



科锐塑胶工业（中山）有限公司  
KORE INDUSTRIES ZHONGSHAN CO., LTD

# 程序文件



文件编号: KR-QP-28

文件名称: 沟通及信息传递控制程序

版本号: B0

生效日期: 2020.4.29

文件制、修、废、补发申请（审核）栏	会 签	<input type="checkbox"/> 项目部
文件状况 <input type="checkbox"/> 制订 <input checked="" type="checkbox"/> 修订 <input type="checkbox"/> 废止 <input type="checkbox"/> 补发 <input type="checkbox"/> 其它 _____		<input checked="" type="checkbox"/> 业务部
说明:		<input checked="" type="checkbox"/> 模具部
		<input checked="" type="checkbox"/> 注塑部
		<input checked="" type="checkbox"/> 采购部
	<input checked="" type="checkbox"/> 人事行政部	
	<input type="checkbox"/> 设计部	
	<input checked="" type="checkbox"/> 财务部	
	<input checked="" type="checkbox"/> 品质部	
是否需做教育培训 <input checked="" type="checkbox"/> 需要 <input type="checkbox"/> 不需要		

作成:

审核:

承认:

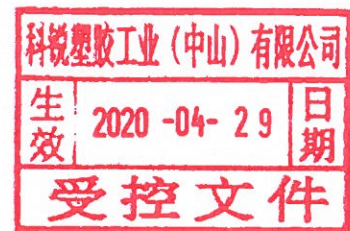
<b>KORE Industries</b> 科锐塑胶工业(中山)有限公司 Kore Industries zhongshan Co., LTD..		文件编号	KR-QP-28	
		版本号	B0	
程序文件	沟通及信息传递控制程序	生效日期	2020.4.29	
		页 码	第 1 页 共 5 页	
版次	修订日期	修订内容	修订原因	修订人
A/1	2017/02/15	使文件符合 IATF16949: 2016 相关要求	新规	
B0	2020/4/29	换版	程序优化	林忠平

## 1 目的

建立内部沟通程序，确保内部不同层次和职能之间得到有效的相互沟通和协调，促进工作高效进行，保证公司的方针政策得到贯彻和实施，确保质量管理体系和公司管理有效运作。

## 2 适用范围

适用于本公司内部沟通与交流工作。



## 3 职责

- 3.1 管理者代表负责公司内部沟通的协调管理工作，定期组织或指定代理人召开生产质量例会、月度生产经营会议；
- 3.2 公司各部门负责责任范围内的信息传递、措施执行。负责本部门对外和对内的沟通工作，主持召开部门协调会议和本部门的内部会议，保持部门与部门之间的沟通。

## 4 定义

- 4.1 正常状况：生产按计划有序进行，质量相对稳定；过程业绩处于正常波动，无明显下降趋势的运行状况。
- 4.2 异常状况：生产不能有序进行、质量不稳定；过程业绩处于明显下降趋势的运行状况。

## 5 工作程序

### 5.1 沟通及信息传递的程序及内容

#### 5.1.1 正常状况下内部沟通及信息传递：

##### 5.1.1.1 书面沟通及信息传递

5.1.1.1.1 公司体系文件通过文控（技术文件由技术部）发放到各相关部门，各相关部门在收到新文件或修订过的文件后应对本部门人员进行培训。

 <b>科锐塑胶工业(中山)有限公司</b> Kore Industries zhongshan Co., LTD..	文件编号	科锐塑胶工业(中山)有限公司
	版本号	B0
程序文件	生效日期	2020.4.29
	页码	第 2 页 共 5 页

5.1.1.1.2 对于一般行政文件如公司制度、决定、安排、通报、表彰等，由行政部发放到各相关部门或在饭堂、公告栏中张贴。

5.1.1.1.3 各部门依照作业流程，通过受控表单（表格）进行跨部门沟通和信息传递，对于流程无特定表单的跨部门联络、沟通事项需使用《工作联络单》和邮件的形式保留沟通、联络记录；如：涉及到订单变更、排程调整等可以《工作联络单》和邮件的形式下发至相关部门。

5.1.1.1.4 每年至少进行一次“员工满意度调查”，汇总员工反映的情况及诉求，针对主要问题进行回复并及时公示于公司宣传栏中。

5.1.1.2 会议沟通及信息传递

5.1.1.2.1 月度生产经营会议：每月召开一次，由总经理主持，各部门负责人参加。主要内容是回顾上月部门业绩，各部门负责人的总经理任务指标完成的情况，生产经营中存在的主要问题及资源需求，布置下月各部门的主要任务等。对于总经理布置的工作任务，由策划部负责对任务完成情况进行跟踪，并将结果书面呈报总经理。无特殊原因的，责任部门必须按确定的时间完成工作任务，并作为各部门责任主管的业绩考核。对确属不能在在规定时间内完成时，应书面呈报总经理，经批准后方可延迟。

5.1.1.2.2 月度质量会议：每月召开一次，品质部主持，采购、项目、成形、生产相关部门负责人参加。会议主要内容包括进料、制程、外协、成品、客诉等质量数据汇报，讨论异常质量问题的解决方案，由会议主持人对上周问题解决情况的验证及本周问题的跟进。

5.1.1.2.3 生产质量周例会：每周召开一次，由生产部主管以上主持，成形、生产相关部门负责人参加。会议主题是围绕生产与质量快速解决人、机、料、法、环等异常问题以及其它管理输出要求。由会议主持人对上周问题解决情况的验证及本周问题的跟进。问题点的改善率也将作为责任人业绩考核的重要依据之一。

5.1.1.2.4 部门内部会议：由部门负责人根据需要适时召开，贯彻落实上级要求。

5.1.1.2.5 车间班组例会：由车间主管或班组长主持，每班一次，时间约 10-15 分钟，形式多样，内容包括传达上级指令、工作安排、作业前准备、工作中注意事项、质量安全警示、士气激励等。

 <b>科锐塑胶工业(中山)有限公司</b> Kore Industries zhongshan Co., LTD..	文件编号	KR-QP-28
	版本号	科锐塑胶工业(中山)有限公司
程序文件	生效日期	2020-01-29
	页码	第3页 共5页



### 5.1.1.3 网络沟通（电话、电子邮件等）及信息传递

5.1.1.3.1 网络沟通一般有电话沟通、电子邮件及微信、QQ 等其它聊天平台沟通等。目前前电话、邮件、微信沟通方式为各部门进行日常沟通的主要方式。

5.1.1.3.2 为了确保邮件沟通有效，当收件人阅读到邮件后应及时作出回应，对于意见征询的邮件应认真阅读邮件内容并及时回复，若无意见输入也应作无意见输入回复。对于指令性的邮件，需要及时回复完成的时间。对于抄送至上级的邮件，上级视工作的重要性可作推动性回复，强化执行的力度。

### 5.1.2 异常状况下内部沟通及信息传递：

5.1.2.1 异常状况时，依据公司流程，各部门/发现者应及时将信息通报主管部门，各部门应及时传递信息至对应归口或协作部门。责任部门应迅速对信息进行反应，并跟进处理结果，当异常状况在该层级沟通受阻或无法得到预期信息或达到沟通效果，应按《事态升级管理规定》进行沟通和信息传递。

## 5.2 沟通的时机

5.2.1 材料供应商或外协重大质量问题，由采购部或外协负责人通知供应商，由品质部择期召开专题，参加人员包括供应商代表、项目、设计、生产相关负责人等，讨论解决方案，并跟进落实。

5.2.2 制程出现批量事件、重大质量问题或客户投诉或退货时，由品质部组织召开专题质量会议，讨论解决方案，并跟进落实。

5.2.3 当生产出现人力不足、设备故障、材料中断等因素导致产能无法达成或影响到交付时，由生产经理组织召开生产协调会议，讨论解决方案，并跟进落实。

## 5.3 解决问题的方法

5.3.1 在分析问题时，应采用适当的解决问题的方法，包括采用适当的统计工具，如：8D、因果图、排列图、鱼刺图、调查表等。

5.3.2 确定解决方案后，完成结果达到了目标时，应考虑运用持续改进的方法，不断提高目标项目的指标。

5.3.3 当目标没有完成或指标降低时，应采用纠正/预防措施，重新进行分析、决策。

<b>KORE Industries</b> 科锐塑胶工业(中山)有限公司 Kore Industries zhongshan Co., LTD..		文件编号	KR-QP-28
		版本号	B0
程序文件	沟通及信息传递控制程序	生效日期	2020.4.29
		页 码	第4页 共5页

#### 5.4 沟通及信息传递渠道

##### 5.4.1 自下而上的沟通

5.4.1.1 管理层制订的作业流程及相关制度在发放之前,要和相关岗位的员工充分沟通,听取他们的分析,了解他们的意见和建议,提高制度与流程的准确性与可执行性;

5.4.1.2 早会时认真听取员工的心声,了解他们心态,并将反映出来的问题及时处理,若本班组无法处理的,应逐级上报。

5.4.1.3 公司设立“合理化建议箱”、公开合理化建议信箱,鼓励员工积极参与企业管理的建言献策,收集员工各方面的意见和建议。

5.4.1.4 对于员工提出问题进行汇总,对主要问题在公司宣传栏“公司回应”栏作书面回应。

##### 5.4.2 下行沟通

5.4.2.1 指自上而下的信息传递和沟通,利于领导把公司的路线 方针政策以及意图传递给下属部门或人员,领导把工作中存在的问题 要求传达给下属,协调组织中各层次的活动,增进各层次各职能部门之间的联系和了解。

##### 5.4.3 平行沟通

5.4.3.1 指在公司系统中处于相同层次的人群体职能部门之间进行的信息传递和交流,利于提高办事效率,增加相互了解和协调。

##### 5.4.4 外部沟通

5.4.4.1 客户信息沟通及传递

5.4.4.2 外部供方信息沟通及传递

5.4.4.2 其它外部信息沟通及传递

#### 5.5 沟通及信息传递其它要求

5.5.1 时限要求:必需严格遵循按规定的时限内完成沟通及信息传递,避免延误或事态升级;

5.5.2 严格遵循按指定沟通方式进行沟通和信息传递。

5.6 所有的会议记录、信息处理单及相关结果,应按《文件控制程序》的规定予以保留。



<b>KORE</b> <b>Industries</b>	科锐塑胶工业(中山)有限公司 Kore Industries zhongshan Co., LTD..	文件编号	KR-QP-28
		版本号	B0
程序文件	沟通及信息传递控制程序	生效日期	2020.4.29
		页 码	第5页 共5页

6 相关文件

6.1 《文件控制程序》

6.2 《事态升级管理规定》

7 记录

7.1 《工作联络单》

7.2 《会议记录》

