

聖 約 翰 科 技 大 學

制訂日期：97 年 12 月 30 日

制訂單位：環安組

頁數：共 3 頁

文件標題：溝通參與及諮商管理程序

文件編號：EN-02-006

版 本：R.4

制 訂	審 查	核 准

修訂記錄

版本/版次	修訂內容	生效日期
R.1	環安單位名稱	101/5/29
R.2	納入安衛事項、修改內部聯絡單	101/12/20
R.3	納入能管事項、修正表單名稱、刪除外部溝通管制表	102/10/15
R.4	因應 OHSAS 18001 系統修訂文件名稱及新增相關條文要求	104/2/26

聖 約 翰 科 技 大 學

文件標題：溝通參與及諮商管理程序

頁 數：1/3

文件編號：EN-02-006

版 本：R.4

1. 目的：

為使各單位間之意見能有效溝通，達成共識，並建立與內外部利害相關者對管理承諾與溝通之管道。

2. 範圍：

凡內部各階層人員及外部利害相關者與承攬/供應商等均適用。

3. 定義：

3.1. 內部溝通：指本校內各單位間橫向溝通或主管與各級員工間之縱向溝通。

3.2. 外部溝通：指本校與其他利害相關者所進行之各種訊息溝通方式及傳遞媒體。

3.3. 利害相關者：對校園能源、環境暨安全衛生績效關切或受其影響的個人或團體。包括學生、訪客、主管機關、鄰近社區居民、承攬/供應商…等。

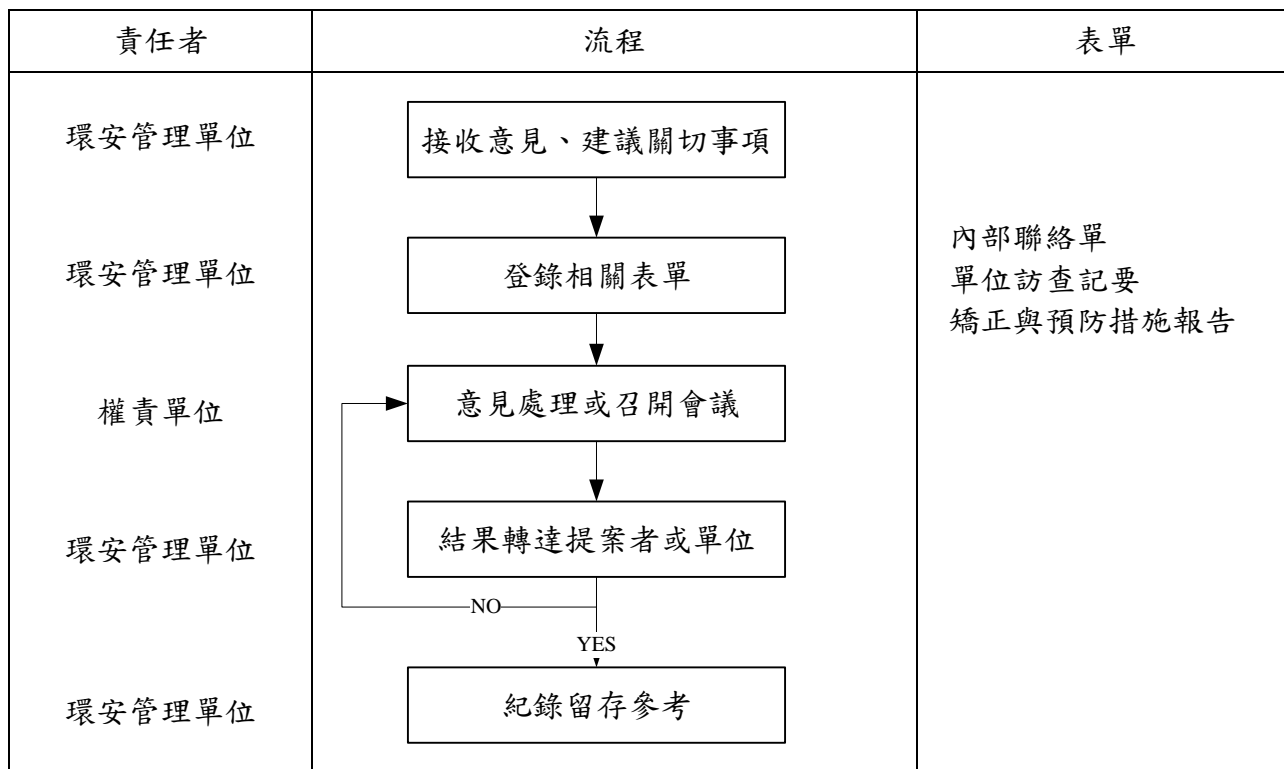
4. 權責：

4.1. 環安管理單位：對內進行校內能源、環保暨安全衛生管理系統內相關議題之溝通與協調；對外代表學校進行外部利害相關者對上述議題之要求與回應。

4.2. 權責單位：處理及回應與業務相關之溝通意見。

5. 內容：

5.1. 作業流程圖



聖 約 翰 科 技 大 學

文件標題：溝通參與及諮商管理程序

頁 數：2/3

文件編號：EN-02-006

版 本：R.4

5.2. 作業流程說明

5.2.1. 內部溝通

5.2.1.1. 意見處理

- 5.2.1.1.1. 教職員生如有能源管理、環境暨安全衛生意見或建議時，可藉由信函、電話、傳真及電子郵件等方式傳達予環安管理單位；當環安管理單位接獲意見或建議後，應填寫【內部聯絡單】並且知會相關單位審核後答覆意見；若提案者不滿意，則再將異議資料知會相關部門重新處理，並將相關資料紀錄存檔。
- 5.2.1.1.2. 教職員生如有能源設備異常之情形，可藉由本校校園修繕系統進行提報，並由營繕組人員協助相關修繕處理。
- 5.2.1.1.3. 必要時，得於相關會議中作意見交流或提案討論，並紀錄相關討論內容後，並以書面或電子郵件方式回覆提案者。

5.2.1.2. 資訊傳達

- 5.2.1.2.1. 環安管理單位應選用適當方式（透過教育訓練、會議、海報、電子郵件、網路公告等方式）宣導有關政策、目標、標的、管理方案及相關法令規定。
- 5.2.1.2.2. 內部稽核情形、能源及環安衛相關之會議紀錄，應以書面或電子郵件方式傳達予各單位負責人。

5.2.1.3. 變更管理

- 5.2.1.3.1. 工作場所之職安衛及環境的情況改變時，應先行諮詢員工之意見。
- 5.2.1.3.2. 員工應推舉代表參與安衛環政策及相關程序之發展與審查以進行風險管理。

5.2.2. 外部溝通

5.2.2.1. 意見處理

- 5.2.2.1.1. 遇有外部人員或利害相關者以書面來函、電話、傳真、口訴或其他方式反應有關能源管理、環境暨安全衛生事項時，由環安管理單位負責將訊息記錄於【矯正與預防措施報告】內，並知會相關單位進行處理，如不能短期內處理完成，應視情況向原反應單位或人員告知處理情形。
- 5.2.2.1.2. 遇能源管理、環保暨安全衛生相關單位訪查時，需有環安管理單位或營繕組人員陪同，並填寫【外部單位訪查記要】。
- 5.2.2.1.3. 因重大突發事故造成環境污染或安全衛生意外時，由環安管理單位依法規規定時限通報當地主管機關。
- 5.2.2.1.4. 如接收外部相關訊息時，依矯正與預防措施管理程序辦理，並將矯正與預防措施報告交由相關單位進行處理；若不能於短期間處理完成，應視情況向原單位告知處理情形。

5.2.3. 供應商及外部承包廠商的溝通

5.2.3.1. 與營繕工程承包商之溝通

- 5.2.3.1.1. 溝通窗口為總務處營繕組，針對承攬處理工程之廠商協調之溝通。

聖 約 翰 科 技 大 學

文件標題：溝通參與及諮商管理程序

頁 數：3／3

文件編號：EN-02-006

版 本：R.4

5.2.3.1.2. 營繕組應以書面告知或召開協商會議並作成記錄等溝通方式讓承攬商，充分瞭解本校職業安全衛生及環境管理系統相關要求及法規內容之要件、條款。

5.2.3.2. 與廢棄物清理承包商之溝通

5.2.3.2.1. 廢棄物清理承包商之溝通窗口為總務處環安管理單位。

5.2.3.2.2. 有關廢液、廢棄物清理廠商，須依法規規定經政府認定為合格之承包商處理，並保存其合格之憑證，並持續追蹤其於合約期限內是否處於合格狀況。

5.2.3.2.3. 對於承包有害事業廢棄物其處理程序，須提供資料或至處理現場，以為追蹤管理。

5.2.3.2.4. 環安管理單位應進行廢棄物清理承包商職業安全衛生及環境管理狀況之瞭解與調查，藉以宣達管理之重要性。

5.2.3.3. 與供應商之溝通

5.2.3.3.1. 原物料之供應商溝通窗口為總務處事務組。

5.2.3.3.2. 採購相關法規規定之管制物品之供應商，須要求提供資料佐證，並經相互溝通，以達符合規定並取得共識。

5.2.3.3.3. 溝通或協商均依其提供之服務有造成安全衛生風險及環境考量之衝擊時才予以執行。

5.2.3.3.4. 採購單位應進行供應商職業安全衛生及環境管理狀況之瞭解與調查，藉以宣達管理之重要性

5.2.4. 可藉由下列方式，達成溝通效益：利用海報、文宣廣告、網頁等；或舉辦活動、集會、教育訓練等；或往來公文等。

5.2.5. 紀錄留存：溝通結果需以適當之形式予以記錄與保留，如：相關表單表格、會議記錄、電子媒體…等。若法規有要求時，依法規規定之保存期限保管，其餘保存三年。

6. 參考資料

無。

7. 使用表單

7.1. 單位訪查記要 EN-02-006-02。

7.2. 內部聯絡單 EN-02-006-03。

7.3. 矯正與預防措施報告 EN-02-011-01。