

» 2011

1

(总 第11期)



东北认证



东北认证有限公司
NORTHEAST AUDIT CO.,LTD.

【卷首语】

开启2011—祝愿

时间如同手中的细沙，在我们紧握的时候，它会无情的从指尖滑落。雪飘北国之际，我们又送走了一年，迎来了新的一年。《东北认证》编辑部全体人员向广大获证客户、工作在各行各业的审核人员以及关心和支持本刊发展的新老朋友致以新年的祝福和良好的祝愿！祝愿大家在新的一年里与时俱进，加快发展，再创佳绩！

新的一年，对认证行业来说，无疑又增添了更多的机遇与挑战。我们将迎来认证认可发展的“十二五”规划，在未来的五年中，我们将更着力于客户服务和机构自身建设，随着认证市场需求的变化，NAC也将更专注于服务创新，继续发挥认证审核过程中的增值服务作用。

唯有创新才能生存与发展，唯有创新才能让梦想变成现实。东北认证将继续秉承独立公正、诚实守信；科学规范、顾客信赖；锐意进取、争创一流的方针，将沿着勤奋、敬业、创新之路，服务于企业，并与其一起携手共进，共同打造企业品牌，同时树立起国内认证机构的品牌。

请相信，东北认证过去是，现在是，将来也一定是您值得信赖的朋友！我们期待认证事业明天会更好！

衷心希望继续得到各界朋友的支持、鼓励和鞭策！

衷心祝福广大企业大展宏图、事业发达、鹏程万里！

同时祝福所有读者春节快乐、幸福安康、吉祥如意！

《东北认证》编辑部

《东北认证》编辑委员会

主 办：东北认证有限公司

总编辑：苏会君

编 委：陈 宁 程 军 郝 苓 蒋宏毅 郎宏图 李永波 刘爱华
刘冬梅 任晓勇 宋吉明 苏蔚潇 孙淑梅 孙永秀 王 伟
邢素贤 甄 浩

地 址：辽宁省沈阳市沈河区文艺路21-1号地王国际大厦

邮 编：110016

电 话：024-83961656

传 真：024-83961657

网 址：www.nac.com.cn

邮 箱：nac@nac.com.cn

2011年第1期
(总第11期)
2011年01月出版

目 录

contents

卷 首 语

- ◆ 开启2011—祝愿----- 《东北认证》编辑部 1

政策园地

- ◆ 特种作业人员操作证的有关规定----- 郎宏图 2
- 附件1：国家安监总局30号令的附件----- 3
- 附件2：国家质检总局70号令的附件----- 8

服务之窗

- ◆ 汇总分析GB/T 50430—2007《工程建设施工企业质量管理规范》
中的各类要求----- 邢素贤 10

NAC 论坛

- ◆ 建筑行业风险管理的理解与应用----- 杨 军 15
- ◆ 结合实际阐述对“实施风险管理”的理解----- 陈 杰 16

企业天地

- ◆ 推行国际管理标准 促进景区管理升级----- 张 洁 18
- ◆ 科学管理夯基础、食品安全避危机----- 齐 鑫 20
- ◆ 贯彻八项原则，提高质量管理体系的有效性和效率----- 王杰林 23

信息公告

- ◆ 2010年东北认证有限公司大事记----- 办公室 25



特种作业人员操作证的有关规定

东北认证有限公司 检定部 郎宏图

特种作业人员要经过专业技术培训，经考试合格，持证上岗。这是国家有关法规的明确规定。现行的特种作业人员有两种：一种是“特种作业人员”，还有一种是“特种设备作业人员”。这两种人员分别由国家安监部门和国家质检部门进行培训、考核、发证和管理。

2010年5月24日国家安监总局发出了《特种作业人员安全技术培训考核管理规定》（总局令30号，以下简称《规定》）自2010年7月1日起施行。并明确1999年7月12日原国家经济贸易委员会发布的《特种作业人员安全技术培训考核管理办法》同时废止。

《规定》对特种作业人员的安全技术培训、考核、发证、复审及其监督管理等做出了明确的规定。特种作业人员必须经专门的安全技术培训并考核合格，取得《中华人民共和国特种作业操作证》（以下简称“特种作业操作证”）后，方可上岗作业。在《规定》的附件中列出了“特种作业目录”。明确了11种作业为特种作业。这11种作业是：

- 1 电工作业；
- 2 焊接与热切割作业；
- 3 高处作业；
- 4 制冷与空调作业；

- 5 煤矿安全作业；
- 6 金属非金属矿山安全作业；
- 7 石油天然气安全作业；
- 8 冶金（有色）生产安全作业；
- 9 危险化学品安全作业；
- 10 烟花爆竹安全作业；
- 11 安全监管总局认定的其他作业。

对于这11种作业包括的范围和具体内容，在《规定》的附件：《特种作业目录》里有明确的界定。

“特种作业操作证”每3年复审1次。特种作业人员在特种作业操作证有效期内，连续从事本工种10年以上，严格遵守有关安全生产法律法规的，经原考核发证机关或者从业所在地考核发证机关同意，特种作业操作证的复审时间可以延长至每6年1次。对离开特种作业岗位6个月以上的特种作业人员，在恢复该项工作时，应当重新进行实际操作考试，经确认合格后方可上岗作业。

对于“特种设备作业人员”，国家质检总局于2005年1月10日发出《特种设备作业人员监督管理办法》（总局令第70号，以下简称《办法》）自2005年7月1日起施行。《办法》对锅炉、压力容器（含气瓶）、压力管道、电梯、起重机械、客运索道、大型



游乐设施、场（厂）内机动车辆等特种设备的作业人员及其相关管理人员（统称特种设备作业人员）的考试和审核发证程序以及证书使用和监督管理做出规定。对上述11种特种设备作业人员的作业种类与项目，在《办法》的附件《特种设备作业人员作业种类与项目目录》中作出了明确的规定。

《办法》规定，考试合格的人员，凭考试结果通知单和其他相关证明材料，向发证部门申请办理国家质检总局统一规定的《特种设备作业人员证》。《特种设备作业人员证》每2年复审一次。持证人员应当

在复审期满3个月前，向发证部门提出复审申请。复审合格的，由发证部门在证书正本上签章。对在2年内无违规、违法等不良记录，并按时参加安全培训的，应当按照有关安全技术规范的规定延长复审期限。

为了工作方便，现将这两个附件列于本文后面。

附件1 国家安监总局30号令的附件：《特种作业目录》

附件2 国家质检总局70号令的附件：《特种设备作业人员作业种类与项目目录》

附件1：《特种作业人员安全技术培训考核管理规定》

国家安全生产监督管理总局令第30号

附件：

特种作业目录

1 电工作业

指对电气设备进行运行、维护、安装、检修、改造、施工、调试等作业（不含电力系统进网作业）。

1.1 高压电工作业

指对1千伏（kV）及以上的高压电气设备进行运行、维护、安装、检修、改造、施工、调试、试验及绝缘工、器具进行试验的作业。

1.2 低压电工作业

指对1千伏（kV）以下的低压电器设备进行安装、调试、运行操作、维护、检修、改造施工和试验

的作业。

1.3 防爆电气作业

指对各种防爆电气设备进行安装、检修、维护的作业。

适用于除煤矿井下以外的防爆电气作业。

2 焊接与热切割作业

指运用焊接或者热切割方法对材料进行加工的作业（不含《特种设备安全监察条例》规定的有关作业）。

2.1 熔化焊接与热切割作业

指使用局部加热的方法将连接处的金属或其他材料加热至熔化状态而完成焊接与切割的作业。



适用于气焊与气割、焊条电弧焊与碳弧气刨、埋弧焊、气体保护焊、等离子弧焊、电渣焊、电子束焊、激光焊、氧熔剂切割、激光切割、等离子切割等作业。

2.2 压力焊作业

指利用焊接时施加一定压力而完成的焊接作业。

适用于电阻焊、气压焊、爆炸焊、摩擦焊、冷压焊、超声波焊、锻焊等作业。

2.3 钎焊作业

指使用比母材熔点低材料作钎料，将焊件和钎料加热到高于钎料熔点，但低于母材熔点的温度，利用液态钎料润湿母材，填充接头间隙并与母材相互扩散而实现连接焊件的作业。

适用于火焰钎焊作业、电阻钎焊作业、感应钎焊作业、浸渍钎焊作业、炉中钎焊作业，不包括烙铁钎焊作业。

3 高处作业

指专门或经常在坠落高度基准面2米及以上有可能坠落的高处进行的作业。

3.1 登高架设作业

指在高处从事脚手架、跨越架架设或拆除的作业。

3.2 高处安装、维护、拆除作业

指在高处从事安装、维护、拆除的作业。

适用于利用专用设备进行建筑物内外装饰、清洁、装修，电力、电信等线路架设，高处管道架设，小型空调高处安装、维修，各种设备设施与户外广告设施的安装、检修、维护以及在高处从事建筑物、设备设施拆除作业。

4 制冷与空调作业

指对大中型制冷与空调设备运行操作、安装与修

理的作业。

4.1 制冷与空调设备运行操作作业

指对各类生产经营企业和事业等单位的大中型制冷与空调设备运行操作的作业。

适用于化工类（石化、化工、天然气液化、工艺性空调）生产企业，机械类（冷加工、冷处理、工艺性空调）生产企业，食品类（酿造、饮料、速冻或冷冻调理食品、工艺性空调）生产企业，农副产品加工类（屠宰及肉食品加工、水产加工、果蔬加工）生产企业，仓储类（冷库、速冻加工、制冰）生产经营企业，运输类（冷藏运输）经营企业，服务类（电信机房、体育场馆、建筑的集中空调）经营企业和事业等单位的大中型制冷与空调设备运行操作作业。

4.2 制冷与空调设备安装修理作业

指对4.1所指制冷与空调设备整机、部件及相关系统进行安装、调试与维修的作业。

5 煤矿安全作业

5.1 煤矿井下电气作业

指从事煤矿井下机电设备的安装、调试、巡检、维修和故障处理，保证本班机电设备安全运行的作业。

适用于与煤共生、伴生的坑探、矿井建设、开采过程中的井下电钳等作业。

5.2 煤矿井下爆破作业

指在煤矿井下进行爆破的作业。

5.3 煤矿安全监测监控作业

指从事煤矿井下安全监测监控系统的安装、调试、巡检、维修，保证其安全运行的作业。

适用于与煤共生、伴生的坑探、矿井建设、开采过程中的安全监测监控作业。

5.4 煤矿瓦斯检查作业

指从事煤矿井下瓦斯巡检工作，负责管辖范围内通



风设施的完好及通风、瓦斯情况检查，按规定填写各种记录，及时处理或汇报发现的问题的作业。

适用于与煤共生、伴生的矿井建设、开采过程中的煤矿井下瓦斯检查作业。

5.5 煤矿安全检查作业

指从事煤矿安全监督检查，巡检生产作业场所的安全设施和安全生产状况，检查并督促处理相应事故隐患的作业。

5.6 煤矿提升机操作作业

指操作煤矿的提升设备运送人员、矿石、矸石和物料，并负责巡检和运行记录的作业。

适用于操作煤矿提升机，包括立井、暗立井提升机，斜井、暗斜井提升机以及露天矿山斜坡卷扬提升的提升机作业。

5.7 煤矿采煤机（掘进机）操作作业

指在采煤工作面、掘进工作面操作采煤机、掘进机，从事落煤、装煤、掘进工作，负责采煤机、掘进机巡检和运行记录，保证采煤机、掘进机安全运行的作业。

适用于煤矿开采、掘进过程中的采煤机、掘进机作业。

5.8 煤矿瓦斯抽采作业

指从事煤矿井下瓦斯抽采钻孔施工、封孔、瓦斯流量测定及瓦斯抽采设备操作等，保证瓦斯抽采工作安全进行的作业。

适用于煤矿、与煤共生和伴生的矿井建设、开采过程中的煤矿地面和井下瓦斯抽采作业。

5.9 煤矿防突作业

指从事煤与瓦斯突出的预测预报、相关参数的收集与分析、防治突出措施的实施与检查、防突效果检验等，保证防突工作安全进行的作业。

适用于煤矿、与煤共生和伴生的矿井建设、开采过程中的煤矿井下煤与瓦斯防突作业。

5.10 煤矿探放水作业

指从事煤矿探放水的预测预报、相关参数的收集与分析、探放水措施的实施与检查、效果检验等，保证探放水工作安全进行的作业。

适用于煤矿、与煤共生和伴生的矿井建设、开采过程中的煤矿井下探放水作业。

6 金属非金属矿山安全作业

6.1 金属非金属矿井通风作业

指安装井下局部通风机，操作地面主要扇风机、井下局部通风机和辅助通风机，操作、维护矿井通风构筑物，进行井下防尘，使矿井通风系统正常运行，保证局部通风，以预防中毒窒息和除尘等的作业。

6.2 尾矿作业

指从事尾矿库放矿、筑坝、巡坝、抽洪和排渗设施的作业。

适用于金属非金属矿山的尾矿作业。

6.3 金属非金属矿山安全检查作业

指从事金属非金属矿山安全监督检查，巡检生产作业场所的安全设施和安全生产状况，检查并督促处理相应事故隐患的作业。

6.4 金属非金属矿山提升机操作作业

指操作金属非金属矿山的提升设备运送人员、矿石、矸石和物料，及负责巡检和运行记录的作业。

适用于金属非金属矿山的提升机，包括竖井、盲竖井提升机，斜井、盲斜井提升机以及露天矿山斜坡卷扬提升的提升机作业。

6.5 金属非金属矿山支柱作业

指在井下检查井巷和采场顶、帮的稳定性，撬浮石，进行支护的作业。



6.6 金属非金属矿山井下电气作业

指从事金属非金属矿山井下机电设备的安装、调试、巡检、维修和故障处理，保证机电设备安全运行的作业。

6.7 金属非金属矿山排水作业

指从事金属非金属矿山排水设备日常使用、维护、巡检的作业。

6.8 金属非金属矿山爆破作业

指在露天和井下进行爆破的作业。

7 石油天然气安全作业

7.1 司钻作业

指石油、天然气开采过程中操作钻机起升钻具的作业。

适用于陆上石油、天然气司钻（含钻井司钻、作业司钻及勘探司钻）作业。

8 冶金（有色）生产安全作业

8.1 煤气作业

指冶金、有色企业内从事煤气生产、储存、输送、使用、维护检修的作业。

9 危险化学品安全作业

指从事危险化工工艺过程操作及化工自动化控制仪表安装、维修、维护的作业。

9.1 光气及光气化工艺作业

指光气合成以及厂内光气储存、输送和使用岗位的作业。

适用于一氧化碳与氯气反应得到光气，光气合成双光气、三光气，采用光气作单体合成聚碳酸酯，甲苯二异氰酸酯（TDI）制备，4,4'-二苯基甲烷二异氰酸酯（MDI）制备等工艺过程的操作作业。

9.2 氯碱电解工艺作业

指氯化钠和氯化钾电解、液氯储存和充装岗位的

作业。

适用于氯化钠（食盐）水溶液电解生产氯气、氢氧化钠、氢气，氯化钾水溶液电解生产氯气、氢氧化钾、氢气等工艺过程的操作作业。

9.3 氯化工艺作业

指液氯储存、气化和氯化反应岗位的作业。

适用于取代氯化，加成氯化，氧氯化等工艺过程的操作作业。

9.4 硝化工艺作业

指硝化反应、精馏分离岗位的作业。

适用于直接硝化法，间接硝化法，亚硝化法等工艺过程的操作作业。

9.5 合成氨工艺作业

指压缩、氨合成反应、液氨储存岗位的作业。

适用于节能氨五工艺法（AMV），德士古水煤浆加压气化法、凯洛格法，甲醇与合成氨联合生产的联醇法，纯碱与合成氨联合生产的联碱法，采用变换催化剂、氧化锌脱硫剂和甲烷催化剂的“三催化”气体净化法工艺过程的操作作业。

9.6 裂解（裂化）工艺作业

指石油系的烃类原料裂解（裂化）岗位的作业。

适用于热裂解制烯烃工艺，重油催化裂化制汽油、柴油、丙烯、丁烯，乙苯裂解制苯乙烯，二氟一氯甲烷（HCFC-22）热裂解制得四氟乙烯（TFE），二氟一氯乙烷（HCFC-142b）热裂解制得偏氟乙烯（VDF），四氟乙烯和八氟环丁烷热裂解制得六氟乙烯（HFP）工艺过程的操作作业。

9.7 氟化工艺作业

指氟化反应岗位的作业。

适用于直接氟化，金属氟化物或氟化氢气体氟化，置换氟化以及其他氟化物的制备等工艺过程的操作



作作业。

9.8 加氢工艺作业

指加氢反应岗位的作业。

适用于不饱和炔烃、烯烃的三键和双键加氢，芳烃加氢，含氧化合物加氢，含氮化合物加氢以及油品加氢等工艺过程的操作作业。

9.9 重氮化工艺作业

指重氮化反应、重氮盐后处理岗位的作业。

适用于顺法、反加法、亚硝酰硫酸法、硫酸铜触媒法以及盐析法等工艺过程的操作作业。

9.10 氧化工艺作业

指氧化反应岗位的作业。

适用于乙烯氧化制环氧乙烷，甲醇氧化制备甲醛，对二甲苯氧化制备对苯二甲酸，异丙苯经氧化-酸解联产苯酚和丙酮，环己烷氧化制环己酮，天然气氧化制乙炔，丁烯、丁烷、C4馏分或苯的氧化制顺丁烯二酸酐，邻二甲苯或萘的氧化制备邻苯二甲酸酐，均四甲苯的氧化制备均苯四甲酸二酐，萘的氧化制1,8-萘二甲酸酐，3-甲基吡啶氧化制3-吡啶甲酸（烟酸），4-甲基吡啶氧化制4-吡啶甲酸（异烟酸），2-乙基己醇（异辛醇）氧化制备2-乙基己酸（异辛酸），对氯甲苯氧化制备对氯苯甲醛和对氯苯甲酸，甲苯氧化制备苯甲醛、苯甲酸，对硝基甲苯氧化制备对硝基苯甲酸，环十二醇/酮混合物的开环氧化制备十二碳二酸，环己酮/醇混合物的氧化制己二酸，乙二醛硝酸氧化法合成乙醛酸，以及丁醛氧化制丁酸以及氨氧化制硝酸等工艺过程的操作作业。

9.11 过氧化工艺作业

指过氧化反应、过氧化物储存岗位的作业。

适用于双氧水的生产，乙酸在硫酸存在下与双氧水作用制备过氧乙酸水溶液，酸酐与双氧水作用直接

制备过氧二酸，苯甲酰氯与双氧水的碱性溶液作用制备过氧化苯甲酰，以及异丙苯经空气氧化生产过氧化氢异丙苯等工艺过程的操作作业。

9.12 胺基化工艺作业

指胺基化反应岗位的作业。

适用于邻硝基氯苯与氨水反应制备邻硝基苯胺，对硝基氯苯与氨水反应制备对硝基苯胺，间甲酚与氯化铵的混合物在催化剂和氨水作用下生成间甲苯胺，甲醇在催化剂和氨气作用下制备甲胺，1-硝基萘醌与过量的氨水在氯苯中制备1-氨基萘醌，2,6-萘醌二磺酸氨解制备2,6-二氨基萘醌，苯乙烯与胺反应制备N-取代苯乙胺，环氧乙烷或亚乙基亚胺与胺或氨发生开环加成反应制备氨基乙醇或二胺，甲苯经氨氧化制备苯甲腈，以及丙烯氨氧化制备丙烯腈等工艺过程的操作作业。

9.13 磺化工艺作业

指磺化反应岗位的作业。

适用于三氧化硫磺化法，共沸去水磺化法，氯磺酸磺化法，烘焙磺化法，以及亚硫酸盐磺化法等工艺过程的操作作业。

9.14 聚合工艺作业

指聚合反应岗位的作业。

适用于聚烯烃、聚氯乙烯、合成纤维、橡胶、乳液、涂料粘合剂生产以及氟化物聚合等工艺过程的操作作业。

9.15 烷基化工艺作业

指烷基化反应岗位的作业。

适用于C-烷基化反应，N-烷基化反应，O-烷基化反应等工艺过程的操作作业。

9.16 化工自动化控制仪表作业

指化工自动化控制仪表系统安装、维修、维护的



作业。

10 烟花爆竹安全作业

指从事烟花爆竹生产、储存中的药物混合、造粒、筛选、装药、筑药、压药、搬运等危险工序的作业。

10.1 烟火药制造作业

指从事烟火药的粉碎、配药、混合、造粒、筛选、干燥、包装等作业。

10.2 黑火药制造作业

指从事黑火药的潮药、浆硝、包片、碎片、油

压、抛光和包浆等作业。

10.3 引火线制造作业

指从事引火线的制引、浆引、漆引、切引等作业。

10.4 烟花爆竹产品涉药作业

指从事烟花爆竹产品加工中的压药、装药、筑药、裱药剂、已装药的钻孔等作业。

10.5 烟花爆竹储存作业

指从事烟花爆竹仓库保管、守护、搬运等作业。

11 安全监管总局认定的其他作业

附件2：特种设备作业人员监督管理办法

国家质量监督检验检疫总局第70号

附件：

特种设备作业人员作业种类与项目目录

序号	作业种类	项 目	备 注
01	锅炉作业	锅炉操作	注明设备类别和作业级别
		水处理作业	注明设备类别和作业级别
02	压力容器作业	压力容器操作(含带压密封、罐车充装)	注明设备类别和作业级别
		气瓶充装	注明气体种类和作业级别
		氧舱维护	注明设备类别和作业级别
03	压力管道作业	压力管道操作(含带压密封)	注明设备类别和作业级别
04	电梯作业	机械安装维修	注明设备类别和作业级别
		电气安装	注明设备类别和作业级别
		电气维修	注明设备类别和作业级别
		电梯司机	注明设备类别和作业级别



序号	作业种类	项 目	备 注
05	起重机械作业	机械安装维修	注明设备类别和作业级别
		电气安装	注明设备类别和作业级别
		电气维修	注明设备类别和作业级别
		司索	注明设备类别和作业级别
		指挥	注明设备类别和作业级别
		司机	注明设备类别和作业级别
06	客运索道作业	安装	注明设备类别和作业级别
		维修	注明设备类别和作业级别
		司机	注明设备类别和作业级别
		编索	注明设备类别和作业级别
07	大型游乐设施作业	安装	注明设备类别和作业级别
		维修	注明设备类别和作业级别
		操作	注明设备类别和作业级别
08	场（厂）内机动车辆作业	司机	注明设备类别和作业级别
		维修	注明设备类别和作业级别
09	特种设备焊接作业	承压焊	注明作业级别
		结构焊	注明作业级别
10	安全附件维修作业		注明作业级别
11	特种设备管理	锅炉安全管理	注明作业级别
		压力容器安全管理	注明作业级别
		气瓶充装安全管理	注明作业级别
		压力管道安全管理	注明作业级别
		电梯安全管理	注明作业级别
		起重机械安全管理	注明作业级别
		客运索道安全管理	注明作业级别
		大型游乐设施安全管理	注明作业级别



服务之窗

汇总分析GB/T 50430—2007《工程建设 施工企业质量管理规范》中的各类要求

东北认证有限公司 总工办 邢素贤

根据国家认证认可监督管理委员会2010年第21号公告要求，自2010年11月1日起，在中国境内对建设施工企业实施质量管理体系认证时应依据GB/T19001-2008《质量管理体系要求》和GB/T50430-2007《工程建设施工企业质量管理规范》

（以下简称《规范》）实施认证审核。GB/T 50430—2007《规范》是ISO9000标准的本土化和行业化，基本涵盖了ISO9001：2008标准的所有要求，是施工企业质量管理标准，也是对施工企业质量管理监督、检查和评价的依据。GB/T 50430—2007规范以现行国际质量管理标准为原则，针对我国工程建设行业特点，提出施工企业的质量管理要求，促进施工企业质量管理的科学化、规范化和法制化，以适应经济全球化发展的需要。《规范》的内容有13章，包括：总则，术语，质量管理基本要求，组织机构和职责，人力资源管理，施工机具管理，投标及合同管理，建筑材料、构配件和设备管理，分包管理，工程项目施工质量管理，施工质量检查与验收，质量管理自查与评价，质量信息和质量管理改进。笔者学习《规范》，进行了如下归纳和总结，供审核员审核时参考：

一、《规范》要求形成的管理制度

《规范》的3.3.3条款要求“施工企业应建立文化的质量管理体系。质量管理体系文件应包括：质量方针和质量目标、质量管理体系的说明、质量管理制度、质量管理制度的支持性文件、质量管理的各项记录”。

2.1.2质量管理制度的定义是“按照某些质量管理要求建立的、适用于一定范围的质量管理活动要求。质量管理制度应规定质量管理活动的步骤、方法、职责。质量管理制度一般应形成文件。需要时，质量管理制度可由更加详细的文件要求加以支持”。





《规范》中要求形成管理制度的有16个，如表1

表1 规范中要求形成管理制度

序号	条款号	管理制度名称
1	3.2.4	质量目标管理制度
2	3.5.1	文件管理制度
3	3.5.3	记录管理制度
4	5.1.1	人力资源管理制度
5	5.2.3	员工绩效考核制度
6	6.1.1	施工机具管理制度
7	7.1.1	工程项目投标及工程承包合同管理制度
8	8.1.1	建筑材料、构配件和设备管理制度
9	9.1.1	分包管理制度
10	10.1.1	工程项目施工质量管理体系
11	11.1.1	施工质量检查制度
12	11.3.1	试验、检测管理制度
13	11.4.1	质量问题处理制度
14	11.4.4	质量事故责任追究制度
15	12.1.1	质量管理自查与评价制度
16	13.1.2	质量信息管理和质量改进制度

二、《规范》要求形成文件之处

《规范》中多处明确提出了要形成文件，具体如下表2所示：

表2 规范中要求形成文件

序号	条款号	要求内容
1	3.1.1	施工企业应结合自身特点和质量管理需要，建立质量管理体系并形成文件
2	3.3.3	施工企业应建立文件化的质量管理体系。质量管理体系文件应包括
3	4.1.1	施工企业应明确质量管理体系的组织机构，配备相应质量管理人员，规定相应的职责和权限并形成文件
4	4.3.2	施工企业应规定各级专职质量管理部门和岗位的职责和权限，形成文件并传递到各管理层次
5	4.3.3	施工企业应规定其他相关职能部门和岗位的质量管理职责和权限，形成文件并传递到各管理层次
6	4.3.4	施工企业应以文件的形式公布组织机构的变化和职责的调整，并对相关的文件进行更改
7	5.2.1	施工企业应以文件的形式确定与质量管理岗位相适应的任职条件，包括：专业技能；所接受的培训及所取得的岗位资格；能力；工作经历
8	10.2.4	施工企业应将工程项目质量管理策划的结果形成文件并在实施前批准。策划的结果应按规定得到发包方或监理方的认可
9	10.2.5	施工企业应根据施工要求对工程项目质量管理策划的结果实行动态管理，及时调整相关文件并监督实施
10	10.3.2	施工企业应确定施工设计所需的评审、验证和确认活动，明确其程序和要求。施工企业应明确施工设计的依据，并对其内容进行评审。设计结果应形成必要的文件，经审批后方可使用
11	11.2.1	施工企业应对施工质量检查进行策划，包括质量检查的依据、内容、人员、时机、方法和记录。策划结果应按规定经批准后实施
12	11.3.3	施工企业应对工程资料的管理进行策划，并按规定加以实施。工程资料的形成应与工程进度同步。施工企业应按规定及时向有关方移交相应资料。归档的工程资料应符合档案管理的规定。



三、《规范》要求形成的记录

《规范》中多处明确提出了要形成文件，具体如表3所示：

表3 规范中要求形成记录

序号	条款号	要求内容
1	5.3.3	施工企业应对培训效果进行评价，并保存相应的记录。评价结果应用于提高培训的有效性
2	6.2.2	施工企业应明确施工机具供应方的评价方法，在采购或租赁前对其进行评价，并收集相应的证明资料和保存评价记录
3	6.2.4	施工企业应对施工机具进行验收，并保存验收记录。根据规定施工机具需确定安装或拆卸方案时，该方案应经批准后实施，安装后的施工机具经验收合格后方可使用
4	7.2.2	施工企业应通过评审在确认具备满足工程项目要求的能力后，依法进行投标及签约，并保存评审、投标和签约的相关记录
5	7.3.1	施工企业应使相关部门及人员掌握合同的要求，并保存相关记录
6	7.3.2	施工企业对施工过程中发生的变更，应以书面形式签认，并作为合同的组成部分。施工企业对合同变更信息的接收、确认和处理的职责、流程、方法应符合相关规定，与合同变更有关的文件应及时进行调整并实施
7	7.3.3	施工企业应及时对合同履行情况进行分析和记录，并用于质量改进
8	8.2.4	对供应方的评价、选择和再评价的标准、方法和职责应符合管理制度的规定，并保存相应的记录
9	8.3.1	施工企业应对建筑材料、构配件和设备进行验收。必要时，应到供应方的现场进行验证。验收的过程、记录和标识应符合有关规定。未经验收的建筑材料、构配件和设备不得用于工程施工
10	8.3.2	施工企业应按照规定的职责、权限和方式对验收不合格的建筑材料、构配件和设备进行处理，并记录处理结果

11	8.4.4	施工企业应明确建筑材料、构配件和设备的发放要求，建立发放记录，并具有可追溯性
12	8.5.2	施工企业对发包方提供的建筑材料、构配件和设备在验收、施工安装、使用过程中出现的问题，应做好记录并及时向发包方报告，按照规定处理
13	9.2.1	施工企业应按照管理制度中规定的标准和评价办法，根据所分包内容的要求，经评价依法选择合适的分包方，并保存评价和选择分包方的记录。对分包方的评价内容应包括：
14	9.3.3	施工企业应对分包方的履约情况进行评价并保存记录，作为重新评价、选择分包方和改进分包管理工作的依据
15	10.3.3	施工企业应明确设计变更及其批准方式和要求，规定变更所需的评审、验证和确认程序；对变更可能造成的施工质量影响进行评审，并保存相关记录
16	10.4.3	施工企业应按规定将质量管理策划的结果向项目经理部进行交底，并保存记录。施工企业应根据项目管理需要确定交底的层次和阶段以及相应的职责、内容、方式
17	10.5.5	施工企业应建立施工过程中的质量管理记录。施工记录应符合相关规定的要求。施工过程中的质量管理记录应包括：
18	11.2.2	施工企业对质量检查记录的管理应符合相关制度的规定
19	11.4.4	施工企业应保存质量问题的处理和验收记录，建立质量事故责任追究制度
20	11.5.1	施工企业应按要求配备检测设备。检测设备管理应符合下列规定：3. 按照规定的周期校准检测设备，标识其校准状态并保持清晰，确保其在有效检定周期内方可用于施工质量检测，校准记录应予以保存；
21	12.2.5	施工企业应建立和保存监督检查和审核的记录，并将所发现的问题及整改的结果作为质量管理改进的重要信息
22	13.3.3	施工企业应按规定保存质量管理改进与创新的记录



四、《规范》要求进行的交底

《规范》中明确技术交底的要素，具体如表4所示：

表4 《规范》中要求进行的交底

序号	条款号	规范中要求进行的交底内容
1	9.3.1	施工企业应在分包项目实施前对从事分包的有关人员进行分包工程施工或服务要求的交底，审核批准分包方编制的施工或服务方案，并据此对分包方的施工或服务条件进行确认和验证，
2	10.2.2	项目经理部应按设计接收设计文件，参加图纸会审和设计交底并对结果进行确认
3	12.4.3	施工企业应按规定将质量管理策划的结果向项目经理部进行交底，并保存记录。施工企业应根据项目管理需要确定交底的层次和阶段以及相应的职责、内容、方式

五、《规范》要求形成的计划

《规范》中对形成计划要求的要素具体如表5所示：

表5 规范中要求形成计划

序号	条款号	规范中要求进行的交底内容
1	5.3.1	施工企业应识别培训需求，根据需要制定员工培训计划，对培训对象、内容、方式及时间作出安排
2	6.2.1	施工企业应根据施工需要配备施工机具，配备计划应按规定经审批后实施
3	6.2.4	施工企业应对施工机具进行验收，并保存验收记录。根据规定施工机具需确定安装或拆卸方案时，该方案应经批准后实施，安装后的施工机具经验收合格后方可使用
4	8.2.1	施工企业应根据施工需要确定和配备项目所需的建筑材料、构配件和设备，并应按照管理制度的规定审批各类采购计划。计划未经批准不得用于采购。采购计划中应明确所采购产品的种类、规格、型号、数量、交付期、质量要求以及采购验证的具体安排
5	11.2.1	施工企业应对施工质量检查进行策划，包括质量检查的依据、内容、人员、时机、方法和记录。策划结果应按规定经批准后实施

六、《规范》要求进行的评价

《规范》对需评价的过程或活动有多处，具体如表6所示：

表6 《规范》中要求进行的评价

序号	条款号	规范中要求进行的交底内容
1	5.3.3	施工企业应对培训效果进行评价，并保存相应的记录。评价结果应用于提高培训的有效性
2	6.2.2	施工企业应明确施工机具供应方的评价方法，在采购或租赁前对其进行评价，并收集相应的证明资料和保存评价记录
3	8.2.2	施工企业应对供应方进行评价，合理选择建筑材料、构配件和设备的供应方。对供应方的评价内容应包括：
4	8.2.3	施工企业应在必要时对供应方进行再评价
5	9.2.1	施工企业应按照管理制度中规定的标准和评价办法，根据所分包内容的要求，经评价依法选择合适的分包方，并保存评价和选择分包方的记录。对分包方的评价内容应包括：
6	9.3.3	施工企业应对分包方的履约情况进行评价并保存记录，作为重新评价、选择分包方和改进分包管理工作的依据
7	11.5.1	施工企业应按照要求配备检测设备。检测设备管理应符合下列规定：1. 根据需要采购或租赁检测设备，并对检测设备供应方进行评价；





七、规范中对人员资格的要求

《规范》中对施工活动中相应的人员提出了具体的资格要求，如表7所示：

表7 《规范》中对人员资格要求

序号	条款号	要求内容
1	5.2.2	5.2.2 施工企业应按照岗位任职条件配置相应的人员。项目经理、施工质量检查人员、特种作业人员等应按照国家法律法规要求持证上岗
2	11.1.1	施工企业应建立并实施施工质量检查制度。施工企业应规定各管理层次对施工质量检查与验收活动进行监督管理的职责和权限。检查和验收活动应由具备相应资格的人员实施。施工企业应按规定做好对分包工程的质量检查和验收工作
3	11.5.1	施工企业应按要求配备检测设备。检测设备管理应符合下列规定： 5 对设备进行必要的维护和保养，保持其完好状态。设备的使用、管理人员应经过培训；
4	12.2.3	施工企业应对质量管理体系实施年度审核和评价。施工企业应对审核中发现的问题及其原因提出书面整改要求，并跟踪其整改结果。质量管理审核人员的资格应符合相应的要求

八、《规范》要求订立合同

《规范》中有三处对合同的订立进行了明确阐述，如表8所示：

表8 《规范》中要求订立合同

序号	条款号	要求内容
1	6.2.3	施工企业应依法与施工机具供应方订立合同，明确对施工机具质量及服务的要求
2	8.2.5	施工企业应根据采购计划订阅采购合同
3	9.2.2	施工企业应按照总承包合同的约定，依法订立分包合同

由于时间仓促，对《规范》要求还有继续学习和理解的过程，对相关内容的整理不一定全面和准确，仅供各位同仁参考。



建筑行业中风险管理的理解与应用

东北认证有限公司 审核员 杨军

企业不分大小、规模，不分行业类别，都存在着来自于外部的、内部的潜在风险。这种风险贯穿于企业生存发展的所有过程，因此要求任何企业对风险必须加以识别、分析和评定。并通过评定运用风险处理修正来满足它们的风险准则。

风险是与企业的自身利益及企业相关方的利益息息相关的，因此必须要求我们企业对风险加以指挥和控制，以达到合理检测、评审目的，同时充分发挥风险管理的高效性。通过风险管理的前瞻性，全面辨识、评价各种风险的不确定性，针对目标的影响程度，制定可行的控制措施，以减少风险发生给企业造成的影响和后果。

依据风险管理原则，确定企业的风险管理框架，实施风险管理过程，运用合理的风险控制办法，并通过监测和评审活动，观测风险管理的符合性，记录相关数据，以确保企业管理及生产经营活动顺畅运行，确保企业目标的实现，是企业管理过程中重中之重的一项工作。

在审核员继续教育培训过程中，对风险管理的定义、风险管理的目的、意义、原则，以及风险管理的框架结构和全过程，都有了深入的讲解。本人任职于

建筑施工企业，属于高风险行业，现结合本行业，谈谈风险管理在我们建筑行业的理解与应用。

建筑施工行业是一个对专业技术水平要求严格，安全风险大，污染源较多的行业。就一项房屋建筑工程按施工作业阶段分，从基础工程的土方开挖、基坑处理，到主体工程的钢筋、模板、砼等作业过程，及装饰装修工程的抹灰、大白、墙地砖、吊顶等分项过程，其特殊性和工程性特点主要有如下几个方面：

一、施工产品及过程的特点

房建工程的产品是房屋建筑工程。从施工过程安全的角度，存在着隐患较多，如土方塌方，高处坠落、物体打击、机械事故、架体坍塌、电气事故等。从生产过程中产生的污染物主要有：废水、废气、建筑垃圾、生活垃圾、粉尘、噪声等，主要污染物的浓度高、排放量较大。由于作业现场场地限制，运输、处理装置不充分，对固体废弃物、粉尘、噪声很难及时处理。造成严重污染和环境影响。

二、生产工艺的特点

房屋建筑工程施工作业中，经常处于高处作业，极易产生工人高处坠落伤亡事故，另外机械作业情况较多，也比较容易产生机械伤人事故及用电事故。



作业现场易燃物品也较多。如苯板，木方等，在焊接工艺作业中及卷材防水铺贴过程中，易把可燃物品引燃，造成火灾。这都是具有重大风险的危险源。

针对建筑施工行业的产品、生产过程、生产工艺的特点，可选用的评价方法有如下几种：安全检查表，预先危险性分析，LEC法、专家评价法、事件树、故障类型和影响危险性分析、因子评价法等。

采取主要控制措施有：编制作业指导文件、安全技术质量交底；制定管理方案、应急预案、各类演习；组织安全教育、日例会制度；严格遵守国家行业地方标准、规范、条例等。针对重大风险制定

《风险管理方案》，并针对具体分布、分项工程制定具体的控制措施，实施作业前技术、质量、安全技术交底，班组作业人员教育签字，管理人员日常检查。

就建筑施工行业而言，可能存在的风险还有很多，而控制措施也千差万别。作为建筑施工企业的管理人员，同时也是一名认证行业的从业人员，应具有敏锐的风险感知力和洞察力，在降低行业风险的同时，进而在认证审核中降低认证的风险。把握住风险控制的原则和方法，才能更好的为企业服务。



NAC 论坛

结合实际阐述对“实施风险管理”的理解

东北认证有限公司 审核员 陈杰

参加了CCAA组办、NAC承办的审核继续教育关于“风险管理和法律法规”的培训班后，自己对风险管理和法律法规有了更深刻的理解，作为一名兼职审核员，仅就与本人工作密切相关的工程施工行业谈谈自己的一点理解。

我是多年从事铁路工程施工管理工作的，参与并领导铁道工程、市政工程、房屋建筑工程、管道安装工程施工，这些都是高风险行业，可以说风险无处不

在，防范必须严格，只有有效控制风险，才能保证工程项目按目标完成，才能站稳建筑市场，赢得业主满意，并为企业创造效益。

多年的工作实践使我认识到，从事工程管理首先要进行风险识别，特别是安全管理工作，更是重中之重，施工现场无处不存在安全隐患问题，如：用电安全、高处坠落、机械伤害、物体打击等，识别风险就首先要制定风险控制措施，针对风险来源制定，



用电安全来自现场临时用电，职工住宿用电等；现场高处坠落来自预留楼梯口，桥梁登高作业等；机械伤害来自现场机动车，施工作业车，现场交叉作业等；物体打击来自多层施工下抛各种材料、工具等。有针对性地制定施工全程卡控措施是确保安全生产的基本保障。

本人作为施工企业主要领导更加深知实施风险管理非常重要。工程风险是多方面的，存在业主风险，如：资金不到位，行为不规范，不懂工程，不遵循建设规律；存在监理风险，如：产品不合格，与业主有特殊关系；存在上级主管部门的风险，如：行为不规范，推荐分包队伍等。这些风险管理不善都有可能造成巨大的经济损失和人员伤亡，因此必须把风险管理看作是项目管理的重要组成部分。领导首要学会对潜在的意外损失进行辨识、评估、预防和控制。风险辨识是风险管理的第一步，是指对项目所面临的及潜在的风险加以判断，可以通

过感性认识和经验进行判断，然后进行风险监控。跟踪已识别的风险，识别新出现的风险，时时修改风险管理的决策与计划。

风险管理中也有风险自留，学会适应情况，如业主风险在无法有效避免、转移和加以控制时，但必须是评估对企业影响最低的情况下，再进行风险利用，在企业的经营活动中，也存在风险与利润并存，应积极利用风险获取相应效益，必须对问题灵活处理，把握好时机和方法。

总之，项目管理中的风险是不可避免和必须面对的，也是对管理者的挑战和机遇，学会和掌握风险管理是企业一把手必修的课程。同时也要在企业内部管理层中开展风险管理的培训，分为施工准备阶段风险管理，施工阶段风险管理，竣工验收阶段风险管理，实施风险管理制度，提高风险管理意识，做好风险管理工作，企业才能长足发展，稳步提高。





推行国际管理标准 促进景区管理升级

蓬莱阁管理处 张洁

蓬莱阁景区在2001年和2003年就通过了ISO9001国际质量管理体系和ISO14001国际环境管理体系双认证，是当时山东省内唯一一家通过双认证的景区，我们把国际管理标准与景区工作紧密结合起来，开创了景区标准化管理的先河。体系运行近十年来，我们严格按照两个体系要求，积极开展各项工作，取得了良好的经济效益、社会效益和环境效益，管理模式为业界所认可。2007年蓬莱阁被国家旅游局评为全国首批5A级景区。实践证明，实施ISO9001 / ISO14001标准，极大地提高了景区质量管理和环境管理水平，使景区形成了规范、科学的管理模式和运行机制，对保护旅游资源、提高服务质量、实现景区可持续发展具有重要的现实意义。下面，就我们实施两个管理体系的一些做法与取得的成效，向领导和朋友们做一简要汇报：

一、我们的主要做法

为尽快实现与国际旅游市场的接轨，我们在注重景区硬件设施建设和文化内涵发掘的同时，把着眼点放在了景区内部的科学、规范和程序化管理上，并为此在以下几方面做了大量工作：

一是配备了充足的体系审核人员。为切实加强体系管理工作的指导，保证工作的顺利进行，我们配备了5名专职内审员，同时在管理处的21个部门分别

配备了一名兼职内审员，推动管理体系工作有计划、有组织地进行。

二是强化了全员的体系贯标培训。一方面，重视对内审员的培训。我们通过派出去学习、外聘专家授课和自行培训的方式，5名专职内审员均取得了资格证书（其中1人取得了质量管理体系外审员资格证，4人取得了质量和环境管理体系内审员资格证）；另一方面，我们还非常重视对普通工作人员的体系标准宣贯和培训工作，每年都利用旅游淡季组织全体员工学习相关知识，使每位员工都能熟知标准，自觉按标准要求开展工作。

三是对体系运行实施有效监督。两个管理体系涉及到景区工作的方方面面，我们通过动员会、座谈会、讨论会和举办培训班等形式，着力强化体系管理理念，让体系标准深入人心、渗透到工作中的每一个环节，使每位员工一言一行都符合管理体系要求。在体系运行过程中，我们一方面针对出现的问题对体系进行修改，另一方面根据旅游市场和景区的发展变化，对体系不断进行完善，达到了持续改进提高的目的。

四是做到了内、外审核相结合。多年来，我们一直坚持每年对两个体系进行内部审核和第三方监督审核。内部审核采取滚动式和集中式相结合的方式；外



审中除了每年对体系进行例行审核外，我们还对质量管理体系再认证3次，环境管理体系再认证2次。根据管理处实际工作需要，我们对质量管理体系进行过2次换版。今年，又对两个体系进行了重新整合换版，并于6月份公布实施。在审核过程中，我们按照积极探索、循序渐进、持续改进、不断完善的原则，及时对发现的问题制定纠正措施和预防措施，将体系建设的先进性与可行性结合起来，确保了体系运行的有效性、适宜性和充分性。

近年来，景区的标准化管理工作得到了长足发展，逐步走上了一条在发展中提高，在提高中改进，在改进中完善的探索与发展之路，实现了景区管理精细化、对客服务亲情化、休憩设施人性化、游览环境生态化、绿化格局层次化、资源利用清洁化、废物处置无害化。可以说，我们规范、科学、有效的管理体系运行，充分体现了质量和环境一体化管理方针的精神，我们的管理模式成为山东省乃至全国旅游景区（点）管理模式的典范。

二、两个体系运行的成效

体系运行十年来，我们在坚持“高起点规划、高标准建设、高效能管理、高质量服务、高效益发展”的原则下，逐步建立起了服务规范、定标量化、运转协调、步调一致的管理体制，将景区管理层的要求与一线岗位的工作任务科学、有机地结合起来，真正实现了以管理促服务，以管理提效益的目标，使景区成为设施优良、服务优质、经营规范、秩序良好的国内一流风景旅游区。实施ISO9001 / ISO14001标准为蓬莱阁景区带来四个有利于：

一是有利于景区的管理制度更加完善。在两个体系的建立和运行过程中，我们对景区已有的规章制度

进行全面梳理和科学归纳，根据国家和地方新出台的法律法规，及时增补相关条款，对不符合实际或不适宜的文件进行了删减，把运行成熟的规章制度全部汇编成册。同时，在整合、精简过程中，不断完善管理制度，使景区管理做到了科学规范、有章可循。

二是有利于员工的服务行为更加规范。两个体系的实施和运行，把景区工作的目标、任务、内容和要求用定量、统一、规范的标准确定下来，对每个岗位“做什么”、“怎么做”、“做到什么程度”都明确进行了量标，使每位工作人员言行有规矩、工作有程序、操作有原则、服务有方向，真正做到了“岗岗有标准规范，人人按标准履职”的目的，管理和服务的每个环节始终处于受控状态，即使在管理人员变动、职责分工调整以及员工调岗的情况下也能够确保各项工作高效、有序地开展，使各项工作达到规范化、程序化、科学化，从而保持了景区工作的连续性和稳定性。

三是有利于景区发展软环境更加优化。景区通过推行两个管理体系，所有的规章制度、员工服务流程、服务标准、工作职责、设备设施提供能力等均通过标准固定下来，促进了管理链条的进一步延伸，也提升了员工的服务意识和服务质量，为景区科学发展营造了和谐的环境，为景区长足发展注入了活力。

四是有利于促进景区综合效益逐步提高。两个体系的引入，不仅帮助我们形成了规范科学的运营模式，而且使景区树立了良好的对外形象，提高了蓬莱阁景区的知名度和美誉度，增强了广大游客对蓬莱阁景区的认同感，从而带动了旅游经济持续、稳步增长。近年来，在国际经济起伏动荡的不利环境下，我们依然能够在体系的支撑和指导下，采取种种有力举措，加大管理和宣传力度，全面启动旅游市场，力挽狂澜，使旅游收入和客流量都有较大幅度的增长，2009年景区综合收



入达到9600万元，较认证前提高了41.6%。

通过两个体系的认证和运行，蓬莱阁景区的管理和服务水平得以迅速提升，景区发展突飞猛进。在今后的工作中，我们将一如既往地深入学习、研究两个体系，更好地贯彻、执行体系标准。同时，

我们也将认真学习其他单位的先进经验和做法，不断探索蓬莱阁景区管理规范化、服务人性化、效益最大化的有效途径，促进管理与服务再上新台阶。我们也热诚地欢迎各位领导、专家和朋友们到人间仙境蓬莱阁指导工作。



科学管理夯基础、食品安全避危机

黑龙江北大仓集团有限公司 齐鑫

黑龙江北大仓集团有限公司始建于1914年，时名“聚源永”烧锅，新中国成立后改制为公私合营企业，1951年又改制为地方国营企业。1981年更名为齐齐哈尔北大仓酒厂。1997年改组为黑龙江省西部地区最大的民营股份制酒类企业集团，下属五个控股子公司、两个参股公司和若干个松散型企业。集团总资产5亿元，年实现销售收入6亿元，年上缴税金5000万元以上。员工3000余人，是黑龙江民营企业五十强、齐齐哈尔市纳税大户，地方财政支柱企业之一。

1960年，北大仓酒问世，在研制过程中，公司先后五次派人到贵州茅台酒厂学习，借鉴茅台酒的酿制工艺，结合北方气候、地理条件等自然环境特点，以“聚源永烧锅”传承下来的传统工艺为基础，潜心钻研，终于形成了具有独家特色的优质酒酿造工艺。公司仍高度重视产品的质量、口感和商业信誉，传承了

中华民族古老悠久的酿酒文化，宁肯少获利，也决不抛弃传统工艺，同时不断借鉴和学习先进技术，确保了北大仓酒的口感和品质的不断提升。公司地处于世界三大黑土带之一的松嫩平原腹地，贯穿全境的嫩江是全国仅有的两条未被污染的河流之一，土壤、水和空气等自然环境优良，是生产安全食品的理想之地，具备了酿造北大仓酒得天独厚的环境优势。

好粮、好水、好工艺，再加上窖储陈存，确保了北大仓酒液质量上乘、稳步提升。因此，北大仓酒以其独特的风格、稳定的质量和诚实守信的商业信誉，得到了众多消费者的广泛认可。

“北大仓”品牌，已成为黑龙江省乃至东北地区具有地方代表性特色的名优品牌，被评为“黑龙江省白酒重点保护优秀品牌”、“黑龙江省放心食品品牌”，享有多年“黑龙江省著名商标”荣誉，并于



2007年荣获了“中国驰名商标”称号。同年企业获得AAA级资信等级证书。北大仓白酒作为公司的主导产品，先后获得了“国家轻工业部优质产品”、“中国优质白酒精品”、“首届黑龙江省白酒类食品质量信得过产品”、“省优质产品”、“全省用户满意产品”、“黑龙江特产”和“黑龙江省名牌产品”等荣誉称号。北大仓酒系列产品中，有8个品种被国家绿色食品发展中心认定为A级绿色食品。

公司先后被评为“全国就业和社会保障先进民营企业”、“全省用户满意企业”、“黑龙江省诚信企业”、“黑龙江省质量管理先进企业”、“守合同重信用企业”，并被黑龙江省人民政府评为“黑龙江省光彩企业”。公司董事长隋熙明先生先后被评为黑龙江省杰出民营企业企业家、省、市劳动模范、省光彩企业家、黑龙江省优秀中国特色社会主义建设者、十一届全国人大代表。多年来公司接受了各级监管部门的监督检查，受检成品酒合格率为100%。

1962年，敬爱的周恩来总理视察齐齐哈尔时曾自费买了两瓶北大仓酒带回北京中南海，并赞扬说：“北大仓酒确有茅台风格，有发展前途”。此后，北大仓酒便有了“北国茅台”的美誉。著名诗人艾青题词：“北大仓酒，金榜有名”；著名诗人臧克家题词赞誉北大仓酒是“北国的奇珍，黑土地的精华”；著名酿酒专家秦含章教授为北大仓酒写了如下技术评语：“酒色清明晶亮，酒香浓酱四溢，酒味甜爽醇厚，酒体丰满充实，确是一等好酒”。

民以食为天。食品是人类赖以生存和发展的最基本的物质条件。在我国国民经济中，食品工业已成为第一大产业。但是，全球及我国接连不断发生的恶性食品安全事故，却引发了人们对食品安全的高度关注，促使各国政府重新审视这一关系到国家公共安全的重要问

题，纷纷加大了对本国食品安全的监管力度。

食品安全已成为政府重点关注的民生问题，进入了国家最高领导层的决策视野。胡锦涛总书记强调：“要从贯彻落实科学发展观、构建社会主义和谐社会的战略高度，以对人民群众高度负责的精神，提高对实施农业标准化和保障食品安全重大意义的认识，扎扎实实做好工作，切实实现好、维护好、发展好最广大人民的根本利益。”

2000年开始，公司通过了ISO9001：2000国际质量管理体系认证，2006年通过了HACCP食品安全管理体系认证，多年来，在东北认证有限公司的监督指导下，质量管理体系和食品安全管理体系的运行得到了稳定的发展和进步，逐步夯实了企业的科学管理基础，权威机构的认证，不仅是对企业生产能力和管理水平的高度认可，也为企业的信誉和产品质量提供了强有力的保障。

公司为保证食品安全，贯彻运行食品安全管理体系，进行了多方面管控，取得了明显效果。

为保证原料质量和食品安全，公司在原料采购上加大了投入和管理力度。早在2001年3月，公司就同齐齐哈尔市梅里斯达斡尔族区达呼店镇签订了种植收购协议，在达呼店镇指定的地区严格按公司制定的A级绿色食品高粱、小麦的种植规程种植高粱、小麦，公司按合同中规定的产品质量和价格收购。

为保证加工现场的产品质量和食品安全，强化质量和食品安全的监督、检验工作，公司加强了检测队伍建设，投资配备了一流检测设备并聘请和培养了一大批具备丰富理论知识和精湛操作技艺的专业人员。黑龙江北大仓集团有限公司原有的检测仪器只能对产品原粮、酒液、酒醅等进行常规检测，虽然能够基本满足产品生产过程中的各项检验要求，但针对于食品安全的更深层次分析检验，仍无法进行，尤其是关系食品安全



的重要指标，如：农药残留、重金属残留、微生物分析、水质的全项检验等。因此，随着食品安全管理体系的运行，黑龙江北大仓集团有限公司非常及时的提出了食品安全改造方案，本着对人民身体健康高度负责的态度，按食品安全体系的要求，投资几百万元，改造了生产现场，建立了符合要求的食品安全检测的实验室。以实现对饮料、酒类、粮食等的理化指标、生物指标、农药残留、有害微生物残留等的分析、检测；同时进行了监控装置的配备及食品安全检测体系建设。化验检测实行微机化管理，现代化的检测设备已达到了国内先进水平，在省内处于领先地位，保证了产品在国家、省、市各级监管部门的质量抽检中合格率均为100%。

在生产过程中公司不断加强管理，完善产品质量，落实国家对白酒行业新的法律法规要求，确保了公司产品符合国家强制性标准要求。

公司质量和食品安全管理体系的有效运行，为企业带来了显著的经济和社会效益；

为企业发展规避了风险——安全优质的产品，使

企业运营免除了后顾之忧，减少了风险，增强了消费者和经营者的信任；

为企业发展创造了良好的外部条件——相关方的认可和政府部门的支持使企业经营如鱼得水；

为企业提高了内部管理——规范化、高标准的管理使企业的内部管理水平大幅提升；

为企业提高了员工素质——培训、教育的经常化，企业文化的建立形成，新员工的引进，使企业员工的素质和意识有了飞跃性的提高。

全球经济危机的大环境下，北大仓集团借助企业质量和食品安全管理体系的运行业绩，逆势而为，制定并实施了非常经济时期的几项重大举措。首先，调整职工的薪酬体系，调整后的职工收入平均翻了一番；其次是利用经济危机、原材料价格走低的时机，优化供货厂商，调整贸易地位，提高产品档次，承接各大名酒因经济危机而缺失的市场份额。

如今，“北大仓”的销售网络已覆盖全国30个省、市、自治区的300多个城市；质量和食品安全体系的有效运行将继续为企业的发展保驾护航。



贯彻八项原则，提高质量管理体系的有效性和效率

辽河油田石油装备有限公司 王杰林

对大多数国有企业的领导者而言，在深入实施和保持质量管理体系的过程中，都会明显感觉到体系运行的有效性不高、效率低下、二层皮的现象普遍存在等问题。如何真正地提高质量管理体系的有效性和效率，是每个国有企业及其领导者都应该深入思考并不断实践的课题。对于中石油的下属企业辽河石油装备制造总公司，在建立、实施、保持和改进质量管理体系的过程中，也同样面临着这一类问题的困扰，作为归口部门的负责人，我在此与大家交流一下在运行质量管理体系过程中的点滴经验和体会，希望能与大家共享，如有不当之处，万望指教。

我们都知道，八项质量管理原则形成了GB/T19001族质量管理体系的基础，如果在企业的质量管理体系运行工作中，将八项原则贯穿于工作的始终，其有效性和效率将会极大地提高，但很多企业都没能真正地做到这一点。

一、以顾客为关注焦点。任何一个企业，其生存和发展都依存于顾客，所以每个企业都应该切实并始终如一地关注、满足并不断地超越顾客的期望，而有些企业并不是这样，在其产品和服务出现质量问题的情况下，并不是采取积极的态度予以解决，而是千方百计地推卸责任，导致顾客及其相关方极度地不满。

企业应该真正把顾客的利益看成自己的利益，不断地满足顾客的期望并力求让顾客感动，当产品出现质量问题的时候，不管是不是己方的责任，都应该同心协力地解决问题，积极地采取必要的措施。

二、领导作用。在质量管理体系的建立和实施过程中，领导者的言行至关重要。我们在工作中都能够体会到，任何工作，领导重视与否，其开展、落实的情况和所取得的效果会有很大的不同。那么如何充分发挥领导作用呢？我认为，第一，最高领导者应真正重视质量管理体系的深入实施和保持，不应该仅仅把体系运行看作是迎接审核和获证，目前，作为包括NAC在内的各个认证机构，也都是致力于为企业带来更多的增值服务，那么作为获证企业，领导者应该真正把认证审核看做是企业的宝贵资源，以审核为契机，改进质量管理体系，提高质量管理水平；第二，领导者应该以身作则，认真履行自己的质量职责，在整个企业内形成一种质量管理体系的氛围，其言谈举止应该有利于而不应该是制约质量管理体系的运行，有些企业的领导不积极参加自己所主抓的质量管理体系活动，甚至于在公开场合发表一些不利于体系运行的言论，对于其他人员为质量体系运行所做的工作和努力也不予认可，外审过程中对审核人员发现的问题



点和不符合项也是极不愿意接受,那么,由这样的领导者去指挥和运作一个管理体系,何谈其有效性和效率呢?第三,归口部门应该利用各种契机,充分调动领导者的积极性,发挥领导者的作用,要让领导者认识到有效地运作一个质量管理体系对企业管理的积极作用以及为企业带来的各种绩效。

三、全员参与。质量管理体系之所以称之为体系,它必须是一个全员参与的过程,才能具有有效性并取得应有的效率。有些企业表面上看非常重视质量管理体系的运行,专门成立了体系运行办公室,但是作为体系的归口部门,本应该充分调动各职能部门和各级人员的积极性,各自把好自己的关口,本部门作好监督和检查工作,而该部门却并不是这样,在无法推动其他部门开展工作或工作不力的情况下,不是采取有效的解决办法,而是进行回避,由自己去代替,这就不可避免地去造假。试想,质量管理体系本应是一个全员参与的过程,仅仅由那么几个人去造假,何谈其有效性和效率?

四、过程方法。事实上,质量管理体系每个过程的运行,都可以看作是一项质量管理活动,使用过程方法,明确什么是输入、什么是输出、应开展哪些活动、需要哪些资源,会使我们的各项管理活动更加规范化、科学化,有效性和效率都会极大地提高。

五、管理的系统方法。质量管理体系中的每个过程、每个部门都不是对立的,应该明确每个部门、每个过程、每一项工作之间的接口关系,让每一个部门和每一位员工都能够明确自身所承担的质量管理体系工作,既要有责任主体的意识,又要有互相协作的精神。把相互关联的过程作为体系来看待、理解和管理,有助于提高实现目标的有效性和效率。

六、持续改进。企业应该把持续改进工作作为自

己的永恒目标,很多企业尤其是获证后的企业,不重视持续改进工作,不关注质量方针和质量目标的适宜性、不真正地开展管理评审和内审活动、不进行有效的数据分析、不采取有效的纠正措施和预防措施、不重视寻求持续改进的机会等等,有些企业,在一年多的时间内竟然没有采取一项纠正措施和预防措施,而体系的运行更是马马虎虎,根本就谈不上有效性和效率。

七、基于事实的决策方法。数据分析活动应该为管理者的决策提供依据,领导者应该及时掌握质量管理体系的相关信息,尤其是重要的质量信息,相关部门应该及时对有关的质量信息和数据进行分析,提出分析的结论和意见,并向管理者进行汇报。只有在基于事实的基础上作出的决策,才最有可能是科学的。

八、与供方互利的关系。任何企业,想要持续、稳定、健康发展,都要和供方保持和谐的互利关系,首先要对双方的供求关系有一个正确的认识,供方的产品质量是组织的产品质量的重要组成部分,所以我们既要供方及其采购产品进行必要的控制,也必须与供方建立起相互依存和互利的关系,对于采购产品的质量,既要采取有效的解决办法,同时还要多多地理解供方,而不是不依不饶,只有这样,供方才能在与我们的合作中感到温暖,也增加了其保证和改进产品质量的主动性和自觉性。尤其是重要供方,更需要一个长期稳定的合作关系,如果三天两头一换,根本无法保证产品质量。

总之,八项质量管理原则是质量管理体系的基础,只有将其真正地、不断地予以贯彻落实,才能确保质量管理体系的有效性,不断提高其效率。



2010年 大事记 I

- 1月4日，公司召开全体员工大会，总结2009年工作，提出2010年工作安排。即：

- 一、加强人力资源建设；
- 二、加强信息化建设；
- 三、加强审核员队伍建设；
- 四、采取实际措施推进薪酬改革；
- 五、进一步建立和修订完善公司各种规章制度和管理办法；
- 六、加强业务技术建设。

发文调整机构设置及人员任免。成立了信息中心、撤销了食品安全部，资训部更名为人力资源部；对蒋宏毅等同志作出了职务任免的决定。同时对公司内部几项管理制度重新完善发布实施。

- 2月23日至3月15日对公司总部及分支机构实施了内部审核。
- 3月20-21日举办了2010年度审核员集训大会，国家认证认可协会副秘书长徐德峰及市场监督处副处长参加会议并讲话。
- 4月2日，召开了管理评审会议。
- 4月3日，召开了公正性监督委员会四届三次会议。



2010年 大事记 II

- 4月12-13日，CNAS分别对大连分公司、苏州分公司实施了年度监督评审。
- 4月15-16日，CNAS对山东分公司实施了年度监督评审。
- 4月20-23日，CNAS对总部实施了年度监督评审。
- 5月31日，培训分公司接受CCAA对培训课程的评审。
- 6月12-13日，在沈阳棋盘山召开了NAC2010年技术研讨会。就审核记录简化、基于过程方法审核等重点技术管理问题进行认真、充分的研讨并取得良好成果，指导其后的审核工作。
- 7月9-10日，在辽宁省丹东市召开了获证组织工作会议。
- 7月13日，参加了大连市甘井子区人民政府ISO9000认证招标工作，并一举中标。
- 8月18日接受国家认监委食品、农产品专项检查，顺利通过。
- 10月13-14日，在江苏省苏州市召开了获证组织工作会议。
- 1月至11月以来共举办了08版转换内审员培训班69期；国家注册审核员8期。
- 8月至11月以来，共举办了九期认证审核人员继续教育培训班。
- 9月21日，国家认证认可协会常务副会长李晓岚，参加了公司举办的“加强自身建设 提高认证公信力”专题研讨会。
- 11月19日，接受CCAA对培训分公司的办公室评审。

NAC企业文化

NAC的企业文化，是NAC在长期的管理实践中自觉培育的，为NAC所拥有的整体的价值观念、行为方式和道德情操。

NAC企业文化的核心是顾客价值及为顾客创造价值。

NAC的企业文化是一种资源，是NAC创立、开发、利用这一资源，创造NAC企业文明的过程，也是NAC在激烈的市场竞争中逐步形成的管理理念。

NAC的企业文化实质上是对顾客和社会的一种承诺，也是在国内外认证机构之间决赛致胜的法宝。

多年来，NAC一直在不断的追求和探索，努力创立NAC独具的企业文化，并不断夯实NAC的文化底蕴。这是NAC成熟的标志，也是NAC企业价值和员工价值的体现。

东北认证有限公司

地址：辽宁省沈阳市沈河区文艺路21-1号地王大厦6层
邮编：110016

市场开发中心：024-83961617 83961686 83961602

83961600 83961660 83961689

客户服务中心：024-83961665 83961601 83961668

83961658 83961698 83961673

办公室：024-83961681 83961696

传真：024-83961667

网址：www.nac.com.cn

邮箱：nac@nac.com.cn

东北认证有限公司大连分公司

地址：大连市中山区友好路101号曼哈顿大厦B座1902室

邮编：116001

电话：0411-82821216

传真：0411-82815379

邮箱：dldbrz@dldbrz.com

东北认证有限公司苏州分公司

地址：江苏省苏州市桐泾路28号公园天下20幢202室
邮编：215002

电话：0512-68832550

传真：0512-68832180

邮箱：szeac@163.com

东北认证有限公司山东分公司

地址：山东省烟台市南大街213号华天大厦（市长大厦）1008室

邮编：264000

电话：0535-6204698

传真：0535-2110900

邮箱：ytsac@tom.com