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：领导层 主管领导：陈彦萍 陪同人员：雷磊 | 判定 |
| 审核员：杨园 审核时间：2022.3.1上午 |
| 审核条款：Q4.1/4.2/4.3/4.4/5.1/5.2/5.3/6.1/6.2/6.3/7.1/9.1.1/10.1/10.3 |
| 理解组织及其环境 | Q  4.1 | 1、基本情况：营业执照： 编号：911301046958938449 ； 有效期：2009-11-09 至 2029-11-08；  2、企业经营范围的相关描述：服装、鞋帽、床上用品、布匹、一般劳保用品的生产（仅限分支机构）、设计、批发及零售；自营和代理各类商品的进出口业务（国家限制、禁止的除外）。（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）；  3、荣誉证书：取得了企业信用等级证书，“售后满意度AAAAA企业”“质量、服务、诚信AAAAA企业”，证书有效期：2020年9月至2023年8月。  企业目前经营状况：网上查询，无被投诉情况，无质量事故  4、认证申请范围：Q：服装（职业工装、工作服、学生校服、棉服、军训服）、床上用品（棉被、棉垫、被罩）的销售  5、内部因素和外部因素：  查见企业编制了《管理手册》QEO/ZBS-SC-2021，《组织的内外部环境因素评审记录》，公司最高管理者组织专题环境分析会，分析确定与公司宗旨、目标和战略方向相关并影响其实现质量、环境和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。  内部环境因素要考虑资源因素、财务因素、人的因素、运营因素、决策过程及职责分配；  外部因素要考虑国内、本市适用的法律法规、技术、竞争力（市场占有率、服务领先者趋势、服务方式的变化）、市场（顾客增长趋势、市场稳定性）、社会（失业率、安全感、教育水平、工作时间等）和经济因素。  ——抽外部环境因素：顾客的层次和要求及满足情况，客户主要为各消防支队、城管局、学校等，产品质量质量较好，顾客反馈良好。经过近几年的市场验证，我公司完全可以满足客户的需求。  对这些内外部因素通过定期的网站获取、顾客沟通（总结、会议、培训等形式）及内部沟通总结等方式进行监视和评审。 | Y |
| 理解相关方的需求和期望 | Q  4.2 | ●企业制定了《相关方需求和期望控制程序》，由总经理组织办公室和供销部，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，且于每年年末或次年年初，对确定的相关方的需求与期望 进行评审，是否已达成。并将达成情况做为管理评审的输入资料。 相关方进行监视和评审的方式方法：公司通过走访、会议、客户要求等方式对相关方的信息进行监视和评审。  ●查见《相关方的需求和期望清单》，考虑了以下相关方：a) 直接顾客； b) 外部提供方； 公司的相关方主要包括：顾客、供方、政府机构、员工、周边住户、竞争对手、等。  ——抽顾客：作为对公司发展有最直接影响的相关方，供销部负责直接与客户对话，了解其需求和期望，包括对产品质量，按时交货及价格等方面的要求，监视指标：顾客满意度；  ——抽员工：员工的工作能力极大的影响到服务质量，员工需求主要有：薪资、福利增加；提供培训机会；改善工作环境，提高环保、安全意识。加大环保、安全培训。提高工作效率，较少废弃物。公司制定培训计划并按规定实施，提高员工的企业认知度及服务和提供产品的质量意识；  ——抽审核机构及政府机关：公司建立质量管理体系，每年申请由正规的审核认证机构对公司质量管理进行审核，通过审核出的问题提高管理体系的有效性，并得到持续改进。通过与政府机关的监督，公司遵纪守法，不偷税不漏税，健康文明发展。  另抽其他相关方需求，均保存完好，符合要求。  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 | Q  4.3 | ●查见公司《管理手册》QEO/ZBS-SC-2021，版本A/0,发布实施时间：2021年7月1 日。确定了管理体系的范围及边界。管理体系文件包括《管理手册》QEO/ZBS-SC-2021、《程序文件》QEO/ZBS-CX-2021、作业文件和记录表格等内容，质量手册中包含管理方针和管理目标。质量手册中明确了体系的范围，管理手册可获得并得到保持，有发放记录，有签收人签名。  ●公司认证的范围是：  Q：服装（职业工装、工作服、学生校服、棉服、军训服）、床上用品（棉被、棉垫、被罩）的销售  注册地址（同营业执照）：石家庄市桥西区维明大街白金公馆2-1-2701室  经营地址（同审核现场）：石家庄市桥西区维明南大街389号中京国际2301室  在确定质量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。 | Y |
| 管理体系及其过程 | Q  4.4 | ●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2021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、支持性文件及记录，于2021年7月1日发布并实施。经过近半年的运行，管理体系运行正常。  ●识别出外包过程：产品运输。 | Y |
| 领导作用和承诺 | Q  5.1 | 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：  1)对公司的管理体系的有效性承担责任；并为管理体系提供环保、健康安全的工作场所和活动全面负责， 并具可问责性；  2)确保建立与公司的战略方向及所处的环境相一致的管理方针和目标；  3)确保公司管理体系要求融入到公司的各种业务过程之中；  4)确保可获得建立、 实施、 保持和改进管理体系所需的资源；  5)就有效的质量、环境和职业健康安全管理和符合其管理体系要求的重要性进行沟通；  6)确保公司的质量、环境和职业健康安全管理体系体系使用过程方法和基于风险的思维；  7)确保公司质量、环境和职业健康安全管理体系实现其预期的结果；  8) 促使、指导和支持员工努力提高管理体系的有效性，并对管理体系的有效性做出贡献；  9)确保并促进质量、环境和职业健康安全管理体系的持续改进；  10)支持其他相关管理岗位证实其在职责范围内的领导作用；  11）在组织内建立、 引导和促进支持管理体系预期结果的文化；  12） 保护工作人员不因报告不符合、事件、 环境因素、危险源、 风险和机遇而遭受报复；  13） 确保组织建立和实施工作人员协商和参与的过程；  14） 支持健康安全委员会的建立和运行  与总经理沟通，有较强的管理意思，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 | Q  5.2 | 查见《管理手册》QEO/ZBS-SC-2021，制定了企业的管理方针，其中质量方针：  **把握市场靠质量、客户满意靠真诚、持续改进靠管理**  公司的管理方针记录在《管理手册》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，结合了公司施工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，在标准的培训、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。  通过文件、告知书、合同（与投标文件中提到）等物理介质或电子方式向相关方提供。  经2021年12月22日召开的管理评审会议，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 | Q  5.3 | ●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、供销部。  ●提供了《部门管理人员任命书》，部门经理，管理者代表，员工代表均由总经理进行了任命。时间2021年7月5日。  ●《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《岗位人员任职要求》，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，以：  a) 确保质量、环境、职业健康安全管理体系符合本标准的要求；  b) 确保各过程获得其预期输出；  c) 报告质量、环境、职业健康安全管理体系绩效及其改进机遇，特别向总经理报告；  d) 确保在整个公司推动以顾客为关注焦点；  e) 确保在策划和实施质量、环境、职业健康安全管理体系变更时，保持其完整性。  组织的角色、职责和权限基本得到有效沟通和贯彻实施。  ●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 | Q6.1 | ●企业制定了《风险和机遇的应对控制程序》，规定了风险和机遇评审应每年度至少实施一次评审，以验证其有效性。  ●查企业编制了《风险和机遇识别应对措施表》，针对公司现状，企业对各部门的风险及公共风险进行了识别并制定了应对措施，评审人：芦俊海，审核人：陈彦萍 ，审核日期：2021.7.1。  企业目前识别风险点共计18项，主要有：人员流动、公司环境、管理流程、售后服务、财务状况、市场价格竞争（市场推广、投标等）、疫情期间人员流动等  --抽售后服务方面：（内部因素）  风险：公司产品售后服务处理不好，顾客埋怨投诉较多，会严重影响公司产品的销售，会给公司发展带来较大的风险；  机遇：售后服务处理得当，会给公司带来额外的发展机遇。  应对措施：供销部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。  --抽产品采购方面：（外部因素）  风险：目前公司所采购产品供应稳定不足，品质不稳定，小批量供应厂商配合度不好，不能保证采购到达标的材料，给公司的采购带来一定的风险。  应对措施：1.供销部要提前制定采购计划，拓展原料采购的渠道，保证优质原料的供应；  2.公司提供财务支持，对主要供应商的优质原料保持价格优势，促进原料的有序采购；  3.供销部做好到货原料的安排，保证到货的原料能及时输出。  另查其他风险和机遇的识别基本全面，控制措施有效。  ●该企业制定了《环境因素识别与评价控制程序》有针对性的确定那些具有或可能具有重大环境影响的环境因素（重要环境因素）、确定其重要环境因素的准则、环境因素及相关环境影响、重要环境因素等文件化信息。  该公司建立并保持《危险源辨识、风险评价和风险控制程序》，以便持续进行危险源辨识、风险评价和必要的控制措施的确定。 | Y |
| 目标及其实现的策划 | Q  6.2 | 查看《管理手册》QEO/ZBS-SC-2021，公司管理层以公司的质量/环境/职业健康安全方针为框架，结合公司的实际运营情况，制定公司的管理目标：1、销售产品交付顾客验收合格率100%  2、顾客满意度≥90%  3、不发生重大环境事故；  4、不发生职业健康安全事件；  5、不发生职业病。  制定了管理制度《目标、指标分解》ZBS/GL-01-2021，对管理目标进行了分解，并规定了考核办法。每季度由办公室组织有关人员对各部门质量目标实现情况进行测评，结果报总经理。应在每次管理评审前由办公室对目标的完成情况进行监视、测量并输入管理评审。  具体考核情况见各部门审核记录。 | Y |
| 变更的策划 | Q6.3 | ●公司于2021年7月建立质量/环境/职业健康安全管理体系，为使公司质量、环境和职业健康安全管理体系有效运行，并持续改进，各部门按质量、环境和职业健康安全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。  ●企业通过过程业绩分析，监视、测量、分析、评价、管理评审，内部审核结果等收集可能发生的变更信息，当组织内外环境、客户及利益相关方的需求、企业经营等方面发生重大变化，具体包括产品质量监视和测量过程中持续未达到预期结果、组织机构变化、重大人员调整、持续的经营亏损等情况下，需要对体系进行变更。企业有充分识别识别潜在的变更需求，并确保在必要时做出相应的变更。  ●随着质量、环境和职业健康安全管理体系的变化，质量和环境、职业健康安全方针、目标的变化，定期评审及时修订质量环境和职业健康安全管理体系文件，确保其有效性、充分性和适宜性。质量、环境和职业健康安全管理体系建立后，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 |
| 资源 | Q  7.1 | ●公司确定并提供为建立、实施、保持和持续改进质量、环境、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5人。有本公司的销售网络和固定的客户群。与总经理陈总沟通，2022年计划招聘业务人员3-5人，开拓市场，目前正在实施中，由办公室负责。  2）基础设施：现场巡视，办公场地为租赁广美国际(现已更名为中京国际)2301室，提供了租赁合同，面积85.76平，配备有办公室，会议室，整体环境良好，干净整洁。  提供了《基础设施设备台账》，并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。  电脑和打印机由办公室负责定期维护。有《设备维修保养计划》，主要是对电脑定期进行系统升级、垃圾清理、杀毒。  3）水电供应由办公室负责，各部门按《节能降耗控制办法》的规定使用水、电等能源资源。  各部门负责保持各自办公室的环境卫生。各种废弃物的处理按《固体废弃物管理制度》、《垃圾分类管理规定》执行，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。  ●此外，创造无歧视、和谐稳定、无对抗的工作氛围，采取措施舒缓心理压力、预防过度疲劳、保护个人情感也是过程运行环境管理的重要组成部分。 | Y |
| 监视、测量、分析和评价 | Q  9.1.1 | ●公司主要通过质量目标考核、内审、管理评审等对体系的有效性进行评价。  目前开展的工作：  1)评价外部供方的业绩；  2) 确定监视、测量（适用时)、分析和评价的方法，以确保结果可行；  3) 组织评价其环境绩效所依据的准则和适当的参数；  4) 确定监视和测量的时机，何时应实施监视和测量；  5) 确定何时对监测和测量结果进行分析和评价；  6) 确定所需的质量/环境/职业健康安全管理体系绩效指标。  7）公司通过管理评审、内外部审核、目标考核及日常公司各部门对所控制过程运行情况按相关文件的规定进行监视和测量，来实现对管理体系全过程的监视和测量。  8）对绩效的分析和评价，对事项进行汇报的程序等。保留了必要的记录文件。 | Y |
| 持续改进 | Q  10.1 | ●企业通过建立管理方针、质量目标，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 |
|  | Q  10.3 | ●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，以提升产品测评和服务过程质量和管理体系绩效。  ●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 |
| 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。 | Y |

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：芦俊海 陪同人员：雷磊 | 判定 |
| 审核员：杨园 审核时间：2022.3.1 |
| 审核条款：Q5.3/6.2/7.1.2/7.1.6/7.2/7.3/7.4/7.5/10.2 |
| 组织的岗位、职责和权限 | Q  5.3 | 办公室负责人：芦俊海  芦俊海 经理介绍，办公室主要负责公司文件管理，内部审核工作、管理评审，人力资源管理，培训工作，体系运行控制，本部门环境因素和风险，信息交流等工作。与芦俊海 经理沟通，本部门职责明确，基本能给顺利开展工作。 | Y |
| 目标及其实现的策划 | Q  6.2 | 查见《管理手册》公司管理层以公司的质量/环境/职业健康安全方针为框架，结合公司的实际运营情况，制定公司的总得管理目标，编制了《ZBS/GL-01-2021目标、指标分解》，对目标进行了分解，其中办公室5项，供销部6项。  提供了《管理目标分解考核结果》，办公室目标完成情况如下：  项目及指标 2021年3季度 2021年4季度  1、文件失控率小于5%； 100% 100%  2、培训合格率≥95%； 100% 100%  目标制定了管理方案，落实了相应的控制措施、负责人、完成时间等。符合要求。 | Y |
| 组织的知识 | Q  7.1.6 | 公司编制了《文件控制程序》进行控制。  组织的知识包括： a）内部来源：知识产权；经历；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、服务的改进结果；管理措施：通过管理评审和文件实施前的审批，将企业知识固化，确保了文件的有效性；  构建学习型组织并建立有效的培训机制，从内部发掘、培养人员，大大降低了人员流动，确保了经验方面的知识可以通过交流、传帮带等方式保持、共享。  b）外部来源：标准；学术交流；专业会议，从顾客或外部供方收集的知识。  随着公司的发展，通过网络获取标准、外培学习，引进先进技术等方式不断补充新的知识。通过满意度调查了解顾客需求，通过《相关方调查表》了解顾客意见等。  与芦俊海经理沟通，公司的管理方面文件由办公室负责，必要时下放到所需岗位；技术文件如产品标准，客户要求等由供销部负责。  现场查看办公室有文件柜，各种文件分类保存，目前公司各种知识没有发生丢失现象。 | Y |
| 人员、  能力、  意识 | Q  7.1.2  Q  7.2/  7.3 | 公司制定了《人力资源管理控制程序》，办公室负责对人力资源进行识别和控制，根据公司制定的《岗位人员任职要求》，确定岗位资格要求；会同各部门做好培训需求调查以及结合公司的考核结果，编制[培训](http://www.kesum.cn/zx" \t "_blank)计划并组织实施。  依程序要求给各部门配置了相关人员，通过培训和其他措施提高员工的能力，增强员工的质量、环境与职业健康安全管理的意识和能力，使员工满足所从事的质量、环境、职业健康安全工作对能力的要求，以胜任其工作岗位。。  查《岗位人员任职要求》，对总经理、办公室、供销部等人员工作能力权限、任职要求与内容等做出了规定。  提供《部门管理人员任命书》，管理岗位人员进行了考核任命。  提供《人员能力评价记录》，其中包括：总经理、各部门负责人等。能够满足公司管理体系运行以及体系覆盖产品生产和服务的需求。  ——抽：雷磊、芦俊海等任职人员，综合评价：各岗位人员均适合本岗位，能满足要求。  提供《2021年度培训计划》9项，《2022年度培训计划》9项，及《培训记录》。截至目前已按计划实施。  查培训记录：  ——抽培训内容：，应急预案培训，培训时间：2021.8.15，培训效果：经提问和交流，以及应急预案的演练，学员对预案已经了解，能够快速的对紧急状况作出反应，培训有效。验证人：芦俊海。  ——抽培训内容：内审员培训，培训时间：2021.8.29，培训效果：内审控制程序、内审检查表的编制、内审报告的编制、三体系标准等经提问，回答正确。验证人：咨询老师  另查其他培训已按计划完成。  目前公司人员较少，比较稳定，无特殊岗位人员。自体系运行以来人员没有变化。芦经理介绍，22年计划招聘业务人员3-5人，开拓市场，另招一人维护网店、抖音渠道，由办公室负责招聘。 | Y |
| 信息交流、沟通 | Q  7.4 | 公司比较小，人员较少，但在各部门之间、岗位之间以及与外部供方、客户、外包方及相关方之间建立了与体系有关的信息通渠沟道，借助于会议、电话、口头交流等方式使全体员工达到沟通和理解。目前各部门协调一致，工作上的接口基本顺畅。  与政府监管部门、周围相关方、顾客、供应商等外部相关方，采用电话、微信、申请、传真、相关网站等方式，以便将质量、企业环境、职业健康安全相关信息进行外部交流与沟通。 | Y |
| 文件化信息  文件总则/管理手册、文件和记录控制 | Q  7.5 | ●受审核方建立的管理体系文件包括2部分：  1）标准要求的文件：公司方针、质量目标、认证范围、组织架构、职责分工等均在质量手册中明确。  2）公司体系运行要求的文件：公司管理制度，产品标准，各种记录等文件。  ●企业编制了《文件控制程序》，《记录控制程序》用于文件,记录的控制。提供了《受控文件清单》，受控文件4个：  《管理手册》QEO/ZBS-SC-2021，版本A/0,实施日期：2021年7月1日；  《程序文件》QEO/ZBS-CX-2021，版本A/0,包含程序文件23份，实施日期：2021年7月1日；  《质量、环境、安全管理制度汇编》QEO/ZBS-GL-2021，版本A/0,含各项管理制度17项，实施日期：2021年7月1日；  《应急预案汇编》ZBS/YJ-2021，版本A/0，包含火灾、触电、意外、新冠肺炎等应急预案，实施日期：2021年7月1日；  以上文件均有电子版、纸质版保存。均有文件名称、编号、编写人、审核、审批人签字等信息。有发放记录。符合要求。  ●提供了《外来文件清单》，收录了《中华人民共和国民法典》、《GB 18401-2010国家纺织产品基本安全技术规范》、《DB32/T 2074-2012  学生军训服 》等标准和技术规范，有电子版保存在电脑上。  ●提供了《记录清单》总计74种，收编了记录的名称、编号、保存期限等信息。 编制:芦俊海 审批:陈彦萍 日期: 2021.07.01  ●查文件发放登记表，提供了受控文件及外来文件的发放记录，记录了发放人，接收人签字及日期。现场询问芦经理，收到了质量手册，程序文件和管理制度汇编。  ●查作废文件：《管理手册》和《文件控制程序》对作废文件做出了相关规定。经与王迪主任沟通，体系运行以来，没有作废文件。  ●查文件的保存：现场查见：办公室配有文件柜，各种文件均分类保存在文件柜中，便于检索和查询。办公室定期对其进行检查，目前保存完好。  文件控制符合要求。 | Y |
| 不符合和纠正措施 | Q  10.2 | 公司执行《事故（事件）报告/调查和处理控制程序》，《不合格输出控制程序》《环境、安全不符合控制程序》，《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：  对内审中提出不符合项进行了原因分析,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，并采取了纠正措施。  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。 | 符合 |

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：供销部 主管领导：郝春雷 陪同人：雷磊 | 判定 |
| 审核员：杨园 审核时间：2022.3.2 |
| 审核条款：Q/7.1.3/7.1.4/7.1.5/8.1/8.2/8.3/8.4/8.5/8.6/8.7/9.1.2/； |
| 基础设施 | Q7.1.3 | 提供了《基础设施设备台账》，主要办公设备有：台式电脑（主机+显示器）、打印机、复印机、固定电话、开票机、软尺、等，可以满足工作需要.  提供了《设备维修保养计划》，电脑、打印机定期进行系统升级、杀毒、加墨等维护。  办公现场宽敞整洁，办公室网络运行正常。  安全环保设备：灭火器等  均可满足服务需要。  查特种设备：无 | Y |
| 运行环境 | Q7.1.4 | 办公场地为租赁广美国际(现已更名为中京国际)2301室，查见租赁合同，办公面积85.76平，配备有办公室，会议室，整体环境良好，干净整洁，配有通风设施。  办公区有灭火器，并在有效期内。  办公人员在工作前及工作结束后能够及时清理环境及关闭设备。  工作环境得到良好的控制。 | Y |
| 监视和测量资源 | Q7.1.5 | 查监视测量资源：该企业为销售型公司，只是对产品包装、外观等进行检验，不进行性能检验，故无监视测量设备。组织对服务质量进行检查、对顾客满意度进行调查，制定了对应表格。 | Y |
| 运行的策划和控制 | Q  8.1 | 公司对产品质量目标、产品实现过程；产品所要求的验证、确认、监视、检验和试验活动以及产品接收准则进行了策划，并规定了所需的记录,对服务过程进行控制。  1、本公司的产品销售为：服装（职业工装、工作服、学生校服、棉服、军训服）、床上用品（棉被、棉垫、被罩）的销售  2、策划了销售服务流程：  业务洽谈-合同评审-签订合同-产品采购-发货至指定地址-客户验收-售后服务  3、办公设备：台式电脑（主机+显示器）、打印机、复印机、固定电话等，基本满足要求。销售人员配备了软尺、直尺，用于客户量体，能顺利开展工作。  4、监视测量设备：无  5、策划了《销售服务提供控制程序》、《销售服务规范》《销售服务质量考核办法》等规范销售流程。  6、收集了相关法律法规要求《产品质量法》、《民法典》、《中华人民共和国政府采购法》及所销售产品的相关标准：   棉服装 GB/T 2662-2017  职业服装通用技术规范 GB/T 38134-2019  中小学生校服 GB/T 31888-2015  公路作业人员工作服 JT/T 492-2003  矿工普通工作服 MT/T 843-1999  普通工作服技术要求 DB14/T 1962-2019  学生军训服 DB32/T 2074-2012  床上用品 GB/T 22796-2021  学生公寓床上用品 DB61/T 477-2009  配套床上用品 FZ/T 62010-2003  国家纺织产品基本安全技术规范 GB 18401-2010  。。。。。。 | Y |
| 顾客沟通 | Q8.2.1 | 查见《管理手册》8.2条款相关要求及《销售服务规范》有与顾客沟通的相关规定。  经与郝春雷经理沟通，本公司产品销售模式主要有：老客户介绍、网络推广、客户推荐、参加招投标、电话联系沟通等  查见了公司产品介绍书、制作的标书等。  目前主要是老客户为主，每年开发部分新客户。  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：在合同签订前与顾客沟通产品材质要求、尺寸等问题；接受顾客问询、询价、合同的处理。  与顾客沟通的内容在合同中进行了规定，包括产品名称、数量、价格、定做样式、面料成分、质量标准、交货方式、违约责任等。  体系建立以来，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 | ●提供了《合同台账》，台账记录了客户名称、订货内容、订购日期、交货日期等信息，编制人：郝春雷。  ●查公司产品销售合同  ——抽廊坊燕京职业技术学院学生军训服采购合同：  签订日期为 2021.10.14  甲方：廊坊燕京职业技术学院  乙方：石家庄市棕柏树服装有限公司  采购内容：军训服 1554套，产品规格型号和技术要求按甲方要求。  合同有双方签名盖章。  ——抽学生校服加工合同：  签订日期为 2021.7.23  甲方：渤海理工职业学院  乙方：石家庄市棕柏树服装有限公司  采购内容：校服 2800套  T恤 5600件  帽子 2800顶  鞋 2800双  产品规格型号和技术要求按甲方工艺要求。  交货期：9与1日学生开学前。  合同有双方签名盖章。  ——抽服装销售合同：  签订日期为 2021.8.11  甲方：水一人科技发展有限公司  乙方：石家庄市棕柏树服装有限公司  采购内容：职业装 80套  技术要求：乙方提供样板衣须得到甲方认可后盖章封板，交付时以封板样衣为准；  交货期：合同签订后15日内。合同有双方签名盖章。  ——抽服装销售合同：  签订日期为 2021.8.10  甲方：河北中医学院  乙方：石家庄市棕柏树服装有限公司  采购内容：劳务队人员工作服（秋装）、劳务队人员工作服（冬装）  技术要求：合同要求、产品相关标准  交货期：合同签订后25日内  ——抽销售合同：  签订日期为 2021.11.06  甲方：河北中医学院  乙方：石家庄市棕柏树服装有限公司  采购内容：棉被、棉垫、被罩  技术要求：合同要求、产品相关标准  交货期：合同签订后15日内  另抽其他日期、其他产品的销售合同3份，均明确了交货质量和技术要求、交货期限、价格、明细等。  上述合同均保存完好，符合要求。 | Y |
| 产品有关要求的评审及变更 | Q8.2.3  Q8.2.4 | 与供销部负责人郝春雷及陈总沟通，由于我公司人员较少，合同评审主要为口头评审，总经理同意后方可签订合同并制作样衣。  评审内容包括合同风险、甲方技术要求、交货能力、交货方式、付款期限、质量保证、价格等方面。  评审结果：该订单/合同内容，可满足顾客要求，同意签订后尽快交付顾客。  与郝春雷经理沟通，合同有可能出现的变更为追加数量，时间提前或延期，通过追加合同进行，目前没有发生过变更。 | Y |
| 产品服务设计和开发 | Q  8.3 | 经现场确认，依据国家法律法规、客户要求服务，目前销售服务流程传统固定，无设计开发要求，故不适用8.3条款，不影响组织确保其服务合格的能力或责任，对增强顾客满意也不会产生影响。 | Y |
| 外部提供的过程、产品和服务的控制 | Q8.4 | ●采购依据《采购控制程序》、《合格供方选择、评价和重新评价准则》等制度进行控制，我公司为以销定产，明确了根据销售合同进行采购。  采购物资主要为：服装（职业工装、工作服、学生校服、棉服、军训服）、床上用品（棉被、棉垫、被罩）。  ●对采购物资进行定期合格供方评价，内容包括：生产情况、设备情况、产品供应能力、社会信誉等内容。经由总经理确认后，纳入公司合格供方。  提供有《合格供方目录》， 批准：陈彦萍，日期2021年7月1日。  供方名称 供应产品名称  河北格鑫服装装备科技有限公司 服装、床上用品  饶阳县赛喀德服装有限公司 服装  提供了《供方评审记录表》，对上述供方进行了评审，评审结论：可以列入合格供方。批准人：陈彦萍，日期：2021年7月1日。收集了供方的营业执照、生产资质等信息。  本公司产品运输交物流公司负责，但未提供对运输方进行评价的相关证据。  本公司需求物资的采购信息由供销部负责，通过签订书面采购单方式向合格供方进行产品采购。 | N |
| 生产和服务提供的控制 | Q8.5.1 | 该公司产品销售主要是服装（职业工装、工作服、学生校服、棉服、军训服）、床上用品（棉被、棉垫、被罩）。  供销部部根据客户需求，与客户进行业务洽谈，明确合同要求，在合同正式签定之前，与总经理沟通进行口头合同评审，总经理同意后方可签定合同。合同签订之后，依据合同要求和公司库存状况，由采购员依据合同要求实施采购。  文件支持：产品的销售依据的标准有：质量标准：顾客要求及相关国家/行业标准。相关法律法规要求：《产品质量法》、《民法典》、《DB61/T 477-2009  学生公寓床上用品》、《FZ/T 62010-2003 配套床上用品 》、《GB 18401国家纺织产品基本安全技术规范》等。  根据产品的特性和销售服务的特性和要达到的结果，编制了《销售服务规范》《销售服务质量考核办法》等文件和记录。  指派胜任人员：供销部所有人员岗前经过专业培训，有相关销售工作经验，《工作人员岗位任职评价表》对人员能力及表现进行了评价，  符合公司岗位能力需求。  公司根据以市场销售情况进行销售和采购，下销售任务过程中产品的技术资料和采购合同及记录等相关资料，内容齐全；查阅任务通知记录能反映客观情况。  销售过程中各环节通过自检、监督、复核对产品信息进行检验，销售定单发出前均经总经理批准后方可交付客户。  产品交付至客户处通过物流服务企业，客户签收。。  查看销售现场宽敞：整洁，电脑、传真、打印机及网络运行正常。业务员配备了软尺、直尺用于客户量体。  业务员雷磊正在与从网络上联系工装销售的具体事项。现场办公秩序良好，符合该公司的规定要求。  产品售出后，供销部定期进行顾客满意率调查，做好售后服务工作，详见9.1.2审核记录。  需要确认的过程：该公司目前经识别确认的特殊过程为销售过程。查见《特殊过程确认记录》，对该过程从工作人员能力、设备能力、原材料等方面进行了确认评价。确认结论：销售过程可以保证质量满足要求。  确认人：郝春雷，主管领导审批意见：同意，总经理 陈彦萍，2021.7.1。  该特殊过程自确认后，人员、设备、工作流程没有变更发生，没有发生再确认的情况。经查基本符合要求。 | Y |
| 标识和可追溯性、产品防护 | Q8.5.2/  8.5.4 | 根据本公司产品类型及产品实现过程的具体情况，查相关标识情况。公司管理手册8.5.2条对产品标识、状态标识的实施做了规定。  现场查看：样衣均贴有标签，标明材质，  成品标识：经营厂家、数量、规格等。  该公司产品无特殊防护要求，产品在搬运过程中采取机械和人工搬运，避免剐蹭。  贮存环境：无仓储销售、直接送达客户指定位置。  产品标识、防护符合要求。 | Y |
| 顾客或外部供方财产 | Q8.5.3 | 公司目前保管的顾客财产主要是顾客提供的个人信息， 对顾客的个人信息责任部门作好保密工作，确保不外泄。  外部供方财产：目前主要为外部供方的个人信息，组织要求相关人员严格保守商业信息秘密，不得对外透露。  经与部门负责人沟通了解，目前为止，组织对顾客及外部供方财产的控制执行情况良好，未发生过顾客及外部供方信息泄露情况。 | Y |
| 交付后活动 | Q8.5.5 | 查销售产品交付情况：产品运输交付至客户处，客户签收。郝春雷经理介绍，公司规定，交付当日主动打电话向客户询问产品是否满意，了解客户使用情况，对客户提出的问题做好电话记录，能在电话解决的立即解决，电话解决不了的转为现场服务，立刻安排服务人员前往现场进行服务。对于客户提出的问题，明确处理问题的方法，对存在质量瑕疵的产品和着装不合体的产品无条件调换，或依据客户要求进行修改或补做，在客户限定期限内，将售后产品交付至客户手上。售后服务人员回公司后作出售后服务工作总结，分析原因对存在问题进行改进。  另公司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。经查符合要求。 | Y |
| 变更的控制 | Q8.5.6 | 查变更的控制：  经与供销部门沟通，销售合同签订后，按合同要求进行采购并交付，如发现标的物与顾客要求不一致的，与客户商量，重新签订合同，交货期延期的，与顾客商量，得到顾客确认后，再及时发货，并对延期的原因进行分析，避免下次再发生，经了解，目前没有发生对生产和服务提供的更改的情况。 | Y |
| 产品和服务的放行 | Q8.6 | 销售产品严格执行相关国家或行业标准、顾客要求进行采购、销售；组织依据顾客方确定的材料、产品接收标准编制了“进货检验规范”等文件。  采购的产品无库房经营，业务员对数量、材质外观检验后从供方发货至客户制定地点，客户签收并填写“货物签收单”。  抽进货验证记录  抽1、工作服 2021.9.5  检查内容：规格数量、合格证  检验：雷磊  货物交付客户后，客户验收，合格，签收 ，有“货物签收单”。  抽2、学生校服 2021.8.30  检查内容：材质、产品合格证、规格、型号、数量等内容与合同是否相符，  检验：郝春雷  货物交付客户后，客户验收，合格，签收，有“货物签收单”。  抽3、工装2021.8.26  检查内容：材质、产品合格证、规格、型号、数量等内容与合同是否相符，  检验：郝春雷  该批产品交付客户后，客户验收，合格，签收，有“货物签收单”  抽4、床上用品（棉被、棉垫、床罩）2021.11.20  检查内容：材质、产品合格证、规格、型号、数量等内容与合同是否相符  检验：郝春雷  该批产品交付客户后，客户验收，合格，签收，有货物签收单。  。。。。。。  令抽其他产品、其他日期的进货检验记录4份，均按相关规定进行有效控制  目前货物采购无至供方现场实施验证的情况发生。  供销部经理负责对销售服务过程的服务质量进行监督检查。  企业编制了《销售服务规范》和《销售服务质量考核办法》，规定了销售服务过程中服务的质量标准等。  ——抽销售服务质量考核表，2021年第4季度 业务员：郝春雷  检查内容有工作业绩、成本意识、工作态度、工作能力、纪律性等方面，综合考核结果98分，总经理：陈彦萍，2022年1月5日。  公司无紧急放行情况发生，公司的产品监测能力基本满足要求。  组织未接受过上级或主管部门的监督检查。 | Y |
| 不合格输出控制 | Q8.7 | 编制《不合格输出控制程序》，确保服务过程中的不合格项得到识别和进行有效控制，防止不合格项的非预期使用或交付。内容符合标准要求。  对顾客发现的不合格项，供销部应负责做好详细记录，提供客观证据，报告供销部主任进行审批，并通知顾客及供方以便共同协商处理办法或采取措施。  2021年8月29日水一人科技发展有限公司反馈有一套工装有瑕疵，郝春雷经理安排进行了调换。事后进行了原因分析，为布料问题，工人未发现。 | Y |
| 顾客满意度 | Q9.1.2 | 供销部负责顾客满意度的测量工作。通过电话，走访等形式，接受顾客反馈，了解顾客满意度信息，发放调查表对顾客满意度进行定量测量。  提供了《顾客满意程度调查表》5份，调查主要内容：产品质量、交货期、性价比、售后服务等方面的满意程度等，各项得分求平均值得最终结果。《顾客满意度统计及分析报告》，最终顾客满意率98%。有1家顾客在产品交货期方面未给我们打出很满意。分析原因：交货管理不到位的原因。  该结果已提交管理评审。 | Y |

说明：不符合标注N