

ISO 45001 稽核過程

客戶需知

概述

本客戶需知向客戶介紹我們 ISO 45001 職業健康衛生 (OHS) 管理系統稽核和驗證過程的各個主要階段。

推薦驗證通過之前稽核過程通常包括兩個階段的稽核。它們是：

- 第一階段（文件評審和稽核規劃），以及
- 第二階段（首次驗證）。

證書頒發後，將進行定期監督稽核以維護通過驗證的系統。

在各個階段的稽核，稽核員的稽核風格是開放的和熱心助人的，稽核方法是切合實際的。我們認為這樣可以為稽核過程增值。

只要有可能並且在我們的驗證條款和法規允許的情況下，我們的預設稽核執行將通過使用商定的資訊通信技術(ICT)（如 Skype 或 TEAMS）使用遠端技術稽核。有關遠端稽核的更多詳細資訊，請參閱我們的遠端稽核客戶需知。

稽核前，我們將與客戶商定稽核日期、開始和結束時間、稽核小組成員、稽核人天數以及稽核哪些業務過程。除非另有約定，稽核和報告都將以當地的國家語言完成。

第一階段 - 文件評審和稽核規劃

稽核目的

我們進行稽核的目的是：

第一階段稽核是為了確定標準的文件化要求是否已經實現。成功

完成第一階段稽核後，方可進行第二階段稽核。

- 評審風險和機會的識別、評估和應對過程，評審有效管理風險和有效實施控制的方法；
- 收集與公司的組織、過程和活動相關的資訊，以便為第二階段稽核制定計劃；
- 確定稽核範圍、稽核小組要求以及第二階段稽核的時間安排；
- 解答客戶對我們服務的疑問。

稽核員會把著重點放在規劃要素上，包括：

- 系統能否有效識別風險和機會；
- 客戶評估相關風險和機會的方式；

- 客戶如何規劃必要的控制措施、改進目標以及相關的管理方案

第一階段稽核將識別出客戶系統中的弱點或疏忽的地方，以便在第二階段稽核之前採取矯正措施。

實施第一階段稽核

稽核以首次會議開始。稽核員將向客戶的管理層介紹勞盛的稽核方法，客戶將介紹公司的基本情況。稽核員並將與客戶商定稽核計畫。

稽核員將：

- 現場訪視，如果第一階段在現場進行；或非現場進行且適當時，則審查現場平面圖或進行現場視訊(遠端)查核
- 為第二階段首次驗證製定詳細的稽核計畫
- 編製報告，報告既包括正面發現也包括需要在第二階段稽核前引起注意的問題。報告將同時識別這些問題如果在第二階段稽核結束時未能關閉，它們的可能等級。

稽核員通常需要評審：

- **組織環境**——包括鑑別利害相關者以及守規性義務
- **職業健康與安全政策**
- **職業健康衛生風險和機會的識別，包括其評估和管理**
- **適用法律和其它要求的獲取**
- **目標和 OHS 管理行動**
- **OHS 績效測量和報告**

- **內部稽核方案和報告**
- **管理和控制已確定的 OHS 的風險和機會的程序**
- **緊急應變計畫**
- **系統管理**——包括矯正措施和管理審查
- **現場活動**-觀察現場佈局和條件，以及正在進行的運行和活動；確認潛在的危險源和風險；確定現有的控制措施和 OHS 績效措施和指標；並為第二階段稽核做準備。如果使用資訊和通信技術進行稽核，這將作為虛擬現場參觀的即時視訊活動進行，但在適當的情況下，也可由客戶預先錄製。

第一階段稽核以結束會議結束，在結束會議上稽核員將提交一份稽核報告並商定第二階段稽核過程，包括任何健康與安全(PPE)、保全和行政問題。

如果客戶進行重大的維修保養活動，不管這些活動是只涉及到客戶自己的員工，還是同時涉及到承包商和客戶的員工，第二階段稽核都有可能安排稽核這些活動。這將基於稽核員對危險源內容的評估，以及可能要評估的控制措施的複雜性。。

第一階段評審的文件將成為將來稽核的基準。然而，客戶應該將其作為內部改進活動的一部分不斷修改完善系統文件。在將來的每次稽核中，稽核員會比較最新版本和基準之間的變化。

第二階段-首次驗證

稽核目的

第二階段稽核稽核員著重稽核客戶管理系統的實施，第二階段稽核的目的是確認：

- 組織環境，包括利害相關者的識別
- 組織最高管理層的承諾，包括工作人員的協商和參與
- 組織的政策、目標、方案和程序已有效付諸實施
- 存在一個有計劃的、系統的改進方法
- 職業健康衛生風險和機會在管理系統中得到有效控制
- 職業健康衛生管理系統符合稽核標準要求、滿足組織環境和驗證範圍

實施稽核

如果稽核人天為兩天及以上，在可能和適當的情況下（包括法規許可），多達50%的稽核將遠端進行。

稽核可能安排在重大停機維修期間進行，並按照第一階段稽核所準備的計畫進行。稽核小組成員將在陪同人員陪同下訪問現場，陪同人員可以見證稽核發現並支撐稽核。第二階段稽核通常包括與全面負責管理系統的高級管理人員進行面談。

我們的稽核小組至少將就以下方面的發現進行報告：

- 對第一階段稽核發現的跟蹤
- 在商定的稽核範圍內的活動、產品和服務

- 管理系統實現公司政策承諾的有效性，包括守規性、持續改進以及健康和安全的有關風險和機會的控制；
- 管理職業健康衛生風險和機會安排的實施
- 通過管理方案實現目標的進展
- 管理系統的實施和適當記錄的維護
- 監督和測量安排的實施，以評估管理系統績效，以及目標是否達成
- 最高管理者對管理系統的參與和承諾，以及在職業健康衛生管理系統的規劃和實施中，工作人員的協商和參與
- 內部稽核、矯正措施和管理審查過程的有效性。

稽核小組每天召開評審會議和客戶討論稽核發現。適當的工作人員應在場，以確認接受這些發現。請查看下面“報告”部分瞭解稽核發現的等級。稽核結束時會決定最終稽核發現及其等級。

第二階段稽核以結束會議作為結束。在結束會議上，稽核小組將介紹稽核發現的總結，並商定下一步的稽核過程。管理層將得到一份完整的報告。如沒有發現嚴重不符合事項，且客戶已告知稽核員針對所發現的一般不符合事項的矯正措施，稽核員將推薦公司通過稽核標準的驗證稽核（但我們還要對這種推薦進行獨立的技術審查）。然而，一旦發現嚴重不符合事項，將推遲驗證通過並通常需要安排跟蹤稽核以驗證矯正措施。

稽核小組長將和客戶商定跟蹤稽核時間。

監督稽核

稽核目的

客戶的管理系統獲得驗證後，我們將開始實施監督稽核（通常每十二個月進行一次）。但如果客戶有重大維修保養活動（無論是由客戶員工進行還是由承包商進行），而且這些活動在第二階段稽核時稽核員沒有稽核到，那麼在監督稽核時要安排對這些活動的稽核。

監督稽核的目的是確保已通過驗證的管理系統持續：

- 依據稽核準則、組織環境和稽核範圍予以維護；
- 得到實施；
- 幫助持續改進。

我們同時考慮變更對系統或組織環境的影響。這些變更可能是由於客戶的活動、產品或服務發生變化而導致的。

然後，我們將考慮客戶是否持續滿足驗證要求。

實施稽核

監督稽核的主題通常會在前一次稽核結束時商定。具體細節會在首次會議確認。

每年至少要進行一次現場稽核。每年至少有50%的監督稽核必須在業務活動的現場稽核進行。剩

餘的監督稽核可以使用資訊通信技術進行遠端稽核。

根據所定區域，評審的內容包括：

- 組織環境的變化
- 內部稽核和管理審查過程
- 管理方案如何實施以及實現職業健康衛生目標的進展
- 矯正措施，包括相關者抱怨
- 系統變化及其實施的有效性
- 關鍵人員的職責和許可權變化的管理

我們同時也將評審其它未結案的稽核發現，以及客戶對LRQA標誌和認證機構標誌的使用。

如果在稽核時發現有一般不符合事項，通常會在下一次監督稽核時進行跟蹤。否則將另外安排時間進行跟蹤。

如果在監督稽核時發現嚴重不符合事項，我們將安排一次特殊監督稽核來跟蹤必需的矯正措施（通常在三個月內進行）。在監督訪問時發現的嚴重不符合事項有可能會導致驗證證書的暫停和撤銷。

結束會議時，我們稽核員將提交報告並確認下次稽核的主題。如果發現任何嚴重不符合事項，則需要和客戶商定跟蹤客戶擬採取的矯正措施。

證書更新稽核

證書更新規劃

我們每三年進行一次證書更新。稽核按照在前一次監督稽核中擬定的獲客戶同意的計畫進行。

證書更新規劃過程包含三個步驟：評審 (Review)、展望 (Preview) 和規劃 (Planning)。

評審

此步驟包括對以往績效進行評審，例如：

- 抱怨和其它績效指標的趨勢
- 系統文件的改進
- 改進的相關記錄
- 稽核獲得的經驗
- 稽核發現的趨勢

基於對以往績效的評審，稽核員將識別出目前管理系統在成功實現策略和目標上所存在的潛在風險。

展望

展望的目的是根據客戶的策略和目標調整我們的稽核活動。稽核員將與最高管理層進行交談，從而瞭解客戶的遠期期望，例如：策略問題（如營運和經營風險）、競爭問題、內外部環境變化等等。通過面談，稽核員將確定這些期望、策略和目標是否會對客戶的管理系統或利益相關者造成影響。

此步驟可用來確定其他相關主題，這些主題可用在即將進行的證書更新稽核及下一輪三年週期中。

規劃

接下來的步驟是對證書更新稽核進行規劃。稽核時稽核員將：

- 識別系統內那些在監督稽核中沒有得到適當處理的問題，並規劃如何對這些問題進行評審
- 運用在評審和展望階段收集的資訊來幫助規劃
- 適當時，對已識別的主題（包括改進跟蹤記錄）是否得到足夠關注進行評估
- 確定要稽核的區域、部門、過程和活動
- 與客戶商定上述各項稽核所需的合理時間，並注意跟其風險程度匹配
- 識別最有效利用資源的方法，避免重複
- 增加適當時間用於撰寫報告、整理報告以及作報告
- 把資訊整合到合理的稽核計畫中

稽核員將預留時間與所有相關經理討論及評審所有相關部門的記錄。

實施證書更新稽核

證書更新稽核與第二階段稽核類似，如果稽核人天為兩天及以上，則根據風險評估，可行時，50%的稽核將遠端進行。此外，我們還會對客戶系統文件進行評審，以確保系統文件：

- 持續適用於組織業務需求、組織環境以及相關者的需求和期望
- 符合驗證要求，滿足驗證範圍且得到持續改進。

驗證範圍變更稽核

對於證書驗證範圍擴大或縮小的情況，客戶需要提交一份正式的變更申請。我們將評審客戶的申請，以確定是否：

- 增加或更改稽核小組的能力要求
- 增加或減少存取時間要求

評審後，將以修訂合約的方式通知客戶相關的變更情況。

如果申請的變更內容將導致極大改變或增加客戶的系統文件，我們將安排單獨的文件評審（即第一階段稽核）。

我們將依據第二階段稽核的過程方式來實施驗證範圍變更稽核，但通常不提前制定正式的稽核計畫。在不需要進行文件評審（第一階段稽核）的情況下，我們會在驗證範圍變更稽核中預留適當的時間評審相關文件並製定稽核計畫。

驗證範圍變更稽核可以單獨進行，也可以與監督稽核或證書更新稽核結合進行。

我們將頒發變更的證書，此證書有效期與現有證書有效期一致。

報告

所有稽核的報告過程大致相同。稽核報告記錄了稽核發現、稽核進度、正面發現和有待澄清和確認的事項。我們記錄稽核發現，並把它們分級為嚴重不符合事項或一般不符合事項。定義如下：

嚴重不符合：一個或多個管理系統要素的缺乏，或未能實施和保持，或根據現有的客觀證據，嚴重懷疑管理系統的能力不能基於稽核準則實現：

- 組織的政策、目標或公開承諾
- 符合適用的法規要求
- 滿足適用的客戶要求
- 滿足稽核準則的要求

通常情況下，嚴重不符合是指系統失效，從而：

- 已經影響到系統的有效性或運行結果
- 威脅到管理系統的能力
- 需要立即遏制
- 要求立即進行根本原因分析和矯正措施。

稽核組長將與客戶商定跟蹤稽核的安排。

一般不符合：在管理系統實施和保持過程中存在的弱點，雖不會嚴重影響系統的能力或危及系統的運作，但需要進一步加強以確保系統將來的能力。

通常情況下，一般不符合是指內部過程或程序的缺陷；或者被認為如果進一步發展可以導致系統失效的稽核發現。需要進行根本原因調查和採取矯正措施。

如果稽核完成後將頒發證書，而在此稽核中發現一般不符合事項時，稽核員會要求客戶明確擬採取的矯正措施。該矯正措施計畫會成為我們在頒發證書前獨立技術審查的一部分。如果在監督稽核時發現一般不符合事項，客戶儘管需要在稽核後適當的時間內採取矯正措施，但通常到下次稽核時才需要向我們提供矯正措施的具體情況。

以上兩種情況都需要稽核員在下次稽核時評審客戶已採取的矯正措施，並把評審意見記入報告中的矯正措施評審部分。

客戶務必把稽核報告完整保存三年。在某些特殊情況下，我們會要求客戶提供以前的稽核報告。

對於滿足管理系統要求並能提高過程效率的相關改進建議，我們會記錄在：

- 執行報告（用於策略改進建議），或
- 報告正文（某一特定區域的改進建議）。

抽樣

需要記住的是如果一個區域的活動沒有發現問題並不意味著這個區域活動是完美的。因為稽核是抽樣的，從統計概率的角度看，

總會有一些問題在稽核時沒有發現。在公司執行內部稽核時也應該記住這一點。

保密

我們獲得的任何資訊（包括報告內容），不會在未經客戶同意的情況下洩露給任何個人或組織（除非是認證單位或主管機關要求）。

LRQA非常重視客戶的個人資訊安全。欲瞭解更多資訊，請訪問 www.lrqa.com。

更多資訊

欲瞭解更多關於LRQA如何幫助客戶提高績效和降低風險，請訪問我們的網站 www.lrqa.com 或 www.lrqa.com/zh-tw/。

Get in touch

Visit www.lrqa.com/tw/ for more information.

LRQA
CIT, Unit C, No. 1, Yumen St.,
Zhongshan Dist.
Taipei
104027