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：刘家华/祁立功 陪同人员：张妙珍 | 判定 |
| 审核员：吉洁、杨园 审核时间：2022年01月15日 |
| 审核条款：EO4.1/4.2/4.3/4.4/5.1/5.2/5.3/6.1/6.2/7.1/9.1.1/10.1/10.3 |
| 理解组织及其环境 | EO4.1 | ●企业基本情况  1、公司基本情况：河北知行文化传播有限公司是一家专注于图书、报纸、期刊、电子出版物，图书馆家具、体育器材、计算机软硬件及外围辅助设备的销售；图书整理及其数据处理服务的企业，公司设立于河北省石家庄市，注册地兼图书、报纸、期刊、电子出版物地为新华区中山西路83号银座商城二层西区01号，另购买鹿泉区石铜路580号河北（福建）中小企业科技园4-1-302用于图书馆家具、体育器材、计算机软硬件及外围辅助设备的销售；图书整理及其数据处理。  公司自成立以来，始终坚持，以人为本、诚信立业的经营理念。公司继承发扬总发行企业在规模化、效益化、规范化、现代化等方面的经营特征，融入新的发展因素，深入研究市场规律，踏踏实实做好各项业务和发展。我公司与多家石家庄公司建立了长期稳定的合作关系，重信用、守合同、保证产品质量，赢得了广大客户的信任，公司全力跟随客户需求，不断进行产品创新和服务改进。  公司设有管理层，馆配部，办公室，总经理：刘家华，管理者代表：祁立功，安全事务代表：张妙珍  按照认证范围公司提供的法律证明文件有：营业执照，统一社会信用代码：911301003362214136 ；现场检查《出版物经营许可证》，编号： 新出发 冀 字第3311000004 号 ；公司于2021年11月通过了商品售后服务评价认证，证书编号：ZRC21FWB0654R0M  ●监视和评审内外部信息  1、最高管理层定期对各部门收集的信息进行讨论研究确定。  2、管理者代表介绍，企业对组织建立、实现目标及战略方向有影响的各种相关的内外部因素定期进行评审；公司经营符合法律法规。  3、查见企业编制了《公司环境分析控制程序》、《组织的内外部环境因素评审记录》，目前主要识别出的内外部环境因素主要有：  --外部环境：国家法规要求及满足情况，顾客的层次和要求及满足情况，市场地位和营销模式，竞争者，融资情况等  --内部环境：财务，人员能力等  --周边环境：气候、空气和水质量、土地使用、现存污染、资源的可获得性等相关因素。  管代介绍，公司管理层及相关部门将持续关注公司所处的环境变化，必要时通过评估风险和机遇，调整管理体系目标和指标或变更管理过程以适应这些变化或实现改进。  对这些内外部因素通过定期的网站获取、顾客沟通及定期组织会议内部总结等方式进行监视和评审。 |  |
| 理解相关方需求和期望 | EO4.2 | 查见《相关方需求和期望控制程序》、《管理手册》QEO/ZXWH-SC-2021，《需重点施加影响的相关方一览表》JL-E/S-4.4.3-01，识别并确定了与管理体系有关的相关方包括政府监管部门、顾客、供方、内部员工等。相关方对企业的要求有：遵守相关法律法规、保持有效的资质、产品合格、按时送货、不断提高客户满意度，保护环境，节能降耗，保障员工健康，个人发展等。公司通过以下行为满足相关方需求和期望：  ——关注顾客需求，通过持续改进增强用户满意；  ——遵守国家和地方各项法律法规，履行合规义务；  ——持续改进管理体系过程，提升服务质量、环境、安全绩效。  公司管理层及相关部门将持续关注相关方需求的变化，必要时通过评估风险和机遇，调整管理体系目标和指标或变更管理过程以适应这些变化或实现改进。  对这些相关方监视和评审的方法有：上级文件、标准和规范的获取、客户走访调查、沟通等。 |  |
| 管理体系的范围 | EO4.3 | ●根据客户需求（外部信息）、企业内部状况及相关方要求，确定体系覆盖的范围：  E：图书、报纸、期刊、电子出版物，图书馆家具、体育器材、计算机软硬件及外围辅助设备的销售；图书整理及其数据处理所涉及场所的相关环境管理活动  O：图书、报纸、期刊、电子出版物，图书馆家具、体育器材、计算机软硬件及外围辅助设备的销售；图书整理及其数据处理所涉及场所的相关职业健康安全管理活动；  明确了管理体系的边界：  注册地址：河北省石家庄市新华区中山西路83号银座商城二层西区01号  经营地址:河北省石家庄市新华区中山西路83号银座商城二层西区01号；  河北省石家庄市鹿泉区石铜路580号河北（福建）中小企业科技园4-1-302；  ●在确定环境、职业健康安全管理体系的范围时考虑了公司的内外部因素和相关方的需求和期望，考虑了公司的产品和服务，与公司的宗旨和战略方向一致。符合标准要求。  通过文件发放方式在公司内部进行传递；在与客户沟通中，及时通知客户，为相关方获取。上述范围与企业目前经营范围相一致。 |  |
| 管理体系及其过程 | EO4.4 | 1.公司依据 GB/T19001-2016、GB/T24001-2016、GB/T45001-2020标准，于2021年1月5日建立了质量、环境、职业健康安全管理体系。遵循 PDCA 方法，识别了标准中所需要的四大过程，确定了过程的相互顺序和作用：管理职责确定－资源提供－产品实现－测量和改进。  2.公司明确规定产品执行标准（国家、出版行业标准等）和客户要求，并通过各环节控制，监视、测量、考核使其达到有效运行。  3.公司编制了《管理手册》QEO/ZXWH-SC-2021、《程序文件》QEO/ZXWH-CX-2021及作业管理性文件、记录表格等。通过管理手册、程序文件明确各部门职责、权限；资源管理，测量分析和改进、运行控制等过程。  4.通过对各主要环节的风险评估，识别，评价并制定相应措施进行风险控制（包括实施过程中所需要的变更）  5、通过监视、测量和分析结果以及内审，管理评审等达到持续改进的目的。  6、经识别外包过程：部分产品的运输。 |  |
| 管理承诺总则 | EO5.1 | 与管理者代表祁总沟通，最高管理层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；持续保证质量/环境/安全工作的投入，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。 |  |
| 管理方针 | EO5.2 | 企业编制了《管理手册》QEO/ZXWH-SC-2021，制定了质量、环境、职业健康安全方针：  质量方针：科学管理；优质服务；客户至上；持续改进  环境方针：遵守法律法规；节能降耗减排；增强环保意识；实现持续发展  职业健康安全管理方针：保障健康，安全服务；以人为本，永续发展；遵守法规，持续改进  2. 管理方针与企业的经营宗旨相适应，协调；  3. 通过会议传达，沟通，让全体员工理解执行。并定期进行评审（一般一年一次）。  4.方针通过相关方告知，可为相关方获取。 |  |
| 组织的岗位、职责权限 | EO5.3 | ●公司管理体系覆盖的部门包括：管理层、办公室、馆配部，部门满足企业运营和体系运行要求。  ●编制了《管理手册》QEO/ZXWH-SC-2021及《质量、环境、安全管理制度汇编》《岗位人员任职要求》ZXWH/GL-02-2021中规定了各部门及主要岗位人员的工作职责、作用、责任、权限，职责包括了标准要求的所有要求，充分适宜，上述文件通过发放的形成传达到相关部门和人员。 包括各级管理者做出的相关责任的承诺等。  ●编制了《质量、环境、安全管理制度汇编》，含盖岗位人员任职要求，办公室管理制度、销售服务规范，环境管理制度等，基本明确了各级人员的环境管理职责等。确认公司目前人力资源、基础设施、技术人员、财力、信息资源均能保证。  详见各部门相关条款审核记录。 |  |
| 应对风险和机会的策划 | EO6.1.1 | ●编制了程序文件《风险和机遇控制程序》CX-20，明确包括风险应对措施风险规避、风险降低和风险接受在内的操作要求，建立全面的风险和机遇管理措施，增强抗风险能力。  ●查见《风险和机遇识别及应对措施表》，确定了组织需应对的风险和机遇。  --抽：1、所采购产品市场不稳定，带来的采购和资金风险，应对措施：对公司影响较大的大宗所采购产品做好年度采购计划，合格供方选择、评价，进货产品验证，执行部门：馆配部2、售后服务处理不好，顾客埋怨投诉较多等，应对措施：馆配部门严格按照售后服务管理规定，做好客户服务工作，提高客户满意度；风险识别较为全面，针对识别出的风险制定了相应的措施；执行部门：馆配部  --抽机遇：产品的更新，会带来新的发展机遇；应对措施：开拓新市场开发新产品的销售及时为公司提供新的销售渠道等；执行部门：馆配部、办公室。  ●组织在确定这些风险和机遇时，考虑了员工岗位技能、市场需求等内外部因素及合同方（顾客）的相关要求。评审人：黄英庆，识别日期：2021.1.5，审核人：祁立功，评审时间：2021.1.5。  评审情况均为符合发展要求。措施正在实施中。 |  |
| 环境因素、危险源 | EO6.1.2 | ●查见企业策划、编制了《[环境因素识别与评价控制程序](#_Toc152476257)》CX-03及《危险源辨识、风险评价和风险控制程序》CX-04。  ●查见《重要环境因素清单》，识别出固废排放及潜在火灾两项重要环境因素，针对识别出的重要环境因素制定了管理方案及运行控制措施。  ●查见《不可接受风险清单》，识别了重大危险源：触电、火灾、传染病新冠肺炎，并制定了相应的控制措施。  评价基本准确，详见各部门相关条款审核记录。 |  |
| 合规性义务、法律法规要求 | EO6.1.3 | ●为使公司管理体系运行合法有效、符合法律规定及相关方要求：编制了《合规义务控制程序》CX-05及《合规性评价控制程序》CX-06，规定了法律、法规及其他要求的范围、获取方法、确认及分发、合规性评价的要求和频率。由办公室负责适用的产品和质量/环境/安全方面的法律法规的识别、获取和更新，并评价其适用性。 |  |
| 策划措施 | EO6.1.4 | 组织管理层策划关于开展环境、安全管理体系中所采取措施，以便管理环境目标、环境因素、安全目标、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。 |  |
| 目标指标 | EO6.2 | ●查《管理手册》制定了公司总的环境、职业健康安全目标：  3、固体废弃物收集处理率100%；；  4、火灾、触电事故为0；  5、意外伤害事故为0  查编制了《管理目标分解考核结果》，对环境目标、安全目标分别进行了分解和考核，编制了《环境、安全管理方案》  每季度末对目标进行考核，详细见各部门考核情况。 |  |
| 资源提供 | EO7.1 | 公司为了实施管理体系并持续改进其有效性，增强顾客满意度，提供了各方面的资源保证。  a. 人力资源：职工队伍相对稳定，实践经验丰富；  b. 基础设施：配备了电脑、电话、打印机、办公桌、沙发等办公设备；  现场巡视，在办公区按要求配备了灭火器，检验时间2021.11月。  c. 工作环境：图书、报纸、期刊、电子出版物批发经营地址为：河北省石家庄市新华区中山西路83号银座商城二层西区01号，布局合理，场所卫生干净整洁，工作环境良好；图书整理及数据处理，图书馆家具、体育器材设备销售经营地址为：河北省石家庄市鹿泉区石铜路河北（福建）中小企业科技园4-1-302，  d. 为应对新冠肺炎传染病，配备了消毒液、酒精、口罩等防疫物资。  资源能够满足销售及服务需要。 |  |
| 监视和测量总则 | EO9.1.1 | 与祁总沟通，主要通过目标考核、内审、管理评审、合规性评价等对体系的有效性进行监视与评价。  1）通过内审中发现的不符合，确定改进措施并实施。  2）通过管理评审，提出改进措施，以便发现改进方向。  3）通过合规性评价，对发现的问题采取纠正和必要的纠正措施，确保管理体系绩效和有效性。  4）通过日常检查发现存在的问题并及时整改 |  |
| 总则 | EO10.1 | 查公司在建立、实施管理体系中：  1.制订了《程序文件》各种控制程序文件23份；  2.通过内审、管理评审、合规性评价评价管理体系的符合性；  3.通过环境绩效和职业健康安全绩效的监视测量评价销售服务过程涉及环境管理的符合性；通过日常数据分析，采取纠正、预防措施，达到持续改进目的。 |  |
| 持续改进 | EO10.3 | 查持续改进：  a. 通过管理体系运行，管理方针、目标的实施，内审、管理评审进行持续改进；  b. 通过数据分析、纠正、预防措施实施达到持续改进；  c. 通过顾客满意度调查，改进、提高服务质量，满足顾客需求，达到持续改进的目的。  管理评审提出改进措施：进一步加强员工的疫情自我防护意识的培训，责任部门办公室，改进措施已实施。 |  |
| 范围的确认、资质的确认、法律法规执行情况、质量抽查及顾客投诉情况、一阶段不符合验证 |  | 范围的确认：见4.3条款审核记录，符合要求  资质的确认：见4.1条款审核记录，符合要求  法律法规执行情况：进行了合规性评价，符合要求；  质量抽查及顾客投诉情况：经询问自公司成立以来未发生过质量、安全和环境事故。  一阶段不符合验证：一阶段未发现不符合。 |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 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：刘家华/祁立功 陪同人员：张妙珍 | 判定 |
| 审核员：吉洁 审核时间：2022.1.15 |
| 审核条款：QEO9.3 |
| 管理评审 | QEO9.3 | ●制定并执行《管理评审控制程序》CX-21，程序规定了一年至少要进行一次管理评审，由总经理主持。特殊情况下，可增加管理评审频次。  ●评审内容包括：内审结果；管理方针和目标的适宜性；过程的控制情况；改进的需求、环境安全绩效；合规性评价；相关方反馈等。  ●查《管理评审的计划》JL-9.3-01：内容涵盖评审目的，评审范围，评审依据，评审内容等。  确定了管理评审的时间：2021年11月15日  主持人：总经理 参加人：总经理、管代、员工代表及各部门负责人  要求每个部门需提交的管理评审输入内容包含了标准条款的要求。时间安排符合程序文件的要求。  编制：祁立功 日期：2021.11.11 批准：刘家华 日期：2021.11.11  ●查看管理评审输入的资料：管代和各部门收集并提供相关材料，包括：与质量、环境、安全管理体系相关的内外部因素、问题的变化；顾客满意和有关相关方的反馈，相关方的需求和期望，包括合规义务其重要环境因素；质量、环境、安全目标的实现程度  过程绩效以及产品和服务的合格情况；不合格及纠正措施；监视和测量结果；其合规义务的履行情况；（内部）审核结果和合规性评价的结果；参与和协商的结果；外部供方的绩效；资源的充分性；事件调查、纠正措施和预防措施的情况；来自相关方的有关信息交流，包括抱怨、投诉；应对风险和机遇所采取措施情况及有效性；改进的机会  ●查管理评审报告  各部门代表汇报了各自部门的管理体系运行情况，管理者代表汇报了公司管理体系运行状况和内审不合格的整改情况，  查见《2021年度管理评审报告》JL-9.3-04 ，批准：刘家华 2021.11.15  评审结论：我公司现有的管理体系及制定的管理方针、目标是适宜、有效的，管理体系各过程识别充分。  ●管理评审提出改进意见1条：进一步加强员工的疫情自我防护意识的培训，责任部门办公室。  改进措施已实施：查见《培训记录》JL-7.2/7.2-02 ，培训日期：2021.11.19，培训内容包括上下班途中的疫情防护、公务会客、进餐、日常工作等过程的防护知识，经提问考核，人员均已掌握培训内容。 | y |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 过程与活动、抽样计划 | 涉及  条款 | 受审核部门：办公室 主管领导：黄英庆 陪同人员：张妙珍 | 判定 |
| 审核员：吉洁 杨园 审核时间：2022.1.15 |
| 审核条款：EO5.3/6.2/7.2/7.3/7.4/7.5/8.2；O5.4/6.1.2/6.1.3/8.1/9.1.1/9.1.2 |
| 组织的岗位、职责权限 | EO5.3 | ●部门负责人：黄英庆  ●查见《管理手册》中对办公室的岗位职责进行了明确，编制了管理制度汇编，查《ZXWH/GL-02-2021岗位人员任职要求》，规定了对部门负责人的要求。  --抽部门负责人任职要求：具备中专以上文化程度，具有两年以上专业经验；受过相关的职业培训；具有管理好本部门工作的能力，并能协调好与其他部门的关系；能认真学习、严格执行本公司管理体系文件的规定，能组织管理方针、质量目标、环境及职业健康安全目标指标在本部门的落实；能组织落实本部门主管的管理体系活动，确保各项活动有完整的质量、环境、安全记录；  ●现场询问黄英庆经理，清楚其职责权限：主要负责公司文件的控制，行政、后勤工作，负责组织内审和管理评审工作，负责环境因素和风险的控制、职业健康安全管理工作，法律法规识别，应急预案及演练等工作。  职责明确，回答基本完整。 |  |
| 危险源识别 | O6.1.2 | ●编制了《危险源辨识、风险评价和风险控制程序》CX-04，符合标准要求  ●查见《危险源辨识与风险评价表》，按照活动、区域进行了识别，其中包括：人员外出可能引起传染病交叉感染，电源电器老化损坏、违章用电、地面油污水滑跌倒、障碍物挡路、火灾、触电、车辆伤害、电脑辐射、打印机辐射等，识别出办公室危险源43项，评价基本全面。提供《不可接受风险清单》，确定了重大危险源：火灾、触电，评价准确。 |  |
| 法律法规及其他要求 | O6.1.3 | ●企业编制了《合规义务控制程序》CX-04及《合规义务控制程序》CX-05，按程序要求实施合规义务控制。  ●提供公司适用的法律法规及要求清单，主要有质量法、民法典、环境保护法、环境噪声污染防治法、劳动法、消防法、环境空气质量标准、固体废弃物环境防治法、劳动保护用品管理规定、中华人民共和国电信条例、固体废弃物环境防治法、仓库防火安全管理规则、劳动保护用品管理规定、GB/T45001-2020《职业健康安全管理体系 要求》等，网上查录或购买，明确了法律法规及其他要求对公司环境因素、危险源的应用，明确了相应的适用条款。  现场检查，中华人民共和国消防法，中华人民共和国传染病防治法不是现场有效版本。 | N |
| 目标 | EO6.2 | ●查见企业《管理目标分解考核结果》：  --抽办公室环境、安全目标分解及考核情况，第1季度，   |  |  | | --- | --- | | 考核项目与要求 | 考核结果 | | 固体废弃物分类处理率达100% | 100% | | 不发生火灾、触电事故； | 达标 | | 保障管理体系运行所需资金100%及时到位； | 100% |   另查2021年第2、3、4季度均完成了环境、安全目标考核。  ●抽查管理方案情况：  企业编制了《环境、安全管理方案》JL-6.2/4.3.3-02，  --抽环境目标指标：固废分类存放统一处理率100%  管理方案内容：1.对影响环境人员培训。2.办公区各种固体废弃物集中回收3.设置固废容器。4各种固体废弃物集中回收，计划完成时间：2021.1.-6月，费用200元  责任部门：各部门，管理措施实施验证，验收人：祁立功，验收时间：2021.6.23  --抽安全目标：触电伤亡事故为0  管理方案内容：1、办公室对人员进行培训2、办公场所设置触电警示标识；3、及时更换无漏电保护装置的开关；4、对触电进行应急预案演练  定期检查，及时排除触电隐患，计划完成时间：2021.1-6月，费用450元。  责任部门：各部门，管理措施实施验证，验收人：祁立功，验收时间：2021.6.23  企业提供安全目标、指标考核记录，2021年度的目标、指标管理方案完成情况考核，达到了阶段性的目标要求。 |  |
| 能力、培训和意识 | EO7.2 | ●编制了《人力资源管理控制程序》CX-08，规定了人员的资源需求、岗位能力要求、职权的规定、培训需求、方式以及对人员的培训管理等，确保人员数量、能力能满足体系的运行要求。  ●查管理制度汇编，编制了《岗位任职要求》，规定了公司领导、部门领导、各级人员等的任职要求以及岗位职责等，对整体人员需求、能力要求及作用进行规定，其中对重要岗位人员的能力要求进行了评定，确保人员满足岗位要求。  --抽办公室经理岗位，符合规定。查内审员经培训考核合格上岗，有内审员培训记录，培训时间2021.5.12。  ●提供了《2021年度培训计划》JL-7.2/7.2-01，预计安排培训共9项，覆盖标准培训、质量、环境、安全管理制度、应急预案等方面，目前已实施完成9项。查见培训记录表。  --抽应急预案培训，培训时间：2021.4.12，培训内容包含火灾、触电等，培训结果：通过提问和交流，人员均掌握了培训内容。  --抽公司质量、环境、安全管理制度培训培训；培训时间：2021.6.15，包括：培训内容摘要、考核方式和成绩、培训有效性评价。培训有效率100%。  查看其他培训记录，记录完整，现场询问相关人员，均参与了相关内容的培训。  且进行了考核，符合要求 |  |
| 意识 | EO7.3 | 查见培训记录，进行了质量、环境、安全意识教育、自我保护意识的培训，培训时间2021.11.11；公司的方针和目标通过文件下发、会议及口头传达进行传递，现场询问办公室黄经理，能回答出公司的质量方针和本岗位的质量目标，能通过培训提高岗位作业水平和质量意识，明确各岗位要求，自身工作对质量、环境、安全目标的影响，及如何通过培训和交流提高服务质量等。 |  |
| 沟通  工作人员的参与 | EO7.4  O5.4 | ●查企业编制了《信息交流记录表》，《内外部沟通联系表》JL-7.4-1  内部沟通：发函、例会、电话、面谈等方式进行内部沟通。  抽信息交流表，2021.11发函至各部门，有反馈时间和接收人。  外部沟通：文件下发、电话、面谈、传真等，主要与顾客、上级主管部门的沟通。  抽内外部信息联系表，社保机构，员工保险，每月沟通，负责人孟宁。  ●目前各项沟通都较为及时、顺畅、效果较好。  公司选举张妙珍为公司职业健康安全管理体系的安全事务代表，其工作职责是：参与和协商有关职业健康安全的活动和评审，包括职业健康安全方针、目标；参与公司职业健康安全管理文件和制度的制定；协助公司了解工作人员和有关相关方的职业健康安全方面的反馈意见；对影响他们职业健康的任何变化进行协商；对职业健康安全事务发表意见；参与环境因素、危险源评价和控制措施的确定，适当参与事件调查。  查：公司通过安全事务代表协调沟通参与危险源辨识工作，项领导层反馈员工的意见和建议。 |  |
| 成文信息 | EO7.5 | ●策划了公司管理体系文件，包括以下层次：  1.《管理手册》QEO/ZXWH-SC-2021，A/0 版，实施日期：2021年1月5日  2.《程序文件》QEO/ZXWH-CX-2021，A/0 版，实施日期：2021年1月5日，含23个文件，包括标准要求的程序。  3、《质量、环境、安全管理制度汇编》，包括：环境管理制度，销售服务规范，岗位人员任职要求、寄其他管理规定等。  4.编制了外来文件清单和受控文件清单。  5.体系运行所需要的记录：查企业编制了质量记录清单，内容含盖：序号、记录名称、记录编号等。作业文件及记录74项。  ●查企业编制了《文件控制程序》对与本公司质量/环境/职业健康安全管理体系有关的文件进行控制，确保各相关场所使用文件为有效版本。且规定了文件编制及更新要求，  --查：“文件发放/回收记录”，内容涵盖：序号、文件名称、编号、发放部门、发放日期等。  现场查看，质量手册、程序文件、管理制度已发放各部门，文件保存良好。  所有失效或作废文件由相关部门资料员及时从所有发放或使用场所撤出，加盖“作废”印章，确保防止作废文件的非预期使用。  --查质量手册，程序文件，内容包括：标题、编制人员、审核人员，审批人员，日期，文件编号等。  ●提供“记录清单”，显示了记录名称、编号、保存期、使用部门等内容。  --抽查：应对风险和机遇的措施、培训计划、培训记录等，其成文信息标识清晰，填写规范、齐全、清晰，记录在文件柜中分类编目保存，能防潮、防虫蛀、防丢失、防水、防火，记录的贮存和保护符合要求，检索方便。  ●各成文信息由各部门负责保存，以便查阅，办公室定期检查记录的使用、保管情况，目前尚无文件销毁的记录。 |  |
| 运行控制 | O8.1 | ●企业策划了运行控制文件：《环境管理控制程序》、《职业健康控制程序》《环境安全管理制度》《固体废物管理制度》《消防管理制度》《应急预案》用以控制该公司的职业健康安全和环境行为  ●查日常运行控制情况：  查《安全、环境检查记录》，每月对环境、安全进行检查，查2021年9月15日，2021年12月15日检查记录，环境安全控制良好；  查《劳保用品发放台帐》，发放了消毒液，口罩等防护用品；  办公室配备了灭火器，有《消防安全检查记录》，抽2021.11.25，检查灭火器配置、年检、消防管道等情况，均合格。  外出办公要求遵守道路交通安全法，不违章行驶，驾驶证和车辆定期年审，确保出行安全；  疫情防护方面：客户来访等做好来客登记测温，查看办公室配备有消毒液，酒精，来客登记表。现场巡视，废弃的防疫物资要求设置专用垃圾箱进行处理，现场查看符合要求；  公司为员工办理了保险：提供有保险缴费凭证；  在进行服务过程中按照法律法规、标准、客户的要求，充分考虑危险源等方面的控制措施。  提供了《相关方告知书》，通过建议书告知各相关方有关公司环境、安全方面应注意的事项及相关规定。有发放记录。  现场办公室设备、电器状态良好，配置了灭火器，无火灾、触电隐患，废弃物无混放现象。  提供了《2021年体系运行资金投入统计》，对各项环境安全投入提供了资金支持   |  |  |  | | --- | --- | --- | | NO. | 项目 | 预算费用 | | 1 | 更换灭火器 | 400 | | 2 | 办公设备维护保养 | 200 | | 3 | 设置垃圾存放容器 | 100 | | 4 | 劳保用品费用 | 1000 | | 5 | 社保险费 | 150000 | | 6 | 防疫物资 | 2000 | |  |
| 应急准备和响应 | EO8.2 | ●查策划了《应急准备和响应控制程序》CX-12，《应急预案汇编》ZXWH/YJ-2021，汇编含盖火灾、触电、车辆伤害等的应急处置方案，并针对新冠肺炎疫情编制了《新型冠状病毒专项应急预案》。  ●应急准备工作开展以下活动：  1、建立有应急组织，提供出应急组织机构图、消防队人员名单、职责权限规定等。  2、配备有消防器材，和防疫物资，且现场巡视，灭火器检验日期2021年11月，符合要求  3、进行了消防常识和能力的培训、潜在的火灾爆炸的常识和能力的培训  ——抽《应急演练记录》：演练内容：火灾消防演习。时间：2021.7.2  地点：办公室；参加人员：祁立功、黄英庆、王伟玲、董磊等9人  演练效果评价记录：通过演练，提高了广大职工的消防意识和素质，为今后消防工作打下了很好的基础，为安全生产提供了可靠的保证。证明预案基本适宜.  ——抽《应急演练记录》：演练内容：触电事故。  地点：办公室；参加人员：祁立功、黄英庆、孟宁、于海涛、等9人  演练效果评价：提高了广大职工的安全用电意识和素质，公司制定的应急预案和响应措施内容全面，切实可行，能满足现场应急与响应要求，将继续予以执行。 |  |
| 绩效的监视和测量 | O9.1.1 | ●与管代沟通，对质量、环境、安全管理体系过程进行监视和测量的方法包括：内审、管理评审、合规性评价、目标考核、过程的监视和测量检查等。  内审、管理评审、合规性评价、目标考核详见9.2/9.3/9.1.2/6.2的审核记录.  每月进行一次过程的监视和测量的检查，发现问题立即整改。  查见《环境安全运行检查记录》，内容包括：部门、检查内容、检查方法、检查结果、检查人、检查日期。抽2021.11月检查记录，运行情况符合要求。  ●日常监督检查：管代负责对各部门的职业健康安全行为进行不定期的巡检。巡检内容包括：防护用品的使用情况、消防设施状况、传染病防治情况等。对发现的问题提出整改要求，责任部门整改，办公室验证整改效果。  ●职业健康安全监测：  1、职业健康安全目标指标：已完成  2、自体系运行一来没有发生过重大安全事故。  现场未提供对人员进行体检的证据。  ●监测设备：公司暂无环境、职业健康安全监测设备。 | N |
| 合规性评价 | O9.1.2 | ●查企业策划编制了《合规义务控制程序》《合规性评价控制程序》，用于对公司遵守法律法规和其他要求评价活动的控制  ●查合规性评价  2021年9月8日进行合规性评价，提供了《安全法律法规合规性评价记录表》《合规性评价报告》，参加人员：管理者代表，各部门负责人，内审员，评价内容包括：重要环境因素、不可接受风险、现有控制措施、管理方案，适用的法律法规及其对应条款、符合性评价等。  评价了相关的法律法规，涉及新冠肺炎传染病，火灾、固废排放、资源消耗、车辆伤害、触电等评价结果：公司能够按照有关法律法规、公司文件进行控制、检查，能够遵守国家、地方的法律法规，合规性评价符合要求。  审批：祁立功，日期：2021年9月8日，经查合规性评价基本符合要求。 |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 过程与活动、抽样计划 | 涉及  条款 | 受审核部门：办公室 主管领导：黄英庆 陪同人员：张妙珍 | 判定 |
| 审核员：吉洁 审核时间：2022.1.15 |
| 审核条款：QEO9.2/10.2 |
| 内部审核 | QEO9.2 | ●查企业策划编制了《内部审核控制程序》，规定了职责，审核频率，依据等，内容全面。  现场询问：总经理、管代、各部门主管及员工代表均参加了内部审核。  ●查内审  —提供了《2021年内部审核实施计划》JL-8.2.2-01，计划规定了审核的目的、依据、范围、时间、审核安排；批准/时间：刘家华/2021年1月3日  —提供了《内审员授权书》，审核组组长：祁立功，组员：黄英庆。  现场查看计划，没有漏标准条款、没有遗漏体系覆盖的部门和场所，内审员没有审核自己的工作。  ——查见内审首末次会议签到，有总经理、管代、员工代表及各部门负责人签字  ——查见内部审核检查表，审核按计划进行，没有遗漏标准条款及体系覆盖的部门和场所，内审员没有审核自己的工作。  ——查见《内审不符合报告》JL-9.2-03，本次内审发现1项不合格，在办公室，不符合条款GB/T24001-2016及 GB/T45001-2020 标准8.1条款，为一般不符合项。不符合事实描述，不符合原因分析准确，制定了纠正及纠正预防措施，且措施可行，查见不符合条款培训记录，并对其有效性进行了验证，验证人：祁立功，2021.11.6。查见现场已整改配备了符合要求的灭火器材，人员已培训合格。  ——查见《2021年度内部管理体系审核报告 》，报告含盖内审目的、范围、依据、结论，内审结论：本公司建立的管理体系基本符合和GB/T19001-2016标准、GB/T24001-2016标准和GB/T45001-2020标准的要求，且运行有效。  编制：祁立功 批准：刘家华/2021.11.5 | y |
| 不符合和纠正措施 | QEO10.2 | 制定了《不合格输出施控制程序》、《环境、安全不符合控制程序》《事故（事件）报告/调查和处理控制程序》，《纠正措施控制程序》内容基本符合标准要求。  对日常工作检查，管理评审，内审，合规性评价发现的不符合及质量、环境的事件采取纠正，防止事态发展，进行原因分析，采取必要的纠正预防措施，防止事件的发生、再发生。  对管理评审、内审提出的不符合及改进要求，进行原因分析，制定了具体措施，目前实施完成。 |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 过程与活动、抽样计划 | 涉及  条款 | 受审核部门：馆配部 主管领导：于海涛 陪同人员：张妙珍 | 判定 |
| 审核员：吉洁 杨园 审核时间：2022.1.16 |
| 审核条款：EO5.3/6.2/8.2；O6.1.2/8.1 |
| 组织的岗位、职责权限 | EO5.3 | 馆配部门负责人：于海涛  查见《管理手册》明确了馆配部的职责权限，现场询问其职责权限：负责公司采购，合格供方评审工作；顾客满意度调查，贯彻执行公司的方针和管理目标，本部门环境因素、危险源的识别及其控制，落实管理手册在本部门的运行，对相关方的控制。  职责明确，回答基本完整。 |  |
| 目标、方案 | EO6.2 | ●查见企业《管理目标分解考核结果》：  --抽馆配部环境、安全目标分解及考核情况，第4季度  固体废弃物分类处理率达100% 100%  不发生火灾、触电事故； 达标  --抽安全目标、指标：火灾事故为0  管理方案：1、办公室对人员进行培训2、办公场所设置禁烟警示标识；3、及时更换失效的消防器材；4、对火灾进行应急预案演练5定期检查，及时排除火灾隐患  责任部门：各部门，管理措施实施验证，验收人：祁立功，验收时间：2021.6.23  经查，已完成。 |  |
| 危险源 | O6.1.2 | ●编制了《危险源辨识、风险评价和风险控制程序》CX-04，符合标准要求  ●查见《危险源辨识与风险评价表》，按照活动、区域进行了识别，其中包括：人员外出可能引起传染病交叉感染，电源电器老化损坏、违章用电、地面油污水滑跌倒、障碍物挡路、火灾、触电、车辆伤害、电脑辐射、打印机辐射等，识别出馆配部危险源51项，评价基本全面。提供《不可接受风险清单》，确定了重大危险源：火灾、触电，评价准确。 |  |
| 运行控制 | E8.1  S8.1 | ●企业策划了运行控制文件：《环境、职业健康安全运行控制程序》，《办公室环保制度》《消防安全管理制度》《工伤事故管理制度》《环境管理制度》《文印管理制度》《废弃物处置管理办法》《垃圾分类管理规定》《节能降耗控制办法》《劳动保护及防护用品管理制度》等。馆配部按各项规定进行运行控制。  ●查运行控制情况：  办公过程注意节约用电，馆配部做到人走灯灭，电脑长时间不用时关机，下班前要关闭电源。  ●公司为员工办理了养老、医疗、实业、工商保险：抽税收完税证明：养老保险，凭证号：413016211200065966，医疗保险，凭证号：413016211200065800；  ●外出办公要求遵守道路交通安全法，不违章行驶，驾驶证和车辆定期年审，确保出行安全；客户来访等做好来客登记测温，查看前台设置有消毒液，登记表。  ●提供了《相关方告知书》，通过告知书告知各相关方有关公司环境、安全方面应注意的事项及相关规定。有发放记录。  现场办公室设备、电器状态良好，配置了灭火器，无火灾、触电隐患，废弃物无混放现象。 |  |
| 应急准备和响应 | EO8.2 | ●查策划了《应急准备和响应控制程序》CX-12，《应急预案汇编》ZXWH/YJ-2021，汇编含盖火灾、触电、车辆伤害等的应急处置方案，并针对新冠肺炎疫情编制了《新型冠状病毒专项应急预案》应政府要求编制了《河北知行文化传播有限公司复工疫情方案》，《企业复工和疫情防控承诺书》。  应急演练祥见办公室记录。 |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 过程与活动、  抽样计划 | 涉及  条款 | 受审核部门：馆配部 主管领导：于海涛 陪同人员：张妙珍 | 判定 |
| 审核员： 吉洁 审核时间：2022.1.16 |
| 审核条款：数据处理的Q8.1/8.3/8.5.1/8.6 |
| 运行的策划和控制 | Q8.1 | ●企业针对数据处理服务过程均进行了相应的策划，如：采购控制程序、相关方需求和期望控制程序、销售服务提供控制程序、顾客满意度计算方法、合格供方选择、评价和重新评价准则等  ●策划了服务流程：  数据处理：下载MARC数据-修改marc数据（100字段、200字段、210字段、215字段225字段、330字段、410字段、801字段、905字段、909字段）-数据传送-客户匹配种次号-数据返回。  ●确定产品和服务的要求：客户要求、技术协议及与服务范围相关的标准、规范：  公共图书馆统一服务业务统计数据规范 DB4403/T 78-2020  CNONIX 图书产品信息采集规范 CY/T 184-2019  。。。。。。  ●制定目标，目标基本合理、可测量、可达到。  ●策划所需资源  1、基础设施：见Q7.1.3条款  2、监视测量资源 见Q7.1.5条款；  3、运行环境控制：见Q7.1.4条款  4、确定胜任人员需求，经过培训、考核合格后上岗；详见办公室Q7.1.2、7.2条款  ●过程控制策划  1、遵照岗位职责、工艺流程等作业指导文件实施过程控制。  2、产品通过检验来对产品/服务实现过程进行控制。服务过程中由负责人组织进行检查，产品/服务完成后由客户进行验收，符合要求  3、策划了产品检验记录等，记录均保期3年。由馆配部统一汇总交办公室存储。  4、通过识别与评价对公司目标和战略方向相关，影响其实现管理体系预期结果的各种内外部环境因素，有效应对风险和机遇。  5、策划适合组织体系运行需要，未发生更改，策划情况符合标准要求  ●产品实现策划的输出的信息充分，输出内容满足标准要求和企业实际。  ●对策划所需的过程实行动态控制 |  |
| 设计与开发 | Q8.3 | 根据本公司产品和服务特点，公司销售和服务的产品是按客户要求进行数据处理，在服务活动过程中执行相关国家标准、行业标准，不需要进行设计开发。根据GB/T19001-2016标准，在本公司质量管理体系和质量手册中标准中“8.3”款“设计和开发”暂不适用 |  |
| 生产和服务提供的控制  产品和服务的放行 | Q8.5.1  Q8.6 | --查数据处理过程控制：  1、数据处理流程：  下载MARC数据-修改marc数据（100字段、200字段、210字段、215字段225字段、330字段、410字段、801字段、905字段、909字段）-数据传送-客户匹配种次号-数据返回  输出资料：    于部长简单介绍了数据处理的控制过程：  下载学校MARC数据，  修改学校MARC数据（将新书数据录入）  传送给学校，客户匹配种次号  数据返回，数据处理完成，  产品的过程控制符合要求 |  |

说明：不符合标注N