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： 程佳梨，陪同人员：杨娟 | 判定 |
| 审核员：宋明珠， 审核时间：2022年7月1日 |
| 审核条款： |
| 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 | QEO:4.1;4.2;4.3;4.4 | 公司在管理手册中，从企业内部因素和外部因素两方面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，公司始终与优质企业合作，企业规范、专业的管理理念对公司的发展产生了潜移默化的影响，因而在合作过程中促进了公司的健康发展；公司成熟的运营模式，已得到客户的广泛认同。对公司有利、不利的内、外部因素有：相关法律法规对产品和服务要求的日趋严格，对环境保护、职业健康安全保护日趋完善，企业必须不断学习、深入贯彻、不断完善，确保适应变化的需要；关注国家、行业标准要求的变化，及时更新服务，确保满足市场需求；同行业竞争力度不断加大，要深入了解市场变化及客户个性化要求，积极应对市场竞争；国内经济发展增长因疫情降速，国家进行产业结构调整，相关市场领域将受到极大冲击，但国家加大民生工程的投入对组织的发展具有战略机遇；组织从事该行业多年，有十分丰富的管理经验和技术销售人才，公司对团队建设和骨干培养十分重视；企业文化倡导为客户提供有亲和力的人性化产品和服务；公司自今年1月以来开展QES体系的建立和运行，提高了公司整体经营管理能力和水平。  公司通过同行交流、座谈会、每周工作例会、QQ、微信、电话交流、网上查询沟通等进行内外部沟通方式，并定期进行评审，形成会议记录。  抽查2021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、会议等；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。  公司管理体系的认证范围为：  Q：家具【木制家具、钢木家具、金属家具、医疗家具、教学家具（台、桌类、柜类、床类、屏风类、架类、茶几类、课桌椅、公共区域座椅类、木骨架为主的椅凳类、金属骨架为主的椅凳类）；软体家具（沙发类、椅凳类、床垫类、公共区域座椅类、其他沙发类）；塑料家具（桌类、柜类、椅凳类）】的销售。  E：家具【木制家具、钢木家具、金属家具、医疗家具、教学家具（台、桌类、柜类、床类、屏风类、架类、茶几类、课桌椅、公共区域座椅类、木骨架为主的椅凳类、金属骨架为主的椅凳类）；软体家具（沙发类、椅凳类、床垫类、公共区域座椅类、其他沙发类）；塑料家具（桌类、柜类、椅凳类）】的销售所涉及场所的相关环境管理活动。  O：家具【木制家具、钢木家具、金属家具、医疗家具、教学家具（台、桌类、柜类、床类、屏风类、架类、茶几类、课桌椅、公共区域座椅类、木骨架为主的椅凳类、金属骨架为主的椅凳类）；软体家具（沙发类、椅凳类、床垫类、公共区域座椅类、其他沙发类）；塑料家具（桌类、柜类、椅凳类）】的销售所涉及场所的相关职业健康安全管理活动。  经营地，成都市郫都区郫筒镇郫华路299号1栋1单元11层20号。  公司QMS不适用条款：由于公司产品依据相关国家标准、行业标准、顾客要求实施销售，不存在设计和开发过程，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。  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 | QEO5.1 | 总经理：程佳梨，管代：杨娟  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、环境、职业健康安全方针和管理目标；  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。  6、对质量、环境和职业健康安全管理体系的有效性承担责任  7、推动公司体系的改进，使体系能够更完善，和公司实际运作切合。  公司贯彻以顾客和相关方为关注焦点的经营理念，以过程方法建立、实施、管理本公司各项工作，落实每个岗位对自己的顾客的责任；通过以顾客满意为核心的售后服务，增强顾客满意，培养企业的忠诚用户，使企业和顾客都能得到最大的效益。 | 符合 |
| 方针 | QEO5.2 | 质量方针：  质量第一 精益求精 顾客至上 持续改进；  环境方针为：  “全员参与　　遵守法规　　预防为主　　持续改进”.  职业健康安全方针为：  “ 安全第一 预防为主 遵守法规 确保安康”  其内涵包含了：  公司以“以您为中心，以我为半径，让您最满意”作为经营理念。体现了以顾客为关注焦点的经营承诺。关注顾客的需求，不断向顾客提供满意的产品和服务，使我们公司持续发展壮大；体现了持续改进、精益求精的经营思想。追求创新、持续改进，不断提高产品质量，让顾客满意，树华谊品牌。 公司以“标准是底线，我们要做得更好”作为质量理念。标准是底线：就是达到标准只是起点，我们要超过标准，做得比标准更好；我们要做得更好：就是我们做的要超出期望，不断进步，追求卓越。  以人为本是企业持续发展的核心，从员工的需求和安全出发，为员工创造一个安全舒适的工作环境，建立安全操作方法，保证有效的安全培训，制定安全责任制，引导员工关心安全，才能发挥最大的销售效能。  严格遵守国家关于职业健康安全方面的法律、法规、安全管理标准和技术规范，履行向国家主管部门和社会的承诺；通过管理水平的提升，提高员工的安全销售意识，规范企业的行为，实现职业健康安全绩效的持续改进，为企业的持续发展保驾护航。  质量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。  质量方针对外进行了发布，给员工进行了宣传培训。  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。  企业的质量、环境、职业健康安全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 | QEO5.3 | 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； | QEO6.1 | 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：客户的需求风险：客户对服务质量标准提高，以及对服务及时性和售后服务的期望值提升，给公司服务、质量和售后管理提出新的要求公司产品需求将持续增长，特别是疫情期间，外部需求增长。  应对机遇及措施：1）市场部加强与客户进行质量标准制定的沟通，统一双方的标准和检查方法；2）市场部做好服务计划的安排，保证服务计划的执行。  针对外部因素，还分析了市场、供应商、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，可能对工作完成质量造成不好的影响。机遇：本公司从事该行业多年，有着十分丰富的管理经验和优秀的技术和销售人才，公司长期致力于公司团队建设和骨干的培养，员工归属感认可度较高。  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，继续加强团队建设和骨干的培养，提高员工的忠诚度。  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 | QEO6.2 | 质量目标  1）产品交付合格率≥100% ；  2）合同按时完成率≥100%；  3）顾客满意率≥96分；  查《质量目标完成统计表》2022年1月-2022年6月对目标进行考核，考核情况为：  1）产品交付合格率≥100% ； 100%  2）合同按时完成率≥100%； 100%  3）顾客满意率≥96分； 98分  均达到目标，并将指标进行了分解。  环境管理目标：  1）办公、生活废弃物分类收集处理率100%；  2) 火灾发生为0；  3) 环境扰民投诉为0。  查《目标完成情况统计表》2022年1月-2022年6月对目标进行考核，考核情况为：  1）办公、生活废弃物分类收集处理率100%； 100%  2) 火灾发生为0； 0  3) 环境扰民投诉为0 0  职业健康安全管理目标：  1）重大安全事故和伤亡事故为0；  2) 火灾事故为0；  查《目标完成情况统计表》2022年1月-2022年6月对目标进行考核，考核情况为：  1）重大安全事故和伤亡事故为0； 事故为： 0  2) 火灾事故为0； 事故为： 0  均达到目标，并将指标进行了各部门的分解。 | 符合 |
| 变更的策划 | QEO6.3 | 公司要求：当公司质量管理体系变更时，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 | QEO7.1.1 | 询问总经理，企业为了实施质量管理体系，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，为提高员工服务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，日前人力资源、设备和工作环境与公司业务相适应，可满足家具【木制家具、钢木家具、金属家具、医疗家具、教学家具（台、桌类、柜类、床类、屏风类、架类、茶几类、、课桌椅、公共区域座椅类、木骨架为主的椅凳类、金属骨架为主的椅凳类）；软体家具（沙发类、椅凳类、床垫类、公共区域座椅类、其他沙发类）；塑料家具（桌类、柜类、椅凳类）】的销售的需要。 | 符合 |
| 人员 | QEO7.1.2 | 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。 | 符合 |
| 组织知识 | QEO7.1.6 | 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，从业主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。 | 符合 |
| 沟通 | QEO7.4 | 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。  货物发送前：走访用户、电话沟通、了解相关信息等，与顾客签订合同。  货物发送中：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 |
| 监测、分析和评价总则； | QEO9.1.1 | 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）《采购控制程序》  （2）《内部审核控制程序》  （3）《管理评审控制程序》等 | 符合 |
| 内部审核 | QEO9.2 | 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》  审核时间：2022年4月15日-16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：杨娟（组长）、陈安才（组员）  抽查《管理层审核检查表》、《行政部审核检查表》、《市场部审核检查表》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。ISO45001:2018标准中9.1条款未见4月11日办公室灭火器点检记录，针对这些不符合项，已及时采取纠正措施后，经内审员验证关闭。  查，审核结论：公司质量管理体系的建立符合标准要求、实施有效。  通过内部审核，公司质量管理体系的建立实施是有效的，符合标准要求。 | 符合 |
| 管理评审 | QEO9.3 | 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4月20日  主持人：程佳梨总经理  参加人员：总经理、管理者代表，以及各部门主管  评审内容：  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；  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；  审核的情况（包括内审和发现问题的完成情况）以及合规性评价结果；  产品质量符合性以及销售过程控制情况；  顾客满意情况及意见反馈；  取得的环境、职业健康安全绩效；  环境、职业健康安全不符合、事故及其处理情况；  相关方投诉与抱怨及其处理情况等；  重大环境因素/危险源的控制情况；  事件、不符合、纠正和预防措施和持续改进情况；  应对风险和机遇的措施的有效性；  与相关方的有关沟通  任何的改进需求等。  改进的建议：要进一步强化质量管理体系标准的培训，全员参与提高企业的管理水平；  抽《管理评审改进措施表》由行政部牵头于2022年4月30日进行了强化质量、环境、职业健康安全管理体系的标准培训，提高员工安全意识和管理水平。  评审输出内容：  本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。  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1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 | 符合 |
| 改进 总则  不符合和纠正措施  持续改进 | QE10.1;10.3,O10.1;10.2 | 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。 公司制定系列程序文件《管理评审控制程序》、《环境/职业健康安全监测和测量控制程序》、《职业健康安全运行控制程序》、《不符合、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，以推动环境、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、环境、职业健康安全方针和目标等来实现对环境、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，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，上次不符合验证。 |  | 现场确认，公司质量、环境、职业健康安全管理体系覆盖范围：  Q：家具【木制家具、钢木家具、金属家具、医疗家具、教学家具（台、桌类、柜类、床类、屏风类、架类、茶几类、、课桌椅、公共区域座椅类、木骨架为主的椅凳类、金属骨架为主的椅凳类）；软体家具（沙发类、椅凳类、床垫类、公共区域座椅类、其他沙发类）；塑料家具（桌类、柜类、椅凳类）】的销售  E：家具【木制家具、钢木家具、金属家具、医疗家具、教学家具（台、桌类、柜类、床类、屏风类、架类、茶几类、、课桌椅、公共区域座椅类、木骨架为主的椅凳类、金属骨架为主的椅凳类）；软体家具（沙发类、椅凳类、床垫类、公共区域座椅类、其他沙发类）；塑料家具（桌类、柜类、椅凳类）】的销售所涉及场所的相关环境管理活动  O：家具【木制家具、钢木家具、金属家具、医疗家具、教学家具（台、桌类、柜类、床类、屏风类、架类、茶几类、、课桌椅、公共区域座椅类、木骨架为主的椅凳类、金属骨架为主的椅凳类）；软体家具（沙发类、椅凳类、床垫类、公共区域座椅类、其他沙发类）；塑料家具（桌类、柜类、椅凳类）】的销售所涉及场所的相关职业健康安全管理活动执照（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1月以来，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  无重大环境和职业健康安全的问题和投诉。  对上次不符合验证问题验证未再有类似情况发生，不符合措施落实有效。 |  |

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：行政部， 主管领导：杨娟， 陪同人员：杨娟 | 判定 |
| 审核员：宋明珠，审核时间：2022年07月2日 |
| 审核条款： |
| 组织的角色、职责和权限 | QEO5.3 | 在《岗位职责及任职要求》中规定了行政部的职责和权限，以确保部门工作的展开和实施：  1)贯彻总经理批准的环境方针、环境目标、指标和承诺，负责本部门的环境因素的识别，负责与本部门有关的环境运行控制；  2)负责组织进行环境因素的识别、评价、更新工作；  3)制定培训计划，组织有关环境管理和全公司员工的培训，使公司每个员工掌握必须的环境意识与能力；  4)负责组织人员编写体系所需的文件，并定期组织人员进行文件评审；负责与环境保护有关规定的制定、更正、废除、发行的管理；  5）负责环境相关记录的保存、收缴、销毁、归档工作；  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。  ……  部门职责清晰、明确。  行政部、财务部负责人能基本阐述本部门的主要职责。 | 符合 |
| 目标及其达成的策划 | QEO6.2 | 行政部负责人：杨娟  查《质量/环境目标分解考核统计表》  考核时间：2022年01月—2022年06月  培训计划实施率100% 实测：100%  培训按时率100% 实测：100%  文件发放按时率100% 实测：100%  火灾发生为0 实测：0  办公、生活废弃物分类收集处理率100% 实测：100%  查2022年员工培训计划，抽查5月份对环境因素、危险源识别的培训记录，均按照培训计划执行实施。  质量目标覆盖相关职能、层次和过程，质量目标与质量方针保持一致  查见管理方案有时间期限、具体措施、责任部门等。  固废处理管理措施：  1、对工作人员进行教育培训，增强员工的环保意识。  2、购备垃圾箱，及时回收，分类堆放。  ........  查见管理方案共计有2个，分别是   1. 固废管理方案； 2. 火灾管理方案；   方案针对目标及指标提出了管理措施，方案中有具体的实施时间及经费，有相应的实施主体。  查见：公司建立有《职业健康安全目标和管理方案》，查行政部职业健康安全目标：  1）重大安全事故和伤亡事故为0  2）火灾事故为0  3）安全环境资金及时支付率100%  抽查2022年1月-6月份《安全目标分解考核统计表》  1）重大安全事故和伤亡事故为0 实测：零  2）火灾事故为0 实测：零  3）安全环境资金及时支付率100% 实测：100%  查见职业健康安全管理方案共计有2个，分别是1）潜在火灾；2）触电。方案针对目标及指标提出了管理措施，方案中有具体的实施时间及经费，有相应的实施主体。  查见职业健康安全目标管理方案有时间期限、具体措施、责任部门等。  1、查见触电伤害确定的管理方案：  1）加设漏电、触电保护装置；  2）定期检查，保证用电设备及接电线路完好；  3）临时用电，采取安全防护措施，禁止乱拉乱接。  2、查见火灾事故确定的管理方案：  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。  ........  基本符合要求。 | 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2021年1月15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》，按照部门和作业场所进行识别并评价出公司重要环境因素有：1）潜在火灾；2）固废排放等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：   1. 生活污水的排放，生活垃圾的排放，空调氟泄漏。 2. 废复写纸的废弃，复印机墨盒废弃，复印机光辐射等办公用品固废排放等； 3. 办公水、电的消耗； 4. 废弃消防器材；   .......  共计识别15项。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。  查见：《危险辨识和评价表》，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）潜在火灾；2）触电；辨识清楚、准确，评价充分合理。  抽查见确定的潜在火灾，触电伤害，控制措施：  1、杜绝火灾事故的方法措施：  1）严格按操作规程操作，每月检查电器设施：  2）进行安全教育培训，严禁私拉乱接电线；  3）操作时佩戴防护用品。  2、防止触电伤害的方法措施：  1）工作场所及办公场所进行火灾隐患检查。  2）定期检查灭火设施  3）易燃品分类存放，专人看管  4）制定应急预案，对人员进行预案培训和演练  查见：行政部及办公区域《危险源（危害）辨识、评价登记表》  2022年1月15日发布  行政部、财务部办公区域共识别出包括:  电磁辐射、电器漏电、接地（零）不良、易燃品潜在的火灾、地面较滑、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；上下班发生交通事故伤人等15项危险源。  危险源辨识基本充分、风险等级评价基本合理。 | 符合 |
| 合规性义务 | EO6.1.3 | ---有《合规性评价控制程序》，查有《法律法规及其他要求清单》，对本公司环境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、排放标准等。  · 查见：2022年3月《法律法规及其他要求清单》  1）国家相关法律法规等  2）成都市等地方法规；  3）与环境管理相关的执行标准  抽 ：中华人民共和国环境保护法  中华人民共和国环境影响评价法  污水综合排放标准等88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 |
| 资源 | EO7.1 | 询问负责人，企业为了实施环境管理体系，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，为提高员工环境意识组织了的培训，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家具【木制家具、钢木家具、金属家具、医疗家具、教学家具（台、桌类、柜类、床类、屏风类、架类、茶几类、、课桌椅、公共区域座椅类、木骨架为主的椅凳类、金属骨架为主的椅凳类）；软体家具（沙发类、椅凳类、床垫类、公共区域座椅类、其他沙发类）；塑料家具（桌类、柜类、椅凳类）】的销售所涉及场所的相关环境管理活动的需要。 | 符合 |
| 人员 | Q7.1.2 | 查，公司编制了《人力资源控制程序》，公司确定的质量管理体系的实施以及过程的运行和控制所需的人员包括：各职能部门主管（方针、目标的组织贯彻实施、人员及其能力、意识、沟通等管理）、文员（组织知识、体系文件和记录的管理等）  公司从岗位设置、任职资格等方面确定了适宜的人选。  查，公司策划了各岗位的人员任职要求，编制有《岗位职责和任职要求》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、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。  现场确认，能满足规定要求。 | 符合 |
| 能力 | QEO7.2 | 公司确定了从事的工作影响质量、环境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。  查见公司无人员资质要求  查见2022年1月-2022年6月度培训计划共6次，已完成的培训记录5次。  1）：2022.01.28 培训内容：ISO基本知识讲解培训。培训老师：咨询老师，培训人员：全体公司人员；效果评价：通过本次培训，使各位人员理解了ISO的基本概念，对 ISO9001、ISO14001、ISO45001的产生、发展及其组成部分有了一定的认识，明白了企业导入ISO9001、ISO14001、ISO45001管理体系标准的意义，对ISO9001管、ISO14001、ISO45001理体系认证的基本程序有了进一步的了解。基本实现了本次的培训目的。评价人：程佳梨。  2）：2022.05.27 环境因素、危险源识别培训,培训老师：程佳梨，培训内容：环境因素及危险源的识别、重要环境因素及重大危险源的识别方法等。培训人员：全体公司人员；效果评价：通过学习培训，受训人员学习了环境因素和危险源的识别方法。达到了预期目的。评价人：程佳梨。  公司确定了从事的工作影响环境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。  ......  **查：未按计划进行6月份培训，不符合。** | **N** |
| 意识 | QEO7.3 | 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、达成目标及实现环境管理体系的有效性的积极贡献，以及其不符合环境管理体系要求的后果。  ---经与员工杨娟沟通了解，基本具备以上必要环境管理体系相关意识。 | 符合 |
| 沟通 | EO7.4 | --《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管理信息，在公司内部利用部门会议、宣传栏进行管理方针及目标、指标、管理方案及环保法律法规等内容的宣传、沟通。  部门员工参与协商，员工提出参与环境知识的学习和培训，在日常服务例会中有通报公司近期环境工作及加强环境管理工作，员工做好自身和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环境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。  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：管理者代表是杨娟，员工代表是陈安才。  2）告知员工：环境管理体系建立的依据、标准和意义，因公司未涉及危化品，故未对全体员工出具告知书；  3）组织员工学习：与环境管理有关的法律法规，包括《环境保护法》、《大气污染防治法》等关于员工权益、保险等内容；  4）将公司环境管理要求和意义作为新员工岗前培训内容。 | 符合 |
| 文件化信息 | QEO7.5 | ----有《文件和记录控制程序》，体系文件生效实施日期为2021年1月11日，文件规定了质量/环境管理文件的编制、审批、评审、编号、回收、发放、更改、换版、作废等的管理和控制。根据一阶段问题清单进行了对《管理手册》和程序文件的修改和完善。  · 查《体系受控文件清单》，包括管理手册、程序文件，另有《公司管理制度汇编》、《部门职责》等作业文件。  · 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。  · 查《适用的法律法规及其他要求清单》，内容有国家和地方与环境管理体系相关适用法律法规。  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：就一阶段问题而修改的部分文件内容采用换页方式进行。  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。  ----有《文件和记录控制程序》，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》，有40份记录文件清单，规定了记录的名称、使用部门、保存期限等内容。所规定的记录均涵盖，保存期限规定的合理。 | 符合 |
| 运行策划和控制 | EO8.1 | 查，行政部实施以下环境管理制度：《运行控制程序》、《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》等。  查重要环境因素：  潜在火灾；  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；  现场查看：现场未发现大功率电器使用。  现场查看：查见办公等服务性一般固废有处理，现场有固废收集装置。  查见组织的职业健康安全运行控制状况：  组织相关人员进行培训；日常的检查；制定火灾应急预案、触电事故应急预案。  1）火灾的控制  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）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全危害。 | 符合 |
| 应急准备和响应 | EO8.2 | 查见：《应急准备与响应控制程序》、《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：行政部相关人员参加了2022年4月20日由行政部组织在公司公司区现场举行消防演练。演练现场情况：2022.4.20日下午13：30，由负责人杨娟组织市场部、行政部等各部门进行火灾发生的应急演习。演习时间为一小时。整个演习过程总体控制有效，但有个别职工在参与过程中有说笑的现象，但整体效果较好，能达到预期目的。  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，让所有职工都在一定程度上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：行政部办公室配备的消防器材完善、良好。 | 符合 |
| 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4月1日以电话询问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《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98分。  3.查质量目标统计等记录，公司2022年1月至2022年6月数据统计的结果为：  产品交付合格率≥100% 实测：100%  顾客满意率≥96分 实测：98分  合同按时完成率≥100% 实测：100%  。。。。。。  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。 | 符合 |
| 监视、测量、分析与评估 | EO9.1 | ----有《环境运行控制程序》和管理文件。  查公司环境运行检查记录表  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和服务场所的环境方面、安全消防方面的固体废弃物处理、生活垃圾处理等进行检查，检查结论：合格。提供有2022年01月—2022年06月份的环境运行检查记录。  环境运行检查记录较简单，已口头提出整改。检查表明确被检查部门或场所，实施有效。  自体系建立以来没有发生过环境污染重大事故。  监测设备：公司暂无环境监测设备。  ----有《环境、职业健康安全监视与测量控制程序》和管理文件。  查公司职业健康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安全消防方面的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01月—2022年06月份的职业健康安全运行检查记录。  安全环境运行检查记录较简单，已口头提出整改。检查表明确被检查部门或场所，实施有效。  职工健康体检报告  公司的经营范围为家具【木制家具、钢木家具、金属家具、医疗家具、教学家具（台、桌类、柜类、床类、屏风类、架类、茶几类、课桌椅、公共区域座椅类、木骨架为主的椅凳类、金属骨架为主的椅凳类）；软体家具（沙发类、椅凳类、床垫类、公共区域座椅类、其他沙发类）；塑料家具（桌类、柜类、椅凳类）】的销售，其服务性质其范围暂未涉及员工职业健康体检，经与负责人交谈后，负责人表示适当时安排员工体检，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1日对公司管理和经营活动中涉及的重要环境因素法律法规进行了评价。  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 | QE10.2;10.3；O10.1;10.2 | 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，以实现环境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年环保/安全资金投入计划清单：支出项目有人员培训、购置保险、劳保、消防安全等共计约54000元。 | 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：市场部， 主管领导：冯魏鑫， 陪同人员：程佳梨 | 判定 |
| 审核员：宋明珠， 审核时间：2022.7.3 |
| 审核条款： |
| 组织的角色、职责和权限 | QEO5.3； | 查，市场部的岗位职责和权限如下：  1、负责所管辖公司经营产品销售的市场开发工作。  2、负责客户沟通和协调。  3、负责签订公司销售合同。  4、负责组织公司销售合同的评审。  5、负责顾客回访和满意度调查。  市场部经理任职要求：  1、具有市场管理经验；  2、具有大专或同等以上学历；  3、具有2年以上工作经验。  4、具备较强的组织、沟通、协调能力。  5、基本熟悉掌握GB/T 19001-2016、GB/T24001-2016、ISO45001:2018标准。  ……  部门职责清晰、明确。  市场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，依据《环境因素识别和控制程序》，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，市场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销售。销售过程中有办公固废、辅料等固废，部门的环境因素识别和重要环境因素基本到位。  公司制定了《危险源识别、风险评价控制程序》。查，市场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、线路老化等造成短路、吸烟等遇明火、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：潜在火灾、触电伤害  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、运行控制  2、建立预案定期演习  3、制定应急方案  危险源识别基本充分，控制措施需要完善。 | 符合 |
| 环境因素 | S6.1.2 | 查，依据《环境因素识别和控制程序》，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，市场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销售。销售过程中有办公固废、辅料等固废，部门的环境因素识别和重要环境因素基本到位。  公司制定了《危险源识别、风险评价控制程序》。查，市场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、线路老化等造成短路、吸烟等遇明火、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：潜在火灾、触电伤害  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、运行控制  2、建立预案定期演习  3、制定应急方案  危险源识别基本充分，控制措施需要完善。 | 符合 |
| 目标及其实现的策划 | QEO6.2 | 查市场部的质量目标为： 考核结果（2022年1月-6月）  1、顾客满意率≥96； 98分  2、产品交付合格率≥100%； 100%  3、供方按时评价率≥100%； 100%  4、合同按时完成率≥100%； 100%  查2022年1月-6月市场部目标完成情况 ：达到目标要求。  查市场部的环境安全目标为：  1、火灾事故为0  2、办公、生活废弃物分类收集处理率100%  查2022年1月-6月市场部目标完成情况 ：  1、火灾事故为0  2、办公、生活废弃物分类收集处理率100%  编制：杨娟               批准：程佳梨  查市场部的环境安全目标为：  1、火灾事故为0  2、办公、生活废弃物分类收集处理率100%  查2022年1月-6月市场部目标完成情况 ：  1、火灾事故为0  2、办公、生活废弃物分类收集处理率100%  编制：杨娟               批准：程佳梨  达到目标要求。  查，公司编制了环境管理实施方案：制定、执行程序或作业文件；加强监测和测量；培训与教育；应急响应。 | 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：小汽车1辆、电脑、打印复印机（1台）及空调、办公桌椅等办公设备。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100平方米左右，负责人讲公司销售的方式为在供应商处直接提货送至客户处，不在公司周转，货物直接交付到客户，故未设置库房。  4、公司办公条件满足要求，配置有电脑、打印机、电话、传真等。  5、公司主要经营家具【木制家具、钢木家具、金属家具、医疗家具、教学家具（台、桌类、柜类、床类、屏风类、架类、茶几类、、课桌椅、公共区域座椅类、木骨架为主的椅凳类、金属骨架为主的椅凳类）；软体家具（沙发类、椅凳类、床垫类、公共区域座椅类、其他沙发类）；塑料家具（桌类、柜类、椅凳类）】的销售，公司采取开票销售的方式进行，负责人讲采用的供应商直接送货到顾客处。  询问市场部负责人，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。 | 符合 |
| 监视和测量资源 | Q7.1.5 | 监视和测量资源无，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 | EO7.4 | --《信息交流》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管理信息，在公司内部利用部门会议、宣传栏进行管理方针及目标、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。  外部交流主要通过采购合同和销售合同及电话、信函等方式进行。  查见：与顾客和外部供方沟通信息：  与汶川县教育局2021年7月15日签定的办公桌、办公椅、茶几合同。  合同内容：产品的名称、型号、数量、金额、供货时间、质量要求技术标准、供方对质量负责的条件和期限、交货地点、运输方式和费用负担、结算方式等  .....  市场部在2021.7.19对合格供应商环境要求进行了确认，提供有四川时汇家具有限公司供应商环境要求确认表。确认表中检查内容涉及：产品对环境安全有无污染；产品质量环境性能指标是否符合等。供应商按其要求进行了确认并回传公司，基本符合要求。  部门员工参与协商，员工提出参与环境知识的学习和培训，在日常服务例会中有通报公司近期环境工作及加强环境管理工作，员工做好自身和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。  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：管理者代表是杨娟，员工代表是杨鑫鑫。  2）告知员工：环境管理体系建立的依据、标准和意义，因公司未涉及危化品，故未对全体员工出具告知书；  3）组织员工学习：与环境管理有关的法律法规，包括《环境保护法》、《大气污染防治法》等关于员工权益、保险等内容；  4）将公司环境管理要求和意义作为新员工岗前培训内容。 | 符合 |
| 运行策划和控制 | EO8.1 | 查，市场部 实施以下环境安全管理制度：《运行控制程序》、《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》等。  查重要环境因素：  潜在火灾；  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；  现场查看：现场未发现大功率电器使用。  现场查看：查见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：  火灾、触电。  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。  据称：对火灾应急设施、安防设施运行情况等进行了检查维护。如：  查市场部办公区域安全实施情况；  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：市场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。 | 符合 |
| 应急准备和响应 | EO8.2 | 查见：《应急准备和响应控制程序》、《消防火灾应急疏散预案》、《消防演练记录》。  市场部工作人员的在行政部组织下，参加了公司组织的“火灾事故应急预案演练”。  查见：消防演练实况记录：市场部全体人员参加了2022年4月20日在公司办公楼前广场现场由行政部组织的火灾事故应急预案演练。  记录内容涉及：本次火灾演练火灾发生由于一员工乱丢烟头所致，以至引发火灾。整个演练重在考验人员对于突发事件（火灾）的应变能力以及本公司火灾预案的有效适用性。  过程：报告、疏散、灭火、评审等流程。  查，现场对应，通过本次演习，参与人员了解消防知识和消防法规，掌握灭火器的使用，懂得如何开展灭火工作，坚持预防为主，确保火灾事故为零。  查应急准备：销售办公室配备的消防器材完善、良好。 | 符合 |
| 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》，市场部采用上门拜访、会议、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。  查见销售合同：   1. 与汶川县教育局2021年8月7日签定的课桌、椅子合同   合同内容：产品名称、型号、数量、金额、供货时间；质量技术标准、供方对质量负责的条件和期限；交货地点；运输方式及费用负担；包装费；验收方式及提出异议期限；结算方式及期限；解决合同纠纷的方式；交货期限等。  2、与红原县教育局 2021年9月14日签定的手工绘画桌、画架、折叠课桌椅等。  合同内容：产品名称、型号、数量、金额、供货时间；质量技术标准、供方对质量负责的条件和期限；交货地点；运输方式及费用负担；验收方式及提出异议期限；结算方式及期限；解决合同纠纷的方式；交货期限等。  3、与九寨沟县第一小学2021年9月25日签定的讲台课桌、安全体验教室演讲台、安全体验教室移动铝合金宣传展板等。  合同内容：产品名称、型号、数量、金额、供货时间；质量技术标准、供方对质量负责的条件和期限；交货地点；运输方式及费用负担；验收方式及提出异议期限；结算方式及期限；解决合同纠纷的方式；交货期限等。  ........  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：与汶川县教育局  签订时间:2021年8月7日  产品名称：课桌、椅子  评审内容：合同版本、客户要求、法律法规要求、产品质量、产品供应能力、合同执行能力以及产品销售的客户要求等。  评审负责人：程佳梨、冯魏鑫  评审结论：满足要求，同意签订。  批准人：程佳梨  评审时间:2021年8月5日（合同签订前）。  顾客：红原县教育局  签订时间:2021年9月14日  产品名称：手工绘画桌、画架、折叠课桌椅。  评审内容：合同版本、客户要求、法律法规要求、产品质量、产品供应能力、合同执行能力以及产品销售的客户要求等。  评审负责人：程佳梨、冯魏鑫  评审结论：满足要求，同意签订。  批准人：程佳梨  评审时间:2021年9月10日（合同签订前）。  ......  经查：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 |
| 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》。  四川时汇家具有限公司 供应：课桌、椅子等  成都大强时代家具有限公司 供应：手工绘画桌、画架、折叠课桌椅等  成都庆田创新办公家具有限公司 供应：办公桌、办公屏风、会议桌、办公转椅、办公公议椅、茶几、沙发等  武侯区庆田办公家具经营部 供应：文件柜、铁皮柜等  3．查：供应商评价记录。  抽查《供方评价表》  供应商：四川时汇家具有限公司  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。  评价人：冯魏鑫 批准人：程佳梨 评审日期 2021.8.8  其他供方均按要求进行了评价。  4、抽查产品采购合同  1）供方：成都大强时代家具有限公司  合同签订日期：2022.01.06  产品名称：手工绘画桌、画架、折叠课桌椅等  2）供方：成都庆田创新办公家具有限公司  合同签订日期：2021.09.01  产品名称：办公桌、办公屏风、会议桌、办公转椅、办公公议椅、茶几、沙发等  3）供方：武侯区庆田办公家具经营部  合同签订日期：2021.9.11  产品名称：电脑打印机，复印机  4）供方：四川时汇家具有限公司  合同签订日期：2021.11.23  产品名称：课桌、椅子等  ......  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。并对影响最终产品质量的关键原材料和外包方进行从严控制。  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 |
| 顾客满意 | Q9.1.2 | 公司2022年4月1日以电话询问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《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，负责人讲：顾客对本公司最满意的方面是销售和售后服务质量，但在处理问题的及时性显示不太满意、在今后的工作中重点加强与顾客的沟通和协调，针对顾客的要求和出现的问题，要及时传公司，以便尽快地解决，做好真正的服务。增强顾客满意，提高顾客对本公司处理顾客投诉的满意度。 | 符合 |
| 运行策划和控制 | Q8.1 | 公司主要产品：家具【木制家具、钢木家具、金属家具、医疗家具、教学家具（台、桌类、柜类、床类、屏风类、架类、茶几类、、课桌椅、公共区域座椅类、木骨架为主的椅凳类、金属骨架为主的椅凳类）；软体家具（沙发类、椅凳类、床垫类、公共区域座椅类、其他沙发类）；塑料家具（桌类、柜类、椅凳类）】的销售 公司产品执行标准：家具力学性能试验 椅、凳类稳定性GB/T 10357.2-1989、家具力学性能试验 椅、凳类强度和耐久性GB/T 10357.3-1989、家具 桌、椅、凳类主要尺寸GB/T 3326-1997合同协议等。 市场部负责产品实现和服务提供的策划，产品策划主要依据顾客的要求以及国家标准，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；---流程图  d）按照准则实施过程控制；---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：销售过程  ----外包过程：无  ----经确认：暂无策划的更改。 | 符合 |
| 设计开发 | Q8.3 | 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采购，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。 | 符合 |
| 生产和服务提供的控制（上次不符合验证） | 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：家具【木制家具、钢木家具、金属家具、医疗家具、教学家具（台、桌类、柜类、床类、屏风类、架类、茶几类、、课桌椅、公共区域座椅类、木骨架为主的椅凳类、金属骨架为主的椅凳类）；软体家具（沙发类、椅凳类、床垫类、公共区域座椅类、其他沙发类）；塑料家具（桌类、柜类、椅凳类）】的销售  2、销售流程：市场调研→签订协议→组织采购用户产品与验收→组织发货与交付→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：销售产品由供应商提货验收直接运输到客户处。客户根据送货单和供方提供产品检验报告进行核验。收货时验收数量、外观、规格、效期，检查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。  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，与与汶川县教育局签订的课桌、椅子销售合同。签订日期：2021年8月7日。  销售合同的执行情况：  查，合同评审，提供有该合同2021年8月5日的评审记录表，符合。  查，与红原县教育局 签订的课桌、椅子销售合同。签订日期：2021年9月14日。  销售合同的执行情况：  查，合同评审，提供有该合同2021年9月10日的评审记录表，符合。  抽《顾客满意度调查表》  客户：红原县教育局  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：98分，满意。时间：2022.4.10  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。客户根据送货单和供方提供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8月7日  客户：与汶川县教育局  采购产品：课桌、椅子等  签收人：程佳梨  公司特殊过程确定为：销售服务过程。制定了《生产和服务提供控制程序》，对特殊过程的管理从：人员能力、设备配备、业务洽谈步骤、服务评价记录等进行了规定。通过产品检验和配备有能力的销售人员，对特殊过程的服务质量予以控制，提供该特殊过程进行确认记录。  销售过程基本受控。  对上次不符合“未能提供特殊过程（销售过程）的过程能力确认记录。”进行验证，不符合措施落实有效，不符合可以关闭。 | 符合  **符合** |
| 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。 | 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； | 符合 |
| 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。 | 符合 |
| 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 | 符合 |
| 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。 | 符合 |
| 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  公司销售产品为家具【木制家具、钢木家具、金属家具、医疗家具、教学家具（台、桌类、柜类、床类、屏风类、架类、茶几类、、课桌椅、公共区域座椅类、木骨架为主的椅凳类、金属骨架为主的椅凳类）；软体家具（沙发类、椅凳类、床垫类、公共区域座椅类、其他沙发类）；塑料家具（桌类、柜类、椅凳类）】等，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：四川时汇家具有限公司  产品：课桌、椅子等  客户：与汶川县教育局  验收内容：规格型号、单位、数量等  送货日期：2021年11月23日  收货日期：2021年11月25日  签收人：张老师  2、抽送货清单  供方：红原县教育局  产品：手工绘画桌、画架、折叠课桌椅等  客户： 成都大强时代家具有限公司  验收内容：规格型号、单位、数量等  送货日期：2022年1月6日  收货日期：2022年1月16日  签收人：李老师  ......  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：考核期间2022.1-2022.6，  考核项目：销售服务过程  考核部门/人：市场部/冯魏鑫  检查内容：产品质量状况，产品交付情况、服务规范执行、员工行为规范等。  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：程佳梨  定期对客户进行满意度调查，抽见2022年4月1日对客户：与汶川县教育局  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。  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。客户根据送货单和供方提供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。  产品和服务放行过程基本符合要求 | 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 | 符合 |

说明：不符合标注N