

1.0 目的

本程序描述如何處理對深圳環保家電公司環境績效的諮詢及投訴，針對與深圳環保家電公司的環境管理體系要求有偏差的事宜，確保一個可識別和針對不符合事宜的系統化程序得以建立，並透過糾正措施及預防措施處理不符合事宜。

2.0 適用範圍

本程序適用於處理：

- a) 有關深圳環保家電公司的環境管理體系或環境績效的諮詢(內、外部)；
- b) 有關深圳環保家電公司的環境管理體系或環境績效的投訴(內、外部)；以及
- c) 有關深圳環保家電公司的不符合環境管理體系要求的事宜，應包括但不限於以下各點：
 - 透過日常的環境監測 / 評審所識別的內部程序不符合事宜
 - 透過內部審核識別不符合事宜
 - 由供應商 / 承判商 / 服務供應商所引起的不符合事宜

本程序還說明怎樣透過糾正措施及預防措施處理不符合事宜，從而減輕對環境的影響和同類事情再發生的可能性。

3.0 參考文件

環境管理體系手冊第4.4.3章

環境管理體系手冊第4.5.2章

環境管理體系手冊第4.5.3章

EP-04 文件控制

EP-06 環境監測和合規性評價

EP-08 記錄控制

EP-09 內部審核

4.0 定義

- | | |
|---------------|--------------------------------------|
| EMR | – 環境管理代表 |
| CAR | – 糾正措施報告 |
| EMS Committee | – 環境管理體系委員會 |
| NC | – 不符合深圳環保家電公司的環境管理體系的事宜
(「不符合事宜」) |

5.0 職責

5.1 環境管理代表

環境管理代表應確保本程序的要求得以實行。環境管理代表監督有關環境管理體系的諮詢與投訴，並控制所有與實施環境管理體系有關的不符合事宜，以確保有效及適合的糾正措施及預防措施得以採納，預防該不符合事宜再次發生。

5.2 職能 / 部門主管

職能 / 部門主管應保存信息交流記錄 (EF-EP07-03)，處理有關諮詢 / 投訴 / 不符合事宜，調查引致不符合事宜的原因或潛在原因，核實合適糾正措施及預防措施的執行情況，以及保持有關記錄。

5.3 深圳環保家電公司員工

深圳環保家電公司員工應知會有關公司的環境諮詢 / 投訴 / 不符合事宜予其管理者，並根據職能 / 部門主管的指示實行糾正及 / 或預防措施。

6.0 程序

6.1 處理諮詢 / 投訴

6.1.1 所有員工應知會有關公司的環境諮詢 / 投訴 / 不符合事宜 (內、外部) 予其管理者，及將其諮詢 / 投訴 / 不符合事宜登記於記錄表以便追蹤有關資料，並由職能 / 部門主管保存。

6.1.2 接獲投訴的負責人應與環境管理代表商討制定適當的糾正及預防措施，並確保其措施可有效地實行，以更正問題。

6.2 處理內部的不符合事宜

6.2.1 任何員工若發現不符合事宜時應填寫糾正措施報告第一及第二節(附錄一)，並呈交報告予職能 / 部門主管通過。環境管理代表應負責監察糾正措施報告情況及保持記錄表(附錄二)。

6.2.2 接收糾正措施報告員工應與環境管理代表商討不符合事宜的起因，並填寫糾正措施報告。

6.2.3 如糾正措施報告要求修訂環境管理體系文件，便需要更改現有的程序或指引。環境管理代表應把這些修訂知會各相關員工。

6.3 環境管理體系委員會的評審

6.3.1 環境管理體系委員會應評審和討論有關諮詢 / 投訴 / 糾正措施報告 / 不符合事宜的重要事項，並探討合適的預防措施，以持續改進環境管理體系和深圳環保家電公司的環境績效。

6.3.2 評審所採取的糾正措施和預防措施的有效性。

7.0 記錄

記錄說明	記錄地點 / 保存職責	最少保存期
糾正措施報告 (EF-EP07-01)	環境管理代表 / 職能 / 部門主管	三年
糾正措施報告記錄表 (EF-EP07-02)	環境管理代表	三年
信息交流記錄 (EF-EP07-03)	環境管理代表 / 職能 / 部門主管	三年
諮詢 / 投訴記錄及通信 (詳情請參照個別諮詢 / 投訴日誌)	環境管理代表 / 職能 / 部門主管	三年

8.0 附錄

附錄一：糾正措施報告 (EF-EP07-01)

附錄二：糾正措施報告記錄表 (EF-EP07-02)

附錄三：信息交流記錄 (EF-EP07-03)

糾正措施報告

第一節：一般資料			
負責部門：		報告編號：	
ISO 14001 條文：		參考程序：	
發起人 / 審核員：		受審核者 (如適用)：	
第二節：不符合事宜詳情			
描述不符合事宜：(說明地點及事宜詳情)			
發起人 / 審核員：	(簽署)	負責職能 / 部門主管：	(簽署)
第三節：原因			
詳情：			
第四節：糾正措施			
建議糾正措施詳情：			
執行人員：		完成日期：	
第五節：預防措施			
建議預防措施詳情：			
執行人員：		完成日期：	

糾正措施報告

負責職能 / 部門主管：		日期：	
第六節：核實及結束			
核實詳情：			
核實人：		(簽署)	日期：

信息交流記錄

編號	日期	收/發?	由	到	說明	是否需要跟進?	審核人	參考文件

樣本