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(含员工代表）  主管领导：高鼎 管代: 于满江 员工代表: 张云亮 陪同人员：于满江 | 判定 |
| 审核员：李雅静 （微信） 审核时间：2022年5月26日 |
| 审核条款：  QEO4.1/4.2/4.3/4.4/5.1/5.2/5.3/6.1/6.2/7.1/9.3/10.1/10.3；  Q6.3 |
| 理解组织及其环境  总要求 | QEO  4.1 | 鄂尔多斯市鼎健商贸有限责任公司成立于2009 年9月15日，法定代表人： 张文清 营业期限至2039年09月14日，注册资金： 500万，企业信用代码：9115060269288538XP，注册地址：东胜区迎宾路3号街坊1号楼06，经营范围：厨具卫具及日用杂品批发;厨具卫具及日用杂品零售;办公用品销售;体育用品及器材批发;体育用品及器材零售;特种陶瓷制品销售;电线、电缆经营;建筑材料销售;建筑装饰材料销售;灯具销售;家具销售;照明器具销售;家用电器销售;日用百货销售;城市绿化管理;园艺产品销售;日用陶瓷制品制造;塑料制品销售;金属制品销售;食品用塑料包装容器工具制品销售;化工产品销售（不含许可类化工产品）;工艺美术品及礼仪用品销售（象牙及其制品除外）;普通机械设备安装服务;制冷、空调设备销售;办公设备耗材销售;办公设备销售;环境保护专用设备销售;通讯设备销售;通讯设备修理;通信设备销售;仪器仪表修理;仪器仪表销售;信息系统集成服务;云计算装备技术服务;安全系统监控服务;数字视频监控系统销售;软件开发;网络与信息安全软件开发;电子产品销售;建筑工程机械与设备租赁;电子、机械设备维护（不含特种设备）;特种设备销售;护理机构服务（不含医疗服务）;养老服务。   公司的主要客户群为内蒙古的企业等；公司采用总经理负责制，层层把关，让用户真正放心  远程见到营业执照符合要求，见附件。  公司管理体系设置了综合部、财务部，销售部  总经理高鼎介绍：公司推行管理体系的目的就是提高公司市场准入。总经理确定与本公司管理目标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和外部因素（国际、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。公司每年从市场、客户、网络等搜集到的信息并结合公司自身业务运作情况进行分析，通过分析对这些内部和外部因素的相关信息进行监视和评审以确保其充分和适宜。 | Y |
| 理解相关方的需求和期望 | QEO4.2 | 公司对这些相关方及其要求的相关信息进行监视和评审，以便于理解和持续满足相关方的需求和期望。  本公司考虑以下相关方：--顾客；--最终用户或受益人；股东；---外部供应商；--雇员及其他为组织工作者；--法律法规及监管机关；--地方社区团体；--非政府组织等。  目前顾客的主要需求期望是：提供顾客满意的服务。 | Y |
| 确定管理体系的范围 | QEO4.3 | 公司管理体系范围为：  Q：厨房设备、酒店用品的销售  E：厨房设备、酒店用品的销售及相关环境管理活动  O：厨房设备、酒店用品的销售及相关职业健康安全管理活动  不适用条款QMS：8.3  公司属于贸易类企业，不涉及产品的设计和开发，,因此标准8.3条款不适用，删减后不会影响顾客的需求，也满足顾客和法律法规的要求。 | Y |
| 管理体系及其过程 | QEO4.4 | 该公司2020年3月10日根据自身的实际情况和标准的要求组织人员编制了管理手册、作业文件和记录表格，制定了管理方针和管理目标。实施了管理体系，通过对过程检测结果进行分析管理体系得以不断改进。负责人说管理体系运行以来效果不错管理有了一定的提高。每年对管理目标完成情况进行统计分析，出示2021年7月-2022年3月管理目标分解及完成情况记录。  与负责人交流：部门确定了满足与管理体系有关的客户及相关方的要求。  为能在公司范围内更好的应用质量/环境/职业健康安全管理体系及其过程方法，综合部编制《管理手册》，作为公司质量管理的纲领性文件；编制《程序文件》，说明本公司内部质量/环境/职业健康安全体系运行的各过程及其之间的顺序和相互作用；编制各类支持性文件及记录表格等作为证明过程运行的证据。 | Y |
| 领导作用与承诺  --总则 | QEO  5.1  5.1.1 | 公司总经理高鼎介绍主要承诺有：  a）对质量/环境/职业健康安全管理体系的有效性负有责任；  b）确保制定质量/环境/职业健康安全管理体系的质量/环境/职业健康安全方针和质量/环境/职业健康安全目标，并与组织环境和战略方向相一致；  c）确保质量/环境/职业健康安全管理体系要求融入与组织的业务过程；  d）促进使用过程方法和基于风险的思维；  e）确保获得质量/环境/职业健康安全管理体系所需的资源；  f）沟通有效的质量管理和符合质量/环境/职业健康安全管理体系要求的重要性；  g）确保实现质量/环境/职业健康安全管理体系的预期结果；  h）促进、知道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；  i）推动改进；  j）支持其他的管理者履行其相关领域的职责  对全体员工进行了顾客关注焦点的宣传和培训，制定了管理文件和管理目标，并按规定进行了管理评审，目前该公司的管理体系基本得到了落实。管理层通过制定方针和目标并通过会议、培训等形式要求员工理解企业的方针目标以及传达守法经营及达到顾客满意的质量意识的重要性并形成制度化，强调企业实施管理体系管理的重要性。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并加以改进，承诺基本有效。企业通过会议、培训等形式要求员工理解公司的方针和目标，以及遵守法律法规的重要性及顾客满意的重要性，并形成制度化，规定了定期检查落实的情况，并有具体要求。 | Y |
| 以顾客为关注焦点 | Q5.1.2 | 总经理高鼎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、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。  详见审核Q9.1.2条款记录。 | Y |
| 方针  制定方针  沟通方针 | QEO5.2 | 该公司管理方针  质量优良，信誉第一；节能降耗，保护环境；健康安全，以人为本；规范管理，持续改进。  公司以质量、环境、职业健康安全标准为基础，结合公司实际特制定管理方针。与总经理进行交谈，总经理对方针内涵的理解较深刻。方针能为制定目标提供框架，方针基本符合标准的要求。  总经理用会议、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。高鼎总经理说管理评审时对方针的持续适宜性进行了评审，有评审记录。  以上管理方针通过文件、培训等形式将公司管理方针传达给所有为公司工作或代表公司的人员，相关方也可通过综合部获取公司管理方针。 | Y |
| 组织的岗位、职责和权限 | QEO5.3 | 确定了部门、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。对从事与服务有关的管理、执行和验证人员规定其职责、权限及其相互关系，以实现公司管理方针和管理目标。建立、实施和保持公司管理体系所需的过程，公司决定任命于满江为管理体系的管理者代表。其职责和权限规定如下：  a) 负责质量环境和职业健康安全管理体系建立、实施和保持的具体事宜，向总经理报告运行情况，并提出改进的建议；  b) 负责促进全体员工形成满足顾客要求的意识；  c) 负责质量环境和职业健康安全管理体系文件发放范围及程序文件的批准，《质量环境职业健康安全管理手册》和“质量计划”的审核；  d) 负责质量目标、环境和职业健康安全目标、指标和管理方案的审核和组织实施；  e) 负责选定审核组长和审核员，组织编写和审批内部审核计划；  f) 批准顾客满意度调查表或调查方案；  g) 组织并参加管理评审，向总经理或董事长特别助理/顾问汇报质量环境和职业健康安全管理体系的运行情况，并提出改进建议；  h) 就质量环境和职业健康安全体系有关事宜与第三方认证机构进行沟通和联络。  查到《管理手册》中有工作人员代表任命书，公司任命张云亮为本公司的工作人员代表。  相关人员均对本部门的管理职责了解，在其手册上面有书面的职责权限已公布。  协助管理者代表，参与职业健康安全方针、目标的制定和评审，参与风险管理和安全事务管理等。询问管代于满江、工作人员代表张云亮职责回答正确。 | Y |
| 应对风险和机遇的措施 | Q6.1  EO6.1.1 | 该公司的风险主要有：   1. 法律法规的变化，由于由于当地法律法规变化，导致所在行业市场需求急剧降低，从而导致销售目标难以实现，顾客会按先后顺序定期给厂家 2. 由于公司工资水平缺乏竞争力，导致人员流动大 3. 客户投诉和抱怨，因为产品质量未能满足客户要求，引发骨科强烈不满，进而选择放弃合作，造成这   原因主要是采购产品质量控制不到位，导致产品交付顾客后无法正常使用  虽然公司面临很多的市场风险，但也会有很大的机遇  1、市场开发，目前仍有新市场待开发，质量及价格是扩大市场的动力，应对措施：提高产品质量、控制产品价格--。  2、改进服务，服务质量提升会赢得顾客信任，进而提高顾客忠诚度，并推荐其他顾客与本公司合作 以服务赢得市场，老顾客带来新顾客，应对措施：建立完善公司质量管理体系，加强销售服务质量系统化管理工作  3、人才引进与储备：高素质人才引进和储备是公司持续发展的关键因素之一 公司处于鄂尔多斯域，是高素质人才聚集之地，为公司及时引进高素质市场开发、管理人才提供了便利，应对措施：建立人才库，及时储备所需人员信息。提高公司人事管理水平，加强绩效考核制度规范化工作，确保公司能招来人才，留在人才 | Y |
| 措施的策划 | EO6.1.4 | 在策划应对风险和机遇的措施时，办公室综合考虑了企业所处的环境、重要环境因素、合规义务，以及面对的风险和机遇，制定了环境、职业健康安全目标及管理方案，总经理高鼎负责批准。环境、职业健康安全管理方案中明确为实现环境、职业健康安全目标和指标的责任部门；规定实现环境、职业健康安全目标和指标的时间；具体措施和经费预算；都由总经理批准。环境、职业健康安全管理方案的实施，综合部每半年对方案实施情况进行检查跟踪，向总经理报告；一般在管理评审之前对环境、职业健康安全目标及管理方案由行政人事部对其进行评审，并将完成情况以书面形式呈报管理者代表，以便提交管理评审。 | Y |
| 管理目标及其实现的策划 | QEO6.2 | 公司管理目标是：   1. 销售产品合格率100%； 2. 顾客满意率达95%以上； 3. 固体废弃物分类收集处理率100% 4. 安全事故发生率0 5. 火灾事故发生率0   目标可测量，与公司管理方针一致。  每年由综合部按公司管理目标考核要求统计考核公司管理目标完成情况，提交管理评审会议。查到2021年7月-2022年3月公司管理目标完成情况，各项目标均已完成，考核部门：综合部。  针对重要环境因素、不可接受风险制订了管理方案并予以实施，基本有效，详见行政综合部该条款审核记录。 | Y |
| 变更的策划 | Q6.3 | 公司确定需要对管理体系进行变更时，应经策划并系统的实施。需要管理层考虑体系变更的目的、变更后的潜在后果及变更后体系的完整性，考虑变更后资源获得及责任权限的再分配等问题。明确以上因素后，按照过程方法要求系统地实施变更，重新确定变更后过程的输入输出、监测标准、资源支持及改进可能等。  公司目前对管理体系暂无变更。 | Y |
| 资源、总则 | Q7.1.1  EO7.1 | 查公司配备了必要的人力资源，基础设施，规范文件、资金等必要的资源，能够持续满足顾客需求和管理体系改进的需要。  部门：综合部，销售部  a. 人力资源：职工队伍相对稳定，实践经验丰富；  b. 基础设施：办公室、办公电脑、打印机、空调等办公设备；  c. 工作环境：办公区域布局合理，场所卫生干净整洁，工作环境良好；  d. 资金支持：注册资金500万元。  公司目前的基础设施，能够满足当前三体系的要求。公司将依据经营发展的需要，会不断补充与增加 | Y |
| 管理评审 | QEO  9.3 | 提供：  1.管理评审计划，  评审时间： 2022年3月20日上午进行，评审方式：会议评审，  参加人员包括公司总经理、管理者代表、各部门负责人，  计划中明确了评审内容和资料准备要求。   1. 内容：   1）内部审核情况；  2）方针适宜性及质量目标达成情况；  3）顾客投诉及处理、客户满意度调查情况；  4）产品质量状况及过程业绩；  5）预防及纠正措施实施情况及效果性；  6）以往管理评审的跟踪措施；  7）体系的变更及改进的建议等。  8）资源的充分性。  9）风险和机遇措施的有效性。  10）企业内外部环境变化影响。  11）《环境运行情况报告》（包括相关沟通信息、客户抱怨情况）  12）《职业健康安全运行情况报告》（包括相关沟通信息、投诉及协商结果）  13）总经理根据以上汇报做总结性发言，提出自体系运行以来取得的成绩和存在的不足，并且提出改进措施。  提供管理评审报告。  管理评审结论：经过管理评审对相关资料进行分析，发现了我公司现存在的一些问题。公司文件归档不到位，员工对标准执行不到位。需继续增加对标准的培训，同时可以看出，推行三体系以来，已经在各个部门取得了不小的进步，整个质量、环境和职业健康安全管理体系在总体上是适宜的、有效的和充分的。会后，全体员工，特别是管理人员，要进一步加深对标准的学习、贯彻、理解。 | Y |
| 总则 | QEO10.1 | 综合全部审核证据认为公司管理体系方针、目标、内部审核、管理评审、不合格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产品来满足未来的需要和期望。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。  ——具体事实可见审核10.2条款记录。 | Y |
| 持续改进 | QEO10.3 | 公司组织确定并选择改进机会，采取必要措施，满足顾客要求和增强顾客满意。  包括：  a) 改进产品或服务，以满足要求并关注未来的需求和期望；  b) 纠正或减少不利影响；  c) 改进管理体系绩效和有效性。  对以下方面所需的监视、测量、分析和改进过程进行策划和实施：  1确保管理体系的符合性；  2持续改进管理体系的有效性。  根据不同过程、不同产品和不同要求，采取不同的方法进行监视、测量和分析。  公司利用管理方针、目标、内审和外审、数据分析、纠正和预防措施以及管理评审，识别任何改进的机会，持续改进管理体系的适宜性、充分性和有效性。详见相关条款审核记录。 | Y |