



案例学习 – 上海化学工业区中法水务发展有限公司 LRQA 认证 推动 企业 成长

关于上海化学工业区中法水务发展有限公司

上海化学工业区中法水务发展有限公司是上海化学工业区发展公司与法国苏伊士集团合资的公用工程类企业。公司有3个运行场所，位于上海化学工业区目华路168号。所处的上海化学工业区坐落在杭州湾北岸，它是一个新兴的规划区，目标是建成亚洲最大、世界一流的化工区。

公司主要从事工业水和脱盐水的生产、工业水、脱盐水和生活水的供应、生活污水、工业污水的收集、处理和排放及无机污水的收集和排放，为整个化工区提供供水和污水处理服务。

通过的认证标准：

- ISO 9001质量管理体系
- ISO 14001环境管理体系
- OHSAS 18001职业健康安全管理体系

如果把一体化管理体系比作一个建筑，标准要求就像混凝土框架，体系文件就像砖墙。标准为企业管理提供了一个思路、框架，避免在制定管理制度时盲目、凭经验等缺陷。

陈振胜
(公司一体化经理，管理者代表)

概览

中法水务作业化工区的供水和污水处理服务商，主要行业特点为：

- 客户群为国际、国内知名化工企业，因此供水责任重大，工作要求高。
- 随着环境保护要求的逐步提高和执法环境的日益严格，公司主要业务之一的污水处理面临着污水排放标准近年可能会有较大提高的困难。

面临的主要风险为：

- 客户数量和供水、污水处理量近期会有较大增加；
- 政府环保要求越来越严格，客户环保意识越来越强，对公司监管、监督力度越来越大。

体系建立与实施状况

公司建立体系的出发点：

公司高度重视服务质量、环境和安全绩效，希望通过系统的管理模式进行有效管理。而ISO 9001、ISO 14001和OHSAS 18001是众多企业证明行之有效的管理模式。

公司的体系建立于2005年，目前建立了ISO 9001、ISO 14001与OHSAS 18001 三位一体的整合体系，体系的整合是以ISO 9001体系为基础建立起来的。此外，公司95%以上的管理性文件都纳入一体化管理体系（部分财务、行政文件尚未纳入）。

公司体系在策划时特别关注以下方面：

- **产品和服务开发：**主要是从满足客户需求和遵守法律规定角度出发，从策划阶段即贯彻遵纪守法、预防为主、持续改进的理念，在满足客户需求和

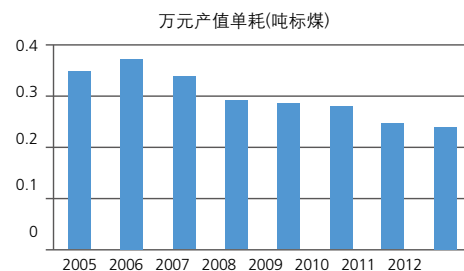
遵守法规之间积极寻求平衡点。

- **过程开发：**与公司客户合同和法规是企业工艺运行的红线，所有工艺的设计、运行和维护均要遵守该红线，运行中的环境、能源、安全必须得到充分尊重。

体系的运行绩效

公司自建立体系以来，在持续改善方面取得很大的进步，例如以下方面：

- **日常管理：**公司重视遵守法规，定期收集和传达最新的法律法规要求，由于提早了解法规要求，提前准备，避免了因违法受到政府处罚，自通过三个体系认证以来，内控指标超标情况迅速下降，至今未出现超标排放被政府相关机构处罚的情况，从而有效地降低了法规风险；内控指标考核非常严格，凡有超标，必有NCR，维护了运行和管理绩效；由于贯彻持续改进的理念，指标不断提高，管理水平持续提高。
- **能源节约：**由于持续改进理念的贯彻，节能绩效不断提高。自建立体系以来，公司的能耗呈下降趋势，与2005年相比，2012年的能耗降低了约31%。



- **社会责任：**在恶臭管理方面，公司2010年请苏伊士环境恶臭治理专家来化工区进行调研、培训，与化工区政府部门及周边企业沟通，组建臭气巡视小组，设计臭气中和装置等工作。通过与政府部门及周边客户的沟通，纠正了人们对气味的一些偏见，外部投诉迅速下降。使用的臭气中和装置有效降低了恶臭的污染程度。每周有3人组成的臭气巡视小组进行臭气巡视，巡视结果作为臭气治理依据。2012年启动污水池膜加盖+洗涤塔项目，除一期、二期曝气池因技术原因无法加盖以外，所有露天污水池均做加盖处理，共投入一千万元左右，基本解决了臭气问题。

- **安全管理：**公司以逐步细化安全生产责任制为基础，以职安健指标为抓手，严格考核，安全绩效在安全奖和年终奖两方面体现。结合多层次的安全检查（总经理巡视、HSE巡视、部门负责人巡视、机电仪专业巡视及操作层巡视），在获得OHSAS证书后最长无因公带病假记录为1482天。无承包商上报安全事故。

为了实现管理体系的目标，最终满足各利益相关方的要求，公司近期准备在以下方面进一步提高：

- 检视发布时间较长的文件是否适应当前管理实际，进行更新，以发挥文件作用；
- 为满足可预见的未来客户用水和污水处理需求，准备水厂和污水厂扩建工程。

为什么选择LRQA

公司基于以下的考虑选择LRQA作为认证伙伴：

- 审核人员的专业水平；
- 审核人员有良好的职业道德和操守；
- 劳氏认证公司是技术导向型的公司，提供了有价值的审核服务。

通过9年的合作，事实也证明公司的选择是正确的，此外也感受到：

- 劳氏审核有一个合理高效的审核思路和流程，可以在有限的审核时间内发

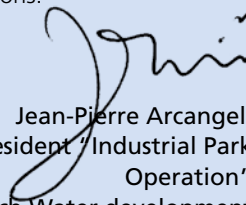
现深层次问题。

- 劳氏审核尊重客观事实，在处理不符合项问题时严谨公正。

LRQA的业务保障方法有助于审核组了解公司发展方向，有针对性地进行审核，有利于保证公司发展方案的实现。

管理者赠言

Our Join venture has been working with Lloyd Register Quality Assurance Ltd. (LRQA) since 2005 when we decided to implement ISO 9001 quality management system. At that time, we were a very young company (4 years of operation) and we had to build our management system, from scratch. The support of LRQA assessors and their professionalism has been invaluable during this phase. On the basis of this successful partnership, we have also use LRQA to implement our Environmental Management system (ISO 14001) as well as our occupational Health & safety management system (OHSAS 18001). Most importantly, LRQA assessors are very rigorous, provide us with constructive criticisms and always push us to improve our management practices. This is very important for us and for our shareholders as it means that our ISO certifications are built on solids foundations.



Jean-Pierre Arcangeli
Vice-President "Industrial Park
Operation"
Sino-French Water development
(Group SUEZ-ENVIRONNEMENT)

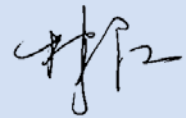


供应商的选择：

在选择阶段，质量、安全是选择的重要因素，重要的是选择以后对供应商的质量、安全绩效评估，是作为供应商续用的重要评价指标。

劳氏对体系的审核严谨，有时会感觉痛苦，但在审核员的压力下公司克服了困难，突破了瓶颈，企业可以非常有效地降低运行和法律方面的风险。

感谢劳氏公司这么多年对我们公司的支持，在建立、实施和保持公司标准化体系的过程中，让我深深体会到了标准化管理的精髓。没有劳氏的精心策划（PLAN）就没有公司体系建立的稳定性；没有劳氏的耐心指导（DO）就没有公司行动计划的可操作性；没有劳氏的诚心检查（CHECK）就没有公司系统拾遗补缺的纠错性；没有劳氏的细心处理（ACTION）也没有公司发展的可持续性。是劳氏让我在如今这个充满竞争的市场中，永远战战兢兢、永远如履薄冰，永远从可持续发展的角度去审视公司的一切，不断地提高公司的核心竞争力，以获取更大的发展。



林江
副总经理

欲了解更多有关LRQA服务的信息，

请登录我们网站www.lrqa.com.cn 或通过电邮sales.china@lrqa.com与我们联系。

www.lrqa.com.cn

Care is taken to ensure that all information provided is accurate and up to date. However, Lloyd's Register LRQA accepts no responsibility for inaccuracies in, or changes to, information. Lloyd's Register and variants of it are trading names of Lloyd's Register Group Limited, its subsidiaries and affiliates. Copyright © Lloyd's Register Quality Assurance Limited, 2013. A member of the Lloyd's Register group.