

Q/NESC

中国电力工程顾问集团新能源有限公司企业标准

Q/NESC21502—2020

沟通交流与参与协商管理

2020-03-30 发布

2020-03-30 实施

中国电力工程顾问集团新能源有限公司

发布

目 次

前 言.....	II
1 范围.....	1
2 规范性引用文件.....	1
3 术语和定义.....	1
3.1 沟通.....	1
3.2 参与.....	1
3.3 协商.....	1
3.4 工作人员.....	1
4 职责.....	1
5 管理活动内容和方法.....	2
5.1 信息接受.....	2
5.2 信息分类.....	2
5.3 识别、确定信息沟通交流内容.....	3
5.4 信息沟通交流的方式.....	3
5.5 形成沟通交流意见.....	3
5.6 信息沟通交流意见的实施.....	3
5.7 与承包方、外部相关方沟通协商.....	4
5.8 职业健康安全参与和协商.....	4
6 检查与考核.....	5
7 报告与记录.....	5
附 录 A.....	7
附 录 B.....	8

前 言

为了使公司有关质量、环境、职业健康安全沟通交流、员工参与和协商过程得到有效的控制，特制订本标准。

本标准按照 GB/T19001-2016《质量管理体系要求》、GB/T24001-2016《环境管理体系要求及使用指南》、GB/T45001-2020《职业健康安全管理体系要求及使用指南》，结合公司实际情况编制。

本标准编写格式和表述规则上符合公司 Q/NESC 21602-2020《企业标准编写规则》的要求。

本标准的附录 A、B 是规范性附录，附录 C 是资料性附录。

本标准由科技质量信息部归口管理

本标准起草部门：科技质量信息部

本标准主要起草人：刘改霞、刘燕、赵宏、潘巧

本标准校核人：袁益恒、杨帆

本标准审核人：王鹏、陈立志

本标准批准人：李绍敬

沟通交流与参与协商管理

1 范围

本标准规定了公司质量、环境、职业健康安全管理体系运行有关的内、外部信息沟通、交流及员工参与协商的控制要求。

本标准适用于公司质量、环境、职业健康安全事务内外部信息沟通、交流与参与协商过程控制。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅所注日期的版本适用于本文件。凡是不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

Q/NESC 20110-2020 工代服务管理

Q/NESC 20902-2020 应急准备和响应管理

Q/NESC 21416-2020 文件管理

Q/NESC 21505-2020 危险源、环境因素风险识别、评价和控制

3 术语和定义

3.1 沟通

经过策划并有效开展的内部（如整个组织内）和外部（如与有关相关方）沟通，可提高人员的参与成度并更加深入地理解：

——组织环境

——顾客和其他有关相关方的需求和期望

——质量管理体系

3.2 参与

参加决策。

注：参与包括使健康安全委员会和工作人员代表（若有）加入。

3.3 协商

决策前征询意见。

注：协商包括使健康安全委员会和工作人员代表（若有）加入。

3.4 工作人员

在组织控制下开展工作或与工作相关的活动的人员。

4 职责

4.1 生产经营部门（各分公司）、项目管理部（各分公司）、企业发展部（法律事务部）负责工程项目实施过程内外部信息沟通与交流。

4.2 工会负责有关职业健康安全问题的参与协商管理。

4.3 各职能部门负责与其职责相关的内外部信息沟通与交流。

5 管理活动内容和方法

5.1 信息接受

通过会议、电话、传真、电子媒体、网络平台、网站、工程联系单、文件、工程月报、内部刊物、意见箱、调查表、通报和口头交流等沟通工具接受信息，重要信息的接受宜采用书面方式进行。

5.2 信息分类

信息分为内部信息和外部信息。

5.2.1 内部信息包括

管理体系方针、目标制定、实施与修订；

- a) 培训信息；
- b) 影响工作场所职业健康安全的任何变化；
- c) 管理体系的运行有效性，重要环境因素和重大风险实施情况；
- d) 工程项目进度、工程变更、设计变更、产品质量管理信息；
- e) 紧急情况下的内部联络；
- f) 合规义务信息；
- g) 内审、管理评审信息；
- h) 质量、环境、职业健康安全运行绩效监测信息；
- i) 不合格/不符合、事件、纠正措施和预防措施的实施情况；
- j) 质量、环境、安全事故；
- k) 各部门之间及与公司管理层日常管理工作信息；
- l) 其它与三标管理体系有关的日常管理工作信息。

5.2.2 外部信息包括

- a) 管理体系方针和环境、安全绩效、监测结果的对外宣传；
- b) 法律法规和有关规定的获取；
- c) 行业信息交流包括：新技术、材料、工艺及行业质量信息；
- d) 项目投标、实施阶段顾客的需求、市场信息、顾客反馈信息等；
- e) 顾客及相关方提供的与总承包及设计项目有关的信息；
- f) 与相关方（顾客、供方、合同方、政府部门、周围社区居民和单位）交流的质量、环境、职业健康安全相关的信息；
- g) 发生紧急情况后与外部联络信息；

- h) 进入公司工作场所的相关方的信息；
- i) 相关方的咨询、建议、投诉等；
- j) 工作区域内有关环境和职业健康安全运行控制措施的信息；
- k) 其它与外部相关的质量、环境、职业健康安全方面的信息。

5.3 识别、确定信息沟通交流内容

各责任部门对接受到的信息进行识别，确定是否进行沟通交流。

5.4 信息沟通交流的方式

可采取各种方便有效的方式进行信息沟通交流：

- a) 通过指示、会议、文件、规章制度、板报、工作联系单、工程月报、录像、内部刊物、意见箱、局域网、公司信息交流平台等形式传递信息；确保在公司的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过程的有效性进行沟通；
- b) 通过请示、汇报、建议、报告、复命等形式向上一级进行信息反馈；
- c) 通过电话、传真、电子媒体、网站、文件、调查表、通报、标语、布告、警示标志、面谈和口头交流等方式进行外部沟通、协商与交流；
- d) 通过相关方告知书的形式与相关方进行沟通；
- e) 通过接收、记录和回应来自外部相关方的信息进行相关沟通。

5.5 形成沟通交流意见

各责任部门对接收的信息形成沟通交流意见，重要决定和意见经有关领导审批后实施沟通交流与协商。

5.6 信息沟通交流意见的实施

各责任部门采取适当方式实施信息沟通交流：

- a) 办公室收到、发出外部及公司内部需分发、传递文件，执行公司《文件管理》有关要求；办公室及时更新公司网站信息；通过公司网站宣传公司三标管理体系方针和目标，宣传质量、环境、职业健康安全绩效；
- b) 科技质量信息部将质量、环境及职业健康安全管理体系审核和管理评审方面、顾客对设计产品满意情况、知识管理的信息传递给各相关部门；
- c) 各分公司与科技质量信息部沟通所需的适用法规和规程规范信息，科技质量信息部更新公司适用的法律法规有效版本清单；
- d) 人力资源部审核、传递内外部培训信息，经公司主管领导审批后，安排培训工作；沟通交流人力资源管理有关信息；
- e) 各分公司与有关部门沟通工程项目进度、产品质量信息；
- f) 安全管理部沟通安全教育，安全监督考核，应急管理，事故调查信息，不符合和纠正措施报告

信息；

g) 各部门收集业务范围内的各种信息并及时传递给相关责任部门，必要时，填写“部门工作联系单”（格式见附录A），处理意见经公司主管领导审批后执行；

h) 工程项目施工现场服务建立与顾客、监理、供应商、分包商间的沟通关系，现场服务信息反馈执行《工代服务管理》的有关规定；生产经营部门及时传递项目投标、实施阶段顾客的需求、市场信息、顾客反馈信息等；

i) 公司主管领导及责任部门识别相关方的咨询、建议、抱怨、投诉等，与相关方沟通协商，并妥善答复，作好回复记录；

j) 各责任部门将公司环境及职业健康有关的程序和要求告知相关方；

k) 紧急状态下与相关方联络信息，执行《应急准备和响应管理》程序，安全管理部将应急信息及时传递给公司有关部门；

l) 项目合同应考虑环境和职业健康安全绩效要求，确保措施得以实施，以保护工作场所内的每个人员；

m) 与进入工作场所的承包方和其他访问者进行沟通，告知有关环境和职业健康安全方面的风险和控制措施；

n) 各责任部门做好接收、记录和回应来自内、外部相关方的沟通工作。保留信息沟通、交流的记录。对信息沟通交流的结果进行跟踪，及时发现存在的不足，调整沟通协商的时机、方式，保证内外信息得到及时、有效地沟通交流。

5.7 与承包方、外部相关方沟通协商

5.7.1 沟通协商内容

- a) 与职业健康安全监管机构就职业健康安全事务进行协商；
- b) 与应急机构进行协商；
- c) 材料、设备、有害暴露等的变化，承包方带来的新的危险源进行协商；
- d) 职业健康沟通协商（工伤保险、意外伤害险、劳动防护用品、健康体检等）；
- e) 对影响其职业健康安全的变更进行协商；
- f) 应急安排的变更；
- g) 法律法规和其他要求的变化；
- h) 可能影响相邻组织或居民的危险源；来自相邻组织或居民的危险源；
- i) 新的或改进的控制措施。

5.7.2 对相关方的抱怨、投诉，应及时整改并分析原因，采取纠正和预防措施。

5.8 职业健康安全参与和协商

5.8.1 公司应确保员工职业健康安全要求的协商和沟通机制得到建立和保持。

5.8.2 工会负责组织推选职业健康安全工作人员代表人选，工作人员代表应考虑非管理类工作人员，公司确定职业健康安全工作人员代表及职责并形成文件，向员工公示。必要时通告相关方。

5.8.3 工作人员（包括非管理类工作人员）及其代表（工作人员代表）参与内容

- a) 参与职业健康安全管理体系的建立、实施和评价活动；
- b) 参与职业健康安全方针和目标的制定和评审；
- c) 辨识危险源并评价风险和机遇；
- d) 确定消除危险源和降低职业健康安全风险的措施；
- e) 确定能力要求、培训需求、培训和培训效果评价；
- f) 工作场所内职业健康安全条件变更时，参与讨论提出建议；
- g) 参与改进职业健康安全绩效并提出建议；
- h) 适当参与事件调查；
- i) 对影响他们职业健康安全的任何变更进行协商（设备的引入、基础设施的建造、改造或变更、重组新的过程或工作模式等）；
- j) 对职业健康安全事务发表意见。

5.8.4 与公司领导层的协商

- a) 确定相关方的需求和期望；
- b) 建立职业健康安全方针；
- c) 适用时，分配组织的角色、职责和权限；
- d) 确定如何满足法律法规要求和其他要求；
- e) 制定职业健康安全目标并为其实现进行策划；
- f) 确定对外包、采购和承包方的适用控制；
- g) 确定所需监视、测量和评价的内容；
- h) 策划、建立、实施和保持审核方案；
- i) 确保持续改进。

5.8.5 员工可通过工作人员代表反映有关职业健康安全的意见及建议。

5.8.6 工会接受及整理汇总员工及工作人员代表的反馈信息、包括抱怨，及时上传至公司有关领导和有关责任部门。

5.8.7 公司领导层应鼓励工作人员参与职业健康安全有关的事务，及时回复或责成有关部门及人员承办并回复工作人员代表的意见和建议，有关责任部门应及时协调解决接收的意见和建议，回复意见填写《员工意见/建议回复单》（附录B）。

5.8.8 必要时，公司领导应就员工关心的职业健康有关问题召开协商会议。

6 检查与考核

未按要求对重要信息及时交流回复，造成质量、环境、职业健康安全事故，按公司绩效考核规定予以责任人相应的处罚。

7 报告与记录

编 号	名 称	填写部门	保存地点	保存期限
Q/NESC 21502-JL01	部门工作联系单	各部门	各部门	三年
Q/NESC 21502-JL02	员工意见/建议回复单	各部门	各部门	三年

附 录 A
(参考性附录)
部门工作联系单

Q/NESC 21502-JL01

编 号：

提出部门		时间		联系人	
回复部门		时间		联系人	
信 息 内 容					
处 理 意 见					
公司主管 领导意见					
处理意见 跟踪					

附 录 B
(参考性附录)
员工意见/建议回复单

Q/NESC 21502-JL02

编 号：

提出人		时间	
回复人		时间	
员工 意见/建议			
回 复 意 见			
公司主管 领导意见			
意见/建议 实施跟踪			

