

XXXX 有限公司

资产管理体系一整套程序文件

依据 GB/T 33173-2016 IDT ISO 55001: 2014 标准

文件编号: XX-XX-2019

受控状态: 受控

版本/版次: A/0

编制: 编制小组

审核: _____

批准: _____

2019 年 8 月 01 日发布

2019 年 8 月 01 日实施

目录

序号	文件编号	文件名称
1	XX-XX-01	组织及环境分析控制程序
2	XX-XX-02	相关方需求和期望控制程序
3	XX-XX-03	风险和机遇控制程序
4	XX-XX-04	方针/目标控制程序
5	XX-XX-05	人力资源管理控制程序
6	XX-XX-06	信息交流控制程序
7	XX-XX-07	文件控制程序
8	XX-XX-08	记录控制程序
9	XX-XX-09	设备设施和工作环境控制程序
10	XX-XX-10	知识管理控制程序
11	XX-XX-11	运行控制程序
12	XX-XX-12	变更管理控制程序
13	XX-XX-13	外包控制程序
14	XX-XX-14	监视和测量分析控制程序
15	XX-XX-15	绩效评估控制程序
16	XX-XX-16	数据分析控制程序
17	XX-XX-17	内部审核控制程序
18	XX-XX-18	管理评审控制程序
19	XX-XX-19	不符合纠正预防措施控制程序
20	XX-XX-20	持续改进控制程序
21	XX-XX-21	应急准备和响应控制记录

组织及环境分析控制程序 XX-XX-01

1 目的

为满足 GB/T33173—2016 标准 4.1 的要求，确定与本公司目标和战略方向相关并影响实现资产管理 管理体系预期结果的各种内部和外部因素，对其进行有效控制。

2 适用范围

适用于对本公司经营内外部因素识别、评价。

3 职责

3.1 财务部为本程序的归口综合管理部门，负责组织本公司的内外部资产管理分析与评价。

3.2 综合管理部负责技术风险分析、资产管理风险分析。

3.3 客户服务部负责市场风险分析。

3.4 财务部负责财务风险分析。

4 工作程序

4.1 风险识别时机：资产管理 管理体系策划、企业宗旨变化、战略变化、内外部环境变化、组织及其背景、相关方的需求和期望变化。

4.2 参与风险管理的人员应经过人力资源部组织资产管理风险管理知识的培训，合格后方可进行。

4.3 需考虑的风险有：

4.3.1 资产管理风险

a 产品销售淡季与旺季，影响顾客的采购，也间接影响公司产品服务，考虑库存。

b 人文环境：主要体现在不同时间、不同地区、不同民族的人消费习惯不同。

c 政策环境：国家宏观经济政策、经济环境的变动，以及个地方的相关政策变动会间接的影响到企业资金融入以及企业运营的必要条件。

d 经济环境：利率的变动、汇率的变动、同伙膨胀或通货紧缩等。

4.3.2 经营风险

a 原材料供应：主要包括了原材料的价格、资产管理和送货时间的变化、采购过程的欺诈行为，采购人员的疏忽，导致原材料数量以及资产管理上的不达标等。

b 员工风险：采购人员、服务人员，技术人员和其他服务管理人员，由于他们的疏忽导致的风险，以及各岗位主要人员的离职等风险。

c 设备：服务设备出现意外的故障，甚至损坏等。

d 供销链风险：主要包括供应商及顾客违约，以及供应或销售渠道不畅通等风险。

e 法律纠纷：消费者投诉等潜在的法律纠纷。

4.3.3 市场风险

a 市场容量：对市场容量的调查所采用的方法不合适，没有准确的弄清市场对象对产品的用量，使得产品的产量大于实际需求，而增加公司的投资风险。

b 市场竞争力：对竞争对手的错误分析可能导致对我们的产品市场的竞争力高估或低估，引发期望值风险。

c 价格风险：产品的价格风险受产品的成本、资产管理和声誉、顾客消费等的影响。

促销风险：促销风险包括促销活动的成本的控制、效果预测失误以及对品质的怀疑等。

4.3.4 财务风险

a 融资/筹资过程中的风险：比如风险筹资的费用很高，而且受到政策限制较多，加大了筹资的不确定性。

b 资金偿还过程中的风险：主要受到利率的影响，有极大的不稳定性，增加偿还风险。

c 资金使用过程中的风险：主要表现为短期资金风险和长期资金投资风险。

d 资金回收过程中的风险：应收款无法及时到位，增加了坏账的出现率。

e 收益分配过程中的风险：主要表现在确认风险和对投资者进行收益分配不当而产生的风险。

4.4 环境因素分析、评价

SWOT 分析法是用来确定企业自身的竞争优势、竞争劣势、机会和威胁，从而将公司的战略与公司内部资源、外部环境有机地结合起来的一种科学的分析方法。

SWOT 分析，即基于内外部竞争环境和竞争条件下的态势分析，就是将与研究对象密切相关的各种主要内部优势、劣势和外部的机会和威胁等，通过调查列举出来，并依照矩阵形式排列，然后用系统分析的思想，把各种因素相互匹配起来加以分析。

优势，是组织机构的内部因素，具体包括：有利的竞争态势；充足的财政来源；良好的企业形象；技术力量；规模经济；产品资产管理；市场份额；成本优势；广告攻势等。

劣势，也是组织机构的内部因素，具体包括：设备老化；管理混乱；缺少关键技术；研究开发落后；资金短缺；经营不善；产品积压；竞争力差等。

机会，是组织机构的外部因素，具体包括：新产品；新市场；新需求；外国市场壁垒解除；竞争对手失误等。

威胁，也是组织机构的外部因素，具体包括：新的竞争对手；替代产品增多；市场紧缩；行业政策变化；经济衰退；客户偏好改变；突发事件等。

4.5 构造 SWOT 矩阵

将调查得出的各种因素根据轻重缓急或影响程度等排序方式，构造 SWOT 矩阵。在此过程中，将那些对公司发展有直接的、重要的、大量的、迫切的、久远的影响因素优先排列出来，而将那些间接的、次要的、少许的、不急的、短暂的影响因素排列在后面。

4.6 制定行动计划

在完成环境因素分析和 SWOT 矩阵的构造后，便可以制定出相应的行动计划。制定计划的基本思路是：发挥优势因素，克服弱点因素，利用机会因素，化解威胁因素；考虑过去，立足当前，着眼未来。运用系统分析的综合分析方法，将排列与考虑的各种环境因素相互匹配起来加以组合，得出一系列公司未来发展的可选择对策。

相关方需求和期望控制程序 XX-XX-02

1 目的

为保证公司资产管理 管理体系的策划能实现预期的结果，识别、监视并评审与公司的宗旨、战略方向相关的内外部环境；识别、监视并评审与公司资产管理 管理体系有关的相关方期望或要求；根据内外部因素与相关方期望或要求，结合本公司已有的优势和劣势，识别出风险和机会；针对识别的风险和机会，策划应对措施。

2 范围

适用资产管理 管理体系所有相关的部门与过程。

3 职责

3.1 综合管理部：

确定内外部环境因素和相关方期望或要求。

3.2 总经理：

批准风险和机会的应对措施。

3.3 管理者代表：

组织各部门进行内外部环境因素和相关方期望或要求的识别评价、并拟定应对措施，对结果进行审核整理。

3.4 各部门：

配合进行内外部环境因素和相关方期望或要求的识别评价、并拟定应对措施。

4 程序

4.1 组织环境管理

4.1.1 在建立与持续改进资产管理 管理体系时，公司将充分识别理解并考虑那些与公司的宗旨、战略方向

相关，并影响公司实现资产管理 管理体系预期结果能力的内部和外部环境。

4.1.2 内外部环境要素识别与评估：在每年的管理评审前，由相关部门负责人进行识别并评估其适用性

具体部门及识别项目如下：

a)管理层：内部（公司价值观、企业文化、人员能力、体系运行、过程能力等），外部（地理位置、现存污染、法律、竞争、市场、文化、社会和经济环境等）。

b)综合管理部：内部（产品、人员能力、知识、业绩表现等），外部（法律、技术、竞争、社会和经济环境等）。c)人力资源部：内部（产品、活动、服务、业绩表现等），外部（法律、技术、竞争、市场、文化、社会和经济环境等）。

d)管理者代表：内部（战略、知识、人员能力、业绩表现等），外部（社会和经济环境等）。

4.1.3 各部门将识别结果登记在《组织内外部环境要素识别表》上，提交管理者代表进行汇总整理。

4.1.4 内外部环境要素监测与更新：管理者代表每年在管理评审前组织一次全面的内外部内外部环境要素识别与评审。另外各部门在获得内外内外部环境要素信息变化时，应及时告知管理者代表，由管理者代表对《组织内外部环境要素识别表》进行修订。

4.2 相关方期望或要求管理

4.2.1 相关方期望或要求识别与评估：

相关方包括但不限于顾客、所有者、组织中的成员、供应商、银行、工会、合伙人、竞争对手或社会团体或行业协会。在每年的管理评审前，由相关部门负责人进行识别并评估其适用性

具体部门及识别项目如下：

a)管理者代表：所有者、合伙人、竞争对手或社会团体。

b)人力资源部：外包方、供应商、竞争对手或社会团体。

c)人力资源部：顾客、竞争对手或社会团体。

d)管理层：员工代表、附近企业及居民、银行、工会、社会团体。

4.2.2 各部门将识别结果登记在《相关方期望或要求识别表》上，提交管理者代表进行汇总整理。

4.2.3 相关方期望或要求监测与更新：管理者代表每年在管理评审前组织一次全面的内外部内外部环境要素识别与评审。

4.2.4 各部门在获得内外部环境要素信息变化时，应及时告知管理者代表，由管理者代表对《相关方期望或要求识别表》进行修订。

4.3 每次管理评审前，管理者代表汇总企业内外部环境要素情况及相关方的期望与要求的相关资料，并提交管理评审。

风险和机遇控制措施

XX-XX-03

1. 适用范围

适用于公司资产管理风险的管理

2. 目的

制定资产管理风险的管理规程，把风险导致的各种不利后果减少到最低程度，使产品符合环境的要求。

3. 职责

总经理及各部门负责对风险管理的实施负责

4. 原则

4.1 资产管理风险管理是在整个产品生命周期中采用前瞻或回顾的方式，对资产管理风险进行评估，控制，沟通，审核的系统过程。

4.2 应当根据科学知识及经验对资产管理风险进行评估，以保证产品的资产管理。

4.3 资产管理风险管理过程所采用的方法，措施，形式或形成的文件应当与存在的风险的级别相适应。

5. 作业内容

风险评估：对于确定的风险，风险管理小组以科学知识鉴定其危害源，并对接触这些危害源造成的风险进行评估，包括风险识别（什么可能出现问题），风险分析（可能性有多大）和风险评价（问题发生的后果是什么）三个部分。

5.1 风险识别：是进行资产管理风险管理的基础，即根据确定的风险，系统的收集，利用相关的信息和经验，来确认存在的风险，指出将会出现的问题。

5.2 风险分析：是运用有用的信息和工具对已经被识别的风险及其问题进行分析，估计，进而确认将会出现问题的可能性有多大，出现的问题能否能够被接受并及时的发现，以及造成的后果，并形成通过分析每个风险的严重性以及发生的可能性，对风险进行深入的描述，然后在风险评估中综合上述因素确认一个风险的等级，在整个风险评估过程中，风险分析是最重要的环节。需要有经验的技术人员及资产管理相关人员共同完成。

6. 风险等级确定标准

定性与定量描述	严重性(S)		可能性(P)		可检测性(D)	
	发生质量风险后对产品质量的影响程度		发生偏差或缺陷等风险的可能性		风险发生及有发生趋势时发现的可能性	
5 高	会导致产品质量不合格，后续工序正常情况下无法规避危害。		容易忽视，很难控制，正常情况下就易发生偏差或失效，发生概率高		失效或偏差很难被发现	低
3 中	可能导致质量不合格，后续工序可能可以规避危害。		人为操作，容易控制，出现异常情况会发生偏差或失效		需要通过主动检查或检验才能发现失效或偏差	中
1 低	不会导致产品质量不合格，只会产生其他不良影响，如安全和收率。		自动操作或控制，偏差或失效很少发生		随时能发现失效或偏差，或有自动报警系统	高
风险等级 RPN	高 >27		中 15—27		低 <15	

风险优先级=严重性 X 可能性 X 可测定性（备注：风险指数的确定：对风险出现的可能性，严重性和可检测性根据上表分别进行打分。）

7. 风险控制

风险评估完成后确定可接受风险最低限度，资产管理风险已经降低致可接受水平，并编制《风险与机遇识别表》对于风险优先级数值高的进行风险控制，参考现行文件和现有措施降低风险致可接受的水平，如文件或现有措施不能有效的控制存在的风险，应评价，改进现行文件或现行措施

8. 风险报告审核

进行风险分析后出具风险评估报告，并经风险评估小组审核，环境体系负责人批准后执行，风险评估文件存档在综合管理部。相关的风险评估文件获得批准，涉及需要进行变更获得批准。完成相关人员的沟通和培训

9. 文件和沟通

高层管理者及其他人员间交换或分享风险及其管理信息，参与者可以在风险管理过程中的任何阶段进行交流。通过风险的沟通，能够促进风险管理的实施。使各方掌握更为全面的信息从而调整或改进措施及其效果。

10. 培训

经过审核批准的资产管理风险评估报告需要定期对相关人员进行培训并做记录，培训可由参与评估的人员进行，培训效果按照相关规定进行评估。

11. 风险管理风险评估的周期

每一年对产品的服务过程资产管理控制情况重新进行分析，评估，确认是否出现新的风险，如果出现新的风险是否对风险进行评估，并制定了纠正和预防措施。将风险降低致可接受限度。

12. 相关表格

风险与机会识别表

资产管理风险评估报告。

方针/目标控制程序

XX-XX-04

1 目的

建立、实施与改进公司资产管理 管理体系，实现对资产管理方针、目标。

2 适用范围

适用于公司资产管理方针、目标的制定、实施、检查与更改。

3 职责

3.1 总经理负责组织制定并颁布资产管理方针，并负责批准目标

3.2 管理者代表负责组织各部门制定目标，对其进行审核

3.3 各部门负责制定本部门工作范围内的目标、并负责具体实施。

4 内容与要求

4.1 资产管理方针

4.1.1 资产管理方针的制定

总经理针对公司的实际情况，适当考虑相关方的要求，组织制定资产管理方针并形成文件，并向全体员工传达。

4.1.2 资产管理方针应确保：

- (a) 适合于公司的服务性质和规模；
- (b) 对持续改进做出承诺；
- (c) 对遵守有关法律、法规和其他要求做出承诺；
- (d) 为建立和评审环境目标提供框架和基础；
- (e) 形成文件，付诸实施，予以保持，并向全体员工传达；
- (f) 可为公众所获取；
- (g) 与公司的其他方针一致。

资产管理方针为公司的资产管理职责设定了总体目标，以此作为评判一切后续活动的依据。

4.1.3 资产管理方针的评审和更改

每次管理评审，需对资产管理方针予以重新评价。资产管理方针需要更改时，须经总经理批准，形成文件后重新传达。

4.1.4 资产管理方针的贯彻：

4.1.4.1 通过管理手册的分发、公司刊物、会议、宣传栏、电子形式宣传等方式对公司各级管理者、专业技术人员以及操作人员进行方针的传达和教育；

4.1.4.2 人力资源部负责对全体员工进行资产管理方针的培训，以确保员工对资产管理方针的充分理解。

4.1.5 资产管理方针的公开

公司应考虑以适当的方式公开资产管理方针，以便于相关方和公众能够获取。

4.2 资产管理目标

4.2.1 总经理应确保在本公司内的相关职能部门和管理层次上建立可测量的目标

4.2.2 。目标必须符合资产管理方针，应体现持续改进的承诺。

4.2.3 资产管理目标的制定：

4.2.3.1 目标的制定应考虑以下几个方面：

- a. 有关法律、法规及其它要求；
- b. 上年度资产管理目标完成情况；
- c. 相关方的观点和要求；
- d. 资产管理行为的持续改进的承诺；
- e. 可选择的技术方案，以及经济上、运行上的可行性；
- f. 实施的进度，以及可调整性的要求。

4.2.3.2 体系建立之初的资产管理目标，由环境管理者代表组织各部门根据初始资产管理评审结果，组织制定并审核，报总经理批准后予以传达和实施。

4.2.3.3 目标要分解、落实到各部门和具体岗位，并予以具体实施，做到目标明确、指标具体并可测量。

4.2.4 目标的统计、评审与更改：

4.2.4.1 每年管理评审会议前，各部门将本部门目标的完成情况进行统计总结；

4.2.4.2 管理评审会议中各部门根据方针、本年度其它外界因素的变更对目标进行评审，并作为管理评审输出；

4.2.4.3 在方针、法律法规及其他要求、目标的进度状况以及相关外界因素等发生变更时，各责任部门需对目标重新评审，填写“目标评审记录”；

4.2.4.4 目标与指标由管理者代表组织各部门进行更改，更改时责任部门应填写“受控文件修订/废止申请表”，由管理者代表审核后，报总经理批准生效；

4.2.5 目标的贯彻

4.2.5.1 通过分发文件、内部会议、宣传栏宣传、网络等方式对公司各级管理者、专业技术人员以及操作人员进行目标、指标的贯彻；

4.2.5.2 由人力资源部组织各部门对所属员工进行目标的培训，确保全体员工清楚公司及

本部门的目标和指标，并付诸实施。

4.2.6 目标的公开

相关方或公众要求公开公司的目标时，需经过总经理批准。

4.2.7 管理者代表负责将目标完成情况的有关信息提交管理评审。

人力资源管理控制程序

XX-XX-05

1、目的

公司为持续改进管理体系，提供满足管理体系运行需要的人力资源，明确对从事与资产管理管理工作相关岗位的人员录用、培训和考核的控制要求，通过培训和其它措施使其明确偏离规定运行程序的潜在后果，增强资产管理意识，使其具备完成资产管理 管理体系工作的能力，特制定本程序。

2、适用范围

本程序适用于本公司与资产管理管理体系有关的所有人员，以及与管理体有关的人力资源管理，包括对所有工作岗位的人员教育、培训技能和经验方面进行评价、选择及培训的管理和控制。

3、术语

采用 GB/T 33174—2016 资产管理 管理体系 要求的术语

4、职责

4.1 公司人力资源部负责本程序的制定、修订、解释、实施和归口管理。负责对未来人力资源的策划、人员标准的制定、能力业绩考核评价；职工教育培训的统一管理。

主要职责包括：

- a) 根据国家有关规定，制定符合本公司需要的各类、各级人员的岗位能力标准；
 - b) 根据本公司专业人员情况及经营需求情况提出本公司专业人员年度继续教育培训计划；
 - c) 按照有关要求和标准，对执行规定活动的人员的能力以及培训效果进行评价；
 - d) 针对机会和约束条件，有效并及时地提供人力资源；
 - e) 负责组织实施各类培训；
 - f) 在有关部门的配合下，负责对各个项目各类培训的指导、督促、考核等工作。
- 4.2 各部门按各自的业务范围协助公司人力资源部搞好有关培训工作。
- 4.3 综合管理部负责对培训对象的送培工作，协助人力资源部做好培训效果评价工作。

5、工作程序

5.1 人力资源配置

公司人力资源部对从事环境活动的人员制定任职条件，确定承担职责人员都能胜任其所担负的工作。

5.1.1 当内部人力资源需要量不能满足需求或内部人力资源能力不能满足需要时，公司人力资源部拟定引进人才计划，报公司领导审核后实施。

5.1.2 关键岗位、特殊过程作业人员、特种作业人员技能人员聘用上岗，都必须满足岗位特殊要求和岗位技术能力要求。

5.1.5 公司人力资源部对考核确认胜任工作、培训合格的人员，办理《上岗证》，竞聘上岗。

5.2 人力资源考核登记

5.2.1 考核登记要求

a) 能力要求：关键岗位、特殊过程作业人员、特种作业人员要满足岗位特殊要求。人员要满足岗位技术能力要求；各级管理人员要满足相应的任职条件。

b) 内容要求：确保员工认识到所从事工作的相关性、重要性和出现偏离规定的运行程序的潜在后果，以及如何为实现方针目标作出贡献；工作技能、工作态度、工作业绩等。

5.2.2 考核登记过程

a) 公司人力资源部每年年底对公司各部门负责人和各各个项目主要负责人进行考核，由被考核人述职，职工进行测评；

5.2.3 考核结论

a) 被考核人员能胜任工作者，聘用上岗。

b) 被考核人员不能胜任时，采取重新培训，对培训合格者，聘用上岗，对培训不合格者，调离岗位、停职或解职；

5.3 培训标准

5.3.1 公司人力资源部确定从事影响工程资产管理工作的有关人员所必需的受教育的程度、培训、技能和经验等要求。

5.3.2 法定的强制性培训及持证上岗人员，按国家有关部门制定的标准执行。

5.4 计划

5.4.1 公司人力资源部应根据管理体系的要求，提出人员需求中、长期计划，根据计划聘用和培训相关人员。

5.4.2 根据人员需求计划，公司人力资源部编制职工培训年度计划，经分管领导审定后实施，并制定本单位实施计划和完成培训任务的措施，确保本公司年度培训任务的完成。

5.5 培训

5.5.1 培训内容

对于管理人员和操作人员的环境意识培训，主要是通过多种形式反复宣传公司的管理方针、目标和管理体系文件要求，提高企业环境保证能力和市场竞争能力和个人应发挥的作用，并实施以 GB/T 33174—2016 标准为主的现代管理意识、方法和技能的培训，掌握企业管理体系要求，不断提高管理水平。

关键岗位、特殊过程作业人员、特种作业人员是按国家有关部门要求组织的强制性培训，培训内容按国家有关规定和标准执行，包括作业活动实际和潜在的风险等，并充实管理知识，提高相应的专业技能等级。

5.5.2 培训分工

关键岗位、特殊工种，以及中、高级技术工人培训、考核由公司人力资源部组织实施并办理培训合格证、上岗证。

由各部门组织的培训，有关培训记录报公司人力资源部统一管理。

职工自行参加的学历教育或专业技能培训，由被培训人持培训毕（结）业证书等培训效果证明到公司人力资源部登记。

5.5.3 培训方式

按规定，关键岗位、特殊工种培训以脱产集中学习为主；适应性培训以短期脱产、以会代训、小型讲座方式举行；

学历教育以自学为主，短期集中辅导为辅。

5.5.4 培训考核

a) 各类培训（以会代训、讲座等适应性培训除外）均应加强在培训过程中的管理，在培训结束时对被培训者进行考核或考试；

b) 培训考核由国家确认的培训机构或相关办学机构组织进行；

c) 考核合格应颁发相关证件，不合格者不予办理有关证书。

5.6 培训效果评价

组织培训的相关职能部门，要及时了解培训后反馈的意见，要对送培人员的受训情况、培训效果，尤其是对送培人员是否认识到偏离规定的运行程序的潜在后果及时作出客观的评价，公司人力资源部负责收集分析这些评价并反馈至有关部门，根据企业要求和实际，调整培训内容，改进培训方法，提高培训水平。

6 引用/支持性文件

信息交流控制程序

XX-XX-06

1 目的

建立沟通与协商机制，保证全员充分参与事务的管理，加强与顾客及相关方之间协商，保证内外部信息得到及时、有效地交流。

2 适用范围

适用于本公司内部以及对外的有关资产管理的信息交流、沟通与协商。

3 术语

采用以下标准的定义：

GB/T 33174—2016 资产管理 管理体系 要求

4 职责

4.1 本程序由人力资源部负责制订、修订、解释和实施归口管理。公司各职能部门协办。

4.2 公司人力资源部负责管理方面的信息收集、沟通和协商处理。

4.3 公司采购，人力资源部负责收集、传递和处理顾客、相关方的信息。

4.4 人力资源部负责收集、监督处理本公司员工反映的问题。

4.5 公司人力资源部负责管理方针在各职能部门、上下管理层之间的沟通与传递，并保持沟通渠道的畅通。

4.6 公司所属各不同层次人员之间及各职能部门之间的沟通以及与顾客及相关方的沟通、交流、协商，相关负责人组织实施。

5 工作程序

5.1 沟通与协商的信息

5.1.1 外部信息

- a) 法律法规要求的信息；
- b) 外部检查、监督和认证机构的检查、监测结果及反馈的信息；c) 市场动态；
- d) 顾客、合同方、供应商、社区居民等相关方的反馈的信息及投诉。

5.1.2 内部信息：

- a) 日常信息，即正常情况下管理方针、目标的传达以及实施与完成情况的报告；b) 特殊信息，即异常突发信息，在活动中出现了偏差、不符合、事件、事故，需要进行处理的信息；c) 员工的要求和建议。

5.2 信息的交流与沟通

信息可通过报告、记录、会议讨论、内部刊物、宣传栏、电子媒体、通讯等载体方式进

行传递。

5.2.1 内部信息的交流

a) 公司及相关部门在管理方针、目标、指标、管理文件的制定、修订和评审时，应与员工或其代表协商；

b) 产品信息、资产管理 管理体系运行情况向人力资源部上报；

c) 人力资源部定期收集、整理员工的意见和建议，及时向公司职能部门、主管领导、管理者代表报送，并组织员工代表参与管理方针和目标的制定、评审等有关事务。对于员工提出的好的有成效的建议，应给予表彰或奖励；

e) 内审的信息，在每次内审结束后一个月内，由人力资源部按《内部审核控制程序》，采用内审报告、不合格项汇编、观察项汇编的形式向全公司通报，各被审核方用不合格项验证报告向人力资源部提供其纠正及纠正措施的实施情况；

f) 管理评审信息，按《管理评审控制程序》，由人力资源部在每次管理评审后，以管理评审纪要的形式通报全公司，其评审输出的完成情况，由指定的各综合管理部门跟踪验证后报人力资源部，人力资源部汇总后，再通报全公司有关部门；

5.3 信息的整理和分析

a) 信息应按时段或阶段进行分析、整理和信息处理结果的确认

b) 各种信息经整理分析后形成报告（报告可采用文字或数据报表）。

c) 信息传递过程中，应保持其真实可靠性，信息提交者或整理者应按规定完成签字手续。

5.4 信息沟通效果评价

5.4.1 管理者代表应每年组织一次管理体系信息沟通效果评价。

5.4.2 公司各部门负责人每半年组织一次信息沟通效果评价。对于沟通效果不能满足要求的应分析原因，采取相应的纠正措施。

5.4.3 沟通效果评价应形成记录。

5.5 整理归档

信息处理报告和沟通效果评价形成的记录，应按《记录控制程序》的要求进行归档。

6 相关与支持性文件

文件控制程序

XX-XX-07

1 目的

为了对公司资产管理 管理体系（以下简称管理体系）要求的相关文件进行编写、评审、批准、发放、更改、再次批准、标识、回收和作废等全过程管理的有效控制，确保公司管理体系过程中的各部门、各个项目获得相关文件的有效版本，防止失效或不适宜的文件的不当使用，特制订本程序。

2 使用范围

本程序适用于公司管理体系涉及到的所有文件的控制，包括法律、法规及其他适用的外来文件的控制。

3 术语

3.1 采用以下标准的定义：

GB/T 33174—2016 资产管理 管理体系 要求

3.2 采用国家适用法律法规、行业相关规程规范的术语及定义。

3.3 采用管理体系手册中的术语及定义。

4 职责

4.1 公司人力资源部负责本程序的制定、修订、解释和实施归口管理，其他部门为协办部门。

4.2 公司各部门负责本部门本各个项目职责权限内的有关管理文件的制订、修订、解释和实施及所使用文件的管理。

4.3 公司各部门应按照文件控制程序配合公司人力资源部分层作好文件控制管理。

5 工作程序

5.1 文件的分类、编号和标识。

5.1.1 管理体系文件包括：

a) 管理手册；

b) 管理体系程序文件；

c) 与管理体系有关的文件，包括管理性和技术性文件，如管理办法、计划，合同及顾客提供的设计文件等；

d) 管理记录。

5.1.2 文件编号

管理体系文件的编号：

a) 管理手册和程序文件的编号由公司人力资源部统一制定。

b) 管理记录：管理体系的记录编号，例资产管理 管理体系，记录文件—记录顺序编号)；

c) 作业文件和其它管理文件的编号也以代码方式来表达。

5.1.3 对受控的管理手册和程序文件均加盖“受控”印章，作为标识，对其它管理体系文件，应确保文件清晰、易于识别，文件和更改和修订状态得到识别。

5.2 文件的编制、审批、发放

5.2.1 管理手册由公司人力资源部组织编写，管理者代表和管理体系领导小组审核，最高管理者批准，人力资源部负责编号、登记发放。

5.2.2 管理体系程序文件分别由主管部门负责编写，管理者代表组织有关部门和人员参加会审和会签，由管理者代表批准，人力资源部负责统一编号登记发放。

5.2.3 作业文件分别由公司各部门及各各个项目组织编写，由公司审核和批准后发放。

5.2.4 受控文件的编号、发放由各级组织文件管理员负责办理，发放范围需经部门负责人或分管领导审核。

5.2.5 公司及所属职能部门应有专人负责文件的收发，收发记录可按在用的“文件发放记录”进行记录。在记录中凡是受控文件，应注明“受控”。

5.2.6 对受控文件应明确发放范围，各级收发人要保证将适用文件发放到需要使用的部门或人员。受控文件的使用者，应保护好文件，不得在文件上随意勾划，不得丢失或损坏。当受控文件需要复印时，应办理复印手续，确保复印的文件受控。

5.3 受控文件的更改

5.3.1 受控文件在实施过程中如遇机构变动、产品或工作流程发生变化、法律、法规修订，由最高管理者或授权管理者代表组织有关职能部门及人员对相应文件进行评审，以确定是否修改和修改内容，并责成有关职能部门进行修改，但须经管理者代表再次批准后予以发布实施。各个项目无权对管理手册和程序文件进行修改。

5.3.2 少量文字的更改，可由公司人力资源部发布更改通知，受控文件使用单位或个人则按更改批令用单斜线划掉被更改文字，在旁边用钢笔工整写上修改内容。受控文件需要作原则性或较多更改时，须经最高管理者主持评审或管理评审会议来确定。

5.3.3 受控文件更改批准后，由公司人力资源部下发《文件更改通知书》，注明更改标记和有效日期，并按《受控文件发放记录表》上名单分发，同时宣布原文件作废，各使用单位自行销毁。

5.3.4 受控文件的换版和作废

受控文件经多次修改或需进行大幅度修改时，应用换版更改的方式进行发放新版本，原版文件作废。

5.3.5 作废文件由公司人力资源部与新版发放同时书面通知。各使用单位收到通知后自行销

毁或存档处置，需作资料保留的，应在原版文件上加盖“保留”印章，仅供参考。

5.4 受控文件的归档和借阅

5.4.1 各级组织编制的受控文件的原稿交由各级文件管理员填写《文件归档登记表》，妥善保管，以便存档。存入软件中的文件也由文件管理员进行归档登记，软盘应有备份和标识以防丢失。

5.4.2 如需借阅受控文件，应经文件管理负责人批准后借阅。并填写《受控文件借用登记表》，借阅者应在规定日期内归还。受控文件原稿一律不得借出，以防丢失或损坏。

5.4.3 文件管理员，应时刻关注受控文件的有效性，发现问题及时处理，防止使用失效或作废的文件。

5.5 外来文件的控制

5.5.1 外来文件包括顾客提供的图样、本公司之外的技术文件、设计文件及设计图、上级主管部门下发的文件等。

5.5.2 外来文件应由专人管理，除按 5.2.5 办理外，还应填写《外来文件登记表》，做好文件的发放工作，保证发放到应使用该文件的部门或人员。

5.5.3 如因工作需要发放到公司外的受控文件，应进行登记和跟踪管理，并按时收回。

5.6 附主要文件的分类及管理表。

6 相关/支持性文件

6.1 《记录控制程序》

7 资产管理记录

7.1 文件发放记录表

7.2 文件更改通知书

7.3 文件归档登记表

7.4 文件借用登记表

7.5 外来文件登记表

记录控制程序

XX-XX-08

1 目的

对记录进行有效的管理和控制，为证明产品符合规定的要求以及管理体系有效运行和对资产管理的追溯性以及采取预防纠正措施提供证据。

2 使用范围

本程序适用于对公司经营范围内，资产管理 管理体系运行过程中形成的所有管理记录的控制（包括来自供方记录的控制）。

3 术语

3.1 采用以下标准的定义：

GB/T 33174—2016 资产管理 管理体系 要求

3.2 采用适用法律法规、行业相关规程规范的术语及定义；

3.3 采用管理手册中的术语及定义。

4 职责

4.1 本程序由公司人力资源部负责制定、修订、解释和实施的的归口管理。其他部门协办。

4.2 公司各职能部门分别负责本部门（单位）管理记录的收集、整理、归档，涉及管理体系的资产管理记录分别报人力资源部；

4.3 公司各职能部门分别负责应存档的资产管理记录的标识、编目、组卷、保管和处理工作。

5 工作程序

5.1 管理记录的控制内容

对程序文件中规定的记录，应对其进行标识（可用颜色、编号等方式）、贮存、保护、检索、保存期限和处置。

5.2 管理记录分类

5.2.1 管理体系运行方面的记录：如管理评审记录。

5.2.2 产品资产管理符合要求的相关记录。

5.2.3 供方提供的相应管理记录。各主管部门的管理文件、记录及通知。

5.3 管理记录的编号原则和方法

5.3.1 管理记录的形成以书面的文字报告或表格记录为主，也可采用文件、磁盘、照片、胶片、电子媒介以及其它可提供追溯的形式。

5.3.2 公司的管理记录表格编号规定如下：

a) 记录代号按《文件控制程序》5.1.2 规定编号；

b) 使用号由使用者按记录产生的顺序依次编号。

5.4 管理记录填写规定

管理记录的填写应真实、准确、完整、字迹清楚、工整，不能随意涂改。错误时在错误处划“\”符号，在旁边写出正确的数据，并由更改人签字或盖章。

5.5 管理记录的保管

5.5.1 对于有法规要求和知识积累的需要，证明环境管理体资质能力和管理体系的相关记录应保存。

5.5.2 管理记录的保管方式应便于存取检索、保存的环境要适宜

5.5.3 管理记录由公司各部门保存。归档时应填写《记录归档登记表》，注明归档记录的名称、编号、总页数、保存期限、归档时间，管理记录移交时应填写“记录交接登记表”，注明交接时间并由交接人签字。

5.6 管理记录的保存期限

管理记录的保存期限分为有限保存和永久性保存。保存期限不少于三年。每种管理记录规定的具体保存期由归口综合管理部门确定。

5.7 管理记录的借阅和处理

5.7.1 管理记录的借阅，由借阅人填写《记录借阅登记表》，注明借阅记录的名称、编号、借阅的日期、期限等，经管理记录主管部门批准后可借阅。归档后的借阅，由主管领导批准。

5.7.2 超过保存期限的管理记录需要处理时，应由记录保管部门填写“管理记录处理审批表”，注明处理记录的名称、编号、处理分数、处理原因等，经记录综合管理部门签注意见，主管领导批准（公司档案室需处理管理记录时，还征求公司人力资源部意见），方可进行处理，并由处理人、监护人签字，“管理记录处理审批表”作为追溯依据，保存期应不低于三年。

5.8 公司各部门，每年在对管理记录进行清理，汇编本部门（单位）的“记录一览表”，确定需要纳入控制的主要管理记录名称、记录代号、程序文件名称、文件代号、主管部门及保存期限，并将主要记录表的表样及“记录一览表”交公司人力资源部备案，由公司人力资源部汇总编制全公司“记录一览表”，并检查管理记录表的使用管理情况，对不符合规定要求的管理记录要及时采取纠正措施。

6 相关/支持性文件

6.1 《文件控制程序》

7 资产管理记录

7.1 记录归档清单

7.2 记录一览表

7.3 记录归档登记表

7.4 记录借阅登记表

设备设施和工作环境控制程序

XX-XX-09

1. 目的

识别、提供、维护、管理企业的基础设施和工作环境，以满足产品符合性的要求。

2. 适应范围

适用于为实现产品的符合性所需要的基础设施和工作环境进行控制。

3. 职责

综合管理部归口管理实现产品所需要的基础设施和工作环境；

4. 工作程序

4.1 基础设施的识别、提供

4.1.1 基础设施的识别

企业为实现产品的符合性要求所需的设施包括：工作场所（服务现场、办公场所）、服务设施（设备、检测设备等）、支持性服务（水、电、汽供应、通讯设施、信息系统、运输设备等）。

4.1.2 基础设施的提供

综合管理部根据车间服务需要调拨配置设备。

4.2 基础设施的使用、维护和保养

4.2.1 综合管理部负责建立《设备台帐》，并负责设备的统一管理；

4.2.2 基础设施的日常维修和保养由使用人和综合管理部负责；

4.2.3 服务设备的使用清洁工作由操作人员负责，操作人员必须保证每天工作前运滑设备、使用后清洁设备，并按操作规程操作。

4.3 基础设施的检修

4.3.1 设备的中小修

综合管理部根据设备状况及时编制设备维修保养计划，经主管领导批准后组织实施并责成承修人填写设备维修保养记录。

4.4 设备的大修

由综合管理部组织专门人员鉴定须大修的设备，并提出大修设备申请，由总经理批准后执行服务现场的设备应有适当的“完好、检修、封存”等状态标识。

4.5 工作环境

4.5.1 企业应创建一个激励员工勤奋工作、争做贡献的人文环境，并保证工作环境舒适，配置必要的通风设施、保证适宜的卫生、安全等。

4.5.2 综合管理部对服务现场进行管理，使服务现场保持整洁，通道畅通。

4.5.3 综合管理部要对各部门的工作环境及服务现场进行不定期检查，以保证工作环境符合服务要求。

4.5.4 “工作环境”是指工作时所处的条件，包括物理的、环境的和其他因素，如噪声、温度、湿度、照明或天气等。

4.5.5 综合管理部负责记录的收集整理，执行《记录控制程序》。

5 相关文件

5.1 《记录控制程序》

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/006015002214010140>