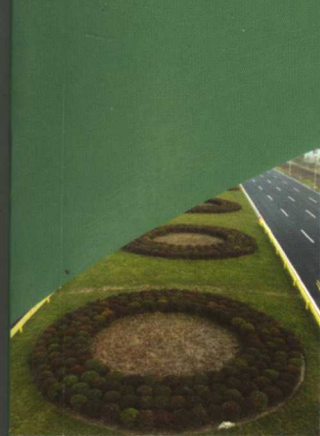




GB/T19001 GB/T24001 GB/T28001标准
在市容环卫行业的应用指南

陶 渊 主编

同济大学出版社

GB/T19001 GB/T24001 GB/T28001 标准

在市容环卫行业的应用指南

陶 渊 主编

同济大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

GB/T19001 GB/T24001 GB/T28001 标准 在市容环境卫生行业的应用指南/陶渊 主编. —上海:同济大学出版社,2006.6

ISBN 7-5608-3273-3

I.G... II.陶... III.城市环境—环境卫生—卫生标准—中国—指南 IV.R194.4

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2006)第 058417 号

GB/T19001 GB/T24001 GB/T28001 标准

在市容环卫行业的应用指南

陶 渊 主编

责任编辑 司徒妙龄 责任校对 谢惠云 装帧设计 李志云

出 版
发 行 同济大学出版社

(上海四平路 1239 号 邮编 200092 电话 021-65985622)

经 销 全国各地新华书店

印 刷 同济大学印刷厂印刷

开 本 787mm×960mm 1/16

印 张 20.25

字 数 405 千字

印 数 1—3 100

版 次 2006 年 6 月第 1 版 2006 年 6 月第 1 次印刷

书 号 ISBN 7-5608-3273-3/R·146

定 价 50.00 元

编 委 会

顾 问 胥传阳

主 编 陶 渊

副主编 冯肃伟 吴仁勇 武心静

主 审 冯肃伟 由 瑛 徐劲峰 武心静

编 委 (按姓氏笔画排列)

冯肃伟 由 瑛 孙之兴 李 烨

吴仁勇 杨宁慈 张耀煌 武心静

项举宏 陶 渊 顾克绍

前 言

21 世纪初,全国市容环卫行业逐步开展了贯彻 ISO9000 国际标准质量管理体系的认证工作,短短几年间,北京、上海、广州、威海、烟台、杭州、宜昌等城市已累计有百余家市容环卫单位搭建起了提高基础管理和专业管理水平的科学平台,并通过质量管理体系认证,使这些单位在市容环卫作业服务质量、顾客满意率、企业信誉度等方面都有了较大程度的提高,同时也增强了参与市场的竞争能力,增强了持续发展后劲,以及保护环境、减少职业健康安全风险的能力。

由于市容环卫行业开展贯标正值 2001 年 1994 版 ISO9001 质量管理体系标准转换为 2000 版之际,作为提供公共环境卫生服务的社会公益性行业,具有与其他行业区分的服务质量特性和行业质量要求,且服务性行业贯标又较制造业、建筑业等行业起步晚,本行业有关单位在管理体系文件编写过程中可供借鉴参考的资料十分稀少。另外,咨询、认证机构也是随着本行业贯标的开展才介入市容环卫领域,并为此而扩大了各自的业务范围,因此,咨询师和认证审核员对市容环卫作业要求的了解、对 2000 版质量管理体系标准在市容环卫单位的实施要求的理解均有一个不断深入的过程。随着市容环卫改革的不断深化,行业内贯标认证的速度也在不断地加大,但在标准理解上的困惑和对文件编写难以把握的问题始终存在,在将日常工作与标准要求的有效结合运用中就产生了不均衡和偏差,导致了各单位贯标水平的参差不齐。因此,十分需要尽快形成本行业的贯标指南类指导书籍,为即将贯标的单位在文件编写、实施、内审、管理评审及体系的持续改进等方面提供一些帮助和参考,引导行业贯标工作顺利有序地开展,使贯标工作与日常工作、与长效管理机制的建立、与行业要求和法律法规要求紧密结合,帮助解决个别单位贯标工作与日常管理脱节,即“两张皮”或“几张皮”的现象,实现管理的制度化、规范化、程序化、一体化,最大限度地提高行业管理水平。

同时,行业内已通过 GB/T19001 质量管理体系标准认证的单位所取得的成效,引发了他们继续开展环境、职业健康安全管理等相关标准贯标认证的积极性。目前,已十余家单位又通过了 GB/T24001 环境管理体系标准、GB/T28001 职业健康安全管理体系标准的认证,所取得的经验十分珍贵,很值得总结、借鉴、推广。实践证明,市容环卫单位建立“三标一体化”管理体系,更有利于统一策划体系的运行,统一修订管理文件,统一开展内审和管理评审,合理配置各类资源,减少文件的数量,减少内、外部审核频次,降低组织的管理成本,优化组织的管理结构。

目前,国内尚无针对市容环卫行业“三标一体”结合应用的指南类书籍。为满足行业贯标工作的实际需求,我们组织几年来从事并研究市容环卫行业贯标认证

工作的主管部门、咨询机构、认证机构的有关专家与专门人员,撰写了本书。本书的诞生,将为市容环卫行业管理与作业分开,事业单位转制为企业单位进而真正成为市场主体,参与环卫作业服务的政府采购、社会公开招投标运作,迎战来自国际和国内相关企业的竞争作好充分的前期准备,并提供理论和实践的帮助。它能促使市容环卫单位在最短的时间内,按照现代管理的理念和方法,较快地改善与提高管理水平和服务质量,使市容环卫作业服务不断地满足社会日益增长的需要,提供使政府、市民和境外人士满意的公共环境卫生服务,创造整洁舒适的生活、学习、工作、投资、旅游等环境。因此,这也是更好地向国际展示我国现代化建设带来的文明城市管理水平提高的一条实用且有效的途径。

该书专业性强,具有一定的可操作性,重点针对市容环卫行业的典型作业模式,它们是:①环卫的“四清”工作——道路清扫;生活垃圾、粪便及渣土的清运,包括小型垃圾压缩站、垃圾集装箱运输管理;环卫“四小”设施(废物箱、小便池、垃圾厢房、倒粪站)的清洁;公共厕所保洁。②生活垃圾处置(包括填埋、焚烧、生化处理、生活垃圾回收利用——泔脚垃圾、废旧电池、一次性饭盒、大件垃圾等)。③建(构)筑物及车辆的清洗保洁等。对于本行业内从事教育、科研、机械制造、房地产开发、物业管理、中介、土石方工程等单位,不属本书的使用范围,可参见已出版的相关行业贯标指南类书籍。

该书的内容实际上是我们在以往贯标过程中的一些收获和体会,一些看法可能还不够成熟和完善,也可能存在某些错误,但书中的有关内容只要能对市容环卫单位的贯标工作有一点启发和帮助,我们已感到非常欣慰。

本书出版之时正逢 ISO14001:1994 版转换为 ISO14001:2004 版之际,在 2005 年 5 月 GB/T24001—2004 版发布之后,编委又集中精力,在最短的时间内,赶在出版之前完成了本书内容在新老两个标准版本之间的转换,以及时、有效地满足市容环卫行业贯标单位的需要。

本书可作为我国市容环卫行业内已贯标及准备开展贯标的企事业单位的领导、管理人员、内审员、文件编写小组成员,以及我国认证机构审核员、咨询机构咨询师等的贯标培训教材、应用指南、业务参考之用,也可供相关行业的读者参考使用。它既适合企业 2~3 个标准的结合应用,也可以作为一个标准的单独使用。

由于我们仍处在探索和学习理解标准之中,因此,本书不妥之处在所难免,衷心希望业内外专家及广大读者提出宝贵意见,不吝赐教。

为更好地发挥本书理论指导实践的作用,编委正在抓紧配套的系列丛书《市容环卫行业质量、环境、职业健康安全案例与分析》、《GB/T19001, GB/T24001, GB/T28001 标准在市容环卫行业的结合应用文件编写指导》的编撰准备,争取尽早奉献给读者。

编 委

2006 年 2 月

目 录

前 言

第一章 市容环卫行业服务质量特性及其典型作业服务流程	(1)
第一节 服务质量特性	(1)
第二节 管理体系术语在市容环卫行业的理解	(3)
第三节 市容环卫行业典型作业服务流程	(10)
第二章 《质量管理体系 要求》GB/T19001—2000 标准的应用说明	(15)
第一节 质量管理体系简介	(15)
第二节 标准的基本术语和定义	(21)
第三节 标准条款的理解要点与实施建议	(25)
第三章 《环境管理体系 要求及使用指南》GB/T24001—2004 标准的应用说明	(75)
第一节 环境管理体系简介	(75)
第二节 标准的基本术语和定义	(77)
第三节 标准条款的理解要点与实施建议	(84)
第四节 市容环卫行业环境因素的识别、影响评价及影响控制策划	(108)
第四章 《职业健康安全管理体系 规范》GB/T28001—2001 标准的应用说明	(115)
第一节 职业健康安全管理体系标准简介	(115)
第二节 职业健康安全标准的基本术语	(119)
第三节 标准条款的理解要点与实施建议	(124)
第四节 市容环卫行业危险源的识别、风险评价及风险控制策划	(152)
第五章 市容环卫行业质量、环境、职业健康安全整合型管理体系文件编写指南	(174)

第六章 市容环卫行业质量、环境、职业健康安全整合型管理体系与标准条款对照及结合审核检查表	(206)
附录 A 术语	(231)
一、市容环卫行业术语	(231)
二、市容环卫行业常用语	(234)
附录 B 市容环卫行业适用的质量、环境、职业健康安全法律法规及标准目录	(240)
附录 C 引用标准	(246)
质量管理体系 基础和术语(GB/T19000—2000)	(246)
质量管理体系 要求(GB/T19001—2000)	(264)
环境管理体系 要求及使用指南(GB/T24001—2004)	(279)
职业健康安全管理体系 规范(GB/T28001—2001)	(304)
参考文献	(314)
后 记	(315)

第一章 市容环卫行业服务质量特性 及其典型作业服务流程

第一节 服务质量特性

市容环卫行业是提供公共环境卫生服务的社会公益性行业,具有可与其他行业区分的特征,如物理的(使用专门的设施设备进行服务作业)、感官的(嗅觉、触觉、味觉、视觉、听觉)、行为的(文明、礼貌、诚实、正直)、时间的(准时性、可靠性、可用性)、人类工效的(生理的特性或有关人身安全的特性)、功能的(扫路车的最高时速、设施设备的最大容积量)等。

从市容环卫服务过程(体系)与顾客明示的、通常隐含的、必须履行的需求或期望有关的本身固有特性来看,市容环卫服务具有以下质量特性:

1. 及时性

服务行业一般都具有及时性的特点,对市容环卫行业来说,更强调作业服务的及时性。因为每日城市生活废弃物的收集、清运、处置等过程是环环衔接的,是由不同的区域所在的作业队伍,从各个分散作业点逐步汇集到生活垃圾的最终处置点的全市市容环卫整体服务运行活动,各个过程在时间的衔接上具有协调性和统一性要求,以确保垃圾箱不爆满,确保粪池不满溢,确保生活废弃物“日产日清”,不隔日积压在市区环卫专用码头上,减少生活垃圾对市民视觉和嗅觉上的污染和对环境造成的污染。因此,及时性是评判市容环卫服务能否及时、准时地满足服务需求的能力要求。在顾客对服务质量的感觉或评价中,该质量特性常常是一个敏感的因素,也是一个重要因素。

2. 规范性

由于市容环卫有些作业服务提供过程不能由后续的监视或测量加以验证,或服务交付后问题才显现出来,因此,必须对存在这样的过程进行识别和确认,并使用特定的方法和程序,对作业人员进行专业培训和资格水平考核,确定设备认可方法和必要的记录,保证服务过程实现达到策划结果的能力,满足顾客和法律法规要求。

3. 文明性

文明性是指作业人员在市容环卫服务的过程中,文明、礼貌、热情、周到地为顾

客提供服务的程度,旨在营造一个自由、宽松、不扰民的作业环境和友好、和谐的人际关系。它是提升市容环卫服务形象的重要手段之一,也是向世界展示国际化城市文明化程度的窗口形象的重要标志之一。

市容环卫行业的服务对于顾客来说,其质量的好坏,是顾客在“购买”过程中,对自己的要求是否得到满足而感知出来。从这一点来看,市容环卫的服务和工业、商业产品一样,质量的好坏,可以通过顾客使用,由顾客加以评判。市容环卫行业的服务是否满足顾客要求,可以通过顾客满意程度的高低体现出来。

4. 舒适性

舒适性是指顾客在接受市容环卫服务过程中感受到的舒适程度。它包括服务设施是否适用、方便和卫生,服务环境是否清洁、美观、不产生无法容忍的异味等。舒适性与服务的不同等级相关,但任何等级的服务在舒适性上都应有规范要求,且在相应服务成本基础上都应提高服务的舒适性。

5. 社会性

生活废弃物是市容环卫行业的重要作业对象,生活垃圾的特殊性,决定了市容环卫行业服务的顾客具有社会性。每一个人既是生活垃圾的产生者,又是对其远而避之的嫌弃者,更是希望拥有舒适、卫生环境的享受者,这就决定了市容环卫行业的顾客具有广泛的社会性。

6. 连续性

市容环卫服务的连续性是指其服务具有连贯性和网络性。由于人员的流动而不断产生的生活废弃物必须及时清除,顾客的丢弃行为往往导致市容环卫组织服务活动的连续性,否则会导致公共环境的“脏、乱、差”。提高市容环卫服务过程质量,是确保市容环卫服务的固有质量得到有效发挥的重要环节,也是市容环卫维护城市形象、塑造亮丽景观、提供舒适环境的重要手段。服务过程质量主要取决于提供服务的技术含量、方式、手段,以及作业服务人员的服务技能和态度。

7. 安全性

安全性是指市容环卫在向顾客提供服务过程中,保证顾客人身不受伤害,财物不受损坏,且自身也得到相应的劳动防护的能力水平。安全性的改善、提高与服务设施、服务环境有关,也与服务过程的组织、采取的防护措施、服务人员的技能、态度等因素有关。

8. 环保性

市容环卫服务主要的作业对象是生活废弃物,其具有一定的病毒性、传染性、污染性。因此,在收集、运输、处置、管理等服务过程中,要防止因“跑、冒、滴、漏”,散落飞扬而造成对环境的二次污染,并采取相应的消毒、杀菌、灭蝇措施,防止病毒的接触性交叉感染。所使用的外墙清洗剂应符合环保要求,防止其对外墙造成腐

蚀损坏。车辆清洗应大力推广使用循环水设施,减少洗涤剂对地下水的渗透污染,并节约水资源。

9. 动态性和易逝性

服务产品不具备一般商品的物理特性:相对稳定、看得见、摸得着、易计量、可测试。作为市容环卫服务的清扫保洁、废弃物收集等作业服务过程,都具有在规定的的时间和阶段中达到一定的使用程度后,可能又遇到人为因素的影响,又产生垃圾等。因此,它的动态性和易逝性决定它难以科学、客观地保持性地进行量化检验,国际通用的做法只能依靠顾客满意度来定性验收。

第二节 管理体系术语在市容环卫行业的理解

一、质量管理体系术语在市容环卫行业的理解

1. 顾客

市容环卫作业服务是直接面向公众、社会的公共事业性服务。这个行业的顾客包括两大类:一类是法人,是市容环卫单位与其签订作业服务协议、为其提供有偿服务的甲方;另一类也是最大的顾客,就是各级政府,由政府代表市民出钱采购公共物品,然后将公共物品的提供和管理服务委托给市容环卫单位。虽然由政府买单,但监督对象却是包括政府在内的全体公众,来自各阶层、各区域的社会舆论监督随时随地会产生,这也是市容环卫单位必须时刻面临的社会监督和承受的工作压力。因此,市容环卫单位应识别、确定并认真履行各级政府和主管部门下达的指令性任务/政府采购计划,并将其转化为服务控制要求,提供使顾客和公众满意的市容环卫作业服务。

2. 产品/服务实现的策划(7.1*)

市容环卫作业服务过程中,除日常作业外,应特别注意对环卫作业中回单、应急任务的安排和执行。对于某些市容环卫作业服务单位,会有临时性的重要突击任务,故会有针对这些特殊项目开展的服务策划,并形成工作质量计划。如:某区市容环卫局下发的《关于加强春节期间市容环卫工作的通知》,要求各作业单位在春节期间确保某某旅游景点和某某重点道路的卫生质量,延长某重点区域内公厕的开放时间等。作业单位应根据通知要求,识别、确认与本单位有关的顾客要求,并将其转化为工作目标,明确工作职责、作业文件和资源配置,包括作业时间安排和检查考核标准、方法、频次等,制定出相应的工作质量计划。

* 指 GB/T19001—2000 标准中的条款号。

3. 生产和服务提供的控制(7.5.1*)

市容环卫行业作业服务是流动性广、分散性大的劳动密集型服务业,因为服务业的产品与过程很难分清,因而过程的细化、过程的控制、规范标准的制定尤为重要。故必须制定出道路清扫(人工、机械),垃圾、粪便、泔脚、渣土清运(水、陆运),公厕保洁,生活垃圾处置,外墙、车辆清洗等服务过程的作业流程,制定相关的作业标准、作业规范及检查标准,必要时制定作业指导书,形成服务过程的质量控制局面。特别是市容环卫作业服务的关键过程。

4. 市容环卫作业服务的关键过程(7.5.1*)

1) 垃圾、粪便清运车均应有防滴漏装置,阻断运输过程中对道路产生的二次污染。垃圾清运车应有加盖装置,防止运输过程中垃圾飞扬散落。在粪便清运作业中,对粪池的满溢率指标应有正确的统计方法,对有责投诉的处理应作出规定。粪便清运车应改装成低噪音吸粪泵,以减少凌晨作业对居民的骚扰。

2) 水上运输作业单位,应防止垃圾在装卸船过程中飘落到河中,应设置防护网,并有专人/船打捞,应严格禁止船上作业人员喝酒,防止酒后落水事故的发生。

3) 在船舶装载垃圾的作业过程中,控制“二线达一线”。

4) 道路机扫的车速为5~8公里/小时(2004年新车型为10公里/小时),控制正常车速是保证机扫质量的关键。出车前要检查除尘喷淋装置是否正常,注意观察水量刻度,避免机扫时扬尘作业。

5) 确保垃圾、粪便中转码头“日产日清”。

6) 垃圾运输船的“回头货”应控制在1吨左右。

7) 生活垃圾焚烧必须达标排放,防止对大气造成二次污染。

8) 对生活垃圾填埋场每日的垃圾推铺、压实应进行监测;对填埋场的沼气导排浓度应定期进行检测控制;对灭蝇、防污水渗漏措施的有效性应进行评价;对填埋场的臭气浓度应有相应的控制手段等。

9) 对从事楼宇外墙清洗保洁的登高专用工具,如高空作业安全绳(生命线)、吊篮、登高板等,应进行严格的进出库检验程序,标识应清楚,使用前,要进一步确认其安全性。

10) 专业清洁公司在外墙清洗时,应根据建(构)筑物外墙材质合理选用含有缓释配比的清洗剂,并按规定进行配比。清洗剂中不得含有氢氟酸成分,在特殊情况下,也不应含有盐酸、硫酸、硝酸等无机酸成分,在清洗过程中,不得对建(构)筑物造成外墙面内在的损坏,同时,对清洗残液负有稀释、收集、处理的责任。

5. 生产和服务提供过程的确认(7.5.2*)

* 指 GB/T19001—2000 标准中的条款号。

由于市容环卫有些作业服务提供过程不能由后续的监视和测量加以验证,或服务交付后问题才显现出来,故市容环卫服务中有特定过程。这些特定过程包括:机械清扫道路过程;生活垃圾装卸运输过程;安全作业过程;垃圾填埋、推铺压实过程;外墙清洗过程。市容环卫组织对特定过程要进行识别和确认,并可以使用以下方式进行控制:对作业人员进行岗位培训,确保其具有相应的能力;使用特定的方法和程序;另外,应特别注意,当工作量或作业区域或作业方式发生重大变化时,对已有的作业流程应重新进行考察、安排,如采用实地勘察或跟车作业的方式进行过程的再次确认活动,保证过程实现达到策划结果的能力。

6. 产品(服务质量)的监视和测量(8.2.4*)

市容环卫服务的质量特性决定其服务质量的评判,必须靠不断地检查、考核来体现。因此,在服务提供过程中,应注重作业班组是否按策划要求安排作业并开展工作,某些工作可能留不下记录(如道路清扫、楼宇保洁等),但可以通过各级检查,如自查、巡查、抽查等方法,来考察工作是否按要求开展,是否达到质量控制要求。所以,对于组织内部的各级检查,必须要有频次、覆盖面的要求,必须按照考核标准进行检查,加强检查力量、加大检查力度,并留下检查记录。

7. 数据分析(8.4*)

对于市容环卫作业单位,应有针对市民投诉和上级监督部门转来的投诉处理规定,并能按要求处置,特别是应设立公开的投诉电话,接受市民、社会的监督,对投诉处理,特别是有责投诉处理,应符合不合格服务的控制要求。

对市容环卫服务质量的检查,可以来自两个方面:一是内部的各级检查,如采用自查、巡查、抽查等方法;另一是国家、市区、街道,上级和行业主管部门进行的突击检查和重大活动检查。市容环卫作业单位应收集这两方面的信息,及时对发现的问题进行整改。

二、环境管理体系术语在市容环卫行业的理解

1. 法律法规和其他要求(4.3.2**)

遵守适用的法律法规和其他要求是环境管理体系的一项核心承诺,在ISO14001—2004标准中的4.2“环境方针”,4.3.2“法律及其他要求”,4.4.3“目标、指标和方案”,4.5.2“合规性评价”,4.6“管理评审”中均涉及到了法律法规和其他要求的内容。

为了能使贯标单位正确地理解什么是法律法规?什么是行政规章和其他要求?它们之间的区别是什么?特作出以下解释:

* 指 GB/T19001—2000 标准中的条款号。

** 指 GB/T24001—2004 标准中的条款号。

1) 法律(可分为宪法、基本法、单项法)

《中华人民共和国宪法》是我国的根本大法。它是在立法的基础上规定了我国在环境和资源保护方面的基本权利和义务。宪法由全国人民代表大会通过。

基本法。它是制定专项法的基本依据,应该说是一个原则法,表述上比较宏观。在环境保护方面的基本法如《中华人民共和国环境保护法》,由全国人大常委会批准颁布。

单项法。它是针对特定领域或对象所制定的单项法律。在环境保护方面的单项法,如《中华人民共和国大气污染防治法》、《中华人民共和国水污染防治法》、《中华人民共和国固体废弃物污染环境防治法》等。单项法名目繁多,内容广泛,由全国人大常委会批准颁布。

2) 法规(可分为国家法规和地方法规)

国家法规是由国务院组织制定并批准发布的。到目前为止,国务院在环境方面所发布的法规共计 19 个,如《水污染防治实施细则》、《大气污染防治实施细则》、《噪声防治实施条例》、《城市绿化条例》等。

地方法规是由地方(省、市、区)人大或常委会通过,报上级人大批准。其目的是根据本地实际情况对国家法律、法规进行补充和完善。

3) 行政规章

一般是由国务院下属各部委、地方政府(省、市、区、局等)行政机关发布的一些管理规定、细则、条例等,具有较强的针对性和可操作性。

4) 标准

是我国法律法规体系的重要组成部分,是法律法规实施性的补充。标准分为强制性标准和推荐性标准两类,在环境有关标准中环境质量标准和污染物排放标准属于强制性标准,其他如方法标准、样品标准等一般都属于推荐性标准(推荐性标准号中都带有“T”字),标准还分为国际标准、国家标准、行业标准、地方标准和企业标准五级,它们之间的关系可归纳如下:

a. 地方标准制定时要严于国家标准,地方标准可以制定和补充国家标准没有规定的项目。

b. 当对同一污染物进行控制,既有国家标准规定,也有地方标准规定时,首先执行地方标准。

国家标准如《环境空气质量标准》GB3095—96、《恶臭污染物排放标准》GB14554—93、《水质 碘—131 测定方法》GB/T8978—1996、《污水综合排放标准》GB8929—96。行业标准(市容环卫行业标准)如《市容市貌标准》CJ/T12—1999、《城市生活垃圾卫生填埋技术标准》CJJ17—1988 等。地方标准如《上海市污水综合排放标准》等。

法律、法规和其他要求是指与贯标单位环境因素有关的,由政府部门发布、授予的具有法律效力的各种要求、权利以及单位自愿遵守的各类规范和承诺。

贯标单位应遵守的相关法律、法规(标准)要求包括:

- a. 国家和国际法律法规(标准)要求;
- b. 省部级法规(标准)要求;
- c. 地方性法规(标准)要求;
- d. 许可证、执照或其他方式的授权;
- e. 执法部门发布的规定;
- f. 司法或行政裁决;
- g. 习惯法或不成文法;
- h. 条约、公约和议定书。

贯标单位应遵守的其他相关的要求包括:

- a. 与政府机构的协议;
- b. 与顾客的协议;
- c. 非法规性指南;
- d. 自愿性原则或业务规范;
- e. 组织的承诺或上级组织对公众的承诺;
- f. 行业协会的要求。

贯标单位应利用各种媒体收集相关的法律、法规、标准和其他要求(可从政府部门、报刊、杂志、互联网、行业信息等获取),对适用性进行识别,确定其适用的条款和限值,进行动态管理并及时更新,组织还应保持一份有效的法律法规、标准清单,同时把这些信息及时传达到员工和相关方。

2. 运行控制(4.4.6**)

运行控制是贯标单位环境管理体系的重要核心,是控制重要环境因素的主要手段之一。贯标单位根据环境方针、目标和指标,确定与重要环境因素有关的运行和活动。运行控制主要是对重要环境因素有关的运行过程和活动进行控制,而不是仅对重要环境因素本身。如对污水的排放这一重要环境因素的控制,并不是单纯地控制 SS, COD, BOD, pH 值等指标,主要是控制产生污染的各个环节,制定相应的控制措施,减少和控制污水产生的源头,从而达到环境目标的要求。

以市容环卫行业中生活垃圾恶臭控制为例,要控制这一环境因素,首先要识别在活动、运行过程中有哪些环境影响点需要控制,如何控制。我们主要控制的是恶臭产生的过程,并不仅仅是恶臭本身,所以,我们要控制的是生活垃圾清运的及时

** 指 GB/T24001—2004 标准中的条款号。

性;清运过程要做到收集清、运输清、装卸清;生活垃圾运输过程要保持密闭性;填埋时做到及时覆盖等,这样可以减少恶臭的产生和扩散。

运行控制主要包括:

1)识别运行的过程(包括输入、运行、输出中的各环境影响点):确定哪些应进行运行控制,哪些应制定管理方案。

2)运行控制对象:确定运行与活动中有哪些重要环境因素,每个重要环境因素中,有多少个环境影响点需要控制,并制定操作要求与运行准则,采取有效的措施,从而确保重要环境因素得到控制。

3)运行控制手段:对缺乏程序指导可能导致偏离环境方针、目标与指标运行的,应将操作要求、运行准则和一些有效的控制措施文件化,用来规范运行过程的活动,并采用检查的方法来监督运行的规范化。

4)运行效果:通过运行控制所达到的效果。

运行控制实质就是对组织的活动、产品和服务中造成的环境影响点进行控制,使组织的环境行为始终处于受控状态。

3. 相关方(3.13**)

什么叫相关方?在 GB/T24001—2004 标准的术语和定义中 3.13 条款作了解释:“关注组织的环境绩效或受其环境绩效影响的个人或团体”。

相关方是指关心贯标单位的环境影响和环境绩效的顾客、员工、供方、社区居民、投资方、银行、保险公司、行政管理部门、新闻媒体等。相关方可以是个人,也可以是团体。上述相关方也是贯标单位能够施加环境影响的对象。

在市容环卫行业,关注其环境绩效的相关方有投资方、银行、保险公司、新闻媒体、行政管理部门等;受其环境绩效影响的相关方有:员工、市民、周边居民,顾客等,供方一般只关注贯标单位的环境绩效,关心能否长期合作供货,有环保意识的供方才既关心贯标单位的环境绩效,又关心环境影响。作为一个已建立环境管理体系的单位,也要关注相关方的环保意识,应向相关方施加环境影响。

4. 环境影响评价制度

环境影响评价制度是指为了严格控制污染,对可能影响环境工程建设、开发活动和各项规划项目,在工程兴建之前,对其规划选址、设计、施工建设、投产后可能对环境造成的影响进行调查、预测和评价,提出环境影响评价报告以及相应的防治方案,经主管部门批准后方可建设。1998 年 12 月,国务院批准发布了《建设项目环境保护管理条例》,明确规定了有关环境评价的范围、评价的时机、评价项目应遵守的标准、评价的程序,同时也对环境影响评价资金来源和工作费用的收取以及法

** 指 GB/T24001—2004 标准中的条款号。

律责任等作了具体规定。

国家环保总局根据建设项目环境影响程度的大小,对建设项目的环境保护实施分类管理,当建设项目对环境可能造成重大影响时,应当编制环境影响评价报告书,对该项目可能产生的污染和环境影响进行全面、详细的评价;当建设项目对环境可能造成轻度影响时,需编制环境影响报告表,对可能产生的污染和环境影响进行分析和专项评价;而当建设项目对环境的影响较小时,则填写环境影响登记表即可。

5. “三同时”制度

“三同时”制度是指建设项目需要配套的环境保护设施,必须与主体工程同时设计、同时施工、同时投产使用的制度。该制度与环境影响评价制度配套使用,也是控制新污染源产生,实现污染预防的一个重要途径。1973年国务院批转的《关于保护和改善环境若干规定》中提出了有关“三同时”的管理规定,其适用范围主要包括:新建、扩建和改建项目,技术改造项目,一切可能对环境造成污染和破坏的工程项目,以及那些确有经济效益的综合利用项目等。

三、职业健康安全管理体系术语在市容环卫行业的理解

1. 危险源辨识、风险评价和风险控制策划(4.3.1***)

环卫作业服务过程中的危险源应该是多方面的,因此,在识别危险源时,应考虑过去、现在和将来三种时态,考虑正常、异常、紧急三种状态,还要从物理性、化学性、人体工程学性(心理性、行为性)、生物性、水灾、爆炸等其他方面来考虑,采用调查和评价方法,识别出对人体健康和安全产生影响的所有的不安全因素,在此基础上确定这些危险因素中哪些是可承受的,哪些是不可承受的,对列入危险等级中不可承受范围的危险因素,再确定重大危险源,以此作为制定职业健康安全目标和指标的基础和依据。对这些重大危害因素,至少应每年进行一次重新辨识和评价。

当服务过程中某个活动或服务发生较大变化时,如设备重大更新、服务范围变化、服务对象变更等,需对危险源重新识别和评估,并确定重大危险源等级。

2. 运行控制(4.4.6***)

市容环卫作业服务是人工与机械化结合、日夜作业结合、流动面广、分散性大的服务,因此,安全作业较为复杂,必须十分重视作业过程中的运行控制。首先要明确安全控制点,对与重大危险源相关的运行与活动进行重点控制,并填写“危险源控制清单”,落实管理责任人并加大监控力度与频次。其次,对服务过程中可能引起的风险危害定期或不定期地进行评审,对可能造成重大事故的设备、设施、场

***指 GB/T28001—2001 标准中的条款号。