运

6.4.3.1 储运内运员根据外销员下达的《出运通知单》通知储运准备发车。

6.4.3.2 储运填写《车辆交接表》，并准备好相应的随车工具、配套备附件等，与内运员和代运人进行交接。储运开票处据其开具《出门证》，并将《出门证》传递给成品保管员。成品保管员确认车辆已合格入库并在《出门证》上签名确认后，将《出门证》传递一份给承运人，作为承运人运输车辆出厂的依据。同时内运员根据《出门证》开列《产品运输交接单》一式三份，驾驶员或押车人持其中两份送货至码头，并将经码头签收的两份《产品运输交接单》中的一份反馈至公司。

6.4.3.3 外运员负责在码头按《搬运及运输规定》对驾驶员送来的待交付货物进行检查，并依据此规定监督货物的配载、起吊、加固等事宜。装船后由外运员负责取得装船文件并通知用户，必要时发提单副本或相关文件。

6.4.3.4 储运负责收集和处置交付目的地用户反馈的质量信息。

6.4.4 配件发运

6.4.4.1 随车发运配件

- 1) 收费配件：随车一起报关，发运后与车辆一起提交外销发票给财务，车辆和配件分行列明；
- 2) 赠送配件：在发运时列明，是否需要报关需要和储运落实；
- 3) 出运手续：随同车辆一同办理。

6.4.4.2 单独发运配件

- 1) 收费配件：单独报关，发运后单独提交外销发票给财务，不能擅自挂在任何发运车辆后面提交外销发票；
- 2) 赠送配件：在发运时列明，是否需要报关需要和储运落实；
- 3) 出运手续：外销员根据售后提供的配件信息及外销合同的交付要求，掌握出运时机，当外销员认为可以出运时，由外销员向储运出具《出运通知单》，列明出运的配件、地点、用户、交付方式及其它具体事项，通知出运，由售后办理《出门证》。

7 归档

本程序产生如下质量记录,其保管部门及保管期限如下:

记 录	保管部门	保管期
(1) 牵引车和底盘信息收发存台帐	储运	三年
(2) 牵引车改制规范	技术	长期
(3) 内部车头交接表	储运	三年
(4) 车辆检查记录表	储运	长期
(5) 车辆交接表	储运	长期
(6) 扬州中集通华挂车交接表	储运	长期
(7) 产品出门证	储运	长期
(8) 产品运输交接单	采购	长期
(9) 车辆培训记录表	储运	三年
(10) 出运通知单	销售	三年

8 支持性文件

- (1) 《牵引车及单车底盘管理规定》QI85D-1
- (2) 《提车服务管理规定》QI85D-2
- (3) 《用户培训管理规定》QI85D-3
- (4) 《产成品管理规定》QI85D-4
- (5) 《搬运及运输规定》QI854A-2

10 附录

附录一 牵引车和底盘信息收发存台帐（格式：RQP85D-1）

附录二 牵引车改制规范（格式：RQP85D-2）

附录三 车辆交接表（格式：RQP85D-3）

附录四 内部车头交接表（格式：RQP85D-4）

附录五 车辆检查记录表（格式：RQP85D-5）

附录六 挂车交接表（格式：RQP85D-6）

附录七 产品出门证（格式：RQP85D-7）

附录八 产品运输交接单（格式：RQP85D-8）

附录九 出运通知单（格式：RQP85D-9）

附录十 车辆发运委托书（格式：RQP85D-10）

标识和可追溯性控制程序

1 目的

本程序旨在规定对产品实现中各阶段产品检验和试验状态标识的要求，保证产品的正常转序确保只有合格的产品才能出厂。规定产品及批次产品的标识方法，保证在有可追溯性要求的场合，产品有可追溯的唯一性标识。

2 适用范围

适用于材料进厂到产品出厂交付全过程产品标识，检验试验状态标识和可追溯性标识的控制。

3 职责

3.1 质控负责根据技术规范提供的 VIN 特征码，确定产品批次唯一性标识的编码，即车架号。

3.2 质控负责对产品的检验和试验状态标识的设立和撤除，负责控制设立和记录产品的唯一性标识并保存记录。

3.3 储运负责仓储材料及配套件的标识及状态标识，负责成品唯一性标识的维护和保持

3.4 制造负责在制品状态标识的维护和保持。负责对生产过程中的材料及半成品的标识和维护。

4 实施步骤

4.1 标识包括检验和试验状态标识、外购外协件标识、在制品及成品标识。

4.2 检验和试验状态标识

产品的检验和试验状态标识分为四种，即待检、检验后合格、检验后不合格及检验后结论待判定。

4.3 原材料、外购件、外协件的检验和试验状态标识。

4.3.1 公司购进的原材料、零部件、外协件按指定的待检区域摆放。

4.3.2 质控外检员接到《外购（协）配件检查报告单》（RQP86A-1）或《样品检验（试用申请）单》（RQP86A-2）后，按《产品和服务的放行控制程序》QP86A 进行进货检验，同时根据《产品标识和检验试验状态标识规定》QI852A-1 设立产品的检验状态标识。

4.3.3 经检验不合格的产品应按《不合格品控制程序》QP87A 的要求进行评价和处理。

4.3.4 原材料、外购件、外协件进入仓库时，仓库保管员应检查产品的检验和试验状态标识是否清晰、完整。如标识不清或标识失落，应根据该件/批产品的检验和试验记录，判定该件/批产品的检验和试验状态及检验和试验结论。当检验记录不能证实该件/批产品经检验合格时，保管员应通知外检员重新检验并标识产品的检验和试验状态。

4.3.5 除紧急放行外，只有已合格入库的原材料、外购件、外协件方可发送使用。

4.4 生产过程中的检验和试验状态标识

4.4.1 质控检验员对各工位生产的产品按照《产品和服务的放行控制程序》进行检验，检验结束立即对该产品按《产品标识和检验试验状态标识规定》设立合格标识或不合格标识。

4.4.2 经检验不合格的产品按《不合格品控制程序》的要求进行评价和处置。

4.4.3 只有标明合格的产品方可流转生产，若标识不清或标识失落，制造应通知检验员重新检验并标识，当产品转移至下道工序后，该工位检验员应复查该产品的检验和试验状态标识是否清晰、完整，如标识不清或标识失落，应反馈上道工序检验员，由其根据该件/批产品的产品标识，追溯其检验和试验记录并重新标识，对标识不清或标识显示为不合格的产品，下道工序的检验员应予拒收。

4.4.4 制造负责在产品转序时保护好检验和试验状态标识，相关工序检验员负责监督和抽查。

4.5 成品的检验和试验状态标识

4.5.1 经最终检验和试验的合格品，由制造按照《产成品管理规定》QI85D-4 办理入库手续。

4.5.2 成品保管员对入库的产品验收合格后，在车辆前横梁（或其它部位）粘贴好“入库验收合格”标签，并做好库存品的管理记录。

4.5.3 成品保管员做好成品标识状态的保护和维护直至交付。

4.6 产品和产品可追溯性标识

产品标识内容包括名称、材质、图号和编号等。

4.7 外购外协件标识（工作流程见外购外协标识流程图）

4.7.1 仓库管理员收到原材料外购外协件或顾客提供的产品后，应根据《外购（协）件检查报告单》和《收货通知单》核对种类和数量，如果不符则通知供应人员处置。

4.7.2 仓库保管员对入库物资按《产品标识及检验和试验状态标识规定》进行标识。

4.7.3 仓库保管员凭定额发料，制造领料时检查标识状态，确保领料正确。

4.7.4 保管员如发现标识不清晰的，则查找标识记录，重新补全标识。无法确认的，会同质控外检员重新测量确认。

4.8 在制品及成品标识

4.8.1 工作流程见在制品及成品标识流程图

4.8.2 制造收到仓库发来的原材料、外购外协件，通知工位检验员一道检查，按照《产品标识及检验和试验状态标识规定》确认无误后方可投入生产，标识不清晰时退回仓库处理。材料下料时应按《产品标识及检验和试验状态标识规定》及《金属原材料标识规定》QI852A-2 做好标识转移后，方可下料，检验员负责按相关规定进行检查。

4.8.3 后道工序收到前道工序转来的半成品时，应检查产品标识是否清晰并经本工位检验员核查，如标识模糊不清，则退回前道工序处理。最终检验员对整车检查合格后，按照《产品标识及检验和试验状态标识规定》在车架打上出厂编号，同时打好铭牌，由制造安装在规定部位。

4.8.4 质控发放合格证后，在《合格证/一致性证书/环保清单发放记录》（RQP86A-4）上做好登记。

5 归档

本程序产生的检验记录由质控负责归档保存。

6 支持性文件

(1) 《产成品管理规定》QI85D-4

(2) 《产品标识及检验和试验状态标识规定》QI852A-1

(3) 《产品和服务的放行控制程序》QP86A

(4) 《不合格品控制程序》QP87A

7 附录

无

顾客或外部供方财产控制程序

QP853A

1 目的

本程序旨在通过对顾客或外部供方提供产品的到货、验证、贮存、维护使用各环节的控制，使顾客或外部供方提供的产品质量处于受控状态。

2 适用范围

本程序适用于顾客或外部供方提供的产品在进货、验证、贮存及装配过程中的质量控制。

3 职责

3.1 销售负责公司代购牵引车或底盘的组织到货以及顾客提供的非牵引车类产品的到货、报检等相关事宜。

3.2 储运负责所有牵引车或底盘的入厂验收、贮存、维护和发放，以及顾客已验收并付款，但尚未发运、仍存放在公司内的产品的贮存、维护和发放。

3.3 质控负责顾客提供的非牵引车类产品的入厂检验。

3.4 储运部门负责顾客提供的非牵引车类产品的贮存、维护和发放。

3.5 售后服务负责回厂维修产品的入厂、厂内跟踪维修以及报检出厂。

3.6 技术负责公司使用的顾客财产，如图样、文件、样件等的贮存和维护。

4 实施步骤

4.1 组织到货

4.1.1 国内销售业务员负责与顾客联系，组织公司代购牵引车、底盘以及顾客提供的非牵引车类产品的到厂；储运负责顾客自带牵引车、底盘的到厂；售后服务负责返厂维修产品的到厂。

4.1.2 顾客的产品到厂后，若是牵引车或底盘，则由储运按《牵引车及单车底盘管理规定》QI85D-1 执行；若是客户将自带零配件随车提供时，则由储运通知客户联系业务室处理，再由销售部业务员通知仓库根据合同对所到货物的规格、数量进行验证并填写《外购（协）配件检查报告单》，向外检进行报检；若是客户直接邮寄自带零配件时，则由业务员根据合同对所到货物的规格、数量核实后填写《外购（协）配件检查报告单》，通知储运组提货并向外检进行报检、入库；返工维修产品，则由售后服务按《出厂产品售后维修管理细则》QI855A-3 执行。

4.2 验证、贮存、维护、使用

4.2.1 外检员接到报检单后，对货物进行检验；若销售合同中规定有检验要求及检验方法时，按合同要求；若合同无规定时按《合同评审意见单》中载明的标准及方法进行；若《合同评审意见单》中未作规定时则按《采购物品验收标准》QI84B-3 的标准及方法进行。检验完成后，外检员按《产品标识及检验和试验状态标识规定》QI852A-1 作产品标识及检验和试验状态标识，同时将检验结果记载于《外购（协）配件检验报告单》，经检验不合格的产品由进货检验员向业务室反馈有关不合格信息。

4.2.2 若合格时，则由仓库保管员依据《外购（协）配件检验报告单》或经审批同意回用的《不合格品回用申请单》进行验收入库；仓库保管员对入库顾客财产进行上架定位、建帐建卡，并依据《仓储管理规定》QI854A-1 中检查要求对库存品进行定期检查。

4.2.3 在贮存过程中经检查有质量问题的顾客提供的产品，由仓库保管员负责向销售反馈信息，若无质量问题，则依正常手续发料。

4.2.4 对顾客提供的产品（非牵引车类）在装配过程中如有丢失、损坏或不适用的问题，由检验员向销售反馈。

4.3 处置

4.3.1 验收或保管维护过程中发现牵引车或底盘有不合格情况时，储运按照《牵引车及单车底盘管理规定》执行。

4.3.2 经检验不合格的顾客提供产品，应由业务室及时与用户商谈处理方案根据客户确认意见书，需退货的由销售办理退货手续，做好《顾客提供产品质量处理记录》（RQP853A-1）。需回用的由销售填写《不合格品通知及处理记录》，经相关部门审批后方能使用。在贮存装配过程中，顾客提供的零配件如有丢失、损坏或不适用的问题，由销售同用户商谈处理方案，做好《顾客提供产品质量处理记录》。

4.3.3 回厂维修产品有不合格情况时，制造按照《不合格品控制程序》QP87A 执行。

5 归档

本程序产生如下质量记录，其保管部门及保存期如下：

记录	保管部门	保存期
(1) 顾客提供产品质量处理记录	销售	长期

6 支持性文件

- (1) 《采购物品验收标准》QI84B-3
- (2) 《产品标识及检验和试验状态标识规定》QI852A-1
- (3) 《仓储管理规定》QI854A-1
- (4) 《牵引车及单车底盘管理规定》QI85D-1
- (5) 《不合格品控制程序》QP87A

7 附录

附录一 顾客提供产品质量处理记录（格式：RQP853A-1）

产品防护控制程序

QP854A

1 目的

本程序旨在通过对产品标识、搬运、包装、贮存和保护等各个环节进行有效的防护控制，确保产品维持原有特性符合规定要求。

2 适用范围

本程序适用于进货物资、工序内产品及产成品的防护控制。

3 职责

3.1 采购、销售及制造、质控负责本程序的具体实施。

3.2 公司相关部门负责配合本程序的实施。

4 实施步骤

4.1 产品入库

4.1.1 对于原材料、外购外协件的入库，由仓库保管员按照《仓储管理规定》QI854A-1及《产品标识和检验试验状态标识规定》QI852A-1，依据《外购（协）配件检查报告单》、《样品检验（试用申请）单》或经审批同意回用的《不合格品回用申请单》进行验收入库，并填制《物资入库单》（RQP854A-1）。

4.1.2 当车头、底盘配件到公司后，由销售通知储运，由储运负责外观检查及数量核对合格后，成件交储运包装、发运。

4.1.3 对于产成品的入库，按照《产成品管理规定》QI85D-4 由制造根据“检验合格”标识，开出《整车入库报检单》（RQP854A-4），交成品保管员验收入库，并由成品保管员签字确认。

4.1.4 对于外协加工料件的入库，由采购/制造填写《外购（协）配件检查报告单》，交质控检验合格后，向仓库保管员办入库手续。

4.2 产品贮存

4.2.1 对于需紧急放行的采购物资，由仓库保管员依据经审批同意放行的《紧急放行/例外转序申请单》立即发料出库；其余物资由仓库保管员收料后按照《仓储管理规定》及《产品标识和检验试验状态标识规定》负责将料件上架、定位、贮存，做好标识和记录，确保帐、卡、物一致。对于制造的外协件可存放于车间，但必须由仓库进行标识及管理。

4.2.2 仓库应按《仓储管理规定》的要求定期对库存物资进行检查维护，填写《库存品检查记录表》（RQP854A-2）。

4.2.3 对于超期或因防护处理而需重新报检的库存物资，如外检员检验判定存在质量问题，则由仓库保管员立即进行标识区分，并将不合格情况传递给采购，由采购部门根据《不合格品控制程序》办理不合格品处理手续。

4.2.4 对于委托外协单位开平加工卷板的寄存，按照《仓储管理规定》之六做好《外协开平卷板交接单》（RQP854A-7），并进行监督管理。

4.2.5 对于产成品的贮存，则由储运根据《产成品管理规定》定期检查维护，并在亿格系统中登记车辆检查记录。

4.3 产品出库

4.3.1 在库的合格品由仓库保管员按照《仓储管理规定》及《产品标识和检验试验状态标识规定》，依据《定额发料单》（RQP854A-3）（表A）（配套件）、《外协/外购补充采购计划表》（外协件）或《油漆定额发料单》（RQP854A-3）（表B）或《产品用工业油类定额发料单》（RQP854A-3）（表C）或经有效审批的《领料单》（RQP854A-5）做好物资出库管理工作。

4.3.2 借用物资、不合格品的退货、废钢让售、外协加工、外单位物资出厂等一律采用《付料单》（RQP854A-6）出库，有关批准手续按《仓储管理规定》执行。

4.3.3 对于产成品的出库，则由储运根据《产成品管理规定》执行。

4.4 产品包装

4.4.1 产品包装方案的制订

4.4.1.1 国内常规车包装方案：储运部门编制，销售、质控及安全等部门会签，技术审批。

4.4.1.2 出口车及国内特殊包装车辆（如栅栏车、帘布车、翼开车等）包装方案：储运部门依据进出口部提供的《合同》包装要求，在《合同评审意见单》上提出具体、明确的包装需求（如：运输方式及注意事项等）；技术在产品设计时保证实现储运部门提出的包装需求，制订包装方案（可以在产品设计图中体现或编制单独的包装方案示意图）

并随《技术规范》同时下发。

4.4.2 销售部储运/海外事业部根据合同、用户或中心店提出的包装要求向储运班下达包装通知。

4.4.3 储运班接到包装通知后，在确认车辆上有“检验合格”和“入库验收合格”标签后方可根据包装方案、相应的工艺规定要求进行包装。

4.4.4 如果出口车需要进行海运防腐，则工艺组制定《海运防腐通用工艺规定》，制造据此负责在整车入库前做好油漆、罐体贴膜、喷蜡、涂油等化学防腐内容；储运班负责整车入库后的所有包扎防腐内容（如：包装用材料的防腐；整车防护罩的加装；拆卸部件的包扎；由于拆卸部件造成的车体上孔洞、结合面等的贴膜、涂油等（车体上孔洞、结合面等的补漆（底漆、面漆）、补蜡由制造返工）；柴油机、空压机的包裹及加装防护罩等）。

4.4.5 包装检验员对包装过程进行监督、检查控制。及时反馈并牵头协调处理在包装过程中检查发现的由包装造成的油漆碰伤等产品质量问题或由制造产生的油漆露底、漏喷、大面积流挂及其它产品质量问题。并加强与现场检验、生产、技术、工艺等的沟通、协调。

4.4.6 起吊、运输有特殊要求的产品由储运安排相关人员做好起吊、运输标识，对于需拆解装集装箱的产品，拆解方案必须得到工艺部门的确认，并由工艺部门制定产品复原作业指导文件提供给客户，以使用户在产品入关后恢复原貌。此项工作由储运组负责，分管储运班长检查落实情况。

4.4.7 包装完毕后，由储运班向质控报检，质控包装质量检验员根据相应的《技术规范》、包装方案以及《海运防腐通用工艺规定》进行包装检验，如包装检验不合格，则由储运班返工直至合格。必要时，质控牵头组织技术、销售等部门进行包装评审。

4.4.8 包装检验合格后，检验员做好检验合格标识和检验记录。如果由于各种原因进行拆、改包装的，由销售部储运/海外事业部下达包装更改通知，储运班据此要求重新包装、报检。

4.4.9 成品保管员根据《合同》、《技术规范》、包装检验记录及有关更改单的要求，进行入库验收。

4.5 产品搬运

4.5.1 采购、销售部及制造均须按照《搬运及运输规定》QI854A-2的有关要求组织产品的搬运和运输，确保安全迅速、状态清晰、质量保持。

5 归档

本程序产生如下质量记录，其保管部门及保管期限如下：

记录	保管部门	保管期
(1) 物资入库单 (RQP854A-1)	仓库	五年
(2) 库存品检查记录表 (RQP854A-2)	仓库	三年
(3) 定额发料单 A/B/C (RQP854A-3)	仓库	三年
(4) 整车入库报检单 (RQP854A-4)	成品库	三年
(5) 领料单 (RQP854A-5)	仓库	五年
(6) 付料单 (RQP854A-6)	仓库	五年
(7) 外协开平卷板交接单 (RQP854A-7)	仓库	五年

6 支持性文件

- (1) 《不合格品控制程序》QP87A
- (2) 《产品标识和检验试验状态标识规定》QI852A-1
- (3) 《产成品管理规定》QI85D-4
- (4) 《仓储管理规定》QI854A-1
- (5) 《搬运及运输规定》QI854A-2

7 附录

- 附录一 物料入库单（格式：RQP854A-1）
- 附录二 库存品检查记录表（格式：RQP854A-2）
- 附录三 定额发料单（格式：RQP854A-3）
- 附录四 整车入库报检单（格式：RQP854A-4）
- 附录五 领料单（格式：RQP854A-5）
- 附录六 付料单（格式：RQP854A-6）
- 附录七 外协开平卷板交接单（格式：RQP854A-7）

售后服务控制程序

QP855A

1 目的

本程序旨在通过对售后服务主要环节的控制，保证售后服务工作按规定的方式，在受控的状态下进行，以确保用户在产品使用过程中都能得到及时、优质、满意的服务。同时将有关质量信息和用户意见收集并反馈给公司，以持续改进产品质量和服务质量。

2 适用范围

本程序适用于本公司出厂产品的售后维修、咨询服务及服务质量信息处理。

3 职责

3.1 售后服务负责对外售后服务工作。

3.2 公司售后服务办事人员负责收集分析用户信息反馈。

3.3 售后服务主管负责本程序的正确、有效运行和必要时的调整。

3.4 技术、质控、制造等相关部门负责配合本程序的实施。

4 实施步骤

4.1 咨询服务及信息收集

4.1.1 售后服务、销售员通过受理用户的电话、信函、传真及用户上门服务请求，接受用户咨询，详细了解用户所反映的实际问题，帮助用户分析原因，解答疑问；通过用户合同要求、合同相关管理规定及定期或不定期的用户走访，了解产品在使用中的情况，掌握质量信息。

4.1.2 售后服务人员将各类售后服务信息记录在《用户服务请求记录》（RQP855A-1）上，并按照《售后服务工作管理规定》QI855A-2 要求在规定的时间内热情地答复用户提出的需求。

4.2 培训

售后服务人员根据《用户培训管理规定》QI85D-3 对相关用户进行培训，并做好培训记录。

4.3 现场服务

4.3.1 当用户反馈产品质量问题要求到现场服务时，服务人员根据用户反映情况，提前分析并作好准备，按《售后服务工作管理规定》到现场检查处理，填写《产品售后现场服务记录》（RQP855A-11）。现场服务时应根据《挂车质量保用规定》QI855A-1 及《出厂产品售后维修管理细则》QI855A-3，制定具体服务方案。对于确需赔偿的问题，售后服务必须及时汇报公司总部，报请有关领导裁定。

4.3.2 现场维修过程中，对于一般的修理应急事急办，及时解决；难度较为复杂的问题，应汇报总部请求分析指导，必要时请其它部门协助处理。若现场尚不能解决的问题，应请示公司总部批准，通知用户回厂返修。

4.3.3 现场维修完毕后，售后服务人员应与用户结清维修费用，做好《产品售后现场服务记录》。

4.4 回厂返修

4.4.1 确需回厂返修的车辆，按《出厂产品售后维修管理细则》由售后服务检查车辆状况，填写《修理挂车交接表》（RQP855A-12），做好入厂维修交接手续，交接表一式三份，售后服务、用户（或司机）、储运各执一份。

4.4.2 售后服务根据车况及用户要求，做好《产品售后服务技术报告》（RQP855A-2），依据《出厂产品售后维修管理细则》的有关规定组织制定修理方案，并报请相关领导审批后实施返修。

4.4.3 修理方案确定后，售后服务将待修理车辆与制造部门进行交接，并在《修理挂车交接表》填写相应的交接记录；车辆修理完成后，售后服务按照《修理车技术要求》（RQP855A-4）和修理工艺（必要时）对修理车辆进行验收，同时由修理责任人、检验员、售后验收人员在《修理挂车交接表》上签字确认。

4.4.4 修理车辆验收合格后，由售后服务与用户进行车辆交接，用户（或司机）在《修理挂车交接表》上签字。

4.4.5 《修理挂车交接表》一式三份，售后服务、用户、储运开票员各一份。开票员根据经审批的维修费用报告和交接表与客户结清费用，为用户办理出厂手续。

4.5 销售退回

4.5.1 对于销售退回车辆，由售后服务牵头公司销售、技术、生产和质量部门先确定处理方案，以书面报告报请分管售后的副总经理或总经理批准后方可退库，报告中必须明确旧车处理方案。对于退回重做车辆，由销售部门下达《生产令》，技术编制《技术规范》，制造完工检验合格后办理入库手续。对于退回修理车辆，由销售部门下达《修理令》，由技术根据处理报告要求编制《修理车技术要求》，制造领用出库，修理完成并检验合格后再办理入库手续。

4.5.2 销售退回车辆的帐务处理

4.5.2.1 对于客户发票已经抵扣，由销售提供退货协议给客户，由客户去当地税务局办理红字通知单，储运开票处收到通知单后开具负数发票，在亿格做退票处理，并由成品库管理员用红票退这个窗口在亿格中退库。

4.5.2.2 对于客户发票未抵扣，如果是当月的发票，客户直接把发票退给储运开票处，直接在开票系统作废。如果是次月的发票，客户把票退给储运开票处，由财务部去税务局开具红字通知单。红字通知单办理好后储运开票处开具负数发票，在亿格做退票处理，并由成品库管理员用红票退这个窗口在亿格中退库。

4.6 售后服务问题处理效果的验证

4.6.1 所有用户投诉（咨询）处理完毕后，售后服务皆需验证其服务工作是否符合要求，最终是否赢得用户满意。

4.6.2 售后服务根据《售后服务工作管理规定》每季度收集《顾客满意度调查表》（RQP855A-5），进行汇总、统计和分析，形成《顾客满意度统计表》（RQP855A-6）。

4.7 售后服务总结

4.7.1 售后服务负责收集、整理、分析顾客及销售员反馈的售后服务信息，做好《售后投诉管控工作日报表》（RQP855A-9）、《售后投诉处理费用明细日报》（RQP855A-10）。每周召开售后服务短会明确质量损失原因及责任主体的划分，形成《售后服务主要问题跟踪表》（RQP855A-3），并负责进行跟踪关闭。如牵涉售后费用较大，由售后服务填写《客户投诉处理费用分摊明细表》（RQP855A-10C），相关责任部门会签后作为售后服务核销的依据。

4.7.2 售后服务每月底对售后服务工作进行小结，形成“售后服务工作月报”（内容包括：《售后投诉处理月度报表》（RQP855A-7）、《售后投诉质量问题原因分析对照表》（RQP855A-8）、《售后投诉管控工作日报表》、《售后投诉处理费用明细日报》、《售后服务费用月度汇总表》（RQP855A-10A）和《客户投诉处理费用及各部门责任分摊月度报表》（RQP855A-10B）。报至公司领导、销售部、采购、技术、制造。

5 归档

本程序产生如下质量记录，其保管部门及保管期限如下：

记 录	保管部门	保管期
(1) 用户服务请求记录	售后服务	长期
(2) 产品售后服务技术报告	售后服务	长期
(3) 售后服务主要问题跟踪表	售后服务	长期
(4) 修理车技术要求	技术	三年
(5) 顾客满意度调查表	售后服务	长期
(6) 顾客满意度统计表	售后服务	长期
(7) 售后投诉处理月度报表	售后服务	长期
(8) 售后投诉质量问题原因分析对照表	售后服务	长期
(9) 售后投诉管控工作日报表	售后服务	长期
(10) 售后投诉处理费用明细日报	售后服务	长期
(11) 售后服务费用月度汇总表	售后服务	长期
(12) 客户投诉处理费用及各部门责任分摊月度报表	售后服务	长期
(13) 客户投诉处理费用分摊明细表	售后服务	长期
(14) 产品售后现场服务记录	售后服务	长期
(15) 修理挂车交接表	售后服务	长期

6 支持性文件

- (1) 《挂车质量保用规定》QI855A-1A
- (2) 《售后服务工作管理规定》QI855A-2
- (3) 《出厂产品售后维修管理细则》QI855A-3

(4) 《用户培训管理规定》 QI85D-3

7 附录

- 附录一 《用户服务请求记录》（格式：RQP855A-1）
- 附录二 《产品售后服务技术报告》（格式：RQP855A-2）
- 附录三 《售后服务主要问题跟踪表》（格式：RQP855A-3）
- 附录四 《修理车技术要求》（格式：RQP855A-4）
- 附录五 《顾客满意度调查表》（格式：RQP855A-5）
- 附录六 《顾客满意度统计表》（格式：RQP855A-6）
- 附录七 《售后投诉处理月度报表》（格式：RQP855A-7）
- 附录八 《售后投诉质量问题原因分析对照表》（格式：RQP855A-8）
- 附录九 《售后投诉管控工作日报表》（格式：RQP855A-9）
- 附录十 《售后投诉处理费用明细日报》（RQP855A-10）
《售后服务费用月度汇总表》（格式：RQP855A-10A）
《客户投诉处理费用及各部门责任分摊月度报表》（格式：RQP855A-10B）
《客户投诉处理费用分摊明细表》（RQP855A-10C）
- 附录十一 《产品售后现场服务记录》（格式：RQP855A-11）
- 附录十二 《修理挂车交接表》（格式：RQP855A-12）

产品和服务的放行控制程序

QP86A

1 目的

在放行和交付产品和服务前，按策划安排，对产品特性进行监视和测量，以验证产品要求得到满足。

2 适用范围

本程序适用于对公司外购外协件、过程产品及最终产品的监视和测量。

3 职责

3.1 质控是本程序的归口管理部门，负责对公司外购外协件、过程产品及最终产品进行监视和测量，并向顾客及其代表交验。

3.2 技术负责产品需要进行监视和测量过程的识别，并明确监视和测量的依据。

3.3 其他职能部门配合并支持质控做好对产品的监视和测量工作。

4 实施步骤

4.1 外购外协件的监视和测量

4.1.1 进货检验控制方式：

4.1.1.1 常规检验物资：合格供方提供的已定点物资为常规检验物资。常规物资由外检

员按相应的验收标准要求定期进行常规检验。

4.1.1.2 样品：由合格供方提供的需定点物资中尚未定点物资和非合格供方提供的需定点物资为样品检验物资，按《样品检验规定》QI86A-2 进货检验。

4.1.1.3 不需定点物资：对产品质量无直接影响的物资，包括《物资采购程序》QP84B 中定义的“其它物资”、“非受控的辅助物资”。不需定点的物资由外检员做常规检查即可。

4.1.2 外检员收到采购人员填写的《外购（协）配件检查报告单》（RQP86A-1）或《样品检验（试用申请）单》（RQP86A-2）后，首先判断送检物资的类别，确定进货检验控制方式。

4.1.3 外检员根据所检物资的技术要求，选择适宜的计量器具，按照《采购物品验收标准》QI84B-3、《外购外协件检验规范》QI86A-1、《样品检验规定》QI86A-2、《特种车专用件采购、验收管理规定》QI86A-4、《关于高强度钢的使用管理规定》QI86A-12 及相关的技术标准和/或图纸进行抽样检验和试验。检验和试验的结果在《外购（协）配件检查报告单》或《样品检验（试用申请）单》上记录。外检员按照公司进货检验程序进行专用车的关键元器件和材料的例行检验工作。质控牵头采购按照《关键元器件和材料定期（确认）检验或验证程序》QP86C 对专用车的关键元器件和材料进行定期（确认）检验或验证。

4.1.4 委外检验

4.1.4.1 对于公司尚不具备检验或试验条件的检验项目，由外检员依据《委外检验规定》QI86A-3 开具《委托检验单》（RQP86A-3）一式二份，注明检验单位、检验项目和检验要求等送交质控部长审批。选择检验单位时，应考虑其检验资格和试验能力满足检验和试验的要求。

4.1.4.2 《委托检验单》批准后取样，随同一份《委托检验单》送检，并及时取回“检验和试验报告”。

4.1.4.3 外检员根据“检验和试验报告”以及相关的技术标准和/或图纸的要求，判定本批产品合格与否，填写《外购（协）配件检查报告单》或《样品检验（试用申请）单》，并在报告单的备注栏中注明检验单位。

4.1.5 经检验和试验合格后的产品，按《标识和可追溯性控制程序》QP852A 予以标识。若是紧急放行产品，则由外检员依据《紧急放行/例外转序申请单》做好紧急放行标识，进入正常状态流转。

4.1.6 经检验和试验不合格的产品，由相关部门按《不合格品控制程序》QP87A 处理。本批产品中若有已紧急放行的，则由外检员负责通知相关生产班组及人员停用，予以追回。

4.2 过程产品的监视和测量

4.2.1 完成工序作业后的所有产品，由各工序检验员按照检验记录卡和作业指导书 QI86A-5~12 等规定要求做好产品的检验和试验工作。如需例外转序时，按本程序

4.2.3 条款的要求处理。

4.2.2 各工序检验员在进行本工序产品检验前，应核实产品中是否有紧急放行或例外转序的产品，如有且产品已到达《紧急放行/例外转序申请单》中批准的最后工序，则本工序检验员应通知外检员或例外转序工序的检验员完成规定的检验项目。

4.2.3 例外转序

4.2.3.1 各工位生产出的待检产品由制造门判断是否需要例外转序。对下料和冲压件不允许例外转序。

4.2.3.2 若需例外转序，则由制造门填写《紧急放行/例外转序申请单》（RQP86A-5）一式三份，填写时应将表格“例外转序”栏中的有关内容及申请理由填写清楚后，交质控部长。

4.2.3.3 质控部长接到《紧急放行/例外转序申请单》后，根据申请理由分析例外转序对

后续工序质量影响的程度，在申请单上签署意见。批准后的《紧急放行/例外转序申请单》交制造门，制造门自存一份，一份发给质控，另一份随产品流转。

4.2.3.4 检验员接到批准后的《紧急放行/例外转序申请单》，按《产品标识和检验试验状态标识规定》QI852A-1 在例外转序产品上进行标识，然后由制造转序。

4.2.3.5 质控长若不同意例外转序，在申请单上签署后退还制造。检验员按正常要求进行检验和试验。

4.2.4 经检验合格的过程产品由检验员按《标识和可追溯性控制程序》进行标识，检验员对工序产品搬运防护措施实施监督。

4.2.5 经检验不合格的过程产品由检验员按《标识和可追溯性控制程序》的规定进行标识，并按《不合格品控制程序》对不合格品进行评审和处置。

4.2.6 例外转序工序的检验员应追踪至指定工序检验。对于检验合格的例外转序产品，去除例外转序标识后继续流转；检验不合格则要追回，按《不合格品控制程序》处理。

4.3 最终产品的监视和测量

4.3.1 路试

4.3.1.1 路试检验员按《半挂车路试、复测操作规程及技术要求》QI86A—7 和路试检验记录卡要求对半挂车进行路试。路试合格后，将车辆停放在规定的场地，做好“路试合格”标识，并做好路试检验记录。

4.3.1.2 路试不合格时，首先由路试检验员进行调整，然后重新路试，若仍然不合格则按《不合格品控制程序》处理。

4.4 专用车强制性认证产品的例行检验和确认检验

质控按照《例行检验和确认控制程序》QP86B 对专用车和强制性认证产品进行例行检验和确认检验。

4.5 最终产品的放行

4.5.1 产品经最终检验合格后，检验员应在车辆规定部位加贴对应的检验合格标识，制造根据最终的检验合格标识方可报检入库。

4.5.2 质控负责按照《合格证（一致性证书/环保清单）管理规定》（QI86A-13）发放至储运，同时做好《合格证（一致性证书/环保清单）发放记录》（RQP86A-4）。

4.5.3 当最终产品存在部分检验项目未能实施或存在不符合，且未实施的检验或不符合带来的影响或潜在造成的影响不会影响产品的关键和重要性能及使用要求时，经质控部长和技术设计主任以上人员共同签批确认后，适当时需经过客户确认同意，方可向客户交付产品及合格证明。

5 归 档

5.1 检验完毕，检验员应随同产品的流转相应将检验记录交下道工序检验员，下道工序检验员有义务对前面工序检验记录的完整性进行检查和监督。

5.2 质控现场资料员负责收集、整理、相关质量记录并按月归档、保存。

记录	保管部门	保管期
(1) 外购（协）配件检查报告单	质控	五年
(2) 样品检验（试用申请）单	质控	五年
(3) 委托检验单	质控	五年
(4) 合格证（一致性证书/环保清单）发放记录	质控	五年
(5) 紧急放行/例外转序申请单	质控	五年

6 支持性文件

- (1) 《标识和可追溯性控制程序》QP852A
- (2) 《不合格品控制程序》QP87A
- (3) 《采购物品验收标准》QI84B-3
- (4) 《外购外协件检验规范》QI86A-1
- (6) 《样品检验规定》QI86A-2

- (7) 《委外检验规定》 QI86A-3
- (8) 《特种车用专用件采购、验收管理规定》 QI86A-4
- (9) 《下料、冲压工序检验技术要求》 QI86A-5
- (10) 《小件拼焊检验技术要求》 QI86A - 6
- (11) 《半挂车路试、复测操作规程及技术要求》 QI86A-7
- (12) 《车头改制检验技术要求》 QI86A-8
- (13) 《罐车无损检测验收标准》 QI86A - 9
- (14) 《罐式车压力及密封性试验规程》 QI86A-10
- (15) 《轿运车爬车试验管理规定》 QI86A-11
- (16) 《关于高强度钢的使用管理规定》 QI86A-12
- (17) 《合格证（一致性证书/环保清单）管理规定》 QI86A-13

7 附 录

- 附录一 外购（协）配件检查报告单（格式：RQP86A-1）
- 附录二 样品检验（试用申请）单（格式：RQP86A-2）
- 附录三 委托检验单（格式：RQP86A-3）
- 附录四 合格证（一致性证书/环保清单）发放记录（格式：RQP86A-4）
- 附录五 紧急放行/例外转序申请单（格式：RQP86A-5）

例行检验和确认检验控制程序

QP86B

- 1 目的
确保对认证产品特性进行监视和测量，以验证认证产品一致性要求得到满足。
- 2 适用范围
本程序适用于对公司过程及最终认证产品的监视和测量。
- 3 职责
 - 3.1 质控是本程序的归口管理部门，负责对公司过程及最终认证产品进行监视和测量，并向顾客及其代表交验。
 - 3.2 技术负责产品需要进行监视和测量过程的识别，并明确监视和测量的依据。
 - 3.3 其他职能部门配合并支持质控做好对产品的监视和测量工作。
- 4 实施步骤
 - 4.1 专用车强制性认证产品的例行检验
 - 4.1.1 在生产最终阶段对产品的关键项目进行的 100%检验，例行检验后除进行包装和加贴标签外，一般不再进一步加工。
 - 4.1.2 总装检验员对生产最终阶段的产品实施例行检验，填写好例行检验记录。
 - 4.1.3 例行检验的项目

车型系列 检验项目	半挂车	改装车	自卸汽车	检验仪器
标记（包括商标、厂标、标 牌、标志牌、标志灯、 VIN、3C 标贴等）	√	√	√	目测
外廓尺寸	√	√	√	钢卷尺
后牌照板（架）	√	√	√	钢卷尺、角度尺
燃油系统及排气管		√		钢卷尺
侧面防护装置	√	√	√	钢卷尺
后下部防护装置	√	√	√	钢卷尺
照明及信号装置	√	√	√	电气路测试台
气压制动系统密封性	√	√	√	电气路测试台
制动性能	√	√	√	车头
防抱死制动系统(ABS)性能	√			电脑 (安装 ABS 测试软 件)
上装电气系统		√		目测
危险标志	√	√		目测
罐体及管路	√	√		压力表、空压机
导静电装置	√	√		绝缘电阻表
消防装置检查	√	√		目测
作业噪声	√	√		声级计
安全防护装置	√	√	√	目测
操作系统		√ (搅拌车)		目测
整车稳定性		√		钢卷尺
液压系统	√	√	√	液压系统密封试验 台、温度计、秒表
压力表	√	√		目测

4.2 专用车强制性认证产品的确认检验

对于专用车认证产品的确认检验可由本公司自行进行或委托具备相应检测能力的组织来进行，确认检验的频次为每车型系列一台/年或重大设计变更或首台样车。本公司产品确认检验项目按《确认检验记录》（RQP86B-1~6）执行。公司以自行确认检验为主，对于公司不能自行确认检验的项目（如：侧面防护刚度、后下部防护阻挡能力和阻挡变形后距车辆后端距离等）由技术实施委外确认检验，委外确认检验结果可以任何形式的在相邻工厂检查日期之间进行的符合确认检验项目、标准/要求的检测报告替代

(如抽样检测报告)。

4.3 认证产品检验结果的控制

4.3.1 经检验合格的过程产品由检验员按《标识和可追溯性控制程序》QP852A 进行标识, 检验员对工序产品搬运防护措施实施监督。

4.3.2 经检验不合格的过程产品由检验员按《标识和可追溯性控制程序》的规定进行标识, 并按《不合格品控制程序》QP87A 对不合格品进行评审和处置。

4.3.3 例外转序工序的检验员应追踪至指定工序检验。对于检验合格的例外转序产品, 去除例外转序标识后继续流转; 检验不合格则要追回, 按《不合格品控制程序》处理。

4.4 认证产品监视和测量的记录

4.4.1 检验员必须严格认真、如实填写好工作日报及检验记录, 对检验记录中的客户名称、产品型号、VIN 码、检验员签名及日期等不得漏填。

4.4.2 质控负责发放最终产品合格证, 并做好《合格证(一致性证书/环保清单)发放记录》(RQP86A-6)。

5 归 档

记录	保管部门	保管期
(1) 确认检验检查表	质控	一年

6 支持性文件

(1) 《标识和可追溯性控制程序》QP852A

(3) 《不合格品控制程序》QP87A

7 附 录

附录一 确认检验检查表(格式: RQP86B-1~RQP86B-6)

关键元器件和材料定期(确认) 检验或验证程序

QP86C

1 目的

确保对认证产品用关键元器件和材料的特性进行监视和测量, 以验证产品一致性要求得到满足。

2 适用范围

本程序适用于对公司认证产品用关键元器件和材料的监视和测量。

3 职责

3.1 质控是本程序的归口管理部门, 负责对公司认证产品用关键元器件和材料的监视和测量。

3.2 其他职能部门配合支持质控做好对产品用关键元器件和材料的监视和测量工作。

4 实施步骤

4.1 专用车认证产品的关键元器件和材料的定期确认检验

4.1.1 对产品的安全、环保、主要性能有较大影响的元器件和材料(如: 底盘、挂车车轴、空悬、储气筒、制动气室、牵引销、制动软管、支撑装置、各类灯具、回复反射器、轮胎、反光标贴、ABS 防抱死装置、消防灭火器、导静电装置、标牌、油缸、侧面及后下部防护装置等) 应进行定期确认检验, 并按照《关键元器件和材料的定期确认检验规范》QI86C-1 进行关键元器件和材料定期确认检验工作。

4.1.2 如该产品在使用过程中遇有较多的客户投诉时可随时进行检验, 检验的方式为我公司抽样, 由供方送样到具有相应检验资质的检验单位(原则上为 CQC 认可的检验机

构) 进行检验, 试验依据为技术提供的最新的相应国家标准或行业标准或企业标准。

4. 2 例外转序

4. 2. 1 认证产品用待检的关键元器件和材料由制造门判断是否需要例外转序。若需例外转序, 则由制造门填写《紧急放行/例外转序申请单》(RQP86A-5)一式三份, 填写时应将表格“例外转序”栏中的有关内容及申请理由填写清楚后, 交质控长。

4. 2. 3 质控部长接到《紧急放行/例外转序申请单》后, 根据申请理由分析例外转序对后续工序质量影响的程度, 在申请单上签署意见。批准后的《紧急放行/例外转序申请单》交制造门, 制造门自存一份, 一份发给质控, 另一份随产品流转。

4. 2. 4 检验员接到批准后的《紧急放行/例外转序申请单》后, 按《产品标识和检验试验状态标识规定》QI852A-1 在例外转序产品上进行标识, 然后由制造转序。

4. 2. 5 质控长若不同意例外转序, 在申请单上签署后退还制造。检验员按正常要求进行检验和试验。

4. 3 认证产品关键元器件和材料检验结果的控制

经检验合格的认证产品关键元器件和材料办理正常入库手续; 如不合格, 按《不合格品控制程序》处理。

5 归 档

记录	保管部门	保管期
(1) 关键元器件和材料确认检验报告	质控	一年

6 支持性文件

- (1) 《标识和可追溯性控制程序》QP852A
- (4) 《不合格品控制程序》QP87A
- (5) 《供方质量控制规定》QI84A-5
- (5) 《采购物品验收标准》QI84B-3
- (6) 《关键元器件和材料的定期确认检验规范》QI86C-1

7 附录 无

产品认证标志 保管、使用控制程序

QP86D

1 目的

对专用车产品认证标志的订购、保管和使用进行控制。

2 适用范围

本程序适用于公司获得 CCC 认证的专用车产品认证标志的使用、管理。

3 职责

质控负责专用车产品认证标志的保管和使用。

4 实施步骤

4.1 CCC 标志的订购

质控根据公司产品销售的预测，确定产品认证标志订购数量，向认证机构购买。购买 3C 认证标志的发票（或其复印件）应同购买 3C 认证标志的订购申请单等一并妥善保管。

4.4 CCC 标志的发放、登记和保管

质控向总装检验员发放 3C 标志，每车一张，同时确保不符合和变更但未经认证机构批准的产品不使用 3C 标志。并在《CCC 标志发放登记表》（RQP86D-1）中登记、保存。

4.3 CCC 标志的使用

车辆最终检验和试验合格后，对于挂车、半挂车由总装检验员将 CCC 标志张贴在车辆的规定位置“后横梁左侧距边梁 300mm 处”；对于用底盘改装的车辆由总装检验员将 CCC 标志张贴在车辆前风窗玻璃右上方。同时填写《3C 标志使用情况登记表》

（RQP86D-2）。

4.4 CCC 标志遗失或损坏的处理

若 CCC 标志损坏或遗失，责任人需立即通知质控处理，并由质检主管填写《CCC 标志遗失、损坏处理情况登记表》（RQP86D-3）。

5	归 档	名 称	保管部门	保管期限
		(1) CCC 标志发放登记表	质控	三年
		(2) 3C 标志使用情况登记表	质控	三年
		(3) CCC 标志遗失、损坏处理情况登记表	质控	三年
6	支持性文件			
	无			
7	附录			
	附录一	CCC 标志发放登记表（格式：RQP86D-1）		
	附录二	3C 标志使用情况登记表（格式：RQP86D-2）		
	附录三	CCC 标志遗失、损坏处理情况登记表（格式：RQP86D-3）		

质量环境职业健康安全运行策划和控制程序

QEOP81A

1. 目的

对公司质量管理体系、环境管理体系、职业健康安全管理体系所涉及的产品、生产、服务活动过程确定的质量要求、重要环境因素和重大职业健康安全危险源点实施严格控制，确保在规定条件下进行。

2. 范围

适用于公司的项目建设、产品开发、原材料选用与采购、生产运行过程、产品和原材料的贮存与运输、设备维护、动力供应、产品售后服务与服务的提供、产品报废处理等。

3. 职责和权限：

3.1 技术管理等相关负责编制生产工艺过程中的设备运行、能源资源、材料使用、环境因素、危险源点的管理规定，并确保各项操作、维护和使用均能按规定程序进行。

3.2 采购负责原材料、物资采购、运输、储存过程的环境因素、危险源的控制，使之符合方针、目标的要求。

3.3 质控、精益 HSE 部负责对与质量管理、环境因素、危险源点相关的活动进行监视和测量，督促相关部门和人员按规定的程序进行操作。

3.4 各部门负责编制与本部门有关的质量、环境、职业健康安全运行管理规定和作业指导书。

3.5 人力资源部负责运行控制人员技能、知识的培训，为运行控制人员素质方面提供条件。

4. 工作程序

4.1 运行策划和控制

通过管理体系建设、日常监督检查、内审、外审、绩效考评以及安全日常检查、质量检验等方式组织实施三标管理体系的运行策划和控制。

通过采取下列措施，策划、建立、实施、控制并保持满足三标管理体系要求、产品和服务要求所需的过程，并实施管理体系策划所确定的措施：

f) 确定产品和服务的要求（如法律法规、顾客、合同、产品资料、计划等）。

g) 建立过程准则以及产品和服务的接收准则（如工艺流程、指导书、产品标准、标准化、成果复用、技术状态管理、质保许可等）。

- h) 确定符合产品和服务要求所需的资源（如人员、场地、设备、外包等）。
- i) 按照准则实施过程控制（如评审、检验、审核、批准等）。
- j) 在需要的范围和程度上，制定适用的管理文件，严格执行并保留记录。

证实过程已经按策划进行。

证明产品和服务符合要求。

策划的输出应简单、可操作并符合运行需要。

应控制策划的更改，评审非预期变更的后果，必要时，采取措施消除不利或有害影响。

应按照外部提供过程、产品和服务的控制的要求控制外包过程，并从环境、职业健康安全、信息安全运行控制方面确保对外包过程实施控制或施加影响，并在管理体系内规定对这些过程实施控制或施加影响的类型与程度。

策划和运行管理体系时，应充分考虑管理体系之间的交叉重叠和相互影响，并确保三标管理体系与企业其它管理体系全面融合。

4.2 环境运行控制除符合 4.1 有关要求外，还要考虑下列要求：

环境运行控制可包括工程控制和程序控制，控制可按层级（例如：消除、替代、管理）实施。

从生命周期观点出发，应：

e) 适当时，制定控制措施，确保在产品或服务设计和开发过程中，考虑其生命周期的每一阶段，并提出环境要求。

f) 适当时，确定产品和服务采购的环境要求。

g) 与外部供方（包括合同方）沟通其相关环境要求。

h) 考虑提供与产品或服务的运输或交付、使用、寿命结束后处理和最终处置相关的潜在重大环境影响的信息的需求。

公司控制重点包括：

a) 针对产品、活动和服务过程中可能对环境造成危害的废弃物和资源的有效利用进行控制，包括“三废”排放，噪声、危险化学品的控制，消除或减少环境污染；

b) 节水、节电、节材、节油等节能降耗控制。

c) 在运行控制文件中可确定国家、地方及企业的运行标准和准则。贯彻落实“环境三同时”制度。

4.3 职业健康安全运行控制除符合 4.1 有关要求外，还要考虑下列要求：

公司实行以各部门正职为安全第一责任人的安全责任制，建立健全安全保证体系和安全监督体系，并充分发挥作用；应结合《企业安全生产标准化基本规范》等要求，制定必要的管理体系文件，确定并实施控制措施，包括：

h) 贯彻“安全第一、预防为主、综合治理”的安全生产方针、安全生产法及安全生产标准化的要求，制定并实施职业健康安全管理目标。

i) 制定设备设施、交通、消防、电梯、饮食、现场服务以及进入工作场所的相关方等方面的控制措施。关注工作场所和周边环境的危险、危害因素的控制。

j) 关注员工的职业健康安全，改善作业环境，提供适宜的劳动条件和劳动保护。

k) 定期组织员工进行体检，防止或消除职业病的发生。

l) 需要时，对不可接受安全风险（重要危险源）制定并实施管理方案。

m) 对所购买或使用的货物、设备和服务中已识别的职业健康安全风险，要按外部提供过程、产品和服务的控制要求执行，并将有关程序和要求通过合同、协议、会议等各种合适的形式通报供方和合同方。

n) 在运行控制文件中可以规定国家，行业的及企业规定的运行标准和准则。贯彻落实“安全生产五同时、职业卫生三同时、安全设施三同时”。

4.4 生产运行与设备运行过程控制

4.4.1 设备管理部是生产运行和设备运行过程控制的主要责任部门。质控应针对与重要环境因素、重大危险源点相关的岗位人员执行相关的文件管理规定情况进行督促，实行检查。

4.4.2 为确保对各生产运行过程、环境因素、危险源点的有效控制，质控、制造、设备管理部门应对相关岗位制定作业指导书和管理规定，并检查执行情况。

4.4.3 各岗位人员必须严格按照制定的运行程序进行操作，确保工艺设备在规定的条件下有效正常运行。

4.4.4 对特殊岗位的操作人员必须按国家有关规定进行教育、培训，考试合格后方可持证上岗操作。

- 4.4.5 设备部及相关部门应建立设备日常维护保养和定期检查制度，使设备始终处于良好状态。
- 4.5 能源、资源、原材料、运输、贮存、发放、使用过程的控制
- 4.5.1 与环境影响、危险源点直接有关的原材料应由物资部严格按照要求采购。
- 4.5.2 对采购的原材料质控必须按照原材料检验规程进行检定验收。
- 4.5.3 采购、制造应对易腐蚀、易燃物品的贮存和搬运以及交付过程进行检查和监控，对不符合程序要求的行为和表现及时给予纠正。

5. 相关记录：

- 5.1 “特殊工种操作证登记表” REOP81A-1

6 附则

- 6.1 本文件由精益 HSE 负责解释并监督执行。
- 6.2 本文件自发布之日起施行。

应急准备与响应控制程序

E082A

1. 目的：

为了预防和控制潜在的环境、安全事故和应急情况，做出应急准备和响应，最大限度地减少可能产生的事故后果。

2. 适用范围：

适用于本公司管理体系活动、产品及服务中质量、环境、安全方面发生紧急情况（例：火灾、触电、高温中暑等）的预防与处理。

3. 职责和权限：

3.1 总经理

- 3.1.1 安全紧急情况发生时设置并运行对策机构，担任紧急对策组长。
- 3.1.2 发生紧急状况或有事故发生时，宣布紧急或解除紧急状态；

3.2 管理者代表

- 3.2.1 是紧急情况时的紧急对策副组长，启动紧急组织，指挥并监督防止灾害活动。
- 3.2.2 总经理不在时，代理执行总经理的权限。
- 3.2.3 负责管理公司的质量、环境、安全管理事项。

3.3 各部门负责人

- 3.3.1 发生紧急状况时，立即向总经理报告。
- 3.3.2 紧急状况发生时，按照负责人的指示指挥并监督人员。
- 3.3.3 按规定，准备有关物资。

3.4 精益 HSE

- 3.4.1 发生质量、环境、安全事故时，辅助管理者代表处理相关事情。
- 3.4.2 负责制定重大事故的应急计划
- 3.4.3 对于对外机关的消防队、警署、相关政府部门等起窗口作用，与相关方建立并保持相互信息交流途经。
- 3.4.4 分析紧急状况的发生种类、位置、可能性，并进行管理。
- 3.4.5 紧急发生时迅速地运用事故调查组。
- 3.4.6 按照紧急情况类型，采取可以迅速投入恢复装备的措施。
- 3.4.7 对紧急情况发生后所采取的纠正措施进行验证。

4. 工作程序:

4.1 应急准备

精益 HSE 根据产品质量安全、环境因素、危险源的评价情况, 识别潜在的紧急情况。通过策划措施做好响应紧急情况的准备, 以预防或减轻其所带来的有害影响。

策划措施内容包括:

4.1.1 根据公司潜在的重大职业健康安全风险确定危险区域或潜在紧急状态发生点。在这些地方作出醒目的标识并配上必要的警示语, 如“小心触电”、“行车下严禁站人”等。同时应在这些地点安装必要的应急设备, 如报警、灭火器等消防、防护设备。

4.1.2 为相关岗位配备完善的个人防护用品, 如手套、口罩、防护眼镜、绝缘靴等, 并训练员工熟练使用。

4.1.3 就本公司可能发生的各种紧急状态, 负责组织各相关部门编制应急预案, 作为本程序文件的补充。应急预案应向员工进行宣传, 必要时进行应急演练。

4.2 应急响应

4.2.1 对实际发生的紧急情况, 按照预案作出响应, 事件发生的部门应立即报告给办公室, 同时采取紧急处理措施, 如立即停产、切断电源、关闭设备等等。以预防或减轻紧急情况带来的不良后果。

4.2.2 精益 HSE 应以最快的速度赶到现场, 联络义务消防队员展开救援工作, 指挥紧急事故的救灾工作。所有部门和人员都应密切配合, 服从指挥和调动。

4.2.3 如遇火灾, 要及时进行现场灭火工作, 火源较大时要及时报警, 报警时应讲明起火地点、火势大小、起火物资、公司电话号码等详细情况, 并派人到路口接警。如不是火灾, 相关部门负责人应根据情况决定处理对策。

4.3 纠正和完善

4.3.1 事故发生后, 精益 HSE 应组织有关人员进行调查, 查明事故的原因、性质、经过、伤亡、经济损失等情况, 调查应在事故发生后的 7 天内完成。

4.3.2 HES 办公室制定恢复计划 (短期、长期), 进行清扫、整顿、补救措施, 按照污染及受害程度迅速采取措施, 做到“四不放过”——事故原因分析不清不放过, 事故责任者未明确不放过、员工未受到教育不放过, 没有防范措施不放过。

4.3.3 发生事故后质控门应根据实际的应急情况对本程序进行评审与修订, 使其不断完善。

4.4 应急演练

4.4.1 为保证应急措施的有效性, 公司每年不少于一次进行消防演习, 并不断完善应急计划。

4.4.2 在策划应急响应时, 应考虑与政府部门、上级单位等相关应急预案的衔接需求, 以及其它有关相关方的需求, 如应急服务机构、相邻组织或居民。为保证应急计划的适宜性、充分性与有效性, 每次应急事故结束后相关部门对应急措施进行验证, 不妥的地方不断完善。

5. 相关记录:

5.1 消防设施日常检查表 RE082A

6 附则

5.1 本文件由精益 HSE 负责解释并监督执行。

6.2 本文件自发布之日起施行。

不合格品控制程序

QP87A

1 目的

本程序旨在对不合格品进行控制，确保不合格品不流入下道工序或流出公司。

2 适用范围

本程序适用于产品在交付前发生不合格的控制，对交付或开始使用后发现的不合格按《售后服务程序》处理。

3 职责

3.1 质控质检员、不合格品审理人员负责按规定对不合格品进行审理。

3.2 质控负责不合格品的统计，分析，督促不合格品评审结论的执行。

3.3 相关责任部门负责按不合格品评审结论处置不合格品。

4 实施步骤

4.1 不合格品包括外购外协件及生产过程中不合格产品。

4.2 外购外协件不合格的控制

4.2.1 标识、记录

4.2.1.1 当外购外协件的进货检验不合格时，如果不能当时退货，则由检验员按《产品标识及检验和试验状态标识规定》QI852A-1 中的要求做出明显标识，储运部门负责隔离（条件允许时），采购部门负责处理。

4.2.1.2 检验员在亿格系统中填写外购外协件质量问题，记录不合格状况及处理情况，每月底生成《外购外协件质量问题》(RQP87A-1)。

4.2.2 回用

4.2.2.1 供应人员在接到不合格品的《外购(协)配件检查报告单》(RQP86A-1)后，应办理不合格品回用手续。填写《不合格品回用申请单》(RQP87A-2)，经部门领导审核后送技术。若不须办理回用手续，则由供应人员负责办理退货。

4.2.2.2 技术根据不合格品对产品的性能、互换性、安全性等方面的影响，提出评审意见，并根据产品销售合同的要求，确定是否需向顾客或其代表提出让步申请。

4.2.2.3 质控领导或不合格品审理小组组长（副）对《不合格品回用申请单》进行审批。必要时，征得顾客或其代表同意后，由供应人员将《不合格品回用申请单》分发至外检员、仓库保管员，自留一份。不合格品的审理结果，一次有效，不作为放松质量控制的理由，也不作为以后处理不合格品的依据。

4.2.2.4 外检员登记《外购外协件质量问题》，并去除不合格标识重新作相应标识。仓库保管员依据《不合格品回用申请单》办理入库手续。

4.2.3 代用

4.2.3.1 当无法按时重新组织物资入库而生产又急需时，供应人员可提供使用性能相近或超过原设计要求的同类物资作代用品，供应人员填写《代用品申请单》（RQP87A-3），经主管部门领导审核后交技术评审和总工程师或分管副总批准。当物资代用影响到产品其它尺寸变动时，技术须同时下《设计更改单》（RQP83C-2）。

4.2.3.2 采购按规定办理完《代用品申请单》审批手续后，扫描邮发给规范编制工程师（抄送技术部门长）并电话告知；规范编制工程师将收到的《代用品申请单》扫描件上传到亿格编制技术规范窗口的‘差异附件’中存档、备查，同时仅按代用要求及时更改相应规范 BOM 表（注意：规范不更改）；物料仓库严格按照规范 BOM 表发料；制造、质控及售中严格按照下发的《代用品申请单》进行生产、检验、入库验收。

4.2.4 退货与索赔

4.2.4.1 供应人员按照《质量问题处罚规定》QI87A-2 进行外购外协件退货与索赔处理。

4.3 产品不合格的控制

4.3.1 评审前的处置、评审

4.3.1.1 检验员对不合格品按《产品标识和可追溯性控制程序》QP852A 做出明显的标识。如果可行，由责任部门对不合格品加以隔离，以防止误用。

4.3.1.2 检验员根据《不合格品评审规定》QI87A-1 和《质量问题处罚规定》QI87A-2 进行不合格品处置。若可以现场返工，则现场返工后由检验员负责追踪检验，同时做好检验标识和记录。若不能现场返工，检验员应填写《不合格品评审处理单》（RQP87A-4），经质检组长审核后，交制造进行不合格品评审。。

4.3.1.3 制造在接到质检员的《不合格品评审处理单》后，对于一般不合格项，由质控独立评审或质控、技术等相关部门进行会签评审；对于重点不合格项，由不合格品审理小组组长（副）组织评审，并将有关评审的结论必要时包括重新验收的标准记载在《不合格品评审处理单》上，交相关部门实施。当不合格影响到合同中顾客的要求时，评审结论应征得顾客或其代表的同意。

4.3.2 返工、返修

4.3.2.1 若评审结论为返工或返修，则由制造组织进行返工或返修，并通知相关检验员检查。

4.3.2.2 检验员按有关检验规范、检验卡、《不合格品评审处理单》的要求对返工、返修后的产品进行检验，若合格，则去除不合格品标识，重新设立相应标识。若不合格，则由制造重新组织评审，确定处置意见。

4.3.3 让步回用

4.3.3.1 若评审结论为让步回用，按《不合格品评审规定》的要求办理审批手续。

4.3.3.2 制造按《不合格品评审处理单》的要求采取补救措施后通知检验员检验并由检验员依据检验结果去除不合格品标识，重新做出相应标识，对符合规定处置要求的产品予以放行，否则通知质控组织重新评审。

4.3.4 报废

4.3.4.1 对评审要求作报废处理的不合格品，由检验员做出废品标识并进行隔离。

4.3.4.2 废品由制造送至统一地点堆放，并由储运部门定期处理。

4.3.5 其他措施

4.3.5.1 对成品车辆入库验收及贮存、产品向顾客交付时发现的不合格品，由成品库按《产成品管理规定》QI85D-4 要求，根据不合格品的类型和性质，采取以上不合格品处置方式的一种或几种途径进行处置。

4.3.5.2 对交付客户使用后的不合格品，由售后服务按《售后服务程序》QP85E 执行。

4.4 不合格品记录

质控、成品库和售后服务应保持产品不合格的性质的记录以及针对不合格所采取的

任何措施的相关记录。

5 归档

记 录	保存部门	保存期限
(1) 外购外协件质量问题 (RQP87A-1)	质控	三年
(2) 不合格品回用申请单 (RQP87A-2)	质控	三年
(3) 代用品申请单 (RQP87A-3)	质控	三年
(4) 不合格品评审处理单 (RQP87A-4)	质控	三年
(5) 不合格品审理人员资格审批表 (RQP87A-5)	质控	长期

6 支持性文件

- (1) 《产品标识及检验和试验状态标识规定》 QI852A-1
- (2) 《不合格品评审规定》 QI87A-1
- (3) 《质量问题处罚规定》 QI87A-2
- (4) 《售后服务程序》 QP85E
- (5) 《产成品管理规定》 QI85D-4

7 附录

- 附录一 外购外协件质量问题 (格式: RQP87A -1)
- 附录二 不合格品回用申请单 (格式: RQP87A -2)
- 附录三 代用品申请单 (格式: RQP87A -3)
- 附录四 不合格品评审处理单 (格式: RQP87A -4)
- 附录五 不合格品审理人员资格审批表 (格式: RQP87A-5)

过程的监视和测量控制程序

QP91A

1 目的

通过对质量管理体系过程的监视和测量，以发现过程中不满足预期策划要求的问题，并采取措施解决质量问题，保持预期的过程能力，确保产品的符合性，并最终满足顾客要求。

2 适用范围

本程序适用于公司对质量管理体系过程包括管理过程、产品的实现过程及相关支持过程的监视和测量的控制。

3 职责

3.1 质控为过程的监视和测量的归口部门，负责全过程的监视和测量。

3.2 各部门负责本部门所管过程的监视和测量，并及时将监测结果报质控汇总。

4 实施步骤

4.1 识别需监视和测量的过程

4.1.1 产品实现的过程：包括与顾客有关的过程、设计和开发过程、采购过程、生产过程；

4.1.2 管理过程；

4.1.3 支持性过程。

4.2 各部门过程监视和测量职责以及项目、方法、频次、判定准则和记录要求的确定
质控每月制定《质量管理体系监督检查计划及实施登记表》（RQP91A-1），并按此对质量管理体系各过程的运行情况进行日常检查。

4.2.1 产品实现的过程的监视和测量

4.2.1.1 与顾客有关的过程

售后服务按《售后服务程序》QP855A 对顾客的满意度进行监视和测量，每季度进行汇总、统计和分析，形成《顾客满意度统计表》（RQP855A-6）。

4.2.1.2 设计和开发过程

质控每月底对生产现场、入库反馈和三包反馈过程中发现的由于设计造成的问题进行统计、分类，列入月质量总结。

4.2.1.3 采购过程

（1）质控每月底对采购物资的进货检验合格率进行统计，将进货检验批次合格率列入月份质量总结，并按《供方评价和控制程序》QP84A 的规定按期对供方进行产品价格、产品质量等方面的评价。

（2）质控外检将进货检验发现的不合格，每月形成《配套件不合格统计月报表》，列入月质量总结。

4.2.1.4 生产过程

(1) 技术工艺人员对生产过程的工艺执行情况进行监视，特别是对关键过程、特殊过程的监视，检查频次不少于每周一次，并将检查结果记录在《工艺执行情况检查记录》(RQP91A-2)中。

(2) 质控每月底按《质量信息管理及数据分析控制程序》QP91B对当月发生的各类不合格进行统计、分类。

4.2.2 管理过程的监视和测量

(1) 公司根据《管理评审控制程序》QP93A对质量管理体系的适宜性、充分性和有效性进行监视，形成《管理评审报告》(RQP93A-2)。

(2) 质控按《内部质量审核程序》QP92A组织内审，对质量管理体系的符合性和有效性进行监视，形成《内部审核检查表》(RQP92A-4)。

4.2.3 支持性过程的监视和测量

(1) 设备、行政按《基础设施和环境管理程序》QP71B分别对过程设备、建筑物、工作场所、工作环境等的状态进行监视和测量，并形成相应记录。

(2) 质控计量管理员按《监视和测量装置控制程序》QP71C每周对公司的计量器具，包括工装检具的使用、检定、校准等状况进行监视，记入《工装、检具控制检查表》(RQP71C-2)。

4.3 发现问题的分析、处理及记录要求

4.3.1 必要时，各部门应对检查发现问题进行分类汇总。对每个具体的不合格项按体系文件的规定要求采取纠正和预防措施进行整改，并应及时填写《质量信息反馈表》

(RQP91B-1)或《质量体系内审不合格项报告》(RQP92A-6)送交责任部门或责任人。有关责任部门/人员收到《质量信息反馈表》或《质量体系内审不合格项报告》后，分析不合格原因、制定整改措施及完成日期后，及时反馈过程监督检查人员。过程监督检查人员跟踪整改措施的执行情况，并对执行效果进行评价，以保证整改措施的执行达到预期效果。各部门保存相应的不合格整改记录。必要时，可交质控进行保存。

5 归档

本程序产生的下列文件归档保存：

质量记录	保存部门	保存期
(1) 质量管理体系监督检查计划及实施登记表	质控	三年
(2) 工艺执行情况检查记录	技术	一年

6 支持性文件

- (1) 《管理评审控制程序》QP93A
- (2) 《内部质量审核程序》QP92A
- (3) 《基础设施和环境管理程序》QP71B
- (4) 《监视和测量装置控制程序》QP71C
- (5) 《信息管理及数据分析控制程序》QP91B
- (6) 《供方评价和控制程序》QP84A
- (7) 《售后服务程序》QP855A

7 附录

- (1) 质量管理体系监督检查计划及实施登记表 (格式: RQP91A-1)
- (2) 工艺执行情况检查记录 (格式: RQP91A-2)

质量信息管理及数据分析控制程序

QP91B

1 目的

通过对有关质量信息的管理及数据分析的控制（收集、贮存、传递、分析、处理、利用），评价质量管理体系的适宜性和有效性，以识别改进的机会，满足顾客的需要。

2 适用范围

适用于本公司质量管理体系各过程所产生的质量信息和体系过程数据的控制。

3 职责

3.1 各部门负责收集、贮存、传递、分析、处理本部门产生的质量信息和数据分析结果。

3.2 质控为数据分析的归口部门，分析汇总各部门提交的数据分析结果，形成月质量总结。

4 实施步骤

4.1 质量信息的收集

质量信息包括产品质量信息和管理质量信息，公司确定了对质量信息的需求。

4.1.1 质控收集的质量信息

4.1.1.1 生产过程中有关产品质量的各种原始资料，如供方有关质量信息、外购/外协件进货检验资料、产品过程检验资料、产品最终检验资料、不合格品处理资料、物资代用资料、例外转序资料；

4.1.1.2 计量器具包括工装、检具的周期检定、校准等资料。

4.1.1.3 有关质量管理信息，如国家、上级机关、公司有关质量工作方针、政策、目标和计划等；管理评审和内、外部审核资料；纠正和预防措施实施资料等。

4.1.2 技术收集的质量信息

产品设计和开发的策划、组织和技术接口资料、设计输入资料、设计输出资料、设计评审资料、设计验证资料、设计更改资料以及工艺文件的制定、评审、验证及更改资料等。

4.1.3 制造、设备部收集的质量信息

4.1.3.1 生产计划资料、外协（外包）产品采购资料；

4.1.3.2 工装夹具的设计、制造、验证等控制资料。

4.1.3.3 生产设备的提供、维护保养资料，工作环境的控制资料等。

4.1.4 采购、海外事业部、销售服务部收集的质量信息

4.1.4.1 物资采购的质量信息，如采购计划、采购清单、采购合同等资料；

4.1.4.2 库存物资保管及物资进出库质量信息；

4.1.4.3 成品入库验收资料；

4.1.4.4 与顾客要求有关的质量信息，包括：合同及合同附件、合同更改资料；顾客（用户）来电、来函及其处理资料；用户档案、培训走访/服务资料；用户对产品质量的反馈信息和改进建议及其处理和答复资料等。

4.1.5 人力资源部收集的质量信息：

4.1.5.1 人力资源管理信息，如人员培训、考核、效果评价资料等；

4.1.5.2 建筑物等基础设施的提供、维护资料；

4.1.6 综合服务中心收集的质量信息：

公司各部门统计上报产品质量状况以及过程绩效情况。有关创意工夫、内控及精益生产资料。

4.1.7 财务部收集的质量信息：

质量经济性分析至少包括：预防成本、鉴定成本、内部损失和外部质量损失等质量成本信息以及质量改进带来的受益。

4.2 质量信息的传递、分析、处理利用和贮存

质量信息收集部门分析所得质量信息并判断是否需及时处理或需定期统计分析或直接归卷保存。质量信息的传递视情况采用纸质文件或者邮件、电话、微信等方式。对不需另作处理的质量信息，由信息产生部门按相关程序文件规定定期归卷保存；对需要及时处理的的质量信息，如生产现场发现的影响产品质量的问题/隐患，包括设计、检验、工艺、外购/外协件、基础设施等方面问题，由信息提出部门填写《质量信息反馈表》

（RQP91B-1）并送给责任部门/人员，由责任部门/人员进行处理，并将处理结果反馈给信息提出部门；有关部门之间工作联系的其它信息，由信息提出部门填写《工作联系单》（RQP91B-2），经分管领导审批后，送交相关部门/人员执行。对需定期统计的质量信息，由信息产生部门进行统计和保存；对于产生数据分析的，按程序 4.4 条款执行

4.3 数据的收集、分析

4.3.1 有关顾客满意度的数据收集、分析：

售后服务按《售后服务工作管理规定》QI855A-2 附件“顾客满意度调查规则”收集顾客满意度监视和测量的数据，对这些数据进行累积、分类统计并分析、利用。

4.3.2 有关产品要求的符合性、过程和产品的特性及趋势、供方产品质量方面的数据收集、分析、利用。质控每月收集/汇总进货检验、生产现场、入库反馈及顾客反馈的质量问题；质量违纪处罚情况；目标完成情况；本月质量改进计划实施验证情况；质量体系监督检查情况；供方管理情况及其他有关情况等。图表结合，综合分析，编制《月质量总结》，经审批后，报总裁、管理者代表及各部部长。

4.3.3 质量经济性分析

公司财务部牵头，质控参与从经济（成本和效益）角度分析、评价与质量管理体系、产品符合性相关活动的财务反映，至少包括质量投入（预防成本、鉴定成本等）、内外部损失情况及其变化趋势的分析报告，包括由于顾客对产品质量不满意减少了市场份额或被迫降价带来的损失；以及质量改进带来的收益情况等。

4.3.3.1 预防成本和鉴定成本由质控、财务部记录、统计，内部损失成本由制造记录、统计，外部损失成本由售后服务记录、统计。

4.4.3.2 质量成本的统计应按各种原始凭证进行统计。有会计凭证的，按凭证实际数据填报；无会计凭证的，也可按记录的实际数据或实际发生的测算填报。各相关部门当月的成本数据填报应以书面或邮件的形式于次月 20 日前报送财务部；

4.3.3.3 财务部应根据各相关部门填报的数据编制《季度质量经济性分析统计报表》，对本季度的质量成本和质量改进收益进行汇总统计，包括各科目质量成本、单台质量成本以及本季度总质量成本和去年同期的对比等。

4.3.3.4 财务部、质控共同对本季度质量成本和质量改进收益进行综合分析，并最终形成《季度质量经济性分析报告》，报财务副总批阅。报告包括质量成本构成分析、质量投入比、质量损失比趋势分析、损失成本的分析、质量改进收益的分析以及改进建议和要求等；必要时采取相应改进措施。

4.3.3.5 质量成本的有关记录由质控归档保存。

4.3.4 企管部综合各部门提供的有关产品质量和过程绩效情况，结合各部门经营和目标，对比分析完成情况、实施考评，提出改进要求并跟踪监督。并于年终对产品质量和过程绩效与各部门以及公司的经营和目标进行比较，对完成情况进行考核。

5	记录和保存		
	记 录		
	(1) 质量信息反馈表	保存部门	保存期限
	(2) 工作联系单	各部门	三年
6	支持性文件	各部门	三年
	(1) 《售后服务工作管理规定》QI855A-2		
7	附录		
	(1) 质量信息反馈表（格式：RQP91B-1）		
	(2) 工作联系单（格式：RQP91B-2）		

顾客及相关方满意控制程序

QP91C

1. 目的

通过对顾客及相关方满意度的调查，了解公司是否正确理解并满足顾客及相关方当前和未来的需求和期望，根据调查结果改进管理体系，不断提高顾客及相关方的满意程度。

2. 适用范围

适用于公司对顾客及相关方满意程度测量的控制。

3. 职责与权限

3.1 销售副总负责顾客及相关方满意度评价的监督管理。

3.2 售后服务部负责组织顾客及相关方满意度的调查，针对调查的结果及其他顾客及相关方满意度的信息进行综合分析，编制“顾客满意度调查结果及分析报告”。

3.3 质控、制造、销售部门等部门负责组织相关部门根据满意度调查的结果采取相应的改进措施，并监督检查。

3.4 各相关部门负责实施满意度调查的结果采取相应的改进措施。

4. 工作程序

4.1 信息来源

4.1.1 售后服务部根据顾客及相关方满意模式，在如下方面收集与顾客及相关方满意度有关信息：

4.1.1.1 顾客及相关方投诉、抱怨；

4.1.1.2 销售业务方面；

4.1.1.3 仓储业务方面；

4.1.1.4 有关产品质量、交付和服务等方面的信息；

4.1.1.5 顾客及相关方需求的变化；

4.1.1.6 市场需求的变化。

4.2 收集方式

4.2.1 通过互联网、报刊等媒体收集市场信息。

4.2.2 不定期通过电话、传真、信函等方式对顾客及相关方满意情况进行调查并登录、处理。

4.2.3 每年至少一次通过一定的渠道将“顾客/相关方满意度调查表”分发给顾客及相关方，并反馈处理意见和建议，并据此作出分析报告。

4.2.4 不定期征得顾客、相关方意见，去拜访顾客、相关方，收集顾客、相关方的意见或建议，再登录到“顾客/相关方满意度调查表”上，并提出处理意见和建议。

4.2.5 调查表顾客/相关方满意度的统计方法为：

项目	标准分数
实物质量(40%)	很满意: 100 满意: 80 基本满意: 50 不满意:30 很不满意:0
价格(20%)	很满意: 100 满意: 80 基本满意: 50 不满意:30 很不满意:0
交付(10%)	很满意: 100 满意: 80 基本满意: 50 不满意:30 很不满意:0
服务(30%)	很满意: 100 满意: 80 基本满意: 50 不满意:30 很不满意:0

每张调查表得分=上述选中分数权重之和

顾客/相关方满意度= $\frac{\text{所有调查表得分之和}}{\text{表份数}}$

单个产品满意度= $\frac{\text{单个产品调查表得分之和}}{\text{单个产品表份数}}$

4.3 对信息收集的监控

- 4.3.1 调查表的范围应涉及公司所有产品且有效回收率应大于 90%，否则此次调查无效。
- 4.3.2 如果一个月内，被调查者没有答复，应电话追踪或口头调查。
- 4.3.3 对顾客及相关方的投诉、抱怨应登记在用户质量信息表中并及时处理。

4.4 顾客及相关方信息的评审与处理

- 4.4.1 每年由售后服务部将收集到的信息进行汇总和分析，并将顾客、相关方不满意的趋势和不满意的主要方面形成文件。
- 4.4.2 若遇有顾客、相关方投诉，并且问题重大时，将直接提交公司总经理，以便采取紧急措施在 3 天内加以处理，处理结果应保存记录。
- 4.4.3 市场部应分别组织相关部门对调查结果进行评估，并和往年的结果进行比较，以得到相应的数据和信息。
- 4.4.4 销售副总表每年至少组织一次由质控、制造、销售部门等相关部门参加的对调查评估结果进行评价会议，以评价组织管理体系当前的业绩、与顾客、相关方和市场需求的差距、在竞争中所处的位置。通过评审，识别和确认客户明确的或隐含的需求，并将这些需求和期望转化为组织的明确要求，并通过管理体系的运作得以实现。
- 4.4.5 根据顾客、相关方满意度的成功或失败的原因，质控、制造组织各相关部门制定和实施纠正措施，并跟踪监督实施结果，为设定来年的目标提出建议和意见。

4.5 顾客及相关方满意度信息的分析和利用

4.5.1 信息统计和分析

公司售后服务部对公司收集来的顾客、相关方信息进行归纳，利用统计技术分析顾客、相关方满意趋势和主要问题向销售副总报告。收到顾客、相关方投诉，有关部门应及时传递给责任部门，责任部门应作出答复并制订纠正措施，及时整改。

4.5.2 顾客、相关方满意度信息的利用

- a) 市场部编写“顾客满意度调查结果及分析报告”，明确顾客、相关方需求趋势，提出顾客、相关方当前最不满意方面是什么问题类型。
- b) 管理者代表根据营销中心的年度报告，提出当前应当解决的主要问题和措施，向总经理报告。
- c) 管理者代表利用顾客、相关方满意度测量分析资料，通过内部沟通形式，对员工进行质量意识、环境意识和职业健康安全意识教育，使全体员工明确以顾客、相关方为关注焦点的重要性。
- d) 销售部门加强顾客满意信息的沟通，以促进公司对市场的开发力度。

5. 相关记录:

- | | | |
|-----|-------------------|----------|
| 5.1 | “顾客/相关方满意度调查表” | RQP91C-1 |
| 5.2 | “顾客/相关方投诉一览表” | RQP91C-2 |
| 5.3 | “顾客/相关方投诉及处理结果记录” | RQP91C-3 |

6 附则

- 6.1 本文件由售后服务负责解释并监督执行。
- 6.2 本文件自发布之日起施行。

内部审核控制程序

QP92A

1 目的

本程序规定了在公司质量环境、职业健康安全管理体系内部审核活动中的职责、实施步骤和要求，以证实公司的各项质量活动和有关结果是否符合策划的安排、管理体系标准要求、认证产品实施规则，包括汽车产品行业的强制性标准以及体系文件的要求，并评价公司质量管理体系的有效性和专用车强制性认证产品的一致性。

2 适用范围

本程序适用于公司质量管理体系的内部审核。

3 职责

3.1 管理者代表负责保证本程序的贯彻实施，负责公司质量、环境、职业健康安全管理体系内部审核的策划，并对审核的结果进行评价。

3.2 质控协助管理者代表进行质量、环境、职业健康安全管理体系内部审核的策划和组织实施。

3.3 审核组负责按照审核计划实施质量、环境、职业健康安全管理体系的内部审核，并负责对纠正措施和预防措施的实施情况和有效性进行验证。

3.4 不合格的责任部门负责人负责对审核中发现的不合格及时采取纠正和纠正措施。

4 定义

4.1 体系性不合格：指质量、环境、职业健康安全管理体系文件与有关的法律、法规、管理体系标准要求或合同的要求不符。

4.2 实施性不合格：指未按文件规定的要求实施。

4.3 效果性不合格：指按照符合有关法律、法规、质量、环境、职业健康安全管理体系标准要求或合同要求的文件实施，但其结果未达到预定的目标。

5 总则

5.1 审核的依据

5.1.1 质量、环境、职业健康管理体系标准以及认证产品实施规则、；

5.1.2 有关法律法规和标准，包括汽车产品行业强制性标准；

5.1.3 公司《质量、环境、职业健康安全管理体系手册》；

5.1.4 质量、环境、职业健康安全管理体系程序文件及其支持性文件，如：作业指导书、管理制度等。

5.2 审核的范围应包括公司《管理手册》所覆盖的质量管理体系各过程以及所涉及的有关部门。每次审核的具体范围在管理体系内部审核年度计划中明确。

5.3 审核员

5.3.1 管理体系内部审核员的适任条件

(1) 从事质量、技术、生产、经营和管理工作两年以上，且从事本公司上述工作超过半年。

(2) 熟悉公司的质量、环境、职业健康安全管理体系和产品的生产过程；

(3) 接受质量管理体系内部审核员培训并经考试合格。

另对于审核组长，在符合以上条件的基础上，且需有三年以上工作经验，其中至少从事过两年的质量管理工作，且从事本公司质量管理工作超过一年。

5.3.2 符合上述条件的人员，根据公司质量、环境、职业健康安全管理体系内部审核工作的需要，由管理者代表任命公司管理体系内部审核员。

5.3.3 如有下述情况之一者，将失去公司管理体系内部审核员资格，由管理者代表收回其任命书：

(1) 不能客观公正地执行审核任务，利用审核工作营私舞弊者；

(2) 经实践证明其能力不能胜任审核工作；

(3) 连续三年未参加审核工作。

6 实施步骤

6.1 年度审核计划的制订

6.1.1 质控每年初制订公司《__年度质量体系内部审核计划》（RQP92A-1）。年度审核可采取集中式审核或滚动式审核的方式，但每个部门每年应接受至少一次以上的审核。制订计划时应考虑各部门在质量体系中的作用以及各部门在接受内外部审核中所发现的不合格情况。

6.1.2 公司管理体系年度审核计划经质控部长审核、管理者代表批准后发至各有关部门。

6.1.3 根据管理评审的决定、外部质量审核的结果、质量体系的变化情况、产品质量的波动情况或合同的特殊要求以及专用车强制性认证产品的一致性要求，管理者代表可决定是否修订公司质量体系内部审核计划。

6.2 审核前的准备工作

6.2.1 管理体系内部审核前，管理者代表从公司管理体系内部审核员中指定审核组，签发《审核组长任命书》（RQP92A-2）。审核组至少由两人组成。

6.2.2 审核组长依据对拟审核的过程及区域的状况和重要性、以往审核的结果以及有关顾客的投诉，特别是对专用车强制性认证产品质量的投诉，对审核方案进行策划，编制管理体系内部审核《日程计划》（RQP92A-3），计划内容包括审核范围、内容、时间及审核组的分工情况等。审核日程计划经管理者代表审批后，由质控于审核开始一周前发至本次接受审核的部门。

6.2.3 审核员按照审核日程计划的分工，根据 GB/T19001、认证产品实施规则、公司管理体系文件以及其他与质量有关的文件，制订《内审检查表》（RQP92A-4），交审核组长审批。

6.2.4 接受审核的部门做好迎审准备工作，确定审核的陪同人员。

6.3 实施审核

6.3.1 首次会议

现场审核开始前，审核组长主持召开首次会议，接受审核部门的领导、陪同人员及全体审核员参加会议。参加人员在《会议签到表》（RQP92A -5）上签到。

首次会议的内容为：

- （1）说明审核的依据、目的和范围；
- （2）介绍审核所采用的方法和程序；
- （3）明确不合格的记录和报告方式；
- （4）确认审核日程计划、澄清计划中不明确的细节。

对各部门的首次会议可以统一召开，也可分别召开。

6.3.2 现场审核

现场审核时，审核员根据内审检查表所列的范围，通过交谈、提问、查阅文件和记录、观察现场操作等方法，验证接受审核部门质量管理体系的运行是否符合规定的要求。审核的结果，如交谈的人员、抽取的样本、与文件要求是否符合等情况，记录在内审检查表的检查记录一栏中。如审核中发现不合格的线索，即使检查表中未列入，也应进一步调查。现场审核应包括对该部门上一次审核不合格纠正措施实施情况的验证。审核结束后，审核组长召集审核员会议，分析审核的情况，讨论审核结论意见。

6.3.3 末次会议

对各部门的现场审核结束后举行末次会议。末次会议由审核组长主持，参加人员同首次会议。参加人员在《会议签到表》上签到。

末次会议的内容为：

- （1）重申审核的依据、目的和范围；
- （2）介绍审核情况；
- （3）宣读不合格报告；

(4) 就接受审核部门质量、环境、职业健康安全管理体系运行情况、实现公司目标的有效性以及专用车强制性认证产品的一致性方面提出审核组的结论；

(5) 明确审核报告发送的日期；

(6) 审核员就接受审核部门如何改进体系的运行提出建议。

6.4 不合格的纠正预防措施及跟踪验证

6.4.1 审核中如发现不合格，审核员填写《不合格项报告》（RQP92A-6），由审核组长审阅签名后交接受审核部门确认。不合格报告应将不合格的事实描述清楚，判断不符合标准的条款和不符合文件的编号和条款，并指出不合格的类别。经接受审核部门确认的不合格报告，复印一份交审核组留存。

6.4.2 接受审核部门收到不合格报告后，不合格责任部门负责人应组织分析不合格产生的原因，制订纠正和纠正措施，提出完成的期限，交管理者代表审批。体系性不合格和效果性不合格应在一个月内完成纠正，实施性不合格应在两周内完成纠正。

6.4.3 责任部门完成纠正措施后，如在审核结束前，通知审核员进行验证；如在审核结束后，通知质控，由质控另行组织具有审核员资格的人员进行验证。经验证纠正措施得到有效实施时，审核员在不合格报告的“纠正措施的验证”栏中签署，交质控保存。如果责任部门不能在预定的期限内完成不合格的纠正措施时，应向管理者代表报告原因，并提出修正的完成期限，得到批准后实施。

6.5 报告审核结论

6.5.1 审核工作结束后一周内，审核组长完成管理体系《内部审核报告》（RQP92A-7）的编写。审核报告应如实反映审核的情况，其内容包括：

(1) 审核的目的和范围；

(2) 审核的依据；

(3) 审核日程计划执行的情况；

(4) 现场审核的不合格汇总分析；

(5) 上一次审核不合格纠正措施实施的验证结果；

(6) 对管理体系运行有效性和专用车强制性认证产品的一致性的评价。

6.5.2 审核报告经审核组内部讨论取得一致意见后，交管理者代表审批。质控负责将审核报告发至公司总经理、管理者代表、接受审核部门。

7 归档

7.1 所有与内部审核有关的文件和记录均应标注编号。

7.2 下述记录由质控负责收集整理，以每次审核为单位立卷，保存至下一次审核后归档。保存期为5年：

(1) __年度质量体系内部审核计划；

(2) 审核组长任命书；

(3) 日程计划；

(4) 内审检查表；

(5) 会议签到表；

(6) 不合格项报告；

(7) 管理体系内部审核报告。

8 支持性文件

无

9 附录

附录一 __年度管理体系内部审核计划（格式：RQP92A -1）

附录二 审核组长任命书（格式：RQP92A -2）

附录三 日程计划（格式：RQP92A-3）

附录四 内审检查表（格式：RQP92A-4）

附录五 会议签到表（格式：RQP92A-5）

附录六 不合格项报告（格式：RQP92A -6）

附录七 管理体系内部审核报告（格式：RQP92A-7）

管理评审控制程序

QP93A

1. 目的：

评审质量、环境、职业健康安全管理体系的适宜性、充分性和有效性，持续不断地改进和完善

管理体系，确保公司的方针和目标的实现。

2. 适用范围：

适用于公司管理体系的评审活动。

3. 职责和权限：

3 职责

3.1 总裁

主持管理评审活动。

3.2 质控

负责管理评审输入资料的收集、记录，负责整理管理评审报告，检查、监督和验证管理评审制定的改进措施的实施，保存公司管理评审记录。

3.3 各部门

负责为公司管理评审提供本部门管理体系运行情况资料，参加管理评审，制定和实施评审结果要求的改进措施。

4. 工作流程：

4.1 管理评审的策划

4.1.1 每年（一般不超过 12 个月）至少实施一次公司的管理评审，通常结合公司的年度工作会进行。必要时，可以增加管理评审的次数。

4.1.2 发生下列情况之一时，可增加管理评审次数：

- a) 组织机构、产品范围、资源配置发生重大变化；
- b) 发生重大质量、环境、安全事故，顾客严重质量投诉或连续投诉；
- c) 法律、法规、标准及其要求发生变化；
- d) 市场需求发生重大变化；
- e) 有第二、第三方审核或法律、法规规定的审核要求；
- f) 审核发现严重不合格。

4.1.3 每年根据精益 HSE 或质控通知，各部门对本部门管理体系运行情况进行总结，并根据管理评审输入的要求提供本部门管理体系运行情况的有关资料，报质控汇总。

4.1.4 综合部负责公司年度工作会的准备和组织。

4.2 管理评审输入

管理评审输入主要包括以下内容：

- a) 管理体系审核，含内部审核、顾客提出的审核（第二方审核）和认证机构审核（第三方审核）的结果（由质控提交）；
- b) 合规性评价的结果（由质控提交）；
- c) 参与和协商的结果；
- d) 顾客与相关方的需求和期望满足程度的测量结果；顾客与相关方的表扬、建议、批评、投诉等情况及处理分析；市场调查、意见征询、展览展示等活动的反馈意见的综合分析报告；公司提出的合理化建议、意见和各种反映的情况分析等（由销售部门、各相关部门提交）；
- e) 各过程的业绩分析：包括经济上的效益和技术上的进步，企业文化等各方面（各相关部门提交）；
- f) 产品合格情况分析，各类产品符合各种标准及顾客要求的程度分析（由质控、各相关部门提交）；
- g) 纠正措施的实现、验证及效果（由质控、各相关部门提交）；
- h) 以往管理评审的措施的实施和有效性（由质控、各相关部门提交）；
- i) 管理体系运行状况，包括方针和目标的适宜性和有效性，质量、环境、职业健康安全运行和绩效，目标的实现程度；（各相关部门提交）；
- j) 可能影响管理体系运行的各种变化，包括环境条件、法律、法规、财务状况的变化和新技术、新工艺的开发等（各相关部门提交）；
- k) 环境因素和危险源的识别与评价的结果（精益 HSE、各相关部门提交）；

- l) 客观环境的变化（各相关部门提交）；
- m) 事故、事件分析（各相关部门提交）；
- n) 事件调查、纠正措施的状况（各相关部门提交）；
- o) 应对风险和机遇所采取措施的有效性（各相关部门提交）；
- p) 应急预案（质控、各相关部门提交）；
- q) 资源的充分性（各相关部门提交）；
- r) 持续改进的机会、建议（各相关部门提交）。

管理评审还可考虑以下一些因素或方面，如：

- a) 改进活动的可能、状态和结果（各相关部门提交）；
- b) 自我评价的结果（各相关部门提交）；
- c) 在市场及竞争中的地位，如市场占有率、产品档次、价格水平、市场影响力等（各相关部门提交）；
- d) 与业界典范企业的对比活动的结果（各相关部门提交）；
- e) 主要供方的业绩（各相关部门提交）；
- f) 质量活动的财务效果（各相关部门提交）。

4.3 管理评审输出

管理评审输出包括以下有关措施：

- a) 体系及过程的改进，包括对方针、目标（含年度目标）、组织机构、过程控制、运行及绩效等方面的评价；
- b) 与顾客要求有关的产品的改进，对现有的产品符合要求的评价，包括是否需要进行产品、过程审核等要求；
- c) 对质量、环境、职业健康安全管理体系有效性改进的决定与措施；
- d) 质量、环境、职业健康安全绩效可能更改有关的任何决策和措施等要求；
- e) 所需资源的策划、合理安排及调配；
- f) 如需要，改进三标管理体系与其它业务过程融合的机遇。
- g) 任何与公司战略方向相关的结论。

4.4 管理评审报告

质控根据评审情况和各项工作要求，负责整理编写管理评审报告，经管理者代表审核、总经理批准后，发放到各部门。本次管理评审的输出可作为下一次管理评审的输入。

4.5 改进、纠正、风险应对措施的实施及跟踪验证

4.5.1 各部门对管理评审中做出的有关要求、决策或指令，根据自身实际制定本部门的改进、纠正以及风险应对措施，并加以实施。

4.5.2 质控负责各部门改进措施、纠正措施的检查监督和跟踪验证。

4.5.3 纠正措施的具体实施和监督执行《不符合及纠正措施控制程序》。

4.6 评审资料的整理归档

质控负责对管理评审产生的记录进行整理，并做好管理工作。

5 相关记录：

- 5.1 “管理评审计划” RQP93A-1
- 5.2 “管理评审记录” RQP93A-2
- 5.3 “管理评审报告” RQP93A-3

6 附则

6.1 本文件由质控负责解释并监督执行。

6.2 本文件自发布之日起施行。

纠正措施控制程序

QP10A

1 目的

对发现实际和潜在的不合格，采取必要的纠正措施，确保已出现的不合格得到纠正并不再产生，防止潜在的不合格的产生。

2 适用范围

适用于本公司质量管理体系各过程所产生的各种不合格（已发生的和潜在的）采取纠正措施的控制。

3 职责

3.1 售后服务负责按售后服务短会要求制定售后服务短会问题跟踪单并协调、跟踪和验证。

3.2 质控负责按质量例会要求制定质量改进计划并协调、跟踪和验证；负责体系运行日常监督检查和内外部审核发现的不合格项纠正措施的跟踪和验证。

3.3 各责任部门负责体系运行日常监督检查和内外部审核发现的不合格项纠正措施的制定及所有相关纠正措施的具体实施。

4 实施步骤

4.1 售后服务定期组织召开售后服务短会，由各部部长及各职能负责人参加。会议讨论销售售后服务提交的客户或各中心店反馈的各种问题，按本程序 4.4 条款执行。

4.2 日常质控定期组织召开质量例会，由各部部长及各职能负责人参加。会议讨论质控提交的质量问题汇总或月质量总结，按本程序 4.4 条款执行。

4.3 售后服务短会及质量例会会议内容一般包括：

4.3.1 上次分析会制定的纠正措施的执行情况。

4.3.2 分析现有不合格项并确定不合格原因。

4.3.3 找出可能出现即潜在的不合格，并分析其原因。

4.3.4 对于现有的及可能发生的不合格采取纠正措施。

4.4 纠正措施的制订

4.4.1 售后服务根据售后服务短会要求，编制《售后服务短会问题跟踪单》（RQP10A-2），经分管部长审批后，将《售后服务短会问题跟踪单》发至各部及相关负责人。

4.4.2 质控根据质量例会要求，编制《质量改进计划》（RQP10A-1），经质控长审批后，将《质量改进计划》发至各部及相关职能负责人。

4.4.3 质控将体系运行日常监督检查、内外部审核和管理评审中发现的《不合格项报告》发至各部及相关职能负责人，由其分析原因并制定纠正措施。

4.5 纠正措施的实施和验证

4.5.1 相关责任部门或责任人按规定的时间、要求具体实施纠正措施。

4.5.2 售后服务负责《售后服务短会问题跟踪单》的协调、跟踪和实施效果的验证，并做好记录；质控负责《质量改进计划》及体系运行日常监督检查和内外部审核中发现的《不合格项报告》中纠正措施的协调、跟踪和效果验证，并做好记录。

4.5.3 责任部门或责任人实施纠正措施后，应主动向售后服务或质控提供实施的证据。到期仍未提供的，售后服务或质控应督促责任部门或责任人提供证据。对《售后服务短会问题跟踪单》、《质量改进计划》纠正措施实施情况及实施效果的验证情况由售后服务、质控分别在下次售后服务短会、质量例会上讨论、关闭。如不能关闭的，则由售后服务、质控继续跟踪验证，直至关闭；对体系运行日常监督检查和内外部审核中发现的《不合格项报告》中纠正措施的实施效果的验证情况由质控负责跟踪关闭。

4.5.4 对重大的改进项目所采取的纠正措施，应在公司实施管理评审时提交评审会，对所采取措施的有效性进行评审。

4.6 当确认供方对不合格负责时，由质控以《质量通报》形式向供方提出纠正措施要求，并跟踪验证供方采取措施有效性。

5 归档

记 录	保存部门	保存期
(1) 质量改进计划	质控	3 年
(2) 售后服务短会问题跟踪单	售后服务	3 年

6 支持性文件

无

7 附录

附录一 质量改进计划（格式：RQP10A-1）

附录二 售后服务短会问题跟踪单（格式：RQP10A-2）