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：傅建明/华萍 陪同人员：周海燕 | 判定 |
| 审核员：林兵、石帆 审核时间：2021.7.6下午~8上午 |
| 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、7.1.2人员、7.1.6组织的知识、7.4沟通/信息交流、7.5.1总则、9.1监视、测量、分析和评价、9.1.1总则、9.1.3分析与评价、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2014年5月注册，法人：傅建明，总经理：傅建明。注册地址：杭州市滨江区长河街道滨文路358号13楼1313室；生产经营地址：杭州市滨江区长河街道滨文路358号13楼1313室；营业执照符合要求，提供了危化品经营许可证（浙杭安经字（2021）00000970）。认证范围为：Q：氯化钙、工业氨水（限许可范围内）的批发（无仓储）E：氯化钙、工业氨水（限许可范围内）的批发（无仓储）所涉及场所的相关环境管理活动O：氯化钙、工业氨水（限许可范围内）的批发（无仓储）所涉及场所的相关职业健康安全管理活动公司管理体系设置了综合部、财务部、经营部。公司申请的认证范围无环评、安评要求。总经理傅建明说：公司推行质量、环境和职业健康安全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。公司每年办公室根据由公司销售人员从市场、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。提供了SWOT分析报告，并提出了战略策略：1、服务质量上下足功夫；2、将品牌名称打的更响，占据广阔市场；3、保持原有产品，开发新产品，不断创新；4、大量的吸纳人才，增加软实力；5、投向更大的市场，吸引更多顾客。询问杨总，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10人，与申请基本一致。 |  |
| 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、环保、就业最大化、经营效益好等。识别基本充分。 |  |
| 质量/环境/职业健康安全管理体系及其过程 | QEO4.4 | 该公司2020年1月6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、组织营业执照和经营许可范围内的危化品销售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危化品的销售质量，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.识别进行许可范围内的危化品的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.通过对许可范围内的危化品的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许可范围内的危化品的销售服务。 |  |
| 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之中； 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（如人力资源、财物力资源、信息资源、技术资源、管理资源）； 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）确保并促进持续改进； j）支持其他相关管理岗位证实其在职责范围内的领导作用；k)在组织内建立、引导和促进支持职业健康安全管理体系预期结果的文化；l)保护工作人员不因报告事件、危险源、风险和机遇而遭受报复；m)确保组织建立和实施工作人员协商和参与的过程；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、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 | QEO5.2 | 该公司管理方针：——质量方针：质量第一、客户至上。——环境方针：符合环境法规、提高环境意识、预防环境污染、持续环境改善。——职业健康安全方针：安全第一、以人为本、预防为主。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。傅建明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。对从事与销售有关的管理、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、供销部、财务部，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周海燕，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。公司决定任命华萍为管理体系的管理者代表。对其职责和权限规定如下：确保本公司管理体系所需的过程得到建立、实施和保持，代表总经理行使职权；向最高管理者报告管理体系的运行、管理业绩情况以供评审，并提出管理体系改进方面的建议；确保在整个组织内提高满足顾客、相关方要求和适用法律法规要求的意识；组织落实公司管理体系的管理评审和内部审核；及时处理影响公司管理体系正常运行的有关问题；负责公司管理体系有关事宜的对外联络等。询问管代和职业健康安全事务代表周海燕职责回答正确。 |  |
| 应对风险和机遇的措施 | Q6.1E6.1.1O6.1.1 | 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、销售控制；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。 |  |
| 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控制程序》和《危险源识别和评价控制程序》。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危化品批发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危废（墨盒、硒鼓、灯管）排放、火灾发生、能源/资源的消耗等三项，识别的重大危险源主要为触电、火灾、交通事故、中暑、病毒等，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。 |  |
| 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，总经理傅建明负责批准。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，办公室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办公室对其进行评审，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 | 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、合同履约率≥99% 完成情况：100% 2、顾客满意度≥85% 完成情况：95%——环境目标：遵守法律法规，坚持以节约、高效、环保为核心的商业模式，满足环境规定要求，确保社会和相关方满意。 指标：各类废弃物按规定处置率100% 完成情况：100%——职业健康安全目标：确保员工职业健康安全. 指标：职业病发生率0 完成情况：0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。查到今年近下半年公司管理目标完成情况，各项目标均已完成，编制人周海燕，审批人傅建明。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，详见审核供销部、办公室该条款记录。 |  |
| 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。公司目前管理体系暂无变更。 |  |
| 资源、总则 | Q7.1.1EO7.1 | 查公司配备了必要的人力资源，基础设施(危化品的销售设备、办公场所、办公用品等)，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。 |  |
| 人员 | Q7.1.2 |  办公室根据各部门的需要配备管理体系运行所需的人员，任命内审员2名，均经过相关培训，有公司任命证书。提供有员工花名册，目前公司共有员工5人，各部门人员配备基本充分，基本符合要求。 |  |
| 组织的知识 | Q7.1.6 |  公司确定运行过程所需的知识。内部来源包括：公司运作准则（管理手册、程序文件、管理制度、作业记录等）、管理过程控制失败和成功项目吸取的经验教训和改进的结果等；外部来源包括：外来资料（如顾客反馈的信息、MSDS、技术规范、合同）、法律法规、市场信息等。对知识的保持采取文件资料的保存和信息系统存储方式，在公司内部通过传递、交流、培训等方式获取。为获取更多必要的知识采用工作经验总结、顾客意见的采集，行业领先者的最佳实践调查等。主要是从顾客满意度调查收集的顾客抱怨、反馈等知识。  |  |
| 沟通 | QEO7.4 | 公司编制并实施了《内外部沟通、协商、交流及相关方管理程序》，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，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。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。和员工李某某面谈，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、GB/T 45001:2020标准、体系文件、相关法律法规等.提供2020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，编制:华萍 审批：傅建明；。提供QEO《内部审核计划》；内部审核计划日程安排：2021.5.18-19，组长：周海燕，组员：沈朝军，有培训记录和总经理的任命书；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。实际审核：2021.5.18-19，有签到表，未提供手签记录。查《内审检查表》，有管理层、综合部、经营部、财务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》本次发现不符合2个，均为一般不符合。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、GB/T 45001:2020标准要求。管理体系的运行是适宜的、充分的、有效的。 |  |
| 管理评审 | QEO9.3 | 提供：1.管理评审计划评审时间：计划2021年5月24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：傅建明。但评审计划编制时间也为5月24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对公司内消防安全的配套设施配置要提高，提升消防演习的质量。②加大市场开拓力度，保障平台交易规模达标。以上改进措施，目前正在实施中，后续可进一步关注。 |  |
| 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 |  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.证实销售满足规定的要求；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。 |  |
| 员工代表 |  | 根据举行结果，公司任命 陈建东 为公司员工代表；经洽谈，员工代表知晓职责。公司规模不大，所有公司活动基本全员参与和协商；本次职业健康安全体系建立，全体员工基本知晓。劳动待遇、休息时间、劳动劳保等相关方面的工作，由陈建东代表职工直接与总经理沟通。在公司劳动期间，公司要求统一着工作服等劳保用品；员工一年领取两套工作服装。定期领取劳保用品：手套、口罩等。物业服务人员配有相应的防护工具，公司办公室实行单双休制，一天工作8小时，安保人员两班倒，夜班人员休两天，员工每年有5天带薪休假权利。公司有按制度执行的罚款制度，但公司无恶意扣工资和罚款情况。 |  |
| 财务支出 |  | 主要支出劳保等用品约3000元，有于日常口罩发放和办公日常消费品。 |  |

说明：不符合标注N

备注：林兵审核EO; 石帆审核Q，E实习审核；