**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：孙宏 陪同人员：冯学伟 | 判定 |
| 审核员：王红梅 审核时间：2019.12.3 |
| 审核条款：  Q/(J)：Q:4.1/4.2/4.3/4.4/（3.1、3.3）5.1（4.3）/5.2（3.2）/5.3（4.3）/6.1（12.3-5）/6.2（3.2）/6.3（3.4）/7.1.1(3.4)/9.1.1（3.4.2、11.1.1、11.2、12.1、12.2.1-2）/9.3（12.4）/10.1(12.1)/10.3（12.5）  E0：4.1/4.2/4.3/4.4/5.1/5.2/5.3/6.1.1/6.1.4/6.2/7.1/9.1.1/9.3/10.1/10.3(0**7.5.1/8.1.1/8.2)**  资质验证、安全事故、顾客投诉、抽查、遵纪守法情况等。 |
| 组织及其环境;  相关方需求与期望;  确定体系范围;  体系及其过程;  总要求 | QEO:4.1;4.2;4.3;4.4  J:3.3/  3.4 | 安徽鑫德隆建工有限公司于2011年5月4日在全椒县工商行政管理局注册成立的一家专业从事市政工程建设的有限责任公司，公司位于清代文豪吴敬梓的故里—安徽省全椒县襄河镇，公司注册资本1000万元。现有市政、房建工程技术和经济管理等各类相关专业技术人员60多人。 其中：二级建造师11人，高级职称1人，中级职称17人，公司拥有一批先进的施工机械设备，能够满足相关市政道路建设之需要。 安徽鑫德隆建工有限公司始终遵循“以德为美、以人为本”的经营理念，奉行“优质、高效、安全、守信”的服务宗旨。公司构建起完善的组织架构，建立了完整的生产、安全、施工、质量监督等规章制度。公司组织机构完整，管理制度和操作规程健全。  核实：生产经营地址：与任务书一致。  经确认，认证范围为  EC：资质范围内建筑工程施工，市政公用工程施工  E：资质范围内建筑工程施工，市政公用工程施工及相关环境管理活动  O：资质范围内建筑工程施工，市政公用工程施工及相关职业健康安全管理活动  包括除GB/T19001-2016标准8.3条款和GB/T50430-2017规范的10.3条款以外的所有，公司按客户要求及相关国家标准、规范施工；  除本公司无外包  目前公司在册人员58人，与申报人数一致；  公司在管理手册和制定的《风险和机遇的应对控制程序》中，确定了对公司有利的内外部环境因素，对公司不利的内、外部因素有：市场竞争非常激烈，国家和政府对企业环保要求提高等。  公司通过业内展会、同行交流、座谈会、每周工作例会、QQ、微信等进行内外部沟通，并定期进行评审，形成会议记录。  抽查2019年总过程风险机会识别措施评价表，内容及记录清晰。  公司确定的相关方有员工、顾客 、政府机构、审核机构、供方等。  理解员工诉求的形式为谈心、茶话会等；理解银行等相关方的形式主要为电话沟通、上门拜访等；  员工关注的主要问题有工资、待遇、晋升机制、福利等，供方和合作伙伴关注的主要问题互利和连续性，产品质量、售后服务、成本价格、交付期等。  查见《组织环境和相关方需求分析清单》  相关方：员工、顾客 、政府机构、审核机构、供方、银行、税务、邻居单位、物业等  需求和期望：服务质量符合顾客要求；及时交货；价格合理等。  对相关方的要求的监视和评审的方法多样，通过QQ和微信等现代通讯手段是常用的便捷而又高效主要方法。  公司在管理手册和制定的《风险和机遇管理制度》中，确定了对公司有利的内外部环境因素有：计算机网络科技领域内的技术开发，会议展览服务同行业有竞争优势、国家对产业扶持力度加大。对公司不利的内、外部因素有：管理水平还需提高，统一员工认识、获得客户依赖等。  公司通过业内交流会、展会学习、座谈会、每周工作例会、QQ、微信等进行内外部沟通，并定期进行评审，形成会议记录。  公司确定的相关方有员工、客户、政府机构、审核机构、供方等。  理解员工诉求的形式为谈心、茶话会等；理解政府机构等相关方的形式主要为电话沟通、上门拜访等；  员工关注的主要问题有工资、待遇、晋升机制、福利等，供方关注的主要问题是长期合作、互利共赢以及货物回款时间等。  对相关方的要求的监视和评审的方法多样，通过QQ和微信等现代通讯手段是常用的便捷而又高效主要方法。  公司通过请咨询专家到公司来宣传、培训、结合原已经形成的质量、环境和职业健康安全管理体系文件，修订整合建立了质量、环境和职业健康安全管理一体化的管理体系，以GB/T19001-2016标准为主线，以“过程方法”为基础，融入了GB/T24001-2016及ISO45001：2018标准要求，并明确了过程顺序和相互作用以及过程有效运作和控制所需的准则和方法。在管理手册中，确定产生非预期的输出或过程失效对产品和顾客满意带来的风险，以及应对措施。组织制定管理评审控制程序，定期进行评审，必要时变更过程，以确保过程持续产生公司期望的结果。 | OK |
| 领导作用与承诺 | QEO5.1  J4.3 | 总经理：孙宏；管代：冯学伟职业健康代表：程军、陶鑫  通过与总经理交流：总经理从以下活动方式对公司建立、实施质量、环境和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：  1、公司以会议、培训等形式对员工进行满足顾客要求和适用法律法规要求重要性的教育，使全体员工意识到满足上述要求是公司适应市场经济，树立良好形象，提高经济效益至关重要的管理行为；  2、制定和发布公司自身发展质量方针；  3、确保管理目标的制定、分解落实到相关职能和部门，并激励员工为实现目标而努力；  4、定期进行管理评审，以评价管理方针、管理目标的适宜性及实现情况，同时评价管理体系的适宜性、充分性和有效性。  5、为确保建立、运行和持续改进管理体系所需的一切资源得到满足，公司提供了信息、技术、人力、设备、环境和资金等必要资源。 | OK |
| 方针 | QEO5.2  **J3.2** | 质量/环境/安全方针：  安全第一、保障健康 质量为本、规范施工  减少污染、节能降耗 遵纪守法、持续改进  理解为：  安全第一、保障健康: 坚持安全第一，预防为主的安全生产方针，保障工作场所内员工，临时工作人员，合同方人员，访问者和其他人员的健康和安全。  质量为本、规范施工: 为顾客提供满意的产品是我们的目标，也是企业生存与发展的根本，严格按施工组织设计和规程规范施工是保证工程质量的重要手段。  减少污染、节能降耗: 采取措施避免或减少污染，保护生态环境是我们的社会责任，不断改进工艺，提高管理水平节约能源降低消耗，是提高企业效益的需要，也是保护整个社会生存环境的需要。  遵纪守法、持续改进: 自觉遵守法律法规是公民的义务，也是企业的义务，本公司自觉遵守，严格执行国家及地方有关质量、职业健康安全及环境保护等方面的法律法规及其他要求。通过运行控制和按规定时间间隔进行内部审核，管理评审等措施，对质量、职业健康安全、环境管理体系进行持续改进。  公司只有在经营上坚持诚信守法、强化安全、环保义务和责任，企业才能持续发展。  公司管理方针所体现的几个方面的内涵做出了诠释，方针与公司的总体经营理念相适应、协调，符合企业目前现状，体现了让客户满意、保证质量符合性、预防污染、安全健康、遵纪守法、持续改进的承诺。  QEO管理方针在手册上进行了确定和发布，并通过文件发放的形式发放至各部门、给员工进行了宣传培训。  QEO方针对外进行了发布。  手册对方针的内涵进行了阐述，为目标制定及评审提供了框架，每年至少一次,在管理评审会议上讨论其适宜性和改进机会。  企业的QEO方针的内容和管理基本符合标准和法规要求。 | OK |
| 组织的角色、职责和权限；  资源、角色、职责、责任与权限 | QEO5.3  **J4.2** | 查《管理手册》包括了企业组织机构图、职能分配表。  该公司目前成立了四个部门：行政部、工程部、业务部、财务部。  抽查：组织机构图、职能分配表、职责描述，基本保持一致。  公司编制了《岗位任职要求》对总经理、管理者代表、各部门的岗位职责和权限进行了规定，内容全面合理。各部门、岗位之间通过会议、文件传阅、培训等方式相互了解职责与权限。  项目部设置有：项目经理、施工员、材料员、安全员、质检员、资料员等岗位  总经理：孙宏 任命管理者代表：冯学伟 推选职业健康安全事务代表：程军、陶鑫 | OK |
| 应对风险和机遇的措施； | QEO6.1 | 在进行质量、环境和职业健康安全管理体系策划时，公司领导层考虑该公司所处的内外环境和问题，以及相关方的要求，识别和确定该公司工程施工和管理中存在的影响施工和服务质量的风险和机遇、通过环境因素和危险源识别及评价，合规义务的收集和评价，确定公司内外环境中存在的问题和合规义务的要求，识别公司存在的环境和职业健康安全风险和机遇。确保公司的质量、环境和职业健康安全管理体系能够实现其预期结果，预防或减少不期望的影响，包括外部环境状况对公司的潜在影响，实现持续改进。  公司存在的风险和机遇主要有：  a）工程施工中，由于人员的专业知识不足，工程质量不合格。  b）工程施工中：由于人员的环境保护、安全意识不够，造成意外环境污染和工伤事故。  c）工程施工中由于设备故障，造成人员机械伤害、触电事故和工程产品的不合格。  d）对化学危险品管理不善，造成火灾事故的发生或化学危险品的泄露  e）工程施工中，由于作业指导书、安全作业规程不足，使得产品和工程质量不合格和人员安全事件的发生。  f）采购的材料不合格，造成工程的不合格。  d）违反相关的法律法规，影响公司的社会形象，遵守法规提高公司的社会形象。  h）公司潜在紧急情况，如火灾、触电、机械伤害、中暑、车辆伤害、物体打击、窒息等。  I）经营方面的风险如PPP、资金运行等  应对这些风险，公司依据IS0 9001:2015《质量管理体系要求》，IS01400l:2015《环境管理体系要求及使用指南》；GB/T28001-2011《职业健康安全管理体系要求》、GB/T50430-2017《工程建设施工企业质量管理规范》编制了《管理手册》、《程序文件》及《管理制度》。  提供有《环境和职业健康安全运行管理制度》，内容包括环境因素、危险源的识别、评价、汇总；重要环境因素和不可接受风险的控制。  识别环境因素：110项，土方开挖、场地平整、电气安装、振动棒作业、屋面拆除、油漆涂料等产生的建筑固废废水排放、粉尘、油漆的挥发、机械切割产生噪声、能源资源的消耗；  危险源211项，包括房建、市政工程作业过程中涉及作业活动的职业健康安全，包括：坍塌、高处坠落、物体打击、施工现场临时用电触电、粉尘造成矽肺病、机械伤害、起重伤害、夏季高温中暑等；  评价重要环境因素有以如下：   1. 火灾、爆炸的发生；2）电消耗；3）固废（含危险固废）的排放；4）粉尘排放。   公司不可接受风险有以下4项：  触电、中暑、机械伤害、高空坠落 | OK |
| 目标及其实现的策划 | QEO6.2  J3.2 | 公司质量目标:工程一次性交验合格率≥95%；  顾客满意率达到≥90%以上。  公司环境目标:  固体废弃物：分类收集回收率95以上  环境污染事故控制为0；  公司安全目标:  重大以上事故发生率0  火灾发生率0。  查《目标考核表》2019年4月-10月，对目标进行考核，均达到目标，  考核人：行政部 审核：冯学伟2019.10.30 | OK |
| 变更的策划 | Q6.3  J3.4 | 公司要求：当公司质量、环境和职业健康安全管理体系变更时，应考虑：  1.变更的目的及潜在后果；  2.体系的完整性；  3.资源的可获得性；  4.责权的分配和再分配等因素。  经查：暂无变更。 | OK |
| 资源 | Q7.1.1  EO7.1  J5.1 | 询问总经理，企业为了实施质量、环境和职业健康安全管理体系，并持续改进其有效性、增强顾客满意度和体系正常运行提供了充足的资金及必要的资源，为提高员工质量意识组织了的培训，目前的资源基本满足策划需要。  总经理对资源的配备比较重视，人力资源、装修设备、技术资料和工作环境等可满足有体系覆盖范围内的活动； | OK |
| 人员 | Q7.1.2  J5.2 | 查见：公司编制《部门职责》、《岗位职务说明书》对各岗位人员的技能、教育经历、工作经历、岗位职责、培训等作了具体要求，对总经理/管理者代表、各部门负责人及一般员工等各部门、各岗位的职责和任职要求作了阐述，使与质量相关的岗位任职条件具体化了，为以后招聘工作指明了方面。  查见：《部门职责》、《岗位职务说明书》中总经理任职要求，具备一定管理经验，具有较高的综合素质和综合能力市场应变能力、熟悉公司经营管理、保证服务质量前提下、增加客户和服务项目，提高员工收入等；抽见：业务部经理：有较强的信息沟通能力、指挥能力和协调能力，熟悉市场行情、有把握客户需求的能力等。 | OK |
| 组织知识 | Q7.1.6 | 公司明确组织知识的概念及其从内部、外部获取并更新知识的来源即包括：内部来源（例如知识产权；从经历获得的知识；从失败和成功项目得到的经验教训；得到和分享未形成文件的知识和经验，过程、产品和服务的改进结果）；外部来源（如标准；学术交流；专业会议，从业主或外部供方收集的知识）。编制了《人力资源服务规范技术文件》《管理制度汇编》《施工方案》《养护要求》《验收规范》《专业技术要求》  --公司明确组织知识作为公司的重要资源，按内部文件或外来文件予以受控管理包括必要的分级保密措施。 | OK |
| 沟通 | QEO7.4  J3.2.2/  10.5.6 | 公司和部门负责人清楚公司及各部门与QES相关的内部沟通和外部信息交流的项目、内容等。如：公布、公开质量方针和质量目标、与客户（监理方）、外部供方等相关产品和服务的沟通等。  --主要的事项内、外沟通均事先做出策划或规定，  内容包括：沟通事项、沟通的职责、沟通对象、沟通内容、沟通时机、沟通方式等等。  --通常的沟通方式包括但不限于：会议、文件、改善提案、通告、内部联络书、内部电脑网络、培训、拜访、交谈、提交报告等。  --现场查看记录并口头交流确认：公司及行政部负责的相关内、外沟通效果基本满足要求。 | OK |
| 监测、分析和评价总则； | QEO9.1.1  J:9.1.3/  12.1 | 公司对需要监视和测量的对象的确定，监视、测量、分析和评价方法的选择，实施监视和测量的时机、实施分析和评价的时机界定，QMS的绩效和有效性的评价方法的采用及有关监视和测量记录的保留等要求予以较清楚的策划和确定，详见相关程序文件及监视、测量、分析和评价的实施计划。  如：（1）《绩效测量和检测程序》  （2）《内部审核控制程序》  （3）《管理评审控制程序》  （4）《应急准备和响应控制程序》  （5）《合规性评价控制程序》 | OK |
| 内部审核 | QEO9.2  J12.2 | 查管理手册，公司按标准要求编制了《内部审核控制程序》，规定了内部审核的目的、范围、职责、要求、方法频次等，规定每两次内审的时间不得超过12个月。  查，2019年《体系审核实施计划》  审核时间：2019年8月14日~18日  目的：评价管理体系与GB/T19001-2016、GB/T 50430-2017、 GB/T24001-2016 和GB/T28001-2011标准的符合程度；评价管理体系整体的持续有效性。  范围：本组织质量/环境/安全管理体系覆盖的部门/场所的生产/服务/活动  依据：GB/T19001-2016、GB/T50430-2017、 GB/T24001-2016 和GB/T28001-2011标准，管理手册，适用法律法规  审核组组长：冯学伟 ；组员：程军、陶鑫  抽查行政部审核检查表、设计部、质安部审核检查表等审核记录，审核过程及条款基本齐全，不存在审核自己部门的情况。  查本次内审共发现不合格项1个，属一般不符合。涉及业务部审核中发现没有“未能将辅材供方纳入合格供方名录”。不符合ISO9001-2015标准8.4.2条款、GB/T50430-2017标准8.2.2条款、GB/T24001-2016 及GB/T45001-2018标准8.1条款的规定。不合格类型：均为一般不合格，已经对不合格原因进行了分析，制订了纠正措施，并对结果进行了验证。  查，审核结论：公司质量、环境和职业健康安全管理体系的建立符合标准要求、实施有效。  通过内部审核，公司质量、环境和职业健康安全管理体系的建立实施是有效的，符合标准要求。 | OK |
| 管理评审 | QEO9.3  J12.3/  12.4 | 查，公司管理手册，规定了管理评审的要求：管理评审的主持人、时间频率、管理评审的输入、输出等。公司制定了“管理评审程序”,规定每年至少进行一次管理评审，每次时间间隔不超过12个月  评审时间：2019年9月15日  评审目的：对公司质量、环境及职业健康安全管理体系适宜性和有效性进行分析和评价  主持人：孙宏总经理  参加人员：各部门负责人，内审员  评审依据：   1. ISO9001：2015、ISO14001：2015、ISO45000及GB/T50430：2017标准 2. 公司的手册和程序文件 3. 相关的法律法规   与顾客有签定的合同  评审输入内容：   1. 企业方针和目标是否体现了最高管理者的宗旨和方向，是否被全体员工理解并付诸实施； 2. 公司管理体系的有效性、充分性、适宜性； 3. 企业的组织机构和资源需求及满足要求的程度； 4. 产品的完成情况及趋势分析； 5. 顾客反馈：包括意见、建议、投诉、抱怨等； 6. 有关的纠正和预防措施及其实施情况改进的意见； 7. 施工和服务满足要求的程度； 8. 工程、管理活动状况及发展趋势； 9. 潜在问题的预测； 10. 工程、管理水平改进和提高的机会； 11. 危险源、重大环境因素控制情况 12. 合规性评价的情况   各部门提交资料：  （1）体文件控制\人力资源控制 责任部门：行政部  （2）第一次内部体系审核报告 责任部门：管理者代表  （3）各部门体系运行状况报告 责任部门：各部门  （4）方针、目标实施情况报告 责任部门：行政部  （5）市场销售现状、预测 责任部门：业务部  （6）售后服务情况工作报告 责任部门：业务部  （7）体系总体运行状况报告 责任人：管理者代表  （8）纠正预防措施实施情况及效果责任部门：管理者代表持续改进的机会。  讨论问题：  1 质量/环境/安全管理体系有效性和适宜性及需要调整的建议。  2 注意导致 QEO 问题的趋势，尤其是经常出现问题的领域。  3 市场信息、顾客和相关方意见的反馈。  4.资源的充分性；  评审输出内容：  质量环境安全管理体系运行有效，符合标准要求，得到了正确的实施和保持。  质量、环境、安全方针的评审：方针合理、适宜符合要求，  体系策划情况的评审（包括法律法规、目标指标）；  预防措施和纠正措施的状况。  实施与运行情况的评审（包括资源提供、文件控制）；  体系绩效测量和监视（包括目标达成情况、内审审核）：通过考核目标达成良好，内审基本符合要求；  相关法关注：公司成立至今未收到相关法及顾客投诉抱怨；  评审结论：  公司质量、环境及职业健康安全管理体系能适应市场变化和公司现状，管理体系运行有效。方针、目标与公司的经营宗旨相适应。  改进的建议：完善已完工项目工程资料的及时归档保管，确保工程项目的追溯管理。由行政部负责。 | OK |
| 改进 总则  不符合和纠正措施  持续改进 | QEO10.1;  10.2;  10.3；  J12.5 | 公司制定系列程序文件《管理评审制度》、《内审管理制度》、《监视和测量管理制度》《客户回访》《满意度调查》、《纠正措施管理制度》及《绩效考核管理制度》，对持续改进的过程予以规定，以实现质量、环境和职业健康安全管理体系及产品符合性的持续改进。持续改进的过程包含持续改进的提出、立项、不合格的原因的分析、纠正措施的确定、跟踪和评价及负责部门和人员职责等。  公司通过质量方针、目标的达成分析、内部质量审核结果、数据资料统计分析、纠正和预防措施和管理评审等方式，以推动质量、环境和职业健康安全管理体系的持续改进。  公司制定《绩效考核管理制度》及《纠正措施管理制度》实施纠正措施，消除客户投诉的原因，以防止其再发生。  对于客户投诉管理和机制健全。  公司主要按策划的管理手册、管理制度等实施运行，主要采用内审、管理评审、数据分析、纠正和预防措施、质量方针和目标等来实现对质量、环境和职业健康安全管理体系的改进，另外主要通过日常工作中发现的问题及时予以调整解决来实现。  查见：公司营业执照 统一社会信用代码：91341124574410375C(3-3)  法人代表：孙宏  成立时间：2011.05.4  经营时间：至2031.05.03  登记机关：全椒县市场监督管理局  时间：2019.10.25  公司安全生产许可证 编号：（皖）JZ安许证字（2012）013150-1  许可范围：建筑施工 有效期：2015年04月08日至2018年04月08日  发证机关：安徽省住房和城乡建设厅 取证时间：2012.04.09  建筑业企业施工资质证书 证书编号：D334039348 有效期2021年02月16日  资质范围：建筑工程施工总承包叁级  市政公用工程施工总承包叁级  发证机关：滁州市城乡规划建设委员会 时间：2018年05月11日 | OK |

说明：不符合标注N