受控状态	受控文件
发 放 号	
使 用 人	

河北冀高电力器材开发有限公司

程　序　文　件

文件编号　JGDL-PF-2025　　版本号　B/0

编　　写　　编写组

审　　核

批　　准

发布日期　2025 年 12 月 10 日　　生效日期　2025 年 12 月 10 日

修订日期

修 订 页

修订日期	修订条文	修订内容	修订人	批准人

目录

社会责任议题控制程序

编号：JGDL-PF-01

序号	编号	版本	名称
01	JGDL-PF-01	A/0	社会责任议题控制程序
02	JGDL-PF-02	A/0	成文信息控制程序
03	JGDL-PF-03	A/0	记录控制程序
04	JGDL-PF-04	A/0	管理评审控制程序
05	JGDL-PF-05	A/0	运行策划控制程序
06	JGDL-PF-06	A/0	供应商社会责任管理程序
07	JGDL-PF-07	A/0	沟通管理程序
08	JGDL-PF-08	A/0	法律法规收集和更新程序
09	JGDL-PF-09	A/0	人力资源管理程序
10	JGDL-PF-10	A/0	内部审核控制程序
11	JGDL-PF-11	A/0	应急准备和响应控制程序
12	JGDL-PF-12	A/0	监视和测量控制程序
13	JGDL-PF-13	A/0	合规性评价控制程序
14	JGDL-PF-14	A/0	不合格控制程序
15	JGDL-PF-15	A/0	改进控制程序
16	JGDL-PF-16	A/0	基础设施控制程序
17	JGDL-PF-17	A/0	方针、目标和指标控制程序
18	JGDL-PF-18	A/0	风险和机遇的应对控制程序
19	JGDL-PF-19	A/0	禁止强迫劳动管理程序
20	JGDL-PF-20	A/0	健康与安全管理程序
21	JGDL-PF-21	A/0	工作时间控制程序
22	JGDL-PF-22	A/0	管理评审程序文件

1 目的

企业社会责任议题是企业社会责任主题下的关键性问题，为公司识别、控制社会责任议题作出规定。

2 适用范围

适用于社会责任管理体系有关的议题识别、辨识、控制。

3 引用术语

企业社会责任议题

企业社会责任议题是企业社会责任主题下的关键性问题，是对社会责任主题的任务分解。

4 职责

4.1 管理者代表负责主持公司社会责任议题的识别和辨识工作。

4.2 企管部负责协助管理者代表开展相关工作。

4.3 管理代表负责制定社会责任议题的控制方案，企管部负责协助落实。

5 工作程序

5.1 社会责任议题的识别

5.1.1 各部门根据本部门的活动，分析其中对公司产生影响的社会责任议题，其中活动的选择可涉及采购、运输、业务及服务等多方面；

5.1.2 各部门在识别社会责任议题时须考虑以下几个方面；

1）影响性：影响性是社会责任议题最基本的特征。任何一项社会责任议题都会对社会或企业自身带来一定的影响，这种影响可能是积极的，也可能是消极的，或者两者皆有。

2）话题性：话题性是指具有一定争议或讨论价值。企业社会责任议题通常是以话题的形式在媒体、社会责任业界或某个利益相关方圈子内被关注和讨论。

3）聚焦性：社会责任议题往往涉及的是较为具体的话题、事件、工作或诉求，议题的主体和影响的客体都是特定的群体，因此具有较高的聚焦性。

4）动态性：社会责任议题会随着外部社会经济发展和利益相关方期望而动态变化。有些议题随着问题的解决或自身的变化而慢慢退出公众关注的视野，也有些议题会随着外部环境的改变越来越受到重视。

5.1.3 企业社会责任议题影响评价

1）经济影响：

分值	影响的严重程度
5	会对公司及其他相关组织造成严重且不可逆的经济损失
4	会对公司及其他相关组织造成严重的经济损失
3	会对公司及其他相关组织造成一定程度的经济损失
2	仅会对公司造成一定程度严重的经济损失
1	未来有可能会对公司造成经济损失

2）社会影响：

分值	影响的严重程度

5	会对公司及其他相关组织造成严重的社会影响
4	会对公司及其他相关组织造成严重的社会影响
3	会对公司及其他相关组织造成一定程度的社会影响
2	仅会对公司造成一定程度严重的社会影响
1	未来有可能会对公司造成社会影响

3）环境影响：

分值	影响的严重程度
5	会对周边造成严重且不可逆的环境影响
4	会对周边造成严重的环境影响
3	会对周边造成一定程度的环境影响，长时间会积累为严重环境问题
2	会对周边造成一定程度的环境影响
1	未来有可能对周边造成环境影响

综合影响=经济影响+社会影响+环境影响

5.1.4 企业社会责任议题类型

分值	社会责任议题类型
0～5 分	普通议题：这些议题一般独立于企业运营环境，既不受企业运营的明显影响，也不对企业的长期竞争力构成明显影响
6 ～ 15 分	重要议题：这些议题存在于企业价值链环境之中，会受到企业经营活动的显著影响，包括积极影响或消极影响或这些议题与企业运营环境有一定关联，会对企业竞争力造成显著影响，包括积极影响或消极影响

5.1.5 各部门将识别出的社会责任议题填入《社会责任议题识别与评价表》中再由企管部汇总到《社会责任议题识别与评价表》中。

5.2 企业社会责任议题管理

5.2.1 企业社会责任议题管理的定义

企业社会责任议题管理是指对企业的社会责任议题进行计划、组织、指挥、监督和协调的一系列控制活动，是企业社会责任议题的系统性落实机制。

企业社会责任议题管理包括公司整体层面的议题管理和针对特定议题的管理。前者是指推进议题管理的工作机制或组织程序，即明确公司各个职能部门在议题管理中的职责和角色，建立相互间的工作程序和汇报关系；后者是指对特定议题进行的选择、分析、计划、执行、控制、评价、考核和改进等关系列管理工作。

5.2.2 企业社会责任议题管理的特征

5.2.2.1 管理对象的聚焦性：企业社会责任议题管理的对象是一个个独立的社会责任议题，相关的组织、计划、实施、监督和协调等行为都是以社会责任议题为焦点并围绕着这些议题展开的。管理对象的聚焦性提高了议题管理的资源集中度和管理效率，这是企业社会责任议题管理的特点与优势之一。

5.2.2.2 管理思维的前瞻性：具有前瞻性的思维和眼光也是企业社会责任议

题管理的特征之一，因为开展企业社会责任议题管理往往需要提前预判某些议题对于社会或企业的价值与影响，主动关注外部舆论、诉求与期望，超前做出应对策略并开展行动。

5.2.2.3 管理主体的多元性：企业社会责任议题涉及公司运营的各个环节，关系经济、社会、环境和所有利益相关方，因此管理企业社会责任议题不是某一个职能部门的事情，而是需要公司各个职能部门和所有子公司的参与和配合。管理主体的多元性决定了社会责任议题管理需要更大的协调力度。

5.2.2.4 管理策略的差异性：不同的社会责任议题具备不同价值属性和社会影响，受到不同程度的社会关注，处于不同的生命周期阶段，所有这些特征都对议题管理提出了不同的策略要求。因此，开展社会责任议题管理需要针对不同的议题制定差异化的应对策略。

5.2.2.5 管理过程的开放性：社会责任议题的影响性决定了社会责任议题管理过程的开放性。每一项社会责任议题都涉及对经济、环境或社会的影响，涉及利益相关方的利益。因此，需要在管理过程中纳入利益相关方参与和沟通，充分尊重和采纳利益相关方的意见和期望。

5.3 公司企管部对各部门报送的《社会责任议题识别与评价表》中所登记的社会责任议题进行评价，并建立《社会责任议题清单》报公司总经理审批，并将《社会责任议题清单》下发到各部门。

5.4 社会责任议题应随组织自身活动、产品和服务、法律法规以及周围环境等状况变化及时更新。

5.4.1 当有关方面发生变化时，应及时对社会责任议题进行识别和评价，补充到《社会责任议题清单》中，并传递到相关部门。

1）有关的法律法规和其他要求发生较大变化时；

2）活动、产品或服务发生变化时；

3）相关方提出合理抱怨或要求时。

5.4.2 各部门每年一季度对上一年度的社会责任议题识别更新工作进行一次全面检查，根据其具体情况，结合公司职责和资源的相关变化，进行必要的删减或补充，并将变化情况报企管部。

6 相关文件

无

7 记录

7.1 社会责任议题识别与评价表

7.2 社会责任议题清单

成文信息控制程序

编号：JGDL-PF-02

1 目的

1.1 通过对社会责任管理体系文件的编制、审核、批准、标识、发放、更改、保存、销毁的过程进行控制，确保社会责任管理体系运行的各相关场所使用有效版本文件。

1.2 对记录进行控制和管理，为产品提供、污染预防符合规定要求和社会责任管理体系有效性提供客观证据，并实现其活动的可追溯性。

2 适用范围

适用于管理体系有关的文件、资料和记录控制。

3 引用术语

3.1 资料

指执行文件的运作记录和提供信息或数据的参考性文件和法规。

来　　源	内容范围（如适用时，不仅限于此）
内　　部	✓ 重要的报告与决定、决策文书；
	✓ 执行文件的运作产生的清单、合同、协议、记录等；
	✓ 公司的社会公开文件；
外　　部	✓ 设备设施附属资料；
	✓ 重要的数据和信息；
	✓ 国家、主管部门的相关文书。

3.2 文件和资料的控制

指对文件或资料的拟稿、审批、更改、回收、归档、借阅、销毁等系统化的管理工作。

4 职责

4.1 总经理负责管理手册、程序文件及目标和指标的批准。

4.2 管理者代表负责管理手册、程序文件及目标和指标的审核。

4.3 企管部负责相关管理体系文件的发放、使用、收集、整理及归档并组织现有体系文件的定期评审。

4.4 各部门负责本部门与管理体系有关的成文信息的编制、收集、整理和归档等。

5 工作程序

5.1 成文信息的分类及保管

1）第一层次文件：管理手册（包含了公司管理方针、目标和指标）；

2）第二层次文件：所有过程控制的程序文件根据各单位产品实现的实际情况单独采用；

3）第三层次文件：管理体系作业文件和记录：

A.部门运行管理体系的常用作业指导书：包括管理标准（部门管理制度等）；工作标准（岗位分析说明和任职要求等）；技术标准（行标/企业标准及作业指导书、规范、管理方案、检验规范等）；部门记录文件等，相关部门自行保存并报企管部备案存档。

B.其他管理体系文件：可以是针对特定服务、项目或合同编制的计划或其他

标准等，文件的组成应适应于其特有的活动方式，由各相应的责任部门保存使用并报企管部备案存档。
C.管理性文件，如各种行政管理制度，部分外来的管理性文件，包括与管理体系有关的政策、法规文件等，由企管部保存；记录由各归口部门管理。
5.2 成文信息的编号
1）管理手册
公司代码：JGDL
SRMS：社会责任管理体系
2025：年份

2）程序文件
公司代码：JGDL
PF：程序文件 Program file
XX：序号

举例：“成文信息控制程序”编号为 JGDL-PF-01
3）列入支持性文
件编号格式：
①一般公文编号：行政行文按国家公文格式文件要求执行。
② 内部作业支持性文件：
公司代码：JGDL
MR：安全管理制度 Safety management system
XX：序号

注： 详细作业文件编号中支持性文件编号依次为 1.2.3.4……
4）列入程序文件的通用表格记录格式：

公司代码：JGDL
JL： 记录文件
XX：序号

5）外来文件格式：
公司代码：JGDL
WL： 外来文件
XX：序号

5.3 成文信息的编写、审核、批准
5.3.1 管理体系文件编写注意事项

1）措辞准确，不能使用可能引起误解的语言，尽可能采用定量描述的方法。
2）编写时在符合管理体系要素要求的前提下增加文件的可操作性。
3）对已有管理制度规定的使用方法可直接使用，但必须引用文件的名称、编号及引用条款。

5.3.2 文件的编写、审核、批准、发放执行相应权限规定，以确保文件适宜性：

序号	文件类别/名称	编制部门	审核部门或人员	批准人	备注
1	管理方针、目标	管理者代表组织	管理者代表	总经理	
2	管理手册	管理者代表组织	管理者代表	总经理	
3	程序文件	管理者代表组织	管理者代表	总经理	
4	作业管理文件	归口部门组织	部门负责人	管理者代表	含绩效
5	各类表格	归口部门组织	部门负责人	管理者代表	
6	各类计划	归口部门组织	部门负责人	管理者代表	按具体文件执行
7	外来文件	企管部审查适用性、企管部统一归档管理			含法规、标准等。

5.4 成文信息的受控状况

文件分为“受控”和“非受控”两大类。凡与管理体系运行紧密相关的文件应为受控，对这些文件的编制、审核、批准、发放、使用、更改、再次批准、标识、回收及作废等均应受到控制，由各主管部门按规定执行。所有受控文件必须在该文件封面右上角加盖表明其受控状态的印章，并注明分发号：

部门	总经理	副总经理、管理者代表	企管部	企管部	认证机构
分发号	01	02	03	04	05

5.5 成文信息的更改和现行修订状态的控制

5.5.1 管理手册中的修改由企管部组织进行，填写《文件更改申请单》，经管理者代表审核，上报总经理批准后更改。企管部应保留文件更改内容的记录；

5.5.2 其他文件的更改由各相应主管部门填写《文件更改申请单》，经原审批部门审批，由各相应部门进行更改、发放、处理。如指定其他部门审批时，该部门应获得审批所需依据的有关背景资料；

5.5.3 对管理手册和部门工作手册的修订状态，采用本管理手册文件修改记录表进行识别，对其他文件的修订应由主管部门保留文件更改的记录；

5.5.4 所有被更改的原文件必须由相应主管部门收回，以确保有效文件的唯一性，保证重点岗位持有现行版本。

5.6 成文信息的领用

1）应经相应主管部门负责人审批方可领用文件，领用者应填写《文件发放回收记录表》；

2）因破损而重新领用的文件，分发号不变，并收回相应旧文件；因丢失而补发的文件，应给予新的分发号，并注意已丢失文件的分发号失效；发放部门做好相应发放签收记录。

5.7 成文信息的保存、作废与销毁

5.7.1 文件的保存

1）所有文件都必须分类存放在干燥通风，安全的地方。

2）各部门文件由部门资料员保管。企管部应定期对各部门文件保管情况进行检查，对受控文件应及时填写《受控文件清单》。

3）任何人不得在受控文件上乱涂画，不准私自外借，确保文件的清晰，易于识别和检索。

5.7.2 文件的作废与销毁

1）所有失效或作废文件由相关部门资料员及时从所有发放或使用场所撤出，加盖“作废”印章，确保防止作废文件的非预期使用；如因法律或其他原因需保留的任何已作废文件，都应在文件封皮加盖“作废”印章，并标注“仅供参考”；

2）对要销毁的作废文件，由相关部门填写《文件销毁登记表》，经管理者代表批准后，由授权相关部门销毁。

5.7.3 成文信息的借阅、复制

借阅、复制文件者应填写《文件借阅、复制记录》，由相关部门负责人按规定权限审批后向资料管理人借阅和复制。复制的受控文件必须由资料管理人登记编号。并加盖“受控”印章。

5.8 外来文件的控制

5.8.1 收到外来文件的部门，需要识别其适用性，并控制分发以确保其有效：

1）收文控制：

外来公文接收 → 识别登记 → 呈批 → 签批 → 传阅与复制 → 承办

2）发文控制：

拟稿 → 审核 → 批准 → 编号与登记 → 复制 → 下发执行

5.8.2 企管部负责收集与行业相关的国家、行业、地方标准，企管部收集法律法规等的最新版本，由企管部负责统一编号、加盖受控印章，分发到相关部门使用，并把旧标准收回。

5.9 为保证文件的适宜性企管部应根据需要及时组织对现有管理体系文件进行评审，各部门结合平时使用情况进行适时评审，必要时予以修改，执行5.5条款规定。有效性控制流程如下：

编制有效文件清单 → 将清单下发至文件持有部门 → 文件使用部门核对

其所持文件与清单的一致性 ➔ 如有不适用或作废文件及时清除
5.10 对承载媒体不是纸张的文件的控制，也应参照上述规定执行。
5.11 记录是一种特殊的文件，应执行《成文信息控制程序》的有关规定。
5.12 对软件的采购、开发、使用、加密、防病毒等提出严格的要求。企管部监督各部门对软件控制的执行情况。
5.13 各类记录表格的控制
5.13.1 记录的采用
各部门的记录格式，由本部门负责人组织编制，经管理者代表批准编制的记录格式，交企管部备案。记录表格的选用，优先顺序如下：
1) 国家/行业主管部门规定的记录表格；
2) 顾客规定的记录表格；
3) 公司按规定制定的记录表格；
4) 各部门经审批的记录表格。
5.13.2 记录的编号和格式可根据工作需要提出记录格式更改按《成文信息控制程序》执行。
5.13.3 记录的填写
5.13.3.1 记录填写要准确、及时、真实、内容完整、字迹清晰，不得随意涂改；如因某种原因不能填写的项目，应能说明理由；各相关项目负责人签名不允许空白。
5.13.3.2 如因笔误或计算错误要修改原数据，不能采取涂抹的方式，而应用单杠划去原数据，在其上方写上更改后的数据，加盖或签上更改人的印章或姓名及日期。
5.13.4 记录的保存、保护
5.13.4.1 各部门必须把所有记录分类，依日期顺序整理好，存放于通风、干燥的地方，所有的记录保存清洁，字迹清晰。各部门按规定期限保存记录，对于保存一年以上的记录由企管部保存。
5.13.4.2 企管部编制《记录清单》，将公司所有与管理体系运行有关的记录汇总，包括名称、编号（版本）、保存期、使用部门等内容，交管理者代表审批，并汇集备案记录的原始样本。各部门应将本部门使用的记录清单作为部门工作手册的附录，并汇总本部门的记录原始样本。
5.13.4.3 企管部定期检查各部门记录的使用和管理情况。
5.13.5 记录发放、借阅和复制
本部门记录自行领用。各部门保管的记录应便于检索，需借阅或复制者要经过部门负责人批准并填写《文件借阅、复制记录》，由记录管理人登记备案。
5.13.6 记录的销毁处理
对超过保存期的记录，或其他特殊情况需要销毁时，由部门主管填写《文件销毁记录》分别视情况确认，报管理者代表审核，总经理批准后由授权人执行销毁。
6 相关文件

7 记录

6.1 文件发放回收记录表
6.2 文件借阅、复制记录
6.3 受控文件清单
6.4 文件更改申请单
6.5 文件销毁记录
6.6 外来文件清单

记录控制程序

编号：JGDL-PF-03

1 目的

对社会责任管理体系所要求的记录予以控制，以提供对服务、过程和体系符合性及体系有效运行的证据。

2 范围

适用于为证明产品、过程和体系符合要求和社会责任管理体系有效运行的记录。

3 职责

3.1 企管部为记录控制的主管部门，负责编制公司的《记录清单》。

3.2 各部门负责本单位记录的管理。

4 工作程序

4.1 记录的标识、编号

企管部负责对各种记录进行标识、编号，以便于识别与检索。记录的标识按《成文信息控制程序》的规定执行。

4.2 记录的填写要求

4.2.1 记录填写要准确、及时、内容完整、字迹清晰，不得随意涂改。如因某种原因不能填写的项目，应将该项目划去，各相关栏目负责人签名不允许空白。

4.2.2 如因笔误或因计算错误要修改原数据，不能采取涂改方式，而应采用单杠划去原数据，在其上方写上更改后的数据，并签上更改人的姓名及日期。

4.3 记录的保存、保护

4.3.1 记录由各部门自行保管，存放于通风干燥的地方。

4.3.2 企管部编制《记录清单》，将公司所有与社会责任管理体系运行有关的记录汇总，包括名称、编号、保存期等内容，交体系负责人审核，总经理批准，发至各部门。

4.3.3 企管部每年结合内审和日常工作检查，对各部门记录的使用、管理情况进行检查。

4.4 记录发放、借阅和复制

a. 各部门向企管部领用所需记录空白表，应填写《文件收发登记表》。

b. 各部门保管的记录应便于检索，需借阅或复制者要经部门负责人批准，并填写《文件借阅、复制记录》。

4.5 记录的销毁处理

对超过保存期的记录，或因其他特殊情况需要销毁时，由部门负责人写《文件销毁申请单》，经总经理批准后，由企管部统一销毁。

5 相关文件

《成文信息控制程序》

6 相关记录

《记录清单》
《文件收发登记表》
《文件借阅、复制记录》
《文件销毁申请单》

管理评审控制程序

编号：JGDL-PF-04

1 目的

确保管理体系的适宜性、充分性和有效性。通过管理评审，评价组织的符合性和确定组织的持续改进措施，对任何规定的变更需求予以确定。

2 范围

对本公司的管理体系活动及其效果实施全方位的评审。

3 职责

3.1 总经理主持管理评审活动。

3.2 总经理报告管理体系运行情况，提出改进建议，相应的管理评审报告和改进措施的批准。

3.3 确保管理评审计划的制定、收集各部门提供管理评审所需的资料，负责对评审后的纠正、预防措施进行跟踪和验证。

3.4 各相关部门负责准备、提供与本部门工作有关的评审所需资料，并负责实施管理评审中提出的相关的纠正、预防措施。

4 工作程序

4.1 管理评审计划

4.1.1 每十二个月至少进行一次，可结合内审后的结果进行，也可根据需要安排。

4.1.2 当出现下列情况之一时由总经理决定或增加管理评审频次：

发生重大事故或用户有严重投诉或同一投诉事件连续发生时；

当法律法规、标准及其他要求有变化时；

公司组织机构、产品范围、资源配置发生重大变化时；

市场需求发生重大变化时；

法律法规规定的审核时间；

审核中发现严重不符合项时。

4.1.3 每次管理评审前编制《管理评审计划》，总经理批准后，发放至有关部门。计划主要内容包括：

评审目的；

评审内容；

评审对象及评审重点；

参加评审部门（人员）；

计划安排及资料准备；

评审时间。

4.2 评审准备

4.2.1 在管理评审前一周，将《管理评审计划》，报总经理批准。

4.2.2 确定管理评审输入要求，组织各部门对管理评审资料的收集，准备必要的评审文件。

4.3 管理评审输入
将批准的《管理评审计划》提前分发至各部门，各部门根据部门职能准备如下资料：
a）以往管理评审所采取措施的情况；
b）与社会责任管理体系相关的内外部因素的变化；
c）下列有关社会责任管理体系绩效和有效性的信息，包括其趋势：
1）顾客满意度和有关相关方的反馈；
2）社会责任管理目标的实现程度；
3）过程绩效以及产品的合格情况；
4）不合格及纠正措施；
5）监视和测量结果；
6）审核结果；
7）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；
f）改进的机会。
4.4 管理评审会议
总经理主持评审会议，向会议报告管理体系的运行情况。
各部门负责人和有关人员对评审输入作出评价，对于存在或潜在的不合格项提出纠正和纠正措施，确定具体的责任部门和责任人，确定整改期限；
总经理对所涉及的评审内容作出结论（包括进一步调查、验证等）。
4.5 管理评审输出
4.5.1 管理评审会议后，一周内编写《管理评审报告》，经总经理批准，按《成文信息控制程序》规定发放至相关部门予以执行。
4.5.2 管理评审的输出应包括但不限于以下方面的内容和服务符合要求的评价，包括是否需要进行产品、过程审核等与评审内容相关的要求；
人力资源、基础设施和工作环境方面的需求等。
本次管理评审的输出作为下次管理评审的输入。
4.6 改进、纠正、纠正措施的实施和验证。
据管理评审报告，相关部门制定改进措施，总经理批准改进措施并对改进措施的实施进行跟踪、验证。
4.7 如果评审结果引起文件更改，应执行《成文信息控制程序》。
4.8 管理评审产生的相关的记录应按《记录控制程序》保管，包括管理评审计划、评审前各部门准备的评审资料、评审会议记录及管理评审报告等。
5 相关文件
《内部审核控制程序》
《改进控制程序》
《成文信息控制程序》
《记录控制程序》

6 记录

《管理评审计划》

《管理评审报告》

运行策划控制程序

编号：JGDL-PF-05

1 目的

确保所进行的社会责任管理活动按规定程序进行，从而使产品及其实现过程的社会责任管理达到规定的目标和要求。

2 范围

适用于公司所有新项目、设变及合同的实现策划控制。

3 职责

3.1 总经理主导策划的编制并负责对各部门社会责任管理策划实施情况进行监督。

3.2 各相关部门负责准备、提供与本部门工作有关的策划内容。

4 工作程序

4.1 策划时机

a）社会责任管理体系建立时常规产品和服务的实现；

b）引进新产品、使用新工艺新材料、技术改造；

c）客户对产品有特定要求；

d）现有文件未能涵盖的特殊事项等。

4.2 策划要求

a）确定产品、项目、合同明确的目标和要求；

b）针对特定产品、项目、合同所需建立的过程和子过程，识别关键活动和过程，对活动规定途径并形成文件；

c）识别并提供过程活动所需的资源、途径、人员的职责权限和能力；

d）确定活动涉及的验收准则及验证方式，对重要或关键特性，应安排测量和监控活动，对其某些特殊过程的输出应按输入的要求进行验证并确认；

e）确定为产品及过程的符合性保留文件化的证据。

4.3 编制原则

a）内容根据策划的结果来确定；

b）参照社会责任管理手册的有关内容，符合方针、目标，并与体系文件中的内容相符；

c）可引用已有的社会责任管理文件中的相关内容，并根据特殊要求编制新内容；

d）根据实际情况，可编制全局社会责任管理计划，也可针对有关的单项进行编制；

4.4 策划的编制、发布、实施、验证和更改

a）各部门在执行中按社会责任管理计划的要求进行控制，并将计划的执行情况及时反馈；

b）负责验证各社会责任管理计划的实施情况；

c）社会责任管理计划需修订或变更时，按变更的计划执行。

5 相关文件

《成文信息控制程序》

《记录控制程序》

6 记录

见《记录清单》

供应商社会责任管理程序

编号：JGDL-PF-06

1 目的

为了确保供应商能够了解社会责任标准，并参照标准有效实施，并且逐步改善其社会责任中不足的部分，特制定本程序。

2 适用范围

本程序适用于对服务所需物资的采购，及对提供外协、外包产品等供应方的控制，包括对本公司所有供应商的社会责任评估和第三方审核。

3 职责

采购部

a）负责按公司的要求组织对供方进行稽核，评定合格的录入《合格供方一览表》，并对供方的供货业绩定期进行评价，建立供方档案；

b）负责组织质检，依据《检验规范》，对采购物质进行验证。

4 工作程序

4.1 采购部根据自己所掌握的供应商社会责任表现状况或文件资料，进行审核，只有现场审核判定为有条件接受的企业方能成为合格供应商。

4.2 采购部建立供应商社会责任档案，保持供应商评估结果和改善措施的证据和记录。资料包括：社会责任承诺书、供应商社会责任评估记录、营业执照、社会责任相关认证证书、改进计划、跟进记录等资料。

4.3 所有供应商在得到订单或合同前都应签署社会责任承诺书，承诺遵守当地劳动法规和社会责任标准，并接受公司要求的现场审核。

4.4 采购部每年至少安排一次到供应商进行现场审核，评估供应商的社会责任表现以及跟进改善措施，并做好记录。

4.5 在现场审核过程中一旦发现供应商故意使用童工、强迫劳动或其他严重违反劳动法及与社会责任管理体系所涉及的相关法律法规的现象，应要求各个部门立即停止合作关系。

4.6 公司还应了解供应商与其分供商的商业关系，防止其分供商严重违反标准，如使用童工、强迫劳动等。

4.7 新供应商在接受订单前必须接受现场审核，只有现场审核结果为接受或有条件接受的，本公司才能和该供应商建立业务关系。

4.8 对于拒绝现场审核的供应商，将不考虑与其合作。

4.9 对已取得 SA8000 体系认证证书的或国际知名采购商评估接受的或客户指定的供应商，公司对其社会责任状况免查，但必须收集相关的证书或评估报告；对于连续三年现场审核均无不良记录的，审核周期可适当延长。

5 相关文件

《成文信息控制程序》

6 相关记录

见《记录清单》

沟通管理程序

编号：JGDL-PF-07

1 目的

为了及时、准确收集、传递及反馈有关信息，做好信息的管理。

2 适用范围及定义

适用于公司内部信息的沟通与处理，以及与外部相关方的信息交流。

3 职责

3.1 各部门负责对工作范围内相关信息的收集、整理、传递与保存；

3.2 总经理负责统筹。

4 工作程序

4.1 信息的分类

4.1.1 外部信息包括

1）社会责任管理技术监督局、认证机构等监测的结果和反馈信息；

2）政策法律法规类信息；

3）相关方（顾客、外部供方、媒体等）反馈的信息；

4）其他外部信息

4.1.2 内部信息包括：

1）正常信息，如社会责任管理体系绩效、企业工作交流等；

2）不符合信息，如品质异常等；

3）紧急信息，如重大社会责任管理事故、客户投诉等；

4）其他内部信息，如员工建议等

4.2 信息的收集、处理与沟通

信息可采用书面、公告、讨论、影像、互联网等沟通的方式予以传递。

4.2.1 外部信息的收集与处理

1)企管部负责社会责任管理技术监督局等检查反馈的信息,当出现不符合时,按照《改进控制程序》要求进行处理；

2）政策法律法规的信息由企管部等部门收集、更新、整理；

3）各部门从外部获取的信息，应及时向上级主管反馈，必要时，可直接向总经理反馈。

4.2.2 内部信息的收集与处理

1）正常信息的处理，各部门依据有关文件的规定传递；

2）紧急信息，由发现部门组织向上级部门传递，必要时可越级。

4.3 信息的汇总和管理应用

4.3.1 各部门负责汇总工作范围内的各种信息；

4.3.2 企管部根据反馈的信息，根据信息载体的不同，提供相适应的存放环境，并进行整理分类，确保已获取信息的完整性和可用性。

5 相关文件

《成文信息控制程序》

《改进控制程序》

6 相关记录

见《记录清单》

法律法规收集和更新程序

编号：JGDL-PF-08

1 目的

确定适用于公司社会责任管理活动相关的法律法规，以及其他应遵守的要求，并建立获取这些法律法规和要求的渠道。

2 适用范围

适用于对与公司社会责任管理活动相关的国家、地方的法律法规、标准和其他要求的管理控制。

3 职责

3.1 企管部：负责组织各部门、获取、识别和更新社会责任法律法规、标准和其他要求，并负责保存有效的社会责任管理法规文件，发布公司社会责任管理法规文件、行业标准规范总目录。

3.2 管理者代表：负责获取、识别和更新社会责任管理的法律法规、标准和其他要求的组织领导工作。

3.3 各部门：协助企管部获取社会责任法律法规、标准和其他要求，并向企管部提供相关信息和文件。负责将相关的法律法规、标准和其他要求传达到相关方和全体员工，并遵守已确认社会责任法律法规、标准和其他要求。

4 工作程序

4.1 与公司社会责任相关的国家的法律法规和其他要求包括：

4.1.1 国际公约；

4.1.2 国家法律法规、标准及国家各部、委的规定和要求；

4.1.3 省、市地方性的法规、规章、标准、规范；

4.1.4 执法（相关）部门的通知、通告等其他要求。

4.2 收集、获取方法

各部门、企管部应经常与客户、省、市环保部门、协会、安全服务监督局及同行业保持联系，获取相关的国家及地方最新社会责任管理法律法规、标准及其他要求。还可以通过政府机构、行业协会、出版机构、图书馆、书店、互联网、专业性报刊、咨询机构、认证机构等渠道予以补充，以保持对社会责任法律法规和其他要求变化的及时跟踪。

4.3 选择、确认、分发

4.3.1 企管部选择、确认所获取的社会责任法律法规、标准及其他要求的适用性，制定《法律法规和其他要求清单》，经社会责任管理委员会确认，管理者代表批准后，发放到公司各部门、企管部。

4.3.2 企管部保存社会责任管理体系及行业法律法规、标准及其他要求原件，当上述外来文件更新或增加时，及时修正《法律法规和其他要求清单》，将新的内容补发至各相关部门、各相关部门、企管部，并对旧的原件做相关标识。

4.4 更新和实施

4.4.1 更新：

各部门、企管部实时对照《法律法规和其他要求清单》所引述的适用法律法规、标准规范和其他要求，每半年进行一次更新，及时将更新的内容进行替换，保持法律法规的最新版本。

4.4.2 实施

4.4.2.1 各部门、企管部按照《法律法规和其他要求清单》所引述的适用法律法规、标准规范和其他要求的内容，进行各项社会责任管理活动，由企管部对各部门、企管部的执行情况进行检查、确认（可与内审一并进行）。

4.4.2.2 各相关部门、企管部在工作过程中，应将社会责任管理方面的法律法规和其他方面的要求，通过安全、技术交底、例会和宣传牌的形式，与客户、供应方、承包方等以通报沟通形式，告知公司的员工及相关人员及相关方。

5 相关文件

《成文信息控制程序》

6 相关记录

《法律法规和其他要求清单》

人力资源管理程序

编号：JGDL-PF-09

1 目的

为确定公司人力资源管理的社会责任活动，建立相应的管理程序，使公司对人力资源进行合理调配，营造和谐的劳动关系，达到激发员工向企业所期望的目标而努力的目的。

2 范围

适应于本公司对人力资源的管理控制。

3 职责

3.1 总经理：负责批准公司经理级以上人员的任命，批准年度培训，薪酬调整和关键岗位的晋升。

3.2 企管部：负责把合适的人员配置到适当的工作岗位上；引导新员工进入组织（熟悉环境）；培训新员工适应新的工作岗位；提高每位新员工的工作绩效；争取实现创造性的合作，建立和谐的工作关系；解释公司政策和工作程序；控制劳动力成本；开发每位员工的工作技能创造并维持部门内员工的士气；保护员工的健康以及改善工作的物质环境。

3.3 各部门：负责对人力资源需求的提出，配合企管部对人力资源的管理。

4 工作程序

4.1 人力资源管理流程和内容

4.1.1 流程板块

a）人力资源管理计划，是最有效的人力资源管理航标和导航仪；

b）招聘与配置，是引导与使用人才的综合艺术；

c）培训与开发，使劳动者胜任工作，发挥劳动者的最大潜智；

d）薪酬与福利，是激励劳动者最有效的手段；

e）绩效的评估，使用不同的视角和评估，会产生不同的效果。

f）处理与员工的关系，让企业与员工共赢

4.2.2 管理内容

人力资源管理是指企业根据一系列人力资源政策对人力资源的获取（选人）、开发（育人）、保持（留人）和利用（用人）等方面所进行的计划、组织、指挥、控制和协调等一系列活动，最终达到实现企业发展目标的一种行为。

4.2.2.1 职务分析与设计：对企业各个工作职位的性质、结构、责任、流程，以及胜任该职位工作人员的素质，知识、技能等，在调查分析所获取相关信息的基础上，编写出职位说明书和岗位规范等人事管理文件。

4.2.2.2 人力资源规划：把人力资源战略转化为中长期目标、计划和政策措施，包括对人力资源现状分析、未来人员供需预测与平衡，确保企业在需要时能获得所需要的人力资源。

4.2.2.3 员工招聘与选拔：根据人力资源规划和工作分析的要求，为企业招聘、选拔，所需要人力资源并录用安排到一定岗位上。

4.2.2.4 绩效考评：对员工在一定时间内所做的贡献和工作中取得的绩效进

行考核和评价，及时作出反馈，以便提高和改善员工的工作绩效并为员工培训、晋升、计酬等人事决策提供依据。
4.2.2.5 薪酬管理：包括对基本薪酬、绩效薪酬、津贴以及福利等薪酬结构的设计与管理，以激励员工更加努力地为企业工作。
4.2.2.6 员工激励：采用激励理论和方法，对员工的各种需要予以不同程度的满足或限制，引起员工心理状况的变化，以激发员工向企业所期望的目标而努力。
4.2.2.7 培训与开发：通过培训提高员工个人、群体和整个企业的知识、能力、工作态度和工作绩效，进一步开发员工的智力潜能，以增强人力资源的贡献率
4.2.2.8 职业生涯规划：鼓励和关心员工的个人发展，帮助员工制订个人发展规划，以进一步激发员工的积极性、创造性。
4.2.2.9 人力资源核算：与企管部合作，建立人力资源会计体系，开展人力资源投资成本与产出效益的核算工作，为人力资源管理与决策提供依据。
4.2.2.10 劳动关系管理：协调和改善企业与员工之间的劳动关系，进行企业文化建设，营造和谐的劳动关系和良好的工作
4.3 人力资源规划
根据企业发展的总体规划（依据），通过企业未来的人力资源的需要和供给状况的分析及估计（手段），对职务编制、人员配置、员工招聘和选择、教育培训、人力资源管理政策等（内容）进行的战略规划、组织规划、制度规划、人员规划、费用规划（目的）。
4.3.1 人力资源规划的原则：
4.3.1.1 内、外部环境的变化：
内部环境的变化：指公司主营业务（服务过程、招标代理）的变化、工作流程、公司员工的流动变化。
外部环境的变化：指客户的变化、国家政策的导向，政府有关人力资源政策的变化、人才市场的变化；
为了更好地适应这些变化，在人力资源计划中应该对可能出现的情况做出预测和风险变化，有面对风险的应对策略。
4.3.1.2 人力资源保障
企业的人力资源保障问题是人力资源计划中应解决的核心问题。它包括人员的流入预测、流出预测、人员的内部流动预测、社会人力资源供给状况分析、人员流动的损益分析等。只有有效地保证了对企业的人力资源供给，才可能去进行更深层次的人力资源管理与开发。
4.3.1.3 使企业和员工都得到长期的利益
人力资源计划不仅是面向企业的计划，也是面向员工的计划。企业的发展和员工的发展是互相依托、互相促进的关系。优秀的人力资源计划，一定是能够使企业员工达到长期利益的计划，一定是能够使企业和员工共同发展的计划。

4.3.2 人力资源计划的主要内容
4.3.2.1 总计划：人力资源总计划陈述人力资源计划的总原则、总方针、总目标。
4.3.2.2 职务编制计划：陈述企业的组织结构、职务设置、职务描述和职务资格要求等内容。
4.3.2.3 人员配置计划：人员配置计划陈述企业每个职务的人员数量，人员的职务变动，职务人员空缺数量等。
4.3.2.4 人员需求计划：通过总计划、职务编制计划、人员配置计划可以得出人员需求计划。需求计划中应陈述需要的职务名称、人员数量、希望到岗时间等。
4.3.2.5 人员供给计划：人员供给计划是人员需求计划的对策性计划。主要陈述人员供给的方式、人员内部流动政策、人员外部流动政策、人员获取途径和获取实施计划等。
4.3.2.6 教育培训计划：包括教育培训需求、培训内容、培训形式、培训考核等内容。
4.3.2.7 人力资源管理政策调整计划：计划中明确计划期内的人力资源政策的调整原因、调整步骤和调整范围等。
4.3.2.8 投资预算：上述各项计划的费用预算。
4.4 人力资源计划的发展趋势
4.4.1 为了保证企业人力资源计划的实用性和有效性，人力资源计划将更加注重对关键环节的陈述；
4.4.2 人力资源计划中的长期计划而言，也倾向于将计划中的关键环节明确化、细致化，并将它们提炼成具体的可执行的计划，最好明确计划的责任和要求，并且有相应的评估策略。
4.4.3 由于人力资源市场和企业发展的变化周期增快，企业更倾向于致力于编写年度人力资源计划和短期计划；
4.4.4 企业的人力资源计划将会更加注重关键环节的数据分析和量化评估，并且将明确地限定人力资源计划的范围。
4.5 人力资源管理的目标
4.5.1 企业的目标最终将通过其最有价值的资源——员工来实现；
4.5.2 为提高员工个人和企业整体的业绩，人们应把促进企业的成功当作自己的义务；
4.5.3 制定与企业业绩紧密相连，具有连贯性的人力资源方针和制度，是企业最有效利用资源和实现商业目标的必要前提；
4.5.4 应努力寻求人力资源管理政策与公司目标之间的匹配和统一；
4.5.5 当企业文化合理时，人力资源管理政策应起支持作用；当企业文化不合理时，人力资源管理政策应促使其改进；
4.5.6 创造理想的企业环境，鼓励员工创造，培养积极向上的作风；人力资源政策应为合作、创新和全面社会责任管理的完善提供合适的环境；

4.5.7 创造反应灵敏、适应性强的组织体系，从而帮助企业实现竞争环境下的具体目标；
4.5.8 增强员工上班时间和工作内容的灵活性；
4.5.9 提供相对完善的工作和组织条件，为员工充分发挥其潜力提供所需要的各种支持。
4.5.10 维护和完善员工队伍以及产品和服务。
4.6 对人力资源预测
4.6.1 公司人力资源政策在稳定员工上所起的作用。
4.6.2 市场上人力资源的供求状况和发展趋势。
4.6.3 本行业其他企业的人力资源。
4.6.4 本行业其他公司的人力资源概况。
4.6.5 本行业的发展趋势和人力资源需求趋势。
4.6.6 本行业的人力资源供给趋势。
4.6.7 企业的人员流动率及原因。
4.6.8 企业员工的职业发展规划状况。
4.6.9 企业员工的工作满意状况。
4.7 人力资源缺乏的调整
4.7.1 外部招聘
4.7.2 内部招聘
4.7.3 内部晋升
4.7.4 继任计划。是企管部门对企业的每位管理人员进行详细调查并与决策者确定哪些人有权利升迁到更高层次的位置。
4.7.5 技能培训
4.8 编写人力资源计划的步骤
4.8.1 制定职务编写计划。根据企业发展规划，综合职务分析报告的内容，来制定职务编写计划。编写计划陈述企业的组织结构、职务设置、职位描述和职务资格要求等内容。
4.8.2 根据企业发展规划，结合企业人力资源盘点报告制定人员盘点计划。人员配置计划陈述了企业每个职务的人员数量，人员的职务变动，职务人员空缺数量等。制定配置计划的目的是描述企业未来的人员数量和素质构成。
4.8.3 预测人员需求。根据职务编制计划和人员配置计划，使用预测方法来预测人员需求预测。人员需求中应陈述需求的职务名称、人员数量、希望到岗时间等。最好形成一个标明有员工数量、招聘成本、技能要求、工作类别，及为完成组织目标所需的管理人员数量和层次的分列表。
4.8.4 确定员工供给计划。人员供给计划是人员需求的对策性计划。主要陈述人员供给的方式、人员内外部流动政策、人员获取途径和获取实施计划等。通过分析过去的人数、组织结构和构成以及人员流动、年龄变化和录用等资料，可以预测出未来某个特定时刻的供给情况。预测结果勾画出组织现有人力资源状况以及未来在流动、退休、淘汰、升职以及其他相关方面的发展变

化情况。
4.8.5 制定培训计划。为了提升企业现有员工的素质，适应企业发展的需要，对员工进行培训是非常重视的。培训计划中包括培训政策、培训需求、培训内容、培训形式、培训考核等内容。
4.8.6 制定人力资源管理政策调整计划。计划中明确计划内的人力资源政策的调整原因、调整步骤和调整范围等。其中包括招聘政策、绩效政策、薪酬与福利政策、激励政策、职业生涯政策、员工管理政策等。
4.8.7 编写企管部费用预算。其中主要包括招聘费用、培训费用、福利费用等的预算。
4.8.8 关键任务的风险分析及对策。每个企业在人力资源管理中都可能遇到风险，如招聘失败、新政策引起员工不满等等，这些事件很可能会影响公司的正常运转，甚至会对公司造成致命的打击。风险分析就是通过风险识别、风险估计、风险驾驭、风险控制等一系列活动来防范风险的发生。
4.9 人力资源的开发
通过培训，提高组织成员的工作能力和工作绩效，以符合组织需要的人事管理活动。
4.9.1 人力资源开发的基本内容：
4.9.1.1 分析组织对人员能力发展的需求，开展教育、培训、组织发展、提高工作生活质量等活动；
4.9.1.2 检查所开展的各项活动是否达到了预期的目标，即效果评估。组织的成功在很大程度上取决于组织成员的能力，因此，发展组织成员的能力，提高其工作效率，是管理者的直接责任。也就是政治经济学上的观点：让员工的劳动支出大于劳动力的支出。
4.9.1.3 人力资源开发最重要的任务是开发人的潜能，发展人的能力，使具有各种技能的人员得到最恰当地使用。
4.9.2 人力资源见习生工作日记（3 篇）
a）人力资源专业见习生培训心得
b）人力资源专业见习生工作总结
c）人力资源专业见习生工作计划
5 相关文件
无
6 相关记录
见《记录清单》

内部审核控制程序

编号：JGDL-PF-10

1 目的

评价社会责任管理体系运行的有效性和符合性，为社会责任管理体系的改进提供依据。

2 适用范围

适用于公司社会责任管理体系所覆盖的所有区域和所有要求的内容审核。

3 职责

3.1 总经理

批准年度内审计划、审批内审实施计划和内审报告；

定期召开管理评审会议。

c）全面负责内部社会责任管理体系审核工作；

d）选定审核组长及审核员，并审定年度内审计划、审核实施计划和审核报告，审批《内审检查表》。

3.3 审核组长负责编写《年度内部审核计划》《内部审核报告》并组织实施。

4 工作程序

4.1 审核频次和审核范围

4.1.1 本程序规定内部审核在一年（间隔不超过 12 个月）时间不少于一次，根据社会责任管理体系变化及近期结果等情况可适当增加某些要求或区域的审核频次。审核可按集中审核和滚动审核方法进行。根据审核的活动和区域的状况和重要程度，及以往审核的结果，由体系负责人负责策划各部门全年审核方案，编制《年度内部审核计划》，确定审核的范围、频次和方法；经总经理批准后组织实施。

4.1.2 出现以下情况时由体系负责人及时组织进行内部社会责任管理体系审核：

组织机构、管理体系发生重大变化；

出现重大社会责任管理事故，或客户对某一环节连续投诉；

法律法规、第三方审核及其他外部要求的变更；

在社会责任管理认证证书到期换证前。

4.1.3 审核范围应覆盖标准的全部章节要求及所涉及的所有区域。

4.2 审核前的准备

4.2.1 体系负责人任命内审组长和确定内审员，应由与受审部门无直接关系的内审员负责。

4.2.2 由内审组长策划审核并编制本次《内部审核实施计划》，交体系负责人审核，总经理批准后组织实施。计划的编制要具有严肃性和灵活性，其内容主要包括：

审核目的、范围、方法、依据；

内部审核的工作安排；

内部审核组成员；

审核时间、地点；

受审部门及审核要求；

预订时间，持续时间；
开会时间；
审核报告分发范围、日期。
4.2.3 在了解受审部门的具体情况后，内审组长组织编写《内审检查表》，内审检查表要详细列出审核要求、要点、方法，确保无遗漏，审核能顺利进行。
4.2.4 内审组长于内审前一周内，将审审时间通知受审部门，受审部门对内审时间如有异议，应在内审前三天通知内审组长。
4.2.5 内部社会责任管理体系审核员应经培训、考核合格后方能担任。
4.3 内审的实施
4.3.1 首次会议
a）参加会议人员：公司领导、内审组成员及各部门负责人，与会者填写《会议签到表》，并由企管部保存，审核组长主持会议。
b）会议内容：由组长介绍内审目的、范围、依据、方法、组员和内审日程安排及其他有关事项。
4.3.2 现场审核
a）内审组根据《内审检查表》对受审部门的程序和文件执行情况进行现场审核，将体系运行效果及不合格项详细记录在《内审检查表》中。
b）内审组长需每日召开内审会议全面了解该日内审情况，对《不符合报告》进行核对。
c）内审时审核员要公正、公平、不徇私、不感情用事，必须客观地对待问题，以事实说话。
4.3.3 审核组会议
现场审核结束后，由审核组长组织召开审核组会议，综合分析检查结果、依据标准、体系文件及有关法律法规要求，必要时还要依据与顾客签订的合同要求，确认不合格项，并发出不符合报告由相关部门领导确认。
4.3.4 末次会议
参加人员：领导层、内审组成员及各部门领导，与会者填写《会议签到表》，并由企管部保存。审核组长主持会议。
会议内容：内审组长重申审核目的，宣读不符合报告；
对社会责任管理体系运行有效性作出总体评价，并就不符合项的纠正提出措施要求。
4.3.5 审核报告
现场审核后一周内，审核组长完成《内部审核报告》，交体系负责人审核总经理批准后发至相关职能部门。
审核报告内容：
审核目的、范围、方法和依据；
审核组成员、受审核方代表名单；
审核计划实施情况总结；

不符合项目分布情况分析、不符合数量及严重程度；
存在的主要问题分析；
对公司社会责任管理体系有效性、符合性结论及今后应改进的地方。
4.4 纠正措施与跟踪验证
4.4.1 审核中发现不符合项，不符合的责任部门分析产生的根本原因，提出不符合完成整改的反馈时间，明确纠正措施责任人和签字确认，经审核组长认可后实施。
4.4.2 审核组应对纠正措施实施跟踪，纠正措施完成后，审核员对纠正措施完成效果进行验证。验证结果记录在《不符合报告》中。
4.5 内审结束后，审核组将内审的全部记录，移交企管部保管。

5 相关文件

《改进控制程序》
《管理评审控制程序》

6 相关记录

见《记录清单》

应急准备和响应控制程序

编号：JGDL-PF-11

1 目的

确定公司潜在的质量、环境、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。

2 适用范围

适用于公司服务过程、服务范围内可能发生的质量、环境、安全事故和紧急情况的处理。

3 职责

3.1 工作部门、企管部为公司区内环境事故及紧急情况的处理的归口企管部门，并负责对紧急情况发生后采取的纠正措施进行验证并完善本程序。

3.2 工作部门、企管部负责组织各部门的相关工作，事故发生部门负责环境污染、安全隐患的消除工作，最大限度地减少环境和安全事故影响。

3.3 各部门负责本部门应急准备和响应。

4 工作程序

4.1 公司可能发生的质量、环境、安全事故和紧急情况有：

a）项目区域的路过车辆等造成的伤害、大风导致的扬尘等；

b）触电；

c）火灾导致的伤害和污染；

d）恶劣天气导致污染、事故；

e）人员不足等导致的紧急情况。

4.2 应急准备及预防措施

4.2.1 工作部门和各部门将根据紧急情况和潜在影响的程度，采取相适应的措施预防或减轻紧急情况带来的后果；

4.2.2 工作部门、企管部对根据季节特点进行夏季“三防”、冬季“三防”进行检查，组织各部门相关人员进行应急预案演练；

4.2.3 仓库内严禁烟火，禁止将火种带入。

4.2.4 加强仓库管理，仓库管理人员每天检查，及时发现火灾隐患，将危险品放于仓库出口处，标识清楚，重点防护。

4.2.5 服务员在服务中应按规定时间记录、观察，发生异常情况及时处理。

4.2.6 工作部门组织企管部等部门对可能发生的质量、环境、安全事故和紧急情况制定相应的应急预案。以预防或减轻紧急情况发生所带来的有害影响；

4.3 应急响应

4.3.1 当紧急情况发生时，如火灾发生时，发现人员或部门应立即采取救护措施，同时迅速通知其他部门，组织救灾，现场人员及时切断电源，分工灭火，疏散人员、物资、尽可能减少损失，同时通知消防队报警，联系医疗单位进行紧急救护。

4.3.2 当服务中发生意外事故时，首先进行自我保护，同时应立即停止服务采取相应的救治措施。

4.3.3 当服务中突然停水、停电时，关掉相应设施，停止服务。

4.3.4 当遇到特殊气候、自然灾害时，各部门应对人员及财产采取保护措施，尽可能减少损失及减少给环境带来的影响，并事后总结，完善本程序。

4.4 纠正与完善

4.4.1 事故发生后，各相关部门应组织分析事故原因，填写事故报告，针对导致意外事故的原因，采取纠正措施，交管理者代表审批后予以实施，并将事故报告交企管部备案，以对其实施效果进行监督验证。

4.4.2 工作部门负责定期组织各部门进行应急预案的演练，必要时应联系物业公司、消防队等相关方如共同进行或参与对方组织的应急预案的演练；

4.4.3 企管部负责对公司人员的应急预案的培训；

4.4.4 工作部门负责对本程序和相应应急预案进行评审或修改，应与每年的管理评审前评审应急准备和响应的有效性，必要时对应急准备和响应程序进行修订。制定并实施改进措施，以减少影响和损失为目的。

5 相关文件

《成文信息控制程序》

6 记录

应急准备和响应实施方案

监视和测量控制程序

编号：JGDL-PF-12

1 目的

确保过程符合规定要求，满足顾客和社会要求和期望。

2 适用范围

适用于公司社会责任管理体系所覆盖的过程和服务的监测控制。

3 职责

3.1 企管部是过程的监视和测量的归口企管部门；

3.2 采购部是服务的监视和测量的归口企管部门。

4 工作程序

4.1 过程的监视和测量控制

a）供方过程的监视和测量是通过进货检验进行控制；

b）服务过程的监视和测量是通过自检、巡检、定期考核等进行控制；

c）顾客满意度监测是通过与顾客有关的过程控制程序和顾客满意度测量程序控制；

d）管理体系过程的监测是通过目标的考核、内部审核、管理评审等控制。

4.2 监测依据

进货检验、过程巡检、定期考核等按照检验规范执行。

4.3 监测

4.3.1 进货检验控制

a）原辅料、外购件等，依据采购订单核对物料名称、规格、包装、数量等，无问题后进行验收，置放于指定的位置。

b）有问题的物料，按《不合格控制程序》执行。

4.3.2 过程检验控制

a）自检：作业人员按制度要求对自己的岗位职责进行确认；

b）巡检：检查人员按检验规范进行；

4.3.3 定期考核控制

企管部应定期对公司所有作业人员进行绩效考核，主要对工作效率、产品质量、处理事务能力等方面进行综合考评。

5 相关文件

《改进控制程序》

《不合格控制程序》

6 相关记录

见《记录清单》

合规性评价控制程序

编号：JGDL-PF-13

1 目的

建立获取法律法规及其他要求的渠道，以便及时获取、识别并更新我公司质量、环境和职业健康安全适用的法律法规及其他要求。

2 适用范围

本程序适用于我公司获取、更新、质量、环境和职业健康安全、法律法规和其他要求以及适用性确认。

3 管理职责

3.1 企管部应根据公司的环境因素和危险源控制要求负责组织各部门进行适用的法律法规、标准及相关要求的识别、获取和更新，并填写我公司《法律法规和其他要求清单》，将信息传递到各相关部门，并确保实施。

3.2 企管部负责法律法规、标准和相关要求的发放及归档管理。

3.3 各部门负责本部门法律法规的识别及收集，制定相应清单并经本部门领导审批，将相关信息及时与企管部门沟通。

3.4 管理者代表负责法律法规适用性审批。

4 工作程序

4.1 获取范围

4.1.1 有关的国际公约；

4.1.2 国家法律法规、标准及行政规章制度；

4.1.3 地方法律法规、标准及行政规章制度；

4.1.4 行业规定及标准；

4.1.5 上级机构的规定或指令；

4.1.6 我公司内部规章制度、管理办法。

4.2 法规和其他要求的设备、货物

4.2.1 企管部通过国家、地方及行业主管部门（如：当地政府、环保、安全、行业协会、消防等部门）、刊物、网络及其他途径获取相关法律法规与其他要求的文件。

4.2.2 工作部门通过和顾客、供方、社区的交流等方式获得相关方的环境、安全要求。

4.3 法律法规和其他要求适用性的识别、确认

4.3.1 企管部将各部门收集的法律法规和其他要求，依据环境因素、危险源的识别和风险评价情况，识别和确认出我公司应遵照和执行的法律法规和其他要求编制我公司的《法律法规和其他要求清单》；

4.3.2 企管部组织各部门确定法律法规和其他要求的其他条款和内容，并在《法律法规和其他要求清单》进行明确，经管理者代表审批后发送各相关部门，并确保将文件发放至相关部门。

4.4 各相关部门制定本部门相应的适用法规和其他要求清单，结合程序文件和作业指导书组织学习相关内容，确保符合要求。

4.5 企管部将我公司的相关文件、资料每季度整理一次归档。

4.6 文件的发放、保存按《成文信息控制程序》执行。
4.7 若有法律法规与其他要求更新或废止时，对更新的法律法规与其他要求重新进行识别并审查其适用性。
4.8 法律法规属强制性要求，尤其对职业健康安全、环境保护、废弃物处理等应用方面的法律法规要确保适时、适用、最新。
4.9 所确认的法律法规和其他要求，应适用于公司职业健康安全、环境因素的控制，确保建立的职业健康安全、环境管理体系符合法律法规和其他要求的满足。
4.10 涉及相关方要求的安全、环境法律法规、标准及其他要求要及时通报给相关方。
4.11 企管部每年要进行一次法律法规、标准及其他要求的查询与获取，同时进行一次法律法规、标准及其他要求的适用性确认工作。必要时修改《法律法规和其他要求清单》，并下发公司各部门。
4.12 企管部每年根据各部门的职业健康安全、环境目标、指标完成情况和职业健康安全、环境活动表现，组织评价公司的法律法规及其他要求的合规性工作。

5 相关文件

《成文信息控制程序》

6 记录

6.1 法律法规和其他要求清单
6.2 法律法规和其他要求合规性评价

不合格控制程序

编号：JGDL-PF-14

1 目的

为确保对不合格产品进行有效控制，防止不合格输出的非预期使用或交付，确保产品社会责任管理符合规定的要求。

2 适用范围

本程序适用于本公司的原材料、辅助材料、外购件、外协件、成品及交付后产品的不合格控制。适用于对不合格的识别和记录以及评审和处置。

3 职责

3.1 质检部负责不合格的识别，并跟踪不合格的处理结果。

3.2 质检部负责不合格进货的处置。

3.3 质检部负责对不合格采取纠正措施。

4 工作程序

4.1 不合格的分类

a）客户针对产品社会责任管理的抱怨、客户投诉；

b）工作检查中发现的不合格；

c）未通过第三方认证的不合格；

d）其他不合格。

4.2 不合格确认

4.2.1 在平时收集顾客反馈，工作检查以及收到顾客抱怨时，各部门主管对不合格进行确认。

4.2.2 作业人员自检出现不合格，优先个人处理。

4.3 不合格的处置

4.3.1 各部门主管酌情对不合格服务及时采取纠正方案；必要时以书面形式报告总经理，由总经理或管理者代表提出纠正方案，交相关部门或人员执行，部门主管和管理对纠正情况做进一步验证。

4.4 一般不合格信息的收集和处理

4.4.1 针对一般不合格品，企管部应对其按季度进行汇总，执行《改进控制程序》有关规定。

4.4.2 当对一般不合格品的统计数据表明公司的社会责任管理目标还未实现时，应考虑可能采取的改进机会，执行《改进控制程序》有关规定。

5 相关文件

《改进控制程序》

《记录控制程序》

6 社会责任管理记录

见《记录清单》

改进控制程序

编号：JGDL-PF-15

1 目的

本程序规定了在产品社会责任管理方面持续改进的职责和工作程序，旨在通过开展持续改进活动，增强公司员工的持续改进意识，不断寻求改进的机会，以此提高产品、过程和社会责任管理体系的有效性和效率，达到消除浪费，降低成本，最终使顾客和企业都从中获益。

2 适用范围及定义

2.1 范围：本程序适用于公司提供服务全过程的持续改进活动。

2.2 定义：

a）持续改进：在达到产品基本社会责任管理与客户要求的基础上，有目标、有计划开展的旨在不断优化公司社会责任管理、服务的一系列活动。

b）合理化建议：指有关改进和完善公司产品社会责任管理及服务的可行性建议；技术改进：指对原有机器设备、仪器、工具、工艺技术等方面所做的改进。

3 职责

3.1 总经理负责组织对社会责任管理体系、持续改进的策划，当出现存在的社会责任管理问题和潜在的风险时发出相应的要求，并跟踪验证实施效果。

3.2 企管部负责供应商、分包商的相应的纠正或纠正措施，并跟踪验证实施效果。

3.3 不合格发生部门负责对不合格进行分析，制定、执行相应的纠正措施。

3.4 企管部负责监督、协调改进、纠正和预防措施的实施。

3.5 企管部负责有效地处理顾客意见。

3.6 各职能部门负责本部门持续改进项目的确立及实施（包括合理化建议和技术改进）。

4 工作程序

4.1 持续改进的策划

4.1.1 公司要达到持续改进的目的，就必须不断提高社会责任管理的有效性和效率，在实现方针和目标的活动过程中，持续追求对社会责任管理体系各过程的改进。

4.1.2 日常的改进活动

对日常改进活动的策划和管理参见4.2、4.3条款执行。

4.2 纠正措施

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

4.2.2 识别不合格

对社会责任管理体系各过程输出的信息进行识别；

过程、产品社会责任管理出现重大问题，或不符合国家相关法律法规时；

管理评审发现不合格时；

严重的顾客投诉或退货（包括消协、政府技监、当地环保局、工商部门、新闻媒体等）；

内审发现不合格时；
供方产品或服务出现严重不合格；
其他不符合社会责任管理方针、目标，或社会责任管理体系文件要求的情况。
4.2.3 原因分析，措施的制定、实施与验证
可采用统计技术（因果图、排列图）或试验的方法来确定主要原因。
4.2.3.1 对情况 a）、b）、e）、f）：由企管部填写《纠正和预防措施单》中“不合格事实描述”栏，由责任部门填写“原因分析栏”，制定纠正措施，经管代批准后实施，内务部跟踪验证。
4.2.3.2 对情况 c）：由业务填写《纠正和预防措施单》中“不合格事实描述”栏，转责任部门填写“原因分析”栏，制定纠正措施，经管理者代表审批后实施，业务跟踪验证实施效果，并及时与顾客取得联系，取得顾客满意。
4.2.3.3 对情况 d）：由审核组发出《不符合报告》，执行《内部审核控制程序》。
4.2.4 每项纠正措施完成后，相应项的监督部门进行跟踪验证并由该部门主管对实施效果的有效性进行评审，评审其能否防止类似不合格继续发生，并在《纠正和预防措施单》上签名确认。
4.2.5《纠正和预防措施单》中应明确规定纠正措施的反馈时间。
4.3 更新
4.3.1 需要时，更新策划期间确定的风险和机遇；
4.3.2 需要时，变更社会责任管理体系。
4.4 持续改进
4.6.1 在纠正和改进的实施过程中，总经理负责配置必要的资源，协助分析原因和确定责任部门，并监督措施实施的过程。
4.6.2 由改进、纠正引起的对体系文件的任何更改，按《成文信息控制程序》执行。
4.6.3 重要改进、纠正和纠正措施的相关记录应作为下次管理评审的输入之一。

5 相关文件

《内部审核控制程序》

6 相关记录

见《记录清单》

基础设施控制程序

编号：JGDL-PF-16

1 目的

对公司的基础设施进行明确要求，进行相应维护和管理或采取其他措施，以满足规定的要求。

2 适用范围

适用于公司的基础设施的管理。

3 职责

3.1 企管部负责公司办公设施、设备和办公环境的管理，负责公司固定资产的登记管理；

3.2 总经理负责批准大型办公设施、设备的采购申请；

3.3 各部门负责部门办公设施、设备和工作环境的管理；

3.4 工作部门负责服务使用的基础设施和工作环境的管理。

4 工作程序

4.1 我公司确定、提供并维护实现服务符合要求所需的基础设施，并通过维护、保养、维修、更新保持这些基础设施的能力。

4.1.1 我公司办公基础设施包括办公设施、计算机、复印机、打印机及项目所用服务设备设施，由企管部和工作部门负责管理；

4.1.2 新型基础设施由各归口企管部门提出申请，报总经理批准后由工作部门配置或采购；

4.1.3 工作部门负责公司固定资产的登记管理建立公司的《设备设施台账》等手续，确保资产不流失；

4.1.4 公司内部的局域网和电脑由企管部网管人员负责进行定期杀毒监控维护；

4.1.5 在服务中使用的顾客的基础设施和物品要进行验收、爱护。

4.2 过程运行环境控制要求

4.2.1 我公司确定、提供并管理工作环境，确保达到服务符合要求所需的条件，确保服务质量、员工安全和健康不受影响；

4.2.2 我公司确保达到服务符合要求所需的环境包括：照明、卫生、通风、温度、安全等适宜的工作环境条件；

4.2.3 工作部门根据服务作业需要，负责确定并提供作业现场所必需的基础设施设备，创造良好的工作环境，确保服务质量，预防污染和安全事故的发生。包括：

a）人员管理中对员工的无歧视、和谐稳定的人际关系、劳资双方无对抗的社会因素；

b）有助于员工舒缓心理压力、预防过度疲劳和保护员工个人的情感的心理因素；

c）人员服务所需办公场所环境如卫生、安全等的物理因素；

4.2.4 公司和项目上的工作环境应达到以下的要求

a）配置适用的办公设施，并根据服务的要求，适当的装修，防止暴晒、风雨侵蚀和潮湿；

b）配置必要的通风、消防器材，保持适宜的湿、温度和作业卫生与安全；

c）工作部门对服务现场基础设施设备实行定置管理，努力提高工作效率；
d）确保员工服务符合劳动法规的要求；
e）工作部门要维护服务现场工作环境，保证服务顺利进行达到服务合格的要求。
4.2.5 工作部门定期对各项目场所的工作环境进行检查，没有达到要求的单位， 及时下达整改通知书。
4.2.6 接到整改通知书的单位必须及时按要求进行整改，如果对整改通知有异议，应在两天内向主管部门申诉。

5 相关文件

无

6 记录

设备设施台账
设备设施年度保养计划
设备日常保养记录表
设备设施检修单

方针、目标和指标控制程序

编号：JGDL-PF-17

1 目的

对管理体系方针、目标和指标进行管理，确保方针、目标和指标的适用性、充

分性、有效性，使管理体系有效运行。

2 适用范围

本程序适用于管理体系方针、目标和指标的制定和管理

3 职责

3.1 总经理负责审批并颁布管理体系方针、目标和指标。

3.2 管理者代表协助总经理策划、确定管理体系方针、目标和指标，并组织实施。

3.3 企管部负责管理体系方针、目标和指标的宣贯和执行监督。

3.4 各部门负责将目标和指标在本部门进行展开，并使之有效实施。

4 工作程序

4.1 制定方针的依据

4.1.1 国家的方针、政策、经济形势，法律法规要求。

4.1.2 公司中长期发展规划及发展方向，管理方向宗旨，改进要求。

4.1.3 国内外同行业的规划水平，管理水平等信息（含公司需改进的方向）。

4.1.4 上级要求，顾客/公众期望，公司的实际能力和现有水平。

4.2 方针、目标和指标及管理方案的制订：

4.2.1 在对管理体系进行策划时，由总经理设定公司总体方针并在管理手册中予以明确。

4.2.2 公司管理层根据已设定的总体方针，每三年提出总体目标方案，此方案处于方针的框架内并通过集体讨论，形成具体的、可考核的、细致的、与总体方针相一致的总体目标、指标和环境管理方案，报总经理批准并在管理手册中予以明确。

4.2.3 方针至少包括的内容有：

a）对追求的宗旨与方向（职业健康安全方面、环境方面、质量方面）；

b）对满足要求和持续改进管理体系有效性及防止人身伤害与健康损害安全绩效作出的承诺；

c）满足法规等要求和顾客要求的承诺，（社会、公众、顾客方面）；

d）企业发展及自我完善的决心（改进方面）。

4.2.4 方针、目标和指标一旦被确定后，在醒目位置张贴或展示，应以书面、电子媒介、宣传栏等方式，传达到所有在组织控制下的员工，便于顾客及其他相关方所获取。

4.3 方针、目标应广泛宣传，使所有员工都能围绕方针、目标开展各项管理工作。

4.4 公司的管理体系应围绕总体方针、目标进行策划，使管理体系文件规定及运行能达到方针、目标的要求。

4.5 目标的展开（即相关职能和层面的目标、指标的制订）与策划：

4.5.1 总体目标每年由管理者代表组织各部门统一进行展开。

4.5.2 总体目标展开要坚持以数据说话为原则，目标应以量化为指标。

4.5.3 由于目标展开是总体目标在相关层面内的年度要实现目标、具体应达

到的指标的体现，因此，目标展开以总体目标为主线进行，展开的内容包括：

1）年度目标项目及指标值；

2）实施方案或具体应做的事项、资源要求；

3）实施日程计划；

4）总负责人及责任部门；

5）考核时机。

4.6 目标项目及指标值应考虑：

——总体方针、总体目标的要求、包括对污染预防的承诺

——法律法规与其他要求、重要的环境因素

——公司财务状况、经营与运行要求、可行的技术措施、各相关方的观点。

4.7 目标指标的开展应结合部门的实际情况认真制定《目标、指标和管理方案一览表》，确保每一目标指标在年度内都能落实到部门和责任人，确保目标指标的实现，《目标、指标和管理方案一览表》应在元月底前完成。

4.8 总体方针目标涉及每一个部门工作的一部分或全部。因此目标指标展开时，应考虑到对部门实际的控制要求。

4.9《目标、指标和管理方案一览表》由管理者代表主持、各部门编制，分管领导审核，总经理批准。

4.10 目标、指标的实施

4.10.1 各部门应严格执行管理体系文件，确保所有活动受到控制，以便为目标、指标的最终实现提供足够支持。

4.10.2 各部门要围绕《目标、指标和管理方案一览表》，认真组织实施。

4.10.3 在目标、指标的实施过程中，要充分发挥员工的积极性，广泛地开展管理体系中规定的各项活动，确保各目标、指标值的完成。

4.11 目标、指标和管理方案实施状况的评价与考核

4.11.1 企管部归口做好目标、指标和管理方案的实施督促、协调、检查和考核工作。

4.11.2 总经理主持的管理评审是评价目标、指标和管理方案实施效果的手段。

4.11.3 企管部应对目标、指标和管理方案实施情况每年进行一次考核，考核结果在《目标、指标和管理方案实施情况表》中记载，对存在的问题，按持续改进管理要求处理。

4.11.4 考核结果应每年汇总，以便提交管理评审，最高管理层通过管理评审等形式活动，定期评审，以确保其与组织保持相关和适宜。

4.11.5 目标、指标和管理方案实施的总体效果在管理评审会议上评估，具体按《管理评审控制程序》执行。

4.12 总体目标、指标和管理方案均应予以控制，其更改应由原审批人员或其替代者进行审批。

4.13 当出现新上项目、新的方法时，目标、指标和管理方案应随目标指标的变更而进行变更，由原审批人员或其替代者进行审批。

5 相关文件

无

6 记录

公司目标展开考核表

年度公司部门目标达成统计

风险和机遇的应对控制程序

编号：HY-PF-18

1 目的

为建立风险和机遇的应对措施，明确包括风险应对措施、风险规避、风险降

低和风险接受在内的处置要求，增强抗风险能力，并为在管理体系中纳入和应用这些措施及评价措施的有效性提供指导。

2 适用范围

适用于在管理体系中应对风险和机遇的方法及要求的控制，这些活动包括：

a. 业务开发、市场调查及客户满意度测评过程的风险和机遇管理；

b. 供应商评审和采购控制过程的风险和机遇管理；

c. 过程的风险和机遇管理；

d. 过程检验和监视测量设备的管理过程的风险和机遇管理；

e. 设备仪器和工器具的维护和保养管理过程的风险和机遇管理；

f. 不合格的处置及纠正预防措施的执行和验证过程的风险和机遇管理；

g. 持续改进过程的风险和机遇管理；

h. 当适用时，也可适用于对公司管理过程中应对风险和机遇的控制提供操作指南。

3 职责

3.1 总经理负责风险管理所需资源的提供，负责风险可接受准则的确定，并按制定的评审周期保持对风险和机遇管理的评审；

3.2 企管部负责本部门的风险和机遇的评估，并制定相应的措施以规避或降低风险并落实执行。

4 工作程序

4.1 风险和机遇管理策划

体系全过程，基于《组织环境分析及风险机遇识别应对措施表》和《相关方期望或要求识别表》，按《风险和机会及其应对措施记录》进行风险和机会应对措施有效性评价。

4.2 风险和机遇信息识别、评价

1）每年进行一次风险机遇信息识别、评价，加以补充完善，并根据评价结果决定是否再次进行分析、评价；

2）每年由总经理负责风险机遇措施有效性的评价；

3）如果出现重大事故或客户投诉，要立即启动风险机遇管理流程，针对发生的问题，进行风险机遇的分析和评价。

4.3 风险和机遇的应对措施

1）应对风险可选择：规避风险、为寻求机遇承担风险、消除风险源、改变风险的可能性或后果，分担风险，或通过信息充分的决策保留风险等；

2）机遇可能导致采用新实践、推出新产品和服务、开辟新市场、新顾客等；

3）在管理体系过程中融合并实施这些措施。

4.4 风险和机遇措施的验证评价

1）评价风险和机遇控制措施的有效性；

2）验证由总经理组织实施；

3）验证完成后，保留相关的证据。

4.5 风险和机遇的更新

1）每年各部门对风险和机遇相关的信息进行收集、评审，持续更新；
2）总经理组织相关部门对新的风险和机遇进行评审。

5 相关文件

无

6 记录

相关方期望或要求识别表
组织环境分析及风险机遇识别表
组织环境分析及风险机遇识别应对措施评价表

JGDL-PF-19

1 目的

禁止及不支持任何劳役或强迫劳工，确保员工在自愿的基础上参加工作或劳动。

2 适用范围

适用于公司反强制劳动的管理要求以及可能对分包商/供应商的要求。

3 程序内容

3.1 制定政策和程序并传达给所有员工及其他利益相关者，禁止使用且不支持任何劳役或契约式劳工、体罚、监禁、暴力威胁等手段。

3.2 公司招工时须以公正自愿为原则，禁止以任何强迫或欺骗手段招聘员工。

3.2.1 招工时以及员工入司工作后，不得扣押员工身份证、毕业证等有效证件；

3.2.2 不得收取押金、保证金，员工入司不需要担保或订立契约；

3.2.3 任何人不得向员工索取介绍费或以其他理由收取费用；

3.2.4 不使用强迫劳工包括债务工、契约工以及监狱工等；

3.2.5 行政部招聘员工需向应聘人员介绍公司基本情况及相关政策和管理规定，尤其是有关工作时间、工资福利待遇等信息；

3.2.6 按《中华人民共和国劳动合同法》要求，经双方协商，在规定的时间内签订劳动合同；

3.2.7 不得扣押工资，不得拒绝支付法定的离职费用；

3.2.8 确保无雇佣费或工人承担全部或部分雇佣成本（包括如下）

A：无不合理的招聘服务费用

B：不得要求支付入职培训费用、设备使用费用、工作服、劳保用品费用等

C：不得要求支付雇佣费用或由工人承担全部或部分雇佣成本

D：对于职介所做尽职调查，确保私营职介所维护有效的政策和程序，以防止工人就业被收取费用

3.3 在服务过程中，员工须通过必要的培训；管理人员须详细地为员工介绍产品要求、工艺程序及安全操作规程等，依员工能力合理安排服务（适当劳动时间及适当的劳动强度）。

3.3.1 员工服务导致产品不合格返工时，不得以强迫手段延长工作时间做无偿返工或进行惩

3.3.2 因服务需要而需加班加点时，须与员工代表和员工协商，申请综合计时的须经当地劳动保障部门批准，且不得超过法定时间。

3.3.3 公司遵循加班自愿的原则。为了便于组织、安排服务，员工如不参加预计的加班工作，需提前通知本部门主管。

3.3.4 管理人员不得利用职务强迫员工实行具有显著安全卫生风险的作业或违章作业。

3.3.5 员工上班工作期间，允许有合理理由时离岗（如上卫生间、饮水等）。

3.4 下班休息时间员工可以自由进出公司。

3.4. 1 出于管理和安全考虑，公司晚上 24 点后大门关闭，此时一般情况下禁止出入，特殊情况需经批准并登记备案。

3 .4.2 员工可以在公司自由活动，不受管理人员或保安的干涉。

3.5 员工身体不适时需请假就医，凭医生出具的证明可以请假休息。

3.6 员工可已按要求提前申请离公司（具体参照劳动合同）。

3.7 公司严格禁止雇佣监狱囚犯作为劳工或将产品、工程外发给狱工。

3.8 确保公司或向公司提供劳工的实体以及供应商都不可以从事或支持贩卖人口，如发现及时报警处理。

4 相关文件

4.1《中华人民共和国劳动合同法》

4.2《关于贯彻执行（劳动合同法）若干问题的意见》

5 支持文件

5.1《劳动合同》

5.2《公司管理制度》

6 相关记录

JGDL-PF-20

1. 引言

公司员工职业安全与健康管理程序是为确保物业公司员工工作和生活的安全与健康而制定的管理指南。该程序旨在降低工作风险、预防事故和职业疾病的发生，并提供必要的安全保障和健康支持，以提高员工的工作效率和生活质量。

2. 职业安全管理

2.1 安全意识培养

•公司应定期组织安全教育培训，增强员工对职业安全的意识和认知。
•员工应知晓物业公司的安全政策和操作规程，并严格遵守。

2.2 工作场所安全管理

•公司应进行工作场所的风险评估，制定相应的安全规章制度。
•安全设备和消防设施的维护和检查应定期进行，确保其正常使用。
•遵守相关法律法规，严禁使用不符合安全标准的设备和材料。

2.3 事故预防和应急管理

•设立事故预防和应急处理机构，负责事故预防和应急管理工作。
•定期组织安全演练，提高员工在突发事件中的应急反应能力。
•建立事故报告制度，及时记录和分析事故原因，并采取相应措施进行防范。

3. 职业健康管理

3.1 职业病防护

•定期开展职业病危害评估和职业健康检查，确保员工的职业健康状况良好。
•提供必要的个人防护用品，如安全帽、防护服等。
•定期开展职业病防治知识培训，提高员工对职业病预防的认识。

3.2 职业放射防护

•公司应有放射性设备管理制度，确保辐射工作符合国家安全标准。
•员工参与放射作业前，必须接受必要的辐射安全培训和放射防护措施指导。

3.3 心理健康管理

•公司应关注员工的心理健康状况，提供心理咨询和支持。
•提倡员工保持工作与生活的平衡，合理安排工作和休息时间。

4. 员工安全健康管理

4.1 员工档案管理

•物业公司应建立完整的员工档案，记录员工的安全和健康信息。
•定期更新员工档案，及时了解员工的工作环境和身体状况。

4.2 健康监测和评估

•定期进行健康检查，包括体检、职业病筛查等，确保员工的健康状况良好。
•建立健康监测和评估制度，及时发现和处理健康问题。

4.3 紧急救援和医疗服务

•建立急救队伍，定期进行急救和心肺复苏培训。

•提供紧急救援设备和药品，并建立医疗服务网络，为员工提供及时的医疗救援。

5. 管理评估和持续改进

5.1 安全健康绩效评估

•定期进行安全健康绩效评估，分析和评估员工的工作环境和职业健康状况。

•根据评估结果制定改进计划，提高安全健康管理水平。

5.2 员工反馈和建议收集

•物业公司应建立员工反馈和建议收集制度，鼓励员工提出改进建议和意见。

•对员工的反馈和建议进行认真分析和处理，积极改进工作环境和职业健康管理措施。

5.3 持续改进和改进措施

•物业公司应持续改进职业安全健康管理工作，通过技术创新和管理措施优化提升工作效率和员工生活质量。

•追踪相关法律法规的更新和变化，及时调整和改进管理程序。

结论

物业公司员工职业安全健康管理程序通过建立系统的管理措施和流程，促进员工的职业安全和健康。通过安全意识的培养、工作场所的安全管理、事故预防和应急管理、职业健康管理以及员工安全健康管理等方面的细化措施，物业公司能为员工提供稳定和安全的工作环境，保障其身心健康。要持续改进安全管理工作，从而提高整体工作效率。

工作时间控制程序

JGDL-PF-21

执行八小时工作制，保障员工的权益，促进生产发展。2．范围：

适用于公司的所有部门。

3．职责：

3.1 体系企管部负责控制工作时间，考勤，加班加点的具体实施。

1．目的：

3.2 总经理负责工作时间规定，加班加点的审核与批准。

3.3 各部门应严格执行公司关于工作时间的规定。

4．程序：

4.1 公司实行我国现行工作制度，五天八小时工作制。

4.2 公司各部门严格控制延长职工的工作时间，确需加班加点的经与职工协商后，可以延长工作时间，一般每日延长工作时间不得超过一小时。因特殊原因需要延长工作时间的，在保障职工身体健康的条件下，每日延长工作时间不得超过三小时。每周延长工作时间不得超过十二小时。每月延长工作时间累计不得超过三十六小时。加班保证每周至少一天休息，加班必须自愿

4.3 延长职工工作时间的工资报酬按《公司工作时间和考勤制度》执行。

4.4 公司员工享有我国规定的法定节假日，公休假日和探亲，婚丧，生育等带薪假期。具体按《公司工作时间和考勤制度》执行。

4 .5 公司执行考勤卡考勤，职工上下班时间必须亲自打卡。

4.6 公司发生“紧急业务需要”时，（例：SARS，地震等不可抗拒、不可预见、不可重复因素），经与职工协商并报上级有关部门同意，可适当加班。

4.7 公司应确保员工享受法定年休假的权力，员工可自行安排年休假。原则上尽量考虑不影响工作安排。

5．相关文件：

5. 1 公司工作时间及考勤制度　　参阅员工手册

6.记录

6．1 考勤（电子考勤）

6．2 请假条

管理评审程序文件

JGDL-PF-22

一、引言

管理评审是一种有效的管理工具，用于对组织的各个方面进行评估和监控，以确定其业务流程和决策是否符合组织的目标和标准。评审程序的目的是确保组织的高效性和可持续发展。本文件旨在为管理评审提供一个标准化的程序框架，以确保评审过程的一致性和规范性。

二、评审的目的和范围

1. 目的：

a. 评估和监督组织的业务流程和决策，确保其符合组织的目标和标准。

b. 发现和解决可能存在的问题和风险，以确保组织的高效运行。

c. 评估和改进组织的管理体系，提高组织的绩效和效益。

2. 范围：

a. 评审的范围包括组织的各个方面，如业务流程、政策和规程、人员配备、资源分配等。

b. 评审的对象可以是整个组织、某个部门或某个特定的项目。

三、评审程序的步骤

1. 计划阶段：

a. 确定评审的目标和范围，明确要评估的内容和要求。

b. 确定评审的时间表和参与人员，分配评审任务和责任。

c. 确定评审的方法和工具，如文件审核、访谈、观察等。

d. 编制评审计划和文件，包括评审的流程、标准和评估表格。

2. 实施阶段：

a. 进行文件审核，分析和评估组织的政策、规程和流程，找出不合规范的地方。

b. 进行访谈和观察，与相关人员交流和了解工作情况，收集相关数据和信息。

c. 分析和评估收集到的数据和信息，比对组织的目标和标准，找出存在的问题和风险。

3. 结果报告：

a. 编写评审报告，总结评审过程和结果，提出问题和风险，并提出改进建议。

b. 将评审报告提交给有关人员，与他们讨论和确认报告的内容和建议。

c. 跟踪和监控改进措施的实施情况，确保问题得到解决和改善。

四、评审的要求和标准

1. 评审的要求：

a. 评审必须公正、客观、独立和保密，评审人员必须拥有相关的专业知识和经验。

b. 评审必须按照既定的程序和标准进行，不能任意变更和篡改评审结果。

c. 评审必须及时和有效地解决存在的问题和风险，确保改进措施的实施和效果。

2. 评审的标准：

a. 评审的标准包括法律法规、组织的政策和规程、行业标准和最佳实践等。

b. 评审的标准必须与组织的目标和标准保持一致，反映组织的核心价值和期望。

五、评审的监控和改进

1. 监控评审过程的实施情况，确保评审过程的一致性和规范性。

2. 监控评审结果的实施情况，确保问题得到解决和改善。

3. 改进评审程序和方法，根据实际情况和反馈意见，调整和优化评审过程。

六、附则

1. 本文件的执行和解释权归组织的管理评审部门所有。

2. 本文件的修订和更新必须经过适当的程序和机构的批准。

3. 本文件的有效期为三年，需在有效期内进行定期评估和更新。