

» 2012 **3** 特刊
(总 第16期)



东北认证



东北认证有限公司
NORTHEAST AUDIT CO., LTD.



东北认证培训网

<http://edu.nac.com.cn>

网络培训

师资力量雄厚
国家认监委授权
培训课程全面
轻松在线学习

业内名师授课答疑
颁发国家注册审核员培训证书
包含大量审核员课程
足不出户 自由安排学习时间

足不出户

24小时随时学习

- 质量管理体系内审员
- 环境管理体系内审员
- 职业健康安全管理体系内审员
- 食品安全/HACCP管理体系内审员

【卷首语】

让责任感成为一种习惯

当我们拥有各种审核员资格、带着“老师”的称谓奔走于各地，完成对一个又一个客户的审核时，习惯了旅途的奔波，习惯了不停变换思维方式与各种企业的管理者交流。不知不觉中，发现带着责任感去工作早已作为一种习惯。唯有担负责任感，才会对认证这份工作负责，对企业负责，对社会负责。我们一直有着这种习惯，来自于信任我们的客户、多年帮助我们的朋友、默默支持我们的家人以及对认证事业的执着。

这些责任有多重要，用语言真的无法表达。如果衣食无忧的生活使我们忘记了肩上的那份责任，我们更大的损失却是放弃了成长和成功。而当我们责无旁贷地背负着这些责任时，我们就一定会保持着自己的激情，保持着前行的态势，保持着梦想的笑脸去迎接更多更大的挑战。

责任感告诉我们：当我们承担起过去所有的责任，成就了今天的事业后，其实还有好多责任等着我们；我们享受到了如此多的鼓励支持，我们的成功与这个社会唇齿相依，我们的国家需要奋斗在认证战线上的所有人员的继续努力。

当责任感成为一种习惯，并不惜一切地履约付诸实施，我们相信这才是一条真正的成功之路，虽然过程艰辛，但无怨无悔。背负着责任坚持不懈地追求，未必都能成功；但如果卸下责任做事，成功将离我们远去，且渐行渐远遥不可及。

客户将认证服务委托于我们，就是极大的信任，让我们这些认证人深感重任在肩。由于责任感成为一种习惯，一位已过七旬的前辈手写了几万字的质量认证的心得体会及宝贵经验，饱含他对认证事业寄予的殷切希望。我们唯有让责任感成为习惯，才能传承这种精神，让我们的认证事业健康的发展，给客户强有力的支撑，让我们的道路越走越宽广。

《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

责任编辑：刘爱华

审 定：郝 苓 任晓勇 苏 晴 蒋宏毅 邢素贤

编 委：陈 宁 程 军 黄保华 金盛古 郎宏图

牛 勤 宋吉明 孙淑梅 孙永秀 王 利

王 楠 王 伟 张 宇 甄 浩 郑银君

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

2012年第3期
(总第16期)
2012年8月出版



目 录

contents

卷首语

让责任感成为一种习惯-----I

政策园地

HACCP认证及转换要求介绍-----东北认证有限公司 王 利--2

获证客户实施GB/T28001-2011 转换的相关说明-----东北认证有限公司 王 伟--5

认证动态

国家认监委2011年度质量管理体系专项检查结果的通报-----东北认证有限公司 蒋宏毅--7

企业天地

引进一体化管理体系理念，全面推进企业规范化管理

-----沈阳地铁集团有限公司运营分公司--8

感悟认证点滴-----辽宁双龄电瓷制造有限公司--12

建设以人为本的企业文化 持续推进体系的有效运行

-----盘锦辽河油田无损检测有限公司--14

企业文化引领企业持续发展-----沈阳通运电力设备工程有限公司--17

内审在管理体系中的推动作用-----辽宁省摄影测量与遥感院--19



HACCP认证及转换要求介绍

东北认证有限公司 王利

认监委于2011年12月31日发布的CNCA-N-008:2011《危害分析与关键控制点（HACCP）体系认证实施规则》及2012年1月31日发布《关于〈危害分析与关键控制点（HACCP）体系认证实施规则〉发布实施相关问题的通知》等文件要求，对HACCP体系认证提出了明确的要求。为了使广大NAC的HACCP体系获证客户更好了解有关HACCP体系及转换要求，现介绍如下。

一、基本要求

1、获证客户原以CAC\RCP1-1969, Rev. 4-2003《食品卫生通用原则》及其附录《HACCP体系及其应用准则》（以下简称“老标准”）为认证依据转变为以GB/T27341-2009《危害分析与关键控制点（HACCP）体系食品生产企业通用要求》和GB14881-1994《食品生产企业通用卫生规范》（以下简称“新标准”）为认证依据的转换。应组织HACCP小组及相关部门人员认真学习“新标准”要求。

本次转换是针对认证的产品范围在“认证范围”（见附录1）内的获证客户。

2、获证客户应依据“新标准”对自身的体系文件进行评审和修订，以满足“新标准”的要求。

3、获证客户在实施、保持和改进HACCP体系过程中，应满足“新标准”要求。

4、不在附录1范围的HACCP的获证客户，不予转换，证书在下次监督时自动失效。

二、获证客户申请转换的条件

a) HACCP体系文件已依据“新标准”进行了修订，体系运行并满足“新标准”要求；

b) 内部审核员经过了“新标准”要求的相关培

训；

c) HACCP体系符合“新标准”要求，通过以新标准为认证准则的现场审核；

d) 向审核组长（监督或专项审核）或拟签订合同人员（再认证审核）提供如下证据：

(1) 认证申请；

(2) 法律地位证明文件复印件；

(3) 有关法规规定的行政许可文件和备案证明复印件（适用时）；

(4) 组织机构代码证书复印件；

(5) HACCP手册（包括良好生产规范（GMP））；

(6) 组织机构图与职责说明；

(7) 厂区位置图、平面图；加工车间平面图；产品描述、工艺流程图、工艺描述；危害分析单、HACCP计划表；加工生产线、实施HACCP项目和班次的说明；

(8) 食品添加剂使用情况说明，包括使用的添加剂名称、用量、适用产品及限量标准等；

(9) 生产、加工或服务过程中遵守适用的我国和进口国（地区）相关法律、法规、标准和规范清单；产品执行企业标准时，提供加盖当地政府标准化行政主管部门备案印章的产品标准文本复印件；

(10) 生产、加工主要设备清单和检验设备清单；

(11) 多场所清单及委托加工情况说明（适用时）；

(12) 产品符合卫生安全要求的相关证据；适用时，提供由具备资质的检验机构出具的接触食品的水、冰、汽符合卫生安全要求的证据；

(13) 承诺遵守相关法律、法规、认证机构要求及提



供材料真实性的自我声明；

(14) 其他需要的文件。

三、转换方式

1、转换的方式可以为以下三种方法之一：

- 1) 结合监督审核转换；
- 2) 结合证书到期再认证（复评）转换；
- 3) 申请安排专项审核。

2、获证客户可根据证书所处的状态，选择监督审核、再认证或专项审核方式进行转换；各获证客户应填写《转换审核意向反馈单》，提出转换方式和时间，将其传真给NAC审核部。

3、实施监督审核或专项审核后，换发新标准认证证书，证书的有效期将延续原证书的有效期；选择再认证转换的，认证证书的有效期为签发证书之日起3年。

四、客户转换时间

NAC的FSMS审核员已经于2012年7月23—26参加了中国认证认可协会举办的第一期、第二期HACCP审核员转换培训班，预计8月份可以实施以“新标准”为认证依据的认证审核（转换）工作，2012年12月31日截止。

五、NAC服务提供

1、培训的安排

NAC针对新标准转换的需要，已经策划和开发了新标准系列培训课程，为获证组织的内审员提供新标准培训，以帮助获证客户更好地理解 and 实施新标准。（具体事宜可与NAC培训联系，联系电话：024-83961653，传真：024：83961653，详见NAC网站培训安排通知www.nac.com.cn）。

2、对于选择监督和再认证审核转换的客户，NAC将适当增加审核人日数，但不增加认证费用；对选择专项审核方式转换的客户，NAC将与其签订专项认证合同，按实际发生的审核人日数收费。

NAC提醒各获证客户，由于新标准转换的时间较短，希望各获证客户尽早策划有关转换工作，如期完成转换认证工作。

六、其他要求提示

1、初审(再认证)现场审核：

现场审核应在审核范围覆盖产品的生产期，审核组应在现场观察该产品的生产活动。

组织覆盖了多个场所时，应对每一生产场所实施现场审核，以确保审核的有效性。当组织将影响食品安全的重要生产过程采用委托加工等方式进行时，除非被委托加工组织的被委托加工活动已获得相应的HACCP体系或食品安全管理体系认证，否则应对委托加工过程实施现场审核。

2、监督审核

监督审核应至少每年进行一次。初次认证后的第一次监督审核应在第二阶段审核最后一天起12个月内进行。每次监督审核应尽可能覆盖HACCP体系认证范围内的所有产品。由于产品生产的季节性等原因，在每次监督审核时难以覆盖所有产品的，在认证证书有效期内的监督审核必须覆盖HACCP体系认证范围内的所有产品。

3、不通知现场审核等要求

不通知现场审核是CNCA要求的跟踪调查的方式之一。每年跟踪调查组织的比例不少于获证组织总数的5%。获证组织数不足100时，跟踪调查数量应不少于5个。

不通知现场审核可以在审核前48小时向获证组织提供审核计划，获证组织无正当理由不得拒绝审核。第一次不接受审核将给予书面告诫，第二次不接受审核将导致证书的暂停。

4、HACCP体系暂停条件

有下列情形之一的，NAC暂停组织使用认证证书，暂停期限最长为六个月：

- (1) 获证组织未按规定使用认证证书的；
- (2) 获证组织违反认证机构要求的；
- (3) 获证组织发生食品安全卫生事故；质量监督或行业主管部门抽查不合格等情况，尚不需立即撤销认证证书的；
- (4) 获证组织HACCP体系或相关产品不符合认证依据、相关产品标准要求，不需要立即撤销认证证书的；



(5) 获证组织未按要求对信息进行通报的。

5、HACCP体系撤销条件

有下列情形之一的，NAC将撤销组织的认证证书。

(1) 获证组织HACCP体系或相关产品不符合认证依据或相关产品标准要求，需要立即撤销认证证书的；

(2) 认证证书暂停期间，获证组织未采取有效纠正措施的；

(3) 获证组织不再生产获证范围内产品的；

(4) 获证组织出现严重食品安全卫生事故或对相关方重大投诉未能采取有效处理措施的；

(5) 获证组织虚报、瞒报获证所需信息的；

(6) 获证组织不接受相关监管部门或认证机构对其实施监督的。

6、获证组织应通报的信息

HACCP体系的获证组织应建立信息通报制度，及时向NAC（审核部024-83961661）通报以下信息：

(1) 有关法律地位、经营状况、组织状态或所有权变更的信息；

(2) 组织和管理层（如关键的管理、决策或技术人员）变更的信息；

(3) 联系地址和场所变更的信息；

(4) HACCP体系和过程重大变更的信息，产品工艺环境变化信息；

(5) 有关食品安全事故的信息，消费者投诉的信息；

(6) 所在区域内发生的有关重大动、植物疫情的信息；

(7) 官方检查或政府部门组织的市场抽查中被发现有严重食品安全问题的信息，或出口的产品因安全卫生方面的问题被进口国（地区）主管当局通报的；

(8) 不合格品召回及处理的信息；

(9) 其他重要信息。

附录1：危害分析与关键控制点（HACCP）体系认证依据与认证范围（第一批）

代码	行业类别	种类示例
C	加工1（易腐烂的动物产品）包括农业生产后的各种加工，如：屠宰	C1 畜禽屠宰及肉制品加工、C2 蛋及蛋制品加工、C3 乳及乳制品加工、C4 水产品的加工、C5 蜂产品的加工、C6 速冻食品制造
D	加工2（易腐烂的植物产品）	D1 果蔬类产品加工、D2 豆制品加工、D3凉粉加工
E	加工3（常温下保存期长的产品）	E1 谷物加工、E2 坚果加工、E3 罐头加工、E4 饮用水、饮料的制造、E5 酒精、酒的制造、E6 焙烤类食品的制造、E7 糖果类食品的制造、E8 食用油脂的制造、E9 方便食品(含休闲食品)的加工、E10 制糖、E11 盐加工、E12 制茶、E13 调味品、发酵制品的制造、E14 营养、保健品制造
G	加工3（常温下保存期长的产品）	G1 餐饮及服务

(注：CNCA 2011年第35号公告 附件2)



获证客户实施 GB/T28001-2011 转换的相关说明

东北认证有限公司 王 伟

国家认监委于2012年1月29日发布了国认可[2012]7号《关于做好GB/T28001标准换版工作有关问题的通知》，国家认可委于2012年3月7日发布了认可委(秘)(2012)21号《关于发布实施〈认证机构依据GB/T28001-2011实施OHSMS认证的认可转换说明〉的通知》，两个文件对GB/T28001-2011标准换版工作的基本要求是，2013年1月1日起，不得再颁发GB/T28001-2001证书，2014年1月1日起，GB/T28001-2001证书均失效。

依据上述文件精神要求，东北认证有限公司分别制定了《关于实施GB/T28001-2011转换工作的策划安排》和《GB/T28001-2011标准培训及审核员转换工作方案》，并发布了“审核员依据GB/T28001-2011实施审核的通知”。为做好OHSMS获证客户“转换”工作，现将有关“转换”事宜和要求说明如下：

一、基本要求

1、获证客户应利用OHSMS认证转换的契机，认真学习2011版标准，依据2011版标准要求识别原对2008版标准要求理解是否不同；如有不同，需要确认新版标准对OHSMS实施的影响，并制定必要的改进措施以提高OHSMS的有效性。

2、获证客户应依据GB/T28001-2011 对自身的OHSMS文件进行评审和修订，以符合2011版标准的要求。

3、获证客户在实施、保持和改进OHSMS过程中，应满足GB/T28001-2011标准要求，确保OHSMS的实效性。

二、获证客户转换的条件

- a) OHSMS文件已依据GB/T28001-2011进行了修订；
- b) 提出了GB/T28001-2011转换工作报告；

注：该报告应包括上述“一、基本要求”中的工作描述，实施转换审核时提供。

- c) 内部审核员经过了GB/T28001-2011培训；
- d) OHSMS符合GB/T28001-2011要求。

三、转换方式

1、NAC自2012年8月1日起，可以实施GB/T28001-2001认证证书向GB/T28001-2011认证证书的转换工作，转换的方式可以为以下三种方法之一：

- 1) 结合监督审核转换；
- 2) 结合证书到期再认证（复评）转换；
- 3) 申请安排专项审核。

2、获证客户可根据证书所处的状态，选择监督审核、再认证或专项审核方式进行转换；各获证客户应填写《转换审核意向反馈单》，提出转换方式和时间，请于2012年6月30前，将其传真给NAC审核部（传真：024-83961663、024-83961657）。

3、实施监督审核或专项审核后，其GB/T28001-2011认



证证书的有效期将延续原证书的有效期；选择再认证转换的，2011版认证证书的有效期为签发证书之日起3年。

四、客户转换时机的建议：

2012年8月1日至2013年12月31日前实施第一次、第二次监督或再认的，在今年或明年转换均可，建议明年转换为宜（有利于转换准备）；

五、服务提供

1、培训的安排

NAC针对GB/T28001-2011标准转换的需要，已经策划和开发了GB/T28001-2011标准系列培训课程，为获证组织的内审员提供GB/T28001-2011标准培训，以帮助获证客户更好地理解 and 实施新版标准。（具体事宜可与NA培训部联系，联系电话：024-83961653，传真：024：83961653，详见NAC网站培

训安排通知www.nac.com.cn）。

2、为方便获证客户进行OHSMS文件的修订工作，NAC针对GB/T28001-2011标准制定了转换文件自查报告，请获证客户按要求填写《获证客户实施GB/T28001-2011标准转换文件自查报告》，在审核组实施转换审核时，提供对文件修订的说明。

3、对于选择监督和再认证审核转换的客户，NAC将适当增加审核人日数，但不增加认证费用；对选择专项审核方式转换的客户，NAC将与其签订专项认证合同，按实际发生的审核人日数收费。

NAC提醒各OHSMS获证客户，由于GB/T28001-2011标准转换的时间较短，GB/T28001-2008认证证书存续时间有限，希望各获证客户尽早策划有关转换工作，如期完成转换认证工作。





国家认监委2011年度质量管理体系 专项检查结果的通报

东北认证有限公司 蒋宏毅

中国国家认证认可监督管理委员会依照《认证认可条例》和《认证机构管理办法》的有关规定，2011年针对全国501家获得质量管理体系认证证书的企业开展的认证有效性专项检查，此次专项检查是为进一步加强对认证质量及获证组织认证有效性的监管、规范认证市场而开展的，也是国家认监委首次对管理体系认证采取的网格化监管新模式，即选定一些区域后，对市县区域范围内所有获得管理体系认证的企业100%进行监管。

2011年3月，国家认监委先期在河北省涿州市组织对118家获证组织进行试点，之后在重庆、青岛、深圳、南京市高淳县等4个地区，深入开展管理体系获证组织专项检查，共调用认证认可行政监管专家42人次，调用地方基层认证监管人员167人次，检查获证企业501家，涉及认证机构72家，对存在问题的认证机构发出66份《认证专项检查结果告知书》，要求各有关认证机构对相应的获证组织进行跟踪监督检查，对体系运行无效的企业采取措施，对机构自身审核过程出现的问题给予整改。相关认证机构接到《认证专项检查结果告知书》后，通过实施非例行检查整改企业426家，暂停认证证书249张，撤销认证证书109张。专项检查结果表明，质量管理体系运行基本正常的企

业近400家，总体合格率达到79%。在104家质量管理体系运行较差和无效的企业中，72%是50人以下的小型企业。这主要是由于小型企业获取认证证书的目的不纯，并非出自主动提升管理水平的需要，导致体系文件与实际应用“两张皮”现象严重；同时，也有认证机构把关不严，监督审核走过场，对获证企业的监督力度不够等原因。

获证组织管理体系的运行状况直接反映出认证机构的工作质量。根据获证组织有效性的专项检查结果，国家认监委对获证组织体系运行差且占其被抽查总数50%以上的6家问题较突出的机构进行了通报批评。这6家认证机构分别是：北京中水卓越认证有限公司、北京天一正认证中心、北京联合智业认证有限公司、北京恩格威认证中心、北京埃尔维质量认证中心和北京兴国环球认证有限公司。

国家认监委相关负责人表示，目前我国管理体系认证证书达48万多张，确保每一张证书都能经得起推敲、提高认证结果的社会公信力，已成为认证认可事业的重中之重。因此，东北认证有限公司要求各获证组织高度重视国家、省、市技术监督部门的监督稽查、专项检查，始终保持管理体系运行的有效性，让我们共同在为社会“提供信任、服务发展”中发挥应有的作用。



引进一体化管理体系理念 全面推进企业规范化管理

沈阳地铁集团有限公司运营分公司

沈阳地铁集团有限公司运营分公司（以下简称“分公司”）成立于2010年4月21日，隶属于沈阳地铁集团有限公司。其性质为市政府直属国有独资企业分支机构。分公司下设九个中心和两个办公室，现有在岗员工2920人。目前，分公司主要经营：地铁、轻轨运营管理；机械设备租赁、房屋场地租赁；设计、制作、发布、代理国内外各类广告；机电设备（不含特种设备）安装、调试。

分公司自成立以来，共受到市级以上单位表彰33次，获得荣誉33项，其中受到表扬表彰的集体15个、个人18人次。2010年至今，分公司有1人荣获“市长特别奖”，1人荣获“沈阳五一劳动奖章”，2人分别荣获“市先进个人突出贡献奖”和“市防汛工作先进个人”，客运中心乘务二组被团市委授予“青年突击队”称号，四号街站被市总工会评选为“五一巾帼先进集体”称号，机电中心车辆部检修车间日检A班被市总工会命名为“工人（五一）先锋号”，分公司被市人力资源和社会保障局评为“职业技能鉴定工作先进单位”。

分公司于2011年依据GB/T19001-2008《质量管理体系 要求》标准、GB/T24001-2004《环境管理体系

要求及使用指南》标准、GB/T28001-2001《职业健康安全管理体系 规范》标准建立分公司质量、环境和职业健康安全一体化管理体系，并于同年11月通过东北认证有限公司审核认证。

一、运营分公司引入一体化管理体系的背景

（一）行业竞争需要。地铁作为一个城市的公共交通设施，其产品就是“服务乘客”。目前，全国已有13座城市开通了地铁，即将开通地铁的城市也达14座。在众多业内企业中，实现打响品牌、力争上游目标的沈阳地铁运营分公司面临着同行业巨大的竞争压力。另外，公交车、出租车同为沈阳市民出行公共交通工具，对于越来越考虑出行质量的市民来说，选择哪种出行方式，服务质量成为至关重要的因素，这也为地铁运营管理企业带来了巨大的挑战。为切实提高运营管理水平，提升对乘客的服务质量，增强市场竞争力，分公司管理层决定引入质量、环境和职业健康安全管理体系。

（二）企业发展需求。分公司成立时间及运营筹备时间均较短，管理基础薄弱，生产和管理制度还不够完善。为了让分公司的各项生产和管理工作迅速走上正轨，并朝着科学化、标准化、规范化的现代化大



企业目标前进，及时引入一体化管理体系就成为分公司迫切的需要。

二、分公司一体化管理体系的建立

分公司成立之初，企业的最高管理层就认识到：要在激烈的市场竞争中占领有利地位，就必须有一套科学的管理体系和先进的管理理念。因此，公司最高管理层决定尽早尽快开展一体化管理体系贯标工作。

（一）贯标筹备工作

1、领导高度重视：分公司成立由总经理亲自挂帅的一体化管理体系认证领导小组，指定一名分公司领导为管理体系管理者代表，确立认证运作部门，并聘请一体化管理体系资深咨询专家指导分公司贯标工作。

2、全员参与：**一是**分公司召开贯标动员大会，向全体员工通报分公司贯标的重要性，提出不走过场、不搞两层皮、全员参与和认真落实的要求。**二是**举办管理体系培训班，要求各部门负责人和主要工作人员参加体系标准学习，并对参加培训的所有人员进行闭卷考试，对于考试不合格者进行补考。**三是**从各部门抽调专业人员组建体系文件编写小组，编制管理手册、程序文件和管理文件；**四是**从分公司各部门选派35名有经验的员工作为内审员，参加内审员培训并全部通过考试取得内审员证书。

（二）一体化管理体系的运行

1、管理体系运行的计划与总结制度

一体化管理体系试运行期间，要求体系主管部门按照文件要求，每周向各部门下达工作任务，并要求各部门将体系运行情况进行书面上报，并由体系主管部门汇总成周报上报公司领导。

2、管理体系的运行情况

（1）提高服务质量

一是沈阳地铁走出坐等乘客上门的工作误区，主动联络热心乘客，广泛听取社会各界对地铁运营

工作的意见建议，提高运营管理服务水平。分公司邀请包括周边企业高层领导、自由职业者、普通职工、盲人和老年人等市民代表在内的乘客代表团一行15人，到运营分公司参加运营管理服务座谈会，并实地参观了地铁运营指挥中心、车辆维修基地以及司乘人员培训基地。分公司领导及各职能部门负责人与乘客代表进行了广泛深入的交流座谈，共收到意见和建议24条。充分体现了分公司愿意接受社会监督并虚心改进的诚意，将“乘客至上”的工作作风真正落在实处；

二是进行乘客满意度调查。为贯彻分公司“乘客至上 一流服务”的管理体系方针，使服务更加贴近乘客，并能够及时发现服务上的不足，以便进一步为乘客提供更加优质的服务。分公司设计并印制了《顾客满意度调查问卷》，对乘客进行了满意度调查。满意度调查共发放问卷811份，回收问卷802份，其中有效分析样本764份，经统计顾客满意度达到94.76%，超过了分公司既定的目标。此项活动使地铁运营与乘客增强了互动，取得了良好的社会效益；

三是加强服务热线管理。规范服务热线管理制度和服务用语，并对服务热线工作人员进行减压学习，使热线工作人员始终保持以周到热情的工作状态，为沈阳地铁与乘客搭建和谐的沟通桥梁。

（2）控制环境污染

一是根据实际情况，共识别运营相关99个环境因素，并通过环境因素识别评价列出《环境因素识别评价表》。通过确定其对环境的影响程度，对环境因素进行定性法、定量法制定出由15个重要环境因素组成的《重要环境因素清单》；

二是在车辆段和车站设置分类回收垃圾桶，对废弃物进行分类存放和处理。为车站配置洗地机和保洁用品用具，对车站地面进行定期清洁，保持车站的环



境卫生；

三是采取技术手段主动进行噪声控制。选择满足噪声设计标准的电客车及机电设备，设置隔离罩等隔音设施（如车站设立安全门），降低噪声对周边环境的污染；

四是建立废水排放管理办法，下达污水排放指标，提倡节约用水，减少生活废水，避免水资源浪费，使用无磷洗涤剂清洗餐具，并设立隔油池对食堂的污水进行处理；

五是对各部门下达节水、节电指标，并在办公场所和卫生间张贴提示语提倡节能降耗，杜绝跑、冒、漏和长流水及长明灯现象；

六是分公司环境体系主管部门对水电、用纸、其他办公用品、原辅材料消耗、化学品及油品、水体污染、噪声控制、固体废弃物、粉尘控制、废弃控制和相关方管理共11个方面进行检查控制，并完成环境监视和测量记录。

（3）保障职业健康安全

安全是运营的生命线，是平稳运营的保障。在保障职业健康安全方面，运营分公司主要做了以下工作：

一是进行危险源辨识。体系运行期间共辨识危险源171项，评价出五类危险源，确定重大危险源23项，并对危险源进行分级控制；

二是制定应急预案45个，还分别建立了重伤以上事故、轻伤事故、重大火灾事故、职业病控制4项管理方案。每年编制应急预案的演练计划，并付诸实施。2011年度演练完成1698次；

三是车站配置安检机，开展“三品”检查工作，保障乘客和员工的生命安全；

四是设置专业部门对职业健康安全进行监督和检查，并设立安全检查小组，对车辆段和各车站进行两周一次的安全大检查工作；

五是按计划对新入职员工进行安全教育。2011年共开展公司级安全教育13次，培训641人次。

六是按照国家规定和管理体系要求，定期组织特殊岗位工作的员工进行职业病体检工作，花费大量资金为员工采购劳动保护用品；

七是体系主管部门采用主动性测量和被动性测量两种方式，对各部门进行职业健康安全体系绩效测量和监视工作。测量结果显示，自管理体系运行以来，2011年分公司共发生了主要责任不如意事件1件、一定责任不如意事件2件，安全事件发生率较之前大幅降低。

试运行期间，分公司各部门按照体系文件要求认真编制和填写相关记录，并由管理体系主管部门组织进行自查、互查工作，共收集到《不合格品记录》19份、《纠正措施项目表》19份、《预防措施项目表》14份。所有不合格均按照标准要求纠正完毕，并进行验证。体系试运行工作在各部门通力合作下得到了顺利实施。

（三）管理体系运行阶段性总结

1、内审工作

分公司为锻炼内审员并充分发挥内审员的作用，从35名内审员中甄选出10人组建成较大规模的内审小组，在管理体系咨询专家的指导下，进行了长达一周的准备工作，并利用3天时间分别对22个部门和现场的三体系工作进行第一次深入的审核。通过内审共发现13项问题，开具了7份书面不合格报告，并经企管部跟踪追查责任部门对不合格均采取了有效措施，对不合格的纠正措施实施结果进行了验证封闭。

2、管理评审工作

为了全面掌握管理体系运行的适宜性、充分性和有效性，总经理亲自主持召开了管理评审会议。会上，总经理认真听取了分公司所有部门三体系运行情况报告，并对所有部门的工作进行了点评，对于工作



不到位的部门进行了点名批评，充分显示出分公司领导对于管理体系工作的充分认识和重视。

3、管理体系外审

作为独立的第三方认证机构—东北认证有限公司，非常重视运营分公司的体系认证工作，派出了一支由多位经验丰富的审核员组成审核组，以实现特色审核和增值服务为目的，通过高层座谈、下部门审核、现场检查、会议交流等一系列灵活多变、由浅入深的审核方式，对分公司一体化管理体系分别进行两个阶段的审核。东北认证有限公司审核了所有22个部门，抽查了5座车站，共开具5项不合格，提出38个观察项问题。通过此次审核，让分公司及时发现运营管理上的问题和漏洞，为完善和规范各项生产运营工作提供了一次良好的契机，同时也体现了审核组工作严谨、认真负责的工作面貌和公正、公平、公开的工作作风。由于双方的突出表现和默契的配合与支持，使此次审核被中国认证认可协会评为良好认证审核案例。

三、分公司一体化管理体系的成效

通过一体化管理体系贯标，以及贯标后企业各项日常生产和管理等工作，可以看出分公司正向着标准化、规范化大步迈进，并逐步走向成熟。

（一）一体化管理体系理念与管理思想逐步融合

1、通过管理体系标准的培训和体系的持续运行，使分公司上下对体系管理工作的认识逐步提高，并推动分公司管理体系至上而下的完善意识，简化了工作流程，提高了工作效率，加强了自查、互查的力度，及时发现工作中的不足和问题，并进行果断有效的纠正和预防；

2、一体化管理体系的理念使分公司的环保意识和职业健康安全意识得到了进一步提升。相关部门通过管理体系的持续运行，不断对分公司重要环境因素和危险源进行补充，并按照文件要求形成清单和记

录，大大改善了公司安全生产、降低风险、污染预防、节能降耗等工作，促进了公司的可持续性发展，提升了企业总体形象和综合竞争力。

（二）一体化管理体系理念主导工作行为

1、一体化管理体系对分公司具有现实的指导意义，推动了分公司为提高服务质量采取主动出击的工作态度。分公司将与乘客代表座谈和满意度调查工作作为突破口，主动听取乘客的心声，采纳乘客的意见和建议，树立了博采众议、踏实做事、真情服务的良好企业形象；

2、为贯彻一体化管理体系倡导的持续改进工作理念，分公司组织开展文本制度修编工作。分公司成立了文本修编小组，由公司领导主持，各部门专业人员参加，每周按计划对分公司所有文本进行专业系统地修编。此项工作是分公司落实持续改进工作理念的一个体现，将为分公司未来的生产运营、日常管理等方面工作探明道路，推动分公司各项工作与时俱进、永保活力。

（三）一体化管理体系理念推动规范化管理

1、通过文件化管理体系的建立，形成了管理手册、程序文件和管理文件，加上分公司原有的百余份作业文件，使分公司文件体系更加系统、更加全面，各部门的工作更加有章可循；同时，分公司还采用管理体系理念对文件进行动态管理，最大限度地保证管理体系文件和公司制度的适应性和有效性，促进分公司各项工作的标准化、规范化的进程；

2、管理体系的持续运行，增进了各部门工作的透明度及部门间、员工间的相互沟通，提高了工作效率，营造了良好的工作氛围；加强了与乘客和供应商之间的沟通，提高了员工服务意识和企业社会诚信度，增强了企业市场竞争信心，为分公司下一步各项业务的市场拓展打下了良好的基础；

3、落实一体化管理体系理念，组织开展5S（整



理、整顿、清扫、清洁、素养)管理工作。通过5S管理工作,一是极大地改善了分公司员工的精神面貌,塑造了员工的团队精神;二是减少了分公司资源的浪费,降低管理成本,提高经济效益;三是提高服务质量,改善和提升分公司整体形象;四是提高生产运营安全系数,保障员工及乘客的生命安全;

4、改进内审方式,确保持续改进

分公司将坚持贯彻执行管理体系文件规定,继续进行内部审核工作,积极修正认证审核的不足,采用

更加科学的滚动内审方式,对各个部门及车站现场进行审核,不遗漏任何文件记录,对于不合格坚决跟踪到底形成闭环,确保持续改进工作的顺畅运行。

沈阳地铁运营分公司是一个年轻的企业,一体化管理体系建立的时间也稍显短暂,但不可否认的是一体化管理体系对沈阳地铁运营服务和管理标准化、规范化起到了极大的推动作用,并为沈阳地铁运营“创品牌、争一流”的目标提供了有力支持。沈阳地铁运营分公司将继续加深与东北认证有限公司的合作,愿与各位专家和所有开展三体系认证工作的企业增进沟通和交流,携手共进,共创辉煌!



感悟认证点滴

辽宁双龄电瓷制造有限公司

作为一名从事过经济管理工作和企业管理工作的管理者,在不同的阶段,不同的领域对认证工作有过一定的接触,如医药生产企业GMP认证,其它制造企业GB/T 19001—2008标准、GB/T24001—2004标准、GB/T28001—2001标准的认证工作,还有高端客户如西门子、阿尔斯通等国际知名电器制造商的供应商审核认证工作等等,在工作中也有点滴感悟。

个人认为凡是一个有一定规模、寻求向上发展、能够适应现代市场要求的企业,就必须通过认证,因为只有通过认证才能使自己的产品和企业更

多的被市场接受、认可,产品也才能面向中国,走向世界,企业才能有核心竞争力。但从实践看,企业对认证工作有积极的,也有被动的,有积极的一面,也有被动的一面。本人所认为的积极一面就是如上所述的要倡导的方面,即企业自身和企业领导者从内在的、心里的层面想去做,认真去做。而被动的一面则是认为是没办法的事,不做不行,不通过不可。从管理机制和制度上来说被动做也是无可厚非,被动通过也是通过了。但个人认为作为企业的管理者特别是最高管理者来说,应该更多认识它



的必要性、重要性和积极意义，使其发挥出更多更好的作用。要领悟到认证工作的题外之意！珍惜每一次认证和年度监督审核工作机会，尽可能的参与认证的工作，会有很多益处。

一是这项工作有利于企业和企业管理者利用外脑，推动企业和企业干部的学习，我们常说要办一个学习型企业，作为个人要终身学习，天下处处结学问，三人行必有吾师，那么这项工作就是典型的推动企业、干部、工人学习、提升、改进的好机会，就能力而言，认证老师有相当的学识和经验，又能与时俱进，当然这也是认证老师的职业要求，他们又来至各行各业，遇到过很多企业建立、生存、发展中的问题，他们就是实实在在的老师，我们做好认证工作，向他们学习，就是要利用他们做我们的“外脑”。对推动企业机制、制度、体系的建立，倡导积极向上的风气，推动良好企业文化的形成等都有积极意义。如我们公司在建设的过程中逐步形成了一个现代企业应具有四大目标的思想，即创建一个学习型企业，建设一个利益共同体，造就一支军队式的员工队伍，铸造一个世界知名品牌，这些都是在不同的工作过程接触老师同行中逐步形成的。

二是这项工作有利于多视角观察问题，审视企业和企业管理者自己。

一般的说，一个人、一个团队在一个环境下，按照一个模式，日复一日，年复一年的工作和生活，在所难免地会产生熟视无睹、视而不见、甚至经验主义的问题。许多不正确、不合理、不科学的东西成了正常的、合理的，成了习惯了，没人能看到了。即使看到了，也见怪不怪了，不视为问题了。而换一伙外边的人来，审视企业，就会发现很多问题、发现许多不正常、不合理。而认证老师一定意义上说，就是某一领域的专家或专业人士，又是带着任务而来，会多视角的发现很多问题。从企

业内部来说，许多干部从事本行业多年，很在行、有经验，但越是这样，越有人不乐于学习，视野狭窄。对于最高管理者来说，你整天在这一个地方管这管那，讲这讲那，面孔太熟了，引不起太多的注意了，即使是同样的问题、同样的话换个人讲，也会挺新鲜，会引起更多的注意，引发更多的思考，以利于企业和管理者改进和提升，以至于延伸到平时的工作中去。要知道一个人是战胜自己难，还是战胜别人难，回答应该肯定是战胜自己难，而要战胜自己，就要经常的反省自己，反思工作，而这一切就要经常地用一些外力推动自己思考。

三是这项工作有利于企业和管理者获取更多信息和经验。个人认为企业的最高管理者要尽可能多的参与认证和审核的各项工作，多与各位老师接触，尽可能的与他们交朋友，如有可能就多做一些广泛的交谈，就可能有机会或多或少的获取一些信息和经验。做认证和审核工作，不要满足于认证工作本身，或者说通过认证即可，要把它作为一个检查和提升和信息收集的过程，可以请老师们就所观所感，按照更高的标准，提出更多的意见和建议，使这项工作有更多的收益。

总之，作为企业的最高管理者，认证工作不仅是为了获得认证，而是要把它变成一个实实在在的学习、思考、整顿、改进、提升的过程，一个内强素质，外树形象的过程，一个持续改进的过程。





建设以人为本的企业文化 持续推进体系的有效运行

盘锦辽河油田无损检测有限公司

企业管理的本质，归根结底是对人的管理。无论何种管理行为都要通过具体的人来进行实施。管理体系依据国际或行业标准建立，通过运行标准所规定的方针与目标、规划、实施、检查、纠正及管理评审，使企业质量、环境、职业安全健康管理水平呈螺旋式上升趋势，为企业实现持续发展提供了一个结构化的运行机制和内部管理工具。只是QEHS管理体系尽管好，仍然要由具体的人来落实和推行，因此怎样让人与科学的管理体系融为一体，用一种无形的文化力量营造出体系运行的氛围，就成为了QEHS管理体系运作连续和持续改进的基础。

如何创造一个具有高度亲和力、凝聚力和竞争力的企业，是我们一直在思考的一个问题。我公司近两年发展速度极快，收入和利润成倍的增长，员工收入大幅度提高，企业形象和声誉广获好评，这一切得益于我公司近两年企业文化建设的支撑。我们公司是中石油下属的国有小企业，公司员工的用工性质比较复杂，整体文化素质不高，几年以前公司面临着生产经营的困境，一些员工纷纷选择离开。

在这种形势下，我们能够及时调整经营思路，快速良性的发展企业既是搭上国家管道建设高峰的大船的缘故，同时也是我们坚持发展企业文化坚持以人为本的结果，我们坚信文化是企业形成、运行、发展，做大、做强的原因、动力和定理。

一、树立以人为本的理念

在管理工作中，我们始终把人作为管理活动的核心，通过组织集体学习，使企业的共同价值观渗透到物质和制度层面。公司经常举办各种文体活动，丰富员工的文化生活，也大力倡导健康文明的生活方式，把员工的业余生活从麻将桌上拉到运动场上；公司定期组织集体学习，通过学习《弟子规》等国学名著教育员工讲孝道、讲感恩、讲包容，我们一直认为一个对父母孝顺、对朋友仁义、对社会感恩的人，一定是一个可以把工作做好，放到哪儿都让人放心的人；认真开展帮扶帮困、送温暖、送健康等系列活动，由于工作性质的原因，项目员工长期工作在野外不能回家，我们能安排项目员工定期轮休或者家属前往慰问，公司承担全部的



费用，这笔钱我始终认为花的值；通过这些活动激发了员工参与企业管理的热情，培养员工健康向上的心态，营造以人为本、拼搏进取的企业文化氛围，创造宽松和谐的工作环境，极大地调动员工的积极性。我们还积极倡导员工做心灵富贵的人，一个心灵富贵的人才会拥有富贵的人生。

二、加强职业道德教育倡导诚实守信

诚实守信，依法经营是提高企业竞争力的基本要求。我们的行业既是一个技术服务性质的行业，同时也是替业主把好质量关的行业，我们的产品就是我们出具的检测报告，要终生负责的。因此我们十分注重员工加强职业道德的宣传、教育，倡导诚实守信，将职业道德作为企业发展的内在力量。通过宣传教育，员工深切的体会到企业与员工之间“皮之不存、毛将焉附”的利害关系，员工牢固地树立了和企业“一荣俱荣，一损俱损”的观念，自觉地抵制行业的歪风维护企业的利益。

目前，公司的项目部遍及全国各地，为了确保我们的服务质量，公司还专门成立巡检小组，对所有项目开展定期巡检。除了对安全质量进行检查以外，还要对用户和施工单位进行回访，对违反公司三不原则（不弄虚作假、不勒索施工单位、不干私活）的项目经理、公司员工进行严肃的查处。我们还修订并完善了各项规章制度，从制度上从人的理念上杜绝了各种潜规则。

三、建立爱岗敬业无间协作的团队

热爱本职工作，用严肃认真的态度对待自己的工作，这是公司对所有员工包括我本人提出的最基本的要求。公司提出要以正确的态度对待各项工作，努力培养热爱自己所从事的工作的幸福感、荣

誉感。对爱岗敬业无私奉献的员工，公司加大了奖励的力度，树立了一个个管理的标兵。榜样的力量是无穷的，公司从不强行要求员工加班加点，员工反而能自觉的加班完成自己的工作。公司和员工有共同的苑景，我们的目标是利用五年时间把辽河检测从一个默默无闻的小公司建设成为全国十强的大公司。有了明确的目标更要有配套的机制，作为企业的领导，我时时刻刻在告诉大家我们要去哪，同时我也时时刻刻告诉大家去那有什么好处。我们还大力的进行团队建设，定期开展拓展培训。我认为企业的发展需要团队而非团伙，团队有共同的梦想，而团伙只有共同的利益。员工个人的价值可以通过团队的力量得到发展和实现，但同时必须强调团队精神。团队既是一个分工、协作、团结、配合的组织，也是一个领导、服务、组织、指导的部门。公司地下管线探测团队就是这样一支年轻、阳光、团结协作的队伍，成员间互相关爱互相协作，再去年400多公里的探测工程中创造了零漏检的好成绩。

四、做敢于担当社会责任的企业

作为国有企业，我认为不能仅仅以最大限度地营利或赚钱作为自己的唯一存在目的。我们的社会责任，还有遵守职业道德、保障生产安全和职业健康、保护员工的合法权益、保护环境、捐助社会公益和保护弱势群体等。这是我们公司自身伦理道德的要求，也是提高企业形象赢得口碑的要求。今年我们招收油田待业子女20多人，其中大部分是困难职工和遗属的孩子；解决买断职工11人，让他们就业不再对社会怨恨，为社会和谐稳定尽到我们的微薄之力。我们还积极的参与公益和慈善事业，我本



人一直在资助汶川的两个孩子上学，在我的带动下，公司很多员工也伸出援手资助贫困地区的孩子。

在公司所在地的社区，我们能经常性的帮助照料孤寡老人，在公司楼下的空地上举办儿童的各种比赛。公司有社会责任感的行为，为我们树立良好的公共形象，同时也吸引了更多的人才加盟，也让员工对企业产生强烈的认同感、荣誉感和归属感。

在体系运行下的企业文化建设，它关乎人的生

命、关乎环境的保护，可以让我们认识到自己在QEHS管理中应该承担的责任，进而明确自己的行为规范，从而形成“齐抓共管、层层落实”的QEHS管理格局，构建出安全与生产和谐、员工与管理和谐、企业与社会和谐、环境与发展和谐的企业文化机制。所以建立贴近实际，讲究实效，深入浅出，鲜明活泼，具有企业自己的特点和特色的企业文化，是促进QEHS管理体系运作连续和持续改进的基础。





企业文化引领企业持续发展

沈阳通运电力设备工程有限公司

沈阳通运电力设备工程有限公司成立于2003年，2006年通过了质量管理体系认证，2008年在质量管理体系认证的基础上，又通过了环境和职业健康安全管理体系三标认证，通过贯标认证，我们将标准要求和实际工作相结合，并通过企业文化，来增强企业的凝聚力、调动人员的工作热情和积极性，引领企业持续发展。在短短不到十年的时间里，通运人上下一心，顽强拼搏，从小到大，由弱到强，快速发展成能够承建220kV及以下电力工程的企业。产值连年翻番，企业规模不断壮大，在沈阳电力行业市场独树一帜的发展历程耐人寻味。这利益于我们总结起来，我们认为，贯标认证、企业文化引领企业持续发展功不可没。其主要作用在于-----

惠民与心-----以催人奋进的企业精神激励人

创业之初，以史春生总经理为首的创业团队就确立了公司发展的精神准则：即，为民、惠民、服务与民，企业因民生而永恒。选择电力行业，皆因其与民生息息相关，公司的一切行为皆以用户需要为纲领。史总经常告诫员工，产品、工程的质量决定着企业惠民与损民的定位，而惠民与损民决定着企业的生存与灭亡。员工也是民众的一员，以民众的挑剔心理来检查和衡量自己工作的优劣，从用户需求的期望值角度来激励为用户服务的心态，这样企业就会永远立于不败之地。几年来，这种企业精神经过恩威并施、

潜移默化式的贯彻影响，在员工心理上已形成了精神习惯。某项工程，用户七易设计方案，甚至在我们即将竣工时，部分工程又推倒重来，但我公司上下毫无怨言，按用户要求重做，直至用户满意。我们自己虽然劳民伤财，却让用户深受感动，下一个工程主动找我们施工。此例，使我公司员工深受教育，也使惠民与心的企业精神和经营理念更加深入人心。

寓教于乐-----以丰富多彩的文化活动启示人

公司每年都举行各种文化体育活动，诸如球类比赛，征文、摄影、板报诗歌比赛等。员工最期待的是每年一次的旅游和春节联欢晚会，员工踊跃参加。领导全力支持各种活动，并启动专项资金，但只有一个要求，即寓教于乐，使员工在欢乐中得到心理启示。春节联欢会近四个小时的文艺演出，节目全部是企业内部员工事迹改编而成，受到大家的喜爱。小品、相声诙谐幽默中感受到我们生活工作中的甘苦；歌舞表演展示了公司欣欣向荣的美好情景；甚至道具都是以产品形象为底蕴。讴歌先进人物的诗歌朗诵声情并茂，动情处，平时优雅矜持的当事人也禁不住潸然泪下。每年我们都将晚会制成光碟，让员工带回家给家属观看，激动的家属来年亲自参与我们联欢会的演出。这些文化活动的举行，意义绝不仅仅是丰富了员工们的娱乐生活，更重要的是凝聚了员工们团结奋进的心智，陶冶了员工们与企业共存亡的亲缘情操。



融化于情——以亲切和谐的人际关系感染人

和谐，是当今社会关系中的主题；情商，以成为衡量人全面素质的重要指数。无论对内对外，工作和生活，我公司都把亲和力作为选拔各级经营管理者的的重要标准之一。史总经常告诫员工：对外，决不允许语言僵化社会关系，业务往来能协调处理的绝不诉诸法律；对内，思想工作能解决的问题绝不施行行政处罚。遵循这一原则，对外朋友愈来愈多，办事效率大大提高，订单不断增多，企业口碑与日俱增。对内干群关系融洽，同事相处和谐。逢年过节，公司领导不仅物资待遇上优厚，还给每位员工家属写一封慰问信；婚丧嫁娶，领导都亲自到位；公司各种福利待遇对外比只高不低。高高兴兴上班，愉愉快快工作，乐乐呵呵回家已成为我公司员工普遍的心理感受。几年来，未出现因人际关系不睦而流失员工的现象。

寄情与景——以整洁优美的环境陶冶人

优化美化环境是体现企业文化水准的重要标志之一。我公司环境的优美整洁，不仅得到了政府有关部门的认证，还得到了来我公司客户的普遍赞誉。厂区

内草坪树木布局合理，修剪整齐；厂房内设备产品干净整洁，错落有致；墙壁上各种规章制度、安全警示、励志标语耀眼生辉。多数客户到厂看到公司环境后，既认可了我们的管理，也认可了我们的产品，因而也就认可了我们的合作。

我们自己的环境优美，我们承建的工程环境优美，是我们内部审核时考核的重要指标。设备必须清洁入场，瑕疵严禁外流。竣工现场通畅整洁，窗明几净，漆、油粉刷完备。据粗略统计，每项工程完工后，我公司用于环境美化的投资占总投入的五分之一左右。著名的航天部606所变电所工程，六和机械变电所工程等环境建设都得到了用户的赞许。

总之，企业的长足发展，得益于企业文化的高品质引领。“通衢惠民网络，运作美好生活”的企业精神；“让能源惠及人类，让世界充满光明”的企业使命；“弃大求强追优，企业因民生而永恒”的企业宗旨；“把有限的力量融入到无限的努力之中”的价值理念等企业系列文化，极大地提高了员工们的全面素质，从而带动了企业的跨越式发展。





运行三标体系管理的工作体会

沈阳中盛瑞科工程咨询有限公司

我们是一家大型的工程咨询服务企业，作为企业高层管理者之一，我见证了企业二十余年的发展历程。公司成立至今，服务领域不断扩展，服务规模日渐扩大，也赢得了越来越多的客户的认同与认可，这些成绩的取得，一方面源于我们对市场认识的不断加深；另一方面，也源于我们对整个建设市场的适应性的不断加强。其实最重要的一点，就是企业管理的规范化程度得到了最大限度的提升。那么，得益于此的就是我们认真贯彻了国际管理体系标准，使企业的发展，走上了规范化、制度化、可持续化发展的正确道路。公司从上世纪90年代后期，开始运行国际质量管理体系标准对企业进行管理，历经十余年发展历程，从单一的质量管理体系发展到质量、环境与职业健康安全三体系整合管理，从质量管理体系的94版标准，逐渐转变为2000版标准和2008版标准。我们深切感到，标准的贯彻，不仅提升了企业的管理水平和规范化运行模式，而且培养好锻炼了一大批优秀的员工队伍，为企业今后的可持续发展，奠定了一个良好的基础。

一、对贯彻国际质量体系标准的认识

在生产高度发展，科技日益先进的我国现今社会，企业的产品技术乃至服务必然同质化。在这种经济发展、物资生产共性趋势日益明显的现代经济社会，企业与企业的竞争、产品与同类产品的竞争必然由物质面转向非物质面—品牌形象、企业形象，只有以此才能形成“区别”，创造“差异”，

形成“优势”。而企业形象的作用机制就是“创造差异”，以“异”形成“优势”，以“优势”谋取成功，以差异凸显优势，胜超同业，赢得企业目标的实现。

在1998年末我公司率先在监理行业中按ISO9002国际质量管理体系标准建立了“公司质量保证体系”，并于1999年6月率先通过了认证和注册。当同行们也先后通过了认证和注册后，我们于2009年将质量管理体系升级为2008版标准的同时，按ISO14001和GB/T28001标准建立了公司的质量、环境和职业健康安全三整合的管理体系。

通过十几年的体系运行过程，我们对国际质量、环境和职业健康安全的标准的认识和理解在不断地加深，特别是结合我们服务型企业的工作特性，强调为顾客提供优质服务的工作理念，我们的企业管理工作水平，规范化、制度化、程序化、标准化程度在不断提高。

二、领导者高度重视和全员参与是保证体系运行的关键。

第一、最高管理者的高度重视和管理者代表的直接管理，是体系运行的重要保证

多年的贯标实践证明，一个企业的最高管理者对此项工作的持续重视，是保证组织的管理体系的正常运行的关键。

公司管理者代表受最高管理者的委托，负责重点抓好全公司三个管理体系的运行工作，从公司各部门



的职责的落实到文件的编写等亲力亲为，协调调动各部门负责人和监理部总监理工程师落实好本部门的贯标工作，同时各监理部均将贯标工作落实到人，从而保证了体系文件得以正常实施。保证了公司管理体系的自始至终的正常运行。

第二、强调全员参与，保证贯标工作落于实处

全员参与，是保证体系运行的关键。员工作为企业的重要组成部分，工作行为代表了企业的管理水平，员工的管理理念的提升，直接关系整个企业管理水平的提升。我们这样知识密集、人员知识层次相对较高的高智能服务团队，接受新的管理方面理念，应该还是比较快的，但是转化为实际行为，又显得相对迟缓。这就是因为，员工的重视程度跟不上。再加上体系运行之初，我们自身对标准的理解、牵强的使用，也曾使得员工对标准的理解出现过误区，因此，公司认为，要想真正的贯彻标准，员工就必须真正的融合到企业的管理之中，人人参与管理，人人重视管理，在此基础上，我们强调“放弃单纯的发现问题和解决问题的老观念，从过去的被动式管理方式向主动式管理方式改变，提高各级管理人员和全体员工的管理能力。

结合我们的现实工作，我们的具体做法是：强调实用性，避免花架子，做到有的放矢

1、我们首先根据监理服务的特点总结和定义了监理产品：

“监理产品是监理单位依据有关法规、规范、技术标准及《工程建设监理合同书》的规定，通过对承包单位施工质量、进度、投资三大目标的控制和对《建设工程施工合同》进行管理的过程，监理人员以监理文件、记录和监理签证、认可等形式形成的文件、记录等资料为载体表现出来的监理服务成果，即“监理档案”。因此明确了监理产品是有形的，是具有可检验性的。我们依据标准要求，结合本公司实际，

为项目总监理工程师设计了具体的《工作标准、程序和方法》，这种《工作标准、程序和方法》既起到了规范了项目监理工作行为的作用，又为项目监理工作确立了最基本的工作标准，为项目监理部的工作提供了范本和依据，使项目监理部的工作质量得到了可靠的保证。

2、我们也首先指出了监理产品具有的特点：

监理产品具有双重功能：对顾客来说，监理交付的是服务成果；对被监理单位讲，监理是提供对工程施工控制结果的认可或改变结果的指令。多年来，企业在完善自身的管理体系的同时，通过文件资料等多种形势，来进一步规范企业的管理模式，通过把监理工作的全过程作为企业的相关资源来对其过程进行管理，把顾客的明示的各种要求作为输入，以提供给顾客的监理服务质量和成果作为输出，通过信息反馈测定顾客的满意度，这种做法十分符合我们这样的服务型企业的特性，也符合监理服务性企业的质量管理和质量控制的实际需要，公司一切工作以“顾客为中心”开展；以让顾客不断满意为宗旨；以保证员工优良的工作环境和良好的身心健康为目标，使监理服务质量不断提高，监理服务范围不断扩大，在保持原有顾客不断满意的基础上，同时还赢得了许多新的顾客的青睐，企业的经营服务空间不断得到拓展，各监理部的工作也普遍得到了政府及有关管理部门的认可和好评，我们在整个控制过程中形成的文件和记录既符合有关法律、规范的规定，同时也能满足“贯标”要求，受到公司全体员工的普遍认可，员工已经把贯彻执行公司管理体系文件作为自觉行动，并按手册文件的规定规范自己的执业行为，使监理服务的管理在全过程得到了规范并受到了有效的控制，监理服务质量得到不断提高，迎得了顾客的普遍好评。

第三、制定了“以事前事中的主动控制为主，事后检查验收为辅的监控原则”，将标准要求和实际工



作相结合并落实下去。我们的具体做法是：

1、认真编制书面《监理交底》，并在第一次工地例会上向有关施工单位做好监理交底工作，让施工承包方提前了解监理的具体要求和内容，以便配合监理做好工作。

2、明确旁站监理的具体部位和具体工序，并编制旁站监理工作方案，及时发送承包方。

3、施工前认真审批“施工组织设计或施工方案”、认真审批各主要分部分项工程施工工艺措施和质量保证措施。以事前的“精心设计”，确保方案、措施的科学、合理、可行性，指导事中的“精心施工”，达到事后的优质、高速、安全、低耗的最佳成果。

4、认真审核设计图纸及有关设计文件，并协助业主做好图纸会审，争取把问题消灭在图纸上，解决在施工之前。审核图纸应做好记录，并以监理文件格式报送设计单位，作为会审时监理方的正式意见提出。

5、充分利用“工地例会”、“专题会议”及“监理工程师通知单”等手段，对可能发生的影响施工质量、进度、投资造价等问题，监理工程师将给予事先的提示，监理工程师还将针对有关问题给予相应的建议。称为“监理工程师的提示和建议”。

6、加强中间控制，通过旁站跟踪或巡回检查，以实现过程中的问题，发现在过程，解决在过程，杜绝或减少不合格返工发生。

第四、结合行业特点，理解和落实环境和职业健康安全的管理问题

我们属于服务型企业，对于环境因素的识别，开始阶段大家的认识是不统一的，许多员工认为是过于牵强。通过几年来的运行，大家对现场环境危险源的

识别的方法有待改进。公司提出要求：

要对现场环境危险源识别提高认识，我们做的是现场的管理工作，施工现场环境的好坏与监理单位的工作质量有直接的关系，虽然，这项工作落实起来有一定难度，但是我们必须要把这项工作落到实处。特别是现场的安全文明施工管理，直接牵涉到环境工作的质量，所以，既然监理工作必须对现场进行三控三管，那就要落到实处，大家必须提高认识。

因此，要想按照三个体系标准运行管理工作，需要在今后的工作中，真正提高广大监理人员的认识，要把整治现场环境和危险源的辨识结合起来，对可能出现的各种不安全因素提前进行预控，把安全监理工作要做实、做好。严格按照国家颁布安全管理条例以及相关规定的要求进行工作，不断增进安全管理意识，尽可能不发生重大质量、安全事故，同时保证我们自身的身体健康和充沛的精力。

通过十几年的体系运行过程，我们对国际质量、环境和职业健康安全的标准的认识和理解在不断地加深，企业的不断规范和发展，得益于贯标工作的开展，得益于顾客的不断满意和认可，我们不仅要通过提高企业的知名度和信誉度，来逐渐提高企业在市场中的竞争力，促进企业的不断发展壮大。更为重要的是：企业将把为顾客提供优质高效的服务作为对社会的一种承诺来实现，这既是公司的发展目标，也是未来企业努力的方向。

公司成立十七年来，经历了从小到大迅速发展的过程，特别是通过十几年来质量管理体系标准和三体系标准整合的运行，就是我们企业向着规范化、制度化、科学化方向不断迈进的过程。公司取得的显著的经营业绩和良好的市场信誉以及市场知名度都是企业规范化建设的成果。

沈阳金湾管理顾问有限公司

金色港湾 成就未来

为企业提供专业的咨询服务 

- 卓越绩效评价
- 卓越领导力
- 企业文化建设
- 企业内部控制（风险管理）
- 6S现场改善
- 六西格玛管理
- 节能减排
- 业务流程管理
- 一体化管理体系建设
- 战略咨询
- 特种设备制造、安装、改造、维修质量保证体系咨询



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