

上海市电镀协会

清洁生产管理质量手册

编制：
审核：
批准：
控制状态：A-0
分发号：

2010-02-28 发布

2010-03-01 实施

本手册系依据《清洁生产促进法》和公司的实际相结合编制而成，它包括了：

- a. 公司的组织结构及职责；
- b. 清洁生产审核所包括的过程顺序和相互作用的表述；

2 范围

本手册阐述了审核目标及企业文化，规定了必须形成文件化的管理，证实有能力稳定地提供服务，是管理的基本准则。

本手册适用于清洁生产审核的管理活动。

4 手册编制

手册编制由办公室组织编写和审核。

5 手册批准和发布

手册经总经理批准后发布。

6 手册更改和换版

6.1 手册的更改按《文件控制程序》的规定。

6.2 当手册经过 10 次以上更改或公司的组织机构发生重大调整时应换版。

| | | |
|-----------------|-------|-----|
| 名称：上海市 电镀协会 | 章节号 | 0.3 |
| 标题：企业文化及审核目标 | 版本 | A-0 |
| 页次：第 1 页， 共 1 页 | 修改单编号 | |

1、企业文化：

（企业愿景、企业宗旨等

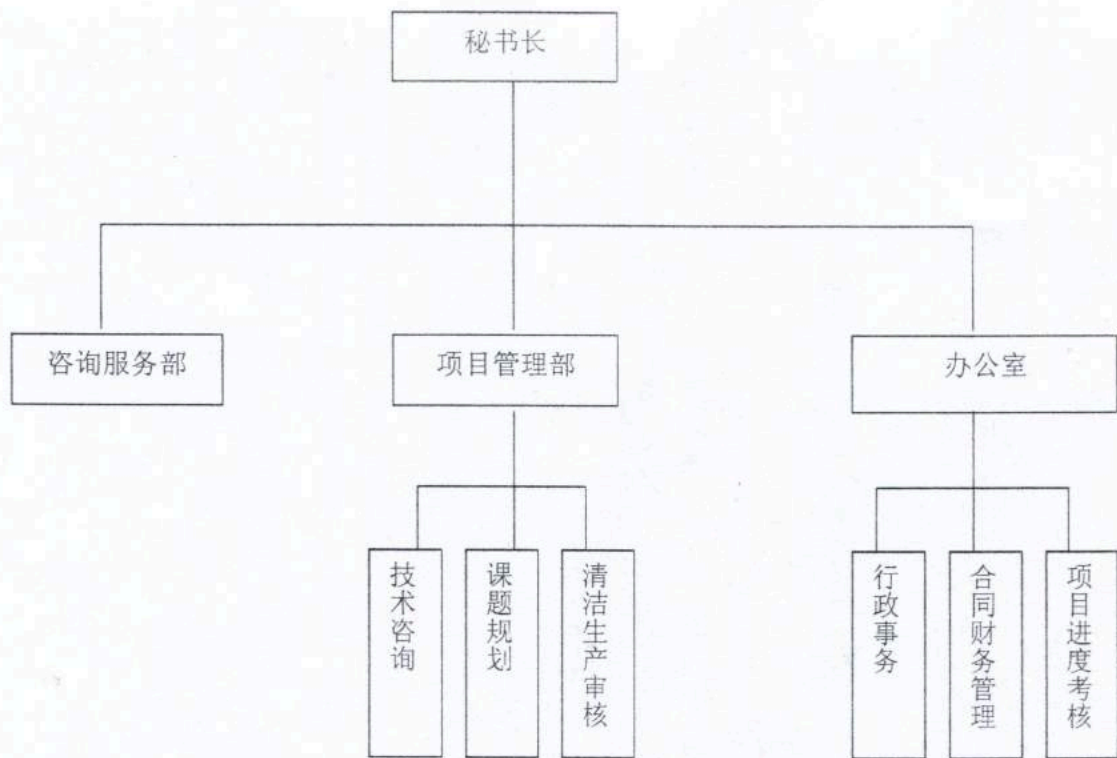
2、审核目标：

- a. 顾客满意率：大于 95%。
- b. 项目合格率：100%

| | | |
|-----------------|-------|-----|
| 名称：上海市电镀协会 | 章节号 | 0.4 |
| 标题：概况 | 版本 | A-0 |
| 页次：第 1 页， 共 1 页 | 修改单编号 | |

协会概况

| | | |
|-----------------|-------|-----|
| 名称：上海市电镀协会 | 章节号 | 0.5 |
| 标题：组织机构图 | 版本 | A-0 |
| 页次：第 1 页， 共 1 页 | 修改单编号 | |



| | | |
|-----------------|-------|-----|
| 名称：上海市电镀协会 | 章节号 | 0.6 |
| 标题：部门职责 | 版本 | A-0 |
| 页次：第 1 页， 共 1 页 | 修改单编号 | |

1. 秘书长：

- a. 贯彻执行国家颁发的有关的政策、法规；

- b. 制定和发布公司宗旨和目标；批准清洁生产管理手册；
 - c. 确定公司的组织机构，对审核有影响的所有人员，用文件规定其职责、权限和相互关系；
 - d. 传达满足顾客和法律、法规要求的重要性；
 - e. 为企业正常运行配备各项必需的资源；
 - f. 为保证服务质量的稳定，有权采取重大措施，包括管理制度和奖惩措施等。
2. 咨询服务部：
- a. 代表公司与企业洽谈清洁生产审核合同，并组织合同评审工作；
 - b. 负责与企业联络，收集企业的相关信息；
 - c. 接受顾客的抱怨，及时组织处理顾客的有关问题，增进顾客满意；
 - d. 负责清洁生产审核有关事宜的外部联络工作。
3. 项目管理部
- a. 根据技术服务合同制定工作计划，有序地组织项目开展；
 - b. 负责根据合同要求安排项目，严格过程控制，确保服务符合规定要求；
 - c. 负责严格按照清洁生产促进法及其他相关规定完成清洁生产审核报告，并帮助受审核企业申请验收等事宜；
 - d. 向总经理报告清洁生产进度及改进需求；
 - e. 负责收集顾客对服务的需求，为服务项目的开发提供信息。
4. 办公室
- a. 负责组织编制与清洁生产审核有关的文件；
 - b. 负责与清洁生产审核有关文件、记录的归口管理；
 - c. 负责清洁生产合同及档案管理，以及相关行政事务管理；
 - d. 负责按照公司要求配置人力资源，满足发展需要以及负责全体员工的录用、培训及考核工作，制定培训计划并组织实施。
 - e. 负责办公设施的配置、使用、维护以及用水、电、通讯设备管理等；
 - f. 负责清洁生产审核项目的考核工作，以及清洁生产审核师的考评工作；
 - g. 负责顾客满意率的统计工作，为清洁生产审核服务提出改进建议。

| | | |
|-----------------|-------|-----|
| 名称：上海市电镀协会 | 章节号 | 1.0 |
| 标题：清洁生产审核管理 | 版本 | A-0 |
| 页次：第 1 页， 共 1 页 | 修改单编号 | |

上海市电镀协会应将过程管理的原则用于所有的活动。对于这些过程应进行充分的确定，以确保管理的充分性。这些过程中，一个过程的输出将直接形成下一个过程的输入。而且这些过程和子过程的相互影响可能是复杂的，下述文件提供了这些过程的框架：

| 章节号 | 标题 |
|-----|------------|
| 1.1 | 合同洽谈及管理办法 |
| 1.2 | 清洁生产审核实施细则 |

| | | |
|-----------------|-------|-----|
| 名称：上海市电镀协会 | 章节号 | 1.1 |
| 标题：合同洽谈及管理办法 | 版本 | A-0 |
| 页次：第 1 页， 共 1 页 | 修改单编号 | |

1 目的

充分了解顾客对服务的要求程度并转化为对公司服务的要求，从而确保满足顾客的要求和期望。

2 范围

适用于对顾客选择绿促会服务有关要求的确定及与顾客的沟通。

3 职责

3.1 咨询服务部负责审核合同的洽谈和签订。

3.2 总经理负责清洁生产审核合同的批准。

4 程序

4.1 咨询服务部负责与企业洽谈审核合同，洽谈过程中必须识别和确定与审核有关的要求，审核合同要求一般包括：

- a) 顾客已明确规定的要求，包括服务目的、服务内容、服务周期、服务价格、付款方式等有关事宜；
- b) 顾客未明确，但为完成顾客已明确的服务所必需的其他要求；
- c) 双方的权利及义务是否明确；
- d) 合同纠纷解决以及促进会附加的其他要求。

4.2 咨询服务部将顾客提出的服务要求进行汇总整理，形成合同草案。在向企业作出提供服务的承诺之前（如签订合同或委托书及合同或委托书的更改之前），咨询服务部应对已确定的顾客要求及促进会确定的附加要求组织相关人员对合同的服务要求实施评审。

4.3 对服务要求的评审应确保：

- a) 服务要求已明确规定，以及这些规定是否符合适用的法律法规等；
- b) 与以前表述不一致的合同或委托书的要求已予以解决；
- c) 公司有能力满足规定的要求，包括人员、资源等配备；

4.3.2 在评审过程中，评审人员对服务要求中有关内容提出问题或修改建议时，由咨询服务部负责与企业联系，征求其书面意见。

4.4 合同的签定

4.4.1 对服务要求评审后，由咨询服务部主管审核正式合同，总经理负责与企业签定合同。

4.4.2 合同签定后，咨询服务部负责将合同及相关的文件进行保存，并向项目管理部下达审核任务，由项目管理部实施审核。合同中涉及的付款等事宜由办公室负责解决

| | | |
|-----------------|-------|-----|
| 名称：上海市电镀协会 | 章节号 | 1.2 |
| 标题：清洁生产审核实施细则 | 版本 | A-0 |
| 页次：第 1 页， 共 1 页 | 修改单编号 | |

1 目的

策划并在受控条件下进行服务提供，以确保满足顾客的需求和期望，确保审核正常运行并不断改进，实现目标。

2 适用范围

适用于清洁生产审核过程的控制。

3 职责

3.1 项目管理部负责审核总体进度控制，调度和安排项目实施的相关人员。

3.2 项目管理部负责清洁生产审核的具体实施，编写清洁生产审核报告；

3.3 项目管理部经理负责清洁生产审核报告的最终审核。

4 程序

4.1 清洁生产审核过程的控制

4.1.1 每项技术服务均由指定的项目经理（审核组长）负责实施，项目经理（审核组长）根据服务内容制订详细的工作计划（包括阶段划分、阶段工作内容、阶段工作地点、阶段工作周期等事宜），考虑到各个项目必须结合企业实际情况开展，所以项目经理（审核组长）在策划时必须保证充分的现场办公时间。工作计划必须提交办公室备案。

4.1.2 各项目经理（审核组长）应在每周例会上汇报受审核企业工作进度，包括与工作开展情况、培训情况、与企业沟通情况、现场办公情况以及需要其他部门配合的事宜等。如总经理要求时，工作汇报必须采用书面形式（必要时提供电话记录、阶段工作安排等）。

4.1.3 根据各企业工作计划，在每一阶段工作完毕后，项目经理（审核组长）需提交阶段工作报告以及各阶段要求完成的记录，由总经理批示。

4.1.4 在技术服务合同结束后，项目经理（审核组长）需按服务要求进行总结，并提交相关记录（如清洁生产审核报告、内审报告等）。

4.1.5 清洁生产审核实施具体要求详见《清洁生产审核操作手册》

5 相关文件

5.1 《清洁生产审核操作手册》

| | | |
|-----------------|-------|-----|
| 名称：上海市电镀协会 | 章节号 | 2.0 |
| 标题：清洁生产文档管理 | 版本 | A-0 |
| 页次：第 1 页， 共 1 页 | 修改单编号 | |

为确保管理的充分性，绿促会应对所需要的过程及其在组织中的应用进行识别，应确定过程之间的内在联系，排列顺序和相互作用。为使过程在受控状态下运行以达到预期目标，绿促会根据必要性确定了所需的控制准则和方法，明确规定了过程的输入、输出及开展的活动和投入的资源，包括以下文件：

章节号

标题

2.1

文件控制程序

| | | |
|-----------------|-------|-----|
| 名称：上海市电镀协会 | 章节号 | 2.1 |
| 标题：文件控制程序 | 版本 | A-0 |
| 页次：第 1 页， 共 3 页 | 修改单编号 | |

1 目的

对清洁生产所要求的文件进行控制，确保文件的充分性和适宜性，确保在文件的各相关场所使用的文件均为有效版本。

2 范围

适用于与清洁生产有关的文件，包括外来文件的控制。

3 职责

3.1 总经理负责管理手册、操作手册的批准和发布。

3.2 项目管理部负责组织编写审核操作手册。

3.3 各职能部门负责本部门作业指导书的编制或更改，经主管领导审核后，报办公室编号备案。

3.4 办公室负责管理手册和部门作业指导书的发放、控制和管理。

4 工作程序

4.1 文件分类及编号

4.1.1 文件分如下二类：

- 管理手册；
- 各项业务操作手册。

4.1.2 文件编号方法如下：

- 管理手册：公司名称代号/QM/版次-修改状态，手册中各章以章节号区分。
示例：GF/QM/A-0，表示绿促会质量手册第 A 版 0 次修改。
- 技术文件：高帆环保科技有限公司名称代号/J 文件顺序号-年号
示例：GITPC/J01-2006，表示绿促会 2006 年发布的第 1 个技术文件。
- 管理文件：高帆环保科技有限公司名称代号/C 文件顺序号-年号
示例：GITPC/C02-2006，表示绿促会 2006 年发布的第 2 个管理文件。
- 记录的编号按照《记录控制程序》执行。

4.2 文件编写

4.2.1 管理者代表负责组织《质量手册》的编写。

4.2.2 各职能部门负责编写相关的作业文件(技术性文件和管理性文件)，如作业指导书、部门业绩考核办法等。

4.3 文件审批

4.3.1 《质量手册》由管理者代表审核，会长批准。

4.3.2 作业文件由编制部门负责人审核，管理者代表批准。

4.4 文件受控状态

4.4.1 文件分为“受控”和“非受控”两大类。所有受控文件必须由文件发放部门在封面的规定处加

盖表明其受控状态的红色“受控”印章，并注明分发号。非受控文件只进行编号无“受控”印章或黑色“受控”印章。

4.4.2 受控文件为有效文件，文件的修改、换版只对有效文件进行。

| | | |
|-----------------|-------|-----|
| 名称：上海市电镀协会 | 章节号 | 2.1 |
| 标题：文件控制程序 | 版本 | A-0 |
| 页次：第 2 页， 共 3 页 | 修改单编号 | |

4.5 文件发放

4.5.1 受控文件的发放按文件使用的需求进行发放。

4.5.2 文件领用人在《文件发放登记表》上签名领取注有分发号和加盖“受控”印章的文件，每份文件带有不同的分发号，便于追溯。

4.5.3 当文件使用人的文件破损严重，影响使用时，应到文件管理部门办理更换手续，交回破损文件，领发新文件。新文件分发号仍沿用原文件分发号，文件管理者将破损文件销毁。

4.5.4 当文件使用人将文件丢失后，应按规定办理申请补发手续，但必须在补发申请中作出说明。文件管理者在补发文件时应给予新的分发号，并注明丢失文件的分发号作废。必要时，将作废文件的分发号通知各部门，防止误用。

4.6 文件更改

4.6.1 文件需要更改时，应由文件更改提出人或更改部门的负责人，填写《文件更改申请书》，说明更改原因，对重要的更改，还应附有充分的证据。

4.6.2 文件更改的审核、批准应由原审批人进行，当原审批人不在职时，可由接替其岗位的人员审批，但要参照原审批的相关背景资料。

4.6.3 文件更改批准后，由文件管理员实施更改，文件更改时注明更改标记和更改生效日期，并按《文件发放登记表》的名单发放修改后的文件，同时收回作废的旧文件。

4.7 文件换版与作废

4.7.1 文件经 10 次以上系统更改或文件需要大幅度修改时，应进行换版，原版文件作废，换发新版本。

4.7.2 作废文件由文件管理员在《文件发放登记表》上收回并记录。由文件管理员统一管理，经批准对不再使用的进行销毁处理。对需作资料保留的作废文件，应加盖“留用”印章后加以保管，在表上相应栏打“√”标明。

4.8 文件管理

4.8.1 由综合部负责对绿促会质量管理体系所有文件按 4.1.2 的文件编号规定进行编号和登记。

4.8.2 文件经批准发布后，列入《受控文件清单》中。存入软盘的文件也由文件管理员进行归档登记，为防止文件丢失，所有存入软盘的文件均应有备份，以软盘储存的文件也应进行标识。

4.8.3 文件借阅应填写《文件借阅单》，并需经文件管理部门负责人批准后方可借阅。借阅者应在指定日期前归还文件，到期不归还，由文件管理员收回。原版文件一律不外借，防止文件丢失或损坏。

4.9 外来文件管理

4.9.1 外来文件是指国家有关法律、法规和行政部门的规章、国家标准和行业标准、顾客提供的有关

文件等。

4.9.2 各部门将收集到的外来文件经相关部门负责人审核后，汇总清单报综合部备案，综合部将外来文件加盖受控印章，并制作《外来文件登记表》，需要发放时按本程序 4.5.2 条款执行。

| | | |
|-----------------|-------|-----|
| 名称：上海市电镀协会 | 章节号 | 2.1 |
| 标题：文件控制程序 | 版本 | A-0 |
| 页次：第 3 页， 共 3 页 | 修改单编号 | |

4.10 文件评审、更新、再批准

管理者代表在每年管理评审后组织各部门对质量管理体系文件进行定期评审，必要时予以修改，并执行 4.6 的规定。

4.11 记录控制

记录是一种特殊类型的文件，按《记录控制程序》执行。

5 相关文件

5.1 《记录控制程序》

6 相关记录

6.1 《受控文件清单》

6.2 《文件发放登记表》

6.3 《文件更改申请书》

6.4 《文件借阅单》

6.5 《外来文件登记表》

| | | |
|-----------------|-------|-----|
| 名称：上海市电镀协会 | 章节号 | 2.2 |
| 标题：记录控制程序 | 版本 | A-0 |
| 页次：第 1 页， 共 2 页 | 修改单编号 | |

1 目的

对质量管理要求的记录予以控制，以提供符合要求和质量管理体系有效运行的证据。

2 范围

适用于与质量管理体系有关的所有记录，至少包括标准要求保留的记录，手册、程序文件和作业文件要求保留的记录，法律、法规要求保留的记录，来自供方的记录等。

3 职责

3.1 综合部负责监督、管理各部门的记录。

3.2 各使用部门负责收集、整理和保管本部门的记录。

3.3 各部门负责人负责批准本部门编制的记录格式。

4 工作程序

4.1 记录收集、整理、保存

各部门指派专人负责收集、整理、保存本部门的记录。

4.2 记录的媒体形式

记录的媒体形式为书面表格或报告，也可采用计算机软盘等形式。

4.3 记录标识

记录标识采用统一编号，设置于记录右下角。

a. 质量手册中记录：GITPC/QR-质量手册中的文件章节号-顺序号。

示例：GITPC/QR-4.1-01，表示在手册中第 4.1 章《文件控制程序》中的第 1 个记录。

b. 技术文件中的记录：GITPC/QR-J 记录表单顺序号。

示例：GITPC/QR-J01，表示技术文件中的第 1 个记录。

c. 管理文件中的记录：GITPC/QR-C 记录表单顺序号。

示例：GITPC/QR-C02，表示管理文件中的第 2 个记录。

4.4 记录填写

4.4.1 记录填写应及时、真实、内容完整、字迹清晰，不得随意涂改。

4.4.2 如因笔误或计算错误要修改原数据，应采用单杠划去原数据，在其上方写上更改后的数据，加盖或签上更改人的印章或姓名及日期。

4.4.3 各相关栏目责任人的签名不允许空白。

4.5 记录的贮存、保护

4.5.1 各部门必须把所有记录进行分类收集，按月依日期顺序整理装订成册，贮存于通风、干燥的地方，所有记录保持清洁，字迹清晰。

4.5.2 综合部编制《受控记录清单》，将全绿促会所有与质量管理体系运行有关的记录汇总，包括名称、编号、保存期限等内容，交管理者代表审批，并汇集列入清单的记录的原始样本。

4.5.3 各部门按规定的期限保管记录，对于贮存一年以上的重要记录交档案室归档保存。

4.5.4 采用计算机软盘的记录，应专人专用，注意防潮、防压、防磁、防病毒，必要时复制备份盘保管。

4.6 记录表式的编制、发放、印制、更改

| | | |
|-----------------|-------|-----|
| 名称：上海市电镀协会 | 章节号 | 2.2 |
| 标题：记录控制程序 | 版本 | A-0 |
| 页次：第 2 页， 共 2 页 | 修改单编号 | |

4.6.1 记录表式由部门负责人组织编制和负责审批，并报综合部统一登记和编号后,方可生效。

4.6.2 综合部负责对各部门专用的记录表式进行登记和编号后保存原始记录样表，做好《受控记录清单》，并注明使用部门和式样。

4.6.3 各部门根据各实际用量，自行复印或印制所需的记录空白表。

4.6.4 若需对记录表式进行更改，填写《文件更改申请书》，进行表式版本修改，经批准后将已批准《文件更改申请书》按文件控制程序发放给各使用表单人。

4.7 记录的保存期

应法律、法规和其他特殊要求保存的记录，其保存期按规定要求；重要记录归档后保存三年；一般记录归档后保存一年。

4.8 记录的销毁处理

记录如超过保存期限或因其他特殊情况需要销毁时，交综合部主任审核，报管理者代表批准，由授权人员执行销毁。

4.9 借阅

各部门保管的记录应便于检索，需借阅者要经相关部门负责人批准，并填写《文件借阅单》，

由记录管理人登记备案。

5 相关文件

5.1 《文件控制程序》

6 相关记录

6.1 《受控记录清单》

6.2 《文件更改申请书》

6.3 《文件借阅单》

| | | |
|-----------------|-------|-----|
| 名称：上海市电镀协会 | 章节号 | 3.0 |
| 标题：清洁生产考核管理 | 版本 | A-0 |
| 页次：第 1 页， 共 1 页 | 修改单编号 | |

为确保和证实审核的符合性，持续改进审核的有效，在对考核活动作出规定、策划和实施时，应考虑如下几点：

1 要考虑采取适宜的措施，而不是单纯用于积累信息；

2 确定考核办法；

为此制定下述文件：

章节号

标题

3.1

年度考核管理办法

3.2

客户满意程度调查办法

| | | |
|-----------------|-------|-----|
| 名称：上海市电镀协会 | 章节号 | 3.1 |
| 标题：年度考核管理办法 | 版本 | A-0 |
| 页次：第 1 页， 共 1 页 | 修改单编号 | |

1 目的

对清洁生产过程进行监视和测量，以确保和验证审核的符合性。

2 范围

适用于对清洁生产过程持续满足其预定目的的能力进行确认。

3 职责

3.1 办公室负责对过程的监视和测量

4 程序

4.1 过程的监视和测量

4.1.1 应采用适宜的方法对过程进行监视，并在适宜时进行测量，这些方法应证实过程实现所策划结果的能力。

4.1.2 阶段考评

办公室依照各类规范，对每个项目分三个阶段对项目部的服务质量进行检查与评分，填写相关的《检查与考评表》，对查出的问题应及时采取纠正措施。

4.1.3 年终考核

年终时，办公室根据项目部各个项目的完成情况以及结合顾客满意程度调查的情况，对项目部进行年终考核，并将考核结果交总经理批示。对存在的问题应及时采取纠正或预防措施。

5 相关记录

5.1 《检查与考评表》

5.2 《年终考核表》

| | | |
|-----------------|-------|-----|
| 名称：上海市电镀协会 | 章节号 | 3.2 |
| 标题：客户满意程度调查办法 | 版本 | A-0 |
| 页次：第 1 页， 共 1 页 | 修改单编号 | |

1 目的

将对顾客满意程度的测量作为测量业绩的一种手段。

2 适用范围

适用于顾客对绿促会满意程度的监视和测量。

3 职责

3.1 咨询服务部负责与顾客联络，组织处理顾客抱怨，负责保存相关服务记录；

3.2 办公室负责组织对顾客满意程度进行测量，确定顾客的需求和潜在需求。

3.3 办公室负责具体分析顾客所反馈抱怨的问题原因，并执行具体的整改实施工作。

4 程序

4.1 顾客信息的收集、分析和处理

4.1.1 咨询服务部负责收集顾客满意或不满意的信息，作为对质量管理体系业绩的一种测量。

4.1.2 咨询服务部利用外出的各种活动，及时掌握市场动态及顾客需求的动向，通过各种宣传活动积极与顾客进行沟通，收集有关信息，识别顾客明确的或隐含的需求和期望，以及主要竞争者的技术、质量和价格水平，作为公司内控标准制定和修订的参考依据。

4.1.3 对顾客面谈、信函、电话、传真等方式的进行的咨询、提供的建议，由咨询服务部专人解答、收集；暂时未能解答的，要详细记录并与有关部门研究后予以答复。

4.1.4 对于顾客的投诉和抱怨，由办公室负责处理，将处理情况及时反馈给公司其他相关部门进行沟通交流。

4.2 顾客满意程度测量

4.2.1 每个项目完成后，办公室向顾客发送《顾客满意程度调查表》，调查顾客对公司服务的满意程度。

4.2.2 办公室每年一次将调查收集到的数据和信息进行汇总、统计计算，将顾客不满意的趋势和主要问题形成文件，确定顾客的需求和期望，及公司需改进的方面，并对照公司的目标进行考核。

4.2.3 对顾客非常满意的方面，办公室应对公司相关部门或人员及时通报表扬。

4.3 顾客反馈信息和顾客满意程度测量的结果应向总经理汇报。

5 相关记录

5.1 《顾客满意程度调查表》