

北京温泉兴业公共环境设施管理服务有限公司审核案例

北京中大华远认证中心 刘荆荆

一、案例背景

- 1、组织名称：北京温泉兴业公共环境设施管理服务有限公司
- 2、审核类型：质量、环境和职业健康安全管理体系二阶段审核
- 3、审核组：组长刘荆荆（专业审核员），组员：申秀华（专业审核员）、王建欣
- 4、审核时间：2018年3月9日至11日
- 5、审核范围：城市生活垃圾（不含粪便及餐厨垃圾）经营性清扫、收集服务；城市园林绿化养护
- 6、审核场所：北京市海淀区温泉镇杨家庄村南平房8号

二、企业基本情况

北京温泉兴业公共环境设施管理服务有限公司成立于2006年，主要从事城市生活垃圾经营性清扫、收集，城市园林绿化养护服务等。拥有大中型环卫机动设备、园林绿化养护设备及工具。公司具有北京市政市容管理委员会颁发的城市生活垃圾经营性清扫、收集、运输、处理服务的行政许可。企业先后荣获了〈北京市农村劳动力安置先进单位〉、〈首都环境建设样板单位〉、〈海淀区市容环境卫生工作先进作业单位〉、〈海淀区基础设施建设和公共服务先进单位〉、〈北京市特级绿地〉等多项荣誉称号。

三、案例发生过程及主要审核发现与沟通

1、现场审核及审核发现

1.1 审核组依据审核程序实施审核，召开首次会议、确认审核安排、实施现场审核等过程。依据审核计划中不同的专业分工安排，刘荆荆负责审核范围“城市生活垃圾（不含粪便及餐厨垃圾）经营性清扫、收集服务”所涉及的过程，申秀华负责审核范围“城市园林绿化养护”所涉及的过程。

1.2 审核发现：

在审核外部供方和外部提供产品的过程时发现，组织在进行城市园林绿化养护作业过程中需要使用化肥和农药，依据组织对外部提供产品的分级，化肥和农药属于重要的采购产品，应对其供方进行评价和控制。审核员查采购记录发现，化肥和农药的供应商为“平谷大华山农业技术推广站”，但审核现场提供不出对该企业进行供方评价的证据，作为重要的相关方，也没有从环境和职业健康安全角度对其施加影响的证据。

2、沟通

3.1 在审核组会议时，专业审核员针对上述审核发现进行汇报，审核组从以下几个方面讨论认为：

（1）法规依据：

依据企业提供的《北京市城市园林绿化养护管理标准》要求：对于病虫害的化学防治“应选用高效、低毒、无污染、对天敌较安全的药剂”。

《北京市“十三五”时期大气污染防治规划》关于“减少化肥和农药使用量，大力推广使用低毒、低残留的环境友好型农药，降低化肥、农药使用强度。”的要求。

(2) 引导企业增强对相关方评价和控制的意识。

近年来，按照深化行政管理体制改革、创新公共服务体制的要求，我国部分城市先后进行了城市公共环境卫生服务市场化改革，将服务项目以合同的形式外包给企业，政府承担服务监管职能，充分发挥“放、管、服”的职能。而作为公共环境卫生服务的企业，应充分关注和识别相关方的需求，这些相关方包括：顾客、政府、供方等等。

a) 作为提供化肥和农药的外部供方，其提供产品对于组织公共环境卫生服务过程和结果有着重要的影响；从服务质量、环保和对作业人员职业健康伤害的角度来讲，对于外部提供的产品的控制显得极为重要。如：《剧毒化学品目录》中涉及甲胺磷、久效磷、内吸磷、甲拌磷、氧化乐果、灭蚜磷等剧毒农药；《剧毒化学品购买和公路运输许可证管理办法》要求：经营者取得“危险化学品经营许可证（甲种）”、“剧毒化学品购买凭证”，以及运输、储存的规定。

b) 对于采购过程控制不当可能存在购买和使用剧毒农药的风险。不仅会造成人畜中毒，对环境危害也很大，如：杀灭害虫天敌，破坏生态平衡。

(3) 不符合项：

抽平谷大华山农业技术推广站（化肥、农药），是公司的药品供应商，但没有提供出供方评定的证据，也没有从环境和职业健康安全角度考对相关方施加影响。上述事实不符合 GB/T19001-2016 标准 8.4、GB/T24001-2016 标准 8.1 和 GB/T28001-2011 标准 4.4.6 的要求。

3.2 末次会议前在与企业的沟通会上，审核组与公司领导层就上述审核组会议沟通的相关内容，以及开具不符合项的原因进行充分沟通，对于审核组的意见总经理触动很大，总经理和管理者代表对不符合项事实的提出表示接受和感谢，决定责成负责采购的部门分析原因，采取切实有效的措施。

受审核组织的主要改进方法及改进成效

受审核方就此不合格项进行了原因分析，并采取了如下纠正措施：

1、对出现的问题进行了原因分析，认为原因有两点：

1) 由于企业采购部门人员对于农药、化肥等采购产品对服务质量、环保和对作业人员职业健康伤害的重要性不够关注，同时对外部提供的产品的控制要求不够清楚。

2) 企业对于外部供方施加影响的文件规定不够详细，不便于操作。

2、制定如下纠正措施

1) 对平谷大华山农业技术推广站进行供方评价，收集相关评价证据、资质证明材

料，并保留评价记录；

2) 对外部供方控制的文件进行修改，细化相关要求，使文件更具可操作性。

3) 组织采购人员学习体系文件和标准，提高认识。

4) 依据新的文件要求对相关方施加影响，并保留相关记录。

3、改进成果

1) 采购人员收集了平谷大华山农业技术推广站的相关信息，包括企业营业执照，以往采购的由地方质量监督检验机构出具的农药、化肥的检验报告，并由办公室、园林部等部门的相关人员，从资质、质量水平、交付能力、价格、服务水平等方面对供方进行评价，评价结果“合格”，形成了《供方评价表》，经总经理批准后，将其列入到合格供方名录当中。

2) 在与平谷大华山农业技术推广站进行供方调查评价过程中，宣传了公司在质量、环境和职业健康安全体系认证情况，城市园林绿化养护活动中涉及的环保和职业健康安全的要求及国家法规方面的要求，并发放了《相关方告知书》。通过此项活动，使得供方更加重视与企业的关系，为建立良好的合作起到积极的作用；

3) 对外部供方控制的文件进行了修改，细化相关要求，使文件更具可操作性。通过学习培训提高了员工对供方评价以及从环境和职业健康安全方面对相关方认识，并增强了防范来自相关方方面的风险意识。

四、体会

1、近年来，随着国家经济的发展和人民生活水平的提高，对于城市公共环境卫生服务要求也越来越高，按照国家深化行政管理体制改革、创新公共服务体制的要求，城市公共环境卫生服务行业对于提高管理水平和实施管理体系认证的需求越来越强烈，而由于行业的特点，这类企业的管理水平和人员整体素质不高，本人体会是对于这类企业的体系审核工作应更加认真、规范，不能走过场。

2、通过审核和会议与受审核方进行深入有效的沟通，使受审核方理解不符合和存在的问题，提高了认识，并采取确实可行的纠正措施，既避免了受审核方管理失当引发的法律风险，又增强了企业与相关方的信任，为建立长期良好的合作关系打下基础，实现管理体系的预期结果，并能得到受审核方的良好评价。