



建设生态园林城之园林建设



动物园:一次通过 ISO 等 3 项认证



本报讯 与我市其他园林单位不同的是,郑州市动物园顺利通过了 ISO 质量、环境、职业健康 3 项管理认证。

郑州市动物园在落实年度目标任务的基础上,结合自身特殊情况,提高

标准,在开展 ISO9001 质量管理体系和 ISO14000 环境管理体系认证工作的基础上,进一步开展了 GB/T28001 职业健康安全管理体系认证。

动物园根据 ISO9001:2015 质量

管理体系、ISO14001:2015 环境管理体系、GB/T28001—2011 职业健康安全管理体系标准,建立了三位一体的一体化管理体系。制定了制度性、纲领性的文件:《管理手册》《程序文件》

和《部门工作手册》。

通过对一体化管理程序 3 个月的有效运行,园区各项工作逐步走向制度化、规范化、程序化,共认证了适用的法律法规 80 余项,修订和完善了各项管理制度和管理程序 130 余项,工作效率明显提升。实践证明,市动物园制定的 ISO 质量、环境、健康一体化管理体系不仅符合 ISO 国际认证标准的要求,也形成了一套富有动物园管理特色、结构合理、层次分明、可操作性强的管理体系文件,把国际标准的相关要求融入园区各项工作中,使各项制度更加完善、管理更加规范,并顺利通过了内审和第一、第二次外审。

三位一体的管理体系有效运行,明显提升了各项业务工作。动物繁殖数量持续攀升,截至目前繁殖动物 23 个品种 93 头(只)。死亡率明显下降,大型动物患病诊治率达 100%,防疫驱虫率达到 100%。园容园貌不断改善,服务质量不断提高,游客满意度持续提升,安全生产意识不断增强。

在今后的管理工作中,郑州市动物园将持之以恒地按照 ISO 质量、环境、职业健康三位一体的管理体系规范各项工作,不断提升目标和要求,使动物管养、园容园貌、文明服务等各项管理工作再上新台阶。

绿城广场:103 项细则打造群众满意广场

本报讯 2016 年,绿城广场在推进管理体系的认证过程中,通过开展干部职工培训、建立完善规范性文件记录、管理体系试运行及内审评估、外部审核,不断改进,将国际标准和广场实际有机融合,形成“人人有职责、事事有程序、作业有标准、体系有监督、不良有纠正”的管理体系。

绿城广场确定了质量、环境管理体系的 3 个层次:一是管理规范,二是工作手册,三是工作记录,形成《郑州市绿城广场质量环境手册》、8 个科室工作手册、58 项工作记录,梳理服务管理流程 19 大项,制定完善各类工作制度、实施细则等 103 项,做到各项工作有质量、有标准、有依据、可追溯。

为确保体系有效运行,绿城广场结合现有的督查制度,加强日常督查,突出专项检查,对 ISO14001 和 ISO9001 环

境管理质量体系实施情况进行督促检查,并对科室、班组、职工的制度执行情况、工作目标完成情况及工作成效进行量化考核,形成《员工能力评价表》,与绩效挂钩奖优罚劣,调动职工积极性。

自质量、环境管理体系试运行以来,市民对该广场服务质量满意率达到 95.5%、顾客投诉有效解决率 100%,安全、消防责任事故事件发生率为 0,重大治安事件发生率为 0,不良服务事故(事件)媒体曝光率为 0,达到了体系运行的预期效果。

2016 年 12 月 6 日,绿城广场顺利通过质量、环境管理体系认证,获得认证证书。科学规范化的管理体系,促使广场管理与服务按照国际化的管理体系进行品质、环境管理,真正达到法治化、科学化、环保化要求,对内极大地完善了管理机制,对外树立了市民信赖、群众满意、社会认同的窗口单位形象。

