7.4 信息交流管理程序（ DFRX/CX-07）

1 目的

确保质量、环境和职业健康安全体系信息即重要环境因素、不可容许危险源的信息传递、处理、控制的有效性。

2 适用范围

适用于我公司各部门对各类内部和外部质量、环境和职业健康安全信息的传递和处理。

3 职责

3.1 综合经营部负责对外的政府、监管部门的质量、环境和职业健康安全信息交流沟通、协商，负责内部的信息交流沟通、协商；

3.2 造价部、招标部、项目管理部负责组织协调顾客和相关方等的质量、环境和职业健康安全信息的联络、交流、反馈并施加环境、安全影响；

3.3 各相关部门负责相应职责范围内的内部信息交流。

四、工作程序

4.1 信息交流的途径灵活多样，包括口头、书面文件、以及其它一切可以利用的通讯及宣传工具。有效的信息交流和沟通应包括以下的内容：

4.1.1 信息交流沟通的内容、时机、对象、方式和负责部门或人员等；

4.1.2 综合经营部组织各部门进行相关服务知识的收集、培训和进行服务质量分析等， 制定相关的服务规划、服务细则等方式实现进行交流；

4.1.3 综合经营部组织各部门实施环境因素、危险源的识别、评价的方式实现沟通；

4.1.4 法律法规及有关标准要求， 由综合经营部组织各部门进行识别、获取、发放和培训、宣传的形式实现沟通；

4.2 信息分类

4.2.1 内部信息：包括内部各相关部门间的日常联络、指令、报表等常规信息交流；各种不符合信息和事故信息通报，各部门间的行为质量、环境和职业健康安全信息等。

4.2.2 外部信息：包括从法规标准、认证机构、供方、顾客、社会公众等相关方获取的质量、环境和职业健康安全信息。

4.3 质量、环境和职业健康安全信息的传递方式：

4.3.1 会议、宣传；

4.3.2 电话传递、书面文件传递、内部局域网；

4.3.3 服务大纲、服务通知、月报、电视广播等新闻媒介传递等。

4.4 内部质量、环境和职业健康安全信息交流

4.4.1 我公司的质量、环境和职业健康安全方针、目标和管理方案与和重要环境因素、重大、不可容许危险源和控制措施公诸与众，并传达贯彻到相关部门和全体员工。

4.4.2 在服务实现过程中的重要环境因素信息由各部门负责管理， 并将信息传递到综合经营部等相关部门。由综合经营部定期组织召开质量、环境和职业健康安全管理例会， 传达分析和解决的相关问题。

4.4.3 在管理体系运行过程中发现的问题，综合经营部发出“联络函”或“整改通知”等工作记录通知责任部门进行整改，整改部门将整改过程中产生的信息处理及时传递到综合经营部等部门。

4.4.4 综合经营部将内部审核、管理评审的结果以书面报告的形式发至相关部门和人员。

4.4.5 紧急状态下，责任部门在现场进行紧急处理的同时，要向相关部门、管理者代表及总经理进行报告，必要时向当地环保、安监机构和政府应急机构报告。

4.4.6 员工关注安全的问题以书面形式报告或电话的方式汇总到综合经营部和职业健康安全事务代表。

4.4.7 职业健康安全事务代表和各部门负责人应关注员工的要求并将员工的正当要求反映给总经理总经理等公司领导。

4.5 外部信息交流

4.5.1 各部门负责顾客和相关方的重要环境因素控制等信息的交流协商， 交流方式可采用质量、环境和职业健康安全的检查、整改通知和会议或文件等。

4.5.2 外部质量、环境和职业健康安全信息由综合经营部等部门获取并接受处理，并传递到综合经营部的相关部门。

4.5.3 各相关部门收到质量、环境和职业健康安全法律、法规标准等信息时，应及时传递给综合经营部， 综合经营部及时进行获取信息的确认工作， 并将结果传递给相关部门。

4.5.4 当我公司的质量、环境和职业健康安全管理服务活动发生重大变化时，综合经营部要及时向当地环保、安检部门汇报，经环保或安检部门批准后方可开展。

4.5.5 对相关方提出的抱怨或投诉，综合经营部会同有关部门提出处理意见或建议，报主管领导、总经理批准。对于任何相关方的抱怨和投诉，必须在三天内给予对方答复。

4.6 沟通内容与方式

4.6.1 内部沟通内容

a）顾客的期望与要求的评审、确认；

b）顾客要求的变更； 合同变更等的评审与确认等；

c）供方的评审与业绩再评审；

d）管理体系实施过程接口信息及其有效性；

e）各部门的质量、环境、安全检查情况信息等。

4.6.2 沟通方式

a）质量、环境、安全例会形式；

b）例行专项检查和事故事件、不合格调查、纠正或预防措施分析、实施、验证；

c）电话；

d）文件；

e）员工合理化建议；

f）员工培训等。

4.6.3 外部沟通的要求

a）招标部负责项目的投标与顾客有关的沟通；

b）造价部负责与顾客、相关方质量、环境和职业健康安全的沟通；

c）项目管理部负责与项目委托方、相关方质量、环境和职业健康安全的沟通；

d）综合经营部等部门负责与当地环保、安全监察、技术监督部门的沟通；

4.6.4 沟通内容包括

a）顾客要求、市场变化信息的收集，项目招标与投标以及合同签订；

b）顾客投诉受理、顾客满意度调查、顾客要求的变更，合同变更的评审与确认等；

c）造价咨询方、项目管理委托方的信息的收集；

d）当地技术监督、环保、安全监察部门的监督检查、法律法规变化与法规

查询等。

4.6.5 沟通方式

a）投标文件、合同等；

b）与咨询方、委托方的图纸会审、设计变更资料等；

c）服务过程的各项质量、环境和安全检查记录、整改通知和回复等资料；

4.7 各相关部门对各种质量、环境和职业健康安全信息进行分类、汇总、分析、传递、处理，跟踪并记录其内容和处理结果。

4.8 协商、沟通与信息交流的分工和要求见下表：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 信息内容 | 交流形式 | 频次 | 责任单位 |
| 日常服务、经营管理信息 | 会议、电话 | 即时 | 各部门 |
| QEO有关标准、制度和规定 | 会议、文件、培训 | 不定期 | 综合经营部 |
| QEO有关告知 | 各种标识、宣传牌 | 长期 | 综合经营部 |
| 项目的招标、投标 | 招标文件、投标文件、招投标方案 | 有项目时 | 招标部 |
| 咨询项目实施 | 图纸会审、造价方案审批 | 咨询实施 | 造价部 |
| 项目管理实施 | 报批、核准、备案 | 管理实施 | 项目管理部 |
| QEO目标实现情况的考核和绩效结果 | 记录 | 1 次/ 年 | 综合经营部 |
| 内审、管评、检查结果 | 内审报告、管评报告、检查通报 | 不定期 | 综合经营部 |
| 员工的QEO建议、投诉和抱怨 | 安全会议 | 不定期 | 职业健康事务代表 |
| 事故、事件信息的传递 | 书面事故通报 | 即时 | 综合经营部 |
| 政策、法律、法规、标准和指令 | 文件、会议传达 | 不定期 | 综合经营部 |
| 职业健康安全与环境业绩公布 | 文件、会议 | 1 次/ 年 | 综合经营部 |

5 相关文件

5.1《不符合、纠正和预防措施控制程序》

6 记录

6.1 各种工作记录

6.2《信息沟通清单》