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：田月华 陪同人员： 王益枫 | 判定 |
| 审核员：张磊、王建红 审核时间： 2021.9.25 |
| 审核条款：Q/E/O: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/环境管理体系及其过程、5.1领导作用和承诺、5.2质量/环境方针、5.3组织的岗位、职责和权限、5.4工作人员的协商和参与(O)、6.1 应对风险和机遇的措施 、6.2.1 环境目标（E）、6.2职业健康安全目标及其实现的策划（O）、6.3变更的策划、7.1.1（EO7.1）资源总则、7.1.6组织知识、9.1.1总则 、9.2 内部审核、9.3管理评审、10.1改进总则、10.2 不符合/事件和纠正措施、10.3持续改进 |
| 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2018年5月21日成立，法人：田月华，总经理/管理者代表：王益枫。注册地址：浙江省杭州市萧山区城厢街道湘湖路36-12号。统一社会信用代码：91330104MA2B2XF66X；营业期限：2018年5月21日至长期；范围：技术服务、技术开发，再生资源回收，生活垃圾处理装备制造，信息咨询服务，城市生活垃圾经营性服务（许可范围内）。认证范围为：Q：城市生活垃圾分类、再生资源销售、环卫平台软件开发及销售E：城市生活垃圾分类、再生资源销售、环卫平台软件开发及销售所涉及场所的相关环境管理活动O：城市生活垃圾分类、再生资源销售、环卫平台软件开发及销售所涉及场所的相关职业健康安全管理活动本次为认证范围扩项补充审核，扩项内容：城市生活垃圾分类公司现有5个职能部门：技术部、综合部、市场部、运营部和财务部；查“职能分配表”各部门职责权限基本明确。受审核方在建立质量、环境和职业健康安理体系预期结果的各种内部因素和外部因素，结合企业的发展、考虑并制定了与企业发展的战略规划。总经理确定与本公司管理目标和战略方向相关并影响社会因素等。这些因素包括了需要考虑的正面和负面因素或条件。作外部和内部因素的分析，外部因素考虑本地失业率、教育水平、组织市场占有率、业主增长趋势等方面；内部因素分析较多，分别从财务因素、基础设施、人员能力等因素展开，采用结果导向分析法；日常会议上常议以上各因素，以实现监测和评审，并输出未来发展规划。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。 | Y |
| 理解相关方的需求和期望 | QEO4.2 | 公司制定了《相关方需求和期望控制程序》，确定了与本公司体系有关的相关方，并进行有效控制。公司相关方主要有：顾客、劳务人员、供方、政府机构、法律法规及监管机关、员工、审核机构。相关方和其需求和期望列举如下：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 相关方 | 需求及期望描述 | 应对措施 | 结果评价 |
| 顾客（甲方） | 1. 建立有效的质量、环境及职业健康安全管理体系并运行；
2. 持续满足合同要求的服务质量
 | 1. 在公司内部建立ISO9001：2015、ISO14001：2015及ISO45001：2018管理体系，并在公司内部有效实施；
2. 通过甲方要求的识别、评审及转化，建立有针对性的服务方案实现顾客（甲方）的要求及期望
 | 基本按应对的措施控制管理，基本满足要求 |
| 外部供方 | 1. 稳定、持续的开展双方的业务合作；
2. 通过双方的深度合作降低外部供方的成本，提升供就链的持续竞争力
3. 提供供方更先进、更规范化、更有竞争力的管理制度促进供方持续改善，提高供方的水平，实现真正意义上的双赢
 | 1. 持续推动一体化战略，建立与供方稳定的战略联盟关系；
2. 加大对供方的供货及服务质量监督力度，提升供方供货质量及服务水平，持续有效的降低供方的成本
3. 通过公司建立ISO9001：2015、ISO14001：2015及ISO45001：2018管理体系，对供方持续的施加影响
 | 基本按应对的措施控制管理，符合要求基本满足要求 |
| 员工 | 1. 个人能力及职位得到提升；
2. 福利措施的持续满足
3. 职业健康防护的落实
 | 1. 建立规范化的人力资源及培训机制，构建更加公平、透明、规范化的岗位竞争机制；
2. 持续落实劳保用品、过节费、确保月休等福利措施的实施；
3. 建立员工健康检查机制，每年安排员工体检；
4. 确保清洁员工社保及团队意外险的落实到位
 | 基本按应对的措施控制管理，基本满足要求 |
| 环保局 | 符合环境法律法规要求 | 建立ISO14001：2015管理体系并在公司实施，按要求力所能及的做好环境保护工作，如垃圾分类、废弃溶剂瓶或器皿收集处理、节能降耗等 | 基本有按标准要求实施，基本满足要求 |
| 安监局 | 1. 防止清洁药品泄漏伤害；
2. 防止高处作业摔伤伤害等
 | 建立防泄漏及高处作业摔伤伤害应急预案并根据实际情况定期演练等 | 有按要求建立应急预案等基本满足要求， |

企业对这些相关方制定相关要求并进行监视和评审。总经理负责，依据相关法律法规、国际惯例等对相关方进行监视和评审。 |  |
| 质量/环境/职业健康安全管理体系及其过程 | QEO4.4 | 公司管理层按照 ISO9001：2015 管理体系标准、产品质量、顾客的要求、国家法律法规以及自身发展的需要，对企业管理体系进行策划，识别、确定所需的过程，建立形成文件化的管理体系。公司对整个体系进行了策划，形成了文件化的管理手册、程序文件、三级管理文件（管理制度汇编等）、外来文件以及所要求的记录。管理手册（编号QD/QEO—2021）于2021.6.1 生效实施。对体系及其相互关系做了描述，明确过程的方法、运作要求，配置适当的资源，实施监视和测量，收集种类信息，经分析、总结，提出持续改进的要求，使管理体系得以保持。程序文件符合质量管理体系标准要求，收集了与质量体系有关的外来文件，记录表单满足公司目前的质量体系运行的需要。经审核评审，基本适宜，符合要求 |  |
| 领导作用与承诺--总则 | QEO5.15.1.1 | 经与企业总经理、管代沟通交流，了解相关领导作用与职责，基本能回答清楚。提供管理手册（编号 QD/QEO—2021），规定了运营部、综合部、市场部、技术部等各部门的职责，基本符合。制订了 QES 方针，并确认了公司的质量、环境、职业健康安全的目标，为 QES 体系运行提供了充足的资源。公司总经理田月华 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城市生活垃圾分类过程。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 | QEO5.2 | 总经理能确保制订公司的质量环境职业健康安全方针，并向员工和相关方进行宣传。质量、环境、职业健康安全方针：服务至上，诚信第一；规范管理，遵纪守法；预防污染，保护环境；保障安全，持续改进。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。吴海舰 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，相关方也可通过综合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，在提供的管理手册附件中规定了各个部门的职责和权限。各程序文件中也对相关职责进行了规定。各个部门的职责和权限在公司内部得到了沟通。职业健康安全管理事务代表任命为田泽良，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。公司决定任命王益枫为管理体系的管理者代表。对其职责和权限规定如下：确保质量环境职业健康安全管理体系的过程得到建立、实施和保持；向最高管理者报告质量环境职业健康安全管理体系的业绩和任何改进的需求；在整个组织内贯彻环境保护及职业健康安全意识，促进顾客要求意识的形成；就质量环境职业健康安全管理体系有关事宜对外联络，负责与认证机构联络与协调方面的事项。询问职业健康安全事务代表田泽良职责回答正确。 |  |
| 应对风险和机遇的措施 | Q6.1E6.1.1O6.1.1 | 1、查到：《风险和机遇的应对措施控制程序》QD/CX25-01。规定了对风险识别的方法和职责及部门责任等。2、查到：《风险和机遇评价与应对策划表》包括了对内部和外部因素造成的风险进行了分析和评价。3、组织识别的风险和机遇包括：组织环境识别不齐全、相关方要求识别不完整；领导对管理体系不重视，没有履行足够的承诺、未能配置足够的资源；客户要求识别不完整、未能确保能够满足客户要求就签署合同等等面临的风险等。企业策划的应对其中高风险客户的需求的风险和机遇的措施主要 1.对市场需求服务的发展趋势分析应该经过反复论证。2.对客户的要求实施监视和测量。 3.在确定与客户签署合同前落实合同评审事宜。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《风险和机遇的应对措施控制程序》，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，合同评审过程等）中，整合制定针对性管理措施（如程序控制等）。机遇：再生资源回收、垃圾分类市场前景看好、政策的支持。 | Y |
| 管理目标及其实现的策划 | QEO6.2 | 公司编制了《目标、指标及环境管理方案控制程序》QD/CX16-01 ,规定了质量环境安全目标管理的方法和职责等。1、公司制定了《质量环境安全目标指标及考核办法》，对质量环境安全目标进行了明确。2、提供《2021 年目标任务考评表》，统计了公司 2021 年 1 月-8 月质量目标及完成情况。公司目标完成情况：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 分解目标 | 计算方法 | 责任部门 | 目标实际完成（2021.01-2021.08） |
| 顾客满意率≥90% | 顾客满意度=∑n1+n2+n3+……+ni/n | 综合部 | 已完成 |
| 固废分类处置率100% | 处理数/总数×100% | 综合部 | 100% |
| 重大人身伤亡事故为零 | 实际发生数 | 综合部 | 100% |
| 无职业病发生，无工伤事故发生 | 实际发生数 | 综合部 | 0 |

目标可测量，与公司管理方针一致。具体由综合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2021年公司管理目标完成情况，各项目标均已完成。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，详见审核综合部该条款记录。 | Y |
| 变更的策划 | Q6.3 |  在《管理手册》中明确“变更的策划”的要求。当组织确定需要对管理体系进行变更时，变更应按所策划的方式实施组织应考虑4个方面要求：1. 变更目的及其潜在后果；
2. 质量环境职业健康安全管理体系的完整性；
3. 资源的可获得性；
4. 责任和权限的分配或再分配。。

管理体系从2021年实施以来无涉及变更。 | Y |
| 资源、总则 | Q7.1.1EO7.1 | 在《管理手册》中明确“资源/总则”的要求。总经理/体系负责人介绍及现场观察：组织能确定并提供建立、实施、保持管理体系所需的资源，包括内部资源，考虑现有内部资源的能力，将增加人员的引进和培训，提高服务能力，并适时考虑外部资源（从外部供方获得的资源）。覆盖产品/服务/活动及体系运行所需的资源，主要有：1、人员（45人）2、办公场地（4200平方米）3、办公、服务设备（电脑、打印机、投影仪、称重设备等）4、办公、业务操作软件从现场观察：过程运行环境较好（可详见相关条款审核记录）、据介绍：公司重视组织知识（可详见相关条款审核记录），以上能符合服务的需要，并能支持体系运行和改进的需要。 | Y |
| 监视测量分析和评价总则 | QEO:9.1.1. | 对管理体系的过程能力进行监视和测量，主要通过内审对管理体系运行的符合性和有效性进行监测，内审详见综合部审核9.2条款；再通过管理评审对管理体系的充分性、有效性和适宜性作了肯定的评价，详见管理层9.3条款记录；通过目标考评，监测管理体系运行的有效性，详见综合部审核6.2条款。另综合部提供的监视测量记录，抽查内容如对于过程监视和测量发现的不合格也采取了改进措施。公司的过程监视和测量方法有效。编制了《绩效测量和监视控制程序》，检查内容有日常检查；目标指标检查；体系运行检查；日常检查由综合办公室每月对各个部门进行检查；目标指标由各个部门进行统计；抽查《QEO目标/指标/管理方案完成情况检查表》，均合格抽查《工作环境、安全检查表》，抽2021年7月28日、2021年8月30日均无异常 | Y |
| 管理评审 | QEO9.3 | 提供：1.管理评审计划评审时间：计划编制日期2021-9-11，计划实施日期2021-9-15， 评审方式：会议评审，编制：王益枫 批准：田月华。参加人员包括公司管理层和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。提供了各部门提交体系工作总结，管理评审输入：内部审核情况、顾客反馈——包括顾客及相关方满意或不满意及顾客的抱怨、过程业绩——质量/环境/职业安全健康管理体系的过程是否达到了预期的结果、产品环境安全指标的符合性——符合顾客、法律法规和公司自身的要求、预防和纠正措施的跟踪措施的实施状况等；参加人员包括公司总经理、管理者代表、各部门负责人。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。需要改进的方面有：1、员工对标准体系文件还有待进一步提高，特别是新员工；2、各个部门职责权限还需细分，部门还存在“行未果，果未纠”的现象；3、对相关方还需进一步施加影响，提高其对质量环境安全的意识。以上改进措施，目前正在实施中，后续可进一步关注。查看有：各部门提交体系工作总结:组织能保留以上形成文件的信息，作为管理评审结果的证据。 | Y |
| 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。 | Y |
| 持续改进 | QEO 10.3 |  对持续改进确定措施，以消除潜在不合格的原因，防止不合格的发生。查其内容符合标准要求。询问负责人对预防措施实施的时机、方法和要求等，基本明确。预防措施：已制定应急预案等,预防潜在的不合格发生。有管理评审提出的改进计划，目前正在实施中。基本建立自我完善的机制、并持续有效。在《管理手册》中明确“持续改进”的要求。据体系负责人介绍：总经理负责识别组织变更、风险变更并作改进，检验部及各部门配合负责数据分析，并利用分析结果改进管理体系。总经理及体系负责人介绍：组织确定并选择了改进机会，包括：改进服务以满足要求并关注未来的需求和期望、纠正、预防或减少不利影响、改进管理体系的绩效和有效性，并采取必要措施，以满足顾客要求和增强顾客满意要求，满足环境和职业健康安全法律法规，提升环境和职业健康安全绩效等方面。在持续改进方面，制定了《不合格控制程序》、《不符合、纠正与预防措施控制程序》等相关文件化信息要求，并考虑了分析、评价结果，确定是否存在应关注的持续改进的需求和机遇，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。 | Y |
| 上级产品抽查情况 |  | 未有上级检查情况发生； | Y |
| 顾客满意、相关方投诉及处理情况、初审不符合整改情况 |  | 未收到顾客大投诉；电话顾客电话及时处理；现场查看初审不符合项（计量器具没校准）已整改 | Y |

说明：不符合标注N;