

哈尔滨工程大学程序文件

Q/HEU ZCLD-01

文件版本：1.00

环境与相关方需求管理程序

2018-09-01 发布

2018-09-01 实施

哈尔滨工程大学 发布

程序文件		环境与相关方需求管理程序	
文件编号：Q/HEU ZCLD-01	文件版本：1.00	生效日期：20180901	共 6 页第 2 页
<p>1 目的</p> <p>确定与学校的宗旨、战略方向，并影响学校质量管理体系实现预期结果的能力的各种内部环境因素、外部环境因素及相关方的需求和期望，并动态监视和评审这些因素。</p> <p>2 范围</p> <p>本程序适用于学校内部环境、外部环境因素及相关方需求和期望的识别、确定、监视和评审。</p> <p>3 定义</p> <p>3.1 组织环境：对学校建立和实现目标的方法有影响的内部和外部因素的组合。</p> <p>3.2 相关方：可影响决策或活动、受决策或活动影响、或自认为受决策或活动影响的个人或组织。</p> <p>4 相关文件</p> <p>各程序文件及各部门作业指导书。</p> <p>5 职责</p> <p>5.1 校长负责对内、外部环境及相关方需求和期望变化应对措施作出战略决策。</p> <p>5.2 主管质量管理体系副校长负责协助校长对学校内、外部环境环境及相关方的需求和期望变化应对措施作出战略决策。</p> <p>5.3 科学技术研究院科研质量与项目管理处是学校环境及相关方归口管理部门。负责识别、确定、监视和评审本部门的内、外部环境因素；负责组织学校其他部门识别、确定、监视和评审内、外部环境因素，并对内、外部环境因素进行汇总分析，编制学校内、外部环境因素变化及其影响分析报告，上报学校领导层决策；</p> <p>负责确定本部门员工的需求和期望，并负责对其进行监视和评审；负责职责内相关方及其需求和期望的识别、确定、监视和评审工作；负责组织学校其他部门识别、确定、监视和评审学校相关方及其需求和期望，并对学校相关方及其需求和期望进行汇总分析，编制相关方及其需求和期望变化影响分析报告，并向学校领导层报告。</p>			

程序文件		环境与相关方需求管理程序	
文件编号：Q/HEU ZCLD-01	文件版本：1.00	生效日期：20180901	共 6 页第 3 页
<p>5.4 科研院国防军工处负责识别、确定学校所承担装备配套产品相关法律法规、标准、使用需求、保障条件等因素；负责确定军方、国防科工局等相关方及其需求和期望，并负责对其进行监视和评审。</p> <p>5.5 科研院民品科研处负责识别、确定学校所承担民品科研项目相关法律法规、标准、使用需求、保障条件等因素；负责确定社会团体、政府机关等相关方及其需求和期望，并负责对其进行监视和评审。</p> <p>5.6 科研院科研质量与项目管理处（质量管理职能）负责确定质量管理法规、标准等影响因素；负责确定第三方认证机构、第三方检测机构、国家监管部门等相关方及其需求和期望，并负责对其进行监视和评审。</p> <p>5.7 人力资源处负责确定国家、地方区域对人力资源管理的法律法规等影响因素；负责确定学校员工（正式和劳务外包）的需求和期望，并负责对其进行监视和评审。</p> <p>5.8 国有资产管理处负责确定有关设备设施管理的法律法规等可能影响科研项目内、外部因素。</p> <p>5.9 财务处负责确定对科研项目执行过程影响的内、外部政策因素；确定银行、上级部位等相关方及其需求，并负责对其进行监视和评审。</p> <p>5.10 科研质量与项目管理处（项目管理职能）、研究所负责确定顾客的需求和期望，并负责对其进行监视和评审。</p> <p>5.11 学院负责确定学校质量体系运行过程职能部门和下属研究所的需求和期望，并对其进行监视和评审。</p> <p>6 流程图（无）</p> <p>7 过程运行程序</p> <p>7.1 学校的环境管理</p> <p>7.1.1 内、外部环境因素识别与评估</p> <p>7.1.1.1 内、外部环境因素识别</p> <p>7.1.1.1.1 外部环境</p> <p>a) 宏观环境因素</p> <p>1) 国家推行的基本政策（如产业政策、税收政策、进出口限制等）；</p> <p>2) 国家的法律法规（如合同法、税法、质量管理条例、标准等）、学校的法律意识等；</p>			

程序文件		环境与相关方需求管理程序	
文件编号：Q/HEU ZCLD-01	文件版本：1.00	生效日期：20180901	共 6 页第 4 页
<p>3) 新技术的出现。</p> <p>b) 产业环境因素</p> <p>1) 潜在竞争对手的威胁;</p> <p>2) 产品代替的威胁;</p> <p>3) 外部供方、购买者的议价能力和水平;</p> <p>4) 产业内其他竞争者的能力情况(包括其未来的目标、现行战略等);</p> <p>c) 市场需求情况。</p> <p>7.1.1.1.2 内部环境</p> <p>a) 学校的资源(有形的、无形的和人力资源)</p> <p>1) 有形资源包括土地、楼宇、设备、原材料等;</p> <p>2) 无形资源包括技术、专利、商标、学校文化和经验等。</p> <p>b) 学校能力(研发能力、生产能力、营销能力、财务能力、管理能力等)。</p> <p>7.1.1.2 各部门依据职责识别本部门的内、外部环境因素,并确定内、外部环境因素的名称、类别、信息来源、环境因素现状、影响程度、归口管理部门、监视频次等相关信息,填写“学校内、外部环境因素识别表”,并上报科研质量与项目管理处;</p> <p>7.1.1.3 国防军工处识别确定学校承担军工项目相关的法律法规、标准、使用要求、保障条件等影响因素,填写“学校内、外部环境因素识别表”,评审后报送科研质量与项目管理处;</p> <p>7.1.1.4 民品科研处识别确定学校承担民品项目相关的法律法规、标准、使用要求、保障条件等影响因素,填写“学校内、外部环境因素识别表”,评审后报送科研质量与项目管理处;</p> <p>7.1.1.5 科研质量与项目管理处每年对学校各部门评审后的内外部环境因素及相关信息进行汇总,形成“学校内、外部环境因素汇总表”,提交管理评审。</p> <p>7.1.2 内、外部环境因素的监视和评审</p> <p>7.1.2.1 各部门对初次识别或变化的内、外部环境因素进行评审,识别内、外部因素变化的风险,并依据“学校内、外部环境因素汇总表”对职责内的内、外部环境因素的相关信息进行监视,根据内、外部因素的影响程度(需要部门间协调或领导决策时)形成报告,报学校领导决策,并报科研质量与项目管理处备案;当内外部环境发生变化时,各部门应根据变化情况重新填写“学校内、外部环境因素识别表”,并实施评审。</p>			

程序文件		环境与相关方需求管理程序	
文件编号: Q/HEU ZCLD-01	文件版本: 1.00	生效日期: 20180901	共 6 页第 5 页

7.1.2.2 每年在管理评审前, 科研质量与项目管理处汇总各部门评审后的“学校内、外部环境因素识别表”, 形成“学校内、外部环境因素汇总表”, 提交管理评审审核, 通过后, 将汇总表下发各部门实施监视。

7.1.2.3 各部门在对内外部环境进行分析时, 可采用 SWOT 分析法, 如下表所示:

SWOT 分析	外部机会 (O) 机会因素 1 机会因素 2 机会因素 3	外部威胁 (T) 威胁因素 1 威胁因素 2 威胁因素 3
内部优势 (S) 优势因素 1 优势因素 2 优势因素 3	增长型战略 (SO) 应对措施, 如开发市场、增加产能、加大资源投入等	多元化战略 (ST) 应充分利用自身优势, 采取多元化经营方式, 寻找长期发展的机会或进一步加强自身的优势来消除威胁
内部劣势 (W) 劣势因素 1 劣势因素 2 劣势因素 3	扭转型战略 (WO) 应充分利用外部环境带来的机会, 采取应对措施设法消除内部的劣势	防御型战略 (WT) 应采用业务调整等应对措施设法避开威胁和消除劣势

7.2 相关方的需求和期望

7.2.1 识别相关方

7.2.1.1 学校相关方包括上级管理单位、顾客、外部供方、员工、相对独立的资质认可、检验检测机构、社会以及竞争对手。

7.2.1.2 各部门根据本部门职责确定与本部门有关的相关方, 确定其名称、需求和期望、影响程度、归口管理部门以及监视频次等, 填写“相关方及其需求和期望识别表”, 经部门负责人签字确认后, 上报科研质量与项目管理处。

7.2.1.3 科研质量与项目管理处汇总各部门“相关方及其需求和期望识别表”, 提交管理评审, 形成“学校相关方及其需求和期望汇总表”, 发放各相关部门。

程序文件		环境与相关方需求管理程序	
文件编号: Q/HEU ZCLD-01	文件版本: 1.00	生效日期: 20180901	共 6 页第 6 页
<p>7.2.2 相关方的需求和期望的监视和评审</p> <p>7.2.2.1 首次确定相关方时,各部门应形成“相关方及其需求和期望识别表”,经部门负责人签字确认,提交科研质量与项目管理处汇总形成“学校相关方及其需求和期望汇总表”,提交管理评审;当部门涉及到的相关方发生变化时,应重新履行确认程序。</p> <p>7.2.2.2 每年管理评审,对上年度相关方的需求和期望进行评审,并将评审结果输入年度质量改进计划加以落实。</p> <p>7.2.2.3 学校环境与相关方监视过程所形成的记录,按照《记录控制程序》(ZCDA-04)相关规定执行。</p> <p>8 应用表格</p> <p>8.1 学校内外部环境因素识别表 (ZBC-01-01);</p> <p>8.2 学校内外部环境因素汇总表 (ZBC-01-02);</p> <p>8.3 相关方及其需求和期望识别表 (ZBC-01-03);</p> <p>8.4 学校相关方及其需求和期望汇总表 (ZBC-01-04)。</p> <hr/> <p>附加说明</p> <p> 编制: 董官明</p> <p> 校对: 陈若雷</p> <p> 审核: 韩端锋</p> <p> 批准: 姚 郁</p>			