



科雷丁技术（山西）有限公司

HSE 沟通、参与和协商管理程序

文件编号：CLADDING-HSE-PD-04

1 总则

1.1 目的

为建立规范、高效的健康、安全与环境（HSE）沟通、参与和协商机制，确保公司内外部 HSE 信息传递及时、准确、完整，保障员工及员工代表、相关方有效参与 HSE 管理，通过协商解决 HSE 相关问题，防范物资采购、装备供应、仓储管理、运输物流等业务环节的 HSE 风险，落实“全员参与、共建共享”的 HSE 管理理念，依据《中华人民共和国安全生产法》《环境保护法》及公司 HSE 管理体系要求，制定本程序。

1.2 适用范围

本程序适用于及其所属各部门、分公司、项目部（以下统称“各单位”）的 HSE 沟通、参与和协商活动，覆盖以下对象：

- 1. 内部相关方：**公司全体员工（含正式员工、劳务派遣人员、临时用工）、各级管理层、员工代表（含工会代表、职工代表）；
- 2. 外部相关方：**供应商（物资 / 装备供应商）、承包商（仓储 / 运输服务商、设备维保单位）、政府监管机构（应急管理局、生态环境局、市场监管局）、社区（仓储 / 办公区域周边居民）、客户（装备采购方）、新闻媒体、行业协会等。

1.3 引用文件

1. 《中华人民共和国安全生产法》
2. 《中华人民共和国环境保护法》
3. 《中华人民共和国职业病防治法》
4. 《HSE 管理体系要求》（Q/SY1002.1）

5. 《HSE 沟通、参与和协商管理规范》
6. 公司《HSE 信息沟通管理办法》
7. 公司《HSE 风险管理程序》
8. 公司《HSE 目标、指标与管理方案控制程序》
9. 公司《HSE 机构设置与职责管理程序》
10. 公司《HSE 事件管理程序》
11. 公司《HSE 培训、意识与能力管理程序》
12. 公司《应急准备与响应管理程序》
13. 公司《记录控制程序》
14. 公司《HSE 合理化建议管理规定》

1.4 术语和定义

1. **HSE 沟通**：指公司与内外部相关方之间，围绕 HSE 法规、风险、绩效、事故 / 事件等信息，通过既定渠道进行传递、反馈和确认的过程，包括上行、下行、平行及外部沟通，强调准确性、及时性、双向性与可追溯性。
2. **HSE 参与**：指员工（含员工代表）及相关方通过特定方式（如风险辨识、隐患上报、建议提报、规程评审）参与公司 HSE 管理活动，履行 HSE 责任的行为。
3. **HSE 协商**：指公司与员工（含员工代表）、外部相关方就 HSE 重大决策、利益相关问题（如供应商 HSE 责任、员工职业健康权益、变更管理）进行平等沟通、达成共识的过程。
4. **相关方**：与公司 HSE 活动存在利益关联的组织或个人，分为内部相关方（员工、管理层、员工代表）和外部相关方（供应商、承包商、政府、社区、媒体等）。

2 职责分工

2.1 公司最高管理者

1. 批准公司年度 HSE 沟通计划，确保沟通、参与和协商所需的资源（人力、经费、技术工具）投入；
2. 参与重大 HSE 外部协商（如政府监管机构专项检查反馈、社区环保诉求回应），批准重大对外 HSE 信息发布（如媒体披露的 HSE 事件、重大 HSE 承诺）；
3. 听取员工（含员工代表）HSE 参与情况汇报（如合理化建议采纳情况），推动 HSE 民主管理，营造开放的 HSE 沟通氛围。

2.2 公司管理者代表（分管 HSE 领导）

1. 组织制定公司 HSE 沟通、参与和协商管理细则，协调跨部门沟通争议；
2. 审核公司级 HSE 沟通计划、外部协商方案及重大对外 HSE 信息发布内容，监督程序落地执行；
3. 定期（每季度）听取 HSE 沟通、参与和协商工作汇报，解决实施中的重大问题（如沟通障碍、协商僵局）。

2.3 质量安全环保部（HSE 归口管理部门）

1. 作为本程序的归口管理部门，负责程序的制定、修订、解释与监督执行；
2. 建立和维护公司 HSE 信息沟通渠道和网络（如内部信息平台、外部沟通联络表），制定公司年度 HSE 沟通计划，明确沟通内容、渠道、频率及责任部门；
3. 负责公司级 HSE 信息的汇总、分析、处理和发布，建立公司级 HSE 沟通信息台账（如法规更新通知、外部投诉记录、事件通报），跟踪信息传递闭环；
4. 组织开展 HSE 参与活动（如全员隐患排查、HSE 合理化建议征集、规程评审），统计参与率及效果，收集、整理员工及其代表就 HSE 事务提出的意见和建议，并跟踪处理与反馈；
5. 牵头组织重大 HSE 协商活动（如供应商 HSE 责任标准协商、员工职业健康权益协商、变更管理协商），组织或参与 HSE 事件的外部沟通与协调；
6. 监督各部门 HSE 沟通、参与和协商工作落实情况，每半年开展一次专项检查，识别并推动解决沟通障碍（如语言、层级问题）。

2.4 各业务及职能部门

2.4.1 采购部

1. 负责与供应商的 HSE 沟通：传递公司 HSE 要求（如供应商准入标准、物资安全标准、MSDS 信息），收集供应商 HSE 资质、事故信息，反馈审核结果；
2. 组织与供应商的 HSE 协商：将 HSE 要求纳入采购合同 / 协议，协商供应商 HSE 审核频次、整改要求及事故赔偿约定；
3. 鼓励部门员工（含代表）参与 HSE 管理：组织采购环节风险辨识（如危险物资采购风险），收集员工隐患上报信息及合理化建议，参与 HSE 规程评审。

2.4.2 物流运输部

1. 负责与承运商的 HSE 沟通：传递运输安全规程（如危险物资运输路线、车辆维护标准），反馈运输安全隐患，通报运输事件；

2. 组织与承运商的 HSE 协商：将 HSE 要求纳入运输合同，协商司机安全培训频次、应急配合流程；
3. 推动一线员工参与：开展运输司机 HSE 建议征集（如行车安全优化、路线调整），落实班前会风险沟通，参与运输相关规程评审。

2.4.3 仓储中心

1. 负责仓储区域内部 HSE 沟通：通过班前会、安全看板、应急演练传递当日风险、隐患整改要求、紧急指令；
2. 组织与仓储承包商（如装卸单位）的 HSE 协商：将 HSE 要求纳入服务合同，明确装卸作业安全标准、责任划分及应急联动；
3. 鼓励员工参与：建立仓储员工隐患上报渠道（如现场扫码、意见箱），组织仓储风险辨识、规程评审，定期评选优秀参与员工 / 代表。

2.4.4 人力资源部

1. 负责员工 HSE 沟通：传递职业健康政策（如体检安排、劳动防护标准），收集员工职业健康诉求及代表意见；
2. 组织员工 HSE 协商：协商 HSE 培训计划、加班作业安全保障、劳动防护用品选型与配备；
3. 保障员工参与权益：将“HSE 参与方法”纳入培训，跟踪建议采纳及奖励落实，支持员工代表参与 HSE 监督检查。

2.4.5 办公室（综合管理部）

1. 负责外部相关方（政府、社区、媒体）的日常 HSE 沟通：接收政府法规更新、社区环保咨询、媒体问询，传递公司 HSE 信息（如公众开放日安排）；
2. 组织与社区、媒体的 HSE 协商：回应社区对仓储 / 运输噪音、粉尘的诉求，制定降噪防尘措施；按授权处理媒体 HSE 相关问询，发布经批准的 HSE 信息；
3. 管理公司 HSE 沟通渠道：维护内部公告栏、OA 系统“HSE 专栏”、外部沟通联络表，确保信息及时发布。

2.5 各单位（分公司、项目部）

1. 结合属地业务特点（如区域运输管控、地方环保要求），制定属地 HSE 沟通计划，确保信息传递到每位员工、承包商及属地相关方；
2. 组织属地 HSE 会议（如周例会、班前会）、安全活动（隐患排查、应急演练），促进员工（含代表）参与，收集现场员工和承包商的 HSE 意见和建议，及时向公司主管部门反馈；

3. 开展属地外部协商（如与当地监管机构对接合规检查、与周边企业沟通协同防护、与社区沟通环保措施），参与属地 HSE 事件的外部沟通。

2.6 工会组织

1. 代表员工参与 HSE 事务的协商，维护员工在 HSE 方面的合法权益（如职业健康、劳动防护、作业安全）；
2. 收集和反映员工对 HSE 工作的意见和建议，组织员工代表参与 HSE 监督检查、隐患排查及内部审核；
3. 参与 HSE 事故事件调查（尤其是涉及员工伤害的事件）、劳动保护措施制定及 HSE 规程评审，监督员工参与权益的落实，禁止对报告 HSE 问题的员工进行打击报复。

2.7 全体员工（含员工代表）

1. 有权利和义务参与 HSE 沟通：报告 HSE 隐患、不安全行为，提报合理化建议，了解作业场所和岗位的 HSE 风险及控制措施；
2. 积极参与 HSE 培训、会议和活动（如应急演练、风险辨识），提高自身 HSE 意识和技能，参与 HSE 规程评审及事故事件调查（员工代表）；
3. 有权拒绝违章指挥、制止他人违章作业，通过工会或部门渠道提出 HSE 协商诉求（如劳动防护用品改进、作业环境优化）。

2.8 外部相关方（供应商、承包商等）

1. 配合公司 HSE 沟通：提供真实的 HSE 信息（如供应商资质、承包商安全业绩、物资 MSDS），反馈执行中的困难及 HSE 事件；
2. 参与 HSE 协商：就合作中的 HSE 责任、标准（如合同条款、作业规范）达成共识，落实协商结果；
3. 推动自身员工参与：要求其员工参与公司组织的 HSE 培训、隐患排查及应急演练，遵守公司 HSE 沟通要求。

3 工作程序

3.1 HSE 沟通管理

3.1.1 沟通原则

1. **准确性**：信息内容真实、准确、完整，避免模糊表述（如“物资有风险”需明确“XX 物资遇潮易自燃”）；

2. **及时性**：信息传递、处理和反馈及时，紧急信息（如应急指令）需即时传递；
3. **双向性**：建立自上而下（政策传达）和自下而上（意见反馈）的双向沟通机制，确保信息闭环；
4. **可追溯性**：重要 HSE 沟通（如法规更新、协商结果、事件通报）需留存记录（如签收单、会议纪要、邮件记录）。

3.1.2 沟通内容

按沟通对象分为内部沟通和外部沟通，具体内容如下：

沟通类型	沟通对象	核心内容
内部沟通	管理层	HSE 目标完成情况、重大风险、事故 / 事件、管理评审结论、重大对外信息发布预案
	员工（含代表）	法规更新、操作规程、岗位风险、隐患整改要求、职业健康信息、应急指令、建议反馈结果
	跨部门	协同业务 HSE 风险（采购 - 仓储交接、物流 - 仓储衔接）、变更管理信息、应急联动需求
外部沟通	供应商	HSE 准入标准、物资 MSDS、审核结果、整改要求、合同 HSE 条款执行情况
	承包商	作业安全标准、现场管理要求、应急配合流程、事故通报、绩效评价结果
	政府监管机构	合规报告、检查反馈整改、事故上报、许可申

		请、法规咨询
	社区 / 公众	仓储 / 运输环保影响、降噪防尘措施、应急预警信息、投诉回应、公众开放日信息
	客户 / 媒体	装备安全使用说明、HSE 服务承诺、客户反馈处理；经批准的 HSE 宣传、事件回应

3.1.3 沟通渠道

根据沟通内容的紧急性和受众范围，选择以下渠道：

1. 内部沟通渠道：

- 会议渠道：HSE 委员会会议（季度）、部门例会（月度）、班组班前会（每日，仓储 / 运输）、员工代表座谈会（每半年）；
- 文件渠道：OA 系统通知、HSE 简报（月度）、安全看板（作业现场）、岗位操作规程手册、HSE 事件通报；
- 数字渠道：企业微信 HSE 群（实时风险提示、应急指令）、隐患上报 APP / 模块（扫码上报）、线上培训平台（法规 / 规程学习）；
- 面对面沟通：管理层现场巡检沟通、HSE 管理员岗位交底、员工 - 代表直接对话。

1. 外部沟通渠道：

- 正式文件：供应商 HSE 告知函、承包商 HSE 合同附件、政府报告 / 回执、社区沟通函、媒体声明（经批准）；
- 会议沟通：供应商 HSE 审核会、承包商进场交底会、政府检查沟通会、社区座谈会、媒体发布会（重大事项）；
- 数字渠道：供应商门户 HSE 专区（资质上传 / 审核反馈）、监管机构线上申报系统、公司官网 HSE 专栏（公众信息）；
- 现场沟通：政府现场检查、社区现场调研、供应商 / 承包商现场对接、公众开放日。

3.1.4 紧急情况下的沟通

1. 启动应急预案时，按照预案中规定的通讯联络方式（如应急电话、微信群组、卫星电话）、程序和责任人，进行内外部紧急信息沟通；

2. 紧急信息（如仓储火灾、运输事故、化学品泄漏）需即时传递：内部传递至事发单位负责人、质量安全环保部、管理者代表（1 小时内）；外部传递至政府监管机构（如应急管理局、消防部门）、受影响社区（30 分钟内初步告知）；
3. 指定专人负责紧急沟通的信息汇总与反馈，确保救援队伍、政府部门、受影响方之间信息同步，避免混乱。

3.1.5 信息处理与反馈

1. 所有接收到的 HSE 信息（内部建议、外部投诉、隐患报告），接收部门需在 24 小时内记录（录入信息台账），明确处理责任人及时限；
2. 责任人需在 3 个工作日内调查核实信息（如现场核查隐患、确认供应商资质），制定处理措施（如隐患整改、资质复核）；
3. 对信息提供者（员工、社区、客户），需在 15 个工作日内反馈处理结果（如建议采纳通知、隐患整改进展），未采纳的需说明原因；
4. 质量安全环保部每季度抽查信息处理与反馈情况，确保闭环率≥95%，对逾期未处理的部门进行通报。

3.1.6 沟通记录管理

1. 各部门建立 HSE 沟通记录台账，记录内容包括：沟通时间、对象、内容、渠道、传递人、接收确认人、处理结果、反馈情况；
2. 质量安全环保部每季度收集各部门沟通记录，汇总形成公司级 HSE 沟通信息报告，报管理者代表审阅；
3. 沟通记录保存期限：一般记录保存 3 年，涉及事故、重大协商、对外信息发布的记录保存 5 年，按《记录控制程序》归档。

3.2 HSE 参与管理

3.2.1 参与方式与范围

针对不同主体，明确参与方式，确保全员覆盖：

参与主体	参与方式	频次要求
管理层	参与 HSE 委员会决策、现场巡检隐患排查、审批	管理层每月至少 1 次现场巡检

	HSE 管理方案、批准对外信息发布	
技术人员	参与风险辨识（装备 / 工艺风险）、编制 / 评审操作规程、参与应急预案制定	每季度至少 1 次风险辨识 / 规程评审
一线员工	岗位隐患上报、参加应急演练、提报 HSE 合理化建议、参与班前会风险讨论	员工每月至少 1 次隐患排查 / 建议
员工代表	参与 HSE 监督检查、事故事件调查、规程评审、协商会议（如劳动防护）	每季度至少 1 次参与检查 / 评审
外部员工（供应商 / 承包商）	参加公司 HSE 培训、现场作业隐患上报、遵守沟通要求	进场前 100% 培训，作业中随时上报

3.2.2 参与保障措施

1. **培训保障：**人力资源部将“HSE 参与方法”（隐患识别技巧、建议提报流程、规程评审要点）纳入员工培训，员工代表额外开展协商能力培训，确保“会参与”；
2. **渠道保障：**
 - 线上渠道：企业微信“隐患上报”入口、OA 系统“合理化建议”模块、规程评审线上平台（24 小时开放）；
 - 线下渠道：现场隐患举报箱（仓储 / 作业区）、部门 HSE 联络员（收集建议）、员工代表意见箱；
1. **激励保障：**
 - 对优秀 HSE 建议（如降低运输事故的路线优化、仓储防火改进）给予现金奖励（500-5000 元），纳入绩效考核加分；
 - 每年评选“HSE 参与标兵”“优秀员工代表”，给予荣誉证书及物质奖励，优先推荐评先评优；
1. **权益保障：**工会组织监督员工参与权益，禁止对上报隐患、提建议的员工打击报复，确保“敢参与”。

3.2.3 参与效果评估

1. 质量安全环保部每月统计参与数据：员工隐患上报率（目标≥90%）、建议采纳率（目标≥30%）、规程评审参与率（目标≥80%）、外部员工培训率（目标 100%）；
2. 每季度分析参与效果：如隐患整改率（目标≥98%）、建议产生的 HSE 效益（如降低事故率、节约成本）、员工参与满意度（目标≥85%）；
3. 每年开展员工参与满意度调查，根据反馈优化参与渠道（如简化 APP 操作）和激励措施（如提高奖励额度）。

3.3 HSE 协商管理

3.3.1 协商范围与启动条件

当出现以下情况时，启动 HSE 协商，且需在决策前开展：

1. 内部协商：

- 重大 HSE 决策：HSE 方针 / 目标调整、重大技术改造（如仓储自动化升级）安全影响、重大对外信息发布；
- 员工权益相关：职业健康体检频次、劳动防护用品选型 / 配备 / 更换周期、加班作业安全保障、作业环境优化（如仓储通风改进）；
- 变更管理：影响工作场所 HSE 的变更（工艺、设备、材料、组织架构调整）、HSE 规程修订；
- 责任争议：跨部门 HSE 责任划分（如采购 - 仓储物资交接安全、物流 - 仓储运输衔接安全）、事故事件责任认定（员工代表参与）。

1. 外部协商：

- 供应商合作：HSE 准入标准修订、长期合作供应商 HSE 审核频率及整改期限、物资质量安全争议；
- 承包商合作：作业安全标准（如仓储装卸作业规范）、应急配合责任、事故赔偿约定、合同 HSE 条款修订；
- 政府监管：合规整改期限协商、专项检查反馈回应、许可申请沟通；
- 社区关系：仓储 / 运输环保措施（如噪音限值、扬尘控制）、应急预警联动机制、投诉处理方案。

3.3.2 协商流程

- 1. 发起：**协商需求方（如采购部发起供应商协商、工会发起员工权益协商、办公室发起社区协商）填写《HSE 协商申请表》，明确协商主题、参与方、初步方案、所需资料，报质量安全环保部审核；
- 2. 准备：**质量安全环保部协调参与方（如员工代表、供应商代表、政府人员），收集协商所需资料（法规依据、风险评估报告、员工诉求统计、合同文本），确定协商时间、地点（线下会议或线上会议），提前 3 个工作日将资料送达参与方；
- 3. 实施：**
 - 协商会议由归口部门主持（供应商协商由采购部主持，员工协商由工会主持，政府协商由办公室主持），质量安全环保部列席；
 - 参与方充分表达意见，基于法规、风险可控及双方利益达成共识，形成《HSE 协商纪要》，明确结论、责任方、落实时限；
 - 若未达成一致，需明确下次协商时间（不超过 10 个工作日），或引入第三方（如行业协会、政府协调部门）协助；
- 1. 确认与跟踪：**《HSE 协商纪要》经参与方签字 / 盖章确认后执行，归口部门跟踪落实情况（每月反馈进展），质量安全环保部监督，确保按时完成。

3.3.3 协商记录管理

- 协商过程需留存完整记录：《HSE 协商申请表》、协商资料（法规、评估报告）、会议签到表、《HSE 协商纪要》、落实跟踪表；
- 协商记录由归口部门归档，重大协商（如政府合规协商、员工权益协商）记录需报质量安全环保部及工会备案；
- 协商记录保存期限：与协商结果有效期一致，至少保存 3 年，涉及长期合作（如供应商年度协商）的记录保存至合作结束后 2 年。

3.4 异常情况处理

- 1. 沟通信息遗漏 / 错误：**发现方需立即告知传递方，传递方 24 小时内补发 / 更正信息，核实所有接收方的信息更新情况，避免风险扩大（如误传物资安全标准）；
- 2. 员工参与积极性低：**分析原因（渠道不便捷、激励不足、担心报复），优化参与方式（简化上报流程、提高奖励、工会监督），开展参与宣传（如优秀案例分享）；
- 3. 协商无法达成共识：**由管理者代表组织二次协商，仍无法达成的，按“合规优先、风险可控”原则决策，必要时上报协调（如政府监管争议）；
- 4. 外部相关方投诉 / 举报：**办公室或归口部门 12 小时内响应（如电话回复投诉人），3 个工作日内调查处理，反馈处理结果，重大投诉（如环保举报、媒体问询）需报最高管理者审批后回应；

5. **沟通障碍**：识别障碍类型（语言障碍如外籍员工、层级障碍如一线 - 管理层、技术障碍如系统故障），采取针对性措施（配备翻译、设立直报渠道、备用通讯方式），确保沟通顺畅。

4 相关文件与记录

4.1 相关文件

1. 《HSE 风险管理程序》
2. 《HSE 目标、指标与管理方案控制程序》
3. 《HSE 机构设置与职责管理程序》
4. 《HSE 事件管理程序》
5. 《HSE 培训、意识与能力管理程序》
6. 《应急准备与响应管理程序》
7. 《记录控制程序》
8. 《供应商 HSE 管理办法》
9. 《承包商 HSE 管理办法》
10. 《HSE 合理化建议管理规定》

4.2 记录清单

1. 《年度 HSE 沟通计划》
2. HSE 沟通记录台账（含内部沟通记录、外部沟通记录：政府联系记录、社区沟通记录、承包商 / 供应商会议记录）
3. 《HSE 参与活动统计表》（隐患上报、建议提报、培训参与、规程评审参与）
4. 《HSE 合理化建议表》及处理反馈记录
5. 《HSE 协商申请表》
6. 《HSE 协商纪要》及落实跟踪表
7. 员工参与 HSE 活动记录（风险评价会议记录、操作规程评审记录、监督检查记录）
8. 外部相关方投诉 / 举报处理记录
9. 紧急沟通记录（应急指令传递记录、政府 / 社区紧急告知记录）

5 附录

附录 A HSE 信息沟通流程图（含内部、外部、紧急沟通流程）

附录 B HSE 隐患上报 APP / 模块操作指南

附录 C 《HSE 合理化建议表》模板

附录 D 《HSE 协商申请表》《HSE 协商纪要》模板

附录 E HSE 沟通渠道清单（含责任部门、联系方式、适用场景）

|