

南亚塑胶工业(郑州)有限公司现场审核案例

北京中大华远认证中心 曾新榕

1 案例背景

- 1.1 认证领域：质量管理体系、环境管理体系
- 1.2 受审核组织：南亚塑胶工业(郑州)有限公司
- 1.3 审核类型：监督、换版审核
- 1.4 审核组构成：组长--崔世芳 组员--曾新榕、钱宁
- 1.5 审核时间：2018 年 1 月 22 日至 23 日，共 1.5 天
- 1.6 认证范围：塑料管材的设计、开发、生产(燃气管材除外)
- 1.7 审核依据：GB/T 19001-2016、GB/T 24001-2016

2 受审核组织简介

2.1 南亚塑胶工业（郑州）有限公司是台塑集团南亚塑胶工业（香港）有限公司与山冠（香港）兴业有限公司在河南省郑州市所投资的大型塑料管材生产基地。公司依托台塑集团强大的技术和经济实力，于 2007 年 3 月正式投产，主要生产 PVC、PE、PP-R 等各种塑料管材，它是我国中原地区大型的塑胶管材生产基地之一。

2.2 该公司位于河南省郑州市郑州经济技术开发区航海东路 1528 号，现有员工 98 人，产品主要是塑料管材(燃气管材除外)的设计、开发、生产。

2.3 该公司于 2008 年建立了质量和环境管理体系，在生产过程中不仅注重产品质量，同时关注顾客需求，为顾客提供方便。

3 案例发生背景

3.1 审核组按照北京中大华远认证中心的任务委派，于 2018 年 1 月 22 至 1 月 23 日，对南亚塑胶工业(郑州)有限公司的质量管理体系和环境管理体系进行为期 1.5 天的监督、换版审核。

3.2 聚氯乙烯（PVC）塑料管材生产工艺和销售过程如下：

配料→混合→挤出成型→切割→扩口→打捆→检验→入库→发货

3.3 聚氯乙烯（PVC）塑料管材主要用于给、排水管道工程，公司生产的 PVC 塑料管材在管道系统施工过程中通常采用粘合剂或橡胶垫圈将管材与管件进行密封连接，连接后形成塑料管道系统。

4 现场准备、审核和受审核方改进过程

4.1 现场审核前小组会议

4.1.1 现场审核前，审核组长召开审核前的小组会议，讲解本次审核的关注内容，强调本次审核依据是 GB/T 19001-2016、GB/T 24001-2016 标准，在现场审核过程中重点关注组织对风险的识别以及应对风险采取的应对措施，风险管理是否融入组织的核心业务中。

4.1.2 根据审核计划分工，专业审核员对公司技术课、营业课、成品课等部门进行审核。

4.2 现场审核发现

4.2.1 专业审核员了解到公司在签订合同前识别了顾客的需求，为了满足顾客施工方便，在销售 PVC 管材的同时向顾客提供一定数量的 PVC 粘合剂。

4.2.2 审核员向营业课（销售）负责人了解本部门是否识别各项运行活动中的风险，以及应对的措施，负责人出示《风险(机遇)管理表》，表中营业课未识别销售 PVC 塑料管材的同时向顾客提供 PVC 粘合剂的质量风险，也未制定应对风险的措施。

审核员问营业课负责人：PVC 粘合剂的保质期是多长时间？

负责人回答：PVC 粘合剂的保质期一年。

4.2.3 审核员在对技术课（检验）审核时，对粘合剂的进货验证进行追溯。

审核员问技术课负责人：PVC 粘合剂进货验收时，是否包括对保质期的验证？

负责人回答：根据《产品及服务项目风险防范实施细则》对 PVC 胶粘合剂进货验收，细则要求购进的 PVC 粘合剂在保质期内便可验收入库。

4.2.4 审核员对营业课、技术课审核后，又对成品课（成品出库）进行审核。

审核员问成品课负责人：如何保证与管材同时销售出库的 PVC 粘合剂保质期有效？

负责人回答：PVC 粘合剂进货时对保质期进行验收，出库时便不再进行检查。

4.3 内部沟通

4.3.1 专业审核员在审核小组会议上汇报现场发现和追溯调查情况，审核小组针对上述的审核发现进行认真讨论，认为：

a. 本次审核是换版审核，审核过程是对质量管理体系和环境管理体系再认

识的过程，在换版审核过程中要关注新标准的要求和与原标准的变化之处。

b. 组织识别产品实现过程的风险，未识别服务过程中产生的质量风险。未识别 PVC 粘合剂失效的风险，也未进行分析和评价产生风险的后果程度，也未采取应对风险的措施。

公司购进的 PVC 粘合剂，根据进货验收要求，产品在保质期内便可验收入库，如果 PVC 粘合剂入库时接近保质期，贮存后过期，不能使用，则会给公司的经济带来损失。

公司识别顾客的需求，尽一切可能为顾客提供方便，是应该得到肯定，但是提供给顾客的 PVC 粘合剂接近保质期或超过保质期，顾客在工地也未及时使用，一旦粘合剂失效使用，将给塑料管道系统的质量带来重大风险，产生风险的后果是严重的。

c. 采取正确的审核方法和开具不合格项报告有助于受审核方规避风险，提高管理水平。

4.4 与受审核方沟通

4.4.1 在召开末次会前，审核组与公司领导层进行沟通，审核组长请受审核方确认不合格事实，并谈了审核组的讨论意见。总经理和管理者代表表示认同不合格项的事实，并充分理解了开具不合格项的意义和审核组的意见。

4.4.2 审核员针对标准中的有关“策划应对这些风险和机遇的措施”条款的理解进行沟通。

4.4.3 该公司领导认为可以通过外审发现问题，例如：风险识别、采取应对措施，促进公司质量、环境管理体系管理水平的提高。

4.5 受审核方改进过程

4.5.1 审核组结合行业实践、现场情况调查和分析、对照企业作业文件相关规定，审核员对上述审核发现的核心问题进行归纳并与受审核方达成共识后开具了一份不符合项报告。

4.5.2 不符合项的事实描述

PVC 管材产品在安装时需要使用 PVC 胶粘剂，因此，营业课在销售 PVC 管材产品时，将 PVC 胶粘剂作为配套产品一同销售。但营业课未识别出 PVC 胶粘剂的保质期对 PVC 管道系统质量产生影响的风险，也未制定出应对

风险采取的措施。

上述事实不符合 GB/T19001-2016 标准 6.1 条款

4.5.3 针对不符合事实，受审核方进行原因分析并采取了纠正措施：

4.5.3.1 原因分析：

PVC 管材产品在安装时要使用 PVC 粘合剂，公司为方便顾客使用，在销售产品时配套部分 PVC 粘合剂一同出售。公司仅对主产品的生产、检验等各过程产生的风险进行识别，忽略配套产品对产品和服务产生的风险，也未制定出应对风险采取的措施。

4.5.3.2 采取措施：

1、组织各职能部门进行质量管理体系的 6.1 条款培训；

2、营业课组织进行风险识别和分析，制定应对风险的措施，形成文件并认真运行。

4.6 管理绩效

4.6.1 公司组织相关人员进行 GB/T19001-2016 新版标准的再次培训。

4.6.2 公司针对不合格项召集技术课（检验）、采购课、营业课（销售）、成品课（仓库）等相关部门进行举一反三检查。在检查中发现塑料管材与管件连接用橡胶圈存放时间过长存在老化风险。

4.6.3 各部门对风险进行了再识别。提供的风险分析表中包括：识别了用于 PVC 塑料管材与管件连接用橡胶圈老化和 PVC 粘合剂超出有效期，对塑料管道系统产生的质量风险，并制定出相应的应对措施。（见附件）

4.6.4 制定了纠正措施，决定修订《产品及服务项目风险防范实施细则》。（见附件）

4.6.4.1 修订的《产品及服务项目风险防范实施细则》中对 PVC 粘合剂有效期的控制做出规定：

a. 购进 PVC 粘合剂有效期 \geq 9 个月，判定合格；

b. 购进 PVC 粘合剂有效期：3 个月 \leq 有效期 $<$ 9 个月，技术课再与营业课一同评估；

c. 购进有效期 $<$ 3 个月 判定：不合格，不合格品退货。

d. 细则中还对 PVC 粘合剂在发货前务必对有效期进行核对，每月对库存的 PVC 粘合剂有效期做出规定。

4.6.4.2 在《产品及服务项目风险防范实施细则》中增加胶圈控制做出规定：

- a. 胶圈有效期管控：1 年（自入库日期开始计算）；
- b. 胶圈库存超过 1 年，出库需进行复检；
- c. 复检胶圈不合格品时，技术课与营业课协商做出折价处理或报废处理决定。

4.6.5 审核组对公司采取的纠正措施落实情况进行检查，各项纠正措施全部落实，完成了以下改善工作：

- a. 培训记录；
- b. 风险分析表；
- c. 新修订的《产品及服务项目风险防范实施细则》；
- d. 按照《产品及服务项目风险防范实施细则》执行记录。

4.6.6 审核组于 2019 年 1 月 14 日对南亚塑胶工业（郑州）有限公司进行监督审核，监督审核时对 2018 年审核的不合格项进行现场验证。

“技术课于 2018 年 10 月 27 日对库存的 PVC 胶粘剂进行有效期的检查，8 个批次的 PVC 胶粘剂有效期全部 \geq 7 个月，符合文件要求。查到 2019 年 1 月 10 日技术课对库存的胶圈进行复检，对 6 种规格胶圈的尺寸、硬度、密度、断裂伸长率、拉伸强度进行检验，全部合格。仓库不合格品区的“过期胶水”标识处，存放着 80g 装 394 瓶、350g 装 305 瓶、700g 装 95 瓶 PVC 粘合剂，过期胶水的生产日期均是 2014 年。经了解，公司决定“过期胶水”只允许用于对顾客进行管道系统组装的培训时使用”。

5 体会

通过对该公司的质量、环境管理体系的审核，我们深深体会到：

5.1 审核组长根据受审核组织的具体情况和审核小组的**专业配备**情况，做好审核的策划工作，审核计划应有利于**实现过程审核和审核发现的跨部门追溯**。审核前小组会议应强调本次审核的关注内容和审核思路。

5.2 现场审核风险识别和分析时，不仅要关注是否识别产品实现全过程的风险，还应关注是否识别**服务过程中的风险**；在质量管理体系运行过程中，要关注“与产品和服务相关的潜在不良的后果”，要关注最终消费者。

5.2.1 预防措施的概念是通过在质量管理体系要求中融入基于风险的思维。

5.2.2 风险识别

a、风险分析表不是组织风险分析的唯一证据；不应只看是否有风险分析表，更应关注可能产生的风险是否得到识别并采取应对措施。

b、组织应识别风险产生的**后果和多种风险的组合影响**进行评价，并采取适当的应对措施。

5.3 制定适宜的应对风险措施，不仅规避产品质量风险，还避免了由于物料过期产生的经济损失的风险。

5.4 做好内外部沟通是组织质量管理体系有效运行的体现。

5.4.1 受审核企业针对不合格项**通过部门间水平沟通**方式，制定合理并可操作的纠正措施，确保质量管理体系的效率。持续地识别和改进不合格项，体现企业实现了持续改进的管理原则。

5.4.2 审核组做好与受审核组织管理层和部门负责人的**沟通**工作，使受审核方理解不合格项的内容，使其认识到发现不合格项，制定并实施相应的纠正措施，可以提升管理绩效。

综上所述，本案例基于审核组采用“基于风险的思维”，审核员运用塑料管材生产的专业能力，采用过程审核的思路进行审核追溯，实现了现场审核的合理性发现。企业广泛开展产品和服务质量风险分析与控制活动，推广应用先进质量管理方法，提高全员、全过程、全方位质量控制水平，提高了产品和服务全生命周期质量的意识。加强塑料管材生产企业的全面质量管理，是奠定了建设和改造城乡冷热水供给设施、排水设施以及污水处理设施中**塑料管道系统工程建设的质量基础**。