北京中联寰宇建筑工程有限公司

质量环境职业健康安全 管理体系程序文件

HYJZ-QES-CX-2020

版本： A/1

编 制：综合部

审 核：张玲玲

批 准：秦思建

2020年6月10日实施

目 录

HYJZ-QES-CX-01-2020 文件控制程序………………………………2

HYJZ-QES-CX-02-2020 记录控制程序………………………………8

HYJZ-QES-CX-03-2020 环境因素识别与评价控制程序……………12

HYJZ-QES-CX-04-2020 危险源辨识和风险评价控制程序…………16

HYJZ-QES-CX-05-2020 法律法规和其他要求及合规性评价控制程序…………21

HYJZ-QES-CX-06-2020 信息沟通控制程序…………………………23

HYJZ-QES-CX-07-2020 人力资源管理程序…………………………27

HYJZ-QES-CX-08-2020 物资采购及环境行为影响程序 …………30

HYJZ-QES-CX-09-2020 管理评审控制程序 ………………………36

HYJZ-QES-CX-10-2020 固体废弃物控制程序 ………………… …37

HYJZ-QES-CX-11-2020 环境和职业健康安全应急准备与响应程序 41

HYJZ-QES-CX-12-2020 顾客满意度测量与分析程序…………… 44

HYJZ-QES-CX-13-2020 内部审核程序…………………………… 49

HYJZ-QES-CX-14-2020 环境监视与测量程序…………………… 53

HYJZ-QES-CX-15-2020 职业健康安全的监视和测量程序……… 55

HYJZ-QES-CX-16-2020 不合格品控制程序…………………………57

HYJZ-QES-CX-17-2020 环境不符合控制程序………………………61

HYJZ-QES-CX-18-2020 职业健康安全不符合控制程序………… 63

HYJZ-QES-CX-19-2020 事故报告、调查和处理程序………………65

HYJZ-QES-CX-20-2020 纠正和预防措施程序…………………… 70

HYJZ-QES-CX-21-2020 安全施工控制措施程序……………………74

HYJZ-QES-CX-22-2020 合规性评价控制程序 ……………………78

HYJZ-QES-CX-23-2020 风险和机遇的应对措施控制程序…………81

HYJZ-QES-CX-24-2020 目标指标和管理方案控制程序…………… 83

HYJZ-QES-CX-25-2020监视、测量、分析和评价控制程序………86

HYJZ-QES-CX-26-2020改进控制程序…………………………………91

HYJZ-QES-CX-27-2020服务提供控制程序……………………95

HYJZ-QES-CX-28-2020环境运行控制程序………………………102

HYJZ-QES-CX-29-2020职业健康安全控制程序……………………109

文件控制程序 HYJZ-QES-CX-01-2020

1 目的 为保证公司在质量环境职业健康安全管理体系运行中，所有质量环境职业健

康安全管理活动场所使用有效版本的文件（包括适当范围内的外来文件），以防 止使用失效或作废的文件。

2 适用范围 本程序适用于公司质量环境职业健康安全管理体系运行中，有关质量环境职

业健康安全活动的文件的控制和管理，以及工程项目施工管理过程中的文件管 理。

3 引用标准和相关文件

3.1 GB/T19001-2016 idt ISO9001：2015 质量管理体系 要求。

3.2 GB/T24001-2016 idt ISO14001：2015 环境管理体系 要求及使用指南

3.3 GB/T45001-2020/ISO45001:2018 职业健康安全管理体系 要求及使用指南

3.4《质量环境职业健康安全管理手册》

3.5《质量环境职业健康安全工程项目管理分手册》

4 管理职责

4.1 综合部制定《文件控制程序》，负责指导、监督文件和资料控制工作， 并负责质量环境职业健康安全管理手册和程序文件的发放、更改控制和管理。行 政文件和各职能科室下发的文件进行标识、登记等控制管理，并负责上级主管部 门下发的外来文件的控制工作。

4.2 综合部负责环境职业健康安全管理、技术管理、生产管理、计划统计管理、 计量管理、安全管理文件的编制、发放、更改控制和管理，并对文件的标识、登 记、发放、回收、归档等控制和管理。

4.3 综合部负责经营管理、合同预算管理、物资管理文件的编制、发放、更 改控制和管理，并对文件的标识、登记、发放、回收、归档等控制和管理。

5 管理内容和方法

5.1 文件和资料的分类

5.1.l 质量环境职业健康安全管理体系运行的文件包括：

a. 国家颁布的有关质量、环境和职业健康安全管理标准；

b. 国家颁布的有关质量、环境和职业健康安全的法律法规文件；

c. 质量环境职业健康安全管理手册；

d. 质量环境职业健康安全管理工程项目管理分手册

e. 质量环境职业健康安全管理体系程序文件；

f. 质量计划、环境管理方案、职业健康安全管理方案；

g. 其它支持性文件。

5.1.3 行政文件，包括：

a. 与质量活动有关的人事任命、机构设置和变动的文件；

b. 与质量环境职业健康安全活动有关的其它行政文件等。

5.2 文件拟稿

5.2.1 各职能部门按其管理职责编制相应的文件。

5.2.2 文件拟稿要求字迹清晰，字体端正。文件的拟稿应保留，以便备查。

5.3 文件资料的批准和发布

5.3.1 文件拟稿后，由各职能部门经理审核，公司主管领导、管理者代表或总经 理批准发布，并保证质量环境职业健康安全管理体系有效运行起作用的各个场所 都使用相应文件的有效版本，及时从所有发放和使用场所撤出作废的文件。

5.3.2 质量环境职业健康安全管理手册和工程项目分手册由综合部编制，管 理者代表审核，公司总经理批准发布。

5.3.3 质量环境职业健康安全管理体系程序文件和支持性文件由各职能部门编 制，部门经理审核，报质量环境管理者代表或管理者代表批准发布。

5.3.5 行政文件由公司总经理签发。

5.3.6 外来的有关质量和环境的文件由综合部负责登记接收,经公司总工程师批准后发至有关职能部门。

5.3.7 外来的有关职业健康安全的文件由综合部负责登记接收,经公司总工 程师批准后发至有关职能部门。

5.3.8 外来的有关行政的文件由综合部负责登记接收,经公司主管领导批准 后发至有关职能部门。

5.4 文件和资料的编号、标识和登记

5.4.1 文件的编号

5.4.1.1 质量环境职业健康安全管理体系运行文件，统一由综合部负责编号。

HYJZ-QES-SC·\* \* —2020

批准年号； 文件顺序号；

手册SC/程序文件CX/管理制度GL

质量环境职业健康安全程序文件代号北京中联寰宇建筑工程有限公司代号。

5.4.2 文件的标识

5.4.2.1 文件和资料分为受控和非受控两种。公司范围内的单位和人员均应使用

受控文件；非受控文件一般仅用于发送相关方用于信息沟通，招标单位以及其他 对外交流的单位和个人。

5.4.2.2 文件和资料可以制成 PDF 格式的电子版形式刻制成光盘发放，电子版发 放的文件应使用计算机软件制成 PDF 版形式，并开启禁止复制、打印的保护。

5.4.2.3 文件由负责发放和管理的职能部门资料员在受控文件上加盖“受控”印章编排同一文件的顺序号，以示区别。

5.4.2.4 所有被代替或作废的文件进行登记，以防止使用作废 的文件。

5.4.3 文件的登记 公司职能部门资料员按文件编号、顺序号、文件名称等项目填写收文登记记

录。

5.5 文件和资料的发放和回收

5.5.1 文件的发放

5.5.1.1 文件的印制数量（或制成电子版 PDF 格式）或外来文件的复印数量及发 放范围分别由该文件授权批准人决定。未经批准，不得外借或外送。

5.5.1.2 文件的发放由其批准人签署“文件发放通知单”，文件主管职能部门按 发放范围及时发放文件，收文人在发文登记记录上签字，以便备查。

5.5.2 文件的回收

5.5.2.1 资料员应将被替代或作废/失效的文件按发放范围及时回收，并在回收 登记记录上注明回收时间。

5.5.2.2 文件更改的部分，实行以旧换新的办法，并办理签字手续。

5.5.2.3 调离工作岗位的人员应主动及时交回领用的文件和资料。

5.5.2.4 如发生丢失，责任人员应写出书面检查，说明原因，报告主管领导，并 征得该文件发放部门负责人批准，资料员予以登记、备案，或予以补发。

5.6 文件和资料的修改

5.6.1 文件内容如有部分不能正确指导质量活动时，必须进行修改，由制订该文 件的部门负责实施，并签发文件修改通知单。

5.6.1.1 综合部负责质量环境职业健康安全管理手册和分管的程序文件的修 改。

5.6.1.2 各职能部门负责职责范围内程序文件的修改。

5.6.2 文件和资料修改的审批由原审批部门或人员进行，若指定其它部门或人员审批时，该部门或人员应获得原审批所依据的有关背景材料。禁止未经授权和批 准的任意修改。

5.6.3 审批人员应负责签发“修改通知单”，并注明修改后的新版版次、修改日 期、修改内容等，连同修改部分交资料员登记发放。

5.6.4 文件修改时，与修改文件有关的其它所有文件的相关内容必须同时修改， 以保证相关文件的有效性。

5.6.5 服务内容有所更改时相关人员要进行记录。和相关方确认。保证更改后的服务满足变更要求和客户要求。

5.7 文件和资料的存档

5.7.1 各职能部门资料员每年整理一次文件和资料，按规定办理归档手续，交公 司综合部。

5.7.2 各职能部门资料员每年整理一次文件和资料，对被替代或作废/失效等拟 销毁的文件，资料员填写“文件销毁（留用）审批表”经相应文件主管部门负责 人批准后统一销毁。需作为资料保留的作废文件，申请人填写“文件销毁（留用） 审批表”，经相应文件主管部门负责人批准后方可留用。

5.7.3 工程部和综合部分别对被替代或作废/失效文件和资料进行登记，报 主管领导批准后统一销毁。

5.8 文件和资料的管理

5.8.1 文件经编制、审核和批准后，由综合部按批准的份数打印（或刻制成 PDF 电子版光盘，并开启禁止复制、打印功能），底稿由综合部保存。打印 好的文件（或刻制光盘）交职能部门，由职能部门资料员按“文件审批/发放记 录单”的要求发放。

5.8.2 资料员要妥善保管文件，防止丢失或损坏。所有登记表的填写都应字迹清 晰，日期准确，签字齐全。

5.8.3 文件和资料的借阅按有关规定，办理借阅登记手续后，方可借出。

5.8.4 资料员在每次内部管理体系审核前要全面检查各类在用文件的有效性，检 查使用者持有的文件，发现问题及时处理。

5.9 工程部文件和资料的管理

5.9.1 成立工程部时，由工程部根据该工程部承接工程的范围，配发管理和施工

所需的工程技术文件和资料、质量体系运行文件和其他文件和资料，工程部应建 立工程部文件资料管理台帐。

5.10 外来文件的控制

5.10.1 直接引用的各类外部文件，由文件对口部门的负责人批准后方可使用。 文件的发放回收和管理参照第 5.5 条和第 5.8 条执行。

5.10.2 工程部要经常检查公司范围内使用的国家标准、部颁标准、行业标准等 外部文件的修改情况，及时通知各单位并更换过期文件。

6 记录

6.1 有效文件清单

6.2 文件审批表

6.3 收文发登记表

6.4 借阅登记表

6.5 文件更改单

6.6 文件销毁审请表

HYJZ-QES-CX-02-2020 记录控制程序

1 目的 公司质量环境职业健康安全管理文件中所要求的记录文件，要予以严格有效

的控制，并予以保持，以便能提供产品、过程和质量环境职业健康安全体系符合 要求及体系有效运行的证据。

2 适用范围 适用于公司范围。

3 引用标准和相关文件：

3.1 ISO9001-2015 质量管理体系 要求。

3.2 ISO14001-2015 环境管理体系 要求及使用指南

3.3 GB/T45001-2020/ISO45001:2018 职业健康安全管理体系 要求及使用指南

3.4 《质量环境职业健康安全管理手册》

3.5 《质量环境职业健康安全管理体系程序文件》

4 管理职责

4.1 综合部负责编制本程序并组织实施和监督该管理过程。

4.2 综合部负责归档记录的收集、保管、借阅管理。

4.3 公司各部门和综合部负责执行本程序相关内容。

5 管理内容和方法：

5.1 质量记录的分类

5.1.1 质量环境职业健康安全管理体系运行记录：包括

a. 管理评审记录；

b. 环境因素记录；

c. 危险源辨识、风险评价记录；

d. 合同评审记录；

e. 合格供方的记录；

f. 顾客提供产品丢失、损坏记录；

g. 产品标识控制记录；

h. 过程、设备和人员鉴定记录；

1. 检验、测量及试验设备校准记录；

j. 不合格品评审处置记录；

k. 环境不符合评审处置记录；

l. 职业健康安全事故、事件、不符合评审处置记录；

m. 信息交流记录；

n. 环境运行控制记录；

o. 职业健康安全运行控制记录；

p. 顾客满意度测量记录；

q. 管理过程的监视和测量记录；

r. 工程的监视和测量记录；

s. 环境的监视和测量记录；

t. 职业健康安全绩效的监视和测量记录；

u. 纠正（预防）措施记录； v. 内部管理体系审核记录； w. 培训记录等。

5.1.2 工程质量记录：包括 a.工程施工质量验收记录见《工程设计与施工质量评定规程》； b.工程质量验收记录包括企业自检、质监部门验收记录以及工程竣工验收记

录等；

c.技术管理工作记录包括图纸会审记录、设计变更记录、技术交底记录等。

5.2 记录的标识

5.2.1 质量环境职业健康安全管理体系运行记录用主管职能部门名称的字头来标 识。

JL□字□□表

条款号

部门代号

5.2.2 工程施工质量验收记录采用相应的国家、部、市建委规定的记录表格标识。

5.3 记录的填写要求

5.3.1 记录填写要求字迹清楚，不得涂改，做到内容完整、真实、准确，不漏项。

5.3.2 签字按表格规定的人员签名，不得由他人代签。5.3.3 各种附图的画法符合有关制图的要求，不得用铅笔。

5.3.4 工程质量记录应及时填写，要求工程质量记录与工程进度同步。

5.4 记录的收集编目

5.4.1 各职能部门负责各自主管记录的收集编目。

5.4.2 工程记录应按工程为单位，由工程部负责及时收集整理。

5.4.3 列入工程技术档案、工程竣工档案的记录需经工程部技术负责人审定后交 公司工程部。工程部负责审核记录的完整性、真实性和有效性，有权退回不符合 要求的记录。

5.4.4 其它各单位需移交综合部的文件资料，应由各单位整理编目后，上报 公司综合部。

5.5 记录的归档

5.5.1 与工程有关的记录，应于工程竣工后，三个月内由工程部上交工程管理部， 其他记录于次年的４月底以前上交工程管理部。

5.5.2 工程部按归档要求审定验收，并有权退回不符合要求的归档资料。审定合 格后，于次年的６月底以前移交公司综合部。

5.5.3 公司综合部应将归档的记录分门别类归纳整理、编制目录和建立台帐， 做到易查找，便于保存。

5.6 记录的贮存和保管期限

5.6.1 记录的贮存 不论是临时保存还是长期保存的记录都应贮存在适宜的环境中，符合防火、防盗、防光、防鼠、防虫、防尘等规定，以防止损坏、变质和丢失。

5.6.2 记录的保管期限 a.质量环境职业健康安全管理体系运行记录保管期限不少于 5 年； b.工程质量记录保存期限不少于 20 年； c.记录保存期满后，应经管理者代表批准后，由综合部统一建帐销毁。

5.7 记录的借阅

5.7.1 借阅时应填写《借阅档案登记簿》，办理借阅手续后可以借阅。借阅人应 爱护记录，不得在记录上写字、涂改或标记，不得损坏或丢失，应妥善保管，按 期归还。

5.7.2 本公司以外的单位和个人应经主管领导批准后，方能办理借阅手续。5.7.3 公司综合部的档案管理员应对归还的记录进行检查核对，确认无误， 才能注销借阅登记。如发现异常，应及时向本部门的领导报告。

5.8 合同要求时，在商定期内记录可提供给顾客或其代表评价时查阅。

6 记录

6.1 有效文件清单

6.2 文件审批表

6.3 借阅登记表

6.4 收发文登记表

6.5 文件更改单

6.6 记录清单

HYJZ-QES-CX-03-2020 环境因素识别与评价控制程序

1 目的 为了全面、充分、有效地识别、评价与更新公司各部门和工程部在活动、工程施工、服务中能够控制和可能对其施加影响的环境因素，确保重要环境因素能 够得到有效控制，减少对环境的不利影响。

2 适用范围 本程序适用于公司、工程部在活动、工程施工和服务中能够控制和可能施加影响的环境因素的识别与评价。

3 术语和定义

参见 ISO 14001：2015 和公司《质量环境职业健康安全管理手册》中的定 义。

4 管理职责

4.1 公司工程部负责制定并监督实施本程序。

4.2 公司综合部负责对公司机关办公区环境因素进行识别、登记，并将《环 境因素评价表》报公司工程部。

4.3 各工程项目部负责对本工程部的环境因素进行识别，由项目经理组织各 有关职能人员进行环境因素的识别、登记，填写《环境因素评价表》，并将《环 境因素评价表》报公司工程部。

4.7 项目部负责对所实施的保修项目的环境因素进行识别，填写《环境因素 评价表》，并将《环境因素评价表》报公司工程部。

4.8 公司工程部负责汇总本公司的《环境因素评价表》，审核重要环境因素，编 制《重要环境因素清单》，报管理者代表审批。

5 管理内容及方法

5.1 由公司工程部负责组织公司所属各部门(单位)及工程部，根据公司活动和施 工的自身环境行为的特点，最大限度地排查出公司管理活动、施工活动和辅助活 动中的环境因素，包括相关方活动对环境产生的影响，由工程部负责填写全公司 范围内的《环境因素评价表》。

5.2 识别项目施工活动的环境因素时，应考虑同一环境因素在不同施工阶段表现 出不同的环境影响特征，从施工准备到竣工交用直至工程保修全过程环境因素的 识别。

5.3 识别公司办公区和施工现场的环境因素时，应包括如下几个方面的环境因素： 噪声、粉尘、烟尘、固体废物、废水、能源消耗、火灾爆炸等。

5.4 识别排查环境因素时要覆盖如下的时态和状态。 过去、现在、将来三种时态。 正常、异常、紧急三种状态。

5.5 识别环境因素时，下列四种方法可联合使用：

1)调查法；

2)问卷法；

3)现场过程分析法；

4)排查法。

5.6 环境因素的更新 当办公、施工环境、施工工艺发生变化或法律法规和其他要求控制程序发生变

化时，由工程部负责组织相关单位及时对发生变化的环境因素进行补充识别。

5.7 重要环境因素确定 公司工程部组织相关部门和人员分析调查评价环境因素的影响，通过评审、

评分确定重要环境因素。

5.7.1 重要环境因素确定依据：

1)法律、法规和其他要求；

2)相关方的期望与合理要求；

3)环境因素的识别与评价方法。

5.7.2 重要环境因素评价原则

5.7.2.1 是非判断法

1)影响范围广，受到社区强烈关注的直接判为重要环境因素；

2)不符合有关环保法律、法规和行业规定的都可直接判定为重要环境因素。

5.7.2.2 其他情况下可采用“评分法”确定重要环境因素，确定重要环境因素时 应考虑下列情况：

l)影响范围；

2)影响程度；

3)发生频率；

1. 社区关注程度；

5)资源消耗。

5.7.3 评价实施

5.7.3.1 确定重要环境因素评价标准，

l)影响范围

（1）超出社区 a=6

（2）周围社区 a=4

（3）场界内 a=l

2)影响程度

（1）较严重 b=6

（2）一般 b=4

（3）轻微 b=1

3)发生频率

（l）持续发生 C=6

（2）间歇发生 C=4

（3）偶然发生 C=1

4)社区关注程度

（1）强 d=6

（2）一般 d=4

（3）弱 d=l

5)可改进程度

（1）加强管理可明显见效 e=6

（2）改进工艺可明显见效 e=4

（3）较难改进 e=l

5.7.3.2 确定重要环境因素

1）将上述 5 项之和大于 18 分（不含 18 分）的环境因素确定为重要环境因 素。

2）公司工程部负责对《环境因素评价表》中所登记的环境因素进行评价， 填写《环境因素评价表》，并由工程部建立《重要环境因素清单》报管理者代表 审批，并将《重要环境因素清单》下发到各单位。

5.7.4 重要环境因素的更新

下列情况发生时，要重新进行重要环境因素的评价。

1）管理评审要求；

2）有关环保法律、法规发生变化；

3）公司活动、生产和服务发生变化。

5.7.5 公司工程部每年年底确认是否更新重要环境因素，经管理者代表审批后， 将《重要环境因素清单》下发到各单位。

5.8 记录的保存

5.8.1 工程部保存《环境因素评价表》、《重要环境因素清单》。

5.8.2 各单位均保存《重要环境因素清单》。

6 相关文件

《法律法规和其他要求控制程序》

7 记录

《环境因素识别评价表》

《重要环境因素清单》

HYJZ-QES-CX-04-2020 危险源辨识和风险评价控制程序

l 目的

识别公司活动、工程、服务或运行条件中的影响职业健康安全的危险源，评价危险源、风险因素，并确定更新不可接受风险，以对其进行管理和控制。

2 适用范围

适用于公司活动、工程、服务或运行条件中风险因素的识别、评价、更新与管理。

3 定义

参见 GB/T45001-2020/ISO45001:2018和公司《质量环境职业健康安全管理手册》中的定 义。

4 管理职责

4.1 管理者代表负责不可接受风险的批准。

4.2 公司工程部负责制定并组织实施本程序，并负责监督本程序的执行。

4.3 公司工程部负责组织对风险因素的评审活动，进行评价，确定不可接受风险， 制订对风险因素的控制方法。

4.4 各工程部配合工程部识别本单位范围内的危险源，填写《风险评价检查表》， 上报公司工程部。

5 管理内容及方法

5.1 初始状态的评审 在职业健康安全管理体系建立之前，公司应进行初始状态评审，以了解公司

的职业健康安全风险的现状。评审的主要内容有：

a) 相关法律、法规及其他应遵守的要求；

b) 识别公司活动、工程、服务或运行条件中的职业健康安全的风险；

c) 对公司有关职业健康安全管理惯例、制度的调查；

d) 对以往事件、事故和紧急状态调查的资料进行评估。 初始状态评审的过程和结果，由工程部负责整理编制《初始职业健康安全管理状态评审报告》提交管理者代表审核。

5.2 风险因素识别与评审的时机

5.2.1 以公司的全体部门和活动为对象，每年元月份在设定目标、指标前进行。

5.2.2 在公司的职业健康安全管理体系建立之初进行初始状态评审时进行。5.2.3 在相关法律、法规变更或公司的活动、工程、服务、运行条件以及相关方 的要求等情况发生变化时，可适时进行风险因素的评价。

5.3 风险因素识别的顺序和内容

5.3.1 风险因素识别的顺序

a. 施工、加工现场；

b. 工程施工、部件加工过程；

c. 施工、加工设备、装置；

d. 有害作业部位（粉尘、毒物、噪音、振动、高低温等）；

e. 各项制度（女工劳动保护、体力劳动强度等）；

f. 生活设施和应急；

g. 施工、加工现场的其他相关人员。

5.3.2 风险因素识别之前应将考虑的内容编制《风险评价检查表》，根据检查表 中的内容对每一部分的危险源进行分析识别，在编制检查表时应考虑以下内容：

a.国家法律、法规明确规定的特殊作业工种、特殊行业工种； b.国家法律、法规明确规定的危险设备、设施及工程； c.具有接触有毒、有害物质的作业活动和情况； d.具有易燃、易爆特性的作业活动和情况； e.具有职业性健康伤害、损害的作业活动和情况； f.曾经发生或行业内经常发生事故的作业活动和情况； g.认为有必要进行评估的活动和情况。

5.3.3 在对风险因素评估进行识别时应充分考虑因素的正常、异常、紧急等状态 以及过去、现在、将来三种时态。

5.3.4 由工程部负责按照以上要求识别、评价危险源，汇总编制《安全风险评价 表》，并报管理者代表审核，总经理批准。

5.4 风险因素的评价

5.4.1 对已选择确定的危险源，根据本公司施工生产的特点将危险源分为以下 类别：

a.物体打击；b.高空坠落；c.触电；d.机械伤害；e.火灾；f.起重伤害；g.

车辆伤害；h.烫伤；i.扎伤；j.可燃气体爆炸；k.中毒和窒息；l.其他。

5.4.2 事故的后果及严重程度

a.轻微，如：

 表面损伤，轻微的割伤和擦伤，粉尘对眼睛的刺激；

 烦躁和刺激（如头痛），导致暂时性不适的疾病。

b.一般，如：

 划伤、扎伤、烧伤、脑震荡、严重扭伤、轻微骨折；

 耳聋、皮炎、哮喘，与工作相关的上肢损伤，导致永久性轻微功能丧失 的疾病。

c.严重，如：

 截肢、严重骨折、中毒、复合伤害、致命伤害；

 职业病、急性不治之症，一人以上（含一人）人员死亡。

5.4.3 事故的可能性 应考虑以下问题： a. 参与人数；

b. 事故持续时间和频率；

c. 供应（如电、水）中断；

d. 设备和机械部件以及安全装置失灵或失控；

e. 恶劣气候；

f. 个人防护用品所提供的保护及其使用率；

g. 人的不安全行为（不经意的错误或故意违反操作规程），如下述人员：

 不知道危险源究竟是什么？

 可能不具备开展工作必备的知识、体能或技能；

 低估所暴露的风险；

 低估安全工作方法的实用性和有效性。 事故的可能性分为：

a. 可能：相当可能或完全可以预料；

b. 有可能：可能（但不经常）或可能性小（完全意外）；

c. 不可能：实际不可能或很不可能。

5.5 风险评价方法

采用作业条件危险评价法，即 D＝LEC 法。发生事故的可能性大小用 L 值表 示；人体暴露在这种危险环境的频繁程度用 E 表示；一旦发生事故可能会造成的

损失后果用 C 值表示。

用上述三个值的积来表示作业条件的危险性（用 D 值表示）大小。具体分值 见下表：

事故发生的可能性（L）

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 事故发 生的可 能性 | 完全可 以预料 | 相当可 能 | 可能，但 不经常 | 可能性小 完全意外 | 很 不 可 能 可 以 设想 | 极不可 能 | 实际 不可能 |
| 分值数 | 10 | 6 | 3 | 1 | 0.5 | 0.2 | 0.1 |

暴露于危险环境频繁程度（E）

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 频繁程度 | 连续暴露 | 每天工作时 间内暴露 | 每月一次或 偶然暴露 | 每月 一次暴露 | 多年 几次暴露 | 非常罕见 地暴露 |
| 分值数 | 10 | 6 | 3 | 2 | 1 | 0.5 |

可能出现的结果（C）

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 可能出现 的结果 | 大灾难，  许多人死 亡 | 灾难，数 人死亡 | 非常严  重，一人 死亡 | 重大， 致残 | 严重， 重伤 | 引人关注，不利于  基本的健康安全要 求 |
| 分值数 | 100 | 40 | 15 | 7 | 3 | 1 |

发生事故产生的结果（D）

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 危险程序 | 极其危险，不 能继续作业 | 高度危险，需 立即整改 | 明显危险，需 要注意 | 一般危险，需 要注意 | 稍有危险，可 以接受 |
| 分值数 | ≥320 | 319～160 | 159～70 | 69～20 | <20 |

5.6.不可接受风险确认

a)D≥70 确定为不可接受风险；D<160 确定为非不可接受风险。

b)工程部组织有关人员对危险源辨识结果进行评价，填写“危险源辨识与风 险评价清单”。

c)将评价出的不可接受风险形成公司“不可接受风险清单”报管理者代表批 准。

d)工程部按照《文件控制程序》规定，将公司“不可接受风险清单”

发放至各部门和部门。

5.7 风险因素的更新和持续改进

5.7.1 在相关法律、法规变更，或公司的活动、工程、服务、运行条件以及相 关方的要求等情况发生变化时，要及时进行风险评估，重新识别、评价风险因素。

5.7.2 每年元月由工程部负责组织对评价因素的标准进行修订，确定重大的风 险因素的划分标准，以逐步消除或减少本公司的危险源，不断改进职业健康安全 业绩。

5.8 记录的保管 风险评估过程中的相关记录，由工程部保管，有效期 5 年。

6 相关/支持性文件

《质量环境职业健康安全管理手册》

《文件控制程序》

《记录控制程序》

7 记录

《风险源辨识与评价表》

《不可接受风险清单》

HYJZ-QES-CX-05-2020 法律法规和其他要求及合规性评价控制程序

1 目的 为了及时获取、识别、确认适用于公司的环境职业健康安全法律、法规和其

他要求，并为环境职业健康安全管理体系的运行提供法律依据，特制定本程序。

2 适用范围 本程序适用于公司获取、识别和确认适用的环境及环保和职业健康安全法

律、法规和其他要求。

3 术语和定义

参见 ISO 14001：2015、GB/T45001-2020/ISO45001:2018 和公司《质量环境职业健康安 全管理手册》中的定义。

4 职责

4.1 公司综合部负责编制本程序并组织实施。

4.2 综合部负责环境保护法律、法规和其他要求的获取，确认适用性，传递 及检查监督工作。

4.3 工程部负责工程施工中所需的技术标准规范的识别与获取。

4.4 各单位应遵守已经确认的环境和职业健康安全法律、法规及其他要求。

5 管理内容及方法

5.1 获取途径

5.1.1 收集法律、法规的渠道 a.质监局、环保局、劳动保护部门、职业健康管理部门及其他行政主管部门； b.建设部、市建委及环境专业机构、职业健康安全专业机构、咨询公司等； c.集团总公司各主管部门； d.其他各种渠道：出版社、报纸、书籍、网络等。

5.1.2 公司综合部应与上级有关部门建立联系，通过上门求访、网络、电话、 新闻媒体等方式获取最新的环境和职业健康安全法律、法规及其他要求，并记录 收集情况。

5.1.3 工程部负责获取环境管理体系标准、工程施工质量以及和环境保护有关的 法律、法规和其他要求。

5.1.4 综合部负责获取有关文明施工、安全消防保卫、施工设备使用、管理 等有关职业健康安全管理的法律、法规和其他要求。

5.1.5 综合部负责获取市场上对招投标方面所需的环境职业健康安全法律、 法规和其他要求。

5.2 确认适用性

5.2.1 公司各职能管理部门对于获取的环境保护法律、法规和其他要求，由本部 门负责人确认，填写《法律法规和其他要求确认登记表》，报公司综合部审 核确认。

5.2.2 当现行的法律法规和其他要求控制程序更改时，应重新确认并对环境因素、 生产过程和施工过程进行识别评价。

5.3 环境职业健康安全法律、法规和其他要求的管理

5.3.1 综合部负责建立确认生效的环境保护法律、法规和其他要求清单，并 将法律法规和其他要求控制程序传递给各部门和工程部。

5.3.2 综合部负责建立确认生效的职业健康安全法律、法规和其他要求清单， 并将职业健康安全法律、法规和其他要求传递给各部门和工程部。

5.3.3 对过期或作废的环境保护法律、法规和其他要求按《文件控制程序》进行 管理。

5.4 各单位根据自身要求进行环境职业健康安全法律、法规和其他要求的培训， 具体执行《人力资源控制程序》。

6 合规性评价

7 相关文件

《信息沟通控制程序》

《文件控制程序》

8 记录

《法律法规和其他要求确认登记表》

《合规性评价表》

HYJZ-QES-CX-06-2020 信息沟通控制程序

1 目的 为了保证公司质量环境职业健康安全管理体系信息交流的及时性、有效性，

确保质量环境管理体系的有效运行，特制定本程序。

2 适用范围 本程序适用于公司质量环境管理体系信息交流的传递和处理。

3 引用标准和相关文件

3.1 GB/T19001-2016 idt ISO 9001:2015 质量环境管理体系 要求。

3.2 GB/T24001-2016 idt ISO 14001:2015环境管理体系 要求及使用指南

3.3 GB/T45001-2020/ISO45001:2018 职业健康安全管理体系 要求及使用指南

3.4 《质量环境职业健康安全管理手册》

4 管理职责

4.1 公司综合部负责编制本程序并组织实施。

4.2 公司综合部是信息交流的归口部门，负责信息的汇总，并向总经理汇报。

4.3 公司综合部负责公司内部局域网沟通方式的维护，以及公司网站信息沟 通信息的维护、更新工作。

4.4 公司各职能部门、各工程部负责本单位业务范围内的信息接收、传递、处理 工作。

5 管理内容及方法

5.1 信息包括外部信息和内部信息

5.1.1 外部信息包括以下内容：

a. 顾客需求及其相关信息；

b. 顾客及相关方的抱怨和投诉；

c. 相关方反馈的信息；

d. 法律法规和标准规范等。

5.1.2 内部信息的主要内容：

a.法律、法规和其他要求的遵循情况；

b.质量环境职业健康安全目标、指标、环境和职业健康安全管理方案完成情

况和效果；

c.内审、外审、管理评审结果；

d.监测、测量结果；

e.不符合与纠正情况； f.应急准备与响应情况； g.培训情况；

h.各单位之间的日常联络、常规报表、其他信息通报等；

i.质量环境职业健康安全管理体系各运行控制程序执行情况。

5.1.3 外部信息交流的主要内容：

a.来自社区居民的投诉和抱怨；

b.来自供方的信息；

c.来自上级部门的信息；

d.来自建筑市场及顾客的信息；

e.其他外部相关方的信息；

f.公司的质量环境管理要求向外部传递的信息。

5.2 信息的沟通方式主要有以下形式：

(1) 会议讨论交流；

(2) 公司内部计算机局域网信息交流；

(3) 公司网站发布各类信息；

(4) 宣传板报；

(5) 通知；

(6) 书面文件等。 公司综合部应确保公司内部、外部信息交流的有效性。

5.3 公司就以下各方面内部沟通情况做出规定：

5.3.2 按公司的质量环境职业健康安全管理体系组织机构（见公司组织机构图） 形成正式沟通的渠道。

5.3.3 公司的质量环境方针和目标（指标）、质量环境管理体系的有关要求、质 量环境知识，由公司工程部负责向有关单位宣传。

5.3.4 公司的职业健康安全方针和目标、职业健康安全管理体系的有关要求、 职业健康安全知识，由公司工程部负责向有关单位宣传。

5.3.5 公司最高领导层与职能部门和工程部通过电话、传真、下发文件和上报 材料进行日常管理及信息的沟通。

5.3.6 每月定期总经理主持召开经理办公会，由公司最高领导层参加作为公司 高层管理层的沟通方式。

5.3.7 每月由工程部组织召开公司生产调度会，公司有关职能管理部门和各工 程科参加，作为公司职能管理部门与工程部的沟通方式。

5.3.8 每周定期由公司各职能管理部门组织召开本部门（单位）工作例会，作 为本部门的沟通方式。

5.3.9 每周定期由工程部经理负责组织召开工程部的工作例会，工程部的管理 人员、各专业施工作业队的负责人、各分包单位工程负责人参加，作为本工程部 内部的沟通方式。

5.3.10 根据实际情况，由公司主管领导或公司职能部门召开专题会议，有关人 员参加，作为公司管理层不定期的沟通方式。

5.3.11 质量环境职业健康安全管理体系运行中产生的信息由其产生的单位及时 传递到有关单位，接收信息的单位要做好记录。

5.3.12 质量环境职业健康安全管理体系中所产生的突发、异常的信息，由其产 生部门及时传递到主管部门或领导，可采用电话、传真、电子信件等方式，并记 录其内容和处理结果。具体执行《应急准备和响应控制程序》。

5.4 公司就以下各方面外部沟通情况做出规定：

5.4.1 相关部门应随时将获取的环境职业健康安全法律法规和其他要求更改信 息及上级主管部门下发的相关文件，及时传递到工程部，具体按《环境职业健康 安全法律法规与其他要求控制程序》和《文件控制程序》执行。

5.4.2 顾客及相关方的意见、报告、要求等信息由各主管部门及时进行信息沟 通并予以确认，记录其处理结果。具体执行《物资采购及环境行为控制程序》、

《劳务采购及环境行为控制程序》及《与顾客有关过程控制程序》。

5.4.3 当顾客及相关方投诉或抱怨时，按《纠正措施控制程序》执行。

5.4.4 顾客及相关方反馈的其他信息，可由相关部门以《信息反馈记录表》的 形式传递给综合部。

5.4.5 紧急状态下的信息具体执行《环境和职业健康安全应急准备和响应程序》。

5.4.6 实施不符合，纠正和预防措施的单位必须在整改过程中将信息传递到有关 单位。

5.4.7 发生重大信息应当日传递到总经理或主管领导，一般信息应及时传递到部门负责人。

5.5 外部信息交流

5.5.1 公司各部室在收到有关环境职业健康安全法律、法规和其他要求时，执行

《环境职业健康安全法律、法规和其他要求控制程序》。

5.5.2 相关方抱怨及其他信息，由各单位分别接收，要求答复的要将处理结果及 时传递给相关方。

5.6 由综合部负责建立公司的信息库，并组织各部门对收集的各类信息进行 归纳和分析，寻求质量环境职业健康安全管理体系持续改进的机会。

5.7 各部门对收集、传递的信息予以记录，并按《记录控制程序》进行控制。

6 相关文件

《环境因素的识别与评价程序》

《法律法规和其他要求控制程序》

《环境监视和测量程序》

《环境不符合控制程序》、《职业健康安全不符合控制程序》

《文件控制程序》

《内部审核程序》

《记录控制程序》

《环境和职业健康安全应急准备和响应程序》

HYJZ-QES-CX-07-2020 人力资源管理程序

1 目的 明确影响质量环境职业健康安全工作的人员所必须的岗位能力和要求，并通过培训及其他措施使其掌握相应的知识和技能，以保证体系持续改进和有效所需 的人力资源供给。

2 适用范围 适用于公司与质量环境职业健康安全管理体系有关的各类人员，以确保人员

能承担公司规定的各项职责。

3 引用标准和相关文件

3.1 ISO9001-2015 质量管理体系 要求。

3.2 ISO14001-2015 环境管理体系 要求及使用指南

3.3 GB/T45001-2020/ISO45001:2018 职业健康安全管理体系 要求及使用指南

3.4《质量环境职业健康安全管理手册》

3.5《质量环境职业健康安全管理体系程序文件》

4 管理职责

4.1 综合部负责本程序的制订、修改与实施。负责公司人力资源的配置、人 员能力的考核评价与人员的培训工作，建立人员从业记录。

4.2 公司各部门负责确认本部门各岗位的能力需求，对这些专业岗位上人员能力 进行考核、组织相关业务知识与技能的培训，记录有关专业人员的工作经历，配 合综合部做好人力资源管理工作。

4.3 综合部与有关部门共同提供培训及采取其他措施来满足岗位对人员及其 能力的需求。为保证体系的持续改进，制订满足员工长远发展和企业管理目标要 求的培训计划。

5 管理内容和方法

5.1 人力资源需要识别控制

5.1.1 根据公司业务和管理的要求，由综合部拟定公司机构的设置方案，提 请公司经理办公会讨论通过，总经理批准。

5.1.2 综合部通过对各部门业务和管理流程的工作分析，明确公司各管理部 门的岗位设置，并对各个管理岗位进行工作设计。由综合部负责编制“公司 机关管理岗位说明”，明确上岗的资格要求及工作内容要求。“公司机关管理岗

位说明”由综合部编制，总经理批准。

5.2 人员安排控制过程

5.2.1 公司岗位空缺和需要增设岗位时，由主管部门提出，综合部负责编制

《补充员工申请报告》。

5.2.2 《补充员工申请报告》经总经理批准后，由综合部根据“公司机关管 理岗位说明”的标准在公司内部进行调剂和选聘，并作《选聘员工记录》，经主 管领导批准后，实施岗前培训后上岗。

5.2.3 当公司无法进行内部调剂时，由综合部进行招聘，并负责审核应聘人 员有关学历、资历、经历和证明文件。

5.2.4 经审核合格后，必要时由综合部组织应聘人员笔试，合格后进行面试。 笔试与面试成绩合格与否，均由综合部经理为组长的招聘小组裁定，并作《招 聘员工记录》。

5.2.5 面试合格后，发出试用通知，经培训后上岗，经过三个月试用期，合格者 正式录用，录用通知由总经理签发。

5.3 培训控制过程

5.3.1 由公司综合部根据各部门岗位的需要和市场、施工生产发展情况拟订 各类人员培训方案，经公司总经理批准后，确定培训项目、培训目标。

5.3.2 公司总经理审核批准培训项目后，由综合部组织各部门委派有关专业 人员制订培训大纲及拟定培训预算。大纲应明确培训课程、方法、要求、参加人 员。

5.3.3 培训大纲及预算经总经理批准后，由综合部根据大纲制定具体培训计 划（培训日程、课时、参加人员、讲授人员、考试办法的安排）编制《年度培训 计划表》，《年度培训计划表》由总经理批准执行。

5.3.4 综合部负责培训计划实施。培训过程中应有培训记录，培训结束必要 时应对培训人员进行考试或考核。

5.3.4.1 公司管理人员和操作工人进行外出培训时，分别填写《管理人员外出培 训审批表》，经主管领导批准后参加培训。综合部负责对相关培训证书进行 备案管理。

5.3.4.2 公司自行组织的培训由相关单位填写《单项（应急）培训审批表》和《培 训班实施方案》经批准后，由综合部组织实施。5.3.5 培训完毕后，应分析评估培训效果。

5.3.5.1 受训员工参加外出培训后，主管部门负责人应在培训结束后一个月之内 对受训职工在实际工作中所掌握新知识、技能及工作态度的变化状况，评估该员 工的培训有效性。

5.3.5.2 公司自行组织的培训在培训结束后，由综合部负责对培训效果进行 评估，填写《培训班综合总结表》和《培训结构评估表》。

5.3.5.3 综合部应对培训的情况每一年应向总经理汇报一次。

5.4 考核控制过程

5.4.1 由综合部根据公司规定方针、目标与各部门（单位）的目标，确定考 核目标，由公司总经理批准。

5.4.2 由综合部根据批准后的公司考核目标制定考核计划，在考核计划内应 明确规定绩效评估指标、能力评价指标、工作态度评价指标。

5.4.3 考核计划由经理办公会讨论通过，经总经理批准后组织实施。

5.4.4 考核实施

5.4.4.1 由员工对考核期内，进行绩效自我评估，向部门（单位）负责人提交绩 效自我评估报告。

5.4.4.2 部门（单位）负责人根据员工日常的实际情况观察与考察，对员工自我 评估报告作出评价。

5.4.4.4报综合部 负责签发员工绩效评定。

5.4.4.5 由主管部门（单位）负责人、综合部代表、专业人员组成考核小组 对员工实施能力评价与工作态度评价考核，并进行评定。

5.4.4.6 综合部根据员工的绩效考核、能力评价考核、工作态度评价考核， 对考核人员评定考核结果（用分值表示）。

5.4.4.7 由综合部或部门负责人对考核成绩优异者和成绩不良者进行沟通。

5.4.4.8 员工如对考核成绩持有意见可直接向综合部申诉，由综合部裁 定。

5.5 公司根据考核结果，对员工按照公司制定的员工奖惩条例进行奖励、表扬、 警告、惩处。

6 记录

绩效管理评分表

HYJZ-QES-CX-08-2020 物资采购及环境行为影响程序

l 目的

确保物资供方所提供的产品、原材料、成品、半成品是合格产品，从施工生产的源头减少对质量、环境的影响。

2 适用范围

本程序适用于公司所服务的工程项目，以及为项目提供工程物资的供货方。

4 管理职责

4.1 公司综合部负责制定并组织实施本程序，并负责对材料供方的环境行为 进行监控。

4.2 公司综合部负责与物资供方签订的供货合同（或协议）上应注明环 保条款。

4.3 综合部负责对有益于环境改善的新材料、新工艺环境标准及信息搜集， 并将获取的信息反馈给公司工程部。

4.4 项目部负责对工程物资供方送到场的物资按其理化性能指标、环境要求进行 验收，将验收的实际情况做相应记录，将获取的理化性能指标说明、证件传递给 资料员保存。

4.5 固态废弃物、化学品废旧容器由工程部收集，集中存放，由供货方及时回收。

4.6 综合部负责与物资运输部门签订协议并注明环保条款。

5 管理内容及方法

5.1 工程物资的分类

根据物资对工程质量影响的程度，将项目物资分成 A、B、C 三类。

a. 量大且对工程质量影响大的物资为 A 类；

b. 量小但对工程质量影响大或量大但对工程质量影响一般的物资为 B 类；

c. 一般物资为 C 类。

5.2 合格供方的评审

5.2.1 合格供方的评审类别

按物资的分类，对 A、B 类工程物资的供方，由综合部进行考察并建立综合简化档案。

对于 C 类物资的供方，只在采购前由项目部负责对样品和合格证明材料进 行验证即可，不执行以下评审程序。

5.2.2 合格供方的评审内容

对于 A、B 类工程物资、体育用品、实验室设备供方，主要评审内容包括：企业的资质证明资料（营 业执照、生产许可证、资质证书等）、产品的质量证明资料（合格证、准用证或 备案目录、监测报告等）、进口物资的相关证明（进出口许可证、商检证明等）、 生产规模和资金状况、质量保证能力、供应能力、商业信誉、服务质量等。

5.2.3 评审

5.2.3.1 由综合部负责填写《合格供方评定表》并收集相关的证明（复印） 资料。

5.2.3.2 由综合部对供方进行评审，负责填写《合格供方评定表》，综合部和综合部在评审表上写明审核意见，报公司总经理审批。

5.2.3.3 对顾客指定或推荐的供方，需履行程序，经审批后选用。如不能符合要 求，应与顾客协商取消供应资格。

5.3 采购

5.3.1 工程需用材料计划的编制与审批。

5.3.1.1 由项目部提出工程物资需用计划(包括工程整体计划和月度计划)， 上报工程部，由综合部根据审批的计划安排采购。

5.3.1.2 物资需用计划应满足以下要求： a.应清楚表明采购物资的要求； b.按国家标准或行业标准生产的材料的名称、规格、型号、材质、进货时间

等；

c.特殊要求，非标准产品或按企业标准生产的产品要明确质量要求； d.有管理体系认证要求时，写明管理体系认证标准； e.如要求供货方货源处进行检验的采购产品，要在计划中规定验证的质量要

求。

5.3.1.3 发现计划中有漏项时，编制人要及时更改计划，并追补计划，履行相应 手续。

5.3.2 对于 A、B 类工程物资的采购订货要求

5.3.2.1 由综合部负责组织采用招标采购法和市场询价法进行采购，从合格 物资供方中选出至少三家以招标或询价的方式，招标或询价的供方不得少于两 家。

5.3.2.2 采购的物资应符合工程特殊要求。

5.3.2.3 过程服务及售后服务条件优惠。

5.3.2.4 体系运行良好的供方。

5.3.2.5 产品价格合理。（或付款条件合理）

5.3.2.6 长期合作伙伴或信守合同的供方。

5.3.3 采购合同的签订

5.3.3.1 综合部从选定的供方，A、B 类物资应签订工程物资采购合同，采购 合同应报公司总经济师复审。C 类工程物资不需要签订采购合同，工程部必须编 制采购申请单，经项目经理审核，公司综合部审批后方可进行采购。

5.3.3.2 工程物资采购合同经加盖合同章、法人或委托人签字有效。合同原件一 式六份，供需双方各三份。工程部、工程部、财务部各一份。

5.3.3.3 C 类物资由项目经理审批后采购。

5.3.4 采购工程物资的验证

5.3.4.1 采购文件规定要求在供方货源处进行验证的工程物资，综合部要按 照采购文件规定的质量验证要求，在供方的货源处进行检验。只有验证符合质量 要求的才能接收放行。

5.3.4.2 当合同规定，顾客要求对某些工程物资在供方货源处或指定地进行验证 时，综合部负责安排顾客验证，但不能把顾客的验证作为供方对工程物资质 量进行了有效控制的证据，合同中应规定验证的安排以及产品放行的方法。

5.4 工程分包单位自行采购工程物资的管理 综合部要对工程分包单位要执行采购工程物资认可制度——即工程分包单位所采购物资必须经项目部进行工程物资供方和工程物资的质量进行认定， 必要时双方应对其工程物资供应厂商进行考察确认。

5.5 顾客提供工程物资的控制管理 在工程中由建设单位直接与供货商签订供货合同，且其工程材料设备将构成工程组成部分的工程物资属于顾客财产(注意：建设单位指定的产品，但由我 方签订订货合同的工程物资，不属于此顾客财产的范畴)。

5.5.1 综合部负责按顾客提供工程物资的要求做好接收工作。

5.5.2 项目部应按进场物资的验收要求，对顾客提供工程物资进行验证，并在储 存场地悬挂“甲供”字样的标牌进行标识。

5.5.3 对顾客提供的工程物资，经验收不合格时，工程部应连同验证记录及时通 知顾客，协商处理。

5.5.4 上述验证不能减轻顾客提供工程物资的质量责任。

5.5.5 工程物资的储存、维护和发放 项目部应将顾客提供的工程物资分专区保管和建帐，并根据工程物资的特

性合理搬运和储存，在工程物资发放时，应在材料单上加盖“甲供”专用章。在 施工工程中，应根据施工组织设计的有关成品保护措施，对顾客财产实施保护。

5.5.6 丢失、损坏工程物资的记录 在运输、储存、保管过程中丢失、损坏的产品，由项目部负责填写《顾客提供工程物资丢失、损坏记录表》，并向顾客报告；由项目部负责向顾客联系， 协商解决丢失、损坏工程物资的处理办法；记录由项目部负责保存。

5.6 工程物资的标识和可追溯性

5.6.1 物资标识对象为进入现场所有物资。

5.8.2 项目部根据有关要求对工程物资制定标识办法，明确执行、保护和标识记 录员。

5.6.3 物资的标识方式及方法：

5.6.3.1 物资的标识方式为标记、记录。物资标记的内容应包括产品名称、型号、 规格、供货厂商或产地、数量、批次或出产日期、检验状态、标识人及日期。以 上工作应由项目部在工程物资进场后立即进行。

5.6.3.2 物资记录标识用入库验收记录单、试验报告或发料领料单等作为记录载 体，标识的内容应明确该物资所安装或使用的分部分项工程，该记录应予以保存。

5.6.3.3 工程竣工后，项目部负责将材质证明及相关证明资料随竣工资料一起移 交顾客。

5.6.4 产品的追溯 当工程质量出现问题时，可根据发生问题的项目部施工日期、使用材料，按物资的质量记录、标识及领料凭证追溯；物资的标识工作的分工应以谁负责进 货验收谁负责标识的原则来确定；项目部应负责监督分包的标识工作；公司工程部应定期对项目的标识工作进行监督检查。

5.7 综合部在与供方签订合同时要明确环保条款，由综合部向 供货方索取物资理化性能、环保标准等信息资料，必要时去物资供方货源处对物 资进行实物验证。

5.8 供方使用的运输车辆应符合工程所在地区尾气排放标准的要求，运输包装应 满足环保要求。

5.9 物资的供货标准

5.9.1 供货方提供的能源如：燃煤、乙炔气等必须符合国家或工程所在地对该类 产品的环境标准要求。供货方在运输过程中不得将乙炔气瓶与氧气瓶混放合送。

5.9.2 供货方提供的原材料

5.9.2.1 种子肥料农药外观无腐蚀， 规格、型号统一，包装器材无破损，理化性能技术指标资料完整齐全，卸货时要 轻卸轻放，尽量减少装卸时产生的噪声。

5.9.2.2 种子肥料农药有出厂质量证明书。

5.9.3 成品、半成品

5.9.3.1 预制构件应有出厂合格证，外地的构件应有结构检验报告。

5.9.3.2 成品、半成品，在运输、卸货、安装活动中严格轻装轻卸，运输过程减 少颠簸，最大限度地减少固体废物的产生。

5.9.4 各种接缝密封、粘结材料，应具有质量证明文件。

5.9.5 材料应有出厂合格证。厚度、密度及热工性能应符合设计技术要求。

5.9.6 种子、肥料、农药

5.9.6.1 种子肥料农药等物品要具有产品合格证，运输过程中要有 防火防爆措施，运输过程中发生遗撒泄漏时应及时用棉纱清理，并将棉纱统一存 放，设防火标志。

5.9.6.2 种子肥料农药一次性购买 2 万元以上时，需签订供货合同协 议，明确环保条款，同时明确由供方回收废旧；一次性购买 2 万元以内的， 在公司合格工程物资供方中选择供货方直接供货，废旧容器由供货方负责回收。

6 相关/支持性文件

《质量环境职业健康安全管理手册》

《信息沟通控制程序》

《文件控制程序》

《记录控制程序》

7 记录

《合格供方名单》

《合格供方评定表》

管理评审控制

HYJZ-QES-CX-09-2020

1.目的：通过定期召开管理评审会议，确保质量、环境、职业健康安全管理体系 的持续适用性、充分性和有效性，满足公司管理体系的要求。

2. 范围：适用于总经理对公司质量、环境、职业健康安全管理体系的评审工作。

3 职责：

3.1 管理者代表负责编制《管理评审计划》。

3.2 综合部负责管理评审会议的组织工作。

3.3 总经理负责审批《管理评审计划》，主持管理评审会议，并对公司质量/

环境/职业健康安全管理体系管理体系进行评审。

3.4 参加会议部门提交本部门对质量/环境/职业健康安全管理体系总结书面 材料。

4.工作程序

4.1《管理评审计划》的编制和审批

4.1.1 管理者代表负责制定本年度的《管理评审计划》，报总经理审批。

4.1.2《管理评审计划》应包括：

a. 评审的时间；

b. 评审的目的；

c. 评审的内容（需提供的材料、信息）；

d. 评审的组织等。

4.2 管理评审的频次和形式

4.2.1 管理评审每年一次，必要时可增加频次，由总经理决定可随时进行。评审 结果应形成文件和记录；

4.2.2 出现重大质量、环境、安全事故时应及时组织管理评审；

4.2.3 国家政策、法规发生较大变化时；

4.2.4 重大的产品改进及过程改进；

4.2.5 管理评审通常以会议形式进行。

4.3 管理评审的内容：公司各部门提供质量、环境、安全审核报告资料及其它有 关质量、环境、安全的重要信息，作为管理评审的依据，并对质量、环境、安全 管理体系的运行是否达到如下要求进行评审：

a．公司审核结果的通报与评价；

b．公司的质量方针、环境方针、安全方针；质量管理、环境管理体系目 标规定的要求是否达到；

c．对法律、法规遵守情况及适用性和相关方意见的反馈及潜在问题的处 理情况进行评价；

d．质量、环境、安全管理体系是否持续适用、充分和有效；

e．当对质量、环境、安全方针、目标及质量、环境、安全管理体系的适 用性进行更改时，要对需要做出更改的依据进行评价；

f．产品的实物质量和环境绩效；

g．甲方意见反馈；

h．上次管理评审纠正、预防措施实施情况； I．质量、环境、安全管理体系改进的建议； j．其它需评审的内容。

4.4 管理评审报告

4.4.1 每次管理评审后，由管理者代表负责写出完整详细的《管理评审报告》。 根据评审结果，提出改进要求，将此要求提交给相关责任部门改进，并报总经理 审阅。

4.4.2《管理评审报告》由综合部存档。

5．相关文件

a. 《事故报告、调查和处理程序》

b. 《不合格控制程序》

c. 《纠正措施控制程序》

d. 《预防措施控制程序》

6. 相关记录

a. 《管理评审计划》 b. 《管理评审报告》 c. 《会议签到表》

固体废弃物控制程序

HYJZ/QES•CX10-2020

1. 目的：对于固体废弃物进行有效处理，以求达到环保的要求。

2. 范围： 适用于公司及施工范围内固体废弃物处理的控制。

3. 职责：

3.1 公司综合部负责办公区域固体废弃物处理、生活垃圾的处理；

3.2 驻地工程部负责施工现场各种施工现场固体废弃物处理、生活垃圾的处 理，定时对固体废弃物管理进行抽检，完成环保部门的各项报表。

4.工作程序

4.1 废弃物的分类

4.1.1 一般废弃物:

a.可回收：废纸类、废金属（块、零件等）、废木材（如包装底板）、废 玻璃、废包装材料、废塑料袋、废保丽龙（泡沫）、废塑料夹可再利用的资源 等。

b.不可回收：生活垃圾、粉尘、泥块等

4.1.2 危险废弃物： 废油桶、废油、废溶剂桶、废油漆、废溶剂、废含油清洁用品、废含油手

套及其它含危险废物的包装物等。

4.2 废弃物的标识：（对废弃物收集容器进行标识，通过不同颜色进行区分）

a. 黄色：不可回收一般废弃物

b. 绿色：可回收一般废弃物

c. 红色：危险废弃物

4.3 废弃物的收集：

4.3.1 施工现场设置废弃物容器具，用于存放各类废弃物， 依照废弃物性 质放入相应容器。废弃物容器需安全，不得有泄漏的隐患。

4.3.2 驻地工程部在项目施工中所产生的固废废弃物应依据甲方的要求按 当地的法规处置,建立必要的存放点。处置结果建立记录。

4.4 废弃物运输

4.4.1 废弃物放置场所由施工现场指定人员管理，做好标识及分类堆放管 理。运输过程中应确保封闭运输,不扬尘、不混合、不泄漏。一旦运输中发现有

扬尘、泄漏或飘撒现象时，立即采取措施并进行清理。

4.4.2 危险废弃物的运输、储存时应轻拿轻放，防止撞击、拖拉和倾倒； 碰撞、互相接触容易引起燃烧、爆炸或造成其他危险的化学危险物品，以及化 学性质或防护、灭火方法互相抵触的化学危险废弃物，不得违反配装限制和混 合装运、储存；

4.4.3 遇热、遇潮容易引起燃烧、爆炸或产生有毒气体的化学危险废弃物， 在装运、储存时应当采取隔热、防潮措施。

4.5 废弃物施工区域内储存：

4.5.1 公司在施工区域内规划设置废弃物储置区域，根据不同废弃物划分 为不同的储存区域，并进行标识。

4.5.2 废弃物储置区域应设有防雨、防泄漏、防扬尘等设施，并有消防等 应急安全防范设施，且醒目标识。

4.5.3 各废弃物放置区域须按照不同种类进行整齐堆放。

4.5.4 废弃物定期由工程部通知处理厂家前来处理，并保持处理的相关记 录。

4.5.5 危险废弃物的储存应当按照 5.4 的要求进行。

4.6 废弃物的处理

4.6.1 可回收一般废弃物采用回收处理方式，交废品回收站；不可回收 一般废弃物（生活垃圾）采用委外处理方式交环卫站；建筑垃圾交专业处理厂 家定向处理；危险废弃物采用委外由国家危险废弃物中心处理。

4.6.2 由工程部按现场条件依据《对相关方施加影响控制程序》选择符 合要求的废弃物处理方，确保废弃物的处置符合国家法律、法规等要求。

4.6.3 废弃物由合格的外部处理方至施工区域内运走处理，运输过程中保 证不扬尘、不泄漏,安全到达处理地点。危险废弃物处置时应使用显著的标识。

4.6.4 处理的各类废弃物的数量和去向，按种类由施工现场工程部每月进 行登记，记录于《废弃物处理处理记录》中。

4.7 废弃物管理和处置状况的检查

4.7.1 工程部负责对施工现场文明生产进行监督检查，对废弃物去向及处 置进行监督管理，以确保废弃物能依照有关法规要求进行管理和处置，将对环 境造成的影响降至最低。

4.7.2 公司综合部负责对公司所在地的废弃物管理进行日常检查。

4.7.3 驻地工程部部负责将工地固体废弃物的相关记录进行归档。

5.相关文件：

《固体废弃物控制程序》

6.记录：

a. 《废弃物处理记录》

环境和职业健康安全应急准备与响应程序

HYJZ-QES-CX-11-2020

1 目的

为了确定本公司潜在的环境和职业健康安全事故或紧急情况，作出应急准备和响应，并预防或减少可能伴随产生的环境影响和工伤事故。

2 适用范围

本程序适用于施工现场可能出现紧急事故的预防和处理。

3 术语和定义

参见ISO 14001：2015、GB/T45001-2020/ISO45001:2018 标准和 公司《质量环境职业健康安全管理手册》中的有关术语和定义。

4 管理职责

4.1管理者代表负责处理潜在职业健康安全事故或紧急事件，负责处理环境事故 或紧急事件。

4.2综合部负责编制本程序，组织实施，并不断总结完善本程序。

4.3工程部负责协调处理职业健康安全潜在事故或紧急事件发生时的组织工作， 并负责对职业健康安全紧急情况发生后采取的措施进行验证。

4.4各项目部负责对潜在事故或紧急情况进行预测，制定相应的预案，对意外紧 急事件发生时立即通报及采取临时处理措施，并负责对本单位人员应急知识的宣 传教育。

5 管理内容及方法

5.1 潜在事故或紧急情况因素

5.1.1 火灾。

5.1.2 爆炸。

5.1.3 施工过程中挖断水电、通讯、燃气管线。

5.1.4 施工过程中遇到大风、暴雨。

5.1.5 人身伤害（机械伤害、高空坠落、物体打击等）。

5.1.6 触电。

5.1.7 高温中暑。

5.1.8 中毒。

5.2 组织

5.2.1 公司环境、职业健康安全紧急事件反应组织以总工程师为公司主管领导， 工程部为主管部门。

5.2.2 各施工现场项目部，以项目部负责人为现场紧急事件管理负责人。

5.2.3 各施工现场工程部必须成立“应急准备与响应工作小组”，小组成员名单 报公司工程部备案。

5.3 应急准备

5.3.1 公司重要环境因素和重要风险因素的岗位或区域是潜在的紧急事件预防 和应急准备的重点。

5.3.2 由工程部负责确定重要风险因素和重要环境因素的岗位，明确其控制要 求。

5.3.3 由综合部负责组织对可能发生潜在的事故和紧急事件的岗位人员进 行必要的培训，经考核合格后方可上岗。

5.3.4 各项目部根据作业场所、储存、运输物品的数量、品种和环境的不同， 配备足够数量、种类的应急器材。应急器材要定时检查，作好标识，防止失效。

5.3.5 各项目部要在工程开工前制定本工程应急准备和响应的预案，预案应报 公司工程部审核，总工程师批准。

5.3.6 应急准备和响应预案的内容包括： a.明确发生潜在事故的物质和场所； b.分析可能发生潜在事故的原因，制定相应的预防措施； c.建立组织机构，明确责任人； d.可能发生事故的场所应配备的器材； e.事故发生时的应急对策及信息传递。

5.4 应急响应

5.4.1 当施工现场发现紧急事故，发现人应当立即采取措施及时报警，疏散人 员，并报告项目经理。

5.4.2 当发生紧急事故，要截断电源，隔离可燃气体（液体），防止事态扩大。

5.4.3 当事态发生难以控制和处理时（如施工过程中挖断水电管线、燃气管线、 有毒、有害化学物品等），应立即疏散人员，并向有关单位报告请求救援。

5.5 责任单位在紧急事故结束后 24 小时内填写《应急情况（事故）处理记录》， 自留一份，报工程部一份。

5.6 责任单位要在紧急事故发生后对应急能力进行评价，必要时提出改进措施。

5.7 程序的修定

5.7.1 工程部要对《应急情况（事故）处理记录》进行分析，发现问题及时向总 工程师汇报，总工程师批准后，由工程部组织有关人员对本程序进行评审和修订。

5.7.2 程序的修订必须按《文件控制程序》执行。

6 相关/支持性文件

《环境因素识别与评价控制价程序》

《危险源辨识和风险评价控制程序》

《环境不符合控制程序》

《职业健康安全不符合控制程序》

7 记录

《应急情况（事故）处理记录》

《消防演习活动记录表》

顾客满意度测量与分析程序

HYJZ-QES-CX-12-2020

1 目的

利用公司的各种信息渠道对各类顾客的满意度进行测量并进行分析，评价质量环境职业健康安全管理体系与顾客要求的符合性，发现不足，为持续改进明确 方向。

2 适用范围

本程序适用于公司所承接的工程项目。

3 引用标准和相关文件

3.1ISO9001-2015 质量管理体系 要求。

3.2ISO14001-2015 环境管理体系 要求及使用指南

3.3GB/T45001-2020/ISO45001:2018《职业健康安全管理体系 要求及使用指南》

3.4《质量环境职业健康安全管理手册》

3.5《质量环境职业健康安全工程项目管理分手册》

3.6《质量环境职业健康安全管理体系程序文件》

4 管理职责

4.1 综合部负责本程序的编制、修订，负责主管顾客满意度的测量和分析工 作，负责制定增强顾客满意度的纠正和预防措施，并将有关信息提交管理评审。

4.2 工程部负责统计在施工程项目的顾客满意度信息，对工程信息及时反馈，并 执行增强顾客满意度的纠正和预防措施。

4.3 工程部负责统计在保修服务过程中的顾客满意度信息，对工程信息及时反馈。

4.4 综合部负责顾客直接信息的处理工作，并汇总顾客直接信息，提交顾客 直接信息报告。

5 管理流程

质量活动 顾客直接信息

日 质 来函 来电 来访 常 量

|  |  |
| --- | --- |
| 工程信息 | |
|  |  |
| 工程项目报验信息 | |
|  |  |
| 工程监理通知信息 | |
|  |  |
| 工程保修回访信息 | |

活 月 活

动 动 投诉 举报 建议

工程信息反馈

活动总结

顾客信息报告

综合统计分析

分析报告

工程质量分析

服务质量分析

其他因素分析

执行纠正和预防程序

6.1.3 在施工程顾客满意信息调查

a.综合部负责每季度做顾客满意信息调查，向顾客发放和回收《在施工 程顾客满意信息调查表》。每年元月、4 月、7 月、12 月的 10 日前，将上个季度 的《在施工程顾客满意信息调查表》汇总，上报公司工程部。

c.综合部负责在每年的元月 15 日前将公司上一年度的《在施工程顾客

满意信息调查表》进行汇总。

6.1.4 工程保修回访信息的收集

a.在合同规定的保修期内，工程部负责组织回访及保修工作，回访和保修工 作完成后，填写工程回访记录和工程维修记录，并向建设单位、物业管理单位或 业主、住户发放和回收“工程维修顾客满意评价意见表”。

b.由综合部负责在元月、4 月、7 月和 12 月的 10 日前将“工程维修顾 客满意评价意见表”的顾客满意度进行统计。

c.综合部负责于每年的元月 15 日前将公司的上一年度的“顾客意见反 馈表”中的顾客满意度进行统计汇总。

6.2 顾客信息的处理

6.2.1 当每月工程物资和工程的一次报验合格率低于 90%时，工程部应对报验的 不合格情况进行分析，制定纠正措施并与实施。

6.2.2 针对工程施工过程中出现的质量缺陷监理工程师所下达的“监理通知单”， 工程部应根据要求及时整改，整改完毕后应由项目主任工程师负责组织内部复 检。复检合格后，填报“监理通知回复单”申请监理工程师复检。复检通过后由 工程部负责进行原因分析，制定纠正措施并执行其相应程序。

6.2.3 针对工程回访和维保中发现的顾客不满意情况，应进行分析。根据工程质量信息和顾客意见，有关部门在 5 日内对顾客意见给予答复，并积极主动及时提 供维保服务，要确保顾客的满意度达到 90%，并要确保“顾客意见反馈表”“顾 客满意评价意见表”回收率达到 95%以上。

6.2.4 综合部负责对在施工程项目和已交付的工程项目的顾客意见，进行分 类、汇总，制订纠正措施，贯彻实施并进行验证，以确保其有效性。

6.3 顾客直接信息 顾客直接向公司传递的信息包括来电、来函、来访，可以涉及到公司的所有部门及各级主管。

6.3.1 直接收到信息的公司人员填写“顾客信息登记表”，1 个工作日内交综合 综合部。

6.3.2 综合部在收到来电、来信、来访，在“顾客信息登记表”登录来电、 来信、来访的内容。由综合部将“顾客信息登记表”传真到相关责任部门， 其责任部门应在 1 日内回复初步处理意见，它们可以是：

a. 解决的建议方案；

b. 解决的途径建议；

c. 暂无法解决的理由和建议。

6.3.3 综合部负责在 1 个工作日内将上述意见与顾客沟通，并做好记录。对 于顾客信息的处理情况由经意你根本负责向顾客电话跟踪，以确保问题的解决， 以及顾客对服务的满意程度。跟踪情况及顾客的满意度应在“顾客信息登记表” 上给予登记。

6.3.5 由综合部负责每年的元月 15 日前对上一年度的顾客直接信息(包括来 电、来信、来访)的处理后的顾客满意度进行统计分析，负责编写“顾客来电、 来信、来访处理满意度统计分析表”，并上报公司工程部。

6.4 工程部负责将工程信息、顾客直接信息的顾客满意度从以下方面进行汇总分

析：

a. 工程质量方面的影响因素；

b. 服务质量方面的影响因素；

c. 其他方面的影响因素。 根据以上分析，按照《纠正和预防措施控制程序》的有关要求，制定纠正或预防措施。

6.5 工程部负责将顾客的满意度信息以及增强顾客满意度的纠正和预防措施提交 公司管理评审。

7 记录

7.1《工程项目验收情况统计表》

7.2《工程项目施工记录统计表》

7.3《监理通知单》

7.4《在施工程顾客满意信息调查表》

7.5《工程回访记录》

7.6《工程维修顾客满意评价意见表》

7.7《顾客意见反馈表》

7.8《顾客信息登记表》

内部审核程序

HYJZ-QES-CX-13-2020

1 目的

为了验证公司的质量环境职业健康安全管理体系是否符合标准要求，是否得

到有效地保持、实施和改进，以便及时发现问题并针对问题的原因采取纠正措施， 以保持和改进质量环境职业健康安全管理体系的有效运行。

2 适用范围

本程序适用于公司质量环境职业健康安全管理体系所覆盖的所有区域和所有要求的内部审核。

3 引用标准和相关文件

3.1 ISO9001-2015《质量管理体系 要求》

3.2 ISO14001-2015《环境管理体系 要求及使用指南》

3.3 GB/T45001-2020/ISO45001:2018《职业健康安全管理体系 要求及使用指南》

3.4《质量环境职业健康安全管理手册》

4 管理职责

4.1 总经理负责内部审核员聘用和任命。

4.2 管理者代表负责领导公司内部质量环境职业健康安全管理体系审核工作；批 准审核计划和指派审核组组长；批准审核报告。

4.3 综合部负责审核的策划、审核计划的编制和组织实施，负责组成审核组， 并负责对审核员的培训、选聘、考核等工作。

4.4 受审核部门或单位收到审核通知后，做好接受审核的准备工作，指定联络员， 为审核的顺利进行提供方便和支持；确保审核中发现的不符合项得到纠正及采取 相应的纠正措施。

5 管理内容和方法

5.1 制定年度内部质量环境职业健康安全管理体系审核计划

5.1.1 由综合部负责编制年度内部质量环境职业健康安全管理体系审核计 划，由管理者代表和管理者代表审核，公司总经理批准后实施。

5.1.2 每年进行 2 次内部质量环境职业健康安全管理体系审核（每半年一次）， 需要时根据实际情况追加审核次数。

5.1.3 审核的范围：公司与质量环境职业健康安全管理体系相关的各职能机构(详 见质量环境职业健康安全管理手册中的组织机构图和管理职责分配表)、各工程 科。每次受审核的工程部覆盖率要达到 50%以上，每年所有的工程部覆盖率达到

100%，

5.1.4 根据年度内部质量环境业健康安全管理体系审核计划，在每次内审进行 前，应根据年度内部质量环境职业健康安全管理体系审核计划和在施的工程项目 编制内部质量环境职业健康安全管理体系审核计划，内部质量环境职业健康安全 管理体系审核计划应包括以下内容：

a. 审核的目的和范围，审核依据；

b. 审核时间安排；

5.2 内部质量环境职业健康安全管理体系审核前的准备工作。

5.2.1 由综合部拟定内部审核员名单，报管理者代表审批，内审员应专业的培训机构培训。合格后对公司进行内审。

5.2.2 由综合部负责编制内部质量环境职业健康安全管理体系审核计划，报 管理者代表批准实施，提前五天下发到受审核部门和单位。

5.2.3 由综合部组织召开审核组预备会，布置任务制定出检查清单。审核员 根据审核任务的分工，填写《内部审核检查记录表》，并由审核组组长审批。

5.3 实施审核

5.3.1 首次会议(必要时)：由审核组组长主持会议，受审核方的领导及有关人员 参加，审核组长简要介绍审核的目的、范围和方法，听取受审核方对审核计划的 意见，然后共同确认审核计划。

5.3.2 审核按计划对受审核部门或单位进行审核，审核组成员按照检查清单的内 容，利用谈话、观察现场、检查资料等方式逐项进行审查，并做好记录，妥善保 管作为《不符合项通知单》的依据。对检查中发现的不符合项，审核员应在离开 审核现场时向受审核方联络员提出并得到确认。

5.3.3 在每个部门或单位审核结束后，由审核组长召开会议，并由审核员汇报审 核情况，提出不符合项事实，以取得受审核方对客观证据的确认，对于受审核方 不能确认的，可以用重新检查核对的办法解决。

5.3.4 现场审核结束后，由审核组长主持组织召开审核组会议，整理不符合项事 实记录，评定不符合项，总结审核结果并进行分类和分析，填写《不合格项通知 单》和《内部审核不符合项分布表》。由审核组组长负责起草内部审核报告。

5.3.5 未次会议：根据审核计划由审核组长负责召集审核组成员和受审核方负责 人参加末次会议，必要时公司总经理、管理者代表、各主管领导参加，由审核组 长宣布审核结论并下达《不符合项通知单》一式两份，交受审核方各存一份，通 知单应有受审核方负责人签字。

5.3.6 综合部负责做好首、末次会议签到记录和会议记录。

5.4 审核报告

5.4.1 由综合部根据审核组编写的内部审核报告，编写公司质量环境职业健 康安全管理体系审核报告，由综合部汇总，报管理者代表审批后发至公司总 经理、各主管领导及有关部门和单位。

5.4.2 审核报告内容有：

a. 受审核部门，内审员名单，审核目的、范围、日期；

b. 审核依据文件；

c. 审核中发现问题摘要及综述；

d. 审核对质量环境职业健康安全管理体系运行的评价；

e. 不符合项的分布。

5.4.3 综合部在审核工作结束一周内，提供并下发内部质量环境职业健康安 全管理体系审核报告。

5.4.4 内部质量环境职业健康安全管理体系审核报告应提交公司管理评审。

5.5 纠正措施

5.5.1 受审核方根据《不符合项通知单》，对有纠正要求的不符合项要求在五天 内实施纠正，对有纠正措施要求的不符合项应进行原因分析，针对不合格的原因 制定纠正措施，并填写纠正措施报综合部确认，作为跟踪检查的依据。

5.5.2 综合部负责组织内审员对纠正措施实施情况及效果进行跟踪检查，根 据不符合项的具体情况，通知审核组复查，也可以委托受审核方自查，检查结果 应记录具体、真实，有可追溯性。受审核方和工程部各保留一份。本次审核结束。

5.6 文件管理 内部审核过程中形成的各种表格和记录文件，综合部保留一份，其余按

本程序规定整理、分发、保管和归档。

6 记录

6.1《年度内部审核计划表》

6.2《内部审核检查记录表》

6.3《不符合项分布表》

6.4《不符合项及整改通知单》

6.5 内部质量环境职业健康安全管理体系审核报告

环境监视与测量程序

HYJZ-QES-CX-14-2020

l 目的 对可能具有重大环境影响的运行与活动进行例行监控与管理，以实现对环境

影响的有效控制。

2 适用范围 适用于对环境表现、有关的运行控制、环境目标、指标符合情况、法律法规

遵循情况等的监控与管理。

3 定义

参见 ISO 9001： 2015 ISO 14001：2015 和公司《质 量环境管理手册》中的定义。

4 管理职责

4.1 公司综合部负责制定并组织实施本程序，并负责监督本程序的执行。

4.2 公司工程部负责对环境监测与测量设备的配置、鉴定和管理工作。

4.3 工程部负责施工现场的环境监测与测量工作。

5 管理内容及方法

5.1 公司对具有重大环境影响的运行与活动的关键特性进行例行监测。

5.1.1 工程部负责按照相关法律法规并结合本年度环境管理方案及环境控制点的 要求，配置必要的环境监控设备，编制相应的措施规程及监测方法(包括取样方 法、频率、使用设备、步骤、结果计算、判别等内容)。

5.1.2 由综合部负责安排经过培训并考核合格的人员，对施工区域的环境行 为进行监测工作。

5.1.3 由工程部负责按照环境监测方法对加工区域和施工区域内的环境行为进行 检测并对检测结果进行判定，并指定专人负责记录检测结果和判定，并在每季度 末上报公司综合部。

5.2 当检测结果经过判定出现不符合时，应按照《环境不符合控制程序》进行处 理。

5.3 所有环境检测设备均由公司工程部负责定期外送检定。工程部负责对检测设 备进行维护和保养。

5.4 公司综合部负责对公司办公区域内的废弃物进行合理处理，每季度分类

统计一次，结果记录于《废弃物处置统计表》。

5.5 由工程部负责对施工区域内的废弃物进行合理处理，每月分类统计一次，结 果记录于《废弃物处置统计表》。

5.6 由公司综合部负责对环境目标(指标)的符合情况、法律法规的遵循情况， 以及《环境监视与测量程序》的执行情况在每月的联检中进行监督检查，并每三 个月对统计记录进行一次全面评价，出具相应的报告；当出现不符合的情况时， 按照《环境不符合控制程序》进行处理。

6 相关/支持性文件

《质量环境职业健康安全管理手册》

《环境不符合控制程序》

《文件控制程序》

《记录控制程序》

7 记录

《废弃物处置统计表》

职业健康安全的监视和测量程序

HYJZ-QES-CX-15-2020

l 目的 为保证职业健康安全管理体系正确有效地运行，对职业健康安全管理活动进

行监督、检查与测量，特制定本程序。

2 适用范围 适用于本公司范围内所有职业健康安全的监视和测量活动。

3 定义

参见 GB/T45001-2020/ISO45001:2018和公司《质量环境职业健康安全管理手册》中的定 义。

4 管理职责

4.1 总工程师负责组织对职业健康安全管理活动及其结果进行检查。

4.2 安全负责职业健康安全的监督检查，并负责配合政府相关部门进行监督与 检查。

4.3 综合部负责职业健康安全的相关培训工作。

4.4 各单位负责本单位的职业健康安全活动及效果的检查。

5 管理内容及方法

5.1 监督检查工作程序

5.1.1 公司综合部负责制定公司年度职业健康安全的监视和测量计划，并 实施监督检查。每半年对目标的管理方案实施情况进行监督检测，将结果及时报 告总工程师并及时向有关部门通报。

5.1.2 综合部负责在年终考核时，对各部门和工程部的职业健康安全目标、 指标的完成情况进行考核。

5.1.3 由工程部负责在每月的联检中对工程部的职业健康安全管理体系的运行 情况进行监督检查。

5.2 特种设备检查按政府有关部门要求定期检验。

5.3 上述检查中发现的不符合或事故隐患，由检查部门按照《职业健康安全不符 合控制程序》执行。

6 相关文件

《质量环境职业健康安全管理手册》

不合格品控制程序

HYJZ-QES-CX-16-2020

1 目的 对不合格品进行控制，防止在项目实施过程中使用和安装不合格品。

2 适用范围 适用于公司承接的建筑安装工程项目实施过程中对不合格品的控制。

3 引用标准及相关文件

3.1ISO9001-2015 质量管理体系 要求。

3.2《质量环境职业健康安全管理手册》

3.3《质量环境职业健康安全工程项目管理分手册》

4 管理职责

4.1 综合部负责本程序的编制、修订及组织实施。

4.2 工程部负责工程项目不合格品控制的管理，以及质量事故的评审、处置工作。

4.3 工程部负责实施本程序相关内容。

4.4 工程部负责实施保修工程项目不合格品的管理。

5 工作流程

5 管理内容和方法

5.1 不合格品的分类

5.1.1 不合格物资

5.1.2 达不到工程质量标准的作业过程 按质量问题的轻重又分为：

A 一般工程质量问题：指达不到工程质量标准，但经过简单的返修或返工即 可达到标准的某个局部施工作业过程及其结果。

B 不合格分项工程：指未达到工程施工质量验收规范，但能通过返修或简单 的返工使其达到工程质量标准的分项工程。

C 质量事故：质量事故（严重不合格分项工程）：指存在着影响结构安全或 使用功能的质量问题，无法通过返修，只能通过返工或其他补救措施才能达到预 期使用要求的分项工程。

5.2 进场物资检验不合格品的控制

5.2.1 不合格物资的标识自采物资和业主提供物资进场后，工程部物资管理人员负责根据采购合同或 甲供物资清单进行验收，需进行试验的物资应按照有关要求申报试验。当发现不 合格物资后应立即进行隔离或另行堆放，并做好不合格状态的标识和记录，填写

《不合格物资记录表》，以避免误用，必要时将不合格物资运出现场。 分包施工单位采购物资发现不合格时，由工程部负责监督其做好标识并隔离。

5.2.2 不合格物资的评审和处置

5.2.2.1 不合格物资评审处置程序 一般自采的不合格物资由工程部负责评审，评价其性质和程度，对不合格物

资处置提出建议方案，填写《不合格品（项）评审处置单》，由项目经理批准后， 由工程部负责进行处置。

由业主提供的不合格物资应由工程部提出处置意见后，抄送业主或业主代 表。并记录有关业主处置意见。

分包施工单位采购的不合格物资，应由工程部负责提出处置意见。

5.2.2.2 不合格物资的处置措施 不合格物资的处置措施根据问题的轻重有让步接收（挑选使用、降级使用或

调整使用部位）、更换、退货。 其中让步接收的条件：该物资的使用不会对施工质量达到工程设计要求和质

量标准产生影响。业主提供物资的让步接收需征得业主或其代表的确认。

5.3 施工过程不合格品的控制

5.3.1 一般工程质量问题的控制 施工过程中发生的一般工程质量问题，由负责该施工过程的责任工程师或质

检人员做出标识和记录，提出处置意见并下达《不合格品（项）评审处置单》。 作业人员对质量问题进行整改后，经质量人员重新检验合格后，才能进入下道工 序施工。

5.3.2 不合格分项工程的控制

5.3.2.1 不合格分项工程发生后，工程部应立即将有关不合格分项工程的质量数 据进行记录、整理、分析，并填写《不合格品（项）评审处置单》向项目技术负 责人报告。对影响下道工序的应通知作业人员停止作业。

5.3.2.2 项目技术负责人会同技术、工程、质量等部门以及分包单位对存在的问

题进行评价，提出处置措施，并由项目技术负责人签发《不合格品（项）评审处 置单》，将处置措施予以落实。质检人员负责对整改情况进行验证。

5.3.3 质量事故的控制 质量事故发生后，工程部应立即通知作业人员停工，并将有关质量事故的质

量数据进行记录、整理、分析，提出质量事故报告，经项目技术负责人批准后， 报公司工程部。

公司工程部组织有关人员对质量事故进行分析、评审，提出处理意见。工程 科根据公司处理意见，制定对质量事故进行返工和补救的整改措施，经公司工程 科审核后，报业主、设计单位、监理批准，由工程部组织实施。

由公司工程部组织有关人员会同业主、监理一起进行质量事故整改情况的验 证。

5.3.4 业主或监理通知的工程质量问题的处理 工程部应及时核实情况、记录在案，并根据 5.3.1～5.3.3 有关条款进行处理。

5.3.5 对于重复出现的进场物资检验的不合格品和一般工程质量问题，以及不合 格的分项工程、质量事故、业主和监理通知的质量问题，应按照纠正措施的有关 要求，执行纠正措施程序。

5.4 已交付工程的不合格品控制

5.4.1 已交付工程在回访和顾客使用过程中发现的工程不合格品，由公司工程部 组织对不合格品进行评审，以确定不合格产生的原因，分清责任。

5.4.2 如果确属我方责任，则由工程部按照保修合同的规定给予维修。修复后应 向顾客道歉，并对修复项目取得顾客的认可。

5.4.3 如果不合格的原因属于顾客的原因，则协商解决，达成协议后提供无偿或 有偿的维修，修复后应得到顾客的认可。

5.4.4 修复后由工程部维修人员负责填写《保修记录单》，并得到顾客的签认。

5.4.5 对于顾客使用后提出的我方责任的不合格品，应按照纠正措施的有关要求， 执行纠正措施程序。

5.5 不合格数据信息的处理

5.5.1 工程 不合格品数据信息的处理 工程部每月应将不合格信息进行统计，编制《不合格品及纠正措施月统计表》，为制定纠正和预防措施提供依据，于每月 5 日前将《不合格品评审处置单》 及统计报表上报公司工程部。

每季度由公司工程部负责结合不合格数据信息做出《季度质量分析报告》， 在《季度质量分析报告》中应有预防措施，经公司总工程师审批后，报送公司总 经理，并发放至公司各管理部门和各工程部。

各工程部应根据《季度质量分析报告》提出的预防措施要求，并根据本工程 项目施工的特点，制定本项目的预防措施，并贯彻实施。预防措施应报公司工程 科备案。

6 记录

6.1《不合格物资记录表》

6.2《不合格品（项）评审处置单》

6.3《不合格品及纠正措施月统计表》

6.4《季度质量分析报告》

HYJZ-QES-CX-17-2020 环境不符合控制程序

1 目的

对环境管理体系运行中产生的不符合项进行有效的控制，确保环境管理体系有效运行，实现环境管理体系的持续改进。

2 适用范围

本程序适用于公司承建的所有工程项目的施工和管理，已经出现的和可能出

现的与环境管理不一致的纠正和预防措施的制定、实施、验证的管理。

3 定义

3.1 参见 ISO 14001：2015 和公司《质量环境职业健康安全管理手册》中的定 义。

3.2 重大不符合项：环境指标严重超过国家环保的有关规定，企业被媒体曝光， 受到综合部门处罚及对集团公司的声誉造成严重损害的环境事故称为重大 不符合。

3.3 一般不符合项：除重大不符合外的称为一般不符合。

4 管理职责

4.1 综合部负责制定并组织实施本程序。

4.2 重大不符合由公司综合部负责组织有关部门制定纠正和预防措施，由责任部 门具体实施，工程部验证实施效果。

4.3 一般不符合由责任部门制定纠正和预防措施。

4.4 各工程部负责日常检查、监控及测量过程中发现的一般不符合的纠正和预防 措施的监督及实施效果的跟踪验证。

4.5 综合部负责环境管理体系内、外审核过程中发现的不符合项的纠正和预 防措施效果的跟踪验证。

4.6 各单位负责本单位发现的不符合项的原因分析，制定纠正和预防措施并实施。

5 管理内容及方法

5.1 不符合的分类：一般不符合和重大不符合。

5.2 不符合项的来源

5.2.1 日常工作检查中所发现的不符合项报告。

5.2.2 环境的监控和测量所发现的不符合项。

5.2.3 相关方的报怨。

5.3 产生的原因及信息传递

5.3.1 法律、法规和其他要求传递不及时。

5.3.2 文件编写不明确。

5.3.3 未执行规定文件。

5.3.4 重大不符合发生后由责任部门立即传递信息至公司工程部，一般不符合信 息由责任部门负责保存记录。

5.4 发现不符合的措施

5.4.1 各单位针对出现的不符合，根据相应的应急方案立即采取措施进行处理， 使应急情况影响降低到最小程度。针对其他不符合，应分析情况采取纠正措施， 控制对环境的不利影响。

5.4.2 各单位应针对不符合情况根据其调查分析得出的原因，制定相应的措施及 实施方案，以避免不符合再次发生。

5.4.3 制定措施时必须明确应达到的目标，具体措施方案、实施负责人、期限等。

5.5 针对各类不符合采取的纠正预防措施

5.5.1 一般不符合由责任部门制定纠正和预防措施，由责任部门负责监督检查纠 正及预防措施落实情况并对实施效果进行验证。

5.5.2 重大不符合由工程部组织有关部门制定纠正和预防措施，由责任部门负责 具体实施，工程部负责验证实施效果。

5.5.3 内部管理体系审核发现的不符合项，责任部门负责制定并实施纠正措施， 由综合部负责组织跟踪验证。

5.5.4 各单位在日常检查工作中，发现环境问题应填写环境《不合格（不符合） 整改通知单》，并及时予以纠正或采取纠正措施。

5.6 纠正、预防措施引起文件的修改

各单位对因 5.3.2 导致不符合而制定纠正或预防措施无效时，应以书面形式 向工程部反映，建议修改有关文件。工程部组织有关部门按《文件控制程序》进 行修改。

6 相关文件

《质量环境职业健康安全管理手册》

《内部审核程序》

7 记录

《不合格（不符合）整改通知单》

HYJZ-QES-CX-18-2020 职业健康安全不符合控制程序

l 目的 对职业健康安全管理体系运行中产生的不符合项进行有效的控制，确保执业

健康安全管理体系有效运行，实现职业健康安全管理体系的持续改进。

2 适用范围 本程序适用于公司承建的所有工程项目的施工和管理，已经出现的和可能出

现的与职业健康安全管理不一致的纠正和预防措施的制定、实施、验证的管理。

3 义

参见 GB/T45001-2020/ISO45001:2018和公司《质量环境职业健康安全管理手册》中的定

义。

4 管理职责

4.1 综合部负责制定并组织实施本程序。

4.2 重大不符合由公司工程部负责组织有关部门制定纠正和预防措施，由责任部 门具体实施，工程部验证实施效果。

4.3 一般不符合由责任部门制定纠正和预防措施。

4.4 各综合部负责日常检查、监控及测量过程中发现的一般不符合的纠正和 预防措施的监督及实施效果的跟踪验证。

4.5 综合部负责职业健康安全管理体系内、外审核过程中发现的不符合项的 纠正和预防措施效果的跟踪验证。

4.6 各单位负责本单位发现的不符合项的原因分析，制定纠正和预防措施并实施。

5 管理内容及方法

5.1 职业健康安全不符合信息的来源

5.1.1 工程部管理人员在工作检查中发现的不符合。

5.1.2 各单位专、兼职安全员日常巡检或有关领导检查工作时发现的不符合。

5.1.3 公司每月联检中发现的不符合。

5.1.4 职业健康安全法律、法规、标准的变更引起的不符合。

5.1.5 相关方的合理抱怨及职工在生产和施工中发现的不符合。

5.1.6 内部和外部管理体系审核中发现的不符合。

5.1.7 事故（事件）调查时发现的不符合。

5.2 职业健康安全不符合的处理

5.2.1 所有发现的不符合，均由发现的部门或人员开具职业健康安全《不合格

（不符合）整改通知单》。

5.2.2 责任部门负责根据《不合格（不符合）整改通知单》的要求进行整改。

5.2.3 整改后由责任部门负责根据《不合格（不符合）整改通知单》的要求进 行复查。

5.3 不符合的纠正与预防措施

5.3.1 对于重复出现或重大的不符合，由责任部门对不符合原因进行调查，按 照《纠正和预防措施程序》的要求，制定纠正措施并组织实施。

5.3.2 由工程部负责在每年年底组织对不符合信息进行分析、研究、归纳出带 有规律性的或管理性方面的不符合，按照《纠正和预防措施程序》的要求，制定 预防措施并组织实施。

6 相关/支持性文件

《质量环境职业健康安全管理手册》

《纠正和预防措施程序》

《文件控制程序》

《记录控制程序》

7 记录

《不合格（不符合）整改通知单》

HYJZ-QES-CX-19-2020 事故报告、调查和处理程序

l 目的

对客观已经发生或存在的事故（包括未遂事故）作出及时的处理和调查，防止同类事故的再次发生，并最大限度降低事故可能造成的后果。

2 适用范围

适用于公司活动、工程、服务中客观发生或存在的事故（包括未遂事故）。

3 定义

参见 GB/T45001-2020/ISO45001:2018和公司《质量环境职业健康安全管理手册》中的定 义。

4 管理职责

4.1 公司总经理对事故负有法定责任。

4.2 管理者代表对防范事故发生的活动负有直接领导责任。

4.3 公司所属各单位、工程部对本部门发生的事故负有直接管理责任。

4.4 事故的直接责任人对事故负有直接责任。

4.5 公司综合部负责制定并组织实施本程序，并负责监督本程序的执行。

5 管理内容及方法

5.1 事故的划分

5.1.1 伤亡事故：公司员工、劳务人员和工程分包人员在其生产活动中发生的 人体伤害、死亡事件均属伤亡事故。伤亡事故按以下几种程度划分：

a. 特别重大死亡事故；

b. 重大死亡事故；

c. 死亡事故； d. 重伤事故； e. 轻伤事故。

5.1.2 急性中毒事故：公司员工、劳务人员和工程分包人员在其生产活动中接 触有害物质，使人体在短时间内发生病变（一般不超过一个工作日），或因食用 不洁食物而发生的中毒事故。

5.1.3 急性中毒引发的人体伤害、死亡事故，也按 5.1.1 条进行划分。

5.1.4 公司员工、劳务人员和工程分包人员在其生产活动中因工业毒物、不良 气象条件、生物因素、不合理的劳动组织，以及卫生条件恶劣等职业性毒害而造成疾病的事故。按国家公布的职业病分类进行划分处理。

5.2 事故处理的权限

5.2.1 公司总经理主持，总工程师组织公司安全委员会负责对重伤以上事故（含 重伤）的调查鉴定与处理，并由总经理确认。

5.2.2 总工程师负责主持，工程部负责组织重伤以下事故（包括未遂事故）的 调查鉴定与处理，职工代表参与并监督事故的调查，并由总工程师确认，上报公 司总经理和公司安全委员会。

5.2.3 事故的责任部门及安全员负责参与本部门事故调查鉴定与处理工作。

5.2.4 死亡事故、重大事故或特别重大事故的调查、鉴定与处理，依据国家有 关规定执行。

5.2.5 人身伤害的程度由具有相关资质的医院负责进行鉴定。

5.2.6 事故调查、处理必要时，经公司总经理批准后，可以邀请外部专家参与。

5.3 事故处理的一般程序

5.3.1 职业健康安全事故发生时，其处理的程序按下图所示：

客观发生的事故

紧急救护、治疗 保护事故现场

发生地作业人员逐级上报

现场取证调查

鉴定

处理报告

5.3.2 如为抢救伤员需要而移动某些物品时，必须做好现场标识，为事故调查

创造条件。

5.4 事故的报告

5.4.1 事故报告的一般程序：公司发生事故，采用逐级报告的方法，报告可采 用书面及口头的形式，报告的途径为：

事故当事人（或监管人）→工程部或单位负责人→公司工程部→主管安全生产的总工程师→公司总经理。 但在紧急情况下，为了不耽误救护事件，也可越级报告，直至公司总经理，

以便采取应急措施，减少事故造成的后果。

5.4.2 采用口头报告的形式，第一个接受报告者必须书面记录报告内容及事故 发生的时间、地点，然后按 5.3.1 规定执行。

5.4.3 轻伤事故：除按一般程序逐级上报外，由事故发生部门应在每月工伤情 况报表中登记并上报。

5.4.4 重伤及重伤以上事故，除按 5.4.3 条款进行报告外，公司工程部负责立 即将事故概况（包括时间、地点、受伤者姓名、年龄、工种或职称、受伤程度、 发生经过和发生事故的简要原因等）用快速方法（电话或传真）报告集团总公司 的主管部门。

5.4.5 公司劳务人员、分包单位人员、外来参观人员、外来作业人员的事故报 告由事故发生地负责单位按相关条款的规定进行报告。

5.4.6 未遂事故：除按一般程序逐级上报的同时，事故发生部门或单位应填写 有关报表，上报公司工程部，填报时间最迟不得超过未遂事故发生后 48 小时。

5.5 事故调查

5.5.1 事故调查按本程序 4 条款所规定的责任组织相关人员进行。

5.5.2 事故调查必须具备的内容包括：查明事故发生原因、类别、过程和人员 伤亡、经济损失情况：

a. 事故发生的原因一般可分为：违章指挥、违章操作；设备、设施本质不安 全；环境的不安全状态；外部不可抗拒的原因；无法预计的原因。

b. 事故分类大致可分为：物体打击、车辆伤害、机械伤害、起重伤害、触电、 灼烫、火灾、高空坠落、坍塌、爆炸、中毒和窒息、其他伤害。

c. 过程及伤害分析必须包括：

 受伤部位——指身体受伤的部位；

 受伤性质——指人体受伤的类型；

 起因物——指导致事故发生的物体、物质；

 致害物——指直接引起伤害及中毒的物质或物体；

 伤害方式——指致害物与人体接触的方式；

 不安全状态——指能导致事故发生的物质条件；

 不安全行为——指能造成事故的人为错误。

d. 经济损失必须包括以下内容：损失物品名称及损失程度；调换或修复的费 用；直接的影响程度；必要时可包括间接影响程度。

5.5.3 未遂事故调查参照事故调查的方法进行，重点在于分析引发事故的原因 及具体的预防对策措施。

5.6 事故的处理

5.6.1 事故调查后必须确定事故责任者：根据事故性质、类别及伤害分析，确 定事故责任者；未遂事故也应确定责任者。

5.6.2 根据事故调查的结果提出事故处理意见及防范措施。

5.6.3 写出事故调查报告：事故调查报告的确定，一般要求征得事故当事人的 意见和工会的认同，如发生异议时，按管理权限请示确认。

5.6.4 事故处理的原则：

a) 客观的实事求是的尊重科学的原则；

b) 依法办理的原则；

c) 四不放过原则：即事故原因不清不放过、事故责任者和群众没有受到教育 不放过、没有防范措施不放过、事故的责任者没有受到处理不放过，并对防范措 施进行跟踪，直至确认其有效性。

5.7 事故档案

5.7.1 事故处理的任何资料文件均为本程序的记录内容，必须齐全，并具有可 追溯性，事故档案一般保留 5 年。

5.7.2 事故处理档案，以每发生一次事故为一个单元记录，事故档案应包括以 下内容：

a. 职工伤亡事故登记表；

b. 职工死亡、重伤事故调查报告及批复；

c. 现场调查记录、图纸、照片；

d. 技术鉴定和试验报告；

e. 物证、人证材料；

f. 直接和间接经济损失材料；

g. 事故责任者自述材料；

h. 医疗部门对伤亡人员的诊断书；

i. 事故发生时的工艺条件、操作情况和设备设施资料；

j. 事故处理决定；

k. 有关事故通报、简报及相应预防措施资料；

l. 参加事故调查、处理人员的清单；

m. 其他认为有必要的资料。

6 相关文件

《质量环境职业健康安全管理手册》

《纠正与预防措施程序》

7 记录

HYJZ-QES-CX-20-2020 纠正和预防措施程序

1 目的

为公司建立强有力的自我完善机制，确保提供合格的工程，满足顾客的需要；

提高我公司过程和活动的效率和有效性、准确性。

2 适用范围

本程序适用于公司质量环境职业健康安全管理体系的改进及其安装工程项目施工过程和管理过程的质量环境职业健康安全的改进。

3 引用标准和相关文件

3.1GB/T19001-2016《质量管理体系 要求》

3.2 GB/T24001-2016《环境管理体系 要求及使用指南》

3.3 GB/T45001-2020/ISO45001:2018 职业健康安全管理体系 要求及使用指南

3.4《质量环境职业健康安全管理手册》

3.5《质量环境职业健康安全工程项目管理分手册》

3.6《质量环境职业健康安全管理体系程序文件》

4 管理职责

4.1 公司综合部负责本程序的编制、修订及监督实施。

4.2 公司综合部负责顾客投诉意见及工程回访信息的分析，并制定纠正措施、预 防措施。

4.3 公司各过程主管部门应参与公司年度纠正和预防措施的制订，工程部应为这 些措施提供技术质量攻关方面的支持。

4.4 公司各过程主管部门负责对本部门质量环境职业健康安全管理体系运行中出 现的不符合项和潜在的不合格进行综合分析，制定相适应的纠正措施和预防措 施。收集相关的信息，并及时分析，寻求本部门的改进。

4.5 公司各部门分别对施工过程中发现的不合格物资、不合格工程的信息进行 综合分析，制定相适应纠正和预防措施，并予以贯彻实施。

5 管理内容和方法

5.1 纠正措施

5.1.1 对于存在的不合格应采取纠正措施，以消除不合格原因，防止不合格再发 生，纠正措施应与所遇到的问题的影响程度相适应。

5.1.2 识别不合格对质量环境职业健康安全管理体系各过程输出的信息进行识别：

a.各过程、工程项目和服务中质量环境职业健康安全出现重大问题或重复出 现一般问题时；

b.管理评审中发现不合格时； c.顾客、员工和相关方对工程质量、服务、环境、职业健康安全的投诉时； d.内审发现不合格时； e.供方产品或服务出现严重不合格或重复出现一般不合格时； f.其他不符合方针、目标或质量环境职业健康安全管理体系文件要求的情

况。

5.1.3 原因分析、措施制定、实施与验证 可采用统计技术或试验的方法来确定主要原因。

5.1.3.1 对管理评审和内审中发现的不符合项，由综合部负责填写《纠正措 施记录表》中“不符合事实”，确定责任部门，由责任部门分析不符合产生的原 因，制定纠正措施并实施，综合部负责跟踪验证实施效果。

5.1.3.2 对其他情况的不符合，由各单位负责填写《纠正措施记录表》中“不合 格事实”，确定责任部门，由责任部门分析不符合产生的原因，制定纠正措施并 实施，各单位负责跟踪验证实施效果。

5.1.3.3 对于顾客、员工或相关方对工程质量、服务、环境和职业健康安全的投 诉时，除执行 5.3.1 中的纠正措施和验证外，还必须由有关部门将纠正措施实施 情况向顾客报告，并取得顾客、员工或相关方的满意。

5.1.4 每项纠正措施完成后，监督部门进行跟踪验证，该部门负责人对实施效果 的有效性进行评审，评审其能否防止类似不合格继续发生，并在《纠正措施记录 表》上签字确认。

5.1.5 各单位每月应将纠正措施信息进行统计，编制《不合格品及纠正措施月统 计表》，于每月 5 日前将《纠正措施记录表》及统计报表上报公司工程部。

5.2 预防措施

5.2.1 工程部应负责识别潜在的不合格，并采取预防措施，以消除潜在不合格的 原因，防止不合格发生，所采取的预防措施应与潜在问题的影响程度相适应。

5.2.2 识别潜在不合格 工程部要及时重点分析如下记录：

a.供方供货质量统计、工程质量统计(如调查表、排列图等)、市场分析、顾 客满意程度调查、环境质量统计等；

b.以往的内审报告、管理评审报告； c.纠正、预防、改进措施执行记录等。 以便及时了解质量环境职业健康安全管理体系运行的有效性，过程、工程质

量、环境、职业健康安全趋势及顾客、员工或相关方的要求和期望，并在日常体 系运作的检查和监督过程中，及时收集分析各方面的反馈信息。

5.2.3 发现有潜在不合格事实时，根据潜在问题影响程度，由工程部召集相关单 位或部门分析讨论原因，确定预防措施和责任部门；由工程部负责填写《预防措 施记录表》的潜在不合格事实，由责任部门负责分析原因并制定预防措施后组织 实施，工程部负责跟踪验证实施效果，工程部对有效性进行评审，并在《预防措 施记录表》上签字确认。

5.2.4 每年由公司工程部负责结合不合格数据信息做出《质量环境职业健康安全 分析报告》，在《质量环境职业健康安全分析报告》中应有预防措施，经公司总 工程师、管理者代表审批后，报送公司总经理，并发放至公司各管理部门和各工 程科。

5.2.5 各项目部应根据《质量环境职业健康安全分析报告》提出的预防措施要求， 并根据本工程项目施工的特点，制定本项目的预防措施，并贯彻实施。预防措施 应报公司工程部备案。

5.3 改进、纠正和预防措施实施控制及记录

5.3.1 在纠正和预防措施的实施过程中，管理者代表负责配备必要的资源，协助 分析原因和确定责任部门，并监督措施实施的过程。

5.3.2 每年一季度由综合部负责编制《纠正和预防措实施情况一览表》，记 录各次措施的发出时间、责任部门、完成时间及验证结果。逾期未能完成者，要 报告管理者代表，组织责任部门进行原因分析，再次限期完成时间要求等。

5.3.3 由纠正和预防措施引起的对体系文件的任何更改，按《文件控制程序》执 行。

5.3.4 重要纠正和预防措施的相关记录应作为下次管理评审的输入之一。

6 记录

6.1《纠正措施记录表》

1 目的

安全施工控制措施

HYJZ-QES-CX-22-2020

对公司安全工作特别是施工现场的施工安全进行有效管理，保证工程施工安全有 序进行，为员工创造安全优良的工作环境。

2 适用范围

适用于公司安全生产管理工作全过程。

3 引用文件

《中华人民共和国建筑法》

《中华人民共和国安全生产法》

《建筑施工安全检查标准》

《质量环境职业健康安全管理手册》。

4 职责 工程部是本程序的归口管理部门； 项目部负责施工现场的安全生产管理；

5 工作程序

5.1 安全管理组织机构 公司经理作为安全生产第一责任人和直接责任人，对公司的安全生产工作负总责,

公司下设专门的安全管理机构,组织公司安全管理工作；

项目经理是项目安全管理的第一责任人,对项目的安全工作负责,项目部下 设专职安全员负责组织现场安全管理工；

各施工单位需设置专职安全员和安全管理机构，我公司安全员负责对施工分包单 位安全员的管理。

公司所属各部门及项目部各级管理人员的安全职责按照《安全生产责任制》 执行。

5.2 施工安全管理

《安全生产目标管理责任书》和《工程施工安全管理协议》的签定； 项目部成立后，公司总理与项目经理签订《安全生产目标管理责任书》，经

经理和项目经理签字后执行。

a）经公司主管经理批准后项目经理代表公司在签定施工分包合同的同时与施工 承包方签订《工程施工安全管理协议》，分别明确各自的安全管理范围、职责及

考核奖惩办法。此协议作为施工分包合同的一部分应与施工分包合同一同签署；

5.2.2 安全技术交底管理

a）安全技术交底工作要严格按标准规范执行，并与各类技术交底活动同步实施。

b）工程项目开工前，项目部相关人员应向施工分包方进行施工组织交底， 并督促逐级进行交底。

c）项目部的应保存与施工分包方签字确认的安全技术交底记录。

5.2.3 编制施工安全方案或措施 项目部在开工前编制的项目计划中应包括《施工安全方案》（它可以独立的

文件形式体现，也可在项目计划中以类似内容体现），并以此指导施工分包方制

定《施工安全技术措施》；

项目施工安全方案应包括以下内容：

a） 工程项目安全管理目标

b） 各级人员的安全生产岗位责任制 ；

c） 施工过程中应执行的规章制度、标准、规范；

d） 安全控制程序、检查和考核标准等；

5.2.4 项目安全施工方案应包括以下内容：

a） 工程概况；

b） 安全管理目标；

c） 安全管理组织机构和人员名单；

d） 职能分配和职责权限；

e） 各级人员的安全生产岗位责任制；

f） 施工过程中应执行的规章制度、标准、规范；

g） 针对工程特点配置资源；

h） 施工各阶段的安全技术措施（方案）和安全技术交底要求；

i） 项目安全控制程序，检查和评价；

j） 安全管理奖惩办法；

k） 确定安全管理活动记录的表格形式。

5.2.5 对施工分包方的管理

a） 施工分包单位必须建立专门的安全管理机构并配备专职安全员，我公司项 目专职安全员应组织对分包单位的安全管理；

b） 审批施工分包单位的安全作业计划书；

c） 协调各施工分包单位有安全隐患的交叉作业；

d） 对各施工分包单位的安全工作进行检查和考核,并保留检查记录。

e） 项目安全员在对施工分包单位的安全管理过程中，应重点关注其对高处坠 落、落物伤人、触电、机械伤害、火灾、爆炸等不可接受风险的管理。

5.3 公司自身的安全管理

a) 项目安全员负责项目部在现场对施工分包方进行管理过程中的安全 工作。

b) 所有人员在进入施工现场检查时均应配戴安全帽。

c) 项目部在现场管理过程中应避免使用电炉子、热得快等危险用品。

d) 项目部在现场应注意用电安全和防止发生火灾。

5.4 安全教育和培训管理

5.4.1 安全教育和培训要坚持“先培训后上岗” 和“全员、全过程”的原则， 确保只有经过安全教育的人员才能上岗。

5.4.2 安全教育培训按公司《安全生产教育规定》执行。

5.4.3 项目部人员的安全教育由安全管理部负责；施工承包方人员的安全教 育和特种作业人员的培训由施工分包方负责，项目部有关人员负责监督。

5.4.4 各级安全教育应建立和保存相关记录；

5.4.5 项目部应定期组织施工分包方参加相关的安全会议，传达安全工作要 求。

5.5 安全检查管理

5.5.1 各级安全检查按公司《安全检查规定》执行，施工现场的全面安全检查具 体对照公司《安全检查评分表》执行。

5.5.2 在项目现场施工阶段,公司项目部对各项目施工点进行每季度至少一次全 面的安全检查。

5.5.3 项目部每月对施工分包方组织一次全面安全检查。

5.5.4 施工分包方自行确定其责任范围内检查频次。

5.5.6 各级安全检查应建立和保存检查记录，必要时签发隐患整改通知单，限期 消除隐患。

5.6 安全事故处理

5.6.1 发生职工伤亡事故后，必须严格执行国务院颁发的《企业职工伤亡事故报 告和处理规定》，并按公司《工伤事故调查管理规定》进行事故处理；

5.6.2 安全事故应按以下程序进行认真处理：

a） 报告安全事故：安全事故发生后，受伤者或最先发现事故的人员应立即用 最快的传递手段，将发生事故的时间、地点、伤亡人数、伤者基本情况、事故原 因等情况，逐级上报至公司项目部和公司主管领导。

b） 事故处理：项目部和施工分包方接到事故报告后，应立即组织抢救伤员、 排除险情、防止事故蔓延扩大，做好标识，保护好现场。

c） 事故调查：根据发生事故的等级由公司或政府有关部门组成事故调查组， 开展调查。

d） 调查报告：调查组应把事故发生的经过、原因、性质、损失责任、处理意 见、纠正和预防措施撰写成调查报告，并经调查组全体人员签字确认后报公司或 政府安全监管部门。

5.7 安全考核管理

5.7.1 考核依据：公司同项目部和施工分包方分别签订的《安全生产目标管 理责任书》和《工程施工安全管理协议》；

5.7.2 各项目部应向公司项目部报送安全工作月报，主要内容包括当月主要 安全工作、检查情况及存在问题、事故情况等，公司对发生事故的项目部实施当 月考核；

5.7.3 工程项目结束后，公司对各《安全生产目标管理责任书》和《工程施工安 全管理协议》进行最终汇总考核。

6.支撑性文件

6.1 《安全生产责任制》

6.2 《安全生产教育规定》

6.3 《安全检查规定》

7 记录

7.1 安全教育记录

7.2 安全检查记录

7.3 安全检查评分表

合规性评价控制程序

HYJZ/QES•CX22-2020

1 目的

对适用的有关环境法律法规和其它要求的遵循情况进行定期评价， 以保证 公司对遵守适用法律法规和其它要求的承诺。

2 适用范围 适用于公司管理体系与环境有关的法律法规和其它要求的合规性评价。

3 术语和定义 采用公司《质量/环境/职业健康安全管理手册》中的术语和定义。

4 职责和权限

4.1 综合部 负责本程序的制定和修订，并对实施进行监督和指导。负责组织进行公司适

用法律法规和其他要求的合规性评价。

4.2 各部室 负责对本部门适用法律法规和其他要求进行合规性评价。

5 控制要求

5.1 按照《法律法规和其他要求控制程序》的规定，将适用的法律法规和其他要 求下发、并组织学习，定期对其具体实施情况进行评价。

5.2 合规性评价的频次

5.2.1 综合部及有关部室在每次内审前进行一次合规性评价。

5.2.2 综合部每次内审后要对公司的合规性进行一次综合评价。

5.3 合规性评价的输入

5.3.1 识别出的环境因素，尤其是重要环境因素及其所对应的法律法规和其他要 求。

5.3.2 制定的目标和指标、管理方案及其所依据的法律法规和其他要求。

5.3.3 对环境绩效、运行控制、目标和指标的符合性情况进行监测和测量的结果。

5.4 合规性评价的过程

5.4.1 各部室和综合部在内审前进行本部门体系自查，由专人搜集评价输入 资料，进行数据统计分析，根据与相关法律法规和其他要求进行比较后的结果做 出评价。

5.4.2 综合部在内审后，汇总各部室的评价资料以及内部审核情况，结合日 常监督检查结果，对公司整体的合规性进行评价。

5.4.3 由各部室负责人审核合规性评价的过程及可信度，并签字。

5.5 合规性评价的输出

5.5.1 各部室和综合部每次进行合规性评价，均应详细填写“合规性评价记 录”，以记录符合/不符合法律法规和其他要求的评价内容，并注意按相关程序规 定进行保存。

5.5.2 管理评审前，综合部要对公司的合规性评价进行整理，形成合规性评 价报告，提交管理评审会议。

5.6 不符合或潜在不符合的处理 对合规性评价过程中发现的不符合，应及时调查分析原因，制定纠正措施。对合 规性评价过程中发现的潜在不符合，应制定相应的预防措施。具体执行《事故、 事件和不符合管理程序》、《纠正措施管理程序》、《预防措施管理程序》。

6 相关/支持文件

6.1《事故、事件和不符合管理程序》

6.2《纠正措施管理程序》

6.3《预防措施管理程序》

6.4《记录管理程序》

6.5《管理评审程序》

7 相关记录

7.1 合规性评价记录

**风险和机遇的应对措施控制程序**

HYJZ/QES•CX23-2020

1. **目的**

通过对公司目标和战略方向相关影响其实现质量管理体系预期结果的各种内外部环境因素的识别与评价，有效应对风险和机遇。

1. **范围**

本程序适用于本公司质量管理体系所覆盖范围内活动、产品和服务中内外部环境因素的识别与评价和应对风险和机遇的策划与实施。

**3. 权责：**

3.1. 总经理负责公司目标和战略方向相关影响其实现质量管理体系预期结果的 各种内外部环境因素的识别与评价的确认，应对风险和机遇策划的审批。

3.2. 各相关部门负责内外部环境因素信息的获取和应对风险和机遇策划相关职 责的实施

3.3. 综合部负责内外部环境因素识别与评价，策划应对风险和机遇方案，并监 督实施。

**4. 定义：**

4.1. 环境因素：对公司目标和战略方向相关影响其实现质量管理体系预期结果 的正面和负面要素或条件。

4.2. 机遇：可能导致采用新的实践，开辟新市场，赢得新顾客，建立合作伙伴 关系，利用新技术以及能够解决组织或其顾客需求的其他有利可能性。

**5. 工作流程：**

5.1. 内外部环境因素信息的获取应考虑：

5.1.1. 可能对企业的目标造成影响的变更和趋势；

5.1.2. 与相关方的关系，以及相关方的理念、价值观；

5.1.3. 企业管理、战略优先、内部政策和承诺；

5.1.4. 资源的获得和优先供给、技术变更；

5.1.5. 与质量管理体系有关的相关方要求。

5.2. 风险与机遇识别时机： 质量管理体系策划、企业宗旨变化、战略变化、内外部环境变化、组织及其背景、相关方的需求和期望变化。

5.3. 风险与机遇的类型：

5.3.1. 质量风险与机遇：施工质量风险与机遇、间接施工质量风险与机遇。

5.3.2. 环境风险与机遇：主要有自然、政治、经济以及其他。

5.3.3. 工程施工风险与机遇：主要有合同、质量、安全、进度、物资、成本、法律等。

5.3.4. 工程竞标阶段的风险与机遇：包括市场容量、竞争力、价格。

5.3.5. 财务风险与机遇：有融资/筹资、资金偿还、资金使用、工程竣工结算阶段的风险。

5.3.6. 市场风险与机遇：包括市场容量、竞争力、价格、促销。

5.4. 质量风险：

5.4.1. 直接质量风险：产品质量问题导致退货、报废、修理等风险。

施工质量问题，导致返工、停工等风险。

5.4.2. 间接质量风险：产品使用过程，损坏了顾客的其它财产权或人身权，应 负民事赔偿责任。

工程完工后，因施工质量造成对顾客的其它财产权或人身权造成的损失，应负民事赔偿责任。

5.5. 环境风险：

5.5.1. 施工季节，影响项目的进度，也间接影响公司项目施工。

5.5.3. 政策环境： 国家宏观经济政策、经济环境的变动，以及个地方的相关政策的变动会间接的影响到企业资金融入以及企业运营的必要条件。

5.5.4. 经济环境： 利率的变动、汇率的变动、同伙膨胀或通货紧缩等。

5.5.5. 产品销售淡季与旺季，影响顾客的采购，也间接影响公司产品生产。

5.6. 工程施工阶段的风险：

在工程施工过程中存在着大量风险因素，包括合同、质量、安全、进度、物资、成本等。施工企业一般在保证质量和安全的前提下，通过加强工程项目成本的控制，想方设法降低工程成本，从而避免工程项目亏本风险的发生。

　　企业的成本控制是影响企业经济效益的直接因素，如果不能有效地控制成本风险，造成人工费、材料费、设备租赁使用费、管理费的浪费，使项目成本超出预算，造成项目亏损。由于建筑工程施工周期长、影响因素多，各种建筑项目实施过程中，材料的市场价格波动大、恶劣施工条件未能预见、众多参与单位的变化难于把握等因素，施工企业的成本控制风险大。一方面，随着我国市场经济的完善和全球化进程的加快，生产要素价格基本上已经完全市场化，加之国际国内市场的全面流通，国际市场价格变动实现了无时滞传导，对企业的价格应变提出了巨大的挑战。另一方面，某些施工企业由于管理体制不完善，对资金运作没有严格把关，造成非生产性开支严重超标，致使企业资金失控，周转陷入僵局。这些不可控因素的大量存在给企业成本控制造成了很大的风险，需要严格控制。

工程竞标阶段的风险：

我国的建筑市场目前还是一种“僧多粥少”的局面，竞争异常激烈。随着工程量清单计价的逐步推进和完善，招投标越来越规范，施工企业基本上都要以投标的形式争取中标来获得项目。施工项目竞标的成败，直接影响着施工企业的经济效益，甚至关乎企业存亡，这就更加凸显了工程竞标的重要性。

企业在竞标过程中总会承担一定的风险，从施工企业决定编制投标文件风险就开始产生了。在编制标书的过程中，投标价格定高了会有不中标的风险，标书内容不完备也不会中标;一旦中标就又面临着可能亏损的风险，原因在于一些施工企业在对项目具体情况缺乏了解、未经周密的前期调研和成本测算的情况下盲目报价，或者由于计算失误、漏计项目等原因造成经营管理失败而亏损。

5.7. 市场风险：

5.7.1. 市场容量： 对市场容量的调查所采用的方法不合适，没有准确的弄清市场对象对产品的用量，使得产品的产量大于实际需求，而增加公司的投资风险。

5.7.2. 市场竞争力： 对竞争对手的错误分析可能导致对我们的产品市场的竞争力高估或低估，引发期望值风险。

5.7.3. 价格风险： 产品的价格风险受产品的成本、质量和声誉、顾客消费等的影响。

5.7.4. 促销风险： 促销风险包括促销活动的成本的控制、效果预测失误以及对品质的怀疑等。

5.8. 财务风险：

5.8.1. 险融资/筹资过程中的风险： 比如风险筹资的费用很高， 而且受到政策限制较多，加大了筹资的不确定性。

5.8.2. 资金偿还过程中的风险： 主要受到利率的影响，有极大的不稳定性，增加偿还风险。

5.8.3. 资金使用过程中的风险： 主要表现为短期资金风险和长期资金投资风险。

5.8.4. 工程竣工结算阶段的风险：

在我国的建筑施工市场中，施工企业作为承包商始终处于劣势地位，竣工结算一直是困扰着施工企业的一大难题。竣工结算风险是工程竣工后发包方寻找各种原因拖延结算、拒不结算或讨价结算，而造成的项目工程垫资不能及时收回，项目收益不能实现的风险，该风险严重地困扰着施工企业。此外，项目竣工移交后，根据与建设方签订的合同，施工企业一般要承担1~5年的质量缺陷责任期，并按合同结算总额承担一定比例的质量保证金。这一切充分表明，即使项目竣工移交，企业的风险管理也来不得半点松懈。如果承包商不注意加强竣工结算后的风险管理工作，将有可能导致承包商利润实现减少且时间滞后，资金周转不灵，债务不断积累，严重的可能会将承包商逼上破产的绝路

5.9. 对风险等级评价后，找出重要风险项目，确定如何应对风险和机遇。

5.10. 风险应对措施包括：风险规避、风险降低、风险接受等，并制定可行实 施方案。

5.11. 对风险措施有效性进行评价，直到目标达成。

**6. 相关文件。**

6.1. 文件控制程序

6.2. 信息沟通控制程序

6.3. 管理评审控制程序

**7. 表单**

7.1. 无

目标指标和管理方案控制程序

HYJZ-CX-24-2020

1. **目的**

为建立、规范公司及各相关职能和层次的目标，实现质量安健环目标、指标，以及确保实现目标和指标而制定的管理方案的实施，不断改进公司的质量、环境行为和职业健康安全的工作。

1. **适用范围**

适用于本公司及公司各相关职能和层次质量安健环目标和指标及管理方案的建立、实施和管理。

1. **职责**

**3.**1分公司经理负责组织制定并批准公司质量安健环目标。

3.2综合部负责组织相关部门进行目标、指标的分解及管理方案的编制。

3.3综合部负责对目标、指标及管理方案的实施情况按照考核期进行统计考核。

1. **工作程序**

4.1质量安环管理目标

4.1.1质量安环管理目标和指标制定

4.1.1.1 管理者代表组织相关部门、相关人员根据质量安健环管理方针、年度工作计划、公司生产任务、产品质量、环境因素、危险源、危险源、经济和技术的可行性、法律法规要求以及相关方的要求等提出公司总的目标、指标，经管理者代表审核，报分公司经理批准后执行；

4.1.1.2每年初，由管理者代表组织公司领导及部门负责人，按公司目标的年度指标分解、编制“年度目标分解表”，经管理者代表审核，分公司经理批准后实施；

4.1.1.3目标责任部门采取措施实现所承担的分目标，并在考核期后三日内，将分目标完成情况报考核部门。考核部门统计后于三日内上报公司领导及有关部门

4.1.1.4当管理评审对目标提出修改时，由管理者代表组织目标再次分解。适当时，质量安健环管理目标和指标内容要求可包括：

1. 产品的要求；
2. 有关法律法规及其他要求；
3. 公司的重要环境因素、重大危险源；
4. 相关方的要求；

e. 污染预防的承诺、劳动安全保护行为的持续改进；

f. 技术及经济上的可行性；

4.1.2目标通过层层分解展开，量化后纳入各部门。即目标明确、指标具有可测量性；

4.1.3综合部应定期检查目标、指标的完成情况，并对其进行动态管理；

4.1.4分公司经理通过日常工作报表、资料、管理评审掌握目标的实施情况。

4.1.5目标指标实现后，如有必要，需制定新的目标指标；如果在规定的时间内目标和指

标未能实现，应及时通报管理者代表，由管理者代表组织进行更改，经分公司经理批准后执行。

4.1.6管理评审时，对年度目标、指标的实现情况及适宜性、充分性、有效性进行评价，需要时对目标及目标值进行修订。

4.2管理方案

4.2.1管理方案的编制

1. 综合部负责组织相关部门编制环境和职业健康安全管理方案报分公司经理批准后执行；
2. 管理方案涉及与安健环目标和指标有关的全部可能的活动；
3. 职业健康安全和环境管理方案要考虑实现安健环目标和指标的有关部门作业活动的设计。

4.2.2管理方案的内容与要求

1. 已确定的管理方案控制的目标和指标；
2. 明确实现目标指标的具体措施及方法，包括实施程序、步骤、支持性的措施、资源、相关方的协作等；
3. 责任部门、岗位、经费、开始时间、完成时间，验证时间；
4. 如果在规定的时间内目标和指标未能实现，应及时对目标指标的管理方案进行评审，由原制订部门重新制订原审批部门审批。

4.2.3管理方案的实施与检查

1. 各部门按照环境和职业健康安全管理方案组织实施，必要时对公司管理方案进行进一步的分解，制订适用本部门详细管理方案的实施计划；
2. 管理方案的检查：综合办负责对管理方案的实施进度与效果进行监督验证。
3. 相关记录

5.1年度目标分解表。

**监视、测量、分析和评价控制程序**

HYJZ-QES-CX-25-2020

1．目的

对产品实现的必须的过程进行测量和监控，以确保满足顾客的要求；对产品特性进行测量和监控，以验证产品要求得到满足；收集和分析适当的数据，以确定质量体系的适宜性和有效性，并识别可以实施的改进。

1. 适用范围

本程序对产品实现过程持续满足其预定目的的能力进行确认；对施工所用原材料、施工质量进行测量和监控；对测量和监控活动以及其他相关来源的数据分析。

1. 职责

3.1 工程部：

a)负责对过程和产品的测量和监控；

b)负责对测量和监控的结果进行评审和放行；

c)负责收集公司对内、对外相关数据并传递与分析、处理；

d)负责统筹统计技术的选用、批准、组织培训及检查统计技术的实施效果。

3.2项目部：

负责施工过程中的自检。

3.3各部门：

负责各自相关的数据收集、选用。

4．程序

4.1 过程的测量和监控；

4.1.1 工程负责识别需要进行测量和监控的实现过程，它包括产品实现过程，也包括公司根据产品特点策划的个过程和子过程，特别是施工运作的全过程。

4.1.2 过程持续满足预定目的的能力，是指过程实现产品并使其满足要求的本领；

4.1.3与质量相关的个过程应根据公司总目标进行分解，转化为本过程具体的质量目标，如过程产品合格率、顾客服务满意率等。为保证目标的顺利完成吗，需进行相应的测量和监控：

a) 工程部负责对质量形成的关键过程进行测量、分析，明确过程质量和过程实际能力质检的关系，以确定需要采取纠正或预防措施的时机；

b) 当过程产品合格率接近或低于控制下限时，工程部应及时发出《纠正措施处理单》，定出责任部门，对其从人员、设备、材料、各类规程、施工环境及检验等方面分析原因并采取相应的措施；当需要采取改进措施时，项目部编制相应的改进计划，经管理层代表审核、批准后，交责任部门实施，工程部负责跟踪验证实施结果；

4.2 产品的测量和监控

4.2.1 工程部负责编制各类检测规程，明确检查点、检查频率、检查项目、检查方法、判别依据、使用的检测设备等。

4.2.2 进货验证

4.2.2.1 向供应商索取材料的额检验报告；

4.2.2.2 检验员根据检验规范进行检验或验证，并填写《入库单》：

a) 仓库根据合格记录或标识办理入库手续；

b) 验证不合格时，执行《不合格品控制程序》。

4.2.3.1 过程检验

按有关检验标准及检验方法检验并填写检验记录。对合格品，可转入下一道工序：对不合格品执行《不合格品控制程序》；

4.2.4成品的测量和监控

4.2.4.1 需确认所有规定的进货验证、分部分项测量和监控均完成，并合格后才能进行项目总体的测量和监控活动

4.2.4.3 除非顾客批准，否则在所有规定活动均已圆满完成之前，不得放行产品和交付服务。因顾客批准而放行的特例，应考虑：

  a) 这类放行产品和交付服务必须符合法律法规的要求；

b) 这类特例并不意味着可以不满足顾客的要求。

4.2.5 测量和监控记录

4.2.5.1 在测量和监控记录中应清楚地表明产品是都已按规定标准通过了测量和监控，记录应表明负责合格品放行的授权责任者。对不合格品应执行《不合格品控制程序》。

4.2.5.2 测量和监控记录由工程部负责保存。

5.1 质量信息的来源

a) 产品和服务的符合性；

b) 顾客满意程度；

c) 质量管理体系的绩效和有效性；

d) 策划是否得到实施；

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) 质量管理体系改进的需求；

h) 验证活动的结果；

5.2 统计数据内容

有关部门以合适的统计方法如曲线图、百分比统计对比对以下质量指标进行分析：

a) 顾客满意度调查       1次/1年        综合部

b) 供方提供产品情况      1次/1年        综合部

c) 施工情况          1次/2月        工程部

d) 产品和服务的符合性状况   1次/2月       工程部

e) 验证活动的结果/针对风险和机遇所采取的有效性 1次/1年/体系更新  体系组

f) 质量管理体系的绩效和有效性；策划是否得到有效实施 1次/1年/体系更新时 体系组

5.3所有统计指标应形成报表，并进行必要的分析提出改进的建议。

5.4 统计记录的管理

对于统计记录的管理要分清职责和权限，进行分级管理，各部门按照《记录控制程序》和《文件控制程序》，对统计记录进行有效的管理与控制。

6、相关文件

《文件控制程序》

《记录控制程序》

《纠正和预防措施程序》

《不合格品控制程序》

7、表单

各类统计图表

满意度调查表

数据分析报告

纠正预防措施要求

**改进控制程序**

HYJZ-QES-CX-26-2020

**1.0 目的**

采取有效的改进、纠正和预防措施，实现公司质量安全管理体系的持续改进，提高质量管理体系过程的有效性和改善产品的特性，满足顾客不断变化的要求，增强顾客的满意度。

**2.0适用范围**

本程序适用于公司质量管理体系改进、纠正和预防措施的制定，城市园林绿化服务实施和验证的活动。

**3.0职责**

3.1 本程序中的质量改进控制程序由公司综合部负责制定、修订、解释和管理；综合部、综合部协办。

3.2 本程序中的工作环境的改进控制程序由公司综合部负责制定、修订、解释和管理；服务质量项目部协办。

3.3 公司各职能部门负责人负责实施及信息反馈。

**4.0管理程序**

4.1 持续改进

持续改进是增强满足顾客不断变化要求的能力的循环活动，改进的重点是改善产品的特性和提高质量管理体系过程的有效性。

4.1.1 根据质量方针和目标，公司相关职能部门应做好：

a）通过质量目标的考评，找出差距，对存在的问题制订改进措施，向管理评审提出书面报告；

c）通过市场调研和对顾客满意度的调查分析，向管理评审会议提出公司应有的对策和措施报告；

d）管理评审会议确认的改进措施，由最高管理者批准在全公司执行。

4.1.2 公司各部门根据本公司的质量目标，定期对部门质量管理体系的运行和产品质量状况进行评审，评审的主要内容：纠正和预防措施实施情况，公司改进措施在本单位的实施情况，要在由主管领导主持的公司管理会议上，对本单位质量完成情况提出质量管理体系修改意见，城市园林绿化服务改进措施的意见，经会议讨论，由主管领导审批，部门实施。

4.1.3 各职能部门要认真执行公司提出的改进措施。结合本部门和本项目特点和质量，充分收集顾客对城市园林绿化服务的特性要求，研究为达到顾客满意必须对城市园林绿化服务过程进行改进的措施，制订实施方法，提供资源，积极实施并验证实施效果。

4.1.4 公司工程部和综合部分别负责质量、环境、安全管理体系改进实施后的验证和评定。

4.1.5 根据实施、验证的情况，指出新的改进方向，提出新的改进目标，在下一次策划的管理评审管理会议提出新的改进措施的意见。

4.1.6 持续改进的现状调查、原因分析、实施验证都要形成记录。

4.2 纠正措施

是对已发现的不符合，针对其产生不符合的原因采取措施消除不符合原因，防止不符合的再次发生。

按本程序的职责划相关部门按下列各条负责实施。

4.2.1.1收集已出现质量不合格产品的信息：

a）顾客的意见（包括顾客抱怨），质量工程师的意见，其他相关方的意见；

b）公司领导或公司职能部门检查项目质量管理后要采取的纠正措施；

c）内审、外审中发现的不合格项，管理评审后认为应采取的纠正措施；

d）不符合要求的采购物质材料

4.2.2 按评审处置权限，由有关部门填写“不符合措施通知单”。

4.2.3 责任单位/部门按不合格品措施的要求实施。

4.2.4 对已按不合格品措施实施完成的部门进行验证和评价，对未达到要求的部门重新制订纠正措施，直至达到目的，并形成记录。

4.2.5 质量安全管理体系的纠正措施按《内部审核程序》执行。

4.3 预防措施

是为了消除潜在的不符合的原因或潜在的质量安全隐患，以防止不符合、质量缺陷、质量通病或其他质量安全方面不希望发生而采取的措施。

按本程序的职责划分，公司相关部门按下列各条负责实施。

4.3.1 收集潜在的质量不合格因素或隐患的信息。

a）从产品的形成过程中；

b）从顾客、工程师或其他相关方提出的意见中；

c）从管理记录中；

d）从监视、测量、数据分析的报告中；

e）从管理评审、内部审核、外部审核中。

4.3.2对潜在的不符合因素或隐患进行分析，对采取措施的必要性、可行性进行评价，由责任部门制订可行的预防措施计划。措施内容要求可以在：

a）公司在编制的城市园林绿化服务方案时以及在服务交底中对服务难点，以往产品的质量缺陷，质量通病、管理制度中或其它不希望发生的质量安全问题明确应采取的预防措施；

b）针对城市园林绿化服务中的关键、难点单项工序提出应预防的质量安全措施。

4.3.3 责任部门按预防措施计划的要求负责实施，并作好实施情况的记录 。

4.3.4 对已按预防措施计划完成的部门由责任部门的主管人员进行验证和评价，确定进一步改进的方向和目标。

4.4 通过对持续改进、纠正措施、预防措施实施有效性的评价以后，对有效的措施所引起的管理手册，程序文件等相关文件的更改，按《文件控制程序》执行。

**5.0质量记录**

《纠正和预防措施通知单》

**服务提供控制程序**

HYJZ-QES-CX-27-2020

1. 目的

对城市园林绿化服务过程进行控制，对提供服务的后期服务进行管理，服务过程的各环节标识清楚、责任明确，确保产品满足要求，提高顾客满意度，满足质量目标要求。

2. 适用范围

本文件规定了城市园林绿化服务实现过程中，对产品要求评审、任务接受、城市园林绿化服务准备、项目实施、项目检验、任务完成、售后服务和记录归档等的详细要求。

本文件适用于本公司城市园林绿化服务的质量控制。

3. 职责

3.1 工程部

3.1.1负责对城市园林绿化服务过程进行管理。

3.1.2负责编制城市园林绿化服务计划组织实施。

3.2工程部负责对城市园林绿化服务过程实施。

3.3各技术人员负责城市园林绿化服务过程的具体实施，做好过程记录。

3.4 工程部负责服务过程的具体实施。

3.5 工程部负责对城市园林绿化服务过程中的服务问题进行解答或培训。

3.6 城市园林绿化服务过程涉及的各类人员按本文件的规定及各自职责负责相关工作的具体实施。

4. 程序

4.1 工作流程

**园林绿化服务：客户洽谈→合同签订→材料采购→进场报验→项目施工→过程检验→竣工验收→后期服务。**

4.2 项目实施前评审

工程部参加由综合部组织的合同评审，内容包括顾客要求、服务要求、质量要求，技术标准，服务期限等与城市园林绿化服务过程相关的要求等，明确其城市园林绿化服务能力是否能够达到，对于确定可以完成的在合同评审表中签字确认。

4.3任务接受

4.3.1 工程部收到项目部的任务派交单，编制服务任务列表，并在七个工作日之内传递给相关的工程部人员。

4.3.2 顾客临时要求，综合部（或接待人员）应向工程部经理报告，并在一个工作日之内传递给相关的负责人。

4.3.3 工程部经理依据服务任务列表或临时服务任务单安排技术城市园林绿化服务。若有问题及时反馈部门负责人。月末向工程部提交月技术服务情况统计表。

4.4 服务准备

购进的原材料进厂时，分部负责对原材料的名称、规格、数量、实物以及供方出具的质量证明文件进行验证，需复验的提交综合部检验，检验或验证合格后，办理入库手续。

4.5 城市园林绿化服务实施

4.5.1工程部根据任务单，对现行的技术服务工艺规程、检验规程、技术规范、标准、工艺流程卡、记录用表格等进行充分性和适宜性检验，对不适用或不完善的应补充编制文件。将初次编制和更改修订的工艺流程卡、记录格式样本等交综合部，经综合部经理批准后实施，并存档管理。

4.5.2设备及监视和测量设备的管理

1）工程部负责组织对监理设备及咨询监理设施进行管理和维护保养，确保在用监理设备及监视和测量设备满足使用要求。

2）各城市园林绿化服务工序负责保管各自使用的设备及监视和测量设备并明确设备管理员。设备管理员负责编写安全操作规程、特种设备的保养细则，文件经批准、受控后张贴在设备附近明显位置。

3）服务设备及监视和测量设备的操作人员，在使用过程中若发现有异常现象应及时报告设备管理员组织处理。

4）工作现场严禁出现未经检定的监视和测量设备，监视和测量设备必须在检定有效期内使用。

4.5.4 对产品质量有直接影响的相关人员均应进行培训，取得相应资格，并按规定持证上岗。

4.5.5城市园林绿化服务过程中不具备的或需改善的服务条件、设施、设备管理员应向工程部提出改进措施方案。

4.5.6服务提供

1）工程部经理根据任务单安排组织提供城市园林绿化服务，城市园林绿化服务工序操作者填写工艺流程卡并签字。

2）技术人员按照各自工序的服务情况如实填写工艺流程卡，不得代签。工艺流程卡随工序传递，顾客临时委托加工或测试提供的外来文件随工序传递。

3）在城市园林绿化服务中若发现设备有异常现象应停止操作，并及时报告工程部经理，由工程部经理负责组织处理。

4）技术操作人员在城市园林绿化服务中发现所用原材料的产品状态异样或与工艺文件不相符的情况时，应停止操作，并立即报告工程部经理安排处理，并记录。

5）工程部依据检验规程中规定的检验项目，负责城市园林绿化服务中工序检验。在工序检验过程中确认的严重不合格品，由检验员填写不合格品评审处置单，传递给工程部。质检员或技术人员将不合格品标识、隔离、存放。

6）各质检人员负责按规定及产品技术要求检查产品标识、单元包装、组分配套。

4.5.8 服务环境条件应符合工艺规程的规定。

4.5.9 批次服务的产品实行批次管理。批次管理和数量的规定应符合相应材料标准的规定。

4.6 试城市园林绿化服务控制

4.6.1 试城市园林绿化服务项目由工程部或专业组的技术人员负责组织实施。

4.6.2 顾客临时技术服务咨询，明确使用环境条件及技术状态，要求提供试验性的产品时，由综合部或专业的技术人员负责组织提供。过程应详细记录。

4.9 质量损失填报

4.9.1 工程部负责统计本部门的质量损失，并在公司例会上进行传递。每月底前将成本报表的复印件上报综合部，综合部负责核算损失。

4.9.2 质检员负责将城市园林绿化服务发生的不合格品评审处置单的复印件交综合部。

4.10 标识和可追溯性

4.10.1.为防止不同规格产品混淆，工程部负责确定产品的标识方法；

4.10.2.在有追溯要求的时，本公司产品合格证和批号为可追溯的唯一标识；

4.10.3.本公司产品检验状态标识方法：合格、不合格、待检和待处理；

4.10.4.本公司标识种类：标签和标牌标识。

4.11 产品防护

4.11.1 原材料库管理

1）库管应建立原材料台账，建立出入库记录，做到账、物、卡相符。

2）库存材料应标识明确，有贮存期或有贮存条件要求的材料应注明贮存期限并监控贮存条件。保管员负责检查材料的贮存期，接近贮存期的材料及时通知综合部经理进行处理。

4.11.2周转库存管理

1）产品按批次入库。库房保管员应建立产品台账，做到账、物相符。

2）保管员负责入库产品的验收，检查产品牌号、名称、规格、数量、批次、包装的整洁、组分配套、产品实物标识。

3）保管员依据传递的工艺流程卡核实并记录入库时间、产品牌号、名称、规格、批次、数量、技术状态；依据传递的产品质量合格证明，按照合同/订单和销售任务单要求，及时到库房办理相应产品入库手续。

4）库内产品应分区放置，挂牌标识，分为：合格品、不合格品、半成品、待验品等。不合格品应隔离存放；需要时可在销售服务现场设置临时库房并挂牌标识。

4.12任务完成

4.12.1工程部应经常监督检查、了解技术服务任务的完成情况，并及时协调解决城市园林绿化服务中出现的问题，确保服务任务按时完成。

4.12.2 每月底工程部协助综合部统计任务完成率和合同履约率。

4.12.3工程部对服务过程中出现的问题应及时与工程部和工程部经理进行沟通，协商解决办法。

4.12.4工程部经理依据各城市园林绿化服务工序的任务完成情况向工程部提出相关建议。

4.13 信息处理

全体职工均有责任进行质量信息和顾客信息的接收和传递。信息接收人应及时将顾客信息报送相关部门。需采取纠正或预防措施的，由综合部组织相关人员实施。顾客信息由综合部负责汇总处理。

4.14 售后服务

4.14.1综合部负责售后服务工作。

4.14.2 交付的产品，顾客在入厂复验时认定为不合格的，由综合部负责通知综合部进行验证，并组织相关技术人员与顾客沟通，分析原因，提出处理方案，直至顾客满意。

4.14.3 收到对我司产品质量和服务有关的顾客信息调查表，由综合部组织相关责任人及时提出解决办法，并回复顾客。

4.14.4 对顾客在使用过程中提出的产品要求以外的技术问题，在遵守保密规定的前提下，根据本司专业范围，由综合部组织相关技术人员及时回复。

4.14.5顾客提出要求时，应及时提供相关技术文件或培训指导，必要时可派技术人员到顾客现场进行技术指导。

4.15文件、记录归档

4.15.1涉及产品实现过程形成的原始记录按相关要求予以保存。

4.15.2应归档的记录包括：服务任务列表、工艺流程卡、报检单、首件（批）检验记录、最终产品检验记录、不合格品评审处置记录等。

5. 相关文件

工程部管理制度

设备管理办法

设备操作规程汇编

安全服务管理规定

6. 记录

服务任务单

**环境运行控制程序**

HYJZ-QES-CX-28-2020

**1.0 目的**

为实现公司的管理方针和环境目标、指标，使与重要环境因素有关的活动得到有效控制，减少环境污染，提高环境绩效，以实现环境行为的不断改进。

**2.0 范围**

本程序适用于公司生活活动、管理活动、服务过程中的环境因素的运行控制。

**3.0 职责**

3.1 办公室是环境运行控制的归口管理部门。

3.2 相关部门执行本程序，按照程序中规定的运行准则，制定具体措施或环境管理办法，加强对识别的重要环境因素的控制。

3.3 食堂按《食堂管理制度》对食品加工中的各种环境因素进行控制。

**4.0 工作程序**

4.1废气的控制

4.1.1废气排放控制执行《中华人民共和国大气污染防治法》。运营部对办公环境进行清洁，保证室内空气清新，保证员工的身体健康。对于有挥发并能造成空气污染的临时物料，应严格密封，减少液体原料及产品的挥发，将废气排放量控制在最小。

4.1.2不得在办公区焚烧固废和其他可产生有毒有害烟尘和恶臭气味的废弃物。

4.1.3对食品加工中产生的油烟废气，食堂安装抽油烟机、排风扇，定期清理油烟污垢。

4.2 污水排放的控制

4.2.1本公司污水主要来源于办公和生活污水，通过建筑物的污水管道进行排放。污水排放控制执行《中华人民共和国水污染防治法》。

4.2.2 生活污水的排放控制

4.2.2.1 对员工进行节约用水教育，提倡节约用水，从源头上减少生活废水的产生。

4.2.2.2 食堂洗涤应使用环保型无磷洗涤剂，用过的污水不得洒向地面，食堂污水经过隔油池处理后，排到市政污水管网。

4.2.2.3 办公生活污水，通过污水管道直接排市政污水管网。

4.2.3 污水排放的监测

4.2.3.1 污水排放的监测按地（区）环境保护部门的规定进行，并按《污水综合排放标准》达标排放。办公室保存《污水监测报告》，并根据监测结果采取必要的防治措施。

4.2.3.2 办公室应对污水排放监测情况进行检查，并填写《环境、安全监督检查记录》。对发现不符合由责任部门采取措施处理，必要时制定纠正措施，按《纠正与预防措施控制程序》执行。

4.3 粉尘的控制

4.3.1 对提供运输服务的单位施加影响，在产品的装卸、搬运要减少粉尘的直接排放。

4.4 噪声的控制

4.4.1 噪声的来源主要是：

4.4.1.1人为产生的噪声：工作人员的呼叫、吵闹、汽车喇叭鸣放声、物资装卸等；

4.4.1.2办公设备运行、设备维修等。

4.4.2噪声控制执行《中华人民共和国环境噪声污染防治法》和《北京市环境噪声管理暂行办法》。

4.4.3 噪声的控制要求

4.4.3.1加强职工环境意识的培养，在日常活动中形成良好习惯，做到轻搬轻放，杜绝野蛮操作，减少噪声的产生；

4.4.3.2各设备使用部门对易产生噪声、摩擦、震动的设备等定期维修保养，加强润滑定期对设备进行检修，最小化噪音，振动的发生，进行持续改善；

4.4.3.3 对车辆（包括外来车辆）加强管理，凡进入办公区的车辆一律减速行使，禁止鸣喇叭。本公司车辆外行使，按当地政府规定执行；

4.4.3.4在搬运和装卸过程中，轻拿轻放，禁止将物资从高处扔下或在地下拖行。对提供运输服务的单位施加影响。

4.4.3.5 装修噪声的控制，对装修时间进行控制，装修保险遵守有关规定，防止扰民、污染或安全事故发生。

4.5 固体废弃物的控制

4.5.1 本公司固体废弃物主要为办公、生活垃圾废弃物；

4.5.1.1办公固体废弃物：废纸、包装物、色带、墨盒、硒鼓、废旧电池等；

4.5.1.2生活垃圾固体废弃物：办公室的其他垃圾等；

4.5.2固体废弃物按利用价值分为可利用、不可利用。按有害程度分为有害、无害。具体分类见下表：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | 可利用 | 不可利用 |
| 有害 | 旧墨盒、硒鼓（有次数限制） | 日光灯管、废旧电池 |
| 塑料袋、水瓶等 |  |
| 无害 | 办公废纸、废报纸、废印刷品等 | 办公室的其他垃圾、生活垃圾 |
| 产品废弃、纸质包装物 |  |

4.5.3 固体废弃物的管理

4.5.3.1 按照《中华人民共和国固体废物污染环境防治法》对固体废弃物进行管理。办公室负责设置办公范围内的固体废弃物堆放点，并予以标识。

4.5.3.2 对于可回收利用的废弃物如包装材料、办公设备等，根据市场确定价格，联系回收公司，进行销售。将销售情况记录在《固体废弃物处置记录表》上。

4.5.3.3 对不可回收且无害的废弃物、其他垃圾由办公室与商户签订处理协议后，送至垃圾处理站处理。

4.5.3.4 对不可回收且有害的废弃物如电池、灯管等由运营部负责联系送专业垃圾场处理或联系厂家回收。

4.5.5 办公废弃物的管理

4.5.5.1办公室负责在办公场所集中设置不可回收的有毒有害的办公垃圾，如废旧电池收集箱。对色带、墨盒、硒鼓，负责建立发放记录，以旧换新，并与供应商联系回收。

4.5.5.2 对办公废纸、废报纸、废印刷品等集中回收，送废品回收站处理。

4.5.6 生活固体废弃物的管理

4.5.6.1 生活固体废弃物包括：食堂的饭渣菜叶、生活垃圾等

4.5.6.2 食堂的饭渣菜叶放在固定的泔水桶内，由食堂负责与周边村庄联系，拉去做饲料。

4.5.6.3生活垃圾由清洁工用垃圾袋打包放入垃圾箱，由运营部与环卫部门联系负责处理。

4.5.7 固体废弃物清运

4.5.7.1 办公、服务现场的固体废弃物应及时运至公司规定地点。在夏季对易腐烂、变质等

废弃物应妥善处置，及时处理。

4.5.7.2 废弃物由存放地向外运输时，装车应分类堆放，对运输过程中容易吹落、震落的废弃物须采取措施，如加盖蓬布防止路途遗落。

4.5.7.3 对于危险、有害废弃物的运输，必须执行国家的相关法规，利用密闭容器装存，防止二次污染。

4.5.7 办公室对各部门固体废弃物的管理控制情况进行定期或不定期的检查，并填写《环境、安全监督检查记录》。

4.6节能降耗的管理

4.6.1节能降耗

4.6.1.1能源（电、水、油）的使用；

4.6.1.2办公用品。

4.6.2节能降耗途径

4.6.2.1办公室对全体员工开展节能降耗宣传，提高员工节能降耗意识，减少消耗；

4.6.2.2运营部负责基础设施的维护管理，开展定期状态检查，做到应修必修，修必修好，确保检修质量，保持基础设施的良好状态和性能，控制跑、冒、滴、漏的发生；

4.6.2.3财务部按提供的经济技术指标统计分析结果，建立《能源使用统计表》，进行各类消耗的季度、年度成本核算，并对下年度和下季度的情况进行预算。为公司领导和相关人员提供能源、资源消耗信息。

4.6.3主要能源、资源的控制

4.6.3.1水的使用

1. 给水设备应处于最佳工作状态，管线中发生渗漏，及时抢修或报有关部门抢修；
2. 用水时，使用完毕立即关闭阀门，大力提倡节约水资源，粘贴节约用水标志牌；
3. 尽量做到水的二次利用。

4.6.3.2电的使用

1. 设备停止生产时，应关闭电源，避免电能空耗；
2. 生活/办公区用电，做到人走灯灭，粘贴节约用电标志牌；
3. 合理设置空调温度。

4.6.3.3办公用品

财务部核定各部门办公用具消耗指标，制定《办公用品管理制度》，对各部门的文具和办公用品进行控制，每年末进行统计汇总。办公用纸最好为两面使用；

4.7 车辆的管理

加强对公司车辆的管理控制，减少车辆能源消耗、环境污染，防止事故发生。本公司所有车辆机动车辆由办公室统一管理，制定《车辆安全管理制度》进行管理。

4.10紧急情况的处理，执行《应急准备和响应控制程序》。

**5 相关文件**

5.1《工作手册》

**6 记录**

6.1《能源资源消耗统计表》

6.2 《办公用品领用登记》

6.3《固体废弃物处置记录表》

**职业健康安全控制程序**

HYJZ-QES-CX-29-2020

**1.0 目的**

规范职业健康安全管理，加强工作人员自身防护，使有害因素得到监控和治理，预防职业病，保障员工健康和安全。

**2.0 范围**

适用于公司接触有损员工健康安全环境的管理和自身防护。

**3.0 职责**

3.1 办公室负责组织办公区域主要危险源实施治理，排除办公场所不容许的危险源。进行公司本部员工职业健康体检，保障员工身体健康和安全。

3.2 各部门负责组织本部门工作区域主要危险源实施治理，排除服务场所不容许的危险源，办公室负责组织进行各部门员工职业健康体检，保障员工身体健康和安全。

3.3员工负责在接触有损健康安全环境的自身防护。

**4.0 工作程序**

4.1 职业健康安全管理总则

4.1.1公司根据一体化管理方针、管理目标和考核指标，确定与所标识的公司办公、生产场所《重大风险因素》有关的运行与活动，确保这些活动在程序规定的条件下进行。

4.1.2排除办公、服务区域不可容许的危险源，制定并执行公司相关管理方案，对办公、服务区域主要危险源实施治理，排除办公、服务场所不容许的危险源。

4.1.3避免服务作业时受到伤害，办公室负责组织公司持续辨识工作不同阶段对服务作业人员可能造成伤害的危险源，确保危险源辨识充分、适宜、而且是最新的。

4.1.4为职工提供劳动保障和应得的福利待遇。

4.1.5公司制定《安全管理制度》，杜绝发生生产安全事故，保证安全生产。

4.2 工作人员自身防护

4.2.1 本公司工作人员在办公、生产活动中可能接触有损员工健康安全环境：

1. 机械伤害：挤压、碰伤等
2. 电能伤害：用电安全；
3. 物理性有毒因素：辐射、噪声等。

4.2.2 由办公室根据《职业性接触毒物危险程序分级》以及《中华人民共和国职业病防治法》、重大环境因素、重大危险源确定职业危害的岗位。通常有：电工。

4.2.3 对接触有损健康环境因素的工作人员采取劳动保护措施，不同工作条件和危险因素配置不同的劳保用品，所提供的劳保用品必须保证质量，穿戴舒适方便， 不影响工作。并作好《劳保用品发放记录》。

4.2.4 工作人员在接触有损健康安全环境中要加强自身防护，进入服务现场后应遵循安全守则，避免受到风险因素伤害。包括：

1. 佩戴安全防护装备；
2. 熟知现场危险源点；
3. 不在吊物下行走或旁站；
4. 巡查现场时注意照明，防止磕碰和触电；
5. 夏季露天作业防止中暑。

4.3 职工健康管理

4.3.1 办公室每年8-9月份组织入职满半年以上（含半年）本部员工体检一次。基层员工按《基层员工健康体检规定》组织健康体检，根据体检结果，办公室负责建立公司本部员工《员工健康档案》，器材部、运营部负责建立基层员工《员工健康档案》。如体检机构有条件出具电子版《员工健康档案》的，以各体检机构出具电子版报告为准。

4.3.2对在孕期、经期、哺乳期的女职工合理调整工作，应根据医务部门的证明，予以减轻劳动量或调换岗位，安排适宜劳动。

4.3.3 急性传染病

当发现有传染病者，应及时在《员工健康档案》中进行登记并立即报告相关部门，马上隔离送往指定医院。对接触传染病人按《突发公共卫生事件应急条例》执行。

4.3.4 其他重大疾病

如员工患有重大疾病（所患疾病影响到本岗位工作的），应及时在《员工健康档案》中进行登记并反馈相关部门。

4.4 用电安全管理

4.4.1 为保证全体职工的生命财产安全，防止触电事故发生和把触电事故降至最低点，对潜在的触电事故做好应急准备，一旦发生便可以做出响应，以预防或减少可能伴随的触电事故及可能引发的伤害及财产损失。

4.4.2 设备电器控制

1. 设备电器必须配置完好的防护装置，电源线和插头完好，接线。使用部门应经常检查工作场所内电器设备运转情况，电容量大小，是否漏电、破损等现象，发现问题及时处理；
2. 电工必须经国家及地方劳动部门组织的专业培训考核合格后，方能持证上岗；
3. 操作工、维修工应严格按照规定进行电器设备的操作和维修；
4. 电器设备出现故障时，由运营部负责维修。维修后填写有关记录。

4.4.3 配电箱管理

1. 配电箱应符合国家规定，附近禁止存放易燃可燃物；
2. 在配电箱附近区域内应做好标识工作，防止非工作人员操作，以防止事故隐患的发生，并采取适当的火灾预防和应急措施。
3. 当班电工每天负责对配电箱的运行情况及安全因素进行检查；
4. 安全员应在各配电处、高压区、临时用电区设置必要的护栏、警告牌等，以示危险。

4.4.4 电风煽使用控制

各部门的电风煽必须配置完好的防护装置，电源线和插头完好；

服务现场的电风煽应与工作场所保持一定的距离，壁挂和吊煽应安装牢固；

各部门经常检查电风煽的运行情况，发现问题立即停止使用。

4.4.5 监督检查

1. 办公室负责对办公场所用电安全隐患随时检查，对存在的问题组织整改，并填写《环境、安全监督检查记录》；
2. 各部门依据行业和地区有关规程和防止触电专项安全防护措施内容，对生产现场防雷、除静电装置、照明灯、开关、输电线路情况进行监督检查，填写相关《环境、安全监督检查记录》。对监督中发现的生产、生活用电不符合执行《事件、不符合控制程序》。
3. 安全员对电器设备、线路等进行检查、保养，每半年对所有设备进行检测，接地、绝缘电阻测试，填写《用电设备检测记录》；
4. 各部门对公司变电箱接地、保护接零和防雷装置进行定期检查。

4.5 消防安全管理

4.5.1按《中华人民共和国消防法》和《机关、团体、企业、事业单位消防安全管理规定》的规定配备消防设施，建立《消防设施登记表》进行管理。

4.5.2 公司指定防火负责人，在危险物及危险地区标识注意事项，发生紧急事态时按《应急准备与响应控制程序》执行。

4.5.3 制定《消防安全管理制度》对公司的消防工作进行管理，对消防设施的完好状况进行检查，并填写《消防设施检查记录》。

4.5.4运营部至少每季度进行一次防火检查巡查的内容应当包括：

1. 用火、用电有无违章情况；
2. 安全出口、疏散通道是否畅通，安全疏散指示标志、应急照明是否完好；
3. 消防设施、器材和消防安全标志是否在位、完整；
4. 常闭式防火门是否处于关闭状态，防火卷帘下是否堆放物品影响使用；
5. 消防安全重点部位的人员在岗情况。

4.6公司的治安保卫工作执行《治安管理制度》的规定。

4.7车辆管理执行《车辆管理办法》。

**5.0 相关文件**

5.1《职业性接触毒物危险程序分级》

5.2《中华人民共和国职业病防治法》

5.3《工作手册》

**6.0 记录**

6.1《劳保用品发放记录》

6.3《消防设施登记表》

6.4《消防设施检查记录》

6.5《员工健康档案》

6.6《环境、安全监督检查记录》

6.7《用电设备检测记录》

# 程序文件修改页

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 修改章节号 | 修改原因 | 修改方式 | 修改人/时间 |
| A/0 |  | 初版 |  |  |
| A/1 | 全文 | **GB/T28001-2011idtOHSAS18001：2007**  **颁布了新版本ISO45001:2018** | 全部 | 秦思建 |
| A/1 | 全文 | 因2020年3月6日发布GB/T45001-2020/ISO45001:2018标准，对手册进行修改，代替之前ISO45001:2018的描述，因两个标准相同，故发布时间与版本不变 | 全部 | 秦思建 |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |