

**海南黎母沉香产业发展有限公司**

**LM /PD-2019**

**质量、环境、职业健康安全**

**程序文件汇编**

**版** **本：A**

**修订次：0**

**状** **态：**

**发文号**：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 主 编 | 审 核 | 批 准 |
|  |  |  |
| **王宁** | **秦长亮** | **李建霖** |
|  |  |  |

**2018 年 6 月 01 日发布** **2018 年6 月 01 日实施**

**目** **录**

1 [风险和机遇应对措施控制程序](#page3) [3](#page3)

2 [环境因素识别与评价控制程序](#page5) [5](#page5)

3 [危险源辨识与风险评价控制程序](#page10) [10](#page10)

4 [合规义务控制程序](#page15) [15](#page15)

5 [目标、指标和管理方案控制程序](#page17) [17](#page17)

6 [人力资源管理程序](#page20) [20](#page20)

7 [信息交流、参与与协商控制程序](#page27) [27](#page27)

8 [成文信息控制程序](#page32) [32](#page32)

9 [环境运行控制程序](#page37) [37](#page37)

10 [职业健康安全运行控制程序](#page42) [42](#page42)

11 [应急准备和响应控制程序](#page47) [47](#page47)

12 [外部提供的过程、产品和服务控制程序](#page50) [50](#page50)

13 [不合格输出控制程序](#page54) [54](#page54)

14 [环境/职业健康安全监视和测量控制程序](#page56) [56](#page56)

15 [合规性评价控制程序](#page59) [59](#page59)

16 [内部审核控制程序](#page61) [61](#page61)

17 [管理评审控制程序](#page66) [66](#page66)

18 [不符合、事件调查处理控制程序](#page69) [69](#page69)

19 [纠正/预防措施控制程序](#page72) [72](#page72)



**风险和机遇应对措施控制程序**

**LM/PD6.1.2-01**

1. **目的**

为了确定公司管理体系存在的风险和机遇，并策划应对的措施，以确保能够实现

公司既定的方针和目标及预期结果，增强有利影响，避免或减少不利影响，实现管理体系的不断改进，特制定本程序。

1. **范围**

适用于本公司管理体系所涉及的风险和机遇的确定及控制。

1. **职责**

3.1 总经理及最高管理层成员负责确定公司层面的风险和机遇及其控制措施。

3.2 各部门主管负责确定本部门的风险和机遇及其控制措施。

1. **活动控制**

**4.1 定义**

4.1.1 风险：在一定环境下和一定限期内客观存在的、影响企业目标实现的各种不确

定性事件。

4.1.2 机遇：对企业有正面影响的条件和事件,包括某些突发事件等。

4.1.3 风险评估：在风险事件发生之前或之后（但还没有结束），该事件给各个方面

造成的影响和损失的可能性进行评估的工作。即，风险评估就是测评某一事件或事物

带来的影响或损失的可能程度。

4.1.4 风险规避：风险规避是风险应对的一种方法，是指通过有计划的变更来消除风

险或风险发生的条件，保护目标免受风险的影响。风险规避并不意味着完全消除风险，

我们所要规避的是风险可能给我们造成的损失。一是要降低损失发生的机率，这主要

是采取事先控制措施；二是要降低损失程度，这主要包括事先控制、事后补救两个方

面。

4.1.5 风险降低：通过采取措施以达到降低风险的效果。一般情况下，若采取的措施

能够有效的降低所遭受的风险，应将采取措施的记录进行保留或者写入文件进行归

档，以便后期重复发生时作为改善的依据。

4.1.6 风险接受：是指企业承担风险造成的损失。风险接受一般适用于那些造成损失

3



较小、重复性较高的风险、最适合于自留的风险事件。

4.1.7 内部风险：企业内部形成的风险,例如战略决策风险、环境风险、财务风险、管

理风险、经营风险等。

4.1.8 外部风险：由外部影响因素导致的风险，例如政策风险、市场需求风险和业务

风险等。

4.1.9 风险严重度：风险发生后其所产生的影响的严重程度。

**4.2** **风险和机遇的确定**

4.2.1 公司办公室组织公司各级领导和部门，针对管理体系各过程所涉及的风险和机

遇进行识别确定，必要时，可组织相关人员讨论，以确保确定的风险和机遇适宜和充

分。

4.2.2 确定风险和机遇时应考虑可能存在的战略风险、合规风险、运营风险（包括顾

客满意风险、供应链风险、信息安全风险、物流风险、自然灾害风险等）。

4.2.3 确定风险和机遇时还应考虑以下可能涉及的方面：

三种时态，即“过去”、“现在”、“将来”；

三种状态：即“正常”、“异常”、“紧急”；

五个方面：即：人、机、料、法、环。

4.2.4 办公室负责将各部门识别确定的风险和机遇进行汇总，形成《风险分析报告》，

组织相关人员确定风险和机遇的级别，并讨论确定风险削减的措施或计划。

4.2.5 总经理或其指定人员对确定和评价的风险和机遇进行审核，以确保识别确定充

分、分析评价合理，必要时可请专家指导。

4.2.6 经批准的《风险分析报告》，由办公室下发到各相关部门，并组织学习讨论，

作为日常工作的防错准则加以应用，尽可能的规避和降低过程风险。

4.3 风险和机遇的更新

4.3.1 各部门如有增加新的活动、新的项目或新的产品时，应及时识别和评价风险和

机遇，并及时更新《风险分析报告》。

4.3.2 每年管理评审，办公室负责将《风险分析报告》提交管理评审进行讨论，对过

程风险控制的有效性进行评价，根据评价结果修订应对风险和机遇的措施。

1. **相关文件**

JL-6.1.1-01 风险分析报告

4

**环境因素识别与评价控制程序**

**LM/PD6.1.2-01**

1. **目的**

为了对公司活动、产品和服务中能够控制和可能施加影响的环境因素进行识别评

价，用以制定公司的环境目标及指标，确保能有效地监测及控制重要环境因素，特制定本程序。

1. **范围**

本程序适用于本公司在活动、产品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、更新。

1. **职责**

|  |  |
| --- | --- |
| 3.1 | 管理者代表 |
| 3.1.1 | 负责重要环境因素清单的批准。 |
| 3.2 | 办公室 |
| 3.2.1 | 负责归口协调各部门进行环境因素的识别、汇总、评价和更新并确定重要环境 |

因素；

3.2.2 负责公司环境管理工作的指导，确定年度环境管理控制的重点项目、部位、环

节，对控制措施的实施情况进行监督、检查；

3.3 各部门

3.3.1 负责本部门活动中自身能够控制和期望施加影响的环境因素，提出控制措施。

1. **活动控制**

**4.1** **环境因素的识别**

4.1.1 环境因素识别的范围

4.1.1.1 公司活动、产品和服务中的环境因素，包括所有部门及所有场所。

4.1.1.2 相关方提供的产品和服务中可识别的环境因素。

4.1.2 环境因素识别的步骤和方法

4.1.2.1 办公室组织各部门有丰富经验人员组成评价小组，针对办公区、仓库等区域

的环境因素进行识别，填写《环境因素调查评价表》。

4.1.2.2 评价人员根据服务流程，针对每个操作单元，定性地确定产品的投入、产出，

即该过程中输入的原材料、消耗的能源、资源，以及输出的副产物、噪声、废气、废

5

水、粉尘、固体废弃物、废油等，必要时形成工艺流程分析图。

4.1.2.3 识别环境因素应考虑到三种状态、三种时态、八个方面。

1. 三种状态：
2. 正常状态：即正常作业的状态；
3. 异常状态：非正常作业状态，如设备故障、修理、启动和关闭，现场操作用电停电等规定外操作的发生；
4. 紧急状态：不可预见的、潜在的并可能造成重大环境影响的状态，如火灾、爆炸、雷击、意外事故等。
5. 三种时态：
6. 过去：过去遗留并且现在依然存在影响的环境问题；
7. 现在：现有的污染和环境问题；
8. 将来：指可以预见的将来可能产生影响的环境因素。
9. 八个方面：向大气排放、向水体排放、向土地排放、原材料和自然资源的使用、能源的消耗、能量释放（如热、辐射、振动等）、废物和副产品、物理属性（如大小、形状、颜色、外观等）。

4.1.2.4 环境因素识别和评价要应考虑生命周期的观点，要体现全过程环境管理思想，

从采购、施工过程、检修维护、检验试验、交付及使用、处置等，考虑污染物向大气

排放、水体排放、固体废弃物管理、噪声污染、资源能源消耗、相关方环境影响等。

4.1.2.5 环境因素识别人员结合现场观察法，对所属范围内的环境因素进行识别。非

服务性部门由环境因素识别人员到现场进行现场调查，根据所见和询问有关日常活动

情况进行识别，确定该区域的环境因素。

4.1.2.6 已确认的环境因素由各负责评价人员登记在《环境因素调查评价表》中，登

记时应做到登记工整、内容详实，对环境因素尽可能明确相关信息，为环境因素的评

价提供依据。

4.1.2.7 办公室对识别的环境因素结果进行核对、审核。审核确认后的《环境因素调

查评价表》由办公室发放到相关部门和区域，作为环境管理和控制依据。

**4.2** **环境因素的评价**

办公室根据公司环境因素的影响，采用多因子评价法和是非判断法对环境因素进

行评价。

6

4.2.1 是非判断法

如果公司具有下列情形之一的环境行为，应判定为重要环境因素：

a)污染物排放存在潜在超过法律、法规和排放标准要求的；

b)物资、资源、原材料的消耗高于本单位历史平均水平的；

c)物资、资源在产品成本中占有较大比例的；

d)有节能降耗潜力的；

e)固体废弃物产生量大的；

f)产生危险废弃物；

g)潜在环境污染事故，发生后对环境造成严重影响或对职工健康有明显损害的；

h)曾经发生过，或在同行业发生过污染事故的；

i)对相关方施加影响程度较大并且相关方提供的产品或服务中环境因素不能满足

本企业环境控制要求的；

j)相关方合理抱怨和要求；

k)相关方特别关注的。

4.2.2 多因子评价法

a)对污染物类环境因素的评价：

污染类环境因素的总分 M=a+b+c+d+e。当 M≥15，该环境因素为重要环境因素。

b)对能源资源类环境因素评价：

能源资源类环境因素的总分 N=f+g。当 N≥7，该环境因素为重要环境因素。

c)评价因子及等级和分值的设定见表 1：

* 1：评价因子等级分值污染类环境因素



|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 评价因子等级 | 分 | 值 | 评价因子等级 | 分 | 值 |
|  |  |  |  |  |  |
| a.排放量（或法规符合性）因子 |  | b. 排放频次因子 |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| 排放量大（超标） | 5 |  | 持续发生 | 5 |  |
|  |  |  |  |  |  |
| 排放量中（偶尔超标） | 3 |  | 间断发生 | 3 |  |
|  |  |  |  |  |  |
| 排放量小（符合） | 1 |  | 偶然发生 | 1 |  |
|  |  |  |  |  |  |
| c.影响范围因子 |  |  | d.影响程度因子 |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

7

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
| 超出社区 | 5 |  | 严重 | 5 |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
| 周围社区 | 3 |  | 一般 | 3 |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
| 场界内 | 1 |  | 轻微 | 1 |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
| e.相关方关注度因子 |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
| 非常 | 5 |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
| 一般 | 3 |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
| 基本不关注 | 1 |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  | 能源资源类环境因素 |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
| f.能源资源消耗因子 |  |  | g.能源资源可节约程度因子 |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
| 消耗大 | 5 |  | 加强管理可明显见效 |  | 5 |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
| 消耗中 | 3 |  | 改造工艺可明显见效 |  | 3 |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
| 消耗小 | 1 |  | 较难节约 |  | 1 |  |
|  |  |  |  |  |  |  |

4.2.3 如果评价出的重要环境因素很多，为保证重点突出和评价结果的客观性，可经

专家讨论确定是否列入重要环境因素。

**4.3** **重要环境因素的控制**

a)制定控制的目标、指标。制定目标、指标时要考虑与重要环境影响有关的重要

环境因素；

b)针对目标、指标制定控制措施；

c)完善规章制度、管理办法和作业性文件；

d)制定应急预案等。

**4.4** **环境因素更新**

4.4.1 每年管理评审前，办公室根据各部门反馈的信息，做出是否需要对环境因素重

新进行识别、评价并登记。

4.4.2 因以下情况引起环境因素发生变化时，须依照环境因素识别与评价程序要求，

追加识别、评价并登记。

a)组织的活动、产品、服务发较大生变化时；

b)新、改、扩建项目、使用新技术、新材料、新工艺、新设备的引用；

c)适用的法律、法规、标准及其他要求发生较大变化时；

8

d)相关方提出的合理要求和抱怨；

e)发现有重要环境因素遗漏时，以及最高管理者认为有必要时。

f)在管理体系运行过程中，发现有环境因素未被识别或评价发生错误。

1. **相关文件**

LM/PD6.2-01 目标、指标和管理方案控制程序JL-6.1.2-01 环境因素调查评价表 JL-6.1.2-02 重要环境因素清单

9

**危险源辨识与风险评价控制程序**

**LM/PD6.1.2-02**

1. **目的**

通过对危险源的辨识，评价其风险程度，控制不可接受风险，为建立应急预案及

职业健康安全管理体系有效运行提供依据，特制定本程序。

1. **范围**

本程序适用于本公司在活动、产品和服务中危险源的识别、评价其风险程度，提出对策措施。

1. **职责**

3.1 管理者代表

3.1.1 负责不可接受风险清单的批准。

3.2 办公室

3.2.1 负责归口协调各部门进行危险源的辨识、汇总，评价出不可接受风险，制定预

控措施和方法；

3.2.2 负责公司职业健康安全管理工作的指导，确定年度安全控制的重点项目、部位、

环节，对控制措施的实施情况进行监督、检查。

3.3 各部门

3.3.1 负责本部门活动中危险源的管理，提出预防控制措施和方法；

1. **活动控制**

**4.1** **危险源辨识**

4.1.1 危险源分类

根据 GB6441-86《企业职工伤亡事故分类标准》，综合考虑起因物、引起事故的

先发的诱导性原因、致害物、伤害方式等，将危险、危害因素确定为 20 种基本类型：

物体打击、车辆伤害、机械伤害、起重伤害、触电、淹溺、灼烫、火灾、高处坠落、

坍塌、放炮、冒顶片帮、透水、火药爆炸、瓦斯爆炸、锅炉爆炸、容器爆炸、其他爆

炸、中毒和窒息、其他伤害。

4.1.2 辨识主要内容

a)厂址、项目所在地：地质、地形、自然灾害、周围环境、气象条件、资源交通、

抢险救灾支持条件等；

10

b)厂区平面布局：功能分区布置，高温、危害物质、噪声、辐射、易燃、易爆、

危险品设施布置，工艺流程布置，建/构筑物布置，风向、安全距离、卫生防护等，

运输线路及装卸；

c)建筑物：结构、防火、防爆、朝向、采光、运输、通道、开门、卫生设施；

d)服务过程：作业及控制条件、事故及失控状态；

1. 服务设备、设施、装置：机械设备、电气设备、特种设备、危险危害性较大设备、高处作业设备、特殊单体设备/装置；

f)粉尘、毒物、噪声、振动、辐射、高温、低温等危害作业部位；

g)工时制度、女职工劳动保护、体力劳动强度；

h)管理设施、事故应急抢救设施和生活卫生设施。

4.1.3 危险源范围

a)所有工序和岗位的常规和非常规活动及紧急情况；

b)所有进入作业场所的人员（包括相关方和访问者）的活动；

c)作业场所内的所有设备、设施，无论是本企业还是外部所提供。

4.1.4 辨识依据

a)客观地具有或可能具有安全隐患的；

b)法律法规及其它要求；

c)相关方关注或要求的；

d)产品特性要求。

4.1.5 考虑的因素

4.1.5.1 辨识危险源时，应考虑六种因素

1)物理性危险和危害因素（设备/设施缺陷、防护缺陷、作业环境不良危害等）；

2)化学性危险和危害因素（易燃易爆、有毒、腐蚀性物质）；

3)生物性危险和危害因素（致病微生物、媒介物）；

4)心理、生理性危险和危害因素（负荷超限、心理异常、从事禁忌作业）；

5)行为性危险和危害因素（指挥错误、操作失误）；

6)其他危险和危害因素（除去以上外的其他情况）。

4.1.5.2 也可从以下二个方面着手辨识

a)机械、物质或环境的不安全状态

11

1)防护、保险、信号等装置缺乏或有缺陷；

2)设备、设施、工具、附件有缺陷；

3)个人防护用品用具缺少或有缺陷；

4)服务（施工）场地环境不良。

b)人的不安全行为

1)操作错误、忽视安全、忽视警告；

2)造成安全装置失效；

3)使用不安全设备；

4)手代替工具操作；

5)物体存放不当；

6)冒险进入危险场所；

7)攀、坐不安全位置；

8)在起吊物下作业、停留；

9)机器运转时加油、修理、检查、调整、清扫等工作；

10)有分散注意力行为；

11)在必须使用个人防护用品用具的作业或场所中，忽视其使用；

12)不安全装束；

13)对易燃易爆等危险物品处理错误。

**4.2** **危险源评价**

根据公司实际情况采取专家评估法和作业条件危险评价法对危险源进行评价。

4.2.1 专家评估法

通过评价组专家的经验和判断能力对工艺、设备、环境、人员、管理等方面进行

定性分析，确定其危险源。

4.2.2 作业条件危险性评价法（LEC）

通过与过程风险率有关的三种因素指标值之乘积（D）来评价人员伤亡风险的大

小，这三种因素是：

a)发生事故的可能性大小（L）；

b)人体暴露于危险环境中的频繁程度（E）；

c)一旦发生事故会造成的损失后果（C）。

12

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | 4.2.2.1 |  | 发生事故或危险事件的可能性 L |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | 分值 |  |  | 事故或危险情况发生的可能性 |  | 分值 |  |  | 事故或危险情况发生的可能性 |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | 10 |  |  |  |  | 完全会被预料到 |  | 0.5 |  |  | 可以设想，但高度不可能 |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | 6 |  |  |  |  |  | 相当可能 |  | 0.2 |  |  |  |  | 极不可能 |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | 3 |  |  |  |  | 不经常，但可能 |  | 0.1 |  |  |  |  | 实际上不可能 |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | 1 |  |  |  | 完全意外，极少可能 |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | 4.2.2.2 |  | 暴露于危险环境的频率 E |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | 分值 |  |  |  | 出现于危险环境的情况 |  | 分值 |  | 出现于危险环境的情况 |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | 10 |  |  |  | 连续暴露于潜在危险环境 |  | 2 |  |  |  |  | 每月暴露一次 |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | 6 |  |  |  | 逐日在工作事件内暴露 |  | 1 |  |  | 每年几次出现在潜在危险环境 |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | 3 |  |  |  | 每周一次或偶然地暴露 |  | 0.5 |  |  |  |  | 非常罕见地暴露 |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | 5.2.2.3 |  | 发生事故或危险事件的可能后果 C |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | 分值 |  |  |  |  |  | 可能结果 |  | 分值 |  |  |  | 可能结果 |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | 100 |  |  |  | 大灾难，许多人死亡 |  | 7 |  |  |  |  | 严重，严重伤害 |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | 40 |  |  |  |  | 灾难，数人死亡 |  | 3 |  |  |  |  | 重大，致残 |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | 15 |  |  |  | 非常严重，一人死亡 |  | 1 |  |  | 引人注目，需要救护 |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | 4.2.2.4 |  | 服务作业条件的危险性 D=L\*E\*C |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | 分值 |  |  | 级别 |  | 危险程度描述 | 分值 | 级别 |  | 危险程度描述 |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | ＞320 |  |  | 一 |  | 及其危险，不能作业 | 20～70 | 四 |  | 可能危险，需要注意 |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | 160～320 |  | 二 |  | 高度危险，需要立即整改 | ＜20 | 五 |  | 稍有危险，或许可以接受 |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | 70～160 |  | 三 |  | 显著危险，需要整改 |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

4.2.2.5 D=L×E×C。D 值大，说明该系统危险性大，需要增加安全措施，或改变发

生事故的可能性，或减少人体暴露于危险环境中的频繁程度，或减轻事故损失，直至

调整到允许的范围。

**4.3** **危险源辨识和评价过程**

4.3.1 办公室组织各部门有丰富经验人员组成评价小组，针对办公区、食堂、车队、

车间、库房等区域的危险、有害因素进行识别，填写《危险源辨识与风险评价表》。

4.3.2 在进行风险评价时，应结合公司的实际情况，考虑过去、现在、将来三种时态，

13



正常、异常、紧急三种状态等六个方面及进入工作场所的人员和进入工作场所的设施。

5.3.3 进行危险、危害因素识别时，应注意到分包方、协作单位等相关方。

**4.4** **不可接受风险的控制**

4.4.1 不可接受风险的评价

4.4.1.1 不可接受风险的评价，应考虑危害的范围、性质和时间，现有控制手段的有

效性、可操作性与运行经验的适应性等因素，还要考虑以往发生过的事故和同行业发

生过的事故。

4.4.1.2 对危险、危害因素可能导致三级及以上重大事故、严重违反职业健康安全法

律法规、地方政府及相关方高度关注或强制监控的职业健康安全问题，都要把它确定

为不可接受的风险。

4.4.1.3 评价出的危险源报办公室，进行综合分析后，建立《不可接受风险清单》，作

为公司职业健康安全管理工作的重点。

4.4.1.4 办公室每年通过公司文件形式，发布安全管理工作要点，确定年度安全控制

的重点项目、部位、环节和主要的不可接受风险，提出控制措施的要求。

4.4.2 不可接受风险的控制

对评价出的不可接受风险，办公室组织制定相应的职业健康安全目标及管理方

案、专项方案。

a)制定控制的目标、指标。制定目标、指标时要考虑风险评价的结果；

b)针对目标、指标制定管理方案；

c)完善规章制度、管理办法和作业性文件；

d)制定应急预案等。

**4.5** **危险源更新**

4.5.1 当公司作业环境发生变化、改变时，应对危险、危害因素重新识别、评价，并

填写《危险源辨识与风险评价表》。

4.5.2 在完成了技术改造、新增工艺或发生伤亡事故的场所，可根据实际情况，局部

或全部进行一次更新。

1. **相关文件**

JL-6.1.2-03 危险源辨识与风险评价表 JL-6.1.2-04 不可接受风险清单

14

**合规义务控制程序**

**LM/PD6.1.3-01**

1. **目的**

为了建立获取合规义务的途径，识别出适用于本公司的合规义务，并在建立保持

体系的过程中遵守其要求，确保公司守法合规，特制定本程序。

1. **范围**

本程序适用于本公司有关活动、产品和服务有关的合规义务的获取、更新、识别、

评价和实施。

1. **职责**

|  |  |
| --- | --- |
| 3.1 | 管理者代表 |
| 3.1.1 | 负责对合规义务清单进行确认和批准； |
| 3.2 | 办公室 |
| 3.2.1 | 负责定期收集合规义务，并评价其适用性，跟踪其变化，汇总并向有关部门传 |
| 达； |  |
| 3.2.2 | 负责组织各级人员对合规义务的培训学习。 |
| 3.3 | 各部门 |
| 3.3.1 | 负责协助办公室进行合规义务的获取； |

1. **活动控制**

**4.1** **合规义务的识别**

a)全国人大、全国人大常委会、国务院、国家各部委、行业主管部门颁布的质量、

环境、职业健康安全方面的法律、法规、条例、行政规章、制度、规范性文件等；

b)省、市、县等各级地方政府制定的关于质量、环境、职业健康安全方面的规章

及地方标准；执法部门的公告、通知等；

c)国家、行业、地方颁布的有关质量、环境、职业健康安全方面的标准、规范、

规程；

d)有关国际公约组织、行业协会等颁布、签订的协议、协定和推荐性标准等；

e)上级主管部门及相关方的约定及有关要求。

**4.2** **合规义务和其他要求的获取**

办公室应经常与合规义务制定单位以及环境保护部门、职业健康安全管理部门联

15

系，获取相关的国家、地方标准，国家及行业标准和其他要求。也可通过政府机构、

行业、协会、出版机构、书店、报刊杂志及网上查询等渠道补充，以确保能够得到最

新文本。

**4.3** **合规义务和其他要求的确认**

a)根据公司行业特点及类型，办公室组织有关部门识别出适用本公司的合规义

务；

b)对适用合规义务，建立《合规义务清单》，按《成文信息控制程序》予以控制。

**4.4** **法律法和其他要求规传递**

办公室确定适用的合规义务条款，按需要摘录、传递给使用者或由使用者直接从

网上下载获取。

**4.5** **合规义务和其他要求更新**

a)新法规发布、现行的合规义务及其它要求变更时，应办公室组织重新确认，并

将有关信息传递给使用者；

b)对过期或作废的法规文件应及时通知，并加盖作废标识，按《成文信息控制程

序》执行。

**4.6** **合规义务和其他要求评价**

4.6.1 办公室每年在管理评审前按《合规性评价控制程序》组织对环境和职业健康安

全合规义务执行情况进行评价，形成《合规性评价报告》提交管理评审。

4.6.2 对照有关合规义务、标准，对涉及的区域、范围进行环境因素、危险源识别或

重新识别，凡不符合合规义务的环境因素和危险源，均评价为重要环境因素和不可接

受风险。

4.6.3 管理者代表针对重要环境因素和危险源涉及的相关合规义务要求，依据《目标、

指标和管理方案控制程序》进行目标、指标、方案策划或调整，并控制执行。

1. **相关文件**

LM/PD7.5-01 成文信息控制程序 LM/PD9.1.2-01 合规性评价控制程序JL-6.1.3-01 合规义务清单 JL-9.1.2-01 合规义务评价清单 JL-9.1.2-02 合规性评价报告

16

**目标、指标和管理方案控制程序**

**LM/PD6.2-01**

1. **目的**

为了对本公司质量、环境和职业健康安全目标、指标和管理方案的制定和实现管

理方针的承诺，特制定本程序。

1. **范围**

本程序适用于本公司对质量、环境和职业健康安全目标、指标和管理方案的制定

和实施控制。

1. **职责**

3.1 总经理

3.1.1 负责目标、指标和管理方案的批准；

3.2 管理者代表

3.2.1 负责组织目标、指标和管理方案的制定和审核；

3.3 办公室

3.3.1 负责组织目标、指标的考核，监督验证方案实施的效果。

3.4 各部门

3.3.1 负责各自的目标、指标和管理方案的实施。

1. **活动控制**

**4.1** **目标、指标、管理方案制定遵循的原则**

管理者代表在组织制定目标、指标和管理方案时应遵循以下原则：

a)以质量、环境、职业健康安全方针为框架和规划原则，体现和支持质量、环境、

职业健康安全方针；

b)质量目标应量化可考核，若环境、职业健康安全目标不能定量，则用环境、职

业健康安全指标予以支持；

c)具有可行性，经过一定时期努力可以实现；

c)考虑可选择技术方案、财务、运行和经营要求；

d)顾客、相关方的质量、环境、职业健康安全关注焦点和观点；

e)包括对质量保证、预防污染和风险控制的承诺。

**4.2** **目标、指标和管理方案更新和修订时机**

17

a)质量、环境、职业健康安全方针首次制定，管理者代表应组织规划质量、环境、

职业健康安全目标、指标、方案；

b)质量、环境、职业健康安全方针变更，管理者代表应重新组织规划质量、环境、

职业健康安全目标、指标、方案；

c)管理者代表每年一次（一般为管理评审后），应组织各部门对目标、指标和管

理方案系统修订一次。

d)总经理认为需要时，管理者代表应组织更新部分环境、职业健康安全目标、指

标、方案；

e)重要环境因素和危险源发生变更时，应修订质量、环境、职业健康安全目标、

指标、方案。

**4.3** **目标、指标和管理方案确定流程**

4.3.1 管理者代表组织各相关部门依据公司的质量、环境、职业健康安全方针，确定

质量、环境、职业健康安全目标、指标。

4.3.2 办公室组织各部门对公司的质量、环境、职业健康安全目标、指标在相关职能、

层次和过程上进行分解，并提交总经理进行批准。

4.3.3 依据审批的环境、职业健康安全目标、指标，办公室组织相关执行部门负责策

划环境、职业健康安全方案，其内容包括：

a)要做什么；

b)需要什么资源；

c)由谁负责；

d)何时完成；

e)如何评价结果。

4.3.4 目标、指标和管理方案经总经理审批通过后即可予以实施，同时下发至相关责

任人员，原件由办公室保存，以作验证之用。

**4.4** **目标、指标和管理方案的考核**

4.4.1 办公室根据目标、指标和管理方案的规定，对目标、指标和管理方案的完成情

况进行考核，考核结果上报总经理审阅，根据考核结果实施绩效考核。

4.4.2 对于专项环境、职业健康安全方案实施完毕，办公室负责验证环境、职业健康

安全方案实施绩效，并填制相应环境、职业健康安全监测记录，验证内容包括：

18

a)环境、职业健康安全方案是否有效展开；

b)环境、职业健康安全方案实施结果数据；

c)环境、职业健康安全方案实施绩效是否达到预期目标。

4.4.3 经验证无效或效果不理想，管理者代表应予以重新立案，并依据程序 4.3 执行。

**4.5** **环境、职业健康安全目标、指标适宜性评估**

管理者代表依据目标、指标和管理方案和其他相关信息，对目标、指标和管理方

案的适宜性、有效性进行分析，提交管理评审。

1. **相关文件**

JL-6.2-01 目标、指标和管理方案

JI-6.2-02 专项管理方案

JI-6.2-03 目标、指标分解考核记录

19

**人力资源管理程序**

**LM/PD7.1.2-01**

1. **目的**

为强化公司质量、环境和职业健康安全管理教育，提高公司员工的质量、环境和

职业健康安全意识，确保各级员工具备完成质量、环境和职业健康安全管理工作的能力，特制定本程序。

1. **范围**

程序适用于本公司对员工的质量、环境和职业健康安全管理教育和提高公司员工

的质量、环境和职业健康安全意识，确保各级员工具备完成质量、环境和职业健康安全管理工作的能力。

1. **职责**

3.1 总经理

3.1.1 负责对公司人力资源的统一管理。

3.2 办公室

3.2.1 根据公司各岗位的需要编制《职位说明书》，并负责体系各岗位人员能力要求

的确定和培训管理；

3.2.2 负责公司人力资源的开发、招聘培训、劳资管理及组织绩效考核。

3.3 各职能部门

3.3.1 负责提出本部门岗位要求及所需人员能力要求；

3.3.2 负责提出本部门员工培训的需求，在专业领域协助办公室进行培训。

1. **活动控制 4.1 人员配置**

4.1.1 办公室根据各部门承担工作的需要及工作情况变化，识别人力资源需求，制定

《岗位职责》和《职位说明书》。

4.1.2 岗位定编应以完成工作目标为准则，当通过内部调配能完成人力资源分配时，

应以内部调配为优先方案。

4.1.3 各部门在人力资源确实不能满足需要时向办公室申请调配。

4.1.4 各部门在落实人员配置时，对人员能力的判断从以下方面考虑：

a)教育程度与工作内容的相关性；

20

b)所受教育（包括后续教育）与工作内容的相关性；

c)所受的培训包括上岗培训的情况；

d)工作技能；

e)工作经历。

**4.2** **人员招聘**

4.2.1 用人部门根据业务需要，拟增加编制或岗位空缺性补员需求，应按规定填写《员

工增补申请单》提交办公室审核，经审核后报总经理进行审批。如岗位有特殊要求，

部门需详细填写该岗位职责内容和对人员的要求。

4.2.2 办公室根据用人部门的用人要求，从人才库中筛选或通过相关渠道公布招聘信

息以征集应聘人员。

4.2.3 办公室按《职位说明书》及部门特殊要求对应聘人员进行初试。

4.2.4 对于初试符合要求应聘人员，办公室将安排用人部门负责人对其进行复试。

4.2.5 部门负责人将复试评价在《应聘人员登记表》上作记录，并将具体的上岗日期

向办公室作出说明。

4.2.6 办公室负责将录用通知与办理入职手续的相关要求告知候选人。

4.2.7 被录用者按规定时间到岗，试岗期满由部门安排员工到办公室正式办理入职手

续，建立相关人事档案。

**4.3** **培训**

**4.3.1** **培训对象和培训内容**

4.3.1.1 高层管理人员： 总经理、管理者代表、副总经理

a)了解管理体系的框架及意义；

b)了解管理方针的含义；

c)了解管理目标、指标；

d)具备一定的质量/环境/安全法律常识；

e)具有相应的质量/环境/安全意识，在决策时考虑到质量/环境/安全问题；

4.3.1.2 中层管理人员：部门经理

a)了解公司的管理体系，明确本部门管理职责；

b)了解公司的管理体系文件框架及层次；

c)了解公司的目标、指标和管理方案；

21

d)熟悉公司产品中关键、特殊质量及环境/安全特性控制因素；e)了解公司的重要环境因素和危险源；

1. 质量/环境/安全方针和质量/环境/安全意识的教育

4.3.1.3 内部审核人员

a)掌握管理体系审核规范内容和要求；

b)掌握管理体系内部审核的方法和要求；

c)掌握相应的产品质量、环保法规、职业健康安全法规和环境标志产品技术要求。

4.3.1.4 一般员工

a)了解管理方针；

b)具备质量/环境/安全意识，了解建立管理体系的重要意义以及与本人工作关系；c)了解公司的管理体系，配合管理体系的运作。

4.3.1.5 关键、特殊岗位及重要环境因素岗位员工

a)本熟悉本岗位的工艺操作规程及相关的作业指导书；

b)异常和紧急状态时的应急措施

4.3.1.6 新员工

a)质量/环境/安全意识教育；

b)了解管理方针；

**4.3.2** **培训计划**

4.3.2.1 公司各部门根据需要提出培训申请，上报办公室，办公室汇总审核后编制《年

度培训计划》，报总经理批准后实施。

4.3.2.2 培训计划应确定培训的目的、方式、时间、地点、人员、内容等有关要求。

4.3.2.3 临时增加的培训项目，需填写《临时培训申请表》补办批准手续。

**4.3.3** **培训方式**

可采用委外培训、脱产（半脱产）培训、网络培训、现场培训、专题研讨、考察、

经验交流、业务自学等方式。

**4.3.4** **培训的实施**

4.3.3.1 公司各部门按《年度培训计划》要求，组织实施有关的培训，将相关的培训

记录报办公室备查；需公司统筹安排的培训，由办公室组织实施。

4.3.3.2 对因工作需要而发生增加的培训内容，由主办部门提出增办培训申请，办公

22

室核准后履行增办手续。

4.3.3.3 对因工作需要而发生变更的培训内容，由主办部门提出申请，办公室核准后

履行变更手续；

4.3.3.5 参加培训人员或获得相关学历、资质的人员，办公室门依据管理权限记入所

属人力资源数据库，有关资料归入人事档案。

4.3.3.6 国家和行业特殊需要持证上岗的人员上岗前，必须取得相应的上岗资格。参

加主管部门定期组织的培训，资格证书由办公室统一建档保管，并负责资格证件的保

持。

4.3.3.7 公司各部室，应意识到所属各岗位在贯彻执行质量、环境和职业健康安全方

针和管理体系文件要求时所涉及到的应急准备与响应方面的职责与作用，以各种方式

宣传贯彻到全体员工，并对各种应急预案实施培训。

4.3.3.8 凡新入职员工必须按安全服务教育制度进行“三级教育”，培训面要达到

100%，经考试合格建档后，方可分配上岗作业。

4.3.3.9 外部劳务用工单位对劳务方人员必须进行法律法规、安全服务、操作规程、

操作技能、企业文化、环境保护等项培训，同时要做好相关记录。

**4.3.5** **有效性评价**

4.3.4.1 以参加培训人员的结业考试、取证情况和岗位的实际操作能力变化为依据，

由各培训主办部门自行评价，确认培训效果，填入《培训效果评估表》中。

4.3.4.2 办公室每年年底将培训情况的相关信息收集、整理，总结培训绩效，提出下

一步工作改进措施及要求，一并写入年度培训工作总结。

**4.4** **知识管理**

4.4.1 公司利用组织员工外出学习、参观、行业交流、座谈及网络获取等多种方式，

获取最新的标准、行业规范及行业新的发展动向，通过内部培训、典型案例的分析、

改进及经验分享保证公司员工获取所需的知识，并积累成功和失败的经验教训。

4.4.2 任何有关知识积累的文件、影像及其他相关资料，均由办公室统一整理保管，

并经常性的组织员工进行学习，作为能力提升的手段。

**4.5** **奖惩**

4.5.1 本公司职工之奖励分为“年度职工特别贡献奖”、“金点子奖”、“记大功”、“记

功”、“嘉奖”。

23

4.5.1.1 职工有下列情况之一者，可酌情给予“年度职工特别贡献奖”、“金点子奖”或“记大功”并获得 2000 元奖励：

1）对本职工作有重大创新，提出具体方案，经实行确有成效者。

2）办理重要工作成绩特优或有特殊功绩者。

3）适时消灭意外事件或重大变故，使公司免遭重大损失者。

4）在恶劣的环境下，冒生命危险恪尽职守者。

5）为维护企业声誉和职工利益，不顾个人安危，敢于同违法违纪行为作斗争者。

6）研究改进服务设备，有特殊功效者。

4.5.1.2 职工有下列情况之一者，可予“记功”并获得 500 元奖励：

1）对本职工作有重大拓展或改革具有实效者；

2）执行重大临时紧急任务能限期完成者；

4.5.1.3 职工有下列情况之一者，可予“嘉奖”：

1）品行优良、技术超群、工作认真、恪尽职守者。

2）领导有方，使本部门工作有相当成效者.

3）工作态度端正，勤奋、吃苦、礼让、堪称全体职工楷模者。

4）为客户排忧解难，受到客户宣传表彰的。

5）在工作岗位、安全服务等活动中成绩显著者。

4.5.2 其他对本公司或公众有利益之行为，如见义勇为等，具有事实证明者，亦予以

奖励。

4.5.3 职工之奖励，嘉奖 3 次等于记功 1 次，记功 2 次等于记大功 1 次。

4.5.4 职工之惩处分为“通报批评”、“警告”、“记过”、“待岗”、“解除劳动合同”，分

别予以惩处。

4.5.4.1 职工具有下列情况之一者，应予以“解除劳动合同”处分：

1）利用职权或内部关系，采用直接承包或转包或变相转包等形式，承揽与公司

经营范围相同的业务。

2）利用工作时间，擅自在外兼职；或经常于上班时间在工作场所从事兼职业务；

或借病事假名义搞第二职业者；或利用业余时间兼职，牵制大量精力，严重影响正常

工作者；或利用公司材料或设备为自己或为他人干私活谋取利益者。

3）玩忽职守，严重失职，造成意外事故，致公司受重大损失者。

24

4）品行不端，被公安机关处以社会治安处罚，严重损及公司名誉者。

5）犯罪活动，被司法机关追究刑事责任者。

6）合同期内连续旷工 15 天以上；或累计旷工 30 天以上；或累计待岗 2 次者。

7）不服从公司调动工作且 1 个月后仍不到分配的岗位就职者。

8）公车私用导致人身死亡或重伤事故者。

9）利用职权收取回扣者。

4.5.4.2 职工有下列情况之一者，予以“待岗”处分：

1）利用职务或工作上的便利，为他人获得私利提供便利条件者。

2）在工作时间或工作地点聚众赌博者。

3）不执行公司考勤、请假制度，月累计代签 3 次以上者；或月累计脱岗 3 次以

上者；或月累计旷工 2 天以上者；或公车私用者。

4）无理取闹，污辱他人，谩骂同事、领导者。

5）脱岗、串岗、对工作造成影响者。

6）待岗时间：2 周----2 个月，待岗期间按原工资 30％发放，不享受该月劳保福

利待遇。待岗 1 个月内按日扣除年终奖金，待岗 1 个月以上（含）减发年终奖金 70%，

待岗 2 个月（含）以上取消年终奖金。待岗时间满 2 个月仍然不符合上岗条件者，予

以解除劳动合同。待岗期间每个工作日必须正常到公司报到。

4.5.4.5 职工有下列情况之一者，应予以“记过”处分：

1）在工作场所酗酒滋事，影响秩序者。

2）发现违章行为，隐瞒不报，损害公司利益者。

3）干部滥用职权，对员工打击报复者。

4）违反操作规程，造成设备等公司财物受损者。

4.5.4.4 职工有下列情况之一者，应予以“警告”处分：

1）缺乏工作责任心，遇非常情况，故意规避，不积极处理者。

2）办事不力，工作时间内经常偷闲，不能如期完成工作任务者。

3）职工月累计迟到、早退 10 次以上者；或月累计脱岗 2 次者。

4）品行不端，有损公司信誉者。

5、对其他违反本公司各项规章制度者，分别予以通报批评，并按相应制度处罚。

4.5.4.5 职工之惩处，合同期内：通报批评 2 次等于警告 1 次、警告 3 次等于记过 1

25

次，记过 3 次应予待岗或予以解除劳动合同。

**4.6** **福利待遇**

4.6.1 职工享受养老保险、失业保险、医疗保险、生育保险、工伤保险、(住房公积

金如有）等社会保障，以上保障按国家规定的标准执行。

4.6.2 职工享有劳保用品福利，其他福利根据企业实际确定。

1. **相关文件**

LM/ZD5.3-01 岗位职责 LM/ZD7.1.2-01 职位说明书 JL-7.1.2-01 员工增补申请单 JL-7.1.2-02 应聘人员登记表 JL-7.1.2-03 年度培训计划 JL-7.1.2-04 培训申请表 JL-7.1.2-05 培训记录 JL-7.1.2-06 培训效果评估表 JL-7.1.2-07 三级教育记录

26

**信息交流、参与与协商控制程序**

**LM/PD7.4-01**

1. **目的**

为了及时、准确地收集、传递及反馈有关信息，做好信息的管理，特制定本程序。

1. **范围**

本程序适用于公司与管理体系有关的内部信息的传递与处理，以及与外部相关方的信息交流。

1. **职责**

3.1 总经理

3.1.1 主持管理评审，对体系的运行状况进行总结交流；

3.2 管理者代表

3.2.1 负责向总经理汇报体系的运行情况及相关方的要求；；

3.3 办公室

3.3.1 负责统筹公司信息交流与沟通的管理，组织和参与公司信息交流和沟通的各种

会议，并出具会议纪要；

|  |  |
| --- | --- |
| 3.3.2 | 负责人力资源方面的信息的收集、沟通与协商； |
| 3.3.3 | 负责员工建议、意见、抱怨信息的收集、沟通与协商； |
| 3.3.4 | 负责企业内外部宣传教育、员工思想动态、企业形象方面信息的收集、沟通与 |
| 协商； |
| 3.3.5 | 负责将体系内部审核及管理评审的结果传递到各部门。 |
| 3.4 | 各部门 |
| 3.3.1 | 负责工作范围内相关信息的收集、整理、记录，定期或不定期进行质量、环境、 |

职业健康安全信息分析，提出质量、环境、职业健康安全体系持续改进的意见和建议，

及时向主管领导、相关部门和单位进行信息沟通与协商；

3.3.2 负责与上级质量监督部门、环保部门、安监部门和认证机构等相关方的信息的

接收、传递和处理。

1. **活动控制**

**4.1 总则**

4.1.1 信息交流的途径可以是口头或书面文件，以及其他一切可以利用的通讯及宣传

27

工具。

4.1.2 交流信息分为内部信息和外部信息。

4.1.3 信息内容应准确可靠。

4.1.4 各部门负责本部门信息的传递和记录。

**4.2** **信息的内容**

4.2.1 内部信息沟通和协商的内容包括：

a)方针、目标、指标和管理方案的制定、实施、评审及完成情况；b)环境因素及危险源的识别、评价和控制情况；c)监视和测量结果；

d)管理体系运行情况的检查结果；

e)内审及管理评审报告；

f)不合格及不符合信息；

g)异常或突发事故、事件信息；

h)应急准备与响应实施情况；

i)员工建议及其它重要信息等。

4.2.2 外部信息沟通和协商的内容包括：

a)法律法规和标准规范及其他要求变化的信息；

b)所在地方和社区的抱怨和投诉；

c)政府主管部门、环保机构、安全监察机构的意见；

d)顾客要求及相关方反馈的信息；

e)外部检测报告；

f)政府文件、上级指示，媒体报道等；

g)认证机构评审的相关信息。

**4.3** **信息的类别**

4.3.1 从形式上分

a)向上级管理机构和部门的报告事项；

b)向下级的要求事项；

c)向同级管理部门、单位的协调配合事项；

d)向顾客、相关方的告知事项；

28

4.3.2 从内容上分

a)顾客、相关方的信息；

b)内部员工的信息；

c)管理体系运行 (过程控制与运行结果) 的信息；

d)产品(要求与状态)信息；

e)突发事故、事件的信息；

f)国家政策信息；

g)市场信息；

h)法律法规和有关要求等方面的信息。

**4.4** **信息的收集渠道**

4.3.1 会议信息的收集

a)会议主办部门做好会议记录，整理会议文件，形成会议的综合信息；

b)会议参加人员做好相关记录，领取与保管好会议文件，及时将文件转交给文件

管理部门。

4.3.2 文件信息的收集

文件信息实行归口收集，执行《成文信息控制程序》；

4.3.3 电子媒体信息的收集

a)电话信息要建立电话记录，将有价值的信息准确记录和保存；

b)网络信息若属局域网内部信息，按公司《成文信息控制程序》规定收集和保存；

若属局域网外部相关信息，要下载保存；

c)音像信息由公司资料室统一保存；

d)传真信息识别是否实用，需保存的复制后，按《成文信息控制程序》收集保存。 4.3.4 走访座谈、来往信（函）、媒体传播等其它信息由供销部进行收集和保

存。 **4.5** **信息沟通和协商**

4.4.1 信息沟通和协商的对象

a)顾客；

b)相关方（各级政府、相关社区与社会组织、合作者、员工）；

c)公司本部各部室；

d)公司所属各单位及各部室；

29

e)各管理层次与作业场所；

f)员工代表；

g)管理层。

4.4.2 信息沟通和协商的方式可以采用会议、文件、电子媒体和其它各种方式。

4.4.3 会议沟通和协商的方式

a)总经理办公会、调度会议、质量分析会议；

b)年度工作会议、职工代表大会；

c)管理评审会议；

d)不定期召开的经营工作会议；

e)不定期地召开的工作会议；

f)依据突发事故、事件召开的调查分析会议；

g)与顾客、相关方的座谈会；

h)有关施工的各类例会；

i)根据需要召开的其它会议。如现场会、电话会、研讨会、报告会、发布会等。

4.4.4 文件沟通和协商的方式

a)来自国家和各级政府、上级主管机关的有关政策、法律法规及其它相关文件；

b)来自顾客与相关方的有关文件；

c)各类统计报告、请示报告、情况报告、通报、简报、信件、电报等；

d)公司对内发布的各类文件和向上级主管机关与各级政府的报告与请示；

e)提交顾客和相关方的文件等。

4.4.5 电子媒体沟通和协商的方式

a)电话交流；

b)网络交流；

c)数据传真；

d)音像交流等;

4.4.6 其他沟通和协商的方式

a)宣传栏；

b)内部通报；

c)新闻媒体；

30

d)调查问卷；

e)意见征询表（函）；

f)走访等其它与顾客、相关方沟通和交流。

4.4.7 信息的传递

收到信息后，识别信息的使用范围，并向使用部门或场所及时传递。

a)文件信息，成文信息控制程序及时进行传递；

b)会议信息，确定传达的适当范围和形式；

c)电子媒体信息，采取拷贝或网络形式及时传递，做好传递记录；

d)沟通和协商的结果可形成会议纪要、通知、通报、简报等，并进行传递、传达；

e)各部室、应随时将获取的外部有关信息及相关文件及时传递到主管部室；顾客

及相关方的意见、要求等信息由各主管部室及时进行信息沟通并予以确认，记录处理

结果；

f)上级主管和供销部门的信息由办公室接收和回复，各部门配合进行调查和确

认；当发生相关方投诉时，执行《纠正/预防措施控制程序》；

g)管理体系运行中产生的突发的、异常的信息，由其产生部室及时传递到主管部

室或有关领导，可采用电话、传真等方式，并记录其内容和处理结果，执行《应急准

备和响应控制程序》；

h)有关员工劳动保护、职业健康安全的重大事宜，应提交员工及其代表大会审议，

员工代表向管理层就有关员工关注的问题和建议进行沟通和协商。

4.4.8 公司总经理应确保信息沟通和协商工作有效实施；

4.4.9 沟通、协商的信息应进行数据分析，确保管理体系持续改进。

1. **相关文件**

LM/PD7.5-01 成文信息控制程序LM/ PD10.2-02 纠正/预防措施控制程序 JL-7.4-01 会议纪要

JL-7.4-02 投诉登记及处理意见表

31

**成文信息控制程序**

**LM/PD7.5-01**

1. **目的**

为了控制管理体系所要求的形成文件的信息，确保无论何时何处需要这些信息，

均可获得并适用，并予以妥善保护（如：防止失密、不当使用或不完整），特制定本程序。

1. **范围**

本程序适用于公司管理体系所要求的形成文件的信息的控制。

1. **职责**

3.1 总经理

3.1.1 负责管理方针、管理目标、管理手册的批准发布；

3.2 管理者代表

3.2.1 负责管理手册审核、程序文件及作业文件批准；

3.3 办公室

3.3.1 负责管理手册的起草，组织程序文件及作业文件编制；

3.3.2 负责管理体系形成文件信息的收集、分类编号、整理、发放；对现有管理体系

文件信息的评审与更新。

3.4 各职能部门

3.4.1 各部门负责人负责本部门文件信息的起草、审核；

3.4.2 按部门职能分配，负责相应部门管理体系文件信息的管理和保管。

1. **活动控制**

**4.1** **文件的分类、标识**

4.1.1 文件信息的分类

a)与管理体系有关的文件，包括：管理手册、程序文件、作业文件。

b)与产品有关的文件，包括：产品图样、技术文件、内控标准、规程及服务施工

有关的技术性文件。

c)外来文件，包括：国家标准、部颁标准、行业标准、地方标准、外来资料、公

文等。

d)记录（收集或报告必要的数据或信息的文件）。

32

4.1.2 文件的编号

公司对文件进行统一编号，确保有效文件得到识别，以及编号的唯一性，管理体

系文件的编号方法如下：

a)管理手册的编号方法如下：

LM/QEO-01-2016



发布实施年份

发布顺序代号

质量、环境、职业健康安全管理体系英文缩写公司拼音代字

b)程序文件编号方法如下：

LM/PD7.5-01



流水号

标准条款号

程序文件英文缩写

公司拼音代字

c)作业文件编号方法如下：

LM/ZD7.5-01



流水号

标准条款号

作业文件英文缩写

公司拼音代字

注：技术规程类作业文件暂不做修订，沿用原有编号。

d)记录编号方法如下：

JL-7.5-01



流水号

标准条款号

记录拼音代字

注：部分服务和检验记录，引用产品记录，此次不做变更。

**4.2** **文件的批准和发布**

33

4.2.1 管理体系文件中的管理手册、程序文件和岗位作业文件的编制、审核、批准按下表执行：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 文件名称 | 主编部门 | 审核人 | 批准 |
|  |  |  |  |
| 管理手册 | 办公室 | 管理者代表 | 总经理 |
|  |  |  |  |
| 程序文件 | 责任部门 | 主管领导 | 总经理 |
|  |  |  |  |
| 作业文件 | 责任部门 | 主管领导 | 总经理 |
|  |  |  |  |

4.2.2 未经授权人审批同意的文件，不得发布使用。

**4.3** **文件的发放与回收**

4.3.1 公文按办公自动化系统的流程进行电子公文的发放、接收与归档。体系文件发

放时由办公室给出分发号，确定发放范围和数量，确保使用处可获得适用文件的有效

版本。

4.3.2 文件领用部门应对领用的文件进行登记，持有人签字并妥善保存。文件持有者

调动工作时，原单位应收回受控文件，并通知文件发放部门，特殊情况时，由主管部

门领导同意可转为非受控。

4.3.3 文件使用者不得在受控文件上乱画涂改，不准私自外借，以确保文件的清晰、

易于识别和检索。

4.3.4 文件原则上不允许复印，若有特殊需要而复印时，由本单位主管领导批准后方

可按批准的数量复印，并由本单位对复印文件按受控文件进行控制。

4.3.5 办公室负责每年在管理评审后，组织相关部门进行文件的充分性、可操作性和

有效性评审，提出评审修改意见，办公室组织人员进行文件更新，必要时，可对文件

进行换版。文件更新后，按本程序 4.2 的规定进行再次批准。

**4.4** **文件更改**

4.4.1 文件需要更改时，由提出更改的部门提出申请，经管理者代表批准后，由该文

件的原审批部门审批，若指定其他部门审批时，该部门应获得审批所需依据背景资料。

4.4.2 经审批同意更改的文件，由办公室签发《文件更改通知单》，通知单应标明更

改的原因、内容和方式，由办公室统一实施更改。

**4.5** **文件的保存、借阅、复印和补发**

4.5.1 办公室建立《受控文件清单》，以利管理和查阅，并配备文件管理员，定期检

查文件的有效性。存入软盘的受控文件应有备份，做好标识登记列入受控清单。

34

4.5.2 最新版本原件加盖“受控文件”章后发放到相关部门，文件持有人应爱护文件，

保持其清晰、易于识别、分类储存，以易于识别和检索。

4.5.3 若有需要补发或复印，须填写《文件补发/复印申请单》，经部门经理审核，管

理者代表批准后补发或复印加盖“受控文件”章方可生效，《文件补发/复印申请单》

至办公室备案。补发或复印文件需在《文件补发/复印记录表》中登记。

**4.6** **作废文件的管理**

文件作废时，使用部门填写《文件销毁/保留登记表》，经管理者代表批准，由办

公室从所发放或使用场所及时收回失效或作废文件，并加盖“作废”章以备查一年，

无需保留的旧文件回收时由办公室统一销毁。

**4.7** **外来文件的控制管理**

4.7.1 办公室按《合规义务控制程序》规定，组织各部门收集与质量、环境和职业健

康安全有关的法律法规和其他要求，建立《合规义务清单》，并定期审查版本的有效

性。

4.7.2 公司领导及各部门业务往来过程中接收的外来公文统一交办公室，并按规定发

放、传阅。

**4.8** **记录管理**

4.8.1 记录的填写

1. 各部门应保证记录填写及时、完整、准确、字迹工整清晰；
2. 暂无填写内容的项目，均用“/”表示；
3. 除需复写的记录外，不得用圆珠笔或铅笔等不易保存的方式填写；
4. 每份记录均应有记录日期和记录人；
5. 所有的记录中的内容和数据均不允许随意涂改，若书写有错误时，可用双划线进行划改，并在划改处签名确认，划改内容应清晰并能识别原记录；

4.8.2 记录的收集、传递、编目、保管、储存、归档

4.8.2.1 根据产品特点、法规要求和合同要求合理确定每种记录的保存期限。

4.8.2.2 为了便于检索和查阅，各部门存放记录的资料夹和文件柜应按类存放，放在

便于查阅的地方。

4.8.2.3 各部门负责本部门记录的收集，并按有关信息反馈渠道及流程及时传递和反

馈。重要的工作信息和记录应作到及时传递。

35

4.8.2.4 各部门对记录的保管，要设专人负责保管本部门的记录，保管方式应易于识

别和检索；当采取委托检验方式时，公司须保留相应的检验结果。

4.8.2.5 提供适宜的保管环境和设施，保证记录不被破坏、丢失和变质。

4.8.2.6 需永久保存的记录，应按档案管理的规定归档保存。

4.8.3 记录的复印和借阅

4.8.3.1 技术记录的复制由管理者代表批准，复制后盖上“副本”字样。

4.8.3.2 涉密的记录的借阅，填写《文件借阅登记表》，经管理者代表批准，限期归还，

不得损坏、丢失和自行复制。

4.8.4 记录的过期处置

超过保存期限的记录，经管理者代表批准，由办公室派两人监督销毁并填写《文

件销毁、保留登记表》。

1. **相关文件**

JL-7.5-01 受控文件清单

JL-7.5-02 记录清单

JL-7.5-03 文件分发/回收记录表

JL-7.5-04 文件更改通知单

JL-7.5-05 文件补发/复印申请单

JL-7.5-06 文件补发/复印记录表

JL-7.5-07 文件销毁/保留登记表

JL-6.1.3-01 合规义务清单

36

**环境运行控制程序**

**LM/PD8.1-01**

1. **目的**

针对公司的重要环境因素，制定操作要求和运行标准，确保其符合环境目标与指

标的要求，以实现环境行为的不断改进。

1. **适用范围**

适用本公司服务和经营活动中环境因素的控制。

1. **职责**

**3.1** **办公室**

3.1.1 负责指导、监督公司活动、产品和服务中环境因素运行的控制，制定具体措施

或环境管理办法；

3.1.2 负责对公司识别的重要环境因素特性进行定期监测，确保符合环保要求。

3.2 相关部门

3.2.1 按照程序中规定的运行准则，对所涉及的环境因素进行有效控制；

3.2.2 加强对识别的重要环境因素的控制。

1. **活动控制**

**4.1 定义**

一般性废弃物：在公司活动、产品和服务中产生的无毒害性、不可回收的废弃物；

可回收废弃物：可回收使用的资源性废弃物；

危险废弃物：不可回收，直接填埋或排放会对环境造成极大破坏的废弃物，国家

危险废弃物名录规定的废弃物。

**4.2** **环境因素控制**

4.2.1 对识别出的重要环境因素，办公室根据公司实际情况，组织制定目标、指标和

管理方案或相应的专项措施。办公室对方案的执行进行监督检查（见《目标、指标和

管理方案控制程序》）。

4.2.2 本公司需要控制的环境因素，具体包括：

1. 污水排放
2. 潜在火灾
3. 噪音

37

1. 废弃物
2. 废气、粉尘
3. 资源利用等

**4.3** **废气、粉尘的控制**

4.3.1 作业人员应严格遵守操作规程，焊接作业应采用 CO2 保护焊，尽量减少焊接烟

尘的排放。抛光打磨工序应避免连续和集中作业，尽可能降低粉尘排放。对于有挥发

并能造成大气污染的物料，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。

4.3.2 不得在公司内熔化沥青和焚烧油毡、油漆和其他可产生有毒有害烟尘和恶臭气

味的废弃物。

4.3.3 车间使用服务和工程机械设备，应定期保养，加强维护，避免污染。办公用车

辆，尾气排放合格。

4.3.4 公司使用的机动车辆应按交通运输管理部门的规定参加年审，年审不合格的车

辆禁止使用，并根据当地政府的规定不使用含铅汽油。

**4.4** **废水、废液的控制**

4.4.1 办公室负责对员工进行节约用水教育，从源头上减少污水的产生。

4.4.2 卫生间生活污水经化粪池后排入市政污水管道，日常工作、生活活动中禁止使

用含磷洗涤剂。不得在生活水龙头处清洗油桶，清理出来的设备泄漏的机油，不得倒

入下水道。

4.4.3 卫生间要由专门的保洁人员进行处理，保持卫生间的清洁，减少对环境的污染，

确保下水道畅通，无阻塞、满溢现象。

4.4.4 机械维修过程产生的废油，应全部回收暂存，待积攒到一定量后，送往有资质

的部门进行处理。

4.4.5 沾有化学品、油类等的地面、容器及各类工具，应先对表面的化学品、油类进

行处理，再用无磷洗涤用品清洗。

4.4.6 生活污水排入排水管网，进入城市污水处理厂处理后排放。

4.4.7 食堂冲刷灶具、器皿应使用无磷洗涤用品。

**4.5** **噪声的控制**

4.5.1 公司应采用低噪声的服务设备、实验仪器及生活设施。同时加强对设备的维修

38

保养，确保良好的运行状态。

4.5.2 对产生噪声的设备进行减震、隔音、降噪处理，焊接和抛光打磨噪声较大的工

序，应尽量避免连续和集中作业，经距离衰减后，基本不对周围社区造成影响。

4.5.3 机动车驾驶过程中，尽量减少鸣笛，进入园区车辆，限速 5Km，禁止鸣笛。

**4.6** **固体废弃物的控制**

4.6.1 对办公、生活中产生的固体废弃物要按照有害的、可回收利用的、不可回收利

用的分类存放并进行标识。

4.6.2 对于服务过程产生的边角料、废铜排、废电焊头、废铜料、废弃包装物等，应

分类收集，暂存到一定程度后，由办公室统一组织外卖处理。

4.6.3 机械维修过程产生的含油棉布、手套等，应全部回收暂存，待积攒到一定量后，

送往有资质的部门进行处理。

4.6.4 对于化学品包装物，不能回收利用的，与厂家签订协议回收。

4.6.5 办公、生活废物的处理

a)可利用回收的如：复印、打印的废纸做草稿纸二次利用，废纸集中暂存到一定

量后，由办公室统一组织外卖；

b)硒鼓、墨盒由办公室统一收集存放，联系售后厂家回收；

c)废水写笔、日光灯管、电池统一收集投放到不可回收垃圾桶内，由工业园区统

一交地方环境保护机构指定地点处理；

d)生活垃圾设专人管理，各种物品的包装，应分类回收。

4.6.6 食堂残食要倒入指定的桶里，供给公司自养牲畜户饲料。

**4.7** **节能降耗管理**

4.7.1 公司所有员工应增强节约能源资源的意识，减少消耗。

4.7.2 仓库、办公区应制定节约能源资源措施。对主要的能耗如水、电等进行重点管

理控制。

4.7.3 水的使用

⑴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。

⑵采用节水式水龙头，粘贴节约用水标志牌。

⑶尽量做到水的二次利用。

39

4.7.4 电的使用

用电应严格遵守电力管理法，树立安全第一、高效、低耗的原则，保证正常节约

电能；

生活/办公区用电，做到人走灯灭，及时关掉不用的电器设备，贴节约用电标识。

4.7.5 财务部每月对公司水电进行统计，进行量化分析，指导公司的节能降耗工作。

**4.8** **清洁、绿化管理**

公司厂区由专门保洁人员进行定期保洁，园区内绿篱定期修剪，利用空地种植蔬

菜，确保厂区的整洁和绿化的成活率和覆盖率，努力将公司建成花园式工厂的典范。

**4.9** **化学品管理**

4.9.1 对化学品设专人管理，建立台帐，做到帐物相符。

4.9.2 非库房人员不得随意进入化学品存放室，严禁吸烟。

4.9.3 库房环境应保持整洁，化学品摆放整齐。

4.9.4 对于所有化学品应标明名称、主要化学成分、质量等必要的内容。

4.9.5 化学品的摆放应做到酸、碱分开；有毒、有害化学品应隔离摆放。

4.9.6 库房环境应符合温、湿度和必要的防晒要求。

4.9.7 化学品应有使用说明书（原件由使用部门存档），使用人员必须掌握性能，用

途、安全知识和注意事项等。

4.9.8 不熟悉使用方法的人员不准随便动用。

4.9.9 所有盛装化学品的容器应贴有标签，容器的标签与实际的化学品相符。

4.9.10 易燃、易爆和强腐蚀的化学品应设专人、专柜保管。

4.9.11 使用完毕，应洗手并将工作环境收拾干净。

**4.10** **消防管理**

4.10.1 实行消防责任人制度，公司总经理为第一责任人，成立应急响应领导小组。

4.10.2 建立消防设备设施台帐，定期对消防器材、设施进行维护检查，确保发生险

情时能够正常有效使用。

4.10.3 宣传防火知识，制定火灾紧急预案，定期进行演习，落实各项消防管理制度，

并做好各项记录。

**4.11** **突发事件环境影响防治**

各部门对可能产生的意外事件进行环境影响识别，按应急预案进行处置，防止环

40

境影响扩大，具体执行《应急准备和响应控制程序》。

**4.12** **对相关方施加影响**

4.12.1 对可能造成影响的相关方（如供应商、承包方、垃圾清运、废品回收等），须

对其施加影响。向相关方发放《相关方告知书》，或将《相关方告知书》作为协议附

件，明确公司环境管理要求，对相关方施加影响。

4.12.2 对于进入厂区的相关方人员，办理出入登记手续，由门卫就有关进入厂区注

意事项进行告知。

4.12.3 当相关方有破坏环境行为时，公司任何人员均有权加以引导和制止。

**4.13** **财务支持**

每年公司投入专项资金，用于环境保护。财务部每年向总经理上报环境和职业健

康安全专项资金使用明细，并向公司全体员工公开，确保环资金专项专用。

**4.14** **监督管理**

办公室组成检查组，定期车间和厂区现场的环境进行监督检查，填写《6S 检查

表》；对发现的问题，限期整改并进行跟踪验证。见《环境/职业健康安全绩效监测控

制程序》。

1. **相关文件**

LM/PD6.1.2-01 环境因素识别与评价控制程序 LM/PD6.2-01 目标、指标和管理方案控制程序 LM/PD8.2-01 应急准备和响应控制程序 LM/PD9.1.1-01 环境/职业健康安全监视和测量控制程序LM/ZD8.1-01 文明管理制度

LM/ZD8.1-05 消防管理制度

—— 相关方告知书（环境、安全）

JI-6.2-02 专项管理方案 JL-8.1-01 告知书发放登记表 JL-8.1-02 6S 检查表 JL-10.2-01 整改通知单

41

**职业健康安全运行控制程序**

**LM/PD8.1-02**

1. **目的:**

为了促进公司安全和劳动保护不断改进，减少和消除事故伤害和职业病危害，满

足公司职业健康安全目标的要求，特制定本程序。

1. **范围:**

本程序适用本公司集公司活动、产品和服务活动中职业健康安全运行控制管理。

1. **职责**

3.1 总经理

3.1.1 是公司安全第一责任人，全面负责公司安全工作。

3.2 办公室

3.2.1 负责指导、监督公司公司活动、产品和服务活动中危险源的控制，制定具体的

预防措施或管理办法；

3.2.2 负责公司职业健康安全管理工作的指导，确定年度安全控制的重点项目、部位、

环节，对控制措施的实施情况进行监督、检查；

3.2.3 负责组织有关安全方面的培训；

3.2.4 负责特殊作业人员资格证件的管理。

3.2.5 负责员工体检。

3.3 各部室

3.3.1 负责本单位的目标、指标、管理方案的实施，以及本部门管理体系的运行情况

进行监控。

1. **活动控制**

**4.1** **职业健康安全运行控制程序流程**

建立公司安全管理机构→完善公司安全管理制度→落实职工安全教育→实施安

全检查并落实事故隐患纠正预防措施→加强设备安全管理→开展现场安全活动→完

善安全标识管理→加强职业危害和职业病防治落实劳动防护措施→强化消防安全管

理→加强安全卫生设施管理

**4.2** **建立公司安全管理网络**

42

公司根据《劳动法》、《安全服务法》、《消防法》等国家和地方有关职业安全健康

法律、法规要求，建立本公司安全管理机构，并使各相关部门明确各自的安全管理责

任。

**4.3** **完善公司安全管理制度**

办公室应组织公司有关部门建立完善公司各种职业健康安全管理制度，包括安全

教育制度、安全检查制度、工伤职业病管理制度等，办公室应将各种安全管理制度汇

编，供各级管理人员和全体员工学习和执行。办公室组织有关部门不定期检查各级人

员执行安全管理制度情况。

**4.4** **落实安全教育**

安全管理始于教育、终于教育。公司的安全教育必须覆盖至全体员工，必须贯穿

于公司经营的全过程。未经安全教育或教育培训不合格人员不得上岗。各相关部门负

责提出安全培训要求，办公室根据需求编制安全教育计划。

**4.5** **实施安全检查并落实事故隐患整改**

办公室定期组织对公司的安全管理工作进行检查，填写《6S 检查表》。对发现的

问题，责令相关责任部门和个人进行整改，必要时下达《整改通知单》，限期整改并

进行跟踪验证。见《环境/职业健康安全监视和测量控制程序》。

**5.6** **加强设备安全管理**

5.6.1 设备投入使用前，车间应按《设备维护保养制度》规定，实施维修保养、检查、

制度，确保安全防护、防毒防尘装置保持齐全、完好、有效。

5.6.2 操作人员在作业中应严格按《设备安全操作规程》进行操作，并落实设备的日

常检查。

5.6.3 采用新设备，存在有害人身健康安全的隐患时，必须配备相应的劳动保护装置

方可投入使用。

**5.7** **开展现场安全活动**

班组是安全服务的最基层组织，班前安全活动是安全管理的一项重要措施和内

容。车间应建立班组的班前活动制度和班后检查活动，车间应在班前活动中对本车间

员工进行安全教育，提醒员工严格执行岗位安全操作规程及其它安全注意事项，并在

班前活动记录本上记录；班后进行检查，关闭所有水、电、气源，必要时维护和保养

好所所使用的设备、设施及工具、仪器。

43

**5.8** **开展危险因素辩识控制风险**

办公室组织动员全体职工对服务中的危险因素进行排查分析，查找服务过程中的

事故隐患和职业危害；组织专业技术人员、设备管理人员对公司危险因素的排查进行

补充完善，并根据所确定的原则评价不可接受风险，对评价出的不可接受风险采取相

应有效的控制措施。

**5.9** **完善安全标识管理**

为引起所有操作人员和外部进入公司区域、作业现场人员对易发生事故放引起职

业危害的作业部位或作业场所的警示和注意，保证员工和外来人员的健康安全，综合

办公室对安全色和安全标识的使用和监督管理。根据 GB2893-1982《安全色》和

GB2894-1996《安全标志》等国标要求，结合公司活动、各产品服务过程、设施设备

和工作场所的危险源辩识、评价结果，在厂区、服务车间、公司其它危险场所正确使

用各种安全警示标志。对作业场所的安全标识进行有序管理。办公室负责监督检查安

全标识的使用情况，发现问题及时纠正。

**5.10** **加强职业危害和职业病防治落实劳动防护措施**

5.10.1 公司建立《劳动保护管理制度》，库房应按规定按时足额发放劳动防护用品并

填写《劳保用品发放记录》。综合办公室应督促员工按规定正确使用劳动防护用品并

在日常安全检查中把其作为一项重要的检查内容。

5.10.2 建立《职工健康保护管理制度》，应按《职业病防治法》要求开职业危害的识

别、评价、预防、控制工作，办公室在体检中发现职业病时应按《职业病管理条例》

及时上报上级行政主管部门，按其职业病的不同类型，配合职业病医疗单位对患者进

行专业治疗，直至康复或稳定。

5.10.3 对女职工的特殊劳动保护应执行国务院关于《女职工劳动保护规定》、《女职

工禁忌劳动范围规定》、《女职工保健工作规定》、《浙江省女职工劳动保护规定》。

5.10.4 设专人或兼职人员进行管理，做好女职工“四期”劳动保护。对未成年工应

执行国家关于《未成年工特殊保护规定》，禁止使用童工。

**5.11** **落实消防安全管理**

综合办公室依据市公安消防部门要求建立完善公司《消防管理制度》，加强消防

安全日常巡视检查并做好消防安全检查，按相关标准配备完善各种消防设施、器材，

落实各项防火措施，识别消防重点部门，制定相应应急救援预案、进行消防培训和演

44

练并做好《消防演习记录》。

**5.12** **加强工作及生活环境设施的安全卫生管理**

公司应为员工提供一个安全、卫生的工作环境，为需要居住公司集体宿舍的员工

提供一个相对独立的、健康卫生的居住空间，综合办公室制定《车间管理制度》，办

公室加强日常管理。

**5.13** **应急管理**

针对可能发生的意外事故，制定应急预案，预防或减少可能伴随产生的职业健康

安全所造成的损失，具体执行《应急准备和响应控制程序》。

**5.14** **对相关方的影响**

5.14.1 对相关方（如供应商、承包方、垃圾清运、废品回收等）的职业健康安全行

为施加影响。向相关方发放《相关方告知书》，或将《相关方告知书》作为协议附件，

明确公司环境管理要求。

5.14.2 对于进入厂区的相关方人员，办理出入登记手续，由门卫就有关进入厂区注

意事项进行告知。

5.14.3 当相关方职业健康安全行为不符合要求时，公司任何人员均有权加以引导和

制止。

**5.15** **财务支持**

每年公司投入专项资金，用于职业健康安全管理。财务部每年向总经理上报环境

和职业健康安全专项资金使用明细，并向公司全体员工公开，确保环资金专项专用。

**5.16** **监督管理**

办公室组成检查组，定期车间和厂区现场的环境进行监督检查，填写《6S 检查表》；

对发现的问题，限期整改并进行跟踪验证。见《环境/职业健康安全绩效监测控制程

序》。

1. **相关文件**

LM/PD8.2-01 应急准备与响应控制程序

LM/PD9.1.1-01 环境/职业健康安全监视和测量控制程序LM/PD10.2-02 纠正/预防措施控制程序

LM/ZD8.1-01 文明服务管理制度 LM/ZD8.1-02 车间管理制度

45

LM/ZD8.1-03 安全服务责任制LM/

ZD8.1-04 安全服务管理制度LM/

ZD8.1-05 消防管理制度

LM/ZD8.1-06 劳动保护管理制度

LM/ZD8.1-07 职业病防护管理制度

—— 相关方告知书（环境、安全）

LM/ZD8.2-01 安全事故应急预案 JL-8.1-01 告知书发放登记表 JL-8.1-02 6S 检查表

JL-8.1-03 劳保用品发放记录 JL-8.2-01 演习记录 JL-10.2-01 整改通知单

46

**应急准备和响应控制程序**

**LM/PD8.2-01**

1. **目的**

为了确定公司潜在的环境、职业健康安全事故或紧急情况，做出响应准备和响应，

预防或减少可能伴随产生的环境影响和职业健康安全所造成的损失，特制定本程序。

1. **适用范围**

适用于公司活动、产品和服务中可能发生的环境、职业健康安全事故及其它紧急

情况的处理。

1. **职责**

3.1 办公室

3.1.1 为公司发生的事故、事件和紧急情况的管理部门，组织应预案的制定、审核、

实施和检查；

3.1.2 负责事故、事件和紧急情况发生时现场调度和协调工作；事故、事件和紧急情

况发生后的调查处理及对采取的纠正措施进行验证。

3.1.3 定期组织应急预案的培训和演练。

3.2 各部室/综合办公室

3.2.1 负责本区域内可能发生的事故、事件和紧急情况进行识别、预测，制定相应的

应急预案和作业指导书，并负责组织实施。

3.2.2 负责事故、事件和紧急情况发生时现场的抢救工作。

3.2.3 负责本部门可能出现意外、紧急事故的日常检查工作和安全防范工作。

1. **活动控制**

**4.1** **可能发生的环境事故、职业健康安全事故和紧急情况有：**

a)火灾事故；

b)超负荷用电；

c)特殊气候引起的紧急情况（狂风、暴雨等）；

d)重大工伤事故；

e)中暑、中毒；

f)社会出现传染病疫情时等。

47

**5.2** **突发事件的处理原则**

5.2.1 预防为主，计划为先。做好日常安全方面的工作，消灭隐患，减少突发事件的

发生。如保持地面无水渍，就可以减少业主滑摔伤倒而发生的意外事件。

5.2.2 处理迅速、准确、有序、有重点。发生突发事件后，首先保持镇静，有序组织

事件的处理，安排事情要责任分明，岗位确认，反馈迅速，一切行动听从指挥，随时

调整策略以应付情况的变化。

5.2.3 以人为先，减少伤亡，降低损失。人的生命是最珍贵的，因此所有救援的首要

重点是保全和抢救人的生命，其次才是财物损失的减少。

**5.3** **应急预案的制定**

办公室负责组织制定应急预案，应包括以下内容：

a)应急组织与职责；

b)骨干人员；

c)发生紧急情况时信息传递的方式、方法；

d)考虑可能造成的社会影响以及减少这种影响的措施。

应急预案经管理者代表审核，总经理批准后予以实施。

**5.4** **培训宣传**

5.4.1 办公室每年 12 月末制定一年度突发事件和紧急情况培训计划，明确培训的课

题、时间安排、培训单位、参加的人员等，并列入公司的年度《培训计划》。

5.4.2 新员工上岗前必须接受公司级别的预案培训，培训要做好记录，由办公室主持，

考试不合格者应重新培训。

5.4.3 每年由办公室组织做专项培训，公司主管以上全员参加。所有突发事件和紧急

情况处理的相关培训，培训后的材料由办公室归档保存。

**5.5** **消防安全设施**

消防设施的维护管理，由办公室定期检查，按消防管理制度规定执行。

**5.6** **应急演练**

5.6.1 原则上每年至少进行一次灭火实战演练，根据实际情况不定时的进行其他紧急

情况事件的演练。

5.6.2 应急演练实施前，做好应急物资的准备和各部门的协调配合，听从指挥，统一

调度。实施部门人员认真做好《应急演练记录》，并拍摄现场图片，应急演练资料由

48

公司办公室统一归档保存。

5.6.4 应急演练结束，组织部门应对应急演练情况进行总结分析，找出存在的不足，

并对《应急预案》进行评价，如需修改，按《成文信息控制程序》规定执行。

**5.7** **突发事件和紧急情况的处理**

5.7.1 应急启动：发生突发事件和紧急情况，按应急预案和各项应急处理措施启动应

急和响应，并根据事发情节决定是否报告公安、消防等机构协助处理。

5.7.2 事件报告：事件/事故处理后 24 小时内，由事件/事故处理小组填写《事件/事

故报告单》，详述事件/事故发生的时间、地点、经过，以及事件发生的初步原因和

处理。

5.7.3 事件分享：将事件通过会议、板报、通知等多种形式，同全体员工进行分享，

并就如何减少事件的发生等进行讨论。如需修改《应急预案》，按《成文信息控制程

序》规定执行，并在在日后的工作中进行整改和注意。

5.7.4 防止再发：为确保事件/事故的再次发生，事件/事故处理小组应组织相关部门，

深入分析导致事件/事故发生的原因，制定有针对性的纠正和预防措施，技质部组织

对措施的有效性进行验证，具体按《纠正/预防措施控制程序》规定执行。

1. **相关文件**

LM/YA8.2-01 安全事故应急预案 LM/ZD8.1-05 消防管理制度——

消防设施点检卡

JL-8.2-01 演习记录

JL-10.2-02 事故/事件调查处理报告

49

**外部提供的过程、产品和服务控制程序**

**LM/PD8.4-01**

1. **目的**

为了对外部提供的过程、产品和服务进行有效控制，确保以适当的价格及时提供

合格的过程、产品和服务，特制定本程序。

1. **范围**

适用于公司对外部提供的过程、产品和服务的控制。

1. **职责**

3.1 总经理

3.1.1 负责审批采购计划和外部供方名录。

3.2 供销部

3.2.1 负责制定外部供方提供的物资进场验收标准；

3.2.2 负责按采购计划的要求，进行产品的采购；

3.2.3 负责对外部供方进行评价，并选择外部供方；

3.2.4 负责保存外部供方评价资料，建立外部供方档案。

3.4 检验员

3.4.1 材料检验员负责对外部供方提供的物资进场验收。

1. **活动控制**

**4.1 定义**

外部供方：外部提供过程、产品和服务的组织和个人。包括：物资供应商、外包协作单位、委托检验机构、运输外包服务商等。

**4.2** **外部供方的分类**

供销部根据外部供方提供过程、产品和服务对产品质量的影响，对所外部供方进行分类，根据其影响程度将外部供方分成三类：

⑴A 类：构成最终产品的主要部分或关键部分，直接影响最终产品使用性能，可

能导致顾客严重投诉的过程、产品和服务；

⑵B 类：构成最终产品的非关键部分，它一般不影响最终产品的质量，或即使略

有影响，但可采取措施予以纠正的过程、产品和服务；

⑶C 类：非直接用于产品本身的起辅助作用的过程、产品和服务。

50

**4.3** **外部供方的条件**

外部供方应具备以下条件：

⑴是具有法人资格的经济实体；

⑵具有国家强制要求的资质许可（适用时）；

⑶具有良好的行业业绩；

⑷质量保证能力的证明；

⑸价格合理；

⑹服务良好。

**4.4** **外部供方评价**

4.4.1 供销部对现有供方进行分类整理，确定供方评价的方式。

4.4.2 对于需要信函调查的供方，由供销部向供方发放《供应商调查表》，并索取

相关资质材料和质量证明资料。

4.4.3 对于需要现场考察、评价的供方，由供销部成立评定小组，对供方进行现场考察、评价；重点考察供方的人员、设备、工艺水平、检验手段、交付能力及质量管理体系，填写《供应商调查表》，并现场索取相关资质材料和质量证明资料。

4.4.4 成立评定组

供销部组织成立外部供方评定组，一般由服务、技术、质量、财务等部门人员组

成。

4.4.5 评定组根据已有的评价资料和供方以往的业绩，对供方进行评价，从外部供方

的人员、设备、规模、质量、价格、供货期、信誉、服务、距离远近等进行比较，选

择合格的供方。对同类的产品和服务，应同时选择几家供方进行比较。将评价意见填

写在《外部供方评价表》中，报总经理批准。

4.4.6 评价合格，由供销部建立《外部供方名录》，报总经理批准。

4.4.7 新增加的供方除按规定的评价程序，还应对供方样品进行质量评定，必要时进

行试用，评价合格，经总经理批准后，补入《外部供方名录》。

4.4.8 新增加的供方履行规定的评价程序，评价合格，经总经理批准后，补入《外部

供方名录》。

4.4.9 供销部每年组织对外部供方进行一次跟踪复评。

**4.5** **提供给外部供方的信息**

51

4.5.1 提供给外部供方的信息一般包括采购计划、合同、协议等，应确保在与外部供

方沟通之前所确定的要求是充分和适宜的。

4.5.2 供销部应与外部供方沟通以下要求：

1. 需提供的过程、产品和服务；
2. 对下列内容的批准：

1）产品和服务；

2）方法、过程和设备；

3）产品和服务的放行；

1. 能力，包括所要求的人员资格；

d）与外部供方的互动；

e）公司使用的对外部供方绩效的控制和监视；

f）公司或其顾客拟在外部供方现场实施的验证或确认活动。

**4.6** **物资采购**

4.6.1 需要时，物资采购由申购部门填写《采购计划》，明确申购产品要求，经主管

领导审核，总经理批准后交采购处采购。

4.6.2 合同订货物资采购

4.6.2.1 物资订货合同中应根据物资的特性提出相应的质量要求。

4.6.2.2 对少数关键物资，必要时，可在合同中规定向物资供应单位派驻质量验收代

表。质量验收代表的验证不能减轻物资供应单位提供合格物资的责任，也不能排除其

后的拒收。

4.6.2.3 物资订货合同经总经理批准后签订，供销部负责对订货合同归档保存。

4.6.3 市场物资采购

4.6.3.1 市场采购的物资仅限于一般物资，并加严控制。

4.6.3.2 市场采购物资必须到正规的销售单位进行采购，必须符合有关的标准和技术

要求，并具有合格证或商务保证。

4.6.3.3 对于临时急需、质量要求不高、批量较小的采购，可以在经主管领导批准后，

先行采购，由主管领导在报销单上签字，凭购物凭证和入库单到财务部进行报销。

4.6.4 物资的采购应在《外部供方名录》内采购，当需要从外部供方名录外的供应单位采购物资时，应按规定评价合格，经总经理批准即可使用。

52

**4.7** **物资进场验证**

4.7.1 物资进场验证可以有如下几种验证方式：

⑴进行进货检验或验证；

⑵在供方现场实施验证。

4.7.2 物资进场后，应分类暂放在待检区，待检区应有明显标志，供销部通知材料

检验员进行验证。

4.7.3 材料检验员依据产品和服务放行控制要求对进场物资进行验证，经验证合格，

在入库单据上签字确认，办理入库手续。

4.7.4 凡从外部供方名录之外的供应单位采购的物资，必须加严复验，如采取增加复

验项目、检验频次等。

4.7.5 检验员对随采购物资进厂的质量证明文件和试验报告以及复验记录、报告单等

原始凭证及时整理，定期归档，做到采购产品质量具有可追溯性。

4.7.6 检验发现不合格，由检验员做出标识或放在指定不合格品区，按不合格输出控

制规定进行评审处置。

4.7.7 外部供方多次出现质量问题，由供销部向供方下达《供方整改通知单》，责

令供方进行改进，并要求供方在规定时间内给予回复，措施经验证无效的，提请总

经理考虑取消其合格外部供方资格。

**4.8** **对外部供方相关方施加影响**

供销部对外部供方环境和职业健康安全行施加影响。执行公司《环境运行控制程序》和《职业健康安全运行控制程序》。

1. **相关文件**

LM/PD8.1-01 环境运行控制程序

LM/PD8.1-02 职业健康安全运行控制程序JL-8.4-01 供应商调查表

JL-8.4-02 外部供方评价表 JL-8.4-03 外部供方名录 JL-8.4-04 采购计划 JL-8.4-06 供方整改通知单

JL-12 进货验证记录

53

**不合格输出控制程序**

**LM/PD8.7-01**

1. **目的**

为了确保对不符合要求的输出进行识别和控制，以防止非预期的使用或交付，特

制定本程序。

1. **范围**

本程序适用公司服务和服务过程中发生不合格输出的控制。

1. **职责**

3.1 技质部

3.1.1 负责不合格输出控制的组织工作；

3.1.2 是不合格输出控制的归口管理部门；

3.2 检验员

3.2.1 做好不合格输出的评审和处置工作。

1. **活动控制**

**4.1** **不合格输出的分类**

a)采购的不合格输出；

b)中间产品的不合格输出；

c)最终产品的不合格输出。

**4.2** **不合格输出的记录、标识和隔离**

4.2.1 对采购中发现的不合格输出，检验员做好记录，在物料上贴不合格标签，将其

放置于仓库的不合格区。

4.2.2 对于外协加工及服务过程中通过检验、试验发现的不合格输出由检验员做好记

录，将不合格品隔离放置在车间的不合格区。

4.2.3 最终产品中发现的不合格输出，由检验员做好记录，将不合格品隔离放置在最

终产品库的不合格区。

**4.3** **对不合格输出的评审和处置**

4.3.1 对采购产品的不合格输出的评审和处置

检验员组织采购员、库管员对采购的不合格输出进行评审，做出退换、拒收、

索赔、补料或让步接收的决定，由检验员做好记录，经供销部经理审批后，由采购

员负

54

责与供方协商解决。

4.3.2 对外协产品、过程产品及最终产品中的不合格输出的评审和处置

4.3.2.1 对轻微不合格输出的评审，由检验员进行评审后做出返工（或返厂）的决定，

由检验员直接通知责任者（或厂家）实施。对严重不合格输出，由质量部组织有关人

员进行评审，做出返工（或返厂）、报废或降级的决定，报质量部经理批准。重新服

务后的产品由检验员进行重新检验。

4.3.2.2 对决定采取降级处理的不合格输出，由业务员向顾客讲明情况，经顾客同意，

由业务员实施。如顾客不同意，由业务员将信息反馈质量部后，再作报废处理。

4.3.2.3 CCC 认证产品不得发生让步放行情况。

4.3.3 对交付或开始使用后出现的不合格输出，供销部应及时与顾客协商解决办法，

如调换、维修等；技质部组织相关部门负责调查原因提出处置意见，制定并采取相应

的措施，具体按《纠正/预防措施控制程序》的有关要求进行。

**4.4** **改进**

将不合格输出评审处置、跟踪情况记录在《不合格品评审处置表》中，技质部定

期组织召开质量分析会，对《不合格品评审处置表》的内容进行统计分析，为消除实

际不合格原因而需要采取纠正措施时，与责任部门共同分析产生不合格原因，按《纠

正/预防措施控制程序》的要求制定相应的纠正措施，整改统计的结果可以作为年终

考核依据之一。

**4.5** **记录**

技质部负责对与不合格输出控制有关的成文信息按《成文信息控制程序》的有关

要求进行保存。

1. **相关文件**

HY/PD7.5-01 成文信息控制程序 HY/PD10.2-01 纠正/预防措施控制程序

JL-16 不合格品返工返修复检记录 JL-17 不合格品评审处置表

JL-10.2-01 纠正措施表

55

**环境/职业健康安全监视和测量控制程序**

**LM/PD9.1.1-01**

1. **目的**

对公司重要环境因素、不可接受风险有关的运行活动的关键特性、环境安全绩效

及目标指标实现进行监测，使之符合法律法规及相关方的要求，特制定本程序。

1. **范围**

适用于公司环境、职业健康安全运行的绩效监测。

1. **职责**

3.1 办公室

3.1.1 负责组织对公司 6S 管理实施情况进行检查，监督环境安全管理行为绩效；

3.1.2 定期组织环境和职业健康安全绩效设备检验和检定工作，并保留相关资料。

3.2 办公室

3.2.1 负责公司环境和职业健康安全目标、指标完成绩效的考核；

3.2.2 定期组织进行员工健康体检，并保存相关结果和资料。

3.3 各部室

3.3.1 负责本单位的目标、指标、管理方案的实施，以及本部门管理体系的运行情况

进行监控。

1. **活动控制 4.1 监测内容**

4.1.1 环境方面

a)噪声；

b)废气、粉尘排放；

c)固体废弃物处理；

d)废水排放；

e)节能降耗等。

4.1.2 职业健康安全方面

a)安全文明服务；

b)劳动保护；

c)特种设备和特种作业人员管理；

56

d)设备安全操作；

e)临时用电管理；

f)消防安全管理；

g)职业病和传染病等。

**4.2** **监测标准**

a)控制重大环境因素和危险源的结果和绩效；

b)环境和安全管理方案的实施，运行的准则和遵循的法律法规要求；

c)环境、职业健康安全目标指标实现的程度。

**4.3** **监测的实施**

4.3.1 办公室组成检查组，定期对公司 6S 管理和推进工作进行检查，对发现的问题

和隐患进行记录，并监督整改和验证，检查结果作为考核各部门和作业场所环境和职

业健康安全管理绩效的依据。

4.3.2 财务部每月对车间和公司办公区用水、用电、用料等情况进行统计。车间根据

统计资料和公司服务经营计划执行情况进行能源资源消耗分析，使原辅材料与能源资

源的使用得到良好的监控。

4.3.3 办公室每年组织一次职工的健康体检，建立职防档案，发生职业病按有关规定

进行调查、报告、统计。

**4.4** **目标、指标和管理方案监控**

办公室根据对目标、指标、管理方案的规定，对各部门目标、指标和管理方案的

完成情况进行检查。对未完成目标、指标和管理方案情况，责成责任部门制定纠正措

施，加以改进。

**4.5** **改进**

日常绩效监测发现的不符合和事故、事件，按《不符合、事故、事件控制程序》

规定执行。

综合办公室通过服务例会，总结服务管理过程中存在的质量、环境和安全问题，

形成会议纪要。需要制定纠正和预防措施的，按《纠正/预防措施控制程序》要求实

施改进。

1. **相关文件**

LM/PD10.2-01 不符合、事故、事件控制程序

57

LM/PD10.2-02 纠正/预防措施控制程

序JL-6.2-01 目标、指标和管理方案

JI-6.2-02 专项管理方案

JI-6.2-03 目标、指标分解考核记录

JL-8.1-02 6S 检查表

JL-10.2-01 整改通知单

58

**合规性评价控制程序**

**LM/PD9.1.2-01**

1. **目的**

为履行合规性承诺，评价公司活动、产品和服务对适用合规义务的评价，特制定

本程序。

1. **范围**

本程序适用于公司管理体系运行过程中遵守合规义务的评价。

1. **职责**

3.1 办公室

3.1.1 负责主持合规性评价活动，并将评价的结论进行记录，并形成文件。

3.2 各部门/综合办公室

3.2.1 负责为合规性评价输入内容提供资料和证据。

1. **活动控制**

**4.1** **评价的频次、方法**

4.1.1 合规性：组织的环境和职业健康行为与相关合规义务的符合性。

4.1.2 办公室每年至少进行一次合规性评价，两次间隔时间不超过 12 个月，可结合

内审前后安排进行，也可以根据需要进行，采取书面评价的方式进行。

4.1.3 当出现下列情况之一时，可增加合规性评价频次：

a)组织机构、产品范围、资源配置发生重大变化时；

b)发生重大环境和职业健康安全事故及有相关方的投诉；

c)当法律法规、标准及其他要求发生变化时；

d)审核中发现严重不符合时。

4.1.4 办公室根据策划安排，及时召集有关部门和人员参加评价活动。各职能部门应

按时间要求做好资料和准备工作。

**4.2** **合规性评价输入**

a)公司应执行的相关合规义务；

b)内、外部管理体系审核结果；

c)重要环境因素和危险源控制情况；

59

d)信息反馈的情况，包括顾客和相关方的投诉、环保和职业健康安全监督机构对

公司的评价等；

e)监视和测量的结果；

f)改进、纠正和预防措施的状况，包括合理化建议，对内部审核和日常发现的不

符合项采取的纠正措施和预防措施的实施及有效性的监测结果；

g)可能影响管理体系的变更，包括内外环境的变化，法律法规的变化，新材料、

新技术、新工艺、新设备的开发；

h)重大环境和职业健康安全事故的处理或改进的建议。

**4.3** **合规性评价的输出**

4.3.1 由办公室组织形成合规性评价小组，评价组成员针对公司的环境因素和危险源

的法律法规遵循情况的合规性进行评价，形成《合规义务评价清单》。

4.3.2 评价小组应重点对重要环境因素和危险源进行评价，将评价结果记录在《合规

性评价报告》中，经管理者代表、总经理审核批准，由办公室发放至相关部门。

**4.4** **改进、纠正、预防措施的实施和验证**

4.4.1 当对合规义务的评价结果为不符合要求时，办公室组织分析原因，按《纠正/

预防措施控制程序》采取纠正预防措施。

4.4.2 管理者代表对改进、纠正和预防措施实施效果进行跟踪验证。

1. **相关文件**

LM/PD10.2-02 纠正/预防措施控制程序JL-9.1.2-01 合规义务评价清单 JL-9.1.2-02 合规性评价报告

60

**内部审核控制程序**

**LM/PD9.2-01**

1. **目的**

为确定公司管理体系的符合性和有效性，特制定本程序。

1. **范围**

本程序适用于公司管理体系的内部审核。

1. **职责**

3.1 管理者代表

3.1.1 负责成立内部审核组并任命组长。

3.1.2 负责审批《年度内审计划》及《内审实施计划》。

3.1.3 负责审批《内部审核报告》。

3.1.4 负责审批不符合项责任部门提出的纠正措施计划。

3.2 办公室

3.2.1 是公司内部审核的日常责任部门，负责制定《年度内审计划》并保存内部审核

中产生的记录。

3.3 内部审核组组长

3.3.1 负责制订《内审实施计划》，并负责组织实施内部审核工作。

3.4 各部门

3.4 根据内部审核工作要求，接受内部审核组的定期审核。

3.4.2 对内部审核中发现不符合项的责任部门，其负责人负责分析原因并制定纠正措

施计划。

1. **活动控制 4.1 内审策划**

4.1.1 内部审核每年至少安排一次，两次间隔不超过 12 个月。在每次审核中，应保证全部覆盖公司管理体系，包括全部的管理体系要求及管理体系运行的各个场所。

4.1.2 在以下情况，追加内部管理体系审核

1. 法律、法规及其他外部要求变更；
2. 相关方要求；
3. 发生重大事故；

61

1. 管理体系发生变更；
2. 认证机构外审以前；
3. 总经理、管理者代表认为必要时，可以追加内部管理体系审核。

4.1.3 办公室负责编制《年度内部审核计划》，确定内审的方式（包括集中审核和滚

动审核）、审核时间、审核区域、审核内容和审核人员。经管理者代表批准实施。

4.1.4 内部审核采用集中审核方式组织实施，必要时采用滚动审核的方式组织实施。

4.1.5 内部审核中坚持客观性、独立性和系统性的原则；审核时依照 ISO9001：2015、

ISO14001：2015、GB/T28001-2011 标准、公司管理体系文件及有关的法律、法规，

审核其符合性、有效性、适宜性。

**4.2** **内审准备**

4.2.1 内审组的组成及分工

1. 内审组由内审组长和内审员组成；
2. 管理者代表任命内审组长。内审组长负责确定内审员、分组分配任务、领导内审全过程，对内审质量负责；
3. 内审员接受内审组长的工作安排，配合、支持内审组长工作；应具备内审员

资格，并且不能审核自己的工作，以保证审核的客观性和公正性。

4.2.2 制定内审计划

内审组长负责编制《内审实施计划》，确定审核目的、审核范围、审核准则、审

核组的构成和分工以及审核日程表，经管理者代表审核、批准，在审核前一周通知到

有关部门和人员。

4.2.3 收集有关文件

1. 管理体系文件和有关的法律、法规；
2. 重要的体系运行记录（如以前的内审、外审、管理评审记录等）；

4.2.4 编制检查表

1）《内审检查表》由内审员根据内审组长分配的任务负责编制并交由组长批准。

2）《内审检查表》由审核员负责填写。

3）《内审检查表》的主要内容包括：

a）审核的项目（过程）；

b）依据文件的要求（标准要素号）；

62

c）检查方法；

d）检查记录及日期。

4）运用检查表注意事项：

a）检查表由内审员在现场审核前编制，不允许提前披露给受审核方；

b）检查表不需要受审核方确认；

c）内审中如遇可能导致发现不符合项的重大线索，可适度偏离检查表。

4.2.5 内审前的沟通

内审组长在内部审核开始前一周，应将已批准的《内审实施计划》交给受审核

部门，使受审核部门了解审核的范围、时间和内容等，以便配合审核。

4.2.6 召开内审组预备会议

由内审组长召集内审组会议，详细说明《内审实施计划》的内容，以确保全体成

员清楚的了解各自的任务，确保内审组全体成员获得和掌握进行审核的标准或其他指

导性文件。同时详细介绍审核中观察情况和进行记录的要求。

**4.3** **内审实施**

4.3.1 首次会议

1. 首次会议由内审组长主持。参加人员包括审核组全体成员、总经理、管理者代表、受审核部门负责人；审核组做好《首、末次会议记录》。
2. 首次会议的内容包括：内审的目的、范围、准则；确认审核计划；简要介绍审核方法和程序，强调审核的公正性、客观性、风险性（随机抽样），确定陪同人员，

最高管理者或管理者代表致辞。

4.3.2 现场审核

内审组按规定的日期对被审核部门进行内部审核。审核按规定审核项目、内容逐

一检查。通过观察、询问、查阅文件和质量环境记录等方式收集证据，发现不符合项

应填写内部审核《不符合报告》。

1. 内审组长根据审核计划控制审核全过程；
2. 内审员在现场审核时，要坚持以客观证据为依据，坚持标准与实际相核对，采用适当的方式、方法控制具体审核过程，保全现场审记录；
3. 内审员在现场审核时，发现不符合项时，要调查研究到必要的深度；取得受审核方负责人对事实的确认；填写《不符合报告》，进行详细记录，并向内审组长报

63

告；必要时进行再确认和现场取证。

1. 不符合项分为严重不合格和一般不合格。对不合格项的判定坚持就近不就远、由表及里、该细则细的原则；
2. 按内审计划规定时间，内审组长主持召开末次会议，介绍内审情况，宣布内审结果，提出跟踪验证要求，并于会后形成正式内审报告。
3. 《内部审核报告》由内审组长编写，内审组讨论通过。经管理者代表批准后

发布。

1. 《内部审核报告》的内容包括：

a）审核的目的、范围和依据；

b）审核时间和主要参加者；

c）不符合项的统计与分析；

d）审核过程综述、对管理体系的评价及结论；

e）对纠正措施完成的要求。

1. 内审报告分发范围，一般为与内审有关的部门、总经理、管理者代表。

**4.4** **纠正措施提出及跟踪验证**

4.4.1 对内审中发现的不合格项，由内审员督促不符合项的责任部门负责人分析原因

并提出纠正措施计划。

4.4.2 内审组要验证原因分析是否准确、客观、全面。

4.4.3 管理者代表确认纠正措施计划是否可行并予批准。

4.4.5 提出纠正措施计划的责任部门组织实施纠正措施，并自查其有效性。

4.4.6 纠正措施的实施期限一般在 15 天内，短期内未能关闭的，办公室和原内审员

要进行跟踪督促、验证，保证落实，填写《纠正/预防措施表》。

4.4.7 负责对纠正措施进行验证的内审员在纠正措施计划完成后，将纠正措施

完成情况及验证结果记录在《纠正和预防措施表》中。如纠正措施未按时完成或无效，

应按照《纠正/预防措施控制程序》规定提出新的纠正措施。

4.4.8 纠正措施验证有效后，与本次内部审核有关全部资料归档至办公室。

4.4.9 管理评审会议召开前，办公室将年度《内部审核报告》提交管理评审会议审议。

1. **相关文件**

LM/PD10.2-02 纠正/预防措施控制程序

64

JL-9.2-01 年度内审计划

JL-9.2-02 内审实施计划

JL-9.2-03 首、末次会议记录

JL-9.2-04 内审检查表

JL-9.2-05 不符合报告

JL-9.2-06 内部审核报告

JL-10.2-03 纠正/预防措施表

65

**管理评审控制程序**

**LM/PD9.3-01**

1. **目的**

为了对公司管理体系的适宜性、充分性和有效性进行系统的评价，分析管理体系

运行的状况，提出改进目标和要求，特制定本程序。

1. **范围**

本程序适用于公司管理体系的年度管理评审。

1. **职责**

3.1 总经理

3.1.1 负责按策划要求，主持管理评审。

3.1.2 负责管理评审改进决定的提出，签发管理评审报告。

3.2 管理者代表

3.2.1 负责管理评审的策划和组织。

3.2.2 负责对管理评审输入内容的审查。

3.2.3 负责监督管理评审改进的落实。

3.3 办公室

3.3.1 是公司管理评审的日常责任部门，负责制定《管理评审计划》并保存管理评审

中产生的记录。

3.4 各部门

3.4.1 根据管理评审工作要求，准备管理评审资料。

3.4.2 对管理评审提出的改进，其负责人负责制定纠正措施计划。

1. **活动控制**

**4.1总则**

4.1.1 总经理负责主持管理评审，就公司管理方针和目标、指标对管理体系现状的适

应性作出评价，审定并签署报告。管理者代表协助总经理组织实施管理评审，报告管

理体系运行情况。办公室编发《管理评审计划》，协调有关部门准备评审资料，作好

评审会议记录，起草《管理评审报告》经审批后下发，跟踪和验证管理体系及过程的

改进。各有关部门为评审提供所需资料，并根据评审结论制定和实施整改/改进措施。

66

4.1.2 年度管理评审按策划的时间间隔进行，一般每年至少进行一次，两次评审时间间隔不超过 12 个月。但当出现以下情况时由总经理决定增加管理评审频次：

a)当公司的组织机构、产品结构、资源发生重大改变与调整时；

b)当公司发生重大质量/环境/安全事故或重大顾客/相关方投诉时；

c)相关的法律、法规、标准及其他要求发生变更时；

d)当总经理认为必要时，如认证前或监督审核和复审前的管理评审等。

4.1.3 办公室负责制定《管理评审计划》经管理者代表审核，总经理批准后提前二周

下发。计划至少应包括：评审目的、评审内容、评审人员和时间安排等。

4.1.4 评审要求

依据评审计划和提交的评审资料评价公司管理体系的适宜性，充发性和有效性，

评价管理体系改进的机会和变更的需要，包括管理方针和管理目标、指标。

**4.2** **管理评审输入**

管理评审的输入应包括以下方面的信息：

a）以往管理评审所采取措施的实施情况；

b）以下方面的变化；

1）与管理体系相关的内外部因素；

2）顾客和相关方的需求和期望，包括合规义务；

3）其重要环境因素和职业健康安全风险；

4）风险和机遇。

c）有关管理体系绩效和有效性的信息，包括下列趋势性信息：1）顾客满意和来自相关方的有关信息交流，包括抱怨；2）目标、指标的实现程度；

3）过程、健康、环境和安全绩效以及产品和服务的符合性；

4）不合格、不符合以及纠正措施；

5）监视和测量结果；

6）其合规义务的履行情况；

7）审核结果；

8）外部供方的绩效。

d）资源的充分性；

e）应对风险和机遇所采取措施的有效性；

67

f）改进的机会。

**4.3** **管理评审的实施**

年度管理评审的实施由总经理主持，以会议的方式对上述管理评审的输入内容进

行评价，分析存在的问题和不足，评审应对管理体系的整体改进作出决定。

**4.4** **管理评审输出**

管理评审后形成《管理评审报告》，报告内容应包括以下方面的决定和措施：

a）对管理体系的持续适宜性、充分性和有效性的结论；

b）任何与组织战略方向相关的结论；

c）与持续改进机会相关的决策；

d）管理体系所需的变更；

e）目标、指标未实现时需要采取的措施；

f）如需要，改进管理体系与其他业务过程融合的机遇；

g）资源需求。

**4.5** **管理评审报告的分发**

管理评审会议结束后，办公室根据评审输出要求编写《管理评审报告》，经管理

者代表审核，总经理批准后，由办公室下发有关单位。

**4.6** **评审后的改进**

有关部门接到报告后，按改进的要求制定整改/改进措施，经主管领导批准后实

施；管理者代表负责组织对整改/改进措施的实施效果进行跟踪验证。

**4.7** **评审结果及评审所引起措施的记录应予以保持。**

办公室负责保存管理评审的有关记录。

1. **记录**

JL-9.3-01 管理评审计划 JL-9.3-02 管理评审输入报告 JL-9.3-03 管理评审会议签到 JL-9.3-04 管理评审会议记录 JL-9.3-05 管理评审报告

68

**不符合、事件调查处理控制程序**

**LM/PD10.2-01**

1. **目的**

为了对公司活动、产品和服务中的不符合进行识别和控制，防止事故、事件的发

生和造成更大的危害，特制定本程序。

1. **范围**

本程序适用公司范围内管理活动过程中出现的不符合、事故和事件的控制。

1. **职责**

3.1 办公室

3.1.1 负责管理中日常检查、监测与测量中发现的不符合项的分析处理；

3.1.2 负责对不符合项纠正和预防措施的实施进行跟踪、监督、验证；

3.1.3 负责组织事故、事件的调查和处理工作，并向管理者代表汇报，必要时向总经

理汇报。

3.2 各部门/综合办公室

3.2.1 负责对本部门存在不符合项的原因分析及纠正和预防措施的制定和实施。

1. **活动控制**

**4.1** **事故、事件与不符合**

事故是造成死亡、疾病、伤害、损坏或其他损失的意外情况；

事件是导致或可能导致事故的情况；

不符合是任何与工作标准、惯例、程序、法规、管理体系绩效等的偏离，其结果

能够直接或间接导致伤害或疾病、财产损失、工作环境破坏或这些情况组合。

**4.2** **不符合的整改**

对轻微不符合，由检查人员进行评审后作出整改的决定，由检查人员直接通知责

任者实施。对严重不符合，由检查人员向相关责任人下发《整改通知单》，限期进行

整改。检查人员对整改后的效果进行重新验证。

**4.3** **纠正和预防措施的制定**

4.3.1 各责任单位应根据不符合情况，调查分析原因，制定相应的措施及实施方案，

以防止不符合的再次发生。

69

4.3.2 制定措施时必须明确应达到目标、具体措施方案、实施负责人、完成期限等。

4.3.3 办公室负责日常检查、监测与测量发现的不符合项的纠正和预防措施的跟踪监

督和验证。

4.3.4 若不符合项的纠正和预防措施涉及文件的修订，按《成文信息控制程序》执行。

**4.4** **事故、事件的报告**

伤亡事故的报告按《安全事故报告制度》的规定执行；

事故、事件发生后，二十四小时内逐级上报办公室。

**4.5** **事故、事件的调查、处理**

4.5.1 事故、事件的现场应急处理、物证和现场的保护、原因调查等，执行

GB/6442-1986《企业职工伤亡事故调查分析规则》、国务院第 75 号令《企业职工伤亡

事故报告和处理规定》和国务院第 34 号令《特别重大事故调查程序暂行规定》。环境

事故、事件与不符合的报告、现场应急处理按发生地环境保护部门的有关规定执行；

4.5.2 一旦发生事故、事件或紧急情况，执行《应急准备和响应程序》，同时启动相

应的应急预案。

4.5.3 特大、重大事故、事件发生后，报请公司分管安全副总经理主持，办公室组织

有关部室和单位组成调查组，按规定提交《事故/事件调查处理报告》（特殊情况三十

日内）。《事故/事件调查处理报告》中制定出纠正措施和预防措施，并执行《纠正预

防措施控制程序》；

4.5.4 特大、重大事故、事件发生单位负责落实纠正措施和预防措施，办公室负责跟

踪验证实施情况；

4.5.6 一般事故、事件的调查、处置，由事故、事件的办公室负责负责组织责任单位

进行调查、处置。

**4.7** **统计分析**

公司办公室应根据记录，对不符合、事故、事件进行统计分析，以便分析产生的

原因，制定预防和纠正措施。

1. **相关文件**

LM/PD7.5-01 成文信息控制程序

LM/PD8.2-01 应急准备和响应控制程序

LM/PD9.1.1-01 环境/职业健康安全监视和测量控制程

序

70

LM/PD10.2-02 纠正/预防措施控制程

序JL-10.2-01 整改通知单

JL-10.2-02 事故/事件调查处理报告

71

**纠正/预防措施控制程序**

**LM/PD10.2-02**

1. **目的**

为了消除公司管理体系运行中不合格（不符合）/潜在不合格（不符合）、事件、

事故产生的原因，确定并实施有效的改进、纠正和预防措施，确保公司管理体系的持续改进，特制定本程序。

1. **范围**

本程序适用于管理体系及其过程中，为消除实际或潜在不合格（不符合）、事故、

事件原因所采取的任何纠正或预防措施的控制。

1. **职责**

3.1 管理者代表

3.1.1 负责内部质量审核、管理者评审中出现的不合格/潜在不合格项的纠正/预防措

施的组织工作。

3.2 技质部

3.2.1 负责处理不合格（不符合）/潜在不合格（不符合）、事件、事故信息，下达纠

正/预防措施要求，对其实施进行监控和效果验证。

3.3 办公室

3.3.1 针对内部审核、外部审核、管理者评审及体系运行提出纠正和预防措施效果的

验证和评价工作。

3.3.2 负责收集各部门的纠正/预防措施的实施情况进行统计、整理，交管理评审进

行讨论。

3.4 各部门

3.4.1 负责工作过程中的投诉及出现的不合格（不符合）/潜在不合格（不符合）、事

件、事故的纠正和预防措施的制定和实施。

1. **活动控制 4.1 纠正措施**

4.1.1 采取纠正措施的时机

4.1.1.1 公司各部室按照规定的职责和权限，通过对不合格（不符合）、事故、事件的程度和影响的评审，确认应采取纠正措施时。

72

4.1.1.2 出现下列情况时应采取纠正措施：

a)管理体系审核中发现不符合时；

b)发现严重不合格或连续出现一般不合格时；

c)监测和测量中发现环境和职业健康安全行为不符合要求，造成严重损失和严重

影响时；

d)顾客及相关方提出较大意见、抱怨或投诉时；

e)同一供方连续发生供货或服务质量问题时；

f)管理评审决定的改进措施；

g)其他不符合管理方针、目标、指标或管理体系文件要求时。

4.1.2 纠正措施制定

a)公司各部室应按照职责和权限，组织分析不合格（不符合）、事件、事故产生

的原因，并组织制定针对不合格品、不符合、事件、事故产生原因的纠正措施；

b)纠正措施的制定可以在计划、总结、报告、汇报材料等文件中体现；

c)所制定的纠正措施应与不合格（不符合）、事件、事故、不符合的影响和程度

相适应。

4.1.3 实施与验证

a)出现严重不合格（不符合）或接到顾客或相关方投诉、抱怨时，由服务副总组

织相关单位和部室分析原因，制定纠正措施，经公司主管领导确认后实施，技质部负

责进行跟踪和验证；一般不符合的纠正措施由责任部门根据实际情况确定；

b)当目标、指标考核发现未完成规定的目标和指标，由办公室组织责任部门进行

原因分析，采取切实可行的纠正措施，经公司主管领导确认后，办公室负责跟踪验证；

c)发生质量、环境污染、安全事故时，由技质部组织相关单位和部室针对事件、

事故进行调查和处理，并进行原因分析，采取切实可行的纠正措施，经公司主管领导

确认后，由技质部负责跟踪验证；

d)当同一供方连续发生供货或质量问题时，由供销部组织评审，并负责跟踪验证；

e)内审、外审、管理评审针对管理体系缺陷提出整改建议时，由办公室组织相关

单位和部门实施纠正和纠正措施；

f)在分析不合格原因时，可选用适宜的统计技术；

g)当纠正措施无效时，相关单位或部门应重新采取措施，直到确认有效。

73

4.1.4 纠正措施要求

a)根据监测和测量结果，发现不合格（不符合）、事故、事件，应立即采取纠正

措施，减少其影响；

b)采取的纠正措施应能减少不合格（不符合）、事故、事件产生的负面影响；应

与不合格（不符合）、事故、事件的原因、严重性和伴随的质量、环境、安全风险相

适应；

c)对后果严重的、需要较长时间才能取得实效的，应按本程序的规定采取措施，

以消除其影响;

d)按《成文信息控制程序》要求，保持纠正措施的相关记录；

e)技质部对各部门采取的纠正措施控制情况进行监督检查；

f)纠正措施完成后，需验证纠正措施的效果；纠正措施没有达到预期效果时，需

进行原因分析，从根本上解决问题，如增加必要的资源，补充修改管理办法，进行必

要的培训等。

**4.2** **预防措施**

4.2.1 预防措施信息来源

a)招标文件、合同对质量、环境、职业健康安全管理方面的要求；

b)公司对质量、环境、职业健康安全管理方面的附加要求；

c)公司各部室识别评价出的重要环境因素、不可接受风险；

d)顾客及相关方的期望；

e)日常检查中存在的问题,通过统计分析后得出的结果；

f)国家、行业法规、政策发生重大变更。

4.2.2 预防措施制定

a)公司各部室应按照职责和权限，根据预防措施信息来源，采用适宜的方法分析

潜在的、有可能造成不合格、不符合、事故、事件的原因，制定预防措施；

b)公司各部室应按照职责和权限，对可能具有重大质量、环境、职业健康安全影

响的运行与活动的关键特性进行监测和测量（其中应包括对质量、环境、职业健康安

全绩效、有关运行控制，对质量、环境、职业健康安全目标和指标符合情况的跟踪信

息记录）；

c)预防措施的制定可以在诸如质量计划、技术方案、管理方案、应急预案、工作

74

计划、专项报告、汇报材料、作业标准等文件中体现。

4.2.3 预防措施实施与验证

a)各部室将收集到的可能产生潜在的不合格（不符合）、事故、事件信息，及时

传递并进行统计，分析原因，评价采取预防措施的必要性和可能性，明确责任单位或

部门。需要采取预防措施时，组织责任单位或部门制定预防措施，经主管领导确认后，

由责任单位或部门实施，并评价预防措施的有效性；

b)技质部负责组织对管理体系运行控制活动中有关质量、环境和安全信息资料进

行分析，当发现潜在不符合时，组织相关单位或部门分析其原因，制定预防或改进措

施，经公司管理者代表确认后组织实施，技质部负责该项预防和改进措施执行情况的

跟踪验证；

c)各单位可借鉴同行业的经验与教训，结合本单位的实际情况，分析和识别采取

预防措施的需求，制定质量通病预防措施、环境保护预防措施、职业健康安全预防措

施.

d)各单位对信息资料进行统计分析时，可选用适宜的统计技术；

e)预防措施应与潜在的原因、严重性和伴随的质量、环境、安全风险相适应；

f)各部室预防措施实施后，需验证预防措施的效果，从根本上解决问题，必要时

增加资源，补充修改管理办法，进行培训等；

1. 各部室应将预防措施的实施情况进行收集、整理，形成报告提交管理评审。

**4.3 记录**

各部室应保持对所采取的纠正与预防措施的记录。填写《纠正/预防措施表》或

记录在汇报材料、总结材料、工作日记、会议记录等文件中，消除产生或潜在不合格

（不符合）的原因。

**4.4** **评审与改进**

4.4.1 各部门在策划纠正与预防措施时，应考虑以下因素：

a)国家法律法规、合同协议的规定或要求；

b)公司的质量、环境、职业健康安全目标、指标；

c)质量通病、环境因素、危险源评价的结果；

d)绩效监测和测量的结果；

e)事故、事件的调查以及审核的结果；

75

f)管理评审的结果。

4.4.2 任何目的在于消除实际或潜在不合格（不符合）、事故、事件的纠正与预防措

施，应与质量、环境、职业健康安全问题的严重性和风险性相适应。各部室在实施纠

正与预防措施之前应进行风险评价，对拟定的纠正与预防措施进行评审，防止由于纠

正与预防措施的实施带来新的风险。

4.4.3 各部门应对所采取的纠正与预防措施的有效性进行检查。当纠正与预防措施确

认无效需要改进时，由责任单位或部门按《成文信息控制程序》重新采取措施，直到

确认行之有效。

4.4.4 技质部负责收集各单位在管理体系运行过程中执行《纠正与预防措施控制程

序》中对文件更改的建议，并报告管理评审。

1. **相关文件**

LM/PD7.5-01 成文信息控制程序 LM/PD9.2-01 内部审核程序

LM/PD10.2-01 不符合、事件调查处理控制程序JL-10.2-03 纠正措施表

76