

河北XX油漆集团有限公司审核案例

推荐机构：北京中化联合认证有限公司

认证类型：3C 强制性认证

审核员：徐超、战爱华

一、背景介绍

1. 认证领域：溶剂型木器涂料强制性产品认证：硝基类清漆、硝基类色漆、聚氨酯类清漆、聚氨酯类色漆、醇酸类清漆、醇酸类色漆。此次为全面检查。
2. 时间：2009-09-08 至 2009-09-10 上午

二、案例特点

该公司由于多种原因，人员和体系的运行出现不连续性，质量负责人也几次更换，各部门对质量保证体系运行也出现了不连续性，重视程度不够，现任质量负责人虽然想做好，但有点力不从心，希望通过本次审核提高管理层及各部门的意识，并促使各部门对 3C 认证的相关知识的学习和应用，真正使企业通过认证后规范管理，降低风险，取得较好绩效。故本次审核针对以上情况进行了重点策划、精心准备、严格审核、充分沟通，基本达到了预期的效果。

案例发生的主要过程

前期准备：仔细阅读公司下达的审核任务通知书，看本次审核的目的及特殊要求，查看该企业历年审核的结果及审核资料，发现该企业的薄弱环节：技术文件管理、生产过程控制和记录的填写、原材料中有害物质的检验和检验仪器设备的校准或检定等运行的比较弱；内审中对产品的质量保证能力的审核比较弱。

与企业沟通：确认认证单元、组织机构和职责、体系文件、人员、生产工艺、场所等有无变化。发现其质量负责人在 2008 年进行了调整，其余未变化。重点与质量负责人沟通：了解其对 QMS 和强制性产品认证的掌握程度，公司目前体系运行状况，希望审核组本次审核应达到什么目的，或可帮助其做哪些工作，以及本

次审核的时间及人员的安排，交通工具、何时入住、企业应提前准备的相关资料等。通过与质量负责人的沟通了解到：该公司质量负责人更换后，各部门对体系的运行重视不够，原来发现的问题整改不到位，希望审核组对各部门严加审核，向公司总经理和各部门负责人强调认证的作用以及出现问题后可能产生的严重后果，使企业能真正从认证中获益。

计划编制：依据审核任务书和以往审核的结果及企业存在的薄弱环节进行编制，将领导层的沟通、生产过程的控制及库房的管理由组长进行重点审核，将产品检验、采购控制及办公室管理由另一名检查员进行重点审核，并向该检查员介绍了相关情况以及应关注的重点。

将计划提前 6 天传真至受审核组织，并由质量负责人进行了确认。

准备相关的工作文件，提前编写检查表：明确受审核组织的关键过程、关键原材料、关键生产及检验设备、过程参数及控制要求，明确产品标准及检验要求，明确认证产品一致性及变更控制的检查要求，明确 3C 标志的使用及控制要求，并将上几次检查中传递的问题及薄弱环节在检查表中重点明示。

现场检查活动控制

首次会议：要求总经理、质量负责人和各部门负责人参加，当时总经理临时有急事未能参加会议，这是本次审核缺憾之一。

现场审核：要求各部门负责人接受审核，不能由其他人代替（因为一方面应质量负责人的要求，对各部门要严格要求，另一方面通过审核也是各部门负责人学习提高的过程），突出审核的重点（事先在检查表中明确，尤其是认证产品变更控制内容），让各部门负责人回答问题，向其解释标准的要求，指出他们实际的做法哪些是符合标准要求的，哪些与标准要求还有差距，并让其自己思考应如何做才能符合标准的要求，并将会带来哪些效益。这样各部门负责人既知道了本部门存在的问题，又对标准加深了理解，还对下一步应如何做进行了思考，真正发挥了检查的作用，实现了审核增值。

现场检查过程控制

当审核中发现了问题时，不是简单地告诉其不符合，而是应解释清楚此不符合的依据，此不符合会带来的后果，整改后将会带来的效益等。如在生产车间发现未对关键过程分散过程的转速和时间进行规定，也未对关键过程投料过程的允许误差范围值进行规定，向负责人解释清楚如不进行规定则工人将随意操作，随

意填写相关记录，最终结果是将导致产品不合格，过程结果可能增加过程检验频次，增加产品的返工率，增加公司的运作成本等。如 3C 标志不按要求使用是违反法规要求的，如被查处将给企业带来经济和行政处罚。

沟通过程

1. 与受审核组织的沟通（要求总经理和部门主要负责人参加）：

- 对受审核组织通过认证后所取得的绩效应重点沟通；
- 对检查中发现的问题也应重点沟通，并对不符合报告进行确认，告之如果改进后将会取得的绩效，如果不彻底整改将会产生哪些后果；
- 各部门体系运行的情况，表扬运行的好的部门，要突出质量负责人所发挥的作用以及其应有的职责和权限。
- 沟通国家的相关政策及本公司的相关要求，明确 3C 认证的必要性和重要性，强调暂停和撤销的相关要求以及所产生的后果。（针对前期与质量负责人沟通时所提的要求）

2. 审核组内部沟通：及时沟通，统一意见，审核中相互补充追踪审核有关内容。

现场检查活动控制

末次会议的控制：要求总经理和各部门负责人参加，按照既定的议程进行，对审核发现（体系有效性及存在的问题）进行重点说明，对不符合报告再次确认，强调应遵守的法律法规要求的重要性及后果，强调 3C 认证的重要性，强调对问题的整改要求及将会产生的绩效，表扬运行比较好的部门。

主要的审核发现

（1）抽查白醇酸调和漆、中灰硝基磁漆和水白硝基清漆的工艺文件和生产记录单，未对公司识别的关键过程分散过程的转速和时间进行规定。

对公司识别的关键过程投料过程未规定允许误差范围值。

抽查中灰硝基磁漆投料记录发现：炭黑应投 0.8kg，实投 0.2kg；钛青蓝应投 0.08kg，实投 0.03kg；技术员说因为是调色此做法可行，而文件中无任何规定或说明。

三、受审核组织主要的改进方法及其成效

针对以上审核发现，该受审核组织分析了原因，采取了相应的纠正措施：

对关键过程的生产工艺文件和生产记录单进行了再评审和修订，对相关人员进行

进行了培训，并按照新的表单进行生产记录。效果：使关键过程得到了有效控制，减少了工人的随意性和盲目性，使产品的性能指标和有害物质的含量均得到了有效控制，降低了过程检验的频次，从原来 2-3 次降低到 1 次，降低了产品的返工率，目前返工率为 0，从而降低了成本，提高了员工的质量意识。

主要的审核发现

(2) ①抽查凤尾鸽白醇酸调和漆和聚氨酯清漆的 3C 标志的使用情况，发现未明确工厂代码和主要成膜物质；且在三组分聚氨酯清漆配套用的固化剂和稀释剂的包装上也印上了 3C 标志。

②抽查硝基木器底漆（铁红），其包装桶上印刷有 3C 标志及相关说明文字，但工厂代码印刷有误为 F010119（正确应为：F010115）。且硝基漆的标志印刷使用无备案证书。

受审核组织主要的改进方法及其成效

针对以上审核发现，该受审核组织分析了原因，采取了相应的纠正措施：

对 3C 标志的使用按要求进行了整改，工厂代码、主要成膜物质及各种包装上的标识均已符合要求，3C 标志的使用备案也按期进行。效果：提高了管理者和相关员工的质量意识，明确了按照要求使用 3C 标志的重要性，降低了受审核组织违章带来的风险。

主要的审核发现

(3) 不能提供出一年内聚氨酯色漆产品中有害物质限量符合 GB18581-2001 标准的型式检验合格的证据。

(4) 不能提供出一年内硝基类清漆和聚氨酯色漆产品性能的型式检验合格的证据。

(5) 不能提供出编号为 149 的 sp-2000 型气相色谱仪有效检定或校准合格证据。

四、受审核组织主要的改进方法及其成效

针对以上审核发现，该受审核组织分析了原因，采取了相应的纠正措施：

对硝基类清漆和聚氨酯类色漆进行了产品性能的型式检验（委托 XX 省产品质量监督检验院检验）对白聚酯亚光面漆进行了有害物质限量的检测（委托 XX 省产品质量监督检验院检验）结果符合。效果：提高了检验部门负责人的质量意识，明确了按照标准要求型式检验的重要性，降低了产品不合格的风险。

对检验仪器设备进行了校准或检定。效果：提高了检验部门负责人的质量意识，明确了按照要求对检验仪器设备进行校准或检定的重要性，增强了检验结果的可信度，降低了产品不合格的风险。