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：周文廷 审核时间：2022.1.15 |
| 审核条款：4.1/4.2/4.3/4.4/5.1/5.2/5.3/6.1/6.2/6.3/7.1.1/9.1.1/10.1 /10.3 |
| 企业基本信息 |  | ●企业基本情况  1、总经理：刘家华/祁立功；  2、资质：营业执照，统一社会信用代码：911301003362214136  《出版物经营许可证》：编号： 新出发 冀 字第3311000004 号 ； 有效期限至2026年3月28日；  3、简介：河北知行文化传播有限公司成立于2015年5月18日, 注册资本2000万元，  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：  1）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，200平米，系租赁，用于公司图书、报纸、期刊、电子出版物经营场所，  2）图书整理、仓库：购买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4-1-302一层  设办公区（约200平米）、图书仓库（约200平米）、图书整理间（约600平米）  主要经营范围：设计、制作、代理国内广告业务，图书、报纸、期刊、电子出版物批发、零售（凭许可证经营），图文设计、制作，教学设备、文具、体育器材、办公自动化设备、家用电器、服装、家具、一般劳保用品、日用百货的批发零售，会议服务，礼仪庆典服务，图书整理劳务服务，数据处理，计算机软硬件及外围辅助设备、电子产品研发、销售，网络工程的施工，数据库系统软件开发、销售。（依法须经批准的项目，经相关部门批准后方可开展经营活动）；  4、申请认证范围：Q：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  5、公司设有管理层、办公室、馆配部等部门。  6、企业经营状态：官网显示正常，刘总介绍：无质量、环境、安全职业健康事故、无被投诉及被处罚情况发生  7、一阶段问题验证：无 |  |
| 企业基本情况  理解组织及其环境 | 4.1 | 河北知行文化传播有限公司位于石家庄市鹿泉区石铜路580号河北（福建）中小企业科技园4-1-302一层、新华区中山西路83号银座商城二层西区01号，主要业务图书、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，主要服务市场：学校、图书馆等该，于2021年1月5日建立管理体系， 目前企业运转正常，  管理层识别、确定了与战略、目标相关、影响实现管理体系预期结果的内、外部因素，并且实时关注、评审不断变化的内外部信息。  提供组织内外部环境识别表  外部环境：国际环境、.社会环境、政治环境、经济环境、空气质量环境等  内部环境；企业文化、公司价值观、知识积累、绩效等。  内外部环境识别充分，有效。 |  |
| 理解相关方需求和期望 | 4.2 | ●公司确定了与管理体系有关的相关方包括；公司的相关方包括：直接客户（最终使用者以及直接客户）；供方：供应链中的供方及其他；员工（包括管理者）；政府部门；投资方；咨询单位,以及其他人员；  ●相关方对企业的要求有：遵守国家的现行法律法规、保持有效的资质、量具定期检定、不断提高技术水平以及不断提高客户满意度等。  ●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；  ——持续改进管理体系过程，提升质量绩效。  ●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，调整管理目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 | 4.3 | ●根据客户需求（外部信息）、企业内部状况（经营能力、资金状况水平、售后服务等）及相关方要求，确定体系覆盖的范围：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。  ●管理体系覆盖范围已形成文件，并经总经理批准。  1、通过文件发放的方式在公司内部进行传递；  2、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 | 4.4 | 1、公司依据**GB/T19001-2016/ISO 9001:2015、GB/T24001-2016/ISO 14001:2015、GB/T45001-2020/ISO45001：2020**标准，于2021年1月5日建立了文件化管理体系。遵循PDCA方法，识别了标准中的四大过程，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、公司明确规定产品的执行标准（国家、行业标准）和客户要求，并通过各工序控制，监视、测量、考核使其达到有效运行。  3、公司编制了质量手册、程序文件及作业管理性文件、记录表格等。  通过质量手册、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、通过对各主要工序的风险评估，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：产品运输。 |  |
| 管理承诺总则 | 5.1.1 | ●最高管理层都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：   1. 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； 2. 制定管理方针； 3. 确保公司目标的制定和完成； 4. 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； 5. 定期进行管理评审； 6. 持续保证质量管理工作的投入，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。 |  |
| 以顾客为关注焦点 | 5.1.2 | ●企业最高管理者以顾客为关注焦点和承诺内部有通过以下方面证实：确定、理解并持续满足顾客要求以及适用的法律法规要求； 确定和应对能够影响产品、服务符合性以及增强顾客满意能力的风险和机遇； 始终致力于增强顾客满意。  ●公司通过投标、电话沟通、拜访等方式了解顾客的需求，确定他们关心的产品特性，特别是产品的关键特性。通过定期对顾客满意度进行测量、售后服务了解顾客对产品的意见。  在确定顾客的需求和期望时，公司同时考虑与产品有关的义务和法律法规要求，并采取措施，使其得到落实。。  ●并策划和规定了由经营部定期对顾客实施满意度测评，从各方面提高顾客的满意度。具体见经营部9.1.2 条款审核记录。 |  |
| 管理方针 | 5.2 | ●**质量方针：**  科学管理；优质服务；客户至上；持续改进  ●方针在质量手册中予以规定，经总经理批准实施。  管理方针体现了标准的要求，包括：公司的宗旨和环境并支持其战略方向，为目标制定了框架，满足适用要求的承诺，持续改进管理体系的承诺，通过会议、文件、张贴、网络宣传等形式进行贯彻，可为相关方获取。管理方针基本适宜。 |  |
| 组织的岗位、职责权限 | 5.3 | ●公司管理体系覆盖的部门包括：公司设有管理层、办公室、馆配部等部门。  ●在《质量手册》及《岗位任职要求》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。  ●查相关制度包括岗前教育制度、设备管理制度、设备维修保养制度等，基本明确了各级人员的质量管理职责等。确认公司目前人力资源、基础设施、技术人员、财力、信息等资源均能保证。  详见各部门5.3条款审核记录。 |  |
| 应对风险和机会的策划 | 6.1 | ●查《风险和机遇的应对措施控制程序》规定风险的识别、分析、评价和控制的过程和方法，以保证风险管理的有效性，从而确保管理体系能够实现其期望的结果；增强有利影响；避免或减少不利影响；实现改进。  ●刘总介绍：在策划管理体系时，领导层考虑了公司运行标准所处的环境，包括上述4.1识别的内外部环境。手册里有对风险和机遇应对控制的要求。  ●公司面临的风险和机遇主要是：纸质图书市场萎缩，电子图书市场前景看好，但人们越来越不爱看书的趋势正在加剧，图书市场萎靡  疫情和政治因素导致的市场低迷，回款困难，人工成本增加，客户要求提高，以及行业良莠不齐、不良竞争、成本增加等严重影响行业发展。  公司始终以公司尊崇“知行合一、敬天爱人、守正笃实、九九为功”的企业精神，并以诚信、共赢、开创经营理念来回馈社会。  ●刘总简单介绍了公司为了应对现阶段的风险和机遇所采取措施等，记录如下：  1、采购人员加强增加合格供应商数量，避免单一的货源供应；  2、经营人员加大客户交流沟通，及时处理客户的需求和意见。  ●另外还考虑了新冠肺炎疫情，针对疫情制定了相应的管理措施，并投入了有效的人员和资金，制定有“疫情防控工作方案”对风险识别和采取的措施可应用在实际的体系运行中。  ●基本符合要求。 |  |
| 质量目标和实现计划 | 6.2 | ●企业质量目标： 质量目标完成（2021年度）  1、产品交付顾客验收合格率100%； 100%  2、顾客满意度≥90%； 98%  ●质量目标满足产品要求（国家标准及客户要求）；  ●质量目标进行层层分解，落实到责任部门，每季度末考核。  --2021年度目标完成情况：均完成；  公司的质量目标已分解到相关职能部门，规定了计算方法及统计周期，符合要求 |  |
| 变更的策划 | 6.3 | ●变更的策划：   1. 当企业发生重大变化（管理体系变更、产品转型、市场发生重大变化等），需要进行重新策划；组织通过管理评审、审核结果、过程绩效分析、监视测量分析评价结果、组织内外环境的变化、客户及利益相关方的需求、企业经营状况等进行识别确定体系变更的需求。 2. 明确了管评、内审未能达到预期效果、部门职责发生转变、企业重组、经营连续亏损等情况下，需要对体系进行变更。 3. 明确了变更评估及实施的流程，当发生变更时，需确定变更目的考虑变更的潜在后果，识别变更的风险和机遇，确定资源的可获得性并制定应对措施，责任和权限的分配或再分配。 4. 对变更前、变更中、变更后的全过程实施监控。   5、组织应对变更的有效性进行评价，确保管理体系的完整性。  ●自体系建立以来，体系未发生变更，保持完整。 |  |
| 资源提供 | 7.1.1 | ●公司为了实施管理体系运行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。   1. 人力资源：企业目前在职员工25人 ，职工队伍相对稳定，员工素质较高，均在相关企业工作近5年，实践经验丰富，   2、基础设施：1）企业租赁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，200平米，作为图书、报纸、期刊、电子出版物，2）购买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4-1-302一层，作为图书整理操作间、仓库  3）办公主要设施：电脑、电话、一体机等，满足办公需求；  4）主要操作设备：电脑、操作台、打印机、打码机、打包机等 ，满足图书整理及操作需求。  3、运行环境：设办公区（约200平米）、仓库（约200平米）、图书整理间（约600平米），布局合理，产品分类摆放、管理有序，工作环境良好。  4、检验检测设备：检验表格等，满足检验需求。  5、资金支持：注册资金2000万元。  ●能够满足产品生产和服务需要。 |  |
| 监视和测量总则 | 9.1.1 | ●公司通过质量目标考核、内审、管理评审等对体系的有效性进行评价。  1）提供了顾客满意调查表，并进行了分析。  2）对过程产品质量进行了统计分析：分析生产总量、原材料总量、销售总量；提升效率。  3）对采购物资进行验证合格率100%。根据验收结果，证明供方提供的产品质量是稳定的.  4）通过内审中发现的不符合，确定改进措施并实施。  5）通过管理评审，提出改进措施，以便发现改进方向。 |  |
| 总则 | 10.1 | ●查公司在建立、实施管理体系中：  1、制订 8.2.2，9.3，10.2，7.5.3.各种控制程序文件；  2、通过内审、管理评审评价管理体系的符合性；  3、通过产品的监视测量评价产品的符合性；  4、通过顾客满意度调查，反馈信息，改进产品质量；  ●通过日常数据分析，采取纠正、预防措施，达到持续改进的目的。 |  |
| 持续改进 | 10.3 | ●企业策划的管理手册、程序文件等文件化信息要求要求实施、运行，并通过内审、管理评审、分析和评价、纠正和纠正措施、管理方针和管理目标等有关信息来源来实现对管理体系的持续改进，同时通过日常运行中发现的问题及时调整解决，以达到持续改进管理体系，以提升销售和服务过程质量、产品质量和组织环境绩效。  ●改进措施：继续加强员工对新版标准的学习培训，提高质量、环境、安全意识，措施已完成  ●日常监视和测量过程中发现的不合格、不符合要求相关责任部门及时制定相应的改进、纠正和纠正措施，以实现一体化管理体系的持续改进。 |  |

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：馆配部 主管领导：于海涛 陪同人员：张妙珍 | 判定 |
| 审核员：周文廷、马乔芬 审核时间：2022.1.16 |
| 审核条款：E6.1.2/8.1；Q7.1.3/7.1.4/7.1.5/8.1/8.2/8.3/8.4/8.5.1/8.5.6/8.6/8.7/9.1.2； |
| 环境因素 | E6.1.2 | ●编制了《环境因素识别与评价控制程序》CX-03，符合标准要求  ●查见《环境因素识别、评价表》，其中针对馆配部活动或工序，共识别出馆配部环境因素89项，  办公 不可回收固体废弃物办公耗材的排放 大气、土壤污染  库房管理及储存过程 吸烟引起的火灾 污染空气  电源线破引发的火灾 污染空气  废包材 固废  电消耗 能源消耗  产品搬运噪声排放 污染环境  日常垃圾 固废  。。。。。。  提供《重要环境因素识别清单》，识别重要环境因素：固废排放、潜在火灾的发生，评价准确。 |  |
| 运行控制 | E8.1 | ●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》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；  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；  办公过程产生的固废按办公室要求放到指定地点，现场查看无混放现象；  ●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。但现场查询相关方告知不全面，未见政府监管部门、合同方等相关方的告知书，已与负责人沟通，下次审核关注。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。 |  |
| 基础设施 | Q7.1.3 | 企业基础设施配置情况：  1、企业租赁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，作为企业图书、报纸、期刊、电子出版物经营地，  2、购买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4-1-302一层，作为图书整理操作间，仓库（约200平米）、图书整理间（约600平米）  3、办公主要设施：电脑、电话、一体机等，满足办公需求；  4、主要操作设备：电脑、操作台、打印机、打码机、打包机等 ，满足图书整理及操作需求。  ●设备的保养：  查《设备年度保养计划》，规定保养的计划时间。  企业基础设施的保养，主要为打码机、打包机、打印机等的维护保养，均采用日常维护的方式，无记录  电脑设备的保养、杀毒、维护，均由使用者自行维护，无记录 |  |
| 运行环境 | Q7.1.4 | ●运行环境：  1、租赁办公场所4间，200平米，作为企业办公经营场所，设有会议室，办公室等，配备空调，办公环境整洁、舒适，员工精神状态良好  2、购买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4-1-302一层，作为图书整理操作间，仓库（约200平米）、图书整理间（约600平米），卫生清洁，分类存放  ●环境控制满足需求。 |  |
| 监视与测量资源 | Q7.1.5 | 对图书的检验主要是对版本号、外观质量、印刷质量等内容的检查  对图书馆家具、体育器材检验主要检查是否与合同要求是否一致，  公司对服务质量进行检查、对顾客满意度进行调查，  以上过程的监视测量均制定了对应表格。 |  |
| 运行的策划和控制 | Q8.1 | ●企业针对目前的经营范围：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，对服务过程均进行了相应的策划，如：采购控制程序 CX-22、相关方需求和期望控制程序、 CX-19销售服务提供控制程序、CX-10 ZXWH/GL-14-2021顾客满意度计算方法、ZXWH/GL-15-2021合格供方选择、评价和重新评价准则等  ●策划了服务流程：  1、销售服务：  顾客需求-合同评审-签订合同-产品采购-发货-客户签收---客户验收。  2、图书整理：  图书订单到货-图书质检-加芯片（磁条）-条码制作-馆藏章-数据处理-书标制作-发货-客户签收-客户验收。  ●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：  中小学体育器材和场地第1部分：健身器材 GB/T 19851.1-2005  中小学体育器材和场地 第2部分：体操器材 GB/T 19851.2-2005  中小学体育器材和场地第3部分：篮球架 GB/T 19851.3-2005  中小学体育器材和场地第7部分：乒乓球台 GB/T 19851.7-2005  中小学体育器材和场地 第12部分：学生体质健康测试器材 GB/T 19851.12-2005  小学体育器材设施配备标准 JY/T 0466-2015  初中体育器材设施配备标准 现行 JY/T 0467-2015  中小学体育器材 体操垫 DB51/T 1010-2010  中小学体育器材和场地 第20部分：跳绳 GB/T 19851.20-2007  中小学体育器材和场地 第17部分：跳高架 GB/T 19851.17-2007  中小学体育器材和场地 第12部分:学生体质健康测试器材GB/T 19851.12-2005  单册图书唯一标识 CY/T 232-2020  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  纸质印刷产品印制质量检验规范 第3部分：图书期刊 GB/T 34053.3-2017  图书、报纸、期刊、音像电子出版物出版和发行统计 现行 CY/T 99-2013  中文图书标识规则 CY/T 62-2009  图书、音像制品、电子出版物营销分类法 CY/T 51-2008  图书用品设备 木制目录柜技术条件 GB/T 14530-1993  图书用品设备 阅览桌椅技术条件 GB/T 14531-2017  图书用品设备 木制书柜、图纸柜、资料柜技术条件 GB/T 14532-2017  图书用品设备 木制书架、期刊架技术条件 GB/T 14533-1993  纸质印刷产品印制质量检验规范 第5部分：报纸 GB/T 34053.5-2017  纸质印刷产品印制质量检验规范 第3部分：图书期刊 GB/T 34053.3-2017  数字期刊分类与代码 CY/T 150-2016  电子出版物外观标识 CY/T 36-2001  电子出版物 术语 GB/T 17933-2012 。  。。。。。。  ●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7.1.3条款  2、监视测量资源 见7.1.5条款；  3、运行环境控制：见7.1.4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7.1.2、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、目前外包过程：部分产品运输  6、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 |  |
| 顾客沟通 | Q8.2.1 | ●与顾客有关的过程规定了顾客要求的识别，与 顾客合同，订单的评审确认以及顾客意见的处理和顾客期望要求的传递和转化。  1、售前:向顾客提供企业及产品的宣传资料,邀请顾客上门视察,参加行业协会会议,刊登广告,建立网站,产品单片广告邮件，老客户的介绍.。  2、售中:安排人员答复顾客问询 ,详细介绍公司产品的特点,合同、订单的处理与修改时以书面方式与顾客沟通。  3、售后:指导使用，接受咨询 ,提供维修退货服务,交付后询问顾客使用感受,认真记录顾客反馈信息,不定期调查客户意见,进行顾客满意的调查。  ●目前暂无顾客投诉、申诉、抱怨处理情况。 |  |
| 与产品有关要求的确定 | Q8.2.2 | ●查公司产品销售合同  ——合同签订日期为 2021.4.13  供方：河北知行文化传播有限公司  需方：河北体育学院  产品名称：图书贴芯片转换上架、移动盘电车、手持盘点车  规格型号：电子标签：NXP意联ISO/IEC15693  技术要求：抗航、防冲突、盘点准确率等，祥见附件    ——合同签订日期为 2021.9.12  供方：河北知行文化传播有限公司  需方： 辛集市第一中学  产品名称：体育器材  规格型号：篮球架（箱式）、乒乓球台（2740\*1525\*760mm）、单杠等  技术要求：详见附件  ——合同签订日期为 2021.12.31  供方：河北知行文化传播有限公司  需方： 河北建筑工程学院  产品名称：中文图书  规格型号：自然科学类、以能源与动力工程、电子技术类、仪器仪表类  技术要求：详见附件  ——合同签订日期为 2021.10.9  供方：河北知行文化传播有限公司 合同编号：TZWH-XXX-2021  需方： 石家庄秋林书城有限公司  产品名称：电脑、扫描枪、借阅卡  规格型号：  技术要求：详见附件  ——合同签订日期为 2021.9.12  供方：河北知行文化传播有限公司  需方： 辛集市教育局  产品名称、规格型号：    另抽其他订单6份，均有双方责任、交货期、技术要求等内容 |  |
| 产品有关要求的评审及变更 | Q8.2.3  8.2.4 | ●查上述合同的评审记录，提供《合同评审表》  评审日期：评审在合同签订之前进行。符合要求。  ●评审内容包括交货期限、价格、质量要求、交付要求、法规要求、包装要求 6 项。评审结果：全部通过。  ●公司目前暂无合同更改情况。 |  |
| 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销售、整理、馆配，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 |  |
| 外部提供的过程、产品和服务的控制 | Q8.4 | ●编制了《采购控制程序》，明确了根据销售订单，编制《采购计划》。对采购计划中重要物资进行定期合格供方评价，内容包括：产品质量、交货期、价格及售后服务等内容。经由总经理确认后，纳入公司合格供方。  ●现场提供有《合格供方目录》，由总经理批准。  供方名称 产品  远望谷（宁波）文化科技有限公司 RFID电子标签、盘点车、手持盘点机  河北泰网网络科技有限公司 电脑主机、打印机、扫描仪、传真机、交换机  洛阳励耘家具有限公司 书架、期刊架、阅览桌、阅览椅、服务台、椅子  河北喜力德体育用品销售有限公司 乒乓球台、发球机、挡板、记分台、裁判椅、记分牌、  裁判装备、捡球器、兵乓球、乒乓球拍  河北金特力斯体育设施有限公司 篮球架、室外乒乓球台、乒乓球台、单杠、双杠、肋木  、足球门、肺活量测试仪、大体操垫、跳绳、三人站、接力棒、发令枪、跳高架  北京金庄玉图书有限公司 报刊、电子出版物  国家图书馆出版社有限公司 图书  石家庄德邦物流有限公司 物流服务  。。。。。。  ●查 2021年对供方的年度确认。  针对河北喜力德体育用品销售有限公司进行评价：评价内容：企业资质、供货能力、产品质量、交货期、价格、售后服务等；符合要求。评价日期：2021.1.10，继续列入公司合格供方  ●公司需求物资的采购信息由馆配部负责，通过签订书面合同、采购订单等方式向合格供方进行产品采购。  抽 2021年10月10日采购订单，河北金特力斯体育设施有限公司，合格供方，  内容包括产品名称、规格、数量、价格、备货周期等，包括有篮球架、室外乒乓球台、乒乓球台、单杠、双杠、肋木等  ●采购控制符合要求 |  |
| 生产和服务提供的控制 | Q8.5.1 | ●企业提供的资料显示生产程序：办公室、馆配部共同对客户提出的要求进行评审，确定产品的数量、质量要求、交货期限及其它要求；然后向馆配部传递交货通知，馆配部根据通知的内容，受控条件：操作规程，特殊过程使用作业指导书等。使用设备和量具，进行测量。根据订货要求，下达任务书。  ●询问馆配部负责人对图书整理过程较清楚。馆配部负责人负责协调组织货源、图书整理的各项事宜。产品检验完成后记录产品数量，通知相关人员发货。  ●产品和服务的要求：按照客户提出的要求、技术协议等组织货源、图书整理，运行过程中参考  中小学体育器材和场地第1部分：健身器材 GB/T 19851.1-2005  中小学体育器材和场地 第2部分：体操器材 GB/T 19851.2-2005  中小学体育器材和场地第3部分：篮球架 GB/T 19851.3-2005  中小学体育器材和场地第7部分：乒乓球台 GB/T 19851.7-2005  中小学体育器材和场地 第12部分：学生体质健康测试器材 GB/T 19851.12-2005  小学体育器材设施配备标准 JY/T 0466-2015  初中体育器材设施配备标准 现行 JY/T 0467-2015  中小学体育器材 体操垫 DB51/T 1010-2010  中小学体育器材和场地 第20部分：跳绳 GB/T 19851.20-2007  中小学体育器材和场地 第17部分：跳高架 GB/T 19851.17-2007  中小学体育器材和场地 第12部分:学生体质健康测试器材GB/T 19851.12-2005  单册图书唯一标识 CY/T 232-2020  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  纸质印刷产品印制质量检验规范 第3部分：图书期刊 GB/T 34053.3-2017  图书、报纸、期刊、音像电子出版物出版和发行统计 现行 CY/T 99-2013  中文图书标识规则 CY/T 62-2009  图书、音像制品、电子出版物营销分类法 CY/T 51-2008  图书用品设备 木制目录柜技术条件 GB/T 14530-1993  图书用品设备 阅览桌椅技术条件 GB/T 14531-2017  图书用品设备 木制书柜、图纸柜、资料柜技术条件 GB/T 14532-2017  图书用品设备 木制书架、期刊架技术条件 GB/T 14533-1993  纸质印刷产品印制质量检验规范 第5部分：报纸 GB/T 34053.5-2017  纸质印刷产品印制质量检验规范 第3部分：图书期刊 GB/T 34053.3-2017  数字期刊分类与代码 CY/T 150-2016  电子出版物外观标识 CY/T 36-2001  电子出版物 术语 GB/T 17933-2012 。  。。。。。。  等标准相关内容进行相关服务。  ●基础设施有：办公用房、洽谈室、图书整理用房  主要生产设备：电脑、操作台、打印机、打码机、打包机等 ，满足图书整理及操作需求  ●检测设备主要有：对图书的检验主要是对版本号、外观质量、印刷质量等内容的检查  对图书馆家具、体育器材检验主要检查是否与合同要求是否一致，  公司对服务质量进行检查、对顾客满意度进行调查，  以上过程的监视测量均制定了对应表格  ●过程控制：  --产品销售过程的控制  1、馆配部获取销售信息（邀请招标、公开招标等），参与投标，在制定标书和签订合同前对客户要求进行评审，确认可以满足行业有关法律、法规要求和公司规定及客户要求时，递交投标书和签订合同，根据销售合同要求和相关的法律法规和相关标准为客户提供产品或服务。  2、产品销售流程：  顾客需求-合同评审-签订合同-产品采购-发货-客户签收---客户验收确定了销售服务为需确认过程  3、监视测量资源：公司针对产品和服务的特点编制有职能分配与部门职责、《销售管理制度》《销售过程检验规范》及客户提供产品检验规范等作业规范。  通过日常顾客满意度调查表等形式对销售服务过程进行监测。具体 见8.6条款抽样。  4、接收准则：识别了规范和接收和放行准则：产品销售过程符合《合同法》等国家法律法规要求、与销售产品相关标准、合同要求等接收准则。  于部长介绍：馆配部根据订单要求，组织货源或进行图书整理，相关责任人员负责和客户协调产品的交货事宜。  抽合同，均保存完好，符合要求。  5、现场查看产品销售情况：  1）办公场所清洁卫生，独立办公  2）配备有台式电脑、笔记本、传真机等日常办公设备，设备运行良好。  3）销售人员均大学毕业，且培训合格并有多年工作经验的人员，符合要求。  4）体育用品的销售，一般是根据合同要求，进行采购，检验合格后直接送客户处，无库存销售  5）办公器材、办公家具等的销售过程同上  6）纸质图书类，有整理需求的，进行图书整理，整理好后，送交客户，无整理需求的，版本、印刷质量等检验合格后，直接送客户处  7）电子图书的销售见后面的审核  6、识别了需要确认的过程为销售服务，提供《特殊过程确认表》，对销售人员进行了，所销售产品专业知识  和销售技能的培训并考核，对销售设施（电话、网络、交通工具等）进行了规定和确认，  销售过程的确认，符合要求  7、产品需经检验合格后方可交付给客户，产品交付后，严格遵守销售合同中的各项承诺，尽量避免客户的抱怨和投诉。  8、自体系建立以来无合同更改情况  销售人员称每次发货前要同客户说明发货产品，发货数量、到货日期，防止货物发送错误  --图书整理过程控制  1、于部长介绍：在中标和签订合同后，馆配部根据合同要求组织货源，货到后进行图书整理  2、图书整理的流程：图书订单到货-图书质检-加芯片（磁条）-条码制作-馆藏章-数据处理-书标制作-发货-客户签收-客户验收  3、图书整理过程：  1）进货检验：主要是检验图书版本与订单是否相符，印刷质量、是否是正版（通常出版社直接采购），数量是否正确等，检验无误后，进行图书整理  2）图书整理内容一般包括：加芯片（磁条）、条码制作、馆藏章、数据处理、书标制作  4、现场查看图书整理过程及运行状况  A加芯片（磁条）  B书标制作    芯片 贴书标 书标  C盖馆藏章  D贴条码    贴条码 盖馆藏章  E数据处理：主要是对芯片的数据处理，将图书的版本、目录等概况输入到芯片，  F打印图书整理清单：    配备了图书整理间、整理平台、打包机、手动推车等图书整理所需设施  图书整理间光线充足，排风设施正常运转，整理间面积600平米  人员：均经过相关培训，穿戴整齐，精神状态良好    图书整理间 打包机  产品的过程控制符合要求  ●人员，经过培训合格后上岗, 均有5年工作经验,  ●以上过程根据客户技术要求以及相应的国家标准、行业标准、企业标准等资料；进行产品质量控制。  ●质量控制程序：原材料进厂检验合格后投入使用、工序不合格不转序、所有工作没有完成前不交付、交付后发现的不合格包换。 |  |
| 更改控制 | Q8.5.6 | ●企业目前主要从事图书、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，生产/服务流程未发生变化。  根据企业提供的作业指导书、操作规程和生产记录、检验记录、合同评审记录等形成文件的信息来看未发生更改。  ●若产品/服务发生变更，由办公室、馆配部填写相应的记录，由办公室、馆配部领导进行评审，并下发至生产和检验。馆配部存档。 |  |
| 产品和服务的放行 | Q8.6 | ●编制了《采购流程与制度》，《监视、测量、分析和评价控制程序》包括每种产品进货检验项目及过程检验和出厂检验等 。  ●收集了产品的相关检验要求包括：客户要求、所销售产品有关的国家标准、行业标准：  中小学体育器材和场地第1部分：健身器材 GB/T 19851.1-2005  中小学体育器材和场地 第2部分：体操器材 GB/T 19851.2-2005  中小学体育器材和场地第3部分：篮球架 GB/T 19851.3-2005  中小学体育器材和场地第7部分：乒乓球台 GB/T 19851.7-2005  中小学体育器材和场地 第12部分：学生体质健康测试器材 GB/T 19851.12-2005  小学体育器材设施配备标准 JY/T 0466-2015  初中体育器材设施配备标准 现行 JY/T 0467-2015  中小学体育器材 体操垫 DB51/T 1010-2010  中小学体育器材和场地 第20部分：跳绳 GB/T 19851.20-2007  中小学体育器材和场地 第17部分：跳高架 GB/T 19851.17-2007  中小学体育器材和场地 第12部分:学生体质健康测试器材GB/T 19851.12-2005  单册图书唯一标识 CY/T 232-2020  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  纸质印刷产品印制质量检验规范 第3部分：图书期刊 GB/T 34053.3-2017  图书、报纸、期刊、音像电子出版物出版和发行统计 现行 CY/T 99-2013  中文图书标识规则 CY/T 62-2009  图书、音像制品、电子出版物营销分类法 CY/T 51-2008  图书用品设备 木制目录柜技术条件 GB/T 14530-1993  图书用品设备 阅览桌椅技术条件 GB/T 14531-2017  图书用品设备 木制书柜、图纸柜、资料柜技术条件 GB/T 14532-2017  图书用品设备 木制书架、期刊架技术条件 GB/T 14533-1993  纸质印刷产品印制质量检验规范 第5部分：报纸 GB/T 34053.5-2017  纸质印刷产品印制质量检验规范 第3部分：图书期刊 GB/T 34053.3-2017  数字期刊分类与代码 CY/T 150-2016  电子出版物外观标识 CY/T 36-2001  电子出版物 术语 GB/T 17933-2012 。  ●提供产品进货验证记录：记录了进货情况及检验情况。  ——查：2021年11月 18日 采购清单检验记录  产品名称：河北建筑工程学院中文图书  合同要求：自然科学类、以能源与动力工程、电子技术类、仪器仪表类  检验项目： 版本、进货数量、精装本（简装本）、出版社等  验证结果：合格 验证人：于海涛 2021.11.18  ——查：2021年6月12日  产品名称：图书贴芯片转换上架、移动盘电车、手持盘点车  技术要求：支持蓝牙设备、防冲突性、工作频率：13.56MHz、10CM左右不产生误读、配备2个USB接口、阅读器阅读范围半径：0-50mm、良好的读取性能等  检验方式：现场实操  验证结果：合格 验证人：于海涛2021.6.15  ——查：2021年10月 20日  产品名称： 体育器材，单杠、乒乓球台等共计20余项  技术要求：    检验方式： 按照合同要求进行检验、收集送货单、出厂检验报告、核对数量、规格等  验证结果：合格 验证人：于海涛 2021.10.20  另抽其他采购验证记录20余份，均按合同要求进行检验和控制，填写入库单，采购过程控制符合要求  ......  ●过程检验/出厂检验：过程检验/出厂检验，均体现在8.5.1条款的审核中，不在赘述  另每月对服务人员的服务质量进行考核，查看2021.12考核记录，被考核人：王伟玲、董磊、王秀敬、李冰、耿丽丽等，结果：优，考核人：于海涛  ●企业的检验过程控制符合要求 |  |
| 不合格输出的控制 | Q8.7 | 编制《不合格品控制程序》，其规定了不合格品的识别、隔离、标识、评审及处置方面的要求。  在产品进货检验中出现的不合格可进行退货处理，在产品交付后出现不合格可进行换货或退货处理。  目前没有发生不合格的情况。  经查，符合要求。 |  |

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 主管领导：黄英庆 陪同人员：张妙珍 | 判定 |
| 审核员：周文廷、马乔芬 审核时间：2022年1月15日 |
| 审核条款：Q7.1.2/7.1.6/7.5/9.1.3；E/6.1.2/6.1.3/8.1/9.1.1/9.1.2 |
| 人员 | Q7.1.2 | 企业目前在职员工25人，包括管理人员6人、办公人员、业务人员、生产人员、检验人员等，职工队伍相对稳定. | Y |
| 企业知识管理方法、措施及效果 | Q7.1.6 | ●办公室负责公司知识管理的协调工作、无形资产的管理、信息系统的建设与管理以及公司所有制度文件和资料的管理和控制工作并对内、外部知识进行确定、维护、发放与管理。  ●已识别的公司内部知识包括：企业管理知识，成功经验总结，失败教训案例，培训心得体会。主要有：人员的工作经历、经验、操作技能等。  ●外部知识包括：外来资料、市场信息，学术交流，专业会议，从顾客或外部供方出收集来的知识等。查外来文件清单，主要有：中华人民共和国产品质量法 2018年、中华人民共和国标准化法 2018年、中华人民共和国安全生产法 2021年、民法典 2021年、及所经营产品所涉及的标准、规范  单册图书唯一标识 CY/T 232-2020  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  纸质印刷产品印制质量检验规范 第3部分：图书期刊 GB/T 34053.3-2017  图书、报纸、期刊、音像电子出版物出版和发行统计 现行 CY/T 99-2013  中文图书标识规则 CY/T 62-2009  图书、音像制品、电子出版物营销分类法 CY/T 51-2008  图书用品设备 木制目录柜技术条件 GB/T 14530-1993  图书用品设备 阅览桌椅技术条件 GB/T 14531-2017  图书用品设备 木制书柜、图纸柜、资料柜技术条件 GB/T 14532-2017  图书用品设备 木制书架、期刊架技术条件 GB/T 14533-1993  纸质印刷产品印制质量检验规范 第5部分：报纸 GB/T 34053.5-2017  纸质印刷产品印制质量检验规范 第3部分：图书期刊 GB/T 34053.3-2017  数字期刊分类与代码 CY/T 150-2016  电子出版物外观标识 CY/T 36-2001  电子出版物 术语 GB/T 17933-2012  ●已制定培训计划组织学习相关知识，并按要求不断更新。  查外来文件清单：提供的“外来文件清单”中的“图书用品设备 木制书架、期刊架技术条件”不是现行有效版本 | N |
| 成文信息总则 | Q7.5.1 | ●策划了公司管理体系文件，包括以下层次：  1.质量手册**QEO/ZXWH-SC-2021** A/0版，2021年1月5日发表实施（含管理方针、目标）  2.程序文件**QEO/ZXWH-CX-2021**版，2021年1月5日发表实施，含23个文件，包括标准要求的程序.  3.管理、作业文件汇编，含岗位人员任职要求、质量目标统计分析考核办法、公司设施管理规定等。  4.体系运行所需要的记录  ●成文信息管理目前基本满足要求。 | Y |
| 创建和更新 | Q7.5.2 | ●查文件编制及更新要求：  1、查质量手册：内容包括：标题、编制人员、日期，文件编号等；  2、查工艺文件：文件清晰，有相关人员签字、审批手续齐全完整。 | Y |
| 成文信息的记录和控制 | Q7.5.3  7.5.4 | ●编制《成文信息控制程序》，内容基本符合标准要求。  ●查有“受控文件清单”、“外来文件清单”，包含有质量手册、管理制度汇编、作业指导书等；  ●外来文件：对外来文件进行了识别收集，现场提供有《外来文件清单》包括  单册图书唯一标识 CY/T 232-2020  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  纸质印刷产品印制质量检验规范 第3部分：图书期刊 GB/T 34053.3-2017  图书、报纸、期刊、音像电子出版物出版和发行统计 现行 CY/T 99-2013  中文图书标识规则 CY/T 62-2009  图书、音像制品、电子出版物营销分类法 CY/T 51-2008  图书用品设备 木制目录柜技术条件 GB/T 14530-1993  图书用品设备 阅览桌椅技术条件 GB/T 14531-2017  图书用品设备 木制书柜、图纸柜、资料柜技术条件 GB/T 14532-2017  图书用品设备 木制书架、期刊架技术条件 GB/T 14533-1993  纸质印刷产品印制质量检验规范 第5部分：报纸 GB/T 34053.5-2017  纸质印刷产品印制质量检验规范 第3部分：图书期刊 GB/T 34053.3-2017  数字期刊分类与代码 CY/T 150-2016  电子出版物外观标识 CY/T 36-2001  ●提供“质量记录清单”，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。 | Y |
| 分析与评价 | Q9.1.3 | ●查通过体系运行进行监视和测量结果的分析评价：  1、产品的符合性：通过进货检验、工序检验、成品检验及不合格品的控制达到产品的符合性；  2、顾客满意程度：每年对客户进行一次顾客满意度调查，经统计2021年度顾客满意度达到99%，达到了预期目标；  3、供应商绩效：每月统计供应商交付绩效，从产品数量、交货期、价格、售后服务等方面进行评价。  4、质量管理绩效和有效性：对员工：每月进行工时定额考核，奖惩分明；对公司：a.遵章守法，严格执行客户提供的样品/图纸要求，不断提升，赢得市场，赢得效益；b.通过内审、管评，不断改进完善管理体系运行；  5、针对识别出的风险和机遇采取了相应的措施；优选供应商，加强质量管理、拓展销售渠道，此项措施正在组织实施中。  6、管理体系改进的需求：通过体系运行，产品的符合性、内审、管评的有效性及企业持续改进，不断完善各项软硬件环境，提高产品质量，满足客户需求。  ●综上所述，基本符合标准要求。 |  |
| 环境因素 | E6.1.2 | ●编制了《环境因素识别与评价控制程序》CX-03，符合标准要求  ●查见《环境因素识别、评价表》，其中针对日常办公、电脑使用、打印机使用等各项活动或工序，共识别出本部门环境因素71项，提供《重要环境因素识别清单》，识别重要环境因素：固废排放、潜在火灾的发生，评价准确。 |  |
| 合规义务 | E6.1.3 | ●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/T24001-2016《环境管理体系 要求及使用指南》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不是现场有效版本。 | N |
| 运行控制 | E8.1 | ●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11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；  提供了《环境健康安全投入明细》，包括人员保险，消防设施，教育培训费，防疫物资等，共计26000元整。  在进行服务过程中按照法律法规、标准、客户的要求，充分考虑环境因素方面的控制措施。  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。 |  |
| 绩效的监视和测量 | E9.1.1 | ●与黄主任沟通，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《安全、环境检查记录》，内容包括：部门、检查依据、检查内容、现场检查记录、检查人、检查日期、检查结果。抽2021年9月15日、12月15日检查记录，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：消防设施状况、传染病防治情况、消杀情况、防护用品使用情况等。对发现的问题提出整改要求，责任部门整改。  ●环境绩效监测：  环境目标指标：已完成  办公室产生的生活废水、排入城市管网；  查有《一般废弃物处置记录》，一般固废（废纸张等），按规定收集，变卖给废品收购站；  废弃的防疫物资设置了专门的垃圾桶进行处理；  自体系以来没有发生过环境污染事故。 |  |
| 合规性评价 | E9.1.2 | ●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《环境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。 |  |

说明：不符合标注N