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：李松泉、宫渝阳（管代）， 陪同人员：刘小艳 | 判定 |
| 审核员：张心， 审核时间：2022年6月26日下午 |
| 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； |
| 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 | Q: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、安全意识比较强。公司的办公设施完备。对公司不利的内、外部因素有：市场竞争非常激烈，产品利润不断降低、用工成本增加。  公司在管理手册和制定的《应对风险和机遇的措施》中，确定了对公司有利的内外部环境因素，对公司不利的内、外部因素有：市场竞争非常激烈，国家和政府对企业环保要求提高等。  公司通过业内展会、同行交流、会议、每周工作例会、QQ、微信等进行内外部沟通，并定期进行评审.  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员工、客户、政府机构、审核机构、供方等。  理解员工诉求的形式为谈心、会议等；理解客户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、晋升机制、福利等，供应商和合作伙伴关注的主要问题互利和连续性，产品质量、售后服务、成本价格、交付期等。  查见《相关方要求和期望评审》其中相关方：顾客的需求和期望：产品合格；订单及时交付；配合终端客户的审查；沟通渠道通畅等。  公司质量管理体系的范围是：  Q：日用百货、办公用品、五金交电、日化用品、劳保用品的销售  公司注册地址：重庆市渝北区龙溪街道红石路156号13幢1-9-3。  公司经营地址：重庆市渝北区龙山街道嘉鸿大道409号时光城1幢14层-8号。  经识别，组织依据ISO9001：2015版标准的要求建立、实施、维护质量管理体系，符合标准要求。  ---不适用条款：8.3，理由：由于公司所有服务活动均按照国家或行业的相关规定及顾客要求进行销售，不存在设计和开发活动，在确保管理体系有效性、适宜性的前提下，GB/T19001-2016/ISO9001:2015标准“8.3”的“设计和开发”条款不适用，不影响组织提供满足顾客要求和适用的法律、法规要求的能力或责任。  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。  经现场沟通确认，组织关键/确认过程为：销售服务过程，也是特殊过程。  外包过程：无。 | 符合 |
| 领导作用与承诺 | Q5.1 | 总经理：李松泉； 管代：宫渝阳  与李松泉总经理交流：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质量方针；  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 | Q5.2 | 质量方针：“以品质赢得客户；以绿色、环保、健康、优质服务占有市场”。  其内涵包含了：  公司严格按照国家有关的产品质量标准和客户要求执行，以优良的品质获得客户的满意和忠诚；  以顾客为关注焦点，关注顾客的需求，不断向客户提供满意的产品和服务，使公司持续发展壮大，持续改进、追求创新、持续改进、不断提高产品质量，让顾客满意。  QMS管理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。  QMS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QMS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；  资源、角色、职责、责任与权限 | Q5.3 | 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《岗位职责》对总经理、管理者代表、各部门的岗位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 |
| 应对风险和机遇的措施  （含6.1.1和6.1.2） | Q6.1 | 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、应对机遇及措施、现行控制方法、涉及的场所及部门等；  查见《风险和机遇评估分析表》：   1. 类型：外部因素；   类别：竞争风险公司目前的主导产品在市场占有率和领先趋势比较明显，，影响公司的领先优势。机遇：竞争加剧，发展压力大，但也会带来新的发展机遇。  应对机遇及措施：及时关注公司产品市场的情况，收集信息及时调整，保持公司产品的竞争力。  针对外部因素，还分析了市场、原材料、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。  应对风险和机遇的措施与其对于产品和服务符合性的潜在影响相适应。 | 符合 |
| 目标及其实现的策划 | Q6.2 | 质量目标：  1．产品交付合格率100%；  2．顾客满意度≥ 95分；  3.合同履约率100%。  查《质量目标完成统计标》2022年2月-2022年5月对目标进行考核，考核情况为：  1．产品交付合格率达到100%；  2．顾客满意率得分98分；  3.合同履约率达到100%。  均达到目标，并将指标进行了分解。 | 符合 |
| 变更的策划 | Q6.3 | 公司要求：当公司质量、环境和职业健康安全管理体系变更时，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 | Q7.1.1 | 询问李松泉总经理，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，为提高员工质量意识组织了的培训，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日用百货、办公用品、五金交电、日化用品、劳保用品的销售需要。 | 符合 |
| 监测、分析和评价总则； | Q9.1.1 | 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，QMS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）《绩效监测和测量程序》  （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》  查，提供有目标测量、内审报告、管理评审报告、合规性评价等记录，符合策划要求。 | 符合 |
| 管理评审 | Q9.3 | 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年6月10日，按质量、环境和职业健康安全三体系策划管理评审。  主持人：李松泉总经理  参加人员：体系涉及到的各部门所有人员  评审输入内容：  质量环境安全目标和指标的实现程度。  质量环境安全管理体系运行情况以及环境安全绩效。  内审、合规性评价结果。  预防措施和纠正措施的状况。  来自外部相关方的信息交流，包括抱怨。  过程业绩、产品符合性。  组织结构、职责权限合理性、有效性。；  顾客反馈、满意度调查结果等信息。  改进的建议：要进一步强化质量、环境、职业健康安全管理体系标准的培训。  查看管理评审改进的建议实施情况：提供有2022年6月20日对全体人员继续加强质量、环境、职业健康安全的继续学习和理解培训记录，记录显示按要求进行了专题培训，培训效果良好。  评审输出内容：  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。  质量、环境、安全方针的评审：方针合理、适宜符合要求，  体系策划情况的评审（包括法律法规、目标指标）；  预防措施和纠正措施的状况。  实施与运行情况的评审（包括资源提供、文件控制）；  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；  相关法关注：2022年2月至今未收到相关法及顾客投诉抱怨；  管理评审结论：质量、环境、安全方针、目标适宜，体系符合企业现状，公司建立的管理体系适宜、充分、有效。 |  |
| 改进 总则  持续改进 | Q10.1；10.3 | 公司制定系列程序文件《管理评审控制程序》、《顾客投诉及满意测量控制程序》、《绩效监测和测量程序》、《不合格控制程序》、《纠正和预防控制程序》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。公司通过质量方针、目标的达成分析、内部质量审核结果、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。公司各部门和各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《纠正与预防措施程序》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。 |  |

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：管理层 ， 主管领导：李松泉、宫渝阳（管代）， 陪同人员：刘小艳 | 判定 | |
| 审核员：杨珍全， 审核时间：2022年6月26日下午 |
| 审核条款：  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，重大质量事故，及顾客投诉和质量监督抽查情况，环境安全投诉，一阶段问题验证。 |
| 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 | EO: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、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，产品利润不断降低、用工成本增加。  公司通过业内展会、同行交流、会议、每周工作例会、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员工、客户、政府机构、审核机构、供方等。  理解员工诉求的形式为谈心、会议等；理解客户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、晋升机制、福利等，供应商和合作伙伴关注的主要问题互利和连续性，产品质量、售后服务、成本价格、交付期等。  查见《相关方要求和期望评审》  其中相关方：顾客的需求和期望：项目合格；订单及时交付；配合终端客户的审查；沟通渠道通畅等。  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。  公司在管理手册和制定的《应对风险和机遇的措施》中，确定了对公司有利的内外部环境因素，对公司不利的内、外部因素有：市场竞争非常激烈，国家和政府对企业环保要求提高等。  公司环境、职业健康安全管理体系的范围是：  EMS：日用百货、办公用品、五金交电、日化用品、劳保用品的销售所涉及场所的相关环境管理活动。  OHSMS：日用百货、办公用品、五金交电、日化用品、劳保用品的销售所涉及场所的相关职业健康安全管理活动。  公司注册地址：重庆市渝北区龙溪街道红石路156号13幢1-9-3。  公司经营地址：重庆市渝北区龙山街道嘉鸿大道409号时光城1幢14层-8号。  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IS045001：2018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 | EO5.1 | 总经理：李松泉；管代：宫渝阳  与李松泉总经理交流：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质量方针；  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 | EO5.2 | 环境、职业健康安全方针： “以品质赢得客户；以绿色、环保、健康、优质服务占有市场”。  其内涵包含了：  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，体现了让客户满意、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。  EO管理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。  EO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EO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；  资源、角色、职责、责任与权限 | EO5.3 | 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、各部门的岗位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 | O5.4 | --《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。  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。  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邓基华；  告知员工：职业健康安全管理体系建立的依据、标准和意义  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；  现场与职业健康安全事务代表邓基华交谈，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邓基华，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； | EO6.1 | 提供有《环境因素的识别与评价控制程序》和《危险源辨识、风险评价和控制程序》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两项：  1）潜在火灾；2）固废排放。  抽查以下二项环境因素的管理措施：  1、潜在火灾：1）加强员工用电安全意识培训； 2）组织员工应急安全演习；3）生活办公禁止违章用电、动火； 4）做好安全交底，严格按操作规程执行。  2、固废排放：1）确定公司内所有固废大致数量、位置与收集方法；2）定期监督检查制度执行情况；每季度进行1次；3）加强使用和操作管理，减少废弃物产生；4）集中回收、保存，售卖处理。  公司重要危险源有以下二项：  1）火灾伤害；2）人身意外伤害。  抽查人身意外伤害的方法控制措施：1）严格遵守用电安全、公司各项安全管理制度；2）佩戴劳动保护用品。  应对风险和机遇的措施应与其对于产品和服务符合性的潜在影响相适应。 | 符合 | |
| 策划措施 | EO6.1.4 | 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 | EO6.2 | 环境、职业健康安全目标：  1.固体（含危险）废弃物回收处置率100%；  2.火灾事故为0；  3.触电事故发生次数为0；  4.交通事故发生次数为0；  5.轻伤事故发生次数为0。  查《目标考核表》2022年2月-2022年5月对环境、职业健康安全目标进行考核，考核情况为：  1.固体（含危险）废弃物回收处置率达到100%；  2.未发生火灾事故；  3.未发生触电事故0；  4.未发生交通事故；  5.未发生轻伤事故。  均达到目标，并将指标进行了分解。 | 符合 | |
| 资源 | EO7.1 | 现场询问李松泉总经理，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，为提高员工质量意识组织了的培训，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日用百货、办公用品、五金交电、日化用品、劳保用品的销售需要。 | 符合 | |
| 监测、分析和评价总则； | E9.1.1  O9.1 | 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，QMS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）《绩效监测和测量程序》  （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》  查，提供有目标测量、内审报告、管理评审报告、合规性评价等记录，符合策划要求。 | 符合 | |
| 管理评审 | EO9.3 | 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年6月10日，按质量、环境和职业健康安全三体系策划管理评审。  主持人：李松泉总经理  参加人员：体系涉及到的各部门所有人员  评审输入内容：  质量环境安全目标和指标的实现程度。  质量环境安全管理体系运行情况以及环境安全绩效。  内审、合规性评价结果。  预防措施和纠正措施的状况。  来自外部相关方的信息交流，包括抱怨。  过程业绩、产品符合性。  组织结构、职责权限合理性、有效性。；  顾客反馈、满意度调查结果等信息。  改进的建议：要进一步强化质量、环境、职业健康安全管理体系标准的培训。  查看管理评审改进的建议实施情况：提供有2022年6月20日对全体人员继续加强质量、环境、职业健康安全的继续学习和理解培训记录，记录显示按要求进行了专题培训，培训效果良好。  评审输出内容：  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。  质量、环境、安全方针的评审：方针合理、适宜符合要求，  体系策划情况的评审（包括法律法规、目标指标）；  预防措施和纠正措施的状况。  实施与运行情况的评审（包括资源提供、文件控制）；  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；  相关法关注：2022年2月至今未收到相关法及顾客投诉抱怨；  管理评审结论：质量、环境、安全方针、目标适宜，体系符合企业现状，公司建立的管理体系适宜、充分、有效。 |  | |
| 改进 总则  持续改进 | EO10.1;10.3 | 公司制定系列程序文件《管理评审控制程序》、《顾客投诉及满意测量控制程序》、《绩效监测和测量程序》、《不合格控制程序》、《纠正与预防措施程序》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。公司通过质量方针、目标的达成分析、内部质量审核结果、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。公司各部门和各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《纠正与预防措施程序》实施纠正措施。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。 |  | |
| 范围的确认，资质的确认，法律法规执行情况，重大质量事故，及顾客投诉和质量监督抽查情况，环境安全投诉，一阶段问题验证。 |  | 现场确认，公司质量、环境和职业健康安全管理体系覆盖范围：  Q：日用百货、办公用品、五金交电、日化用品、劳保用品的销售。  E：日用百货、办公用品、五金交电、日化用品、劳保用品的销售所涉及场所的相关环境管理活动。  O：日用百货、办公用品、五金交电、日化用品、劳保用品的销售所涉及场所的相关职业健康安全管理活动。公司注册地址：重庆市渝北区龙溪街道红石路156号13幢1-9-3。  公司经营地址：重庆市渝北区龙山街道嘉鸿大道409号时光城1幢14层-8号。  提供营业执照（三证合一），检查有效，经营范围包含认证范围。  公司严格执行国标及行业要求和法律、法规要求。  自2022年2月管理体系运行以来，公司无重大产品质量投诉，通过顾客满意度调查，顾客对公司提供的产品普遍反映较好。  产品暂无质量监督抽查情况。  无重大的职业健康安全问题和投诉。  一阶段问题验证：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：采购部， 主管领导：李小华， 陪同人员：宫渝阳 | 判定 |
| 审核员：张心， 审核时间：2022年6月26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；8.4外部提供供方的控制； |
| 组织的角色、职责和权限 | Q5.3； | 查，采购部的岗位职责和权限如下：  1）负责供方的评价与再评价，满足系的要求；  2）归口管理采购过程，按顾客要求协调采购计划。  3）制定公司合理的采购政策，对销售用的物品等采购工作实行归口管理。根据公司年度工作计划制定相应的采购供应计划；。  4）根据销售计划，按消耗定额和采购程序，编制每季、每月的采购供应计划，并努力按该计划执行以确保正常经营秩序。  5）按公司的规定签订和履行采购合同，负责及时的订货、运输、质检验收、结算和储存工作，办好验收交接手续，保证质量达到规定标准。  ……  采购部负责人对部门职责清楚。 | 符合 |
| 目标及其实现的策划 | Q6.2 | 查采购部的质量目标为： 考核结果（2022年2月-5月）  1）产品采购合格率≥98%； 100%  2）供应商按时评价率100% 100%  查2022年2月-5月销售部目标完成情况 ：达到目标要求。 | 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《采购的控制程序》，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》  天津市中盛金诚商贸有限公司； 供应：日用百货、办公用品、五金交电、日化用品、劳保用品等  重庆雷洁思科技有限公司； 供应：日用百货等  重庆碧海源日化用品有限； 供应：日化用品等  重庆普锐电器有限公司； 供应：办公用品、五金交电等  .......  3．查：供应商评价记录。  抽查《合格供方评价表》  1)供应商：天津市中盛金诚商贸有限公司  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：同意为公司合格供方。  批准人：李松泉 评审日期 2022.04.01  2)供应商：重庆雷洁思科技有限公司  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：同意为公司合格供方。  批准人：李松泉 评审日期 2022.04.01  .........  其他供方均按要求进行了评价。  4、抽查采购合同  1）供方：天津市中盛金诚商贸有限公司  合同期限：2022年1月1日至2022年12月31日  合同编号：JYB-ZSJC-05  供应产品名称：日用百货、办公用品、五金交电、日化用品、劳保用品等  合同内容包含：合同内容及价款、商品质量及质保、交付运输机期限、合同解除、终止、其它约定等  2）供方：重庆雷洁思科技有限公司  合同签订日期：2022年1月1日至2022年12月31日  供应产品名称：日用百货  合同内容包含：合同内容及价款、商品质量及质保、交付运输机期限、合同解除、终止、其它约定等  3）供方：重庆碧海源日化用品有限  合同期限：2022年4月14日至2023年4月13日  供应产品名称：日化用品。  合同内容包含：合同内容及价款、商品质量及质保、交付运输机期限、合同解除、终止、其它约定等  采购合同包含了产品信息、质量要求、运输等，能有效传达采购要求。  负责人讲，组织的销售过程是在 “石油e采”线上平台进行。该平台不对外进行开放销售。操作模式为：先是与客户签订年度销售合同，合同清单上明确了所需产品的类别。签订年度合同后，客户有产品需求时，在“石油e采”这个平台上下销售订单，组织再依据客户要求向供方下采购订单。由供方直接将产品发货送至客户处。  出示近期“石油e采”网上采购订单  采购时间：2022年5月19日  采购订单号：2022051900001  供方：重庆雷洁思科技有限公司  采购产品：内衣皂、毛巾  查见其他网上采购订单，订单能明确产品名称、数量、规格型号、送货地址、交期等，且均再合格供方处进行采购。  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。并对影响最终产品质量的关键商品和外包方进行从严控制。  经询问公司采购产品主要以订购单的形式表达，产品直接由供方发至客户处，根据合同约定的质量要求客户在收货时要验收产品数量、外包装、规格、合格证等。如无异议则确认其签收。  验收情况详见8.6条款记录。 | 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：采购部 主管领导，李小华， 陪同人员：刘小艳 | 判定 |
| 审核员：杨珍全， 审核时间：2022年6月26日下午 |
| 审核条款：  EMS：5.3组织的角色、职责和权限、6.2质量目标及其实现的策划；6.1.2环境因素；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；6.2质量目标及其实现的策划；6.1.2危险源辨识和职业安全风险评价；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 | EO5.3； | 查，采购部的岗位职责和权限如下：  1）负责供方的评价与再评价，满足系的要求；  2）归口管理采购过程，按顾客要求协调采购计划。  3）制定公司合理的采购政策，对销售用的物品等采购工作实行归口管理。根据公司年度工作计划制定相应的采购供应计划；。  4）根据销售计划，按消耗定额和采购程序，编制每季、每月的采购供应计划，并努力按该计划执行以确保正常经营秩序。  5）按公司的规定签订和履行采购合同，负责及时的订货、运输、质检验收、结算和储存工作，办好验收交接手续，保证质量达到规定标准。  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 | EO6.2 | 查采购部环境和职业健康安全目标： 考核情况（2022年2月-5月）  1)固废分类回收率100%； 100%  2)火灾事故为零； 未发生火灾事故  3)触电事故发生次数为0； 未发生触电事故  4)交通事故发生次数为0； 未发生交通事故  查：2022年2月-5月销售部环境和职业健康安全目标完成情况：均能达到要求  查，公司编制了环境安全目标管理实施方案：制定、执行管理制度或作业文件；加强监测和测量；培训与教育；应急响应。 | 符合 |
| 环境因素 | E6.1.2 | 查，依据《环境因素识别与评价控制程序》，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，采购部确定的重要环境因素有：1）潜在火灾；2）固废的排放。  现场询问李小华经理，部门的主要工作为公司销售产品的采购；采购过程中有办公固废、辅料、包装箱、包装袋/桶等固废。办公室配置有固废垃圾桶，垃圾桶分类标识还需完善。 |  |
| 危险源识别、评价与控制措施 | O6.1.2 | 查，采购部经过辨识与评审形成了《危险源辨识、风险评价和风险控制程序》，包括办公设备线路损坏漏电引发触电伤人、吸烟引然纸张引发火灾；外出遭遇交通意外等危险源。  采用的是经验判断法、过程分析法识别。  销售部采用打分法确定重大风险是：（1）线路短路、吸烟引发火灾；（2）电线破损、线路老化引发触电和外出遭遇交通意外造成人身伤害等。  危险源辨识基本充分、风险等级评价基本合理。  查，风险控制措施有：  相关方告知、定期检查线路；设立消防逃生通道、消防设备配备定期检查；  参与消防应急预案的制订及演练等。  危险源识别基本充分，控制措施需要完善。 | 符合 |
| 沟通 | EO7.4 | 在公司管理手册和管理制度中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。  外部交流主要通过设备维修合同和客服热线、传真、信函等方式进行。  查见内部交流主要通过直接面谈、会议、文件、培训方式；  1）告知部门员工：环境管理者宫渝阳和职业健康安全事务代表邓基华。  2）告知部门员工：环境及职业健康安全管理体系建立的依据、标准和意义；  3）组织部门员工学习：与环境及安全健康管理有关的法律法规，包括《环境保护法》、《劳动合同法》、《工伤保险条例》、《职业病防治法》等关于员工权益、保险等内容；  4）将环境管理、劳动保护要求、安全要求和意义作为新员工岗前培训内容。  审核时未发现有客户投诉和环境安全违规情况发生。 | 符合 |
| 运行策划和控制 | EO8.1 | 查，采购部实施以下环境安全管理制度：《固体废弃物管理规定》《消防管理制度》、《安全检查制度》、《火灾事故应急救援预案》、《运行管理制度》等。  查不可接受风险源：  1）不规范使用电气设备和线路短路、吸烟引发火灾；2）电线破损、线路老化引发触电和外出遭遇交通意外造成人身伤害等。  查重要环境因素：   1. 潜在火灾； 2. 固废排放；   查采购部办公区域环境和安全运行控制情况：办公过程注意节约用电，做到人走灯灭，电脑长时间不用时关机，下班前要关闭电源；  办公过程使用的电器如：空调、电脑、灯具均符合安全设计要求，使用过程注意安全，预防触电，工作时间平均每天8小时。  现场现场查看：现场未发现大功率电器使用；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。 |  |
| 应急准备和响应 | EO8.2 | 查见：《应急准备与响应控制程序》、《消防应急预案》等。  采购部人员在行政部组织下，参加了公司于2022年6月5日组织的火灾、触电应急演练。  查，现场对应，部门员工的安全逃生意识有明显的改善和较大提高。使员工掌握了安全逃生的方式和路径。同时使员工掌握了灭火器材的使用，如何应对触电急救、人工呼吸等技能。  现场查看：办公区消防器材完善、良好。 |  |

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：江礼琴， 陪同人员：李小华 | 判定 |
| 审核员：张心， 审核时间：2022年6月27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；7.1.5监视和测量设备；7.4沟通；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；8.5.1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；9.1.3分析和评价；10.2不符合和纠正措施； |
| 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）负责市场开发，组织投标、合同谈判、合同管理及相关台帐管理、归档；负责顾客满意度的测量工作；  2）归口管理与顾客有关的过程，包括确定和评审与服务有关的要求，实施与顾客的有效沟通，按顾客要求协调顾客关系，提供售后服务。  3）环境因素和危险源的识别和评价，提出管理方案并实施；  4）负责制定服务经营操作及安全管理具体措施，并负责在实施中的指导与监督。  5）制定执行服务、经营工作计划，对服务经营规范和考核标准不断进行总结和完善。  ……  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（2022年2月-5月）  1、合同履约率100% 实测：100%  2、顾客满意度≥95分 实测：98分  3、服务合格率100% 实测：100%  4、顾客反馈意见及时处理率达100％ 实测：100%  5、产品交付合格率100% 实测：100%  查2022年2月-5月销售部目标完成情况 ：达到目标要求。 | 符合 |
| 监视和测量资源 | Q7.1.5 | ---查公司监视和测量设备：无，采取以供方出具的产品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。 | 符合 |
| 沟通 | Q7.4 | 在公司内部主要采用口头、电话、会议、面谈等形式就与产品质量、服务有关问题及与质量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。  售前：电话沟通、了解相关信息等，与顾客签订合同或订单，或接受顾客网上订单。  售中：组织供方按期交付，解决用户对进度、质量、运输等关切问题；  售后：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，有专人负责解决。  自体系运行以来，没有发生严重的顾客投诉事件。 |  |
| 运行策划和控制 | Q8.1 | 公司主要产品：日用百货、办公用品、五金交电、日化用品、劳保用品的销售  公司产品执行标准：中华人民共和国民法典、中华人民共和国消费者权益保护法、GB/T22864-2020毛巾、QB/T1224-2012衣料用液体洗涤剂、Q/BHY20-2021等标准、合同及客户合同要求。  产品策划主要依据顾客的要求以及相关标准，策划输出的具体结果包括以下内容：  a）确定产品和服务的要求；--产品标准、销售规范、服务规范等。  b）建立过程准则以及产品和服务的接收准则；---作业标准、办法等  c）确定符合产品和服务要求的资源；---销售规范作业文件、经营场所及设备，人力资源、对相关方的控制等  d）按照准则实施过程控制；---实施销售服务过程监控  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。  ----需确认/特殊过程：销售服务过程  ----外包过程：无  ----经确认：暂无策划的更改。 |  |
| 产品和服务的要求 | Q8.2 | 公司制定并实施《与服务有关要求的评审程序》，销售部采用拜访、会议、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设计、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,如保密、特殊资历等  顾客有合作意向时或发放招标文件时，介绍公司产品，了解顾客要求，并结合相关标准进行确定，且明示在合同或订单上，确定顾客对产品的具体要求。  查见销售合同：   1. 客户：重庆四季风日用品有限公司 合同编号：SJF-JYB-02   销售产品：日用百货、办公用品、五金交电、日化用品、劳保用品等（附标的价款明细）  签订时间：2022年01月14日（合同期限2022年12月31日止）  合同内容：供货范围；供货时间及地点；商品交货及验收、双方责任；售后服务等。   1. 客户：重庆华油实业有限公司 合同编号：重庆华油买卖2022   销售产品：日用百货、办公用品、五金交电、日化用品、劳保用品等（附标的价款明细）  签订时间：2022年01月03日（合同有效期：2022年12月31日止）  合同内容：商品及服务、价款及支付、商品质量、交货时间、交货地点、商品验收、违约责任、不可抗力、合同有效期等。  ........  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，  顾客：重庆华油实业有限公司  签订时间:2022年01月03日  产品名称：日用百货、办公用品、五金交电、日化用品、劳保用品等  评审内容：产品质量、产品供应能力、交付期、交付方式等。  评审负责人：谭慧英、姚海英、宫渝阳  评审结论：满足要求，同意签订合同。  批准人：李松泉  评审时间:2022年01月01日（合同签订前）。  顾客：重庆四季风日用品有限公司  签订时间:2022年01月14日  产品名称：日用百货、办公用品、五金交电、日化用品、劳保用品等  评审内容：产品质量、产品供应能力、交付期、交付方式等。  评审负责人：谭慧英、姚海英、宫渝阳  评审结论：满足要求，同意签订合同。  批准人：李松泉  评审时间:2022年01月10日（合同签订前）。  ..........  负责人讲，组织的销售过程是在 “石油e采”线上平台进行。该平台不对外进行开放。操作模式为：先是与客户签订年度销售合同，合同清单上明确了所需产品的类别。签订年度合同后，客户有产品需求时，在“石油e采”这个平台上下销售订单，组织再依据客户要求向供方下采购订单。由供方直接将产品发货送至客户处。  查见近期“石油e采”网上销售订单  采购时间：2022年06月22日  销售订单号：220622000015  客户：中国石油天然气集团公司机关服务中心  采购产品：浴巾、洗发水、洗脸巾、口罩等  查见其他网上销售订单，能明确产品名称、数量、规格型号、送货地址、交期等。且均在发货前有专人对订单进行确认后再通知供应商发货。  经与负责人沟通及查看现场文件、合同等：近来以来，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 | 公司的销售经营均按市场需求和客户需要进行服务，不涉及产品的设计和开发活动，故GB/T19001-2016标准的8.3“服务和服务的设计和开发”部分不适用，不适用部分不影响组织提供满足顾客要求和适用法律法规要求的服务的能力与责任。 | 符合 |
| 生产和服务提供的控制  产品与服务的放行 | Q8.5.1  Q8.6 | 公司制定了《服务提供控制程序》和《采购的控制程序》、《顾客投诉及满意测量控制程序》、《与服务有关要求的评审程序》明确了受控条件。  1、公司编制了《销售服务规范》、《销售人员行为规范》、《销售人员考核制度》等对公司的产品销售过程进行了控制。  组织产品覆盖范围：日用百货、办公用品、五金交电、日化用品、劳保用品的销售  2、销售流程：公司采取线上销售服务方式。客户在网上平台下单后，经公司专人评审订单后，由系统自动流转，供应商见单发货。  销售服务流程：  客户“石油e采”网上下订单——订单流转至供应商端——供应商发货——客户验收  需确认过程：销售服务过程，也是特殊过程。  3、技术要求：销售合同、线上订单要求  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：《销售服务规范》、《销售人员行为规范》、《销售人员考核制度》等。  3)使用适宜的设备：电脑和办公设备、网上专属商城平台等。  4)监视和测量设备：公司采取线上销售的方式进行，货物由供货商直接交付到客户。客户提货时验收数量、外观、规格型号，合格证、试用情况等。最终产品质量由顾客确认，暂未配置检测设备。  5)实施人员监视和测量：抽：2022年5月销售人员绩效考核情况。  绩效考核表检验项目：工作表现、工作量完成程度；顾客沟通及时性、主动性等。  质量要求：清楚、及时、完整；在合格供方中采购，并保持记录等、  出示2022年5月组织绩效考核表，绩效按R1-R12的等级进行考核，对不同考核等级发放不同的绩效工资。查见销售人员王海兵，5月考核为R10。考核人：宫渝阳  4、查看，销售跟踪情况：  销售合同的执行情况：  1）出示年度销售合同。  顾客：重庆华油实业有限公司  签订时间:2022年01月03日（合同履行期2022年1月1日-2022年12月31日）  销售产品名称：日用百货、办公用品、五金交电、日化用品、劳保用品等（附产品采购清单）  2）出示该合同评审记录。提供有该合同2022年1月1日的评审记录表，结论：同意签订。  3）抽见《顾客满意度调查表》  客户：重庆华油实业有限公司  对销售的产品质量、性能、价格、交期等进行了考评，总分：98分，满意。  4）查见“石油e采”网上销售订单  采购时间：2022年06月14日  采购订单号：22061400102  客户：中国华油集团有限公司  采购产品：A4纸、驱蚊水、洗衣粉、口罩等  该订单经销售部吴亚菲确认后通过网上系统通知供应商按订单地址进行发货。  5）查见 “石油e采”网上采购订单  采购时间：2022年6月15日  采购编号：2022061500001  供方：天津市中盛金诚商贸有限公司  采购产品：手电筒、电池等  采购订单能明确产品名称、数量、规格型号、送货地址、交期等  5、查见交付情况:客户网上下单后,销售订单经公司客服确认后，系统自动流转到供应商端,供应商见单发货。销售产品交付由供货商直接以物流的形式运输到客户处，客户根据送货单进行核验。负责人讲，近年来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。  1）出示2022年6月27日发货签收单  客户：阳光国际商务有限公司  采购产品：劳保鞋 规格37-45码 数量：175双  验证内容：外观、数量、规格型号、质量、合格证等。  签收人：王虎威  2）查见2022年1月6日发货签收单  客户：重庆华油实业有限公司  采购产品：洗洁精、毛巾、洗手液等  验证内容：外观、数量、规格型号、质量、合格证等。  签收人：李盼  3）查见2022年4月11日发货签收单  客户：重庆四季风日用品有限公司  采购产品：多功能扳手、折叠雨伞、帆布手套、锉刀、电筒、订书机等。  验证内容：外观、数量、规格型号、质量、合格证等。  签收人：杨小乔  。。。。。。。  6、查售后服务情况：  组织有客服对顾客提出投诉、建议及意见进行及时的回复和解决。按合同约定的售后服务要求提供售后服务。以快速、准确、周到、彻底的问题处置响应能力，具备协助需方解决生产经营过程中出现因所供货物引起的各类问题的能力。积极做好售后服务，对产品使用过程中出现的质量问题和其他供货问题，及时处理。负责人讲，目前未发生重大质量问题或客户流失的情况。  7、公司将销售服务过程识别为特殊过程，提供对该过程于2022.04.20进行了确认的记录。对该过程从人员资格、过程方法、设备鉴定、过程控制等进行了确认。结论：过程能力充分，达到实现所策划的结果的能力  确认人：宫渝阳、李松泉  通过以上内容的审核，销售服务过程及产品和服务放行的过程基本受控。 | 符合 |
| 标识和可追溯性 | Q8.5.2 | 与负责人沟通，公司在销售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、订单号、物流单号等进行标识及追溯作用；  2、产品按要求采用原包装，注明生产厂家名称、产品名称、规格、数量、出厂日期等。  3、销售产品通过收货单、发货记录等进行追溯，主要记录内容：供应商、客户名称、交付日期，规格、数量等；  通过上述标识可以追溯产品的来源，和产品的生产日期、批次、物流信息等。  标识及可追溯性基本符合要求。 | 符合 |
| 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。公司对顾客供财产进行了专人登记建档保存，当顾客或外部供方财产丢失时，应告知顾客或外部供方。在交付项目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； | 符合 |
| 防护 | Q8.5.4 | 查，公司质量体系对产品的防护进行了规定  与负责人交流及现场确认得知，组织所销售产品直接由供方送货至客户指定地址。在交付过程中组织对供方、物流方等相关方对标识、搬运、储存等保护措施的要求。  搬运：搬运由供方负责，采取人工搬运进行产品流转，搬运时要求轻拿轻放，自体系建立以来，未有损产品质量的野蛮作业情况。  包装：产品外包装采用原包装进行包装，能起到防护的效果。  运输：采取物流运输的形式，物流按要求堆码整齐，放置。不能倒置、防摔、防尘、防雨。运输车辆要求有篷布、顶盖，防止雨淋和灰尘。  近期未有因防护不当造成的产品损失  防护基本符合要求。 | 符合 |
| 交付后活动 | Q8.5.5 | 公司明确产品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、质保服务等。  公司有客服对顾客的问询、投诉、反馈进行及时的回复处理，定期对客户进行满意度调查。对于已经交付的产品，公司承诺：产品交付后随时跟踪质量状况，发现问题，及时进行解决或直接以退换的方式进行解决。  负责人讲2022年2月至今还未发生重大的产品质量或服务质量投诉问题。  出示的记录及沟通确认：已基本满足交付后活动的要求 | 符合 |
| 更改控制 | Q8.5.6 | 公司对销售服务提供的更改要求予以明确规定：包括对其更改的评审、授权信息及需采取的措施等。  公司对于更改信息的管理，均为重新发放更改文件，并回收作废的文件。  对于销售、采购合同等信息更改，必须经过评审，确认能满足要求后方能进行。  负责人讲，体系运行至今，暂无生产和服务提供的更改情形。 | 符合 |
| 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》  时间：2022年4月20日 售后单号：92204082912  不符合情况：运送到客户中国华油集团有限公司大庆分公司的断路器，客户未按到货时间按时收到产品。  处理：立即联系供方发货人员，问明未及时到货的原因是疫情影响所致。已经为客户办理了退货事宜。今后将加强与客户、供方之间的沟通，杜绝此类事件引起的投诉情况。  验证人：吴亚菲  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 | 符合 |
| 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《顾客满意程度调查表》等形式来收集了解顾客是否满意的信息。提供有2022年5月《顾客满意程度调查表》调查表共2份 ，调查顾客有：1）重庆华油实业有限公司2）重庆四季风日用品有限公司  --调查内容包括：产品质量、服务质量、交期、价格等  --统计分析结果顾客满意度：98分  --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：顾客对公司的产品质量和服务都很满意，未发现有不满意的情况。在产品价格上，与顾客心目中要求还有一些差距，今后对顾客价格方面加强合同的评审，取得提前与顾客沟通，并严格按照顾客要求进行销售服务，提高顾客对本公司的满意度。 | 符合 |
| 分析和评价 | Q9.1.3 | 1.质量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5月以问卷形式对顾客进行了满意度调查，共计发放2份，回收2份。对公司的质量、服务、交期、价格等项进行打分。查《顾客满意程度调查表》对满意度进行了统计；通过统计顾客满意度达到98分。  2.查2022年度目标及实施情况统计表，公司2022年2月至2022年5月数据统计的结果为：  合同履约率100% 实测：100%  顾客反馈意见及时处理率达100％ 实测：100%  客户满意度≥90% 实测：98分  产品采购合格率100% 实测：100%  ........  3.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，数据分析深度不够，缺乏实质性的支持性数据文件，现场已经口头提出。 | 符合 |
| 不合格和纠正措施（含10.2.1和10.2.2） | Q10.2 | 公司制定《纠正与预防控制程序》，实施纠正措施，消除不合格的原因，以防止其再发生。在管理制度中规定了对不合格品的处理要求，不合格品处理程序和机构健全  提供有《纠正和预防措施处理单》1份  时间：2022年5月20日 责任部门：行政部  不合格事实描述：不能提供2022年对人员能力进行评价的证据。  原因分析：相关人员对标准7.2条款理解不到位，未能将标准要求运用到实际工作中去。  纠正措施：对相关员工进行7.2条款培训；由行政部负责，对公司人员能力进行评价并保留相关评价证据。  纠正措施完成情况：行政部于2022年5月24日完成了对员工的培训和评价工作，并进行了培训的有效性评价。  措施验证：实施有效  验证人：宫渝阳  纠正措施实施基本有效。 |  |

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：江礼琴， 陪同人员：刘小艳 | 判定 |
| 审核员：杨珍全， 审核时间：2022年6月27日上午 |
| 审核条款：EMS：5.3组织的角色、职责和权限、6.2质量目标及其实现的策划；6.1.2环境因素；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；6.2质量目标及其实现的策划；6.1.2危险源辨识和职业安全风险评价；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 | EO5.3； | 查，销售部的岗位职责和权限如下：  1）负责市场开发，组织投标、合同谈判、合同管理及相关台帐管理、归档；负责顾客满意度的测量工作；  2）归口管理与顾客有关的过程，包括确定和评审与服务有关的要求，实施与顾客的有效沟通，按顾客要求协调顾客关系，提供售后服务。  3）环境因素和危险源的识别和评价，提出管理方案并实施；  4）负责制定服务经营操作及安全管理具体措施，并负责在实施中的指导与监督。  5）制定执行服务、经营工作计划，对服务经营规范和考核标准不断进行总结和完善。  ……  销售部负责人对部门职责清楚。 | 符合 |
| 目标及其实现的策划 | EO6.2 | 查销售部环境和职业健康安全目标： 考核情况（2022年2月-5月）  1)固废分类回收率100%； 100%  2)火灾事故为零； 未发生火灾事故  3)触电事故发生次数为0； 未发生触电事故  4)交通事故发生次数为0； 未发生交通事故  查：2022年2月-5月销售部环境和职业健康安全目标完成情况：均能达到要求  查，公司编制了环境安全目标管理实施方案：制定、执行管理制度或作业文件；加强监测和测量；培训与教育；应急响应。 | 符合 |
| 环境因素 | E6.1.2 | 查，依据《环境因素识别与评价控制程序》，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：1）潜在火灾；2）固废的排放。  现场询问江礼琴经理，部门的主要工作为客户提供日用百货、办公用品、五金交电、日化用品、劳保用品的销售；查：销售部及办公区域的《环境因素调查、评价表》，涉及以下内容：  a.废弃纸杯、日光灯管、墨盒等固废的排放等；  b.水、电、纸张等资源和能源消耗等；  c.生活垃圾的排放；  d.吸烟造成的火灾；  e生活污水排放等；  ......  识别基本清楚、全面。  办公室配置有固废垃圾桶，垃圾桶分类标识还需完善。 | 符合 |
| 危险源识别、评价与控制措施 | O6.1.2 | 查，销售部经过辨识与评审形成了《危险源辨识、风险评价和风险控制程序》，包括办公设备线路损坏漏电引发触电伤人、吸烟引然纸张引发火灾；外出遭遇交通意外等危险源。  采用的是经验判断法、过程分析法识别。  销售部采用打分法确定重大风险是：1）不规范使用电气设备和线路短路、吸烟引发火灾；2）电线破损、线路老化引发触电和外出遭遇交通意外造成人身伤害等。  危险源辨识基本充分、风险等级评价基本合理。  查，风险控制措施有：  相关方告知、定期检查线路；设立消防逃生通道、消防设备配备定期检查；  参与消防应急预案的制订及演练等。  危险源识别基本充分，控制措施需要完善。 | 符合 |
| 沟通 | EO7.4 | 在公司管理手册和管理制度中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。  外部交流主要通过设备维修合同和客服热线、传真、信函等方式进行。  查见内部交流主要通过直接面谈、会议、文件、培训方式；  1）告知部门员工：环境管理者宫渝阳和职业健康安全事务代表邓基华。  2）告知部门员工：环境及职业健康安全管理体系建立的依据、标准和意义；  3）组织部门员工学习：与环境及安全健康管理有关的法律法规，包括《环境保护法》、《劳动合同法》、《工伤保险条例》、《职业病防治法》等关于员工权益、保险等内容；  4）将环境管理、劳动保护要求、安全要求和意义作为新员工岗前培训内容。  审核时未发现有客户投诉和环境安全违规情况发生。 | 符合 |
| 运行策划和控制 | EO8.1 | 查，销售部实施以下环境安全管理制度：《固体废弃物管理规定》《消防管理制度》、《安全检查制度》、《火灾事故应急救援预案》、《运行管理制度》等。  江礼琴经理介绍，公司销售流程图为：  顾客在石油e采平台下订单—供应商配置商品—石油e采平台发货—（顾客）收货点收货。  公司主要从事：日用百货、办公用品、五金交电、日化用品、劳保用品的销售。  销售过程管理：  1、废弃物管理：运输过程与物流方签订协议，明确防护，严禁洒落，出现不合格品作回收处理；  2、相关方告知管理：告知客户，产品的材质性质，以及不合格或报废产品的处理方式。  查重要环境因素：1）潜在火灾；2）固废排放。  查不可接受风险源：1）不规范使用电气设备和线路短路、吸烟引发火灾；2）电线破损、线路老化引发触电和外出遭遇交通意外造成人身伤害等。  查销售部办公区域环境和安全运行控制情况：办公过程注意节约用电，做到人走灯灭，电脑长时间不用时关机，下班前要关闭电源；  办公过程使用的电器如：空调、电脑、灯具均符合安全设计要求，使用过程注意安全，预防触电，工作时间平均每天8小时。  现场现场查看：现场未发现大功率电器使用；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。 | 符合 |
| 应急准备和响应 | EO8.2 | 查见：《应急准备与响应控制程序》、《消防应急预案》等。  销售部人员在行政部组织下，参加了公司于2022年6月5日组织的火灾、触电应急演练。  查，现场对应，部门员工的安全逃生意识有明显的改善和较大提高。使员工掌握了安全逃生的方式和路径。同时使员工掌握了灭火器材的使用，如何应对触电急救、人工呼吸等技能。  现场查看：办公区消防器材完善、良好。 |  |

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：行政部， 主管领导：姚海英， 陪同人员：刘小艳 | 判定 |
| 审核员：张心， 审核时间：2022年6月27日下午 |
| 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；7.1.3基础设施；7.1.4过程运行环境；7.2能力；7.3意识；7.5文件化信息；9.2内部审核； |
| 组织的角色、职责和权限 | Q5.3； | 在管理手册中和岗位职务说明书中规定了行政部的安全职责和权限，以确保部门工作的展开和实施：  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）负责确保环保资金、职业健康安全资金的落实。  6）能源消耗统计考核工作。  ……  部门职责清晰、明确。  行政部负责人能基本阐述本部门的主要职责。 | 符合 |
| 目标及其实现的策划 | Q6.2 | 查见：公司有将质量目标分解到各个部门，行政部的目标是：  质量目标 考核日期（2022年2月-5月）  1、文件发放受控率100%； 实测：100%  2、培训计划达成率≥98%； 实测：100%  抽查2022年2月-5月的《2022年度质量目标实绩一览表》和考核记录，经考核均完成目标任务，但不能提供数据的实证性材料，需改进。  目标指标管理方案基本适宜，能够完成。 | 符合 |
| 人员 | Q7.1.2 | 查见：公司编制《部门职责》、《岗位职务说明书》对各岗位人员的技能、教育经历、工作经历、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：《部门职责》、《岗位职务说明书》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综合能力市场应变能力、熟悉公司经营管理、保证服务质量前提下、发展客户，扩大产品产能、增加效益等；抽见：销售部经理：有较强的信息沟通能力、指挥能力和协调能力，熟悉市场行情、有把握客户需求的能力等。 | 符合 |
| 基础设施  过程运行环境 | Q7.1.3  Q7.1.4 | 1、经了解组织的建筑设施：  ——办公面积308平方左右，主要为销售、采购和办公室使用。  2、查《设备管理台账》主要设备包括：电脑、传真机、打印机、办公桌等办公设施，可以满足销售、采购和办公的需要。  2.经查，办公设施采取定期日常维护的方式进行，出现异常情况由厂家维修。现场查看设备、设施完好。  3.抽查设备、设施维护保养记录，未做记录不完善，提出后续改进。  4、特种设备：无。  5、支持性服务，建立有信息管理系统。  目前该公司基础设施符合要求，基本能满足公司运营的要求。  现场查看办公工作场所环境：办公设备安置有序，通道顺畅，地面整洁；办公室采用风扇和空调调节温度，办公环境舒适，现场管理良好。  办公环境卫生干净整洁，通风良好无返潮；照明良好；人员工作井然有序。  公司员工和睦相处，精诚团结，工作氛围和谐，工作环境适宜，无歧视。 | 符合 |
| 能力 | Q7.2 | 公司确定了从事的工作影响质量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质量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。  公司的相关工作岗位对人员资质无特殊要求。  提供有2022年度培训计划表，计划培训11次，已培训5次。  抽查培训计划和培训记录。  1）2022.02.09，质量、环境、职业健康安全管理体系标准培训与推行,培训老师：宫渝阳，参加培训人员：全体员工。口试确认，均合格。培训效果评价：通过此次培训，参加人员能够掌握并理解了标准知识，达到培训目的，此次培训有效，评价人：宫渝阳 。  2）2022.03.10，内审员培训,培训老师：张老师（外聘） 参加培训人员：宫渝阳、姚海英、李松泉。培训内容：内审知识及内审技巧培训、审核技巧知识等。  口头提问确认，均合格。培训效果评价：通过现场讨论及回答提问，参加培训人员对所学知识基本能够熟练掌握，考核基本均能通过。达到了预期目的，此次培训有效。评价人：李松泉 。  ........  查见其他培训记录，其它培训均按计划进行。 | 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、达成目标及实现质量管理体系的有效性的积极贡献，以及其不符合质量管理体系要求的后果。  ---经与邓基华、刘小艳俩位员工沟通了解，基本具备以上必要质量管理体系相关意识。 | 符合 |
| 文件化信息 | Q7.5 | ----有《文件、记录管理程序》，体系文件生效实施日期为2022年2月1日，文件规定了质量文件的编制、审批、评审、编号、回收、发放、更改、换版、作废等的管理和控制。  · 查《体系受控文件清单》，包括管理手册、程序文件27个，另有公司制定的《管理制度汇编》、《员工手册》、《规范文件》等文件。  《管理制度汇编》包括：人事管理制度;员工守则；考勤管理制度；消防管理制度；出差管理制度等。  · 查：《文件发放、回收登记表》，抽查文件发放情况，有收文、发文的确认签字，符合文件发放规定。  文件资料基本满足岗位工作需要，并为现行有效版本。  · 查文件的评审及更新：管理评审时对文件的适宜性及可操作性进行评审：适宜、可操作。  查文件的作废：暂无作废文件。  电子文档需要责任部门留下发放记录，并告知换页处置要求。  文件按需求和公司管理规定发放至有关部门和人员，查有发放记录，符合。  待改进：  未对电子文档的安全性管理做出明确规定。  ----有《记录管理程序》，对记录表单的设计、编号、填写、贮存、保管、保护、检索、保存期限、到期处置等方面规定了要求并按此程序控制。  提供《记录清单（含质量、环境安全）》，规定了记录的名称、编号、责任部门、保存期限等内容。  核对标准规定的应保留的记录和保存期限，标准所规定的记录均涵盖，保存期限规定的合理。  记录清单中对记录的管理、控制进行明确的分工。行政部主要负责归档公司质量的标识、编目、保管、贮存，负责本程序的归口管理。  a. 法律、法规及其他要求清单；  b.年度培训计划等记录；  c.管理评审计划等记录；  d. 质量目标完成情况统计表；  所见记录反映行政部能够按照记录控制要求进行管理，记录保存完整，填写清晰、工整。记录控制符合要求。 | 符合 |
| 内部审核 | Q9.2 | 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《体系审核实施计划》，按质量、环境和职业健康安全三体系策划内部审核。  审核时间：2022年5月20日  目的：评定并确定现行的管理体系、方针是否符合标准的要求，运行是否有效，迎接认证公司审核；  范围：管理手册覆盖的所有部门、过程和要素。  审核组：宫渝阳（组长）、姚海英（组员）  抽查《管理层审核检查表》、《销售部审核检查表》、《行政部审核检查表》、《采购部审核检查表》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。涉及行政部QEO7.2条款部份“ 按照计划， 查2022年对人员能力评价的情况，未提供相关证据”，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：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。  通过内部审核，公司质量、环境和职业健康安全管理体系的建立实施是有效的，符合标准要求。 |  |

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：行政部（含财务部）， 主管领导：姚海英、吴静（财务负责人），陪同人员：刘小艳 | 判定 |
| 审核员：杨珍全， 审核时间：2022年6月27日下午 |
| 审核条款：  EMS：5.3组织的角色、职责和权限;；6.1.2环境因素；6.1.3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。 |
| 组织的角色、职责和权限 | EO5.3； | 在体系手册中规定了行政部的环境安全职责和权限，以确保部门工作的展开和实施：  1)公司贯标工作的主管部门，协助管理者代表做好质量、环境、职业健康安全管理体系的建立、实施和保持工作。  2）负责公司人员的招聘、选择、试用、聘用及处理。  3)负责组织公司各项教育培训工作。  4）负责职业健康安全法律法规的收集、整理与评价。  5）负责公司的预算管理；合理提取和使用公司的安全费用、员工的安全健康问题。  ……  部门职责清晰、明确。  行政部负责人能基本阐述本部门的主要职责。 | 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。  行政部2022年2月5日组织了各个部门开展了环境因素的识别工作。  查见：《环境因素调查表》和《重要环境因素清单》，按照部门和服务场所进行识别并评价出公司重要环境因素有：1）固废废弃物；2）潜在火灾等2项，识别清楚、准确，评价合理。  查：公司《环境因素识别与评价清单》，涉及以下内容：  a.废弃纸杯、日光灯管、墨盒等办公用品固废排放等；  b.办公水、电的消耗；  c.生活污水排放等；  .......  识别基本清楚、全面。  查：行政部及办公区域的《环境因素调查、评价表》，涉及以下内容：  a.废弃纸杯、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．生活污水排放等；  识别基本清楚、全面。 | 符合 |
| 危险源识别、评价与控制措施 | O6.1.2 | 查见：《危险源辨识、风险评价和风险控制程序》  上述文件对识别和评价方法、程序、职责、记录作了规定。  行政部2022年2月5日组织了各个部门开展了危险源的风险识别工作。  查见：《职业安全健康风险识别评估表》，危险源过程打分和小组评议共评价出公司不可接受风险：2项，分别是：1）火灾伤害；2）人身意外伤害。辨识清楚、准确，评价充分合理。  行政部及办公区域共识别出包括:  办公设备发生故障，漏电导致的触电；线路老化漏电、人员吸烟引发火灾；外出遭遇交通意外等危险源.  采用的是经验判断法、过程分析法识别。  查见，行政部及办公区域打分法确定了2项不可接受风险：（1）线路短路、吸烟引发火灾；（2）电线破损、线路老化引发触电。  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 | EO6.1.3 | ---有《法律法规与其他要求控制程序》，查有《适用法律法规清单》，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《适用法律法规清单》  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  污水综合排放标准  劳动防护用品监督管理规定等。  《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 |
| 目标及其实现的策划 | EO6.2 | 查见：公司建立有《管理目标、指标及管理方案》，  查行政部环境、职业健康安全目标指标： 考核情况（2022年2月-5月）   1. 固废分类回收率100% ; 实测：100% 2. 火灾事故为0; 实测：未发生火灾事故 3. 触电事故发生次数为0; 实测：未发生触电事故     查2022年2月-5月份发现，提供的《环境、安全目标完成统计表》，考核均完成目标任务，但不能提供数据的实证性材料，需改进。  查见公司制定的环境管理方案有：1）潜在火灾；2）固废排放2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、责任部门。  抽查固体废弃物确定的管理方案：  目标/指标：分类收集处理率100%；管理措施：1）确定公司内所有固废大致数量、位置与收集方法；2）定期监督检查制度执行情况；每季度进行1次；3）加强使用和操作管理，减少废弃物产生；4）集中回收、保存，售卖处理。  责任部门：各部门；投入资金3000元；完成日期：持续开展；检查负责人：宫渝阳。目标指标管理方案基本适宜，能够完成。  查见公司制定的职业健康安全重大风险源有：1）火灾；2）触电、交通意外/轻伤事故2个。  抽查：火灾管理方案：  目标/指标：发生的次数为0次；管理措施：1）加强员工用电安全意识培训； 2）组织员工应急安全演习；3）生活办公禁止违章用电、动火； 4）做好安全交底，严格按操作规程执行。  责任部门：各部门；投入资金2000元；完成日期：持续开展；检查负责人：宫渝阳。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 |
| 能力 | EO7.2 | 公司确定了从事的工作影响质量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质量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。  公司的相关工作岗位对人员资质无特殊要求。  提供有2022年度培训计划表，计划培训11次，已培训5次。  抽查培训计划和培训记录。  1）2022.02.09，质量、环境、职业健康安全管理体系标准培训与推行,培训老师：宫渝阳，参加培训人员：全体员工。口试确认，均合格。培训效果评价：通过此次培训，参加人员能够掌握并理解了标准知识，达到培训目的，此次培训有效，评价人：宫渝阳 。  2）2022.05.08，消防知识技巧培训培训,培训老师：李松泉 参加培训人员：公司全体人员。培训内容：火警报警、火灾的处理、消防器材的使用等。考核结果：通过现场讨论及回答提问，参加培训人员对所学知识基本能够熟练掌握，考核基本均能通过。  培训效果评价：通过学习培训，现场讨论回答提问，学员能够基本掌握课程内容。培训达到预期效果，培训有效。评价人：宫渝阳 。  ........  查见其他培训记录，其它培训均按计划进行。 | 符合 |
| 意识 | EO7.3 | 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EO的有效性的积极贡献，以及其不符合EO要求的后果。  ---经与刘小华、江礼琴俩位员工沟通了解，基本具备以上必要环境和职业健康安全管理体系相关意识。 | 符合 |
| 沟通 | EO7.4 | --在管理手册和公司管理制度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安全健康管理信息，在公司内部利用部门会议、宣传栏进行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。  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。在日常服务例会中有通报公司近期环境、消防安全工作及加强职业安全管理工作，员工做好自身安全防范及其他保护环境方面的工作要求。  对外部当地政府、周边邻里、顾客，合格供应商等相关方进行了安全管理方针等方面的信息交流，主要通过网络、交流及公开信、合同等方式进行，并达成一致性意见实施有效控制。各个部门负责各自经营管理活动中涉及的相关方。  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：  1）告知员工：环境管理者代表是宫渝阳、职业健康安全事务代表是邓基华。  2）告知员工：环境及职业健康安全管理体系建立的依据、标准和意义，因公司在产品销售中有装卸作业过程存在一定的环境影响和职业健康风险，故对全体员工及相关方出具告知书；  3）组织员工学习：与环境及安全健康管理有关的法律法规，包括《环境保护法》、《劳动合同法》、《工伤保险条例》、《职业病防治法》等关于员工权益、保险等内容；  4）将办公、生产区域和外出服务环境管理、劳动保护要求、安全要求和意义作为新员工岗前培训内容。  现场询问职业健康安全事务代表邓基华，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 |
| 文件 | EO7.5 | ----有《文件、记录管理程序》，体系文件生效实施日期为2022年2月1日，文件规定了质量文件的编制、审批、评审、编号、回收、发放、更改、换版、作废等的管理和控制。  · 查《体系受控文件清单》，包括管理手册、程序文件27个，另有公司制定的《管理制度汇编》、《员工手册》、《规范文件》等文件。  《管理制度汇编》包括：人事管理制度;员工守则；考勤管理制度；消防管理制度；出差管理制度等。  · 查：《文件发放、回收登记表》，抽查文件发放情况，有收文、发文的确认签字，符合文件发放规定。  文件资料基本满足岗位工作需要，并为现行有效版本。  · 查文件的评审及更新：管理评审时对文件的适宜性及可操作性进行评审：适宜、可操作。  查文件的作废：暂无作废文件。  电子文档需要责任部门留下发放记录，并告知换页处置要求。  文件按需求和公司管理规定发放至有关部门和人员，查有发放记录，符合。  待改进：  未对电子文档的安全性管理做出明确规定。  ----有《记录管理程序》，对记录表单的设计、编号、填写、贮存、保管、保护、检索、保存期限、到期处置等方面规定了要求并按此程序控制。  提供《记录清单（含质量、环境安全）》，规定了记录的名称、编号、责任部门、保存期限等内容。  核对标准规定的应保留的记录和保存期限，标准所规定的记录均涵盖，保存期限规定的合理。  记录清单中对记录的管理、控制进行明确的分工。行政部主要负责归档公司质量的标识、编目、保管、贮存，负责本程序的归口管理。  a. 法律、法规及其他要求清单；  b.年度培训计划等记录；  c.管理评审计划等记录；  d. 质量目标完成情况统计表；  所见记录反映行政部能够按照记录控制要求进行管理，记录保存完整，填写清晰、工整。记录控制符合要求。 | 符合 |
| 运行的策划与控制 | EO8.1 | ◆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，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。  **查固废管理，在办公区域，部分口罩未按要求进行固废分类收集处理放入专用垃圾桶中，与其他垃圾混放。 GB/T 24001-2016 idt ISO 14001:2015标准8.1条款“组织应建立、实施、控制并保持满足环境管理体系要求以及实施6.1和6.2所识别的措施所需的过程，通过：按照运行准则实施过程控制”的要求。**  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）火灾触电、交通意外/轻伤事故的控制：  a）消防设备的配置；b）消防小组的成立；c）应急准备预案的制定；d）岗前培训；e)消防演习。  2）查疫情期间控制措施:配置有测温仪、消毒液、口罩等设施物资，对外来人员进行登记，登记有姓名、身份证号、手机号等，测量温度低于37度才能进入。并定期对办公区域喷洒消毒水消毒。目前公司所在地处于新冠疫情低风险区，公司人员外出办事或服务时严格按客户要求进行防控（如提供核酸检测证明、需佩戴口罩和测量体温等）。  3）对相关方施加影响  组织对进入场所内的供方送货员、访客视情况由安保人员或受访人提醒、签定安全协议等方式，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。 | N |
| 应急准备和响应 | EO8.2 | 查见：《应急准备与响应控制程序》、《消防应急预案》等。  抽查：公司应急演练计划：2022年6月进行火灾、触电应急演习演练。  查见：消防演练实况记录：公司全体人员参加了2022年6月5日的火灾、触电应急演练。演习地点：公司办公室。演习时间：16：00—17：00。演习过程：进行消防知识培训，包括消防器材使用、如何疏散、消防报警知识、火灾应对、线路检查、触电人员救治等。  查，现场能提供以上演练记录及火灾、触电演习总结报告。通过演练，检验了公司应对突发事件的能力，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。  遗留与暴露的问题：消防器材使用不熟练。整改要求：重新培训，已实施。  现场查看应急准备：在公司办公区域，按要求配置灭火器。 | 符合 |
| 监视、测量、分析与评估 | EO9.1 | ----有《环境、职业健康安全监视与测量控制程序》。  ◆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行政部组织人员对公司办公场所的环境方面、安全消防方面、办公室产生的危险废弃物处理、生活垃圾处理、消防器材保养和检查等进行检查，检查结论：合格。提供有2022年2月至5月份的安全环境检查月报记录。  ◆公司与员工签订劳动合同，为员工缴纳了养老、工伤、医疗等保险。提供了缴纳保险的参保证明及参保人员明细，见附件。  ◆ 职工健康体检报告  公司服务性质其范围不涉及需要员工职业健康体检，负责人表示会关注员工健康管理，计划明年安排员工体检，下次审核时关注。  自体系建立以来没有发生过安全事故。  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 | EO9.1.2 | ----有《合规性评价控制程序》，规定明确基本合理。行政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。  查由行政部组织各部门于2022年3月20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。  评价人：李松泉、宫渝阳。  评价结论：符合  查：有《合规性评价报告》，有保持合规性评价的相关记录。 | 符合 |
| 不符合和纠正措施  持续改进 | EO10.2;10.3； | 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。  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 |  | 提供有2022年度环境、职业健康安全管理体系运行资金计划审批及财务投入清单：支出项目有员工保险、购置灭火器、劳保用品、消防安全培训和演练、固废处理等共计约11.3万元左右。 |  |

说明：不符合标注N