**附件24**

|  |
| --- |
| **轨道交通质量管理体系认证申请资料** |
| □利益相关方分析（乌龟图的形式）□顾客感知数据（包括但不限于：主要/相关顾客的名单及顾客反馈信息、顾客投诉状况、质量索赔统计、管理评审报告、产品与服务的质量和交付绩效 KPI；如果适用，与安全相关的 KPI）□其他 |
| **轨道交通质量管理体系人员信息如下：** |
| A | 全职员工（不包括兼职、临时等类型人员） | 全职员工数量 |  |
| 全职员工全年平均工作天数 |  |
| B | 兼职人员 | 兼职人员总数 |  |
| 兼职人员平均每天工作的小时数 |  |
| 兼职人员全年平均工作天数 |  |
| 其他说明 | **请说明从事相似或重复工作的岗位及人数** |

 附件：利益相关方分析（乌龟图的形式）

7 工作内容/过 程 操作（怎样实施？）

6 输出（我们交付什么？）

5过程

4 输入（我们收到什么？）

10 内部/外部过程供应商

3 人力资源（有谁？）

2 过程所有者

5 过程

6 输出（我们交付什么？）

4 输入（我们收到什么？）

3 人力资源（有谁？）

1 物料资源/基础设施（有什么？

2 过程所有者

3 人力资源（有谁？）

2 过程所有者

1 物料资源/基础设施（有什么？

1 物料资源/基础设施（有什么？

5过程

1物料资源/基础设施（有什么？）

10内部/外部过程供应商

11内部/外部过程客户

7工作内容/过程操作(怎样实施)

8主要风险和机会

3人力资源（有谁？）

9绩效指标（有多少？）

2过程所有者

4输入（我们收到什么？）

6输出（我们交付什么？）

乌龟图编制说明

|  |  |
| --- | --- |
| **项号** | **说明** |
| 1 | 给出最相关的物料资源，例如：* ·建筑物和有关公用设施；
* ·设备，包括硬件和软件；
* ·运输资源；
* ·信息和通信技术。
 |
| 2 | 给出负责的过程所有者（职能和姓名） |
| 3 | 给出过程中涉及的最相关参与者/角色 |
| 4 | 给出最相关的输入，例如：* 之前过程的结果；
* 外部要求；
* 内部要求；
* 法律、标准和法规；
* 原材料。
 |
| 5 | 给出过程，包括过程步骤。 |
| 6 | 给出最相关的输出，例如：* 产品/服务（符合输入要求）；
* 文档（例如产品文档、报告、测试协议）。
 |
| 7 | 给出最相关的工作内容/过程操作，例如：* 程序；
* 指令；
* 方法。
 |
| 8 | 给出最相关的风险和机会。 |
| 9 | 给出与顾客/产品质量最相关的绩效指标。 |
| 10 | 给出内部/外部供应商。 |
| 11 | 给出内部/外部顾客。 |