

综合管理体系手册

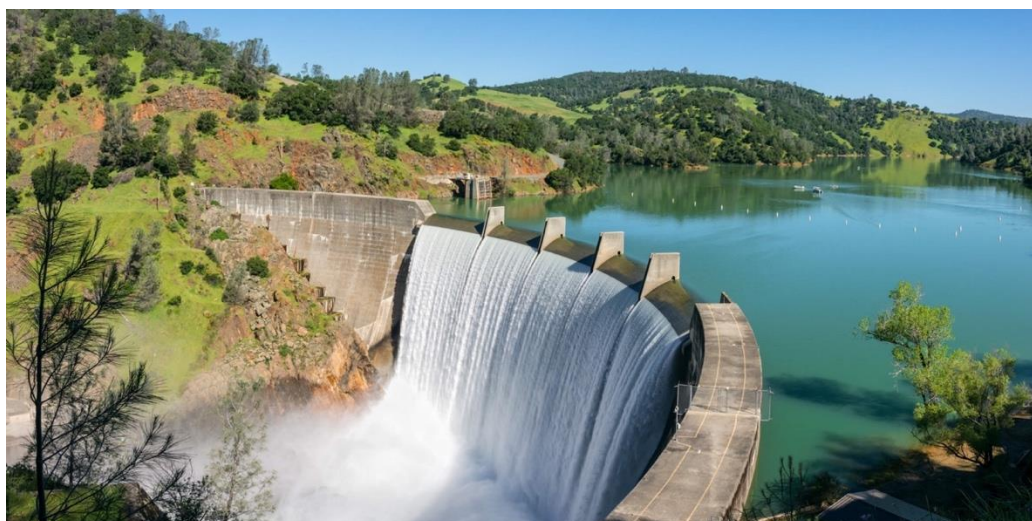
质量，环境，健康和安全



为世界提供资源

威立雅的使命是为世界提供资源，帮助我们的客户解决他们在能源、水和废物方面的环境和可持续性挑战。这意味着提高我们客户的能源效率，更好地管理他们的水和废水，并从他们的废物中回收资源。

威立雅水务技术与解决方案愿景	3
我们对客户的承诺	4-5
质量，环境，健康和安全的组织架构	6
质量，环境，健康和安全的方针	7
关键业务流程	8-11
风险管理	12
沟通和员工参与	13
综合管理体系	14-23



Find a contact near you by visiting www.watertechnologies.com and clicking on “Contact Us.”

*Trademark of Veolia; may be registered in one or more countries.

质量，环境，健康和安全愿景

威立雅水务技术与解决方案现卓越的质量、环境、健康和安全。

我们对履行承诺充满热情。我们致力于为客户提供高品质的产品、客户服务和对其需求的响应。我们致力于以开放和诚信的态度，以不屈不挠的精神来解决任何问题。

风险管理和控制是我们建立预防机制文化的首要任务。我们采取适当的措施来预防工作场所的伤害和疾病，为工人提供安全健康的工作环境。我们准确评估内外部环境风险，确保我们的质量体系有效且管理良好。

我们拥有积极的质量、环境、健康和安全文化。我们的综合管理体系的改进是所有员工和管理团队共同努力的结果，有利于我们的员工、我们的客户和我们的星球。



我们对客户的承诺

客户满意度

- 威立雅水处理技术和解决方案
- 我们认识到，了解客户的体验对于我们优化这些体验并赢得客户的忠诚至关重要。为了帮助我们实现这一理解，我们使用了两种类型的客户调查。
- 关系调查 - 定期进行抽样调查，评测客户对整体满意度；交易调查 - 持续调查，评测客户对特定事件或项目的满意度。



客户要求

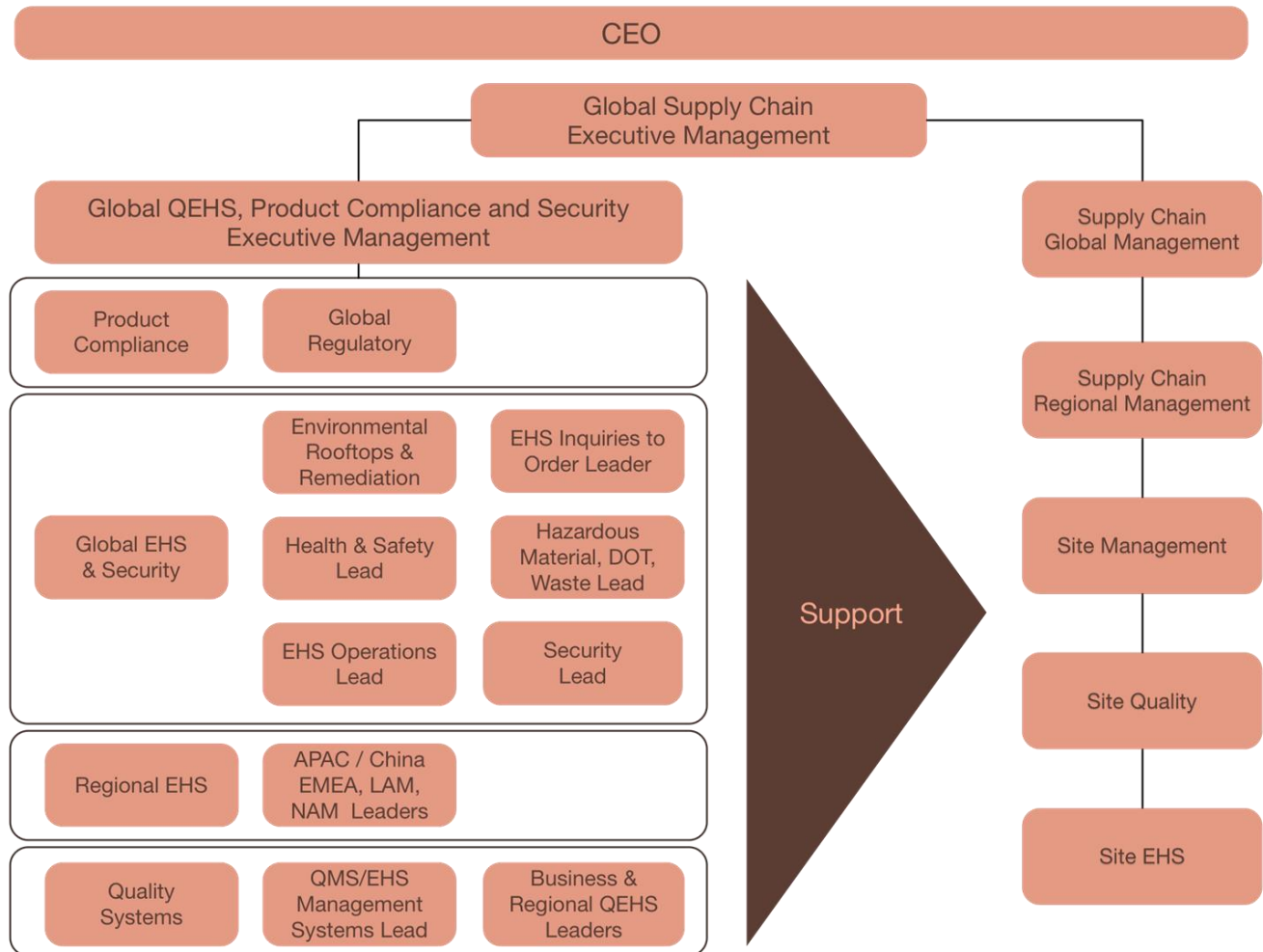
- 水务技术与方案 了解客户对其产品和服务的要求以及对其交付和持续支持的要求。
- 这种了解来自于对于客户的业务目标以及法规承诺，以及客户对于产品或服务的预期用途。
- 水务技术与方案建立了相关的有效沟通渠道，能够在组织范围内就客户要求以及变更进行有效的沟通。



法律法规和标准

- 确保遵循所有出售本公司产品和服务的区域的适用法规和标准，这一点对于水务技术与方案非常重要。
- 公司各级管理团队都需要不断完善关于审查监管环境、了解技术适用性、培训、审计，以及严格遵循政策和程序的流程，最终目标是确保产品和服务符合业务所在区域和地方的适用法律和法规。
- 水务技术与方案了解客户依赖于 SUEZ 提供符合规定的产品，而我们也一直在努力满足客户的这种期望。
- 所有业务领域的环境健康和安全领导都参与了环境健康和安全相关的持续改进过程。通过使用指导、最佳实践示例并及时了解监管环境的任何变化，确保在条款或我们所做的以及如何做到这一点方面我们是合规的。

质量，环境，健康和安全组织架构



质量及环境，健康和安全管理方针

质量方针

威立雅水务技术与方案

在威立雅水务技术与方案公司，
我们承诺：

- 满足并超越客户期望
- 提高客户的满意度和信任度
- 遵守法律法规及合同要求，按时交付我们高质量的产品和服务
- 持续改进我们的产品、服务和过程的质量
- 快速响应并有效解决问题



Yuvbir Singh
CEO, Veolia Water Technologies & Solutions
Revision 002

环境健康安全政策

Veolia Water Technologies & Solutions



在 Veolia Water Technologies & Solutions，我们致力于通过以下方式不断改进我们的零事故之旅：

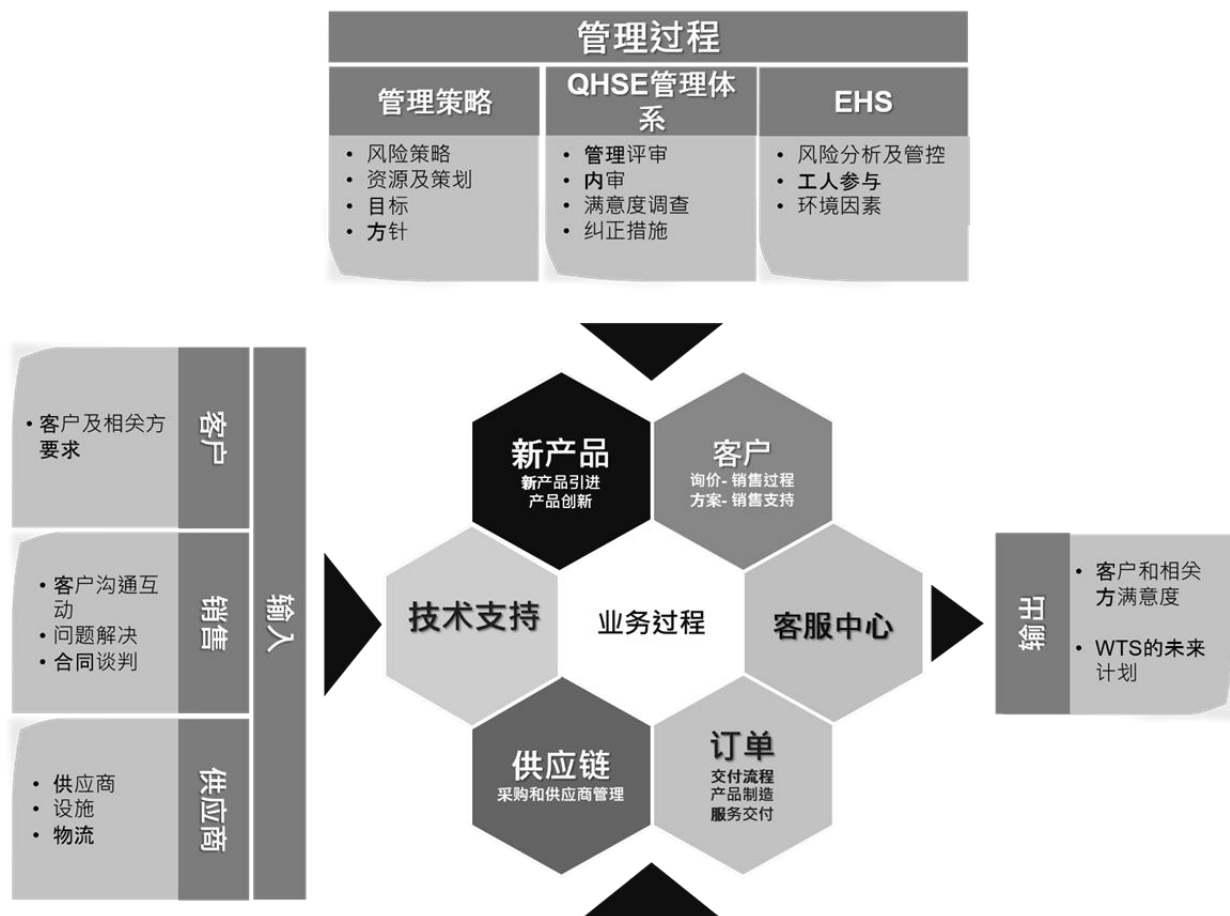
- 实现卓越的环境、健康和安全管理
- 遵守适用的 EHS 法律、法规和标准
- 为工人提供安全健康的工作环境
- 在威立雅的所有 WTS 业务战略和计划中考虑 EHS 影响。
- 管理和控制来自威立雅 WTS 设施、产品、服务和活动的风险
- 通过减少有毒有害材料的使用、防止污染以及节约、回收和再循环材料来保护环境
- 通过让整个管理层参与进来，继续改进我们的 EHS 系统和绩效，将其作为运营战略和节奏的一个组成部分
- 消除危害并减少我们工人面临的职业健康与安全风险
- 推动与我们的工人和工人代表就他们关心的问题进行沟通、协商和参与（如适用）
- 报告和审计我们的 EHS 绩效以提高问责制
- 激励所有员工参与我们的健康和安全管理培训计划
- 执行我们的 12 条救生规则以避免严重事故

Veolia Water Technologies & Solutions 将努力防止对我们开展业务的环境和社区造成不利影响和伤害。我们的计划结合了管理层的明确领导、所有工人、职能部门、承包商的参与，以及在开发和分销威立雅 WTS 产品和服务时使用适当的技术。



Yuvbir Singh
CEO, Veolia Water Technologies & Solutions
Revision 002

关键业务流程



交付过程			
CMS业务	ES产品业务	ES项目业务	ES服务业务
化学品监测及方案	- F&M - ROED - UFMBR - AI & PD	- 设计 - 项目管理	售后服务

支持过程					
市场推广	人力资源	信息技术	财务	卓越运营	法务
- 市场分析 - 产品管理 - 沟通	- 职业生涯 - 能力 - Talent Up	- 网络 - 数据管理 - IT 安全	- 财务控制 - 内部控制 - 会计	- 持续改进 - 六西格玛 - 指导	- 合同 - 诉讼 - IP - 法律法规 - 合规诚信

询价到订货流程

水处理技术与方案针对询价到订货 (ITO) 使用标准且一致的流程来开发商机。这包括采用风险审查流程来平衡客户对 苏伊士能力的要求与管理所有已确定风险的能力。

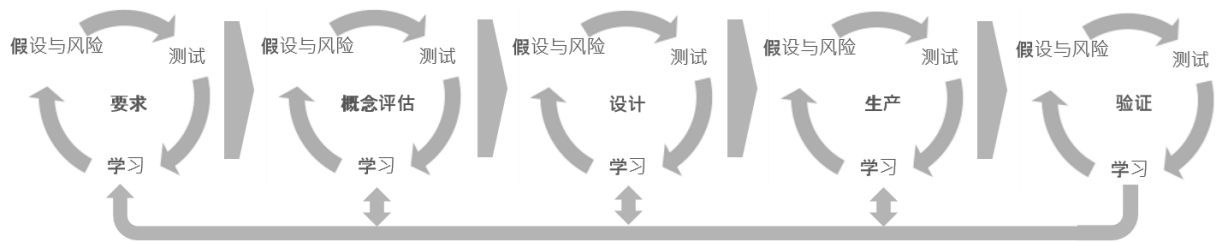
- ITO 流程包括：
 - 商机识别和筛选
 - 评估客户询价和苏伊士的响应
 - 对初步报价进行风险评估和审批
 - 审批协商的范围、价格和条款
 - 从商机转换到“订货到回款”流程

订货到汇款流程

订货到回款 (OTR) 流程包括从订单启动到收到最后付款这段时间的销售合同执行工作。

- OTR 流程包括：
 - 资源分配，包括详细的技术定义以及设备、材料和人力资源的规划和调度
 - 采购物资以完成订单
 - 产品实现，将采购的资源转变成最终产品
 - 履行订单，包括将产品交付到客户指定的地点以及遵守合同条款
 - 接收付款
- 在整个流程中，设定控制点的目的是确认是否达到了客户和法规的要求。

新产品引进



- 新产品引进（NPI）操作系统是一种迭代、协同的业务级方法，用以为客户开发新的产品、服务和解决方案。从确认新商机到后期商品介绍，它覆盖整个产品开发周期。该操作系统 非常灵活，可以专门应用于水处理技术与方案的整个业务、产品和服务流程。
- 针对所定义的每项计划均成立了专门的执行团队。这些团队负责完成所有商业，环境健康安全以及技术产品目标，其中包括：
 - 遵守产品开发和上市时间表
 - 产品性能、计划成本、产品成本和财务目标
 - 在整个流程中进行验证，确认产品是否达到了要求
 - 确保我们的产品开发过程充分考虑了环境影响以及生产过程和最终产品的各个方面。
 - 确保我们的产品安全生产，不会给我们的工人带来不必要的风险
- 通过执行适当的审查，持续评估。

外部供应商控制

水处理技术与方案希望我们的外部供应商拥有与我们内部相同的高质量标准。

采购职能部门围绕供应商质量和监督建立了严格的流程，以确保和验证可能影响客户绩效（包括环境健康和安全）的所有采购组件、流程和服务是否达到该质量水平

供应商审批流程

- 批准与 苏伊士水务技术与方案进行业务往来：
- 技术能力
- 质量体系
- 环境健康安全 / 劳工
- 了解供应商
- 社会责任

相互保密协议

- 保护双方的专有信息

诚信确认书

- 供应商对遵守苏伊士要求的承诺

QEHS（质量，环境，健康和安全）问卷调查

- 提供基本的 QEHS 数据用以评估 QEHS 实践
- 根据需要进行进一步的本地质量、环境和职业健康安全评估

基本供应商简介

- 支持质量、财务可行性和总体风险的基础数据

资格鉴定流程

投入生产：

- 产品合规
- 工艺能力

关键硬件要求

- 特有的责任制
- 产品质量计划、制造流程计划
- 过程风险评估（FMEA）

要求的审核团队

- 供应商质量工程师、设计工程师、材料工程师（适用项）

监督流程

质量，环境，健康和安全的稳定性：

- 监控
- 审计

要求的定期监督

- 质量体系评估（如未获得 ISO 认证）
- 环境健康安全评估
- 产品/服务审核 – 遵守技术要求
- 过程审核 – 遵守特殊工艺流程

根据以下各项要求定义的其他审计/校验要求：

- 客户要求、风险、供应商绩效、缺陷

风险管理

- 水务技术与方案了解对其风险进行良好管理的需求，以及对其控制措施采取主动而非被动的需求。这对于依赖有健康、安全工作环境的员工以及要求高效、高质量流程的客户来说，这是非常重要的。
- 通过将各种风险分析和缓解策略纳入业务流程，实现风险管理。适用的活动包括开发我们的产品和服务，以及法规遵从性战略、管理系统流程规划和各种事务性业务活动。
- 风险管理控制策略将通过实施水务技术与方案的环境健康和安全框架以及实施与工程所在国相关的法律规定来制定。

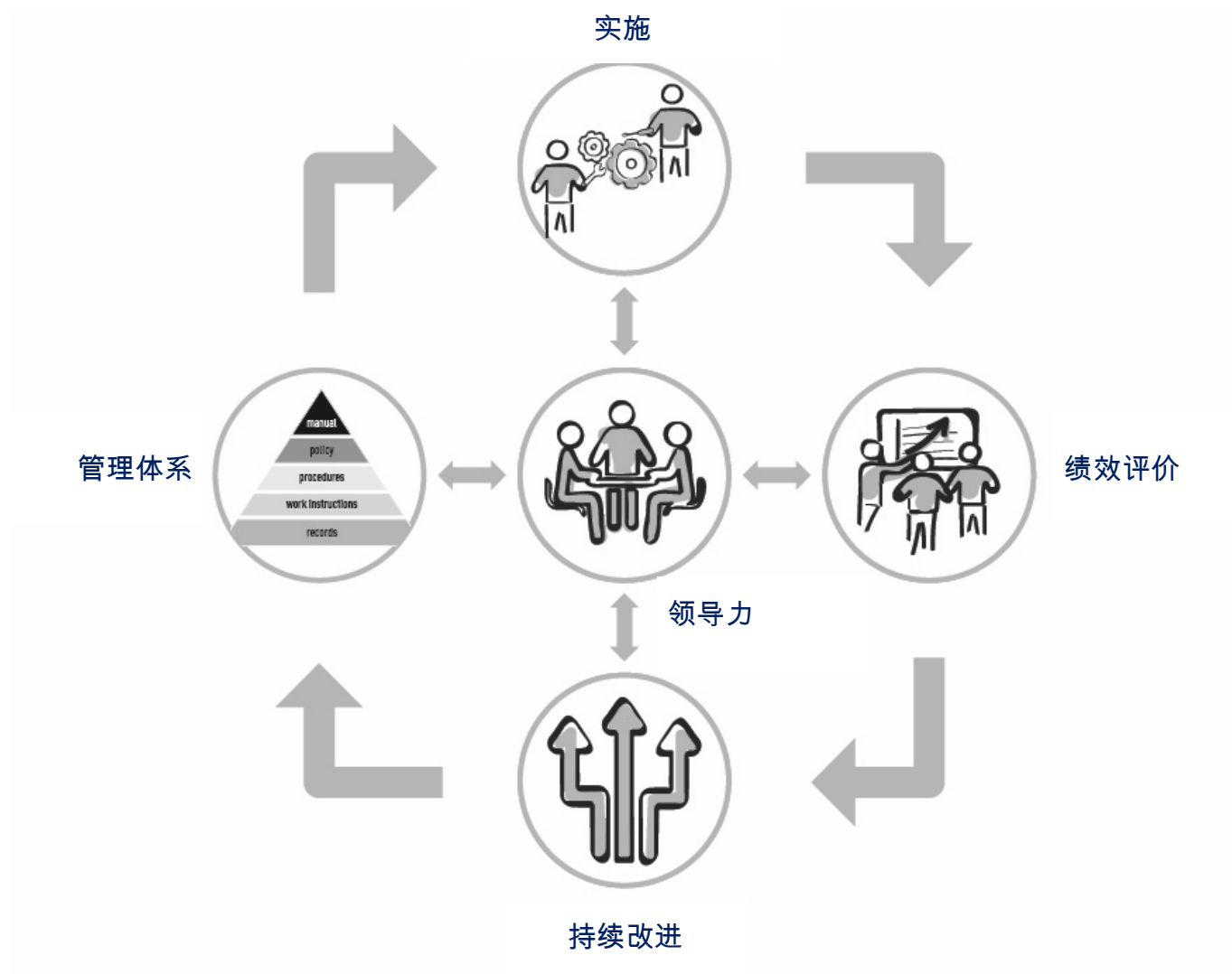


沟通和员工参与

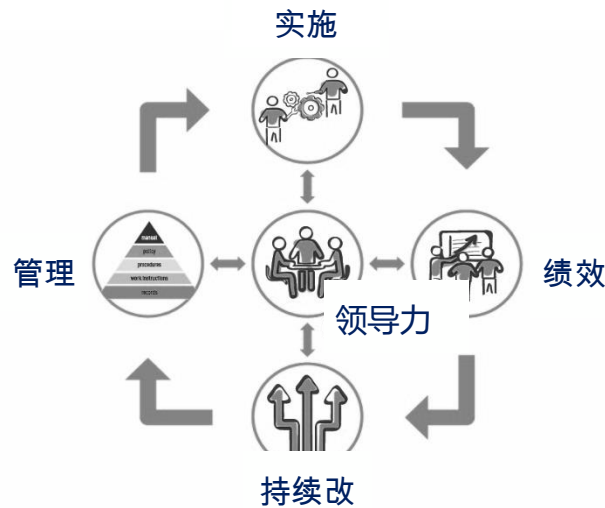
- 水处理技术与方案建立了与员工、承包商和其他工人的有效沟通渠道，以确保所有各方都能听到与质量、环境和职业健康安全相关的问题。
- 关键人员包括产品管理负责人、技术负责人、质量负责人、环境健康和安全负责人、制造负责人，都参与了持续改进的过程，以：
 - 改进我们的产品和服务以满足客户不断变化的需求
 - 提高过程管理的效率和效率
 - 提高环保绩效
 - 提高安全绩效
 - 确保持续遵守产品、环境、健康和安全法规的变化
- 卓越的运营团队通过使用各种改进技术（包括精益六西格玛）为各种改进项目的领导者提供培训、指导和赞助来支持改进活动
- 员工经验知识对改进过程至关重要，因此鼓励组织各级员工贡献并参与持续改进更改过程
- 员工经验知识对改进过程至关重要，因此鼓励组织级别的员工参与改进项目并进行咨询



综合管理体系(IMS)



Plan-Do-Check-Act
计划-执行-检查-行动



管理体系

- 组织的内外环境
- 相关方
- 管理体系范围的确定
- 策划
- 过程管理
- 文件化信息

实施 (支持)

- 资源
- 培训，能力，意识
- 监视和测量资源
- 环境要求
- 合规性义务
- 危害识别

实施 (运行)

- 产品和服务要求的确定和评审
- 设计和开发
- 外部提供的过程，产品和服务的控制
- 生产和服务提供的控制
- 标识和可追溯性
- 不合格输出的控制
- 风险和机遇
- 消除风险，降低安全健康风险

领导力

- 领导作用和承诺
- 以客户为关注焦点
- 政策
- 风险与机遇
- 目标
- 战略
- 组织的角色，职责和权限

绩效评价

- 监视，测量，分析和评价
- 内审
- 管理评审
- 合规性评价

持续改进

- 不符合和纠正措施
- 持续改进

管理承诺

水务技术与方案的各级执行领导层致力于成功开发和实施质量管理体系，并通过以下方式不断提高其有效性

- 部署质量和环境健康安全方针
- 建立可测量的目标以不断改进环境保护和工人安全感并提高客户满意度
- 沟通满足客户要求和法律法规要求的重要性
- 在组织内适当的层级进行管理评审
- 评估风险和机遇以建立并部署业务战略
- 参与我们在职业健康和安全方面未能达到高标准的案例审查
- 确保组织拥有实现目标所需的所有资源

管理评审

管理评审主题包含:

- 客户满意度及相关方的反馈
- 和管理体系相关的内外部变化
- 过程绩效及产品和服务的符合性
- 管理体系绩效信息包括监视和测量结果及合规性评价
- 审核结果
- 外部供方的绩效
- 资源的充分性
- 所采取的应对风险和机会的措施的有效性

文件化信息

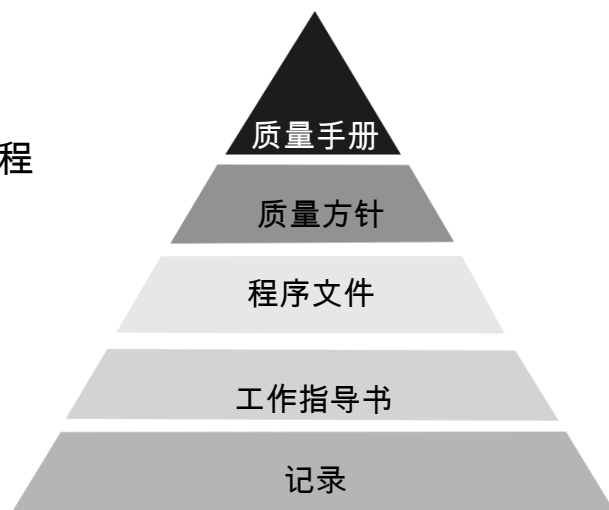
水务技术与方案针对文件信息采用层叠法。全球质量体系文件提供的是针对一个有效的质量管理体系的结构要求。当有要求满足业务特定的要求时，下属业务和本地文件对全球文件进行补充。

全球质量体系文件控制要求包括：

- 识别
- 审核和批准
- 版本控制
- 内外部文件
- 沟通性 可获得性 保密性

全球质量记录控制要求包括：

- 识别
- 可追溯性
- 清晰度
- 检索
- 保护
- 保留和报废流程



培训和人员

- 水处理技术与方案通过资源分配来规划和开发我们的综合管理体系及其过程管理，以确保我们的客户满意我们提供的产品和服务。
- 我们严格的招聘流程确保成功的申请人具备确定的所需能力
- 苏伊士内部教育方案提供在线员工发展课程，帮助员工发展技能，实现职业抱负。
- 苏伊士员工和人才审查流程将持续的经理与员工互动正式化，以确定和监控年度目标、绩效和能力。
- 苏伊士员工和人才审查流程通过根据工作类别自动分配和跟踪强制性培训要求，实现对环境、健康和安全能力的有效管理。

审核

内部审核的重点

- 水处理技术与方案的综合管理体系要求的符合性
- 对过程效力执行测试：过程是否按预期运行并达到预期结果
- 根据过程的状态和重要性及之前的审计结果进行规划
- 审计结果，包括及时性和纠正措施的有效性，由公司内的各级管理人员进行审查

不合格输出的控制

- 当不符合规格要求的不合格品发生的时候，组织应确保识别和控制，防止其非预期的使用或交付
- 当不合格输出涉及不合格物料的时候，需根据不合格物料管控流程进行控制并在适用的情况下采取如下措施：
 - 识别并隔离 (可能的话)
 - 围堵排查
 - 和相关方沟通
 - 让步接收需授权批准
 - 不合格分析报告证明文件
- 使用问题跟踪工具跟踪与我们产品和服务相关的现场问题，帮助与相关团队成员协作以实现解决方案。影响筛选和趋势分析用于将特定问题或问题类型升级到持续改进系统，在该系统中遵循根本原因分析和纠正措施。
- 当事件或不符合项与环境健康安全有关时，应立即采取必要措施处理该情况。接下来是彻底的调查，以确定风险和机遇。验证纠正措施的有效性，并在整个业务中共享重要的经验教训。

监视和测量资源

- 水处理技术与方案的监视和测量的资源控制计划包括测量仪器、软件测量标准和参考资料。控制程序支持设备、过程、产品和服务的测量和监控活动。这有助于确保产品和服务交付的质量，以及遵守环境、健康和安全承诺。
- 测量资源适合其指定用途，并受到保护和维护，以确保其持续适用。
- 水处理技术与方案维护了一个全面的校准程序，测量可追溯性是一项被认为对结果有效性提供信心至关重要的一个要求。
- 校准计划中的每个测量和监测资源都有唯一标识，以提供其校准计划和记录的可追溯性。
- 在适当情况下，所进行的校准可追溯到校准程序中定义的国际或国家标准。



监视与测量

- 水处理技术与方案的各个组织定义和实施必要的监控和测量流程，以验证产品和服务是否符合要求，并通过以下方法确定改善的机会：
 - 设定明确的、可测量的质量及环境健康安全目标，并在规定的时间内进行回顾并验证能否实现这些目标
 - 通过过程检验和测试，验证产品要求在生产和/或服务提供的适当阶段得到满足。
 - 验证在所有生产阶段以及设备运行和维护期间是否满足环境、健康和安全要求。



纠正措施

- 为了推动实现纠正措施的有效性，水处理技术与方案实施了几项业务流程的相关系统以追踪并监控问题解决的进展
- 问题的解决与我们组织保证持续地改善其产品、服务和工艺的流程息息相关。制定的持续改善流程定义了以下各项的要求
 - 筛选不合格情况，其中包括环境健康和安全疑虑，客户投诉，质保问题以确保解决本质性问题。
 - 分析并确定导致不合规的原因
 - 评估预防和纠正措施的需求，防止不合格情况反复发生，并防止其在相关领域出现
 - 确定并实施必要的措施
 - 验证所采取措施的效力



持续改进

- 水处理技术与方案将通过以下方法持续改善 综合管理体系 的效力：
 - 质量和环境健康安全方针
 - 制定可监测的质量目标和环境健康安全目标
 - 征求客户反馈并与我们的员工进行协商
 - 确保满足法律法规要求
 - 从事危险源辨识、风险分析和战略规划活动
 - 定期审查重大因素及其影响
 - 风险分析与战略规划
 - 纠正措施的实施和验证
 - 实施内部审核
 - 实施管理评审
- 水处理技术与方案利用各种流程改善方法和传统的质量管理活动来推动实现可持续的改善。



综合管理体系手册批准

Name	Title	IMS Manual Version	Release Date	Signature
Kristin Mortensen	WTS Global ISO Leader	4.0	Dec 2022	<i>Kristin Mortensen</i>

