管理体系审核记录表

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 过程与活动、抽样计划 | 涉及条款 | 受审核部门：管理层/员工代表 主管领导：严恪 陪同人员：高翡/穆应应 | 判定 |
| 审核员：李俐、李波、郭力 审核时间：2021年11月12日 |
| 审核条款：李俐、李波：Q/E/O:4.1理解组织及其环境、4.2理解相关方的需求和期望、4.3 确定管理体系的范围、4.4质量/环境管理体系及其过程、5.1领导作用和承诺、5.2质量/环境方针、5.3组织的岗位、职责和权限、5.4工作人员的协商和参与(O)、6.2.1 环境目标（E）、6.2职业健康安全目标及其实现的策划（O）、6.3变更的策划、7.1.1（EO7.1）资源总则、7.3意识 、7.4.3外部沟通（O）、9.1.1总则 、9.3管理评审、10改进郭力：国家/地方监督抽查情况；顾客满意、相关方投诉及处理情况；验证企业相关资质证明的有效性；证书、标识使用情况；上次审核不符合整改情况 |
| 理解组织及其环境确定管理体系的范围 | QEO4.1QEO4.3企业资质国/地监督检查客户和相关方投诉及处理 | 该公司2018年07月注册，法人：严恪，总经理：严恪 管理者代表/副总经理：高翡。注册地址：陕西省西咸新区沣西新城西咸国际文化教育园中央大街1号；生产经营地址：陕西省西咸新区沣西新城西咸国际文化教育园中央大街1号；营业执照符合要求，在有效期限，见附件。认证范围为：Q：供水厂运营，市政道路及基础设施的维护保养E：供水厂运营，市政道路及基础设施的维护保养及相关环境管理活动O：供水厂运营，市政道路及基础设施的维护保养及相关职业健康安全管理活动公司现有3个职能部门: 综合部、财务部、运营管理部；公司无特种上岗人员，查“组织的角色、职责和权限”各部门职责权限基本明确。受审核方在建立质量、环境和职业健康安全管理体系时，结合企业的发展、考虑并制定了与企业发展的战略规划，查有：公司制定的初步发展规划，总经理谈话过程中涉及。总经理确定与本公司管理目标和战略方向相关并影响实现管理体系预期结果的各种内部因素和外部因素（国际、国家、地区和当地的各种法律法规、技术、竞争、文化和社会因素等）。这些因素包括了需要考虑的正面和负面因素或条件。作外部和内部因素的分析，外部因素考虑市场容量、竞争、法律等方面；内部因素分析较多，分别从内部资源、企业文化、员工、资金等因素展开；采用SWOT方法进行分析，日常会议上常议以上各因素，以实现监测和评审，并输出未来发展规划。体系运行以来，没有发生重大顾客投诉、环境或职业健康安全事故等。目前公司共有35人，与申请基本一致。 | Y |
| 理解相关方的需求和期望 | QEO4.2 | 公司主要对与质量环境职业健康安全相关的各相关方及其要求的相关信息进行监视和评审，以便于理解和持续满足相关方的需求和期望。本公司考虑以下相关方：--顾客； ---供方；--员工； --审核机构等；--政府机构等；并根据各相关方识别了相应的需求和期望，明确了监测指标或项目，监测频次，监控部门等。如顾客产品质量符合要求、及时交货、价格合理；政府机构主要是安全生产、环保生产、就业最大化、经营效益好等。识别基本充分。提供《相关方的要求和期望清单》，识别员工、供应商、顾客、社会等要求。 | Y |
| 质量/环境/职业健康安全管理体系及其过程 | QEO4.4 | 该公司2019年12月1日根据自身的实际情况编制质量环境和职业健康安全管理标准体系，按照标准的要求组织人员编制了管理手册、程序文件和记录表格，制定了管理方针和管理目标。实施了管理体系，通过对过程检测结果进行分析管理体系得以不断改进。负责人说管理体系运行以来效果不错管理有了一定的提高。对各项管理目标完成情况进行统计分析，出示了自体系运行以来各管理目标分解及完成情况记录。与负责人交流：部门确定了满足与管理体系有关的客户及相关方的要求。1.公司通过监视和评审有关相关方及其有关要求的信息，实现持续改进。如供应商管理、合同条款、组织营业执照和质量环境职业健康安全及使用的安全可靠性、服务的评价等风险和市场开拓的机遇。2. 应对风险的措施：a) 通过供应商的选择和评定来控制风险，选择供应商时考核其资质及其提供合格产品和合格服务的能力，应与客户需求相匹配。b)通过签订客户协议和供应商协议的条款把控风险。从各个方面确保许可范围内的租赁、设计等质量，过程环境影响、危险源管理等，提高客户满意度，同时对风险加以控制。3.识别进行经营范围内的供水厂运营，市政道路及基础设施的维护保养风险及具体应对措施，采购的风险，严格供应商评审，选择合格供方，要求其销售能力和产品质量满足客户要求，并严格进行合格供方业绩评价。通过采购合同或协议与服务合同或协议的条款匹配来控制风险，产品经检验后交货来控制产品质量的风险。4.通过对经营范围内的供水厂运营，市政道路及基础设施的维护保养的风险控制和销售环保、交付等风险控制，在具体操作过程中实施的措施，实现了对整个供应链管理的风险控制，为客户提供更全面的经营范围内的供水厂运营，市政道路及基础设施的维护保养服务。外包情况：道路维修过程。采用过程方法建立、实施管理体系，运用PDCA方式指导体系各过程运作，并将利及基于风险思考的方式，对管理体系过程进行了识别确定。公司建立文件化管理体系，有《管理手册》、《程序文件》、《管理制度》等。供水站运营过程：地下水→深水泵→原水池→碳滤→砂滤→中间水池→保安过滤器→加压泵→RO膜过滤系统→清水池（消毒）→用户供水管网；市政道路维护保养过程：现场巡查-发现问题-反馈给城管局-城管局下发派工单-选择外包方实施维修（外包）-验收。管理体系从2019年12月1日实施以来，已经2年，体系运行基本正常，符合要求。 |  |
| 领导作用与承诺--总则 | QEO5.15.1.1 | 公司负责人说主要承诺有：—组织分析本公司外部因素与内部因素，识别和确定本公司所面临的风险与机遇，明晰本公司战略方向。—组织识别和确定相关方（特别是顾客）的需求和期望，并采取措施达到顾客满意。—对建立、实施质量、环境、职业健康安全管理体系并持续改进其有效性所做出的承诺提供证据；—向本公司传达满足顾客要求和法律法规、环境污染预防、职业健康安全预防要求的重要性，认真遵守国家法律、法规，制订本公司方针和目标，批准和发布《质量、环境、职业健康安全管理手册》；—确保制定质量、环境、职业健康安全管理体系的方针和目标,并与组织环境和战略方向相一致；—以文件形式规定与产品和服务质量、环境污染预防、职业健康安全预防活动有影响人员的岗位、职责和权限；—为质量、环境、职业健康安全管理体系的有效运行确定资源需求，并提供充分的资源；—按期主持管理评审，确保本公司质量、环境、职业健康安全管理体系的适宜性、有效性和持续改进；—领导本公司中的产品和质量、环境污染预防、职业健康安全预防管理工作，对与产品和服务质量、环境污染预防、职业健康安全预防有关的重大问题做出决策，并对本公司的产品和服务质量、环境污染预防、职业健康安全预防负全面责任；—负责本公司全面管理，有权对一切事务的处理进行最终决策。公司对全体员工进行了顾客关注焦点、环保、职业健康安全的宣传和培训，制定了管理文件和管理目标，并按规定进行了管理评审，目前该公司的管理体系基本得到了落实。管理层通过制定方针和目标并通过会议、培训等形式要求员工理解企业的方针目标以及传达守法经营及达到顾客满意的质量意识的重要性并形成制度化，强调企业实施质量环境职业健康安全管理体系的重要性。资源提供充分并通过定期进行管理评审发现过程中存在的问题并加以改进，承诺基本有效。企业通过会议、培训等形式要求员工理解公司的方针和目标，以及遵守法律法规的重要性及顾客满意的重要性，并形成制度化，规定了定期检查落实的情况，并有具体要求。承诺基本实现，评价周期内没有违反的情况发生。 |  |
| 以顾客为关注焦点 | Q5.1.2 | 总经理证实其以顾客为关注焦点的领导作用和承诺，通过以下方面实现：a）确定、理解并持续满足顾客要求以及适用的法律法规要求，综合部编制适用的与供水厂运营，市政道路及基础设施的维护保养有关的法律、法规清单。 b）确定和应对能够影响产品、服务符合性以及增强顾客满意能力的风险和机遇；c）始终致力于增强顾客满意。详见审核Q9.1.2条款记录。 |  |
| 方针制定方针沟通方针 | QEO5.2 | 该公司管理方针：质量、环境、职业健康安全方针：顾客至上、优质高效；保护环境、减污降噪；以人为本、安全生产；遵纪守法、持续改进；提高素质、构建和谐。公司以质量、环境、职业健康安全标准为基础，结合公司实际特制定管理方针。与总经理进行交谈，总经理对方针内涵的理解较深刻。方针能为制定目标提供框架，方针基本符合标准的要求。总经理用会议、文件等手段保证管理方针为全体员工理解并落实到工作中。总经理说管理评审时对方针的持续适宜性进行了评审，有评审记录。以上管理方针通过文件、培训等形式将公司管理方针传达给所有为公司工作或代表公司的人员，相关方也可通过综合部获取公司管理方针。 |  |
| 组织的岗位、职责和权限 | QEO5.3 | 确定了部门、各岗位人员职责、权限和相互关系，并在公司内对各级员工进行了必要的传达。对从事有关的管理、执行和验证人员规定其职责、权限及其相互关系，以实现公司管理方针和管理目标。建立、实施和保持公司管理体系所需的过程，公司设置了综合部、财务部、运营管理部，并对各部门的职能进行了分配和规定。职业健康安全管理事务代表任命为穆应应，公司对履行事务代表以及非管理类工作人员的协商与参与职责进行了规定。公司决定任命高翡为管理体系的管理者代表。对其职责和权限规定如下：确保质量环境职业健康安全管理体系的过程得到建立、实施和保持；向最高管理者报告质量环境职业健康安全管理体系的业绩和任何改进的需求；在整个组织内贯彻环境保护及职业健康安全意识，促进顾客要求意识的形成；就质量环境职业健康安全管理体系有关事宜对外联络，负责与认证机构联络与协调方面的事项。询问管代高翡和职业健康安全事务代表穆应应职责回答正确。 |  |
| 工作人员的协商和参与 | O：5.4 | 职业健康安全管理事务代表任命为穆应应，公司对履行事务代表以及非管理类工作人员的协商与参与职责进行了规定。 |  |
| 管理目标及其实现的策划 | QEO6.2 | 公司对管理体系所需的相关职能、层次和过程设定管理目标。公司管理目标及实现情况是：——质量目标： 1) 市政各项目服务合格率≥99%;2）供水合格率100%；3）顾客满意度≥90%； ——环境目标：1)固废合理分类为100%；2)火灾事故为0。——职业健康安全目标：1)意外伤害事故为0；2)火灾事故为0目标可测量，与公司管理方针一致。具体由综合部按公司管理目标考核要求统计考核公司管理目标完成情况，提交管理评审会议。查到2021年公司管理目标完成情况，各项目标均已完成。针对重要环境因素、不可接受风险制订了管理方案并予以实施，基本有效，详见审核运营管理部、综合部该条款记录。 | Y |
| 变更的策划 | Q6.3 |  在《管理手册》中明确“变更的策划”的要求。当组织确定需要对管理体系进行变更时，变更应按所策划的方式实施组织应考虑4个方面要求。管理体系从2019年12月1日实施以来无涉及变更。 | Y |
| 资源、总则 | Q7.1.1EO7.1 | 在《管理手册》中明确“资源/总则”的要求。总经理/体系负责人介绍及现场观察：组织能确定并提供建立、实施、保持管理体系所需的资源，包括内部资源，考虑现有内部资源的能力，将增加人员的引进和培训，提高服务能力，并适时考虑外部资源（从外部供方获得的资源）。覆盖产品/服务/活动及体系运行所需的资源，主要有：总共员工35人，具备供水厂运营，市政道路及基础设施的维护保养能力，办公区占地面积约200平方米，供水站占地面积1000平方米；从现场观察：过程运行环境较好（可详见相关条款审核记录）、据介绍：公司重视组织知识（可详见相关条款审核记录），以上能符合服务的需要，并能支持体系运行和改进的需要。 | Y |
| 意识 | QE7.3 | 通过学习、宣传等方法使在组织控制范围内的相关工作人员知道质量、环境、职业健康安全方针；相关的质量、环境、职业健康安全目标；员工对质量、环境、职业健康安全管理体系有效性的贡献，包括改进质量环境绩效的益处；不符合质量环境和职业健康安全管理体系要求的后果。询问综合部薛宇航知道公司方针，知道所在的工作岗位的质量、环境、职业健康安全目标，也了解自己的工作好坏会影响组织资质量、环境、职业健康安全管理体系的有效运行。 |  |
| 沟通 | O7.4.3 | 公司编制并实施了《信息交流控制程序》，规定了职责、工作流程，包括内部沟通和外部沟通的方法和要求。外部交流：通过发放《相关方环境及职业健康安全告知书》与相关方就相关环境、职业健康安全信息进行相互沟通。审核周期内未发生因沟通不善造成的的问题。 | Y |
| 绩效 总则 | Q9.1.1 | 综合部对管理体系的过程能力进行监视和测量，通过内审对管理体系运行的符合性和有效性进行监测，结论管理体系总体运行有效。详见审核9.2条款；通过管理评审对管理体系的充分性、有效性和适宜性作了肯定的评价。详见审核9.3条款记录；通过目标考评，监测管理体系运行的有效性，提供了2021年度的目标完成情况，公司及各部门的管理目标均能完成。 |  |
| 管理评审 | QEO9.3 | 提供：1.管理评审计划评审时间：计划2021年9月28日进行，初审无间隔要求， 评审方式：会议评审，编制：高翡 批准：严恪，编制时间为9月13日，现场沟通。参加人员包括公司总经理、管理者代表、各部门负责人计划中明确了评审内容和资料准备要求。2.管理评审会议记录按计划的时间实施了管理评审。管理评审输入：管理评审所采取的实施情况；与QEO体系有关的内、外部问题；有关QEO体系绩效和有效性的信息，包括下列趋势性信息：顾客满意和相关方有关信息交流反馈等；QEO目标的实现程度；过程绩效以及服务的符合性；不合格以及事件调查、纠正和预防措施的状况；监视和测量结果；内部审核的结果；外部供方的绩效。资源的充分性；应对风险和机遇所采取措施的有效性；相关方的需求和期望及合规义务的履约情况；QEO持续改进的机会等；3.管理评审报告管理评审结论：自一体化体系运行以来，公司各部门员工不断增强执行QEO标准意识，以QEO标准为行动的准则，积极应用PDCA的管理方法，严格管理质量环境安全和各项工作。服务合格率明显提高,未发生重大不合格和安全事故，也未发生顾客报怨现象。因此，QEO方针在目前是适宜的、充分和有效的。QEO基本有效、充分和适宜。管理评审改进建议：加强体系文件的学习。以上改进措施，目前正在实施中，后续可进一步关注。查有《管理评审控制程序》明确总经理按照策划的时间间隔对组织的管理体系进行评审，以确保其持续的适宜性、充分性和有效性，并与组织的战略方向一致。管理评审于2021年9月28日，由总经理组织召开，参加人员包括公司管理层、各部门负责人等。查：“管理评审计划”目的：管理体系的适宜性、充分性和有效性，寻求改进机会，以确保实现公司的战略方向等，内容有：评审的依据、参加人员、评审的主要内容等。管理评审的实施，查有：“会议记录”管理评审会议，于2021年9月28日召开，有总经理主持会议，共有7人参加会议（其中包括：总经理、体系负责人、各部门负责人等。按计划的时间实施了管理评审。管理评审输入：管理评审所采取的实施情况；与QEO体系有关的内、外部问题；有关QEO体系绩效和有效性的信息，包括下列趋势性信息：顾客满意和相关方有关信息交流反馈等；QEO目标的实现程度；过程绩效以及服务的符合性；不合格以及事件调查、纠正和预防措施的状况；监视和测量结果；内部审核的结果；外部供方的绩效。资源的充分性；应对风险和机遇所采取措施的有效性；相关方的需求和期望及合规义务的履约情况；QEO持续改进的机会等；《管理评审的输入资料》：查看有：各部门提交体系工作总结，查有《管理评审报告》，主要对过程的管理体系有效性及体系的有效性和适宜性的评价，有改进意见1条：加强体系文件的学习。输入资料较全，对改进的意见的措施基本落实。组织能保留以上形成文件的信息，作为管理评审结果的证据。 | Y |
| 总则 | QEO 10.1 | 综合部审核证据认为公司管理体系方针、目标、内部审核、管理评审、不合格和纠正措施各项要求得到落实，相关管理活动得到有效开展，体现了持续改进的要求及改进产品和产品来满足未来的需要和期望。考虑了分析、评价结果及管理评审的输出，并确定了对存在应关注的持续改进的需求和机遇。  ——具体事实可见审核10.2条款记录。 | Y |
| 持续改进 | QEO 10.3 |  在《管理手册》中明确“持续改进”的要求，并编制《改进管理程序》。据体系负责人介绍：总经理负责识别组织变更、风险变更并作改进，各部门配合负责数据分析，并利用分析结果改进管理体系。总经理及体系负责人介绍：组织确定并选择了改进机会，包括：改进服务以满足要求并关注未来的需求和期望、纠正、预防或减少不利影响、改进管理体系的绩效和有效性，并采取必要措施，以满足顾客要求和增强顾客满意要求，满足环境和职业健康安全法律法规，提升环境和职业健康安全绩效等方面。在持续改进方面，制定了《不合格控制程序》、《纠正措施控制程序》、《预防措施控制程序》等相关文件化信息要求.并考虑了分析、评价结果，确定是否存在应关注的持续改进的需求和机遇，公司利用管理方针、目标、内审和外审、数据分析、纠正和预防措施以及管理评审，识别任何改进的机会，持续改进管理体系的适宜性、充分性和有效性。详见相关条款审核记录。 | Y |
| 国家/地方监督抽查情况 |  | 无监督抽查。 | Y |
| 顾客满意、相关方投诉及处理情况 |  | 未收到顾客大投诉；电话顾客电话及时处理；未有产品召回情况。 | Y |
| 证书、标识使用情况；上次审核不符合整改情况。 |  | 与公司管理者代表沟通，企业对认证证书用于项目投标，未使用认证标志，对认证证书、标志的使用情况满足要求。验证了上次审核发现不符合项的整改情况，提供了整改记录，以及相关的培训记录，经验证，措施有效。 |  |
| 员工代表 |  | 查该公司通过员工选举穆应应为公司的职业健康安全事务代表，手册中见任命书。经询问穆应应了解为该公司职业健康安全事务代表的职责主要为参与职业健康安全体系建立，讨论本公司涉及职工利益的有关事项，监督公司职业健康安全方面工作并向全体职工报告；广泛听取职工意见，及时向公司提出工作建议。必要时提请召开职工大会。参与了公司职业健康安全管理体系文件等相关职业健康安全活动的策划工作。查该公司人员比较少，沟通基本无不畅通的状况。管理体系运行至今无员工投诉，也无改进的建议。 |  |
| 备注： |

说明：不符合标注N