

项目编号：10418-2024-QEO

管理体系审核报告

（第二阶段）



组织名称：爱土水环境科技（湖南）有限公司

审核体系：☒质量管理体系（QMS）☐50430（EC）

☒环境管理体系（EMS）

☒职业健康安全管理体系（OHSMS）

☐能源管理体系（ENMS）

☐食品安全管理体系（FSMS/HACCP）

☐其他

审核组长（签字）：李东

审核组员（签字）：杜万成

报告日期：2024年6月2日

北京国标联合认证有限公司编制

地址：北京市朝阳区北三环东路8号1幢-3至26层101内8层810

电话：010-8225 2376

官网：www.china-isc.org.cn

邮箱：service@china-isc.org.cn



联系我们，扫一扫！



审核报告说明

1. 本报告是对本次审核的总结，以下文件作为本报告的附件：
■管理体系审核计划（通知）书 ■首末次会议签到表 ■文件审核报告
■第一阶段审核报告 ■不符合项报告 □其他
2. 免责声明：审核是基于对受审核方管理体系可获得信息的抽样过程，考虑到抽样风险和局限性，本报告所表述的审核发现和审核结论并不能 100% 地完全代表管理体系的真实情况，特别是可能还存在有不符合项；在做出通过认证或更新认证的决定之前，审核建议还将接受独立审查，最终认证结果经北京国标联合认证有限公司技术委员会审议做出认证决定。
3. 若对本报告或审核人员的工作有异议，可在本报告签署之日起 30 日内向北京国标联合认证有限公司提出（专线电话：010-58246011 信箱：service@china-isc.org.cn）。
4. 本报告为北京国标联合认证有限公司所有，可在现场审核结束后提供受审核方，但正式版本需经北京国标联合认证有限公司确认，并随同证书一起发放。本审核报告不能做为最终认证结论，认证结论体现为认证证书或年度监督保持通知书。
5. 基于保密原因，未经上述各方允许，本报告不得公开。国家认证认可机构和政府有关管理部门依法调阅除外。

审核组公正性、保密性承诺

（本承诺应在首、末次会议上宣读）

为了保护受审核方和社会公众的权益，维护北京国标联合认证有限公司(ISC)的公正性、权威性、保证认证审核的有效性，审核组成员特作如下承诺：

1. 在审核工作中遵守国家有关认证的法律、法规和方针政策，遵守 ISC 对认证公正性的管理规定和要求，认真执行北京国标联合认证有限公司工作程序，准确、公正地反映被审核组织管理体系与认证准则的符合性和体系运行的有效性。
2. 尊重受审核组织的管理和权益，对所接触到的受审核方未公开信息保守秘密，不向第三方泄漏。为受审核组织保守审核过程中涉及到的经营、技术、管理机密。
3. 严格遵守审核员行为准则，保持良好的职业道德和职业行为，不接受受审核组织赠送的礼品和礼金，不参加宴请，不参加营业性娱乐活动。
4. 在审核之日前两年内未对受审核方进行过有关认证的咨询，也未参与该组织的设计、开发、生产、技术、检验、销售及服务等工作。与受审核方没有任何经济利益和利害冲突。审核员已就其所在组织与受审核方现在、过去或可预知的联系如实向认证机构进行了说明。
5. 遵守《中华人民共和国认证认可条例》及相关规定，保证仅在北京国标联合认证有限公司一个认证机构执业，不在认证咨询机构或以其它形式从事认证咨询活动。
6. 如因承诺人违反上述要求所造成的对受审核方和北京国标联合认证有限公司的任何损失，由承诺人承担相应法律责任。

承诺人审核组长：李东

组员：杜万成



受审核方名称：

一、审核综述

1.1 审核组成员

序号	姓名	组内职务	注册级别	审核员注册证书号	专业代码
1	李东	组长	Q:审核员 E:审核员 O:审核员	2024-N1QMS-1305317 2024-N1EMS-1305317 2024-N1OHSMS-1305317 7	Q:39.01.00,39.04.00 E:39.01.00,39.04.00 O:39.01.00,39.04.00
2	杜万成	组员	Q:审核员 E:审核员 O:审核员	2024-N1QMS-1412435 2024-N1EMS-1412435 2024-N1OHSMS-1412435 5	Q:39.01.00,39.04.00

其他人员

序号	姓名	审核中的作用	来自
1	李铁生	向导	受审核方
2		观察员	

1.2 审核目的

本次审核的目的是依据审核准则要求，在第一阶段审核的基础上，通过检查受审核方管理体系范围覆盖的场所、管理体系文件、过程控制情况、相关法律法规和其他要求的遵守情况、内部审核与管理评审的实施情况，判断受审核方（质量管理体系, 环境管理体系, 职业健康安全管理体系）与审核准则的符合性和有效性，从而确定能否推荐注册认证。

1.3 接受审核的主要人员

管理层、各部门负责人等，详见首末次会议签到表。

1.4 依据文件

a) 管理体系标准：

Q：GB/T19001-2016/ISO9001:2015, E：GB/T 24001-2016/ISO14001:2015, O：GB/T45001-2020 / ISO45001: 2018

b) 受审核方文件化的管理体系：本次为☐结合审核☐联合审核☒一体化审核；

c) 相关审核方案，FSMS专项技术规范：；

d) 相关的法律法规：中华人民共和国固体废物污染环境防治法、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、华人民共和国环境影响评价法、工伤保险条例、华人民共和国噪声污染防治法等

e) 适用的产品（服务）质量、环境、职业健康安全及所适用的食品职业健康安全及卫生标准：

<GB/T 15624-2011 服务标准化工作指南>、《泵站设计标准 GB 50265-2022》、《室外给水设计标准 GB 50013-2018》《城市给水工程项目规范 GB 55026-2022》、《城镇污水水质标准检验方法 CJ/T 51-2018》、《城镇污水处理厂污染物排放标准 GB 18918-2002》《华人民共和国招投标法》《民法典》、《煤炭工业污染物排放标准》(GB20426-2006)、《环境空气质量标准》(GB3095-2012)等等外来文件《华人民共和国消费者权益保护法》《华人民共和国环境噪声污染防治法》、《华人民共和国安全生产法》、《华人民共和国大气污染防治法》。

f) 其他有关要求（顾客、相关方要求）：无

1.5 审核实施过程概述

1.5.1 审核时间：2024年05月30日 13: 00至2024年06月02日12: 00实施审核。

审核覆盖时期：自2023年11月12日至本次审核结束日。

审核方式：☒现场审核 ☐远程审核 ☐现场结合远程审核

1.5.2 审核范围（如与审核计划不一致时，请说明原因）：

Q: 水环境污染防治服务，水污染治理

E: 水环境污染防治服务，水污染治理所涉及场所的相关环境管理活动

O: 水环境污染防治服务，水污染治理所涉及场所的相关职业健康安全管理活动

1.5.3 审核涉及场所地址及活动过程（固定及临时多场所请分别注明各自活动过程）

注册地址：湖南省益阳市安化县东坪镇经济开发区黑茶产业园 3 栋 203

办公地址：贵湖南省益阳市安化县东坪镇城南区华鑫小区 501

经营地址：湖南省益阳市安化县东坪镇城南区华鑫小区 501

临时场所（需注明其项目名称、工程性质、施工地址信息、开工和竣工时间）：湖南省益阳市安化县梅城镇苏梅村

1.5.4 一阶段审核情况：

于 2024 年 5 月 29 日 09: 00--2024 年 6 月 2 日 17: 30 进行了第一阶段审核，审核结果详见一阶段审核报告。

一阶段识别的重要审核点：ES运行策划和控制；ES绩效测量和监视。Q 生产/服务过程控制；

1.5.5 本次审核计划完成情况：

1) 审核计划的调整：☒未调整；☐有调整，调整情况：

2) 审核活动完成情况：☒完成了全部审核计划内容，未遇到可能影响审核结论可靠性的不确定因素

☐未能完成全部计划内容，原因是（请详细描述无法接近或被拒绝接近有关人员、地点、信息的情况，或者断电、火灾、洪灾等不利环境）：

1.5.6 审核中发现的不符合及下次审核关注点说明



1) 不符合项情况:

审核中提出严重不符合项（0）项，轻微不符合项（1）项，涉及部门/条款:行政财务部: QEO7.2 条款

采用的跟踪方式是: ☐现场跟踪 ☒书面跟踪;

双方商定的不符合项整改时限: 2024 年 6 月 12 日提交审核组长。

具体不符合信息详见不符合报告。

拟实施的下次现场审核日期应在 2025 年 5 月 28 日前。

2) 下次审核时应重点关注:

Q 生产/服务过程控制; E0 运行策划和控制; E0 绩效测量和监视。

3) 本次审核发现的正面信息:

领导足够重视, 管理体系健全, 流程清晰, 文件类资料整理有序, 各部门能够贯彻执行体系文件。

1.5.7 管理体系成熟度评价及风险提示

1) 成熟度评价:

最高管理者对管理体系重视, 并对标准有一定程度的理解和掌握, 积极组织督促和管理各部门, 严格贯彻执行管理体系要求, 从而确保管理体系正常运行。

2) 风险提示:

管理人员加强体系文件学习。

1.5.8 本次审核未解决的分歧意见及其他未尽事宜: 无

二、受审核方基本情况

1) 组织成立时间: 2021 年 7 月 12 日 体系实施时间: 2023 年 11 月 12 日

2) 法律地位证明文件有: 营业执照

3) 审核范围内覆盖员工总人数: 25 人。

倒班/轮班情况 (若有, 需注明具体班次信息): 无

4) 范围内产品/服务及流程:

水污染治理流程

废水收集---废水进入预处理反应池 (调节池, 离子反应池, 泥水分离池) -----进入深度反应池 (一级深床离子交换反应池, 二级深床离子交换反应池) ---达标排放

水污染防治服务流程:

添加药剂-----检测进水口 PH 值---检查预处理反应池反应情况---检查深度处理反应池前端堵塞情况-----检查出水口 PH 值及水质情况

需确认过程: 水污染防治服务中的运行维护服务

本公司外包过程: 在水污染治理中, 公司没有建设能力的施工项目



三、组织的管理体系运行情况及有效性评价

3.1 管理体系的策划

■符合 □基本符合 □不符合

企业确定了与其宗旨和战略方向相关并影响其实现质量环境职业健康安全管理体系预期结果的能力的各种外部和内部因素。能够对这些内外部问题通过网站获取、调查研究、定期内部总结等方式进行监视和评审。

企业确定了与质量环境职业健康安全管理体系有关的相关方，并确定了这些相关方的需求和期望。对相关方和需求进行管理。

企业在策划质量环境职业健康安全管理体系时，确定需要应对的风险和机遇，以确保质量环境职业健康安全管理体系能够实现其预期结果，增强有利影响，预防或减少不利影响，实现改进。

最高管理者在确定的管理体系范围内建立、实施并保持了质量方针：科学规范，及时准确，客观公正，优质服务。环境方针：遵纪守法，节能降耗，防污减排，持续改进。职业健康安全方针：预防为主，安全第一，以人为本，持续改进。管理方针包含在管理手册中，符合标准要求。经总经理批准，与管理手册一起发布实施。为了适应组织宗旨和不断变化的内、外部环境，在每年管理评审会议上对管理方针的持续适宜性进行评审。为达到管理方针最终实现，总经理及各职能部门负责人通过培训、宣传等方式使全体员工都充分理解并坚持贯彻执行。并将管理方针通过相关方告知提供给适宜的相关方。管理方针的制定适宜有效。最高管理者制定了公司管理目标。管理目标在《管理手册》中进行了规定并已形成了文件。现场抽查《质量环境职业健康安全目标指标分解考核表》，内容包括：

----质量目标

- a) 顾客满意度 ≥ 95 分；
- b) 合同履约率达到 100%
- c) 项目服务及时率 100%

----环境、职业健康安全目标

- a) 固废分类回收率 100%；
- b) 火灾事故发生次数为 0；
- d) 触电发生次数为 0
- e) 交通意外伤害为 0

从 2023 年 11 月份至今，以上目标均能达成并将指标进行了分解。抽查《环境职业健康安全目标管理方案》，针对所有重大环境和危险源等制订管理措施，有重要环境因素和重大危险源、管理目标、管理方案、完成日期、预计投资、责任部门等。质量环境安全目标和管理方案已经实现。符合要求。

企业规定了因顾客和市场等原因而导致管理体系变更时，应对这种变更进行策划。依照 GB/T19001-2016 标准，结合实际情况，围绕质量方针、质量目标设置了组织机构，配置了必需的资源，确定了实现目标的过程、资源以及持续改进的相应措施，对员工进行了适宜的培训等。经查公司暂无变更，没有变更的策划。

为了确保获得合格产品和服务，确定了运行所需的知识。从内部来源获取的有：业务人员以往多年的工作经验（员工过去所有的），管理经验；《销售服务管理制度》等。外部来源获取有：顾客提供的产品信息；国家、行业标准等。组织知识予以存档保管，在需要时可以随时获取。为应对不断变化的需求和法律趋势，企业策划进行了质量管理体系标准及相关知识的再培训、招聘人员等方式对确定的知识及时更新。

编制了《环境因素识别与评价控制程序》、《危险源辨识与风险评价程序》，符合标准要求和企业实际。查看和查阅《环境因素识别评价表》，主要包括：固废排放、潜在火灾、资源消耗、能



源消耗、生活垃圾排放等。抽查《重要环境因素清单》，包括：火灾爆炸，固废排放。查看和查阅《危险源辨识和风险评价记录》，主要包括：火灾、触电伤害、车辆伤害、滑倒摔伤等。抽查《重大危险源清单》，包括：火灾爆炸，触电，意外事故。识别充分适宜和合理。

编制了《法律法规及其他要求清单》等，符合标准和企业实际。识别和收集法律法规和其他要求：《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国环境保护法》、《中华人民共和国道路交通安全法》、《中华人民共和国固体废物污染防治法》、《中华人民共和国消防法》等。均为有效版本。

一阶段提出的问题验证：无。

3.2 产品实现的过程和活动的管理控制情况及重要审核点的监测和绩效 ☐符合 ☒基本符合 ☐不符合

公司制定了《质量的运行和策划控制程序》

明确了受控条件包括：

- a) 规定产品/服务/活动的特征以及拟获得结果的文件；
- b) 可获得和使用适宜的监视和测量资源；
- c) 适当阶段实施监视和测量活动；
- d) 为过程的运行提供适宜的基础设施和环境；
- e) 配备具备能力的人员，包括所要求的资格；
- f) 对特殊过程的确认和定期再确认；
- g) 采取措施防止人为错误；
- h) 实施放行、交付和交付后活动。

公司为验证产品和服务的要求是否得到满足对需实施监视和检验的阶段、过程、项目及记录等予以规定。查见公司对水污染防治服务质量控制通过检测水质报告来体现，对水污染治理控制通过客户验收竣工报告报告来体现。

一、查公司水污染治理过程的控制（含设计开发，为外包）：

废水收集---废水进入预处理反应池（调节池，离子反应池，泥水分离池）-----进入深度反应池（一级深床离子交换反应池，二级深床离子交换反应池）---达标排放

提供的文件支持：方案编制作业指导书、内部审核作业指导书

基础设施和环境：公司办公室面积 220 平方米左右，提供有电脑、笔记本、打印机等办公设施。

人员配置：技术人员均取得有符合的专业毕业证书。

监视测量设备：为甲方提供技术服务，无需监视测量设备。

查看提供项目：

提供有正在编写项目：安化县清塘铺镇廖家坪村遗留尾矿重金属污染管控 EPC 项目，签订时间：2023 年 8 月 8 日。目前进度：已完成编写及内部评审，等待甲方验收。

提供有已完工项目：建设单位：安化县清塘铺镇人民政府：项目名称：安化县廖家坪水库流域水污染防治项目-梅岭流域矿洞涌水污染环境治理 EPC 项目，建设地点：安化县梅城镇梅洞村

签订时间：2020 年 3 月 9 日，合同评审时间：2023 年 3 月 6 日。工程工期：12 个月（建筑施工）（3 月~次年 3 月）

项目实施背景：近些年来，煤矿关停后，由于存在大量矿洞并未有效处理封堵，煤矿产生矿洞涌水。矿洞涌水由于其呈强酸性，溶解的 Fe^{2+} 、 Fe^{3+} 及锰等部分重金属浓度高，随着雨水一同进入梅岭溪、农田等，通过泅溪最终汇入资江，对周边环境造成严重污染。同时，这些直接关联着当地人民的生产、生活，有很长的时间里为了短期经济利益，忽视了环境治理，环境污染问题欠账较多。尤其是强酸性的矿坑涌水造成土壤酸化和植被破坏，污染积累在水体、土壤环境中危害性也日趋明显，给当地环境造成了影响，当地居民多次上访反映梅岭溪污染问题。为更好地贯彻可持续发展和清洁生产的环境要求，安化县委、县政府积



极响应湖南省环保厅的号召，决定对梅洞溪流域进行综合治理。梅城镇梅洞村煤炭开采区位于安化县梅城镇梅洞村，矿区酸性废水主要来源于坍塌矿洞涌水，在空气氧化后，产生红褐色沉淀。通过对矿洞涌水废水检测数据分析发现，该废水主要污染物为铁和锰，污染严重；废水 pH 值较低，仅为 2.68。其中铁污染最为严重，超标 42 倍，锰超标 1.44 倍。废水中存在重金属污染。清淤河道长度 2km，河道宽度 4m，清淤深度 0.3m，清淤量约为 2400m³。

项目现情况：项目拟对梅城镇梅洞村煤炭开采矿区的历史遗留矿洞涌水环境污染进行综合治理，通过有效收集和集中治理，保障废水达标排放，消除废水对环境的污染。项目的成功实施将改善梅洞溪流域环境景观效果，同时消除矿区周边的环境污染安全隐患，逐步解除对梅洞溪-资江水质威胁，减轻农田污染。主要建设内容包括：建设 1800m³/d 废水处理站一座、700m 长施工便道、固废安全处置场 1 座、河道清理 2400m³，预计于 2021 年 5 月建成。设计目标是达到《污水综合排放标准》(GB8978-1996)pH 无量纲 6-9，《煤炭工业污染物排放标准》(GB20426-2006)pH 无量纲 6-9，铁 7，锰 4。

1) 客户要求：根据现场实际情况和综合分析，场地内的废水经收集后处理，总铁、总锰处理至《煤炭工业污染物排放标准》(GB20426-2006)中表 1 煤炭工业废水有毒污染物排放限值以及表 2 日采煤废水污染物排放限值消除现在存在的各指标超标的风险。

服务期限：技术支持服务暂定时间 365 日历天

服务质量要求：1) 在服务期间确保项目污水厂出水水质标日均达到或优于一级 A 标，不得出现超标情况。

2) 本协议签订完成之后 15 个日历天内完成应急处理设备项目技术服务工作。

2) 项目立项：根据项目实施背景和客户需求，运维管理中心进行了项目的初步规划，初定项目总负责：周愈尧，技术复核人：雷应飞，编制人员：李铁生。并制定项目进度计划表，

序号	任务名称	完成时间
1	固废安全处置场建设 废水处理站建设	2020 年 3 月--8 月
2	施工便道建设	2020 年 3 月-4 月
3	河道清淤及淤泥填埋	2020 年 8 月-9 月
4	固废安全处置场封场	2020 年 11 月--12 月
5	竣工验收	2020 年 12 月 31 日

3) 设计开发：

根据项目实施背景和客户需求，提供设计输入资料：政策背景的认识；本项目工作重点及难点分析；工作重点难点应对处理措施；污水处理规模；污水处理厂进出水水质；主要工艺参数；污水处理厂处理工艺；污水处理厂存在的问题分析。

设计依据：(1)厂方提供的技术资料、数据资料及现有污染物排放情况；(2)现场工艺设计及设备运行情况；(3)《城镇污水处理厂污染物排放标准》(GB18918-2002)(4)《污水综合排放标准》(CECS149:2003)(6)《城镇污水处理厂污染物排放标准》GB18918-2002(7)《煤炭工业污染物排放标准》(GB20426-2006)泵站设计标准(8)GB 50265-2022>室外给水设计标准 GB 50013-2018>(9)城市给水工程项目规范 GB 55026-2022 城镇污水水质标准检验方法(10) CJ/T 51-2018 城镇污水处理厂污染物排放标准(11)GB 18918-2002《中华人民共和国招投标法》地表水环境质量标准。

设计输出：矿洞涌水经收集后排至预处理池：然后依靠重力流入曝气池，通过曝气初步氧化铁离子形成絮体：接着出水进入沉淀池，发生沉淀反应：然后出水进入一级可渗透反应墙，废水与 LS004 填料和 LS005 填料发生反应，降低污染物浓度：一级可渗透反应墙出水自流进入二级可渗透反应墙，废水与 LS005 填料和 LS006 填料发生反应，达到净化水质效果。

沉淀池产生的污泥由移动污泥泵排至污泥暂存池，定期由污泥泵车外运，送至业主指定位置安全处置：上清液回流至调节池处理。反应填料由供货公司自主研发，需要根据出水水质定期补充或更换，废弃反应填料由供货公司统一回收处置。原工艺流程，改造后的工艺流程，增加主要设施，微生物强化技术分析，经济效益测算，现场条件需求，招标人配合事项，现场工程量一栏表，设备及现场布局图。



完成方案编写后，组织人员进行内部评审。

查看内部评审意见记录：时间：2023年3月6日，评审人员：雷应飞，李铁生。

总体意见：本方案制定的应急处理运行管理方案满足该厂应急处理的需要，本案应急处理运行管理方案可行。进一步收集补充完善以下资料：

- 1、污水处理站的现有水量及水质分析，区别分析雨季与旱季的情况，污水处理厂的现有运行模式；
- 2、矿洞废水性质及排放特点。
- 3、多方案比选，新增技术选择依据及设计参数，新增设备使用年限的论证分析，既有设施的利用情况。
- 4、技术方案实施、交付验收：根据内部审核提出的问题作出调整后，确定方案的运行，并进行交付验收。提供有甲方签字盖章的验收证明。验收时间：2023年7月1日

公司水污染治理运行基本可控。

二、查公司水环境污染防治服务流程的控制：

水环境污染防治服务流程：添加药剂-----检测进水口 PH 值----检查预处理反应池反应情况--检查深度处理反应池前端堵塞情况-----检查出水口 PH 值及水质情况

提供的文件支持：运维作业指导书

基础设施和环境：由甲方提供，运维现场查见：基础设施配备齐全，环境适合，满足运维需求。

人员配置：技术人员均取得有符合的专业毕业证书。

监视测量设备：PH 值检测仪、超声波明渠流量计。

查看提供项目：

在运维项目：安化县清塘铺镇人民政府项目：安化县廖家坪水库流域水污染防治项目-梅岭溪流域矿洞涌水污染环境治理 EPC 项目

合同期限：2020年3月-2025年3月

服务范围：安化县廖家坪水库流域水污染防治项目-梅岭溪流域矿洞涌水污染环境治理 EPC 项目，运维处理能力：2800m³/d，同时确保进入污水处理站的水质达到《地表水环境质量标准》(GB3838-2002)中的Ⅰ类水质标准，运维管理的设备主要有 PH 值检测仪、超声波明渠流量计、加药设备、离子转换器、泥水分离器等设备。服务内容及要求：1.乙方负责运维管理污水处理设备确保运维处理量达到 2800m³/d。2.乙方负责确保运维管理期间进入处理系统的水质达到《地表水环境质量标准》(GB3838-2002)中的Ⅰ类水质标准。

资源管理：根据现有设备设计，工艺等，对各工艺池加药量，曝气度，进水量，停留时间，ph 等进行调节，并对每日水质进行检验。提供有《运维管理服务水质报告》，内容包括：进水口、总出水口，各类池出水口的 PH 值，铁，锰数据进行分析。

异常处理、工单处理：项目从3月运行至今，暂无异常情况发生。

查提供项目：完工运维项目：安化县廖家坪水库流域水污染防治项目-梅岭溪流域矿洞涌水污染环境治理 EPC 项目运维管理服务。

服务期限：2020年3月1日-2025年3月1日。

统计考核，提供有完工项目的运维管理服务的合格验收单，验收方公司：安化县清塘铺镇人民政府。验收时间：2023年7月1日。有水质检测报告，包含日期，编号，项目名称，委托单位。检测结果等。

水环境污染防治服务流程：

环境污染防治服务流程：添加药剂-----检测进水口 PH 值----检查预处理反应池反应情况--检查深度处理反应池前端堵塞情况-----检查出水口 PH 值及水质情况

现场观察（梅岭溪流域矿涌水处理站）具体操作步骤：

1. 操作人吴步勋检查收集管网是否正常，水量大小，
2. 根据水量情况添加适当药剂（氢氧化钠），药剂从供货方使用罐车运输至现场，卸货保存在药剂仓库里的药剂桶中，由吴步勋利用阀门控制进行添加，在自然释放到收集管网
3. 用 PH 值检测仪检查处理系统各个反应池出口的 PH 值情况，确定是否进行调整。



4. 检查一二深床离子反应池前端堵塞情况，及时进行清洗。

5. 检查出水口水质情况，定期取样检测。

吴步勋有公司授权的人员检测资质。

水污染防治服务中的运行维护服务为需确认过程，提供有过程能力确认表，确认内容：工作人员配置、人员能力、方案是否满足要求：方案是否达到协议要求，功能能否满足客户需求。确认时间：2023年4月9日

公司运维服务运行基本可控。

运维人员能力确认：

公司每年对运维人员进行能力确认，查业务人员能力确认表：业务员：郭章华，吴步勋，王银川，确认内容：业务能力，工作效率，客户需求执行速率等，得分：98分，符合要求。

满意度调查，公司定期对客户进行满意度调查，调查内容包括：价格，服务情况，效率等，具体见 Q9.1.2

公司明确服务相关交付后活动的安排及管控要求，包括满足以下各项内容要求。如：

a) 法律法规要求；

b) 与服务相关的潜在不期望的后果；

c) 其服务的性质、用途；

d) 顾客要求；

e) 顾客反馈。

此外，也包括：交付后活动可能含的协议条款所规定的相关活动，诸如合同规定的维护服务等。

-现场记录及沟通确认：已基本满足交付后活动的要求

1、公司编制了《顾客满意度调查控制程序》，规定了监测、获取和利用顾客满意信息的方法。包括问卷调查，直接沟通、数据分析等。

2、公司主要通过日常口头交流、电话回访、定期发放《顾客满意程度调查表》等形式来收集了解顾客是否满意的信息。提供有《顾客满意程度调查表》2023年4月的调查表共1份，回收2份：

—调查内容包括：质量、服务、价格、交付等。

——但客户对质量、服务、价格、交付等项都比较满意。

—统计分析结果：98.5分（已实现既定目标）

公司负责人讲：通过本次对2家顾客进行满意度调查，从统计结果可以看出，顾客对公司的服务质量满意度较差。对该次满意度调查进行了数据分析，制定了改进措施。

公司现目前没有发生客户流失的现象。

公司主要生产产品及服务：水污染防治服务，水污染治理。

一产品和服务的要求：

1、顾客的合同要求：依据客户要求提供服务

2、公司产品执行标准：《煤炭工业污染物排放标准》(GB20426-2006)泵站设计标准 GB 50265-2022>室外给水设计标准 GB 50013-2018>城市给水工程项目规范 GB 55026-2022 城镇污水水质标准检验方法 CJ/T 51-2018 城镇污水处理厂污染物排放标准 GB 18918-2002《中华人民共和国招标投标法》地表水环境质量标准、客户合同协议等。

二、过程及产品接收准则：

水污染治理流程：

废水收集——废水进入预处理反应池（调节池，离子反应池，泥水分离池）——进入深度反应池（一级深床离子交换反应池，二级深床离子交换反应池）——达标排放

水污染防治服务流程：

添加药剂——检测进水口 PH 值——检查预处理反应池反应情况——检查深度处理反应池前端堵塞情况——检查出水口 PH 值及水质情况

需确认过程：水污染防治服务中的运行维护服务

本公司外包过程：在水污染治理中，公司没有建设能力的施工项目



三、确定资源需求：

生产服务所需的主要设备有：计算机，打印机等。

生产服务所需的主要计量器具：PH 值检测仪、超声波明渠流量计。

四、实施过程控制：

策划了各过程的管理文件：《与顾客有关的过程控制程序》、方案、作业指导书等有关文件。

根据企业体系运行控制的要求策划了成文信息要求，有方案编写记录、方案验收记录等。用于保持、保留有关质量体系运行要求的成文信息。

企业规定，当顾客要求、产品标准、组织自身变化，应进行策划变更控制。目前无策划的变更。

查，运维管理中心实施以下环境、安全管理制度：《职业健康安全运行控制程序》《环境运行控制程序》《消防管理制度》、《员工健康管理制度》、《火灾事故应急救援预案》、《应急准备与响应控制程序》《环境及安全监视和测量控制程序》、《废弃物管理程序》等。

运维管理中心重要环境因素有：固废排放、潜在火灾。

运维管理中心的不可接受风险为：火灾、触电、交通意外伤害。

针对重要环境因素和不可接受风险，组织制定了相应的管理方案。

查看，公司制订的相应的安全管理制度及管理方案，对重要环境因素和不可接受风险源进行管控。

组织有专人定期对火灾应急设施、安防设施运行情况等进行了检查维护。出示 2023 年 11--2024 年 5 月《环境安全运行检查记录》。

1、固废处理

1. 购置分类箱，划分存放区域并加强垃圾分类知识培训

2. 可回收类（废包材、废纸、废塑料等）由行政财务部统一收集买给废品收购部门。

3. 不可回收类（生活垃圾）办公室由环卫日清。

4. 外出运维项目有甲方设置有分类收集处理垃圾。

2、火灾预防：

查看，公司编制了火灾事故应急预案。

查看，共用区域、办公楼层设置了消防栓、灭火器、应急报警器等，设施状态良好。

现场查看，消防设施配置完整，完好。

公司定期参加组织的消防培训和演练，运维管理中心均参与。

职业安全控制

1、触电风险管理：

现场查看，公司规定了安全供电的管理要求，所有电气设备定期进行维护，公司定期对线路、电气设备等进行安全检查，发现问题及时进行处理。同时公司对组装、调试过程的用电安全管理进行了培训。

现场查看，办公场地的电器设备、电缆、配电设施完好，设置规范，无不符合情况。

2、火灾伤害预防：

现场了解：公司制订了火灾事故预防应急预案。在办公场所均设置了消防栓、灭火器、应急疏散指示灯等。

查，运维管理中心员工定期参加公司组织的消防、应急、逃生培训和演习。

现场查看，公司办公地点楼层，消防逃生通道畅通，现场打开消防栓，能供水，压力明显。

现场查看，火灾伤害预防管理基本符合要求。

3、交通事故管理：

现场了解：公司定期对人员进行安全教育，对员工进行交通安全知识培训，树立安全意识。要求不得带病出差、疲劳驾驶。实行安全用车管理制度。

4、责任事故管理：

责任事故主要体现在运维现场，在甲方进行服务时造成甲方发生事故等因素。

询问现场负责人：运维管理中心现场员工定期参加操作规程的培训。现场查看员工作业时佩戴有手套、口罩防护用具。作业现场装配防护用品，防暑药品，意外伤害处理药品用具等。

运维现场查看，公司配置了必备的应急药品，如创口贴、急救包等。

运维现场查看，现场设置有禁止吸烟、防滑防摔、安全出口等安全警示标识。



3.3 内部审核、管理评审的有效性评价

■符合 □基本符合 □不符合

执行《内部审核控制程序》，对内部审核方案策划规定：内审每年进行一次。

提供了2024《年度内审计划》，组长雷应飞，内审员柴斌，计划涉及了所有部门及相关过程。

提供了《内部审核实施计划》《内部审核实施计划—日程安排表》，计划编制合理，无漏条款现象。2024年3月8日组织实施了内审，查审核记录《内部审查检查表》审核内容基本符合规定。有内审首/末次会议签到表。

提供了《内部审核报告》，审核结论：综上所述，公司依据GB/T19001-2016、GB/T24001-2016、GB/T45001-2020标准建立的质量、环境和职业健康安全管理体系基本符合标准要求及本公司质量、环境、职业健康安全管理体系的要求，运行基本有效并保持。本次内审提出不符合项1项，查见《内审不符合项报告》，不符合项分布在运维管理中心Q8.4.1条款，不符合事实描述清楚，责任部门进行了原因分析，制定了纠正和纠正措施，并且进行了验证，符合要求。

内审员经过了任命和培训，熟悉内审流程和方法，提供了内审员培训记录及关于体系内审员任命的决定，审核员没有审核自己部门工作，具有独立性。内审基本符合要求。

查，公司管理手册，规定了管理评审的要求：管理评审的主持人、时间频率、管理评审的输入、输出等。公司制定了“管理评审程序”，规定每年至少进行一次管理评审。

时间：2024年3月16日

主持人：总经理

参加人员：总经理、管理者代表，以及各部门主管

评审内容：

- a) 以往管理评审所采取措施的实施情况；（本次无）
- b) 与管理体系相关的内外部因素的变化；包括合规义务，重要环境因素；
- c) 有关管理体系绩效和有效性的信息，包括下列趋势性信息：
 - 1) 顾客满意和相关方的反馈，包括抱怨；
 - 2) 目标和指标的实现程度；
 - 3) 过程绩效以及服务的符合性；
 - 4) 不合格以及纠正措施；
 - 5) 监视和测量结果；
 - 6) 审核结果；
 - 7) 外部供方的绩效。
- d) 资源的充分性；
- e) 应对风险和机遇所采取措施的有效性；
- f) 持续改进的机会；。

改进的建议：加强员工的体系知识及管理手册教育，提高体系意识，由行政财务部组织在2024年3月底前完成强化培训，总经理进行监督

抽《管理评审改进项目记录表》由行政财务部牵头，于2023年3月26日完成培训。

评审输出内容：查见《管理评审报告》

公司各项咨询服务活动均能按国家、行业、地方、标准规范和其他要求运行，无违反规定的情况发生。

公司的质量、环境和职业健康安全管理体系的运行是适宜、充分和有效的，方针和目标是适宜的，应对风险和机遇采取的措施基本有效。质量、环境和职业健康安全管理体系运行基本符合标准要求

体系策划情况的评审（包括法律法规、目标指标）；

预防措施和纠正措施的状况。

实施与运行情况的评审（包括资源提供、文件控制）；



体系绩效测量和监视（包括目标达成情况、内审审核）：通过考核目标达成良好，内审基本符合要求；
相关方关注：体系运行至今未收到顾客及相关方关于重大服务质量问题的投诉

3.4 持续改进

☐符合 ☒基本符合 ☐不符合

1) 不合格品/不符合控制

公司制定《不合格输出控制程序》明确了各类、各阶段的不合格的控制管控要求，并实施对不合格的处置方法选择、采取措施的程度取决于不合格的性质及其对产品的影响程度。对不合格品的控制及其职责、权限及要求进行了规定。

现场抽查《不合格处理单》

内容涉及不合格描述、不合格原因、意见及处置办法、验证情况等。

对不合格进行了识别、标识、评审和处置，防止了不合格品非预期的使用或交付。

2) 纠正/纠正措施有效性评价：

利用管理方针、管理目标、审核结果、分析评价、纠正措施以及管理评审提高管理体系的有效性。内审中的不符合项，采取了纠正措施，并对纠正措施的实施情况进行了跟踪验证。对销售过程中发现的不合格品，已经按照要求进行了处置。管理评审中有纠正措施状况的输入。管理评审提出的纠正措施正在进行中，下次审核时关注。

3) 投诉的接受和处理情况：

2023 年 11 月以来，没有发生质量环境职业健康安全事故、重大顾客投诉以及行政处罚等。

3.5 体系支持

☐符合 ☒基本符合 ☐不符合

1) 资源保障（基础设施、监视和测量资源，关注特种特备）：

公司技术人员均经培训合格后上岗，能力经考核满足专业要求；公司配备其电脑、打印机、复印机、空调、网络等基础设施；人员、基础设施、工作环境等资源配置满足产品实现的要求。

公司办公区域面积 220 平方米左右，车间和仓库面积无。环境职业健康安全设备设施：灭火器、垃圾桶等。无特种设备。监测设备：PH 值检测仪、超声波明渠流量计，均有校准报告。无食堂。

查见公司《设备清单》，电脑、打印机、空调、饮水机、办公用品、沙发、凳子、桌子、加药设备等等……由各使用部门负责管理，使用正常。公司电脑，打印机，手机、网络等等，上述设施状态完好，满足管理和办公的需要。人员、基础设施、工作环境等资源配置满足产品实现的要求。

查见《设备设施维护保养记录》，由维保人员柴斌不定期对设备设施进行维护保养。

抽：2023.1.28，保养设施：电脑；保养内容：配件是否发生故障、升级、换件情况。检查防火墙杀毒软件版本是否有效；保养人：柴斌。使用人验证运行正常：良好。

公司固废有专门的物管负责垃圾收集清运。公司办公区域设有总经理室及各部门统一办公区，配置有空调、桌椅等。工作环境适宜。

2) 人员及能力、意识：

企业对影响质量环境职业健康安全工作的的人员，在教育、培训、技能与经验方面要求做出规定。根据任职要求，对各岗位人员进行了能力评定，评定结果均符合岗位任职要求。企业人员能够了解管理方针和管理目标内容，知晓他们对管理体系有效性应该做哪些贡献包括改进绩效的益处，以及不符合管理体系要求所产生的后果等。为确保相应人员具备应有的能力



和意识所采取的措施充分有效。相关人员具备相应能力和意识。

3) 信息沟通:

企业通过会议、培训、相关文件的传阅等形式确保管理体系有效性,涉及体系运行过程及管理等多方面,通过沟通促进过程输出的实现,提高过程的有效性。促进公司内各职能和层次间的信息交流、增进理解和提高从事质量活动的有效性。通过多种渠道主动向顾客介绍产品,提供宣传资料及相关产品信息。企业对外交流,主要包括与劳动局等沟通环境职业健康安全情况,通过媒体了解环境职业健康安全要求。对顾客、供方、出入公司的相关方通过发放相关方告知书进行沟通。对相关方施加环境影响。

4) 文件化信息的管理:

企业编制了管理体系文件。体系文件结构主要包括:管理手册、管理制度、作业文件和记录等。其中管理方针和管理目标也形成文件并纳入管理手册中。体系文件覆盖了企业的管理体系范围,体现了对管理体系主要要素及其相关作用的表述,并将法律法规和标准的要求融入到体系文件中。文件的审批、发放、更改订控制有效。记录格式按照文件控制要求进行管理,记录收集、识别、存放、检索、保护、处置得到控制。现场确认,体系文件符合标准要求,体现了行业和企业特点,有一定的可操作性和指导意义。管理体系文件符合适宜和充分。

四、被认证方的基本信息暨认证范围的表述

Q: 水污染防治服务,水污染治理

E: 水污染防治服务,水污染治理所涉及场所的相关环境管理活动

O: 水污染防治服务,水污染治理所涉及场所的相关职业健康安全管理活动

五、审核组推荐意见:

审核结论: 根据审核发现,审核组一致认为, (爱土水环境科技(湖南)有限公司) 的

☒质量 ☒环境 ☒职业健康安全 ☐能源管理体系 ☐食品安全管理体系 ☐危害分析与关键控制点体系:

审核准则的要求	☐ 符合	☒ 基本符合	☐ 不符合
适用要求	☐ 满足	☒ 基本满足	☐ 不满足
实现预期结果的能力	☐ 满足	☒ 基本满足	☐ 不满足
内部审核和管理评审过程	☐ 有效	☒ 基本有效	☐ 无效
审核目的	☐ 达到	☒ 基本达到	☐ 未达到
体系运行	☐ 有效	☒ 基本有效	☐ 无效

通过审查评价,评价组确定受审核方的管理体系符合相关标准的要求,具备实现预期结果的能力,管理体系运行正常有效,本次审核达到预期评价目的,认证范围适宜,本次现场审核结论为:

☐ 推荐认证注册

☒ 在商定的时间内完成对不符合项的整改,并经审核组验证有效后,推荐认证注册。



☐ 不予推荐

北京国标联合认证有限公司

审核组:李东 杜万成



被认证方需要关注的事项

（本事项应在末次会议上宣读）

审核组推荐认证后，北京国标联合认证有限公司将根据审核结果做出是否批准认证的决定。贵单位获得认证资格后，我们的合作关系将提高到新阶段，北京国标联合认证有限公司会在网站公布贵单位的认证信息，贵单位也可以对外宣传获得认证的事实，以此提升双方的声誉。在此恳请贵公司在运作和认证宣传的过程中关注下列（但不限于）各项：

1、被认证组织使用认证证书和认证标志的情况将作为政府监管和认证机构监督的重要内容。恳请贵单位按照《认证证书和认证标志、认可标识使用规则》的要求，建立职责和程序，正确使用认证证书和认证标志，认证文件可登录我公司网站查询和下载,公司网址：www.china-isc.org.cn

2、为了双方的利益，希望贵单位及时向我公司通报所发生的重大事件：包括主要负责人的变更、联系方法的变更、管理体系变更、给消费者带来较严重影响事故以及贵单位认为需要与我公司取得联系的其他事项。当出现上述情况时我公司将根据具体事宜做出合理安排，确保认证活动按照国家法律和认可要求顺利进行。

3、根据本次审核结果和贵单位的运作情况，请贵公司按照要求接受监督审核，监督评审的目的是评价上次审核后管理体系运行的持续有效性和持续改进业绩，以保持认证证书持续有效。如不能按时接受监督审核，证书将会被暂停，请贵单位提前通知北京国标联合认证有限公司，以免误用证书。

4、为了认证活动顺利进行，请贵单位遵守认证合同相关责任和义务，按时支付认证费用。

5、认证机构为调查投诉、对变更做出回应或对被暂停的客户进行追踪时进行的审核，有可能提前较短时间通知受审核方，希望贵单位能够了解并给予配合。

6、所颁发的带有 CNAS（中国合格评定国家认可委员会）认可标志的认证证书，应当接受 CNAS 的见证评审和确认审核，如果拒绝将会导致认证资格的暂停。

7、根据《中华人民共和国认证认可条例》第五十一条规定，被认证方应接受政府主管部门的抽查；根据《中华人民共和国认证认可条例》第三十八条规定在认证证书上使用认可标志的被认证方应配合认可机构的见证。当政府主管部门和认可机构行使以上职能时，恳请贵单位大力配合。

违反上述规定有可能造成暂停认证以至撤销认证的后果。我们相信在双方共同努力下，可以有效地避免此类事件的发生。

在认证、审核过程中，对北京国标联合认证有限公司的服务有任何不满意都可以通过北京国标联合认证有限公司管理者代表进行投诉，电话：010-58246011；也可以向国家认证认可监督管理委员会、中国合格评定国家认可委员会投诉，以促进北京国标联合认证有限公司的改进。

我们真诚的预祝贵单位获得认证后得到更大的发展机会。