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(含员工代表）  主管领导：总经理： 刘军 管代: 孙甲军 员工代表: 李洋 陪同人员：王海芳 | 判定 |
| 审核员：李雅静 姜惠萍 审核时间：2021年01月31日 至2021年02月01日 下午 |
| 审核条款  QES 4.1/4.2/4.3/4.4/5.1/5.2/5.3/6.1/6.2/7.1/9.1.1/9.3/10.1/10.3；  Q6.3,  S:5.4  资质验证/范围再确认/一阶段问题验证/投诉或事故/政府主管部门监督抽查情况 |
| 理解组织及其环境  总要求 | QES  4.1 | 大庆市海默石油技术服务有限公司成立于2014年02月10日注册资本200万元。公司主营业务：安全阀维修调试服务，液压蓄能器维修调试,减压阀维修调试服务等。公司成立综合部、运营部，实行项目经理责任制来保证设备正常运行。  公司在项目质量上严格按质量保证体系运行，执行相关标准及验收规范，抓好质量检查点、质量控制点，的检查验收，强化质量控制，坚持质量第一，信誉至上的方针，确保工程质量。  同时坚持不懈地进行安全教育，保证安全生产无事故、职工健康有保证。控制环境无污染的目标实现。 还组织精锐施工力量，承担本工程的各项巡检维护调试任务。利用先进的管理方法，确保工程如期完成。  公司先后在油田企业如采油三厂、七厂、十厂、六厂、庆新油田等，完成了多项安全阀、调压阀、蓄能器维修调试项目，累计合同金额在600多万.得到用户的好评和认可。  营业执照符合要求，见附件。  公司管理体系设置了综合部、运营部  总经理刘军 介绍：公司推行管理体系的目的就是提高公司市场准入。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。公司每年从市场、客户、网络等搜集到的信息并结合公司自身业务运作情况进行分析，通过分析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。 |  |
| 理解相关方的需求和期望 | QES4.2 | 公司对这些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；股东；---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；--地方社区团体；--非政府组织等。  目前顾客的主要需求期望是：提供顾客满意的服务。 |  |
| 确定管理体系的范围 | QES4.3 | 公司管理体系范围为：  Q：安全阀、液压蓄能器、减压阀的维修调试服务  E：安全阀、液压蓄能器、减压阀的维修调试服务所涉及场所的相关环境管理活动  O：安全阀、液压蓄能器、减压阀的维修调试服务所涉及场所的相关职业健康安全管理活动  Q8.3条款不适用，理由：因该公司的维修调试，按照国标及合同的要求进行，该条款的不适用,不影响组织确保其产品和服务合格的能力和责任，也不会对增强顾客满意产生影响 |  |
| 管理体系及其过程 | QES4.4 | 该公司2020年7月10日，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。每半年对管理目标完成情况进行统计分析，出示2020年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  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等。 |  |
| 领导作用与承诺 | QES  5.1 | 公司总经理刘军介绍主要承诺有：  1)对管理体系的有效性要承担责任；  2)建立公司的管理方针和目标并确保与公司的环境相适应，与公司战略方向保持一致以及方针在公司内得到沟通理解和有效实施；  3）确保管理体系要求融入公司的物业管理及城市垃圾收集各过程。  4）促进使用过程方法和机遇风险的思维。  5)建立合理的公司组织结构,确保管理体系所需资源能被获得；  6)建立良好的沟通机制，杜绝因沟通影响管理体系运行有效性；  7）确保管理体系实现其预期的结果。  8)促使员工积极参与，指导和支持他们为公司管理体系的有效性作出贡献。  9）推动公司改进和创新；  10)做好管理岗位的任命，公司内部公开发布任命书，以支持其他管理者在其负责领域证实其领导作用；  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。 |  |
| 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、产品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 | QES5.2 | 该公司的质量、环境及职业健康安全管理方针  诚信务实服务，提高顾客满意；  遵守法律法规，提高环保意识；  关爱员工健康，安全预防为主；  不断持续改进，永远追求卓越。  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，总经理刘军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。刘军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人事部获取公司管理方针。 |  |
| 组织的岗位、职责和权限 | QES5.3 | 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，公司决定任命孙甲君为管理体系的管理者代表。其职责和权限规定如下：  a) 负责质量环境和职业健康安全管理体系建立、实施和保持的具体事宜，向总经理报告运行情况，并提出改进的建议；  b) 负责促进全体员工形成满足顾客要求的意识；  c) 负责质量环境和职业健康安全管理体系文件发放范围及程序文件的批准，《质量环境职业健康安全管理手册》和“质量计划”的审核；  d) 负责质量目标、环境和职业健康安全目标、指标和管理方案的审核和组织实施；  e) 负责选定审核组长和审核员，组织编写和审批内部审核计划；  f) 批准顾客满意度调查表或调查方案；  g) 组织并参加管理评审，向总经理或董事长特别助理/顾问汇报质量环境和职业健康安全管理体系的运行情况，并提出改进建议；  h) 就质量环境和职业健康安全体系有关事宜与第三方认证机构进行沟通和联络  查到《综合管理手册》中有安全事务代表任命书，公司任命李洋为本公司的员工代表。相关人员均对本部门的管理职责了解，在其手册上面有书面的职责权限已公布。  由员工推荐或选举产生；  对全体员工负责，直接向管理者代表或总经理反映职业健康运行的情况，反映员工的意见；  适当参与危险源辩识、风险评价和控制措施的确定；适当参与事件调查；  参与职业健康安全方针和目标的制定和评审；  对影响员工职业健康安全的任何变更进行协商；对职业健康安全事务发表意见；  了解员工及相关方对健康安全的满意度，及时沟通并提出有关建议；  自发遵守已确认的法律法规及其他要求，负责宣导员工对健康安全、环境、节能降耗进行自查意识；  。  询问管代孙甲君 **、**安全事务代表李洋职责回答正确。 |  |
| 工作人员的协商和参与 | S5.4 | 经了解公司用于在职业健康安全管理体系的开发、策划、实施、绩效评价和改进措施中与所有适用层次和职能的工作人员及其代表（若有）的协商和参与。  公司任命员工代表—李洋  并明确了协商和参与的主要内容及方式方法，主要为：  协商和参与提供必要的机制、时间、培训和资源；及时提供对明确的、易理解的和相关的职业健康安全管理体系信息的访问渠道；  主要的沟通协商渠道建立微信群或员工意见箱等内容。  通过培训室员工知道自身的权益与义务，更好的参与与保护自身的权益。 |  |
| 应对风险和机遇的措施 | Q6.1  ES6.1.1 | 1.外部因素主要有：a)社会和文化、政治、法律、监管、金融、技术、经济、自然环境和竞争环境；b)影响公司管理目标的主要驱动和趋势；c)与外部利益相关者的价值观的关系。如国家政策、标准、法律法规及其他要求的变动等；  2.内部因素包括：a)组织机构，角色和责任；b)政策、目标、实现目标的战略；c)能力、资源和知识（资本、时间、人、能力、流程、系统和技术等）；d)内部利益相关者的价值观与组织文化之间的关系；e)信息系统、信息流和决策流程；f)合同关系的形成和范围。  3.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、制定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。将需要应对的风险和机遇进行风险分析确定风险级别（一般风险、高风险），在管理体系所确定的过程（客户开发、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“经营环境分析及对策”，已认真交流风险如战略失误、环保及人力资源成本上升、竞争不断加剧等，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；加强采购、生产、研发控制；执行国家环保要求；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。 |  |
| 措施的策划 | ES6.1.4 | 在策划应对风险和机遇的措施时，行政人事部综合考虑了企业所处的环境、重要环境因素、合规义务，以及面对的风险和机遇，制定了环境、职业健康安全目标及管理方案，总经理李继栋负责批准。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，行政人事部每半年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行政人事部对其进行评审，并将完成情况以书面形式呈报管理者代表，以便提交管理评审。 |  |
| 管理目标及其实现的策划 | QES6.2 | 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：  质量环境职业健康安全管理目标  ――交付成果数据一次验收合格率 98%以上；  ――顾客满意度95%以上；  ――固体废弃物100%分类集中处理；  ――环境污染事故为零。  ――安全事故为零；  ――火灾事故为零。  目标可测量，与公司管理方针一致。  每半年由行政人事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。查到今年下半年公司管理目标完成情况，各项目标均已完成，考核人孙甲君  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，详见行政人事部该条款审核记录。 |  |
| 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。公司应考虑：  a) 变更目的及其潜在后果；b) 管理体系的完整性；c) 资源的可获得性；d) 责任和权限的分配与再分配。  公司目前对管理体系暂无变更。 |  |
| 资源、总则 | Q7.1.1  ES7.1 | 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：运营部、综合部  人员：办公人员 |  |
| 绩效测量和监视 | QES  9.1.1 | 公司编制了《顾客满意度测量控制程序》，对产品维修调试服务的质量特性进行监视和测量，以验证其符合要求的程度，确保服务符合要求。  公司制定《内部审核控制程序》 、《管理评审控制程序》 和《数据分析控制程序》为保证公司质量管理体系的有效运行，通过对管理绩效的监视与测量，确保体系运行的有效性。  查阅“部门检查记录”，  提供管理目标指标的检查考核工作，均完成目标考核要求。  查阅“环境目标、指标和方案检查记录”，体系建立至今共进行的管理目标指标的检查考核工作，均完成目标考核要求。  环境和职业健康安全运行管理检查情况：抽查2021年1-月15日环境绩效监测评价报告，主控部门：综合部，检查人：孙甲君  对产品进行检验对固废收集、节约能源等方面进行检查、劳保用品发放、安全管理进行检查，一切正常。  查公司为员工购买有养老等保险，提供购买证据。  外部对公司环境和安全管理要求一般口头交流；对供应商及客户等相关方有“相关方告知书”等。  目前未发现公司出现违规现象。无被动性绩效的监视和测量。 |  |
| 管理评审 | QES  9.3 | 提供：  1.管理评审计划，   1. 评审时间：计划2020年12月20日进行，评审方式：会议评审， 2. 编制：综合部 审批：刘军 编制日期： 2020年12月13 日，   参加人员包括公司总经理、管理代表、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． 2020年度内部审核结果；  b． 法律法规评价结果；  c． 风险与机遇管理、过程风险识别、内外部风险识别；  c． 顾客的反馈，包括满意程度的测量结果及与顾客沟通的结果等；  d. 过程的业绩和产品的符合性；  e．管理体系运行状况以及管理方针和管理目标适宜性评价；  f．相关方信息交流；  g. 纠正措施的实施状况；  h.可能影响质量职业健康安全一体化管理体系的变化；  i.改进的建议  5.管理评审报告，  管理评审结论：  公司质量、环境和职业健康安全管理体系具有适宜性、充分性和有效性，管理方针和管理目标适宜，体系运行有效  6.改进计划  a增加技术人员  b坚持体系的运行  c扩大安全阀、液压蓄能器、减压阀的维修调试服务项目  d树立环保和安全意识 |  |
| 总则 | QES 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 | QES10.3 | 公司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.证实产品生产和和研发满足规定的要求；  2.确保管理体系的符合性；  3.持续改进管理体系的有效性。  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。 | · |
| 一阶段问题验证/投诉或事故/政府主管部门监督抽查情况 |  | 一阶段提出的问题：未出示压力表，已纠正。  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