**应急响应沟通管理机制**



青岛慧海联创信息技术有限公司

2025-01-04

文档信息

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 文档名称编号 | 应急响应沟通管理机制（HHLC-ITSS-YJXYGTGL） | | | |
| 编制单位 | 青岛慧海联创信息技术有限公司 | | | |
| 文档版本 | 版本日期 | 版本说明 | 作者 | 审核 |
| V1.0 | 2025-1-4 | 发布版本 | 宫海亭 | 张仲全 |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

目录

[应急响应沟通管理机制 1](#_Toc28501)

[文档信息 2](#_Toc13658)

[1 目的 4](#_Toc12302)

[2 一般规定 4](#_Toc22359)

[3 应急沟通机制 5](#_Toc25151)

[3.1 沟通原则 5](#_Toc10867)

[3.2 沟通依据 5](#_Toc5504)

[3.3 沟通方式 5](#_Toc19981)

[3.3.1公司内部沟通 5](#_Toc10555)

[3.3.2公司外部沟通 5](#_Toc29537)

[3.4 应急沟通流程 5](#_Toc843)

[3.4.1公司沟通计划 6](#_Toc17451)

[3.4.2质量问题跟踪处理及整改回复 6](#_Toc15520)

[3.4.3信息发布 6](#_Toc15155)

[3.4.4沟通障碍与冲突管理 7](#_Toc31764)

[4 应急响应沟通机制评审 7](#_Toc26198)

# 1 目的

为了公司更好的开展应急保障，在提供应急服务前明确应急响应的范围、要求等应与相关利益方达成一致，确定沟通流程和方式。

# 2 一般规定

公司应充分利用现代信息与通信技术，以计算机、网络通信、数据库作为技术支撑，对生产全过程所产生的各种信息，及时、准确、高效地进行管理。

公司应根据自身生产规模与特点配备公司信息管理人员。

公司生产运营信息可以数据、表格、文字、图纸、音像、电子文件等载体方式表示，保证各种信息能及时地收集、整理、共享，并具有可追溯性。

# 3 应急沟通机制

## 3.1 沟通原则

以解决紧急问题为中心，以不伤害双方既定合同利益，严格执行合同条款约定。

## 3.2 沟通依据

公司内部沟通应包括公司经理部与组织管理层、公司经理部内部的各部门和相关成员之间的沟通与协调。内部沟通应依据公司沟通计划、规章制度、公司管理目标责任书、控制目标等进行。

公司外部沟通应由组织与公司相关方进行沟通。外部沟通应依据公司沟通计划、有关合同和合同变更资料、相关法律法规、伦理道德、社会责任和公司具体情况等进行。

## 3.3 沟通方式

### 3.3.1公司内部沟通

内部沟通可采用授权、会议、文件、培训、检查、公司进展报告、思想教育、考核与激励及电子媒体等方式。

### 3.3.2公司外部沟通

外部沟通可采用电话、传真、召开会议、联合检查、宣传媒体和公司进展报告等方式。

## 3.4 应急沟通流程

自签订合同阶段，针对预见性的可能产生疑问的条款双方协商沟通，明确在合同文件中应根据公司的实际需要，针对现场实际情况预见可能出现的矛盾和问题，制定沟通与协调计划，明确原则、内容、对象、方式、途径、手段和所要达到的目标。

组织应针对不同阶段出现的矛盾和问题，调整沟通计划。

组织应运用计算机信息处理技术，进行公司信息收集、汇总、处理、传输与应用，进行信息沟通与协调，形成档案资料。过程文件的收集作为沟通途经的重要组成部门；为沟通提供真实的依据；

### 3.4.1公司沟通计划

公司级沟通计划应由公司经理组织编制。

编制公司沟通计划应依据下列资料：

（1）合同文件及招投标文件。

（2）公司各相关组织的信息需求。

（3）公司的实际情况。

（4）公司的组织结构。

（5）沟通方案的约束条件、假设，以及适用的沟通技术。

公司沟通计划应与公司管理的其他各类计划相协调，沟通主体重点放在质量、安全、进度实施过程遇到障碍的矛盾点上；

### 3.4.2质量问题跟踪处理及整改回复

公司生产运营过程中所有需要解决的质量问题，各方均要通过问题反馈表或整改回复单进行反馈或回复；

指定问题跟踪人，及时更新问题状态，直到问题解决；

公司生产运营过程中要对产品出现的各类质量缺陷定期进行跟踪处理；整改完成后向所有相关方进行回复。

### 3.4.3信息发布

以周为时间单位向各相关方发布公司有关信息；

每周五以邮件、简报、下发公告等方式向各质量监管方发布上周公司进度状态；

汇报主要包括：上周质量整改情况、本周质量计划、存在的问题；

具体信息见公司会议纪要。

### 3.4.4沟通障碍与冲突管理

公司沟通应减少干扰，消除障碍、解决冲突、保持沟通与协调途径畅通、信息真实。

消除沟通障碍可采用下列方法：

（1）灵活运用各种沟通与协调方式，选择适宜的沟通途径。

（2）充分利用反馈及掌握的实际情况；

组织应做好冲突的预测工作，了解冲突的性质，寻找解决冲突的途径并保存相关记录。

解决冲突可采用下列方法：

（1）协商、让步、缓和、强制和退出。

（2）使公司的相关方了解公司计划，明确公司目标。

（3）搞好变更管理。

# 4 应急响应沟通机制评审

为了控制流程的质量，提高用户体验，每年度对流程进行回顾，包括流程执

行效率和流程支持工具的有效性，以改进和优化管理流程。每年对应急沟通机制进行分析总结，对存在的问题进行改进优化，并对改进优化情况进行持续性跟踪。