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（含财务） 主管领导：管理者代表：姚军；陪同人员：方群 | 判定 |
| 审核员：王献华；审核时间：2022年5月6日09:30-12:30 13:00-17:30 |
| 审核内容：组织所处环境的识别与管理；体系的过程策划及其变更策划；领导作用及其承诺；企业方针与总目标管理；员工的协商和参与；资源保障总体情况；绩效管理；内部审核；管理评审；持续改进总体情况**资质进一步核验；国/地方抽查情况；对一阶段问题整改情况的确认；事故、事件及起处理情况；质量、环境、安全监测情况等**涉及条款：QEO：4.1、4.2、4.3、4.4/6.3(Q)、5.1、5.2、5.3、5.4(O)、6.1（6.1.1/6.1.4）、6.2、7.1.1（EO7.1）、9.1.1、9.2、9.3、10.1、10.3 |
| **资质进一步核验** |  | 一、企业资质：1.提供营业执照：组织于2009年09月10日注册成立：法人：姚兵；管理者代表：姚军；注册地址：杭州市余杭区仓前街道苕溪村沙河头37号；生产经营地址：杭州市余杭区仓前街道华夏之心19幢2410。营业执照与国家企业信用信息公示系统内容一致，在有效期限，符合要求，见附件。二、信用记录：经国家企业信用信息公示系统查询，组织暂无行政处罚信息，无列入经营异常名录信息记录，无列入严重违法失信企业名单（黑名单）信息记录。 | Y |
| 理解组织及其环境 | QEO4.1 | 组织在建立质量、环境和职业健康安全管理体系时，结合企业的发展，考虑了与企业发展的战略规划。最高管理者确定与其宗旨和战略方向相关并影响实现管理体系预期结果的各种内部因素（企业的知识、绩效、企业文化等）和外部因素（国家、地区和当地的各种法律法规、技术、竞争、文化和社会因素等）；这些因素包括了需要考虑的正面和负面因素或条件。与管理者代表姚军访谈时了解到：组织确定的外部因素包括国家政策、市场需求、竞争、技术更替等方面；内部因素包括员工、内部资源、企业文化等；管理层基本能够保持对内外部质量因素、环境问题和劳动议题等进行监视，符合要求。 | Y |
| 理解相关方的需求和期望 | QEO4.2 | 与管理者代表姚军访谈时了解到：组织主要对与质量、环境、职业健康安全相关的各相关方及其要求的相关信息进行确定、监视和评审，以便于理解和持续满足相关方的需求和期望；组织考虑以下相关方包括：顾客、供方、员工、政府机构、审核机构等。管理层针对各相关方识别了相应的需求和期望，如顾客方面，主要包括产品质量符合要求、交货及时、价格合理等；如政府职能部门方面，主要是确保经营安全环保、就业最大化、经营效益好等，识别基本充分，符合要求。 | Y |
| 管理体系的范围 | QEO4.3 | 组织的管理体系范围为：位于杭州市余杭区仓前街道华夏之心19幢2410关于窗帘、窗帘轨道及配件的销售及其相关活动。此次审核的认证范围如下：Q：窗帘、窗帘轨道及配件的销售E：窗帘、窗帘轨道及配件的销售所涉及场所的相关环境管理活动O：窗帘、窗帘轨道及配件的销售所涉及场所的相关职业健康安全管理活动组织的管理体系范围考虑了组织内外部因素以及相关方的需求和期望，与组织实际经营地址、以及销售的产品相吻合，符合要求。经确认：无删减条款。 | Y |
| 质量/环境/职业健康安全管理体系程及其变更策划 | QEO4.4/6.3 | 组织于2021年7月8日根据自身的实际情况导入质量、环境和职业健康安全管理标准体系，按照标准的要求组织人员编制了《管理手册》、程序文件、作业文件和相关的记录表格，制定了管理方针和管理目标，实施了管理体系，通过对过程监视和检测结果进行分析、评价，管理体系得以不断改进。通过审核了解到，组织的过程策划及其变更策划如下：1.组织现有5个职能部门: 财务、办公室、销售部、采购部和质检部；查“职能分配表”和“岗位职责汇编”各过程涉及的部门职责权限基本明确。2.采用过程方法建立、实施管理体系，运用PDCA方式指导体系各过程运作，并利用基于风险思维的方式，对管理体系过程进行了识别、确定。核心过程包括：合同评审→合同签订→产品采购→产品验收→产品交付→售后服务，各过程活动均有相应的制度规范。3.组织的资源识别和确定包括基建（租赁）、办公设施设备、人力资源等，各要素基本具备。4.组织通过监视和测量方法以及绩效考核等方式，实现持续改进。如采购产品检验、供应商评价、合同条款评审、过程监督等。组织管理体系建立、实施以来，体系运行基本正常，过程策划基本符合要求。组织在《管理手册》中明确“变更的策划”的要求。当组织确定需要对管理体系进行变更时，变更应按所策划的方式实施，组织应考虑的4个方面要求均有所涉及。组织管理体系从2021年7月8日实施以来无变更记录。 | Y |
| 领导作用与承诺总则 | QEO5.1.1 | 从组织负责人姚军了解到，最高管理层的主要承诺如下：1.对质量、环境、职业健康安全管理体系的有效性承担责任； 2.确保制定质量、环境、职业健康安全管理体系的质量、环境方针和质量、环境目标,并与组织环境和战略方向相一致； 3.确保质量、环境、职业健康安全管理体系要求融入组织的业务过程； 4.促进使用过程方法和基于风险的思维； 5.确保获得质量、环境、职业健康安全管理体系所需的资源； 6.沟通有效的质量、环境管理和符合质量、环境、职业健康安全管理体系要求的重要性； 7.确保实现质量、环境、职业健康安全管理体系的预期结果； 8.促使、指导和支持员工努力提高质量、环境、职业健康安全管理体系的有效性； 9.推动改进； 10.支持其他管理者履行其相关领域的职责。11.在组织内建立、引导和促进支持职业健康安全管理体系预期结果的文化；12.保护工作人员不因报告事件、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的协商和参与的过程14.支持健康安全委员会的建立和运行。 组织管理层制定了方针和目标，并通过会议、培训等形式要求员工理解组织的方针目标以及传达守法经营及达到顾客满意的质量、环保和安全意识的重要性并形成制度化，强调企业实施质量、环境、职业健康安全管理体系的重要性。资源提供充分并通过定期进行管理评审发现过程中存在的问题加以纠正，管理体系基本得到了落实，承诺基本有效，评价周期内没有违反的情况发生。 | Y |
| 以顾客为关注焦点 | Q5.1.2 | 审核期间，证实其以顾客为关注焦点的领导作用和承诺通过以下方面实现：a）确定、理解并持续满足顾客要求以及适用的法律法规要求； b）确定和应对能够影响产品和服务符合性以及增强顾客满意能力的风险和机遇； c）始终致力于增强顾客满意。 与管理者代表姚军沟通发现，组织最高管理者能够识别和理解顾客以及法律法规的要求，能够识别影响产品和顾客满意的风险和机遇，并加以利用，不断提升顾客满意度，基本满足要求。顾客满意情况记录详见审核Q9.1.2条款记录。 | Y |
| 方针制定方针沟通方针 | QEO5.2 | 组织的QEO一体化方针如下：科学管理，提供顾客满意规范操作，减少环境污染关爱生命，预防安全事故遵纪守法，追求不断改进组织以质量、环境、职业健康安全标准为基础，结合实际制定管理方针。与管理者代表姚军访谈时发现，其对方针内涵的理解较深刻，方针能为目标制定提供框架，基本符合标准的要求。组织通过会议、文件等手段保证管理方针为全体员工理解并落实到工作中，相关方也可通过手册获取，记录显示管理评审时对方针的持续适宜性进行了评审。基本满足标准要求。 | Y |
| 组织的岗位、职责和权限 | QEO5.3 | 组织建立、实施和保持了管理体系所需的过程，设置了财务、办公、销售、采购和质检等职能部门，并对各部门的职能进行了分配和规定，各部门的管理职责均在手册中有明确划分。组织对管理者代表其职责和权限规定如下：1、确保按照以上三个标准的要求建立、实施与保持QES一体化管理体系。2、定期向公司最高管理者汇报QES管理体系的运行情况，并为QES管理体系的改进提供决策依据。3、确保在整个公司内提高满足顾客、相关方要求及相关法律法规要求的意识。4、负责QES管理体系日常运行和有关事宜的外部联络。与管理者代表访谈时，其基本清楚职责内容。组织确定了各部门、各岗位人员职责、权限和相互关系，并对各级员工进行了必要的传达。对从事有关的管理、执行和验证人员规定其职责、权限及其相互关系，以实现管理方针和目标，符合标准要求。 | Y |
| 协商和参与 | O5.4 | 组织任命潘明芳为职业健康安全管理事务代表，组织对履行事务代表以及非管理类工作人员的协商与参与职责进行了规定，基本满足要求。代表具有以下方面的职责和权限：适当参与环境因素、危险源辨识、风险评价和控制措施的确定；适当参与事件调查；参与质量环境职业健康安全方针和目标的制定和评审；对影响他们职业健康安全的任何变更进行协商；对职业健康安全事务发表意见；负责收集员工的建议与要求，并就这些问题与最高管理层协商，并将协商结果向员工反馈。另组织以直接与最高管理者诉求的方式作为所有员工进行内部协商参与机制的补充，基本满足要求。 | Y |
| 应对风险和机遇的措施 | Q6.1EO6.1.1/6.1.4 | 审核发现，组织识别的风险和机遇包括：1.产品质量风险与机遇：包括采购、检验等过程中有关的质量风险与机遇。2.环境风险与机遇：包括重要环境因素及合规义务相关的风险和机遇。3.职业健康安全风险与机遇：包括员工健康、安全和疫情等相关的风险和机遇。4.经营风险与机遇：主要有员工、技术、管理、法律、产品等相关的风险和机遇。4.市场风险与机遇：包括市场容量、竞争力、价格等相关的风险和机遇。5.财务风险与机遇：主要涉及现金流运作等相关的风险和机遇。在策划管理体系时，组织考虑了风险和机遇以及相应的应对措施，制定了《风险和机遇的应对控制程序》，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，组织在管理体系所确定的过程（设计开发、采购、销售等）中，整合制定了针对性管理措施（如程序控制等）。基本满足要求。 | Y |
| 管理目标及其实现的策划 | QEO6.2 | 组织对管理体系所需的相关职能、层次和过程设定了目标。基本情况如下：质量目标：1.合同履约率100%；2.顾客满意率≥95% 环境目标：各类废弃物按规定处置率≥99%职业健康安全目标：职业病发生为0目标可测量，与管理方针一致。具体由管理层直接通过管理评审会议评审目标考核统计结果。查2021年度的目标考核记录，各项目标均已完成。组织针对重要环境因素和不可接受风险制订了管理方案和应急准备和相应控制措施，并予以实施，基本有效，详见其它各部门等该条款分解考核记录。 | Y |
| 资源、总则 | Q7.1.1EO7.1 | 组织在《管理手册》中明确“资源/总则”的要求。管理者代表姚军介绍并结合现场观察情况如下：组织能确定并提供建立、实施、保持管理体系所需的资源，包括内部资源，考虑现有内部资源的能力，将不断寻求技术人才的引进和培养，提高技术能力，并适时考虑外部资源（从外部供方获得的资源）。该组织覆盖过程和产品及体系运行所需的资源概况主要如下：审核期间核实：组织员工共25人，其中管理人员6人，职能涉及采购、质检、办公和销售等，基本具人员配置要求；组织经营场所面积约90.95平方米（办公经营）。从财务处了解到，截止2022.3.1，ES预算投入3万元专门用予环境方针、目标、指标的实现和管理方案的实施。现场观察过程运行环境较好（可详见相关条款审核记录）；办公设施设备运行正常；监视和测量设施俱全；知识系统基本满足运用要求（可详见相关条款审核记录）。综上，组织的资源能符合产品销售的质量、环保和安全需求，并能支持体系的运行和改进。 | Y |
| 绩效总则 | QEO9.1.1 | 管理层对管理体系的过程能力进行监视和测量，主要通过内审对管理体系运行的符合性和有效性进行监测，内审详见挂你层审核QEO9.2条款；再通过管理评审对管理体系的充分性、有效性和适宜性作了肯定的评价，详见管理层QEO9.3条款记录；通过目标考评，监测管理体系运行的有效性，详见各部门审核6.2条款。其它绩效监视记录见各部门相关运行监视记录。 | Y |
| 内部审核 | QEO9.2 | 组织编制了《内部审核管理程序》，依据GB/T 19001-2016、GB/T 24001-2016、GB/T 45001-2020标准、体系文件和相关法律法规等，由管代定期组织每年进行一次内审，间隔不超过12月份，全体内审员参加。提供了2021年度《年度内部审核计划》，内审安排1次。明确了审核目的、范围、依据、日期（2022.3），编制：陈连娣；审批：姚军。提供了QEO《审核实施计划》；内部审核计划日程安排：2022.3.8-2022.3.9，组长：姚军；组员：潘明芳；审核目的、依据、范围和方法及审核计划覆盖的部门或条款基本齐全，查看内审相关资料，内部质量管理体系审核实施，共有7人参加会议，包括最高管理者、各部门负责人（查参加部门、人员基本齐全，有签到表记录，但无手签），时间安排合理，同时考虑到互查的公正性。查《内审检查表》，有管理层、办公室、销售部、质检部、采购部等部门的审核记录，条款与策划一致，记录真实、完整，包括QEO体系所有条款，没有遗漏。查《不合格报告》本次开具不符合报告2份，内容包括：①未能提供对客户满意度调查进行统计分析的证据；②未能提供对2021年度法律法规进行合规性评价的证据；主要涉及QEO7.2/Q9.1.2条款，分别指向办公室和销售部。办公室负责人对不符合原因进行了分析，对于不符合项所采取了纠正措施，内审员进行了验证，基本满足控制要求。提供《内部审核报告》，查审核结论： 建立的质量/环境管理体系基本符合GB/T 19001-2016、GB/T 24001-2016、GB/T45001-2020标准要求，管理体系的运行是适宜的、充分的、有效的。综合上述资料：组织能保留形成文件的信息，作为实施审核方案以及审核结果的证据，基本满足要求。 | Y |
| 管理评审 | QEO9.3 | 组织编制了《管理评审控制程序》，依据GB/T 19001-2016、GB/T 24001-2016、GB/T45001-2020标准、体系文件和相关法律法规等，由最高管理者组织每年进行一次管理评审，全体管理人员参加。提供：1.管理评审计划评审时间：计划2022年3月27日进行，初审无间隔要求， 评审方式：会议评审，编制：潘明芳；批准：姚军。参加人员包括最高管理者、各部门负责人。计划中明确了评审内容和资料准备要求，包括输入内容。2.管理评审会议记录记录显示，组织按计划的时间实施了管理评审，管理层、办公室、生产部和技质部相关人员参与了会议，但无手签。3.管理评审报告管理评审结论：自一体化体系运行以来，公司各部门员工不断增强执行QEO标准意识，以QEO标准为行动的准则，积极应用PDCA的管理方法，严格管理质量环境安全和各项工作。服务合格率明显提高,未发生重大不合格和安全事故，也未发生顾客报怨现象。因此，QEO方针在目前是适宜的、充分和有效的。管理评审改进建议：①建设风险管理体系，提高风险管理能力。②加大市场开拓力度，保障平台交易规模达标。③推进制度创新，促进管理水平不断提高等。以上改进措施，目前正在实施中，后续可进一步关注。 |  |
| 改进及其持续性 | QEO10.1/10.3 | 综合全部审核证据发现：组织的管理体系方针、目标、内部审核、管理评审、不合格（不符合）和纠正措施各项要求得到落实，相关管理活动得到有效开展，体现了持续改进的要求及改进产品和服务来满足未来的需要和期望。组织考虑了分析、评价结果及管理评审的输出，并确定了对存在应关注的持续改进的需求和机遇，基本满足要求。  | Y |
| **一阶段问题验证** |  | 一阶段未发现相关问题 | Y |
| **国/地方抽查情况** |  | 截止审核期间，无国家/地方主管部门产品质量、环境和安全抽查不合格发生。 | Y |
| **事故、事件及起处理情况；** |  | 截止审核期间，无质量事故、环境事故以及安全事件发生记录。 | Y |
| **质量、环境、安全监测情况等** |  | 质量监测情况：具体见质检部Q8.6记录；环境监测情况：环境因素检测报告不适用；职业健康安全监测情况：提供工作人员体检报告，抽查编号为1220403687的体检报告，显示正常，见附件。 | Y |

说明：符合标注Y，不符合标注N