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（含员工代表） 主管领导：叶军华 陪同人员：吴丽芳 | 判定 |
| 审核员：凌红 审核时间：2021年12月26日 |
| 审核条款：Q：4.1/4.2/4.3/4.4/5.1/5.2/5.3/6.1/6.2/7.1.1/7.4/9.3/10.1/10.3E：4.1/4.2/4.3/4.4/5.1/5.2/5.3/6.1.1/6.1.4/6.2/7.1/7.4/9.3/10.1/10.3O：4.1/4.2/4.3/4.4/5.1/5.2/5.3/6.1/6.1.4/6.2/7.1/7.4/9.3/10.1/10.3 |
| 资质 |  | 营业执照(副本)（91341000MA2MYN5Y9Q(1-1)）成立日期：2016年8月11日 登记时间：2020年6月30日登记机关：黄山市屯溪区市场监督管理局认证范围在经营范围内，符合要求。 | Y |
| 组织及其环境 | QEO4.1 | 总经理：汪夏芬 叶军华为公司质量、环境和职业健康安全管理体系管理者代表；吴晓云为员工代表；注册地址、经营地址：黄山市屯溪区黄山东路172-18-19号；生产地址：黄山市屯溪区新潭镇仙林村提供了营业执照（统一社会信用代码: 91341000MA2MYN5Y9Q(1-1)），资质文件有效。黄山百佳乐布艺有限公司于2016年08月11日在黄山市屯溪区市场监督管理局注册成立，注册资本为100万元，在公司发展壮大的5年里，我们始终为客户提供好的产品和技术支持以及健全的售后服务，我公司主要经营窗帘设计、制作；家居软装服务；墙纸、床上用品、地毯、家具批发、皮革、壁画、零售。是一家专业从事全案设计服务、软装配饰服务及设计、墙面软包设计、施工，窗帘设计、施工，软装产品销售和配饰咨询服务为一体的高端配套服务机构。公司设有管理层、办公室、生产部、销售部和财务部，现有员工20人；其中，设计师3人、裁剪师2人、熨烫工1人、制作工6人、办公室（财务）1人、销售3人，仓库2人、售后2人；本科以上5人。公司办公面积约300平米，生产场地面积约800平米。公司依据GB/T 19001-2016标准、GB/T 24001-2016标准和GB/T 45001-2020的要求，结合本公司产品特点和战略规划，制定公司的组织结构；包括管理层、供销部、生产部、办公室和财务部等。公司建立和保持相关的规章制度来识别外部环境，总经理确定与本公司质量环境目标和战略方向相关并影响实现质量环境管理体系预期结果的各种内部因素（公司的价值观、文化、知识、绩效等相关因素）和外部因素（国际、国家、地区和当地的各种法律法规、技术、竞争、文化和社会因素等）。这些因素可以包括需要考虑的正面和负面因素或条件。公司定期对这些内部和外部因素的相关信息进行监视和评审，以确保其充分和适宜。公司外包过程，按照GB/T 19001-2016《质量管理体系 要求》标准8.4条款的要求进行控制。公司对经营环境进行了评估，提供《组织环境识别表》，有编、审、批；2021.5.5；采用SWOT分析法，对外部和内部环境进行了详细的分析，有信息来源、具体现状描述等；其中：外部环境包括：政治环境、法律环境、经济环境、社会文化环境、自然环境、竞争力等；内部环境包括：企业文化、公司价值观、知识积累、绩效、财务因素、资源因素、人力因素、运营因素等；公司所处的环境：空气质量较好，对周边没有明显影响。这些内外部环境通过定期的政府网站获取、顾客沟通及定期内部总结等方式进行监视和评审。 经查，符合要求。 | Y |
| 相关方的需求和期望 | QEO4.2 | 公司建立和保持《相关方需求和期望与确定控制程序》，以理解相关方的需求和期望以便帮助公司更好的建立清晰的方针和目标，做到目标明确； 公司目前的相关方包括：顾客、员工、银行、供方和合作伙伴、体系认证机构、政府及非政府组织等。公司对这些相关方及其要求的相关信息进行监视和评审，以便于理解和持续满足相关方的需求和期望。提供：《相关方及其需求清单》；有评价人、批准人；2021.5.2；包括：相关方、相关方主要诉求、影响对象或区域、涉及过程、活动及措施、监视评审部门、监视评审方法、监视评审周期及评价结果等；经查：评价结果均为满足相关方的需求。符合要求。 | Y |
| 质量管理体系的范围 | QEO4.3 | 公司在策划管理体系时，考虑到公司目前内外环境和影响因素，根据相关方的要求与公司确定的合规义务，结合公司产品、服务、活动、部门职能和公司实施控制与施加影响的权限和能力，在管理手册中明确了质量、环境和职业健康安全管理体系的边界和适用性；公司管理体系范围：窗帘设计、制作、销售；家居软装设计。Q：资质范围内的窗帘设计、制作、销售；家居软装设计E：资质范围内的窗帘设计、制作、销售；家居软装设计所涉及场所的相关环境管理活动O：资质范围内的窗帘设计、制作、销售；家居软装设计所涉及场所的相关职业健康安全管理活动文件的信息完整，符合标准4.3条款要求，有效。 | Y |
| 质量管理体系及其过程 | QEO4.4 | 公司在管理手册中描述了质量、环境、职业健康安全体系及其过程：依据ISO 9001:2015、ISO14001：2015、ISO45001:2018标准的要求并结合公司的具体情况，采取PDCA的过程方法，建立、实施、保持并持续改进质量、环境、职业健康安全管理体系。公司识别并确定了如下分工及过程：业务洽谈过程、加工过程、质量控制过程、评价与改进等多个过程。公司按7.5条款要求保持标准要求和管理手册、程序文件中要求的文件化信息。 经查，符合要求。 | Y |
| 领导作用和承诺总则 | QEO5.1.1 | 总经理具有较强的管理意识，明确管理承诺。主要通过以下活动来实现管理承诺：向公司全体员工宣传满足顾客要求和法律法规要求的重要性；制定管理方针；确保公司目标的制定和完成；各部门针对本部门的工作进行风险评估，采取适当的应对风险和机会的措施；定期进行管理评审；提供充分的资源，确保公司管理体系有效运行。目前各项工作基本得到实施，并取得了一定的效果。 | Y |
| 以顾客为关注焦点 | QEO5.1.2 | 通过确定顾客相关要求，提供相应窗帘设计、制作服务和家居软装设计，对顾客满意度进行跟踪调查；并对顾客满意度分析，以改进相关要求与服务。策划和规定了由办公室对顾客实施满意度测评，从各方面提高顾客的满意度。符合标准要求，有效。 | Y |
| 质量/环境/职业健康安全方针 | QEO5.2 | 总经理以质量管理七项原则为基础，遵循国家、地方和行业的有关法律法规要求，结合公司的实际情况，并考虑相关方及相关方的要求，制定公司质量方针和环境/职业健康安全方针（见本手册0.4章节），并形成文件，予以实施和保持。方针：a)与组织的宗旨和环境相适应，并支持其战略方向；b)提供制定质量/环境/职业健康安全目标的框架；c)包括对满足适用要求的承诺；对满足要求和持续改进质量、环境和职业健康安全管理体系有效性，提高质量管理水平，以及污染预防及其他与组织所处环境有关的特定承诺；安全生产、防止人身伤害、保护员工健康、履行其合规义务的承诺；d)包括对持续改进管理体系以提高管理绩效的承诺。公司在手册中对方针进行公开声明，在公司内部会议进行宣讲、沟通，全体员工能够准确理解其含义并在工作中贯彻落实方针。在与相关方沟通时，可向相关方说明公司方针。符合要求。 | Y |
| 组织的角色、职责的权限 | QEO5.3 | 通过管理手册的《组织结构图》和《职能分配表》以及条款5.3组织的岗位、职责和权限，界定各部门的主要职责和接口关系。公司对管理层和各职能部门都明确了各自的工作职责和权限，公司设置：总经理、管代、办公室、供销部、生产部、财务部。制定了各部门、岗位人员职责、权限并形成了文件分配了质量、环境、职业健康安全管理体系的职能，在公司的管理手册中可以查见。经查，管理手册及员工岗位职责权限，对总经理及各部门的工作职责、权限作了规定和描述。基本符合标准要求。上述文件通过发放的形成传达到相关部门和人员。查相关制度包括质量、环境、职业健康安全管理制度等，基本明确了各级人员的质量、环境、职业健康安全管理职责等。确认公司目前人力资源、基础设施、加工人员、财力、信息等资源均能保证。公司办公室、会议室、生产部、库房，均配备了灭火器等消防安全设备，能保证公司正常办公。主要设施设备：设计用的办公电脑、彩色打印机、复印机、制作用的窗帘整烫机、窗帘定型机相关设备等，满足办公、生产需求。公司财务能保证质量、环境、职业健康安全工作的开展，确保相关资金及时投入。经查，总经理负责10项职责，管代7项职责，其职责和权限清晰。基本能满足体系运行的要求。 | Y |
| 协商与参与 | O5.4 | 公司编制了《信息交流、沟通、参与和协商程序》，明确了内部外部信息交流的内容及职责，包含产品质量、重大危险源、重要环境因素、管理方针、应急控制等的交流规定，基本符合。经交流，体系运行中，通过信息联络单、口头、电话、办公会议、生产现场协调会等方式进行内部沟通，通过宣贯培训让员工充分认识到质量、环境、职业健康全体系的要求。对外部相关方（供方、合同方、顾客、上级、社区、进入厂区人员等）进行信息的交流方式：通过文件传真、接收通知、现场交流、合同协议、上网、施加影响等方式沟通协商，目前主要是接收上级通知；与供方通过合同就采购产品的环境方面的要求进行沟通；同时将本公司的环境及职业健康安全方面的要求以及法律法规通告相关方。内部、外部沟通协商的机制已建立运行，基本有效。 |  |
| 应对风险和机遇的措施 | Q6.1EO6.1.1/6.1.4 | 公司编制了《风险管理控制程序》。确定了组织需应对的风险和机遇，策划并实施了应对风险和机遇的措施来控制风险。采用SWOT分析，识别公司质量、环境、职业健康安全管理中的优势和劣势，以及风险和机遇，制定应对风险和机遇的措施计划，组织实施计划，并对效果进行评价。提供：《风险和机遇识别及应对措施表》如：客户对产品质量标准提高，材料要求环保材料，以及对供应周期和售后服务的期望值提升，给公司材料采购、生产、质量和售后管理提出新的要求带来的风险；同时市场竞争的加剧，公司管理水平的提升，会给公司带来潜在的发展机遇；原材料市场不稳定，希望签订的年度合同和保底价格，带来的采购和资金风险；同时原材料本地可采购，价格稳定；污染物随意排放导致污染环境等风险。通过采取措施得以控制，目前实施情况均较好。组织考虑了目前可能的企业发展扩大市场竞争的机遇，通过招投标的方式以获取公司更多的业务量。通过寻求机遇，策划并实施了应对风险和机遇的措施来控制风险。组织在确定这些风险和机遇时，考虑了员工岗位技能、生产能力、人员环境意识、市场需求等内外部因素及合同方（顾客）的相关要求。经查，公司制定的应对措施基本有效。 | Y |
| 质量/环境/职业健康安全目标及其实现的策划 | QEO6.2 | 提供：公司质量环境职业健康安全目标产品一次交验合格率≥98%；顾客满意度≥90%；火灾事故为0；安全事故为0；固废处理率为100%。在方针框架下展开，并分解到各职能部门。出示有完成情况统计表，考核均能完成。管理目标分别在各职能部门进行了分解，定期考核。经查，公司制订了相对应的管理方案，针对重要环境因素/重大危险源，均明确了目标指标、方法措施、进度、预算等内容。基本符合标准要求。 | Y |
| 变更的策划 | Q6.3 | 总经理确定当组织的产品、组织结构、资源配置发生较大变化时，将对质量管理体系进行变更，对变更实施策划并系统实施，要求策划考虑到变更目的及其潜在后果、确保质量管理体系的完整性，提供满足变更要求的资源配置，对责任和权限进行重新分配。经查，自体系运行以来，暂无变更情况发生。 | Y |
| 资源总则 | Q7.1.1EO7.1 | 公司通过管理手册的《组织结构图》和《职能分配表》5.3组织的岗位、职责和权限界定各部门的主要职责和接口关系。公司对管理层和各职能部门都明确了各自的工作职责和权限，公司设置：总经理、管代、办公室、供销部、生产部和财务部。制定了各部门、岗位人员职责、权限并形成了文件分配了质量、环境、职业健康安全管理体系的职能，在公司的管理手册中可以查见。经核实管理手册及员工岗位职责权限，对总经理、管代及各部门的工作职责、权限作了规定和描述。基本符合标准要求。上述文件通过发放的形成传达到相关部门和人员。查相关制度包括质量、环境、职业健康安全管理制度等，基本明确了各级人员的质量、环境、职业健康安全管理职责等。确认公司目前人力资源、基础设施、加工人员、财力、信息等资源均能保证。公司办公室、会议室，生产现场配备了灭火器消防安全设备，能保证企业正常办公。主要设施设备：设计用的办公电脑、彩色打印机、复印机、制作用的窗帘整烫机、窗帘定型机相关设备等，满足办公、生产需求。公司财务能保证质量、环境、职业健康安全工作的开展，确保相关资金及时投入。公司现有员工20人；其中，设计师3人、裁剪师2人、运烫工1人、制作工6人、财务1人、销售3人，仓库2人、售后2人；本科以上5人。公司办公面积约300平米，生产场地面积约800平米。基本能满足体系运行的要求。 | Y |
| 沟通/信息交流 | QEO7.4 | 公司编制了《信息交流、沟通、参与和协商程序》，确了内部外部信息交流的内容及职责，包含重要环境因素、不可接受风险、管理方针、应急控制等的交流规定，基本符合。经交流，体系运行中，通过信息联络单、口头、电话、办公会议、微信、QQ、生产协调会等方式进行内部沟通，通过宣贯培训让员工充分认识到质量环境、职业健康安全体系的要求。对外部相关方（供方、合同方、顾客、上级、社区、进入公司人员等）进行信息的交流方式：通过文件传真、接收通知、现场交流、合同协议、上网、施加影响等方式沟通协商，目前主要是接收上级通知；与供方通过合同就采购产品的环境、职业健康安全方面的要求进行沟通；同时将本公司的环境及职业健康安全方面的要求以及法律法规通告相关方。内部、外部沟通协商的机制已建立运行，有效。 |  |
| 管理评审 | QEO9.3 | 查：《管理评审程序》（BJL-CX-20），策划管理评审的相关控制要求，内容符合标准要求。公司于2021年9月30日，在公司会议室开展了管理评审，由公司总经理汪夏芬主持，参加人员有叶军华、吴丽芳、张思荣、吴晓云等；管理评审内容包括：1质量/环境/职业健康安全方针和目标的适宜性以及质量目标的完成情况2顾客及相关方的反馈意见及相关方需求和期望变化，包含合规义务3与管理体系相关的内外部因素的变化4产品的质量情况5不合格品以及纠正措施实施情况6改进的建议7各部门工作总结8 公司所面临的风险和机遇采取措施的有效性9内审结果10资源情况11需改进之处12合规义务履行情况13重要环境因素/不可接受风险的变化14监视和测量的结果提供：管理评审计划；管理评审通知单；管理评审报告；其中：评审结论（公司质量/环境/职业健康安全管理体系运行是基本适宜性、充分性、有效性的。）；改进建议（共2条）；附：管理评审改进建议落实安排计划；有措施内容、考核时限、责任人、检查人。管理评审基本符合要求。 | Y |
| 改进事件、不符合和纠正措施 | QEO10.1 | 公司通过建立管理方针、目标，改进服务质量、纠正、避免和减少非预期情况带来的不利影响，改进质量管理体系的绩效和有效性以及定期的内审、管理评审，合理化建议等，并通过质量、环境、职业健康安全管理目标建立与考核，明确了改进、努力的方向，建立一个自我完善、持续改进的机制和良好氛围。公司有充分识别和评价存在的改进机会，以持续满足顾客和相关方要求改进的方法措施包括：1）引导创新、修改和改进现有过程或实施新过程的突破项目；2）在现有过程中开展渐进、持续的改进活动；3）纠正所存在不符合的原因等。 | Y |
| 持续改进 | QEO10.3 | 公司通过数据分析的结果；识别的风险的变更；新的机遇等方面改进其质量、环境、职业健康安全管理体系、过程、产品和服务；监视、测量、分析及改进管理体系的系统主要过程包括：顾客满意度调查；内部审核；过程的监视和测量；产品的监视和测量；事故、事件、不合格的控制；数据分析；管理评审；纠正和预防措施等，这些过程在体系中都进行了明确的规定。通过测量、分析和改进等自我完善机制，基本在正常运行，确保管理体系持续改进。公司还通过发现问题解决问题，使体系的运行不断完善。在改进效果方面主要是提高了管理的规范性。 | Y |
|  |  | 提供营业执照原件真实可信；法律法规：符合要求；顾客投诉情况：未发生；上级检查情况：未发生；主要用于投标，未发现违规使用证据；质量抽查：体系运行期间未进行抽查情况；在体系运行期间未发生重大质量安全事故；变更：无。 | Y |