公司领导确定与质量管理体系相关的内部和外部沟通，包括：  
  a) 沟通什么；  
  b) 何时沟通；  
  c) 与谁沟通；  
  d) 如何沟通；  
  e) 由谁负责。

7.4.1公司应确保内部沟通和外部信息交流的畅通有效。

7.4.2 信息的来源与职责

1. 综合部负责接收及统筹处理公司内、外部门所反馈的相关信息，负责质量管理体系日常监控、内、外部审核、管理评审结果的内部交流是公司内外信息的反馈、处理中枢；
2. 综合部负责公司与上级主管部门、公司附近居民及团体之间的环境信息交流，负责新、改、扩建承包方之间的信息交流；

b) 综合部负责公司与顾客之间信息的交流；

c) 综合部负责公司与供应商、外包方之间信息的交流；负责内部信息的交流；

d) 各部门负责部门内质量信息的反馈、传达，并按规定落实有关质量信息的处理措施。

7.4.3 交流内容

法津、法规等对质量、环境的要求，外部相关方的质量、环境要求信息，有关化学物质的毒性、安全资料，公司的质量方针、质量目标和指标、公司质量体系的监测、审核、管理评审的结果，产品质量信息，顾客相关投诉，公司的质量绩效及质量改进情况，质量事故等一切与质量管理相关的信息均可作为交流的内容。

7.4.4 公司内各级人员都有责任和义务对所发现的质量问题逐级向上反馈，受理者对此应妥善处理，并做好必要的记录。

7.4.5 公司自上而下的采用提案、会议、通知、电话、网络、公告、发文、培训、日常报表等各种方式向全体员工传达质量信息。

**说明：**

本范文内容由汇智认证：<https://www.hisiso.com/>整理并发布，内容格式仅供参考学习使用，如需转载请标明出处。

更多问题可咨询电话：0532-84688710