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：钟英 ， 陪同人员：李兴蓉 | 判定 |
| 审核员：余家龙，审核时间：2022年4月10日 |
| 审核条款：QMS :  4.1组织及其环境;4.2相关方需求与期望;4.3确定体系范围;4.4体系及其过程;5.1领导作用与承诺;5.2方针;5.3组织的角色、职责和权限；6.1应对风险和机遇的措施；6.2目标及其实现的策划；6.3变更的策划；7.1.1资源 总则；9.1.1监测、分析和评价总则；9.3管理评审；10.1改进 总则；10.3持续改进  EMS:  4.1组织及其环境;4.2相关方需求与期望;4.3确定体系范围;4.4体系;5.1领导作用与承诺;5.2方针;5.3组织的角色、职责和权限；6.1.1策划总则；6.1.4措施的策划；6.2目标及其实现的策划；7.1资源;9.1.1监测、分析和评估总则；9.3管理评审；10.1改进 总则；10.3持续改进。  OHSMS:  4.1组织及其环境;4.2相关方需求与期望;4.3确定体系范围;4.4体系;5.1领导作用与承诺;5.2方针;5.3组织的角色、职责和权限；5.4工作人员的协商和参与；6.1应对风险和机遇的措施；6.1.4措施的策划；6.2目标及其实现的策划；7.1资源;9.1监视、测量、分析和评价；9.3管理评审；10.1事件、不符合和纠正措施；10.3持续改进。  范围的确认，资质的确认，法律法规执行情况，投诉或事故/政府主管部门监督抽查情况，一阶段不符合的验证。 |
| 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、环境、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、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2022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政府机构、第三方认证机构、员工、投资者、客户、供应商等。  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增加、培训学习机会、工作环境舒适、公司发展潜力等，供应商关注的主要问题是长期合作、互利共赢、付款时间、要求清晰，及时沟通等。  查见《相关方要求识别和控制》  抽查顾客需求和期望：产品和服务质量符合顾客要求、及时交付、价格优惠等。  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。  一阶段现场审核确认，公司对范围进行了变更，原范围为：原认证范围：  Q：电线、电缆、发动机的销售  E：电线、电缆、发动机的销售所涉及场所的相关环境管理活动  O：电线、电缆、发动机的销售所涉及场所的相关职业健康安全管理活动  现管理体系的认证范围为：  QMS：电线、电缆、发电机、变压器的销售  EMS：电线、电缆、发电机、变压器的销售所涉及的相关环境管理活动。  OHSMS：电线、电缆、发电机、变压器的销售所涉及的相关职业健康安全管理活动。  经营地：重庆市南岸经开区长生桥镇茶园新区通江大道215号  公司QMS不适用条款：根据公司销售服务特点，标准中8.3条款不适用。公司的产品按客户要求及相关标准进行销售，整个销售过程不涉及设计开发的内容。8.3条款的不适用不影响组织提供满足顾客要求及法律法规要求得产品。  经识别，组织依据标准的要求建立、实施、维护管理体系，符合标准要求。  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ISO 45001：2018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。 | 符合 |
| 领导作用与承诺 | QES5.1 | 总经理：钟英；管代：张佐  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管理方针；  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。 | 符合 |
| 方针 | QES5.2 | 质量环境职业健康安全方针：  “质量第一，持续改进；保障安全，杜绝事故；遵纪守法，预防污染。”。  其内涵包含了：  公司严格按照国家有关的质量标准和顾客要求执行，以优良的品质获得顾客的满意和忠诚；  以顾客为关注焦点，关注顾客的需求，不断向顾客提供满意的产品，使公司持续发展壮大，持续改进、追求创新、持续改进、不断提高服务质量，让顾客满意。  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，体现了让顾客满意、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。  QES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。  QES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QES管理方针的内容和管理基本符合标准和法规要求。 | 符合 |
| 组织的角色、职责和权限； | 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、各部门的部门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。 | 符合 |
| 工作人员的协商和参与 | S5.4 | --《信息交流和沟通控制程序》规定了公司内外信息交流、协商的对象、方式、记录等。  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：职业健康安全事务代表是倪燕；  告知员工：职业健康安全管理体系建立的依据、标准和意义，因公司为销售服务，故未对全体员工出具告知书。  组织员工学习：与安全健康管理有关的法律法规，包括《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；  与职业健康安全事务代表倪燕交谈，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倪燕，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。 | 符合 |
| 应对风险和机遇的措施； | QES6.1 | 公司策划并批准实施《风险和机遇分析表》，内容包括风险类型、风险因素、风险分析及管理措施、责任部门、评价措施有效性等；  查见《风险和机遇评估分析表》：   1. 类型：外部因素；   类别：竞争风险本公司服务质量稳定，但在市场中同行也多，而且同行大都是知名企业，竞争压力大。机遇：公司服务的需求将持续增长，特别是疫情期间，外部需求增长。  应对机遇及措施：引入管理人才，加大市场开发力度，保持公司服务的竞争力。  针对外部因素，还分析了市场、文化、社会经济、法律法规的变化等。   1. 类型：内部因素；   类别：人力资源风险：公司目前人员，被外单位吸引离开的情况还是存在，人员在素质上参差不齐，加上绩效考核不能落实，会对工作完成质量造成不好的影响。机遇：公司目前主要人员比较稳定，各项绩效能顺利开展，为公司发展提供一个比较好的基础。  应对机遇及措施：各部门应及时关注员工的心态变化，注意工作方式，创造良好的工作环境，提高员工的归属感。  针对内部因素，还分析了财务状况、人力资源、基础设施等。  提供有《环境因素识别与评价控制程序》，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2项：  1）潜在火灾；2）固废排放  1、潜在火灾：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；  2、固废排放：1）建立并完善环境管理制度，将目标与责任分解落实，对目标指标的实现情况进行监督检查；2）对工作人员进行教育培训，增强员工的环保意识，3）购备垃圾箱，及时回收，分类堆放；  公司重要危险源有以下2项：  1）潜在火灾；2）交通事故  抽查交通事故的方法控制措施：  1.人员需持驾使证驾使用  2.公用车辆需进行管理登记，并年检  3.按交通法规驾驶  。。。。。  应对风险和机遇的措施与电线、电缆、发电机、变压器的销售符合性的潜在影响相适应。 | 符合 |
| 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。 | 符合 |
| 目标及其实现的策划 | QES6.2 | 查《目标完成统计表》2021年10月-2022年3月对目标进行考核，考核情况为：  1）客户满意度≥90分 实测：95分  2）交货合格率100% 实测：100%  3）火灾事故发生率为0 实测：0  4）重大安全事故发生率为0 实测：0  5）对固体废弃物100%处理 实测：100%  均达到目标，并将指标进行了分解。 | 符合 |
| 变更的策划 | Q6.3 | 查，公司的管理体系要求：当公司管理体系变更时，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。 | 符合 |
| 资源 | QES7.1 | 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、环境和职业健康安全意识组织了培训，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电线、电缆、发电机、变压器的销售的需要。 | 符合 |
| 监测、分析和评价总则； | QES9.1 | 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，QES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）《监视和测量资源控制程序》  （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）《合规性评价控制程序》 | 符合 |
| 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“管理评审控制程序”,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：2022.3.15  主持人：钟英总经理  参加人员：管理者代表、职业健康安全事务代表、各部门负责人  评审输入内容：   1. 质量、环境、职业健康安全方针的适宜性、质量/环境/职业健康安全目标的达成情况。 2. 质量、环境、职业健康安全管理体系的适宜性、充分性和有效性 3. 内审、合规性评价结果。 4. 服务质量符合性以及服务过程控制情况。 5. 顾客满意情况及意见反馈。 6. 风险机遇的控制利用情况，应对风险和机遇的措施的有效性。 7. 相关方投诉与抱怨及其处理情况、与相关方的有关沟通等。； 8. 事件、不符合、纠正和预防措施和持续改进情况。 9. 任何的改进需求等   评审输出内容：   1. 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。 2. 管理方针的评审：方针合理、适宜符合要求， 3. 体系策划情况的评审（包括法律法规、目标指标）； 4. 预防措施和纠正措施的状况。 5. 实施与运行情况的评审（包括资源提供、文件控制）； 6. 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；   本次管理评审改进项：需加强培养储备干部。计划于2022年12月31日前完成。  相关方关注：2021年10月至今未收到顾客及相关方关于重大服务质量问题的投诉；  管理评审结论：公司质量环境职业健康安全管体系运行以来，员工的质量、环境、职业健康安全意识得到了进一步的提高，公司质量、环境、职业健康管理体系持续适宜、充分、有效。 | 符合 |
| 改进 总则  不符合和纠正措施  持续改进 | QE10.1;10.2;10.3；  S10.1；10.2 | 公司制定系列程序文件《管理评审控制程序》、《监视和测量资源控制程序》、《纠正预防措施控制程序》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、职业健康安全管理体系及服务质量符合性的持续改进。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、环境、职业健康安全方针、目标的达成分析、内部质量、环境、职业健康安全审核结果、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、职业健康安全管理体系的持续改进。公司各部门对体系过程输出的各种信息进行收集、分析，识别出不符合或潜在的不符合，并分析原因，按《纠正预防措施控制程序》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、环境、职业健康安全方针和目标等来实现对质量、环境、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。 | 符合 |
| 范围的确认，资质的确认，法律法规执行情况，投诉或事故/政府主管部门监督抽查情况，一阶段不符合的验证。 |  | 现场确认，公司质量、环境、职业健康安全管理体系范围有变更，原范围为：  原认证范围：  Q：电线、电缆、发动机的销售  E：电线、电缆、发动机的销售所涉及场所的相关环境管理活动  O：电线、电缆、发动机的销售所涉及场所的相关职业健康安全管理活动  现管理体系的认证范围为：  QMS：电线、电缆、发电机、变压器的销售  EMS：电线、电缆、发电机、变压器的销售所涉及的相关环境管理活动。  OHSMS：电线、电缆、发电机、变压器的销售所涉及的相关职业健康安全管理活动。  提供营业执照（三证合一），检查有效，经营范围包含认证范围且在有效期范围内。  经验证，自体系建立以来，公司质量、环境、职业健康安全管理体系运行正常，可判定公司质量、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。  公司严格执行国标及行业要求和法律、法规要求。  无重大的质量、环境、安全问题和投诉。  一阶段不符合的整改情况：一阶段审核无问题验证 |  |

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：综合部（含财务）， 主管领导:李兴蓉 陪同人员：李兴蓉 | 判定 |
| 审核员：冉景洲， 审核时间：2022年4月10日 |
| 审核条款：QMS :  5.3岗位/职责 /权限；6.2质量目标及其实现的策划；7.1.2人员；7.1.6组织知识；7.2能力；7.3意识；7.4沟通；7.5文件化信息；9.1.3分析与评价；9.2内部审核；  EMS:  5.3组织的角色、职责和权限;6.1.2环境因素；6.1.3合规义务；6.2目标及其达成的策划；7.2能力；7.3意识；7.4沟通；7.5文件化信息；8.1运行策划和控制；8.2应急准备和响应；9.1监视、测量、分析与评估；9.1.2符合性评估；9.2内部审核；10.2不符合和纠正措施；10.3持续改进/EMS运行控制相关财务支出证据。  OHSMS:  5.3组织的角色、职责和权限；6.1.2危险源辨识和职业安全风险评价；6.1.3法律法规要求和其他要求；6.2目标及其实现的策划；7.2能力；7.3意识；7.4信息和沟通；7.5文件化信息；8.1运行策划和控制；8.2应急准备和响应；9.1监视、测量、分析和评价；9.1.2法律法规要求和其他要求的合规性评价；9.2内部审核；10.2事件、不符合和纠正措施；10.3持续改进/OHSMS运行控制财务支出证据。 |
| 岗位/职责 /权限 | **QES5.3** | 查组织编制了《部门职责》等  体系文件中已经明确了综合部的部门职责，具体为：  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负责本部门的环境因素、危险源的识别，完成本部门目标、指标和环境安全管理方案的实施。  6负责确保环保资金、职业健康安全资金的落实。  7能源消耗统计考核工作。  8负责公司重要环境因素、重大危险源的识别和环境安全管理方案的监督实施。  9负责公司资金的统一管理和调度。  ……。  部门职责清楚，描述符合部门实际情况。 | 符合 |
| 质量目标及其实现的策划  （含6.2.1/6.2.2） | **QES6.2** | 综合部负责人：李兴蓉  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  查《目标分解考核统计表》，综合部管理目标考核情况（测量时间：2021年10月-2022年3月）  1）培训计划执行率100% 实测：100%  2）重大安全事故发生率为0 实测：0  3）火灾事故发生率为0 实测：0  4）对固体废弃物100%处理 实测：100%  5）供应商交货及时率≥90% 实测：99%  环境安全经费及时发放率≥90% 实测：99%  抽查2021年10月-2022年3月的《目标分解考核统计表》和考核记录，经考核均完成目标任务。  查见公司制定的环境管理方案有：1）潜在火灾；2）固废排放两个管理方案。管理方案内容涉及：目标/指标、管理措施、资金预算、完成日期、执行部门。  抽查：固废排放确定的管理方案：  固废排放确定管理方案；环境目标/指标：固废分类回收处理率100%；实现目标/指标的措施：1）建立并完善环境管理制度，将目标与责任分解落实，并对目标指标的实现情况进行监督检查；2）对工作人员进行教育培训，增强员工的环保意识；3）购备垃圾箱，及时回收，分类堆放。执行部门：各部门；投入资金8000元；计划完成日期：持续实施；检查人：李兴蓉。  ..........  查见公司制定的职业健康安全重大危险源有：潜在火灾、交通事故。  抽查：交通事故管理方案：  目标：安全驾使无人员伤亡，指标：交通意外安全事故为0；管理措施：1.人员需持驾使证驾使用，2.公用车辆需进行管理登记，并年检，3.按交通法规驾使。责任部门：销售部；投入资金5000元；计划完成日期；持续实施，检查人：李兴蓉。  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。 | 符合 |
| 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。  综合部2021年12月16日组织了各个部门开展了环境因素的识别工作。  查见：《环境因素识别与评价清单》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）固废废弃物；两项，识别清楚、准确，评价合理。  查：公司《环境因素清单》，涉及以下内容：   1. 日常电能的消耗； 2. 水资源的消耗； 3. 设备的用电消耗； 4. 噪声排放； 5. 生活垃圾/固体垃圾的废弃 6. 火灾的发生   .......  识别基本清楚、全面。  查：综合部及办公区域的《环境因素识别与评价清单》，涉及以下内容：  a.废弃色带、日光灯管、墨盒、电脑、空调等办公用品及设备固废排放等；  b.水、电、纸张等资源和能源消耗等；  c.生活垃圾的排放；  d.生活污水的排放  e．废弃消防器材等；  ......  识别基本清楚、全面。 | 符合 |
| 危险源识别、评价与控制措施 | S6.1.2 | 查见：《危险源辩识、风险评价控制程序》  上述文件对识别和评价方法、程序、职责、记录作了规定。  查见：《危险源辩识、风险评价控制程序》，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：潜在火灾、交通事故。辨识清楚、准确，评价充分合理。  抽查见确定的潜在火灾控制措施的策划：  1）办公场所进行火灾隐患检查；  2）定期检查灭火设施；  3）制定应急预案，对人员进行预案培训和演练；  查见：综合部及办公区域《危险源识别评价表》  2021年12月16日发布  综合部及办公区域共识别出包括:  线路漏电导致的触电；乱扔烟头、违章使用电器引发火灾等危险源.  采用的是经验判断法、过程分析法识别。  查见，综合部及办公区域打分法确定了1项不可接受风险：管理不当、违章使用电器发生的潜在火灾。  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 | 符合 |
| 法规与其他要求/合规性义务 | ES6.1.3 | ---有《法律法规和其他要求控制程序》，查有《法律法规和其他要求清单》，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：2022年《法律法规要求清单》  1）国家相关法律法规等  2）重庆市等地方法规；  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  中华人民共和国物权法  中华人民共和国道路交通安全法  劳动防护用品选用规则  职业健康检查管理办法等39份。  《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。 | 符合 |
| 人员 | Q7.1.2 | 查见：公司编制《员工岗位职责和权限》对各岗位人员的技能岗位职责、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：《员工岗位职责和权限》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市场应变能力、熟悉公司经营管理、保证产品质量和服务质量前提下、发展客户，增加效益等。 |  |
| 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，从顾客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。 |  |
| 能力 | QES7.2 | 公司确定了从事的工作影响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。  查见公司无人员资质要求  查见2021-2022年度培训计划，已完成的培训记录7次。  1）：2021年11月4日 培训内容：管理方针与目标。培训老师：江老师，培训人员：全体公司人员；效果评价：通过本次培训，使各位人员知悉了公司的方针和目标，对方针进行了诠释。基本实现了本次的培训目的。评价人：钟英。  2）：2022年1月4日 培训课题：内审员培训，培训老师：江老师，培训内容：内审相关知识与审核技巧。培训人员：李兴蓉、倪燕；效果评价：通过本次培训，使内审员基本掌握ISO9001、ISO14001、ISO45001管理体系内审的方式方法。评价人：江老师。  公司确定了从事的工作影响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。  ...... | 符合 |
| 意识 | Q7.3 | 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、达成目标及实现管理体系的有效性的积极贡献，以及其不符合管理体系要求的后果。  ---经与员工倪燕沟通了解，基本具备以上必要管理体系相关意识。 |  |
| 沟通 | ES7.4 | ---《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：管理者代表是张佐及职业健康安全事务代表倪燕  2）告知员工：职业健康安全管理体系建立的依据、标准和意义；  3）组织员工学习：与安全健康、环境管理有关的法律法规，包括《劳动合同法》、《中华人民共和国消防法》、《职业病防治法》、《环境保护法》等关于员工权益、保险等内容；  4）将劳动保护要求、安全、节能环保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。 |  |
| 文件化信息 | Q7.5 | 公司的管理体系文件----包括  一级文件：管理手册  二级文件：程序文件  三级文件：管理规定或制度  四级文件：表格和检查表。  --此外，外来文件即外部提供的文件,包括规格标准、与产品质量有关的企业标准。通常属于第三级文件，并得到及时识别和分发控制。  经查：公司提供的各级体系文件总体满足标准的要求和确保QES有效性的需要。  抽查3-5个体系文件如：管理手册、程序文件、岗位任职要求、管理制度等均有适当的标识和说明、相对固定的格式、纸质和电子档为载体、文件发布前均的得到评审和批准，从而确保了适宜性和充分性；记录得到确认等。  现场抽见《管理手册》  文件编号：JYLR-QEOM-2021 A/0  2021年10月8日发布 编制：李兴蓉 审核：张佐 批准：钟英  抽见《程序文件》  文件编号：JYLR—QP—000  2021年10月8日发布 编制：李兴蓉 审核：张佐 批准：钟英  以上文件均有编审批，发布实施日期及发放编号、受控状态。  使用文件的现场抽查确认，未发现不适宜或缺失的文件。  --公司对重要的文件信息通过权限控制分发或禁止复印外传等予以保密。  --现场确认：各级文件的分发、访问、检索和使用、存储和防护等均符合规定要求。  查，管理手册：公司编制了《文件控制程序》，规定了体系文件的编制、审核、批准、受控、使用、报废等要求。查见：程序文件有25个，查：《受控文件清单》里面包括：管理手册、程序文件、岗位任职要求、管理制度汇编等。  查见：《文件发放、回收记录》程序文件、管理手册、管理制度等行了发放；有文件编号、分发号，版本，部门签收等内容，暂无回收记录发生。  可获得该文件的有效版本：  《管理手册》现行版本为A/0版  以上文件字迹清楚，审批齐全，受控标识完整  保存完好，易于识别。  查《外来文件清单》,里面包括法律法规：中华人民共和国产品质量法、中华人民共和国劳动合同法、中华人民共和国消防法、中华人民共和国环境保护法、中华人民共和国建筑法等。  查见《记录清单》质量记录，有《培训计划》、《合格供方评价表》、《合同评审》等，规定了保存期为2-3年。对记录保存较为散乱，口头提出整改要求，负责人讲下来将引起重视。  QES运行至今文件更改和作废情况未发生。在“文件、记录控制程序”中对如发生以上情况均有明确规定。 |  |
| 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，由综合部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。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外来人员视情况由安保人员提醒或张贴告示等方式，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。 | 符合 |
| 应急准备和响应 | ES8.2 | 查见：《应急准备与响应控制程序》、《消防事故应急预案》等。  提供2022年3月22日公司全体人员参与了火灾消防演练。由综合部负责组织公司全体员工等各部门进行火灾发生的应急演习。模拟火灾发生的状况，进行现场模拟演习。有演练记录（消防演习过程记录、应急演练参加人员签到表、消防演练总结报告），无需更改。  通过演练，检验了公司应对突发事件的能力、以及公司触电和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，按要求配置了灭火器。**审核发现综合部办公区域两只灭火器过期，不符合。** | N |
| 监视、测量、分析与评估 | ES9.1 | ----有《运行控制程序》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综合部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：正常。检查人：李兴蓉 。提供有2021年10月至2022年3月份公司《环境安全运行检查记录》。  ◆ 提供有从业人员预防性健康检查  姓名 体检日期 检查机构 结论  李兴蓉 2021年12月26日 重庆巴蜀医院 无异常  张佐 2022年1月13日 绵阳市肿瘤医院 无异常  ......  自体系建立以来没有发生过重大环境污染及安全事故。  监测设备：公司暂无环境、职业健康安全监测设备。 | 符合 |
| 符合性评估 | ES9.1.2 | ----有《法律法规和其他要求控制程序》，规定明确基本合理。综合部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。  查由综合部组织各部门于2022年2月21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：公司在环境安全管理方面符合相关的法律法规要求，公司在环境安全管理方面符合其他要求，包括上级文件和本公司文件提出的各项要求。  评价人：各部门管理人员  查：有《合规性评价报告》，有保持合规性评价的相关记录。 |  |
| 分析和评价 | Q9.1.3 | 1.管理手册及相关文件中对收集产品、过程、体系数据的范围、类型、统计方法进行了规定。  2.查顾客满意度调查表：公司2022年1月以电话询问形式对顾客进行了满意度调查，对公司的质量、服务、交期、价格等项进行打分。查《客户满意程度调查表》对满意度进行了统计；通过统计顾客满意率为95分。  3.查目标统计等记录，公司2021年10月至2022年3月数据统计的结果为：  1）客户满意度95分  2）交货合格率100%  3）火灾事故发生率为0  4）重大安全事故发生率为0  5）对固体废弃物100%处理  4.查《管理评审资料》对过程和产品的特性及趋势、供方、顾客满意、产品的符合性进行了分析，均较满意。  根据组织提供的相关文件资料，数据分析合理，支持性数据文件足够。 |  |
| 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，2022年《内审计划》（三体系结合审核）  审核时间：2022年2月18日  目的：评价已建立的管理体系是否符合标准的要求并得到有效的实施，识别质量、环境、职业健康安全管理体系持续改进的机会，监督体系的运行，监测体系的运作的效果，以持续改进管理体系。  范围：电线、电缆、发电机、变压器的销售服务。  审核组：组长：李兴蓉A 组员： 倪燕B  抽查《管理层内审检查表》、《综合部内审检查表》、《销售部内审检查表》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。涉及综合部ES9.1.2条款,不符合描述为“查现场无合规性评价记录”。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：此次内审是公司实施GB/T19001-2016、GB/T24001-2016、ISO45001：2018管理体系的第一次内审 ，就已审条款结果看，公司管理体系符合GB/T19001-2016、GB/T24001-2016、ISO45001：2018标准、公司体系文件、法律法规的要求，公司质量、环境、职业健康安全管理体系运行有效。  通过内部审核，公司管理体系的建立实施是有效的，符合标准要求。 | 符合 |
| 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》、《事件、事故和不符合控制程序》、《服务、过程与绩效监视和测量控制程序》、《纠正预防措施控制程序》及《内部审核控制程序》等，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。  公司对服务过程发生的不符合事件、项，一般轻微不合格现场指出，及时整改。目前为止公司未发生比较大的不合符合事件、项，一般的轻微不符合都在现场及时解决了，未发现有需要上报公司解决的不符合事件、项。  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，以推动质量、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。 | 符合 |
| EMS/OHSMS运行控制相关财务支出证据 |  | 提供2021.10-2022年度安全环保投入清单：支出项目有能源消耗、保险、员工劳保用品、灭火器等消防器材、固废处置、人员培训等共计46800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：销售部， 主管领导：倪菩， 陪同人员：钟英 | 判定 |
| 审核员：余家龙， 审核时间：2022.4.10 |
| 审核条款：  QMS:  5.3岗位/职责 /权限；6.2质量目标及其实现的策划；7.1.3基础设施；7.1.4过程运行环境；7.1.5监视和测量资源；8.1运行策划和控制；8.2产品和服务的要求；8.3设计开发控制/不适用验证；8.4外部提供供方的控制；8.5.1生产和服务提供的控制；8.5.2标识和可追溯性；8.5.3顾客或外部供方的财产；8.5.4防护；8.5.5交付后的活动；8.5.6更改控制；8.6产品和服务放行；8.7不合格输出的控制；9.1.2顾客满意；10.2不合格和纠正措施 |
| 组织的角色、职责和权限 | Q5.3； | 查，销售部的岗位职责和权限如下：  1、负责新项目的开发工作和合同的评审工作  2、负责客户满意度调查、评价、服务  3、负责产品交付  4、负责计划下达、车辆、人员的调度安排  5、负责客户产品不良、投诉处理  ……  销售部负责人对部门职责清楚。 | 符合 |
| 目标及其实现的策划 | Q6.2 | 查销售部的质量目标为： 考核结果（2021年10月-2022年3月）   1. 售后服务准时率≥95%； 实测： 100% 2. 客户满意度≥90分； 实测：95分 3. 交货合格率100%； 实测：100%   查2021年10月-2022年3月销售部目标完成情况 ：达到目标要求。  查，公司编制了质量管理实施方案：制定、执行程序或作业文件；加强监测和测量；培训与教育。 | 符合 |
| 基础设施  过程运行环境 | Q7.1.3  Q7.1.4 | 1、查见，《设施一览表》，公司用于销售服务配置的设备主要有：电脑、打印机等办公设备等。可以满足产品的销售及业务联系的需要。  2、查公司设备日常维修情况：电脑及办公设备保养由供应商维护。电脑日常保养：定期杀毒、除尘、桌面整理、资料拷贝。电脑运行正常，但未能提供保养记录。  3、办公室共约50平方米左右，无库房。公司销售产品为采购方直接直接由生产地运往顾客方。  4、公司主要经营电线、电缆、发电机、变压器的销售(声测管、钢筋网片、金属波纹管、土工合成材料)的销售，设备设施配置能够满足销售的要求。  询问销售部负责人，用于销售服务的工作环境基本受控。  基础设施和工作环境能满足要求。 |  |
| 监视和测量资源 | Q7.1.5 | 组织销售的产品在产品采购、交付过程中性状未有改变。组织只对产品名称、数量、规格型号、外观等进行验证；质量技术特性由供方提供、控制。产品的最终验收以客户验收确认为准。对销售服务过程的监视测量，根据《销售人员行为规范考核》进行定期的考核管理，公司无监视和测量硬件设备。 |  |
| 运行策划和控制 | Q8.1 | 公司主要从事电线、电缆、发电机、变压器的销售服务。  公司电线、电缆、发电机、变压器的销售服务执行标准主要为：中压交联聚乙烯绝缘电力电缆GB/T12706.2-2002辐照交联电力电缆GB/T12706.1-2002、高压交联聚乙烯绝缘电力电缆GB/T11017-[/B]2002、控制电缆B9330-88、电力设施保护条例、布电线 GB5023-1997、铝铰线及钢芯铝绞线 GB/T1179-1999、耐火电缆 GB/T19666-2005、低烟无卤电缆 GB/T19666-2005等和合同协议等标准。  销售部负责电线、电缆、发电机、变压器的销售服务实现和服务提供的策划，策划输出的具体结果包括以下内容：  a）确定销售服务的要求；--《需求分析》、《合同》  b）建立过程准则以及销售服务的接收准则；---验收标准、作业指导书、《合同》  c）确定符合产品和服务要求的资源；---工艺流程图  d）按照准则实施过程控制；---生产和服务过程监控  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。  ----外包过程：无  ----关键过程的识别：销售过程；  -----经确认：暂无策划的更改。  电线、电缆、发电机、变压器的销售服务流程：  客户沟通询价—业务洽谈—合同签订—采购产品—检验—产品销售—客户签收—售后服务 |  |
| 产品和服务的要求 | Q8.2 | 公司制定并实施《与顾客有关的过程控制程序》，销售部采用上门拜访、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；  顾客有合作意向时或发放招标文件时，介绍公司服务内容，了解顾客要求，并结合企业标准进行确定，且明示在合同或订单上，确定顾客对产品的具体要求。  抽电线、电缆、发电机、变压器的销售合同：  1甲方：重庆居易智能科技有限公司  签订时间：2021年11月10日  合同内容：各型号电线电缆销售。提供购销合同。合同内容：产品型号、数量、单价、交货时间。  2甲方：重庆瑞融丰达通讯设备有限公司  合同签定时间：2021年7月21日  合同内容：柴油发电机型号、数量、配置，质量要求，付款方式，双方职责义务，交货时间。  3甲方：重庆金澳电力设备安装工程有限公司  合同签定时间：2021年12月10日  合同内容：变压器型号、数量、配置，质量要求，付款方式，双方职责义务，交货时间。  ..........  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。  抽查《合同评审记录》  顾客：重庆居易智能科技有限公司  合同要求简述：合同规定时间内完成电线、电缆的销售服务。  评审内容：服务质量、销售产品、顾客要求、合同的合法性等；  评审负责人：倪燕、李兴蓉、张佐、钟英  评审结论：同意签订此合同  批准人：钟英  评审时间:2021 年11月9日（合同签订时间前）。  顾客：重庆金澳电力设备安装工程有限公司  合同要求简述：合同规定时间内完成变压器的销售服务。  评审内容：服务质量、销售产品、顾客要求、合同的合法性等；  评审负责人：倪燕、李兴蓉、张佐、钟英  评审结论：同意签订此合同  批准人：钟英  评审时间:2021 年12月20日（合同签订时间前）。  经查：近期以来，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。 | 符合 |
| 设计开发/不适用验证 | Q8.3 | 8.3条款不适用，理由：公司销售流程和模式已经成熟，销售平台没有变化，没有开发新的销售模式和流程，公司主要依据顾客的要求，实施产品的采购和销售，以往的销售方式及所提供的设备、产品已经得到客户认可。作业过程按客户要求的性能、功能、品牌、型号等采购成品交付客户，过程简单。未涉及设计开发过程。因此标准“8.3产品和服务的设计和开发”不适用，该不适用不影响公司提供满足顾客要求和适用法律法规要求的产品的能力或责任。 | 符合 |
| 外部提供过程、产品和服务的控制 | Q8.4 | 1.查公司编制并执行了《外部供方管理制度》，规定了采购控制要求，明确了对供方选择、评价、及再评价的准则。  2.查《合格供方名录》，评价日期：2022年1月  供应商： 供应  重庆环琪电力机电设备有限公司； 供应：电线、电缆  四川中泰国联电力设备有限公司； 供应：发电机、变压器  京东平台 供应：劳保、办公用品  3．查：供应商评价记录。  抽查《供方评价记录表》  1)供应商：重庆环琪电力机电设备有限公司  评价项目：供方资质、供方的履约能力、售后服务良好程度、产品价格、产品质量、产品交付时间等方面进行综合评价。  评价结论：纳入合格供应商。  评价人：李兴蓉、倪燕 批准人：钟英 评审日期：2022.1.3  2)供应商：四川中泰国联电力设备有限公司  评价项目：供方资质、供方的履约能力、售后服务良好程度、产品价格、产品质量、产品交付时间等方面进行综合评价。  评价结论：纳入合格供应商。  评价人：李兴蓉、倪燕 批准人：钟英 评审日期：2022.1.3  .........  其他供方均按要求进行了评价。公司采购的办公用品、劳保用品等均在京东平台进行采购，根据需求制定采购计划单，到货后公司根据送货单对相关产品的数量、性能、包装、规格型号等进行检验。基本符合要求。  4、抽查产品采购合同  1）供方：重庆环琪电力机电设备有限公司  合同签订日期：2022年2月21日   |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | 采购产品名称 | 单位 | 数量 | 单价（元） | 金额（元） | | YJLV22-8.7/15KV3\*120高压铝电缆 | 米 | 532 | 61 | 32452 | | WDZN-YJ(F)-5\*6 | 米 | 741 | 17 | 12597 | | YJKGYJ-10KV-150/20高压铝芯线 | 米 | 141 | 13.5 | 1903.5 | | YJLV22-8.7/15KV3\*180 高压铜电缆 | 米 | 485 | 420 | 203700 | | WDZ-YJ(F)E-4\*150+1\*70 | 米 | 257 | 360 | 92520 | | WDZ-YJ(F)E-4\*70+1\*35 | 米 | 78 | 170 | 13260 |   。。。。。。。。。。。。  2）供方：四川中泰国联电力设备有限公司  合同签订日期：2021年7月22日  名称 型号 数量 单价（元）  柴油发电机组 防雨静音式ZHT-WC50S 1组 39800  台式变压器 250KVA 2台 26000  。。。。。。。。。。  采购合同包含了产品信息、规格型号、质量要求、运输等，能有效传达采购要求。  组织对外部供方的控制是分类、分级进行控制，实施优胜劣汰的控制方法。并对供方进行从严控制。  经询问公司采购产品主要以合同或采购定单的形式表达，公司根据合同约定的质量要求、要求供方定期向顾客提供质量性能报告，产品直接由供方发至客户处，客户在收货时要验收产品数量、外包装、规格、合格证等。详见8.6条款记录。 | 符合 |
| 服务和服务提供 | Q8.5.1 | 公司制定了《销售和服务提供控制程序》和《采购管理控制程序》  明确了受控条件包括  1、公司编制了《销售服务规范》、《与顾客有关要求的评审控制程序》、《销售人员行为规范》、《销售服务质量控制规范 》等对公司的产品销售过程进行了控制。  组织产品覆盖范围：电线、电缆、发电机、变压器的销售  2、销售流程：客户沟通询价—业务洽谈—合同签订—采购产品—检验—产品销售—客户签收—售后服务 。  需确认过程：销售过程，也是关键过程。  3、技术要求 合同：销售合同  1)验收规范：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：电脑和办公设备等。  4)监视和测量设备：销售产品由采购方出具检验报告后直接运输到客户处验收。客户根据送货单和产品检验报告进行核验。收货时验收数量、外观、规格，质量由检测报告为验收依据，进行核验，最终产品质量由顾客确认，暂未配置检测设备。  5)实施监视和测量：公司未制订需求计划和采购计划，按客户实际需求进行采购。  4、查看，合同跟踪情况：  查采购合同：重庆环琪电力机电设备有限公司 采购物品：电线、电缆 采购时间：2022年2月21日  采购物品：电线、电缆 采购时间：2021年1月12日  四川中泰国联电力设备有限公司 采购物品：发电机、变压器 采购时间：2021年7月22日  对供方均做了合格评审，评审时间均在采购时间前进行  查看销售合同：  查，与重庆居易智能科技有限公司签订的电线、电缆购销合同。签订日期：2021年11月10日。  查，合同评审，提供有该合同2021年11月8日的评审记录表，符合。  查，与重庆金澳电力设备安装工程有限公司签订的变压器买卖合同。签订日期：2021年12月20日。  查，合同评审，提供有该合同2021年12月18日的评审记录表，符合。  抽《顾客满意度调查表》  客户：重庆金澳电力设备安装工程有限公司  对销售的产品质量、产品使用情况、配送的及时性、产品的价格、产品包装及运输的可靠性、售后服务的及时性和有效性等进行了考评，平均得分：96分，满意。时间：2022年1月20日  查，现场查看提供有特殊过程（销售过程）的过程能力确认记录。  确认记录内容包括：对供方的能力、质量的确认；对销售人员的资格，能力，培训情况；对客户的需求期望的确认；对办公设备的确认。确认时间：2021年12月24日  抽，交付情况，销售产品由供应商提货验收直接运输到客户处。客户根据送货单和提供的产品检验报告进行核验。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。  查，送货清单：  查见2021年11月25日  客户：重庆居易智能科技有限公司  采购产品：电线、电缆，型号：    签收人：陈英  查，送货清单：  查见2022年1月11日  客户：重庆金澳电力设备安装工程有限公司  采购产品：台式变压器，单位：台 型号：250KVA 数量：2  签收人：严力 |  |
| 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、售后服务信息确认回访表等进行标识；  2.物品通过进货记录、发货记录等进行追溯，主要记录内容：供应商、交付日期，规格、数量等；  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。在服务现场保护好顾客财产，不出现损伤。  负责人讲目前没有发生顾客或外部供方财产丢失或损伤情况； |  |
| 防护 | Q8.5.4 | 产品防护  因公司采取直接在供应商处提货验收再发往客户处的销售方式，货物直接交付客户验收确认，未设置库房，暂无产品库房防护管理工作。 |  |
| 交付后活动 | Q8.5.5 | 公司明确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）与服务相关的潜在不期望的后果；  c）其服务的性质、用途；  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，诸如合同规定的售后服务、送货服务等。  -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 | Q8.5.6 | 公司对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，暂无服务提供的更改情形。 |  |
| 产品和服务放行； | Q8.6 | 公司为验证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，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。详见如下输入、过程及输出检验证据抽样  公司销售产品为电线、电缆、发电机、变压器，在供应商处提货验收直接发往客户处。  公司销售采取直接在供应商处提货验收再发往客户处的销售方式，货物直接交付客户验收确认，提供送货单  1、抽送货清单  供方：重庆环琪电力机电设备有限公司  产品：电线电缆  客户：重庆居易智能科技有限公司  验收内容：规格型号、单位、数量等  收货日期：2021年11月25日、2021年12月22日、2022年1月10日  签收人：陈英  2、抽送货清单  供方：四川中泰国联电力设备有限公司  产品：柴油发电机组  客户： 重庆瑞融丰达通讯设备有限公司  验收内容：规格型号、单位、数量等  收货日期：2021年7月27日  签收人：郑富伟  ......  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：考核时间2021.12.30  考核项目：销售服务过程  考核部门/人：销售部/倪燕  检查内容：业务能力、人际交往能力、沟通能力、计划和执行能力等。  考核结论：通过对整个销售过程服务质量的监控，该销售人员服务质量符合要求。  考评人：张佐  3、定期对客户进行满意度调查，抽见2022年1月对客户：重庆居易智能科技有限公司  对销售的产品质量、性能、价格、交期等进行了考评，总分：95分，满意。  查交付情况，销售产品由供应商提货验收直接运输到客户处。客户根据送货单和提供产品检验报告进行核验，检验报告见附件。  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。  产品和服务放行过程基本符合要求 |  |
| 不合格输出的控制 | Q8.7 | 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《不合格品控制程序》  公司明确并实施处置不合格输出的途径，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相关的记录  查《不合格情况记录》  不符合情况：无  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。  不合格输出的控制基本符合要求 |  |
| 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2021年1月20日《顾客满意度调查表》调查表共3份 ，调查顾客有：1）重庆金澳电力设备安装工程有限公司；2）重庆居易智能科技有限公司。3）重庆瑞融丰达通讯设备有限公司  --调查内容包括：服务质量、服务、服务期、价格等。  --统计分析结果顾客满意度：95分（达到公司质量目标）  --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：从整体来看，客户对于我司各方面综合评价是满意的。对于我们的弱项，反馈处理准时度，问题产生原因是服务结构不合理，人员分工不合理导致。因此我司需要有的放矢，扬长避短，客户满意的方面我们要稳定保持，不满意的方面还需要各部门努力合作改善。 |  |
| 不符合和纠正措施 | Q10.2 | 公司制定系列程序文件《管理评审控制程序》、《纠正和预防措施控制程序》及《内部审核控制程序》等，对持续改进的过程予以规定，以实现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。  提供有改进、纠正和预防措施实施情况一览表  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。 | 符合 |

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：销售部 主管领导：倪菩，陪同人员：钟英 | 判定 | |
| 审核员：冉景洲 ， 审核时间：2022年4月10日 |
| 审核条款：  EMS:  5.3组织的角色、职责和权限、6.1.2环境因素；6.2目标及其达成的策划；7.4沟通；8.1运行策划和控制；8.2应急准备和响应  OHSMS:  5.3组织的角色、职责和权限；6.1.2危险源辨识和职业安全风险评价；6.2目标及其实现的策划；7.4信息和沟通；8.1运行策划和控制；8.2应急准备和响应； |
| 组织的角色、职责和权限 | ES5.3 | 查，销售部的岗位职责和权限如下：  1、负责新项目的开发工作和合同的评审工作  2、负责客户满意度调查、评价、服务  3、负责产品交付  4、负责计划下达、车辆、人员的调度安排  5、负责客户产品不良、投诉处理  6、负责本部门的环境因素识别，完成本部门目标、指标和环境管理方案的实施  7、负责对本部门的危险源进行辨识、风险评价和控制措施的确定，提出职业健康安全管理方案并实施  ……  销售部负责人对部门职责清楚。 | | 符合 |
| 目标及其实现的策划 | ES6.2 | 查销售部的环境及安全目标为： 考核结果（2021年10月-2022年3月）  火灾事故发生率为0。 实测： 0  对固体废弃物100%处理 实测：100%  重大安全事故发生率为0 实测：0  查2021年10月-2022年3月销售部目标完成情况 ：达到目标要求。  查，公司编制了质量管理实施方案：制定、执行程序或作业文件；加强监测和测量；培训与教育。 | | 符合 |
| 环境因素 | E6.1.2 | 查，依据《环境因素识别与评价管理制度》，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，销售部确定的重要环境因素有：潜在火灾、固废的排放。  现场查看，部门的主要工作为客户提供产品采购、销售和产品验收的控制，产品采购与销售过程中有办公固废、辅料等固废。  查固废排放的控制措施：  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进行分类收集存放后交由园区环卫部门统一处理；  3.办公危险废物统一收集单独存放（废电池、废硒鼓墨盒等）由供应商以旧换新回收。  部门的环境因素识别和重要环境因素基本到位。 | | 符合 |
| 危险源识别、评价与控制措施 | S6.1.2 | 公司制定了《危险源识别与评价管理制度》。查，销售部经过辨识与评审形成了《危险源识别评价汇总表》共识别出危险源，包括插座插接头过多、线路老化、吸烟等发生火灾、外出业务联系过程中发生交通意外等。  采用的是经验判断法、过程分析法识别。经打分法确定重大风险为：火灾、交通意外伤害。  危险源辨识基本充分、风险等级评价基本合理。  查，潜在火灾风险控制措施为：  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。  危险源识别基本充分，风险等级评价、控制措施基本合理。 | | 符合 |
| 沟通 | ES7.4 | 在公司内部主要采用口头、电话、会议、面谈等形式就与运输服务有关问题及与环境安全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。  货物销售前：走访用户、电话沟通、了解相关信息等，与顾客签订合同。  货物销售中：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，由专业相关人员负责解决。  自体系运行以来，没有发生严重的顾客投诉事件。 | | 符合 |
| 运行策划和控制 | ES8.1 | 查，销售部 实施以下环境安全管理制度：《环境和职业健康安全运行管理制度》、《节约用电用水管理制度》、《固体废弃物管理制度》《消防安全管理制度》、《用电安全管理规定》《劳动防护用品管理制度》等。  查重要环境因素：  1)潜在火灾；2)固废排放；  查看，公司制订的相应的管理制度及管理方案，对重要环境因素进行管控。  查，办公现场张贴有“请勿吸烟”标识；办公等服务性一般固废有处理，现场有固废收集装置。  查不可接受风险源：  1)火灾、2)交通意外伤害。  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。  现场查看：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、现场有禁止吸烟的提醒，办公设备均有接地保护。现场查看：销售部提供的办公区域月度消防设备、设施检查记录，检查结果符合规定要求。 | |  |
| 应急准备和响应 | ES8.2 | 查见：《应急准备和响应管理制度》、《火灾事故应急预案》、《固体废弃物分类处置管理规定》等。  查见：火灾事故应急预案演练：为了普及消防知识，提高全体员工的消防安全意识，增强火灾发生时，员工在报警、灭火、疏散和抢救等方面的快速应变能力，确保公司的人身财产安全。销售部相关人员参加了2022年3月22日由综合部组织的消防演练。  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，让所有员工对火灾事故应急疏散、正确逃生和正确使用灭火器材的技能有了进一步的实际体验，基本完成了本次消防演习，也达到了预期的目的等。  查应急准备：办公室区域配置有消防器材，两只灭火器过期，已开具不符合见综合部ES8.2条款。 | | 符合 |

说明：不符合标注N