

三十七、XX 电力有限责任公司

推荐机构：上海质量体系审核中心

认证类型：环境和职业健康安全管理体系审核

审核人员：魏建清 华鸣

受某大型集团公司委托，2013年初，上海质量体系审核中心（SAC）人员前往地处武汉的一家高新技术企业审核。审核内容包括质量（Q）、环境（E）、职业健康安全管理体系（S）的再认证，以及信息安全管理体（I）初次认证。

一、审核准备

（一）审核组配备

选派具有扎实理论水平和过硬审核能力，熟悉专业现场管理，掌握卓越绩效评价准则的审核员组成审核组。包括首次参与该集团公司及下属企业审核的审核员。

同时，审核组指定四个小组长，分别对受审核方的质量、环境、职业健康安全和信息安全管理体审核发现进行归纳、总结和提炼，并系统地提出有价值的持续改进意见。

（二）审核策划及关注重点

根据现场专访和查阅相关文件所掌握的受审核方结合型管理体系的实际运作状况，为确保认证的充分性和有效性，SAC 决定分两个阶段的进行现场审核。

策划确定第一阶段审核的重点主要是放在现场查找问题上，即应牢牢把握审核的“充分性”。旨在通过第一阶段的现场审核，实地掌握“文件审核”不能或不易发现的存在问题。为此，明确指出不仅关注受审核方工作场所附近，由受审核方控制下的工作相关活动所产生的环境因素和危险源；而且关注源于工作场所外，能够对工作场所内受审核方控制下的人员的环境和职业健康安全产生不利影响的环境因素和危险源。审核员要通过现场走访，充分了解受审核方产品（服务）实现过程是否符合规定要求；基础设备设施（含特种、后勤保障设备与设施；环保与劳动保护设施）、危险化学品库房、大型露天高压试验场所、大型配电盘等

原材料堆放场所,以及生活和危化品废弃箱房等是否满足所策划的运行控制与监视测量要求,为第二阶段审核创造良好条件。

策划确定第二阶段审核的重点放在对查找的问题是如何做出响应的,即应牢牢把握审核的“有效性”。旨在对第一阶段所发现的问题,逐一在现场验证受审核方所采取纠正/纠正措施的有效性上。

由于受审核与某研究院属同一物理地点,俗称“厂中厂”。因固定资产归属、管理职责等因素,故审核活动中需在现场重点关注受审核方对相关方的影响以及相关方对受审核方的影响。

审核策划还明确,现场需关注受审核方关键作业/管理岗位的员工(含相关方)是否具有相应的能力(包括应急准备和响应);结合型审核(Q/E/S/I)应合理分配有限的审核时间,须把重点放在E/S上。

考虑到受审核方产品复杂、地域和部门多,应适当增加审核总人日数,以确保认证审核有效性。据此,第一阶段审核增加4人日数;第二阶段审核增加8个人日数。

二、审核实施

(一) 审核概况

审核组通过第一阶段现场审核,发现了受审核方结合型管理体系运行中存在的29个(包括“A”/“B”类12个)问题,这些问题中属于现场管理的问题占到82.5%。审核组在与受审方交流的末次会议上指出,若不在规定的时间内加以整改,第二阶段审核将按照认证审核程序无法进行的审核结论时,参加末次会议的人员无不深感压力巨大。

第一阶段审核结束会议后,当受审核方总经理获知审核结论,吃惊不小。指示须在规定的时间内,全面落实审核组提出的各项改进要求。于是,各职能部门认真学习管理体系标准要求,在规定的期限内逐一进行了整改,举一反三,采取纠正措施,向审核组递交了较为翔实的改进前后的客观证据。

审核组获得受审核方在接受第二阶段审核后不久,将面临生产场所局部搬迁的信息后,指出:须在全员、全方位、全过程对新场所进行环境因素的识别与危

险源的辨识的基础上，合理、正确评价重要环境因素与风险，并有效地把管理风险控制在可接受的水平。

审核员在审核间隙，还应询问回答了诸如“环境影响评价”“三同时”等“合规性评价”相关问题，帮助相关职能部门人员在正确理解管理体系标准的前提下，对如何落实相关环境保护和职业健康安全防范，加强人员相关培训、意识教育，持证上岗和应急准备和响应等提出了明确要求，特别是对2014年1月1日起实施的《中华人民共和国特种设备安全法》，要求应进行关注并确保落实到位。

（二）主要的审核发现与改进的管理绩效

1. 第一阶段现场审核发现

（1）所递交的重要环境因素清单仅有食堂火灾发生1项；风险清单仅有“食堂加工食物切手”“中毒”和“明火”3项。（注：混淆了风险与事故的概念。）

（2）未见“上水纳管/下水排放管网图”“避雷装置位置图”“危险化学品使用存放位置图”“消防设施位置图”“人员紧急疏散图”和“有毒有害作业点图”等。

（3）缺漏对机动车辆驾驶（疲劳驾驶、酒后驾驶、超速驾驶等）危险源的辨识、风险评价和控制措施的确定。

（4）危险化学品仓库中氢气与抗磨液压油、聚酯混放；排静电装置未安装（包括运输车辆卸货作业区）；库房内屋顶漏水（存放有锌粉、铝粉）；酒精存放超过最高容量值；防火沙池内缺少铁锹；劳防用品防毒面具过滤器即将过期。

（5）受审核方与某院合署在一个区域内办公作业，现场核查时发现易产生负面环境影响、人身伤害和健康损害的问题共计35个。

（6）所配备的劳动保护设施形同虚设，电子原器件焊接岗位女工任凭缕缕有毒铅烟废气吸入人体。

（7）虽制订了触电事故等6个应急预案，但未见到实施演练与对演练效果进行评价的客观证据。

（8）部分生产场地即将搬迁，但未见到新的审核地点进行环境因素识别与危险源辨识以及重要环境因素评价与风险评价的客观证据等。

表1

认证阶段	重要环境因素(项)	风险(项)
转入SAC再认证审核前	1	3
转入SAC再认证审核后	17	14

2. 第二阶段现场审核发现及管理绩效

人员高度重视，并逐渐认识环境因素/危险源识别（辨识）不全面、不充分；重要环境因素/危险源评价不合理、不正确是导致公司在某些方面管理失控的重要因素，必须根据所选定的管理体系标准要求，切实按照审核组的改进意见，采取科学的定性和定量方法，最大限度地把可能对环境、人员造成危害的“因子”找出来，并在制订（修订）切实可行的管理制度基础上，让广大员工（相关方）自觉意识到不按操作/管理规程执行，将会给个人、组织带来的不良后果和造成的损失，从而自觉地履行自己应尽的义务。

由此，受审方向审核组递交了包括以上八个方面改进和提高的客观证据。审核组在第二阶段现场审核中，采取测量、观察和询问等方法，现场验证这些客观证据的有效性。下面是现场验证所获得的部分客观证据。

（1）获得了对环境因素与危险源进行了充分识别，并对重要环境因素/风险进行了合理评价的客观证据（参见表1）。

（2）获得了所收集的相关图表（具体图表名称略），并对敏感目标采取了风险防控措施的客观证据。

（3）获得了对缺漏的机动车辆驾驶（疲劳驾驶、酒后驾驶、超速驾驶等）进行了危险源辨识、风险评价和控制措施的确定的客观证据，主要包括对全公司23辆机动车在驾驶员安全行驶机动车经常性教育、节能降耗、出车点检、维修保养、备品配件、应急救援和停车管理等管理要求的客观证据。

（4）获得了危险化学品仓库已建立和完善库房管理制度（包括最低库存量），账卡物一致，“双人双锁”，各种标识标牌、管理制度和MSDS重新制作并上墙张贴或安装，新购防火砂铁锹与劳防用品用具，已放置规定位置，库房屋顶已进行修缮并在存放铝粉、镁粉等危险化学品处加盖了防水渗入的设施的客观证据。与此同时，获得了存放原材料的库房也能按照相关要求，在防静电、先进先出、每月库存盘点和防火灾、防偷盗等方面采取了有效的管控措施的相关客观证据。

(5) 获得大量与相关方沟通、参与和协商的客观证据。一是获得了《沟通、参与和协商》程序；二是获得了对于食堂、道路、绿化、窨井和停车场等公用设施所产生的污染物排放和可能产生人身伤害和（或）健康损害等方面《相关方告知书》和《相关方承诺书》；三是获得了第一阶段审核后当月例会就有关环境和职业健康安全事务进行协商的会议记录以及对问题的改进措施；四是获得了受审核方对相关方沟通、参与和协商结果满意度测评的记录等。

(6) 获得了第一阶段审核时《电子元器件焊接作业指导》书中关于职业健康安全的管理要求已得到实施的客观证据。一是让操作员工意识到他们的工作活动和行为的实际或潜在的职业健康安全后果的培训记录；二是流水线上所有的铅烟除尘装置全部开启且正常运行；三是提供了车间内由当地疾病防控中心出具的有毒有害物质达标的检测报告；四是获得了车间安全员对员工新增对铅烟除尘装置进行定期检查的记录；五是获得了受审核方下一步准备购买无铅焊锡材料的计划并已询价的信息。

(7) 获得了对触电、危险化学品灼伤、中毒和窒息、物体打击、高空坠落、机械/起重伤害和食物中毒等 6 个应急预案实施或制定了演练计划，并对触电紧急情况可能产生的人员伤亡事故进行了演练，并对演练效果进行评价、修改预案和对相关人员进行再培训的客观证据。

(8) 值得一提的是：审核组考虑到该企业其内外环境变化的特殊性与复杂性，特别是从认证机构“传递信任、服务发展”，切实履行社会责任的角度出发，机构决定：派出专业审核员于 2014 年 2 月 16-17 日，在未通知获证组织的情况下，再次派审核组成员前往企业实施飞行核查，并前往即将搬迁至离审核地点近百公里新的生产基地进行现场跟踪，以进一步通过现场服务，及时让受审核组织在结合型管理体系建设中找到“事半功倍”的抓手，并为今年双方的年度监督审核奠定良好的基础。

三、“用心”是获得信赖的法宝

本认证项目虽已告一段落，但留给审核组每一名成员的印象极为深刻，据此，我们把审核感言总结如下，并与同行共享。

(一) “用心”服务促进受审核方最高管理者对管理体系建设认识上的提高。通过审核员在现场的辛勤劳动,发现了受审核方管理体系建立和保持中诸多司空见惯问题,促进了受审核方最高管理者对管理体系建设认识上的提高,从而为下一阶段的持续改进提供了有力的资源保障。受审核方的上级集团在听取该公司管理层和各职能部门相关人员对 SAC 所提供的审核服务质量的反馈意见后,专门向 SAC 发来了感谢信,对“审核组为确保搬迁后管理体系认证审核的有效性,专程派员于 2014 年 2 月 17 日前往生产现场进行跟踪服务,提出了很多有价值的改进意见”表示感谢。这足以证明“用心”服务能够赢得客户的信赖。

(二) 提高审核服务质量,能对认证项目的开发以及机构品牌的维护起到“滚雪球”效应。本次审核后,该公司将其旗下的某工程公司的认证项目交由 SAC 组织实施。这足以说明:提高审核服务质量能向有正确认证动机的申请/获证组织提供物有所值乃至物有超值的的服务,从而让他们从认证服务中真切感受到认证的本质和价值。同时能让接受审核的组织认可机构的服务,扩大品牌影响力。

(三) 采取“飞行”审核方式,查证改进措施情况。该公司由于产品复杂、地域广、管理基础相对较为薄弱,且正处于部分场所搬迁过程中,SAC 增加了在不通知企业进行飞行检查的活动,虽增加了成本支出,但感到非常值得。它一方面是查证受审核方能否举一反三,采取纠正/预防措施,达到预期效果;另一方面是有效地履行机构审核监查职责的举措,并为本年度监督审核的审核方案策划奠定可靠基础。SAC 已明确:今后在确保不增加企业负担的前提下,将继续保持对规模大、风险高、管理体系成熟度水平处于合格线附近的受审核组织的“飞行”审核方式。

(四) 重视对获证组织管理体系成熟度评价工作。重视成熟度评价,有利于把管理重点前移至“进口关”,尤其是对严重不符合认证机构转换要求的认证项目,能有效地拒之“门”外。而对能通过受审核方自身努力,经过认证机构提供的符合国家认证要求的增值服务,确能改进管理体系存在的某些问题就能满足选定审核准则要求的认证转换项目,则能为受审核方管理体系建设的“过程关”直至“出口关”的各相关过程转换创造良好条件。

(五) 重视审核方案的策划与管理。良好的审核方案是审核质量的保障。因此,一些重要的审核项目应在调研的基础上策划好审核方案。同时机构专业技术

管理人员要对审核质量严格把关，认真核查审核组（员）及受审核企业提交的文件等客观证据，坚持原则以确保审核、认证、注册和年度监督和再认证不走过场。

（六）国家认监委于 2014 年 3 月 11 日发布了《质量管理体系认证规则》公告，并将于 2014 年 7 月 1 日起实施。该文件是为规范质量管理体系认证活动，提高认证有效性，促进质量管理体系认证工作健康发展的重要法规性文件。它为各相关认证机构开展 GB/T 19001/ISO 9001 质量管理体系认证活动，做出了“有法可依”，“有章可循”，“有据可查”制度性安排。因此，所有从业人员必须认真学习、深刻领会，特别应根据受审核企业的不同情况，确保满足《质量管理体系认证规则》中所要求的“认证审核时间要求”，展开审核活动。

总之，用心尽力做好每个认证审核项目是获得广大客户信赖的制胜法宝，它一方面不仅维系着机构是否能发展和壮大，而且还关乎着机构以质取胜是否能战略实施和卓有成效；另一方面它又是认证机构履行社会责任，切实降低认证风险，维护良好社会形象的内在要求。因此，每一名审核员应该用自己的智慧和力量，持续提升认证审核各项的有效性，持续提高获证组织的满意度。