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：王平飞、蒋叶萍 陪同人员：余竹青 | 判定 |
| 审核员：伍光华 审核时间：2019.9.25 |
| 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、O5.4协商与参与、6.1应对风险和机遇的措施、6.2质量/环境/职业健康安全目标及其实现的策划、Q6.3变更的策划、7.1.1（EO7.1）资源总则、7.4沟通/信息交流、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；  验证企业相关资质证明的有效性； |
| 企业基本信息 |  | 面谈人员：最管理者王平飞、管代蒋叶萍  公司成立于2014年12月12日，法人代表王平飞，注册地址：浙江省杭州市富阳区鹿山街道工业功能区4号路3号第1幢。经营范围包括污水处理设备、空气净化设备、变压器、电表箱、高低压电气成套设备技术研发，技术服务及销售；PVC电力管道、MPP电力管道、PE电力管道、通信管道、市政管道及管件、玻璃钢电力管、玻璃钢化粪池、环保成套设备生产，销售。  经营范围包括了认证范围内产品。 |  |
| 领导作用和承诺、组织的岗位职责和权限 | QEO：5.1，5.3 | 据管代蒋叶萍介绍，公司管理体系运行已满五个多月。对部门及其职责进行了规定，设有办公室、采购部、销售部、生产部，编制了岗位职责汇编，以文件上发的形式沟通各部门的职责及各部门之间工作的联系。  总经理王平飞，主要负责公司全面工作，日常主要侧重于公司财务及市场工作，根据体系的要求，负责组织制定方针、目标，管理评审等工作；  管代蒋叶萍，主要负责公司行政及体系工作。  1、确保本公司三体系所需的过程得到建立、实施和保持；  2、向总经理报告体系运行的业绩，包括改进的需求；  3、在全公司范围内促进满足顾客要求意识、环境保护意识、职业健康安全意识的形成和提高；就体系有关事宜对外联系。  总经理主持建立了质量环境职业健康安全管理体系，对管理体系的运行和保持进行了适当的授权，提供了必需的资源，能履行其管理承诺。  经交流总经理和管代熟悉管理体系的基本运行情况，比较重视体系建设。  组织从2019年4月开始运行三体系，组织了内审员培训，识别了生产的过程及其相互关系，企业提供编号：JLKJ-SC-2019《管理手册》，依据GB/T19001-2016/ISO9001:2015、GB/T24001-2016/IS014001:2015、ISO45001:2018标准。2019.4.20发布，2019.4.20实施；总经理王平飞批准。任命管代：蒋叶萍；职业健康安全事务代表：刘利萍，现有手册从发布实施以来已经运行 3 个月以上。 |  |
| 理解组织及其环境 | QEO：4.1 | 提供《管理手册JLKJ-SC-2019》，对公司地理位置、国内市场地位、法律法规要求、公司内部文化观价值观、内外部环境变化等均作出描述。  与总经理王平飞沟通，简单介绍了公司发展历程、公司文化的形成与发展、长短期发展目标、价值观的沟通，并对如何创造公司良好的内部环境提出要求，对公司目前所处的外部环境也做了简单分析。公司介绍，销售的产品在国内居于领先地位，在行业内占据一定市场地位。  提供有《组织的内外重要环境因素分析表》，识别了相关内容，确定了监视、评审方法、责任部门、监视频率等。如内部因素：从人力、财务、过程环境、市场营销能力等，外部因素从经济因素、政治因素、竞争力、市场需求等方面。监视评审方法：网上收集、沟通会、政府部门获取。 |  |
| 理解相关方的需求和期望 | QEO：4.2 | 相关方包括顾客、股东、员工、供应商、竞争对手、社会团体等。相关方期望和要求为价格、安全性、合同协议、行业规范标准等。识别的方法为：主动调查、水平对比等。检测指标或项目：顾客满意度、客户投诉率、供方评价表等。  基本识别了与组织管理体系有关的相关方和要求。 |  |
| 质量/环境/职业健康安全/职业健康安全管理体系的范围 | QEO：4.3 | 经确认企业的管理体系范围是：  QMS: 电力、 通信、市政用塑料管及管件的生产  EMS: 电力、 通信、市政用塑料管及管件的生产及相关环境管理活动  OHSMS: 电力、 通信、市政用塑料管及管件的生产及相关职业健康安全管理活动  公司按照常规国标/行标和客户生产无需再进行设计开发，因此Q8.3条款不适用。 |  |
| 质量/环境/职业健康安全管理体系及其过程 | QEO：4.4 | 公司按照 GB/T19001-2016 和 GB/T24001-2016 、ISO45001:2018 标准的要求识别了质量/环境/职业健康安全管理所需的过程及相互作用，识别了质量和环境、职业健康安全管理体系涉及的各个过程：  　　a) 确定这些过程所需的输入和期望的输出；  　　b) 确定这些过程的顺序和相互作用；  　　c) 建立了程序文件、管理制度、作业指导书、检验规程等明确了各个过程所需的准则和方法，并明确了目标。  　　d) 规定了每个过程所需的资源；  　　e) 规定与这些过程相关的责任和权限；  　 f) 针对这些过程识别和确定了质量管理活动的风险、机会以及所需的措施；  g) 对这些过程进行了评价，暂无所需的变更；  h) 公司通过绩效评价、内部审核、管理评审等以期对质量/环境/职业健康安全管理管理体系得到改进。  公司按照标准建立了文件化的质量/环境/职业健康安全管理体系，编制了质量／环境/职业健康安全手册，流程性文件、管理制度、作业指导书、检验规程等；并对各个过程的监控进行了记录，形成了相关文件化信息，为过程运行提供了支持，以证实过程按照策划执行。 |  |
| 方针 | QEO：5.2 | 企业已经制定质量、环境、安全方针，具体包含在《管理手册》，公司的质量、环境、职业健康安全方针是：  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  查领导层参与制定管理体系方针的情况，是否熟悉组织的管理体系方针内容、含义：  总经理:王平飞；管代：蒋叶萍，按照标准要求制订的方针，并介绍了方针的含义，对体系知识的学习还需加强。管理评审对质量、环境、职业健康安全方针的适宜性作了评审，判定适宜，适合公司的发展需求。质量、环境和职业健康安全方针符合标准要求。 |  |
| 组织的角色、职责和权限 | QEO：5.3 | 最高管理者明确了各部门和各岗位的职责和权限，以确保管理体系符合各项标准的要求，并确保各个过程获得其预期输出，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及改进机会，确保整个组织推动以顾客为关注焦点，确保在策划和实施管理体系变更时保持其完整性。经查每个部门均有部门职责和权限，各岗位的职责和权限、任职要求在《岗位任职要求》中得到规定。经查问组织内的职责和权限基本得到沟通，通过文件发布、传达、会议、培训等了解有关职责和权限。同总经理交谈，对于自身职责权限比较清楚。据总经理介绍，一共为体系的建立实施和改进投入了各种资源、资金等约5万余元,现场询问管代、陪同人员，均了解其职责。 |  |
| 应对风险和机会的措施 | Q：6.1  EO： 6.1.1 | 编制有《风险和机遇的应对控制程序》，对组织内外的风险和机遇进行了策划。提供《风险和机遇评估分析表》，识别了风险和机遇来源、风险和机遇内容、管理措施、责任部门、实时时间、评价措施等：  风险、机遇：从客户开发、合同评审、产品交付、领导作用、信息交流、采购管理、仓库管理等方面进行分析评估。从严重程度、发生概率、可探测性、RPN等确定风险和机遇。  应对措施：与风险、机遇相适应。 |  |
| 目标和措施计划（管理方案） | QEO：6.2 | 查《管理手册》，制定了公司目标，并在管理体系所需的相关职能、层次和过程上建立目标考虑了适用的要求，并与产品和服务的符合性以及增强顾客满意有关，均可测量，并与方针基本一致。目标以公告、会议形式传达、培训和内部沟通等形式进行了沟通。  质量目标：  成品一次交验合格率≥97%  顾客满意度≥95分 ；  安全环境目标：  固废分类处置率100%；  噪声\粉尘达标排放；  职业病发生率为0；  火灾事故为0；  触电机械伤害事故为0；  高空坠落事故为0；  组织对公司质量、环境、职业健康安全目标、指标予以分解，并在相关职能层次部门建立分目标，查见《目标指标分解及措施表》   |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | 部门 | 目标 | 考核方式 | 考核结果 | 完成情况 | 备注 | | 公司 | 产品一次交验合格率≥97% | 合格数÷总数×100% | 交验合格率100 | 已经完成 |  | | 顾客满意度95分以上 | 评定数÷总数×100% | 顾客满意度99.1分 | 已经完成 |  | | 火灾、触电机械伤害、高空堕落控制事故为0 | 查看触电、火灾、机械伤害、高空堕落事故记录 | 没有发生事故 | 已经完成 |  | | 职业病发病为0 | 查看职业健康体检报告 | 经体检没有发生职业病 | 已经完成 |  | | 固体废弃物分类处置  噪声\粉尘达标排放 | 符合数量÷检查数量×100%。 | 固体废弃物分类处置率1000%  噪声\粉尘排放达标(见检测报告) | 已经完成 |  | | 办公室 | 文件受控率达100% | 受控文件数÷文件总数×100% | 文件受控100% | 已经完成 |  | | 培训合格率达100% | 培训次数÷总人次数×100% | 培训合格100% | 已经完成 |  | | 触电、火灾事故为0、 | 查看触电、火灾事故记录 | 触电、火灾事故0发生 | 已经完成 |  | | 固废分类处置率100%； | 符合数量÷检查数量×100%。 | 固废分类处置率100%； | 已经完成 |  | | 销售部 | 合同履约率达100% | 合同完成数÷总数×100% | 合同履约率100% | 已经完成 |  | | 顾客满意度达95分 | 执行顾客满意度调查分析  评定数÷总数×100% | 顾客满意度99.1分 | 已经完成 |  | | 固废分类处置率100% | 符合数量÷检查数量×100%。 | 固废分类处置率100% | 已经完成 |  | | 火灾、触电事故发生次数为0 | 查看触电、火灾事故记录 | 火灾、触电事故0 | 已经完成 |  | | 采购部 | 供方评定合格率100% | 合格数量÷检查总数量×100%。 | 供方评定合格100% | 已经完成 |  | | 固废分类处置率 | 符合数量÷检查数量×100%。 | 固废分类处置率100% | 已经完成 |  | | 火灾、触电事故发生次数为0 | 查看触电、火灾事故记录 | 没有发生事故 | 已经完成 |  | | 生产部 | 产品一次交验合格率97% 以上 | 查看检验记录 | 产品一次交验合格率100% | 已经完成 |  | | 生产设备设施完好率97%以上 | 完好数÷总数×100%  合格数÷总数×100% | 生产设备设施完好率100% | 已经完成 |  | | 职业病发病为0 | 查看职业健康体检报告 | 没有发生职业病 | 已经完成 |  | | 杜绝火灾、触电事故、高温灼伤、机械伤害 （火灾、触电、高温灼伤、机械伤害事故为0.）； | 查看触电、火灾、机械伤害、高空堕落事故记录 | 没有发生火灾、触电、高温灼伤、机械伤害事故 | 已经完成 |  | | 合理处置固体废弃物；  固废分类处置率100%； | 符合数量÷检查数量×100%。 | 固废分类处置100%； | 已经完成 |  | | 厂界噪声达标排放（≤65dB（昼）、≤55dB（夜）. | 使用低噪声工器具，施工地点远离居民区。 | 厂界噪声达标排放（≤65dB（昼）、≤55dB（夜）见检测报告 | 已完成 |  | |  |
| 变更的策划 | Q：6.3 | 总经理介绍变更时应考虑到：变更目的及其潜在后果；质量管理体系的完整性；资源的可获得性；责任和权限的分配或再分配。并要求对变更质量管理体系应进行评审，确保文件的适宜性，经批准后发布实施，目前暂未发生质量管理体系的变更。 |  |
| 资源 | Q：7.1.1  EO：7.1 | 公司为确保管理体系的有效运行和持续改进，确保满足顾客要求，增强顾客满意，为管理体系的有效运行和持续改进提供充分的资源，包括人力资源、基础设施和工作环境；还包括为增强顾客满意所必需的资源。现有员工、生产及办公场所、办公设备等基础设施以及必要的工作环境，配备较为充分。  总经理主持了今年的管理评审，对方针、目标的适宜性进行了评审，协助管代进行了内审，确保所需资源得到满足。  为确保公司环保、安全资金得得以保障，公司每年制定专门预算，及时提供有关资金，确保本公司各项资金及时到位，保证环保、安全活动得到实施，达到预防污染、安全第一的活动目的。经了解组织环保、安全主要投入到固废分类处置、劳保、体检、消防、（高温补助、取暖费）福利费用等投入方面。  查见2019年环保安全资金投入计划财务支出明细，至今支出108.3万元。  通过现场观察及与领导沟通了解到，公司为确保管理体系的有效运行和持续改进，确保满足顾客要求，增强顾客满意，确定并提供了必要的资源，目前仓库和办公室等资源配备基本能满足要求，机构设置合理。经过管理体系运行证明，现有资源可满足体系和产品的要求。  公司目前的基础设施，能够满足当前三体系的要求。公司将依据经营发展的需要，会不断补充与增加。 |  |
| 信息交流、沟通、  协商与参与、安全事务代表 | QEO：7.4  0：5.4 | 组织在各部门之间建立了与体系有关的信息通渠沟道，借助于会议、电话、口头交流等方式使全体员工达到沟通和理解。目前各部门协调一致，工作上的借口基本理顺。  总经理王平飞定期主持经营办公例会，分析公司的发展、市场情况和体系运行是否有效，管理目标完成情况，满足顾客要求和法规程度，改进建议等内部管理存在问题等。  总经理王平飞为协商、参与提供了时间、机会、培训、资源等保障，明确了沟通、协商、参与渠道，消除了障碍和壁垒。  管代蒋叶萍介绍公司规模不大，人员不多，组织为各部门管理人员及非管理类工作人员明确了职责和权限，各部门管理人员及非管理类工作人员参与了环境因素和危险源辨识、风险和机遇评价和控制措施的确定，在确定相关方的需求和期望时进行了适当的协商，共同参与了质量、环境、职业健康安全方针和目标的制定和评审，共同协商如何履行法律法规要求和其他要求，在确定管理体系的监视和测量及内部审核方案和持续改进方向时进行了事先协商，如有事件发生将组织相关人员适当参与事件调查；员工根据自身要求参与了培训计划的制定，对影响管理体系的任何变更将组织相关人员进行协商并且对职业健康安全事务发表意见。日常对于质量、环保、安全方面的信息主要利用会议、培训、座谈、电话、网络、收文等方式进行内外部沟通和协商。  现场查见会议记录、通知通报、培训记录、文件签收等组织内部培训方式相关记录。  办公室是内外部信息交流的中心，通过会议、邮件、培训等形式进行内部交流，向外部接收各种文件传递各种报表，外部沟通联络的部门有环保部门、劳动部门、消防安全部门、质监部门、安监部门及合同方等。  经交流：目前与环保、劳动、消防、安监部门的信息交流主要是参加会议、接收来文、电话、邮件等，均按要求予以传达和落实，沟通情况较好。  相关人员能够适当参与并协商办理公司经营管理及安全事务等工作。  公司经选举确定职业健康安全事务代表是刘利萍，  a）负责职工代表大会的日常工作，检查、督促职工代表大会决议的执行； b）负责召开讨论有关工资、福利、劳动安全卫生、社会保险等涉及职工切身利益的会议，代表员工反映员工的建议和意见；  c）接收、处理外部职业健康安全信息；  d）交流各级职能部门间产生的职业健康安全信息；  e）收集、处理和反馈员工所关心的职业健康安全问题；  f）参与职业健康安全工作方针和程序的制定、评审和实施；  g）参与影响作业场所人员职业健康安全的任何变化的讨论。  由于公司福利待遇正常发放，员工无抱怨，目前信息交流机制畅通。  现有的沟通渠道和方法能满足要求。审核中未发现因沟通不利不及时而造成（影响）某项工作不能正常运行的情况。 |  |
| 管理评审 | QEO：9.3 | 查看《管理评审程序》，基本符合要求。2019.8.21日进行了管理评审。  查看 “管理评审计划”，由王平飞签发；内容包括；评审目的、评审时间、参加部门人员、评审输入内容等。  管理评审输入:包括组织的战略方向、与质量/环境管理体系相关的内外部因素的变化，顾客满意和相关方的反馈，目标的实现情况，监视和测量结果，内部审核结果，外部供方的绩效，资源的充分性，应对风险和机遇所采取的措施，重要环境因素，重要危险源，合规义务履行情况，事件调查、纠正和预防措施，改进的机会等。管理评审的输入基本充分。查到各部门汇报材料，有参加人员签到表。  管理评审输出：  查看了总经理批准的“管理评审报告”，对公司体系文件的符合性，国家、地方及行业相关法规、标准的执行情况，风险和机遇的应对情况，产品质量情况，内审实施情况、相关方投诉情况、管理目标完成情况、管理体系的适宜性、有效性、充分性做出了评价。评审结论：公司的管理体系是适宜的、充分的和有效的，达到了顾客满意和持续改进的目的。  提出了4项改进措施: 1）进一步组织对ISO 9001：2015、ISO 14001：2015、ISO45001：20181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，特别是应该提高内审员的水平和技巧；  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；  3）加强对风险管控知识的学习，由行政部进行调研，并制定详细的实施计划；  4）节能降耗，减少生产车间和办公区域资源能源和办公器材消耗量，减排增效，确保环境卫生。  管理评审的策划及实施符合要求。 |  |
| 改进 | QEO：10.1、10.3 | 管理者代表根据总经理意图组织持续改进过程的策划工作，由办公室实施持续改进过程的管理。公司体系运行的持续改进，是通过方针、目标、管理方案的制定与实施，通过内外部的审核结果，管理评审的开展，分析和评价结果、纠正预防措施的实施，促进管理体系的持续改进。并通过对各项工作的考核，不断提出改进要求，全员的质量、环保、职业健康意识、安全意识有较大的提高，持续改进了管理体系的有效性。  自体系运行以来，全员的质量意识、服务意识、环保意识有较大的提高，市场经营规模有了较大发展，持续改进了管理体系的有效性。 |  |
| 国家/地方抽查、顾客满意、相关方投诉处理 |  | 自公司成立以来，未受到上级主管部门有关质量、环境问题、职业健康安全的行政处罚。未发生相关方的投诉。  暂时没有国家/地方抽查情况。  目前没有相关行政主管部门的检查处罚，在审核现场也未发现抽查、相关方投诉等情况。 |  |
| 验证资质 |  | 提供了组织营业执照均为有效。 |  |
| 一阶段问题验证 |  | 一阶段审核时发现的问题，经现场验证已关闭，整改措施有效。 |  |

说明：不符合标注N