

安徽博奥新型建材有限公司

# 质量、环境、职业健康安全管理体系手册

（依据 GB/T19001-2016/ISO9001:2015 标准）

（依据 GB/T24001-2016/ISO14001:2015 标准）

（依据 ISO45001:2018 标准）

文件编号：QES/SC-01-2019      版 号：A/0

受控状态：受控      分发号：01

编制：管理体系小组      审核批准：刘自锋

2019 年 7 月 1 日发布

2019 年 7 月 1 日实施

---

## 0.1

## 目 录

| 章节号 | 内 容                | 备注 |
|-----|--------------------|----|
| 0   | 封面                 |    |
| 0.1 | 目录                 |    |
| 0.2 | 质量环境职业健康安全方针、目标    |    |
| 0.3 | 公司简介               |    |
| 0.4 | 发布令                |    |
| 0.5 | 任命书                |    |
| 0.6 | 手册管理               |    |
| 0.7 | 目的、适用范围            |    |
| 0.8 | 引用标准、名词及术语定义       |    |
| 4.1 | 理解组织及其所处的环境        |    |
| 4.2 | 理解相关方的需求和期望        |    |
| 4.3 | 确定管理体系的范围          |    |
| 4.4 | 管理体系及其过程           |    |
| 5.1 | 领导作用和承诺            |    |
| 5.2 | 质量、环境和职业健康安全方针     |    |
| 5.3 | 组织的岗位、职责和权限        |    |
| 5.4 | 员工的参与和协商           |    |
| 6.1 | 应对风险和机遇的措施         |    |
| 6.2 | 管理目标及其实现的策划        |    |
| 6.3 | 管理体系变更的策划          |    |
| 7.1 | 资 源                |    |
| 7.2 | 能 力                |    |
| 7.3 | 意 识                |    |
| 7.4 | 沟通及信息交流、工作人员的协商和参与 |    |
| 7.5 | 形成文件的信息            |    |
| 8.1 | 运行策划和控制            |    |
| 8.2 | 服务的要求              |    |
| 8.3 | 产品和服务的设计和开发        |    |
| 8.4 | 外部提供过程、服务的控制       |    |
| 8.5 | 服务提供               |    |

|      |              |  |
|------|--------------|--|
| 8.6  | 服务的放行        |  |
| 8.7  | 不合格输出的控制     |  |
| 8.8  | 环境与职业健康的运行控制 |  |
| 8.9  | 应急准备和响应      |  |
| 9.1  | 监视、测量、分析和评价  |  |
| 9.2  | 内 部 审 核      |  |
| 9.3  | 管 理 评 审      |  |
| 10   | 持 续 改 进      |  |
| 11.1 | 程序文件目录       |  |
| 11.2 | 职能要素分配表      |  |
| 11.3 | 组织机构图        |  |
|      |              |  |

## 0.2 公司管理方针、目标

公司管理方针：

精益求精，顾客满意；节能降耗，保护环境，健康安全，持续改进；

公司管理目标：

质量目标：

- 1、产品正品率 $\geq 99.5\%$
- 2、顾客满意度 95%

环境目标：

- 1、环境污染事故为零；
- 2、能源消耗每年降低 0.5%。

职业健康安全目标：

- 1、重伤率 $< 1.5\%$ 、轻伤率 $< 5\%$ ；
- 2、较大火灾、泄露事故发生率为零；
- 3、职业病发病率为零。

总经理:刘自锋

2019 年 7 月 1 日

### 0.3 公司简介

#### 公司简介

安徽博奥新型建材有限公司 2007 年 04 月 29 日位于安徽滁州南谯区沙河镇西阳工业园区，是一家专业从事新型建材的生产企业。

目前公司管理体系目前有办公室、生产部、供销部及生产车间等。公司立足高起点，设备先进，技术力量雄厚。已基本形成管理科学化、生产规模化、产品系列化，公司注册资本 1000 万元，拥有各类先进的新型建材生产设备，生产主要品种新型建材的生产。

公司秉承“精益求精、顾客满意、遵章守法，保护环境、预防为主，安全生产”的经营理念，为客户提供优质的产品，为国家环境保护和员工职业健康安全做出更大的贡献！

## 0.4 发布令

### 发 布 令

安徽博奥新型建材有限公司质量/环境/职业健康安全手册（以下简称：管理手册），经本公司审定后予以批准颁布，自 2019 年 7 月 1 日起实施。

建立和完善管理体系是本公司的一项战略决策。通过质量/环境/职业健康安全管理体系的有效运行，促进和证实本公司能提供满足顾客和适用法律法规要求的产品或服务，持续改进，满足顾客要求。依照管理方针和目标控制活动、服务对质量/环境/职业健康安全的影响，确保本公司持续发展，控制、消除和减小环境/职业健康安全风险，改进环境/职业健康安全绩效。

本管理手册以 GB/T19001-2016/ISO 9001：2015 质量管理体系为基础和主线，融合 GB/T24001-2016/ISO14001:2015 环境管理体系和 ISO45001:2018 职业健康安全管理体系根据公司实际情况按照过程方法和 PDCA 循环的模式，对公司的质量、环境、职业健康安全的一体化管理体系作了总体描述。

本管理手册对外可作为评价本公司满足 GB/T19001-2016/ISO 9001：2015 质量管理体系、GB/T24001-2016/ISO14001:2015 环境管理体系、ISO45001:2018 职业健康安全管理体系、顾客和法律法规要求能力的纲领性文件，可提供顾客、相关方及第三方认证机构作为评价本公司质量/环境/职业健康安全管理体系之用。

管理手册是本公司必须长期遵循的管理体系文件，是公司开展质量管理、环境和职业健康安全活动的要求和准则。公司各部门和全体员工必须认真学习，严格遵照执行。

总经理：刘自锋

2019 年 7 月 1 日

## 0.5 任命书

### 管理者代表任命书

为了贯彻执行 GB/T19001-2016、GB/T24001-2016 及 ISO45001:2018 标准，加强对本公司质量、环境、职业健康安全管理体系运作的领导。特此任命本公司总经理 刘自锋 同志为管理者代表，并赋予下列职责：

- a) 负责组织实施和保持本公司的质量、环境、职业健康安全管理体系
- b) 向公司管理层及时报告本公司质量、环境、职业健康安全管理体系的运作情况和任何改进需求。
- c) 采取各种形式，提高本公司全体员工满足顾客要求的意识。
- d) 负责与质量、环境、职业健康安全管理体系有关事宜的外部联络。

希望全体员工通力协作，充分配合，支持其工作，服从其领导，确保本公司质量、环境、职业健康安全管理体系的建立、实施和保持，并持续改进其有效性。

总经理：刘自锋

2019 年 7 月 1 日

### 安全事务代表任命书

根据公司全体员工民主选举结果，现任命曹旭志为本公司职业健康和安全管理体员工代表，其职责如下：

- 1) 参与公司管理方针的制定、实施和评审；
- 2) 参与审议有关职业健康和安全的重大事宜；
- 3) 参与公司职业健康安全事故的统计、报告和调查处理情况的监督；
- 4) 对本公司劳动保护执行情况进行监督，维护员工的合法权益；
- 5) 对改善员工的工作条件提出建议；
- 6) 履行群众监督检查职责，向领导反映公司管理体系运行状况；
- 7) 协助管理者代表推进管理体系的有效运行。

总经理：刘自锋

## 0.6 手 册 管 理

0.6.1 本手册依据 GB/T19001-2016、GB/T24001-2016 及 ISO45001:2018 标准，结合本公司实际编制，由管理者代表审核，总经理批准发布。

0.6.2 本手册的管理、修改、换版、发放均按《文件控制程序》执行。《质量环境职业健康安全管理手册》按“受控”和“非受控”文本发放，受控文本发放范围是：公司最高管理层、相关职能部门、认证机构和其他获准人员；非受控文本发放范围是：招标单位、顾客、咨询机构和其他公共关系组织或个人。

0.6.3 《质量环境职业健康安全管理手册》持有者应妥善保管，不得丢失、外借、提供复印和擅自更改。

0.6.4 如遇下列情况之一时，应对《质量环境职业健康安全管理手册》进行修改或换版。

a) 本公司组织机构或管理职能有较大变动时。

b) 发现《质量环境职业健康安全管理手册》描述的内容不符合依据的标准、法律法规或与实际操作不相适应时。

c) 管理评审提出重大修改建议时。

d) 《质量环境职业健康安全管理手册》依据的标准、法律法规有变动时。

0.6.5 办公室是《质量环境职业健康安全管理手册》归口管理部门。

## 1 范围

### 1.1 总则

1.1.1 本手册要求本公司有能力稳定地提供满足顾客和法律、法规要求的产品。

1.1.2 通过本公司质量、环境、职业健康安全管理体系有效运行，包括体系持续改进的过程，保证提供符合顾客要求及法律法规要求的新型建材的生产。

注 1：本手册表述的“产品”包括：

a) 提供给顾客或顾客所要求的新型建材的生产。

b) 产品实现过程所产生的任何预期输出，包括半成品、成品等。

注 2：本手册表述的法定要求是法律法规要求的简称。

### 1.2 应用

1.2.1 本手册规定内容应在本公司内得到充分应用，确保质量、环境、职业健康安全管理体系的持续有效运行。

1.2.2 本手册适用于内部审核，第二方审核和第三方审核。

#### 1.2.3 删减说明

公司生产依据国家有关的产品标准的法规文件，按照国家规范标准及客户对产品的具体要求进行生产，无设计和开发过程，故“8.3 设计和开发”条款不适用，进行删减。

#### 1.2.4 外包过程

本公司无外包。

## 2 规范性引用文件

下列文件中的条款通过本手册的引用而成为本手册的条款。凡是注日期的引用文件，其随后所有的修改单（不包括勘误的内容）或修订版均不适用本手册，然而，鼓励根据本手册达成协议的各方研究是否可使用这些文件的最新版本。凡是不注日期的引用文件，其最新版本适用于本手册。

ISO19000:2015 质量、环境、职业健康安全管理体系—基础和术语

GB/T19001—2016 质量、环境、职业健康安全管理体系——要求

GB/T24001—2016 环境管理体系——规范及使用指南

ISO45001:2018《职业健康安全管理体系 要求》

## 3 术语和定义

3.1 本《质量、环境和职业健康安全管理体系手册》及其他体系文件均采用ISO组织给出的术语和定义。

3.2 为方便公司人员使用，摘要如下术语、定义及缩略语：

3.2.1 公司：“安徽博奥新型建材有限公司”的简称博奥建材。

3.2.2 顾客：公司提供产品的接受者（接受产品的组织或个人）。

3.2.3 供方：向公司提供原辅材料的供应方。

3.2.4 合格：满足要求。

3.2.5 不合格：未满足要求。

3.2.6 部门：公司内部设置的管理职能部门。

3.2.7 废弃物：特指在本公司范围内生产现场、办公场所及生活中产生的废气、废水、废料、垃圾等。

3.2.8 相关方：关注组织的环境状况或受其影响的个人或团体。

3.2.9 重大风险：是指组织通过对危险源辨识、风险评价，确定的不可容许或不可接受的风险。

3.2.10 四不放过：事故原因未查清不放过；事故责任人未受到处理不放过；事故责任人和周围群众没有受到教育不放过；事故制订切化可行的整改措施没有落实不放过。

3.2.11 三级安全教育：是指厂级教育、车间教育、班组教育。厂级教育是指新入厂人员在分配到工作岗位之前，由厂级办公室进行初步的安全教育；车间教育是指新入厂人员从厂部分配到车间后，再由车间进行安全教育；班组教育是指入厂人员进入分配的工作岗位以前的教育。

3.2.12 轻伤及轻伤事故：轻伤是指因工受伤后歇工在1个工作日以上，但够不上重伤者。轻伤事故是指一次事故中只发生轻伤的事故。

3.2.13 重伤及重伤事故：重伤是指造成员工肢体残缺或视觉、听觉等器官受到严重损伤，一般引起人体长期存在功能障碍或劳动能力有重大损失的伤害。重伤事故是指一次事故中发生的重伤（包括伴有轻伤）、无死亡的事故。

#### **4、组织环境**

##### **4.1 理解组织及其环境**

###### **4.1.1 公司战略和方向**

公司致力于新型建材的生产。公司产品精益求精力争成为客户的最佳供应商，为客户提供强有力的技术支持和质量保证，因此公司在人才、设备、服务方面提供强有力的支持和保证，以便公司服务能够满足更多客户的需要。公司也根据客户的要求进行服务业务的拓展，能够满足更多的要求。

###### **4.1.2 内部因素和外部因素**

- （1）公司根据自身实际进行内部因素和外部因素的识别、分析，对影响其实现质量和环境管理体系预期结果的各种外部和内部因素进行必要的管控。这些内部因素和外部因素可以包括需要考虑的正面和负面要素或条件。
- （2）内部环境因素要考虑公司的内部管理、价值观、企业文化、企业的知识和管理绩效等相关因素。
- （3）外部因素要考虑国际、国内、本地的各种法律法规、技术、行业竞争、市场环境、外部文化、社会因素和经济因素等相关因素。
- （4）内外部因素包括受公司影响的环境状况或能够影响公司的环境状况。
- （5）公司每年定期对这些内部和外部因素的相关信息进行监视和评审，以便及时调整公司战略，应对不断变化的市场。

###### **4.1.3. 相关/引用文件**

###### **4.1.3.1 《组织环境与相关方要求管理程序》**

##### **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符合顾客要求和适用法律法规要求的的服务的能力产生影响或潜在影响，因此，公司应按相关程序的确定：

- a) 与质量和环境管理体系有关的相关方，如顾客、最终用户、股东、银行、外部供应商、员工及监管部门等；
- b) 按相关文件的规定要求，确定这些相关方的需求和期望（即要求）。
- c) 这些相关方的需求和期望中哪些将成为其合规义务。

4.2.2 公司各部门按相关文件规定对这些相关方及其要求的相关信息进行定期的监视和评审，以便及时调整公司战略，适应市场的需求。

###### **4.2.3. 相关/引用文件**

###### **4.2.3.1 《组织环境与相关方要求管理程序》**

##### **4.3 确定管理体系的范围**

4.3.1 公司质量、环境和职业健康安全管理体系的边界和适用性决定了质量、环境和职业健康安全管理体系的控制范围。

4.3.2 在确定公司质量、环境和职业健康安全管理体系范围时，组织应考虑：

- a) 各种内部和外部因素，见4.1；
- b) 相关方的要求及相关的合规义务，见4.2；
- c) 其组织单元、职能和物理边界；
- d) 组织的活动和服务。
- E) 其实施控制与施加影响的权限和能力。

4.3.3 对本公司确定的质量、环境和职业健康安全管理体系范围的全部要求，组织应予以实施。

4.3.4 本公司质量、环境和职业健康安全管理体系适用范围及适用条款见前文。

4.3.5 相关范围描述和适用条款都以文件信息加以保持。并可为相关方获取。

4.3.6 如果公司的质量、环境和职业健康安全管理体系的应用范围不适用本标准的某些要求，应说明理由。那些不适用组织的质量、环境和职业健康安全管理体系的要求，不能影响组织确保服务合格以及增强顾客满意的能力或责任，否则不能声称符合本标准。

管理体系范围为新型建材的生产。

公司按照国家规定的规范标准及客户对产品的具体要求进行生产，无设计和开发过程，故“8.3 产品和服务设计和开发”条款不适用。

#### 4.4 管理体系及其过程

4.4.1 公司按照 GB/T19001-2016、GB/T24001-2016 及 ISO45001:2018 标准及其过程模式建立质量、环境、职业健康安全管理体系，形成一体化管理手册及其程序文件，加以实施和保持，并持续改进其有效性。

4.4.2 公司质量、环境、职业健康安全管理体系文件架构

一级文件《质量环境职业健康安全管理体系手册》：阐明公司质量、环境、职业健康安全管理体系的范围、各部门的职责和权限以及体系过程之间的相互关系和工作接口；

二级文件《程序文件》：确保质量、环境和职业健康安全管理体系有效运行的操作文件；

三级文件《作业文件》：具体实施的作业指导书、作业方案、表格；

### 5、领导作用

#### 5.1 领导作用和承诺

5.1.1 公司依据 GB/T19001-2016、GB/T24001-2016 及 ISO45001:2018 标准建立一体化管理体系。

公司承诺为建立、实施和保持管理体系提供必要的资源，并按照企业方针、目标和指标的规定实施管理体系、定期管理评审。最高管理者通过不同方式向组织传达满足顾客和法律法规要求的重要性，以期待持续的顾客、社会、员工满意。

5.1.2 以顾客为关注焦点

5.1.2.1 公司以增强顾客满意为目的，确保顾客的要求得到确定并予以满足。

5.1.2.2 公司通过策划、生产过程、售后阶段来保证顾客满意。

5.1.2.3 公司供销部建立和保持《与顾客有关的过程控制程序》，来实现顾客在生产前期对与产品有关要求的确定、与产品有关要求的评审，并始终保持与顾客的信息沟通。

5.1.2.4 公司生产部门通过建立和保持《生产过程控制程序》，在生产过程中保证经过评审并确定的顾客要求，并始终保持与顾客的信息沟通。

5.1.2.5 公司供销部负责对顾客服务的效果即顾客满意度进行测评，在生产过程、售后阶段及时改进顾客不满意的地方，并始终保持与顾客的信息沟通。

5.1.2 以顾客为关注焦点

5.1.2.1 公司以增强顾客满意为目的，确保顾客的要求得到确定并予以满足。

5.1.2.2 公司通过策划、生产过程、售后阶段来保证顾客满意。

5.1.2.3 公司供销部建立和保持《与顾客有关的过程控制程序》，来实现顾客在生产前期对与产品有关要求的确定、与产品有关要求的评审，并始终保持与顾客的信息沟通。

5.1.2.4 公司生产部通过建立和保持《生产过程控制程序》，在生产过程中保证经过评审并确定

的顾客要求，并始终保持与顾客的信息沟通。

- 5.1.2.5 公司供销部负责对顾客服务的效果即顾客满意度进行测评，在生产过程、售后阶段及时改进顾客不满意的地方，并始终保持与顾客的信息沟通。

## **5.2 方针**

### **5.2.1 制定质量、环境和职业健康安全方针**

(1)公司质量、环境和职业健康安全方针见质量手册 0.4 章节。

(2)公司质量、环境和职业健康安全方针由总经理制定、批准、发布，质量、环境和职业健康安全方针的指定应：

- a) 适应组织的宗旨和组织所处环境（包括其活动、服务的性质、规模和环境的影响），并支持其战略方向；
- b) 为制定质量目标和环境目标提供框架；
- 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特定承诺；
- e) 包括履行其合规义务的承诺；
- f) 包括持续改进质量、环境和职业健康安全管理体系以提高质量管理绩效和环境绩效的承诺。

### **5.2.2 沟通质量、环境和职业健康安全方针**

- (1) 质量、环境和职业健康安全方针以文件的形式发布，在公司内部以橱窗、内部网络、宣传画等形式，以便让员工及时知晓。
- (2) 公司应将质量、环境和职业健康安全方针对全体员工进行宣讲、教育，确保每个员工熟悉、理解并贯彻执行。
- (3) 必要时，质量、环境和职业健康安全方针及质量政策要求向相关方提供，告知相关方。
- (4) 公司应通过管理评审对质量、环境和职业健康安全方针进行适宜性评审和修订，以反映不断变化的内部、外部条件和信息。。

## **5.3 公司的岗位、职责和权限**

### **5.3.1 公司组织结构**

见本管理手册附件四。

#### **5.3.2 岗位、职责和权限**

##### **5.3.2.1 总经理：**

总经理是公司最高管理者，其主要职责是：

- 1) 对公司管理体系负全面责任；有权对公司的管理体系作出变更决定；
- 2) 对公司的管理方针和目标的有效性负责；有权修改公司方针和目标；
- 3) 负责并有权确定公司与管理体系有关人员的职责、权限和相互关系；
- 4) 负责并有权任命管理者代表；
- 5) 对公司的所有资源负总责，有权组织、调配公司的资源；
- 6) 负责管理评审；

##### **5.3.2.2 管理者代表**

1) 负责管理体系的建立、运行和保持；有权对管理体系在建立、运行和保持方面出现的问题作出处理决定；

- 2) 负责向总经理报告管理体系的运行情况；
- 3) 负责主持内部管理体系审核；有权对审核中出现的情况作出最终决定；
- 4) 负责并有权就管理体系的有关事宜与外部联络；
- 5) 确保在公司内提高满足顾客、社会、员工要求的意识。

5.3.2.3 管理体系主管部门为办公室；各部门及生产车间的岗位职责权限在公司三层次文件中已

明确，不在此叙述：

#### 5.4 员工的参与和协商

组织应建立、实施并保持过程，用于在职业健康安全管理体系的开发、策划、实施、绩效评价和改进措施中，与所有适用的层次和职能中的员工及员工代表（如有员工代表）的参与和协商。组织应：a) 为参与和协商提供所需的机制、时间、培训和资源；b) 及时提供渠道获取清晰的、易于理解的有关职业健康安全管理体系相关的信息；c) 确定和消除员工参与的障碍或屏障，尽可能减少无法消除的障碍；d) 在下述方面强调非管理岗位员工的协商：1) 确定相关方的需求和期望；2) 制定职业健康安全方针；3) 适用时，分配组织的角色、职责和权限；4) 确定如何履行法律法规要求和其他要求；5) 制定职业健康安全目标和实现目标的策划；6) 对外包、采购和合同方确定适用的控制；7) 确定需要监视、测量和评价的内容；8) 策划、建立、实施并保持审核方案；9) 确保持续改进。e) 在下述方面强调非管理岗位员工的参与：1) 确定使他们参与和协商的机制；2) 辨识危险源及评价风险和机遇；3) 确定消除危险源以及降低职业健康安全风险的措施；4) 确定能力要求、培训需求、培训以及对培训进行评价；5) 确定需要沟通的内容以及如何进行沟通；6) 确定控制措施以及这些措施的有效实施和应用；7) 对事件和不符合进行调查以及确定纠正措施。

### 6、策划

#### 6.1 应对风险和机遇的措施

6.1.1 在策划一体化管理体系时公司考虑外部因素主要有：a) 社会和文化、政治、法律、监管、金融、技术、经济、自然环境和竞争环境；b) 影响公司管理目标的主要驱动和趋势；c) 与外部利益相关者的价值观的关系。如国家政策、标准、法律法规及其他要求的变动等；内部因素包括：a) 组织机构，角色和责任；b) 政策、目标、实现目标的战略；c) 能力、资源和知识（资本、时间、人、能力、流程、系统和技术等）；d) 内部利益相关者的价值观与组织文化之间的关系；e) 信息系统、信息流和决策流程；f) 合同关系的形成和范围。

6.1.2 在策划管理体系时考虑了风险和机遇以及相应的应对措施，制定了《风险和机遇的应对控制程序》，明确风险和机遇事件的识别方法/途径、风险和机遇事件的评估方式、制定主要风险和机遇事件的应对措施的要求、评价这些措施有效性的方法，确保管理体系目标完成。

对实施过程予以记录。

#### 6.1.3 环境因素

6.1.3.1 办公室建立并保持《环境因素识别与评价程序》，对公司的活动、产品、服务过程中所有影响环境的因素进行识别、评价并制定评价准则，确定重要环境因素并及时更新，建立《重要环境因素清单》。即：制订了《环境因素识别与评价控制程序》，编制了《环境因素识别评价表》，编制了《重要环境因素清单》，对重要环境因素制定管理措施实施控制并检查措施的有效性。

6.1.3.2 办公室负责组织对公司涉及的所有环境因素从产品的生命周期进行识别、汇总、分析、评价，确定重要环境因素。

6.1.3.3 办公室负责对公司公共区域环境因素的管理；

6.1.3.4 管理者代表批准公司重要环境因素。

6.1.3.5 识别环境因素的范围必须覆盖公司生产管理中所有活动、产品或服务中的各个方面。

6.1.3.6 识别环境因素应考虑过去、现在、将来三种时态及正常、异常、紧急三种状态。

6.1.3.7 识别环境因素时，还应对向大气的排出和废物管理方面予以考虑。

6.1.3.8 评价环境因素时应考虑对环境影响的范围、影响程度、发生频次、社区关注程度、法规符合性、资源消耗、或节约程度等。

6.1.3.9 启动变更管理过程的情况如下：

a) 新的或经修改的技术（包括软件）、设备、设施或工作环境；

- b) 新的或经修订的程序、工作惯例、设计、规范或工作环境;
- c) 不同类型或等级的原材料;
- d) 组织结构和人员配备包括所用承包方的重大改变;
- e) 健康安全设施和设备或控制措施的改变。

6.1.3.10 当生产过程中的活动或服务发生较大变化或法律及其他要求更新时,应及时对环境因素进行补充识别,及时报生产部评价以重新确定重要环境因素,定期组织识别环境因素、评价重要环境因素,并及时更新。

#### 6.1.4 危险源辨识、风险评价和控制措施的确

办公室组织制定并贯彻实施《危险源识别与风险评价控制程序》:

6.1.4.1 识别所有进入工作场所的人员、作业活动、管理活动、工作场所以及现场设施存在的危害:

- 1) 常规和非常规活动;
- 2) 所有进入工作场所的人员(包括承包方人员和访问者)的活动;
- 3) 人的行为、能力和其他人为因素;
- 4) 已识别的源于工作场所外,能够对工作场所内组织控制下的人员的健康安全产生不利影响的危险源;
- 5) 在工作场所附近,由公司控制下的工作相关活动所产生的危险源;
- 6) 由本公司或外界所提供的工作场的基础设施、设备和材料;
- 7) 公司及其活动的变更、材料的变更、或计划的变更;
- 8) 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;
- 9) 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;
- 10) 对工作区域、过程、装置、机器或设备、操作程序和工作组织的设计,包括其对人的能力的适应性。

6.1.4.2 采用适宜的风险评价方法确定重大危险源,进行风险分级,并将风险评价结果作为建立和保持职业健康安全管理体系的基础、作为衡量持续改进职业健康安全管理体系绩效的基准,确保重大危险源得到控制,保护员工安全健康。评价的方法:

- 1) 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;
- 2) 提供的风险的确认、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。

6.1.4.3 公司在其活动、材料变更前,识别在公司内、职业健康安全管理体系中或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,并确保在确定控制措施时考虑这些评价的结果,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:

消除;替代;控制措施;标志、警告、或管理控制措施;个体防护装备。

6.1.4.4 公司应将危险源辨识、风险评价和控制措施的确定的结果形成文件,并及时更新。

#### 6.1.5 合规义务

6.1.5.1 办公室建立并保持《法律法规和其他要求管理程序》,确认其对本公司的适用性,并跟踪其变化及时更新。

6.1.5.2 办公室为公司法律法规管理总牵头部门,负责公司经营、生产管理活动所涉及的法律法规的收集、归档、应用和其他相应要求的获取、识别、更新。并确认其适用性、对其符合性进行评价。

6.1.5.3 各职能部门负责收集与本部门相关的最新的法律法规和其他要求,并贯彻实施。

#### 6.1.6 法律法规和其它要求

6.1.6.1 办公室制定并组织贯彻实施《法律、法规及其他要求控制程序》,确定公司管理体系运行活动、产品和服务、尤其是环境和安全因素适用的,必须遵循的法律、法规和其他要求,建立

相应的获取、识别渠道，确保将法律、法规和其他要求传达给员工和相关方；确保履行公司管理方针中遵守法律、法规的承诺；确保持续地符合法律、法规和其他要求。

6.1.6.2 所有单位获取的有关法律、法规及其他要求及其变化的信息，均应上报办公室，会同其他部门进行适用性评价，并确定这些要求是如何应用于公司的环境因素。

6.1.6.3 已确认适用于公司的环境健康安全法规及其他要求应传达到每个部门及其相关方，以便做好各自的环境健康安全管理工作。

6.1.6.4 法律、法规及其他要求的培训执行《人力资源控制程序》的相关要求。

6.1.6.5 办公室每年组织一次对适用的环境、职业健康安全法律、法规和其它要求的遵循情况的评价。具体执行《合规性评价控制程序》相关要求。

## **6.2 管理目标及其实现的策划**

6.2.1 公司在各个职能部门上建立管理目标，并通过文件的形式对目标进行管理。目标应尽可能的量化，即使不能量化，但也要可测量，目标应与公司的管理方针相一致。

6.2.2 公司目标本手册已颁布（0.3 章节）；各职能部门确定年度管理目标并报管理者代表批准；

6.3.3 公司及管理体系各部门管理目标考核办公室负责，考核周期每月，考核结果报管理者代表和管理评审。

## **6.3 变更的策划**

当一体化管理体系需要变更时，公司应该考虑到：变更目的及其潜在的后果；体系的完整性；资源的可获得性；责任和权限的分配或再分配。

## **7 支持**

### **7.1 资源**

7.1.1 资源可包括人员、信息、供方、基础设施和工作环境以及资金资源等，总经理确保提供管理体系所需的资源，以保证管理体系实施和持续改进的有效性并持续的达到顾客、主要相关方以及员工的满意；各部门负责本部门的资源需求计划的提出并经批准后实施。

#### **7.1.2 人员**

办公室负责人力资源管理，建立并保持《人力资源管理程序》，并负责实施管理。

#### **7.1.3 基础设施**

7.1.3.1 公司各级应识别、提供并维护为满足产品质量要求所需的基础设施。

7.1.3.2 设备部建立并保持《设备管理程序》，用于公司设备的管理；

#### **7.1.4 过程运行环境**

公司各部门应识别、提供并维护为满足产品质量、环境、职业健康安全的要求以及从根本上减低风险所需的过程运行环境。

#### **7.1.5 监视和测量资源**

7.1.5.1 生产部负责建立和保持《监视测量和试验设备控制程序》，对监视和测量设备（用于质量、环境）的控制活动做出规定，并监督各生产车间实施。

7.1.5.2 生产部应根据生产监视和测量的需要配备应有的测量设备，包括产品试验的测量设备。

7.1.5.3 保证监视测量和试验设备在适宜的环境下工作，且操作人员应接受过相应的培训。

7.1.5.4 监视测量和试验设备由公司统一定期校准或送相关部门检定，并出具证明。对自校准的设备应编制校准规程，并按计划做好校准记录。

7.1.5.5 新投入使用的监视测量和试验设备，使用前必须先校准或检定合格后，方可使用，并对其检测状态进行标识。

7.1.5.6 建立监视测量和试验设备台帐，保存校检记录。

7.1.5.7 当发现监视测量和试验设备失准或过期使用时，应立即停止使用并进行追溯检验产品，直到其检验结果符合标准得以确认为止。

7.1.5.8 未经校准的监视测量和试验设备不得使用。不合格的监视测量和试验设备，生产车间应

及时采取措施，给予更换。

#### 7.1.6 组织的知识

为获得合格的产品和服务，公司根据现有经营生产服务活动，确定运行过程所需的知识，包括内部来源的如知识产权、项目经验等，和外部来源的如标准、专业会议、客户或者外部丰富收集的知识等。

由办公室负责这些知识的保持，并在需要范围内可以获得。为应对不断变化的需求和发展趋势，公司应考虑现有的知识如何获取更多，并保持更新。

### 7.2 能力

7.2.1 办公室承担管理体系规定职责的人员应是具备相应的能力，人力部考虑教育、培训、技能和经历方面的因素，公司确定各级人员岗位要求并予以安排；

7.2.2 对员工应具备的条件及应完成的工作进行规定和安排，并按年度进行考核；

7.2.3 特种作业人员应持证上岗，并且对其进行动态管理。

7.2.4 人力部应识别从事影响管理体系活动的人员的能力和意识需求，分别对新员工、转岗员工、各类专业人员、特殊工种人员、内审员等，根据他们的岗位要求制定培训计划并实施；

7.2.5 可通过考试、操作考核、技能评定和观察等方式，来评价培训的有效性。

7.2.6 人力部应保留员工教育、培训、技能和经历方面的适当记录。

### 7.3 意识

办公室应确保公司从事影响管理体系活动的人员知晓：管理方针、目标、对管理体系有效性的贡献和不符合管理体系要求的后果。

### 7.4 沟通（信息交流）

7.4.1 办公室建立并保持《信息交流程序》，确保公司内部、外部的质量、环境及职业健康方面的信息交流畅通。

7.4.2 各部门负责相应业务范围内信息交流，并配合办公室信息交流工作。

7.4.3 生产部负责生产过程中的信息交流和处理。

7.4.4 紧急状态下需要的协商或交流，由发生单位直接传递到办公室或主管领导、责任部门。

7.4.5 内部信息交流的主要内容：

- (1) 方针、目标指标的制定和评审；
- (2) 重要环境因素、危险源辨识、风险评价和控制措施的确定；
- (3) 职责和权限的信息；
- (4) 培训信息；
- (5) 体系过程的监视和测量的信息；
- (6) 不符合、纠正与预防信息；
- (7) 内审外审及管理评审信息；
- (8) 相关的法律及其他要求变更的信息；
- (9) 紧急事态及应急的响应信息；
- (10) 事件调查、事故及其处置信息；
- (11) 员工对作业场所不安全、不卫生的抱怨等；

7.4.6 外部信息交流的主要内容：

- 1) 顾客对产品质量的抱怨或要求；
- 2) 相关法律、法规的变更信息；
- 3) 方针通告相关方；
- 4) 监测测量结果的信息；
- 5) 政府、认证机构监督检查的信息；
- 6) 相关方的信息等；

## 7.5 形成文件的信息

### 7.5.1 总则

公司管理体系文件包括：

- 1) 形成文件的企业方针；
- 2) 本手册；
- 3) 质量目标、环境目标、职业健康管理方案以及相应的控制文件；
- 4) 质量、环境及职业健康管理标准要求的形成文件的程序；
- 5) 确保质量、环境、职业健康管理体系运行的作业指导书及其他文件，包括相关的法律法规、生产组织、产品策划书等等；
- 6) 质量、环境、职业健康管理体系运行的表格和记录。

### 7.5.2 创建和更新

在创建和更新形成文件的信息时，由办公室确保适当的标识和说明、格式，由办公室及相关责任人负责评审和批准，已确保适宜性和充分性。

办公室建立并保持《记录控制程序》，各部门严格按照程序要求做好记录的标识、贮存、保护、检索、保留和处置。

### 7.5.3 形成文件的信息的控制

办公室建立并保持《文件控制程序》，各部门严格按照程序要求做好文件的编制、评审、审批、发放、更新、标识、获取、保持、作废等要求进行文件的控制。

## 8 运行

### 8.1 运行策划和控制

8.1.1 公司产品生产执行国家、行业标准、法律法规及顾客要求等。

8.1.2 公司产品生产流程：见附件五。

#### 8.1.3 产品实现的策划

根据每批订单的具体情况开展产品实现的策划，以订货单、合同或口头、电话订单、生产业务单、调整记录等文件表达产品质量计划的策划结果。

##### 8.1.3.1 基本生产过程的质量计划

供销部根据合同订单通知生产部，生产部编制产品的“生产任务”，下达车间，组织生产。

8.1.3.2 质量计划不能满足某个特定产品要求时，生产部需编制针对该特定产品的工艺要求文件。

##### 8.1.3.3 生产作业过程的指导

生产部依据合同订单，按照顾客要求的完成时间、数量、质量编制《生产任务计划》，通常应当明确：

- 1) 产品名称、型号规格、生产数量、所用材料、完成时间、产品批号；
- 2) 生产操作依据的作业文件；
- 3) 满足生产所需的资源配置；
- 4) 产品的非预期交付；
- 5) 在需要的范围和程度上，确定并保持、保留运行过程形成文件的信息；

策划的输出应适合组织的运行需要。

公司严格控制运行策划的更改，评审非预期变更的后果。更改在实施前应予以确认。必要时，采取措施消除不利影响。

公司制定《采购控制程序》，对外部提供的过程、产品和服务进行管理，确保外包过程受控。

### 8.2 产品和服务的要求

#### 8.2.1 顾客沟通

(1) 供销部、生产部等应在产品生产前期、生产过程中及产品交付后售后服务过程中，与

顾客建立有效沟通渠道，及时将了解到的顾客要求传达到各有关部门。

(2) 沟通信息包括：

- 提供有关产品和服务的信息；
- 处理问询、合同或订单，包括变更；
- 获取有关产品和服务的顾客反馈，包括顾客抱怨；
- 处置或控制顾客财产；
- 制定有关应急措施的特定要求。

(3) 沟通方式可为例会、往来函件、产品洽商等等。

## 8.2.2 与产品和服务有关的要求的确定

8.2.2.1 供销部建立并保持《与顾客有关的过程控制程序》，对与产品有关的要求进行确定和评审，并与其进行信息沟通。

8.2.2.2 与产品有关的要求主要是：

- 1) 提供产品、样品依据的产品标准或顾客对若干项目、技术指标的修订或要求；
- 2) 规格、数量；
- 3) 所用原辅料规格、来源与要求；
- 4) 检验的依据或约定；
- 5) 运输及特殊标识要求；
- 6) 价格、付款方式及交付要求；
- 7) 其他需要的明示要求；
- 8) 隐含要求、法律法规要求；
- 9) 产品用途或预期用途；
- 10) 技术文件提供（顾客提供或公司提供）及保密要求；
- 11) 使用、存放要求；
- 12) 适用的法律法规要求
- 13) 其他需确定的要求。

根据特定产品和顾客要求，在确定这些要求时可曲射。

经识别和确定的要求，要在合同文件中予以明确。在合同接受前，对已识别、拟确定的要求，业务部编制“合同评审表”会签或以会议形式开展评审，以确保与产品有关的要求得到规定，不一致已经解决，公司有能满足要求。

## 8.2.3 与产品和服务有关的要求的评审

8.2.3.1 供销部签订合同之前，应对已确定的产品要求进行评审。

经识别、拟确定的产品要求、应在合同或口头、电话订单中明确，并填写“合同评审表”。在确定合同前进行评审工作。

总经理负责合同的评审工作。供销部、生产部、财务部、办公室负责人参加合同评审工作。

在供销合同接受和签订前，对合同要进行评审，以确保准确理解顾客对产品的要求；确保组织有能力实现顾客要求。通过评审的，供销部负责签署合同。

合同评审后，生产部下达“生产任务单”给生产车间。车间组织生产，生产部协调。

合同的修订：

顾客提出变更已签署的合同，供销部填写《合同修订表》，说明修订内容，通报各部门，需再次评审的，评审后通报。

供销部负责保存合同原件、《合同评审表》、《合同修订表》。

## 8.2.4 产品和服务要求的更改

合同执行中，顾客对合同提出变更要求和意见，具体事项按《与顾客有关的过程控制程序》执行，确保相关文件信息得到修改，并确保相关人员知道已更改的要求。

### 8.3 产品和服务的设计和开发，不适用。

### 8.4 外部提供过程、产品和服务的控制

#### 8.4.1 总则

供销部建立并保持《采购控制程序》，对物资采购涉及的质量、环境、职业健康管理进行控制。

#### 8.4.2 控制类型和程度

公司应按要求评价和选择合格供方；对供方的管理应纳入部门的日常管理工作，按规定的的时间间隔对其进行评审，评审、考核结果纳入供方档案，对不合格者应及时采取措施并报供销部门。

对供方进行评价时，均应关注：

- (1) 评价供方满足合同要求的能力。
- (2) 对采购物资的样品、说明书、试验结果；
- (3) 对供方的资信能力、业绩。
- (4) 对供方的安全资格、人员资格。
- (5) 是否能满足相应的质量、环境、职业健康安全管理要求。

评价合格的供方，由供销部进行全面的合格供方评价，将评价合格的供方信息列入合格的供方名单，保存合格供方记录并通知各有关单位、部门。对于不合格者经公司批准后由供销部将其从合格供方名录中删除，并通知有关部门。

#### 8.4.3 外部供方的信息

公司各部门提出的采购要求或公司确定的采购产品，应以书面方式提出，采购产品的信息应完整、准确、不得有差错，经采购负责人审核，分管经理批准后实施采购。

与外部供方的接口由供销部必要时会同办公室负责处理不合格品等有关事项。

若公司确定对重要的外部供方进行现场验证时，由采购提前告知，并做好验证的前期准备工作，包括验证参加的人员，验证的准则、验证所需的记录和报告的要求。

### 8.5 生产和服务提供

#### 8.5.1 生产和服务提供的控制

- (1) 生产部建立并保持《生产过程控制程序》，对生产过程管理进行规定。
- (2) 生产部根据合同要求和产品标准制定过程控制文件，控制各生产过程：

##### 1 工作程序

##### 1.1 产品基本工艺流程和直接影响产品质量的过程

##### 1.1.1 产品工艺流程：见附件五

##### 1.1.2 直接影响产品质量的过程

根据产品特点，生产部组织确定直接影响产品质量的过程并适时调整。这些过程通常包括：生产计划的安排和实施；生产工艺控制过程、生产设备控制过程；生产环境控制过程；过程参数的监视和测量、标识和可追溯控制过程；产品交付和放心、运输、防护。

##### 1.2 生产计划的安排和实施

1.2.1 供销部根据合同订单明确的产品质量要求，按照采购程序，核查所用原辅材料库存量，编制采购清单，分管副总经理批准实施采购。

1.2.2 生产部依据合同订单和相关产品标准或顾客要求编制《生产任务单》，组织生产。

##### 1.3 生产控制

生产部编制生产工艺、规程等文件，确定和控制各生产过程，安排生产过程控制活动。

##### 1.3.2 生产设施、设备控制

1) 按本手册“7.1.3 基础设施的提供和维护”规定的要求，生产部负责生产设备的日常维护、保养和检修，并做好维护、保养计划和记录；对购置的新设备，由生产部组织相关人员对安装、

调试完毕的新设备的性能、生产能力等进行鉴定，并填写《设备安装调试验收移交单》。

2) 设备报废由生产部填写《设备报废审批单》，经总经理批准后实施。

### 1.3.3 生产环境控制

生产部按照《生产现场管理制度》有关环境要求措施进行生产环境控制。

### 1.3.4 过程参数的监视和测量

按本“9.1.3 产品监视和测量控制程序”，依据产品标准或顾客要求开展产品检验和试验活动；监视产品的技术参数；及时出具检验报告。对不合格品执行本“10.2 不合格控制程序”。

车间按照“生产任务单”等文件的规定实施生产，并作好过程记录，如有异常及时通知生产部和有关人员进行调整和修正。

### 1.3.5 操作控制

1) 作业过程中要对工艺参数，控制状态进行监督、检查。

2) 依据年度培训计划和生产需要，各生产车间对操作开展技能培训。

3) 生产过程质量记录，必须准确填写，执行《记录控制程序》

### 1.3.6 产品的放行和交付

#### 1) 产品放行

生产部负责，一般情况下，原辅材料未经检验或验证不得投入使用，特殊情况下的紧急放行，按本“9.1.3 产品的测量和监视”规定执行。

#### 2) 产品交付

供销部按合同或口头订单规定的方式进行交付，确保产品准时安全送达目的地。

### 1.3.7 生产和服务提供过程的确认

**各生产车间**根据生产过程确定出的需确认过程，事先进行安排策划。这些安排包括以下方面：

明确特殊过程所需的技术准则和管理文件；

对特殊过程所需的设备和操作人员进行认可和资格鉴定；

必要时，对操作工人进行书面技术交底；

记录并保留特殊过程的运作，以便于可追溯；

在生产条件（技术参数）发生变化、或发生质量、安全问题时，应对需确认过程进行再次确认或更改确认。

公司经过识别，需确认的过程为：目前无。

### 8.5.2 标识和可追溯性

在接收、生产和交付各阶段的产品进行适当标识，防止产品混用或错用。

1) 生产部在原材料进厂、投入生产到成品的各个阶段对产品进行标识并加以保护。

#### 2) 状态标识

生产部、车间分别对设备原辅材料实施状态标识，对试块、留样、试剂等进行状态和名称标识并对标识加以保护。

#### 3) 可追溯性

原辅材料验证记录、过程记录、产品批号、台账、留样等都是标明每批产品的唯一性标识。

当合同规定或顾客提出质量查询要求，紧急放行、让步接收、发生重大质量事故或生产过程需要时，生产部组织追溯工作并在“工作记录上记载追溯过程，追溯结束向总经理报告追溯结果。必要时制定纠正或预防措施以改进过程。

### 8.5.3 顾客或外部供方的财产

(1) 公司在《生产过程控制程序》对顾客财产的管理做出规定，并督促各生产车间实施。

(2) 供销部应在生产过程中识别合同或协议规定的顾客财产包括相关信息。

(3) 供销部对顾客财产的种类、质量、数量、规格及其它事项，根据产品合同（或协议）

文件的规定接收并且加以管理。

(4) 顾客提供的知识产权,如配比等,除非顾客书面许可,否则不得提供给产品的非生产方或其他组织。

(5) 当顾客财产发生丢失、损坏或不适用时,应报告顾客并保持记录。

#### 8.5.4 防护

各生产车间、供销部按规定要求做好防护措施,必要时制定专门的防护方案,对标识、搬运、贮存、防护和交付进行管理。在生产各个阶段,生产车间要确保原材料、半成品及成品搬运时防止损坏、丢失或变质。

#### 8.5.5 交付后的活动

供销部负责产品交付后的活动,在确定交付后活动覆盖范围和程度时,需考虑:

- 法律法规要求;
- 与产品和服务相关的潜在不期望的后果;
- 其产品和服务的性质、用途和预期寿命;
- 顾客要求;
- 顾客反馈;

#### 8.5.6 更改控制

生产部及各生产车间应对生产和服务提供的更改进行必要的评审和控制,以确保稳定地符合要求。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等相关文件信息需保存。

### 8.6 产品和服务的放行

(1) 生产部建立并保持《监视和测量控制程序》,负责对产品质量的监视和测量,并督促生产车间实施。

(2) 监视和测量的准则是行业的相关标准。

(3) 各生产车间应将产品验收及保修产品所需质量检验活动做出明确安排,并严格按照此要求对生产工序进行监测,保证未经检验或未验证合格的工序不得放行。

(4) 采购物资、顾客财产按《采购控制程序》要求内容进行监测,保证不合格物资不得投入使用。

(5) 生产部负责对产品质量有关的要求进行不定期抽检,并保留抽检记录。

### 8.7 不合格输出的控制

8.7.1 生产部建立并保持《不合格品、纠正和预防措施控制程序》和《事件调查处理控制程序》对质量、环境管理过程中出现的不合格、事故、事件加以控制。

8.7.2 不合格品的标识、记录、隔离

a) 产品/工序不合格品,由生产车间负责记录,生产车间工区实施标识、隔离;

b) 标识的方法:挂牌或写字标识;当不会发生误用时,也可以记录标识。

8.7.3 不合格品的评价:由生产车间对不合格品进行评价,判定损失金额。

8.7.4 不合格品的评审

8.7.4.1 一般不合格品由生产部组织评审;

8.7.4.2 重大不合格品由总经理主持评审。

8.7.5 不合格品的处置/纠正措施

8.7.5.1 一般不合格品的处置/纠正措施,由生产部负责实施;

8.7.5.2 重大不合格品由生产部对“不合格品验证记录”进行确认并按纠正措施实施;

8.7.5.3 相关部门、生产车间充分考虑潜在不合格的重要性以及消除其原因所承受的风险程度,需要时,在本系统/所辖范围内采取预防措施。

### 8.8 环境和职业健康安全管理运行策划和控制

- 8.8.1 公司建立并保持相关的运行控制程序和作业指导书，使与重要环境和职业健康安全因素有关的活动、产品服务得到有效控制，确保公司环境及职业健康安全目标和指标的实现，且不偏离公司环境和职业健康安全方针。
- 8.8.2 各部门负责运行控制文件的贯彻执行。
- 8.8.3 确定与重要环境和职业健康安全因素有关的活动、产品、服务进行有效控制，确保其在规定的条件下运行，使其不致偏离职业健康安全与环境方针和目标指标。
- 8.8.4 与重要环境和职业健康安全因素有关的关键岗位人员，相关文件中要明确要求严格执行操作规程。
- 8.8.5 要对所有产品的重要环境和职业健康安全因素建立作业文件，并把文件中的要求通过合同、协议书的形式通报给供方或分包方。
- 8.8.6 管理体系应确保在公司的活动、产品、服务中提高环境和职业健康安全绩效，减少环境污染和职业健康安全隐患，控制环境和职业安全从根本上消除隐患，降低风险，并且根据公司的产品类别建立控制文件。

对劳动防护用品的采购必须向资质、产品质量等符合要求的供方实施采购，确保劳动防护用品的使用功能。

- 8.8.7 从产品生命周期观点出发，生产部应
- 适当时，制定控制措施，在产品生产过程中，考虑其生命周期的每个阶段，并提出环境和职业健康安全要求；
  - 适当时，确定产品和服务采购的环境和职业健康安全要求；
  - 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；
  - 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和职业健康安全的信息的需求

## 8.9 应急准备与响应

- 8.9.1 办公室建立并保持《应急准备与响应程序》，预防或减少事故的发生和对环境、职业健康安全的影响，并监督检查各部门贯彻实施。
- 8.9.2 应急事件主要是指明确的重要环境、职业健康安全因素和不可接受风险。
- 8.9.3 办公室制定公司应急事件的应急预案编制作业指导书，并指导各部门贯彻落实。
- 8.9.4 办公室负责不可接受风险和重要环境、职业健康安全因素监督检查。
- 8.9.5 办公室负责编制产品应急准备及响应预案。
- 8.9.7 各部门运行控制要求：
- (1) 根据识别出的潜在的重要环境、职业健康安全因素，确定工序、物资或场所为应急准备和响应的重点。
  - (2) 对潜在事故制定预防措施及应急措施。
  - (3) 对工作人员应进行相应的岗位教育和应急知识教育。
- 8.9.8 必要时，办公室组织进行演习。
- 8.9.9 责任单位对潜在事故或紧急情况发生时迅速做出有效反应，如遇事故性质严重难以处理，应立即联络紧急救援和报告。
- 8.9.10 在事故或紧急情况处理完毕后，应对《应急准备与响应程序》进行评审和修订。
- 8.9.11 对采取的纠正措施及程序的更改要予以记录。

## 9 绩效评价

### 9.1 监视、测量、分析和评价

#### 9.1.1 总则

为确保管理体系的符合性，以及实现其不断的改进，公司对测量、监控、分析、改进活动作出规定，策划时应考虑以下几个方面：

- (1) 确保产品的符合性;
- (2) 确保管理体系的符合性;
- (3) 持续改进管理体系的有效性;
- (4) 包括对统计技术在内的适用方法及其应用程度的确定。

策划要以上述目的的要求为出发点,要考虑监视、测量、分析和改进活动的产品、内容、方法、频次和必要的记录,策划的结果应形成文件。

#### 9.1.2 顾客满意

- (1) 供销部负责定期收集、分析和利用顾客满意或不满意的信息,进行顾客满意度测评,评价公司质量、环境、职业健康安全管理体系当前的业绩、与顾客或市场需求的差距、在竞争中所处的位置等,作为质量、环境、职业健康安全管理体系持续改进的主要依据。
- (2) 供销人员负责在与顾客的各种营销会、日常工作接触、往来函件中获取顾客信息,并在生产过程的反馈信息中获取顾客满意度的信息,作出应有的质量改进。
- (3) 各责任部门从不同渠道获取的顾客满意度信息,应及时传递和处置。
- (4) 与顾客感受有关的信息包括:
  - 有关产品质量、交付和服务等各方面的顾客反映;
  - 顾客需求的变化;
  - 市场需求的变化。
- (5) 收集信息的方式可以是口头或通过书面进行。

#### 9.1.3 分析与评价

- (1) 公司确定、收集、分析适当的数据,以确保管理体系的适宜性和有效性。
- (2) 数据来源
  - a) 顾客满意度的调查与评价;
  - b) 合同评审结果的跟踪;
  - c) 过程监视与测量的数据;
  - d) 供方业绩。
  - e) 危险源、环境因素和环境影响评价、监视及测量的数据。
- (3) 数据信息分析

各部门根据各自业务活动范围,正确选择统计工具和分析方法对收集到的各种信息进行分析。

- (4) 通过分析提供以下信息,并报相关部门汇总:
  - a) 顾客满意度;
  - b) 顾客要求的实现程度;
  - c) 产品的符合性;
  - d) 存在的职业健康安全、环境因素及影响;
  - e) 最终产品的符合性;
  - f) 体系的符合性;
  - g) 对协作方、供应方的监控和评价结果。

#### 9.1.4 合规性评价

办公室按照《合规性评价管理程序》要求,每年组织对公司环境遵循法律、法规及其他要求的情况进行评价,确保公司持续、全面遵守有关法规和其它要求,并保持评价结果的记录。各部门负责本部门守法性评价。

### 9.2 内部审核

- (1) 办公室建立和保持《内部审核程序》,负责对管理体系审核做出详细规定,并贯彻执

行。通过内部审核验证本公司所开展的各项活动是否符合公司制定的管理体系的要求，以确定体系的有效性与符合性。

- (2) 办公室每年负责制定管理体系审核计划，经管理者代表批准后实施。
- (3) 内部审核每年至少一次，且间隔不得超过十二个月，特殊情况下可增加次数。
- (4) 审核工作由办公室选择经培训合格、并取得内审员资格证书的人员执行。
- (5) 具体审核工作按《内部审核程序》和审核计划执行，审核要覆盖体系全部要素和所有部门及场所。
- (6) 审核组负责编写书面的审核报告，经管理者代表批准，同不合格报告，一起发给各相关部门。
- (7) 审核报告，应发至受审核单位，以便采取纠正措施，限期实施整改。
- (8) 各部门负责本部门不合格报告的整改，在一定时间内提出纠正与预防措施。
- (9) 审核组负责对纠正和预防措施的跟踪检查和有效性验证。
- (10) 审核记录包括：内审计划、检查表、审核记录、不合格报告、不合格报告分布汇总表、内审报告等，并按《记录控制程序》保存。

### 9.3 管理评审

9.3.1 办公室建立并保持《管理评审程序》，保证管理体系的有效性、充分性和持续的适宜性。

公司按程序文件规定的时间间隔进行管理评审，会议由办公室策划、总经理主持进行。

9.3.2 管理评审输入：

- (1) 管理体系审核结果；
- (2) 顾客、社会、员工及职业健康事务代表的反馈及法律法规执行情况；
- (3) 体系运行结果（方针、目标、指标及方案完成情况和重要环境因素、不可接受风险的控制情况）；
- (4) 产品的符合性；
- (5) 纠正和预防措施的状况；
- (6) 以往管理评审的跟踪措施；
- (7) 影响管理体系的变更意见；
- (8) 改进的建议等。

9.3.3 管理评审的输出（管理评审报告）

- (1) 管理体系及其过程的有效性改进措施；
- (2) 与顾客要求有关的产品的改进措施；
- (3) 与社会相关方有关的改进措施；
- (4) 与员工及作业场所人员有关的改进措施；
- (5) 为以上的改进所需的资源的决定。

9.3.4 办公室负责收集各部门的评审资料，并根据评审结果，写出评审报告。

9.3.5 参加评审部门应准备充分的评审资料，当会议做出决议时，负责纠正措施的落实及相关文件的更改。

9.3.6 办公室编制《管理评审报告》，经管理者代表审核后报总经理批准，然后颁发各相关部门。

## 10 持续改进

### 10.1 总则

公司应确定并选择改进机会，采取必要措施，满足顾客要求和增强顾客满意。

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) 改进质量、环境、职业健康安全管理体系的绩效和有效性。

## 10.2 事件、不符合和纠正措施

a) 对顾客、质量监督部门及政府有关部门提出的产品质量问题，由各责任部门按照分工及时调查分析，找出原因，采取纠正措施以防止问题再发生；

b) 各责任部门对已收集的不合格信息，制订纠正措施，纠正措施应与所产生的不合格的影响相适应。

c) 保留纠正措施相关文件及记录。

## 10.3 持续改进

(1) 办公室负责建立和保持《不符合、纠正和预防措施控制程序》、以实现对质量、环境和职业健康安全管理体系的持续改进。

(2) 通过质量、环境和职业健康安全方针、目标、审核结果、数据分析、纠正措施与预防措施、管理评审等实现日常的持续改进。

附录一 质量管理体系职能分配表

| 职能部门<br>体系要求    | 最高<br>管理者 | 管<br>理<br>者<br>代<br>表 | 办<br>公<br>室 | 生<br>产<br>部 | 供<br>销<br>部 |  |  |  |  |  |
|-----------------|-----------|-----------------------|-------------|-------------|-------------|--|--|--|--|--|
| 4.1 理解组织及其环境    | ▲         | △                     | △           | △           | △           |  |  |  |  |  |
| 4.2 理解相关方的需求和期望 | △         | ▲                     | △           | △           | △           |  |  |  |  |  |
| 4.3 确定质量管理体系的范围 | △         | ▲                     | △           | △           | △           |  |  |  |  |  |
| 4.4 质量管理体系及其过程  | ▲         | △                     | △           | △           | △           |  |  |  |  |  |
| 5.1 领导作用和承诺     | ▲         | △                     | △           | △           | △           |  |  |  |  |  |
| 5.2 以顾客为关注焦点    | ▲         | △                     | △           | △           | △           |  |  |  |  |  |
| 5.2.1 制定质量方针    | ▲         | △                     | △           | △           | △           |  |  |  |  |  |
| 5.2.2 沟通质量方针    | △         | ▲                     | ▲           | △           | △           |  |  |  |  |  |
| 5.3 组织的岗位、职责与权限 | △         | △                     | ▲           | △           | △           |  |  |  |  |  |
| 6.1 应对风险和机会的措施  | △         | △                     | ▲           | △           | △           |  |  |  |  |  |
| 6.2 质量目标及其实现的策划 | △         | △                     | ▲           | △           | △           |  |  |  |  |  |
| 6.3 变更的策划       | △         | △                     | ▲           | △           | △           |  |  |  |  |  |
| 7.1.1 资源/总则     | ▲         | △                     | △           | △           | △           |  |  |  |  |  |
| 7.1.2 人员        | ▲         | △                     | △           | △           | △           |  |  |  |  |  |
| 7.1.3 基础设施      | △         | △                     | △           | ▲           | △           |  |  |  |  |  |
| 7.1.4 过程运行环境    | △         | △                     | △           | ▲           | △           |  |  |  |  |  |
| 7.1.5 监视测量资源    | △         | △                     | △           | ▲           | △           |  |  |  |  |  |
| 7.1.6 组织的知识     | △         | △                     | ▲           | △           | △           |  |  |  |  |  |
| 7.2 能力          | △         | △                     | ▲           | △           | △           |  |  |  |  |  |
| 7.3 意识          | △         | △                     | ▲           | △           | △           |  |  |  |  |  |
| 7.4 沟通          | △         | △                     | ▲           | △           | △           |  |  |  |  |  |
| 7.5.1 形成文件的信息   | △         | △                     | ▲           | △           | △           |  |  |  |  |  |

| 职能部门<br>体系要求          | 最高<br>管理<br>者 | 管<br>理<br>者<br>代<br>表 | 办<br>公<br>室 | 生<br>产<br>部 | 供<br>销<br>部 |  |  |  |  |  |
|-----------------------|---------------|-----------------------|-------------|-------------|-------------|--|--|--|--|--|
| 7.5.2 创建和更新           | △             | △                     | ▲           | △           | △           |  |  |  |  |  |
| 7.5.3 形成文件的信息的控制      | △             | △                     | ▲           | △           | △           |  |  |  |  |  |
| 8.1 运行的策划和控制          | △             | △                     | ▲           | △           | △           |  |  |  |  |  |
| 8.2.1 顾客沟通            | △             | △                     | △           | △           | ▲           |  |  |  |  |  |
| 8.2.2 与产品和服务有关的要求的确定  | △             | △                     | △           | △           | ▲           |  |  |  |  |  |
| 8.2.3 与产品和服务有关的要求的评审  | △             | △                     | △           | △           | ▲           |  |  |  |  |  |
| 8.2.4 产品和服务要求的更改      | △             | △                     | △           | △           | ▲           |  |  |  |  |  |
| 8.3 产品和服务的设计和开发       |               |                       |             |             | ▲           |  |  |  |  |  |
| 8.4.1 外部提供过程、产品和服务的控制 | △             | △                     | △           | △           | ▲           |  |  |  |  |  |
| 8.4.2 控制类型和程度         | △             | △                     | △           | △           | ▲           |  |  |  |  |  |
| 8.4.3 外部供方的信息         | △             | △                     | △           | △           | ▲           |  |  |  |  |  |
| 8.5.1 生产和服务提供的控制      | △             | △                     | △           | ▲           | △           |  |  |  |  |  |
| 8.5.2 标识和可追溯性         | △             | △                     | △           | ▲           | △           |  |  |  |  |  |
| 8.5.3 顾客或外部供方的财产      | △             | △                     | △           | △           | ▲           |  |  |  |  |  |
| 8.5.4 防护              | △             | △                     | △           | ▲           | △           |  |  |  |  |  |
| 8.5.5 交付后的活动制         | △             | △                     | △           | △           | ▲           |  |  |  |  |  |
| 8.5.6 更改的控制           | △             | △                     | △           | ▲           | △           |  |  |  |  |  |
| 8.6 产品和服务的放行          | △             | △                     | △           | ▲           | △           |  |  |  |  |  |
| 8.7 不合格输出的控制          | △             | △                     | △           | ▲           | △           |  |  |  |  |  |
| 9.1.1 监视, 测量, 分析和评价   | △             | ▲                     | ▲           | △           | △           |  |  |  |  |  |
| 9.1.2 顾客满意            | △             | △                     | △           | △           | △           |  |  |  |  |  |
| 9.1.3 分析与评价           | △             | △                     | ▲           | △           | △           |  |  |  |  |  |
| 9.2 内部审核              | △             | △                     | ▲           | △           | △           |  |  |  |  |  |
| 9.3 管理评审              | ▲             | △                     | ▲           | △           | △           |  |  |  |  |  |
| 10.1 改进/总则            | ▲             | △                     | △           | △           | △           |  |  |  |  |  |
| 10.2 不符合和纠正措施         | △             | △                     | ▲           | △           | △           |  |  |  |  |  |
| 10.3 持续改进             | ▲             | △                     | △           | △           |             |  |  |  |  |  |

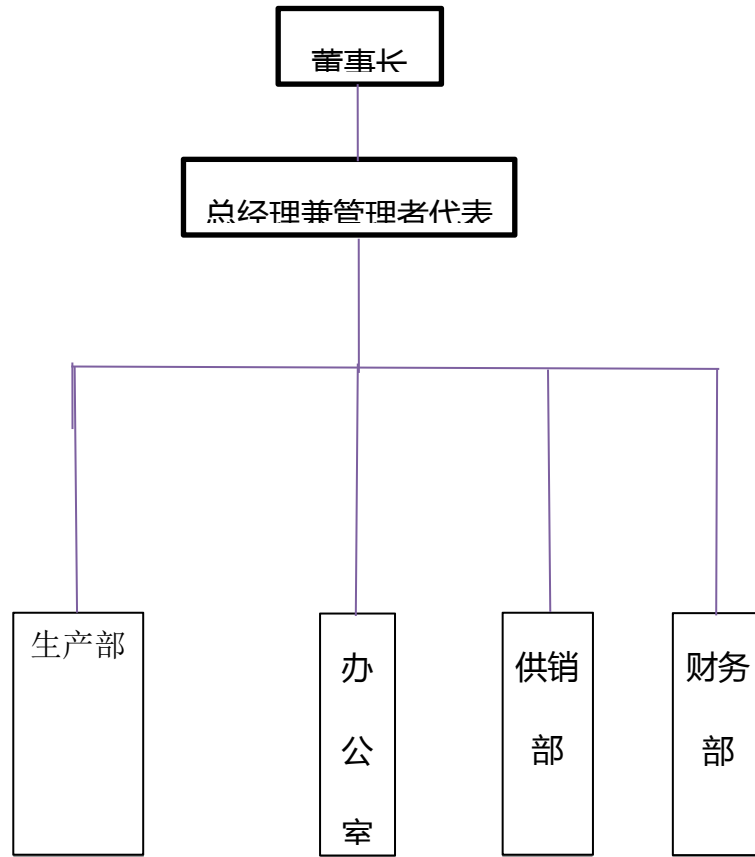
注:主控: ▲、相关: △

附录二 环境、职业健康安全管理体系职能分配表

| 体系要求 \ 职能部门            | 最高管理者 | 管理者代表 | 办公室 | 生产部 | 供销部 | 财务部 |
|------------------------|-------|-------|-----|-----|-----|-----|
| 4.1 理解组织及其环境           | ▲     | △     | △   | △   | △   | △   |
| 4.2 理解相关方的需求和期望        | △     | ▲     | △   | △   | △   | △   |
| 4.3 确定环境管理体系的范围        | △     | ▲     | △   | △   | △   | △   |
| 4.4 环境管理体系             | ▲     | △     | △   | △   | △   | △   |
| 5.1 领导作用和承诺            | ▲     | △     | △   | △   | △   | △   |
| 5.2 环境方针               | ▲     | △     | △   | △   | △   | △   |
| 5.3 组织的岗位、职责与权限        | ▲     | △     | △   | △   | △   | △   |
| 6.1.1 策划应对风险和机会的措施/总则  | △     | ▲     | ▲   | △   | △   | △   |
| 6.1.2 环境因素             | △     | △     | ▲   | △   | △   | △   |
| 6.1.3 合规的义务            | △     | △     | ▲   | △   | △   | △   |
| 6.1.4 措施的策划            | △     | △     | ▲   | △   | △   | △   |
| 6.2.1 环境目标             | △     | △     | ▲   | △   | △   | △   |
| 6.2.2 环境目标措施的策划        | △     | △     | ▲   | △   | △   | △   |
| 7.1 资源                 | ▲     | △     | △   | △   | △   | △   |
| 7.2 能力                 | △     | △     | ▲   | △   | △   | △   |
| 7.3 意识                 | △     | △     | ▲   | △   | △   | △   |
| 7.4.1 沟通/总则            | △     | △     | ▲   | △   | △   | △   |
| 7.4.2 内部信息交流           | △     | △     | ▲   | △   | △   | △   |
| 7.4.3 外部信息交流           | △     | △     | ▲   | △   | △   | △   |
| 7.5.1 文件化的信息/总则        | △     | △     | ▲   | △   | △   | △   |
| 7.5.2 产生和更新            | △     | △     | ▲   | △   | △   | △   |
| 7.5.3 文件化信息的控制         | △     | △     | ▲   | △   | △   | △   |
| 8.1 运行的策划和控制           | △     | △     | ▲   | ▲   | △   | △   |
| 8.2 应急准备和响应            | △     | △     | ▲   | △   | △   | △   |
| 9.1.1 监视, 测量, 分析和评价/总则 | △     | △     | ▲   | △   | △   | △   |
| 9.1.2 合规性评价            | △     | △     | ▲   | △   | △   | △   |
| 9.2 内部审核               | △     | △     | ▲   | △   | △   | △   |
| 9.3 管理评审               | ▲     | △     | ▲   | △   | △   | △   |
| 10.1 改进/总则             | △     | △     | ▲   | △   | △   | △   |
| 10.2 不符合和纠正措施          | △     | △     | ▲   | △   | △   | △   |
| 10.3 持续改进              | △     | △     | ▲   | △   | △   | △   |

注:主控: ▲、相关: △

### 附录三 公司管理体系组织机构图



附录四 管 理 手 册 更 改 记 录

| 修改<br>次数 | 修改申请<br>单 号 | 修 改<br>章节号 | 修改<br>页码 | 修改内容摘要 | 修改<br>日期 |
|----------|-------------|------------|----------|--------|----------|
|          |             |            |          |        |          |
|          |             |            |          |        |          |
|          |             |            |          |        |          |
|          |             |            |          |        |          |
|          |             |            |          |        |          |
|          |             |            |          |        |          |
|          |             |            |          |        |          |
|          |             |            |          |        |          |
|          |             |            |          |        |          |
|          |             |            |          |        |          |