

环境和社会管理体系

工具箱

综述

虽然本出版物所描述的环境和社会管理体系是基于国际金融公司（IFC）绩效标准 1，但这里所介绍的过程不一定能达到 IFC 绩效标准 1 或其他 IFC 绩效标准的所有要求。本出版物的目的是展示将环境和社会问题融入公司管理的技术方法，使企业在减少对环境、职工和邻近社区的影响方面更为有效。本出版物并不提供任何保证，既不明示也不暗示，包括但不限于，隐含的适销性保证、针对特定用途的适用性和无侵权担保。根据本出版物建立环境和社会管理体系并不意味着获得任何 IFC 绩效标准的合规认证，包括但不限于 IFC 绩效标准 1；也不意味着得到 IFC 的认可或与 IFC 有任何从属关系。

本出版物的发行是基于以下理解：本出版物的作者、他们所代表的组织和国家以及出版方并不试图提供技术性建议。本出版物只作提供信息之用，供读者参考，而不应依靠它指导具体操作或用于其他用途。实施本出版物有关内容的责任和风险完全由最终使用者承担。本出版物中的材料是本着诚意提供一般性指导，对由于依赖其信息而发生的损失和成本不承担任何责任。IFC 和世界银行集团的所有成员都不对任何直接、间接、偶然性、特殊性、后果性、惩罚性或惩戒性损失负责，包括但不限于因使用或依靠本出版物造成的利润、商誉、使用、数据或其他无形资产的损失（即使 IFC 已被告知有发生这些损失的可能性）或此类推论或结论。本出版物发行的前提条件是，未经 IFC 事先书面同意不得用于销售或其他商业性流通。

IFC 不保证本出版物内容的准确性、及时性、完整性、可靠性和有用性，也不对其内容或使用承担任何责任。这里所表述的看法、建议、观点和其他陈述未经 IFC 或其董事会、世界银行或其执行董事会以及他们所代表的国家审查或认可，因此也不代表他们的观点和看法。

目录

欢迎辞以及如何使用 ESMS 工具箱.....	4
政策.....	6
引言.....	6
编写公司政策说明的检查对照表.....	7
宣布实施 ESMS 的总裁致辞示例——给公司内部人员的一封信.....	10
识别风险和影响.....	11
引言.....	11
风险识别工作表.....	12
绘制过程图的工具.....	17
绘制方位图的工具.....	19
风险评估工具.....	21
管理方案.....	23
引言.....	23
根源分析.....	24
行动计划表.....	26
程序大纲.....	28
供应链和承包商管理.....	29
组织能力.....	30
引言.....	30
培训计划工作表.....	31
开发和实施 ESMS 的路线图及时间估算.....	32
应急准备和响应.....	36
引言.....	36
紧急场景分类.....	37
火灾响应程序示例.....	38
化学品泄漏响应程序示例.....	42
水灾准备和响应程序示例.....	46
与利益相关者的接触.....	51
引言.....	51
利益相关者绘图工具——识别与分析.....	52
用来识别受影响社区的影响分区工具.....	54
利益相关者接触计划工作表.....	55
外部沟通与投诉机制.....	56
引言.....	56
有效投诉 机制检查对照表.....	57
投诉记录.....	58
向受影响社区报告.....	60
引言.....	60
持续报告的形式和场所.....	61
监测与审查.....	62
引言.....	62
监测计划.....	63
审计指南.....	64

欢迎辞以及如何使用 ESMS 工具箱

环境和社会责任在当今的全球经济中正变得越来越重要。现在世界上有成千上万个环境与社会法规和标准。这些法规和标准确定了规则和目标。但企业面临的挑战是如何实施。“环境和社会管理体系”（ESMS）就是通过一套明确阐述的可重复过程帮助企业将规则和目标融入其核心业务运作。

在接下来的章节里，我们提供了一些用来帮助你建立或强化公司的环境和社会管理体系（ESMS）的工具，如文件范本、空白表格、流程图、检查对照表和模板等。我们对 ESMS 九个元素中的每一个都提供了相应的工具。

在你使用这个工具箱的过程中，你可能需要回头参考与此配套出版的《ESMS 实施手册》。该手册对 ESMS 的九个元素有更为详细的介绍。

请记住，创建一套政策和程序并非建立 ESMS 体系的终点，而是起点。政策和程序必须加以实施，转化为相互协调的过程。持续改进要求人们对 ESMS 体系做出承诺，要求具备训练有素、有正确态度和恰当技能和知识的员工，还需要有力的领导。我们的希望是，在了解这一点的基础上，你的公司可以使用我们的 ESMS 工具加快持续改进的进程，使你的公司、员工和利益相关者受益。

如何使用 ESMS 工具箱和配套参考资料	
ESMS 一般工具箱	本工具箱提供帮助你开发和实施 ESMS 体系的工具，包括表格、模板、检查对照表和其他文件。
ESMS 一般实施手册	这份配套出版物提供关于环境和社会管理体系的背景介绍，并就如何开发和实施 ESMS 提供分步骤指导。
ESMS 自我评估和改进指南	这份配套出版物包含一份问卷、成熟度矩阵和改进提示，用来帮助你衡量 ESMS 体系的成熟度和制订改进计划。

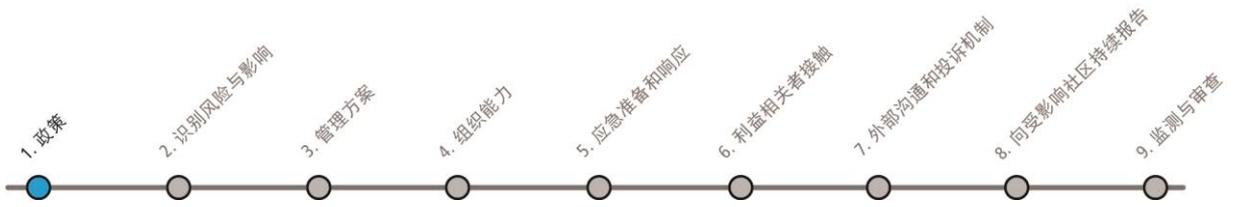
致谢

《ESMS 工具箱》由可持续商业咨询部（SBA）编写，主要作者是 Irene Angeletti、Robert Horner 和 Larissa Luy。

本工具箱以“国际社会责任”（SAI）团队编写的材料和专业基础知识为基础，主要的贡献者包括 Craig Moss、Rachel Kanter Kepnes 和 Jane Hwang；做出重要贡献的还有 Edwin Koster、D.K.S. Moorthy、Eileen Kaufman、Doug DeRuisseau、Caroline Lewis 和 Yogendra Chaudhry。图片设计由 Pam Henry 提供。



1. 政策



政策

引言

政策是你的环境和社会管理体系（ESMS）的基础。它是你期望员工所遵守的规则，是你公司的理念和经营方式所做的公开表述。

制订环境和社会政策的过程给公司提供了思考和讨论哪些是重要事项的机会。根本上说，由于公司的高级管理层需要批准和宣传这些政策，制订政策的过程也是你获得他们对环境和社会管理的承诺和支持的机会。

对这个元素我们提供两个工具：

- 编写公司政策说明的检查对照表
- 宣布实施 ESMS 的总裁致辞示例



1. 政策

编写公司政策说明的检查对照表

使用说明：

使用这个检查对照表来确保你的环境和社会政策考虑了所有相关问题。

环境

- 环境法律法规
- 资源使用效率（能源、水、重要投入品，等等）
- 温室气体（GHG）排放
- 释放到空气、水和土地中的污染物
- 有害化学品的操作、储存和处理
- 有害和无害废弃物
- 对废弃物的回收、再利用、处理和正确排放
- 考虑用非化学方法控制有重大经济影响的害虫和病媒
- 森林或湿地转为其他用途

劳工和劳动条件

人力资源政策和程序

- 书面的劳动政策和程序
- 与全公司有明确沟通

工作条件和雇用条款

- 遵守集体谈判协定（如适用）
- 合理的工作条件和雇用条款（如薪酬、福利）
- 对移民工、合同工和临时工的保护
- 干净和适当的住宿条件（如适用）

员工组织

- 员工成立和加入员工组织的权利
- 对组织者不歧视



1. 政策

不歧视和机会平等

- 雇用、晋升和薪酬方面无歧视
- 培训、工具和提升机会
- 不受管理层或其他职工骚扰的自由
- 对过去歧视做法的补救措施

裁员

- 裁员时考虑替代方案和缓解措施
- 根据国家法律支付遣散费

投诉机制

- 接收和解决职工投诉的透明程序
- 不进行报复或歧视

童工

- 最低就业年龄
- 雇用年轻工人的条件

强迫劳动

- 行动自由，辞职自由
- 不通过扣押工人的身份文件或钱款来扣留工人

职业健康与安全

- 安全的工作环境和宿舍（如适用）
- 紧急情况的预防和响应体系
- 个人防护装备和恰当的培训
- 对事故、幸免事故和疾病的记录和报告
- 根据材料安全数据表（MSDS）和国际化学品安全卡（ICSC）恰当地使用可能有危害的化学品

通过第三方安排的工人

- 将劳工政策延伸至劳工承包商、招聘机构和其他第三方
- 合同工的投诉机制

供应链

- 将关于童工、强迫劳动和工人安全的政策延伸至供应链并对供应链进行监督



1. 政策

社区健康和安

□ 社区健康和安

- 消费产品的安全
- 与公司活动有关的公众健康和安问题
- 与设备和基础设施的建设、运行和停运有关的公众健康和安问题
- 废水排放对下游的影响
- 有害材料和物质可能对社区产生的影响
- 有害废弃物的运输和处理
- 对社区赖以生存的生态系统服务的影响
- 征地和搬迁对土地所有权的影响
- 与公司活动有关的水传疾病和虫媒传染病对社区的影响
- 与临时或永久项目工人大量涌入有关的传染病
- 因公司的活动、设备和基础设施引起的紧急状况
- 工厂附近或穿过社区的过量或无监管的车流

□ 安保人员

- 对提供安保服务的本公司员工或安保公司员工进行恰当的审查、培训，为其提供适当装备并加以监督
- 供职工和社区成员反映关于安保系统和安保人员问题的投诉机制
- 调查关于过去安保人员滥用权力的指控



宣布实施 ESMS 的总裁致辞示例——给公司内部人员的一封信

致公司所有人员：

我们的愿景是成为我们所在领域最受尊重和敬仰的企业之一。我们希望以一种道德、负责的方式经营公司。企业社会责任——包括环境、劳工权利和社区议题在内，正越来越多地得到投资者、消费者以及我们所有人的关注。

为了将企业社会责任融入到我们的日常业务活动，我们正在开发和实施“环境和社会管理体系”（ESMS）。一个管理体系就是经过训练、对体系有承诺的人认真遵守程序并力求实现持续改进。

我请你们对这项重要工作给予全力配合。我们相信，企业社会责任必须成为我们公司长期增长和盈利的基础。它不仅是我们总体商业战略不可或缺的一部分，也是我们的应尽之义。履行企业社会责任有利于我们的客户、我们的供货商、我们的股东、我们的社区，也有利于你们——而你们是这个公司的核心。

在我们努力实施 ESMS 的过程中，将对你们进行培训并需要你参与整个过程。**[人名和职务]** 将负责这项旨在履行企业社会责任的工作，我本人也将努力确保该体系做到切实有效。如果有什么建议或担心，你们每个人都有与 **[人名]** 的直接沟通渠道。我感谢你们的努力工作，也感谢你们为企业成功而做出的贡献。



2. 识别风险和影响



识别风险和影响

引言

识别风险可能看起来是一项非常艰巨的任务，但不要觉得无从下手。你的管理体系可以根据公司的规模和复杂程度来定。但要记住，小公司可能与大公司有同样的风险，同样可能造成严重的环境和社会影响。

把你的风险识别和评估过程视为一项为公司增加价值的工作，一个收集信息、帮助你改进公司运作的机会。风险识别和评估是一个持续的过程；形势会随着时间而变化，因此应当每隔一段时间定期重新评估。

在识别公司存在的风险时，要考虑女性和男性可能面临的不同风险。你还应当考虑公司给公司以外的人——也就是外部利益相关者——带来的风险。

对这个元素我们提供四个工具：

- 风险识别工作表
- 绘制过程图的工具
- 绘制方位图的工具
- 风险评估表



2. 识别风险和影响

风险识别工作表

使用说明：

这个工作表可以帮助你识别公司存在的主要风险，使你可以把精力集中在最重要的问题上。这个表并不能告诉你一项风险是否会给公司带来负面影响，而是提醒你注意那些最容易成为问题的具体风险。使用这项信息，你就可以把注意力放在这类风险上，决定需要采取哪些进一步措施来防止可能出现的负面影响，以及如何对负面影响做出反应。在填写工作表的过程中，你应当向公司内外对这些问题有充分了解的人员进行咨询。请对每一项选取合适答案。

劳工和工作条件风险		
风险因素	我的公司存在这种情况 (圈选恰当的答案)	潜在的负面影响(如果你选了“是”，就意味着有潜在负面影响)
工人和管理人员在国籍、种族或宗教方面有差别。	是/否	歧视。处罚措施滥用和骚扰。贩卖人口和/或强迫劳动。
我们的管理人员和基层主管不了解工人根据国家劳动法规或集体协定应享受的权利。	是/否	工资、福利不足，合同不完整。过度加班。歧视。处罚措施滥用和骚扰。
我们有一个培训年轻工人、帮助其获得工作经验的学徒项目。	是/否	强迫劳动。童工。
儿童在父母工作或休息时和他们在一起。	是/否	童工。儿童面临工作场所的各种危险隐患。
女工占员工的大多数，而多数管理人员和安保人员是男性。	是/否	歧视。处罚措施滥用和(性)骚扰。
我们没有记录员工进出公司时间的系统。	是/否	工时过长。缺少加班工资。
有些员工是计件工资制，而不是按工作时间获得工资。	是/否	健康和安全风险。工资不足。工时过长。
支付的工资不一定能达到法定最低工资或满足家庭需要。	是/否	营养不良。童工。过度加班。疲劳过度。
我们经常使用招募工人的中介机构和合同工。	是/否	工资、福利不足，合同不完整。强迫劳动。
我们经常使用家庭工人或使用家庭工人的承包商。	是/否	工资、福利不足，合同不完整。童工。
我们经常使用季节性或临时性工人。	是/否	工资、福利不足，合同不完整。过度加班。
有些工人是来自其他地区的移民。	是/否	强迫劳动。歧视。
雇用移民工人或季节性工人来从事更危险的工作。	是/否	歧视。
我们为某些或所有工人提供宿舍。	是/否	缺乏活动自由。缺少清洁、足够的空间。宿舍收费过高。
对宿舍的清洁状况、卫生状况、是否有足够空间、安全的饮用水和良好的卫生设施不进行定期检查。	是/否	缺少清洁、足够的空间。因缺乏卫生设施或洁净的饮用水而导致疾病或健康隐患。



2. 识别风险和影响

劳工和工作条件风险		
风险因素	我的公司存在这种情况 (圈选恰当的答案)	潜在的负面影响(如果你选了“是”, 就意味着有潜在负面影响)
工人不能随便离开他们的宿舍。	是/否	缺乏活动自由。强迫劳动。
我们公司有安保人员。	是/否	缺乏活动自由。骚扰。
我们位于一个自由贸易区内。	是/否	工资、福利不足, 合同不完整。
根据工作需要工人的工作时长有很大波动。	是/否	过度加班。将工作时间平均化而不付加班工资。裁员。
本地存在劳动力短缺问题。	是/否	童工。
我们所在地区没有强大的工会组织。	是/否	歧视。限制结社和集体谈判的自由。
我们公司没有诸如集体谈判、工会或其他形式的工人代表权这样的传统。	是/否	缺乏结社自由。
工会成员和工人代表不能享受与其他工人同样的待遇。	是/否	缺乏结社自由。歧视。
员工的雇用、薪酬和晋升不是基于工作要求和员工技能。	是/否	歧视。
没有供员工表达不满的程序(投诉机制)。	是/否	歧视。处罚措施滥用和骚扰。 工人受伤, 患慢性病。
公司过去曾经有过集体解雇, 或由于财务状况或技术原因今后有可能进行集体解雇。	是/否	歧视。
我们在雇用工人时不对其年龄进行核实。	是/否	童工。雇用年轻工人。让年轻工人从事危险的工作。
要求员工将钱款或证件原件(如各种证明、入境文件、护照等)交由公司保存, 作为被公司雇用的条件。	是/否	强迫劳动。骚扰。
我们扣留工人一个月的工资作为保证金。	是/否	强迫劳动。
我们的工人没有独立于作业区的干净的用餐和更衣地点。	是/否	工人患病。
不对卫生和洗浴设施进行定期检查。	是/否	工人患传染病。
我们的生产包括很多抬举、背负重物的操作或重复性动作。	是/否	工人受伤, 患慢性病。
我们使用大型设备。	是/否	工人受伤, 患慢性病。
不对设备、机器和工具进行定期检查和维修。	是/否	工人受撕裂伤、失去手臂、腿脚或指(趾)头。
我们的生产活动要求工人和机器打交道。	是/否	工人受伤, 患慢性病。
某些生产活动会造成粉尘排放/噪声水平高。	是/否	呼吸系统隐患。因噪声导致的听力丧失。
我们的工人在暴露于阳光、紫外线辐射和/或极度高温的地方工作。	是/否	高温和日晒导致的皮炎。黑色素瘤。 唇癌。脱水。
工人要在危险地点和高处工作。	是/否	摔伤。因空中坠物造成头部受伤。
我们的工具未得到良好维护, 或是工具的设计不太符合工作要求。	是/否	疲劳。割伤和撕裂等身体伤害。
道路狭窄, 限制车辆或人员的移动。	是/否	由于撞车或翻车造成工人受伤或死亡。
对电子设备不进行定期检查和维修。	是/否	工人触电、烫伤或被电死。



2. 识别风险和影响

劳工和工作条件风险		
风险因素	我的公司存在这种情况 (圈选恰当的答案)	潜在的负面影响(如果你选了“是”, 就意味着有潜在负面影响)
未对密闭空间进行标识, 未对工人进行充分的安全操作培训。	是/否	工人接触有毒气体(硫化氢、甲烷、氨气、一氧化碳、二氧化碳)。缺氧和窒息。
我们使用敞篷卡车将工人从一个地点运到另一个地点。	是/否	身体伤害。由于撞车或其他事故造成死亡。
我们的生产活动涉及可能引起火灾或爆炸的危险材料或工序。	是/否	工人受伤或死亡。
对某些危险材料未加以识别或标记, 有些工人可能未获得关于安全操作化学品和其他有害物质的培训。	是/否	工人患病。接触有毒化学品。
我们尚未对所有需要穿戴个人防护装备(PPEs)的操作进行识别。	是/否	工人受伤。接触有毒材料, 患慢性病。
不是所有工人都了解工作场所存在的隐患以及如何使用恰当的个人防护装备。	是/否	工人受伤。接触有毒材料, 患慢性病。
我们的工人不知道出现紧急情况时应当怎样去做。紧急路线和出口经常被堵塞、锁上。	是/否	受伤和死亡。
我们供应链上的其他公司可能会对上面的多数问题回答“是”。	是/否	以上全部。



2. 识别风险和影响

环境风险		
风险因素	我的公司存在这种情况 (圈选恰当的答案)	潜在的负面影响(如果你选了“是”, 就意味着有潜在负面影响)
我们的生产经营需要大量淡水。	是/否	该地区水资源耗竭。排放的地表径流造成地下水或地表水污染。
我们的生产经营需要大量用电。	是/否	高能耗。
我们的生产经营需要大量燃料 (天然气/柴油/等等)。	是/否	废气排放。
我们的各种生产过程和设备可能产生 空气污染(如锅炉、柴油发电机、 焚烧炉、研磨机,等等)。	是/否	废气排放。固体废弃物(如设备维护产生的废弃物,烧煤锅炉产生的飞灰和底灰)。有害废弃物(如废油、被油浸透的过滤装置和抹布等)。液体废弃物(如锅炉排污、废油)。噪声。
我们的生产或生产过程产生大量 (或数量可观的)固定或液体废弃物。	是/否	固体废弃物。液体废弃物。由于不恰当的排放固定和液体废弃物造成土壤、地下水和/或地表水污染。
我们将固体废弃物排入我们自己的填埋场 或城市的填埋场。	是/否	土壤、地下水(由于渗漏)和/或地下水(由于径流)受到污染。
我们产生有害或有毒的固体或液体废弃物, 如公司污水处理场的化学残留和污泥。	是/否	如果不能恰当排放,会造成土壤、地下水和/或地表水(由于径流)污染。
我们将生产过程中产生的废水排入附近的 河流、湖泊或其他水体。	是/否	废水注入的水体和水生生物受到污染。由于BOD或COD过高导致水体富营养化。
我们对废水和污水(来自厕所、 卫生间等)进行处理后再排放。	是/否	能源消耗。产生固体废弃物(如水处理过程中产生的污泥、水处理使用的化学品)。由于固体废弃物(如污泥)的不当处置导致土壤和/或水污染。
我们不在生产中重复利用(一部分) 处理后的废水。	是/否	水的消耗。
我们的生产过程中使用一些被禁或被限制 使用的化学品/材料。	是/否	不遵守法规要求。当前对这些材料的使用造成空气、土壤或水污染。工人或消费者接触被禁化学品。
我们面临与虫害/病媒有关的问题。	是/否	化学品的使用。工人接触化学品。感染病虫害的材料排放导致土壤或水污染。
我们需要大片土地。	是/否	丧失生物多样性。土壤退化。温室气体排放。



2. 识别风险和影响

社区健康和安全风险		
风险因素	我的公司存在这种情况 (圈选恰当的答案)	潜在的负面影响(如果你选了“是”, 就意味着有潜在负面影响)
我们的生产经营涉及废气、废水和固体废弃物的排放和化学品或气体泄漏等,可能波及周边社区。	是/否	空气、水或土壤受污染,影响本地社区的健康和生计。
我们的生产经营中使用被禁或受限制的化学品、杀虫剂或除草剂。	是/否	社区直接接触或通过被污染的水和土壤接触被禁化学品/有害物质。影响野生动植物。
我们计划建设使用新的基础设施、厂房、设备和其他设施。	是/否	设备和车辆的运行给社区带来空气污染、噪声和事故。生物自然栖息地的转换给野生动植物、生物多样性和本地居民生计造成影响。
我们计划关停老的基础设施、厂房、设备和其他设施。	是/否	由于社区暴露于有毒物质中(如化学品、重金属、石棉等)以及设备和车辆运行产生废气和噪声而给社区造成健康风险。
由于我们的生产经营活动,公司厂房内部和周边有大量车流。	是/否	社区面临车辆产生的废气、噪声和事故。
我们在工厂内储存危险化学品或有害废弃物。	是/否	有害或有毒物质被有意或无意的排放(泄漏),污染空气、土壤或水源,给社区造成健康风险,对野生动植物和生物多样性造成负面影响。
我们排放的废水可能对附近的水体有影响(如工人住宅区排放的废水、生产过程中排放的废水)。	是/否	水生生物受污染给本地食品保障和居民收入造成负面影响。当地社区由于使用受污染的水而患病。
我们雇用临时工和移民工。	是/否	由于工人大量涌入而带来或传播疾病。
我们雇用私人安保人员。	是/否	与社区产生矛盾。
我们有时收到本地社区的投诉。	是/否	与社区产生矛盾。
我们的生产经营使用大量淡水。	是/否	可能对渔业造成负面影响。附近农民缺乏灌溉用水,对饮用水供应造成负面影响。
我们的生产经营存在很高的火灾和爆炸风险。我们的厂房条件不适于我们从事的生产类型或是没有相关许可。	是/否	厂房倒塌。大火和爆炸可能波及附近的建筑物。人员伤亡。



2. 识别风险和影响

绘制过程图的工具

使用说明：

过程图是形象地展示某种程序从开始到结束所包含的各种活动的流程图。下面是一个空白的过程图。要绘制过程图，你首先要识别公司的所有过程。然后确定过程中每个步骤的投入（开展每项活动所需的材料，如水、能源、原材料或化学品）和产出（该项活动结束后所剩下的物质，如废弃物、各种排放或副产品）。

过程图对识别环境风险、职业健康与安全隐患以及找出可改进领域尤其有用。它可以使你看到流程中的效率低下之处，以便简化流程，提高生产率，从而使企业和员工受益。

完成了过程图之后，分析每一项活动并指出以下领域存在的问题：

- 职业健康与安全隐患；
- 对环境和社区构成的风险；
- 减少废弃物、提高资源使用效率的机会。

很重要的一点是让公司各层面的人员参与这个过程。基层主管和工人直接从事这些日常工作，因此可能对流程的运转提出宝贵的看法。如果你不能将所有人召集起来共同绘制过程图，就应该让基层主管分别征求他们所管理的工人的意见，然后将这些信息纳入过程图。

识别出各种风险之后，你就应当思考各种可能的解决方案。可以考虑多种不同的方案：可以考虑彻底改变生产方法，也可以只是增加工人对个人防护装备的使用。你所选定的解决方案将成为你的“管理方案”中“行动计划”的基础（第 3 章）。



2. 识别风险和影响

投入	步骤	产出	职业健康与安全 风险以及对工人 的潜在负面影响	对环境和社区的风险 及潜在负面影响	减少废弃物/节能节水 的机会
水、能源、 原材料、 化学品、 劳动力等	生产活动	废弃物、 各种排放、 副产品	受伤、长期疾病	环境污染、资源短缺	改进过程，重复利用 和回收
实施这项活 动需要哪 些投入？	是什么活动？ (这应当是生 产过程中的一个 步骤)	这项活动产生 什么废弃物？	这项活动对工人有 何种负面影响？	这项活动对环境和周边 社区有何负面影响？	怎样对这项活动进行改进 以防止负面影响的产生？
	↓				
	↓				
	↓				
	↓				
	↓				
	↓				
	↓				

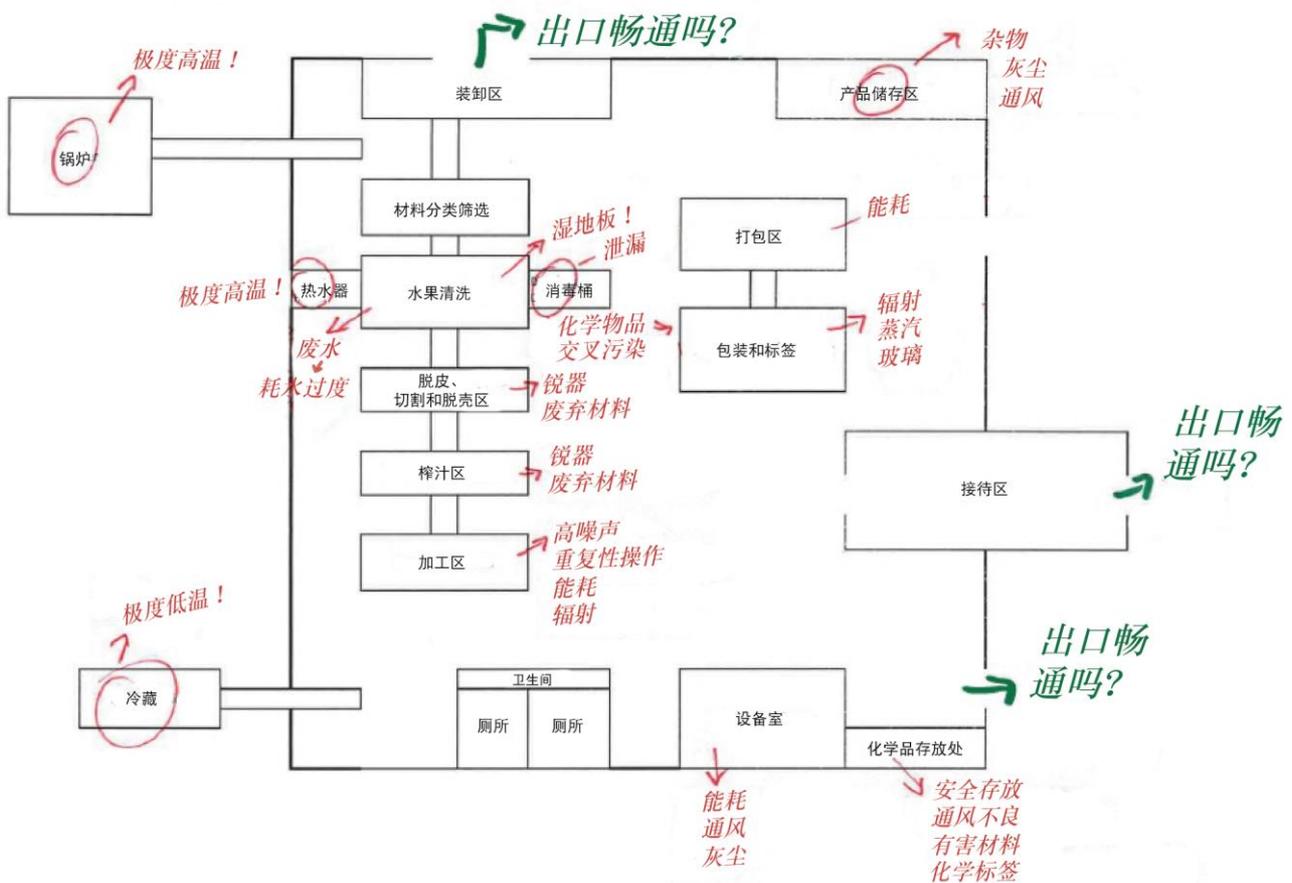


2. 识别风险和影响

绘制方位图的工具

使用说明：

方位图是帮助你识别公司各种风险的另一个有用工具。首先准备一张你的厂房平面图（下面是一个水果加工厂的例子）。这张图应当包括生产和各种运营活动发生的所有区域，并标明各区域之间如何连接。你在制订应急准备计划时就可以使用这个图。有了这个方位图之后，你应当实地考察整个厂房，找出现有问题及潜在问题。这个实地考察应当在工作时间进行，参加人员应当包括基层主管和有关工人，因为他们往往知道问题所在，也会对如何改进有一些想法。你看到一个或潜在问题时，立即把它记下来并在地图上标出。





2. 识别风险和影响

实地考察时应当注意观察和思考的一些事项：

- 人们最容易在哪些地方受伤？找出所出的拌倒、滑倒、被上方坠落的物体砸伤和从高处摔倒的隐患，还有那些人可能被车辆撞伤的地方。
- 设备、工具和机器的设计是否合理、是否进行了有效维护，以便更易于工人使用？它们使用起来是否安全？
- 工人是否暴露于有害化学品、病原体、过度粉尘、噪声、日晒或极端温度中？工人是否有恰当的个人防护装备（PPE）？是否得到了正确使用？
- 作业区是否有充足照明？
- 化学品是否有明确标识、安全储存且未与不相容的材料放置在一起？储存容器是否有泄漏或可能出现泄漏？
- 哪些地方可能发生火灾、爆炸或有害物质泄漏事故？那些地方是否有充足而恰当的响应设备？
- 出口是否畅通并有明显标记？它们是否没有上锁并配有紧急逃生锁？
- 是否有某些通道因厂房布局的原因或材料放置不当而被阻塞？
- 哪些地方大量耗水或排水？找出所有耗水和排水的来源。
- 投入品是否得到高效利用？是否有材料被浪费？
- 工厂的哪个环节产生的废弃物最多？对废弃物是如何管理的？
- 公司对土地的使用是否对附近居民有负面影响（如污染物的排放或土地侵占）？
- 一般说来，是否有些地方或生产程序表现出明显的坏习惯？

实地考察之后，与团队开会讨论你所观察到的情况。你们也可以讨论以前发生过的事故及其后果，这样就可以采取措施防止类似情况再次发生。

你在实地考察过程中所搜集的信息将成为第 3 章介绍的“管理方案”中“行动计划”的基础。



风险评估工具

使用说明：

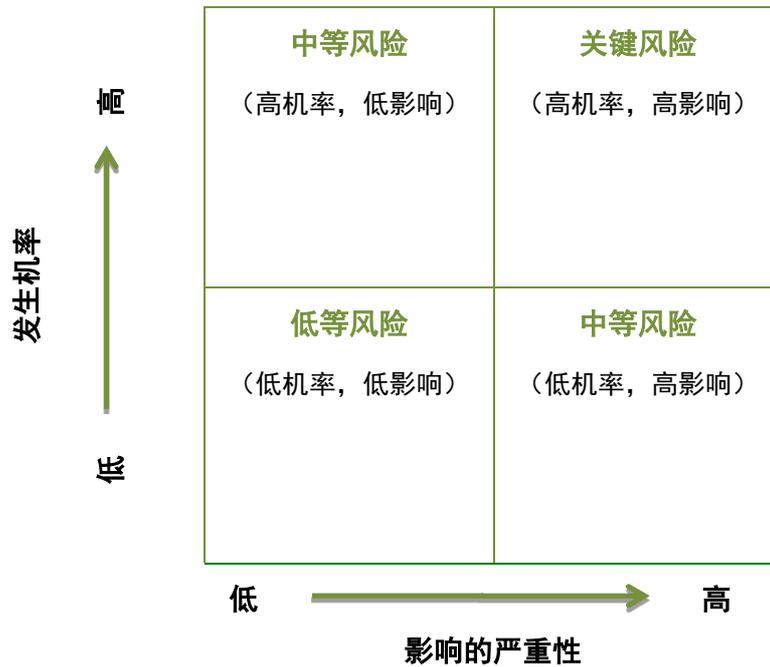
对公司的风险进行识别之后，你可能会觉得存在的问题太多了。但不要因此感到无从下手。这个风险评估表将帮助你评估每项风险的重要性，这样你就可以确定它们的优先次序，决定哪些风险最需要关注，并投入必要的资源予以解决。在确定风险的优先次序时，要综合考虑哪些风险发生的**机率最大**，以及哪些风险造成的**影响最严重**。在找出了最重要的几项风险后，你就可以制订一个行动计划。首先要力求**完全避免**这些风险，防止这些风险成为真正的问题。如果不可能做到这一点，就要采取措施来**尽量降低**风险可能产生的负面影响。

完成下面的风险评估表。首先填写你用上文提供的工具所识别出的风险，然后评估每项风险发生的机率（低、中、高、极高），再评估其影响的严重性（低、中、高、极高）。例如，大型洪灾或地震发生的可能性较低（低机率），但一旦发生，它们对公司员工和设置造成的损失可能很大（高影响）。

- 在**评估每项风险的机率**时，你应当考虑公司设施的状况以及本地环境。可以思考以下问题：
 - (1) 近年来这一风险曾多少次导致负面影响？例如，如果你通常每年会发生一次化学品泄漏，这种趋势很可能会继续下去。
 - (2) 公司所在地点是否有特别高的风险？比如，是否位于断层线上或热带风暴路径上？
 - (3) 最近是否有一些变化使公司更容易受风险的影响？比如，是否有大量新工人入职，而他们没受过良好的安全生产培训，或是更容易出错？
- 为**评估每项风险可能生产的负面影响的严重性**，你应当考虑该影响可能涉及的范围。如果风险真的发生，有多少人会受到影响？是否会导致工人严重受伤或死亡？是否会破坏你的基础设施？是否也会影响当地社区和环境？你是否会因此失去经营执照？例如，火灾可能会对所有工人都有负面影响，破坏厂房，甚至扩散到周边社区和自然环境。
- 在确定各项风险的优先顺序时，你也应当考虑存在通过节水节能、减少废弃物排放等措施提高效率、节省成本的机会。



2. 识别风险和影响



风险	发生机率 (低=1, 中等=2, 高=3, 极高=4)	严重性 (低=1, 中等=2, 高=3, 极高=4)	风险优先程度 (低, 中, 高)	备注
识别出的风险是什么? (使用前面提供的风险识别工具)	这一风险发生并造成负面影响的可能性有多大?	如果这一风险发生, 潜在的影响有多严重?	根据风险发生的机率以及影响的严重性, 最值得重视的风险有哪些?	任何其他备注说明



3. 管理方案



管理方案

引言

使用第 2 章所提供的工具，你已经识别出了公司存在的各种风险并对它们进行了优先排序。你的管理方案应当包括帮助你解决这些风险的行动计划和各种程序。你首先要力求*避免*这些风险带来的潜在负面影响；如果不可能做到这一点，就要采取措施*尽量降低风险的影响*；如果这些努力都不成功，就应当采取行动对这些负面影响加以*抵消或补偿*。

我们提供五个与这个元素相关的工具：

- 根源分析
- 行动计划表
- 程序大纲
- 供应链管理工具



3. 管理方案

根源分析

对风险进行了识别和排序之后，就应当努力找出它们的深层根源。根源往往是管理体系中存在的缺陷，如缺乏足够的标准程序或培训。

对每项重点风险，你可以使用下面的根源树形图来分析可能导致负面影响的因素。

使用说明：

- 你通过风险评估而确定的重点风险是**树冠**。
- 根源是树根。**根源**是你的管理体系实施中存在的缺陷和不足。把类似的根源归类，与ESMS元素对应起来：政策，风险和影响识别，管理方案，组织能力，利益相关者接触，监测与审查。
- 在树以外的区域，你可以包括那些可能影响你的经营但超出公司直接控制范围的外部因素。这可以包括外部环境——如天气或自然灾害，还可以包括如政府政策、经济发展趋势、市场力量等其他因素。
- 和其他活动一样，你应当与公司内各种类型的工作人员一起做这项分析，确保你可以了解各种不同的看法和视角。



根源树形图是一个帮助你透过表面挖掘每项风险的深刻根源的有用工具。



3. 管理方案

你可以采用“5个为什么”的方法来推动关于根源的积极讨论。

例如：工厂里存在化学品泄漏。（问题）

1. 为什么？— 盛放化学品的容器漏了。（第1个“为什么”）
2. 为什么？— 容器上有一个洞。（第2个“为什么”）
3. 为什么？— 容器老旧，没有淘汰更换。（第3个“为什么”）
4. 为什么？— 工人不知道需要更换。（第4个“为什么”）
5. 为什么？— 没有对工人进行化学品操作程序培训。（第5个“为什么”——找出了组织能力方面存在的漏洞）

这些工具使你可以建立一个触及问题的深层根源、提出系统、长久的预防性解决方案的管理体系。



3. 管理方案

行动计划表

使用说明

使用这张表来确定你将采取哪些行动来处理重要风险，并决定你将如何管理这些行动。

在下表中列出你在上一章确认为重点的风险。然后决定你将采取哪些行动来避免、降低或抵消/补偿每项风险的负面影响。每项行动都要指定一名工作人员负责，并订立完成这项行动的期限，以确保他/她将切实实施该行动。你还应当指出完成每项行动所需的资源以及需要采纳的操作程序，以确保该行动的长期可持续性。

风险： 在这里填写你确认为重点的风险。例如：工人暴露于高浓度粉尘环境中。

目标： 总的来说你想达到什么目标？你的绩效指标是什么？

例如：降低工人对粉尘的暴露。

减缓措施的等级分类	行动	绩效指标	完成期限	负责人	所需资源	操作程序
避免风险	你将采取何种措施来避免这一风险？ 例如：安装一个粉尘收集装置。	你将监测哪些参数来判断措施是否成功？	什么时候完成？	谁负责确保这一行动得以实施？ (这应该包括所有层次的管理人员，包括基层主管和一线管理者。)	需要哪些人力资源和财务资源？	需要建立哪些程序来确保这一行动成为日常运作过程的一部分？ 例如：对粉尘收集系统的运营和维护程序。



3. 管理方案

减缓措施的等级分类	行动	绩效指标	完成期限	负责人	所需资源	操作程序
尽量降低风险	<i>你将采取何种措施来尽量降低这一风险？</i> 例如：为工人提供呼吸系统个人防护装备（PPE）。					例如：对呼吸系统个人防护装备的分配、维护和更新程序。
补偿/抵消风险的负面影响	<i>你将采取何种措施来弥补这一风险造成的负面影响？</i> 例如：制订一项补救政策，对健康受到粉尘影响的工人进行补偿，改变其工作地点。					例如：对暴露于粉尘中的工人的定期体检程序。



3. 管理方案

程序大纲

在实行动计划时，你应当明确定义需要遵循的各种程序。程序清晰地将行动系统化，使之成为固定的日常过程和做法。可以用各种不同方式来向工人宣讲程序和工作指南，如文字、流程图或图片等。你应当使用对你公司员工来说最有效的方式。下面的大纲包括了一个清晰的书面程序应包含的核心内容。

名称： X 程序

程序编号：

页数：

1.0 目的： *本程序的目标是什么？*

例如：本程序旨在解决风险评估过程中指出的风险 X。

2.0 范围： *本程序将涵盖公司的哪些范围？程序将包括什么/哪些人，不包括什么/哪些人？*

例如：本程序涵盖本公司及承包商的所有业务活动和经营过程。

3.0 定义： *公司对本程序使用的术语如何理解？*

4.0 责任： *谁将定期审查和更新本程序？谁将就这项程序进行人员培训？谁负责执行这项程序里所描述的作业指导？*

5.0 作业指导： *实施这项程序要采取哪些具体步骤？*

6.0 参考文件： *这项程序有哪些文件支持？本程序的基础是什么？在哪里可以学习更多相关内容？*

例如：这可以包括相关的公司政策、国家或地方法规及行业标准。

7.0 记录： *程序实施的结果在哪里记录？*

例如：工人受伤情况可以在事故记录中记载，工人的问题可以在人事档案里记录。

8.0 批准人： *谁负责批准这些程序？*

例如：总经理负责批准这一程序。

9.0 发布日期： *程序何时发布？*

10.0 修订日期： *何时对程序进行审查修订？（对程序应当持续更新和改进）。*



3. 管理方案

供应链和承包商管理

除了管理公司内部的风险以外，你的管理体系还应当延伸到主要供应商和承包商。下面的表格可以帮助你确保将他们恰当地纳入你的 ESMS。

供应商和承包商应当拥有他们自己的管理体系并对其负责，但你可以帮助他们建立起开展这项工作的能力。你可以帮他们将《ESMS 手册》和本工具箱介绍的概念和工具加以调整，用于开发他们自己的 ESMS。

ESMS 元素	供应链和承包商管理
政策	<ul style="list-style-type: none"> 确保你的环境和社会政策说明包括了你对供应商和承包商的期待。
识别风险和影响	<ul style="list-style-type: none"> 确保你的风险评估对供应链和承包商的风险也加以识别。 建立一个检查清单/评级系统来评价新的和现有的供应商和承包商的社会和环境绩效。
管理方案	<ul style="list-style-type: none"> 制订行动计划，解决识别出来的供应链上的各种风险。如果你没有能力来影响供应商和承包商的行为、促使他们改善环境与社会绩效，你可以考虑逐渐改换供应商和承包商。 进行商业规划时将供应商和承包商的社会和环境绩效评级考虑在内。
组织能力	<ul style="list-style-type: none"> 培训有关工作人员（包括采购、外包和合规部门），使之能识别供应商和承包商的环境与社会风险。
应急准备和响应	<ul style="list-style-type: none"> 评估供应商和承包商的应急准备情况，帮助他们建立应急规划能力。
与利益相关者的接触	<ul style="list-style-type: none"> 与外部利益相关者接触，识别供应链上的风险以及由供应商和承包商造成的风险。
外部沟通与投诉机制	<ul style="list-style-type: none"> 建立便利的投诉机制，使你可以收到并解决人们对你的供应商和承包商的投诉。
向受影响社区持续报告	<ul style="list-style-type: none"> 向那些受代表你公司行事的供应商和承包商影响的社区持续报告。 向这些社区通报你所采取的行动取得的结果。
监测与审查	<ul style="list-style-type: none"> 定期审查供应商和承包商的管理体系并要求根据需要进行修正。

要获得更多信息，请参考《IFC 绩效标准 2：劳工和工作条件手册——衡量和改善劳工标准绩效》以及《IFC 良好实践手册——评估和管理农业大宗产品供应链的环境和社会风险》。



4. 组织能力



组织能力

引言

你的 ESMS 不仅是编写成文的政策和程序。你的公司在各个层面都要有经过训练、对体系有承诺的人来有效地实施这个体系。这并不意味着实施 ESMS 要成为每个人的全职工作，而是说新的职责应当被包含在相关的职位描述里，员工的业绩评估也应基于他是否良好实施了各种程序赋予他的职责。

为了发展你的组织能力，你必须对员工进行适当培训。你应当使用渐进式的培训方法：最初的培训应当提高员工对 ESMS 的认识；接下来应当强化员工对 ESMS 的承诺；最后，培训应当教给员工如何实施 ESMS。每个培训模块都应有与这个渐进过程相对应的目标：（1）提高认识；（2）强化承诺；（3）教给人们实施 ESMS 所需的知识和技能。

就“组织能力”这个元素我们介绍两个工具：

- 培训计划工作表
- 开发和实施 ESMS 的路线图及时间估算



4. 组织能力

培训计划工作表

使用说明

确定你的管理人员和工人需要何种类型的培训才能有效实施行动计划和改进后的程序。你应对那些只需 ESMS 基本培训的人员和那些需要更深入培训以便履行其职责的人员进行区分。

培训计划工作表样板

部门	模块 1	模块 2	模块 3	模块 4

下表提供了一个对特定人员群体的培训议题清单示例。你应当根据风险情况和潜在的改进机会对每个群体选择具体的培训模块。

部门	相关培训议题
高级管理人员	介绍 IFC 绩效标准和 ESMS；行业最佳实践。
ESMS 团队	介绍 IFC 绩效标准和 ESMS 九个元素；环境法规的要求；环境和社会风险的识别与评估；根源分析；与利益相关者的接触；绩效指标的监测；内部审计；环境和社会报告。
人力资源部门	介绍 ESMS 和 IFC 绩效标准 2——劳工和工作条件；雇用、非歧视、反骚扰、薪酬和其他劳工政策；有效的工人投诉管理和解决程序；工人—管理层互动。
工人和管理人员	介绍 ESMS；ESMS 政策；与其任务相关的新的或修改后的操作程序（如废弃物管理程序；有害化学品储存和操作程序；个人防护装备的使用与维护）；应急响应程序；关于投诉管理的指导；工人—管理层互动。
采购	基于环境和社会要求的供应链评估；供应链审计。



4. 组织能力

5. 应急准备和应急响应		高级管理层的时间	中级管理层的时间	基层主管的时间	工人的时间	月														
						1	2	3	4	5	6									
开发	确定哪些是重点紧急状况																			
	编写应急准备计划或对现有计划进行升级																			
实施	组织模拟演习, 进行评估																			
	培训应急分队																			
	安装和维护应急响应设备																			

6. 与利益相关者的接触		高级管理层的时间	中级管理层的时间	基层主管的时间	工人的时间	月														
						1	2	3	4	5	6									
开发	识别利益相关者并确定优先次序																			
	制订利益相关者接触计划																			
实施	开始与“利益相关者接触计划”里确定的重点利益相关者进行沟通/磋商																			

7. 外部沟通和投诉机制		高级管理层的时间	中级管理层的时间	基层主管的时间	工人的时间	月														
						1	2	3	4	5	6									
开发	建立接收、记录意见反馈和投诉并做出反应的体系, 或对现有体系进行升级																			
实施	设立沟通渠道, 并对这些渠道进行宣传																			
	记录收到的投诉和采取的解决措施																			



4. 组织能力

8.向受影响社区持续报告		高级管理层的时间	中级管理层的时间	基层主管的时间	工人的时间	月														
						1	2	3	4	5	6									
开发	建立向受影响社区报告和披露信息的制度或对现有制度进行升级																			
实施	根据“利益相关者接触计划”向受影响社区沟通和披露信息																			

9.监测与审查		高级管理层的时间	中级管理层的时间	基层主管的时间	工人的时间	月														
						1	2	3	4	5	6									
开发	制订 ESMS 监测计划，确定用来评估环境和社会绩效的标杆																			
	制订 ESMS 内部审计程序和评估标准																			
实施	收集和分析监测数据																			
	进行内部审计																			
	举行高层审查会，评估公司的环境和社会绩效																			
	将高级管理层对 ESMS 绩效审查的结果和主要决定对外沟通																			
	总和																			



5. 应急准备和响应



应急准备和响应

引言

即使已经建立了良好的管理体系，紧急情况还是可能发生。因此，很重要的一点是提前做好计划。你当然应当尽量防止紧急情况的发生，但你也需要对员工进行训练，让他们知道如果发生了紧急情况该怎么做。你不需要对每种可能发生的事故或紧急情况都做出应对计划，而是要使用风险评估的结果，把注意力集中在那些最可能发生或危害最大的情况上。然后你就可以针对每种重点情况制订和实施恰当的应急准备和管理计划。

应急计划应包括为了对每种紧急情况做出准备和响应而采取的详细程序。这里我们提供了对最常见紧急情况的响应程序：火灾、水灾和化学品泄漏。

对“应急准备和响应”这个元素我们提供四个工具：

- 紧急场景分类
- 火灾响应程序示例
- 水灾响应和准备程序示例
- 化学品泄漏响应程序示例



5. 应急准备和响应

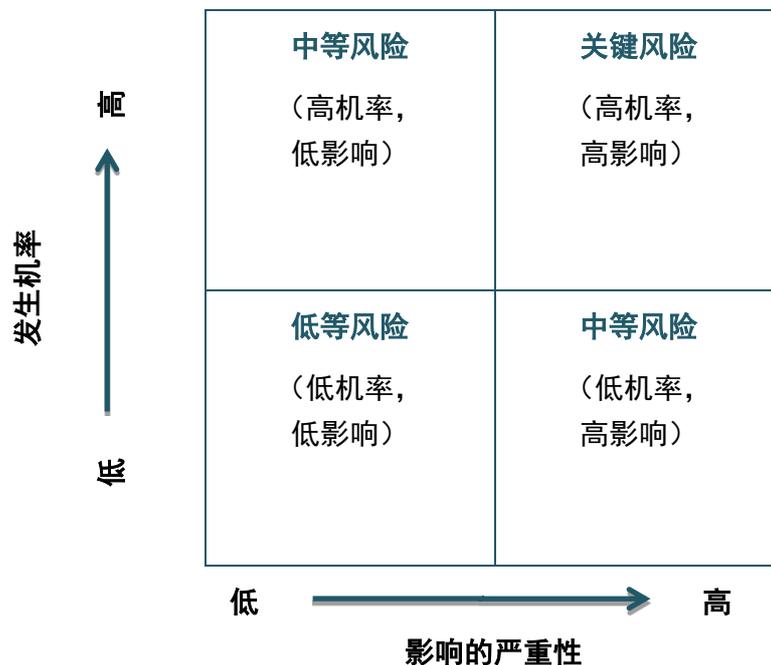
紧急场景分类

通过风险评估，你将分析在你所处的地区哪些紧急情况最有可能发生、哪些情况造成的危害最大，根据这两方面的评估来确定应急准备的重点。然后你就要制订详细的紧急准备计划，尽可能降低这些情况给公司和员工造成的损失。下面的清单包括了最常见的紧急情况类型，它们都可能造成严重的员工伤亡和财产损失，扰乱公司的运营。

人为或自然因素可能造成的紧急情况包括：

- 风暴，包括龙卷风、台风和飓风（常引发洪水）
- 其他自然灾害，如水灾、地震和海啸、火山喷发
- 火灾
- 爆炸（人为的或事故性的）
- 骚乱
- 化学品泄漏或有害物质释放

对这些紧急情况，你可以使用下面的风险评估图根据它们的发生几率和后果严重性进行分类。





火灾响应程序示例

标题：火灾响应程序

程序编号：EM001

页数：4 页

1.0 目的与范围：

- 1.1. **目的：**确定应对火灾的职责与行动。确定有关部门和人员为有效促进应急准备和响应而承担的职能、职责和权力。
- 1.2. **范围：**本程序适用于 [公司名称] 的所有活动和过程。

2.0 定义：

- 2.1. **紧急情况：**对以下方面构成紧迫威胁的情况：
 - a. 人员受伤和健康受损
 - b. 死亡
 - c. 损坏财产
 - d. 损害环境
- 2.2. **火灾紧急情况：**以以下形式造成或即将造成紧迫威胁的情况：
 - a. 无控制的火或无控制的火的紧迫威胁
 - b. 冒烟或燃烧
 - c. 易燃易爆物无控制的释放或泄漏
 - d. 火警响起

3.0 **职责和权力：**本程序由运营经理或其指定人员负责。运营经理应当向总经理汇报应急准备情况，并在紧急情况发生期间有绝对权威。运营经理有权宣布进入紧急状态。在运营经理不在场的情况下，这些权力收归公司总经理。

3.1. 环境、健康与安全（EHS）经理应当：

- a. 对本程序至少每年审查修订一次；
- b. 确保每个人都明白自己根据本程序应承担的职责；
- c. 确保所有指定区域的火情探测、警报和响应设备到位；
- d. 与每个作业区的主管协商，在每个作业区成立救火队；
- e. 定期组织救火队培训；
- f. 对所有作业区定期组织疏散演习；
- g. 分析演习结果（如疏散所用时间）并采取必要行动。

3.2. 人力资源经理应当：

- a. 确保本程序所规定的各项职责包括在员工的岗位描述里。

3.3. 设备维护经理应当：

- a. 定期检测所有应急响应设备，确保其可以正常工作；
- b. 制订应急设备维护时间表，由经过批准的承包商进行维护；
- c. 如果设备需要修理或更换，立即采取行动进行修理或更换。



5. 应急准备和响应

3.4. 作业区主管：

- a. 确保救火队成员参加培训；
- b. 定期提醒工人出现火情时他们应承担的职责；
- c. 在会合点清点工人人数。

3.5. 救火队应当：

- a. 参加由 EHS 经理组织的培训；
- b. 按照本程序的作业指导和培训内容对火情做出响应，提供医疗救助。

3.6. 所有工人应当：

- a. 参加疏散演习；
- b. 如果出现火情立即通常救火队成员或作业区主管；
- c. 火警响起时通过最近的出口疏散；
- d. 在指定会合地点集中。

3.7. 作业指导中规定的其他职责。

4.0 作业指导：

4.1. 灭火指导：

- a. 灭火的第一规则是首先保护生命，然后才是保护财产。
- b. **发现火情者**应当立即请求公司内部援助。不要在没有另一名有资质的人员陪同的情况下进入起火的房间或建筑。立即向其他人员发出警报。
- c. 判断能否使用建筑内的便携设备在适当的时间内扑灭。如果建筑内的设备足以灭火，则用它来扑灭火情。如果设备不足，则立即致电消防队，拉动火警，从建筑物疏散。
- d. **发现火情者**应当通知电话接线员并提供着火的准确地点和着火性质。
- e. **电话接线员**将依次通知以下部门：
 - i. 工程控制室；
 - ii. 计时办公室；
 - iii. 运营经理；
 - iv. 设备维护部；
 - v. EHS 经理；
 - vi. 所有其他部门领导；
 - vii. 厂医。
- f. 除非另有指示或情况不允许，**电话接线员**应当坚守岗位，作为火情响应的信息和控制中心。
- g. **供电部**接到通知后，电工应当立即切断受影响区域的电源，（如果有电梯）把电梯停在底层，并为救火或疏散行动提供充足照明（如果需要额外照明，就提供紧急照明）。
- h. **设备维护部**应当前往消防栓泵房（如果安全的话）确保消防栓正常运行。
- i. **作业区主管**（或值班主管）将在一名受过训练的公司救火队员的帮助下就疏散和灭火做出恰当决定并/或通知市政消防部门。



5. 应急准备和响应

- 4.2. **从建筑物疏散：**为防止人员伤亡，很重要的一点是迅速决策，将人员从起火的建筑物疏散。应当根据专业知识对疏散过程进行管理，不能有任何拖延。如果有必要疏散，那么每个人都必须通过最近的出口或根据疏散组织者的指示离开。在劳动密集型产业，必须在很短时间内疏散大量人员。例如，过去很多纺织工人因为出口被堵塞或锁住或是出口太少而丧生。要确保逃生路线可在紧急情况下使用。
- 在你离开建筑物的时候，关上但不要锁住身后的门。
 - 公司职员和访客应当在指定地点会合，这个地点应当位于处于烟雾或有毒气体上风口的安全区域，同时不会阻碍紧急车辆和人员的通行。
 - 为确保了解每个人的下落，对所有职员和访客进行清点。
 - 在指定人员（运营经理和安全经理）告知可以回到疏散的建筑物之前，工作人员不得回到该建筑物。
 - 只有训练有素并穿戴恰当个人防护装备的人员才可以开展营救活动（比如营救受困的职员/访客）。
- 4.3. **医疗救助：**对所有轻伤进行急救。但要记住，急救只是临时措施，它是在医生到达现场或受害者被送往医院之前的快速伤情处理。在伤情发生后的关键时候你采取的措施可以挽救人的生命，所以了解基本的急救方法非常重要。经常温习急救方法，这样当紧急情况突然出现时就可以有备而来。当有人受伤时，最重要的事情是要查看现场、判断周围是否安全，考虑是否必须先把伤员从危险地点运到更安全的地方。对所有危及生命的情况要立即打急救电话，派人指引急救团队找到伤员。
- 4.4. **火灾伤害和烧伤的急救**
- 将病人移到有新鲜空气的地点。
 - 将病人从高温地点移开。
 - 不要让人群围在病人周围。
 - 移开或剪掉身体受伤部位的衣服。
 - 解开纽扣，松开衣服。
 - 向受伤部位泼凉水。
 - 涂沫杀菌药膏。
 - 找医生。
- 4.5. **窒息：**如果病人呼吸困难或有其他虚脱症状：
- 用呼吸机或嘴对嘴的方法做人口呼吸。
 - 提供氧气。
 - 将病人送往医院或其他地点接受医疗救助。
- 4.6. **休克：**如果病人出汗、脉搏微弱、身体发冷：
- 给病人盖上毯子（不要触碰到烧伤部位）。
 - 确保病人保持卧姿。
 - 如果判断病人头部、颈部没有受伤，腿部没有骨折，则可把他的脚抬高。
 - 寻求医疗人员的救助。
 - 监测重要生命体征。
 - 防止身体失温。
 - 立即将病人送往医院。



5. 应急准备和响应

5.0 **应急响应小组**：成立应急响应小组的目的是处理公司内的灾难性事故。小组的职责是在接到紧急情况报告时立即会面，以决定行动方案。

应急响应小组成员

姓名	职务	住宅电话	移动电话
	总经理		
	运营经理		
	值班主管		
	EHS 经理		
	救火队员 1		
	救火队员 2		

应急响应小组成员可能会被紧急召集。

6.0 **参考文件**：疏散计划，标明紧急出口、灭火设备和急救箱位置的厂房平面图。

7.0 **记录**：培训记录，演习记录，灭火和急救设备维护和检查记录；水位和水压检查记录。

8.0 **批准人**：总经理。

9.0 **发布/修订日期**：2013 年 11 月 27 日。



5. 应急准备和响应

化学品泄漏响应程序示例

标题：化学品泄漏响应程序

程序编号：EM002

页数：3 页

1.0 目的与范围：

- 1.1. **目的：** 本程序描述管理化学品泄漏、尽可能降低人员伤亡和环境危害的步骤。
- 1.2. **范围：** 本程序适用于 [公司名称] 的所有活动和过程中因有害物质泄漏引起的任何事故。

2.0 定义：

- 2.1. **泄漏性质：** 由有害物质的风险水平以及对泄漏的控制程度决定。可分为小型泄漏和大型泄漏。
- 2.2. **小型泄漏：** 对职工和环境构成的风险有限。比如，如果 5 毫升浓硫酸洒出来，这就是小型泄漏，因为这个数量很小，很容易进行中和和清除。
- 2.3. **大型泄漏：** 对职工和环境造成重大风险。大型泄漏的一个例子是氨气在不通风的空间无控制地释放。如果数量大，就会给该区域的人员造成很高风险。

3.0 职责和权力： 本程序由运营经理或其指定人员负责。运营经理应向总汇经理报应急准备情况，并在紧急情况发生期间有绝对权威。运营经理有权宣布进入紧急状态。在运营经理不在场的情况下，这些权力收归公司总经理。

3.1. EHS 经理应当：

- a. 对本程序至少每年审查修订一次；
- b. 确保每个人都了解自己根据本程序应承担的职责；
- c. 确保所有指定区域的泄漏控制和清理设备及恰当的个人防护装备到位；
- d. 确保在所有保存和使用有害化学品的区域都有“材料安全数据表”（MSDS）和“国际化学品安全卡”（ICSC）；
- e. 与作业区主管协商确定负责操作或储存有害化学品的工人；
- f. 组建应急响应队；
- g. 定期计划和实施以下培训：（1）向负责操作和储存有害化学品的工人进行如何处理小型泄漏的培训，（2）向应急响应队进行如何对大型泄漏做出响应的培训；
- h. 对所有作业区定期计划和组织疏散演习；
- i. 分析演习结果（如疏散所用时间）并采取必要行动。

3.2. 人力资源经理应当：

- a. 确保本程序所规定的各项职责包括在员工的岗位描述里。

3.3. 运营经理应当：

- a. 确保负责操作和储存有害化学品的工人和应急响应队参加培训；



5. 应急准备和响应

3.4. 负责操作和储存有害化学品的工人应当：

- a. 参加由 EHS 经理组织的培训；
- b. 按照本程序作业指导和培训内容对小型泄漏做出响应并提供医疗救助。
- c. 如果发生大型泄漏，立即联系应急响应队。

3.5. 应急响应队应当：

- a. 参加由 EHS 经理组织的培训；
- b. 按照本程序作业指导和培训内容对大型泄漏做出响应并提供医疗救助。

3.6. 所有工人应当：

- a. 参加疏散演习；
- b. 听到警报时通过最近的出口从建筑物疏散；
- c. 在指定会合地点集合，清点人数。如果有人失踪，需向主管报告。

3.7. 作业指导中规定的其他职责。

4.0 作业指导：

4.1. 小型泄漏

- a. 对泄漏的化学品必须立即彻底清理。
- b. 谨慎操作——很多有害化学品无色无味。不要假定泄漏的化学品无害。
- c. 确定泄漏涉及的化学品及其危害——在“材料安全数据表”（MSDS）和“国际化学品安全卡”（ICSC）中查找。
- d. 根据泄漏材料的物理和化学特性决定采取何种响应和/或疏散程序。
- e. 消除泄漏对设备、衣服和人员造成的污染，包括所有受害者在内；有必要的话在现场进行。
- f. 只有在获得了专家指导意见后再抛弃被污染的设备 and 材料。
- g. 确保设立了应急程序并予以执行。

4.2. 大型泄漏

- a. 联系应急响应队。
- b. 通知**电话接线员**。除非另有指示或情况不允许，接线员应当坚守岗位，作为应急响应的信息和控制中心。
- c. 必要时**电话接线员**将通知有关政府部门，提供以下信息：
 - i. 说明发生了紧急情况。
 - ii. 提供你的姓名、电话号码和位置。
 - iii. 提供事故发生地点。
 - iv. 提供事故发生时间和事故类型。
 - v. 提供事故所涉及的材料名称和数量。
 - vi. 如有伤亡，说明伤亡程度。



5. 应急准备和响应

- d. 将人员从泄漏发生的区域疏散。
 - e. 离开该区域时关闭设备。
 - f. 指挥人们前往最近的消防出口。不要使用电梯。
 - g. 不要触摸任何有害物质。必要时采取预防措施保护自己。
 - h. **不要**回到发生化学品泄漏的区域！未经培训、未配戴恰当防护装备的人员可能会吸入有毒或窒息性气体。联系运营经理和实验室经理。
 - i. 关门，防止有害物质的污染扩散。将泄漏区域保护起来，确保非应急响应人员远离危险。
 - j. **应急响应队**将对受到有害物质感染的人员隔离，根据 MSDS 或 ICSC 进行治疗处置。
 - k. 在专家的帮助下，**应急响应队**将尽量控制污染的扩散，并开始消除/清理污染的程序。
- 4.3. **医疗救助**：对所有轻伤进行急救。但要记住，急救只是临时措施，它是在医生到达现场或受害者被送往医院之前的快速伤情处理。在伤情发生后的关键时候你采取的措施可以挽救生命，所以了解基本的急救方法非常重要。经常温习急救方法，这样当突然发生紧急情况时你就可以有备而来。遵循 MSDS 或 ICSC 的指导。
- a. 将伤员从泄漏发生区域转移到有新鲜空气的地方（但不要因为进入有毒气的区域而危及你自己的生命）。
 - b. 立即移除受污染的衣服。
 - c. 用流动水冲洗皮肤或眼睛 15 分钟。
 - d. 为伤员寻找医务人员。

5.0 **应急响应小组**：成立应急响应小组的目的是处理公司内的灾难性事故。小组的职责是在接到紧急情况报告时立即会面，以决定行动方案。



5. 应急准备和响应

应急响应小组成员

姓名	职务	住宅电话	移动电话
	总经理		
	运营经理		
	EHS 经理		
	应急响应队成员 1		
	应急响应队成员 2		

应急响应小组成员可能会被紧急召集。

6.0 **参考文件**：疏散计划，标明紧急出口、MSDS、ICSC 和急救箱位置的厂房平面图。

7.0 **记录**：培训记录，演习记录，MSDS，ICSC，泄漏控制设备和医疗设备维护检查记录。

8.0 **批准人**：运营经理。

9.0 **发布/修订日期**：2013 年 12 月 5 日。



5. 应急准备和响应

水灾准备和响应程序示例

标题：水灾响应程序

程序编号：EM001

页数：5 页

1.0 目的与范围：

1.1. **目的：**确定应对由水灾引起的紧急情况的职责与行动。确定有关部门和人员为有效促进公司的应急准备和响应而承担的职能、职责和权力。

1.2. **范围：**本程序适用于[公司名称]的所有活动。

2.0 定义：

2.1. **紧急情况：**对以下方面构成紧迫威胁的情况

- a. 人员受伤和健康受损
- b. 死亡
- c. 损坏财产
- d. 损害环境

3.0 职责和权力

3.1. 应急响应队协调员应当：

- a. 对本程序至少每年审查修订一次。
- b. 确保每个人都了解根据本程序自己应承担的职责。
- c. 确保所有指定区域的必要设备（如实时警报、无线电通讯、避难所）和物资（饮用水、不易腐食品、手电筒）到位。
- d. 组建应急响应队。
- e. 根据本程序规定的应急响应队职责定期组织对他们的培训。
- f. 对所有作业区定期组织演习。
- g. 分析演习结果并采取必要行动。

3.2. 人力资源经理应当：

- a. 确保本程序所规定的各项职责包括在员工的岗位描述里。

3.3. 运营经理应当：

- a. 确保应急响应队成员参加培训。

3.4. 应急响应队应当：

- a. 参加由应急响应队（ERT）协调员组织的培训。
- b. 按照本程序的作业指导和培训内容对紧急情况做出响应。

3.5. 所有职工应当：

- a. 参加演习；

3.6. 作业指导中规定的其他职责。



5. 应急准备和响应

4.0 作业指导：应急响应中心（ERC）应当监测可能引发水灾的天气情况。ERC 应当对可能引发水灾的天气情况（如台风或其他风暴到来）保持跟踪，并视情向应急响应队（ERT）成员发出警报。当水灾警报得到确认时，ERC 应当通过广播系统发出通知（不管是上班时间还是下班以后）。在收到水灾警报后，所有人都应尽快回到室内。

4.1. 水灾响应程序

a. 水灾前的计划

- i. 组建**应急响应队（ERT）**并进行培训。响应队员必须愿意在水灾期间留在现场（在安全的前提下）。征集志愿者。安排水灾期间对那些留在现场人员的家人的支持/帮助。还要向本地政府应急响应部门通报你计划在工厂保留人员。
- ii. 指定一名天气监测员，他将在水灾发生前、水灾期间和水灾后报告天气情况，并随时向 ERT 协调员通报。与地方政府合作，同时也要和其他企业加强联系。
- iii. 赋予 **ERT 协调员**根据事先确定的参数（例如，当洪水离工厂的距离达到某个数值时）实施响应计划的权力。这包括停止工厂的运营、让工人回家。
- iv. **ERT 协调员**应确保**管理人员**在严重风暴的各个发展阶段履行事先确定的任务。为此，应当向所有相关人员发放任务清单，完成后交还给 ERT 协调员。
- v. 评估对水灾损失的保险承保范围。
- vi. 安装适当的实时警报系统。
- vii. 提供可保护公司职员的安全避难所，指定安全的疏散路线。
- viii. 提供无线电和其他通讯系统和恰当的个人防护装备。

b. 预先准备步骤

- i. 确定工厂哪些区域是关键区域，确保每个班次上都有人知道停止生产或运营的正确程序并被赋予实施权力。
- ii. 保留本地应急响应机构和工业地产保险公司的最新电话号码和联系人名单。与地方应急机构联系，提前就应急响应行动进行规划和协调。这样你和他们都可以有更好的准备。
- iii. 安排备用通讯方式，如无线对讲机或手机，并准备备用电池和柴油发电机。
- iv. 安排场外应急通讯控制中心——如酒店的会议室，防止现场过于危险而无法停留。
- v. 确定公司哪些文件材料是最重要的，制订保护/转移计划。
- vi. 指定一个“热站”（远离灾害现场、可以立即继续保持业务运转的数据处理地点）。
- vii. 维持与承包商的合同，以获得灾后可能需要的物资和维修服务。如果可能的话，使用那些位于潜在水灾灾区以外的承包商。本地承包商到时可能无法满足需要。
- viii. 订购应急物资并在整个洪水季节对它们进行维护。



5. 应急准备和响应

- ix. 保存绳索或其他可在水灾时对货场物资、各种标记、车辆和设备进行捆绑/固定的工具。
- x. 保护/转移重要文件材料。
- xi. 检查所有消防设备，如喷水控制阀和灭火泵。
- xii. 确保自愿留在现场的 ERT 成员有合适的物资和装备（饮用水、不易腐食品、医疗物资、手电筒和对讲机）。
- xiii. 手头有现金供灾后使用，如购买食品和物资或是支付职工和承包商的款项。
- xiv. 修理地上储水罐并灌满水。
- xv. 将发电机油罐、灭火泵和公司所有车辆加满。
- xvi. 用防水布保护电脑和机器。
- xvii. 将所有可能相互剧烈反应的化学品隔离、中和或移走。
- xviii. 关闭天然气以防止火灾。
- xix. 关闭所有非关键电子设备。
- c. 水灾期间：应急响应人员只有在能保证安全的情况下才留在工厂。
 - i. 持续巡视厂房，查看有无屋顶漏水、管道破裂、着火或建筑结构损坏等问题。
 - ii. 人员只应留在水灾期间被确认为安全的地点。
 - iii. 停电期间，关闭所有电闸，防止来电时设备未经必要检查就自行启动。
- d. 水灾后：
 - i. 保护现场。
 - ii. 查看水灾造成的破坏。
 - iii. 查看有无安全隐患，如裸露的电线、燃气或易燃液体泄漏、地基或地下管道受损等。
 - iv. 召集关键人员并通知承包商开始维修工作。开工前确保所有安全措施已全部到位。
 - v. 尽快开始抢救财产，防止进一步损失：遮盖破损的窗子和屋顶，清除倒下的树木。
 - vi. 清理屋顶排水管道，清除屋顶的碎石瓦砾以防止堵塞排水。
 - vii. 在重新打开主配电系统前检查所有导线和裸露绝缘子。



5. 应急准备和响应

5.0 急救与营救

- a. 如有人受伤，致电应急响应中心（ERC）。如果形势十分紧急或严重，应立即致电地方政府的应急服务，然后尽快通知 ERC。
- b. 除非你受过必要训练或情况足够安全，不要擅自采取营救行动。
- c. 不要移动受伤的人，尤其是有脊椎受伤或骨折迹象时——除非出于安全考虑绝对有必要这样做。
- d. 尽量让伤员舒适、暖和、平躺。
- e. 对伤员做急救处理，最好是由受过训练的人进行。

6.0 **应急响应小组**：成立应急响应小组的目的是处理公司内的灾难性事故。小组的职责是在接到紧急情况报告时立即会面，以决定行动方案。



5. 应急准备和响应

应急响应小组成员

姓名	职务	住宅电话	移动电话
	总经理		
	运营经理		
	值班主管		
	EHS 经理		
	厂医/现场医务主管		
	ERT 协调员		
	ERT 成员 1		
	ERT 成员 2		
	ERT 成员 3		
	邻居		
	消防员		
	运输企业		
	本地志愿者组织		

应急响应小组成员可能会被紧急召集。

7.0 **参考文件：** 疏散计划，搜索营救计划，标明应急设施位置的厂房平面图。

8.0 **记录：** 培训记录，演习记录，消防、营救和医疗设备的维护和检查记录。

9.0 **批准人：** 运营经理。

10.0 **发布/修订日期：** 2013 年 10 月 9 日。



6. 与利益相关者的接触



与利益相关者的接触

引言

你的经营活动中会与许多不同的利益相关者群体互动。利益相关者就是与你的公司有利益关系、受你公司影响或自认为受你公司影响的个人或组织。

你应当努力与利益相关者接触，了解你的业务对他们的影响，降低因为他们的反对情绪或负面宣传给公司声誉造成的风险。与利益相关者开展有规律、系统性的互动有助于赢得他们的信任，树立公司的正面形象。此外，利益相关者还可以对公司的经营活动提供宝贵的反馈意见，帮助你避免或降低可能产生的负面影响。

我们提供三个与这个元素相关的工具：

- 利益相关者绘图工具
- 用以识别受影响社区的影响分区工具
- 利益相关者接触计划工作表



6. 与利益相关者的接触

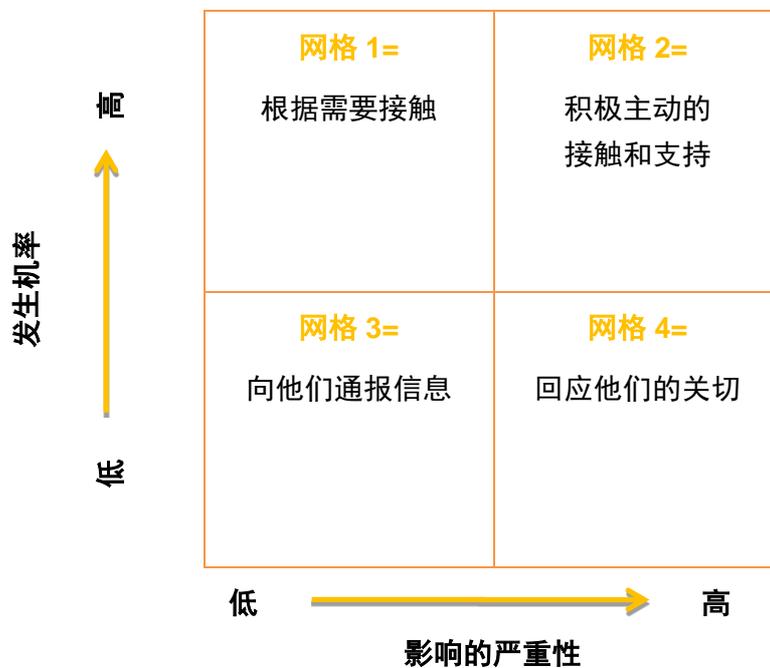
利益相关者绘图工具——识别与分析

使用说明

1. 与一个跨职能/跨部门团队做这个练习。
2. 列出一个包括公司所有利益相关者的清单。这包括：直接或间接受到公司**影响**的利益相关者；与公司的经营有利益关系的利益相关者；可能对公司经营有怨言或关切的利益相关者；与公司保持业务关系的利益相关者；可能对公司经营施加影响的利益相关者。你的清单应当尽量具体。例如，你应当单独列出每个客户和供应商，将利益相关者社区根据其合法地方领导人或其他有关人员进行分类。
3. 对每个利益相关者群体进行讨论，记下每个群体的主要关切、问题和利益所在。

利益相关者	问题/关切/利益

4. 根据每个利益相关者受公司影响的程度和他们影响公司经营的能力将其绘制在利益相关者图上。





6. 与利益相关者的接触

5. 根据每个利益相关者目前与公司关系的性质进行分类：**支持，有条件支持，中立，负面**。与利益相关者的接触应当努力保持与支持公司的利益相关者的良好关系，解决不太支持的利益相关者的关切。记住，利益相关者与公司的关系是可以随着时间改变的。我们建议你每隔一段时间就重新进行一次这种分析，以确保公司与各个利益相关者的接触是恰当的。
6. 确定与利益相关者接触的优先次序。
7. 制订利益相关者接触战略。在制订战略时，要考虑公司当前的发展计划。你也应当针对利益相关者图中的四个不同类型制订不同层次的接触战略。
 - *网格 1: 根据需要接触*
 - *网格 2: 积极主动的接触和支持*
 - *网格 3: 向他们通报信息*
 - *网格 4: 回应他们的关切*
8. 每隔一段时间以及在公司或本地环境发生重大变化后应当重新回顾利益相关者图。你还应当与外部团体共同回顾利益相关者图以得到他们的反馈。

来源：《战略性社区投资：为在新兴市场开展业务的公司编写的良好实践手册》，IFC（2010）。



6. 与利益相关者的接触

用来识别受影响社区的影响分区工具

使用说明

“受影响社区”这个说法包括了所有位于公司设施附近而且其环境、健康和生计由于公司的活动直接受到实际或潜在不良影响的个人和社区。

识别受影响社区的一个快速、实用方法是使用“影响分区图”（见下框）。通过分析公司各种类型的环境和社会影响，你可以识别出每个影响领域的群体。然后你可以使用这一信息来确定主要利益相关者的优先次序。

你应当优先考虑那些因你公司的活动而受到直接负面影响的个人和团体；不过，要区别哪些人受到直接影响、哪些人没有受到直接影响可能并不容易。那些居住在你确定的影响区域边界以外的社区仍会认为他们也受到影响，还会觉得被武断地排除在你公司的接触活动以外。

如何通过影响分区识别利益相关者

1. 画一张反映可能引起本地环境和社会影响的项目要素（如使用/影响的土地面积、空气和水污染受体等）的地图。使用航拍照片或卫星图像可能更为方便。
2. 确定每个要素（如征地面积、空气和水污染受体等）的大体影响区域。
3. 分析确定了利益相关者群体后，将这些群体绘制在影响区域图上。
4. 与利益相关者的合法代表磋商，核实哪些群体将受到何种影响。

来源：《通过有效磋商和信息披露改善营商》IFC (1998)。



6. 与利益相关者的接触

利益相关者接触计划工作表

使用说明

在确定了最重要的利益相关者之后，你就应当制订一个与他们接触的计划。你应当与那些受你公司影响最大的团体和那些对公司业务有最大影响力（或潜在影响力）的团体有更高层次的接触。

最起码，你应当建立一个**外部沟通**程序来听取公众意见，并相应地调整你的环境和社会管理方案。对那些因为公司受到负面影响的利益相关者，你还应当建立一个**投诉机制**，用来处理可能出现的不满。你还应当积极通过**磋商**与受到负面影响的利益相关者接触，定期向他们提供清晰有用的信息。这两种接触方法使社区可以随时表达他们的关切和提出建议。最后，你还应当向利益相关者**报告**公司为解决他们在磋商中提出的问题而采取的行动及其结果。

下面的表格提供了一些可能受公司业务影响或可能影响公司业务的利益相关者的例子。在绘制了利益相关者图并了解他们的主要关切后，你就可以制订一个接触计划，确定接触方法、需要向利益相关者披露或报告的信息以及你想从他们那里获得的关键信息。

利益相关者接触计划				
利益相关者	关切	接触方法	需要披露或报告的信息	想获得的最重要信息
	该利益相关者最关心公司的哪些方面？ 什么使他们晚上难以入睡？	公司怎样与该利益相关者接触？ 双向交流的最有效方法是什么？ 与这个团队的接触需要保持什么样的频率？	该利益相关者需要了解什么？	你的公司想了解关于该利益相关者的哪些信息以及想从他们那里得到哪些信息？
公司员工				
合同工				
本地社区				
消费者				
供应商				
承包商				
监管部门				
非政府组织				
媒体				
其他				



7. 外部沟通与投诉机制



外部沟通与投诉机制

引言

投诉机制

投诉机制为受到公司影响的社区成员提供了一个与公司联系的渠道，使他们可以公开、保密或匿名地提出问题、表达关切或提出正式投诉。投诉机制作为你的正式利益相关者接触过程的一部分，是社区成员与你公司沟通的另一个途径。

外部沟通

即使你的公司在与利益相关者接触过程中没有发现任何受公司影响的社区，你也应该建立和保持一个公开、便捷的渠道（如电话号码、网站、电子邮件等），便于公众与你联系。外部利益相关者可以通过这种渠道提供宝贵的信息，例如：产品改进建议；关于客户与公司职员互动情况的反馈；监管部门、非政府组织和个人对公司环境和社会绩效的评价等。

我们提供两个与本元素有关的工具：

- 有效投诉机制检查对照表
- 投诉记录



7. 外部沟通与投诉机制

有效投诉 机制检查对照表

使用说明

下面的检查表将就有效投诉机制的要点为你提供指导。表中包括了一些例子用作说明之用；你应当根据你公司的规模、业务复杂程度和当地情况进行调整。

有效投诉机制的要点	公司的方法
便于使用，可以保密地提出投诉，包括匿名投诉	<ul style="list-style-type: none"> • 在公司网站上提供可以在线填写提交的投诉表格及使用指南。 • 电子邮件。 • 电话热线。 • 在公司大门外及其他重要位置（如教堂、市政厅、社区中心）设置意见箱。 • 由一名指定的社区联络员每周走访受影响的村庄或其他利益相关者，记录他们的意见或关切。
对投诉体系进行宣传，让利益相关者都知晓它的存在并知道如何使用	<ul style="list-style-type: none"> • 在教堂、学校、社区中心等分发小册子，介绍公司简介和公司业务。宣传册应当包括关于外部利益相关者如何投诉的指南，并解释公司处理投诉的程序。 • 与社区领导人和其他利益相关者举行会议，由总经理/社区联络员解释你们的书面程序。
树立公司的合法性，培养信任感；鼓励社区与公司开展对话、分担责任	<ul style="list-style-type: none"> • 重大投诉案件由正式的多利益相关者监督小组（比如，可以包括公司代表和受影响社区、非政府组织、学术界和/或市政府代表）进行审查。 • 为专家研究提供透明资助，使研究搜集的证据做到独立、无偏见。 • 最严重的投诉通过独立调解解决。
程序和结果都要透明	<ul style="list-style-type: none"> • 详细总结所有投诉案件——包括投诉是否被接受、调查程序和时间表以及解决方案等各方面信息。 • 将案件小结发布在公司网站上并且/或者通过信件/电子邮件/社区联络员向投诉人做出答复。
建立可预见、明确的投诉处理程序，包括职责分配、处理期限和结果监测等事项在内	<ul style="list-style-type: none"> • 指定一名职员或一个团队负责记录投诉，并与相关工作人员和外部利益相关者一道调查投诉事实，决定需要采取的行动，并将结果向投诉者报告。
使投诉体系成为持续学习的资料来源	<ul style="list-style-type: none"> • 管理团队定期审核投诉案件和投诉体系，监测体系的有效性，并将有关结果纳入公司的管理体系。 • 公司对受影响的利益相关者举行印象调查，评估人们对投诉机制及其结果的可信任度及使用便利性的感受。



7. 外部沟通与投诉机制

投诉记录

使用说明：

你应当建立一个投诉登记册或数据库来监测投诉的处理情况。这个工具使你可以分析投诉信息并用它来改善你的运营，主动防止未来再次出现同类问题。这个记录表展示了哪些信息会比较有用，需要记录下来。

1. 投诉编号		
2. 投诉细节		
2.1 何时发生		
2.2 何地发生		
2.3 怎样发生，涉及何人		
2.4 投诉人的讲述及期待		
2.5 投诉记录日期		
2.5 投诉提交地点/提交方法		
3. 投诉人简况		
3.1 性别		
3.2 年龄		
4. 投诉人联系方式		
4.1 匿名（是/否）		
4.2 电话		
4.3 电子邮件		
4.4 地址		
5. 投诉被接受（是/否）		
5.1 投诉未被接受		
5.1.1 采取的行动	明显与公司的运营无关—拒绝 <input type="checkbox"/>	
	与劳工有关的投诉—转给人力资源部 <input type="checkbox"/>	
	商业纠纷—转给商业纠纷解决机制或民事法庭 <input type="checkbox"/>	
	涉及政府政策和政府机构—转给政府部门 <input type="checkbox"/>	
	其他 <input type="checkbox"/>	
5.1.2 已通知投诉人（是/否）		
5.1.3 通知方法		
5.1.4 结案日期		



7. 外部沟通与投诉机制

5.2 投诉被接受	
5.2.1 投诉类别	大气颗粒物排放 <input type="checkbox"/>
	气味 <input type="checkbox"/>
	噪声 <input type="checkbox"/>
	污水 <input type="checkbox"/>
	公司车辆 <input type="checkbox"/>
	移民工人涌入 <input type="checkbox"/>
	安保人员 <input type="checkbox"/>
	其他 <input type="checkbox"/>
5.2.2 证明投诉合理性的照片和文件	
5.2.3 解决方案	1: 内部 <input type="checkbox"/> - 负责人/负责部门
	2: 多利益相关者监督小组 <input type="checkbox"/>
	3: 独立调解 <input type="checkbox"/>
5.2.4 采取的解决方案/纠正行动	
5.2.5 已通知投诉人 (是/否)	
5.2.6 通知方法	
5.2.7 投诉人满意或上诉	
5.2.8 作为结案证据的照片和文件	
5.2.9 花费的资源	
5.2.10 结案日期	
5.2.11 从接到投诉到结案的天数	
6. 结案后要求继续监测 (是/否)	
6.1 监测方法和频率	
7. 防止类似问题的预防性措施	
7.1 建议采取的预防措施	



8. 向受影响社区报告



向受影响社区报告

引言

与利益相关者建立和保持良好关系的最后一个关键步骤是让他们了解公司对他们的关切或投诉所做的反应。因此，你应当向受影响社区**报告**并解释公司为解决他们提出的问题所采取的行动以及这些行动的结果。

我们提供一个与本要素相关的工具：

- 持续报告的形式和场所



8. 向受影响社区报告

持续报告的形式和场所

使用说明

下面的清单可以帮助你思考向受影响的利益相关者报告公司行动的各种方式以及你对他们关心的领域进行监测的方式。

- 公司开放日
- 公司大门外的宣传栏
- 在教堂、学校、社区中心发放宣传册
- 网站
- 在市政厅或社区中心举行公开会议
- 与受影响的利益相关者代表举行会议
- 给受影响的利益相关者代表和投诉者的信函
- 电子邮件
- 打电话
- 可持续性报告（如“全球报告倡议”—GRI）



9. 监测与审查



监测与审查

引言

监测与审查是 ESMS 的重要组成部分，因为这两方面的活动使你可以检查和调整你的体系。你需要监测行动计划的执行情况，确保它们得到切实实施，各项程序得到遵守。你还要确保你的 ESMS 的确对公司的主要风险都有所处理，而且可以促进公司的不断改进。实施 ESMS 的目的是推动公司做出根本性转变，从被动地对待环境与社会问题转向积极主动的态度。通过 ESMS，公司不再是在问题发生后再处理（纠正行动），而是从一开始就努力防止问题的发生（预防行动）。监测和管理层审查为你提供了实现这种转变所需要的信息。

就这个元素我们提供两个工具：

- 监测计划
- 审计指南



9. 监测与审查

监测计划

使用说明

监测计划将帮助你判断你的行动计划和改进后的程序是否实现了预期目标。下面是一个制订监测计划的模板示例。

绩效指标		
绩效指标	监测方案	监测记录
<ul style="list-style-type: none"> 你将监测哪些参数来判断成功与否？ 例如，对接触杀虫剂的工人监测体内胆碱酯酶水平。	<ul style="list-style-type: none"> 取样频率是多少？ 你将使用什么方法、工具和设备来收集和分析样本？ 你将使用什么标准或标杆来确立可接受的水平？ 谁将负责收集、分析数据并采取必要行动？ 	<ul style="list-style-type: none"> 你怎么知道你是在朝着该指标取得进展？ 你将保留和审查哪些记录？

过程指标	
过程指标	监测记录
<ul style="list-style-type: none"> 你将监测什么指标来评估行动计划的实施进展？ 例如，负责施农药的工人中能说出正确操作方法者所占百分比。	<ul style="list-style-type: none"> 你怎么知道你是在朝着该指标取得进展？ 你将保留和审查哪些记录？



9. 监测与审查

审计指南

使用说明

本审计指南就审计人员为对公司各个方面进行评估而需采取的步骤提供了一个全面介绍。你应当阅读这个指南，了解审计人员会考虑的各类问题。这将拓宽你的视角，使你对潜在风险领域和 ESMS 要素的认识比原来的风险评估中更进一步。

✓	A. 准备
	收集公司前两年的环境与劳工绩效审计和检查报告。
	收集根据以前的审计或检查而制订的纠正行动计划，并审查每项行动的当前状态。都已经完成了吗？把重点放在尚未完成的事项以及阻止你完成纠正行动计划的原因上。
	判断公司里个人防护装备的使用状况。确保审计人员也穿戴公司要求工人穿戴的同样防护装备：头部、听觉、眼睛、皮肤的保护，保护性靴子、衣服等。不允许任何审计人员在不穿戴必要防护装备的情况下进入作业区。
	获得所有有关操作区的平面图。确保审计小组对他们将要评估的操作有基本了解。
	研究并引用本地当前的环境和劳动法规。 基本的劳动法规事项：（1）正常的每周工作时长；（2）劳动合同条款；（3）休息时间、午餐等；（4）对加班的要求、限制和例外情况；（5）工时平均和积攒；（6）最低工资；（7）社保缴费责任；（8）年假；（9）保护弱势工人的法律；（10）遣散费。 基本的环境法规事项：（1）废水；（2）雨水；（3）泄漏预防和响应；（4）建筑/拆除/改建；（5）有害材料；（6）有害废弃物；（7）有毒化学品的释放；（8）空气排放；（9）固体废弃物。
	回顾监管许可证的状况以及最近一次审查提出的具体要求和纠正行动报告。
	回顾认证审计报告（如 ISO 14001, OSHAS 18001, BSCI 或 SA8000）中的不合规事项、强制补救行动、建议等内容。总结每个事项的当前状况（处理中或已经处理完毕）。
	回顾政府检查报告、第三方审计报告等。
	回顾利益相关者接触计划和外部利益相关者投诉记录。注意以下问题：是否在应急准备和响应中视情包括了社区成员；化学品使用和有害材料的事故性泄漏对社区的影响，如染料和氯气；废水或其他废弃物被排放到对社区有影响的区域；加剧洪涝；水源供给有限，取水困难；因公司运营导致生活质量下降。
	特别注意与以前报告中指出的问题相关的观察/文件回顾/访谈。
	研究了解全国和当地工会权利和工会活动的情况、本地环保团体和社区活跃组织。
	针对审计范围安排足够的时间。说明可与员工进行保密会议的时间；在为员工保密的前提下安排和举行会议。



9. 监测与审查



B. 与管理层的初步会议

	在开始审计活动前与公司高级管理层和部门经理开会，回顾 ESMS 议题和审计目的。
	介绍与高级管理层和基层主管的会议日程。
	和部门经理一起回顾以前的审计报告以及迄今为止在实施纠正行动方面的绩效。
	讨论对配合审计的工人的不报复政策；告知管理层未来的审计将考察此次接受访谈的工人在公司的后续情况。



C. 实地检查

	按照生产程序进行实地检查。对照以前对工厂实地检查情况的评估；判断原来提出的不合规现象是否消除/是否已经采取纠正行动——如果没有，为什么？
	尽量减少陪同你进行实地检查的经理和主管人数。一至两名具有相关知识/责任的非主管人员通常就足够。
	在实地检查期间，注意你的身体语言向工人发出的信号；确保你与职工使用/穿戴同样的个人防护装置。
	<p>对观察到的所有需要注意的事项进行记录：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 灌溉和清洗用水不加区别 2. 浪费水/低效用水 3. 浪费能源 4. 泄漏迹象 5. 对有机废弃物的干式清理和收集 6. 储存间或其他零散物资的储存 7. 废弃物和垃圾 8. 危险材料或被禁用或限制使用的化学品数据资料（MSDS/ICSC） 9. 材料的移动：手推车、叉车等。通道是否有清晰标识？非行人用通道是否用特殊颜色标出？ 10. 对头部、听力、视力、生命、四肢的明显隐患：降低隐患的措施？员工对隐患的了解？ 11. 具有个人防护装备，按使用说明使用，无偿更换；员工对防护装备的了解 12. 员工是否能够说明自己的任务和职责？ 13. 质量保证（QA）团队开展工作的证据



9. 监测与审查

	核实各类建筑物（如仓储或设备维护区域、行政管理大楼，等等）都有消防出口并可以随时打开；出口没有堵塞；紧急逃生锁状态良好；出口外开阔无阻塞；紧急出口有明确标识；最近出口有明确标识；消防栓柜中配有消防栓和龙头等；禁止进入的区域有明确标识；配电箱关好并封闭；配电箱附近有断电上锁/挂签程序和工具（标签、锁、警示标签）；急救箱和急救设备；紧急照明；应急准备和疏散计划；员工受过相关培训。
	让一名员工向你展示在发生火灾的情况下如何逃出；跟随这名员工走一遍出逃路线；让另一名员工告诉你/向你展示如果他/她受伤了该怎么做。
	核实室内工作条件良好，检查是否有高温、光照、噪声和粉尘等风险。使用测量工具检测空气质量、噪声水平和温度。
	对作业区实地检查后，对宿舍、餐厅、卫生间和更衣室等场所进行实地检查，看这些区域的条件是否良好。
	在实地检查过程中向主管和经理提出最佳实践建议；确保提出的建议对相关的程序/操作具有实用性。
	在作业区/宿舍的实地检查中对所有 ESMS 元素都给予充分注意。对程序的了解，使用有关程序进行培训，对投诉制度及投诉解决程序的了解，劳动权益，人力资源政策和规定等。
	对此前提出纠正行动的领域给予特别重视。重点关注此前审计中已经指出但尚未解决的不合规事项：为什么出现这种情况？分析问题的根源并提出预防和缓解措施。比谁对此负责更重要的是为什么发生这种情况以及公司今后怎样防止此类问题再次发生。



D. 对工人的访谈

	选择至少 5% 的工人，但最多不超过 100 人。进行单独访谈和小组访谈以便获得比较平衡的答案。
	选择的工人要有代表性（从性别、种族、年龄、宗教、职能部门等方面考虑）。
	如果工厂有合同工或移民工，确保也要有他们的代表。
	主管或经理不能影响访谈工人的选择，也不能影响访谈本身。
	在能够保密且工人感到自在的区域对工人进行现场访谈。确保主管和经理不在访谈现场或附近。不要让他们介入工人的选择和访谈过程。
	在审计过程中尽早举行访谈以便有后续跟进的机会。
	一定要向工人说明他们所说的一切都将保密，而且已经警告过管理层不得报复。
	对文化和性别问题保持敏感性。
	每个访谈平均安排 15 分钟；不过也要使用常识判断：如果访谈毫无成效就可以提前结束，而对那些坦率、直接地谈论关键问题的人延长访谈时间。
	事先拟好访谈问题，确保通过对所有人的访谈能够包括 ESMS 审查的所有领域。对所有访谈对象都应询问在改进程序、节水节能、减少废弃物排放等方面的建议。



9. 监测与审查

	如果你计划记笔记，事先要征得受访者同意并解释记笔记的原因。访谈过程中尽量减少记笔记的时间。访谈结束后立即完成笔记以保证笔记的准确性。
	让你的工人代表推荐一个迅速与工人建立良好关系的方法。
	向工人专门提出关于以前纠正行动计划执行情况的问题。哪些不合规问题依然存在？通过投诉机制提出的哪些问题依然存在？
	<p>确保你的问题涵盖以下内容：</p> <p>劳工问题</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> 工人是否知道并理解公司关于劳工和工作条件的政策？ <input type="checkbox"/> 工人是否了解他们根据法律所享有的结社和集体谈判权利？ <input type="checkbox"/> 工人是否了解他们的工资是如何根据基础工时、工作表现和加班时间计算出来的？ <input type="checkbox"/> 工人是否听说过由于有人因行使劳动合同或法律赋予他们的权利而受到解雇、调职、降职或其他处罚？ <input type="checkbox"/> 询问工人工会、工人委员会或其他组织的情况以及是否受到管理层的干预。 <input type="checkbox"/> 询问有关歧视和性骚扰政策的问题，判断这些政策是否得到遵守。 <input type="checkbox"/> 工人是否了解公司的投诉机制？他们是否觉得投诉机制有用，也不担心会因投诉受到报复？ <p>职业健康与安全问题</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> 工人工作时感到安全、有保护吗？例如，公司是否为其提供了合适、有用的个人防护装备？所处的工作环境有没有安全隐患？他们需要自己来减少安全隐患还是实施了工程控制措施？是否定期进行岗位安全隐患评估？生产工序或材料有所变化时是否也进行这种评估？通过投诉机制提出的问题是否得到了解决？ <input type="checkbox"/> 他们是否觉得有充足的安全设备，如灭火器、消防栓和急救包？是否针对火灾、台风、水灾或风暴等紧急情况组织了充分的安全演习？参观模拟应急演练并记下存在的不足；让一名工作人员假装刚刚受伤，让他/她解释接下来该怎么做。 <input type="checkbox"/> 工人是否定期受到关于这些风险的指导和培训？ <input type="checkbox"/> 是否有工人在这个工厂经历过事故？如果有，事故发生后的情况如何？ <input type="checkbox"/> 工作环境是否舒适，如是否有极端温度、过热或日晒等问题？ <input type="checkbox"/> 他们是否觉得工厂的化学品、废弃物和其他材料都得到妥善保存或处理？是否有充足的材料安全数据表（MSDS）和/或国际化学品安全卡（ICSC）可供查阅，并且就它们的使用进行了恰当培训？管理层对通过投诉机制提出的这方面问题是如何答复的？
	如果公司雇用合同工，一定要提出关于违反劳工权益的问题。你觉得自己和固定工人有不同吗？为什么？
	如果可能的话，部分工人访谈可在公司以外的地点进行。



✓ E. 对受影响社区和其他利益相关者的访谈	
	利益相关者绘图练习和利益相关者磋商会应当帮助公司识别出了受其设施和活动影响的群体。
	选择一些能代表受影响社区的观点的人作为样本。样本中可以包括一般公众和非政府组织、宣传团体、工会、地方企业和政府部门的代表。如果可能的话，选择针对具体产业的非政府组织。也可以寻找公司的前雇员，但要排除那些对公司心怀不满或蓄意报复的前雇员。
	判断他们对投诉机制的了解程度。尝试使用过投诉机制吗？有效吗？公司真的使用这个机制还是只是个摆设？对它重视吗？
	访谈中一定要包括原住民或边缘化团体的代表。
	<p>确保你的问题涵盖以下内容：</p> <ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> 工厂的运营对周边物理环境（空气、水、土地）有何影响？<input type="checkbox"/> 这是否导致了空气、土壤或水污染？<input type="checkbox"/> 工厂的活动是否对野生动植物有影响？<input type="checkbox"/> 工厂的经营是否对本地人的生计有影响？或是因为生物自然栖息地的转换影响了传统的狩猎/捕鱼/牲畜繁育/宗教/或其他活动场所？<input type="checkbox"/> 是否因为工厂的有害化学品、气体排放或噪声造成了健康风险或生活质量下降？注意任何关于周边居民或公司职员生病或孩子不健康的报道。<input type="checkbox"/> 是否因为大量工人来到这个地区或由于本地病媒（如蚊、蝇）的增加导致了传染病或媒传疾病的上升？本地社区是否察觉到鼠类或其他害虫的数量有所上升？<input type="checkbox"/> 受影响群体是否曾与工厂的安保人员发生过冲突？<input type="checkbox"/> 经营这个工厂的公司是否曾与这些群体接触或邀请他们参加会议，讨论他们所关心的问题？他们的投诉是否得到解决或调查？公司是否对他们提出的问题加以跟进？



✓ F. 现场文件审查	
劳工问题	
	<p>确保你审查以下领域的相关文件：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 人力资源：管理层—工人委员会会议纪要，备忘录和信件，与实施劳动政策相关的预算，培训材料、培训登记和课程大纲或者任何与工人的书面沟通材料，培训记录和教师资质。 2. 工作条件：与所有职工的合同；关于工资、福利、工时和休假的政策和程序；就工资计算与工人沟通和培训的证据；个人档案；工时卡；工资记录和工资条（在不受管理人员干预的情况下抽选）；绩效工资评定标准；招聘和解雇记录。 3. 支付雇员工资的方法安全吗？雇员是否可以选将工资直接存入一个账户？雇员是在工厂收到现金吗（会增加回家路上的风险）？ 4. 集体谈判：集体谈判政策、协议和文件记录（如集体谈判会议记录）。 5. 歧视：关于歧视的政策；相关程序；处理歧视问题的文件记录；多元化培训和参加人员登记；雇用、晋升和解职记录；工人和管理人员的性别组成。 6. 裁员：裁员、解雇和过渡政策和程序；以前裁员情况记录；关于这类问题的管理层会议记录以及与工人的沟通记录。 7. 投诉管理和解决机制：处理投诉的程序、沟通材料、记录和登记。 8. 童工：年龄核实程序，学徒项目文件记录，工人的出生、医疗文件和学校记录。 9. 强迫劳动：雇用合同（包括通过中介机构雇用的工人在内），工资记录，工作时间记录，工资扣款，工人的护照和身份证。 10. 健康和安​​全：事故和医疗记录，设备安全记录，消防和安全演习记录，健康与安全风险分析，政府卫生检查报告，安全认证证书，安全培训大纲和记录，当公司生产程序、方法、使用的化学品和材料等有所变化时进行相应培训和检查的证据，等等。
	<p>随机挑选文件和/或记录，以便形成一个具有代表性的样本。通过某些文件来验证早些时候的访谈中得到的信息。</p>
	<p>在劳工标准所涉及的各个领域均衡地分配时间和精力。文件审查对了解工资、工时、健康与安全、使用分包商、雇用和解职这几方面的情况尤为关键。</p>
	<p>如果工厂使用合同工，文件审查中就要考察是否存在侵害工人利益的问题。要认真审查与工人的用工合同。</p>
	<p>找出重要的不合规事项，为你与管理层的会议做准备。</p>
环境和职业健康与安全（OHS）问题	
	<p>确保你审查以下领域的相关文件：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 应急响应与准备：检查工厂的应急响应程序、事故报告以及说明工人接受过这方面培训的文件。 2. 环境管理：检查公司的所有环境政策和环境管理体系政策及报告，包括可持续性报告、能耗记录、各种指南和监测文件、资源利用和废弃物情况。特别要关注以前指出的不合规问题的



9. 监测与审查

现状。

3. 保险：找出那些关于公司获得的法律许可、购买的保险以及向政府有关部门通报工厂业务的文件。
4. 技术：关于生产过程以及设施的储存、购置和维护的文件。备有 MSDS/ICSC 并就工厂使用的材料具有的风险对员工进行了培训和指导；对通过投诉机制提交的有关投诉做出的答复。
5. 废弃物处置：减少和回收利用向空气、水体和土地排出的各种废弃物的政策、程序和指南，包括对所有废弃物（包括废水和固体废弃物在内）的数量和质量监测、处理和处置；是否向雇员/基层主管询问过他们对如何改进有何看法？
6. 危险材料：化学品库存和毒理信息（来自国际劳工组织/世界卫生组织/欧盟/联合国环境署等机构的 MSDS/ICSC 等）。避免完全依赖制造商的说明。采购部门是否要求购买这些材料？
7. 健康和安全：检查是否有事故记录、死亡率数据以及对数据的分析；健康与安全指南或工人安全手册；岗位安全隐患分析以及为从源头消除隐患而采取的工程纠正措施（而不只是要求工人自己来降低风险）；是否提供能够防御工作场所的技术、物理、生物和化学隐患的恰当个人防护装备；OHS 委员会会议和培训、“工具箱”安全会议记录等。
8. 工作环境：查看监测工作场所粉尘、气味、噪声和振动、高温或低温等事项的指南、报告、记录和“生态地图”。任何有粉尘累积的区域都必须有 LEL 测漏仪和警铃警灯等报警装置。



G. 与管理层的总结会

与高级管理层和部门经理举行总结会。

介绍你的初步发现，既要强调积极的方面，也要强调有待改进的领域以及为何需要改进。所有新发现和以前已经指出的不合规问题必须得到解决。邀请他们对审计中发现的问题做出澄清。

与部门经理和基层主管合作制订纠正行动计划，详细列出要采取的具体行动以及完成时间。

回顾尚未解决的以前审计报告中提出的纠正行动。

确保高级管理层批准纠正行动计划。

地址：

2121 Pennsylvania Avenue, NW
Washington, DC 20433 USA
电话：1-202-473-3800
www.ifc.org/sustainability



版权

本出版物的材料受版权保护。IFC鼓励为教育目的对本出版物内容的传播。在清楚标明出处且不用于商业目的的前提下，对本出版物的内容可自由使用。

2015年11月