

	北京顺万兴农业发展有限公司		
	质量\环境\职业健康安全管理手册	文件编号：	SWX/SC-2024
		版本/修改：	A/0

质量\环境\职业健康安全 管理手册

依据 GB/T19001-2016、GB/T24001-2016 和 GB/T45001-2020 标准编制

文件编号：SWX/SC-A-2024

版 次 号：A/0

受控状态：受控

持 有 人：

编制：办公室

审核：郭原江

批准：王哲

2024 年 08 月 01 日发布

2024 年 08 月 10 日实施

	北京顺万兴农业发展有限公司		
	质量\环境\职业健康安全管理手册	文件编号：	SWX/SC-2024
		版本/修改：	A/0

目录

01 公司简介	4
02 手册颁布令	5
03 任命书	6
04 质量环境安全方针目标发布令	7
1 范围	8
2 规范性引用文件	9
3 术语和定义	10
4 组织所处的环境	11
4.1 理解组织及其环境	11
4.2 理解相关方的需求和期望	11
4.3 确定质量、环境和职业健康安全管理体系的范围	12
4.4 质量、环境和职业健康安管理体系及其过程	12
5 领导作用	15
5.1 领导作用与承诺	15
5.2 质量、环境和职业健康安方针	16
5.3 组织的岗位、职责和权限	18
5.4 工作人员的协商和参与	23
6 策划	24
6.1 应对风险和机遇的措施	24
6.2 质量、环境和职业健康安全目标及其实现的策划	30
6.3 变更的策划	31
7 支持	31
7.1 资源	31
7.2 能力	33
7.3 意识	34
7.4 沟通	35
7.5 文件化的信息	36
8 运行	38
8.1 运行的策划和控制	38
8.2 产品和服务的要求	41
8.3 产品和服务的设计开发	43
8.4 外部提供的过程、产品和服务的控制	45
8.5 产品和服务提供	47
8.6 产品和服务的放行	49

	北京顺万兴农业发展有限公司		
	质量\环境\职业健康安全管理手册	文件编号：	SWX/SC-2024
		版本/修改：	A/0

8.7 不合格输出的控制.....	49
8.8 应急准备和响应.....	50
9 绩效评价	52
9.1 监视、测量、分析和评价.....	52
9.2 内部审核.....	57
9.3 管理评审.....	57
10 改进	60
10.1 总则	60
10.2 事件、不合格与纠正措施	61
10.3 持续改进	62

附录 1 管理体系组织机构图

附录 2 质量管理体系职能分配表

附录 3 环境管理体系职能分配表

附录 4 职业健康安全管理体系职能分配表

附录 5 程序文件清单

附录 6 手册修更改页

附录 7 产品实现流程图

	北京顺万兴农业发展有限公司		
	质量\环境\职业健康安全管理手册	文件编号:	SWX/SC-2024
		版本/修改:	A/0

01 公司简介

北京顺万兴农业发展有限公司是顺义区供销社服务“三农”的主体单位，公司创建于1982年，主营农资供应、农技指导、农业社会化服务、病虫害防治、农产品助销等业务，目前拥有区级农业生产服务中心1个、庄稼医院1个、村级连锁网点24个、农村综合服务社10个，农民社员3200人，农业专家和技术人员6名，初步建立了为农服务网络体系，以实际行动履行社会责任。2023年顺义区供销社成功入选全国供销总社“绿色农资”升级行动试点，持续推进“绿色农资”升级行动，夯实供销农资流通主渠道地位，以绿色发展助力乡村全面振兴。

聚焦牢固树立开门开放办社理念，积极融入全区乡村振兴战略部署规划，充分发挥供销社资源整合，平台化运营的传统优势。探索农资网络体系建设、恢复基层社新方式，与农业专业合作社强强合作，共同打造地标性农产品品牌。遵循“衔接小切口，搭建大平台”原则，将农资业务作为支点，大力开拓涉农产业，破解丰产不丰收的发展难题；办好一家一户做不了、做不好的农业社会化服务；培育“新农人”提高组织化程度，帮助小农户与大市场对接。通过“供销社+”线上线下形成工作合力。

公司名称：北京顺万兴农业发展有限公司

公司地址：北京市顺义区南彩镇顺平路南彩段21号

邮 编：101300

电 话：010-89461539

传 真：010-89461539

	北京顺万兴农业发展有限公司		
	质量\环境\职业健康安全管理手册	文件编号:	SWX/SC-2024
		版本/修改:	A/0

02 手册颁布令

提高企业质量管理水平，保证向客户提供一流质量、客户满意的服务，是公司生存发展之本；保护环境、保证职业健康安全是人类可持续发展的基础，为进一步提高企业质量/环境/职业健康安全管理水平，保证持续稳定的向客户提供满意的服务，保护环境，保障员工健康安全，创造良好的环境/职业健康安全绩效，经公司管理层充分讨论一致决定：按照 GB/T19001-2016 标准、GB/T24001-2016 标准和 GB/T45001-2020 标准，建立覆盖公司的质量/环境/职业健康安全一体化管理体系，作为提高公司经营发展，实现管理创新的重要战略目标。

针对我公司产品销售和服务的特性，公司从实际出发，依据 GB/T19001-2016 标准、GB/T24001-2016 标准和 GB/T45001-2020 标准，国家相关法律、法规和其他要求编制了《质量环境职业健康安全管理手册》及《程序文件》，现予以批准发布。

公司《质量\环境\职业健康安全管理手册》是质量/环境/职业健康安全管理活动的纲领性文件，是公司向客户和相关方提供质量/环境/职业健康安全保证能力的依据，也是质量/环境/职业健康安全体系审核的依据。

公司全体员工必须遵守本手册所提出的要求，为提高客户满意，保护好我们赖以生存的环境和安全生产贡献自己的聪明才智！

总经理：王哲

2024 年 08 月 01 日

	北京顺万兴农业发展有限公司		
	质量\环境\职业健康安全管理手册	文件编号：	SWX/SC-2024
		版本/修改：	A/0

03 任命书

安全事务代表

经公司领导层会议决定，一致同意由张惠为职业健康安全管理体系的安全事务代表，其职责是：

- 参与组织识别及监控不可接受风险；
- 参与一体化管理方针和程序的制定和评审；
- 参与商讨影响工作场所职业健康安全的任何变化；
- 参与职业健康安全的事务的管理。

各部门相应职业健康安全事务代表：

相应部门	部门代表
办公室	杨雨钊
农资市场部	方翠丽
产业合作部	王朋虹
财务部	马春梅

管理者代表

为确保公司管理体系的正常运行，现授权郭原江为公司管理者代表，除其本身的职责以外，全面负责公司的质量、环境和职业健康安全管理体系一体化工作。

其职责：

- 负责组织建立、实施、保持和改进公司质量、环境和职业健康安全管理体系。
- 向公司总经理报告质量、环境和职业健康安全管理体系的业绩、绩效和任何改进需求。
- 确保在公司范围内提高全体员工的质量/环境/职业健康安全意识。
- 就质量、环境和职业健康安全管理体系有关事宜与外部方进行联系。

就上述事项的执行，本公司予以充分授权，全体员工需同心协力，充分配合，支持工作，共同履行质量/环境/职业健康安全职责，确保质量、环境和职业健康安全管理体系有效运行，为公司的发展做出贡献。

总经理：王哲

2024 年 08 月 01 日

	北京顺万兴农业发展有限公司		
	质量\环境\职业健康安全管理手册	文件编号:	SWX/SC-2024
		版本/修改:	A/0

04 质量/环境/职业健康安全方针和目标

公司的管理方针:

以顾客为根，优质诚信，展示专业品牌

以环境为友，环保节能，坚持持续改进

以员工为本，健康和谐，共享快乐工作

公司的管理目标:

1) 质量目标

- a) 销售产品验收合格率达到100%;
- b) 合同履约率达到100%;
- c) 顾客满意率 $\geq 95\%$ 。

2) 环境目标

- a) 农药泄露事件为0;
- b) 废弃物实现100%分类管理。

3) 职业健康安全目标

- a) 火灾次数为0;
- b) 触电事故为0。

总经理：王哲

2024 年 08 月 01 日

	北京顺万兴农业发展有限公司		
	质量\环境\职业健康安全管理体系手册	文件编号:	SWX/SC-2024
		版本/修改:	A/0

1 范围

1.1 总则

公司《质量/环境/职业健康安全管理体系手册》（以下简称手册）是依据 GB/T19001-2016、GB/T24001-2016 和 GB/T45001-2020 标准与本公司实际相结合编制，它规定了本公司的质量、环境和职业健康安全管理体系，内容包括：

a) 标准所要求的及本公司所确定质量、环境和职业健康安全管理体系程序文件（见本手册附录 4）。本手册在描述质量、环境和职业健康安全管理体系过程时直接引用相关程序文件，而不包含其内容；

b) 本公司质量、环境和职业健康安全管理体系过程及过程之间相互作用的表述：

本手册是公司质量、环境和职业健康安全管理体系的法规性文件，是公司建立和实施质量、环境和职业健康安全管理体系的纲领和准则。现经总经理正式批准并颁布，自实施日期起开始正式实施，公司全体员工必须遵照执行。

1.2 适用范围

本手册所描述的管理体系覆盖范围：

农业生产物资的销售及相关管理活动。

本手册还包括了标准要求的所有程序文件。

a) 本手册为受控文件，既可对内也可对外发放，但对外发放，需经管理者代表批准。

b) 手册持有者要妥善保管，不得损坏、丢失、随意涂改，此外手册持有者调离工作岗位时应将手册交还办公室办理核收登记。

c) 在手册使用期间，部门如有修改建议，可将意见及时汇总至办公室。

d) 办公室可根据公司需要对手册的适宜性、充分性与有效性进行评审，提出修改意见，经管理者代表审核后进行修订，修订后要经总经理批准方可生效。此外，每年办公室组织有关部门对手册进行周期评审一次，根据评审结果，必要时可对手册进行修订，同时将评审结果提交管理评审。

除上述的特别说明外，手册的其它管理，如制订、修改、批准、分发、回收、申领、保管与销毁等皆执行《文件控制程序》。

	北京顺万兴农业发展有限公司		
	质量\环境\职业健康安全管理手册	文件编号：	SWX/SC-2024
		版本/修改：	A/0

2 引用标准

GB/T19000-2016 《质量管理体系 基础和术语》

GB/T19001-2016 《质量管理体系 要求》

GB/T24001-2016 《环境管理体系 要求及使用指南》

GB/T45001-2020 《职业健康安全管理体系 要求及使用指南》

国家、地方、行业有关法律、法规及标准、规范、规程等。

	北京顺万兴农业发展有限公司		
	质量\环境\职业健康安全管理手册	文件编号:	SWX/SC-2024
		版本/修改:	A/0

3 术语和定义

除特别说明外，本手册采用 GB/T19000-2016 《质量管理体系 基础和术语》、GB/T24001-2016 标准和 GB/T45001-2020 标准中的术语和定义：

本手册还采用以下术语和定义：

SWX：北京顺万兴农业发展有限公司

QES：质量/环境/职业健康安全

SC：《管理手册》

CX：《程序文件》

GL：《管理制度汇编》（管理文件、作业文件）

JL：《记录》

	北京顺万兴农业发展有限公司		
	质量\环境\职业健康安全管理手册	文件编号：	SWX/SC-2024
		版本/修改：	A/0

4 组织所处的环境

4.1 理解组织及其环境

4.1.1 公司所处的环境是指可能导致公司行为对其产品、服务和投资及相关方的利益产生影响的内在和外在因素和条件的组合。

4.1.2 公司应确定与公司宗旨和战略方向相关并影响其实现质量、环境、职业健康安全管理体系预期结果的能力的外部因素及环境问题，这些环境问题应包括受公司影响或能够影响公司的环境状况。

4.1.3 公司应对这些内部和外部因素及问题的相关信息进行监视和评审。

4.1.4 这些因素可能包括需要考虑的正面和负面要素和条件：

1) 考虑来自于国际、国内、地区和当地的各种法律法规、技术、竞争、市场、文化、社会、政治、金融和经济环境因素，有助于理解外部环境。

2) 考虑与公司的价值观、文化、知识和绩效有关的因素，有助于理解内部环境。

3) 考虑与气候、空气质量、水质、土地使用、现存污染、自然资源的可获得性、生物多样性等相关的、可能影响公司目的或受公司环境因素影响的环境状况。

4) 考虑组织内部的活动、产品和服务、战略方向、文化和能力等因素造成的环境影响。

4.1.5 理解公司所处的环境可用于建立、实施、保持并持续改进质量、环境、职业健康安全管理体系。公司要求的所确定的内外部问题可能给公司的质量、环境和职业健康安全管理体系带来风险和机遇，公司可从中确定那些需要应对和管理的风险和机遇。

4.2 理解相关方的需求和期望

4.2.1 由于相关方对公司持续提供满足客户要求和适用法律法规要求的产品和服务及提高环境绩效的能力具有影响或潜在影响，因此，公司应确定：

1) 与质量、环境和职业健康安全管理体系相关的相关方。

2) 与质量、环境和职业健康安全管理体系有关的相关方的需求和期望，即要求。

3) 这些需求和期望中哪些将成为其合规性义务。

4.2.2 与质量管理体系有关的利益相关方可包括：客户、供方、员工和股东、外包方、公共权力机构、邻居、当地社区等。客户对产品和服务质量、环境影响提出要求，是公司必

	北京顺万兴农业发展有限公司		
	质量\环境\职业健康安全管理体系手册	文件编号：	SWX/SC-2024
		版本/修改：	A/0

须满足的重要利益相关方，公司必须以客户为关注焦点。公共权力机构提出的环境法律法规，公司必须遵守，公司应以环境保护和合规义务为己任；供方提供的采购物品、设备均影响公司向客户提供满足要求的产品，公司与供方为互利关系；员工的质量和、环境、职业健康安全意识、能力都影响公司提供的服务质量及环境绩效；股东作为投资者和资产所有者，对质量和环境相关的投入和重视程度影响服务质量及公司环境和职业健康安全绩效和企业形象。各利益相关方的要求可以不同的方式提出。如客户和供方都可通过合同约定。

4.2.3 公司应监视和评审与质量、环境和职业健康安全管理体系有关的利益相关方及其要求。还应当协调各利益相关方的要求。

4.3 确定质量、环境和职业健康安全管理体系的范围

4.3.1 公司应确定质量、环境和职业健康安全管理体系的边界和适用性，以确定其适用范围。确定范围必须考虑的因素：

- 公司内部和外部因素；
- 公司的内部和外部环境问题；
- 公司的农业生产物资的销售和服务过程及相关管理活动；
- 公司的合规性义务；
- 公司实施控制和施加影响的权限和能力。

4.3.2 本公司的质量、环境和职业健康安全管理体系范围：

农业生产物资的销售及相关管理活动。

4.3.3 适用性说明

1) 本公司按照相关法律法规、标准对客户的产品，质量、环境和职业健康安全管理体系标准的全部条款均适用与本公司，标准条款规定的各项要求公司应予以实施。

2) 质量、环境和职业健康安全管理体系范围一旦明确，组织在所明确的范围内的所有的活动和服务应包括在质量、环境和职业健康安全管理体系的范围内。质量、环境和职业健康安全管理体系范围应形成文件并可为相关方获取。

4.4 质量、环境和职业健康安全管理体系及其过程

4.4.1 为了实现公司质量、环境和职业健康安全管理体系预期的结果、提高质量/环境/职业健康安全绩效，本公司按照 GB/T19001-2016、GB/T24001-2016 和 GB/T45001-2020 标

	北京顺万兴农业发展有限公司		
	质量\环境\职业健康安全管理手册	文件编号：	SWX/SC-2024
		版本/修改：	A/0

标准要求，对所有影响服务质量/环境/职业健康安全的过程及活动进行识别、确定、控制，按上述标准要求建立质量、环境和职业健康安全管理体系（以下简称“管理体系”）形成文件，加以实施、保持，并持续改进其有效性，包括所需过程及其相互作用。公司应在建立和维护质量、环境和职业健康安全管理体系时考虑在本手册 4.1 和 4.2 章节中所获取的背景知识。为了达到上述要求，公司应：

a. 公司对管理体系所覆盖的范围进行了确认，对管理体系所涉及的过程所需的输入和预期的输出进行了有效识别和确定，对农业生产物资的销售和服务过程绘制了流程图，并根据标准对过程控制的要求编制了《管理手册》和相应的《程序文件》，以保证过程的有效实施；

b. 运用过程方法识别并确定过程之间相互顺序和接口关系，通过识别、确定、监视、测量分析等对过程进行管理；

c. 分配所确定过程的职责和权限。

d. 应对公司策划的要求所确定的风险和机遇。

e. 识别并通过评价确定公司的重要环境因素和不可接受危险源，实施必要的运行控制；

f. 制定为实现农业生产物资的销售和服务提供质量、环境和职业健康安全控制所需要的准则、方法，以规范过程管理；

g. 确保获得必要的资源和信息，以确保其可用性并支持过程的运行和监视。

h. 持续改进过程和质量、环境和职业健康安全管理体系。

4.4.2 在必要的范围和程度上，公司应：

1) 保持成文信息以支持质量、环境和职业健康安全管理体系过程运行；

本公司的质量、环境和职业健康安全管理体系成文信息包括：

a. 形成文件的管理方针和管理目标；

b. 《管理手册》是公司实施质量/环境/职业健康安全管理活动的纲领性文件。本《管理手册》由管理者代表组织办公室编写、管理者代审核、总经理批准发布。

《管理手册》包括：

a. 公司的管理方针和目标；

	北京顺万兴农业发展有限公司		
	质量\环境\职业健康安全管理手册	文件编号：	SWX/SC-2024
		版本/修改：	A/0

- b. 质量、环境和职业健康安全管理体系结构、各过程及相互关系的概要描述；
 - c. 对按 GB/T19001-2016、GB/T24001-2016 和 GB/T45001-2020 标准要求编制的形成文件的程序的引用；
 - d. 依据本公司农业生产物资的销售和服务的实际需要，规定了职责和权限。
 - c. 《程序文件》（含附件程序文件共 18 个）；
 - d. 管理性文件包括：管理标准（部门管理制度）、工作标准（岗位说明书）、服务标准（国家有关的法律法规、服务规范、质量控制规范、环境控制规范、安全技术操作规程、必要的作业指导书、图纸及规程）、部门管理文件等；
 - e. 记录。
- 2) 保留确认其质量、环境和职业健康安全管理体系过程策划进行的成文信息。

	北京顺万兴农业发展有限公司		
	质量\环境\职业健康安全管理手册	文件编号：	SWX/SC-2024
		版本/修改：	A/0

5 领导作用

5.1 领导作用与承诺

5.1.1 总则

公司总经理为公司的最高管理者，负有与公司管理体系有关的特定质量/环境/职业健康安全职责，也可向其他人委派这些职责。总经理通过如下活动对管理体系的建立、实施、和改进证实其作用和承诺。

- a) 对质量、环境和职业健康安全管理体系的有效性承担责任；
- b) 确保制定质量、环境和职业健康安全管理体系的管理方针和管理目标，并与组织环境和战略方向相一致；
- c) 确保质量、环境和职业健康安全管理体系要求融入组织的核心业务过程；
- d) 促进使用过程方法和基于风险的思维；
- e) 确保质量、环境和职业健康安全管理体系所需的资源是可用的；包括人力资源和专项技能、组织的基础设施、技术和财力资源；
- f) 沟通有效的质量/环境/职业健康安全管理符合质量/环境/职业健康安全管理体系要求的重要性；
- g) 确保质量、环境和职业健康安全管理体系实现其预期结果；
- h) 促进、指导和支持人员为质量、环境和职业健康安全管理体系的有效性做出贡献；
- i) 推动和促进质量、环境和职业健康安全管理体系改进；
- j) 支持其他相关管理者在其职责范围内发挥并证实其领导作用。
- k) 公司总经理应对职业健康安全承担最终责任。并承诺：
 - 1) 确保为建立、实施、保持和改进职业健康安全管理体系提供必要的资源，包括人力资源和专项技能、组织的基础设施、技术和财力资源。
 - 2) 明确公司各层级的作用、分配职责和责任、授予权力以提供有效的职业健康安全管理；作用、职责、责任和权限应形成文件和予以沟通。
 - 3) 应任命最高管理者中的成员，承担特定的职业健康安全职责，无论他（他们）是否还负有其他方面的职责，被任命者在仍然保留责任的同时，可将他们的一些任务委派给下属的管理者代表。

	北京顺万兴农业发展有限公司		
	质量\环境\职业健康安全管理手册	文件编号：	SWX/SC-2024
		版本/修改：	A/0

4) 所有承担管理职责的人员, 均应证实其对职业健康安全绩效持续改进的承诺。

5) 应确保工作场所的人员在其能控制的领域承担职业健康安全方面的责任, 包括遵守组织适用的职业健康安全的要求。

5.1.2 以客户及相关方为关注焦点

公司的最高管理者应以实现客户和相关方满意为目标, 运用管理手段, 确保客户的期望得到确定并转化为要求, 且通过公司全体员工的服务行为充分予以满足。

a) 确定、理解并持续地满足客户要求以及适用的法律法规要求;

b) 确定和应对能够影响农业生产物资的销售和服务的符合性以及增强客户满意能力的风险和机遇;

c) 始终致力于增强顾客满意。

5.2 管理方针

5.2.1 本公司制定和颁布的质量/环境/职业健康安全管理方针, 经总经理批准后实施, 并确保方针:

a. 适应公司的宗旨和所处的环境并支持其战略方向; 包括其管理活动、农业生产物资的销售和服务的性质、规模和环境影响;

b. 为建立质量/环境/职业健康安全目标提供框架;

c. 包括满足适用要求的承诺;

d. 包括保护环境的承诺, 其中包含污染预防及其他与组织所处环境有关的承诺;

e. 包括持续改进管理体系的承诺;

f. 保护环境;

g. 履行组织的合规义务;

h. 持续改进环境管理体系以提升环境绩效;

i. 方针的制定适合于组织职业健康安全风性质和规模, 并结合公司的实际情况。

包括防止人身伤害和与健康损害和持续改进职业健康安全管理与职业健康安全绩效的承诺;

j. 这些承诺体现在组织为满足本标准特定要求所建立的过程中, 以确保一个坚实、可信和可靠的管理体系。

	北京顺万兴农业发展有限公司		
	质量\环境\职业健康安全管理手册	文件编号:	SWX/SC-2024
		版本/修改:	A/0

5.2.2 沟通管理方针

- a. 形成文件、付诸实施，并予以保持；
- b. 在组织内得到沟通、理解和支持；
- c. 为建立和评审质量目标、环境目标和职业健康安全目标提供框架和基础，便于质量目标、环境目标和职业健康安全目标依次逐层分解；
- d. 在制定特别是实施过程中，与公司管理、执行、验证等各部门的人员充分沟通，传达到所有为公司或代表公司工作的人员，达到上下理解一致；
- e. 在管理评审时，对其实施情况及是否持续适宜进行评审；
- f. 适宜时，管理方针可为有关的相关方获取。应通过各种途径向客户和相关方进行传递，以便于社会了解和监督公司的质量/环境/职业健康安全行为。环境和职业健康安全方针要有效传达到所有在组织控制下工作的每个人员，并为相关方所获取。

5.2.3 公司管理方针及释义

5.2.3.1 公司的质量方针是：

以顾客为根，优质诚信，展示专业品牌

5.2.3.2 质量方针释义：

质量方针是采用质量管理体系方法，结合产品的特性、经济性、安全性、时间性、完整性和规范性的特点制定的，是公司的质量宗旨和质量方向，承诺对所有客户都贯彻。

公司规定了各岗位的职责和各部门的职责，通过全体员工的积极参与，确保质量方针和质量目标得以实现。

公司承诺结合公司实际情况，采用过程方法、系统管理方法及基于事实的决策方法，实施内部管理，研究、识别和确定客户的需要和期望，持续不断地、稳定地满足和超越客户的需要和期望；提高服务质量，达到促进公司、员工和客户三赢的目的。

5.2.3.3 公司的环境方针是：

以环境为友，环保节能，坚持持续改进

5.2.3.4 环境方针释义：

环境方针是采用建立环境管理体系的方法，结合产品的特点，在提供农业生产物资的销售和服务过程中，严格遵守国家有关环境保护的法律和法规，贯彻科学发展、持续发展

	北京顺万兴农业发展有限公司		
	质量\环境\职业健康安全管理手册	文件编号：	SWX/SC-2024
		版本/修改：	A/0

的原则，对固体废弃物、污水和噪声的排放进行有效的控制，达到国家的相关标准；按照客户的要求和方案，在客户的支持与配合下，采用先进的技术手段、不断加强和改进管理措施，大力节约水、电等资源。

全员参与，部门分工明确，责任落实到人，对可能造成环境危害的因素进行辨识，采取系统管理、过程控制的方法进行管理。做到对环境污染预防在先，严格治理，为客户创造整洁、优美、舒适的工作、生活环境，以求得到客户的满意，同时获得良好的社会效应。

5.2.3.5 公司的职业健康安全方针是：

以员工为本，健康和谐，共享快乐工作

5.2.3.6 职业健康安全方针的释义：

员工健康安全是企业赖以生存、发展的基础，公司结合产品的特点，对危害员工健康和安全的因素进行辨识，并针对其建立系统的管理方法进行过程控制，加强劳动保护和安全防护，预防职业健康问题的发生，确保员工和客户的健康与安全，减少、避免职业健康安全事故的发生，保证公司的持续、健康、快速发展。

公司在实现产品和服务承诺过程中，将确保员工的职业健康安全，并保证客户的健康不受损害，实现员工、客户和公司三方受益。

员工分别履行职业健康安全体系中规定的职责，严格执行操作规范，采购、使用符合规定要求、经过检验合格的设备和工具，保证员工、客户的健康安全不受侵害。

5.3 组织的岗位、职责和权限

5.3.1 资源、作用、职责、责任和权限

公司建立了与质量、环境和职业健康安全管理体系相适应的组织机构（见公司组织机构图），并将管理体系过程、职责分配到各部门及相关人员（见质量、环境和职业健康安全管理体系职责分配表）。

为确保公司管理体系的高效运行，总经理应确保公司内相关岗位的职责、权限得到分派、沟通和理解：

- a) 确保质量、环境和职业健康安全管理体系符合本标准的要求；
- b) 确保各过程获得其预期输出；
- c) 报告质量、环境和职业健康安全管理体系的绩效及其改进机会，包括环境绩效，

	北京顺万兴农业发展有限公司		
	质量\环境\职业健康安全管理手册	文件编号:	SWX/SC-2024
		版本/修改:	A/0

特别是向最高管理者报告；

- d) 确保在整个公司推动以客户为关注焦点；
- e) 确保在策划和实施质量管理体系变更时保持其完整性。

5.3.1.1 各岗位人员职责

总经理：

- 负责公司的部门设置及人事任命，将垂直领导、层层负责的领导制度在公司各部门中具体落实；
- 批准公司管理方针和目标，确定公司管理体系文件和规章管理制度，规定各级管理人员和员工的职责，并监督贯彻执行；
- 组织拟定公司发展的长期规划和近期计划，拟定年度管理计划，确定公司各部门管理目标，并组织贯彻实施；
- 负责公司管理手册的批准；指派、任命公司管理者代表、职业健康安全事务代表；负责客户投诉案件的最终处理；主持公司管理评审会议，负责就管理体系的现状对公司的适宜性和有效性作出正式评价；
- 领导指挥公司销售业务和经营管理活动，不断组织新客源，开拓新的市场。审定签署公司重大合同，控制各项开支和成本消耗，开源节流，提高公司经济效益；
- 审定公司劳动用工，工资奖金分配方案；
- 布置检查重大接待任务，参加重要活动，接待重要客户；
- 与各界人士保持良好的公共关系，树立公司形象；
- 负责组织实施和持续改进质量、环境与职业健康安全管理体系，并定期报告管理体系运行情况，确保管理体系的正常运行。

安全事务代表：

- 积极宣传国家关于安全生产的方针、政策和法令；
- 做好职工的思想政治工作，发挥模范带头作用，带动职工搞好安全生产，增强职工遵纪守法、遵章守纪的自觉性；
- 组织办公室开展安全生产和劳动保护的培训工作；
- 对职工执行遵守劳动保护法令和安全生产规章制度、遵守劳动纪律的教育；

	北京顺万兴农业发展有限公司		
	质量\环境\职业健康安全管理手册	文件编号：	SWX/SC-2024
		版本/修改：	A/0

- 检查安全技术和劳动保护措施执行落实情况；
- 组织开展多种形式的安全生产竞赛活动，交流安全工作经验，表彰先进集体和个人；
- 代表广大职工维护自身的民主权益，保障职工的经济利益，关心职工生活，特别是一些女职工的生活，积极发挥职能作用；
- 参与重大事故的调查处理，监督安全隐患整改措施的落实，对事故责任者提出处理意见；
- 组织督促有关部门做好卫生防护工作，加强职工的劳动保护，确保职工在安全健康环境下快乐的工作；
- 合理组织资源配置，确保文明生产、减少污染、减少疾病和工伤事故节约资源。

管理者代表：

- 协助总经理执行公司的各项决议，完成总经理分配的各项具体工作或由总经理授权分管的有关部门工作；
- 负责审核《管理手册》、《程序文件》以及其它管理性文件；
- 制定各项管理制度和销售服务标准、参与制定公司管理方针、年度管理计划；
- 检查分管部门对岗位职责、工作和服务程序的落实、执行情况；处理、协调分管部门工作中的具体问题；
- 负责审核管理评审计划和管理评审报告，向总经理报告管理体系运行情况、提出改进建议；
- 协助总经理收集管理评审的有关资料和对决议事项的跟踪检查工作；
- 负责检查、考核分管部门经理的工作情况；
- 负责协助总经理做好管理体系认证以及管理体系的运行管理、检查和控制、改进等工作；
- 负责提高全员的质量、环境与职业健康安全意识、增强客户满意意识；
- 负责组织公司质量、环境与职业健康安全管理体系的内部审核；
- 负责协调配置实施纠正和预防措施所必须的资源；
- 负责与管理体系有关事宜的外部联络。

	北京顺万兴农业发展有限公司		
	质量\环境\职业健康安全管理手册	文件编号:	SWX/SC-2024
		版本/修改:	A/0

办公室:

- 负责党、群、工、团管理、纪检管理、行政管理、法务管理、人事管理、安全管理等职能。具体包括政务信息平台收发、信息系统管理办公、印章、会务、档案、公车，配套设施、后勤事务、考勤及行为规范管理。劳保用品、办公设备、报刊采购、保管、发放等工作；
- 根据总经理的指令，负责起草综合性的业务报告、计划、总结、请示、通知等公文、函件；
- 负责公司管理体系文件、管理制度的编制、编号、发放、回收和修订管理；负责制定年度内部审核计划和内部审核记录的保存；
- 负责企业人力资源的管理，编制员工档案，编制职工培训计划；
- 结合公司体系管理情况，综合各部门反映的问题，做好分析和统计工作，为公司领导决策提供咨询和依据；
- 负责按照总经理要求，制定人事管理制度并做好人事调配、员工招聘和录用工作；
- 认真贯彻落实公司的各项规章制度，严格按照公司的规章制度和各部门的岗位工作规范、制度检查各部门的工作；
- 协助管理者代表组织管理体系的内部审核；
- 负责做好管理体系认证以及管理体系的运行管理、检查和控制、改进等工作；
- 检查管理、保养好各项设备、器材，提高完好率、使用率；
- 完成领导交办的其它工作，负责管理体系文件的控制与管理。

农资市场部:

- 负责农资品牌库建设、终端销售、库存运输、加盟管理等业务，协调产业合作部共同完成综合性工作；
- 顺应农资经营去中间化趋势和市场集中趋势，与农资品牌厂商联系加强联合合作、渠道网络建设等相关工作；
- 负责农业专业合作社、种植户进行走访调查。拟定种植质量提升方案，量身定做贴身服务；
- 市场推广促销活动策划管理，以及宣传材料设计及制作；

 顺万兴农资	北京顺万兴农业发展有限公司		
	质量\环境\职业健康安全管理手册	文件编号：	SWX/SC-2024
		版本/修改：	A/0

- 负责建立供方档案，组织对供方、外购厂商进行评价并进行物资采购；
- 负责对采购产品进行验收，对采购物资进行防护，做好产品装箱单、合格证等的管理。负责对不合格采购产品进行退货的管理和控制工作；
- 收集、提供供方评审的有关资料，并编制和更新合格供方名单；
- 负责供方的评定及控制，负责采购过程的控制；
- 负责销售合同的洽谈、拟定和修订，负责做好合同评审工作；
- 组织对客户满意度进行测量，确定客户的需求和潜在需求；
- 处理客户的抱怨和投诉；
- 建立健全客户档案，与客户建立良好、稳定的合作关系；
- 按照标准的要求，做好顾客财产的登记、验收、管理等工作；
- 负责做好管理体系认证以及管理体系的运行管理、检查和控制、改进等工作。

产业合作部：

- 负责涉农业务拓展、农业社会化服务、农产品产业化、信息化建设等工作，协调各部门共同完成综合性工作；
- 联结涉农企业、农民专业合作社等参与农业产业化经营，加强农产品商品化标准体系建设、品牌建设、推广使用“顺义区供销合作社”标识；
- 加强农业社会化服务，做好合作经济业务培训，培育新农人队伍，提高农业的组织化、信息化程度；
- 推动、协调社有企业广泛与各类社会资源及投资主体发展新型联合与合作，草拟对外合作协议，同时负责规划实施项目论证和项目申报、实施等工作；
- 负责建立供方档案，组织对供方、外购厂商进行评价并进行物资采购；
- 负责对采购产品进行验收，对采购物资进行防护，做好产品装箱单、合格证等的管理。负责对不合格采购产品进行退货的管理和控制工作；
- 收集、提供供方评审的有关资料，并编制和更新合格供方名单；
- 负责供方的评定及控制，负责采购过程的控制；
- 负责销售合同的洽谈、拟定和修订，负责做好合同评审工作；
- 组织对客户满意度进行测量，确定客户的需求和潜在需求；

	北京顺万兴农业发展有限公司		
	质量\环境\职业健康安全管理手册	文件编号：	SWX/SC-2024
		版本/修改：	A/0

- 处理客户的抱怨和投诉；
- 建立健全客户档案，与客户建立良好、稳定的合作关系；
- 按照标准的要求，做好顾客财产的登记、验收、管理等工作；
- 负责做好管理体系认证以及管理体系的运行管理、检查和控制、改进等工作。

财务部：

- 负责资金管理、财务核算、固定资产账面管理、申报管理、配合内审、印鉴管理和财务档案管理等七项职能，下设财务会计岗（兼主管会计）、财务出纳岗；
- 在总经理直接领导下，负责财务工作；贯彻执行相关法规，认真执行财经纪律和会计制度；
- 健全财务管理，认真贯彻执行公司《管理手册》有关规定，管好用活各项资金，并健全资产清查制度；
- 为环境保护、职业健康安全产品投资做好财务规划，提供资金保障；
- 协助对财务办公过程中环境因素、危险源的识别和管理；
- 进行公司办公资源和能源消耗的统计；
- 负责做好 ISO9001、ISO14001、ISO45001 标准认证以及体系的运行管理、检查和控制、改进等工作。

各部门通用职责

- 负责与本部门有关的环境因素和危险源的识别，积累原始数据资料，及时向办公室备案报告；
- 贯彻公司的质量、环境、职业健康安全管理体系的方针、目标和指标；
- 负责制定、实施本部门的环境和职业健康安全管理方案，并及时向办公室备案报告；
- 负责了解掌握适用于本部门的有关环境活动，职业健康安全活动的法律法规及其他要求；
- 负责监控本部门的质量、环境、职业健康安全管理体系运行情况，保持管理体系记录的正确性和有效性，参与内部审核工作，当发现体系运行中的问题（包括事故、事件、不符合）时，应通过调查处理，采取措施，减少已发生问题的影响，

	北京顺万兴农业发展有限公司		
	质量\环境\职业健康安全管理手册	文件编号：	SWX/SC-2024
		版本/修改：	A/0

并根据情况进一步采取纠正和预防措施；

- 负责对所有与质量、环境、职业健康安全有关的员工进行培训，使员工都能提高对质量、环境、职业健康安全有关职责、效益、后果的认识；
- 负责接收、传递和沟通与本部门相关的内外部信息；
- 负责建立本部门有效文件（包括记录）控制目录；
- 负责本部门文件、记录的收集、保管和移交归档；
- 负责本部门资本支出项目环境可行性的分析，调研和评价；
- 负责本部门固体废弃物的收集和能源节约工作。

公司针对各职能部门及各相关岗位制定了“任职要求和岗位职责”其中对各岗位人员的职责和任职要求进行了规定见（岗位职责及任职要求）。

5.4 工作人员的协商和参与

公司建立、实施并保持员工的协商和参与过程，用以在开发、策划、实施、绩效评价和采取措施改进职业健康安全管理体系绩效的过程中，所有适用层次和职能的工作人员及所存在的员工代表的协商和参与。公司应：

- a) 提供必要的协商和参与的机制、时间、培训和资源；
- b) 提供及时获取清晰的、可理解的和相关的职业健康安全管理体系信息的途径；
- c) 确定和消除参与的障碍和限制，无法消除时将它们的影响最小化；
- d) 在以下方面，注重非管理工作人员的协商：
 - 1) 确定相关方的需求和期望；
 - 2) 建立职业健康安全方针；
 - 3) 适用时，分派组织的角色、职责和权限；
 - 4) 确定如何履行法律法规要求和其他要求；
 - 5) 建立职业健康安全目标及其实现的策划；
 - 6) 确定针对外包、采购和承包方的适用的控制措施；
 - 7) 确定监视、测量和评价的需求；
 - 8) 策划、建立、实施并保持审核方案；
 - 9) 确保持续改进。

	北京顺万兴农业发展有限公司		
	质量\环境\职业健康安全管理手册	文件编号：	SWX/SC-2024
		版本/修改：	A/0

e) 在以下方面，注重非管理工作人员的参与：

- 1) 确定他们协商和参与的机制；
- 2) 危险源辨识及风险和机遇评价；
- 3) 确定措施以消除危险源和降低职业健康安全风险；
- 4) 确定能力要求、培训需求、培训及培训评价；
- 5) 确定需要沟通的信息以及如何沟通；
- 6) 确定控制措施及它们的有效实施和使用；
- 7) 调查事件和不符合并确定纠正措施。

6 策划

6.1 应对风险和机遇的措施

6.1.1 总则

在策划质量、环境和职业健康安全管理体系时，公司应考虑到所处内外部环境的因素和所需的相关方所提及的要求、合规义务、其质量/环境/职业健康安全管理体系范围，并确定需要应对的风险和机遇，以：

- a) 确保质量、环境和职业健康安全管理体系能够实现其预期结果；
- b) 增强有利影响；避免或减少不利影响；预防或减少不期望的影响，包括外部环境状况对组织的潜在影响；
- c) 确定质量、环境和职业健康安全管理体系的范围。
- d) 实现持续改进。

组织应对质量、环境风险和机遇的措施进行策划：

- a) 应对这些风险和机遇的措施；
- b) 在质量、环境和职业健康安全管理体系过程中整合并实施这些措施；
- c) 评价这些措施的有效性，应对风险和机遇的措施应与其对于产品符合性的潜在影响相适应，
- d) 应对风险可选择规避风险，为寻求机遇承担风险，消除风险源，改变风险的可能性或后果，分担风险，或通过信息充分的决策保留风险。
- e) 机遇可能导致采用新实践，推出新产品，开辟新市场，赢得新客户，建立合作伙

	北京顺万兴农业发展有限公司		
	质量\环境\职业健康安全管理手册	文件编号：	SWX/SC-2024
		版本/修改：	A/0

伴关系，利用新技术以及其他可取和可行的事物，以应对组织或其客户需求，具体见《组织环境和风险管理程序》规定要求。

6.1.2 环境因素和危险源的辨识及风险机遇的评价

6.1.2.1 总则

为充分识别、科学评价和有效控制环境因素和危险源，公司建立、实施并保持《环境因素识别控制程序》、《危险源识别控制程序》，以确保对公司的农业生产物资的销售和服务以及与业务活动有关的危害影响和隐患进行全面地科学地分析和评价，确定最大危害和可能影响的最大范围，采取有效的控制措施，最大限度地降低职业健康安全风险和环境污染。

6.1.2.2 办公室应在所界定的环境和职业健康安全管理体系内，确定其活动、农业生产物资的销售和服务管理活动中能够控制和能够施加影响的环境因素及其相关的环境影响和危险源及其相关的职业健康安全影响，此时应考虑生命周期观点。

6.1.2.3 确定环境因素和危险源时，公司应考虑：

a) 变更包括纳入计划的或新的产品，以及新的修改涉及的管理活动、农业生产物资的销售和服务过程；

b) 异常情况和可合理预见的紧急情况。

6.1.2.4 办公室应运用所建立的准则，确定那些具有或可能具有重大环境影响的环境因素，即重要环境因素。

6.1.2.5 办公室应运用所建立的准则，确定那些具有或可能具有重大职业健康安全影响的危险源，即不可接受危险源。

6.1.2.6 控制要求

a) 各部门适时组织环境因素和危险源的识别与评价，办公室负责编制公司重要环境因素清单和重大危险源清单，并组织制定职业健康安全风险和重要环境因素的控制措施计划，一并报总经理审批。

b) 重要环境因素清单和重大危险源清单应随每次识别与评价结果进行变更。

c) 由各部门经理根据外包方的实际情况予以识别与评价，列出该外包方的重要环境因素清单和重大危险源清单，按相关程序批准实施。

	北京顺万兴农业发展有限公司		
	质量\环境\职业健康安全管理手册	文件编号：	SWX/SC-2024
		版本/修改：	A/0

d) 办公室在农业生产物资的销售和服务过程可能带来的职业健康安全风险和环境影响组织农资市场部和产业合作部进行识别与评价。

e) 办公室应运用所建立准则，确定那些具有或可能具有重大环境影响因素，即重要环境因素（确定那些具有或可能具有重大职业健康安全影响因素，即重大危险源）。

f) 适当时，办公室应在各部门之间沟通其重要环境因素和重大危险源。

g) 办公室应保持

①环境因素和危险源及其相关环境和职业健康安全影响；

②用于确定其重要环境因素和重大危险源的准则；

③重要环境因素和重大危险源。

8) 识别与评价的时机

a) 初始状态评审时；

b) 每年一次例行的识别与评价；

c) 管理体系或服务发生变更时；

d) 法律、法规及其他强制性要求发生变化时；

e) 异常状况和可合理预见的紧急情况。

9) 识别与评价范围应覆盖全公司的农业生产物资的销售和服务活动以及应考虑产品周期可能带来影响的各个方面，其危险源识别和风险评价所需的信息必须真实可靠。

10) 进行危险源辨识和风险评估，应结合实际，考虑过去、现在和将来三种时态，正常、异常和紧急三种状态，对进入本公司现场的所有人员（包括协作方、参观者）和现场的所有设施（包括公司的或外界提供的），也应加以考虑。

11) 危险源辨识、风险评价和风险控制是公司开展职业健康安全管理工作核心，建立并保持《环境因素识别控制程序》、《危险源识别控制程序》，以持续进行危险源辨识和必要控制措施的确定，危险源辨识和风险评估的程序应考虑：

a) 常规和非常规活动；

b) 所有进入办公场所的人员（客户和访问者）的活动；

c) 人的行为、能力和其他人为因素；

d) 已识别的源于农业生产物资的销售和服务活动工作场所外，能够对工作场所内

	北京顺万兴农业发展有限公司		
	质量\环境\职业健康安全管理手册	文件编号：	SWX/SC-2024
		版本/修改：	A/0

组织控制下的人员的职业健康产生不利影响的危险源；

- e) 在工作场所附近，由组织控制下的工作相关活动产生的危险源；
- f) 由本公司和外界所提供的工作场所的基础设施、设备和材料；
- g) 公司活动的变更、材料变更，或计划的变更；
- h) 职业健康安全管理体系的更改包括临时性变更等，及其对运行、过程和活动的影响；
- i) 所有与风险评价和实施必要控制措施相关的适用法律义务；
- j) 对工作区域、过程、装置、机器和（或）设备、操作程序和工作组织的设计，包括其对人的能力的适应性。

12) 识别与评价的方法应：

- a) 依据风险和环境影响的范围、性质和时限性合理确定；
- b) 规定不同的级别，保证确定的环境因素和危险源可通过目标、指标、管理方案予以消除或削减；
- c) 与以往管理经验和将采取的控制措施的能力相适应；
- d) 为设施配置、培训需求和运行控制提供信息；
- e) 规定必须的监视活动，以确保及时有效地实施。

13) 危险源和环境因素的控制

- a) 对识别和评价确定的不可接受危险源和重要环境因素可通过目标、指标、管理方案或正常运行程序予以控制；
- b) 相关部门应严格执行有关控制程序和控制措施，确保实施效果。

14) 公司用于危险源辨识和风险评价的方法应：

- a) 在范围、性质和时机方面进行界定，以确保其是主动的而非被动的；
- b) 提供风险的确认、风险优先次序的区分和风险文件的形成以及适当时控制措施的运用。

对于变更管理，办公室应在变更前，识别在组织内、职业健康安全管理体系中或组织活动中与该变更相关的职业健康安全危险源和职业健康安全风险。

15) 公司应确保在确定控制措施时考虑这些评价的结果。

	北京顺万兴农业发展有限公司		
	质量\环境\职业健康安全管理手册	文件编号：	SWX/SC-2024
		版本/修改：	A/0

在确定控制措施或考虑变更现有控制措施时，应按如下顺序考虑降低风险：

- a) 消除；
- b) 替代；
- c) 控制措施；
- d) 标志、警告和（或）管理控制措施；
- e) 个体防护设备。

公司应将危险源辨识、风险评价和控制措施确定的结果形成文件，并及时更新。

在建立、实施和保持职业健康安全管理体系时，公司应确保对职业健康安全风险和确定的控制措施得到考虑。

6.1.3 合规义务

合规义务可能会给公司带来风险和机遇，公司应：

- a) 确定并获取与其环境因素、危险源和职业健康安全风险有关的合规义务；
- b) 确定如何将这些合规义务应用于公司；
- c) 在建立、实施、保持和持续改进其环境和职业健康安全管理体系时必须考虑这些合规义务。

公司应保持其合规义务的成文信息。适用于本公司的法律、法规和其它要求，是本公司服务活动中应遵守的基本准则，是提供评价重大环境因素和危险源风险的依据，为此，公司编制了《法律法规获取和识别程序》。

公司办公室负责通过政府机构、公安部门、劳动部门、环保部门、环卫部门、安全部门和行业协会等多种渠道获取法律法规和其它要求；从各种法律法规汇编、标准汇编、党报党刊、官方网站等方面收集法律法规及其它要求。以供公司各项服务活动、环境和职业健康安全活动所遵循。

公司办公室根据公司的管理活动、农业生产物资的销售和服务，将收集到的适合本公司环境和职业健康安全的法律法规及其它要求进行登记汇总，并负责保存和发放到相关部门。

公司办公室及时更新有关法律法规的文件，使本公司法律法规处于最新状态。

	北京顺万兴农业发展有限公司		
	质量\环境\职业健康安全管理手册	文件编号：	SWX/SC-2024
		版本/修改：	A/0

6.1.4 措施的策划：

a) 采取措施管理其：

- ①重要环境因素和重大危险源；
- ②合规义务；
- ③公司所识别的环境和职业健康安全风险和机遇。

b) 如何：

- ①在其管理体系过程中或其他业务过程中融入并实施这些措施；
- ②评价这些措施的有效性。
- ③当策划这些措施时，公司应考虑其可选技术方案、财务、运行和经营要求。

c) 措施的策划是成功实施管理体系的关键要素，是实现目标、指标的具体管理措施；

d) 为实现公司的环境和职业健康安全目标、指标，必须策划措施，明确实现目标、指标管理的具体措施；

e) 策划的每项具体措施要有责任人，需要协作或配合的工作，要明确配合职能部门（或岗位人员）、完成时间和完成标准；

f) 办公室负责组织风险与机遇措施的策划，制定《环境管理方案》、《职业健康安全管理方案》，并报管理者代表审核，总经理批准；

g) 如果公司的农业生产物资的销售和服务管理活动发生重大变化，应重新识别和评价环境因素、危险源，在此基础上调整目标、指标并及时修订管理方案，以适应客观情况的改变；

h) 各部门对本部门相关的管理方案完成情况定期进行检查，办公室对公司管理方案的有效性进行监督检查；

i) 每年根据管理评审结果和内、外条件的变化及时调整管理方案。

6.2 质量、环境和职业健康安全目标及其实现的策划

6.2.1 质量/环境/职业健康安全目标

总经理确保在相关职能、层次和管理体系所需的过程建立质量、环境、职业健康安全目标。管理目标应建立在公司管理方针的基础上，在方针给定的框架内展开，应高于现状，具体、可测量，并及时沟通传递给各部门。

	北京顺万兴农业发展有限公司		
	质量\环境\职业健康安全管理手册	文件编号：	SWX/SC-2024
		版本/修改：	A/0

质量目标应考虑适用的要求，应与产品质量以及增强客户满意相关；环境目标应须考虑公司的重要环境因素及相关的合规义务，并考虑其风险和机遇；职业健康安全目标应符合公司的职业健康安全方针，包括防止人身伤害和健康损害，符合适用法律法规要求与组织应遵守的其他要求，以及持续改进的承诺。

管理者代表根据国家及本地区的法律、法规以及本公司的具体情况，组织制定出公司要实现的目标、指标并由总经理批准。批准后将公司的目标、指标分解到各部门。

办公室每季度对各项目标、指标完成情况进行监督，并向管理者代表汇报。每年的管理评审会应评审目标的适宜性，适当时予以及时更新。

公司管理目标应保持文件化的信息。

6.2.2 策划如何实现目标时，公司应确定：

- a) 做什么；
- b) 需要什么资源；
- c) 由谁负责；
- d) 何时完成；
- e) 如何评价结果，包括用于监视实现其可测量的管理目标的进程所需的参数。

公司应考虑如何能将实现管理目标的措施融入其业务过程。

6.3 变更的策划

当公司确定需要对管理体系进行变更时，变更应按本手册 4.4 规定的所策划的方式实施。公司应考虑：

- a) 管理体系变更的目的及其潜在后果；
- b) 管理体系的完整性；
- c) 资源的可获得性；
- d) 职责和权限的分配或再分配。

7 支持

7.1 资源

7.1.1 总则

资源是确保管理体系有效运行，实现管理方针和管理目标的必要条件。公司应确定并

	北京顺万兴农业发展有限公司		
	质量\环境\职业健康安全管理体系手册	文件编号:	SWX/SC-2024
		版本/修改:	A/0

提供为建立、实施、保持和持续改进质量、环境和职业健康安全管理体系运行所必需的资
源，包括：人员、信息、供方、基础设施、工作环境及财务资源等，以保证：

- a) 实施和保持管理体系，并持续改进其有效性；
- b) 满足客户、法律法规及其它相关方的要求，增强客户满意。

公司应考虑：

- a) 现有内部资源的能力和局限性；
- b) 需要从外部供方获得的资源。

7.1.2 人力资源

公司应确定并配备所需的人员，以有效实施质量、环境和职业健康安全管理体系并运行和控制其过程，公司办公室负责公司人员的配置管理。

7.1.3 基础设施

公司应确定、提供并维护为实现产品和服务的符合性和获得合格产品所需要的各类设施，公司办公室制定相关的设备设施管理规章制度并实施，以达到规范基础设施管理的目的和要求。

公司为实现服务的符合性所需要的设施包括相关设施、工作场所、设备和工具、硬件和软件以及通讯、运输资源、信息系统和通信技术等支持性设施。

办公室负责对农业生产物资的销售和服务实现所必需的基础设施进行控制，做到各类文件、档案及技术资料齐全；设备设施运行正常，有保养、检修制度；操作人员持证上岗，严格按操作规程操作并定期对设备设施进行维护保养。

7.1.4 过程运行环境

7.1.4.1 公司应确定、提供并维护所需的环境，以运行过程并获得合格产品和服务。

适当的过程运行环境可能是人为因素与物理因素的结合，例如：

- a) 社会因素（如无歧视、和谐稳定、无对抗）；
- b) 心理因素（如缓解紧张情绪、预防职业倦怠、保证情绪稳定）；
- c) 物理因素（如温度、热量、湿度、照明、空气流通、卫生、噪声等），由于所提供的产品和服务不同，这些因素可能存在显著差异。公司应对工作环境进行统筹规划，确保为员工提供适宜的、符合环境和卫生要求的工作环境并不断改善。

	北京顺万兴农业发展有限公司		
	质量\环境\职业健康安全管理手册	文件编号：	SWX/SC-2024
		版本/修改：	A/0

7.1.4.2 公司的工作环境包括：

- a. 适用的办公场所，对办公区域予以标识；
- b. 确保员工劳动条件符合劳动法规的要求；
- c. 工作场所应配备必要的通风、取暖、消防器材等设施，保持适宜的温度、湿度和职业健康安全条件；
- d. 各级管理者要注意工作方法，关心员工生活、加强交流沟通，创造条件，营造和谐的工作氛围。

7.1.5 监视和测量资源

7.1.5.1 总则

本公司识别、确定、提供和管理监视和测量资源，以确保农业生产物资的销售和服务过程符合要求。

农资市场部和产业合作部制定农业生产物资的销售和服务服务规范，并组织监视和测量，以验证产品和服务符合要求。

农资市场部和产业合作部负责识别并确定产品销售过程所需的监视和测量活动、所需的监视和测量设备，负责识别并确定农业生产物资的销售和服务过程所需的监视和测量活动、所需的监视和测量设备，总经理确保这些方面资源的提供，以能够保证为产品符合确定的要求提供证据。

本公司农业生产物资的销售和服务过程，通过自查、主管领导复查及顾客反馈来实现，不涉及监视和测量设备。

7.1.5.2 测量的可追溯性

当要求测量溯源时，或公司认为测量溯源是信任测量结果有效的前提时，则测量设备应：

a) 对照能溯源到国际或国家标准的测量标准，按照规定的时间间隔或使用前进行校准和（或）检定（验证）。当不存在上述标准时，由检测设备或检测软件的使用部门制定专用测量设备、检测软件的校准规范，定期实施检定、校准，做好检定和校准记录。对于不常用的测量设备可在使用前进行校准或检定；应保留作为校准或检定（验证）依据的成文信息。

b) 予以标识，以确定其状态；

	北京顺万兴农业发展有限公司		
	质量\环境\职业健康安全管理手册	文件编号：	SWX/SC-2024
		版本/修改：	A/0

c) 予以保护，防止可能使校准状态和随后的测量结果失效的调整、损坏或劣化。

当发现设备不符合预期用途时，组织应确定以往测量结果的有效性是否受到不利影响，必要时采取适当的措施，如：对以往测量结果的有效性进行评价和记录。对该设备和任何受影响的产品进行追溯，重新测量并作好记录。

7.1.6 组织的知识

公司应确定所需的知识，以运行过程并获得合格的产品。这些知识应予以保持，并在必要范围内可得到。

为应对不断变化的需求和发展趋势，公司应审视现有的知识，确定如何获取更多必要的知识和知识更新。

公司的知识是组织特有的知识，通常从其经验中获得。是为实现组织目标所使用和共享的信息公司的知识可以基于：

- a) 内部来源（如知识产权；从经历获得的知识；从失败和成功项目得到的经验教训；
- b) 获取和分享未形成文件的知识和经验；过程、产品和服务的改进结果）；
- c) 外部来源（如法律法规、标准、专业会议、从客户或外部供方收集的知识）。

7.2 能力

公司办公室制定了各岗位职责及任职条件，编制《岗位任职条件及能力要求》，作为人员能力的证据。确定在其控制下工作，对质量、环境和职业健康安全管理体系绩效和有效性及履行合规义务的能力有影响的人员所需的能力，作为选择、聘用和考核员工的依据。基于适当的教育、培训或经历，确保这些人员能够胜任工作。

公司对承担管理体系职责的员工，从教育、培训、技能和经验四方面考虑，规定相应的能力要求，并通过培训满足规定要求。

培训是提高员工能力的有效措施，采取的适当措施可包括对在职人员进行培训、辅导或重新分配工作，或者招聘、分包给胜任的人员等。

为使员工具备完成本职工作的能力和对公司控制下完成对质量/环境/职业健康安全有影响的任务的人员都具有相应的能力。公司每年度制定培训计划，对能力、意识和培训做出具体规定，确定与其质量要求、环境因素、危险源和环境及职业健康安全管理体系相关的培训需求。

	北京顺万兴农业发展有限公司		
	质量\环境\职业健康安全管理手册	文件编号：	SWX/SC-2024
		版本/修改：	A/0

公司应针对其工作可能对管理体系产生重大影响的所有人员进行相应的培训或采取其它措施，使他们具备必要的技能。培训应考虑不同层次的职责、能力和文化程度。评价所采取措施的有效性。

培训计划应当考虑不同层次的：

- a) 职责、能力、语言技能和文化程度；
- b) 风险。

建立并保持员工培训的记录，执行《记录控制程序》的规定。

7.3 意识

公司应确保在其控制下工作的人员意识到：

- a) 符合质量/环境/职业健康安全方针和目标 and 运行程序的重要性；
- b) 确保在公司控制下的人员认识到所从事活动的相关性和重要性，以及如何为实现目标和指标做出贡献，认识到在工作活动中实际的或潜在的重要环境因素、职业健康安全风险和质量事故，以及个人工作改进所带来的效益；
- c) 他们对质量、环境和职业健康安全管理体系有效性的贡献，包括对提高质量/环境/职业健康安全绩效的贡献和改进的益处；
- d) 不符合质量、环境和职业健康安全管理体系要求，包括未履行公司的合规义务的后果。
- e) 执行管理体系的管理方针，实现管理体系要求，遵循运行程序，包括应急准备和响应方面的作用与职责；
- f) 偏离规定的运行程序的潜在后果。

7.4 沟通和信息交流

7.4.1 公司应建立、实施并保持与质量、环境和职业健康安全管理体系有关的内部与外部沟通和信息交流所需的过程，包括：

- a) 沟通和信息交流的内容；
- b) 何时进行沟通和信息交流；
- c) 与谁进行沟通和信息交流；
- d) 如何进行沟通和信息交流；

	北京顺万兴农业发展有限公司		
	质量\环境\职业健康安全管理手册	文件编号:	SWX/SC-2024
		版本/修改:	A/0

e) 谁负责进行沟通和信息交流。

策划沟通和信息交流过程时，组织应：

——考虑其合规义务；

——确保所沟通和交流的信息与管理体系形成的信息一致且真实可信。

公司应对其质量、环境和职业健康安全管理体系相关的沟通和信息交流做出响应，适当时，组织应保留成文信息如通知、会议纪要、邮件、联络单等，作为其信息交流的证据。

7.4.2 内部信息交流

公司应：

a) 在其各职能和层次间就管理体系的相关信息内部信息交流，适当时，包括交流管理体系的变更；

b) 确保其信息交流过程能够促使在其控制下工作的人员对持续改进做出贡献。

7.4.3 外部信息交流

公司应按其建立的信息交流过程的规定及其合规义务的要求，就管理体系的相关信息外部信息交流。

7.4.4 公司建立并保持《信息沟通控制程序》，以便及时准确地收集、传递和反馈有关质量/环境/职业健康安全的信息，确保对管理体系的有效性进行沟通。

a. 信息包括：外部信息如客户要求、相关方的反馈信息及其抱怨和投诉、法律法规和标准规范等。内部信息如方针、目标、指标完成情况、监视和测量记录、内审和管理评审报告及体系正常运行时的其它记录，非正常信息及不符合信息、异常或突发信息、员工的建议等。

b. 信息的沟通方式主要有：会议、培训、书面文件、记录、内部刊物、宣传园地、面谈、电话、电子邮件等多种形式。

c. 沟通、参与和协商的控制要求公司建立、实施并保持程序，用于工作人员：

①适当参与危险源辨识、风险评价和控制措施的确定；

②适当参与事件调查；

③参与职业健康安全方针和目标的制定和评审；

④对影响他们职业健康安全任何变更进行协商；

	北京顺万兴农业发展有限公司		
	质量\环境\职业健康安全管理手册	文件编号：	SWX/SC-2024
		版本/修改：	A/0

⑤对职业健康安全事务发表意见。

d. 与外包方就影响他们的环境和职业健康安全的变更进行协商。

适当时，公司应确保与相关的外部相关方就有关职业健康安全事务进行协商。

e. 各部门应对职能职责内的相关信息及时收集、处理，并将处理结果反馈或传递到相关部门或相关方，必要时报告管理者代表；

f. 对处理权限外的信息，尤其是来自外部的信息，应及时传递给相应的主管部门；

g. 涉及外部相关方的重要环境因素、重大危险源和职业健康安全风险，应对沟通和协商做出安排，并记录协商过程和结果（包括信息的接收、文件的形成和答复等）。

7.4.5 公司应做出员工协商安排并予以实施，确保员工能够参与或了解以下过程：

a. 参与职业健康安全方针、目标（尤其是与其自身活动相关的）的制定与评审；

b. 参与风险管理决策，包括危险源辨识、与其自身活动相关的风险评价和控制；

c. 参与商讨影响工作场所职业健康安全的任何改变；

d. 了解谁是员工的安全事务代表和公司总经理指定的职业健康安全负责人。

7.5 成文信息

7.5.1 总则

公司的质量、环境和职业健康安全管理体系应包括：

a) 质量、环境和职业健康安全管理体系标准要求的成文信息；

b) 公司确定的为确保质量、环境和职业健康安全管理体系有效性所需的成文信息；

注：对于不同组织，质量、环境和职业健康安全管理体系成文信息的多少与详略程度、复杂程度可以不同，取决于：

①组织的规模，及其活动、过程、产品和服务的类型；

②证明履行其合规义务的需要；

③过程的复杂程度及其相互作用；

④在组织控制下工作的人员的能力。

本公司的质量、环境和职业健康安全管理体系文件包括：

a. 形成文件的管理方针和管理目标；

b. 《管理手册》；

	北京顺万兴农业发展有限公司		
	质量\环境\职业健康安全管理体系手册	文件编号：	SWX/SC-2024
		版本/修改：	A/0

c. 《程序文件》；

d. 管理性文件包括：管理标准（部门管理制度）、工作标准（岗位说明书）、服务标准（国家有关的法律法规、服务规范、质量控制规范、环境控制规范、安全技术操作规程、必要的作业指导书、图纸及规程）、部门管理文件等；

e. 记录。

7.5.2 创建和更新

在创建和更新成文信息时，公司应确保适当的：

a) 文件应进行编号，识别、描述、标识和说明（如：标题、日期、作者、索引编号等），以便易于识别并保持清晰可辨；

b) 规定文件格式（如：语言、文字、软件版本、图示、图表）和载体（如：纸质、电子格式）；

c) 文件发布前应评审和批准，以确保适宜性和充分性。

7.5.3 成文信息的控制

7.5.3.1 公司编制《文件控制程序》，用以规范对管理体系文件的管理。办公室负责公司管理体系文件的归口管理，控制质量、环境和职业健康安全管理体系和标准所要求的成文信息，以确保：

a) 确保在需要的场合和时机，均可获得并适用；

b) 予以妥善保管（如：防止失密、不当使用或不完整）。

7.5.3.2 为控制成文信息，适用时，公司办公室应采取下列活动和措施，

a) 负责文件的分发、访问、检索和使用的控制；

b) 存储和防护，包括保持可读性；

c) 公司管理体系发生更改时，应保持更改控制，比如：版本控制。应对对文件进行必要的评审和修改。对修改的内容须再次审批；

d) 保留和处置。

对于公司确定的、策划和运行质量、环境和职业健康安全管理体系所必需的、来自外部的成文信息，适当识别，公司应予以控制。

对所保留的作为符合性证据的成文信息应予以保护，防止非预期的更改。防止作废文

	北京顺万兴农业发展有限公司		
	质量\环境\职业健康安全管理手册	文件编号：	SWX/SC-2024
		版本/修改：	A/0

件的非预期使用，对作废文件及时回收。因法律或其他原因需保留作废文件，要进行适当标识。

7.5.3.3 记录的控制

为证实农业生产物资的销售和服务过程符合标准要求、符合质量、环境和职业健康安全管理体系要求、证实管理体系有效性提供的客观证据，办公室编制《记录控制程序》对管理体系所要求的记录加以控制。

- a. 根据标准及本公司体系运行的实际需要建立并保持各项记录，以提供符合要求和管理体系有效运行的证据；
- b. 记录应保持清晰、易于识别和检索；
- c. 公司办公室是记录的归口管理部门，负责识别、确认所需记录，以及记录的标识、贮存、保护和处置等日常管理，并负责确定记录的保存期限；
- d. 各部门可根据实际需要设计记录表格，但须依照《记录控制程序》办理审批手续后方可使用，做好记录的形成、收集、汇总和保存等工作。

8 运行

8.1 运行的策划和控制

8.1.1 质量运行的策划和控制

为满足农业生产物资的销售和服务提供的要求，并实施风险和机遇策划所确定的措施，农资市场部和产业合作部应通过以下措施对所需的过程进行策划、实施和控制：

- a) 确定产品和服务的要求；
- b) 建立下列内容的准则：
 - ①过程；
 - ②产品和服务的接收。
- c) 确定符合产品和服务要求所需的资源；
- d) 按照准则实施过程控制；
- e) 在必要的范围和程度上，确定并保持、保留成文信息：
 - ①确信过程已经按策划进行；
 - ②证实产品和服务符合要求。

	北京顺万兴农业发展有限公司		
	质量\环境\职业健康安全管理手册	文件编号：	SWX/SC-2024
		版本/修改：	A/0

③策划的输出应适合组织的运行需要。

f) 应控制策划的变更，评审非预期变更的后果，必要时，采取措施减轻不利影响，

g) 经识别，公司农业生产物资的销售和服务过程中无外包过程。

8.1.1.1 对特定的服务项目和新增加的农业生产物资的销售和服务过程进行服务实现的策划。策划的结果形成设计开发方案。服务实现的策划由农资市场部和产业合作部负责组织实施。

8.1.1.2 特定的服务和新增的服务过程包括：

- a. 改进农业生产物资的销售和服务质量的活动；
- b. 在农业生产物资的销售和服务中开展新的服务项目；
- c. 现有体系文件未能涵盖的特殊事项。

8.1.1.3 服务实现策划的内容

- a. 产品经理主持制定活动的质量目标和要求；
- b. 确定所需建立的主要服务过程和支持性过程：识别关键的过程和活动；对服务过程及支持性过程规定实现的途径，并对这些途径进行评审和形成文件；
- c. 确定相应的重要环境因素和重大危险源，并明确相应的控制措施；
- d. 识别并提供上述过程所需的资源配置、运作阶段的划分、人员的职责权限和相互关系；
- e. 确定服务过程的验证和确认活动及验收准则；对服务过程的重要或关键环节安排监视和测量活动；对其输出按输入的要求进行验证并确认；
- f. 确定为服务过程的符合性提供证据的记录。

8.1.2 环境和职业健康安全运行的策划和控制

公司应建立、实施、控制并保持满足环境和职业健康安全管理体系要求以及实施识别的措施所需的过程，通过：

- 建立过程的运行准则；
- 按照运行准则实施过程控制。

控制可包括运行控制和程序控制。控制可按层级（例如：消除、替代、管理）实施，并可单独使用或结合使用。

	北京顺万兴农业发展有限公司		
	质量\环境\职业健康安全管理手册	文件编号:	SWX/SC-2024
		版本/修改:	A/0

公司应对计划内的变更进行控制，并对非预期性变更的后果予以评审，必要时，应采取措降低任何有害影响。

公司应确保对农业生产物资的销售和服务过程实施控制或施加影响。应在环境和职业健康安全管理体系内规定对这些过程实施控制或施加影响的类型与程度。

8.1.3 从生命周期观点出发，公司应：

- a) 适当时，制定控制措施，确保在产品设计和开发过程中，考虑其生命周期的每一阶段，并提出环境和职业健康安全要求；
- b) 适当时，确定产品和服务采购的环境和职业健康安全要求；
- c) 与外部供方（包括合同方）沟通其相关环境和职业健康安全要求；
- d) 考虑提供与产品或服务的运输或交付、使用、寿命结束后处理和最终处置相关的潜在重大环境影响和不可接收风险的信息的需求。

公司应保持必要的成文信息，以确信过程已按策划得到实施，公司根据管理体系的方针和目标、指标，确定与所标识的重要环境因素和重大危险源有关的运行与活动，认定与需要采取控制措施的风险有关的运行与活动。

对这些活动进行策划，以确保在规定的条件下运行：

公司应确定那些与已辨识的、需实施必要控制措施的危险源相关的运行和活动，以管理职业健康安全风险对于这些运行和活动，公司编制了运行控制程序。

8.2 产品和服务的要求

8.2.1 客户沟通

与客户沟通的内容应包括：

- a) 提供有关产品和服务的信息；
- b) 处理问询、合同或订单，包括变更；
- c) 获取有关产品和服务的客户反馈，包括客户投诉；
- d) 处置或控制客户财产；
- e) 关系重大时，制定有关应急措施的特定要求。

8.2.1.1 公司农资市场部和产业合作部负责按规定的渠道及时组织处理或解决客户以下方面的要求：

	北京顺万兴农业发展有限公司		
	质量\环境\职业健康安全管理手册	文件编号：	SWX/SC-2024
		版本/修改：	A/0

a. 客户需要了解有关服务的信息时，公司责成相关部门进行接待，使客户能及时了解本公司产品的有关规定；

b. 当客户需要签订合同、查询合同情况或更改合同内容时，由公司农资市场部和产业合作部负责人负责接洽；

c. 当客户有抱怨意见或需要反馈其它信息时，由信息的接收部门及时将信息反馈至公司农资市场部和产业合作部负责人处理，必要时向公司总经理报告。

8.2.1.2 与相关方的信息交流

环境和职业健康安全信息交流包括内部信息交流和外部信息交流，公司建立并保持《信息沟通控制程序》，以便规定与外部相关方联络的接收、成文和答复的各项要求，与相关方的信息交流包括：

外部相关方信息的接收、成文、答复；特别注意涉及重要环境因素和重大危险源的外部信息的处理并记录其决定，例如组织适用的法律和其它要求的变化的信息；环保部门或客户对企业的环境和职业健康安全要求；对相关方施加影响的信息等。

8.2.2 与产品和服务有关要求的确定

8.2.2.1 公司农资市场部和产业合作部负责组织各相关部门充分了解客户对农业生产物资的销售和服务的需求与期望，对客户的要求进行记录、识别、处理；

8.2.2.2 客户的产品要求一般包括：

- a. 客户明示的要求, 包括对产品质量、服务提供方式及服务提供后的活动的要求；
- b. 客户潜在的要求，包括客户或本公司员工根据客观事件启发而提出的要求，根据经验和市场调研分析结果识别的客户要求；
- c. 与农业生产物资的销售和服务有关的法律法规的要求；
- d. 公司确定的其他要求；
- e. 与产品有关的要求要以合同、订单、标书、任务书、技术协议等形式确定，对确定的与产品有关的要求形成文件。

8.2.3 与产品和服务有关要求的评审

8.2.3.1 总经理应确保有能力满足向客户提供的产品的要求。在承诺向客户提供产品之前，农资市场部和产业合作部应组织对如下各项要求进行评审：

	北京顺万兴农业发展有限公司		
	质量\环境\职业健康安全管理手册	文件编号:	SWX/SC-2024
		版本/修改:	A/0

- a) 客户明确的要求，包括对交付及交付后活动的要求；
- b) 客户虽然没有明示，但规定的用途或已知的预期用途所必需的要求；
- c) 组织规定的要求；
- d) 适用于产品的法律法规要求；
- e) 与先前表述存在差异的合同或订单要求。
- f) 若与先前合同或订单的要求存在差异，组织应确保有关事项已得到解决。
- g) 若客户没有提供形成文件的要求，公司在接受客户要求前应对客户要求确认。

8.2.3.2 与服务有关要求的评审由公司农资市场部和产业合作部组织实施。评审应在公司向客户做出提供服务的承诺之前进行，并确保：

- a. 服务要求已得到明确规定，并形成文件；
- b. 与客户对合同要求理解不一致的表述均已得到解决；
- c. 公司有满足确定的服务要求；
- d. 若产品要求发生变更，公司应确保相关的成文信息得到修改，并确保相关人员知道已更改的要求。必要时，应对变更的要求组织再评审。
- e. 与先前表述存在差异的合同或订单要求。若与先前合同或订单的要求存在差异，公司应确保有关事项已得到解决。

8.2.4 产品和服务要求的变更

若产品要求发生变更，农资市场部和产业合作部确保相关的文件得到修改，并确保相关人员知道已更改的要求，保留相关人员知道已更改的相关证据。

8.3 产品和服务的设计和开发

8.3.1 总则

公司建立、实施和保持设计和开发过程，制定并实施《设计和开发控制程序》，农资市场部和产业合作部负责组织产品设计和开发的策划和实施。

8.3.2 设计和开发策划

在确定产品的设计开发的各个阶段及控制时，农资市场部和产业合作部负责确定：

- a) 设计和开发活动的性质、持续时间和复杂程度；

	北京顺万兴农业发展有限公司		
	质量\环境\职业健康安全管理手册	文件编号:	SWX/SC-2024
		版本/修改:	A/0

- b) 所要求的过程阶段、包括适用的设计和开发评审；
- c) 所要求的设计和开发验证和确认活动；
- d) 设计和开发过程涉及的职责和权限；
- e) 产品的设计和开发所必需的内部和外部资源；
- f) 设计和开发过程参与人员之间接口的控制需求；
- g) 客户和相关方参与设计和开发过程的需求；
- h) 后续售后服务提供的要求；
- i) 客户和其他相关方期望的设计和开发过程的控制水平；
- j) 证实已经满足设计和开发要求所需的记录、证实性信息。

8.3.3 设计和开发输入

本公司识别、确定设计和开发的基本要求，农资市场部和产业合作部负责确定：

- a) 产品要求；
- b) 来源于以前类似产品和活动的信息；
- c) 法律法规要求；
- d) 本公司承诺的实施的标准和行业规范；
- e) 由产品性质所决定的、失败的潜在后果。

农资市场部和产业合作部组织对设计和开发输入的评审，并保持记录，通过评审确保设计和开发输入完整、清楚，并且不能自相矛盾。如发现设计输入之间矛盾，应解决相互冲突的设计和开发输入以满足设计和开发的目的。

农资市场部和产业合作部对确定的与产品要求有关的输入信息，要以文件的形式做好记录并保存。同时确保设计人员清楚设计输入的要求。

8.3.4 设计和开发控制

农资市场部和产业合作部负责对设计和开发过程进行控制，以确保：

- a) 规定拟获得的结果；
- b) 实施评审活动，以评价设计和开发的结果满足要求的能力；
- c) 实施验证活动，以确保设计和开发输出满足输入的要求；
- d) 实施确认活动，以确保产品能够满足规定的使用要求和预期用途要求；

	北京顺万兴农业发展有限公司		
	质量\环境\职业健康安全管理手册	文件编号：	SWX/SC-2024
		版本/修改：	A/0

e) 针对评审、验证和确认过程中确定的问题采取措施；

f) 保留这些活动的成文信息。

8.3.5 设计和开发输出

农资市场部和产业合作部应确保产品设计和开发的输出：

- a) 满足输入的要求；
- b) 对于产品和服务提供的后续过程是充分的；
- c) 包含或引用监视和测量的要求，适当时，包括接收准则；
- d) 规定对于实现预期目的、保证安全和正确提供（使用）所必须的产品特性。

设计和开发输出必须形成文件，应按《文件控制程序》要求进行控制。

8.3.6 设计和开发更改

农资市场部和产业合作部应识别、评审和产品设计和开发期间以及后续所作的更改，以避免不利影响，确保符合要求。首先由设计人员填写“设计更改单”，说明其更改内容和原因，并经本部门领导审核、农资市场部和产业合作部会签、总经理批准后实施。对已经过试验验证的更改需提高一级审批。

对重要的设计更改，农资市场部和产业合作部要进行全面的系统分析和验证，并组织对更改的设计进行评审，评价更改对产品组成部分和已交付产品的影响。严格履行审批程序。

应保留下列成文信息：

- a) 设计和开发变更；
- b) 评审的结果；
- c) 变更的授权；
- d) 为防止不利影响而采取的措施。

更改的评审结果及任何必要措施的记录应予以保持。

8.4 外部提供的过程、产品和服务的控制

8.4.1 总则

公司应确保外部提供的过程、产品和服务符合要求，在下列情况下农资市场部和产业合作部应确定对外部提供的过程、产品和服务实施的控制：

	北京顺万兴农业发展有限公司		
	质量\环境\职业健康安全管理手册	文件编号：	SWX/SC-2024
		版本/修改：	A/0

- a) 外部供方的过程、产品和服务将构成组织自身的产品的的一部分；
- b) 外部供方代表组织直接将产品和服务提供给客户；
- c) 组织决定由外部供方提供的过程或过程的一部分。

本公司采购对象包括：农业生产物资的销售和服务所需物品的采购和办公用品的采购，公司根据采购对象对服务质量的影响程度，严格控制采购过程，公司应基于外部供方按照要求提供过程、农业生产物资的销售和服务的能力，确定外部供方的评价、选择、绩效监视以及再评价的准则，并加以实施。对于这些活动和由评价引发的任何必要的措施，应保留成文信息。

8.4.2 控制类型和程度

8.4.2.1 公司应确保外部提供的过程、产品和服务不会对组织持续地向客户交付合格产品和服务的能力产生不利影响。公司应：

- a. 确保外部提供的过程保持在其质量管理体系的控制之中；
- b. 规定对外部供方的控制及其输出结果的控制；
- c. 考虑：

①外部提供的过程、产品和服务对组织持续地满足客户要求和适用的法律法规要求的能力的潜在影响；

②由外部供方实施控制的有效性；

- d. 确定必要的验证或其他活动，以确保外部提供的过程、产品和服务满足要求。

8.4.2.2 农资市场部和产业合作部对所有采购供方进行评价。评价准则包括：

- a. 具有合法的经营资质和必要的环保资质；
- b. 提供的服务标准和措施应能满足本公司要求；
- c. 供方人员资格应满足提供合格服务和有关法律法规的要求；
- d. 具有良好的供应业绩和售后服务表现。

8.4.2.3 对供方的评价结果和采取的相应必要措施及效果予以记录并保持。

8.4.2.4 农资市场部和产业合作部通过以下方式对采购的物资进行验证：

- a. 由相关部门的有关人员对采购产品进行验证；
- b. 查验供方的合格文件；

	北京顺万兴农业发展有限公司		
	质量\环境\职业健康安全管理手册	文件编号:	SWX/SC-2024
		版本/修改:	A/0

c. 在本公司现场实施验证;

d. 必要时(如采购设备), 可由客户或本公司代表到供方现场实施验证, 如果验证活动在供方现场实施, 则必须在采购文件中规定验证活动的安排和产品放行的方法。

8.4.2.5 采购物资的验证方式包括: 检验或试验、外观检查、试用、提供的质量、环境和职业健康安全影响合格证明文件等。

8.4.2.7 对经检验或验证不合格的采购产品, 按《不合格品控制程序》执行。

8.4.3 提供给外部供方的信息

8.4.3.1 公司应确保在与外部供方沟通之前所确定的要求是充分的。公司应与外部供方沟通以下要求:

a. 拟提供的过程、产品和服务;

b. 对下列内容的批准:

①产品和服务;

②方法、过程和设备;

③产品和服务的放行;

c. 能力, 包括所要求的人员资格;

d. 外部供方与组织的互动;

e. 被公司所用的外部供方绩效的控制和监视;

f. 公司或其客户拟在外部供方现场实施的验证或确认活动。

8.4.3.2 采购信息应表明拟采购物资的情况。本公司采购信息包括:

a. 公司各部门提出的采购申请、客户书面委托采购申请、客户口头委托采购申请;

b. 制定对物资或服务的验收要求;

c. 适用管理体系的要求, 优先选择已通过认证的合格供方;

d. 其它要求, 如价格、数量、交付、人员等。

8.4.3.3 采购实施前, 由公司农资市场部和产业合作部负责人对采购要求是否充分适宜进行审批。

8.5 产品和服务的提供

8.5.1 产品和服务提供的控制

	北京顺万兴农业发展有限公司		
	质量\环境\职业健康安全管理手册	文件编号：	SWX/SC-2024
		版本/修改：	A/0

为了农业生产物资的销售和服务过程的运作进行有效的控制，本公司通过以下方面进行运作的控制：

a) 根据产品的要求，由农资市场部和产业合作部负责组织获得确定的产品相关的“产品实现流程图、服务规范、售后服务的要求”等信息，包括隐含的要求及法律法规要求。

b) 必要时，获得作业指导书并严格按操作规范实施。

c) 获得和使用监视和测量方法：根据被测量产品和过程特性的要求，确定并提供合理的监视和测量方式；应确保测量结果的有效性。

d) 实施监视和测量：检验人员按检验要求进行过程检验；

e) 使用适宜的设施：应使用与产品特性要求相适应的场所、工具，确保场所、工具能力能满足过程的要求，所使用的场所、工具必须处于良好状态；按规定控制现场温度、湿度等工作环境条件；

f) 配备具备能力的人员，包括所要求的资格；

g) 当产品提供过程的输出不能由后续的监视和测量加以验证时，应对任何这样的过程实施确认和定期再确认。**本公司经识别、确认销售过程为需确认的过程。**

h) 采取措施防止人为错误；

i) 放行、交付和交付后活动的实施，包括：针对产品特点，实施对顾客的培训，合同中保证条款的要求等。

8.5.2 标识和可追溯性

需要时，本公司采用适当的方法识别输出，以确保产品和服务合格。

本公司在产品提供的全过程中，按照监视和测量要求识别输出状态。

在有可追溯要求时，各部门应控制输出的唯一性标识，且应保留实现可追溯性的证据。

各部门负责在本部门控制下的产品的标识和状态标识管理，确保不发生混淆。采购的产品使用原标识，销售产品按照名称、材质、规格型号进行标识。本公司采用的标识方法还可以有：

a) 在产品包装物上进行标识；

b) 农业生产物资的销售和服务的各项记录。

8.5.3 顾客或外部供方的财产

	北京顺万兴农业发展有限公司		
	质量\环境\职业健康安全管理手册	文件编号：	SWX/SC-2024
		版本/修改：	A/0

农资市场部和产业合作部负责识别、接收、验证、保护和维护顾客财产和外供方财产；各部门负责在本部门控制下的顾客和外供方财产。

农资市场部和产业合作部负责顾客提供财产的接收、验证；控制，在合同中规定标识和控制要求，并负责组织顾客财产的识别、验证、接收、贮存和保护。

当顾客财产或外供方财产发生丢失、损坏或发现不适用的情况时，由发现部门记录，农资市场部和产业合作部负责向顾客和外供方报告；并保持顾客或外供方收到报告的凭证。

经识别本公司顾客或外供方财产包括招标信息、文件资料、知识产权和个人信息。

8.5.4 产品防护

在公司内部处理和交付到预定的地点期间，针对产品的符合性提供防护，这种防护包括产品标识、搬运、包装、贮存和保护。一般采用的防护方法有：防摔、防尘、防污染、防产品之间碰撞、防止混用等。

根据产品的要求，必要时农资市场部和产业合作部应在技术文件中规定产品的标识、包装、储运和防护要求。

产品防护包括外供方提供的产品和使用方提供的产品。

8.5.5 交付后的活动

公司应满足与产品和服务相关的交付后活动的要求，在确定所要求的交付后活动的覆盖范围和程度时，公司应考虑：

- a) 法律法规要求；
- b) 与产品和服务相关的潜在不期望的后果；
- c) 产品和服务的性质、用途和预期寿命；
- d) 客户要求；
- e) 客户反馈。

交付后活动可能包括保证条款所规定的相关活动，诸如合同规定的维护服务，以及回收或最终报废处置等附加服务等。

8.5.6 更改控制

公司应对产品提供的更改进行必要的评审和控制，以确保持续地符合要求。公司应保

	北京顺万兴农业发展有限公司		
	质量\环境\职业健康安全管理手册	文件编号:	SWX/SC-2024
		版本/修改:	A/0

留成文信息，包括有关更改评审结果、授权进行更改的人员以及根据评审所采取的必要措施。

8.6 产品和服务的放行

本公司制定并执行采购产品进货检验规程，针对采购产品不同的特性，用适宜的监视和测量方法，以验证产品满足要求；制定并执行《销售服务规范》，以验证农业生产物资的销售和服务过程满足要求。

a) 按农业生产物资的销售和服务实现的过程和规范，在适当阶段进行采购产品检验、农业生产物资的销售和服务过程质量检查；

b) 由农资市场部和产业合作部监管员填写质量检验、检查记录，记录应指明有权放行销售以交付给顾客的人员，并保存销售符合接收准则的证据；

c) 产品经检验合格后，方可提交顾客验收；应按策划的要求对农业生产物资的销售和服务过程进行监视和测量，保持记录的可追溯性；

d) 检验人员要经过资格评定，由考核合格具有相应资格的人员承担；

e) 未圆满完成所策划的安排之前放行产品和服务时，应由授权人批准，适用时要征得顾客的批准，放行后应予以监视和跟踪；并保存授权放行人员的可追溯信息。

f) 当产品未完成所要求的验证活动，需例外放行时，应按规定履行审批手续，征得顾客同意，并进行标识和记录，确保能追回和更换产品。

8.7 不合格输出的控制

8.7.1 公司应确保对不符合要求的输出进行识别和控制，以防止非预期的使用或交付，农资市场部和产业合作部制定并执行《不合格品控制程序》，其中规定了不合格控制以及不合格处置的有关职责和权限；明确了不合格品标识、记录、审理和处置的要求；包括产品交付之后发现的不合格，以及在服务期间或之后发现的不合格服务。

本公司应通过下列一种或几种途径处置不合格输出：

- a) 纠正；
- b) 隔离、限制、退货或暂停对产品和服务的提供；
- c) 告知客户；
- d) 获得让步接收的授权。

	北京顺万兴农业发展有限公司		
	质量\环境\职业健康安全管理手册	文件编号：	SWX/SC-2024
		版本/修改：	A/0

对不合格输出进行纠正之后应验证其是否符合要求, 不符合是指未满足体系要求, 本公司定义的“不符合”具体包括:

- a. 不合格的农业生产物资的销售和服务过程及所提供的产品不合格;
- b. 环境与职业健康安全不符合。

8.7.2 在《不合格控制程序》中规定保留不合格的性质以及随后所采取的任何措施的记录, 包括所批准让步的记录。如:

- a) 有关不合格的描述;
- b) 所采取措施的描述;
- c) 获得让步的描述;
- d) 处置不合格的授权标识。
- e) 对不合格输出进行纠正之后的验证记录。

在不合格品得到纠正之后应对其再次进行验证, 在提供或交付使用后发现产品和服务不合格时, 公司采取与不合格的影响或潜在影响的程度相适应的措施。

当发生一般不合格时, 由责任部门负责评审和处理, 当事人予以纠正。当发生严重不合格时由办公室和责任部门评审和处理。责任部门要采取纠正措施, 办公室负责验证。必要时, 报总经理协调处理。

8.8 应急准备和响应

公司建立并保持《应急准备与响应控制程序》, 用以确定潜在事故或紧急情况, 对意外事故做出响应, 预防或减少对环境的影响和职业健康安全事故的发生。公司应:

- a. 通过策划措施做好响应紧急情况的准备, 以预防或减轻它所带来的有害环境影响;
- b. 对实际发生的紧急情况做出响应; 各部门确定本部门存在潜在事故或可能发生紧急情况的情况的岗位。办公室确定存在潜在事故或可能发生紧急情况的部门。存在上述可能的部门应制定预防措施和《应急预案》, 并负责对相关人员进行培训。发生事故或紧急情况时, 部门须及时启动《应急预案》。

c. 根据紧急情况以及潜在环境和职业健康安全影响的程度, 采取相适应的措施预防或减轻紧急情况带来的后果;

d. 可行时, 定期试验所策划的响应措施; 有关部门负责组织对《应急预案》进行演习, 以验证其有效性。根据情况对相关的程序或作业文件进行评审和修订, 特别是职责、信息

	北京顺万兴农业发展有限公司		
	质量\环境\职业健康安全管理手册	文件编号:	SWX/SC-2024
		版本/修改:	A/0

交流和相关记录。

e. 定期评审并修订过程和策划的响应措施，特别是发生紧急情况后进行试验后；

f. 适用时，向有关的相关方，包括在公司控制下工作的人员提供应急准备和响应相关的信息和培训。可行时，公司也应定期测试其响应紧急情况的程序，并让有关的相关方适当参与其中。

g. 总经理负责对紧急事故的应急准备和响应所必需的资源进行配置；相关部门负责人为紧急事故发生时的现场指挥。

h. 公司应定期评审其应急准备和响应的程序，必要时对其进行修订，特别是在定期测试或紧急情况发生后，有关部门负责对应急准备和响应程序、相关《应急预案》予以评审，以检验其有效性。

公司在策划应急响应时，应考虑有关相关方需求，如应急服务机构、相邻组织或居民。

9 绩效评价

9.1 监视、测量、分析和评价

9.1.1 总则

公司应确定：

- 需要监视和测量什么；
- 需要什么方法进行监视、测量、分析和评价，以确保结果有效；
- 公司评价其环境绩效和职业健康安全绩效所依据的准则和适当的参数；
- 何时实施监视和测量；
- 何时对监视和测量的结果进行分析和评价。

公司应评价质量、环境和职业健康安全管理体系的绩效和有效性。适当时，公司应确保使用经验证的监视和测量方法，并对其予以维护。公司应按其建立的信息交流过程的规定及其合规义务的要求，就有关环境绩效的信息进行内部和外部信息交流。公司应保留适当的成文信息，作为监视、测量、分析和评价结果的证据。

9.1.1.1 质量管理体系绩效的监视测量和评价

公司策划并实施以下方面所需的监视测量、分析和改进过程：

- 证实产品和服务的符合性；

	北京顺万兴农业发展有限公司		
	质量\环境\职业健康安全管理手册	文件编号：	SWX/SC-2024
		版本/修改：	A/0

- b. 确保质量管理体系的有效性；
- c. 持续改进质量管理体系的有效性。

公司采用有效方法对质量管理体系全过程进行监视和测量，以确保过程能力满足要求和管理体系的符合性。过程的监视和测量由管理者代表负责，办公室组织实施。

通过对关键过程的过程参数（如：设备能力、人员能力等）和服务特性值波动范围的测量，对过程能力进行监视。

通过内、外部审核、管理评审和日常的监督检查，对管理体系的保证能力和运行质量进行监视和测量。

各部门应结合本部门工作的具体情况对公司的管理目标进行分解，转化为与本部门过程相关的具体目标，公司对各部门及公司管理目标的完成情况按年度进行监视和测量。

为保证对上述内容进行监视和测量，公司采用适宜的方法，包括统计技术的应用。

办公室负责组织确定统计技术的使用方法及其应用程度。

9.1.1.2 环境与职业健康安全管理绩效的监视和测量

公司建立并保持《绩效监视和测量控制程序》、《合规性评价控制程序》，对与重要环境因素和重大危险源有关的活动及其关键特性进行监视、测量。通过检测结果对运行控制、有关法律法规的符合程度及目标、指标的实现过程进行监督检查与评价。

a. 办公室负责对公司执行法律、法规及标准情况的例行监督工作；监测工作委托有资质的监测部门执行时，办公室负责协调组织、农资市场部和产业合作部配合监测部门进行监测；监测过程中使用的检测设备必须在校准有效期内；

b. 办公室负责目标、指标、管理方案完成情况的考核；

c. 办公室在总经理的批准下，负责给予相应的资源支持；

d. 相关部门负责协助监视和测量；

e. 各部门负责对本部门的环境与职业健康安全管理工作进行监视和测量；

f. 办公室负责对各部门的环境与职业健康安全管理工作进行监视和测量；

g. 各部门负责人对本部门日常管理工作进行监测与监督，并留有相关记录。

9.1.2 顾客满意

农资市场部和产业合作部负责组织收集和评价顾客各类信息，作为对管理体系绩效的

	北京顺万兴农业发展有限公司		
	质量\环境\职业健康安全管理手册	文件编号：	SWX/SC-2024
		版本/修改：	A/0

一种监视和测量，通过与顾客沟通获取顾客满意与否的相关信息。

a. 向顾客收集产品和服务的信息，其信息有：交付顾客产品的使用信息、本公司实施服务的信息、顾客对产品改进的需求信息、市场对产品的需求信息、合同数量的变化信息等；

b. 收集信息的方法：走访顾客、召开顾客座谈会、讨论会、协调会、现场服务、相关的要求、信函、电话、电传、网络信息等；

c. 应用统计技术，如：排列图、因果图、饼分图、百分率计算等，对收集的信息进行分析汇总，提出改进的项目，明确责任部门实施，形成顾客满意度调查报告。

d. 农资市场部和产业合作部负责人负责对收集的信息进行整理分析，提出问题报公司领导，并通报相关部门，由农资市场部和产业合作部组织有关人员进行原因分析、确定纠正措施或预防措施。

e. 农资市场部和产业合作部对顾客的反馈作出适当安排，必要时实施改进，并将处理结果及时通报顾客。

注：监视顾客感受的例子可包括顾客调查，顾客对交付产品或服务的反馈，顾客会晤，市场占用率分析、赞扬、担保索赔和年度销售报告。

9.1.3 合规性评价

公司应建立、实施并保持评价其合规义务履行情况所需的过程。公司应：

- a) 确定实施合规性评价的频次；
- b) 评价合规性，必要时采取措施
- c) 保持其合规情况的知识 and 对其合规情况的理解。

公司办公室应保留成文信息，作为合规性评价结果的证据。

公司编制和实施《合规性评价控制程序》，对与重要环境因素和重大危险源控制有关的法律法规的遵守情况由办公室每年至少进行一次符合性评价，各部门参加，评价结果编制《合规性评价报告》。

9.1.4 分析与评价

公司应分析和评价通过监视和测量获得的适当的数据和信息，应利用分析结果评价：

- a) 产品和服务的符合性；

	北京顺万兴农业发展有限公司		
	质量\环境\职业健康安全管理手册	文件编号：	SWX/SC-2024
		版本/修改：	A/0

- b) 客户满意程度；
- c) 管理体系的绩效和有效性；
- d) 策划是否得到有效实施；
- e) 针对风险和机遇所采取措施的有效性；
- f) 外部供方的绩效；
- g) 管理体系改进的需求。

注：数据分析方法可包括统计技术。

9.1.4.1 公司收集和分析适当的数据，以确定管理体系的适宜性和有效性，并识别可以实施的改进。公司的数据分析工作由办公室组织实施。

——数据的来源

1) 外部来源

- a. 政策、法规、标准等
- b. 来自客户、政府机构及第三方认证机构等的外部检查结果及反馈；
- c. 市场动态（市场供需变化、新产品、新技术等）；
- d. 相关方（客户和住户、供方等）反馈及投诉等。

2) 内部来源

- a. 日常工作，如管理目标完成情况、法律法规的执行情况、服务质量检查与考评记录、环境管理方案的实施情况、环境绩效报告、内审与管理评审报告及体系运行的其它记录；
- b. 已发现的和潜在的不合格，如服务质量问题的统计分析结果、纠正措施处理结果等；
- c. 紧急信息，如突发事件等；
- d. 其它信息，如员工建议等。

——数据的收集、分析与处理

1) 外部数据的收集、分析与处理

- a. 办公室负责外部监督检查结果及反馈数据、服务标准、政策法规类信息数据的收集分析，并负责传递到相关部门；
- b. 各部门积极与客户进行信息沟通，了解客户的需求，并将信息传递到办公室。

2) 内部数据的收集、分析与处理

	北京顺万兴农业发展有限公司		
	质量\环境\职业健康安全管理手册	文件编号：	SWX/SC-2024
		版本/修改：	A/0

a. 办公室按规定收集涉及内部管理方针、管理目标、管理方案、内审结果等方面的信息，做出相应分析、提出处理意见并报告公司总经理；

b. 各部门依据相关文件规定直接收集并传递日常设备运行及服务过程监视的数据，并负责做出初步分析后将其传递给办公室，集中汇总、确认和处理；

c. 紧急信息由发现部门迅速报告办公室直至公司总经理处理。

——数据分析方法

1) 为了寻找数据变化的规律性，通常采用数据统计方法，通过数据分析证实管理体系的适宜性和有效性，以便寻求可以持续改进之处。公司使用的基本统计方法包括：

a. 对于客户满意度分析，采用调查表及相应的调查报告的形式；

b. 对过程和服务的监视、测量，通过对检查结果的分析，找出服务提供过程中易造成客户不满意的环节（含人员），对这些重点环节应重点实施监控；

c. 对服务质量趋势的统计分析采用不合格统计和分析等形式；

d. 对环境监测：每季度对环境目标完成情况、方案实施情况进行检查、统计。

2) 统计方法实施要求

a. 办公室负责组织、监督各部门建立必要的统计记录，并对有关人员进行指导，及时收集和报送有关信息；

b. 使用科学的统计方法，确保统计分析数据的真实、准确；

c. 对统计方法适用性和有效性的判断；

e. 是否降低了不合格/不符合率；

f. 是否能为有关过程能力提供有效判定，以利于改进质量；

g. 是否提高了质量、环境与职业健康安全管理水平和经济效益。

办公室每半年对各部门统计方法应用的记录进行监督检查。对存在的问题要求责任部门采取相应的纠正、预防措施。

——统计记录的管理

对统计记录实行分级管理，各部门按照《文件控制程序》和《记录控制程序》，对统计记录进行有效的管理与控制。

	北京顺万兴农业发展有限公司		
	质量\环境\职业健康安全管理手册	文件编号:	SWX/SC-2024
		版本/修改:	A/0

9.2 内部审核

9.2.1 内部审核

依据有关过程的重要性、对公司产生影响的变化和以往的审核结果为验证管理体系的实施效果，公司应定期进行内部审核以确保管理体系的符合性和有效性。公司制定《内部审核控制程序》，用以规范内部审核的实施。

9.2.2 对内部审核的要求包括：

- a. 按策划的时间间隔组织实施，每年至少安排一次内审；
- b. 年度内审应覆盖公司管理体系的所有过程和部门；
- c. 编制年度审核计划和审核实施计划，确定审核范围、频次和方法；
- d. 由管理者代表指定审核组长和审核员，以确保审核工作的客观性和公正性，审核员须经培训并取得资格证书方可承担审核工作；
- e. 形成并保持内部审核的全部记录；
- f. 对内部审核中发现的不合格或不符合项，责任部门应认真查找原因，并采取有效措施予以纠正。

9.3 管理评审

9.3.1 总则

为确保公司管理体系持续的适宜性、充分性和有效性，并与公司的战略方向一致，公司办公室应按策划的时间间隔组织对公司管理体系进行评审，总经理主持召开管理评审会，每次管理评审的时间间隔不超过 12 个月。当内、外部环境发生重大变化时，公司总经理可决定增加管理评审的次数。评审应包括对公司管理方针和管理目标适宜性的评价，以及评价管理体系改进的机会和变更的需要。管理评审的内容及结果应保持记录。

9.3.2 管理评审输入

- a) 以往管理评审所采取措施的状况；
- b) 与质量管理体系相关的内外部因素的变化；
- c) 与环境、职业健康安全管理体系相关的内外部问题；
- d) 质量/环境/职业健康安全目标的实现程度；
- e) 过程绩效以及产品和服务的符合性；

	北京顺万兴农业发展有限公司		
	质量\环境\职业健康安全管理手册	文件编号：	SWX/SC-2024
		版本/修改：	A/0

- f) 客户满意和相关方的反馈；
- g) 相关方的需求和期望，包括合规义务；
- h) 其重要环境因素和重大危险源；
- i) 风险和机遇的识别，应对风险和机遇所采取措施的有效性；
- j) 外部供方的绩效；
- k) 不符合和纠正措施；
- l) 监视和测量的结果；
- m) 其合规义务的履行情况；
- n) 审核结果；
- o) 资源的充分性；
- p) 来自相关方的有关信息交流，包括抱怨；
- q) 持续改进的机会。

管理评审准备：

- a. 各部门负责人在管理评审会议前向管理者代表书面报告本部门质量、环境和职业健康安全方面的绩效，各项业务过程和活动对有关要求的符合性，以及部门管理目标的实现情况；法律法规和其他要求的遵守情况；
- b. 办公室向管理者代表书面报告内、外部审核结果、合规性评价结果、以往管理评审跟踪措施的实施及有效性的汇总分析情况；
- c. 农资市场部和产业合作部书面报告客户反馈信息，包括客户满意度测量结果的统计分析情况；
- d. 农资市场部和产业合作部负责书面报告对农业生产物资的销售和服务过程监视和测量的统计分析结果；
- e. 办公室分别报告重要环境因素和重大危险源管理方案的实施情况；
- f. 重大质量、环境与职业健康安全事故的处理情况；客户及其它相关方对质量、环境的重大投诉及处理情况；
- g. 沟通、参与和协商的信息；
- h. 环境和职业健康安全绩效情况；

	北京顺万兴农业发展有限公司		
	质量\环境\职业健康安全管理手册	文件编号：	SWX/SC-2024
		版本/修改：	A/0

i 各部门提出的预防和纠正措施及改进建议；

j. 可能影响管理体系变更的相关情况；

k. 管理者代表负责对以上资料进行汇总后编写本公司质量、环境和职业健康安全管理
体系运行业绩报告作为管理评审的输入，由办公室将报告分发给参加会议的人员。

9.3.3 管理评审输出

管理评审的输出应包括以下内容：

a) 对质量、环境和职业健康安全管理体系的持续适宜性、充分性和有效性的结论；

b) 管理体系及其过程有效性的改进，包括管理方针、管理目标、组织机构、过程控制等方面的评价和与持续改进机会相关的决策；

c) 与客户要求有关的服务的改进，对现有服务符合性、环境管理和环境绩效、职业健康安全管理及绩效的评价及改进措施；

d) 与质量、环境和职业健康安全管理体系变更的任何需求相关的决策；

e) 确定的资源需求；

f) 目标未实现时需要采取的措施；

g) 如需要，改进环境管理体系与其他业务过程融合的机遇；

h) 任何与公司战略方向相关的结论。

i) 确定下一年度公司的管理目标。

9.3.4 管理评审会议

9.3.4.1 管理评审会议由公司总经理主持。

9.3.4.2 管理评审计划

a. 办公室负责编制“年度管理评审计划”，经管理者代表审核，总经理批准后，于召开评审会议前发放到各有关部门；

b. 计划主要内容包括：评审目的、评审时间、评审内容、评审前准备工作要求、以及评审参加的部门和人员。

9.3.4.3 会议的主要议程

a. 听取各部门工作报告和管理者代表的管理体系运行业绩报告；

b. 评审管理体系的适宜性、充分性和有效性，包括：对管理方针适宜性的评价；

	北京顺万兴农业发展有限公司		
	质量\环境\职业健康安全管理手册	文件编号：	SWX/SC-2024
		版本/修改：	A/0

c. 对上年度管理目标完成情况的评价和本年度管理目标适宜性和充分性的评审；

d. 必要时，应评价体系改进的机会和变更的需要，包括：

- ①评审管理方针变更的需要；
- ②评审不合格和/或潜在不合格的性质、原因和责任者；
- ③评价采取纠正措施和/或预防措施的需求；
- ④评审以往已采取的纠正措施和/或预防措施的有效性。

e. 评价资源的需求。

f. 形成“管理评审决议”。

9.3.5 改进措施的实施和验证

管理者代表负责组织实施“管理评审决议”，落实决议确定的各项活动，包括：

- a. 根据公司年度管理目标，制定各部门年度管理目标计划；
- b. 按照《不符合、纠正措施控制程序》的规定，组织落实整改项目，并进行监督验证；
- c. 如果评审结果引起文件更改，执行《文件控制程序》。

9.3.6 管理评审产生的所有记录，由办公室进行整理并归档保存，作为管理评审结果的证据。

10 改进

10.1 总则

公司应确定和选择改进机会，并采取必要措施，以满足客户要求和增强客户满意并控制环境和职业健康安全风险、提高环境和职业健康安全绩效, 应包括：

- a) 改进产品和服务以满足要求并关注未来的需求和期望；
- b) 纠正、预防或减少不利影响；
- c) 改进管理体系的绩效和有效性。
- d) 采取措施改进时应当考虑环境绩效、职业健康安全绩效分析和评价、合规性评价、内部审核和管理评审的结果。
- e) 改进的例子可包括纠正、纠正措施、持续改进、突破性变革、创新和重组。

10.2 事件、不符合和纠正措施

10.2.1 若出现不符合，包括来自于投诉的不符合，公司应：

	北京顺万兴农业发展有限公司		
	质量\环境\职业健康安全管理手册	文件编号:	SWX/SC-2024
		版本/修改:	A/0

a) 对不合格做出应对，并在适用时：

- ①采取措施以控制和纠正不合格；
- ②处置所产生的后果，包括减轻有害的环境影响。

b) 通过下列活动，评价是否需要采取措施，以消除产生不合格的原因，避免其再次发生或者在其他场合发生：

- ①评审和分析不合格；
- ②确定不合格的原因；
- ③确定是否存在或可能发生类似的不合格。

c) 实施所需的措施；

d) 评审所采取的纠正措施的有效性；

e) 需要时，更新策划期间确定的风险和机遇；

f) 必要时对质量、环境和职业健康安全管理体系进行变更。纠正措施应与所产生的不合格的影响（包括环境影响和职业健康安全影响）相适应。

10.2.2 公司应保留成文信息，作为下列事项的证据：

- a) 不合格的性质以及随后所采取的措施；
- b) 纠正措施的结果。

10.2.3 按照《不符合、纠正措施控制程序》的规定，办公室负责组织对管理体系运行过程中的事件、不符合进行处理与调查，采取措施减少由此产生的环境和职业健康安全影响，采取纠正与预防措施并予完成，公司建立、实施并保持《不符合、纠正措施控制程序》，记录、调查和分析事件，以便：

- a) 确定内在的可能导致或有助于事件发生的职业健康安全缺陷和其他因素；
- b) 识别采取纠正措施的需求；
- c) 识别采取预防措施的可能性；
- d) 识别持续改进的可能性；
- e) 沟通调查结果。

调查应及时展开,对任何已识别的纠正措施的需求或预防措施的机会，应依据标准纠正措施相关要求进行处理,事件调查的结果应形成文件并予以保持。

	北京顺万兴农业发展有限公司		
	质量\环境\职业健康安全管理手册	文件编号：	SWX/SC-2024
		版本/修改：	A/0

任何旨在消除已存在和潜在的不符合原因的纠正或预防措施,应与该问题的严重性和伴随的环境影响及面临的职业健康安全风险相适应。

程序要求,对于所有拟定的纠正措施,在其实施前应先通过风险评价过程进行评审,对于纠正与预防措施所引起的对体系文件的更改,公司应遵照《文件控制程序》实施并予以记录。

10.3 持续改进

公司应持续改进质量、环境和职业健康安全管理体系的适宜性、充分性和有效性,以提升客户满意、提高环境绩效和职业健康安全绩效。

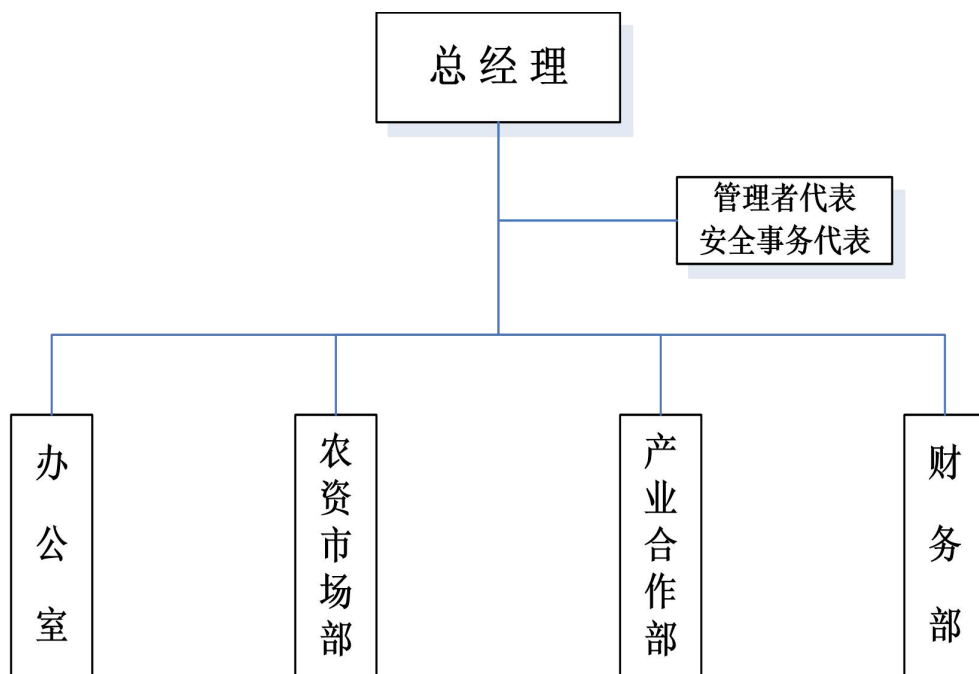
公司应考虑分析、评价结果以及管理评审的输出,确定是否存在应关注的持续改进的需求和机遇。支持持续改进的措施的等级、程度与时间表由公司确定。通过整体运用环境管理体系或改进其一个或多个要素,可能提升环境绩效。

公司利用管理方针、目标、审核结果、数据分析、纠正措施以及管理评审等管理方法和手段来持续改进管理体系的有效性。公司制定并执行《不符合、纠正措施控制程序》,用以规范对持续改进的管理。

	北京顺万兴农业发展有限公司		
	质量\环境\职业健康安全管理手册	文件编号:	SWX/SC-2024
		版本/修改:	A/0

附录 1

管理体系组织机构图



	北京顺万兴农业发展有限公司		
	质量\环境\职业健康安全管理手册	文件编号：	SWX/SC-2024
		版本/修改：	A/0

附录 2

质量管理体系职能分配表

序号	职 能 部 门 职 能 要 求	管理层	办公室	农资市场部	产业合作部
1	4. 组织环境	★	▲	△	△
2	5.1 领导作用	★	△	△	△
3	5.2 方针	★	△	△	△
4	5.3 组织角色、职责和权限	★	△	△	△
5	6.1 应对风险和机遇的措施	★	▲	△	△
6	6.2 质量目标及其实施的策划	★	▲	△	△
7	6.3 变更的策划	★	△	△	△
8	7.1.2 人员	△	▲	△	△
9	7.1.3 基础设施	△	▲	△	△
10	7.1.4 过程运行环境.	△	▲	△	△
11	7.1.5 监视和测量资源	△	▲	△	△
12	7.1.6 组织的知识	△	▲	△	△
13	7.2 能力	△	▲	△	△
14	7.3 意识	△	▲	△	△
15	7.4 沟通	△	▲	△	△
16	7.5 成文信息	△	▲	△	△
17	8.1 运行策划和控制	★	△	▲	▲
18	8.2 产品和服务的要求	★	△	▲	▲
19	8.3 产品和服务设计开发	★	△	▲	▲
20	8.4 外部提供过程、产品和服务的控制	△	△	▲	▲
21	8.5 产品和服务提供	△	△	▲	▲
22	8.6 产品和服务放行	△	△	▲	▲
23	8.7 不合格输出的控制	△	△	▲	▲
24	9.1.2 顾客满意	△	△	▲	▲
25	9.1.3 分析和评价	△	▲	△	△
26	9.2 内部审核	★	▲	△	△
27	9.3 管理评审	★	▲	△	△
28	10.1 总则	★	△	△	△
29	10.2 不合格与纠正措施	★	▲	△	△
30	10.3 持续改进	★	△	△	△

注：★领导职责 ▲主要职责 △ 相关职责

	北京顺万兴农业发展有限公司		
	质量\环境\职业健康安全管理手册	文件编号：	SWX/SC-2024
		版本/修改：	A/0

附录 3

环境管理体系职能分配表

序 号	职 能 部 门 职 能 要 求	管理层	办公室	农资 市场部	产业 合作部	财务部
1	4. 组织所处的环境	★	△	△	△	△
2	5.1 领导作用	★	△	△	△	△
3	5.2 环境方针	★	△	△	△	△
4	5.3 组织的岗位、职责和权限	★	△	△	△	△
5	6.1 应对风险和机遇的措施	★	▲	△	△	△
6	6.1.2 环境因素	△	▲	△	△	△
7	6.1.3 合规义务	△	▲	△	△	△
8	6.1.4 措施的策划	△	▲	△	△	△
9	6.2 环境目标及其实现的策划	★	▲	△	△	△
10	7.1 资源	★	△	△	△	△
11	7.2 能力	△	▲	△	△	△
12	7.3 意识	△	▲	△	△	△
13	7.4 信息交流	△	▲	△	△	△
14	7.5 文件化信息	△	▲	△	△	△
15	8.1 运行策划和控制	△	▲	▲	▲	▲
16	8.2 应急准备和响应	★	▲	△	△	△
17	9.1 监视、测量、分析和评价	△	▲	△	△	△
18	9.1.1 总则	★	△	△	△	△
19	9.1.2 合规性评价	△	▲	△	△	△
20	9.2 内部审核	△	▲	△	△	△
21	9.3 管理评审	★	△	△	△	△
22	10.1 总则	★	△	△	△	△
23	10.2 不合格与纠正措施	△	▲	△	△	△
24	10.3 持续改进	★	△	△	△	△

注：★领导职责 ▲主要职责 △ 相关职责

	北京顺万兴农业发展有限公司		
	质量\环境\职业健康安全管理手册	文件编号：	SWX/SC-2024
		版本/修改：	A/0

附录 4

职业健康安全管理体系职能分配表

序号	职 能 部 门 职 能 要 求	管理层	办公室	农资 市场部	产业 合作部	财务部
1	4. 组织所处的环境	★	△	△	△	△
2	5.1 领导作用	★	△	△	△	△
3	5.2 职业健康安全方针	★	△	△	△	△
4	5.3 组织的角色、职责和权限	★	△	△	△	△
5	5.4 工作人员的协商和参与	★	▲	△	△	△
6	6.1 应对风险和机遇的措施	★	▲	△	△	△
7	6.1.2 危险源辨识及风险和机遇评价	△	▲	△	△	△
8	6.1.3 法律法规要求和其他要求的确定	△	▲	△	△	△
9	6.1.4 措施的策划	△	▲	△	△	△
10	6.2 职业健康安全目标及其实现的策划	★	▲	△	△	△
11	7.1 资源	★	△	△	△	△
12	7.2 能力	△	▲	△	△	△
13	7.3 意识	△	▲	△	△	△
14	7.4 信息交流	△	▲	△	△	△
15	7.5 文件化信息	△	▲	△	△	△
16	8.1 运行策划和控制	△	▲	▲	▲	▲
17	8.2 应急准备和响应	★	▲	△	△	△
18	9.1 监视、测量、分析和评价	△	▲	△	△	△
19	9.1.1 总则	★	△	△	△	△
20	9.1.2 合规性评价	△	▲	△	△	△
21	9.2 内部审核	△	▲	△	△	△
22	9.3 管理评审	★	△	△	△	△
23	10.1 总则	★	△	△	△	△
24	10.2 事件、不符合和纠正措施	△	▲	△	△	△
25	10.3 持续改进	★	△	△	△	△

注：★领导职责 ▲主要职责 △ 相关职责

	北京顺万兴农业发展有限公司		
	质量\环境\职业健康安全管理手册	文件编号：	SWX/SC-2024
		版本/修改：	A/0

附录 5

程序文件目录

序号	程序文件名称	文件编号	主控部门
1	文件控制程序	SWX/CX-01-2024/A	办公室
2	记录控制程序	SWX/CX-02-2024/A	办公室
3	环境因素识别与评价程序	SWX/CX-03-2024/A	办公室
4	法律法规获取和识别程序	SWX/CX-04-2024/A	办公室
5	信息沟通控制程序	SWX/CX-05-2024/A	办公室
6	设计和开发控制程序	SWX/CX-06-2024/A	农资市场部 产业合作部
7	内部审核控制程序	SWX/CX-07-2024/A	办公室
8	服务质量检查与考评程序	SWX/CX-08-2024/A	农资市场部 产业合作部
9	合规性评价程序	SWX/CX-09-2024/A	办公室
10	不合格品控制程序	SWX/CX-10-2024/A	农资市场部 产业合作部
11	纠正措施控制程序	SWX/CX-11-2024/A	办公室
12	组织环境和风险管理程序	SWX/CX-12-2024/A	办公室
13	环境运行控制程序	SWX/CX-13-2024/A	办公室
14	危险源辨识和风险评价控制程序	SWX/CX-14-2024/A	办公室
15	职业健康安全控制程序	SWX/CX-15-2024/A	办公室
16	不符合、纠正措施控制程序	SWX/CX-16-2024/A	办公室
17	绩效测量和监视控制程序	SWX/CX-17-2024/A	办公室
18	应急准备和响应控制程序	SWX/CX-18-2024/A	办公室

	北京顺万兴农业发展有限公司		
	质量\环境\职业健康安全管理体系	文件编号:	SWX/SC-2024
		版本/修改:	A/0

附录 7 产品实现流程图

销售流程图:

意向客户开发或招投标→询报价和洽谈→客户下单→合同评审、批准与签订→收款结算→备货、发货→通知客户与跟踪→售后服务信息反馈

售后服务流程图:

顾客反馈及沟通→使用指导→培训→试用→维护→售后验收→客户跟踪→售后服务信息反馈