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：陈成 陪同人员：华楚 | 判定 |
| 审核员：林兵 、任泽华、王央央 审核时间：2020年7月4日 |
| 审核条款：QEO: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/职业健康安全管理体系及其过程、5.1领导作用和承诺、5.2质量/环境/职业健康安全方针、5.3组织的岗位、职责和权限、6.1应对风险和机遇的措施、6.2质量/环境/职业人人健康安全目标及其实现的策划、Q6.3变更的策划、7.1.1（E7.1）资源总则、7.4沟通/信息交流、9.2 内部审核9.3管理评审、10.1改进、10.3持续改进，国家/地方监督抽查情况；顾客满意、相关方投诉及处理情况；一阶段问题验证，验证企业相关资质证明的有效性； |
| 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2002年11月注册，法人：陈成，总经理：陈成 管理者代表（企业生产部经理）：陈金奇。注册地址：萧山经济技术开发区机电配套园区（A区）；生产经营地址：浙江省杭州市萧山区进化镇岳联村营业执照符合要求，在有效期限，见附件。认证范围为：Q：水性涂料（内墙乳胶漆、外墙乳胶漆、真石漆）、彩色复合岩片的研发及生产E：水性涂料（内墙乳胶漆、外墙乳胶漆、真石漆）、彩色复合岩片的研发及生产所涉及场所的相关环境管理活动O：水性涂料（内墙乳胶漆、外墙乳胶漆、真石漆）、彩色复合岩片的研发及生产所涉及场所的相关职业健康安全管理活动公司现有7个职能部门: 办公室（环安部）、生产部、技术部、质检部、采购部、销售部和财务部；公司主要特种上岗人员为电工，查“职能分配与过程关系表”各部门职责权限基本明确。公司申请的认证范围由煤炭科学研究总院杭州环保研究院2014年4月出具《建设项目环境影响报告表》。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，另一部分未形成文件，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，外部因素考虑顾客需求、竞争、原材料等方面；内部因素分析较多，分别从内部资源、企业文化、员工等因素展开，提供SWOT分析图；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；--最终用户或受益人；---供方；--员工及其他为组织工作者；--法律法规及监管机关；--审核机构等；--非政府组织等；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，监测频次，监控部门等。如顾客主要产品质量符合、交货及时、价格合理；政府职能部门主要是确保安全生产、环保生产、就业最大化、经营效益好等。识别基本充分。提供《组织内外部期望或要求识别表》，识别员工、所有者或股东、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5月8日根据自身的实际情况导入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、作业文件和记录表格，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、服务的时效性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生产质量，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涂料的生产和销售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销售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涂料的生产和销售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涂料销售服务。无外包过程。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》、《第三层文件》和《管理制度汇编》等；产品主要按标准要求生产：GB 24408-2009; GB 18582-2008; HG/T4344-2012;主要服务过程：客户订单-配料-搅拌-检测-包装-入库-交付。管理体系从2019年5月8日实施以来，已经有12个多月，体系运行基本正常，符合要求。公司为彩色复合岩片产品行业标准的第一起草单位。 |  |
| 领导作用与承诺--总则 | QEO5.15.1.1 | 公司负责人说主要承诺有：a）对质量环境职业健康安全管理体系的有效性承担责任； b）确保制定质量环境职业健康安全管理体系的质量、环境、职业健康安全方针和质量、环境、职业健康安全方针目标,并与公司环境和战略方向相一致； c）确保质量环境职业健康安全管理体系要求融入与公司的业务过程； d）促进使用过程方法和基于风险的思维； e）确保获得质量环境职业健康安全管理体系所需的资源； f）沟通有效的质量环境职业健康安全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； g）确保实现质量环境职业健康安全管理体系的预期结果； h）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； i）推动改进； j）支持其他管理者履行其相关领域的职责。 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； 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。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：关注并满足顾客的法规要求，追求卓越，为顾客满意而工作。减少环境污染； 预防安全事故； 追求持续改进。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，相关方也可通过办公室获取公司管理方针。 |  |
| 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，公司设置了办公室、生产部、技术部、质检部、采购部、销售部和服务部，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华楚，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。公司决定任命陈金奇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。询问管代和职业健康安全事务代表朱莹职责回答正确。 |  |
| 应对风险和机遇的措施 | Q6.1E6.1.1O6.1.1 | 1.质量风险与机遇：直接产品质量风险与机遇、间接产品质量风险与机遇。2.环境风险与机遇：主要有自然、人文、政治、经济以及其他。3.经营风险与机遇：主要有员工、设备、供销链、技术、管理、产品、法律、专利及产权。4.市场风险与机遇：包括市场容量、竞争力、价格、促销。5.财务风险与机遇：有融资/筹资、资金偿还、资金使用、资金回收、效益分配。6.在策划管理体系时考虑了风险和机遇以及相应的应对措施，制定了《风险和机遇的应对控制程序》，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，缺少主要风险和机遇事件的应对措施的要求、评价这些措施有效性的方法。在管理体系所确定的过程（设计开发、生产、供应商的要求等）中，整合制定针对性管理措施（如程序控制等）。提供了“企业风险和机遇应当策划表”，已认真交流风险如重大投资决策失误、组织/人员匹配不足、运营规划不当等，主要措施确定战略应更加科学严谨；通过提高管理水平消化人力资源成本上升；加强投资决策控制；通过差异化策略提高竞争力。效果待观察。机遇主要是现在社会需求不断增多。 | Y |
| 环境因素识别、危险源识别 | E6.1.2O6.1.2 | 公司编制了《环境因素识别和评价管理程序》和《危险源辨识与风险评价控制措施管理程序》。公司在所界定的质量环境职业健康安全管理体系范围内，确定其活动、产品和服务中能够控制和能够施加影响的环境因素、危险源及其相关的环境职业健康安全影响。此时应考虑生命周期观点。公司运用所建立的准则，确定那些具有或可能具有重大环境、职业健康安全影响的环境因素和危险源，即重要环境因素和重大危险源；重要环境因素和重大危险源可能导致与有害环境、职业健康安全影响（威胁）或有益环境、职业健康安全影响（机会）相关的风险和机遇。 适当时，公司应在其各层次和职能间沟通其重要环境因素和重大危险源。 公司应保持以下内容的文件化信息： a）环境因素、危险源及相关环境、职业健康安全影响； b）用于确定其重要环境因素和重大危险源的准则； c）重要环境因素和重大危险源。当生产过程中的活动或服务发生较大变化以及法律及其他要求更新时，应及时对环境因素、危险源进行补充识别，评价并确定重要环境因素，重大风险危险源，并及时更新。组织所识别的环境因素和危险源基本覆盖到公司所涉及的环境和职业健康安全管理活动，确定的重要环境因素主要噪声排放、固废的废弃、废水排放、废弃排放、火灾发生、潜在火灾、水、电、原材料等消耗等，识别的重大危险源主要为触电伤害、机械伤害、火灾事故、粉尘排放等，并确定了相应的控制方案，具体识别和控制情况见各部门的审核记录。各部门具体环境因素和危险源的识别和控制见各部门的审核记录。 | Y |
| 环境和职业健康安全的合规义务合规性评价 | EO6.1.3E09.1.2 | 公司编制了《合规性评价管理程序》对合规义务和合规性评价进行了管理。公司建立、实施并保持程序来识别与公司的活动、产品和服务有关的法律、法规和其它要求，并建立获取这些要求的渠道。确定适用的法律、法规和其它要求如何运用到公司的活动、产品和服务以及相关的环境因素和风险因素。查所提供的《适用的法律法规与其他要求清单》，基本涵盖所涉及的各相关方。 |  |
| 措施的策划 | EO6.1.4 | 在制定环境和职业健康安全目标指标时，办公室负责制定质量环境、职业健康安全目标及管理方案，总经理负责批准。环境、职业健康安全管理方案中明确为实现环境、职业健康安全目标和指标的责任部门；规定实现环境、职业健康安全目标和指标的时间；具体措施和经费预算；都由总经理批准。环境、职业健康安全管理方案的实施，体系推行人每季度对方案实施情况进行检查跟踪，向总经理报告；一般在管理评审之前对环境、职业健康安全目标及管理方案由办公室对其进行评审，并将完成情况以书面形式呈报体系推行人，以便提交管理评审。 |  |
| 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、产品出厂合格率100%。 完成情况：100% 2、顾客满意率≥90%。 完成情况：96%——环境目标：遵守法律法规，文明生产、保护环境、预防和减少因生产可能伴随的环境影响，使生产噪音、废气、废水等排放满足环境规定要求，确保社会和相关方满意。指标：废水达到GB8978-1996一级标准；废气达到GB16297-1996标准要求；噪声达到GB12348-90三类标准；杜绝火灾事故发生；——职业健康安全目标：确保员工职业健康安全.重大安全事故为0；职业病发生率为O；目标可测量，与公司管理方针一致。具体由办公室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2019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，详见审核生产部、办公室该条款记录。 |  |
| 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5月8日实施以来无涉及变更。 |  |
| 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，管理人员10人，工人25人，具备水性涂料研发和生产的技术能力，占地面积约6663平方米，建筑面积4800平方，2个生产车间面积约：2000余平方米，办公楼办公面积，500平方，仓库500平方；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），以上能符合产品及生产的需要，并能支持体系运行和改进的需要。 |  |
| 沟通 | QEO7.4 | 公司编制并实施了《信息交流管理程序》，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。公司确定了质量、环境、职业健康安全管理体系相关的内部和外部沟通，包括：沟通什么；何时沟通；与谁沟通；如何沟通；由谁负责，公司内部以口头、会议、电话、微信、QQ等形式沟通；会议有年度、季度和月度会议；沟通相关服务要求、环境和职业健康安全事项。对外沟通由办公室统一负责。现场查阅内部交流：方针、目标完成情况、内审和管理评审报告、不符合信息等。外部交流：通过发放《关于对相关方要求的告知书》与相关方就相关环境、职业健康安全信息进行相互沟通。和员工华某某面谈，知道公司的管理者代表及职业健康安全事务代表。审核周期内未发生因沟通不善造成的的问题。 |  |
| 内部审核 | QEO9.2 | 编制了《内部审核程序》，由管代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。依据GB/T 19001-2016、GB/T 24001-2016、ISO45001:2018标准、体系文件、相关法律法规等.提供2019年度《年度内部审核计划》，内审安排1次。明确审核目的、范围、依据、日期（2019.11），编制:陈金奇 审批：陈成；2019-09-20对内审进行补充审核。提供QEO《审核实施计划》；内部审核计划日程安排：2019.11.18-19，组长：陈金奇，组员：华楚，有培训记录和总经理的任命书；审核目的、依据、范围和方法及审核安排，计划覆盖的部门或条款基本齐全，查看内审相关资料，内部质量管理体系审核实施，共有10人参加会议，其中：包括总经理、体系推行人、各部门负责人（查参加部门、人员基本齐全），计划内容涉及各部门，条款覆盖整个体系，时间安排合理。同时考虑到互查的公正性，有签到表。查《内审检查表》，有管理层、办公室、技术部、销售部、采购部、财务部、生产部、质检部等部门的审核记录，条款与策划一致，记录真实、完整。包括QEO体系所有条款，没有遗漏。查《不合格报告》本次开具不符合报告2份，主要涉及Q7.5/EO6.1.3、O8.1条款。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： 公司建立的质量/环境/职业健康安全管理体系基本符合GB/T 19001-2016、GB/T 24001-2016、ISO45001:2018标准要求。管理体系的运行是适宜的、充分的、有效的。查上述资料反映：能保留形成文件的信息，作为实施审核方案以及审核结果的证据。 |  |
| 管理评审 | QEO9.3 | 提供：1.管理评审计划评审时间：计划2020年4月12日进行，初审无间隔要求， 评审方式：会议评审，编制：办公室 批准：杨国方。但评审计划编制时间也为4月12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：管理方针、目标的适宜行和实现情况；管理体系的符合性；内审结果；内外部环境分析及风险应对措施的落实情况；纠正预防措施及持续改进能力；重要环境因素和不可接受风险控制及效果；合规性评价；可能影响管理体系的变更；质量事故、顾客满意度；改进建议等；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：①加强对环境、安全保障资金的投入，落实计划。②加强内部管理，提高服务人员的综合素质。③持续改进质量管理体系，满足顾客需求。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2019年12月18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2019年12月18日召开，有总经理主持会议，共有9人参加会议（其中包括：总经理、体系负责人、各部门及车间负责人等。按计划的时间实施了管理评审。管理评审输入：QEO目标的实现程度；管理体系的符合性；内审结果；内外部环境分析及风险应对措施的落实情况；纠正预防措施及持续改进能力；重要环境因素和不可接受风险控制及效果；合规性评价；可能影响管理体系的变更；顾客满意度；改进建议等；《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2条：加强车技的安全和环保方面的检查，提高环保和安全意识。月度通报过程绩效完成情况及讲评，与部门绩效挂钩。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。 |  |
| 总则 | QEO 10.1 | 综合全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。 |  |
| 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，检验部及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《不合格品控制程序》、《事件调查报告管理程序》、《绩效测量和监视管理程序》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。 |  |
| 上级产品抽查情况 |  | 提供《2019年度省级第三批飞行监督抽查》报告，报告编号：1911004110；机构：浙江方圆检测集团股份有限公司；所有单项结论为符合；提供《2019年度第一季度浙江省产品质量监督抽查（杭州）》报告，报告编号：1218120116021；机构：杭州市质量技术监督检测院；所有单项结论为符合。 |  |
| 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。 |  |

说明：不符合标注N