

撬动环境管理

——ISO 14001: 2015运用指南

道尔(中国)有限公司 组织编写
王璐 主编

2015版环境管理体系标准条款详解

汇集企业界45位环境精英人士的
智慧之作



知识产权出版社

全国百佳图书出版单位

撬动环境管理

——ISO 14001：2015 运用指南

道尔（中国）有限公司 组织编写

王 璐 主编



知识产权出版社

全国百佳图书出版单位

图书在版编目 (CIP) 数据

撬动环境管理: ISO 14001: 2015 运用指南/道尔 (中国) 有限公司组编; 王璐主编. —北京: 知识产权出版社, 2018. 1

ISBN 978 - 7 - 5130 - 5341 - 9

I. ①撬… II. ①道… ②王… III. ①企业环境管理—国际标准—指南 IV. ①X322 - 65

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2017) 第 311896 号

责任编辑: 石陇辉

封面设计: 章丹露

责任校对: 王 岩

责任出版: 刘译文

撬动环境管理

——ISO 14001: 2015 运用指南

道尔 (中国) 有限公司 组织编写

王 璐 主编

出版发行: 知识产权出版社 有限责任公司

社 址: 北京市海淀区气象路 50 号院

责编电话: 010 - 82000860 转 8175

发行电话: 010 - 82000860 转 8101/8102

印 刷: 北京科信印刷有限公司

开 本: 787mm × 1092mm 1/16

版 次: 2018 年 1 月第 1 版

字 数: 260 千字

ISBN 978 - 7 - 5130 - 5341 - 9

网 址: <http://www.ipph.cn>

邮 编: 100081

责编邮箱: shilonghui@cnipr.com

发行传真: 010 - 82000893/82005070/82000270

经 销: 各大网上书店、新华书店及相关专业书店

印 张: 13.25

印 次: 2018 年 1 月第 1 次印刷

定 价: 48.00 元

出版权专有 侵权必究

如有印装质量问题, 本社负责调换。

主编寄语

中国经济在过去三十多年经历了天翻地覆的变化，但是中国过去三十几年所依赖的粗放型经济增长方式也给自然生态环境造成了极大的破坏。我们每个人既是发展的受益者，也是发展的受害者。当雾霾袭城，无论贫穷还是富有，每个人都在呼吸着“有毒”的空气，无处遁形；当我们找不到没有污染的土壤来种植粮食，食品安全也就成了无根之木。

随着时代更迭、社会进步，清洁健康的环境已经逐渐成为首要的民生诉求。2014年4月《中华人民共和国环境保护法》修订并于2015年1月1日起施行，被称为“史上最严环保法”。2014年11月国务院办公厅发布了《关于加强环境监管执法的通知》（国办发【2014】56号），要求对各类环境违法行为“零容忍”。

2016年5月环保部依据国办发【2014】56号文制定了《关于进一步做好环保违法违规建设项目清理工作的通知》（环办环监【2016】46号），要求对违反建设项目环境影响评价制度和“三同时”制度的建设项目进行全面清理，其中明确要求“2003年《环境影响评价法》实施前开工建设或投入生产，且至今尚未进行改扩建的项目，也一并纳入排查清理范围，统一予以规范，彻底解决新修订的《环境保护法》实施前的各类历史遗留问题”。可见，我国政府解决环境违法历史遗留问题、根除环境违法侥幸心理的决心。

但是我们遗憾地看到，不少企业仍然保持着粗放型经济增长方式下形成的管理思维，一再忽视环境管理，吝于投入资源，最终导致企业在2016年“环保风暴”中被勒令关停，不仅危及企业的生存，更联动影响了供应链企业的生产连续性。2017年9月，著名的“舍弗勒事件”就是企业敏捷应对外部情境变化的经典失效案例。

所以，ISO 14001 环境管理体系标准的改版对于当今中国企业而言恰逢其时。ISO 14001: 2015 提出的4个重要管理思维正是解决中国企业环境管理顽疾的良药，详述如下：

1) 环境管理应采用基于风险的思维，使企业能够敏捷地应对社会、经济和法治环境的变化。

当今世界的变化速度和程度均呈加速状态，而中国社会变化的速度又远超绝大多数国家，没有什么经验和知识是长期有效的。一个希望在中国市场有所作为的企业必须时刻保持敏捷应变的能力。2016年“环保风暴”中被关停的很多企业恰恰没有将环境保护纳入自己的风险管理体系，造成了非常被动的后果。

2) 企业应采取战略环境管理的思维，将环境保护打造成为企业的竞争支柱之一。

在当今的高速发展状态下，企业面临的不确定性大大增加。企业高层必须具备长远眼光，采取战略管理思维应对内外部环境中的不确定性，消除或降低风险，寻找或创造机遇，将环境保护打造成为企业的竞争支柱之一。

3) 强调将环境管理体系融入企业的业务过程，而不是将环境管理工作与业务运行相分离。

不少企业在做环境管理体系时，为了认证而认证，导致环境管理体系和企业实践沦为“两张皮”；也有的企业体系管理人员和业务部门的管理人员各自为政，企业投入人力和时间却没有看到实效。这也是不少企业高层认为 ISO 14001 没什么用的原因。

事实上，ISO 14001 是国际标准化组织融合了全球范围内优秀企业管理经验，最后提炼而成的普适性标准。标准的核心价值在于确保任何规模、任何行业或者成熟度的企业，只要希望改进环境绩效，就能在该标准的帮助下，从零开始搭建一个与优秀企业比肩的系统性管理思维框架。那些感觉“标准没有什么价值”的企业，很有可能是没有真正理解标准的真谛，导致标准无法真正发挥价值。

4) 更加强调合规义务，企业应当将合规放在环境管理的首位。

从业十七年，我亲历了环境保护从“墙上的口号”转变为严厉的法律，亲历了 ISO 14001 从“做文件、审文件”到“环境管理与业务过程融合”的变化，看到了环保组织如何从蹒跚到真正发挥影响力。一个希望在中国市场有所作为的企业必须认识到合规是企业社会责任的第一个层次。没有了合规，就谈不上其他的企业社会责任。

正是认识到了 ISO 14001 对于中国企业的价值，我一直致力于通过交流、撰文和授课等方式去讲授和传播。我深知个人能力的局限，决定集结更多的 EHS 职业经理人，通过写书的形式将各自的环境管理知识和经验写下来、传播出去，这也就是这本“绿

宝书”的由来。

包括我本人在内的四十五位编者和评审人来自二十余个行业、十几个省市、三个国家，在2017年8~10月为了一个共同的目标奋斗着：那就是借助“绿宝书”的传播，让越来越多的人相信标准、践行标准，使环境保护成为中国企业的基因。

虽然我们与很多同行从未谋面，但我们希望借由“绿宝书”传递一个信念，那就是中国的EHS职业经理人并非孤军奋战，我们是一个团结的职业共同体，我们都有一样的信念，享有共同的职业荣誉感。

罗曼·罗兰在《米开朗基罗传》里曾说：“世界上只有一种真正的英雄主义，那就是认清生活的真相后还依然热爱生活。”每一位在自己的岗位上兢兢业业工作的EHS职业经理人都是这样的英雄。

我们都曾因苦思冥想一个标准条款的含义和管理价值而彻夜失眠；我们也曾面对领导的不理解、不支持，鼓足勇气用热情和专业去说服领导、获得支持；我们还曾站在生产第一线体验企业运行的难点和压力。虽然我们面对不少困难和挑战，但我们仍然愿意磨炼自己、砥砺前行。因为我们深知这份职业对于企业和环境的可持续发展都意义重大。

我们作为环境管理的体系的推进人员，就像是企业的“雷达”，时时扫描企业内外部环境，预测风险、防范风险，使企业绕开危险的“冰山和礁石”；我们更是企业的“保健医生”，做内审、合规性评价，就是为企业“体检”，及时发现“病灶”，及时纠正。因此，无论我们面临多少挑战和困难，我们都对这份职业始终保持一份信念，甚至是信仰！今日书成，经由您手中捧读的“绿宝书”与您相识，这本身就是信念和力量的隔空交流。

感谢您选择了“绿宝书”陪伴您的环境管理体系改进之路。期待“绿宝书”能令诸位读者、同行的环境管理体系成功之路更顺利、更有效！期待“绿宝书”能为中国企业的环境管理体系改进之路助力加油！

感谢四十五位编者和评审人付出的智慧、时间及无私的分享，感谢四十五位编者和评审人与道尔一起又一次达成了社群合作的目标，展示了EHS职业经理人集体力量之巨。

参与本书编写的编者和评审人名单

编者：全晶丽 沈思华 孙妍 吴少梅 华莹 王飞 胡华玉
周玲 邱丰 房悦 周秀琴 王建军 孙彦军 张超
张泉 李春艳 李鸿博 宋莲芳 郭建伟 王璐（中安谷）
邢胜男 钱玥 何叶 王志强 叶美学 崔晓鹏 尹小峰
郭焯民 冯明强 胡珀 肖麟 徐斌 戴群英 王樱蓉
熊正武 黄春玲 赵银屏 谢续记 牛雅婷 李向京

评审人：陈贤德 高宝玉 孙利民 文黎照

感谢道尔（中国）有限公司品牌设计师章丹露女士的封面设计和运营总监杨安琪女士的大力协助。

感谢每一位为“绿宝书”的诞生付出心血和智慧的人。

道尔（中国）有限公司 EHS 事业部总监

王璐

2017 年 10 月 13 日夜于北京家中

目 录

1 理解组织及其所处的环境	1
2 理解相关方的需求和期望	7
3 确定环境管理体系的范围	11
4 环境管理体系	15
5 领导作用与承诺	19
6 环境方针	24
7 组织的角色、职责和权限	28
8 应对风险和机遇的措施	34
9 环境因素	42
10 合规义务	54
11 措施的策划	64
12 环境目标	71
13 实现环境目标的措施的策划	77
14 资 源	83
15 能 力	89
16 意 识	96
17 信息交流	102
18 内部信息交流	109
19 外部信息交流	114
20 文件化信息	119
21 创建和更新	125
22 文件化信息控制	130
23 运行策划和控制	136

24	应急准备和响应	144
25	监视、测量、分析和评价	151
26	合规性评价	161
27	内部审核	168
28	内部审核方案	172
29	管理评审	177
30	改 进	183
31	不符合和纠正措施	187
32	持续改进	193
	后 记	199



理解组织及其所处的环境

➡ ISO 14001: 2015 条款原文

4.1 理解组织及其所处的环境

组织应确定与其宗旨相关并影响其实现环境管理体系预期结果的能力的外部和本部问题。这些问题应包括受组织影响的或能够影响组织的环境状况。

➡ 条款解析

本条款是 2015 版标准的新增内容，也是 2015 版标准的核心内容之一。组织在确定内外部问题时应当考虑以下三个维度。

1) 内外部问题包括受组织影响的或能够影响组织的环境状况，而且组织与内外部问题之间的影响既要考虑负面影响，也要考虑正面影响。

组织的产品、服务和活动与环境之间的影响是双向的，所以组织在确认问题时既要考虑组织对环境的影响，也要考虑环境对组织的影响。例如，由于大气环境污染严重，汽车行业开始考虑大力开发电动汽车，但是电动汽车的电池处理反过来又会成为未来的环境问题。只有在这两个问题都被考虑的情况下，我们才能权衡是否可以大力开发电动汽车。

为理解内外部问题的范围和来源，示例如下。

①与气候、空气质量、水质、土地使用、现存污染、自然资源的可获得性、生物多样性等相关的，可能影响组织目的或受组织环境因素影响的环境状况；

②外部的文化、社会、政治、法律、监管、财务、技术、经济、自然及竞争环境，包括国际的、国内的、区域的和地方的；

③组织内部特征或条件，例如，其活动、产品和服务、战略方向、文化与能力（即人员、知识、过程、体系）。

2) 确定的内外部问题应与组织的宗旨有关。

2015 版标准明确指出，组织所确定的内部和外部问题是与其宗旨相关的。

组织的宗旨是组织经营的理念、意图和战略方向，组织所有的管理体系都是为实现其宗旨服务的。环境管理体系作为组织的管理体系之一，也应服务于其宗旨。所以我们要清楚组织的宗旨是什么，才能找对内外部问题，切不可天马行空、漫天

想象。

实践中，组织描述其宗旨时往往非常简练，字面上一眼看去甚至很相似。但由于各个组织的产品、活动和服务具有差异性，因此，即使两个组织具有从字面上看完全一样的宗旨，它们面临的内外部问题很可能大相径庭。在识别组织内外部问题时，要在理解组织特点的基础上领会组织宗旨的内涵，在同一宗旨下可能由于组织内部问题、所处的发展阶段不同而产生不同的组织情境。以下举三个例子说明同一宗旨下不同的组织情境。

①一家石油天然气勘探开发集团既有海洋石油天然气开发业务，也有陆地石油天然气开发业务。虽然集团的环境管理宗旨是相同的，但这两类企业所处的外部环境不同，其面临的外部问题有很大的差异。海洋石油天然气开发业务一般位于海洋环境中，周围没有居民区，与周围环境之间的作用与反作用相对比较简单。陆地石油天然气开发业务一般都会与当地社区存在比较深入的影响与被影响的关系，因此，在考虑环境管理的外部问题时，当地社区的特点就是一个需要重点考虑的方面。

②两家企业均为发电企业，一家是火力发电厂，另一家是水力发电厂。虽然两家企业的宗旨均是向社会供应更加环保和绿色的电力能源，但是它们所面对的内外部问题却因发电工艺的差异而天差地别。火电企业需要考虑的是尽可能地降低氮氧化物、二氧化硫、烟尘、颗粒物等大气污染物的排放浓度和总排放量，而水电企业则要面对尽可能地减少水电运营对周围生态环境影响的挑战。

③一家印刷企业的宗旨是做环保绿色印刷企业，虽然企业当前采用的技术、油墨可满足国家目前的环保标准，但是管理层希望企业成为市场的“领头羊”，因此参与制定更为严格的国家环保标准，那么在未来的2~3年内如何开发新型环保印刷技术和油墨就成为这家企业面临的一个问题或者机遇。

3) 内外部问题将影响组织实现其预期结果的能力。

组织设立环境管理体系的最终目的是希望达到预定的环境绩效目标。组织能达到什么样的环境绩效取决于其具备什么样的能力，而这些能力将受到内外部问题的影响。这就意味着组织必须确认哪些问题影响了自己达成预定环境绩效的能力。提醒注意，要考虑组织制定的预期环境绩效目标包括了哪些方面。

➡ 应用要点

1) 环境管理体系是组织应用的管理体系之一，组织应当把其纳入日常业务管理的一部分，因此不可孤立看待。本条款提出了战略环境管理的思维，有效地确保了环境管理体系的策划与组织情境保持高度一致。

2) 强调识别组织的内外部问题, 实际上是要求组织策划环境管理体系时做到知己 (内部问题) 知彼 (外部问题), 从而全面地理解条款 6.1.1 (应对风险和机遇的措施), 作出明智的管理决策。识别时要考虑以下三个方面。

①与气候、空气质量、水质、土地使用、现存污染、自然资源的可获得性、生物多样性等相关的, 可能影响组织或受组织环境因素影响的环境状况的识别能够帮助组织看到目前环境发展的趋势和自身环境的特征。例如, 由于森林资源日趋减少, 木制品行业中很多原材料供应开发限制在经过认证的森林。

②外部问题从文化、社会、政治、法律、监管、财务、技术、经济、自然及竞争环境等方面的识别可以帮助组织了解产业/行业的关键驱动因素和趋势。例如, 随着环保法律法规日趋严格, 地方政府根据总体规划不再引入对当地污染物总量控制影响大的行业。

③组织内部特征或条件, 例如, 其活动、产品和服务、战略方向、文化与能力 (即人员、知识、过程、体系) 的识别可以帮助组织了解竞争优势和劣势。例如, 某电子企业本身处于行业领先地位, 产品开发团队成熟, 在产品的绿色循环开发上有丰富的经验优势。

3) 我们在识别确定内外部问题时:

①由于影响组织发展的方面很多, 信息收集范围要全面, 在识别之初可以结合各部门日常接触到的信息分类布置到各个部门。

②一定要从组织的宗旨出发, 并结合组织自身的特征, 并不是所有收集到的信息都会成为问题点。

③识别的过程中对内外部问题的描述要具体化, 例如, 什么政策的条款, 或者哪个具体事件对公司的哪个方面产生了何种程度的影响。

④确定问题时注意组织与环境之间的影响是双向的, 包括受组织影响的或能够影响组织的环境状况。而且这种影响既包括负面影响也包括正面影响。这为我们理解条款 6.1.1 ~ 6.1.3 提供了更好的角度。

➡ 本条款存在的管理价值

1) 组织通过确定内外部问题, 对需要应对的机遇和风险有了预判, 对组织形成主动的、有效的环境管理机制非常有利, 符合环境保护中预防高于治理的理念。

2) 组织通过运用本条款可以高屋建瓴地策划环境管理体系, 站在组织发展的战略高度来思考组织与环境之间的互动关系, 从而作出眼光更为长远的环境管理决策。组织可以进一步通过环境管理决策及其实践建立新的竞争优势。

在环境保护理念深入人心的社会环境下，哪个组织的产品、活动与服务更能保护环境，更符合社会发展的大趋势，环境管理体系就可能成为这个组织的竞争支柱之一。2015 版标准提出了战略环境管理思维，既是对社会大众环境保护需要的回应，也是对企业界战略环境管理实践的升华。

➡ ISO 14001：2004 条款内容

2004 版标准无相关条款。

➡ 新旧版本差异分析

2004 版标准没有具体的条文描述，本条款在 2015 版标准中的出现为环境管理体系更好地整合到组织的业务流程中提供了途径和方法，同时提高了体系策划的战略高度。

➡ 转版注意事项

1) 本条款是 2015 版标准最大的变化之一。所以，为了转变原有体系思维，需要做好针对本条款的培训，使各个相关部门有意识地运用本条款。

2) 体系推进人员需要了解组织各部分信息的来源，同时要根据组织自身的组织架构复杂程度，策划组织内外部问题识别工作的分工和过程。

3) 确定环境管理体系的内外部问题，可以与其他体系整合进行，这样会比较容易开展和发现问题。

➡ 制造业运用案例

【正面案例】

某世界 500 强电子企业识别出 REACH（欧盟法规《化学品的注册、评估、授权和限制》）的化学品限制使用要求、顾客环保要求不断提高等外部问题，以及企业现有的生产工艺污染严重、新工艺开发可行性等内部问题。该企业经过全面分析认为新技术应用势在必行，所以将原有的电镀工艺逐渐替换为喷砂工艺，产品在行业中获得更大的市场。

【负面案例】

某企业在某项目的可行性研究阶段，管理层决策时未考虑与环境保护相关的外部问题，仅考虑了该项目在工艺技术和经济方面的可行性。该项目按照要求在开工建设前进行环境影响评价时才发现，当地政府对某一种有害物质的排放限制值严于国家标准，导致该项目的技术和经济可行性大打折扣，最后企业管理层决定该项目另选他址，

造成项目投产时间严重滞后，错失了新产品的上市良机。

➡ 服务业运用案例

【正面案例】

某餐饮公司识别出以下问题：支付宝等电子支付系统的运用日渐普及等外部问题，以及服务人员少、招人成本高、时常有顾客投诉服务跟不上等内部问题，最终决定采用顾客自行扫码点菜及支付的电子系统，既减少了纸质菜单的使用、符合公司的环保宗旨，又降低了所需的服务人员的数量。

【负面案例】

某娱乐服务公司承担了某场明星的环保公益活动，但是策划时没有考虑到活动场垃圾回收设施短缺等外部问题，以及活动的性质、服务人员有限、活动规则通知方式等内部问题，导致宣传活动结束后的宣传单遍地都是，对公益活动造成了负面影响。

➡ 生活中运用案例

【正面案例】

小家庭决定购买一辆轿车作为代步工具使用。通过分析国家政策、周边公共充电桩的便利性等外部问题，以及车辆使用范围、家庭经济能力等内部问题，决定购买一辆电动汽车，既符合电动汽车环保发展的趋势，又获得国家补贴，经济实惠。

【负面案例】

家庭装修选装地暖，没有考虑居住地区冬季最低温度低于-5℃的年份十年一遇等外部问题，以及地暖维护价格贵，老人、孩子不适应地暖等内部问题，导致地暖装好后使用率低，浪费资源。

➡ 组织运行时常见失效点及可能的应对措施

常见失效点	可能的应对措施
管理层及其他各部门对为什么确定内外部问题理解欠缺，觉得没有必要，和环境管理体系无关	1) 做好体系意识培训，最好通过组织实际发展过程中的例子说明，使大家通过自身经历的事去思考和体会； 2) 与其他体系工作整合进行，避免参与人员重复工作、厌倦懈怠，又可以获得全面的信息

续表

常见失效点	可能的应对措施
推进人员和其他部门交流不足，对内外部问题确定的信息来源收集不全面，对问题确定得不准确	1) 推进人员必须熟知自己所在组织的情况，了解组织的特征、流程方式、运营变化，不能只做文案工作，要多观察、多行动； 2) 推进人员改变自己的思维模式，由以往的只看局部转变为站在组织最高管理者的角度看全局

➡ 最佳实践

企业在制定组织发展战略时，将环境保护理念纳入企业发展战略，结合质量管理、市场拓展、品牌营销等组织管理的各个重要方面通盘考虑，确保企业在未来的发展中避免出现影响企业生死存亡的环保陷阱，并进一步通过战略环境管理思维，将环境保护打造为长期的竞争优势。

➡ 管理工具包

- 1) 头脑风暴。
- 2) 焦点小组讨论。
- 3) 研讨会。
- 4) 管理层例会。在管理会议上注意捕捉组织各方面的变化，及时确定内外部问题，对于个别方面的问题可以开展一定范围的讨论并形成记录。
- 5) 在内外部问题的确定上可以使用 SWOT、PEST 等分析工具来评估出关键风险点。

2 理解相关方的需求和期望

➡ ISO 14001: 2015 条款原文

4.2 理解相关方的需求和期望

组织应确定：

- a) 与环境管理体系有关的相关方；
- b) 这些相关方的有关需求和期望（即要求）；
- c) 这些需求和期望中哪些将成为其合规义务。

➡ 条款解析

识别并分析组织的相关方是为了确定其需求和期望，从而确定哪些需求和期望需要成为合规义务。

常见的相关方及其需求和期望如下。

1) 政府。无论组织在哪里开展业务，或多或少都会受到政府的监督和管理，如开发区企业受到开发区管委会的监管，以及环保行政主管部门对企业的环保执法检查等。如果满足不了政府的要求，就可能受到罚款、限产停产、停业关闭等行政处罚。

2) 投资者。投资者是组织运营资源投入的决策者之一，很多情况下他们对环境管理体系的首要兴趣在于组织能否达到强制性环保要求，从而避免遭受来自政府的行政处罚，以及从环境管理体系的改进节约成本。

3) 顾客。顾客和投资者相似，希望组织不要因为违反法律法规要求遭到依法强制关闭从而影响产品的交付。顾客也可能为了达到自己的环境指标，要求组织能在生产过程中使用可回收或可重复使用的原材料、包装材料等。

4) 社区。如果组织的业务对周边地区有潜在的环境影响，如化学品泄漏、恶臭污染或噪声污染，组织周边的社区就成了相关方，他们会关注组织如何实施环境管理。另外，在某些情况下，如果组织排放大气污染物而且扩散距离较远，相对地理位置较远的社区也会受影响，那么这些社区也会关注组织打算如何改进环境绩效。

5) 员工。员工能够直接影响组织环境管理体系的绩效，同时员工作为社区的一分子也期待能在一个没有污染的环境中生活，期望他们能够在一个对改善环境作出贡献的组织中工作。

6) 非政府组织。非政府组织虽然对组织而言并不具备和政府一样的强制力，但随着非政府组织的社会影响力逐渐扩大，它们通过诉讼、信息公开等方式对组织形成了越来越大的影响力。例如，非政府组织通过发布污染企业调研报告、污染物检测报告、提起环境公益诉讼等方式影响组织的环境管理行为方式，成为不可忽略的“第三种力量”。

组织在识别了相关方的需求和期望后，并不是要将所有的相关方需求和期望均列为合规义务，因为有些要求可能超出了组织当前的能力，或者与组织的环境因素无关。组织要结合自己的能力以及环境因素，思考将哪些需求和期望列为合规义务。例如，某火电企业被政府要求其大气污染物在一年内要达到其他火电企业所承诺的超低排放标准，但是该企业客观分析了自身的经济和技术能力后，发现自己在一年内无法达到超低排放标准，随后回复政府预计需要三年才能达到超低排放标准，并详细陈述了原因和实现方案。最终政府同意了该火电企业的实施方案，超低排放标准暂不列为该企业的合规义务。

➡ 应用要点

1) 一个组织的相关方一般可以划分为外部相关方和内部相关方，不要忽略员工等内部相关方。

2) 组织要确定有密切或者直接利益关联的各方，了解他们明示或隐含的要求。例如，社区的需求有时就会以比较隐晦的方式出现，组织要通过研讨会、公众参与、访问意见领袖等方式明确其需求，以便采取后续应对措施。

3) 相关方名单常常受到许多因素的影响而变化。例如，随着时间推移以及时代发展而产生变化，组织地理位置的变动也会对此产生影响。

4) 不是所有的相关方要求都会成为合规义务，组织首先要对这些要求进行相关程度和重要程度判定。

➡ 本条款存在的管理价值

执行本条款有助于促进组织与各相关方的信息交流，从而建立起相互之间的理解、信任以及有效合作。

理解相关方的需求和期望能够使组织从中受益，帮助组织理解哪些需求和期望是必须执行并纳入组织业务流程的，哪些是可以选择性执行的，哪些是可以不予理睬的，以避免“闭门造车”的窘境。