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：综合部 主管领导：陈小丽 | 判定 |
| 审核员：曲丽娜 审核时间：2021年12月6日 |
| 审核条款：Q5.3/6.2/7.2/7.3/7.4/7.5/9.2/10.2  O5.3/5.4/6.2/7.2/7.3/7.4/7.5/8.1/8.2/9.2/10.2 |
| 组织的岗位、职责权限 | QO5.3 | 部门负责人：陈小丽  在公司内部为了有效的实施质量管理，总经理作为最高管理者确定了组织结构(见0.4)，确定了岗位职责及权限，规定了各级各岗位人员相互关系，对各级员工进行传达，以便：  a）确保质量/环境/职业健康安全管理体系符合本标准的要求；  b）确保各过程获得其预期输出；  c）向最高管理者报告质量/环境/职业健康安全管理体系的绩效及其改进机会；  d）确保在整个组织内推动以顾客为关注焦点；  e） 确保在策划和实施质量/环境/职业健康安全管理体系变更时保持其完整性。  综合部的职责为：  主持综合部经理工作；  协助管理者代表组建公司的 环境/职业健康安全管理体系，并协助维持体系的运行和持续改进；  负责《管理手册》、《程序文件》等质量管理体系文件的标识、编号、发放、回收、处置等控制管理  组织负责公司内审工作。  负责质量管理体系组织设计与人员配置情况  文件管理与档案管理情况  做好人员的培训计划，组织公司内部员工的培训工作  公司行政会议的记录、催办、落实；  负责公司 环境/职业健康安全管理体系文件及档案的管理；策划和实施环境/职业健康安全管理体系  公司合同、营业证照、税务登记证及所获得的各种证书的管理；  负责公司各种资质及公司产品认证的申报；  对公司人员进行环境/职业健康安全管理体系相关条款的培训。使公司运行符合环境/职业健康安全标准的要求；  负责公司的采购，库存管理，收、发货工作。  合格供方的评定工作  J)负责本部门环境因素、危险源的识别和评价，并确定重要环境因素、危险源，报综合部审批  K)贯彻落实GB/T19001-2016标准、GB/T24001-2016标准、GB/T45001-2020/ISO45001:2018标准，作好质量、环境、职业安全健康管理体系的执行工作； | Y |
| 工作人员的协商和参与(员工代表） | O5.4 | 组织应建立、实施和保持一个或多个程序，由所有相关层次和职能部门的员工和员工代表（如有）参与（包括协商）建立、策划、实施、评价和改进职业健康安全管理体系。组织应：  提供参与所需的机制、时间、培训和资源；  b ) 及时提供有关职业健康安全管理体系的清晰的、可理解的和相关的信息；  c) 识别和消除妨碍参与的障碍或障碍物并最大限度地降低那些无法消除的；  特别强调非管理类员工参与下述活动：  1)确定他们参与和协商的机制；  2)危险源辨识和风险评价；  3)控制危险源和风险的措施；  4)识别能力、培训和培训评价的需求;  5)确定需要沟通的信息以及如何沟通；  6)确定控制措施及其有效应用；  7)调查事件和不符合并确定纠正措施；  e)特别强调非管理类员工参与协商下述活动：  1)确定相关方的需求和期望；  2)制定方针；  3)适用时分配组织的岗位、职责、责任和权限；  4)确定如何应用法律法规要求和其他要求；  5)制定职业健康安全目标；  6)确定外包、采购和分包商的适用的控制方法;  7)确定哪些需要监视、测量和评价；;  8)策划、建立、实施并保持一个或多个审核方案；  9)建立一个或多个持续改进过程。 | Y |
| 管理目标及其实现的策划 | QO6.2 | 公司管理层以公司的质量/环境/职业健康安全方针为框架，结合公司的实际运营情况，制定公司的质量/环境/职业健康安全目标。  **公司总目标：**  1）服务质量合格率100%；  2）合同评审率100%；  3）顾客满意度96%以上  4)固体废弃物100%分类，合理处理；  5）环境污染事故发生率为零  6）各类重伤以上事故发生率为零；  7）火灾事故发生率为零。  综合部的目标分解为：  1、采购产品合格率100%  2、员工培训按时完成率100%。  3、顾客满意度96%以上。  4环境污染事故为零。  5火灾事故发生率为零。  综合部针对确定的公司办公区域的重大环境因素和不可接受风险，制定环境/安全管理方案，报管理者代表审核，总经理批准。综合部针对确定的公司办公区域的不可接受风险，制定职业健康安全管理方案，报管理者代表审核，总经理批准。各部门由部门经理负责组织，针对确定的办公和工作区域的重大环境因素和不可接受风险，制定环境管理方案及职业健康安全管理方案，管理方案由部门经理师批准。批准后将管理方案报公司综合部备案。  查到2021年1月-2020年9月，公司管理目标完成情况，各项目标均已完成。  查 “环境管理方案”和“职业健康安全管理方案”，公司针对重要环境因素和重大危险源制订了相应的管理方案。 | Y |
| 人员、能力、培训 | QO7.2 | 综合部确定在组织控制下从事影响产品要求符合性工作的人员所必要的能力、人员任职资格，确保其承担质量/环境/职业健康安全管理体系规定的岗位所必备的能力，具体见《岗位职责权限》；对从事影响质量体系绩效的人员,规定相应岗位的能力并通过教育、培训加强质量意识、增强工作能力以满足岗位要求，并制定《人员能力、意识控制程序》。  综合部根据各部门的培训需求，结合本公司的实际需要，制订年度培训计划，报管代审核，经总经理批准后，发放各部门，作为各部门安排年度培训的依据，提供《2021年培训计划》，   |  |  |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | 序号 | 计划日期 | 培训内容 | 参加人员 | 培训对象 | 培训方式 | 考核方式 | 完成情况 | | 1 | 1月上旬 | 销售礼仪培训 | 人员 | 销售人员 | 听课、讨论 | 回答问题 | 已完成 | | 2 | 4月上旬 | 内审员培训 | 各部门 | 内审员 | 听课、讨论 | 回答问题 | 已完成 | | 3 | 3月下旬 | 法律法规培训 | 管理层、各部门 | 全体人员 | 听课、讨论 | 回答提问 | 已完成 | | 4 | 5月中旬 | QES管理体系贯标培训 | 全体人员 | 全体人员 | 听课、讨论 | 回答提问 | 已完成 | | 5 | 6月下旬 | 体系文件培训 | 全体人员 | 全体人员 | 听课、讨论 | 回答提问 | 已完成 | | 6 | 7月下旬 | 技能培训 | 人员 | 销售人员 | 听课、讨论 | 回答提问 | 已完成 | | 7 | 8月中旬 | 法律法规培训 | 管理层、各部门 | 全体人员 | 听课、讨论 | 回答提问 | 已完成 | | 8 | 9月下旬 | 技术服务培训 | 技术部 |  | 听课、讨论 | 回答提问 | 已完成 | | 9 | 10月下旬 | 技能培训 | 人员 | 销售人员 | 听课、讨论 | 回答提问 | 已完成 | | 10 | 11月上旬 | QES管理体系贯标培训 | 全体人员 | 全体人员 | 听课、讨论 | 回答问题 | 已完成 | | 12 | 12月15日 | 体系文件培训 | 全体人员 | 全体人员 | 听课、讨论 | 回答问题 |  |   编制：陈小丽 批准：杨国明  日期：2020年12月5日 日期：2020年12月15日    同时有培训记录、受培训部门参加培训人员培训方式培训内容考核方式等内容，显示安QES体系标准培训、内审员培训体系、文件培训、销售能力培训、环境因素、危险源识别培训等培训。  抽查1：培训实施记录   |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | 时间：2021年1月4日 | 培训题目：  QES体系标准培训 | 主办单位：  咨询中心 | 培训教师：咨询老师 | | 地点：会议室 | 培训方式：面授 | | 参加培训人员：杨国明 陈小丽 汪相阳 张硕 马士岳 张建杰 | | | | | 培训内容：  GB/T19001-2016标准 GB/T14001-2016标准、GB/T45001-2020标准的具体内容；质量、环境、职业健康安全标准的产生、发展、及在中国采用的现状；QES标准对公司管理的重要意义。 | | | | | 考核方式及成绩：  全部取得优良成绩。 | | | | | 培训效果评价：  公司全体人员对质量、环境、职业健康安全标准有了深刻的认识，结合本公司的实际情况，认识到质量、环境、职业健康安全的重要性，认识到保证顾客满意是公司发展的保证，使公司全体人员的质量、环境、职业健康安全意识有了很大的提高。  评价人：咨询老师 | | | |   抽查2：培训实施记录   |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | 时间：2021年4月21日 | 培训题目：  体系文件培训 | 主办单位：  企业 | 培训教师：董磊 | | 地点：会议室 | 培训方式：面授 | | 参加培训人员：杨国明 陈小丽 汪相阳 张硕 马士岳 张建杰 | | | | | 培训内容：  管理手册、程序文件、管理制度等 | | | | | 考核方式及成绩：  现场提问互动，大家踊跃发言全面了解体系文件的内容。 | | | | | 培训效果评价：  公司全体人员对管理手册、程序文件、管理制度等有了深刻的认识，结合本公司的实际情况，认识到质量、环境、职业健康安全的重要性，认识到保证顾客满意是公司发展的保证，使公司全体人员的质量、环境、职业健康安全意识有了很大的提高。  评价人：董磊 | | | |   抽查3：培训实施记录   |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | 时间：2021年5月7日 | 培训题目：  销售能力培训 | 主办单位：  企业 | 培训教师：董磊 | | 地点：会议室 | 培训方式：面授 | | 参加培训人员：杨国明 陈小丽 汪相阳 张硕 | | | | | 培训内容：  销售礼仪、交流技巧及注意事项等 | | | | | 考核方式及成绩：  现场提问互动。大家踊跃发言全面了解体系文件的内容。 | | | | | 培训效果评价：  通过这次培训全面提高了人员的销售能力  评价人：董磊 | | | | | Y |
| 意识 | QO7.3 | 综合部每年定期对公司员工的质量意识进行宣传、推广，重点注意以下几个方面：  a) 质量/环境/职业健康安全方针；  b) 相关的质量/环境/职业健康安全目标；  c) 他们对质量/环境/职业健康安全管理体系有效性的贡献，包括改进质量绩效的益处；  d) 不符合质量/环境/职业健康安全管理体系要求的后果。 | Y |
| 沟通、参与和协商 | QO7.4 | 策划编制的程序文件ZTHS -CX-7.4-13《信息交流控制程序》及管理手册的相关章节，建立高效、多层次的信息交流、协商与沟通渠道，使最新的质量、环境、职业健康安全信息准确、快速地传递到公司，以确保公司内部不同部门和层次之间以及与外部相关方之间及时互通信息，进行交流、协商和处理。  董事长负责建立适当的信息交流、协商与沟通机制，确保信息交流、协商与沟通有效。管理者代表领导并组织实施内部信息交流、协商与沟通工作;协调公司与外部信息交流、协商、沟通和处理工作。总经理负责主管范围内信息的传达、沟通和报告。综合部负责本程序的制定和修订，并对其实施进行监督和指导。负责内、外部信息交流、协商与沟通工作的管理。负责公司各种工作会议所需的有关质量/环境/职业健康安全管理体系内外部信息的收集、整理、成文、传阅和转发，定期收集各单位的重要信息。各部室负责管理区域内部信息和外部信息的收集、处理、沟通和交流，重要信息向公司领导反馈、报告。职业健康安全代表定期收集员工对职业健康安全的要求，代表员工与公司领导进行沟通和协商。 | Y |
| 组织的知识、文件化信息 | QO7.5 | 受审核方建立的管理体系文件包括：  1.管理手册ZTHS-SC-A/0-2020 第 A/0版，发布时间：2020年8月30日 实施时间：2020年8月30日  2.程序文件ZTHS-CX-A/0-2020 第 A/0版含23个文件，包括标准要求的形成文件的信息。  3.管理制度：质量管理制度、安全管理制度、环境管理制度  4.体系运行所需要的文件和记录  编制了《成文信息控制程序》对质量/环境/职业健康安全管理体系文件进行控制，确保各相关场所使用的文件为有效版本。  查有管理手册、管理制度等文件。  综合部负责行政办公及其他法律法规等外来文件保管及管理。  查见《环境法律法规清单》、《职业健康安全法律法规清单》，内容包括：序号、文件名称、编号、版本等。  查见《记录清单》，内容包括：名称、编号、使用部门、保存期、序号。  共登记有受控文件清单、文件发放（回收）记录、文件更改通知单、外来文件清单、文件销毁申请表、记录清单、质量、环境、安全目标统计表、管理评审计划、会议记录、管理评审报告等。保存期限分别为一年、两年、三年和长期。  抽查综合部文件发放记录表、培训记录表、受控文件清单。 各部门对其所使用的所有文件（包括外来文件）建立部门受控文件清单；综合部建立本公司的受控文件清单和外来文件清单。所有与质量/环境/职业健康安全管理体系有关的文件都应分类存放于安全的地方；任何人不得在有效文件上乱涂乱画；不得擅自外借；应确保文件清晰、易于识别和检索。  如需借阅和复制与质量/环境/职业健康安全管理体系有关的文件，借阅人到综合部办理相关手续。  综合部将作废或销毁文件及时从使用场所撤出，在原发放记录中注明收回日期并由原领用人签字，加盖作废章。使用场所如需保留已作废的文件时，则对这些文件加保留作废标识，且只能作为参考使用。需销毁的文件，由相关部门填写文件销毁申请表经综合部审核、管理者代表批准后实施销毁。 | Y |
| 运行控制 | O8.1 | 本部门应执行的运行控制文件：安全管理制度、安全消防制度、环境管理制度等。  运行控制情况：  （1）公司用电严格执行建设部制定的JCJ46—2005《用电安全技术规程》。  （2）严格按照要求进行用电。不得非法用电 。  （3）相关操作人员要掌握安全用电基本知识及所操作设备的性能情况，做好检查维修工作。  （9）使用设备前必须检查电源是否正常。  （10）检查电器装置和保护设施是否完好，严禁带“病”运转，发现问题及时报告电工进行处理。  （11）停用的设备必须拉闸断电，销好开关箱，负责保护好所用设备的负荷线及保护零(地)线以及开关箱。超出自己工作范围的问题及时报告。  查《办公区环境检查记录》，对环境安全事宜进行检查，发现问题当即纠正；每月进行检查统计分析，查2021.71-2021.11检查记录，各部门运行情况良好。检查人：马士岳。  废弃物统计表：  抽生活垃圾 处置方式：交环卫；处置时间：2020.3.10 经办人：马士岳  公司各部门严格按照《固体废弃物管理规定》的要求，对固体废弃物进行合理分类，并设置垃圾桶分类。  各级部门要积极配合制定公司月度、年度安全教育与培训计划并由综合部组织实施。  公司为员工提供了体检，提供了体检的证据。  为员工配备了安全防护设施—提供《劳保用品发放记录》查阅：主要劳保用品为卫生纸、洗手液、抽纸，记录了发放时间、经办人等，发放人：杨丹 陈小丽。  公司为员工缴纳了工伤保险，提供了缴纳保险的证据。  公司办公室环境良好，配置有灭火器。 | Y |
| 应急准备和响应 | O8.2 | 制定了ZTHS -CX-8.2-20《应急准备与响应管理程序》，适用于公司范围内生活区及办公区可能出现的环境、职业健康安全意外事故或紧急情况的处理。  综合部提供了企业的应急准备和响应计划，详细规定了事故处理的流程等内容。  综合部提供了触电事故应急预案，编制部门为综合部，编制日期为2021年3月30日。  抽查火灾和触电应急预案，参加应急预案培训，掌握应急预案实施所需能力，并根据安排参加预演。对紧急情况进行应急处理，并迅速汇报。  抽应急演习记录表   |  |  | | --- | --- | | 测试时间：2021年8月24日 | 组织单位：综合部 | | 演习地点：本公司 | 参加单位：综合部\业务部 | | 演练过程描述：  1、电线老化引起火灾  2、模拟烧伤处置  3、演习火灾，组织演习灭火及逃生  4、易燃品引起火灾  综合部：陈小丽  日期：2021年8月24日 | | | 应急能力评价：  公司制定的应急措施有效，故障顺利被排除。  烧伤得到正确的处置。  人员能及时疏散。  灭火方法正确有效。  演习过程表明，应急预案中设定的方法可以控制应急情况下的环境污染，将人身伤亡可能降到最低。  管理者代表：董磊  日期：2021年8月24日 | | | 采取的措施：  无需改正的措施。  管理者代表：董磊  日期：2021年8月25日 | | | 跟踪验证结果：  无  总经理：杨国明  日期：2021年8月25日 | | | 测试时间：2021年8月24日 | 组织单位：综合部 | | 演习地点：本公司 | 参加单位：综合部\业务部 |   抽查触电演练记录   |  |  | | --- | --- | | 时间 | 2021年8月24日 | | 地点 | 公司办公区 | | 参加  人员 | 公司办公区所有员工 | | 演练  内容 | 发生人员触电 | | 物资  准备 | 绝缘体 防护准备 医疗设备 | | 演  练  过  程 | 模拟办公室不慎发生触电情况，最先发现的人及时断掉电源，于是呼救。其他同志听到后有的立即取救护物资。在办公室的总经理进行现场指挥，拨打120.经过大家共同努力将有人员送至救护车。请有资质的人员进行现场检测。修复。 | | 演练  效果 | 演练效果良好，公司制定的《应急准备和响应计划》编制适宜，不需修订。 | | 效果  评价 | 通过本次触电演练充分体现了广大员工对安全知识的理解和救护知识正确掌握。。 |   记录人：陈小丽  查看办公室配置了灭火器。 | Y |
| 内部审核 | QO9.2 | 公司制定《内部审核控制程序》，对内部审核方案策划规定：  1.频次：内审每年至少进行一次，并且一年内要覆盖与公司服务有关的部门和活动。  2.方法：集中式按部门审核。  3.职责：体系负责人组织内部审核活动。  4.策划要求：范围、准则、工作分配等。  5.报告：体系负责人在内部审核结束及纠正措施完成后应向总经理报告审核结果。  6.提供了《2021年内部审核实施计划》，计划内容有：目的、范围、审核准则、频次、方法，审核时间2021年11月10日。  查阅2021年度内部审核有关记录   1. 提供了审核组任命书：组长：董磊 组员： 陈小丽   审核时间：2021年11月10日  3.审核范围：质量手册覆盖的所有部门及过程；  4.审核准则：依据GB/T19001-2016 idt ISO9001:2015、GB/T24001-2016 idt ISO14001:2015、ISO45001：2018 质量/环境/安全管理体系要求标准、管理手册、程序文件、相关适用的法律、法规、国家标准等  5.提供了《内审首次会议签到表》，参加人有各部门负责人等。  6.提供了综合部《内审检查表》。  提供了《内审不合格报告》1份，审核发现,综合部未提供8月份人员培训记录；不符合标准条款：GB/T19001-2016 idt ISO9001:2015标准7.1.3条款。不符合标准条款内容：基础设施  7.提供《审核报告》审核报告中包括审核目的、审核范围、内审依据等内容，对审核过程进行了综述，对公司管理体系的符合性进行了评价，针对不足部门提出了建议改进即：通过以上现象能够反映出员工对质量/环境/安全管理体系中各条款理解不深，今后需要加强学习和培训，增强对标准条款的学习和理解。本次内审中开列的不符合项均由责任部门人认真采取纠正措施整改并由内审员验证合格。  审核结论：通过本次内审，我们认为公司的管理体系基本符合GB/T19001-2016 idt ISO9001：2015、GB/T24001-2016 idt ISO14001：2015和GB/T45001-2020idtISO45001:2018的要求，管理手册、程序文件大部分能够得以有效的实施，审核组认为：目前我司的管理体系运作是符合和有效的，能够满足管理策划的要求。这次内部审核，对我们是一次鞭策、一次促进，希望大家按照文件的具体要求，认真、及时地落实整改工作，抓紧完善管理体系及其运行，为确保管理体系有更快的提升奠定坚实的基础！  管理体系基本保持了适宜性、充分性和有效性。目前，体系的有效运行对提高内部管理水平，满足顾客要求，减少环境污染，保证员工身心健康安全，强化满足顾客要求的意识起到了积极的指导作用。 | Y |
| 不符合和纠正措施  事件调查、不符合、纠正措施和预防措施 | QO10.2 | 在质量/环境/职业健康安全管理体系运行过程中，当有不合格情况，包括客户投诉所引起的不合格情况发生时，综合部联合相关部门采取措施，对不合格情况予以控制并纠正，处理由此产生的后果。综合部联合相关部门分析不合格产生的原因，确定是否存在或可能发生类似的不合格，评价是否需要采取必要的措施，消除不合格原因避免其再次发生或在其他场合发生。根据分析评价的结果，对于需要采取纠正措施消除不合格原因的活动由相关的责任部门负责实施。综合部负责跟踪验证措施的实施情况，分析纠正措施的有效性。根据不合格发生的严重性程度，综合部联合相关部门评价是否需要实施体系变更。综合部编制《不符合与纠正措施控制程序》，并保留相关的文件信息作为纠正措施分析、实施的证据。  查持续改进：  根据管理评审的分析、评价结果，以及管理评审的输出等，确定是否存在持续改进的需求或机会，在总经理的领导下，相关部门负责实施改进项目，综合部负责对其跟踪验证改进效果，以保证质量/环境/职业健康安全管理体系的适宜性、充分性和有效性。  管理评审提出改进措施已实施并进行培训。 | Y |

说明：不符合标注N