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：杨利刚 陈华菊 陪同人员：杨俊垚 | 判定 |
| 审核员：林兵 、王献华 审核时间：2021年10月29日 上午 |
| 审核条款：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、6.1.4措施的策划、6.2质量/环境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组织知识、7.4 沟通、7.5.1 总则、9.1.1 总则、9.2 内部审核9.3管理评审、10.1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； 环保经费情况等； 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 | QE4.1QE4.3企业资质国/地监督检查客户和相关方投诉及处理 | 该公司2001年11月19日，注册，法人：杨利刚，总经理：杨利刚 管理者代表（总经办主任）：陈华菊。注册地址：安吉县上墅乡刘家塘村2幢；生产经营地址：安吉县上墅乡刘家塘村2幢营业执照符合要求，在有效期限，见附件。认证范围为：Q：重竹地板的研发、加工（除竹拉丝、竹染色、竹漂白）E：重竹地板的研发、加工（除竹拉丝、竹染色、竹漂白）所涉及场所的相关环境管理活动；公司现有7个职能部门: 总经办、生产部、质检部、供销部、财务部；查“职能分配与过程关系表”各部门职责权限基本明确。提供安吉县环境保护局安环建【2016】62号，关于安吉县天驰竹木业有限公司重组竹地板生产线技改项目环境影响报告表的批复； 安吉县环境保护局安环验【2017】48号文件：安吉县天驰竹木业有限公司重组竹地板生产线技改项目环保设施竣工验收意见，批复生产总量为125万平方米重组竹地板生产线； 油漆废气经低温等离子处理后高空达标排放； 噪声达标排放； 办理排污许可证； 提供排污许可证，编号：91330523733232706M002U，有效期至2022年11月17日受审核方在建立质量、环境管理体系时，结合企业的发展、考虑并制定了与企业发展的战略规划，查有：公司制定的初步发展规划，另一部分未形成文件，总经理谈话过程中涉及。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。作外部和内部因素的分析，外部因素考虑顾客需求、竞争、原材料等方面；内部因素分析较多，分别从内部资源、企业文化、员工等因素展开，提供SWT分析图；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、环境或事故等。目前公司共有33人，与申请基本一致。 | Y |
| 理解相关方的需求和期望 | QE4.2 | 公司主要对与质量环境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生产、环保生产、就业最大化、经营效益好等。识别基本充分。提供《组织内外部期望或要求识别表》，识别员工、所有者或股东、供应商、顾客、社会等要求。 | Y |
| 质量/环境/管理体系及其过程 | QE4.4 | 该公司2021年1月5日根据自身的实际情况导入质量环境管理标准体系，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、组织营业执照和质量环境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生产质量，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.识别进行经营范围内的重组竹地板的生产和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.通过对经营范围内的重组竹地板的生产和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经营范围内的重组竹地板销售服务。无外包过程。采用过程方法建立、实施管理体系，运用PDCA方式指导体系各过程运作，并将利及基于风险思考的方式，对管理体系过程进行了识别确定。公司建立文件化管理体系，有《管理手册》、《程序文件》、《第三层文件》和《管理制度汇编》等；产品主要按标准要求生产：GB/T30364-2013;主要服务过程：客户订单-竹板→砂光机定厚→四面刨加工→双端铣加工→豪迈铣槽线→水平衡→地板封背油漆线→地板腻子机线→油漆线→成品打包→仓库。管理体系实施以来，已经有10个多月，体系运行基本正常，符合要求。 |  |
| 领导作用与承诺--总则 | QE5.15.1.1 | 公司负责人说主要承诺有：a）对质量环境管理体系的有效性承担责任； b）确保制定质量环境管理体系的质量、环境方针和质量、环境、方针目标,并与公司环境和战略方向相一致； c）确保质量环境管理体系要求融入与公司的业务过程； d）促进使用过程方法和基于风险的思维； e）确保获得质量环境管理体系所需的资源； f）沟通有效的质量环境管理和符合质量环境管理体系要求的重要性； g）确保实现质量环境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管理体系的有效性； i）推动改进； j）支持其他管理者履行其相关领域的职责。 公司对全体员工进行了顾客关注焦点、环保、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和服务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 | QE5.2 | 该公司管理方针：质量、环境方针：精心制作、提升品质、立足市场、顾客满意；规范操作，减少环境污染；关爱生命，预防安全事故；遵纪守法，追求不断改进。公司以质量、环境标准为基础，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。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，相关方也可通过总经办获取公司管理方针。 |  |
| 组织的岗位、职责和权限 | QE5.3 | 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，公司设置了总经办、生产部、质检部、供销部、财务部，并对各部门的职能进行了分配和规定。公司决定任命陈华菊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意识，促进顾客要求意识的形成；就质量环境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。 |  |
| 应对风险和机遇的措施 | Q6.1E6.1.1 | 1.质量风险与机遇：直接产品质量风险与机遇、间接产品质量风险与机遇。2.环境风险与机遇：主要有自然、人文、政治、经济以及其他。3.经营风险与机遇：主要有员工、设备、供销链、技术、管理、产品、法律、专利及产权。4.市场风险与机遇：包括市场容量、竞争力、价格、促销。5.财务风险与机遇：有融资/筹资、资金偿还、资金使用、资金回收、效益分配。6.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，缺少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。在管理体系所确定的过程（设计开发、生产、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“企业风险和机遇应当策划表”，已认真交流风险如重大投资决策失误、组织/人员匹配不足、运营规划不当等，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；加强投资决策控制；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。 | Y |
| 环境因素识别、危险源识别 | E6.1.2 | 公司编制了《环境因素识别和评价管理程序。公司在所界定的质量环境管理体系范围内，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及其相关的环境影响。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、影响的环境因素，即重要环境因素和重大危险源；重要环境因素可能导致与有害环境、影响（威胁）或有益环境、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、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基本覆盖到公司所涉及的环境管理活动，确定的重要环境因素主要噪声排放、固废的废弃、废水排放、废弃排放、火灾发生、潜在火灾、水、电、原材料等消耗等，识别的重大危险源主要为触电伤害、机械伤害、火灾事故、粉尘排放等，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的识别和控制见各部门的审核记录。 | Y |
| 环境的合规义务合规性评价 | E6.1.3E0.1.2 | 公司编制了《合规性评价管理程序》对合规义务和合规性评价进行了管理。公司建立、实施并保持程序来识别与公司的活动、产品和服务有关的法律、法规和其它要求，并建立获取这些要求的渠道。确定适用的法律、法规和其它要求如何运用到公司的活动、产品和服务以及相关的环境因素和风险因素。查所提供的《适用的法律法规与其他要求清单》，基本涵盖所涉及的各相关方。 | Y |
| 措施的策划 | E6.1.4 | 在制定环境目标指标时，总经办负责制定质量环境、目标及管理方案，总经理负责批准。环境、管理方案中明确为实现环境、目标和指标的责任部门；规定实现环境、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、管理方案的实施，体系推行人每季度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、目标及管理方案由总经办对其进行评审，并将完成情况以书面形式呈报体系推行人，以便提交管理评审。 |  |
| 管理目标及其实现的策划 | QE6.2 | 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. 成品一次性交验合格率≥95%；
2. 顾客满意率≥95%；
3. 合同履约率100%。

——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。环境指标：1. 废水、废气、噪声达标排放；

2、固废按规定分类处置率100%；3、火灾发生率为0。目标可测量，与公司管理方针一致。具体由总经办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6月30日目标考核记录，公司管理目标完成情况，各项目标均已完成。针对重要环境因素制订了管理方案并予以实施，基本有效，详见审核生产部、总经办该条款记录。 |  |
| 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。管理体系从2021年1月5日实施以来无涉及变更。 |  |
| 资源、总则 | Q7.1.1E7.1 | 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：总共员工33人，管理人员10人，工人23人，具备重组竹地板研发和生产的技术能力，建筑使用面积约16000平方米，生产车间面积约5000余平方米，办公楼办公面积，1000平方，仓库10000平方；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），以上能符合产品及生产的需要，并能支持体系运行和改进的需要。 |  |
| 沟通 | QE7.4 | 公司编制并实施了《信息交流管理程序》，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，公司内部以口头、会议、电话、微信、QQ等形式沟通；会议有年度、季度和月度会议；沟通相关服务要求、环境事项。对外沟通由总经办统一负责。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、信息进行相互沟通。和员工华某某面谈，知道公司的管理者代表及事务代表。审核周期内未发生因沟通不善造成的的问题。 |  |
| 内部审核 | QE9.2 | 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标准、体系文件、相关法律法规等.提供2021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（2021.07），编制:宋喜凌 审批：陈华菊。提供QE《审核实施计划》；内部审核计划日程安排：2021.7.15-16，组长：陈华菊，组员：宋喜凌，有培训记录和总经理的任命书；审核目的、依据、范围和方法及审核安排，计划覆盖的部门或条款基本齐全，查看内审相关资料，内部质量管理体系审核实施，共有8人参加会议，其中：包括总经理、体系推行人、各部门负责人（查参加部门、人员基本齐全），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，有签到表。查《内审检查表》，有管理层、总经办、营销部、财务部、生产部、质检部等部门的审核记录，条款与策划一致，记录真实、完整。包括QE体系所有条款，没有遗漏。查《不合格报告》本次开具不符合报告2份，主要涉及Q9.1.2/E9.1.2条款。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/环境管理体系基本符合GB/T 19001-2016、GB/T 24001-2016标准要求。管理体系的运行是适宜的、充分的、有效的。查上述资料反映：能保留形成文件的信息，作为实施审核方案以及审核结果的证据。 |  |
| 管理评审 | QE9.3 | 提供：1.管理评审计划评审时间：计划2021年7月28日进行，初审无间隔要求， 评审方式：会议评审，编制：总经办 批准：杨利刚。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QE标准意识，以QE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，QE方针在目前是适宜的、充分和有效的。QE基本有效、充分和适宜。管理评审改进建议：①进一步建设风险管理体系，提高风险管理能力。②加强产品过程检验和成品检验。以上改进措施，目前正在实施中，后续可进一步关注。 |  |
| 总则 | QE 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。  |  |
| 顾客满意、相关方投诉及处理情况 |  | 未收到顾客大投诉；电话顾客电话及时处理；未有产品召回情况。 |  |
| 一阶段问题验证 |  | 文件已修改，其他问题未整改，不影响二阶段审核。 |  |

说明：不符合标注N