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 总经理：王玉琴 管理者代表：郭新村 陪同：殷秀果  | 判定 |
| 审核员：于立秋 审核时间：2021.12.24 |
| 审核条款：QMS：4.1,4.2,4.3,4.4,5.1,5.2, 5.3,6.1.6.2.6.3,7.1.1,7.4,9.1.1,9.1.3,9.3,10.1,10.3EMS：4.1,4.2 ,4.3,4.4, 5.1, 5.2, 5.3,6.1 ,6.2,7.1,7.4,9.3,10.1,10.3OHS：4.1, 4.2, 4.3, 4.4, 5.1, 5.2 ,5.3，5,4,6.1, 6.2, 7.1 ,7.4, 9.3, 10.1,10.3 |
| 理解组织及其环境1、沟通了解管理体系策划、实施和保持情况。查证公司体系文件2、统一社会信用代码证3、资质证书4、与最高管理者谈话扼要5、与管理体系预期结果有关的内外部因素的相关信息 | QEO4.1 | 组织的基本情况及变化：查:提供有营业执照统一社会信用代码：91110105685137850E法定代表人：王玉琴注册地址：北京市朝阳区王四营乡南花园村168号2厅55号成立时间：2009.02.03登记机关：北京市朝阳区市场监督管理局 2019.12.10营业期限:2009.02.03至2029.02.02查企业营业执照，经营范围覆盖本次审核范围。又提供：中华人民共和国出版物经营许可证经营许可证编号：新出发京批字第直00011号发证机关：北京市新闻出版广电局经营范围：图书、报纸、期刊批发、零售发证日期：2016.1.23有效期至：2022.4.30公司经营、办公地址：北京市朝阳区东坝镇朝新嘉园东里四区3号楼1单元302室异地经营场所在国家企业信用信息公示系统（北京）已公示。经营组织机构：销售部、行政部等职能部门。职责进行合理分配，设置了相应的岗位及职责。管理体系覆盖范围人数10人，无临时工。提供《管理手册BJHXHZ-SC-2021》，对公司地理位置、国内市场地位、法律法规要求、公司内部文化观价值观、内外部环境变化等作出描述。 形成《组织的内外重要环境因素分析表》，内部环境因素（人力因素、财务因素、固体废弃物处理、火灾隐患、触电隐患、职业病隐患等）及状况描述，企业外部环境因素（政治环境、社会环境、经济环境、法律法规、政府部门要求等）及状况描述。内部、外部问题或因素的分析结果，作为保持和持续改进管理体系考虑的因素。组织能充分理解组织所处的内外部环境，基本满足要求。组织从2021年3月10日开始运行新版三体系，识别了销售服务的过程及其相互关系，企业提供编号：BJHXHZ-SC-2021的《管理手册》，依据GB/T19001-2016/ISO9001:2015、GB/T24001-2016/IS014001:2015、GB/T45001-2021/ISO45001:2018标准。2021年3月10日发布，2021年3月10日实施；总经理王玉琴批准。任命管代：郭新村；职业健康安全事务代表：王钦，现有管理手册从发布实施以来已经运行8个月以上。 |  |
| 理解工作人员和其他相关方的需求和期望组织识别出的与管理体系相关的相关方和其要求有哪些？通过何种方式监视评审识别出的相关方及其要求 | QE0:4.2 | 相关方对公司持续提供符合顾客要求和适用法律法规要求的产品和服务的能力产生影响或潜在影响，行政部确定了：a)与质量、环境、职业健康安全管理体系有关的相关方； b)这些相关方的要求。c）识别这些需求和期望中属于其合规义务范围的要求，强制执行，满足要求。查到：“组织的相关方需求和期望调查表”、“相关方期望或要求监视和评审记录”，对“顾 客 / 最 终 消费者、员工、政府、外 部 供 方、竞争对手、社会、相邻单位”等相关方的需求和期望等项目进行了影响程度分析，并制定了措施，经评审公司目前满足了其预期，公司拟通过持续改进等措施，进一步提供公司满足其要求的能力。相关方需求与期望的确认、监视、评审基本符合要求。 |  |
| 确定管理体系的范围负责人说明组织确定管理体系范围时考虑哪些方面的因素？核查确定的范围及其理由是否全面适宜？ | QEO:4.3 | 查在管理手册中有成文信息明确了管理体系的范围及其确定范围的考虑因素。在策划管理体系时，考虑到企业目前内外环境和影响因素，根据相关方的要求，在手册中明确了管理体系的边界和适用性。经确认企业的质量、环境和职业健康安全管理体系覆盖范围：Q：图书、教学仪器、体育用品、工艺美术品、文具用品、塑料制品（幼教设备）、实验室设备、计算机、软件及辅助设备的销售E：图书、教学仪器、体育用品、工艺美术品、文具用品、塑料制品（幼教设备）、实验室设备、计算机、软件及辅助设备的销售所涉及场所的相关环境管理活动O：图书、教学仪器、体育用品、工艺美术品、文具用品、塑料制品（幼教设备）、实验室设备、计算机、软件及辅助设备的销售所涉及场所的相关职业健康安全管理活动查见公司营业执照，经营范围覆盖认证范围。负责人介绍，通过文件、合同等，相关方可以获知公司产品范围。组织能充分理解组织所处的内外部环境，基本满足要求。公司按照常规销售模式销售无需再进行设计开发，因此Q8.3条款不适用，这个条款的不适用不影响组织确保产品和服务合格以及增强顾客满意的能力或责任，删减合理。公司暂无外包过程。 |  |
| 1）组织是否识别了体系范围内的所有过程并确定了过程之间的关联关系和相互作用；以及过程的变化及控制情况2）组织策划的支持过程运行的成文信息以及需要保留的成文信息，以及变化情况。3）判定确定的过程控制要素是否满足过程控制要求 | QEO:4.4 | 公司按照 GB/T19001-2016 idt ISO9001:2015 和 GB/T24001-2016 idt ISO14001:2015、 GB/T45001-2021idt ISO45001:2018 标准的要求识别了质量/环境/职业健康安全管理体系所需的过程及相互作用，识别了质量、环境和职业健康安全管理体系涉及的各个过程：　　a) 确定这些过程所需的输入和期望的输出；　　b) 确定这些过程的顺序和相互作用；　　c) 建立了程序文件、管理制度、检验规范等明确了各个过程所需的准则和方法，并明确了目标。　　d) 规定了每个过程所需的资源；　　e) 规定与这些过程相关的责任和权限；　 f) 针对这些过程识别和确定了质量管理活动的风险、机会以及所需的措施；g) 对这些过程进行了评价，暂无所需的变更；h) 公司通过绩效评价、内部审核、管理评审等以期对质量/环境/职业健康安全管理管理体系得到改进。公司按照标准建立了文件化的质量/环境/职业健康安全管理体系，编制了质量／环境/职业健康安全手册，流程性文件、管理制度等；并对各个过程的监控进行了记录，形成了相关文件化信息，为过程运行提供了支持，以证实过程按照策划执行。 |  |
| 领导作用和承诺、组织的岗位职责和权限 | QEO:5.15.3 | 公司对部门及其职责进行了规定，设有行政部、销售部，编制了岗位职责汇编，以文件下发的形式沟通各部门的职责及各部门之间工作的联系。总经理王玉琴，主要负责公司全面工作，日常主要侧重于公司财务和市场工作，根据体系的要求，负责组织制定方针、目标，管理评审等工作；管代郭新村，全面负责本公司日常管理工作。1、协助总经理确定公司发展目标与公司经营目标，参与经营战略策划和决策。2、协助总经理组织制定公司质量/环境/职业健康安全管理方针、目标，确保管理方针和目标的实现。3、负责公司推行ISO 9001/ISO14001/ISO45001标准的组织、推动和控制工作。4、协助总经理坚持有效实施和持续改进质量/环境/职业健康安全管理体系。5、定期向总经理汇报质量/环境/职业健康安全管理体系的运行情况。6、协助或代表公司总经理对质量/环境/职业健康安全管理体系的复审。7、对外代表公司总经理作为公司的管理体系联络人。8、总经理不在时，有权代表总经理主持管理评审。总经理主持建立了质量环境职业健康安全管理体系，对管理体系的运行和保持进行了适当的授权，提供了必需的资源，能履行其管理承诺。经交流总经理和管代熟悉管理体系的基本运行情况，比较重视体系建设。公司的生存和发展依赖顾客，公司在服务运营过程中通过对可能影响服务符合性、顾客满意的风险得到识别和应对；顾客要求得到确定和满足；保持以稳定提供满足顾客和相关法规要求的服务为焦点；保持以增强顾客满意为焦点；公司销售部每年对顾客满意度进行调查，本年度对顾客满意度调查结果为顾客满意度97。 |  |
| 方针公司制定的体系方针是否符合要求？如何保证公司员工和相关方理解标准要求？内外部沟通是否符合要求 | QEO:5.2  | 管理手册中规定了公司的QEO管理方针为：质量至上、持续创新、诚实守信、顾客至上 预防为主，降低风险；遵章守法，创造和谐查领导层参与制定管理体系方针的情况，是否熟悉组织的管理体系方针内容、含义：总经理:王玉琴；管代：郭新村，按照标准要求制订的方针，对体系知识的学习还需加强。管理评审对质量、环境、职业健康安全方针的适宜性作了评审，判定适宜，适合公司的发展需求。质量、环境和职业健康安全方针符合标准要求。 |  |
| 组织的角色、职责和权限 | QEO：5.3  | 最高管理者明确了各部门和各岗位的职责和权限，以确保管理体系符合各项标准的要求，并确保各个过程获得其预期输出，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改进机会，确保整个组织推动以顾客为关注焦点，确保在策划和实施管理体系变更时保持其完整性。经查每个部门均有部门职责和权限，各岗位的职责和权限、任职要求在《岗位任职要求》中得到规定。经查问组织内的职责和权限基本得到沟通，通过文件发布、传达、会议、培训等了解有关职责和权限。现场询问管代、陪同人员，基本了解其职责。 |  |
| 应对风险和机会的措施 | Q：6.1EO： 6.1.1 | 编制有《BJHXHZ-CX03-2021 风险和机遇的应对措施控制程序》，对组织内外的风险和机遇进行了策划。从“法律法规、市场竞争情况、市场形势、市场容量、经济形势、社会责任、产业发展、企业文化、经营绩效、人员特点、组织构架、资源条件、顾客、员工、政府、社会、外部供应商”等方面进行风险和机遇的识别和评价，确定公司的主要风险和机遇，形成“风险和机遇评估分析表”，制定了控制措施，管理层通过直接判断法，建立公司目前的风险和机遇应对措施，并组织对其进行了评审，评审结果表明公司应对风险和机遇的措施充分，满足公司要求行政部协助管理者代表组织各部门，通过公司所处环境、相关方的需求及期望、重要环境因素、重大危险源、合规义务的分析结果，确定应对的风险和机遇。在策划管理体系时，对上述要求进行考虑，确保管理体系能够实现预期的结果。 |  |
| 目标 | QEO：6.2  | 查《管理手册》，制定了公司目标，并在管理体系所需的相关职能、层次和过程上建立目标考虑了适用的要求，并与产品和服务的符合性以及增强顾客满意有关，均可测量，并与方针基本一致。目标以公告、会议形式传达、培训和内部沟通等形式进行了沟通。2021年质量、环境、职业健康安全目标：**质量目标：**产品交付合格率100%；顾客满意度≥95分 ；**环保安全目标：** 固废分类处置率100%；火灾事故为0；重大安全事故为0；组织对公司质量、环境、职业健康安全目标、指标予以分解，并在相关职能层次部门建立分目标，提供质量\环境\职业健康安全目标分解考核表：2021年3---9月

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 部门 | 目标 | 考核方式 | 考核结果 | 完成情况 | 备注 |
| 公司 | 产品交付合格率100% | 合格数÷总数×100% | 产品交付合格率100 | 已经完成 |  |
| 顾客满意度95分以上 | 评定数÷总数×100% | 顾客满意度97分 | 已经完成 |  |
| 火灾事故为0；重大安全事故为0； | 查看事故记录 | 没有发生事故 | 已经完成 |  |
| 固体废弃物分类处置率100% | 符合数量÷检查数量×100%。 | 固体废弃物分类处置率100% | 已经完成 |  |
| 行政部 | 文件受控率达100% | 有效使用数÷总数×100% | 文件受控100% | 已经完成 |  |
| 培训合格率达100%  | 合格人次数÷总人次数×100% | 培训合格100%  | 已经完成 |  |
| 火灾事故为0；重大安全事故为0； | 查看事故记录 | 没有发生事故 | 已经完成 |  |
| 固废分类处置率100%； | 符合数量÷检查数量×100%。 | 固废分类处置率100%； | 已经完成 |  |
| 销售部 | 供方评定合格率100% | 合格数量÷检查总数量×100%。 | 供方评定合格100% | 已经完成 |  |
| 合同履约率达100% | 合同完成数÷总数×100% | 合同履约率100% | 已经完成 |  |
| 顾客满意度达95分 | 执行顾客满意度调查分析评定数÷总数×100% | 顾客满意度 97分 | 已经完成 |  |

经考核目标已达成。考核时间：2021.9.30 |  |
| 变更的策划 | Q：6.3 | 现场交流，为了保持和改进公司管理体系的绩效，公司识别和确定变更的需求和机会。有计划、系统地进行变更，识别风险和机遇，并评价变更的潜在后果。经交流，未发生体系的变更，亦未发生变更的策划。 |  |
| 资源 | Q：7.1.1 EO：7.1 | 公司为确保管理体系的有效运行和持续改进，确保满足顾客要求，增强顾客满意，为管理体系的有效运行和持续改进提供充分的资源，包括人力资源、基础设施和工作环境；还包括为增强顾客满意所必需的资源。现有员工、办公场所、办公设备等基础设施以及必要的工作环境，配备较为充分。总经理王玉琴主持了今年的管理评审，对方针、目标的适宜性进行了评审，协助管代进行了内审，确保所需资源得到满足。为确保公司环保、安全资金得以保障，公司每年制定专门预算，及时提供有关资金，确保本公司各项资金及时到位，保证环保、安全活动得到实施，达到预防污染、安全第一的活动目的。经了解组织环保、安全主要投入到固废分类处置、劳保、体检、消防、（高温补助、取暖费）福利费用等投入方面。通过现场观察及与领导沟通了解到，公司为确保管理体系的有效运行和持续改进，确保满足顾客要求，增强顾客满意，确定并提供了必要的资源，目前资源配备基本能满足要求，机构设置合理。经过管理体系运行证明，现有资源可满足体系和产品的要求。公司将依据经营发展的需要，会不断补充与增加。 |  |
| 信息交流、沟通 | QEO：7.4  | 编制有《BJHXHZ-CX11-2021 信息交流与沟通控制程序》。 组织在各部门之间建立了与体系有关的信息通渠沟道，借助于会议、电话、口头交流等方式使全体员工达到沟通和理解。目前各部门协调一致，工作上的借口基本理顺。总经理王玉琴定期主持经营办公例会，分析公司的发展、市场情况和体系运行是否有效，管理目标完成情况，满足顾客要求和法规程度，改进建议等内部管理存在问题等。 现场查见会议记录、通知通报、培训记录、文件签收等组织内部培训方式相关记录。行政部是内外部信息交流的中心，通过会议、邮件、培训等形式进行内部交流，向外部接收各种文件传递各种报表，外部沟通联络的部门有环保部门、劳动部门、消防安全部门、质监部门、安监部门及合同方等。经交流：目前与环保、劳动、消防、安监部门的信息交流主要是参加会议、接收来文、电话、邮件等，均按要求予以传达和落实，沟通情况较好。 |  |
| 监视、测量、分析和评价 | Q9.1.1、Q9.1.3 | 公司编制了《BJHXHZ-CX17-2021 监视和测量控制程序》，规定了管理体系相关信息的收集、汇总、分析、处理、传递的要求。公司组织各部门策划和实施必要的监视和测量活动，确保产品、体系和过程的符合性，以持续改进质量管理体系的有效性。公司的过程和体系的监视和测量主要是通过内审、管理评审、目标考核以及日常工作监督、产品检验、顾客满意度测量等的方式完成。公司日常对市场信息、目标完成情况、营销人员过程工作监督、采购产品质量检验、顾客满意度测量及反馈等进行简单分析评价，公司已建立了信息收集的渠道，并实施，但利用深度须加强。 |  |
| 管理评审 | QEO：9.3  | 查看《BJHXHZ-CX21-2021 管理评审控制程序》，基本符合要求。2021.10.15日进行了管理评审。查看 “管理评审计划”，由王玉琴签发；内容包括；评审目的、评审时间、参加部门人员、评审输入内容等。计划编制：行政部，编制时间：2021.10.10查管理评审输入:公司的管理方针/目标/指标执行和完成情况；产品质量和顾客满意情况；资源的配备；纠正和预防措施情况；评审的结论；公司内外部环境，相关方需求和期望，应对风险和机遇的措施；环境因素、危险源识别、评价及管理方案实施，合规性评价情况等；改进措施等。管理评审的输入基本充分。查到各部门汇报材料，有参加人员签到表。查管理评审输出：查看了2021.10.15总经理王玉琴批准的“管理评审报告”，对公司管理体系的适宜性、有效性、充分性做出了评价。管理评审结论：自体系建立以来，公司的管理体系运行全面展开，通过新版的运行，收到良好的效果，经评审认为本公司的管理体系的建立和运行是充分的、适宜的、有效的。提出了改进措施: 1）进一步组织对ISO 9001：2015、ISO 14001：2015、ISO45001：2018标准、《管理手册》、《程序文件》的学习和培训，使与管理体系有关的人员了解和掌握标准和本公司管理体系文件的内容，特别是应该提高内审员的水平和技巧；2）进一步组织对相关的法律、法规、规程和规范的学习，以增强广大技术人员的质量意识环境保护意识。管理评审的策划及实施基本符合要求。  |  |
| 改进 | QEO：10.1、10.3 | 公司编制了《BJHXHZ-CX23-2021 持续改进管理程序》，管理者代表根据总经理意图组织持续改进过程的策划工作，由行政部实施持续改进过程的管理。公司体系运行的持续改进，是通过方针、目标、管理方案的制定与实施，通过内外部的审核结果，管理评审的开展，分析和评价结果、纠正预防措施的实施，促进管理体系的持续改进。并通过对各项工作的考核，不断提出改进要求，全员的质量、环保、职业健康意识、安全意识有了提高，持续改进了管理体系的有效性。 |  |
| 事故事件及处理情况，质量、环境安全监测情况，  |  | 自公司成立以来，未受到上级主管部门有关质量、环境问题、职业健康安全的行政处罚。未发生相关方的投诉和反馈。暂时没有国家/地方抽查情况。目前没有相关行政主管部门的检查处罚，在现场审核也未发现检查处罚、相关方投诉等情况。  |  |
| 上次审核不符合验证 |  | 上次审核发现的不符合经验证已关闭。 |  |
| 资质 |  | 提供了组织营业执照、出版物经营许可证均为有效。 |  |
| 证书及标志使用 |  | 业务洽谈和招投标时出示证书原件，未使用认证标志。 |  |
| 变更 |  | 异地经营场所在国家企业信用信息公示系统（北京）已公示。职业健康安全管理体系换版为最新版。 |  |
|  |  |  |  |

说明：不符合标注N