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：洪文 陪同人员：徐晶  | 判定 |
| 审核员：杨园 审核时间：2022.5.13日上午 |
| 审核条款：QEO:4.1/4.2/4.3/4.4/5.1/5.2/5.3/5.4/6.1/6.2/7.1.1/7.4/9.3/10.1/10.3 Q 6.3 |
| 理解组织及其环境 | QEO4.1 | ●现场查看了企业的营业执照，无变化；有效期：2010-12-07至2030-12-06；经营地址：河北省石家庄市行唐县经济开发区玉晶路路西家具园内，主营办公家具的生产及销售，有稳定的市场。●内部因素和外部因素：编制了《组织环境与相关方要求管理程序》，公司根据自身实际进行内外部环境因素的识别、分析，确定与公司宗旨、目标和战略方向相关并影响其实现职业健康安全预期结果的各种内部、外部问题或因素。将内部、外部问题或因素的分析结果，作为建立管理体系考虑的因素。评审内容包含内外部因素，因素影响或要求的满足情况，评审结果及是否需要采取措施。 查见《组织内外部环境要素识别表》，编制：苏志永，审批：洪文，2021.8.10，识别的外部环境主要有：政治环境、法律、经济环境、社会文化环境、技术环境、自然环境、竞争力等方面； 识别的内部环境主要有：企业文化、公司价值观、知识积累、绩效、财务因素、资源因素、人力因素等方面； 洪总介绍，目前全市规模较大的同行业企业较多，产品价格、市场份额等均不占优势，市场竞争压力很大；此外，企业整体素质、管理水平有待进一步提高，需通过加强人员培训，提高企业整体素质，增强企业活力。同时近两年新冠肺炎疫情不断反复，业务量相对减少，对企业都造成了一定影响。洪总介绍，公司每年定期对这些内外部因素进行监视和评审，方式主要有：网站获取、顾客沟通（总结、会议、培训等形式）及内部沟通总结等方式。 | Y |
| 理解相关方的需求和期望 | cO4.2  | ●查见编制了《管理手册》、《组织环境与相关方要求管理程序》，由办公室每年确定与质量、环境和职业健康安全管理体系有关的相关方，编制了《相关方的需求和期望》，评审了相关方的需求及监视指标，识别了相关方：供应商、员工、公司客户、审核机构、政府机构、临近单位、公司、住户、供电局等；——抽供应商期望：长期合作，双赢；进料合格率高；及时付款；制定了应对措施和检测指标：采购合格率，年度绩效考核；结果评价：以满足——抽客户期望：按时交货；价格合理；产品质量满足要求；出现问题及时响应；监视指标：顾客满意度；——抽政府监管机构：安全经营，无安全事故；符合地方法规；监视指标：合规性评价；另查其他相关方评审了其需求，建立了检测指标，符合要求。制定了《相关方施加影响管理程序》，用于对相关方施加影响和管理。有施加影响相关方一览表及相关方告知书。目前企业未发生处罚、相关方投诉事件。 | Y |
| 确定管理体系的范围 | QEO4.3 | ●查见公司《管理手册》SG/QES/SC-2020，版本A/0,发布实施时间：2020年8月10日。确定了管理体系的范围及边界。●公司认证的范围无变更：Q：办公家具的生产及销售E：办公家具的生产及销售所涉及场所的相关环境管理活动O：办公家具的生产及销售所涉及场所的相关职业健康安全管理活动；经营地址（同审核现场）：河北省石家庄市行唐县经济开发区玉晶路路西家具园内，无变更。在确定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，考率了与公司的宗旨和战略方向一致。符合标准要求。 | Y |
| 管理体系及其过程 | QEO4.4  | ●本公司按照 GB/T19001-2016、 GB/T24001-2016和GB/T45001-2020等标准的要求，识别了经营各环节的过程及其相互作用，建立了质量/环境/职业健康安全管理体系,并形成文件，本公司全体员工将有效地贯彻执行并持续改进其有效性。管理体系及其过程：公司于2020年对质量/环境/职业健康安全管理体系进行策划，识别了各个过程、环境因素、危险源等，编制了管理手册、程序文件、三级作业文件及记录，于2020年8月10日发布并实施。经过近半年的运行，管理体系运行正常。●无外包过程 | Y |
| 领导作用和承诺 | QEO5.1 | ●公司最高管理者通过以下活动证实其对质量环境职业健康安全管理体系的领导作用和承诺：制定方针和目标，建立培训系统，建立合理的组织结构，建立有效的沟通渠道，创造良好的氛围，推动改进，对管理体系有效性承担责任等方面；与总经理洪文沟通，有较强的管意识，能说出自己对于体系的领导作用和承诺，回答基本正确。公司最高管理者组织相关部门制订发展规划、管理承诺、管理方针及管理目标，始终致力于顾客满意，提高员工队伍整体素质。 | Y |
| 管理方针 | QEO5.2 | 查见《管理手册》SG/QES/SC-2020，制定了企业的环境、安全管理方针：质量：顾客满意，质量第一环境：遵守法规，预防污染安全：遵守法规，安全第一公司的管理方针记录在《管理手册》SG/QES/SC-2020中，并在组织内部得到广泛的宣传、沟通。方针是管理层共同研究决定的，结合了公司服务特点和目前的实际状况。方针初步制定后，由公司员工进行讨论，在公司管理体系文件的发布会上，对管理方针和目标进行了讲解，使全体员工能够理解。同时，通过贯标培训、文件下发，内部理解，实施过程中，始终强调方针的意义的内涵。管理方针通过签订安全协议、相关方告知、合同等方式向相关方提供。经2021年12月16日召开的管理评审会议评价，管理方针适应其宗旨和环境并支持其长远战略方向；为制定管理目标提供框架；包括满足适用要求的承诺和持续改进质量管理体系的承诺。方针基本能够满足标准的要求。基本符合要求。 | Y |
| 组织的岗位、职责和权限 | QEO5.3 | ●为了有效的实施质量、环境、职业健康安全管理，本公司确定了公司结构：——公司总经理、体系负责人为公司的管理层。——公司设置管理部门如下：办公室、生产部、质检部、业务部、财务部。●《管理手册》规定了各级各岗位人员职责、权限和相互关系，并在公司内对各级员工进行了必要的传达；制定了《岗位任职要求》，规定了各岗位职责及权限，对本公司各主要岗位职责权限进行了确定。●具体岗位职责及权限见各部门审核记录。 | Y |
| 应对风险和机遇的措施 | Q6.1EO6.1.1 | 查企业编制了《风险和机遇的应对措施控制程序》，见《风险和机遇评估分析表》，针对公司现状，企业对各部门不同过程的风险及公共风险进行了识别并制定了对应的管理措施，规定了执行部门和实施时间，——抽产品供应，存在风险：主要产品受外界影响价格存在一定起伏，导致成本增加，产品原料供应不及时，供应商在提供产品过程中产生不良环境影响；制定应对措施：建立产品保障制度，确定合格供应商，与供应商建立长期合作关系，严格把关产品质量；根据市场价格波动，控制采购；与供应商进行交流，在供货方面保证质量和价格；执行部门：业务部，每年对供应商进行一次评价；另抽其他如主管部门监督检查风险，社会关系，基础设施，人员流动，财务风险，法律法规遵守方面等，均对风险进行了评价，制定了对应的控制措施，与执行部门和考核时限。洪总介绍，对机遇也进行了识别：1. 企业取得了“环境标志产品认证”，资质的全面和管理的成熟可以更好地遴选人才，开拓市场；

2、良好的采购控制可以帮助节省成本、提高采购效率3、有效的控制合同和监管，建立更为牢固的客户忠诚度，提升客户满意度，加强商务合作。提高客户转介绍机会。4、正常的纳税、提高社会信用度。相关措施由责任部门负责人进行跟踪实施和验证，查验均按要求执行。风险和机遇已提交至管理评审。基本符合要求。 | Y |
| 环境因素、危险源 | EO6.1.2 | 仍执行《[环境因素的识别和评价控制程序](#_Toc152476257)》及《危险源辨识、风险评价及控制策划程序》。查见《环境因素辨识评价一览表》及《危险源辨识和风险评价登记表》，分别对办公区和生产部所涉及的环境因素和危险源进行了辨识和登记，编制了《重要环境因素清单》及《不可接受风险清单》，并评价出的重要环境因素为废气的排放、固体废弃物排放、噪声排放、火灾的发生。不可接受风险为火灾、触电、废气伤害、机械伤害、噪声伤害。评价基本准确，详见各部门相关条款审核记录。 | Y |
| 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《法律法规与其他要求控制程序》《合规性评价控制程序》，规定法律、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。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；提供公司适用的法律法规及要求清单：中华人民共和国产品质量法 中华人民共和国劳动法中华人民共和国交通安全法中华人民共和国职业病防治法中华人民共和国安全生产法中华人民共和国民法典工商保险条例中华人民共和国环境影响评价法河北省消防条例中华人民共和国大气污染防治法。。。。。。法律法规及其他要求在办公室存档一份，并已电子版的形式发到各部门电脑上。定期在网上查看法规的更新情况，目前均为最新版本。 | Y |
| 策划措施 | EO6.1.4 | 组织管理层策划关于开展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、法律法规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。 | Y |
| 目标 | QEO6.2 | ●查《管理手册》明确了公司的管理目标：1、顾客满意度≥85分;2、成品一次交验合格率≥98%3、及时交付率100%;5、火灾事故为0;6、固废分类回收率100%;7、噪声、废气达标排放8、人身伤害事故为0为确保以上目标的实现，制定了《目标指标和管理方案控制程序》及《环境保护目标责任制》等制度，并对目标进行了分解，建立了各部门的分目标，提供了《2021-2022年度目标分解一览表》，定期对目标进行考核。针对重要环境因素和不可接受风险，制定了目标指标管理方案并定期考核，提供了《环境/职业健康安全目标管理方案检查表》，截至审核，各部门均完成了设定的目标。详细情况见各部门审核记录。 | Y |
| 变更的策划 | Q6.3 | ●制定并执行《组织变更管理控制程序》。公司于2020年8月份建立质量管理体系以来，为使公司质量管理体系有效运行，并持续改进，各部门按质量管理体系文件中的规定贯彻实施，文件中的规定与实际运作应保持一致。随着质量管理体系的变化，质量方针、目标的变化，定期评审及时修订质量管理体系文件，确保其有效性、充分性和适宜性。质量管理体系建立后，不断完善，持续改进，提高有效性和效率。公司自运行以来没有发生变更。 | Y |
| 沟通、员工协商和参与 | QEO7.4O5.4 | ●查企业制定了《信息交流、协商与沟通控制程序》，企业主要通过以下措施实施内部、外部的信息交流和信息沟通：内部沟通：通过各种列会传达、通报质量管理情况（如生产例会、经营会议等)；各部门内部会议等；内部文件的学习和传递；公司宣传栏等方式。外部沟通：通过电话、微信、邮箱与供方沟通采购产品信息，产品质量和交货信息等；与顾客沟通新产品设计开发信息、产品质量、交付情况和服务方面等；与当地政府主管部门进行交流沟通。内外部信息交流/沟通方式可行、有效。提供了《信息交流记录》，部分内外部沟通重要事情进行了登记，公司沟通机制已经建立，基本有效。尚未发生因交流、沟通不畅而导致体系运行受阻现象影响。经全体员工大会选举，并公司任命孙军峰同志为公司安全事务代表，代表全体员工直接向总经理反映职业健康安全方面的相关情况，反映员工的意见。负责内部员工职业健康安全信息的交流与沟通，参与公司管理方针和管理目标的制定，参与安全事故的处理，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。参与环境因素、危险源的辨识。员工的劳保用品得到合理配备并及时发放；每年为一线岗位人员体检一次；员工保险得到按时交纳等。现有的沟通渠道和方法能满足要求。审核中未发现因沟通不利不及时而造成（影响）某项工作不能正常运行的情况。 | Y |
| 资源 | QEO7.1 | ●公司确定并提供为建立、实施、保持和持续改进职业健康安全管理体系所需的资源。●人力资源：目前职工人数25人。有本公司的销售网络和稳定的市场。与徐晶沟通，人力招聘、新员工上岗培训由办公室和生产部负责，人员比较稳定。基础设施：现场巡视，企业位于行唐县经济开发区玉晶路路西家具园内，总占地面积约19865㎡，有车间2栋，三层办公楼一栋，整体环境良好，干净整洁。现场查看办公设施主要是电脑、打印机、开票机、电话等，满足工作需要。办公区楼道内配有灭火器和消防栓，现场查看均在有效期内。车间配置了所需的生产设备设施和环保设施并定期维护，提供了设备清单和维护保养记录，主要生产设备：电脑裁板锯、冷压机、推台锯、全自动封边机、异性封边机、三排多轴钻、多功能开孔钻、串孔异型钻机、高速镂铣机、风机、空气压缩机、喷漆房；环保设备：有布袋除尘器，水帘处理系统，光催化氧化，排气筒，工人配置了劳保服和防护手套，提供了《劳保用品发放记录》，车间各工种：下料工、封边工、组装工、包装工等，每月定期发放工作服，防尘口罩，耳塞。每月为车间和办公室人员均发放了测温仪、口罩、手套、和消杀用品。水电供应由办公室负责。各部门负责保持各自部门的环境卫生和安全控制。各种废弃物的分类处置，办公室负责监督检查。每个员工都有责任创造和谐、舒适的工作环境。 | Y |
| 管理评审 | QEO9.3 | ●执行《管理评审控制程序》，按程序要求进行管理评审，每年至少一次，总经理主持。查最近一次管理评审，提供了管理评审计划、会议签到表、质量环境职业健康安全管理体系运行报告、各部门的汇报材料、管理评审报告、改进计划1.查《管理评审计划》，明确了管理评审目的、准则、参加评审的人员、评审的内容和各部门需准备的评审材料。2.实际执行：于2021年12月16日在公司会议室由总经理和管代召开主持了管理评审。提供了管理评审会议签到表、2021年管理评审会议记录、管理者代表做的管理体系运行情况报告及各部门领导所做的本部门体系运行工作汇报。现场询问徐晶，参加了管理评审会议。查管理评审输入材料包括：内部审核及合规性评价、法律法规遵守情况；顾客反馈，相关方交流，包括抱怨；服务的符合性，过程、环境和职业健康安全绩效；目标指标的实现程度；纠正和预防措施的情况等方面，管理评审输入较全面。3.查《管理评审报告》，评审结论： 公司质量、环境、职业健康安全管理体系是持续适宜的、充分的和有效的。4.查《管理评审改进措施记录》，改进决定：进一步加强公司员工对体系文件的学习。针对管理评审提出的改进意见，制定了《管理评审改进措施及验证表》，组织了培训，提供了《培训记录表》，管理评审提出的改进措施已培训完成，目前已实施完成。 | Y |
| 持续改进 | QEO10.1 | ●企业通过建立管理方针、管理目标，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。●企业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 |
| 预防和纠正措施 | QEO10.3 | ●企业管理体系按策划的管理手册、程序文件等文件化信息要求实施、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的目的，以提升职业健康安全管理体系绩效。●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，以实现管理体系的持续改进。 | Y |
| 暂停恢复 |  | 由于疫情原因未能及时接受监督审核造成暂停，目前已接受了监督审核，暂停原因已消除，同意恢复资格。 |  |
|  |  | 上次审核问题验证/投诉或事故/ 政府主管部门抽查情况 被投诉情况/事故：无证书使用情况：目前主要对客户展示，未违规使用。政府主管部门抽查情况：无上次审核发现的不符合项发生在生产部，GB/T24001-2016 8.1条款和GB/T45001-2020 8.1条款，相关责任部门对其进行了原因分析，制定并采取了纠正及纠正措施，本次审核未发生类似问题，采取的纠正措施有效。 |  |

注：不符合标注“N”

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 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：徐晶 陪同人员：樊慧倩 | 判定 |
| 审核员：杨园 审核时间：2022年05月13日 下午 |
| 审核条款：Q5.3/6.2/7.1.2/7.2/7.3/9.1.1/9.1.3/9.2/10.2EO5.3/6.2/7.2/7.3/9.2/10.2； |
| 岗位职责、权限 | QEO5.3 | ●办公室部门负责人：徐晶询问其职责权限：主要负责公司文件的控制，即文件的编制、收发、归档等管理工作。负责公司人力资源及教育培训工作。负责组织内审和管理评审工作，对不合格采取纠正和预防措施；负责组织辨识和评价公司的环境因素、危险源，对办公区的环境因素、危险源进行控制管理方面的工作等。职责明确，回答基本完整。●职责明确，回答基本完整。 | Y |
| 目标 | QEO6.2 | ●查见《管理手册》制定了公司的管理目标，为确保实现三体系管理目标，对目标进行了分解，查见《2021-2022年度目标分解一览表》： 办公室部门目标： 考核情况文件受控率100%； 100%培训计划完成率95%； 100%固废分类回收率100%； 100%火灾事故为0； 0查2021年5月至2022年4月目标考核情况，目标已全部实现。●抽查管理方案情况，编制了《环境、职业健康目标管理方案》：——环境目标指标：固废分类回收率100% 管理方案：1）建立并完善环境管理制度，将目标与责任分解落实，并对目标的实现100%情况进行监督检查。(2）对工作人员进行教育培训，增强员工的环保意识和技术水平。(3）购备垃圾箱，及时回收，分类堆放。(4）与供应商或厂家联系，力争使废物能再生或重新利用。费用：1000元，起止时间：2021.1-2022.3月 责任部门：各部门——安全目标、指标：火灾事故为0管理方案：(1）对公司人员进行教育培训，增强员工的消防安全、环保意识。(2）配备足够的消防器具。(3）定期检查电器设备的使用及老化情况。(4）建立应急预案并定期演练。费用：1000元 起止时间：2021.1-2022.3月 责任部门：各部门每季度组织一次对目标、指标管理方案进行程度、完成情况的考核，提供《环境、职业健康目标管理方案检查表》，2021年3、4季度和2022年第一季度的目标、指标管理方案完成情况考核，达到了阶段性的目标要求。制定的指标和管理方案基本可行。 | Y |
| 人员、能力、意识 | Q7.1.2QEO7.2QEO7.3 | ●企业目前在职员工25人，给各部门配备了所需人员：行政办公人员、采购人员、质检人员、销售、生产人员、内审员，新进员工已制定岗前培训计划。●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。--抽质检部部长岗位，符合规定。查内审员经培训考核合格上岗。查对公司目前人员的评价记录，也经过管理评审，确认目前人员能满足岗位要求。主要对关键工序、特殊工序、操作人员以及公司各级管理人员等进行了评价。提供了《员工能力确认记录》，抽苏志永，孙玉军，于慧娟，雷亚楠等确认记录，从业务和技术能力，管理能力，责任意识，环保意识，安全意识等方面进行了评价，结论：能够胜任该岗位。●提供“2021年度培训计划”，各项培训共计9项，覆盖标准、体系文件、内审员培训、设备操作规范、产品检验等方面，提供了培训记录，2021年度培训计划已全部完成提供了“2022年度培训计划”，包含法律法规学习，安全教育培训等方面共计9项。——抽2022.4.14培训题目：标准培训，培训内容包括质量、环境、职业健康标准培训，培训对象：管理人员，培训评价：培训效果良好。——抽2021.10.22培训题目：产品检验规范，培训内容包括：产品标准及检验规范，有考核方式和成绩、培训有效性评价。培训有效。——抽2021.4.20培训题目：内审员培训，培训内容包括内审知识，内审技巧，内审计划，检查表，内审报告的编制等方面，，有考核方式和成绩、培训有效性评价。培训有效。另抽其他培训项目：内审员培训，安全操作规程等，均进行了考核，符合要求●编制并执行《培训、意识和能力控制程序》，通过下发文件、能力提升培训、会议传达、口头传达等方式使公司控制范围内开展工作的人员知晓管理方针及相关的质量目标、对管理体系有效性的贡献，包括改进绩效的益处；以及不符合管理体系要求可能引发的后果。确保公司内所有部门和每一个人都知晓各自应承担的相关责任，每一位员工清楚自己所做的每一项工作可能产生的负面影响、以及降低这些影响的控制措施和目标/指标，并在绩效考核的约束氛围中自觉实施。 | Y |
| 监视、测量分析和评价总则 | Q9.1.1 | ●编制了《绩效测量、数据分析控制程序》，通过以下几种方式对运行过程绩效进行监视和测量：该公司对管理体系过程进行监视和测量的方法包括：内审、管理评审、目标考核、过程的监视和测量检查等。内审、管理评审、目标考核详见9.2/9.3/6.2的审核记录.每季度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《管理体系运行检查和监督记录》，内容包括：部门、检查内容、检查结果、检查人、检查日期。抽2021年8月份--2022年3月份检查情况，均符合要求。 | 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：通过进货验收及不合格品的控制达到产品的符合性；2、顾客满意度调查：查见《顾客满意度调查报告》，2021年11月18日进行了顾客满意度调查，顾客满意度达到93分，达到了预期目标；3、质量管理绩效和有效性；4、员工制定了绩效考核制度；通过内审和管理评审，不断改进完善质量管理体系运行；员工每年进行岗位职责评定；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。管理体系改进的需求：增加管理体系标准和管理体系手册的培训。●综上所述，基本符合标准要求。 | Y |
| 内部审核 | QEO9.2 | ●仍执行《内部审核控制程序》，对内部审核方案策划规定：内审每年进行一次，按部门/过程审核。管代介绍内审的安排和做法，与程序文件“内部审核程序”相符。●查内审：提供了《年度内审计划》，计划明确了审核的目的，审核范围和准则，审核方法，组长组成员：苏志永，孙玉军，计划涉及了所有部门及相关过程。提供了《内部审核计划》，计划编制合理，无漏条款现象。实际执行：2021年11月15-16日组织实施了内审，提供了内审会议签到及记录，记录了会议主要内容。查审核记录《内部审核检查表》，审核内容基本符合规定。提供了《内部审核报告》，对内审做了总结，体系运行情况总结及有效性结论:1、我公司的质量、环境、职业健康安全管理体系运行是基本有效的。2、公司建立的管理体系文件基本符合GB/T19001 2016、GB/T24001-2016 GB/T45001:2020 标准要求。本次内审提出不符合项1项，查见《内部审核不合格报告》，不符合分布在业务，不符合事实：顾客满意度未能提供；纠正措施：1.对相关人员批评教育并组织相关人员认真学习标准条款以及相关程序文件；2.立即对顾客进行调查并保留记录；纠正措施已实施。验证人：苏志永，2021.11.18内审员经过了任命和培训，提供了内审员任命书，熟悉内审流程和方法，提供了内审员培训记录，审核员没有审核自己部门工作，具有独立性。内审符合要求。 | Y |
| 不符合和纠正措施 | QEO10.2 | 公司执行《不合格输出控制程序》《不合格和纠正措施控制程序》，对事故事件报告、调查、处理等以及纠正措施制定、实施、验证作了规定，其内容符合标准及组织实际要求。 查纠正措施实施情况：对内审中提出不合格项进行了原因分析,并制定、实施了纠正措施，并由内审员对所采取的纠正措施进行了验证，纠正措施有效；管理评审中发现的薄弱环节，分析了原因，采取了纠正措施。对管理体系日常检查和监督工作，业绩考评，客户满意度调查发现的不符合及时采取纠正，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。生产中产生的不合格品由生产部登记并分析原因，制定措施避免再发生。体系运行以来公司按照体系的要求，通过运行控制、加强培训，以及开展管理评审活动等方式采取预防措施，防止不符合/不合格的发生，不符合得到了有效控制，人员质量、环保、安全意识有了明显提高，没有发现潜在的不符合，没有发生重大质量事故和投诉处罚，没有发生质量、环境、职业健康安全事件和投诉处罚。企业纠正和预防措施的管理符合标准规定要求。 | Y |

说明：不符合标注N

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 过程与活动、抽样计划 | 涉及条款 | 受审核部门：业务部 主管领导：雷亚楠 陪同人员：樊慧倩 | 判定 |
| 审核员：杨园 审核时间：2022年03月22日 --2022年03月24日 |
| 审核条款：Q5.3/6.2/8.2/8.4/8.5.3/8.5.5/9.1.2EO5.3/6.2/6.1.2/8.1/8.2 |
| 组织的岗位、职责权限 | QEO 5.3 | 部门负责人：雷亚男负责公司原材料采购，合格供方评审工作；负责进行市场调查与顾客满意度的调查销售管理工作；负责销售合同的签定及与合同和顾客有关的外部联系；向顾客进行环保及安全宣传；贯彻执行公司的方针和管理目标，本部门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。 | Y |
| 目标、方案 | QEO 6.2 | 执行《目标指标和管理方案控制程序》提供了《2021-2022年度目标分解一览表》供销部部门目标： 考核情况顾客满意度≥85分 99%及时交付率100% 100%合格供方评审率 100% 100%采购产品验收合格率100% 100%固废分类回收100% 100%火灾事故为0 0查2021年5月至2022年4月目标考核情况，目标已全部实现。●抽查管理方案情况，编制了《环境、职业健康目标管理方案》：——环境目标指标：固废分类回收率100% 管理方案：1）建立并完善环境管理制度，将目标与责任分解落实，并对目标的实现100%情况进行监督检查。(2）对工作人员进行教育培训，增强员工的环保意识和技术水平。(3）购备垃圾箱，及时回收，分类堆放。(4）与供应商或厂家联系，力争使废物能再生或重新利用。费用：1000元，起止时间：2021.1-2022.3月 责任部门：各部门——安全目标、指标：火灾事故为0管理方案：(1）对公司人员进行教育培训，增强员工的消防安全、环保意识。(2）配备足够的消防器具。(3）定期检查电器设备的使用及老化情况。(4）建立应急预案并定期演练。费用：1000元 起止时间：2021.1-2022.3月 责任部门：各部门每季度组织一次对目标、指标管理方案进行程度、完成情况的考核，提供《环境、职业健康目标管理方案检查表》，2021年3、4季度和2022年第一季度的目标、指标管理方案完成情况考核，达到了阶段性的目标要求。制定的指标和管理方案基本可行 | Y |
| 环境因素、危险源识别 | EO6.1.2 | ●仍执行《环境因素的识别与评价控制程序》、《危险源辩识、风险评价控制程序》，符合标准要求。提供了《环境因素辨识评价一览表》，其中包括办公区、生产区等，根据活动过程识别了环境因素，业务部涉及的环境因素有办公过程水电能源的消耗，废纸张、废电池、废灯管的废弃，生活污水排放，车辆尾气排放，油的消耗，电线老化引起火灾，废弃灭火器的处理等方面，评价出了重要环境因素，编制了《重要环境因素清单》，其中涉及业务部的有：固废排放，潜在火灾。未识别废弃防疫物资的排放，已于企业沟通。提供了《危险源辨识和风险评价登记表》，包括办公区域和生产区域，根据活动过程识别了危险源，业务部涉及的危险源有：火灾、触电、楼梯跌倒、上下班路上和出差引起的车辆伤害，新冠病毒感染，物体打击等。评价出了不可接受风险，编制了《重要环境因素清单》，涉及业务部的有：触电、火灾。根据识别出的重要环境因素和重大危险源，制定了控制措施，如管理方案，运行控制，应急预案和演练等。评价基本准确。 | Y |
| 顾客沟通 | Q8.2.1 | ●公司通过走访、电话、邮件等方式与顾客交流，主要进行以下沟通：1、在产品交付中向顾客提供保证产品品质的有关信息。2、接受顾客问询、询价、合同的处理。3、根据合同要求进行有关的事宜，对顾客的投诉或意见进行及时处理和答复。到目前为止，未发生顾客不满意及投诉现象。 | Y |
| 与产品有关要求的确定 | Q8.2.2 | ●查公司产品销售情况业务部主要负责公司销售，雷部长介绍，公司主要通过投标和签订合同方式进行销售。提供了《合同登记表》，销售合同均进行了登记，登记了客户名称，订购产品，订单金额，签订时间，订单编号，评审日期，等内容，企业介绍，截至审核，2022年已签订合同●查公司产品销售合同——抽合同签订日期为2022.4.18日甲方：河北平山中学乙方：河北圣国家具制造有限公司订购产品名称：隔断式办公桌，办公椅，具体规格型号和数量有货物明细表，技术要求：按照招标文件的技术要求进行生产，合同另有交货期限，付款方式，质保期限，交货方式等内容，合同有双方签字盖章。——抽合同签订日期为2021.11.27甲方：金环建设集团有限公司乙方：河北圣国家具制造有限公司订购产品名称：办公家具（经理桌，经理椅，书柜，会议桌，员工工位，工椅等）具体规格型号和数量见合同附件技术要求：按甲方要求，合同约定了交货期限，付款方式，质保期限，交货方式，违约责任等等内容，合同有双方签字盖章。另查其他销售合同，合同明确了订购产品名称、规格型号、数量、技术要求、交货期限，质保期限，交货方式违约责任等，均有双方改章。以上产品订单均为公司成熟产品。均经过客户确认。 | Y |
| 产品有关要求的评审及变更 | Q8.2.3Q8.2.4 | ●制定了《与服务有关要求的评审程序》，雷亚男主管介绍销售订单/合同签订前，由办公室组织业务部、生产部、财务部和总经理进行评审。●提供了《合同登记表》，查以上合同均进行了评审，评审日期分别为：2022.4.17，2021.11.27，另查其他销售合同均经过合同评审后方可签订。●评审内容包括客户的技术要求、质量要求、支持服务、价格等，交付及售后服务能力，生产能力、工艺技术保证及交货期物料供应能力；评审标书或合同的合法、完整性、明确性等。评审结果：可满足顾客要求，同意签订。●公司目前暂无合同更改情况。 | Y |
| 外部提供的过程、产品和服务的控制 | Q8.4 | ●企业编制了《采购控制程序》和《采购管理规范》，对本公司生产所需物资的采购进行控制。程序规定了由业务部对外部供方进行评价并建立《合格供方名录》，根据销售合同制定采购计划，质检部负责采购物资的进货检。业务部负责监督产品的外部供方的环境行为，负责与可能产生重要环境因素和危险源的物资外部供方签订环保和职业健康安全协议。查见《合格供方名录》供方名称 提供产品福人木业（莆田）有限公司 中密度纤维板安徽群益木业有限公司 饰面刨花板鼎立新材料科技有限公司 白乳胶青岛展辰新材料有限公司 油漆河北华易塑胶制品有限公司 封边条正定县恒山泡沫板厂 气泡膜上海鼎肯五金装饰材料有限公司 五金件……对以上供方进行了评价，提供了《供方评定记录表》，评审日期为2021.8.10。——抽福人木业（莆田）有限公司 的评定记录，内容包括供方简介及初审意见，首次服务评价及复审意见，从供货能力，交货及时性，产品质量，售后服务方面进行了评价，评价结论：在供货中密度板过程中，未有产品严重批量不合格时间发生，产品质量能力稳定，可列为合格供方。另查其他供方，均进行了复审，复审结论：可列为合格供方，评审日期2021.8.10。业务部根据销售合同和车间生产及原料库存情况，制定采购计划并进行采购。采购原料到货后由业务部按送货单清点数量，并会同质检部检验验收工作。验收合格入库。抽2022年4月26日采购计划表，采购物料名称：中密度纤维板，规格型号：15mm，数量150张，交货日期：2022.4.28抽2022年3月15日采购计划表，采购物品名称：白乳胶，规格型号：25KG，数量100袋，交货日期：2022.3.17与物流方签订运输协议，随车有发货单，清点数量，客户确认收货后发货单回传后与物流方结算。 | Y |
| 顾客或外部供方的财产 | Q8.5.3 | 编制并执行《顾客或外部供方财产控制程序》，该公司顾客财产主要为顾客提供的图纸及顾客的个人信息等，由供销做好图纸和样品保管及个人信息保密工作。查见《客户财产交接记录》，内容包括：客户名称、提供的财产、单位(规格)、数量、移交人、接收人、备注。自21年8月份至本次审核登记有金河家具、金环钢构等客户的图纸。以上顾客财产没有发生损坏、丢失或泄露现象，保管完好。现场询问，没有顾客个人信息泄露情况发生。 | Y |
| 交付后的活动 | Q8.5.5 | ●查销售现场产品交付情况：产品由企业自行运输交付至客户处，客户签收，业务部通过电话跟踪沟通及定期拜访、客户满意度调查等方式确认交付及交付后服务的满意程度。产品交付后，业务部负责与客户沟通安装调试时间，并派人上门服务。产品交付使用后，对于出现的质量问题，在保期内的，依据合同要求由企业进行维修或调换。●发生因产品质量问题导致的客户反馈均有当值业务人员及时跟踪处理，并填写反馈表，必要时按《不合格控制程序》执行。●目前未发生因质量问题被投诉的情况。 | Y |
| 运行控制 | EO8.1 | ●本部门应执行的运行控制文件包括：《相关方施加影响管理程序》《销售服务提供控制程序》《环境与职业健康安全运行控制程序》《业务人员工作管理制度》《销售服务规范》《安全文明管理制度》《车辆管理规定》等。●查运行控制情况：1、办公过程注意节约用电，业务部做到人走灯灭，电脑长时间不用时关机，下班前要关闭电源；2、办公过程产生的固废（一般为废纸张、废包装等）按办公室要求放到指定地点，并统一外售；办公用品按要求由办公室负责发放，作好记录；废弃的防疫物资按办公室要求统一丢弃至专用垃圾桶进行处理；3、劳保用品由办公室统一发放，提供了发放记录，现场查看，有口罩，医用酒精，消毒液等。业务部全体人员在公司办公和外出谈业务过程中，严格注意防护，全程佩戴口罩，做好疫情防护工作。办公区域每日清洁消毒，有清洁记录。来访人员均在门卫处进行来客登记。4、工作时间平均每天不超过8小时，公司为员工办理了意外伤害等保险；5、外出办公要求遵守道路交通安全法和《车辆管理规定》，不违章行驶，驾驶证和车辆定期年审，确保出行安全；6、提供了《需要重点施加影响的相关方一览表》及《相关方环境、职业健康安全告知书》，通过告知书告知各位来访人员公司有关安全方面应注意的事项及相关规定。提供了《告知书发放登记表》登记了发放人，接收单位，发放类型，接收人等信息。7、查看库房，有专人负责看管，有原料库和成品库，原辅材料和成品分区整齐存放，库房配置了消防栓和灭火器，现场查看均在有效期内，留出了消防通道，张贴了必要的安全标识，禁止吸烟、小心触电等。消防器材每月进行一次检查，提供了《消防器材检查记录》。现场查看办公室设备、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。 | Y |
| 应急准备和响应 | EO8.2 | 执行《应急准备与响应控制程序》。根据识别出的紧急情况，编制了《应急救援预案汇编》，业务部于2021年12月12日参加了公司组织的消防演练，详见办公室对应条款记录。 | Y |
| 顾客满意度 | Q9.1.2 | 制定并执行《顾客投诉及满意测量控制程序》，公司通过电话，走访等形式，接受顾客反馈，了解顾客顾客满意度信息，发放“客户满意度调查表”对顾客满意度进行定量测量。查2021年11月18日进行了顾客满意度测量工作，提供“客户满意度调查表”4份，调查主要内容：产品质量稳定性，产品外观，产品性能，交付时间与数量的准确性，性价比，投诉处理速度，投诉处理效果，对本公司工作人员满意度等十几个方面，各项得分求平均值得最终结果。满意度调查进行了汇总，提供了《客户满意度分析统计表》，客户满意度最终得分93分。该结果已提交管理评审。 | Y |

注：不符合标注“N”