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：管理层 主管领导：邱泽民 陪同人员：潘霞 | 判定 |
| 审核员：张心 审核时间：2021.11.29 |
| 审核条款： |
| 组织及其环境;  相关方需求与期望;  确定体系范围;  体系及其过程;  总要求 | Q:  4.1;  4.2;  4.3;  4.4 | 公司在管理手册中，明确风险和机遇事件的识别方法/途径、风险和机遇事件的评估方式、制定主要风险和机遇事件的应对措施的要求公司全体员工的质量、安全意识比较强。公司的办公及生产设施、设备比较先进。  公司在管理手册和制定的《应对风险和机遇的措施》中，确定了对公司有利的内外部环境因素，对公司不利的内、外部因素有：市场竞争非常激烈、产品利润不断降低、用工成本增加、国家和政府对企业环保要求提高等。  公司通过业内展会、同行交流、座谈会、工作例会、QQ、微信等进行内外部沟通，并定期进行评审。  抽查2021年总过程风险机会识别措施评价表，内容及记录清晰。  公司确定的相关方有员工、客户、政府机构、审核机构、供方等。  理解员工诉求的形式为谈心、会议等；理解客户等相关方的形式主要为电话沟通、上门拜访等；  员工关注的主要问题有工资、待遇、晋升机制、福利等，供应商和合作伙伴关注的主要问题互利和连续性，产品质量、售后服务、成本价格、交付期等。  查见《相关方要求和期望评审》其中相关方：顾客的需求和期望：产品合格；订单及时交付；配合终端客户的审查；沟通渠道通畅等。  对相关方的要求的监视和评审的方法多样，通过QQ和微信等现代通讯手段是常用的便捷而又高效主要方法。  公司管理体系的范围是：  Q：资质范围内电梯销售、安装、维保  公司按照ISO9001:2015标准的要求，建立、实施、保持和持续改进质量管理体系，策划管理手册、程序文件、作业文件，包括所需过程及其相互作用，制定有风险管理控制办法，确定产生非预期的输出或过程失效对产品和顾客满意带来的风险，以及应对措施。  组织制定有管理评审控制程序，定期进行体系评审，必要时变更过程，以确保过程持续产生公司期望的结果。  经现场确认，生产过程中关键过程为：安装、维修过程。需确认过程为：隐蔽过程、销售过程。 | 符合 |
| 领导作用与承诺 | Q5.1 | 总经理：邱泽民； 管代：郭宇轩  通过与总经理交流：总经理从以下活动方式对公司建立、实施质量、环境和职业健康安全管理体系并持续改进其有效性所做出的承诺提供证据：  1、公司以会议、培训等形式对员工进行满足顾客要求和适用法律法规要求重要性的教育，使全体员工意识到满足上述要求是公司适应市场经济，树立良好形象，提高经济效益至关重要的管理行为；  2、制定和发布公司自身发展质量方针；  3、确保管理目标的制定、分解落实到相关职能和部门，并激励员工为实现目标而努力；  4、定期进行管理评审，以评价管理方针、管理目标的适宜性及实现情况，同时评价管理体系的适宜性、充分性和有效性。  5、为确保建立、运行和持续改进管理体系所需的一切资源得到满足，公司提供了信息、技术、人力、设备、环境和资金等必要资源。 | 符合 |
| 方针 | Q5.2 | 质量方针：精益求精 创“同欣盛”新优势  其内涵包含了：  公司严格按照国家有关的产品质量标准和客户要求执行，以优良的品质获得客户的满意和忠诚；  以顾客为关注焦点，关注顾客的需求，不断向客户提供满意的产品和服务，使公司持续发展壮大，持续改进、追求创新、持续改进、不断提高产品质量，让顾客满意。  质量管理方针在手册上进行了确定和发布，并通过文件发放的形式发放至各部门、给员工进行了宣传培训。  质量方针对外进行了发布。  手册对方针的内涵进行了阐述，为目标制定及评审提供了框架，每年至少一次,在管理评审会议上讨论其适宜性和改进机会。  企业的质量方针的内容和管理基本符合标准和法规要求。 | 符合 |
| 组织的角色、职责和权限；  资源、角色、职责、责任与权限 | Q5.3 | 查《管理手册》包括了企业组织机构图、职能分配表。公司编制了《岗位职责》对总经理、管理者代表、各部门的岗位职责和权限进行了规定，内容全面合理。各部门、岗位之间通过会议、文件传阅、培训等方式相互了解职责与权限。 | 符合 |
| 应对风险和机遇的措施  （含6.1.1和6.1.2）  #确定的需应对的风险和机遇有哪些？  .策划应对风险和机遇的措施有哪些？  .如何整合并实施这些措施？  .如何评价这些措施的有效性？  .措施是否与风险和机遇的影响程度相适应？ | **Q6.1** | 公司策划并批准实施《风险和机遇分析表》，内容包括风险类型、风险因素、应对机遇及措施、现行控制方法、涉及的场所及部门等；  查见《风险和机遇评估分析表》：   1. 类型：外部因素；   类别：竞争风险：公司目前的主导产品在市场占有率和领先趋势比较明显，影响公司的领先优势。机遇:竞争加剧，发展压力大，但也会带来新的发展机遇。  应对机遇及措施：及时关注公司产品市场的情况，收集信息及时调整，保持公司产品的竞争力。  针对外部因素，还分析了市场、原材料、文化、社会经济、法律法规的变化等。   1. 类型：内部因素；   类别：人力资源风险：公司目前人员，被外单位吸引离开的情况还是存在，人员在素质上参差不齐，加上绩效考核不能落实，会对工作完成质量造成不好的影响。机遇：公司目前主要人员比较稳定，各项绩效能顺利开展，为公司发展提供一个比较好的基础。  应对机遇及措施：各部门应及时关注员工的心态变化，注意工作方式，创造良好的工作环境，提高员工的归属感。  针对内部因素，还分析了财务状况、人力资源、基础设施等。  应对风险和机遇的措施与其对于产品和服务符合性的潜在影响相适应。 | 符合 |
| 目标及其实现的策划 | Q6.2 | 质量目标：  质量目标：  1. 工程竣工交付合格率100%；  2. 产品交付合格率100%  3. 合同及时完成率≥95%  4. 顾客满意度平均得分≥90分  查《质量目标完成统计标》2021年1月-2021年10月对目标进行考核，考核情况为：  1. 工程竣工交付合格率100%； 实测：100%  2. 产品交付合格率100% 实测：100%  3. 合同及时完成率≥95% 实测：100%  4. 顾客满意度平均得分≥90分 实测：98分  均达到目标，并将指标进行了分解。 | 符合 |
| 变更的策划 | Q6.3 | 公司要求：当公司质量、环境和职业健康安全管理体系变更时，应考虑：  1.变更的目的及潜在后果；  2.体系的完整性；  3.资源的可获得性；  4.责权的分配和再分配等因素。  经查：暂无变更。 | 符合 |
| 资源 | Q7.1.1 | 询问总经理，企业为了实施质量管理体系，并持续改进其有效性、增强顾客满意度和体系正常运行提供了充足的资金及必要的资源，为提高员工质量意识组织了培训，目前的资源基本满足策划需要。  总经理对资源的配备比较重视，人力资源、设备和工作环境等可满足资质范围内电梯销售、安装、维保的需要。 | 符合 |
| 人员 | Q7.1.2 | 查见：公司编制《部门职责》、《岗位职责》对各岗位人员的技能、教育经历、工作经历、岗位职责、培训等作了具体要求，对总经理/管理者代表、各部门负责人及一般员工等各部门、各岗位的职责和任职要求作了阐述，使与质量相关的岗位任职条件具体化了，为以后招聘工作指明了方向。  查见：《部门职责》、《岗位职务说明书》中总经理任职要求，具备一定管理经验，具有较高的综合素质和综合能力市场应变能力、熟悉公司经营管理、保证服务质量前提下、发展客户，增加效益等。 | 符合 |
| 组织知识 | Q7.1.6 | 公司明确组织知识的概念及其从内部、外部获取并更新知识的来源。即包括：内部来源（例如知识产权；从经历获得的知识；从失败和成功项目得到的经验教训；得到和分享未形成文件的知识和经验，过程、产品和服务的改进结果）；外部来源（如标准；学术交流；专业会议，从业主或外部供方收集的知识）。  --公司明确组织知识作为公司的重要资源，按内部文件或外来文件予以受控管理包括必要的分级保密措施。 | 符合 |
| 沟通 | Q7.4 | 公司和部门负责人清楚公司及各部门与质量管理体系相关的内部沟通和外部信息交流的项目、内容等。如：公布、公开质量方针和质量目标、与客户、外部供方等相关产品和服务的沟通等。  --主要的事项内、外沟通均事先做出策划或规定，内容包括：沟通事项、沟通的职责、沟通对象、沟通内容、沟通时机、沟通方式等等。  --通常的沟通方式包括但不限于：会议、文件、改善提案、通告、内部联络书、内部电脑网络、培训、拜访、交谈、提交报告等。  --现场查看记录并与潘霞口头交流确认：公司及行政部负责的相关内、外沟通效果基本满足要求。 | 符合 |
| 监测、分析和评价总则； | Q9.1.1 | 公司对需要监视和测量的对象的确定，监视、测量、分析和评价方法的选择，实施监视和测量的时机、实施分析和评价的时机界定，质量管理体系的绩效和有效性的评价方法的采用及有关监视和测量记录的保留等要求予以较清楚的策划和确定，详见相关程序文件及监视、测量、分析和评价的实施计划。  如：  （1）《监视和测量控制程序》  （2）《内部审核控制程序》  （3）《管理评审控制程序》  （4）《应急准备与响应控制程序》  （5）《法律法规与其他要求控制程序》  （6）《合规性评价控制程序》 | 符合 |
| 管理评审 | Q9.3 | 查，公司管理手册，规定了管理评审的要求：管理评审的主持人、时间频率、管理评审的输入、输出等。公司制定了“管理评审控制程序”,规定每年至少进行一次管理评审，每次时间间隔不超过12个月  时间：2021年7月10日，上次管理评审时间2020年7月19日，未超过12个月，符合策划要求  主持人：邱泽民总经理  参加人员：体系涉及到的各部门所有人员  评审输入内容：  质量环境安全目标和指标的实现程度。  质量环境安全管理体系运行情况以及环境安全绩效。  内审、合规性评价结果。  预防措施和纠正措施的状况。  来自外部相关方的信息交流，包括抱怨。  过程业绩、产品符合性。  组织结构、职责权限合理性、有效性。；  顾客反馈、满意度调查结果等信息。  上次管理评审跟踪措施的验证  改进的建议：强化人员现场实施作业规范，对安全生产进行培训，提高人员安全意识。针对改进项提出了改进措施计划，查培训记录表，2021年7月30，由行政部牵头在本公司会议室，对安装部、维修部进行了相关培训。培训效果考核评价：课堂讲解，现场提问，从学员的回答问题和对课堂知识的掌握情况来看，学员的培训基本达到了要求。考核人：邱泽民 2021年7月30日 。  评审输出内容：  质量环境安全管理体系运行有效，符合标准要求，得到了正确的实施和保持。  质量、环境、安全方针的评审：方针合理、适宜符合要求，  体系策划情况的评审（包括法律法规、目标指标）；  预防措施和纠正措施的状况。  实施与运行情况的评审（包括资源提供、文件控制）；  体系绩效测量和监视（包括目标达成情况、内审审核）：通过考核目标达成良好，内审基本符合要求；  相关方关注：2021年1月至今未收到相关方及顾客投诉抱怨；  管理评审结论：质量、环境、安全方针、目标适宜，体系符合企业现状，公司建立的管理体系适宜、充分、有效。 | 符合 |
| 改进 总则  不符合和纠正措施  持续改进 | Q10.1;  10.2;  10.3 | 公司制定系列程序文件《管理评审控制程序》、《顾客满意度测量控制程序》、《监视和测量控制程序》、《事件调查、不符合控制程序》、《纠正和预防措施控制程序》及《内部审核控制程序》，对持续改进的过程予以规定，以实现质量管理体系及产品符合性的持续改进。持续改进的过程包含持续改进的提出、立项、不合格的原因的分析、纠正措施的确定、跟踪和评价及负责部门和人员职责等。公司通过质量方针、目标的达成分析、内部质量审核结果、数据资料统计分析、纠正和预防措施和管理评审等方式，以推动质量管理体系的持续改进。公司各部门和各对体系过程输出的各种信息进行收集、分析，识别出不符合或潜在的不符合，并分析原因，按《纠正和预防措施控制程序》实施纠正措施。查纠正和预防措施处理单，2021年9月15日  责任部门：维保部不合格事实描述：在西秀区局（分公司）办公楼外挂电梯维保项目现场进行检查，发现在维保时作业人员未进行安全帽的佩戴。纠正措施：责令人员立即佩戴安全防护劳保品，对相关人员进行安全培训教育纠正措施完成情况：对相关工作人员进行教育批评， 并按要求实施。措施验证：实施有效验证人：郭宇轩不符合处理程序和机制健全。公司主要按策划的管理手册、程序文件等实施运行，主要采用内审、管理评审、数据分析、纠正和预防措施、质量方针和目标等来实现对质量管理体系的改进，另外主要通过日常工作中发现的问题及时予以调整解决来实现。 | 符合 |

说明：不符合标注N

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：管理层 主管领导：邱泽民 陪同人员：潘霞 | 判定 |
| 审核员：杨珍全 审核时间：2021.11.29 |
| 审核条款： |
| 组织及其环境;  相关方需求与期望;  确定体系范围;  体系及其过程;  总要求 | ES:  4.1;  4.2;  4.3;  4.4 | 公司在管理手册中，明确风险和机遇事件的识别方法/途径、风险和机遇事件的评估方式、制定主要风险和机遇事件的应对措施的要求公司全体员工的质量、安全意识比较强。公司的办公及培训设施、设备比较先进。  公司通过业内展会、同行交流、座谈会、工作例会、QQ、微信等进行内外部沟通，并定期进行评审，形成会议记录。  抽查2021年总过程风险机会识别措施评价表，内容及记录清晰。  公司确定的相关方有员工、客户、政府机构、审核机构、供方等。  理解员工诉求的形式为谈心、会议等；理解客户等相关方的形式主要为电话沟通、上门拜访等；  员工关注的主要问题有工资、待遇、晋升机制、福利等，供应商和合作伙伴关注的主要问题互利和连续性，产品质量、维保服务、成本价格、交付期等。  其中相关方：顾客的需求和期望：项目合格；订单及时交付；配合终端客户的审查；  查见《相关方要求和期望评审》  沟通渠道通畅等。  对相关方的要求的监视和评审的方法多样，通过QQ和微信等现代通讯手段是常用的便捷而又高效主要方法。  公司在管理手册和制定的《应对风险和机遇的措施》中，确定了对公司有利的内外部环境因素，对公司不利的内、外部因素有：市场竞争非常激烈，国家和政府对企业环保要求提高等。  公司通过业内展会、同行交流、工作例会、QQ、微信等进行内外部沟通，并定期进行评审，形成会议记录。  公司确定的相关方有员工、顾客、政府机构、审核机构、供方等。  理解员工诉求的形式为谈心、会议等；理解政府机构等相关方的形式主要为电话沟通、上门拜访等；  员工关注的主要问题有工资、待遇、晋升机制、福利等，供方关注的主要问题是长期合作、互利共赢以及货物回款时间等。  对相关方的要求的监视和评审的方法多样，通过QQ和微信等现代通讯手段是常用的便捷而又高效主要方法。  公司注册地：贵州省贵阳市云岩区百花山路金狮小区巫峰组团16号楼2单元2层1号  经营地：贵阳市新添大道北段金耀华庭商住楼1单元25层7号  公司管理体系的范围是：  E：资质范围内电梯销售、安装、维修所涉及的相关环境管理活动  O：资质范围内电梯销售、安装、维修所涉及的相关职业健康安全管理活动  公司通过请咨询专家到公司来宣传、培训、结合原已形成的质量、环境和职业健康安全管理体系文件，修订整合建立了质量、环境和职业健康安全管理一体化的管理体系，以GB/T19001-2016标准为主线，以“过程方法”为基础，融入了GB/T24001-2016及IS045001：2018标准要求，并明确了过程顺序和相互作用以及过程有效运作和控制所需的准则和方法。在管理手册中，确定产生非预期的输出或过程失效对产品和顾客满意带来的风险，以及应对措施。组织制定管理评审控制程序，定期进行评审，必要时变更过程，以确保过程持续产生公司期望的结果。 | 符合 |
| 领导作用与承诺 | ES5.1 | 总经理：邱泽民； 管代：郭宇轩 职业健康代表：严飘  通过与总经理交流：总经理从以下活动方式对公司建立、实施环境和职业健康安全管理体系并持续改进其有效性所做出的承诺提供证据：  1、公司以会议、培训等形式对员工进行满足顾客要求和适用法律法规要求重要性的教育，使全体员工意识到满足上述要求是公司适应市场经济，树立良好形象，提高经济效益至关重要的管理行为；  2、制定和发布公司自身发展管理方针；  3、确保管理目标的制定、分解落实到相关职能和部门，并激励员工为实现目标而努力；  4、定期进行管理评审，以评价管理方针、管理目标的适宜性及实现情况，同时评价管理体系的适宜性、充分性和有效性。  5、为确保建立、运行和持续改进管理体系所需的一切资源得到满足，公司提供了信息、技术、人力、设备、环境和资金等必要资源。 | 符合 |
| 方针 | ES5.2 | 环境方针：  坚持走可持续发展之路，倡导绿色环保思想，遵守法律法规，  从产品生产到服务的全过程中，实行污染预防和持续改进  职业健康安全方针：  保障健康、安全生产、以人为本、永续发展、遵守法规、持续改进  其内涵包含了：  保护环境是优秀企业的品质，公司致力于节能减排降耗，在保护环境的前提下，降低损耗、减少成本、提升效益，提高员工的环保意识、体现企业的社会责任；  员工是企业的重要资源，关爱员工是企业义不容辞的义务；  公司只有在经营上坚持诚信守法、强化安全、环保义务和责任，企业才能持续发展。  公司管理方针所体现的几个方面的内涵做出了诠释，方针与公司的总体经营理念相适应、协调，符合企业目前现状，体现了让客户满意、保证质量符合性、预防污染、安全健康、遵纪守法、持续改进的承诺。  环境、职业健康安全管理方针在手册上进行了确定和发布，并通过文件发放的形式发放至各部门、给员工进行了宣传培训。  环境、职业健康安全管理方针对外进行了发布。  手册对方针的内涵进行了阐述，为目标制定及评审提供了框架，每年至少一次,在管理评审会议上讨论其适宜性和改进机会。  企业的环境、职业健康安全管理方针的内容和管理基本符合标准和法规要求。 | 符合 |
| 组织的角色、职责和权限；  资源、角色、职责、责任与权限 | ES5.3 | 查《管理手册》包括了企业组织机构图、职能分配表。公司编制了《岗位任职要求》对总经理、管理者代表、各部门的岗位职责和权限进行了规定，内容全面合理。各部门、岗位之间通过会议、文件传阅、培训等方式相互了解职责与权限。 | 符合 |
| 员工参与和协商 | S5.4 | --《息信沟通控制程序》中规定了公司内外信息交流、协商的对象、方式、记录等。  对部门之间有需要交流的有关安全健康管理信息，在公司内部利用部门会议、宣传栏进行安全管理方针及目标、指标、管理方案及环保法律法规等内容的宣传、沟通。  公司员工参与协商，员工提出参与安全知识的学习和培训，需要发放劳保用品。  查见内部交流主要通过直接面谈、会议、文件、培训方式。外部交流主要通过电话、信函方式。  查见：公司内部会议记录表，沟通信息包括：  告知员工：管理者代表是郭宇轩。  告知员工：职业健康安全事务代表是严飘；  告知员工：职业健康安全管理体系建立的依据、标准和意义，公司在服务过程中涉及危险化学品，对相关方出具了告知书。告知书涉及公司管理方针及在经营活动、服务过程中的相关承诺。  组织员工学习：与安全健康管理有关的法律法规，包括《劳动合同法》、《职业病防治法》等关于员工权益、保险等内容；  将安全管理、劳动保护要求、安全要求和意义作为新员工岗前培训内容。  与职业健康安全事务代表严飘谈，其清楚自己的职责：负责向管理层反映职工职业健康安全管理方面的要求，对事件的调查、处理，职工劳动防护的改善事宜进行协商交流；参与职业安全健康方针、目标、指标、管理方案的制定工作，提出合理化建议。  询问职业健康安全事务代表严飘，了解到暂未发生员工与企业的劳动纠纷、工伤、员工投诉、员工权益争执等情况。  审核时未发现有相关方投诉等安全违规情况发生。 | 符合 |
| 应对风险和机遇的措施； | ES6.1 | 提供有《环境因素识别与评价控制程序》，内容包括环境因素的识别、确认、汇总、评价和重要环境因素的确定、登记、清单发放及更新控制。  公司重要环境因素有以下五项：  潜在火灾、固废排放、噪声排放  抽查环境因素的管理措施：   1. 潜在火灾：1）根据实际需要，合理配置消防灭火器；2）策划应急预案；3）采取教育和警示办法，组织员工安全知识培训；4）定期进行消防演习；5）定期检查维护消防器材的运行，保存好记录，保证消防设施正常使用；6）执行相关国家规定，对各种线路、机械设备检查整理使之处于安全状态.... 2. 固废排放：1）办公区域、仓储区域设置固体废弃物回收箱；2）办公区域实行垃圾袋装化，定点集中处理；3）办公用废打印纸、复印纸回收交废品回收公司。4)严格按照施工方案施工，施工现场设置可回收、不可回收和危险固体废弃物存放处；现场废弃支架、线槽回收交废品回收公司；执行《固体废弃物的管理办法》。 3. 噪声排放：在选择施工设施、设备及施工方法时,充分考虑由此产生的噪声对施工人员和周围居民的影响,选用低噪音设备,采取消音措施；合理安排施工作业时间,以防噪音扰民；制定减少工程施工对周围环境影响的措施。保证施工作业所产生的振动不影响周围构筑物的安全、不危害居民的身体健康。；施工过程中充分考虑夜间、节假日等期间的施工影响采取白天工作时间施工；施工区域采用隔离板实施封闭性施工。。。   公司重要危险源有以下四项：  火灾、触电、机械伤害、高空坠落。  抽查以下三项重要危险源的方法控制措施：   1. 机械伤害：1）凡无生产厂家、许可证、生产日期及国家鉴定合格证书的安全防护用品、用具,严禁采购和使用；2）安全防护用品、用具不得接触高温、明火、化学腐蚀物及尖锐物体，不得移作他用；3）安全防护用品、用具应定期进行试验，使用前进行外观检查。 2. 高空坠落：1）购买质量合格的安全防范用品，对安全防范用品进行日常检查确认能够有效使用；2）高空作业人员必须持证操作   3、火灾：1）根据实际需要，合理配置消防灭火器；2）策划应急预案；3）采取教育和警示办法，组织员工安全知识培训；4）定期进行消防演习；5）定期检查维护消防器材的运行，保存好记录，保证消防设施正常使用；6）执行相关国家规定，对各种线路、机械设备检查整理使之处于安全状态..  应对风险和机遇的措施应与其对于产品和服务符合性的潜在影响相适应。 | 符合 |
| 策划措施 | ES6.1.4 | 组织管理层策划关于开展环境和职业健康安全管理体系中所采取措施，以便管理环境、安全目标、环境因素、危险源、合规性义务、组织识别的风险等。通过合规性评价、目标考核、运行方案、管理评审、内外部沟通等方式以保证管理体系达到预期结果。具体见各部门审核记录。 | 符合 |
| 目标及其实现的策划 | ES6.2 | 环境、职业健康安全目标：  环境目标   * 固废综合处理率100％ * 火灾发生为0 * 环境扰民投诉为0   职业健康安全目标   * 安全事故（机械伤害、高空坠落）发生为0 * 火灾事故发生为0   查《目标考核表》2021年1月-2021年10月对目标进行考核，考核情况为：  环境、安全目标、指标：   1. 固废综合处理率100％ 实测：100％ 2. 火灾发生为0 实测：零 3. 环境扰民投诉为0 实测：零 4. 安全事故（机械伤害、高空坠落）发生为0 实测：零 5. 火灾事故发生为0 实测：零   均达到目标，并将指标进行了分解。 | 符合 |
| 资源 | E7.1  S7.1 | 询问总经理，企业为了实施环境和职业健康安全管理体系，并持续改进其有效性、增强顾客满意度和体系正常运行提供了充足的资金及必要的资源，为提高员工质量意识组织了的培训，目前的资源基本满足策划需要。  总经理对资源的配备比较重视，人力资源、设备和工作环境等可满足资质范围内电梯销售、安装、维保需要。 | 符合 |
| 沟通 | ES7.4 | 公司和部门负责人清楚公司及各部门与ES相关的内部沟通和外部信息交流的项目、内容等。如：公布、公开环境、职业健康安全方针和环境、职业健康安全目标、与客户、外部供方等相关产品和服务的沟通等。  --主要的事项内、外沟通均事先做出策划或规定，内容包括：沟通事项、沟通的职责、沟通对象、沟通内容、沟通时机、沟通方式等。  --通常的沟通方式包括但不限于：会议、文件、提案、通告、网络、培训、拜访、交谈、提交报告等。  --现场查看记录并口头交流确认：公司及行政部负责的相关内、外沟通效果基本满足要求。 | 符合 |
| 监测、分析和评价总则； | E9.1.1  S9.1 | 公司对需要监视和测量的对象的确定，监视、测量、分析和评价方法的选择，实施监视和测量的时机、实施分析和评价的时机界定，环境和职业健康安全管理体系的绩效和有效性的评价方法的采用及有关监视和测量记录的保留等要求予以较清楚的策划和确定，详见相关程序文件及监视、测量、分析和评价的实施计划。  如：  （1）《监视和测量控制程序》  （2）《内部审核控制程序》  （3）《管理评审控制程序》  （4）《应急准备与响应控制程序》  （5）《法律法规与其他要求控制程序》 | 符合 |
| 管理评审 | ES9.3 | 查，公司管理手册，规定了管理评审的要求：管理评审的主持人、时间频率、管理评审的输入、输出等。公司制定了“管理评审控制程序”,规定每年至少进行一次管理评审，每次时间间隔不超过12个月  时间：2021年7月10日，上次管理评审时间2020年7月19日，未超过12个月，符合策划要求  主持人：邱泽民总经理  参加人员：体系涉及到的各部门所有人员  评审输入内容：  质量环境安全目标和指标的实现程度。  质量环境安全管理体系运行情况以及环境安全绩效。  内审、合规性评价结果。  预防措施和纠正措施的状况。  来自外部相关方的信息交流，包括抱怨。  过程业绩、产品符合性。  组织结构、职责权限合理性、有效性。；  顾客反馈、满意度调查结果等信息。  上次管理评审跟踪措施的验证  改进的建议：强化人员现场实施作业规范，对安全生产进行培训，提高人员安全意识。针对改进项提出了改进措施计划，查培训记录表，2021年7月30，由行政部牵头在本公司会议室，对安装部、维修部进行了相关培训。培训效果考核评价：课堂讲解，现场提问，从学员的回答问题和对课堂知识的掌握情况来看，学员的培训基本达到了要求。考核人：邱泽民 2021年7月30日 。  评审输出内容：  质量环境安全管理体系运行有效，符合标准要求，得到了正确的实施和保持。  质量、环境、安全方针的评审：方针合理、适宜符合要求，  体系策划情况的评审（包括法律法规、目标指标）；  预防措施和纠正措施的状况。  实施与运行情况的评审（包括资源提供、文件控制）；  体系绩效测量和监视（包括目标达成情况、内审审核）：通过考核目标达成良好，内审基本符合要求；  相关方关注：2021年1月至今未收到相关方及顾客投诉抱怨；  管理评审结论：质量、环境、安全方针、目标适宜，体系符合企业现状，公司建立的管理体系适宜、充分、有效。 | 符合 |
| 改进 总则  不符合和纠正措施  持续改进 | ES10.1;  10.3 | 公司制定系列程序文件《管理评审控制程序》、《顾客满意率评价程序》、《监视和测量控制程序》、《事件调查、不符合控制程序》、《纠正和预防措施控制程序》及《内部审核控制程序》，对持续改进的过程予以规定，以实现环境和职业健康安全管理体系及产品符合性的持续改进。持续改进的过程包含持续改进的提出、立项、不合格的原因的分析、纠正措施的确定、跟踪和评价及负责部门和人员职责等。  公司通过境和职业健康安全管理方针、目标的达成分析、内部质量审核结果、数据资料统计分析、纠正和预防措施和管理评审等方式，以推动环境和职业健康安全管理体系的持续改进。  公司各部门和各对体系过程输出的各种信息进行收集、分析，识别出不符合或潜在的不符合，并分析原因，按《纠正和预防措施控制程序》实施纠正措施。  查纠正和预防措施处理单，2021年9月15日  责任部门：维保部  不合格事实描述：在西秀区局（分公司）办公楼外挂电梯维保项目现场进行检查，发现在维保时作业人员未进行安全帽的佩戴。  纠正措施：责令人员立即佩戴安全防护劳保品，对相关人员进行安全培训教育  纠正措施完成情况：对相关工作人员进行教育批评， 并按要求实施。  措施验证：实施有效  验证人：郭宇轩  不符合处理程序和机制健全。  公司主要按策划的管理手册、程序文件等实施运行，主要采用内审、管理评审、数据分析、纠正和预防措施、质量方针和目标等来实现对环境和职业健康安全管理体系的改进，另外主要通过日常工作中发现的问题及时予以调整解决来实现。 | 符合 |
| 标准/规范/法规的执行情况、上次审核不符合项的验证(ES9.1.1）、认证证书、标志的使用情况、投诉或事故、监督抽查情况、体系变动 |  | 现场确认，公司质量、环境、职业健康安全管理体系覆盖范围：  Q：资质范围内电梯销售、安装、维修  E：资质范围内电梯销售、安装、维修所涉及的相关环境管理活动  O：资质范围内电梯销售、安装、维修所涉及的相关职业健康安全管理活动  公司严格执行国标及行业要求和法律、法规要求。  提供营业执照（三证合一），特种设备安装改造维修许可证，检查有效，经营范围包含认证范围。  现场查见认证证书及标识使用情况，符合要求。  近一年来，公司无重大的环境和职业健康安全问题和投诉。  暂无质量、环境、职业健康安全部门监督检查情况。  体系变动：无  上次不符合的整改情况：上次不符合发生在安装部，涉及ES9.1.1条款，经本次审核验证均整改且无类似不符合情况出现。 |  |

说明：不符合标注N

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：行政部 主管领导：严飘， 陪同人员：潘霞 | 判定 |
| 审核员：张心 审核时间：2021.11.29 |
| 审核条款： |
| 岗位/职责 /权限  #组织内的岗位设置如何？  职责和权限如何得到分派、沟通和理解？ | Q5.3 | 查组织编制了《岗位职责》等  体系文件中已经明确了行政部的岗位职责，具体为：  （1）负责文件、记录的管理；  （2）与服务有关的法律、法规的识别、收集、分发；  （3）负责内部审核工作；  （4）负责人员的招聘、培训、考核和任用  。。。。。。  部门职责清楚，描述符合部门实际情况。 | 符合 |
| 质量目标及其实现的策划  （含6.2.1/6.2.2） | Q6.2 | 行政部负责人：严飘  查《目标及实施情况统计表》  测量时间：2021年01月—2021年10月  培训计划实施率100% 实测：100%  培训及时率100% 实测：100%  文件发放及时率100% 实测：100%  查2021年培训计划共计12次，已经实施11次，抽查7月份对全体人员进行环境因素及危险源的识别的培训记录，均按照培训计划执行实施。  质量目标覆盖相关职能、层次和过程，质量目标与质量方针保持一致  基本符合要求。 | 符合 |
| 内部审核 | Q9.2 | 查管理手册，公司按标准要求编制了《内部审核控制程序》，规定了内部审核的目的、范围、职责、要求、方法频次等，规定每两次内审的时间不得超过12个月。  查，2021年《管理体系审核实施计划》  审核时间：2021年6月20日-21日  （上次内审时间2020年6月23日-24日，未超过12个月，符合策划要求）  目的：评定并确定现行的管理体系、方针是否符合标准的要求，运行是否有效，迎接认证公司审核；  范围：管理手册覆盖的所有部门、过程和要素。  审核组：审核组长：郭宇轩 组员：严飘。  抽查《管理层内审检查表》《行政部内审检查表》、《安装部内审检查表》、《维保部内审检查表》《销售部内审检查表》等审核记录，审核过程及条款基本齐全，不存在审核自己部门的情况。  查本次内审共发现不合格项1个，属一般不符合。涉及行政部Q7.2条款、安装部Q8.5.1条款，不符合事实描述“查行政部培训记录发现，没有对2021年新进员工进行岗位能力评定”、“未对特殊过隐蔽过程进行确认”，已经对不合格原因进行了分析，制订了纠正措施，并对结果进行了验证。  查，审核结论：公司质量、环境和职业健康安全管理体系的建立符合标准要求、实施有效。  通过内部审核，公司质量、环境和职业健康安全管理体系的建立实施是有效的，符合标准要求。 | 符合 |

说明：不符合标注N

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：行政部（含财务） 主管领导：严飘， 陪同人员：潘霞 | 判定 |
| 审核员：文平 审核时间：2021.11.29 |
| 审核条款： |
| 组织的角色、职责和权限 | ES5.3； | 在管理手册中和岗位任职要求中规定了行政部（含财务）的安全职责和权限，以确保部门工作的展开和实施：  1负责公司的行政管理工作，对所负责工作的质量负责；  2)负责人事管理、员工培训、考核及管理。  3)负责组织公司各项教育培训工作。  4)负责公司体系文件的推行工作和监督实施。  5负责确保环保资金、职业健康安全资金的落实。  6能源消耗统计考核工作。  ……  部门职责清晰、明确。  部门负责人能基本阐述本部门的主要职责。 | 符合 |
| 目标及其实现的策划 | ES6.2 | 查见：公司有将环境、职业健康安全目标分解到各个部门，行政部（含财务）的目标是：  1、环境、职业健康安全目标 完成（2021.1--2021.10）  1）火灾发生为0 实测：零  2）固废综合处理率100％ 实测：100%    抽查2021年1月-2021年10月的《公司及部门管理目标达成统计表》和考核记录，经考核均完成目标任务。  抽公司制定的环境管理方案有：噪声的排放、固废排放、火灾的发生3个管理方案。管理方案内容涉及：目标/指标、管理方案、资金预算、完成日期、责任部门。  抽查：1、噪声的排放确定的管理方案：  目标：防止噪声扰民；指标：噪声投诉为0；管理方案：1）采用先进机械、低噪声设备进行作业；2）机械设备应定期维护保养；3）现场文明施工，尽量减少人为的大声喧哗；4）控制在居民稠密区的作业时间，晚间作业不超22时。责任部门：安装部；完成时间：与工作同步完成；检查部门：行政部、安装部。  2、固废的排放确定的管理方案：  目标：减少固废排放；指标：集中收集分类处理、固废回收率达到100%；管理方案：1）办公区域、仓储区域设置固体废弃物回收箱；2）办公区域实行垃圾袋装化，定点集中处理；3）办公用废打印纸、复印纸回收交废品回收公司；4）严格按照施工方案施工，施工现场设置可回收、不可回收和危险固体废弃物存放处；现场废弃支架、线槽回收交废品回收公司；执行《固体废弃物的管理办法》。责任部门：行政部、安装部；完成时间：与工作同步完成；检查部门：行政部、安装部。  编制：严飘 审核：郭宇轩 批准：邱泽民 2021.1.15  目标指标管理方案基本适宜，能够完成。  查见公司制定的职业健康安全管理方案有：1）触电；2）火灾；3）机械伤害4）高空坠落等四项。  抽查：1、预防火灾管理方案：  目标：防范火灾的发生，指标：重大火灾事故为0；管理措施：1）根据实际需要，合理配置消防灭火器；2）成立义务消防队；3）采取教育和警示办法，组织员工安全知识培训；4）定期进行消防演习；5）定期检查维护消防器材的运行，保存好记录，保证消防设施正常使用；6）执行相关国家规定，对各种线路、机械设备检查整理使之处于安全状态。责任部门：全体部门；完成日期：与工作同步完成；检查部门：行政部、安装部。  2、防止机械伤害管理方案：  目标：防止机械伤害和物体打击伤害，指标：重大安全事故发生为0；管理措施：1）凡无生产厂家、许可证、生产日期及国家鉴定合格证书的安全防护用品、用具,严禁采购和使用；2）安全防护用品、用具不得接触高温、明火、化学腐蚀物及尖锐物体，不得移作他用；3）安全防护用品、用具应定期进行试验，使用前进行外观检查。责任部门：安装部；完成日期：与工作同步完成；检查部门：行政部。  编制：严飘 审核：郭宇轩 批准：邱泽民 2021.1.15  制定的指标和管理方案基本可行。 | 符合 |
| 环境因素 | E6.1.2 | 查见：《环境因素识别与评价控制程序》，上述文件对识别和评价方法、程序、职责、记录作了规定。  公司2021.1.15组织了各个部门开展了环境因素的识别工作。  查见：《环境因素识别评价表》和《重要环境因素清单》，按照部门和经营过程进行识别并评价出公司重要环境因素有：1）固废排放；2）火灾的发生；3）噪声的排放；3项，识别清楚、准确，评价合理。  查：公司《环境因素评价表》，涉及以下内容：  a.办公用品使用；  b.电气设备安装；  c.施工机械、设备使用和维护；  d.消防器材；  e.电缆设施安装调试等。  .......  识别基本清楚、全面。  查：行政部及办公区域的《环境因素识别评价表》，涉及以下内容：  a.办公用品使用；  b.办公用电；  c.办公垃圾的丢放；  d.办公电器使用；  e.办公清洁卫生等；  识别基本清楚、全面。 | 符合 |
| 危险源识别、评价与控制措施 | S6.1.2 | 查见：《危险源辨识、风险评价和风险控制程序》  上述文件对识别和评价方法、程序、职责、记录作了规定。  查见：《危险源识别和评价表》，危险源通过打分和小组评议共评价出公司不可接受风险：4项，分别是：1）触电；2）火灾；3）机械伤害4）高空坠落等四项。辨识清楚、准确，评价充分合理。  抽查确定的预防触电伤害控制措施的策划：  1）定期检查，保证设备接电线路完好；  2）临时用电，采取安全防护措施，禁止乱拉乱接；  3）现场设置消防器材；  4）电气线路安装必须由有资质的人员执行。  查见：行政部及办公区域《危险辨识及风险评价表》  2021年01月08日发布  行政部及办公区域共识别出包括:  办公设备发生故障，漏电导致的触电；线路老化漏电、人员吸烟引发火灾等危险源.  采用的是经验判断法、过程分析法识别。  查见，行政部（含财务）及办公区域打分法确定了2项不可接受风险：1）办公设备发生故障，漏电导致的触电；2）线路短路、吸烟引发火灾。  危险源辨识基本充分、风险等级评价基本合理。  查见确定的消防管理措施：  组织员工安全教育、消防知识学习；  加强检查考核，不少于三个月进行一次；  制定安全用电使用管理规定；  每年参与公司组织的消防演练 | 符合 |
| 法规与其他要求/合规性义务 | ES6.1.3 | ---有《法律法规和其他要求获取识别程序》，查有《适用法律法规清单》，对本公司环境和职业健康安全管理体系适用的法律法规和当地政府、行业要求进行了识别，包括环境质量标准、排放标准、职业健康安全卫生标准等。  · 查见：2021年《适用法律法规清单》  1）国家相关法律法规等  2）贵州省等地方法规；  3）与环境、职业健康安全管理相关的执行标准  抽 ：中华人民共和国环境保护法  中华人民共和国消防法  中华人民共和国循环经济促进法  建设项目环境保护管理条例  建设项目竣工环境保护验收管理办法  劳动防护用品配备标准（试行）等。  《清单》中列出了法规名称、颁布实施时间、适用条款等内容；  法规清单上传内部网络，以培训和宣传结合向员工传达要求，记录充分。基本符合要求。 | 符合 |
| 运行的策划与控制 | ES8.1 | ◆组织制定了环境、职业健康安全运行相关的控制程序及相应的控制准则，如废弃物排放控制、相关方环境安全管理办法、劳保用品管理制度、消防管理制度、火灾预防应急准备和响应管理等过程的运行准则。  ◆根据过程的运行准则，组织实施资源能源的消耗控制、火灾预防、职业健康安全事故防范等过程的控制，避免和减少了环境职业健康安全的损失。  ◆消防设施检查、节能降耗运行检查、火灾预防运行检查、安全环境检查等关键运行控制信息的证据都以记录或文件的方式保留。  ◆抽查环境运行的策划与控制实施  1）固体废弃物排放的管控：  生活垃圾在办公区域集中收集后，放置在垃圾存放点由环卫部门清运处理；回收固废处理（包括危险固废如墨盒、硒鼓等）作好分类、标识交供应商回收。  2）资源、能源消耗管控：  负责人讲，公司资源、能源节约有相关规定措施，如：加强宣传、主管检查督导。现场有水、电等使用的场所，均有节约资源、能源的宣导标语。未发现资源、能源过度消耗或浪费的情形。公司制定了节约资源、能源目标，除日常监督落实外，每月由财务部集中统计跟进。统计内容包括：水，电消耗费用，纸张、灭火器材等费用。提供2021年10月能源支出统计表，记录显示：基本达成目标。  3）火灾预防：  张贴防火标识，购买灭火器等消防设施；  组织相关人员进行培训；日常的检查；制定火灾应急预案。  ◆查见组织的职业健康安全运行控制状况：  1）意外火灾控制  建立消防检查管理制度；确定消防小组人员职责；按规定每月进行消防检查；制定应急准备响应预案；进行消防演习。  2）对相关方施加影响  组织对进入场所内的供方送货员、访客视情况由安保人员或受访人提醒、签定安全协议等方式，告知相关遵守相应的运行准则，以防止外来人员受到人身伤害或职业健康安危害。 | 符合 |
| 应急准备和响应 | ES8.2 | 查见：《应急准备与响应程序》、《火灾应急预案》、《安全事故应急预案》等。  查见：应急演练记录：公司全体人员参加了2021年6月10日进行的火灾应急预案演练和2021年6月10日进行的触电事故应急救援演练记录。  查，现场能提供以上演练记录及演习总结报告。通过演练，检验了公司应对突发事件的能力、增强职工预防突发事故的意识，培养职工重大事故发生时救援的能力、火灾事故应急预案的可操作性。有效降低事故危害，减少事故损失，确保员工人身安全和公司安全、健康、有序的发展等。  应急准备：在公司办公区域，按要求配置灭火器。 | 符合 |
| 监视、测量、分析与评估 | ES9.1 | ----有《监视和测量控制程序》和管理文件。  ◆查公司环境安全运行检查记录  程序文件规定公司每月由行政部组织人员对公司办公场所和生产场所的水电管理、消防安全管理、固体废弃物管理、噪声控制、相关方管理等进行检查，检查结论：合格、检查人：郭宇轩。提供有2021年9月至2021年10月份环境安全运行检查记录表。  ◆抽查2021年10月份消防安全检查记录表  文件规定公司每月由行政部组织人员对公司办公场所消防器材、电力线路、办公室空调的使用等进行检查。检查结果：符合要求、检查人：郭宇轩。    ◆ 提供有从业人员职业健康检查表  姓名 体检日期 检查机构 结论  潘霞 2021.10.07 贵阳云岩海硕奥门诊部 无异常  郑燕彪 2021.05.27 贵州省凯里市第一人民医院 无异常  。。。。。。（见附件）  自体系建立以来没有发生过安全事故。  监测设备：公司暂无环境、职业健康安全监测设备。 |  |
| 符合性评估 | ES9.1.2 | ----有《法律法规与其他要求控制程序》，规定明确基本合理。行政部组织对公司环境安全健康管理活动，遵守相关法律法规和其他要求情况进行评价，评价结果符合相关法律法规和其他要求，无违法违规情况并保持有合规性评价记录。  查由行政部组织各部门于2021年6月12日对公司管理和经营活动中涉及的重要环境因素、危险源、法律法规进行了评价。  评价结论：符合  评价人：郭宇轩、严飘、邱泽民  查：有《合规性评价报告》，有保持合规性评价的相关记录。 | 符合 |
| 内部审核 | ES9.2 | 查管理手册，公司按标准要求编制了《内部审核控制程序》，规定了内部审核的目的、范围、职责、要求、方法频次等，规定每两次内审的时间不得超过12个月。  查，2021年《管理体系审核实施计划》  审核时间：2021年6月20日-21日  （上次内审时间2020年6月23日-24日，未超过12个月，符合策划要求）  目的：评定并确定现行的管理体系、方针是否符合标准的要求，运行是否有效，迎接认证公司审核；  范围：管理手册覆盖的所有部门、过程和要素。  审核组：审核组长：郭宇轩 组员：严飘。  抽查《管理层内审检查表》《行政部内审检查表》、《安装部内审检查表》、《维保部内审检查表》《销售部内审检查表》等审核记录，审核过程及条款基本齐全，不存在审核自己部门的情况。  查本次内审共发现不合格项2个，属一般不符合。涉及行政部Q7.2条款、安装部Q8.5.1条款，不符合事实描述“查行政部培训记录发现，没有对2021年新进员工进行岗位能力评定”、“未对特殊过程隐蔽过程进行确认”，已经对不合格原因进行了分析，制订了纠正措施，并对结果进行了验证。  查，审核结论：公司质量、环境和职业健康安全管理体系的建立符合标准要求、实施有效。  通过内部审核，公司质量、环境和职业健康安全管理体系的建立实施是有效的，符合标准要求。 | 符合 |
| 不符合和纠正措施  持续改进 | ES10.2 | 公司制定系列程序文件《管理评审控制程序》、《纠正和预防措施控制程序》及《内部审核控制程序》等，对持续改进的过程予以规定，以实现环境和职业健康安全管理体系及产品符合性的持续改进。持续改进的过程包含持续改进的提出、立项、不合格的原因的分析、纠正措施的确定、跟踪和评价及负责部门和人员职责等。  公司通过方针、目标的达成分析、内部审核结果、数据资料统计分析、纠正和预防措施和管理评审等方式，以推动环境和职业健康安全管理体系的持续改进。  公司主要按策划的管理手册、程序文件等实施运行，主要采用内审、管理评审、数据分析、纠正和预防措施、方针和目标等来实现对环境和职业健康安全管理体系的改进，另外主要通过日常工作中发现的问题及时予以调整解决来实现。 | 符合 |
| EMS/OHSMS运行控制相关财务支出证据 |  | 提供2021年度安全、环保投入清单：支出项目有固废处置、灭火器等消防器材、员工劳保用品、安全设施、员工保险、体检费用等  员工保险等共计11万元左右。查见收据、发票、保险缴纳证明等 | 符合 |

说明：不符合标注N

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：销售部 主管领导：谢银凤 陪同人员：潘霞 | 判定 |
| 审核员：张心， 审核时间：2021年11月30日 |
| 审核条款： |
| 产品和服务的要求 | Q8.2 | 公司制定并实施《与顾客有关的要求控制程序》，销售部采用上门拜访、会议、报告、函电、计算机网络等方式与顾客进行沟通。了解客户要求的产品的相关信息；问询、合同或订单的处理，包括对其修改；顾客反馈，包括顾客抱怨；处置或控制顾客财产；当有重大异常时，制定有关的应急措施及客户特定的要求；  对市场进行调研，定向顾客提供的产品和服务的要求，从以下几个方面来确定与服务有关的要求：  （1）顾客对产品明示与潜在的要求,包括技术要求、质量要求、支持服务和价格等；  （2）与产品有关的法律、法规要求；  顾客有合作意向时或发放招标文件时，介绍公司产品，了解顾客对产品要求，并结合企业标准进行确定，且明示在合同或订单上，确定顾客对产品的具体要求。  抽电梯销售、安装、维修保养合同  1、顾客：紫云自治县帝豪商务酒店（维修保养合同）  项目名称：帝豪商务酒店  合同编号：GZTXS20210016  合同内容涵盖：产品名称、型号、技术规格、数量、维保内容、支付方式及违约责任等。  签订时间：2021年1月21日  2、顾客：六枝特区民生发展（集团）有限责任公司  合同编号：MSGS-CG-MM-2021-001  项目名称：六枝特区阳光安置小区项目（电梯销售、安装合同）  合同内容涵盖：产品名称、型号、技术规格、数量、交货方式、安装内容、支付方式及违约责任等。  签订时间：2021年09月09日  3、顾客：贵州省烟草公司安顺市公司  项目名称：西秀区局（分公司）办公楼外挂电梯（电梯销售、安装合同）  合同编号：20205204009100102  合同内容涵盖：产品名称、型号、安装费用、数量、工期、交付、义务及违约责任等。  签订时间：2020年10月21日  为了明确与产品有关的要求，确保公司有能力满足顾客要求；在公司向顾客做出提供产品的承诺之前对产品有关要求进行了评审。  抽查《合同评审记录》  1、顾客：紫云自治县帝豪商务酒店（维修保养合同）  项目名称：帝豪商务酒店  合同编号：GZTXS20210016  评审内容：顾客需求、技术要求、交期要求、质量要求、价格要求等；  评审部门：销售部、安装部、行政部、维保部；  评审结论：符合要求，同意签订 批准人：邱泽民  评审时间:2021年1月15日（合同签订前）  2、顾客：六枝特区民生发展（集团）有限责任公司  项目名称：六枝特区阳光安置小区项目（电梯销售、安装合同）  合同编号：MSGS-CG-MM-2021-001  评审内容：顾客需求、技术要求、交期要求、质量要求、价格要求等；  评审结论：符合要求，同意签订 批准人：邱泽民  签订时间：2021年09月01日（合同签订前）  查见，其他合同均在签订前予以评审。  经查：进期以来，没有发生合同更改的情况，如果需要更改，需对更改内容重新评审。并将变化的要求及时通知有关人员。 |  |
| 外部提供过程、产品和服务的控制 | Q8.4 | 1.查公司编制并执行了《采购控制程序》，规定了采购控制要求，明确了对供方选择、评价、及再评价的准则。  2.查《合格供方名录》现目前有4家电梯采购供应商。  1）杭州西奥电梯有限公司 供应：电梯、配件；  2）华生富士达电梯有限公司 供应：电梯、配件  3）通力电梯有限公司 供应：电梯、配件  4）武汉米高电梯有限公司 供应：电梯、配件  5）浙江梅轮电梯股份有限公司 供应：电梯、配件  3．查：供应商评价记录：  抽查《供方年度调查评定表》  1）供应商：华生富士达电梯有限公司  评价项目：主要产品质量、相关资质、与公司长期合作的意愿等\有质保能力、价格等  评价结论：满足本公司产品质量要求，确定为合格供方。  评价人：郭宇轩、严飘、谢银燕、高能能  批准人：邱泽民 评审日期 2021.4.15  2）供应商：通力电梯有限公司  评价项目：主要产品质量、相关资质、与公司长期合作的意愿等\有质保能力、价格等  评价结论：满足本公司产品质量要求，确定为合格供方。  评价人：郭宇轩、严飘、谢银燕、高能能  批准人：邱泽民 评审日期 2021.4.15  现场查见其他电梯及配件供应商均能提供对其进行了合格供方评价的记录作为已经进行评价的证据。  抽查销售部采购合同。  1）供方：浙江梅轮电梯股份有限公司  项目名称：六枝特区阳光安置小区项目（一期）  合同编号：21MLGZ53192T53209  梯名：乘客电梯 型号：见合同清单  合同内容涵盖：产品名称、型号、技术规格、数量、交货方式、支付方式及违约责任等。  签订时间：2021年10月13日  2）供方：毕生富士达电梯有限公司  项目名称：西秀区局（分公司）办公楼外挂电梯  产品型号：REXIA  合同内容涵盖：产品名称、型号、技术规格、数量、交货方式、支付方式及违约责任等。  签订时间：2020年09月11日  组织对外部供方的控制是分类、分级进行控制，实施优胜劣汰的控制方法。并对影响最终产品质量的关键产品进行从严控制。    公司对产品名称、型号规格、外观、数量、质量证明文件等进行了验收。  负责人讲电梯从厂家采购回来后直接发送到甲方项目上，由公司派专人及甲方（监理建设单位）进行双方共同验收，并电梯设备进场 开箱检验记录表上签字确认。  提供《设备进场验收记录》  1、查项目：西秀区局（分公司）办公楼外挂电梯  电梯编号：REB4581 开箱日期：2021.1.13  检验内容及要求：包装情况、随机文件、机械部件、电气部件、进口设备。  检验结论：符合要求  参加验收人签字：项目负责人（郭宇轩）、甲方人员（金\*）7bda16f5f512bb2449de609b95e12e5  2、查项目：安顺时代顺城  工程编号：ZSC2198-2203  开箱日期：2020.08.17  检验内容及要求：包装情况、随机文件、机械部件、电气部件、进口设备。  检验结论：符合要求  参加验收人签字：乙方项目负责人（高能能）、甲方：（赵\*）  经询问公司办公用品根据实际需求，采取网上和商店直接购买，公司根据送货单对采购产品的数量、包装、规格型号等进行检验。现场查看其他采购物料均按要求进行验证。 |  |
| 生产和服务提供的控制 | Q8.5.1（电梯销售） | 公司制定了《质量手册》，明确了受控条件  1、公司编制了《销售服务管理制度》、《与顾客有关过程控制程序》、《销售人员考核制度》等对公司的产品销售过程进行了控制。  组织产品覆盖范围：电梯销售。  2、产品销售服务流程：  流程：签订合同——采购产品——交付产品——验收。  3、技术要求： 招标文件、销售合同  制定了2021年销售计划  1)验收规范：合同技术要求及相应产品的国家标准、法律法规。  2)作业指导书：《销售服务管理制度》、《与顾客有关过程控制程序》、《销售人员考核制度》  3)使用适宜的设备：电脑、打印件、电话、网络等。设备维护保养：均进行了维护和保养。  4)监视和测量设备  公司只对电梯包装情况、随机文件完整性、机械部件、电气部件、进口设备的名称、型号、包装情况、标志标识等进行验证；故公司无监视和测量设备；  5)实施监视和测量：  抽：2021年第10月销售人员考核表  销售人员潘霞进行了考核；考核指标有：组织协调能力、经验、对产品的熟悉程度、执行力良好、沟通能力等。  结论：符合本公司销售人员要求  4、询问销售部负责人，现正在执行的销售合同：2021年09月09日签订合同  顾客：六枝特区民生发展（集团）有限责任公司。  项目名称：六枝特区阳光安置小区（一期）项目  产品：4#、5#、6#共计10台。正在测量现场过程。提供该合同的评审记录（见8.2记录）  已经履行完成的销售合同：  顾客：贵州省烟草公司安顺市公司  项目名称：西秀区局（分公司）办公楼外挂电梯项目  产品：P1电梯1台。提供该产品移交清单、验收单等  合同编号：20205204009100102  合同内容涵盖：产品名称、型号、技术规格、数量、交货方式、安装内容、支付方式及违约责任等  签订时间：2020年10月21日  查采购合同：  供方：毕生富士达电梯有限公司  项目名称：西秀区局（分公司）办公楼外挂电梯  产品型号：REXIA  合同内容涵盖：产品名称、型号、技术规格、数量、交货方式、支付方式及违约责任等。  签订时间：2020年09月11日  负责人讲产品由厂家直接以物流的方式送至甲方项目上，物流单号可实现物流信息的追踪。  查产品检验记录  开箱时间：2021.1.13 产品：外挂电梯 型号：REB4581 数量；1部  检验项目：包装情况、随机文件完整性、机械部件、电气部件、进口设备的名称、型号、包装情况、标志标识等进行验证  结果：合格。  参加验收人签字：乙方项目负责人（郭宇轩）  交货：已到达工程项目处，客户验收：金\*  根据公司销售管理规定、销售合同的要求，交付时公司专人现场进行交付验收，验收合格即进行交付。  销售过程跟进执行人：郭宇轩  销售追踪情况  产品物流情况、验收情况、客户满意程度  1）抽《顾客满意度调查表》  客户：六枝特区民生发展（集团）有限责任公司  对质量、价格、交期、服务等进行了考评，结论：满意。  2）产品交付由供应商将产品发货到工程项目上，交付时公司检验人员双方同时进行验收，产品交付过程中未发生过大的质量问题，产品质量稳定，暂时没有接到顾客重大的质量投诉；  查见《电梯整梯移交确认书》  d927872f27e82158ff03f451074170d  8、售后服务：  查，电梯销售合同上规定了产品质量售后服务管理的要求：提供设备经当地质量技术监督部门验收合格或当地特种设备检验检测机构检验合格之日起十二个月的维护保养。在质保期内发生的电梯维修保养及易损件更换费由乙方负责，乙方承担新梯检验费。  公司将销售过程识别为特殊过程，提供2021年3月6日对人员、设备、文件、过程记录等进行年度确认的记录。确认人：邱泽民  电梯销售过程基本受控。 |  |
| 顾客满意 | Q9.1.2 | 查管理手册，规定了顾客满意调查的方法、责任环节、调查内容和分析方法等：  公司采用《顾客满意度调查表》收集与顾客满意度有关的信息，包括：质量、价格、服务、交期等。  查公司2021年6月向顾客发出了《顾客满意度调查表》3份，回收3份。调查表的调查项目内容包括：产品质量、交付日期、服务、价格4项，对调查情况进行了汇总统计，顾客对本公司产品质量满意度高，对交货时间及服务质量还需提高，满意度达到98分，达到质量目标。  负责人讲目前未有顾客的重大服务质量投诉或质量投诉事件的发生。 |  |

说明：不符合标注N

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：销售部 主管领导：谢银凤， 陪同人员：潘霞 | 判定 |
| 审核员：文平 审核时间：2021.11.30 |
| 审核条款：见下 |
| 组织的角色、职责和权限 | QES5.3 | 在管理手册和岗位职责说明书中规定了销售部的职责和权限，以确保部门工作的展开和实施：  查，销售部的岗位职责和权限如下：  1）负责销售部活动策划，对顾客与产品有关要求的评审；  2） 负责公司销售合同的评审，对公司合同评审质量负责；  3）负责产品销售及售前、售后与顾客沟通联络；  5）负责供货合同的评审、签订供货合同，并对合同执行情况进行监督；  6）负责本部门的环境因素识别，完成本部门目标、指标和环境管理方案的实施；  7)负责对本部门的危险源进行辨识、风险评价和控制措施的确定，提出职业健康安全管理方案并实施。  ……  经营部负责人对部门职责清楚。销售部负责人能基本阐述本部门的主要职责。 |  |
| 目标及其实现的策划 | QES6.2 | 查见：销售部“质量、环境和职业健康安全目标指标和管理方案”，内容包括：  1、质量目标： 完成（2021.1-2021.10）  采购产品合格率≥99% 实测：100%  合同及时完成率≥95% 实测：100%  产品交付合格率100% 实测：100%  顾客满意度平均得分≥90分 实测：96分  2、环境目标：  1）火灾发生率为零； 实测： 0  2）固废综合处理率100% 实测：100%  3）环境资金实际投入率100% 实测：100%  3、职业健康安全目标：  a)安全资金计划投入率100% 实测：100%  b)重大火灾事故发生为0 实测：0  销售部日常质量、环境、安全检查工作重点控制如下 ：  目标与方针是否保持一致，是否可测量。  查见确定的对应管理措施：  （a)、每月对本部门办公用电进行巡检，发现不合格立即纠正并处罚；  （b)、不允许使用大功率电器设备。  （c)、每月实施环保安全检查，每年参与消防演练。  （d)、对办公生活垃圾交市政送至有资质回收公司回收  ……  环境和安全目标、指标基本实现。 |  |
| 环境因素 | E6.1.2 | 查，依据《环境因素识别与评价控制程序》，根据不同的时态、状态识别了环境因素，通过对其发生的可能性、危害性等进行评价，销售部确定的重要环境因素有：潜在火灾、固废的排放。  现场查看，销售部的主要工作为与客户签订合同及采购项目所需物资、产品。经营过程中有办公固废、废弃包装、辅料等固废。  识别基本清楚、充分，评价基本合理 |  |
| 危险源识别、评价与控制措施 | S6.1.2 | 查，销售部经过辨识与评审形成了《危险源辨识、风险评价控制程序》共识别出以下危险源，包括电气使用不当造成火灾；设备漏电、线路老化造成触电伤人；上下班途中、公事外出途中交通事故、中暑等潜在危险源等危险源。采用的是经验判断法、过程分析法识别。  打分法确定重大风险：1火灾）；2)交通事故2项。  危险源辨识基本充分、风险等级评价基本合理。  查，风险控制措施有：  安全知识、消防知识宣传、教育及培训；  张贴安全、楼层消防疏散图；  定期用电及消防安全检查  人员外出不可带病、疲劳驾驶；在高温天气发放防暑降温劳保用品等。  危险源识别基本充分，控制措施需要完善。 |  |
| 运行策划和控制 | ES8.1 | ----有《环境和职业健康安全运行控制程序》、《废弃物管理规定》、《重要环境因素岗位职责》等文件。  其运行控制措施如下：  ◆ 一般固体废弃物控制：  ◆ 对固废分类收集，交市政送垃圾填埋场处置。  ◆ 资源和能源消耗：  办公用纸两面使用后方可按废纸处理；定期对水电的消耗进行统计；  ◆ 现场查看，销售部安全环保措施实施情况：  ·配备灭火器、消防栓等  ·现场张贴禁烟标识、安全用电及节能标志等标识。  未发现大功率电器使用。  安全教育  培训教育宣传：  查见：有三级安全教育记录，有电梯安装前的人员安全技术交底培训，包括安装作业时的安全注意事项及劳保用品穿戴，救援知识、垃圾处理等培训记录。  查，销售部门劳保用品领用记录， 有安全帽、安全带、手套、工作服、工作鞋等安全防护用品。 |  |
| 应急准备和响应 | ES8.2 | 查见：《应急准备和响应控制程序》、《触电应急预案》、《火灾应急预案》等。  查见：2021年6月10日全体人员参与行政部组织的火灾消防演练。  经询问部门员工，通过消防演练，提高部门员工的应急救援技能和应急反应综合素质。有效降低事故危害，减少事故损失，确保公司安全、健康、有序的发展等。  应急准备：在部门办公区域走廊，按要求配置灭火器。 |  |

说明：不符合标注N

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：安装部（含临时安装场所） 主管领导：高能能、 陪同人员：郭宇轩 | 判定 |
| 审核员：文平， 审核时间：2021.11.29-30 |
| 审核条款： |
| 组织的角色、职责和权限 | QES5.3； | 查，安装部的岗位职责和权限如下：  1）参与制定公司发展战略与年度经营计划；  2）负责公司安装、维修服务；  3）负责现场安全管理；  4）领导建立和完善管理制度，组织实施并监督、检查服务体系的运行；  5）组织落实、监督调控服务过程各项工艺、质量、安全、成本指标等；  6）领导、管理基础设施维护，保证服务现场能够正常服务，设备处于良好状态；  7）负责服务区域内消防设施的定期检查并保证在有效期内使用；  8）综合平衡年度安全服务任务，制定下达月度服务计划，做到安全服务。  9）负责本部门环境因素、危险源的识别评价和控制措施的实施；  10）参与公司组织的应急演习、合规性评价、三标内审和三标管理评审  ……  安装部负责人对部门职责清楚。 | 符合 |
| 目标及其实现的策划 | QES6.2 | 查安装部的质量、环境安全目标为：完成情况统计（2021年1月-2021年10月）  1）工程竣工合格率100%； 100%（频次：半年/次）  2）施工机具良好率≥90%： 100%（频次：月/次）  3）火灾发生为0； 零（频次：1年/次）  4）固废综合处理率100％； 100%（频次：月/次）  5）环境扰民投诉为0； 零（频次：月/次）  ..........  查：2021年1月-2021年10月安装部目标完成情况：均能达到要求。  查，公司编制了环境安全目标管理实施方案：制定、执行程序或作业文件；加强监测和测量；培训与教育；应急响应。 | 符合 |
| 环境因素 | E6.1.2 | 查，依据《环境因素识别与评价控制程序》，根据不同的时态、状态识别了环境因素，通过对其发生的可能性、危害性等进行评价，安装部确定的重要环境因素有：潜在火灾、固废排放、噪声排放、粉尘排放。  现场查看，安装部的主要工作为为客户提供电梯安装和维保服务。作业过程中有废弃工具、辅料、包装纸箱、废包装袋等固废；服务过程中因设备运转产生噪声，部门的环境因素识别和重要环境因素基本到位。 | 符合 |
| 危险源识别、评价与控制措施 | S6.1.2 | 查，安装部经过辨识与评审形成了《危险源辨识、风险评价和风险控制程序》共识别出包括电气使用不当造成火灾；员工操作不当造成触电伤害；服务过程出现物体打击、高处坠落、机械伤害等潜在伤害等危险源。  采用的是经验判断法、过程分析法识别。  打分法确定不可接受风险：火灾、触电、机械伤害、高空坠落4项。  危险源辨识基本充分、风险等级评价基本合理。  查，风险控制措施有：  安全知识、消防知识宣传、教育及培训；  特种作业人员如电工作业人员须持证上岗；  重点和关键岗位须制定安全操作规程；  张贴安全、防护标志、消防疏散图；  定期安全检查等。  危险源识别基本充分，控制措施需要完善。 | 符合 |
| 监视和测量资源 | Q7.1.5 | 公司的监视和测量设施设备主要有绝缘电阻表、钳形表、指针式推拉力计、直角尺、游标卡尺、水平尺、数字式噪音计、数字式高精度转速表、管形测力计等。  查在用检具溯源管理，不能提供绝缘电阻表、钳形表、指针式推拉力计、直角尺、游标卡尺、水平尺、数字式噪音计、数字式高精度转速表、管形测力计的有效校准或检定证书，不符合管理要求。 | N |
| 运行策划和控制 | QES8.1 | 查，安装部实施以下环境安全管理制度：《环境、职业健康安全运行控制程序》、《节约用电用水管理制度》、《固体废弃物管理制度》《消防安全管理制度》、《用电安全管理规定》、《公司劳动安全管理办法》、《消防器材管理规定程序》、《火灾事故应急救援预案》、《劳动防护用品管理制度》、《电梯施工方案》、《电梯维保方案》等。  据介绍，公司产品服务流程为：  签订合同——施工准备——核查——材料到场验收——安装——竣工验收——竣工结算——维保。  服务执行标准：《电梯制造与安装安全规范》GB7588-2003 、《电梯安装验收规范》GB/T 10060-2011等。  查不可接受风险源：  1）火灾；2）触电；3）机械伤害；4）坠落伤害。  查重要环境因素：   1. 潜在火灾； 2. 固废排放； 3. 噪声排放； 4. 粉尘排放。   查看，公司制订的相应的安全管理制度及管理方案，对不可接受风险源进行管控。  据称：对火灾应急设施、安防设施运行情况等进行了检查维护。如：  查，在贵州六盘水市六枝特区阳光安置小区电梯安装服务现场，地点：贵州六盘水市六枝特区阳光安置小区，项目现场查看：  1、固废排放管理：  查，部门的主要固废为：产品包装、废弃部件等。  现场查看，固废集中放置在指定区域，再安排运往垃圾站。  2、噪声排放：  查，噪声主要电钻运行产生噪声，通过对设备定期维护保养，减少噪声，现场查看噪声不大。同时对作业时间进行控制，不允许夜间操作。  对于相关方环境影响，公司的主要环境管理相关方有：业主、外来人员。  查，对业主的环境管理影响：主要为垃圾分类要求。  职业健康安全管理：  1、机械伤害风险管理：  现场查看，公司规定了电梯安装、维保的管理要求，所有设备定期进行维护，进入工作区域员工佩戴安全帽、手套等安全防护措施。同时对操作过程进行安全检查，发现问题及时进行处理。  现场查看，该项目范围内的设备、设施完好，设置规范，人员防护设施佩戴符合要求。  2、高空坠落预防管理：  查，安装部制订了高空坠落的管理要求，并通过培训、会议等方式提醒员工，严格做好防护措施。公司规定了操作方法和管理要求，要求必须使用安全带，每次上岗前进行安全培训。  在安装现场，员工操作符合要求，未发现高空坠落隐患。  现场查看：查见在服务现场有防护栏等防护措施和警告标识；  3、杜绝火灾事故管理；  查，安装部制订了防范火灾的管理要求，制定电焊作业操作方法和管理要求，进行电焊作业时必须在作业前清理现场可燃物，配备灭火器后方可电焊作业。在作业现场配置有灭火器材，管理措施符合要求。  查看环境和职业健康安全监控记录，能提供该项目（贵州六盘水市六枝特区阳光安置小区电梯安装）近期的监控记录，符合策划及标准。  上次不符合改进到位。 | 符合 |
| 应急准备和响应 | ES8.2 | 查见：《应急准备与响应控制程序》、《火灾、高空、机械伤害应急预案》等。  查见：消防演练实况记录：安装部相关人员参加了2021年6月10日公司由行政部组织的火灾消防演练。  查，现场能提供以上演练记录及演练效果评估报告。通过演练，公司员工的安全逃生意识有明显的改善和较大提高。使员工掌握了安全逃生的方式和路径，员工能按预案执行和获救等。  另：安装部人员参加了2021年6月1日进行了高空坠落演练，2021年6月5日进行了机械伤害事故应急演练。  应急准备：在公司办公区域，配置灭火器、消防栓。 | 符合 |
| 设计开发 | Q8.3 | 公司从事电梯销售、维保、安装 ，按照组装要求和产品标准，组织不承担产品设计的责任，无相应的设计更改权利；故GB/T19001-2016标准中第8.3条款对本公司不适用。理由：合理。不影响为顾客提供满足要求产品的能力。 | 符合 |
| 服务和服务提供  产品和服务放行 | Q8.5 .1  Q8.6 | 公司制定了《生产和服务提供控制程序》中生产和服务提供条款  明确了受控条件  1、查电梯安装及维保服务现场执行的作业指导书主要包括：电梯安装施工方案、电梯安装安全交底等技术文件  3.查看：现场有电脑及办公设备、电动抛光机、冲击钻、手电钻、电焊机、手动葫芦、卷扬机、切割机、千斤顶等安装、维保相关设备。工作正常，状态良好，无异常现象，符合产品的生产的条件及要求。  4.现场配置了相应的检测设备，主要为钢直尺、钢卷尺、绝缘电阻表、钳型表、指针式推拉力计、直角尺、游标卡尺、水平尺、数字式噪音计、数字式高精度转速表、管形测力计等，可满足资质范围内电梯安装、维保的需要。  5.出示了《电梯安装施工合同》 明确的安装电梯规格型号、数量等内容；  查见《电梯安装施工合同》  签定日期：2021.9.9合同编号：MSGS-GC-MM-2021-001  电梯：4#、5#、6#楼共10台，1#、2#楼共8台，安装完工日期：按工程进度  现场贵州六盘水市六枝特区阳光安置小区（一期）观察：目前正在进行电梯安装前的核查、勘察工作。  1、电梯安装及检验流程：  签订合同——施工准备——核查——材料到场验收——安装——竣工验收——竣工结算。  需确认过程：隐蔽工程过程。  查看工序执行情况：  1）施工准备  勘查安装现场，电梯安装井道是否与图纸相符，确定电梯及配件、安装工具等货物卸货和存放场地。  确认人：王江。  测量设备：目测和钢卷尺测量  查见，现场井道测量确认表，主要内容：场地尺寸。  目前在实施项目还未进行安装，查已完工项目的安装资料。项目：贵州省烟草公司安顺市公司西秀区局办公楼外挂电梯安装。  一、材料到场验收  由客户在现场对到场的货物进行核对，提供电梯设备到货确认单，确认单内容：货物件数、装箱清单。  抽《设备进场开箱检验记录》  检查内容：  1、包装情况：按类别及装箱单完好装入箱内，有垫片、固定等；曳引机应整体包装，外观应完好，无损伤。  2、随机文件：文件目录；装箱清单；产品合格证；机房井道布置图；使用维护说明书等。  3、机械配件：曳引机标牌应注明名称型号，额定速度，额定载重量，减速比，出厂编号等；限速器、缓冲器、安全钳装置、门锁应标明性能参数、型式试验标志等。  4、电气部件：电动机、控制柜等，应有防潮箱，并应做作防震处理。  检查人：王江  时间：2021年1月10日。  经确认无误后进行签收，查看，提供有《电梯设备到货确认单》。签收人：赵xx  二、电梯安装过程记录  安装操作流程：样本安装、放线测量定位——机房设备安装——导轨支架安装---轿厢架及底盘安装---轿厢体、开门机、原机安装--缓冲器补偿装置限速绳安装——安装收尾——调试。  电梯机房、井道施工过程记录  1、机房高度：2200。  2、机房宽度：1900  3、机房深度：2000  4、井道宽度：1900  5、底坑深度：1600  6、层门尺寸：800  ….  施工自检：苟国亚、负责人：郭宇轩  时间：2020.9.18  轿厢导轨安装质量记录   1. 导轨支架：水平度0——0.5 2. 焊口：合格 3. 防腐：合格 4. 垂直距离：752 5. 导轨顶面距离：1160 6. 导轨垂直度（5M）0-0.5 7. 导轨接头缝隙：0-0.5   质检员：王江，负责人：郭宇轩  时间2021.9.7  抽《曳引机安装记录》  检查内容：曳引轮、导向轮安装尺寸；曳引机和电动机工作正常，润滑良好无异常噪声；曳引轮有符合标识的颜色标志；制动器应动作灵活，两者间间歇≤0.7mm…………  检查人：王江  监检人：郭宇轩  时间：2020年11月13日。  抽《电梯隐蔽工程记录》  检查内容：搁机梁埋入尺寸符合安装说明书；地坎埋设应符合安装说明书要求。  检查人：王江  监检人：郭宇轩  时间：2020年11月2日。  抽《门系统安装记录》  检查内容：层门地坎至轿厢地坎之间水平距离偏差0~3mm；门刀与层门地坎、门锁滚轮与轿厢地坎间隙；层门指示灯盒、召唤盒和消防开关盒安装正确；门扇与门扇，门扇与门套，门扇与门楣等间隙。。。。。  检查人：王江  时间：2020年11月13日。  抽《电气安装调试记录》  检查内容：独立供电系统；电源电压；错断项保护；层站召唤信号、指令信号、层站显示；感应器、行程开关、安全保护开关等。。。。。  检查人：王江  时间：2020年11月26日。  抽《试运行记录》  检查内容：制动器应灵活可靠；限速器动作可靠；电梯运行无噪声；载荷试验；上下极限动作灵活可靠；电梯超载、消防功能动作有效。。。。。  检查人：王江  时间：2020年12月6日。   1. 竣工验收   贵州省烟草公司安顺市公司西秀区局办公楼外挂电梯安装项目竣工验收，提供有《电梯安装工程竣工验收证书》，  结论：验收合格  客户签字：胡学贵  负责人签字：郭宇轩  时间：2021.4.12  提供有电梯监督检验报告，报告编号：JTT-202012-G01-0077、检验日期：2020.12.24，检验单位：贵州省特种设备检验检测院，检验结论：合格。具体内容见附件。  查确认过程管理：确认过程有隐蔽工程，公司提供有《隐蔽工程确认表》从工艺、人员、设备和过程控制等方面进行了确认，确认结果：过程能力满足产品要求。确认人：郭宇轩，确认时间：2021年3月1日。  查问安装部负责人：公司安装的电梯在各工序进行自检，经专检合格后才放行到下一工序，下工序按互检要求进行检查，如有问题，返回上工序。电梯安装完成后有专人调试及检验，合格后报当地特种设备检验机构对电梯进行检验，合格后取得电梯监督检验报告（一式二份），客户凭电梯监督检验报告和其它资料汇总后向当地市场监督管理局办理电梯设备使用注册，经审批后取得特种设备使用标志后电梯方可投入使用。  其电梯安装及检验验收过程基本受控。  另维保部对交付给顾客的电梯进行回访，对相关的客户反馈信息（包括投诉）进行收集、分析和妥善处理。今年年初到现在，未发生质量投诉，反馈信息均进行了分析处理，并验证了情况。  整个过程基本受控 | 符合 |
| 标识和可追溯性 | Q8.5.2 | 查见，公司在生产过程中对标识和可追溯性进行了规定。  1．在电梯安装现场，轿厢和对重、机房、井道等部件按区域进行存放标识；  2．电梯按要求标识（特种设备使用标志），检验日期、检验单位，使用单位等信息贴放在电梯轿厢显眼位置；  3.通过上述标识可以追溯产品的设备代码、规格型号、顾客信息等。  标识基本符合要求。 | 符合 |
| 顾客或外部供方的财产 | Q8.5.3 | 公司的顾客的财产有顾客信息、合同，公司对顾客或外部供方财产进行了保存，当顾客或外部供方财产丢失时，应告知顾客或外部供方。  负责人讲目前没有发生顾客或外部供方财产丢失或损伤情况； | 符合 |
| 防护 | Q8.5.4 | 产品防护  1、转运：对产品的搬运主要为叉车转运和行车调运（此项工作由物流公司负责），操作人员动作小心，未有损坏情况。  2、包装：产品有木箱包装，散件采取塑封方式包装，未见有由于包装不当情况。  3. 贮存：各种电梯部件、辅料均贮存的场所适当。  4. 查，产品入库，验收、保管有相应的管理要求。入库有检验；在电梯安装现场电梯部件分区、分楼号放置，标识、状态基本清楚；出库有记录。  现场贴有禁止吸烟及处罚标识，配备有灭火器，制定有消防应急预案。  基本符合要求。 | 符合 |
| 交付后活动 | Q8.5.5 | 公司明确服务相关交付后活动的安排及管控要求，包括满足以下各项内容要求。如:  a）法律法规要求；  b）与服务相关的潜在不期望的后果；  c）其服务的性质、用途；  d）顾客要求；  e）顾客反馈。  此外，也包括：交付后活动可能含的担保条款所规定的相关活动，诸如合同规定的售后服务、运输服务等。负责人讲，对客户的问询、投诉公司有专人进行解决跟进，如在交付后出现的质量问题，根据质量问题情况 采取派人现场处理或的返厂维修进行解决，近期没有重大的客户投诉情况发生。  -现场记录及沟通确认：已基本满足交付后活动的要求 | 符合 |
| 更改控制 | Q8.5.6 | 公司对产品、服务提供的更改管控要求予以明确规定：包括对其更改的评审、授权信息及需采取的措施等。经查：体系运行至今，暂无产品、服务提供的更改情形。 | 符合 |
| 不合格输出的控制 | Q8.7 | 组织编制了《不合格品控制程序》、《事件调查、不符合控制程序》：该公司的不合格处理方式有:降级使用或改变用途；报废或退货，以实现职业健康安全管理体系及产品符合性的持续改进。通过了解，电梯安装和维保服务时员工对安全防护有所疏忽。  抽：《事件调查、不符合控制程序》  日期：2021年9月12日  不合格描述：在电梯井安装现场，部分地方无围栏或安全警示带，存在安全隐患。  处理方案：对安装人员进行现场安全教育，提出批评。  处理结果：安装人员意识到作业时应按规定做好区域防护，严禁违规作业。  效果验证：在后期检查中未发生同一问题出现。  验证人：王江 2021年9月15日  负责人讲：组织基本上没有让步接收、让步放行、让步使用的情况。 | 符合 |

说明：不符合标注N

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：维保部 主管领导：郑燕彪、 陪同人员：郭宇轩 | 判定 |
| 审核员：文平 审核时间：2021.11.29-30 |
| 审核条款： |
| 组织的角色、职责和权限 | QES5.3； | 查，维保部的岗位职责和权限如下：  1）领导建立和完善管理制度，组织实施并监督、检查服务体系的运行；  2）组织落实、监督调控服务过程各项工艺、质量、安全、成本指标等；  3）领导、管理基础设施维护，保证服务现场能够正常实施，设备处于良好状态；  4）负责服务过程检验的控制；  5）组织对本部门环境因素识别评价、危险源辨识和风险评价、制定相应的控制措施并组织实施。  ……  安装部负责人对部门职责清楚。 |  |
| 目标及其实现的策划 | QES6.2 | 查维保部的质量、环境安全目标为：完成情况统计（2021年1月-2021年10月、频次：月/次）  1）技术文件及时更新率100%； 100%  2）监视测量设备检定合格率100%； 100%  3）固废综合处理率100％ 100%  4）火灾事故为零； 零  5）安全事故（机械伤害、高空坠落）发生为0 零  查：2021年1月-2021年10月维保部目标完成情况：均能达到要求。  查，公司编制了环境安全目标管理实施方案：制定、执行程序或作业文件；加强监测和测量；培训与教育；应急响应。 |  |
| 环境因素 | E6.1.2 | 查，依据《环境因素、危险因素的识别与评价》，根据不同的时态、状态识别了环境因素，通过对其发生的可能性、危害性等进行评价，确定的重要环境因素有：潜在火灾、固废排放、噪声排放。  现场查看，维保部的主要工作为为客户提供电梯维保服务。作业过程中有废弃工具、辅料、包装纸箱、废包装袋等固废；服务过程中因设备运转产生噪声，部门的环境因素识别和重要环境因素基本到位。 |  |
| 危险源识别、评价与控制措施 | S6.1.2 | 查，维保部经过辨识与评审形成了《危险源辨识与风险评价表》，包括电气使用不当造成火灾；员工操作不当造成触电伤害；服务过程出现物体打击、高处坠落、机械伤害等潜在伤害等危险源。  采用的是经验判断法、过程分析法识别。  打分法确定不可接受风险：火灾、触电、机械伤害、跌落伤害4项。  危险源辨识基本充分、风险等级评价基本合理。  查，风险控制措施有：  安全知识、消防知识宣传、教育及培训；  特种作业人员如电工作业人员须持证上岗；  重点和关键岗位须制定安全操作规程；  张贴安全、防护标志、消防疏散图；  定期安全检查等。  危险源识别基本充分，控制措施需要完善。 |  |
| 运行策划和控制 | ES8.1 | 查，维保部实施以下环境安全管理制度：《固体废弃物管理规定》《消防管理制度》、《安全检查制度》、《火灾事故应急救援预案》、《环境、职业健康安全运行控制程序》等。  查不可接受风险源：  1）火灾；2）机械伤害；3）坠落伤害；4）触电。  查重要环境因素：   1. 潜在火灾； 2. 固废排放； 3. 噪声排放   查看，公司制订的相应的安全管理制度及管理方案，对不可接受风险源进行管控。  据称：对火灾应急设施、安防设施运行情况等进行了检查维护。  查，目前维修保养项目有安顺时代顺城9台电梯保养，审核时未在维修保养期间。查看运行情况：  1、固废排放管理：  查，部门的主要固废为：产品包装、废弃部件等。  现场查看，固废集中放置在指定区域，再安排运往垃圾站。  2、噪声排放：  查，噪声主要电钻运行产生噪声，通过对设备定期维护保养，减少噪声。同时对作业时间进行控制，不允许夜间操作。  对于相关方环境影响，公司的主要环境管理相关方有：业主、外来人员。  查，对业主的环境管理影响：主要为垃圾分类要求。  职业健康安全管理：  1、机械伤害风险管理：  公司规定了电梯维保的管理要求，所有设备定期进行维护，进入工作区域员工佩戴安全帽、手套等安全防护措施。同时对操作过程进行安全检查，发现问题及时进行处理。  2、高空坠落预防管理：  查，维保部制订了高空坠落的管理要求，并通过培训、会议等方式提醒员工，严格做好防护措施。公司规定了操作方法和管理要求，要求必须使用安全带，每次上岗前进行安全培训。  3、触电预防管理：  查，维保部制订了用电的管理要求，并通过培训、会议等方式提醒员工，严格做好防护措施。公司规定了操作方法和管理要求，严禁带电操作，配备有相应的绝缘工具。  查看运行图片：查见在服务现场有防护栏等防护措施和警告标识； |  |
| 应急准备和响应 | ES8.2 | 查见：《应急准备和响应程序》、《火灾应急预案》、《安全事故应急预案》等。  查见：消防演练实况记录：相关人员参加了公司由行政部组织的火灾消防演练。  查，现场能提供以上演练记录及演练效果评估报告。通过演练，维保部员工的安全逃生意识有明显的改善和较大提高。使员工掌握了安全逃生的方式和路径，员工能按预案执行和获救等。  应急准备：在公司办公区域，配置灭火器、消防栓。 |  |
| 生产和服务提供（维修） | Q8.5 .1 | 公司制定了《生产和服务控制程序》明确了受控条件包括：  a）规定产品/服务/活动的特征以及拟获得结果的文件；  b）获得适宜的监视和测量资源；  c）适当阶段实施监视和测量活动；  d）为过程提供适宜的设施环境；  e）配备备能力人员所要求的资格；  f）特殊过程的确认和定期再确认；  g）采取措施防止人为错误；  h）实施放行、交付和交付后活动。  1、查服务现场各工序(工位)均有正在服务的操作文件、参数，均为现行有效的文件，受控标识清楚；  2、查服务现场及作业工位执行的作业指导书主要包括：《电梯维保方案》、《设备操作指导书》、过程检验记录等，均放置于工位附近，便于查阅对照。  3.现场查看：现场有电锤、电钻、切割机、葫芦、千斤顶、起重滑轮、对讲机、手动工具等，服务相关设备工作正常，状态良好，无异常现象，符合产品的服务的条件及要求。  4. 检测设备有绝缘电阻表、钳形电流表、光电式转速表、测温仪、卷尺、游标卡尺、水平尺等检测设备。  5.出示了工作单，明确的指令、完成时间、要求等内容；  6．电梯维保流程：  签订合同——核查——拟定保养计划——按计划保养。  关键过程：安装、保养过程。  查实施项目，在实施的项目为安顺时代顺城电梯维保。  地址：贵州省安顺市时代顺城。  实施阶段：半月保养。审核阶段未在保养期，查前期维修保养记录  查该项目资料，提供有：《电梯维保指导手册》，半月维保项目：1、限位器运行状态：转动灵活无卡阻、钳块钩子、钩锁等可靠；2、轿厢设备：外观无破损、生锈，照明器具亮灯状态、风扇出风状态、操作盘动作确认是否可靠，显示器是否正常，警示标记（乘客须知）的张贴状态和合格证标识的状态状态是否符合要求，轿门锁动作点是否正常。………  另查，电梯维修项目前期的维修资料，如《维保方案》、《定期维护保养表》。  查：《定期维护保养表》  电梯编号：5号梯  时间：2021.9.15  维保类型：季度  维保内容：曳引机槽、曳引钢丝绳、门系统传动链、钢丝绳、皮带等14项  异常项：1项。  处理：更换导轨滚轮。  作业人员：罗银波、陈佳清  客户确认：娄xx  查：《定期维护保养表》  电梯编号：3号梯  时间：2021.10.15  维保类型：半月度  维保内容：驱动主机、轿顶、井道照明等31项  调整项：2项。  处理：地坎和门锁触电的调整。  作业人员：罗银波、陈佳清  客户确认：娄xx  。    维保服务过程按策划要求执行，基本受控。 |  |

说明：不符合标注N