**QESM-001**

**XX有限公司**

**A/0**

**管理手册**

依据 ISO9001：2015 & GB/T19001-2016《质量管理体系要求》、ISO14001:2015 & 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规范》标准和要求编写

编制： 日期：

审核： 日期：

批准： 日期：

**2023-05-05 发布 2023-05-05实施**

XX有限公司前言

**为确定企业质量环境安全管理和[质量环境安全保证](http://baike.baidu.com/view/522672.htm%22%20%5Ct%20%22_blank)活动应长期遵循的纲领性文件，特制定本手册。**

**本标准由XX有限公司，品质部提出，品质部归档。**

**本管理标准起草部门：品质部。**

**本管理标准主要起草人：**

**本标准于2023年5月首次发布。**

|  |
| --- |
| 修订记录 |
| 版本号 | 修改章节 | 更改内容简述 | 修订人 | 生效日期 |
| A/0 |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

**目录**

|  |  |
| --- | --- |
| 章节号 | 内容 |
| 0 | 封面 |
| 0.1 | [目](#目录)[录](#目录) |
| 0.2 | [公司](#公司简介)[简介](#公司简介) |
| 0.2 | 企业愿景、使命、核心价值观 |
| 0.2 | [质量环境职业健](#质量环境职业健康安全方针)[康安全方针](#质量环境职业健康安全方针) |
| 0.3 | [目的、](#目的、适用范围)[适用范围](#目的、适用范围) |
| 0.4 | [实施令](#实施令) |
| 0.5 | [任](#任命书)[命书](#任命书) |
| 0.6 | [质量环境职](#质量环境职业健康安全方针和目标)[业健康安全目标](#质量环境职业健康安全方针和目标) |
| 0.7 | [手册的](#手册的管理)[管理](#手册的管理) |
| 0.8 | [引用标准、名](#引用标准、名词及术语定义)[词及术语定义](#引用标准、名词及术语定义) |
| 4.1 | [组织机构及管理职责](#组织机构及管理职责)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 |
| 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 |
| 7.5 | 形成文件的信息 |
| 8.1 | 运行策划和控制 |
| 8.2 | 产品和服务的要求 |
| 8.3 | 产品和服务的设计和开发 |
| 8.4 | 外部提供过程、产品和服务的控制 |
| 8.5 | 服务提供 |
| 8.6 | 产品和服务的放行 |
| 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 |
| 附件一 | 质量管理体系过程职能分配表 |
| 附件二 | 环境管理体系过程职能分配表 |
| 附件三 | 职业健康安全管理体系过程职能分配表 |

0.1 管理手册颁布令

XX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2023年5月5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，持续改进，满足顾客要求。依照管理方针和目标控制活动、产品对质量/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。

根据本公司实际情况，ISO 9001：2015管理体系为基础和主线，融合 ISO14001：2015环境管理体系和ISO45001:2018职业健康安全管理体系，按照过程方法和PDCA循环的模式，阐述公司的管理方针和目标，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管理及活动的要求和准则。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：

2023-05-05

0.2 管理手册说明

管理手册是公司各项管理活动必须遵循的法规，是体系运作中需长期遵循的纲领性文件，本管理手册按照ISO9001:2015、ISO14001:2015、ISO45001:2018国际标准要求进行编写。

管理手册由公司品质部负责组织编写，管理者代表负责管理手册的最终审核，报公司总经理批准后，下发各职能部门执行。

管理手册的管理由品质部负责，管理手册发放给各相关部门主管，手册使用人员必须使用公司最新版受控手册，接收人签收于《文件发放回收销毁记录表》。公司职员不得使用非受控的管理手册，未经许可不得复印。

管理手册的更改由品质部根据手册实施情况和各部门建议提出更改申请，管理者代表对更改申请进行审核，总经理或其授权人对更改申请批准。更改项中反映版本号修改状态的变更，文件管理人员在文件更改正式批准一周内，将最新更改项下发给手册持有人，并将原件盖作废章或将其销毁。

每一章节的内容发生修改时，则相应章节的修改状态号递增，即0、1、2、3……依次递增；当有三分之二的章节发生修改或运行三年后整本手册需换版，版本号以A、B、C……英文字母递增。

0.3 任命书

管理者代表任命书

兹任命 为本公司质量/环境与安全管理者代表，根据标准要求及公司实际需要来策划、建立、实施、维持和改进质量/环境与职业健康安全管理体系，向公司最高管理者汇报质量环境和职业健康安全管理体系的绩效和改进的机会，确保客户要求及法规的要求能在公司内部各层次的相关人员中得到必要的理解和执行，就有关质量环境和职业健康安全管理体系相关事宜同有关机构进行沟通。

职业健康安全事务代表

为协调、沟通公司的职业健康安全事务，保证公司职业健康安全管理体系的有效运行，公司特任命 为职业健康安全事务代表，具体职责如下：

1. 参与危险源辨识、风险评价和控制措施的确定；
2. 参与公司职业健康安全方针、目标的制定和评审；
3. 参与安全事件调查和处理；
4. 对影响公司职业健康安全的任何变更进行协商；
5. 协调公司和员工的关系，上传下达。

总经理：

2023年5月5日

0.4公司概况

XX有限公司，是特种安全防护用品、普通劳保用品、安全设备及气体检测仪的专业供应商，同时也是专业的安全健康环境与风险管理顾问公司。公司发展5年以来已经拥有固定终端客户50家以上，并且成为了世界500强企业阿克苏诺贝尔涂料苏州有限公司、雅富顿化工(苏州)有限公司、东京滤器苏州有限公司、苏州卡利肯新光讯科技公司等企业的劳保用品优质供应商，并且连续几年受到客户的好评。“博富特”的产品覆盖：个人防护用品、仪器仪表、消防器材、化学品安全储存分装泄漏处理、安全锁具、PPE外包服务、EHS解决方案。为什么选择BOFETY-整合资源，厂家直销，降低成本！-整体外包解决方案，高效！-行业知名品牌，放心！-专业团队，用心服务！-众多企业信赖的伙伴，值得您的选择！

1.0管理方针

1.1本公司管理方针：

科学管理，保障质量

实践环保，追求安全

持续改进，不断完善

公司承诺：

（1）我们将不断地培训我们的员工，致力于提高全员的质量、环保、安全，以及遵守国家及行业的相关法律法规和标准的意识，做到预防为主，不断识别工作场所和活动中可能遇到的各种风险并使其降到最低。

（2）我们将扮演环境保护者的角色，严格控制服务过程及其它活动对环境造成的影响，积极开展污染预防活动，尽可能使用可回收的材料，保护自然资源，不断提高能源的使用效率，杜绝浪费。同时对相关方施加影响，以减少环境污染。

（3）我们将创造一个整洁、安全的服务及办公环境，树立“安全第一，预防为主”的理念，加强安全服务管理，确保安全文明操作。为员工提供必要的劳动保护，配备安全设施，降低直至杜绝安全事故的发生。

（4）我们将利用全体员工力量，团结奋进，不断改进我们的体系、服务质量以及我们的工作作风，规范我们的行为，提高质量管理/环境管理/职业健康安全管理的绩效，使我们的相关方满意。

（5）管理方针应传达至为组织工作或代表组织工作的人员,这些人员包括公司各部门在职员工、为公司提供服务的外协方、本公司的供应商及公司客户和周边居民等。

1.2 目的及适用范围

 1.2.1 目的：本手册依据ISO9001：2015、ISO14001：2015及ISO45001：2018标准对本司质量、环境、职业健康安全管理体系运行等做出了明确规定，是充分描述公司质量、环境和职业健康安全管理体系的有效性的正式文件，是公司的纲领性、指导性文件，整个公司所有运作都得按三位一体管理手册的规定进行相关作业。

1.3 适用范围：本手册适用于（XX有限公司）办公产品、消防设备、五金交电、照明产品、电子产品、建筑材料、计算机软件及计算机配件的销售；企业管理咨询服务及其相关管理活动，涉及人员包括本公司范围内的所有人员及代表本司工作的所有人员。根据本公司的实际情况，在本手册予以删减 8.3条款中关于产品设计和开发有关内容，本公司按照客户订单进行销售，故本公司的质量保证体系不覆盖产品的设计和开发部分。

1.4本公司根据客户要求进行服务作业，故8.3设计开发不适用于我公司，不影响我公司提供满足顾客要求和适用的法律、法规要求的产品的能力或责任。

2.0 管理目标

公司管理目标指标如下：

（1）质量目标：顾客满意度≥90分；

（2）环境目标：

1.杜绝火灾事故，指标：年度火灾事故为0；

2.固废合规处置，指标：固废合规处置率100%。

（3）安全目标：杜绝火灾事故，指标：年度火灾事故为0。

公司的各项管理目标的统计频率、统计方法及考核要求具体见《质量目标统计表》、《环境安全目标指标达成一览表》，该规定每年年初由各部门提出、品质部制定，总经理批准实施。

总经理：

 2023年5月5日

3.0 公司组织机构及职责权限描述

3.1总经理职责

（1）负责公司的全面管理工作；

（2）对公司短期及中长期发展提出目标要求；

（3）监督检查公司工作目标的完成；

（4）公司QES体系运作的最终责任者；

（5）对公司办公成本及业务费用开支负责；

（6）审批合同评审结果并签署或授权签署合同；

（7）为QES管理提供必备资源，批准各级组织机构的职责和权限；

（8）负责年度经营工作总结；

（9）任命ISO9001/ISO14001/ISO45001管理者代表和其它各级管理人员，批准管理手册、公司管理方针与目标、年度培训计划、重要环境因素/危险源管理方案（如不需要经费，仅管理者代表批准）、财务报销等；

（10）主持管理评审和定期的质量/环境/职业健康安全及管理会议等，确保体系持续适宜性、充分性和有效性。

（11）负责落实各级安全责任制，督促、检查、抓好安全工作。

（12）按规定和事故处理的“三不放过”原则，组织对事故的调查处理。

（13）加强对各项安全活动的领导，决定安全方面的重要奖惩。

3.2管理者代表职责（质量、环境、职业健康安全）

 （1）负责公司质量、环境、职业健康安全管理体系的策划；

 （2）按 GB/T19001-2016/IS09001:2015、GB/T24001-2016/IS014001:2015、

ISO45001:2018 标准要求建立、实施、保持质量、环境、职业健康安全管理体系；

 （3）审核公司《质量、环境、职业健康安全管理手册》及质量、环境、职业健康安全目标和管理方案；

 （4）批准公司质量、环境、职业健康安全方面的程序文件，并指导、监督运行；

 （5）批准公司重大环境因素和重大危险因素清单；

 （6）组织进行质量、环境、职业健康安全管理体系内审，并向总经理报告体系运行情况和体系改进的需求；

3.3行政财务部职责

（1）负责公司的资产管理工作，包括各类办公设施的使用、维修管理工作；

（2）负责和协调解决本企业人员需求的计划和培训。确定本公司人员资源的配备，从质量和数量上保证环保、安全人员的配备；

（3）负责公司的打字复印、证书管理、公章管理、考勤管理等；

（4）负责行政财务部区域管理，包括环保、安全及应急管理等工作；

（5）确定年度培训需求与计划，实施培训并保存培训记录；

（6）负责公司文件、资料的管理及各部门文件使用情况的监督；

（7）负责对相关方的协调和管理；

（8）负责公司办公区域职业健康安全、环境保护（水电纸油等）资源控制等工作；

（9）负责内部审核的组织管理；

（10 负责组织健康、安全与环境管理人员的教育培训工作，协调并制订年度培训计划；

（11）负责组织公司员工进行职业病防护、定期体检和社会保险的办理；

（12）负责管理人员健康、安全与环境工作能力的评价和考核工作；负责季度／月度培训的计划、实施、跟踪和效果评价；

（13）负责内外部沟通组织协调工作；

3.4投标部职责

（1）项目投标前考察。

（2）负责招标项目信息收集、项目信息评估；

（3）负责编制标书，并组织相关部门对投标文件及合同进行评审；

（4）参与竞标，现场对于公司项目的讲解与报价；

（5）负责针对本部门不符合项纠正和预防措施的制定、落实；

（6）组织本部门人员学习环境、职业健康安全法律法规和管理制度；

（7）内部沟通的主要责任部门，收集员工关于QES的意见和建议；

（8）识别与管控本部门设计的质量、环境因素、职业健康安全危险源等内容。

（9）公司领导临时安排的其他工作。

3.5供销部职责

（1）负责公司业务的经营和管理及合同订单管理工作及客户档案的建立；

（2）负责接受客户招标书，编制标书，并组织相关部门对招标文件及合同进行评审；

（3）负责按照公司管理体系文件要求编制投标书并及时参加投标；

（4）协助财务部催收帐款；

（5）负责与客户联系，协调、处理合同执行过程中存在的质量、环境、职业健康安全的问题，追踪合同执行情况；

（6）在行政财务部组织下，做好“三合一”管理体系运行的相关工作，向客户宣传本公司的质量、环境、职业健康安全方针；

（7）负责公司与经营业务有关质量统计、环境绩效、职业健康安全的统计，数据统计分析；

（8）负责客户满意度调查与客户沟通，增进顾客满意；

（9）负责公司运行管理质量、环境、职业健康安全相关单据的制定，并下发给相关部门；

（10）负责顾客回访和投诉处理及售后服务的问题的处理；

（11）负责针对本部门不符合项纠正和预防措施的制定、落实；

（12）识别与管控本部门设计的质量、环境因素、职业健康安全危险源等内容。

3.6品质部职责

（1）在行政财务部组织下，做好“三合一”管理体系运行的相关工作；

（2）负责按已批准的健康、安全与环境技术措施计划和劳动保护用品购置计划需求，及时提供技术上的指导保证健康、安全与环境管理处于受控状态；

（3）负责按照在技术支持上编制投标、销售支持；

（4）负责针对本部门不符合项纠正和预防措施的制定、落实；

（5）公司领导临时安排的其他工作。

4.0组织所处的环境

4.1理解组织及其所处的环境

 4.1.1公司战略和方向

公司致力于办公产品、消防设备、五金交电、照明产品、电子产品、建筑材料、计算机软件及计算机配件的销售；企业管理咨询服务，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、质保和售后服务方面提供强有力的支持和保证，以便公司产品作为供应商的配套产品，能有更广泛的应用。公司也根据客户的要求进行定制开发，使本公司提供的产品与服务能达到客户的要求。

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《组织背景及相关方期望程序》

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产品和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《组织背景及相关方期望程序》

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）组织的产品、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，不能影响组织确保产品和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。

4.4三合一管理体系及其过程

 4.4.1 本章节规定了公司在建立并保持文件化的质量、环境和职业健康安全管理体系时，应遵循的要求并明确：

 a）识别管理体系所需的过程及其在组织中的应用；

 b）确定这些过程中的顺序和相互作用；

 c）确定为确保过程有效运行、产品质量控制所需的准则和方法；

 d）确保可以获得必要的资源与信息，以支持这些过程的有效运行和对这些过程进行监视；

 e）监视、测量和分析这些过程；

 f）实施必要的措施，以实现对这些过程策划的结果和对这些过程的持续改进。

根据过去公司实际管理经验总结与公司产品结构特点，为使体系的运行质量不断提高，在下列关键环节中必须得到进一步控制、保持和持续改进：

 1）文件化体系管理控制过程；

 2）体系策划与审核管理过程；

 3）产品和服务实现的策划

 4）与顾客有关的评审、服务与顾客信息反馈管理控制过程；

 5）产品的监视测量与不合格品的管理控制过程；

 6）监视和测量设备使用控制过程；

 7）资源的提供与管理过程（包括人力资源、基础设施与工作环境）；

 8）数据分析与持续改进控制过程。

 4.4.2公司按ISO9001：2015标准、ISO14001：2015及ISO45001:2018标准的要求建立文件化的质量、环境和职业健康安全管理体系，加以实施和保持，并持续改进。

 4.4.3为使公司质量、环境和职业健康安全管理体系有效运行，并持续改进，各部门应：

1) 按质量、环境和职业健康安全管理体系文件中的规定贯彻实施，文件中的规定与实际运作应保持一致。

 2) 随着质量、环境和职业健康安全管理体系的变化，质量和环境方针、目标的变化，应定期评审，及时修订质量、环境和职业健康安全管理体系文件，确保其有效性、充分性和适宜性。

 3) 质量、环境和职业健康安全管理体系建立后，应不断完善，持续改进，提高有效性和效率。

5.0领导作用

5.1领导作用和承诺

 5.1.1总则

最高管理者应证实其对质量、环境和职业健康安全管理体系的领导作用和承诺,通过：

 a）对质量、环境和职业健康安全管理体系的有效性承担责任；

 b）确保制定质量、环境和职业健康安全管理体系的质量方针和质量目标,并与组织环境和战略方向相一致；

 c）确保质量、环境和职业健康安全管理体系要求融入与组织的业务过程；

 d）促进使用过程方法和基于风险的思维；

 e）确保获得质量、环境和职业健康安全管理体系所需的资源；

 f）沟通有效的质量管理和符合质量、环境和职业健康安全管理体系要求的重要性；

 g）确保实现质量、环境和职业健康安全管理体系的预期结果；

 h）促使、指导和支持员工努力提高质量、环境和职业健康安全管理体系的有效性；

 i）推动改进；

 j）支持其他管理者履行其相关领域的职责。

 5.1.2 以顾客为关注焦点

最高管理者应证实其以顾客为关注焦点的领导作用和承诺,通过：

 a）确定、理解并持续满足顾客要求以及适用的法律法规要求；品质部编制适用的与产品和服务有关的法律、法规清单。

 b）确定和应对能够影响产品、服务符合性以及增强顾客满意能力的风险和机遇；

 c）始终致力于增强顾客满意。执行《与客户有关过程控制程序》的有关要求

5.2质量、环境和职业健康安全方针

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、产品和服务的性质、规模和环境影响），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组织的岗位、职责和权限

 5.3.1组织机构-管理体系

**总经理**

**管理者代表**

**供**

**销**

**部**

**品**

**质**

**部**

**行**

**政**

**财务**

**部**

**投**

**标**

**部**

5.3.2 各部门职责详见“3.0 公司组织机构及职责权限描述”。

6.0**策划**

6.1.1识别风险和机遇

策划质量、环境和职业健康安全管理体系，组织应考虑到内外部因素和相关方的要求，内外部环境要素信息的获取应考虑：

（1）可能对企业的目标造成影响的变更和趋势；

（2）与相关方的关系，以及相关方的理念、价值观；

（3）企业管理、战略优先、内部政策和承诺；

（4）资源的获得和优先供给、技术变更；

（5）与质量、环境和职业健康安全管理体系有关的相关方要求。

确定需要应对的风险和机遇，以便：

 a）确保质量、环境和职业健康安全管理体系能够实现其预期结果；

 b）增强有利影响；

 c）预防或减少不期望的影响，包括外部环境状况对组织的潜在影响；

 d）实现持续改进。

组织应确定其环境管理体系范围内的潜在紧急情况，特别是那些可能具有环境影响的潜在紧急情况。

组织应保持需要应对的风险和机遇的文件化信息；

6.1.2 环境因素

组织应在所界定的环境管理体系范围内，确定其活动、产品和服务中能够控制和能够施加影响的环境因素及其相关的环境影响。

组织在识别环境因素时应考虑产品周期观点。

组织在识别和评价环境因素时，组织必须考虑：

a）变更，包括已纳入计划的或新的开发，以及新的或修改的活动、产品和服务；

b）异常状况和可合理预见的紧急情况。

组织应根据所建立的准则，确定那些具有或可能具有重大环境影响的环境因素（重要环境因素）。适当时，组织应在其各层次和职能间沟通其重要环境因素。

组织应保持确定其重要环境因素的准则、环境因素及相关环境影响、重要环境因素等文件化信息。

6.1.3 危险源的辨识、风险评估和控制措施的确定

对公司所有活动、服务过程中的危险源进行辨识、风险评价和控制措施的确定并文件化，以使在公司所有活动、服务过程中对职业健康安全具有或可能具有重大影响的危险源和职业健康风险得到有效控制并及时更新：

a) 管理者代表负责审批重大危险源和不可接受的风险；

b) 品质部负责汇总危险源的辨识、登记并组织风险评价和控制措施的确定，以确认重大危险源和不可接受的风险；

c) 识别风险因素的范围必须覆盖公司所有活动、服务或服务的各个方面；

d) 识别风险因素应考虑过去、现在、将来三种时态及正常、异常、紧急三种状态；

e) 识别风险因素要考虑下列类型：

● 物体打击； ● 车辆伤害；

● 机械伤害； ● 触电；

● 烫伤； ● 火灾；

● 高处坠落； ● 化学爆炸；

● 物理爆炸； ● 中毒和窒息；

● 其他。

g) 评价危险源风险因素时应考虑对危险源风险影响的规模、范围、发生频次、社会关注程度、法律法规的符合性及资源消耗等；

h) 对评价出的重大危险源因素和不可接受风险，由行政财务部负责编制“《重要环境因素及其控制计划清单》《不可接受风险清单》”，上报管理者代表审批；

i) 当过程中的活动或服务发生较大变化以及法律及其他要求更新时，应及时对危险源进行补充识别，评价并确定不可接受风险。品质部组织每年定期补充识别风险因素、评价不可接受风险，并及时更新

6.1.4 合规义务、法律法规和其他要求

建立、实施并保持程序来识别与公司的活动、产品和服务有关的法律、法规和其它要求，并建立获取这些要求的渠道。确定适用的法律、法规和其它要求如何运用到公司的活动、产品和服务以及相关的环境因素和风险因素。

（1）组织应确定并获取与其环境因素、危险源有关的合规义务；

（2）组织应确定如何将这些合规义务应用于组织；

（3）组织在建立、实施、保持和持续改进其环境管理体系时必须考虑这些合规义务。

（4）组织应保持其合规义务的文件化信息。

（5）组织的合规义务可能会给组织带来风险和机遇。

6.1.5 策划应对质量和环境的风险和机遇

（1）组织应策划采取措施对这些风险和机遇进行管理：

a）重要环境因素；

b）重大危险源及不可接受风险；

c）合规义务；

d）6.1.1所识别的风险和机遇。

（2）组织应策划如何在质量、环境和职业健康安全管理体系过程中整合并实施这些措施，评价这些措施的有效性。

（3）应对风险和机遇的措施应与其对于产品和服务符合性的潜在影响相适应。

（4）风险与机遇识别时机包括质量、环境和职业健康安全管理体系策划、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）当策划这些措施时，组织应考虑其可选技术方案、财务、运行和经营要求。

6.1.6．相关/引用文件

6.1.6.1《风险和机会控制程序》

6.1.6.2《环境因素识别与评价控制程序》

6.1.6.3《危险源识别与评价控制程序》

6.2管理目标及其实现的策划

6.2.1 质量、环境和职业健康安全管理目标

公司质量、环境和职业健康安全管理目标见管理手册0.5章节。

6.2.1.1 总经理负责批准发布公司质量目标、环境目标和职业健康安全管理目标。

6.2.1.2为确保公司质量、环境和职业健康安全管理目标的实现，公司应对质量、环境和职业健康安全管理体系所需的相关职能、层次和过程设定分目标，即在相关的部门建立分目标。

6.2.1.3这些目标应满足可测量要求，并与质量、环境和职业健康安全方针保持一致，内容应包括：

1) 产品和服务要求；

2) 为满足顾客要求所进行的活动等；

3) 目标应考虑企业面向市场目前和未来的需要，产品和服务及顾客满意的状况，体现持续改进要求。

4）质量、环境和职业健康安全管理目标应可测量（可行时）；

5）质量、环境和职业健康安全管理目标应得到监视；

6.2.1.4 各部门每年应对管理目标的实施情况进行评价，对实施结果与现有管理目标的所示差距，应不断寻找改进机会，设定新的管理目标，必要时予以更新。

6.2.1.5 质量、环境和职业健康安全管理目标应与相关部门及相关方进行必要的沟通。

6.2.2质量、环境和职业健康安全目标、指标和管理方案的制定

为保证公司质量、环境、职业健康安全目标和指标的实现，针对重要环境和风险因素制定相应的管理方案，以确保目标的实现，组织应确定：

a）采取的措施；

b）需要的资源；

c）由谁负责；

d）何时完成；

e）如何评价结果。

6.2.3质量、环境/职业健康安全管理方案的检查与修订

● 各责任部门对质量、环境/职业健康安全管理方案的实施情况进行检查；

● 在质量、环境/职业健康安全目标、指标发生变化或制定的措施不适应及出现新的环境因素和风险因素等情况时需要更改质量、环境/职业健康安全管理方案。管理者代表要及时组织各单位对环境/职业健康安全管理方案进行修订。

修订后的质量、环境/职业健康安全管理方案要经总经理（特殊情况下可授权的人员）进行审批。

6.2.4．相关/引用文件

6.2.4.1《方针、目标、指标和管理方案控制程序》

6.3管理体系变更的策划

6.3.1 当公司确定需要对质量、环境和职业健康安全管理体系进行变更时，此种变更应经策划并系统地实施（见4.4）。公司变更时应考虑到：

a）变更目的及其潜在后果；

b）质量、环境和职业健康安全管理体系的完整性；

c）资源的可获得性；

d）责任和权限的分配或再分配。

 6.3.2．相关/引用文件

6.3.2.1《不合格品控制程序》

7.0支持

7.1资源

 7.1.1 总则

 7.1.1.1 组织应确定并提供为建立、实施、保持和持续改进质量、环境和职业健康安全管理体系所需的资源。各部门根据质量、环境和职业健康安全管理体系的实施、保持和改进需求进行识别，提出所需的资源报总经理。

 7.1.1.2 总经理为达到以下目的，确定并提供所需的资源：

 1) 为实施、保持和改进质量、环境和职业健康安全管理体系的各过程；

 2) 为满足法律、法规的要求，满足顾客的要求，以增强顾客满意。

 7.1.1.3总经理在提供质量、环境和职业健康安全管理体系运行所需的资源时，应考虑：

 a) 现有内部资源的能力和约束；

 b) 需要从外部供方获得的资源。

 7.1.1.4所提供资源可包括：人员、信息、基础设施、工作环境等，公司对人员、设施和工作环境规定了相应的要求，以达到满足顾客要求的目的。

7.1.2 人员

组织应确定并提供所需要的人员，以有效实施质量、环境和职业健康安全管理体系并运行和控制其过程。品质部编制《人力资源控制程序》，并组织实施。

7.1.3 基础设施

 7.1.3.1公司为实现产品和服务和（或）服务的符合性，确定所需的基础设施，包括：

 1) 工作场所（建筑物）及环境保护、消防、安全等相应的设施；

 2) 和服务设备；

 3) 监视和测量资源；

 4) 需要的支持性服务（包括水、电、气）。

 5）安全卫生、消防、保卫等相应的设施。

 6）运输资源等支持性服务：如运输由客户指定或物流公司执行。

 7）信息系统：计算机信息管理系统或进销存仓库管理软件等软件配置由所需部门提出申请，总经理批准后实施。信息系统的管理按公司有关规定和要求执行。

7.1.3.3 公司和搬运设施的验收、维修、管理的控制详见《监视和测量及设备管理控制程序》，检验设施的检定、使用、维护详见《监视和测量及设备管理控制程序》。

7.1.4 过程运行环境

7.1.4.1公司对影响产品和服务的符合性所需工作环境人和物的因素，确定为：

a）社会因素（如无歧视、和谐稳定、无对抗）；

b）心理因素（如舒缓心理压力、预防过度疲劳、保护个人情感）；

c）物理因素（如温度、热量、湿度、照明、空气流通、卫生、噪声等）。

7.1.4.2部根据有关法律法规及有关标准，对工作环境中影响产品和服务符合性的因素组织相关部门制定相应的管理办法，加以控制，以确保工作环境支持实现公司的质量、环境和职业健康安全方针和质量目标。

7.1.4.3新建、扩建、改建项目，应充分考虑工作环境因素，品质部应组织对项目工作环境进行审核、评价。

7.1.4.4 现有和新建设施的环境应加强控制、检查、改进。

7.1.4.5 公司应开展以下活动，调动员工实现质量、环境和职业健康安全方针、目标的积极性：

 1) 加强环境保护、工业卫生、安全法规教育；

 2) 减轻劳动强度，减少对员工的危害；

 3) 建立激励机制，提高员工实现质量、环境和职业健康安全方针、目标的积极性；

 4) 组织开展合理化建议活动，创造更多的参与机会。

7.1.4.6 各部门对工作环境中出现影响产品和服务符合性的因素应及时整改。

7.1.4.7 工作环境的控制详见相关管理制度。

7.1.5 监视和测量资源

7.1.5.1总则

采购应对产品和服务的监视和测量要求和方法作出规定，同时要申请配置用于证实产品和服务符合规定要求的监视和测量资源。使用并控制监视和测量设施以保证测量能力与测量要求保持一致，从而保证产品和服务符合要求。详见《监视和测量及设备管理控制程序》。

7.1.5.2 测量溯源

当要求测量溯源时，或组织认为测量溯源是信任测量结果有效的前提时，对监视和测量资源控制应：

a) 定期检定或在使用前进行校正。送外检定时，应选择计量所或被政府认可的计量单位；自己检定的，应规定校准的基准并记录，其基础应可溯源至国际或国家标准；

b) 为防止因校正不当而造成校准失效，必要时应规定作业规程，包括工作环境；

c) 在搬运、维修和储存时，应妥善保护、防止损坏失准；

d) 做好状态标识并保留检定记录；

e) 当失准时，应重新评估先前测量结果的有效性，并采取纠正措施。

f) 当计算机软件用于规定要求的监视和测量时，应确认其满足预期用途的能力。确认应在初次使用前进行，必要时再确认。

7.1.6 企业的知识

公司应确定质量、环境和职业健康安全管理体系运行、过程、确保产品和服务符合性及顾客满意所需的知识。这些知识应得到保持、保护、需要时便于获取。企业的知识包括：

（1） 从失败、临近失败的情况和成功中吸取经验教训；

（2） 获取公司内部人员的知识和经验；

（3） 从顾客、供应商和合作伙伴方面收集知识；

（4） 获取组织内部存在的知识（隐性的和显性的），如辅导计划、继任计划等；

（5） 与竞争对手或标杆企业的比较；

（6） 与相关方分享公司知识，以确保公司发展的可持续性；

（7） 根据改进的结果更新必要的企业知识。

在应对变化的需求和趋势时，组织应考虑现有的知识基础，确定如何获取必需的更多知识。

a)质量、环境和职业健康安全管理体系运行所需的知识；

b)过程所需的知识；

d)顾客满意所需的知识；

e)员工岗位技能所需的知识；

f)体系变化时，评估所需更多的知识。

企业知识的管理按《知识管理控制程序》的有关要求实施。

7.7相关/引用文件

7.7.1《人力资源控制程序》

7.7.2《监视和测量及设备管理控制程序》

7.7.43《知识管理控制程序》

7.2 人员能力

 7.2.1基于适当的教育、培训、技能和经验，确保所有为公司或代表公司从事影响（直接或间接影响）质量、环境和职业健康安全管理体系的质量与环境绩效和履行合规义务、影响体系运行有效性的人员，都具备相应的能力。

7.2.2相关岗位职责、权限和任职资格条件在公司各岗位的要求中作出规定。

7.2.3 按各类人员岗位职责规定进行考核/考评，评价其能力的符合性。

7.2.4 采取的适当措施可包括对在职人员进行培训、辅导或重新分配工作，或者招聘具备能力的人员，使相关人员具备岗位要求所需的能力。

7.2.5保留适当的文件或记录，作为证实相关人员具备相应能力的证据。

7.3 人员意识

7.3.1 行政财务部应根据培训内容和需求，制定和实施培训计划，满足质量活动所规定人员的能力需求。

7.3.2培训应确保使每一位员工都能认识到自己所从事的活动或工作对质量、环境和职业健康安全管理体系的相关性和重要性，以及如何为实现管理目标作出贡献。包括：

a）质量方针、环境方针和职业健康安全管理方针；

b）相关的质量目标、环境目标和职业健康安全管理目标；

c）与他们的工作相关的重要环境因素和相关的实际或潜在的环境影响；

d）他们对质量、环境和职业健康安全管理体系有效性的贡献，包括改进质量绩效的益处；对提高环境绩效的贡献；

e）不符合管理体系要求的后果。

f）不符合环境与职业安全管理体系要求，包括未履行组织的合规义务的后果。

7.3.4 培训计划报总经理批准后，行政财务部组织实施。

7.3.5 培训的实施按《人力资源控制程序》执行。。

7.3.6 行政财务部组织有关部门对培训的有效性进行评价。

7.3.7 相关/引用文件

7.3.7.1《人力资源控制程序》

7.4沟通及信息交流

7.4.1 总则

7.4.1.1公司根据质量、环境和职业健康安全管理体系运行要求，明确与体系相关的内部沟通和外部沟通要求。

7.4.1.2 公司根据内外沟通要求，策划沟通计划，包括：

a）信息交流的内容（沟通什么）；

b）何时进行信息交流（何时沟通）；

c）与谁进行信息交流（与谁沟通）；

d）如何进行信息交流（如何沟通）。

e）由谁牵头进行信息交流（由谁负责）。

7.4.1.3 组织在策划信息交流过程时，应考虑：

a）考虑其合规义务；

b）确保所交流的环境信息与环境管理体系形成的信息一致且真实可信。

7.4.1.4 组织应对其环境管理体系相关的信息交流做出响应。

 7.4.2 内部信息交流与沟通

7.4.2.1 公司为确保在不同层次和职能之间就质量、环境和职业健康安全管理体系的过程及其有效性进行内部信息交流，适当时，包括交流环境管理体系的变更。

7.4.2.2 确保其信息交流过程能够促使在其控制作的人员对持续改进做出贡献。

7.4.2.3公司拟于内部沟通活动采用的形式和工具包括：

1)、综合管理例会、协调会、品质例会等会议、讨论、培训；

2)、电话和内部虚拟网；

3)、布告栏、板报、报纸；

4）、互联网和电子邮件等

7.4.2.4 各部门负责实施内部沟通，确保接口信息传递的正确性。

7.4.3 外部信息交流

组织应按其建立的信息交流过程的规定及其合规义务的要求，就质量、环境和职业健康安全管理体系的相关信息进行外部信息交流。

a） 品质部是信息的归口，品质部门负责内、外部质量和环境、职业健康安全信息的交流、回应、保存和管理；

b） 各部门负责相应业务范围内信息的交流，并配合行政财务部做好信息交流工作。

c） 投标部负责招标信息采集。

d） 品质部负责管理体系的内外部审核信息的接收、传递和回应保存和管理。

e） 品质部负责上级部门、劳动、环保、安全、疾病控制中心等信息的接收、传递和回应保存和管理。

f） 供销部门及供销部负责市场信息、合同信息和顾客满意度信息等的接受、传递和回应保存和管理。产品质量信息、检测设备计量信息、相关测试结果的接收、处理、传递和回复。

g） 提供适宜的沟通工具，对全员性的有关信息，可采用会议、布告、文件或其它形式进行传递。

h） 通过员工大会选举职业健康安全事务代表，提供合适的渠道和方式，确保职业健康安全事务代表能参与到公司的职业健康安全管理过程中来。

7.4.4 相关/引用文件

7.4.4.1《信息交流控制程序》

7.5形成文件的信息

7.5.1 总则

7.5.1.1 公司根据实际的质量、环境和职业健康安全管理体系流程需要，确保质量、环境和职业健康安全管理体系有效性所需的形成的文件，以及ISO9001：2015标准及ISO14001：2015标准、ISO45001:2018要求的形成文件的信息，策划文件化的质量、环境和职业健康安全管理体系文件。

7.5.1.2 质量、环境和职业健康安全管理体系形成文件的信息的多少与详略程度可以不同，取决于：

——组织的规模，以及活动、过程、产品和服务的类型；

——证明履行其合规义务的需要；

——过程的复杂程度及其相互作用；

——在组织控制下工作的人员的能力。

7.5.1.3本公司质量、环境和职业健康安全管理体系文件包括：

1) 质量、环境和职业健康安全方针和管理目标；

 2) 管理手册；

3) 程序文件（见附录C）；

4) 其他文件：管理性文件、作业指导书、操作规程、检验文件、外来文件；

5）运行记录。

7.5.2 创建和更新

7.5.2.1 各有关部门按《文件控制程序》组织实施。

7.5.2.2 文件的格式、标识和说明按《文件控制程序》中的相关要求执行。

a）标识和说明（如：标题、日期、作者、索引编号等）；

b) 格式（如：语言、软件版本、图示）和媒介（如：纸质、电子格式）；

7.5.2.3 文件的编制、审批，

1) 管理手册的编制、审核、批准见《文件控制程序》中的相关规定；

2) 程序文件由归口管理的部门编制，管理者代表审核，总经理批准发布；

3) 其他与质量、环境和职业健康安全管理体系有关的文件由各部门负责组织编制，部门主管领导审批发布。

7.5.3 形成文件的信息的控制

7.5.3.1 文件的管理按《文件控制程序》执行，以确保：

1) 在使用场合可获得有效版本的适用文件；

2) 防止作废文件的非预期使用，若因任何原因需保留作废文件时，对这些文件应加以明确标识；

3）文件的管理予以妥善保护（如：防止失密、不当使用或不完整）。

7.5.3.2文件的控制按《文件控制程序》的有关规定执行：

a）分发、访问、检索和使用；

b）存储和防护，包括保持可读性；

c）变更控制（比如版本控制）；

d）保留和处置。

7.5.3.3本公司管理体系所需的外来文件的控制见《文件控制程序》。

 7.5.3.4文件的适用性评审，每年管理评审前或根据需要适时对使用中的文件进行评审，必要时予以修订。

7.5.4记录的控制

7.5.4.1 本公司制定并实施《记录控制程序》，对质量、环境和职业健康安全管理相关记录的标识、储存、检索、防护、保存期限和处置进行有效控制。

7.5.4.2运行记录应有相应编号、版本、流水号等标识，规定保存期限。

7.5.4.3 记录表格的设计与更改，执行规定审批程序。

7.5.4.4 记录必须字迹清晰、真实准确、项目完整，不得任意更改。

 7.5.4.5 应对运行记录予以保护，防止非预期的更改。

7.5.4.6按规定的保存期限对质量记录予以保存，需要时供查阅，过期质量记录由品质部统一进行处理。

7.5.5．相关/引用文件

7.5.5.1《文件控制程序》

7.5.5.2《记录控制程序》

8.0运行

8.1运行策划和控制

 8.1.1 公司质量、环境和职业健康安全管理体系为满足产品和服务和（或）服务的符合性策划的过程为：

1）文件化体系管理控制过程；

2） 体系策划与审核管理过程；

3） 产品和服务实现的策划过程；

4） 与顾客有关的评审、服务与顾客信息反馈管理控制过程；

5） 采购控制及物流控制过程；

6） 产品和服务的监视测量与不合格品的管理控制过程；

7） 监视和测量资源使用控制过程；

8） 资源的提供与管理过程（包括人力资源、基础设施与工作环境）；

9） 数据分析与持续改进控制过程。

销售流程：进货---检验---销售。

咨询服务流程：合同签订--搜集信息--制定咨询计划--研究决定方案--指导实施--项目完成

8.1.2 对此应考虑：

 1）存在哪些风险和机遇；

 2）管控要求及管控目标；

 3）产品和服务的要求；

 8.1.3 组织应对计划内的变更进行确定所需产品和服务的实现过程，制定相应程序、或流程、或验收准则，分别规定其控制要求和方法，以满足产品和服务符合性要求控制，并对非预期性变更的后果予以评审，必要时，应采取措施降低任何有害影响。

8.1.4环境运行策划实施：

a）识别确定已纳入计划或新的开发、新的或修改的活动、产品和服务过程的环境因素：

b) 确定这些改变带来的具有、或可能具有重大影响的因素（重要环境因素）并建立控制的记录；

c）确定运行控制的程序或建立新的目标和指标；

d) 对涉及到的间接重要环境因素通报给供方及合同方；

e) 建立应急准备与相应控制机制。

8.1.5组织应确保对外包过程实施控制或施加影响。应在环境管理体系内规定对这些过程实施控制或施加影响的类型与程度。

8.1.6 从产品周期观点出发，组织应：

a）适当时，制定控制措施，确保在产品或服务设计和开发过程中，考虑其产品周期的每一阶段，并提出环境要求；

b）适当时，确定产品和服务采购的环境要求；

c）与外部供方（包括合同方）沟通其相关环境要求；

d）考虑提供与产品或服务的运输或交付、使用、寿命结束后处理和最终处置相关的潜在重大环境影响的信息的需求。

8.1.7顾客对公司无特殊要求的产品和服务，采用管理手册中所确定过程的现有控制方法，以满足产品和服务符合性要求。

8.1.8 对特定的产品和服务、项目或合同，由品质部组织有关部门编制质量计划（或项目方案计划），作为对现有质量文件的补充。

8.1.9 质量计划（或项目方案计划）应包括以下内容：

1) 产品和服务、项目、合同的质量目标和要求；

2) 针对相应产品和服务所建立的过程和文件，以及所需提供的资源和设施；

3) 验证和确认活动，以及验收准则；

4) 对过程及其产品和服务的符合性提供证据所必要的记录。

8.1.10 主管领导根据合同要求或公司自身需要，适时下达质量计划任务。

8.1.11有关部门根据任务要求负责编制质量计划和支持性文件。

8.1.12质量计划的实施效果可采用检验和试验，或请顾客验证/质量评定等方式进行验证，并做好记录

8.1.13公司在体系运行过程中应控制策划的更改，评审非预期变更的后果，必要时，采取措施消除不利影响。

8.1.14 公司按相关规定要求，应确保外包过程受控，保证质量、环境和职业健康安全管理体系的持续有效运行，经识别本公司暂无外包过程。

8.2产品和服务的要求

8.2.1 顾客沟通

8.2.1.1供销部编制《与客户有关过程控制程序》，并组织实施。

8.2.1.2 应进行以下活动，实施与顾客沟通：

 1) 向顾客提供产品和服务信息，包括样品、产品性能、技术指标、广告宣传，提供产品和服务样本目录等；

 2) 收集顾客对产品和服务要求的合同或订单信息，处理顾客意见，解答顾客的问询；评审顾客产品和服务合同或订单的要求，做好合同更改时与顾客的沟通；

 3) 获取有关产品和服务的顾客反馈，包括顾客抱怨；

 4）处置或控制顾客财产；

 5) 开展顾客满意/不满意信息调查收集；

 6) 现场宣传介绍产品和服务使用方法、产品和服务性能等。

 7）关系重大时，制定有关应急措施的特定要求。

8.2.1.3 供销部与有关部门按《与客户有关过程控制程序》要求，对顾客沟通的信息收集、整理、分析、评价、汇总，作好记录。

8.2.1.4 顾客沟通信息作为产品和服务的改进和管理评审的输入。

8.2.2 与产品和服务有关的要求的确定

8.2.2.1供销部应明确顾客对公司提供产品和服务的各项要求，应获得的信息包括：

1. 产品和服务标准，包括法律法规的要求、公司认为必要的要求；

2) 合同意向书、订单，一般以具体的合同条款为准；

3) 顾客规定的产品和服务要求，包括有关可用性、交付和支持方面的要求及价格、交货期、服务等要求；

 4) 产品和服务预期用途所必需的要求；

 5) 公司确定的附加要求。

8.2.2.2 常规要求的识别

供销部对顾客提出的常规要求（指对本公司按标准的产品和服务要求）的识别，按《与客户有关过程控制程序执行。

8.2.2.3 特殊要求的识别

供销部对顾客提出的特殊要求（指对本公司产品和服务有特殊的质量和服务要求）的识别，按《与客户有关过程控制程序执行。

8.2.3 与产品和服务有关的要求的评审

8.2.3.1 对已确定的顾客要求的合同、订单的评审，应包括：

1) 评审必须在向顾客作出提供产品和服务的承诺之前进行；

 2) 顾客对产品和服务要求（包括对交付及交付后活动的要求）得到规定；

 3) 在顾客没有形成文件提出要求时，顾客要求在接受前得到确认；

 4) 与以前表述不一致的合同或订单要求已予以解决；

 5) 本公司有能力满足规定的要求。

 8.2.3.2 评审的结果及随后的后续措施供销部必须予以记录。

 8.2.3.3评审方式：

 1) 对已识别的常规产品和服务合同，进行授权评审；

 2) 对已识别的特殊产品和服务合同，供销部组织有关部门进行会签或评审。

 8.2.3.4 顾客及产品和服务要求发生变更时（包括合同的变更），供销部应对此进行再次的识别、评审。更改后的信息供销部应及时传递到各有关部门及人员。

 8.2.3.5 对产品和服务要求评审的记录，供销部应按规定妥善保管。

8.2.4产品和服务要求的更改

若产品和服务要求发生更改，组织应确保相关的形成文件的信息得到修改，并确保相关人员知道已更改的要求。

8.2.5相关/引用文件

8.2.5.1《与客户有关过程控制程序》

8.3 产品和服务的设计和开发

本公司根据甲方的要求进行销售经营活动，故不适用于8.3条款，不影响我公司提供满足顾客要求和适用的法律、法规要求的产品的能力或责任。

8.4 外部提供过程、产品和服务的控制

8.4.1总则

8.4.1.1公司识别外部供方提供的过程、产品和服务主要有：

（1）产品等物资的采购；

8.4.1.2供销部对物资和服务的采购应进行控制，以确保采购的产品和服务符合要求。控制的方式和程度应根据采购的物资和服务对公司提供产品和服务的实际影响而定。

8.4.1.3供销部应根据供方提供产品和服务的能力来评价并选择合格供方；选择、绩效监视和定期再评价的准则应予以确定；

8.4.1.4 外部供方的评定的结果及跟踪措施应予以记录。

8.4.2 控制类型和程度

8.4.2.1 公司按《采购控制程序》中对外部供方的管理要求进行管理，确保外部提供的过程、产品和服务不会对公司稳定地向顾客交付合格产品和服务的能力产生不利影响。

8.4.2.2 公司在策划对外部供方的管理时，应考虑：

a)确保外部提供的过程保持在其质量、环境和职业健康安全管理体系的控制之中；

b）规定对外部供方的控制及其输出结果的控制；

c）外部提供的过程、产品和服务对组织稳定地提供满足顾客要求和适用的法律法规要求的能力的潜在影响；

d）外部供方自身控制的有效性；

e）确定必要的验证或其他活动，以确保外部提供的过程、产品和服务满足要求。

8.4.3 外部供方的信息

8.4.3.1 公司于外部供方之间的合作通过协议、合同、备忘录等方式确定，应确保在与外部供方沟通之前所确定的要求是充分的。

8.4.3.2 公司与外部供方的沟通可以包括：

a) 所提供的过程、产品和服务；

b) 对下列内容的批准：

1）产品和服务；

2）方法、过程和设备；

3）产品和服务的放行；

c)能力，包括所要求的人员资质；

d）外部供方与组织的接口；

e）公司对外部供方绩效的控制和监视；

f）公司或其顾客拟在供方现场实施的验证活动。

8.4.4相关/引用文件

8.4.4.1《采购控制程序》

8.5 服务提供

8.5.1服务提供的控制

8.5.1.1公司应在受控条件下进行产品和服务提供。适用时，受控条件应包括：

（1）获得计划等表述产品和服务特性的文件信息，明确：

 ——所的产品、提供的服务或进行的活动的特征；

 ——拟获得的结果

（2）可获得和使用适宜的监视和测量资源；

（3）在适当阶段实施监视和测量活动，以验证是否符合过程或输出的控制准则以及产品和服务的接收准则；

（4）为过程的运行提供适宜的基础设施和环境；

（5）配备具备能力的人员，包括所要求的资格；

（6）人为错误（如失误、违章）导致的不符合的预防；

（7）产品和服务的放行、交付和交付后活动的实施；

8.5.1.2若输出结果不能由后续的监视或测量加以验证，应对和服务提供过程实现策划结果的能力进行确认和定期再确认；本公司的产品和服务过程经确认，关键过程为销售服务过程，培训过程。暂无特殊过程。

8.5.2 标识和可追溯性

8.5.2.1 供销部负责实施具体的产品和服务标识的方法及标识内容，以确保产品和服务合格。

8.5.2.2 公司应在和服务提供的整个过程中按照监视和测量要求识别输出状态。进行有效管控，检验员负责检测前后的状态标识。

8.5.2.3当有可追溯性要求时，应控制并记录产品和服务的唯一性标识。确保可追溯性。

8.5.2.4 标识和可追溯性的控制按《采购控制程序》的相关要求实施。

8.5.3顾客或外部供方的财产

8.5.3.1顾客或外部供方的财产可能包括材料、零部件、工具和设备，顾客的场所，知识产权和个人信息。供销部应在合同或订单中明确顾客财产的具体信息。

8.5.3.2供销部负责顾客财产的使用和维护，妥善保管顾客提供的财产。

8.5.3.3 组织在控制或使用顾客或外部供方的财产期间，应对其进行妥善管理。

8.5.3.4 若顾客或外部供方的财产发生丢失、损坏或发现不适用情况，组织应向顾客或外部供方报告，并保留相关记录及协议等文件信息。

8.5.3.5 顾客或外部供方的财产的控制按《与客户有关过程控制程序》的要求实施。

8.5.4 防护

8.5.4.1 为保证公司的产品和服务从直至交付到合同规定的交付地点期间进行必要防护，以确保符合要求。

8.5.5 交付后的活动

8.5.5.1 公司相关制度明确了本公司具备满足与产品和服务相关的交付后活动的要求的能力。

8.5.5.2 在确定交付后活动的覆盖范围和程度时，组织应考虑：

a）法律法规要求及产品和服务的相关风险；

b）与产品和服务相关的潜在不期望的后果；

c）其产品和服务的性质、用途和预期寿命；

d）顾客要求；

e）顾客反馈。

8.5.5.3 交付及交付后活动的实施按《与客户有关过程控制程序》的相关规定执行。

8.5.6 更改控制

8.5.6.1 公司在和服务提供过程中发生更改活动，应对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。

8.5.6.2 应对和服务提供的更改过程控制的相关记录予以保留。包括有关更改评审结果、授权进行更改的人员以及根据评审所采取的必要措施等。

8.5.6.3更改控制按《不合格品控制程序》的相关要求实施。

8.5.7相关/引用文件

8.5.7.1《采购控制程序》

8.5.7.2《与客户有关过程控制程序》

8.5.7.3《不合格品控制程序》

8.6 产品和服务的放行

8.6.1 公司根据自身产品特点制定产品和服务检验程序文件，在实现产品和服务的过程的规定阶段中实施。

8.6.2供销部应对的产品的性能指标及采购的物资进行监视和测量，以验证产品和服务是否满足要求。

8.6.3 除非得到有关授权人员的批准，适用时得到顾客的批准，否则在策划的安排已圆满完成之前，不应向顾客放行产品和交付服务。

8.6.4 符合所使用的接收准则的证据均应予以文件化。包括授权放行人员的可追溯信息。

8.6.5相关/引用文件

8.6.5.1《监视和测量及设备管理控制程序》

8.7 不合格输出的控制

8.7.1供销部应确保不符合要求的产品和服务得到识别并处于受控状态，以防止非预期使用或交付。

8.7.2公司应采取与不合格品的性质及其影响相适应的措施，需要时进行纠正。这也适用于在产品交付后和服务

8.7.3经检验判定为不合格时，应立即报告部门领导，对不合格情况进行记录、标识和采取适当的隔离措施，防止混淆。

 8.7.4 对不合格品的处置方式包括：

a）纠正；

b）对提供产品和服务进行隔离、限制、退货或暂停；

c）告知顾客；

d）获得让步接收的授权。

 8.7.5 经返工处理的不合格品，由供销部重新检验，达到合格品要求，才能放行。

8.7.6经评审为报废的不合格品，供销部对其去向进行跟踪。对交付或开始使用发现产品和服务不合格时，根据其影响程度采取与之相应措施。

8.7.7 公司应保留下列形成文件的信息：

a）有关不合格的描述；

b）所采取措施的描述；

c）获得让步的描述；

d）处置不合格的授权标识。

8.7.8相关/引用文件

8.7.8.1《不合格品控制程序》。

8.8环境与职业健康的运行控制

8.8.1公司建立并保持《环境因素识别与评价控制程序》和《危险源识别与评价控制程序》及《环境运行控制程序》、《职业健康安全运行控制程序》，并在过程中加以控制，确保重要环境因素和重要危险源在有关的活动、产品、服务得到有效控制，并对相关方环境行为施加影响，使管理体系不偏离公司的管理方针，并确保管理目标和指标的实现。

8.8.2实施针对环境及职业健康安全建立的程序文件。对一般环境因素和危险源，通过法规和日常检查进行控制。对重要环境因素和不可接受的风险，制定管理方案。

8.8.3运行程序及相关要求要以书面形式及时通报给相关方，在运行过程中，品质部应及时进行监视和测量。

8.8.4重要岗位人员严格执行程序的要求和作业指导书的规定，并严格按规程操作。

8.8.5对设备有关环境和劳动保护的各项技术参数要进行确认，在中要做好环境保护和劳动保护设施设备的日常维护和保养，保证其正常使用。

8.8.6对于公司所购买和使用的物品、设备和服务中已识别的环境、职业健康安全风险，建立并保持程序，并将有关的程序和要求通报供应商和合同方。

8.8.7建立并保持程序，用于工作场所、过程、运行程序和工作组织的协调，包括考虑与人的能力相适应，以便从根本上消除或降低职业健康安全风险。

8.8.8对所使用的产品和服务中可标识的重要环境因素，应建立并保持一套管理程序，并将有关的程序与要求通报供应商和合同方。

8.8.9按照运行准则实施过程控制，通过环境运行和程序化的控制应确保本公司在环境保护和推行清洁，作好污染预防的同时能有效的实施:

a) 对因缺乏程序文件而导致偏离方针、目标与指标的情况得到预防或纠正；

b) 明确对环境保护和实施清洁要该遵循的运行准则；

c) 确保公司所使用的产品和服务中可标识的重要环境因素与供方达到交流与沟通。

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

8.8.11 组织应确保对外包过程实施控制或施加影响。应在环境管理体系内规定对这些过程实施控制或施加影响的类型与程度。

8.8.12 从产品周期观点出发，组织应：

a）适当时，制定控制措施，确保在产品或服务设计和开发过程中，考虑其产品周期的每一阶段，并提出环境要求；

b）适当时，确定产品和服务采购的环境要求；

c）与外部供方（包括合同方）沟通其相关环境要求；

d）考虑提供与产品或服务的运输或交付、使用、寿命结束后处理和最终处置相关的潜在重大环境影响的信息的需求。

8.8.13相关/引用文件

8.8.13.1《环境因素识别与评价控制程序》

8.8.13.2《危险源识别与评价控制程序》

8.8.13.3《环境运行控制程序》、《职业健康安全运行控制程序》，

8.9 应急准备和响应

8.9.1组织应建立并执行《应急准备与响应控制程序》、《应急预案》、实施并保持对6.1.1中识别的潜在紧急情况进行应急准备并做出响应所需的过程。

a) 公司根据识别出的潜在的重要环境因素和不可接受的风险因素，确定下列物质或场所为应急准备和相应的重点：

 可（易）燃物：易燃垃圾、包装纸箱、泡沫塑料等；

b) 由相应的部门针对潜在的事故或紧急情况，制定有针对性的预防措施、应急措施和事故处理整改方案；

8.9.2 组织应：

a）通过策划措施做好响应紧急情况的准备，以预防或减轻它所带来的有害环境影响；

b）对实际发生的紧急情况做出响应；

c）根据紧急情况和潜在环境影响的程度，采取相适应的措施预防或减轻紧急情况带来的后果；

d）可行时，定期试验所策划的响应措施；

e）定期评审并修订过程和策划的响应措施，特别是发生紧急情况后或进行试验后；

f）适用时，向有关的相关方，包括在组织控制下工作的人员提供应急准备和响应相关的信息和培训。

8.9.3相关/引用文件

8.9.3.1《应急准备与响应控制程序》

8.9.3.2《环境运行控制程序》、《职业健康安全运行控制程序》

9.0绩效评价

9.1监视、测量、分析和评价

9.1.1 总则

9.1.1.1公司应考虑已确定的风险和机遇，应：

a)确定监视和测量的对象和内容，以便：

 ——证实产品和服务的符合性；

 ——评价过程质量绩效、环境绩效和职业健康安全管理绩效；

 ——确保质量、环境和职业健康安全管理体系的符合性和有效性；

 ——评价顾客满意度；

b)评价外部供方的业绩；

c)确定监视、测量（适用时)、分析和评价的方法，以确保结果可行；

d) 组织评价其环境绩效所依据的准则和适当的参数；

e) 确定监视和测量的时机，何时应实施监视和测量；

e) 确定何时对监测和测量结果进行分析和评价；

f) 确定所需的质量、环境和职业健康安全管理体系绩效指标。

9.1.1.2 适当时，组织应确保使用经校准或经验证的监视和测量设备，并对其予以维护。

9.1.1.3 组织应评价其环境和职业健康安全绩效和管理体系的有效性。

9.1.1.4组织应按其建立的信息交流过程的规定及其合规义务的要求，就有关环境绩效的信息进行内部和外部信息交流。

9.1.1.5公司应建立过程，以确保监视和测量活动与监视和测量要求相一致的方式实施。

9.1.1.6 环境和职业健康安全的监测和测量

通过《环境和职业健康安全监测管理程序》的相关规定对具有或可能具有重大环境影响和职业健康安全风险的活动及其关键特性进行监测和测量，通过监测和测量结果对质量/环境/职业健康安全方针、目标、指标、有关法律、法规、标准的符合性程度进行评价。

a) 公司各相关部门、各班组负责实施本单位职责范围内的监控、监测和监督活动；

b) 监测指对环境和职业健康安全影响或具有影响的活动的易于量化的关键特性进行测量的过程，如不可自行进行测量的项目。

9.1.2 顾客满意

9.1.2.1供销部应收集有关顾客对公司产品和服务和服务满意和/或不满意的信息，作为质量、环境和职业健康安全管理体系实施业绩的一种测量手段；

9.1.2.2公司《与客户有关过程控制程序》规定收集并分析这些信息的方法。

9.1.2.3监视顾客感受的例子可包括顾客调查、顾客对交付产品或服务的反馈、顾客会晤、市场占有率分析、赞扬、担保索赔和经销商报告。

9.1.3 分析与评价

9.1.3.1供销部应确定数据分析的应用场所及应用方法，各部门应收集和分析适用数据，以确定质量、环境和职业健康安全管理体系的适用性和有效性，并规定采取的改进的措施。包括通过监视和测量活动以及其他相关来源所产生的数据。公司应分析这些数据，以获得下列信息：

a）产品和服务的符合性；

b）顾客满意程度；

c）质量、环境和职业健康安全管理体系的绩效和有效性；

d）策划是否得到有效实施；

e）针对风险和机遇所采取措施的有效性；

f）外部供方的绩效；

g）质量、环境和职业健康安全管理体系改进的需求。

9.1.4 合规性评价

9.1.4.1 组织建立和实施《法律及其它要求控制程序》，明确合规性评价的相关要求。

9.1.4.2管理者代表每年组织（每年至少一次，一般在年初或年末，中间间隔不超过12个月）对全公司、经营、服务活动遵守有关的环境方面的法律法规及其他要求的情况进行必要的评价。

9.1.4.3 对组织的合规性进行评价，对未合规的过程或活动采取相应的改进措施，保证管理体系的持续有效。

9.1.4.4在召开管理评审会议时,对所应该履行的法律法规要求的承诺和应遵循的其他要求的遵守情况进行汇报,提交讨论，保持其合规情况的知识和对其合规情况的理解。

9.1.4.5 组织应保留文件化信息，作为合规性评价结果的证据。

9.1.5相关/引用文件

9.1.5.1《与客户有关过程控制程序》。

9.1.5.2《环境和职业健康安全监测管理程序》

9.1.5.3《法律及其它要求控制程序》，

9.2 内部审核

9.2.1 内部审核策划。

1）管理者代表负责策划并督促实施。

2）行政财务部负责编制年度审核计划，每次审核由组长编制审核计划，经管理者代表批准后实施。

3）内部质量审核每年至少一次应覆盖质量、环境和职业健康安全管理体系标准中全部过程。并基于拟审核的活动和区域的状况和重要程度以及以往审核的结果，扩大审核频次。

4）内审人员应经过培训和资格认可，由总经理任命，审核员不应该审核自己（自己部门）工作。

9.2.2内部审核的实施要求

通过现场调查，检查文件和对现场活动的观察来寻找客观证据证明体系运行与相关要求的符合性。对审核中发现的不符合项应填写不符合项报告，并经受审部门确认。

 9.2.3 对不符合项报告，受审核部门应按《不符合及纠正预防措施控制程序》制订纠正措施，审核组负责验证。

 9.2.4 每次审核结果由审核组长组织编制审核报告，报管理者代表批准，按规定发放并提交管理评审。

 9.2.5 审核过程全部记录，由审核组移交品质部妥善保存。

9.2.6相关/引用文件

9.2.6.1《内部审核控制程序》

9.3 管理评审

9.3.1总则

总经理每年至少召开一次管理评审会议（时间间隔不超过12个月）对质量、环境和职业健康安全管理体系进行评审，以确保持续的适宜性、充分性和有效性。管理评审应对质量、环境和职业健康安全方针和目标的适宜性和实现程度进行评价并审议，确定是否需要对公司质量、环境和职业健康安全管理体系进行修订或改进。

9.3.2 评审输入

管理评审的输入应包括目前体系运行情况和改进的需要：

a）以往管理评审所采取措施的实施情况；

b）与质量、环境和职业健康安全管理体系相关的内外部问题及因素的变化；

c）有关质量、环境和职业健康安全管理体系绩效和有效性的信息，包括下列趋势性信息：

1）顾客满意和相关方的反馈；

2）相关方的需求和期望，包括合规义务；

3）重要环境因素及其变化情况；

4）风险和机遇

5）质量目标和环境目标指标的实现程度；

6）过程绩效以及产品和服务的符合性；

7）不合格以及纠正措施；

8）监视和测量结果；

9）其合规义务的履行情况；

10）审核结果；

11）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（见6.1）；

f）来自相关方的有关信息交流，包括抱怨；

g）持续改进的机会。

9.3.3 评审输出

管理评审的输出应包括与以下活动有关的措施：

a) 对质量、环境和职业健康安全管理体系适宜性、充分性和有效性的总体评价结论；

b) 质量、环境和职业健康安全管理体系及其过程有效性的改进方面的有关决策；

c) 与质量、环境和职业健康安全管理体系变更的任何需求相关的决策，包括资源；

d)质量目标和环境目标未实现时需要采取的措施；

f）以适应法律、法规的要求和顾客的需求而改进产品和服务要求的决定措施。

g）如需要，改进质量、环境和职业健康安全管理体系与其他业务过程融合的机遇；

h）任何与组织战略方向相关的结论。

9.3.4 管理评审期间处理的事项及决议均应形成文件。管理评审记录由行政财务部代为保存。

9.3.5 管理者代表负责管理评审会议决定中所提纠正和预防措施的成效性跟踪，并予以记录。具体详见《管理评审程序》

9.3.6相关/引用文件

9.3.6.1《管理评审控制程序》

10 持续改进

10.1 总则

10.1.1 公司编制《不符合及纠正预防措施控制程序》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。

10.1.2 采取改进措施，主要包括：

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、环境和职业健康安全管理体系的绩效和有效性。

10.1.3 改进的例子可包括纠正、纠正措施、持续改进、突变、创新和重组。

10.2 不合格和纠正措施

10.2.1 若出现不合格，包括投诉所引起的不合格，各相关部门应对不合格做出应对，采取必要的临时对策：

（1）采取措施予以控制和纠正；

（2）处置产生的后果。包括减轻有害的环境影响；

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

（1）评审和分析不合格；

（2）确定不合格的原因；

（3）举一反三，确定是否存在或可能发生类似的不合格。

10.2.3 确定和实施所需采取的改进措施；

10.2.4 评审所采取的纠正措施的有效性；

10.2.5 需要时，更新策划期间确定的风险和机遇；需要时，变更质量、环境和职业健康安全管理体系。

10.2.6 纠正措施应与所产生的不合格的影响（包括环境影响）的重要程度相适应。

10.2.7 对不合格的性质以及随后所采取的措施的记录，及纠正措施的结果的记录予以保留。

10.3 持续改进

10.3.1公司建立和运行《不符合及纠正预防措施控制程序》，持续改进质量、环境和职业健康安全管理体系的适宜性、充分性和有效性，以提升质量绩效和环境绩效。

10.3.2公司为促进持续改进，控制以下活动确定改进目标。

（1) 通过质量、环境和职业健康安全方针和目标的建立于实施，评价方针与目标，提出改进方向；

（2) 通过数据分析，内外部审核不断寻求改进机会，并作出适当的改进活动安排；

（3) 实施纠正和预防措施以及其他适用的措施，实现改进；

（4) 考虑管理评审的分析、评价结果，以及管理评审的输出，确定是否存在持续改进的需求或机会。。

 10.3.3有关部门按改进目标组织策划，制定改进方案并负责实施。

 10.3.4 供销部组织有关部门对改进方案的实施结果，进行测量和验证。

 10.3.5 改进方案的测量和验证结果，应提交管理评审，对其有效性进行评价。

10.3.6 因改进措施引起的文件更改按《文件控制程序》进行。

10.4.相关/引用文件

10.4.1《不符合及纠正预防措施控制程序》

附件一：质量管理体系过程职能分配表

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 部门职能 | 总经理 | 管代 | 投标部 | 供销部 | 品质部 | 行政财务部 |
| 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 确定质量全管理体系的范围 | ▲ | △ | ○ | ○ | ○ | ○ |
| 4.4 质量管理体系及其过程 | ▲ | △ | ○ | ○ | ○ | △ |
| 5.1 领导作用和承诺 | ▲ | △ | ○ | ○ | ○ | △ |
| 5.2 质量方针 | ▲ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |
| 5.3 组织的岗位、职责和权限 | ▲ | ○ | ○ | △ | △ | ○ |
| 6.1 应对风险和机遇的措施 | ▲ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |
| 6.2 质量目标及其实现的策划 | ▲ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |
| 6.3 变更的策划 | ▲ |  | ○ | ○ | ○ | ○ |
| 7.1 资源提供 | ▲ | △ | ○ | ○ | ○ | ○ |
| 7.1.2 人员 |  | △ | △ | △ | △ | ▲ |
| 7.1.3 基础设施 | △ | ○ | ○ | ○ | ○ | ▲ |
| 7.1.4 过程运行环境 | ○ | ○ | ○ | ▲ | △ |  |
| 7.1.5 监视和测量资源 | ○ | ○ | △ | △ | ▲ | ○ |
| 7.1.6 组织的知识 | ○ | ▲ | ○ | ○ | ○ | △ |
| 7.2 能力 | ○ | ○ |  | △ | △ | ▲ |
| 7.3 意识 | △ | ○ |  |  |  | ▲ |
| 7.4 沟通 | △ | ▲ | △ | △ | △ | △ |
| 7.5 形成文件的信息 | △ | △ |  | △ | △ | ▲ |
| 8.1 运行策划和控制 | △ | △ | △ | ▲ | △ | △ |
| 8.2 产品和服务的要求 | △ | △ | ▲ | ▲ | ▲ | △ |
| 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 | △ | ○ | ▲ | ▲ | △ | ○ |
| 8.5.1 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 | ○ | ○ | ○ | ▲ | ○ | ○ |
| 8.5.6 更改控制 | ○ | ○ | ○ | ▲ | ○ | ○ |
| 8.6 产品和服务的放行 | △ |  | △ | ▲ | △ | △ |
| 8.7不合格输出的控制 | △ | ○ | △ | ▲ | ○ | ○ |
| 9.1 监视、测量、分析和评价 | △ |  | △ | ▲ | △ | △ |
| 9.2 内部审核 | △ | ▲ | △ | △ | △ | △ |
| 9.3 管理评审 | ▲ | ○ | △ | ○ | ○ | ○ |
| 10.1持续改进总则 | ▲ | ○ | △ | ○ | ○ | ○ |
| 10.2 不合格和纠正措施 | ○ | △ | △ | ▲ | △ | △ |
| 10.3 持续改进 | △ | ▲ | △ | △ | △ | △ |

说明： ▲ 主要职能； ○ 强相关职能；△相关职能。

附件二：环境管理体系过程职能分配表

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 部门过程(要素) | 总经理 | 管代 | 投标部 | 供销部 | 品质部 | 行政财务部 |
| 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确定环境管理体系的范围 | ▲ | ▲ | △ | △ | △ | △ |
| 4.4环境管理体系 | ▲ | ▲ | △ | △ | △ | △ |
| 5.1领导作用与承诺  | ▲ | ▲ | △ | △ | △ | △ |
| 5.2环境方针 | ▲ | △ | △ | △ | △ | △ |
| 5.3组织的岗位、职责和权限 | ▲ | ▲ | △ | △ | △ | △ |
| 6.1.1应对风险和机遇的措施 | △ | △ | △ | △ | △ | ▲ |
| 6.1.2环境因素 | △ | △ | △ | △ | △ | ▲ |
| 6.1.3合规义务 | △ | △ | △ | △ | △ | ▲ |
| 6.1.4应对风险和机遇措施的策划. | ▲ | ▲ | △ | △ | △ | △ |
| 6.2环境目标及其实现的策划 | △ | ▲ | △ | △ | ▲ | △ |
| 7.1资源 | ▲ | △ |  | △ | △ | ▲ |
| 7.2能力 | △ | ▲ | △ | △ | △ | ▲ |
| 7.3意识 | △ | △ | △ | △ | △ | ▲ |
| 7.4信息交流. | △ | △ | △ | △ | ▲ | ▲ |
| 7.5文件化信息 | △ | ▲ | △ | △ | △ | ▲ |
| 8.1运行策划和控制 | △ | ▲ | △ | △ | ▲ | △ |
| 8.2应急准备和响应 | △ | △ | △ | △ | △ | ▲ |
| 9.1监视、测量、分析和评价 | △ | △ | △ | △ | ▲ | ▲ |
| 9.1.2合规性评价. | △ | △ | △ | △ | ▲ | ▲ |
| 9.2内部审核. | ○ | ▲ | △ | △ | △ | △ |
| 9.3管理评审. | ○ | ▲ | △ | △ | △ | △ |
| 10改进 | ○ | ▲ | △ | △ | △ | △ |

说明： ▲ 主要职能； ○ 强相关职能；△相关职能。

附件三：职业健康安全管理体系过程职能分配表

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 部门标准条款 | 总经理 | 管代 | 投标部 | 供销部 | 品 质 部 | 行政财务部 |
| 4.1理解组织及其所处的环境 | ▲ | ○ | ▲ | ○ | ○ | ○ |
| 4.2理解员工及其相关方的需求和期望 | ○ | ▲ | ○ | ○ | ○ | ○ |
| 4.3确定职业健康安全管理体系的范围 | ○ | ○ | ▲ | ▲ | ▲ | ▲ |
| 4.4职业健康安全管理体系 | ○ | ○ | ▲ | ▲ | ▲ | ▲ |
| 5.1领导作用与承诺 | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |
| 5.2职业健康安全方针 |  | ○ | ▲ | ▲ | ▲ | ▲ |
| 5.3组织的角色、职责、和权限 |  |  | ○ | ○ | ○ | ○ |
| 5.4员工的协商和参与 | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |
| 6.1.1总则 | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |
| 6.1.2危险源辨识和职业健康安全风险评价 |  |  | ○ | ○ | ▲ | ○ |
| 6.1.3确定适用的法律法规要求和其他要求 | ○ | ○ | ▲ | ▲ | ▲ | ▲ |
| 6.1.4措施的策划 | ○ | ○ | ▲ | ▲ | ▲ | ▲ |
| 6.2职业健康安全目标及其实现的策划 | ○ | ○ | ▲ | ▲ | ▲ | ▲ |
| 7.1资源 | ○ | ○ | ▲ | ▲ | ▲ | ▲ |
| 7.2能力 | ○ | ○ | ▲ | ▲ | ▲ | ▲ |
| 7.3意识 | ○ | ○ | ▲ | ▲ | ▲ | ▲ |
| 7.4沟通 | ○ | ○ | ▲ | ▲ | ▲ | ▲ |
| 7.5文件化信息 | ○ | ○ | ▲ | ▲ | ▲ | ▲ |
| 7.5.2创建和更新 | ○ | ○ | ▲ | ▲ | ▲ | ▲ |
| 8.2应急准备和响应 | ○ | ○ | ▲ | ▲ | ▲ | ▲ |
| 9绩效评价 | ▲ | ▲ | ▲ | ▲ | ▲ | ▲ |
| 9.1.1总则 | △ | ▲ | △ | △ | △ | △ |
| 9.1.2合规性评价 | △ | ▲ | △ | △ | △ | △ |
| 9.2内部审核 | △ | ▲ | △ | △ | △ | △ |
| 9.3管理评审 | ▲ | △ | △ | △ | △ | △ |
| 10改进 | ▲ | △ | △ | △ | △ | △ |
| 10.1事件、不符合和纠正措施 | △ | ▲ | △ | △ | △ | △ |
| 10.2持续改进 | ▲ | ▲ | △ | △ | △ | △ |

说明： ▲ 主要职能； ○ 强相关职能；△相关职能。