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 主管领导：管理者代表洪小燕（财务） 陪同人员：陈谨 | 判定 |
| 审核员：王献华 审核时间：2023.3.8上午 |
| 审核条款：QEO：4.1、4.2、4.3、4.4/6.3（Q）5.1、5.2/6.2、5.3、5.4、6.1/6.1.1（EO）、7.1.1/7.1（EO）、9.1.1/9.1.3、9.2 、9.3、10.1/10.2/10.3**资质核验；国家/地方监督抽查情况；顾客满意、相关方投诉及处理情况；上次审核不符合整改情况的确认；认证证书、标志的使用情况** |
| 理解组织及其环境 | QEO4.1资质核验；国/地监督检查；客户和相关方投诉及处理；上次审核不符合整改情况的确认；认证证书、标志的使用情况 | 提供营业执照：统一社会信用代码91330108742006559R ；组织注册于2002年7月29日；法人：杨国方；注册地址和生产经营地址：杭州市滨江区长河街道滨文路358号1408室。提供危化品经营许可证：危化品经营许可证编号：浙杭安经字【2021】00000909; 发证机关：杭州市应急管理局；有效期为：2021年03月15日至2024年03月14日；经营方式：不带储存经营；许可范围见附件。提供非药品类易制毒化学品经营备案证明两份：编号：（浙）2J33010000014和（浙）3J33010800020；有效期及具体经营品种、销售量见附件。组织申请的认证范围无环评、安评要求。与管理者代表洪小燕访谈时了解到：组织推行质量、环境和职业健康安全管理体系以来，通过不断识别内外部环境结合实际需要调整经营战略，分别从内部管理、企业文化、市场、经济、法律法规和政策等方面识别确定，适时更新，保持监视，基本满足要求。杭州市公安局滨江区分局长河派出所不定期到访抽查，未发现不符合情况，无处罚记录。第二次监督审核未发现不符合。认证周期内组织未发生重大顾客投诉、环境或职业健康安全事故等。截止审核期间，组织的认证证书、标志的使用符合要求。 | Y |
| 理解相关方的需求和期望 | QEO4.2 | 与管理者代表洪小燕访谈时了解到，组织主要识别了以下相关方及其他们的需求和期望：①顾客；②供方；③员工及其他为组织工作者；④法律法规及监管机关；⑤审核机构等；⑥其它非政府组织等。根据各相关方识别了相应的需求和期望等，如：顾客方面主要包括产品质量符合要求、交货及时、价格合理等；政府职能部门主要是确保经营环保和安全、员工主要包括工资福利好、工作环境佳等。组织对相关方及其需求的识别基本持续有效。 | Y |
| 确定管理体系的范围 | QEO4.3 | 现场确认，组织的管理体系认证范围如下：Q：危险化学品的批发(限许可范围内）E：危险化学品的批发(限许可范围内）及其相关环境管理活动O：危险化学品的批发(限许可范围内）及其相关职业健康安全管理活动在经营资质范围内，无变化。 | Y |
| 管理体系及其过程策划包括变更 | QEO4.4/Q6.3 | 组织的管理体系职能部门包括办公室（财务部）和供销部，无变化；通过现场观察和了解发现，组织的人力、基础设施、工作环境等资源基本能够满足业务开展和体系运行需求。组织的核心职能过程主要包括采购、销售等，过程关系和顺序较为简单，各过程准则文件包括支持过程准则文件均无变化，基本适用组织当前业务需求。组织通过目标监视、内审、管理评审等对各项活动进行持续改进，具体见各条款记录。组织有系统的应对风险和机遇的识别、确定和控制策划，具体见QEO6.1条款记录。组织有系统的管理体系变更策划，截止审核为止，未发生管理体系及其过程变更情况。 | Y |
| 领导作用 | QEO5.1 | 从组织管理者代表洪小燕了解到，管理层的主要承诺通过以下途径践行：1.对质量、环境、职业健康安全管理体系的有效性承担责任； 2.确保制定质量、环境、职业健康安全管理体系的质量、环境方针和质量、环境目标,并与组织环境和战略方向相一致； 3.确保质量、环境、职业健康安全管理体系要求融入组织的业务过程； 4.促进使用过程方法和基于风险的思维； 5.确保获得质量、环境、职业健康安全管理体系所需的资源； 6.沟通有效的质量、环境管理和符合质量、环境、职业健康安全管理体系要求的重要性； 7.确保实现质量、环境、职业健康安全管理体系的预期结果； 8.促使、指导和支持员工努力提高质量、环境、职业健康安全管理体系的有效性； 9.推动改进； 10.支持其他管理者履行其相关领域的职责。11.在组织内建立、引导和促进支持职业健康安全管理体系预期结果的文化；12.保护工作人员不因报告事件、危险源、风险和机遇而遭受报复；13.确保组织建立和实施工作人员的协商和参与的过程；14.支持健康安全委员会的建立和运行。 组织管理层制定了方针和目标，并通过会议、培训等形式要求员工理解组织的方针目标以及传达守法经营及达到顾客满意的质量、环保和安全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管理评审发现过程中存在的问题加以纠正，管理体系基本得到了落实，承诺基本有效，评价周期内没有违反的情况发生。审核期间，证实组织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； b）确定和应对能够影响产品和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。 与管理者代表洪小燕沟通发现，组织最高管理者能够识别和理解顾客以及法律法规的要求，能够识别影响产品和顾客满意的风险和机遇，并加以利用，不断提升顾客满意度，基本满足要求。顾客满意情况记录详见供销部Q9.1.2条款记录。 | Y |
| 方针与目标管理 | QEO5.2/6.2 | 组织的QEO方针包括：质量方针：质量第一、客户至上。环境方针：符合环境法规、提高环境意识、预防环境污染、持续环境改善。职业健康安全方针：安全第一、以人为本、预防为主。组织的方针基本适应其宗旨和战略方向，覆盖了所需的承诺要求，能够为目标制定提供依据，通过培训宣贯等方式予以沟通，基本满足要求。方针内容无变化。组织对管理体系所需的相关职能、层次和过程设定了目标。质量目标：1.合同履约率≥99%；完成情况：100%；2.顾客满意度≥85% 完成情况：100%环境目标：遵守法律法规，坚持以节约、高效、环保为核心的商业模式，满足环境规定要求，确保社会和相关方满意；指标：各类废弃物按规定处置率100%；完成情况：100%；职业健康安全目标：确保员工职业健康安全；指标：职业病发生率0；完成情况：0。目标可测量，与方针一致，有监视记录（2022.1-2023.2），基本满足要求。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，目标及其实现与上一年度比较未发生大的变化。 | Y |
| 组织的岗位、职责和权限 | QEO5.3 | 现场审核发现，组织各部门、岗位人员职责、权限和相互关系可持续满足体系和公司运营需求。 组织最高管理层根据管理体系所需的过程设置了基本的组织架构，抽查组织管理者代表洪小燕为的职责和权限内容如下：1.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；2.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；3.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；4.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。其它各奔职能见各自QEO5.3记录，职能明确，基本无变化。 | Y |
| 协商和参与机制 | O5.4 | 组织的职业健康安全管理事务代表任命为陈谨，无变化，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:1.参与风险管理方针和程序的制定和评审；2.参与商讨影响工作场所职业健康安全的任何变化；3.参与职业健康安全事务；4.负责内部员工安全环保信息的交流与沟通；5.参与公司管理方针和管理目标的制定；6.参与安全事故的处理。询问职业健康安全事务代表陈谨，基本清楚其职责内容，符合要求。另组织规模较小，员工可通过向总经理提出诉求的方式协商和参与体系事宜。 | Y |
| 应对风险和机遇的措施 | Q6.1EO6.1.1/6.1.4 | 审核发现，组织识别的风险和机遇包括：1.产品质量风险与机遇：包括采购、销售等过程中有关的质量风险与机遇。2.环境风险与机遇：包括重要环境因素及合规义务相关的风险和机遇。3.职业健康安全风险与机遇：包括员工健康、安全生产等相关的风险和机遇。4.经营风险与机遇：主要有员工、设备、供销链、法律法规和政策等相关的风险和机遇。4.市场风险与机遇：包括市场容量、竞争力、价格等相关的风险和机遇。5.财务风险与机遇：主要涉及现金流运作等相关的风险和机遇。在策划管理体系时，组织考虑了风险和机遇以及相应的应对措施，制定了TZ/CX26-2020《风险和机遇控制程序》，明确风险和机遇事件的识别方法/途径、风险和机遇事件的评估方式，组织在管理体系所确定的过程（采购、销售等）中，整合制定了针对性管理措施（如程序控制、责任制度等）。 | Y |
| 资源概况 | 7.1.1/7.1（EO） | 组织在《管理手册》中明确“资源/总则”的要求。管理者代表洪小燕介绍并结合现场观察情况如下：组织员工共10人，其中管理人员4人，职能覆盖行政、供销、财务等，基本具人员配置要求；组织经营场所面积约167平方米（办公经营），财务报表数据中管理相关管理费用投入正常，基础设施（包括电脑、复印机、打印机等）基本满足运行要求。现场观察过程运行环境较好（可详见相关条款审核记录）；办公设施设备运行正常；监视资源俱全；知识系统基本满足运用要求（可详见相关条款审核记录）。综上，组织的资源能符合物业管理服务的质量、环保和安全需求，并能支持体系的运行和改进。 | Y |
| 绩效总则 | QEO9.1.1/9.1.3 | 组织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。详见管理层审核QEO9.2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。详见管理层审核QEO9.3条款记录；组织通过目标考评等，监测管理体系运行的有效性，具体见各部门相关监视和测量、分析、统计和评价记录。 | Y |
| 内部审核 | QEO9.2 | 组织编制了《内部审核控制程序》，由管代依据ISO9001:2015、ISO14001:2015、ISO45001:2018标准、体系文件、相关法律法规等定期组织每年进行一次内审，间隔不超过12月份，全体内审员参加。提供内审记录：查《2022年度内部审核计划》：内审安排1次。明确审核目的、依据、范围、日期（2022年2月），编制:洪小燕；审批：杨国方；时间：2023年2月11日 查《内部审核实施计划》：计划内容包括具体日程安排和条款分工，日程安排：2022.02.15；组长：洪小燕；组员：陈谨，条款覆盖完整，分工满足公正性要求。查《内部审核首末次会议签到表》：签到表显示，总经理、管理者代表及各部门负责人均参加了会议，有手签记录。查《内审检查表》：有管理层、办公室、供销部等部门的审核记录，条款与策划一致，记录完整。查《不合格报告》本次发现不符合1个，涉及Q8.2.3，为一般不符合。对于不符合项所采取的纠正等措施，各内审员逐一进行了验证。上述内容记录完整。提供《内部审核报告》：结论为组织建立的质量/环境/职业健康安全管理体系基本符合ISO9001:2015、ISO14001：2015、GB/T45001-2020标准要求，管理体系的运行是适宜的、充分的、有效的。综上，组织的内审过程基本满足标准控制要求。 | Y |
| 管理评审 | QEO9.3 | 组织编制了《管理评审控制程序》，由总经理依据ISO9001:2015、ISO14001:2015、ISO45001:2018标准、体系文件、相关法律法规等定期组织每年进行一次内审，间隔不超过12月份，管理人员参加。提供管理评审记录：查《管理评审计划》：计划评审时间：2023年2月20日；评审方式：会议评审；编制：陈瑾；批准：杨国方。输入内容包括以往管理评审所采取的实施情况等，基本完整。 查《管理评审会议记录》：记录显示，组织按计划的时间实施了管理评审，有手签记录。查《管理评审报告》：管理评审输出改进建议：①建设风险管理体系，提高风险管理能力；②加大市场开拓力度，保障平台交易规模达标；管理评审结论：QEO基本有效、充分和适宜。综上，管理评审除部分信息需要完善改进外，基本满足控制要求。 | Y |
| 改进 | QEO10.1/10.2/10.3 | 管理者代表洪小燕介绍：组织在运行过程中对发现的不合格都会采取纠正、纠正措施以防止不合格或不符合再次发生，同时也会举一反三地看待其他部门或类似过程，采取预防措施以防止发生不合格或不符合。 组织内审时发现的不符合项进行了原因分析、纠正措施和验证，详见管理层9.2审核记录。组织对纠正及预防措施的管理基本符合要求。审核周期内，未发生环境或职业健康安全方面的事故或事件。组织确定并选择改进机会，采取必要措施，满足顾客要求和增强顾客满意。包括：a) 改进产品或服务，以满足要求并关注未来的需求和期望；b) 纠正或减少不利影响；c) 改进管理体系绩效和有效性。对以下方面所需的监视、测量、分析和改进过程进行策划和实施：1.证实过程满足规定的要求；2.确保管理体系的符合性；3.持续改进管理体系的有效性。综合全部审核证据发现：组织管理体系方针、目标、内部审核、管理评审、不符合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服务来满足未来的需要和期望。  | Y |

说明：符合标注Y，不符合标注N