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：王华萍， 陪同人员：杨斌 | 判定 |
| 审核员：文平， 审核时间：2019.12.4 |
| 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 | QES: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。对公司不利的内、外部因素有：市场竞争非常激烈，服务利润不断降低、用工成本增加。  公司通过业内展会、同行交流、座谈会、每周工作例会、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2019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、业主、政府机构、审核机构、供方等。  理解员工诉求的形式为谈心、茶话会等；理解银行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《相关方要求识别和控制》  相关方：顾客  需求和期望：产品质量符合顾客要求；产品交付和销后维护服务及时；价格合理等。  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《风险和机遇管理制度》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、座谈会、每周工作例会、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、茶话会等；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。  公司管理体系的范围是：  QMS: 金属制品（文件柜、密码柜、货架、期刊架、书架、衣帽柜、密集架）销售。  EMS: 金属制品（文件柜、密码柜、货架、期刊架、书架、衣帽柜、密集架）的销售及其所涉及的相关环境管理活动。  OHSMS: 金属制品（文件柜、密码柜、货架、期刊架、书架、衣帽柜、密集架）、的销售及其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、结合原已经形成的质量、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。 |  |
| 领导作用与承诺 | QES5.1 | 总经理：王华萍；管代：杨斌  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。 |  |
| 方针 | QES5.2 | 质量方针：  “精益求精 创“华谊”新优势”。  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，从产品研发到服务的全过程中，实行污染预防和持续改进”。  职业健康安全管理方针：  “保障健康、安全销售、以人为本、永续发展、遵守法规、持续改进”。  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；  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。  QEO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。  QEO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QEO方针的内容和管理基本符合标准和法规要求。 |  |
| 组织的角色、职责和权限；  资源、角色、职责、责任与权限 | QES5.3 | 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。 |  |
| 应对风险和机遇的措施； | QES6.1 | 提供有《环境因素识别评价控制程序》，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二项：  1）固废废弃物；2）潜在火灾。  抽查以下二项环境因素的管理措施：  1、潜在火灾：1)合理配置消防灭火器、定期点检；2）组织员工安全知识培训，提高消防意识和技能水平；  3)制定火灾应急预案，并定期进行消防演练；4）定期对各种线路，机械设备进行检查保养，使之处于安全状态；5）建立易燃易爆品存放及摆放要求。  2、固废排放：1加强宣传教育，提高员工固废垃圾分类处理意识；2）办公、生活区域配置垃圾桶对办公垃圾分类收集后交园区环卫部门统一处理；3）办公危险废弃物单独存放（废硒鼓、废电池、墨盒等）由供应商以旧换新回收。  公司重要危险源有以下二项：   1. 火灾；2）触电。   抽查触电、火灾重要危险源的方法控制措施：  触电：1）制定《电工操作规程》；2）持证上岗；3）用电保护；4）安全教育；5）触电应急预案。  火灾：1）制定防火制度；2）配置消防设施；3）防火知识教育；4）定期检查线路；5）火灾爆炸应急预案。  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。 |  |
| 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。 |  |
| 目标及其实现的策划 | QES6.2 | 质量、环境、职业健康安全目标：  质量目标：  1、产品交付合格率100%；  2、合同按时完成率100％；  3、顾客满意率≥96分  环境目标 ：  1、固体废弃物分类处理率100%；  2、火灾事故为零；  3、环境扰民投诉为零；  职业健康安全目标 ：  1、重大安全事故和伤亡事故为零；  2、火灾事故为零。  查《目标考核表》2019年6月-2019年11月对目标进行考核，考核情况为：  环境、安全目标、指标：   1. 产品交付合格率100%； 2. 客户满意度达到98分； 3. 合同按时完成率100％； 4. 固体废弃物处理率100%； 5. 火灾事故发生数为零次； 6. 环境扰民投诉为零； 7. 重大安全事故和伤亡事故为零。   均达到目标，并将指标进行了分解。 |  |
| 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。。 |  |
| 资源 | Q7.1.1  E7.1  S7.1 | 询问总经理，企业为了实施质量、环境和职业健康安全管理体系，并持续改进其有效性、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金属制品（文件柜、密码柜、货架、期刊架、书架、衣帽柜、密集架）销售  的需要。 |  |
| 人员 | Q7.1.2 | 查见：公司编制《部门职责》、《岗位职务说明书》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面。  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，扩大产品销售范围、增加效益等；抽见：营销部经理：有较强的信息沟通能力、指挥能力和协调能力，熟悉市场行情、有把握客户需求的能力等。 |  |
| 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。 |  |
| 沟通 | QES7.4 | 公司和部门负责人清楚公司及各部门与QES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。 |  |
| 监测、分析和评价总则； | QE9.1.1  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，QMS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）《顾客满意度测量控制程序》  （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》 |  |
| 内部审核 | QES9.2 | 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，2019年《体系审核实施计划》  审核时间：2019年10月8日-9日  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：杨斌（组长）、钟崇国（组员）。  抽查《办公室审核检查表》、《营销部审核检查表》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。涉及营销部E/S8.2条款未能提供应急预案记录，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。 |  |
| 管理评审 | QES9.3 | 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：2019年10月30日  主持人：王华萍总经理  参加人员：体系涉及到的各部门所有有人员  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。  改进的建议：应通过进一步的培训、宣传工作，普及三标体系知识，提高员工的认识，提升员工的自觉参与程度。  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；  相关法关注：2019年6月至今未收到相关法及顾客投诉抱怨；  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 |  |
| 改进 总则  不符合和纠正措施  持续改进 | QE10.1;10.2;10.3；10.3  S10.1；10.2 | 公司制定系列程序文件《管理评审控制程序》、《与顾客有关要求控制程序》、《销售和服务控制程序》、《不合格品控制程序》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、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、环境和职业健康安全管理体系的持续改进。  公司制定与顾客有关要求控制程序》、《销售和服务控制程序》、《不合格品控制程序》实施纠正措施，消除客户投诉的原因，以防止其再发生。在客户投诉处理管理制度文件中规定了对客户投诉的处理要求，对投诉客户进行回访，收集客户的反馈意见。  相关责任部门要分析产生客户投诉的原因，按《销售和服务控制程序》实施纠正措施。  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、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。 |  |

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：办公室/财务部 主管领导：何小玲 陪同人员：杨斌 | 判定 |
| 审核员：杨珍全 审核时间：2019.12.4 |
| 审核条款： |
| 组织的角色、职责和权限 | QES5.3； | 在管理手册中和岗位职务说明书中规定了办公室和财务部的安全职责和权限，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。  办公室和财务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：公司有将质量、环境、职业健康安全目标分解到各个部门，办公室及财务部的目标是：  质量、环境、职业健康安全目标完成情况（2019.6--2019.11）  1）培训计划实施率100% ；实测：100%  2）培训按时率100%；实测：100%  3）文件发放按时率100%； 实测：100%  4）固体废弃物分类处理率100%； 实测：100%  5）火灾事故为零；实测：零  6）环境安全资金实际投入率100%；实测：100%  7）重大安全事故和伤亡事故为零； 实测：零  抽查2019年6月-2019年11月的《2019年度质量/环境/安全目标统计表》和考核记录，经考核均完成目标任务，但不能提供数据的实证性材料，需改进。  查见公司制定的环境管理方案有：1）潜在火灾；2）固废排放，2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、查见控制火灾发生确定的管理方案：  目标：防范火灾的发生，指标：火灾事故为零；管理措施：1)合理配置消防灭火器、定期点检；2）组织员工安全知识培训，提高消防意识和技能水平；3)制定火灾应急预案，并定期进行消防演练；4）定期对各种线路，机械设备进行检查保养，使之处于安全状态；5）建立易燃易爆品存放及摆放要求。责任部门：营销部；投入资金3000元；完成日期：全年持续进行；检查部门：办公室、营销部。目标指标管理方案基本适宜，能够完成  ........  查见职业健康安全目标管理方案有时间期限、具体措施、责任部门等。  查见公司确定的重大危险源控制清单有：1）火灾；2）触电。  抽查：触电管理方案：  目标：防止触电事故发生，指标：重大触电伤亡事故为零；管理措施：1）加设漏电、触电保护装置；2）定期检查，保证用电设备及接电线路完好；3）临时用电，采取安全防护措施，禁止乱拉乱接问。责任部门：公司各部门；投入资金5000元；完成日期：全年持续进行；检查部门：办公室。目标指标管理方案基本适宜，能够完成。  .........  制定的指标和管理方案基本可行。 |  |
| 运作环境 | Q7.1.4 | 公司对过程运行环境要素予以识别、确定，包括：  人文因素与物理因素的结合，例如：  a）社会因素（如无歧视、和谐稳定、无对抗）；  b）心理因素（如舒缓心理压力、预防过度疲劳、保护个人情感）；  c）物理因素（如温度、热量、湿度、照明、空气流通、卫生、噪音。  经现场确认（观察、记录查阅、沟通调查）：  以上相关的社会因素、心理因素、物理因素等均基本满足要求。如：办公室的温度管控。 |  |
| 能力 | QES7.2 | 公司确定了从事的工作影响质量、环境和职业健康安全管理体系绩效和有效性且在公司控制范围内的人员所必要的能力，这些能力主要是基于适当的教育、培训或经历等。  ---公司对每个从事影响产品符合性要求及从事的工作影响质量、环境和职业健康安全管理体系绩效和有效性的工作人员的能力进行识别，制定培训制度、有计划有目的、系统地提供培训以满足这些需求。  适用时，采取措施（包括：培训、辅导、重新分配工作或招聘具有能力的人员）获得所需的能力，并评价措施的有效性。保留适当的形成文件的信息，作为人员能力的证据。  提供有2019年度培训计划表，计划培训9次，已培训8次。  抽查培训计划和培训记录。  1、2019.4.10，培训内容：体系标准、三合一管理手册、程序文件培训,培训老师：张老师 参加培训人员：公司全体人员。口试确认，均合格。培训效果评价：通过此次培训，参加人员基本了解标准条款，此次培训效果有效，评价人：杨斌。  2、2019.9.5，培训内容：公司管理制度培训,培训老师：王华萍总经理 参加培训人员：公司全体人员。口试确认，均合格。培训效果评价：通过此次培训，公司全体人员了解了公司的管理理念和发展远景，知晓了公司各类管理规定和奖罚规定，基本达到培训的目的。评价人：杨斌。  ......  其余培训计划均按时进行了培训。 |  |
| 意识 | QES7.3 | 公司通过宣导、培训、制度约束等方式确保员工能意识到他们从事的活动的相关性及重要性，以及他们对贯彻方针、达成目标及实现QES的有效性的积极贡献，以及其不符合QES要求的后果。  ---经与2名员工沟通了解，基本具备以上必要环境和职业健康安全管理体系相关意识。 |  |
| 沟通 | QES7.4 | --《信息沟通与协商控制程序》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。也可以通过工会等员工权益机构提出诉求。  查见：公司内部会议记录表，沟通信息包括：  告知员工：质量和环境管理者代表是杨斌：  告知员工：职业健康安全事务代表是鈡崇国；  告知员工：环境及职业健康安全管理体系建立的依据、标准和意义，因公司在服务过程中未涉及危险化学品，故未对全体员工出具告知书。  组织员工学习：与环境及安全健康管理有关的法律法规，包括《环境保护法》、《劳动合同法》、《安全服务法》、《职业病防治法》等关于员工权益、保险等内容；  4）将环境管理、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鈡崇国交谈，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鈡崇国，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。 |  |
| 文件化信息 | QES7.5 | ----有《文件和记录控制程序》，体系文件生效实施日期为2019年6月10日，文件规定了质量、环境和安全职业健康文件的编制、审批、评审、编号、回收、发放、更改、换版、作废等的管理和控制。根据一阶段问题清单进行了对《管理手册》和程序文件的修改和完善。  · 查《体系受控文件清单》，包括管理手册、程序文件25个，另有公司制定的《销售管理制度》、《员工手册》、《规范文件》等文件。  《规范文件》包括：岗位职责;劳动合同管理；劳动安全卫生与劳动保护；安全生产管理及现场管理制度；安全生产应急预案；安全生产应急预案；固体废弃物处置作业指导；进料检验规范等。  · 查：《文件发放、回收登记表》，抽查文件发放情况，有收文、发文的确认签字，符合文件发放规定。  · 查《环境、职业健康安全法律法规及其他要求清单》，内容有国家和地方与质量、环境和职业健康安全管理体系相关适用法律法规。  文件资料基本满足岗位工作需要，并为现行有效版本。  · 查文件的评审及更新：管理评审时对文件的适宜性及可操作性进行评审：适宜、可操作。  查文件的作废：暂无作废文件。  电子文档需要责任部门留下发放记录，并告知换页处置要求。  文件按需求和公司管理规定发放至有关部门和人员，查有发放记录，符合。  待改进：  未对电子文档的安全性管理做出明确规定。  ----有《文件和记录控制程序》，对记录表单的设计、编号、填写、贮存、保管、保护、检索、保存期限、到期处置等方面规定了要求并按此程序控制。  提供《记录清单（含质量、环境安全）》，规定了记录的名称、编号、责任部门、保存期限等内容。  核对标准规定的应保留的记录和保存期限，标准所规定的记录均涵盖，保存期限规定的合理。  记录清单中对记录的管理、控制进行明确的分工。办公室主要负责归档公司质量、环境及职业健康安全的标识、编目、保管、贮存，负责本程序的归口管理。见办公室保管的记录：  a. 法律、法规及其他要求清单；  b.年度培训计划等记录；  c.管理评审计划等记录；  d. 危险源辨识及风险评价台帐；  e. 质量目标完成情况统计表；  f:职业健康安全目标指标和管理方案。  所见记录反映办公室能够按照记录控制要求进行管理，记录保存完整，填写清晰、工整。记录控制符合要求。 |  |
| 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。  办公室2019年6月26日组织了各个部门开展了环境因素的识别工作。  查见：《环境因素调查表》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）潜在火灾；2）固废的排放等2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.废弃纸杯、日光灯管、墨盒等办公用品固废排放等；  b.办公水、电的消耗；  C.包装材料的消耗；  d.生活垃圾的废弃等。  .......  识别基本清楚、全面。 |  |
| 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：《危险源辨识评价表》，危险源过打分和小组评议共评价出公司不可接受风险：2项，分别是：1）火灾；2）触电。辨识清楚、准确，评价充分合理。  抽查见确定的预防火灾控制措施的策划：  1）合理配置消防灭火器，定期点检；  2）组织员工安全知识培训，提高消防意识和技能水平；  3）制定火灾应急预案，并定期进行消防演练；  4）定期对各种线路、机械设备进行检查保养，使之处于安全状态；  5）建立易燃易爆品存放及摆放要求。  查见：办公室及办公区域《危险源辨识评价表》  2019年6月26日发布  办公室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，办公室及办公区域打分法确定了1项不可接受风险：（1）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 |  |
| 法规与其他要求/合规性义务 | ES6.1.3 | ---有《法律法规与其他要求控制程序》，查有《适用法律法规一览表》，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：2019年《适用法律法规清单》  1）国家相关法律法规等  2）四川省等地方法规；  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  污水综合排放标准  声环境质量标准  劳动防护用品监督管理规定  职业病报告办法等。  《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。 |  |
| 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，由办公室交市政环卫部门统一定期清运；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。提供有2019年6月至11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、求职及培训人员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。 |  |
| 应急准备和响应 | E8.2  S8.2 | 查见：《应急准备与响应控制程序》、《火灾、触电应急预案》等。  查见：消防安全演习报告：公司全体人员参加了2019年7月5日在公司由办公室组织的火灾消防演练。  查，现场能提供以上演练记录及消防安全演习总结报告。通过演练，检验了公司应对突发事件的能力、以及公司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。 |  |
| 监视、测量、分析与评估 | ES9.1 | ----有《环境和职业健康安全运行管理制度》和管理文件。  ◆查公司环境安全运行检查记录表  程序文件规定公司每月由办公室组织人员对公司办公场所和服务场所的环境方面、安全消防方面的工程作业固体废弃物处理、生活垃圾处理、消防器材保养和检查等进行检查，检查结论：合格、检查人：王华萍。提供有2019年6月至2019年11月份办公区域和车间的安全环境检查月报记录。  ◆查公司消防器材安全运行检查记录表  程序文件规定公司每月由办公室组织人员对公司办公场所和服务场所灭火器进行检查，检查内容涉及：灭火器的外观、有效期、标志等是否完好。检查结论：合格、检查人：杨斌。提供有2019年6月至2019年11月份的灭火器点检记录表。  ◆ 职工健康体检报告  公司服务性质其范围不涉及需要员工职业健康体检。  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《合规性评价控制程序》，规定明确基本合理。办公室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。  查由办公室组织各部门于2019年6月29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：杨斌、王华萍  查：有《合规性评价报告》，有保持合规性评价的相关记录。 |  |
| 不符合和纠正措施  持续改进 | QE10.2;10.3；  S10.1；10.2 | 公司制定系列程序文件《管理评审控制程序》、《不合格品控制程序》、《纠正和预防措施控制程序》及《内部审核控制制度》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。 |  |
| EMS/OHSMS运行控制相关财务支出证据 |  | 提供2019年度安全环保投入清单：支出项目有保险、灭火器等消防器材、培训费、消防安全培训等共计10000元左右。 |  |

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：营销部 主管领导：蒋长明， 陪同人员：杨斌 | 判定 |
| 审核员：杨珍全， 审核时间：2019.12.5 |
| 审核条款： |
| 组织的角色、职责和权限 | Q5.3； | 查，营销部的岗位职责和权限如下：  1）负责顾客要求的识别，和合同的评审，负责与顾客的沟通和联络；  2）负责供应商的评价、管理工作；  3)负责对顾客满意度的调查和统计工作。  ……  营销部负责人对部门职责清楚。 |  |
| 目标及其实现的策划 | Q6.2 | 查营销部质量目标： 考核情况（2019年6月-11月）  1)产品交付合格率100%； 实测：100%  2)供方按时评价率100% ； 实测：100%  3)顾客满意率≥96分； 实测：98分  4)合同按时完成率100%； 实测：100%  查：2019年6月-11月营销部质量、环境和职业健康安全目标完成情况：均能达到要求。  查，公司编制了质量目标管理实施方案：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。 |  |
| 基础设施  过程运行环境 | Q7.1.3  Q7.1.4 | 查见，《设施台帐》，公司配置的设备主要为电脑和相应的办公设备（打印机、电话）等。可以满足金属制品（文件柜、密码柜、货架、期刊架、书架、衣帽柜、密集架）销售的需要。  1、设备保养采取月保养的方式进行，抽查《设备保养记录表》  日期：2019年10月 设备：台式电脑  保养项目：除尘、杀毒等。  保养人：何小玲  日期：2019年11月 设备：打印机  保养项目：清洁、更换墨盒、电线电路检查等。  保养人：何小玲  其他办公设施主要为照明灯具，采取损坏后更换方式控制。  2、查公司设备日常维修情况：近期暂无维修情况。  3、办公室共约100平方米。  4、公司办公条件满足要求，配置有电脑、打印机、电话、传真等。  询问营销部负责人，目前工作环境基本受控。  基础设施和工作环境能满足要求。 |  |
| 监视和测量资源 | Q7.1.5 | 查公司的检测设备为游标卡尺、钢卷尺，能保证销售产品尺寸控制的要求。公司销售金属制品（文件柜、密码柜、货架、期刊架、书架、衣帽柜、密集架）为主，除了对外型尺寸进行控制，还要对销售产品外观质量进行严格控制。  查在用游标卡尺、钢卷尺，不能提供在用游标卡尺、钢卷尺的有效校准或检定证书，一阶段问题未得到改进。 | N |
| 沟通 | Q7.4 | 在公司内部主要采用口头、电话、会议、面谈等形式就与销售服务有关问题及与质量管理体系有关问题进行沟通，基本有效。未发生由于沟通不到位而影响工作的情况。  相关方的沟通主要体现在和顾客的沟通方面，经常性的对顾客进行走访，了解顾客的意见。  产品销售前：走访用户、电话沟通、了解相关信息等，与顾客签订合同。  产品销售中：组织按期交付，解决用户对进度、交付要求等关切问题；  交付后：与客户保持密切沟通，不定期回访用户，并对顾客反馈问题解答。针对存在的问题及时进行处理。定期发放顾客满意度调查，了解顾客满意或不满意的信息，并积极应对，确保顾客满意。  对顾客一般提出的问题，由售后服务人员负责解决。  自体系运行以来，没有发生严重的顾客投诉事件。 |  |
| 产品和服务的要求 | Q8.2 | 公司制定并实施《合同订单评审管理制度》，营销部采用上门拜访、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）顾客对产品规定的要求,包括产品项目内容、技术、进度和费用要求以及设计、策划后期服务要求；  （2）与产品有关的法律、法规要求；  （3）公司确定的其他附加要求,如保密、特殊资历等  顾客有维修业务需求时，介绍公司维修服务水平和实施方案，了解顾客要求，并结合国家相关标准进行确定，且明示在合同或订单上，确定顾客对产品的具体要求。  查见《合同/订单登记表》，内容包括：订货日期、顾客名称、产品名称、产品数量等。  订货日期 顾客名称产品名称 数量  2019.1.8 、四川省永亨实业有限责任公司、 期刊架、玻璃书柜、 239件  2019.2.10 、四川省永亨实业有限责任公司、 货架、定做柜（密码柜、衣帽柜）、 404件  2019.8.23、 四川省永亨实业有限责任公司、 密集架、文件柜、 482件  ........  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，  顾客：四川省永亨实业有限责任公司  签订时间:2019年1月8日  产品名称：期刊架、玻璃书柜。  评审内容：质量要求、交付期、售后服务、合同的合法性、完整性、明确性等。  评审负责人：何小玲、蒋长明、杨斌、王华萍。  评审结论：符合要求，同意签订  评审时间:2019年1月5日（合同签定前）  顾客：四川省永亨实业有限责任公司  签订时间:2019年2月10日  产品名称：定货架、定做柜。  评审内容：质量要求、交付期、售后服务、合同的合法性、完整性、明确性等。  评审负责人：何小玲、蒋长明、杨斌、王华萍。  评审结论：符合要求，同意签订  评审时间:2019年2月5日（合同签定前）  顾客：四川省永亨实业有限责任公司  签订时间:2019年8月23日  产品名称：密集架、文件柜。  评审内容：质量要求、交付期、售后服务、合同的合法性、完整性、明确性等。  评审负责人：何小玲、蒋长明、杨斌、王华萍。  评审结论：符合要求，同意签订  评审时间:2019年8月20日（合同签定前）  ..........  经查：近来以来，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 | 公司策划了《采购控制程序》，公司明确外部提供的过程、产品和服务构成组织自身的产品和服务的一部分。  公司基于外部供方提供所要求的过程、产品或服务的能力，确定外部供方的评价、选择、绩效监视以及再评价的准则，并加以实施。公司现在销售产品都是自己生产产品，暂无向外采购，后续有采购时按供方进行管理。  查，公司对重要的材料供应商采用的管理方法为：第一次对供方进行全面评价，包括：供方资质、供方的质量管理体系、供方人员能力、设备能力、试用产品等。对于已经正常供货的供方管理，对每批产品进行检验，通过定期反馈供方产品质量，并对于质量问题要求供方进行纠正解决。同时通过对供方进行考核加强供方的质量管理。公司暂无外购供方。  组织与外部供方沟通均通过合同、协议、电话、订单、邮件等方式予以实现，效果能满足要求。负责人讲沟通的内容包括：  1、所提供的过程、产品和服务；  2、对下列内容的批准：  1）产品和服务；  2）方法、过程和设备；  3）产品和服务的放行；  4）能力，包括所要求的人员资质；  5）外部供方与组织的接口；  6）对外部供方绩效的控制和监视；  7）组织或其顾客拟在外部供方现场实施的验证或确认活动。  组织在签订采购合同前通过内部评审等措施，以确保所确定的要求是充分的。  经询问，业务部的采购通过签订采购订单形式进行采购。现销售产品为自行生产，采购产品采取计划单方式进行确认。  1、查2019.11.15下发的计划  产品：通格衣柜9组、货架2组  内容：尺寸、交期等。  下单人：何小玲  2、查2019.11.25下发的计划  产品：文件柜5组、期刊架3组、书架2组等  内容：尺寸、交期等。  下单人：何小玲  3、负责人讲，公司暂无外部采购供方，以上产品均为自己生产产品。 |  |
| 顾客满意 | Q9.1.2 | 公司主要通过日常口头交流、电话回访、登门拜访、定期发放《顾客满意度调查表》等形式来收集了解顾客是否满意的信息。提供有2019年8月20日《顾客满意度调查表》调查表共1份 ：调查顾客为：四川永亨实业有限责任公司。  --调查内容包括：产品质量、服务质量、交货及时性、产品价格等  --统计分析结果顾客满意度：98分  --暂无明显需实施纠正措施的改进事项。  --提供顾客满意调查分析报告，报告显示：公司产品在交期、服务质量等其他方面都得到了顾客的认可。在产品价格方面，与顾客心目中要求还有一些差距，这说明公司的产品还需进一步提高和改进，在产品销售价格上，要降低成本、减少费用，提高产品的价格竞争力，该结果已提交管理评审。 |  |
| 运行策划和控制 | Q8.1 | 公司主要产品：金属制品（文件柜、密码柜、货架、期刊架、书架、衣帽柜、密集架）销售。  公司产品执行标准：QB/T1097-2010钢制文件柜等标准。  营销部负责产品实现和服务提供的策划，产品策划主要依据顾客的要求以及国家标准，策划输出的具体结果包括以下内容：  a）确定产品和服务的要求；--产品标准、销售规范、服务规范等。  b）建立过程准则以及产品和服务的接收准则；---作业标准、办法等  c）确定符合产品和服务要求的资源；---流程图  d）按照准则实施过程控制；---销售服务过程监控  e）保持、保留必要的文件和记录。---文件和质量记录  ---策划输出经过评审及跟进、必要的更改控制及批准等以适合组织的运行需要。  ----需确认/特殊过程：销售过程  ----外包过程：无  ----经确认：暂无策划的更改。 |  |
| 设计 | Q8.3 | 公司的产品均是销售给特定顾客，销售模式固定，现阶段没有新模式和新顾客，故不涉及产品和服务的设计和开发过程，对确保产品和服务合格的能力和责任以及增强客户满意不会产生影响，确定GB/T 19001-2016idtISO 9001:2015质量管理体系要求的8.3条款产品和服务的设计和开发不适用本公司的质量管理体系。 |  |
| 生产和服务提供的控制 | Q8.5.1 | 公司制定了《销售和服务控制程序》  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）可获得和使用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）为过程的运行提供适宜的基础设施和环境；  e）配备具备能力的人员，包括所要求的资格；  f）对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、公司编制了《销售服务规范》、《与顾客有关要求控制程序》、《销售人员行为规范》、《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：金属制品（文件柜、密码柜、货架、期刊架、书架、衣帽柜、密集架）销售  2、产品销售服务流程：  流程：市场调研→签订协议→组织采购用户产品与验收→组织发货与交付→售后服务。  特殊过程：销售过程。  3、技术要求 合同：销售合同  2019年销售计划：2019年度销售任务：500万元  1)验收规范：QB/T1097-2010钢制文件柜标准及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：《销售人员行为规范》、《销售作业指导手册》、《销售服务规范》、《销售人员考核制度》。。。。。。等。  3)使用适宜的设备：电脑、打印件、传真机、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  配备有游标卡尺，钢卷尺对产品外形尺寸进行检测，其它项目按供方提供质保资料进行核验。  5)实施监视和测量：  抽：2019年7月20日，员工考核表：销售人员钟崇国，  检查内容：工作任务，工作质量，工作态度、协调能力等。  自评得分：93分，公司考核得分：91分。  考核结论：能按公司要求完成工作任务，工作能力和敬业精神都比较合格。  考核评价人：何小玲 、蒋长明、王华萍。  4、查看，合同跟踪情况：  查，2019年8月23日与四川省永亨实业有限责任公司签订的合同，产品：密集架、文件柜的执行情况：  查，合同评审，提供有该合同2019年8月20日的评审记录表，符合。  查采购：公司销售的产品主要为是自己生产的。  抽《顾客满意度调查表》  客户：四川永亨实业有限责任公司  对质量、价格、交期、服务等进行了考评，总分：98分，比较满意。  抽，交付情况，产品交付由供应商将产品发货到公司，公司检验合格后再进行交付，顾客在接收时进行验收，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。  提供有该合同的《客户签收单》，接受意见：同意接收。签收人：王小杰。签收时间：2019.11.8  查，过程检查  抽：2019年10月31日，服务质量检查表  检查内容：服务设施的维护，接待质量（包括来人来电），电话记录的及时、完整、清晰情况，制订需求计划和采购计划并实施采购，订购商品的验收，合同的执行情况跟踪等。  检查结果：合格  检查人：王华萍  5、公司特殊过程确定为：销售服务。  公司从人员培训考核、设施设备的配备、规范性文件的制定执行等方面对该特殊过程进行了确认。确认时间：2019.7.15，确认人：杨斌、王华萍 |  |
| 标识和可追溯性 | Q8.5.2 | 现场查见，公司在经营过程中对标识和可追溯性进行了规定。  1.销售过程采用客户投诉记录、售后维护信息确认回访表等进行标识；  2.成品按要求有检验合格标签，注明用户单位、产品名称、品种规格、数量、生产厂名、出厂日期等。  3.通过上述标识可以追溯产品的来源，和产品的生产日期、批次。  标识基本符合要求。 |  |
| 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的情况； |  |
| 防护 | 8.5.4 | --产品防护  1、对采购物资的搬运主要为人工装卸，可以起到产品搬运的防护的作用。  2、现场查看物资的包装主要为原包装，能起到产品包装、运输、装卸的防护作用。 |  |
| 交付后活动 | 8.5.5 | 公司明确产品和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）与产品和服务相关的潜在不期望的后果；  c）其产品和服务的性质、用途和预期寿命；  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，诸如合同规定的维护服务，以及回收或最终报废处置等附加服务等。  -现场记录及沟通确认：已基本满足交付后活动的要求 |  |
| 更改控制 | 8.5.6 | 公司对生产和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，暂无生产和服务提供的更改情形。 |  |
| 产品和服务放行； | 8.6 | ◆公司为验证产品和服务的要求是否得到满足对需实施监视和检验的阶段、过程、项目及记录等予以规定，查见公司检验规范规定了原材料出厂的检验方法、标准。  ◆公司对特殊放行或紧急放行情况予以界定，原则上，一般情况下不许特殊放行或紧急放行；若特殊情况下，要实施紧急放行时，一定要得到营销部经理许可、公司总经理批准，适用时得到顾客的批准后方可实施。体系运行至今尚未发生特殊放行或紧急放行的情况。  ◆公司明确对各阶段产品和服务的放行均须实施必要的记录并保留。  1、供货检验：验收依据：合同的质量要求。  负责人讲：公司只对名称、规格型号、外观、合格证等进行验证。  抽：《产品检验记录 》  时间：2019.11.2  时间产品：密码柜、密集架、书架、衣柜  检验项目：外观、规格、合格证  结论：合格  检验员：陈玉  时间：2019.9.10  时间产品：期刊架、书架、衣帽柜  检验项目：外观、规格、合格证  结论：合格  检验员：陈玉  时间：2019.10.20  时间产品：文件柜、密集架  检验项目：外观、规格、合格证  结论：合格  检验员：陈玉  2、销售过程检验：  依据：《销售服务规范》、《销售人员考核制度》。。。。。等。  抽：2019年10月31日，服务质量检查表  检查内容：服务设施的维护，接待质量（包括来人来电），电话记录的及时、完整、清晰情况，制订需求计划和采购计划并实施采购，订购商品的验收，合同的执行情况跟踪等。  检查结果：合格  检查人：王华萍  3 最终产品检验 依据：合同要求，由客户验收。  1）查客户签收，在送货单上签字确认  买方名称：泸州恩泽家具有限公司  产品名称：期刊架、书架、衣帽柜等  日期：2019-9-16  顾客签收：李贵友  2）查客户签收，在送货单上签字确认  买方名称：泸州恩泽家具有限公司  产品名称：文件柜等  日期：2019-10-23  顾客签收：李贵友  3）查客户签收，在送货单上签字确认  买方名称：泸州恩泽家具有限公司  产品名称：密码柜、密集架、书架、衣柜等  日期：2019-11-04  顾客签收：李贵友  。。。。。。  查见其他批次客户签收均合格，有顾客签收；  查，公司的质量检验人员均有公司的授权。  查委外和监督抽查，提供有2019年10月的监督抽查报告，产品：钢质文件柜，结论：合格，检验机构：四川省产品质量监督检验检测院，具体见附件。 |  |
| 不合格输出的控制 | 8.7 | 公司明确各类、各阶段的不合格的控制管控要求，包括输入（来料）阶段、过程监视和测量阶段、输出（出货）阶段的不合格之识别、确定、标识、处置措施等，详见《不合格控制程序》  ---公司明确并实施处置不合格输出的途径包括以下几方面：  a）纠正；  b）隔离、限制、退货或暂停；  c）告知顾客；  d）获得让步接收的授权。  ---公司明确并实施对不合格的处置方法选择、采取措施的程度取决于不合格的性质及其对产品和服务的影响程度。  ---公司明确并实施对适用于纠正的不合格输出，在进行纠正之后须实施再验证。  ---公司明确并实施不合格处置后须保留含以下内容的记录  a）有关不合格的描述；  b）所采取措施的描述；  c）获得让步的描述；  d）处置不合格的授权标识。  抽不合格处理，提供有《不合格品评审处置记录表》1份  时间：2019年10月25日  不合格事实：2019年10月25日销售的一批文件柜，有部分漆层划伤。  责任部门：营销部  原因:公司产品在销售搬运过程碰撞造成。  不合格评审与处置：派人现场进行补漆处理  处理结果：已返工合格交付。  验证结果：经查验，该批文件柜已返工，客户认可。  验证人：陈玉 日期：2019.10.26  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。 |  |

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：营销部 主管领导：蒋长明， 陪同人员：杨斌 | 判定 |
| 审核员：文平， 审核时间：2019.12.5 |
| 审核条款： |
| 组织的角色、职责和权限 | ES5.3 | 查，营销部的岗位职责和权限如下：  1）负责持续改进体系的有效性和顾客满意度调查；  2）负责公司合同评审工作；  3）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。  ……  营销部负责人对部门职责清楚。 |  |
| 目标及其实现的策划 | ES6.2 | 查营销部的环境安全目标为：  环境及安全目标：   1. 火灾发生为零； 2. 办公、生活废弃物分类收集处理率100%； 3. 重大安全事故和伤亡事故为零；   查：2019年6月-2019年11月营销部目标完成情况：  1、未发生火灾事故；  2、办公、生活废弃物分类收集处理率100%；  3、重大安全事故和伤亡事故为零。  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，营销部确定的重要环境因素有：固废排放、潜在火灾。  现场查看，营销部的主要工作为金属制品（文件柜、密码柜、货架、期刊架、书架、衣帽柜、密集架）销售服务。为产品销售过程中有包装袋/箱、打包带、铁钉等固废；在产品交付过程中有短时间轻微噪声，主要为装卸或安装时产生。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，营销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；产品装卸或安装时员工操作不当造成机械伤害等危险源。  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：潜在火灾、机械伤害、触电。  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；  配置消暑药品等；定期安全检查等。  危险源识别基本充分，控制措施需要完善。 |  |
| 沟通 | E7.4  S7.4 | ---《信息沟通与协商控制程序》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环境、安全健康管理信息，在公司内部利用部门会议、宣传栏进行环境、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。  外部，对供方和顾客等相关方进行了管理方针、产品使用环保要求的沟通，主要通过网络、交流及产品说明书、合同等方式进行，并达成一致性意见实施有效控制。  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：部门内部会议记录表，沟通信息包括：  1）告知员工：环境管理者代表是杨斌、职业健康安全事务代表是钟崇国。  2）告知员工：环境及职业健康安全管理体系建立的依据、标准和意义，因公司未涉及危化品，故未对全体员工出具告知书；  3）组织员工学习：与环境及安全健康管理有关的法律法规，包括《环境保护法》、《劳动合同法》、《设备安全管理制度》、《工伤保险条例》、《职业病防治法》等关于员工权益、保险等内容；  4）将环境管理、劳动保护要求、安全要求和意义作为新员工岗前培训内容。  审核时未发现有相关方投诉和环境安全违规情况发生。 |  |
| 运行策划和控制 | E8.1  S8.1 | 查，营销部实施以下环境安全管理制度：《环境运行控制程序》、《固体废弃物管理制度》、《应急准备与响应控制程序》、《应急救援预案》等。  据介绍，公司销售流程为：  市场调研→签订协议→组织采购用户产品与验收→组织发货与交付→售后服务   查不可接受风险源：火灾；触电。  查重要环境因素：潜在火灾；固废排放；  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，经营现场张贴有“请勿吸烟”标识；  现场查看：经营现场未发现大功率电器使用。  现场查看：现场电线有穿管保护，固定布局。  现场查看：查见公司办公过程中产生的废料、包装废弃物等服务性一般固废有处理，能提供固废管理运行检查记录。 |  |
| 应急准备和响应 | E8.2  S8.2 | 查见：《应急准备与响应控制程序》、《应急救援预案》等。  营销部员工的在办公室组织下，参加了公司组织的火灾事故应急预案现场演练。  查见：2019年7月5日，销售部参加了办公室进行的火灾事故应急预案现场演练，现场能提供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。 |  |