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  总经理：邱鸡福 管代：梁文忠陪同：梁文忠 | 判定 |
| 审核员：张鹏审核时间：2020年10月19日-10月20日 |
| 审核条款：Q:4.1/4.2/4.3/4.4/5.1/5.2/5.3/6.1/6.2/6.3/7.1.1/9.3/10.1/10.3  E:4.1/4.2/4.3/4.4/5.1/5.2/5.3/6.1.1/6.1.3/6.1.4/6.2/7.1/9.3/10.1/10.3  O:4.1/4.2/4.3/4.4/5.1/5.2/5.3/5.4/6.1.1/6.1.3/6.1.4/6.2/7.1/7.4/9.3/10.1/10.3  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  总要求 | QEO  4.1 | 江西赣锡工贸有限公司成立于2011年05月06日，营业期限：2011年05月06日-2031年05月05日，注册资金：5000万，企业信用代码：913607025736264245，注册地址：江西省赣州市章贡区水西钴钼稀有金属产业基地，经营范围包括废旧金属的回收（需资质许可除外）。   公司的主要客户群为江西省的企业等；公司采用总经理负责制，层层把关，让用户真正放心  远程见到营业执照，见附件。  管理手册，实施、发布日期：2020.6.5  现场确认范围  Q：废旧金属的回收（需资质许可除外）  E：废旧金属的回收（需资质许可除外）所涉及场所的相关环境管理活动  O：废旧金属的回收（需资质许可除外）所涉及场所的相关职业健康安全管理活动  地理位置：公司地处赣州市，交通非常便利，周边为工业区，附近有其它企业。  国内国际市场：公司致力于废旧金属的回收（需资质许可除外）。公司的顾客主要为天江西省企业单位等，竞争对手主要是国内企业。  法律法规：公司地处赣州市，在环境和职业健康安全方面应符合国家和本市的环境和安全法律法规要求。  公司建立和保持《组织环境与相关方要求管理程序》 ，最高管理者应确定与本公司质量/环境/职业健康安全目标和战略方向相关并影响实现质量/环境/职业健康安全管理体系预期结果的各种内部因素（公司的价值观、文化、知识、绩效等因素）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）。这些因素可以包括需要考虑的正面和负面因素或条件。  本公司定期对这些内部和外部因素的相关信息进行监视和评审，以确保其充分和适宜。总经理及公司的管理层对以上方面的相关信息进行监视和评审，以便适时做出调整，使之更加适用于公司的实际情况。 |  |
| 理解相关方的需求和期望 | QEO4.2 | 总经理及管理层在考虑相关方对公司提供符合顾客要求和适用法律法规要求的产品和服务的能力产生影响或潜在影响时，结合公司的实际情况，确定与质量/环境/职业健康安全管理体系有关的相关方，并确定其要求。公司建立和保持《组织环境与相关方要求管理程序》 ，以理解相关方的需求和期望以便帮助本公司更好的建立清晰的方针和目标，做到目的明确；由于相关方对组织持续提供符合顾客要求和适用法律法规要求的产品和服务的能力产生影响或潜在影响，因此，公司确定了：  与质量/环境/职业健康安全管理体系有关的相关方；  公司的相关方包括：顾客、员工、银行、外部供应商、雇员及其他为组织工作者、法律法规及监管机关、非政府组织等。  公司对这些相关方及其要求的相关信息进行监视和评审，理解和持续满足相关方的需求和期望。 |  |
| 确定管理体系的范围 | QEO4.3 | 公司管理体系范围为：  Q：废旧金属的回收（需资质许可除外）  E：废旧金属的回收（需资质许可除外）所涉及场所的相关环境管理活动  O：废旧金属的回收（需资质许可除外）所涉及场所的相关职业健康安全管理活动  不适用条款：8.3条款，组织按照客户要求进行废旧金属的回收（需资质许可除外），不需进行产品的设计和开发，因此对标准的8.3条款不适用，且不影响组织提供满足顾客要求和适用法律法规要求的产品的能力或责任，不适用合理。  无外包过程 |  |
| 管理体系及其过程 | QEO4.4 | 该公司2020.6.5根据自身的实际情况和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。每年对管理目标完成情况进行统计分析，出示2020年3月-2020年9月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。  为能在公司范围内更好的应用质量/环境/职业健康安全管理体系及其过程方法，行政部编制《管理手册》，作为公司质量管理的纲领性文件；编制《程序文件》，说明本公司内部质量/环境/职业健康安全体系运行的各过程及其之间的顺序和相互作用；编制各类支持性文件及记录表格等作为证明过程运行的证据。 |  |
| 领导作用与承诺  --总则 | QEO  5.1  5.1.1 | 公司总经理邱鸡福介绍主要承诺有：  a）对质量/环境/职业健康安全管理体系的有效性负有责任；  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/职业健康安全目标，并与组织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组织的业务过程；  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）促进、知道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）支持其他的管理者履行其相关领域的职责  对全体员工进行了顾客关注焦点的宣传和培训，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，强调企业实施管理体系管理的重要性。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，没有违反的情况发生。 |  |
| 方针  制定方针  沟通方针 | QEO5.2 | 该公司管理方针  质量至上、持续创新、诚实守信、顾客至上；  预防为主、降低风险、遵章守法、创造和谐。  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，总经理邱鸡福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。邱鸡福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，相关方也可通过行政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。对从事与服务有关的管理、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，公司决定任命梁文忠为管理体系的管理者代表。其职责和权限规定如下：  1.确保质量/环境/职业健康安全管理体系得到建立、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绩效和任何改进的需求；  3.确保在整个组织内形成并逐步提高满足顾客需求的意识；  4.就质量/环境/职业健康安全管理体系相关事宜对外联络。  询问管代梁文忠职责回答正确。 |  |
| 工作人员的协商和参与(员工代表） | O5.4 | 经全体员工推举王波同志为我公司职业健康安全事务代表，除其本身的职责以外，代表员工参与公司职业健康安全管理工作。  1.参与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的事务的处理。  企业按标准要求，为各适用层次和职能的员工及其员工代表在职业健康安全管理体系的开发、策划、实施、绩效评价和实施改进时的协商和参与。包括：协商和参与提供所需的机制、时间、培训和资源；  向员工和员工代表提供有关职业健康安全管理体系清晰的、可理解的和必要的信息；确定并消除影响参与的障碍或壁垒，并尽量减少那些无法消除的障碍或壁垒；  主要协商：员工需求和期望；公司的职业健康安全方针；需要履行法定要求和其它要求；安全目标；需监视、测量和评价的内容等 |  |
| 应对风险和机遇的措施 | Q6.1  EO6.1.1 | |  |  | | --- | --- | | 风险和机遇 | 应对措施 | | 产品符合性要求的提升；竞争对手存在同样的困难 | 行政部负责收集与公司有关的法律法规要求，遵纪守法，持续经营 | | 市场竞争加剧带来的成本压力会引发风险；竞争会促进公司管理的提升 | 销售负责通过网络，行业交流会、顾客沟通等分析同行业产品的竞争情况，包括价格、质量、服务等 | | 市场波动引发质量保证的困难；市场形势良好会带来稳定的品控环境 | 总经理根据目前全球经济发展缓慢，公司更加严格提升公司产品的性价比，来稳定目前客户，努力开发新客户 | | 对市场容量的调查所采用的方法不合适，没有准确的弄清市场对象对产品和服务的用量，使得产品和服务的产量大于实际需求，而增加公司的投资风险。 | 对市场容量认真调查，准确的弄清市场对象对产品和服务的用量，调整销售量。 | | 国内经济形势下滑 | 顺应大形势，合理布局，保证现有的产品的生产和销售。 | | 公众对社会责任期望的提升会促进质量管理的提升 | 增强公司员工社会责任和义务宣贯，提升公司质量管理水平 | | 客户需求及新技术发展变化带来的产品需求的变化；产业发展会带动供应链和技术的发展，有更好的经营环境 | 市场积极参加行业交流会，获取产品发展信息 | | 良好的公司文化为体系的建设提供基础 | 副总经理负责建立积极向上，开拓进取的公司企业文化，创造良好的企业工作范围 | | 绩效压力所引发的成本压力会带来风险；管理体系的质量成本绩效将得到重视 | 在保证产品和服务质量的情况下，努力提高客户满意度，节能减排 | | 管理团队经验的不足；管理团队更好的学习能力；采购人员、服务人员，技术人员和其他生产管理人员，由于他们的疏忽导致的风险，以及各岗位主要人员的离职等风险。 | 行政部组织管理层的管理体系等再培训，通过自学/外培等方式进一步提高管理团队经验，通过培训，人员质量意识提高，做到敬业。 | | 新员工培训不到位，造成隐患； | 制定培训计划，按时实施培训，满足公司各岗位的需求； | | 多层次的构架，带来沟通与决策上的复杂性；健全的构架是管理体系的基础 | 管理层建立简单、直观和有效的组织架构，便于管理的实施 | | 熟悉管理体系标准的专业化人员的匮乏增加体系建设与运行的困难；相关质量管理制度健全是体系建设与实施的良好条件；目前的生产流水线属于新型自动化生产线，有优势。 | 管理层负责培养体系管理人员，确保相关质量管理制度健全是体系建设与实施有效进行；目前的生产流水线属于新型自动化生产线，有优势。 | | 1、融资/筹资过程中的风险： 比如风险筹资的费用很高， 而且受到政策限制较多，加大了筹资的不确定性。  2、金偿还过程中的风险： 主要受到利率的影响，有极大的不稳定性，增加偿还风险。  3、资金使用过程中的风险： 主要表现为短期资金风险和长期资金投资风险。  4、资金回收过程中的风险： 应收款无法及时到位，增加了坏账的出现率。 | 合理投资，根据组织的实力进行融资，不超过自己承担的范畴；销售人员及时跟顾客沟通，争取应收账款及时到账。 | |  |
| 措施的策划 | EO6.1.4 |  |
| 法律法规、合规义务 | EO6.1.3 | 行政部提供了环境适用法律、法规及其它要求清单，清单中包括48条法律法规，提供了职业健康安全适用法律、法规及其它要求清单，清单中包括50条法律法规。  法律法规适用。 |  |
| 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。  公司管理目标是：  质量目标：  产品出厂合格率100%；  顾客满意度95分以上；  环保安全目标：  固体废弃物分类管理，处理率为100%；  重大火灾事故为0；  触电事故为0；  员工重大责任伤亡率为0；  目标可测量，与公司管理方针一致。  每年由行政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2020年6月-2020年8月，公司管理目标完成情况，各项目标均已完成，考核部门行政部。  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，详见行政部该条款审核记录。 |  |
| 变更的策划 | Q6.3 | 公司确定需要对管理体系进行变更时，应经策划并系统的实施。需要管理层考虑体系变更的目的、变更后的潜在后果及变更后体系的完整性，考虑变更后资源获得及责任权限的再分配等问题。明确以上因素后，按照过程方法要求系统地实施变更，重新确定变更后过程的输入输出、监测标准、资源支持及改进可能等。  公司目前对管理体系暂无变更。 |  |
| 资源、总则 | QEO7.1 | 查公司配备了必要的人力资源，基础设施，规范文件、资金等必要的资源，能够持续满足顾客需求和管理体系改进的需要。  部门：销售部、行政部、质检部、采购部  人员：办公人员、业务人员、财务人员、采购人员、质检人员  办公设备：电脑、电话、打印机、起重机、叉车等  环保设备：化粪池、垃圾桶、灭火器  消防设施：消防栓、灭火器、标识牌、应急灯等 |  |
| 信息交流 | O7.4 | 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。  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，内外部沟通具体体现在公司内部工作会议、质量、环境、职业健康安全例会、员工的培训、公司宣传栏等，与外部的沟通具体体现在合同签订、满意度调查。与环保、安监部门及顾客和供方等方面。  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：  1、行政部对来自顾客的有关信息（包括投诉、抱怨、建议或满意的信息等），及时填写“重大信息处置记录”，经主管领导批示后处置。  2、行政部对接收到的上级、政府主管部门的规定、决定或要求等任何形式的信息，及时填写“信息登记表”，并报主管领导批示。  3、各部门人员对接收到的涉及重大服务质量、环境、职业健康安全影响的信息，均及时传递至责任部门，责任部门填写“重大信息处置记录”报主管领导批示后处置。  4、行政部与认证机构进行交流与沟通。 |  |
| 管理评审 | QEO  9.3 | 提供：  1.管理评审计划，  评审时间：计划2020.9.21进行，评审方式：会议评审，  编制：行政部 批准：邱鸡福 日期： 2020.9.16  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。   1. 管理评审内容：   a)报告内部审核的情况；  b) 顾客的反馈，包括满意程度的测量结果等；  c) 方针贯彻落实及质量/环境/职业健康安全目标完成情况；  d) 对日常发现的不合格项采取的纠正和预防措施的实施情况；  e）环境体系运行评价总结；  f）职业健康安全管理体系运行评价总结；  g) 销售服务过程和体系改进的建议；  k）会议讨论情况；  总经理作会议总结。提供管理评审报告。  管理评审结论：自体系建立以来，公司的质量、环境、职业健康安全管理体系运行全面展开，通过新版的运行，收到良好的效果，经评审认为本公司的方针适宜、有效，质量、环境、安全管理体系的建立和运行是充分的、适宜的、有效的。已具备了审核的条件。  但为了更好的运行体系，特提出以下要求：  1）进一步组织对ISO 9001：2015、ISO 14001：2015、ISO 45001：2018标准、《管理手册》、《程序文件》的学习和培训，使与管理体系有关的人员了解和掌握标准和本公司管理体系文件的内容。  2）进一步组织对相关的法律、法规、规程和规范的学习，以增强广大技术人员的质量意识环境保护意识。  正在实施中 |  |
| 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 | 为使质量/环境/职业健康安全管理体系实现预期结果和提高顾客满意，公司识别并选择改进的机会，采取包括改进产品和服务，纠正、预防或减少非预期情况给组织带来的不利影响等措施，改进体系的绩效和有效性。  根据不同过程、不同产品和不同要求，采取不同的方法进行监视、测量和分析。  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。 |  |
| 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； |  | 一阶段审核文件审核提出的问题，已验证进行了纠正。  公司管理体系自运行以来，未发生质量、环境、职业健康安全事故  管理体系运行期间未发生顾客及相关方投诉情况  目前没有上级主管部门对公司的在质量、环境、职业健康安全监督抽查  目前公司经营过程中没有发生违反相关法律法规及其他要求的情况 |  |

说明：不符合标注N