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:张建文 陪同人员：张建文 | 判定 |
| 审核员：陈伟（微信） 审核时间：2022.8.9 |
| 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；7.1.6组织知识；7.4沟通；9.1.1监测、分析和评价总则；9.2内部审核；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；7.4沟通；9.1.1监测、分析和评估总则；9.2内部审核；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 | QE: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、生产设备完备。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。  其中理解员工诉求的形式为谈心、会议等；理解政府机构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，供方关注的主要问题是长期合作、互利共赢以及货物回款时间等。  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。  公司管理体系的范围是：  Q：超细粉煤灰复合材料制品的销售  E：超细粉煤灰复合材料制品的销售所涉及场所的相关环境管理活动  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GB/T45001-2020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。  经确认，销售过程中特殊过程：销售服务过程。外包过程：运输过程。  关键过程：销售服务过程 | 符合 |
| 领导作用与承诺 | QE5.1 | 总经理：张建文； 管代：张建文  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、质量和资金等必要资源。 | 符合 |
| 方针 | QE5.2 | 质量环境方针：  质量为本、顾客满意；安全第一、保护环境；全员参与、持续改进。  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。  公司在环境方面的承诺：  1、遵守适用的国家和地方现行有关环境法律、法规。  2、提高全员环境意识，改善工作环境，宣传环境方针、目标，强化全员环境行为。  3、定期对公司环境情况进行评价，使公司环境管理得到持续改进。  4、加强污染防治，努力实现污染物处理全面达标，排量递减。  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。  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； | QE5.3 | 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 | 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 |
| 策划总则/措施的策划 | E6.1.1/6.1.4 | 提供有《组织环境和相关需求分析清单》，内容包括考虑的层面、当前现状、风险或机遇、应对措施等，抽查2项如下：  层面... 当前现状...风险或机遇...应对措施...  1)内部服务流程 会产生固废排放 周围居民投诉 对固废进行分类收集处理。  2)外部供应链 现有供方没有发现环保不达标或违规，但少有通过ISO14001认证 供方可能会因环保问题而停业或关闭，影响供货。 对现有主要供方进行调查审核；优先考虑通过ISO14001认证的供应商  ......  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 |
| 目标及其实现的策划 | QE6.2 | 质量环境目标：  1) 交货合格率100%；  2) 客户满意度≥90分；  3) 固体废弃物合规处置率100%；  4) 火灾事故发生率为0。  查《目标完成统计标》2022年2月-2022年7月对目标进行考核，考核情况为：  1) 交货合格率100%；  2) 顾客满意率95分；  3) 固体废弃物合规处置率100%；  4) 火灾事故发生率为0。  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  E7.1 | 询问总经理，企业为了实施质量环境管理体系，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超细粉煤灰复合材料制品的销售的需要。 | 符合 |
| 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 | QE7.4 | 公司和部门负责人清楚公司及各部门与QES相关的内部沟通和外部信息交流的项目、内容等。如：公布、公开质量方针和质量目标、与客户、外部供方等相关产品和服务的沟通等。  --主要的事项内、外沟通均事先做出策划或规定，内容包括：沟通事项、沟通的职责、沟通对象、沟通内容、沟通时机、沟通方式等等。  --通常的沟通方式包括但不限于：会议、文件、网络、培训、拜访、交谈、报告等。  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：走访用户、电话沟通、了解相关信息等，与顾客签订合同、接收计划订单。  售中：组织按期交付，解决用户对进度、交付要求等关切问题；  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，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。  --视频查看记录并口头交流确认：公司及综合部负责的相关内、外沟通效果基本满足要求。 | 符合 |
| 监测、分析和评价总则； | QE9.1.1 | 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，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）《监视和测量控制程序》  （2）《内部审核控制程序》  （3）《管理评审控制程序》  （4）《顾客满意度测量控制程序》  （5）《纠正和预防措施控制程序》 | 符合 |
| 内部审核 | QE9.2 | 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，《体系审核实施计划》  审核时间：2022年6月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；  范围：管理手册覆盖的所有部门、过程和要素。  审核组：组长：张建文 组员：殷玉梅。  抽查《管理层审核检查表》、《业务部审核检查表》、《综合部审核检查表》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。涉及综合部EO9.1.2条款“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。  提供有《内部审核报告》审核结论：公司质量、环境和职业健康安全管理体系的运行符合标准要求、运行有效。 | 符合 |
| 管理评审 | QE9.3 | 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7月15日  主持人：张建文总经理  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：  加强培养储备干部。  查《管理评审改进措施及验证表》，目前改进建议正在实施中，要求2022年12月31日前完成。下次审核时关注。  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、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；  相关方关注：2022年1月至今未收到相关方及顾客投诉抱怨；  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，公司运行的管理体系适宜、充分、有效。 | 符合 |
| 改进 总则  持续改进 | QE10.1;10.3 | 公司制定系列程序文件《管理评审控制程序》、《顾客满意度调查控制程序》、《监视和测量控制程序》、《不合格品控制程序》、《纠正和预防措施控制程序》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。 | 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：管理层 主管领导：张建文， 陪同人员：张建文 | 判定 |
| 审核员：宋明珠（微信）， 审核时间：2022.8.9 |
| 审核条款：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；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；7.4信息和沟通；9.1监视、测量、分析和评价；9.2内部审核；9.3管理评审；10.1事件、不符合和纠正措施；10.2持续改进。范围的确认、资质的确认、法律法规执行情况、质量抽查及顾客投诉情况、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 | S:  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、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：产品质量合格；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。  公司通过业内展会、同行交流、会议、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。  公司确定的相关方有员工、顾客、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；理解政府机构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，供方关注的主要问题是长期合作、互利共赢以及货物回款时间等。  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。  公司管理体系的范围是：  O：超细粉煤灰复合材料制品的销售所涉及的相关职业健康安全管理活动  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/T45001-2020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 | S5.1 | 总经理：张建文； 管代：张建文 员工代表：王利平  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质量、职业健康安全方针；  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、质量和资金等必要资源。 | 符合 |
| 方针 | S5.2 | 职业健康安全方针  安全第一、保护环境；全员参与、持续改进。  其内涵包含了：  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。  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。  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 | S5.3 | 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 | S5.4 | -《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王利平；  告知员工：职业健康安全管理体系建立的依据、标准和意义  告知相关方：公司于2022年2月15日出具了《环境和职业健康安全相关方告知书》，告知书涉及公司管理方针及在生产活动、服务过程中的相关承诺。  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王利平交谈，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王利平，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； | S6.1 | 提供有《危险源辨识、风险评价和风险控制程序》，内容包括重大危险源的识别、确认、汇总、评价和不可接受风险的确定、登记、清单发放及更新控制。  公司重要危险源有以下三项：  1）火灾；2）触电；3）车辆伤害。  抽查以下重要危险源的管理措施：  1、火灾：1）安全、消防知识学习；2）更换接线插座；3）定期巡检电路；4）购买安全标识张贴；5）消防演习每年至少一次。  2、触电：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。  3、车辆伤害：  1）定期进行安全意识培训；  2）制定作业指导书及管理制度。  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 | S6.1.4 | 组织管理层策划关于开展职业健康安全管理体系中所采取措施，以便管理安全目标、危险源、合规性义务、组织识别的风险等。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 | S6.2 | 职业健康安全目标：  1) 安全事故发生率为0  2) 火灾事故发生率为0；  查《目标考核表》2022年2月-2022年7月对目标进行考核，考核情况为：  职业健康安全目标：  1) 安全事故发生率为0  2) 火灾事故发生率为0；  均达到目标，并将指标进行了分解。 | 符合 |
| 资源 | S7.1 | 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中超细粉煤灰复合材料制品的销售需要。 | 符合 |
| 沟通 | S7.4 | 公司和部门负责人清楚公司及各部门与QES相关的内部沟通和外部信息交流的项目、内容等。如：公布、公开质量方针和质量目标、与客户、外部供方等相关产品和服务的沟通等。  --主要的事项内、外沟通均事先做出策划或规定，内容包括：沟通事项、沟通的职责、沟通对象、沟通内容、沟通时机、沟通方式等等。  --通常的沟通方式包括但不限于：会议、文件、内部联络书、培训、拜访、交谈、提交报告等。  --视频查看记录并口头交流确认：公司及综合部负责的相关内、外沟通效果基本满足要求。 | 符合 |
| 监测、分析和评价总则； | S9.1 | 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，OHSMS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 |
| 内部审核 | S9.2 | 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，《体系审核实施计划》  审核时间：2022年6月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；  范围：管理手册覆盖的所有部门、过程和要素。  审核组：组长：张建文 组员：殷玉梅。  抽查《管理层审核检查表》、《业务部审核检查表》、《综合部审核检查表》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。涉及综合部EO9.1.2条款“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。  提供有《内部审核报告》审核结论：公司质量、环境和职业健康安全管理体系的运行符合标准要求、运行有效。 | 符合 |
| 管理评审 | S9.3 | 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7月15日  主持人：张建文总经理  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：  加强培养储备干部。  查《管理评审改进措施及验证表》，目前改进建议正在实施中，要求2022年12月31日前完成。下次审核时关注。  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、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；  相关方关注：2022年1月至今未收到相关方及顾客投诉抱怨；  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，公司运行的管理体系适宜、充分、有效。 | 符合 |
| 事件、不符合和纠正措施  持续改进 | S10.1；10.2 | 公司制定系列程序文件《管理评审控制程序》、《顾客满意度调查控制程序》、《绩效监测和测量程序》、《不合格品控制程序》、《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。 | 符合 |
| 范围的确认、资质的确认、法律法规执行情况、质量抽查及顾客投诉情况、一阶段不符合的验证。 |  | 经确认，公司质量、环境、职业健康安全管理体系覆盖范围：  QMS:超细粉煤灰复合材料制品的销售。  EMS:超细粉煤灰复合材料制品的销售所涉及场所的相关环境管理活动。  OHSMS:超细粉煤灰复合材料制品的销售所涉及场所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。  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。  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。  一阶段不符合验证：一阶段无不符合。 | 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：综合部（含财务部） 主管领导：张建文， 陪同人员：张建文 | 判定 |
| 审核员：陈伟（微信）， 审核时间：2022.8.9 |
| 审核条款：QMS：  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；7.1.2人员；7.2能力；7.3意识；7.4沟通；7.5文件化信息；8.4外部提供供方的控制；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； | 在管理手册中和岗位任职要求中规定了综合部（含财务部）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。  综合部和财务部负责人能基本阐述本部门的主要职责。 | 符合 |
| 目标及其实现的策划 | Q6.2 | 查见：公司有质量目标分解到各个部门，综合部（财务部）的目标是：  目标 完成（2022.2--2022.7）  1、培训计划执行率 100%； 100%  2、采购产品合格率≥95%； 100%  抽查2022.2--2022.7的《公司及部门管理目标达成统计表》和考核记录，经考核均完成目标任务。 | 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《员工入职要求及岗位职责》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 | Q7.2 | 公司确定了从事的工作影响质量、质量和职业健康安全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、质量和职业健康安全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。  暂无人员资质要求。  提供有2022年度培训计划表，计划培训11次，已培训6次。  抽查培训计划和培训记录。  1、2022.2.15，ISO9001、ISO14001、ISO45001标准培训与推行。培训老师：江老师 参加培训人员：各部门主管。口试确认，均合格。培训效果评价：通过本次培训以上参加人员经提问对“ISO9001、ISO14001、ISO45001”标准已理解，培训合格，评价人：张建文。  2、2022.4.20，内审员培训,培训老师：江老师 参加培训人员：张建文、殷玉梅。口试确认，均合格。培训效果评价：经过本次培训，内审人员对内审相关知识已理解，经提问均能回答，培训合格。评价人：张建文。  ......  其余培训计划均按时进行了培训。 | 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QES的有效性的积极贡献，以及其不符合QES要求的后果。  ---经与管理人员王利平、殷玉梅通了解，基本具备以上必要质量环境和职业健康安全管理体系相关意识。 | 符合 |
| 沟通 | Q7.4 | --《管理手册》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。  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：质量管理者代表是张建文。审核时未发现有相关方投诉情况发生。 | 符合 |
| 文件化信息 | Q7.5 | ----有《文件和记录管理程序》，体系文件生效实施日期为2022年2月16日，文件规定了质量、质量和安全职业健康文件的编制、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25个，另有公司制定的《员工入职要求及岗位职责》、《质量目标分解》等文件。  · 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《职业健康安全法律法规及其他要求清单》，内容有国家和地方与质量、质量和职业健康安全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：暂无作废文件。  对负责人讲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《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（含质量、环境安全）》，包括《合格供方评价表》、《合同评审表》、《培训计划表》、《消防安全检查记录表》等记录文件清单，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。综合部主要负责归档公司质量、职业健康安全的标识、编目、保管、贮存，负责本程序的归口管理。见综合部保管的记录：  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. 危险源辨识及风险评价台帐；  e. 质量目标完成情况统计表；  f:职业健康安全目标指标和管理方案。  所见记录反映综合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 |
| 外部提供过程、产品和服务的控制 | Q8.4 | 公司策划了《采购控制程序》，明确采购物料、设备等，并明确外部提供的过程、产品和服务构成组织自身的产品和服务的一部分。  ---公司基于外部供方提供所要求的过程、产品或服务的能力，确定外部供方的评价、选择、绩效监视以及再评价的准则，并加以实施。  负责人讲，公司有生产部，采购均为生产成品所需的原辅料，生产为成品后再进行对外销售。  公司的生产原材料从合格供应商采购。  见《合格供方名录》，均进行了合格供应商评价确认，  --抽：《合格供方名录》  2022年2月18日供方确认：  铜川市耀州区胜通物流有限公司 （供应：粉煤灰）  铜川兰明商贸物资有限公司 （供应：水泥）  铜川恒兴茂商贸有限公司 （供应：水泥）  西安霖源微硅粉有限公司（供应：硅粉）  信阳市波莱特珍珠岩技术有限公司（供应：漂珠）  铜川药王山特种水泥有限责任公司（供应：货物运输）  .........  公司组织各部门对以上供方的资质、产品质量、价格、交付期、售后服务等进行了评价，以上供应商经调查评价：合格，同意列入合格供方名录。  批准人：张建文  查，公司对供应商采用的管理方法为：第一次对供方进行全面评价，包括：质量、价格、供货时间、售后能力等。对于已经正常供货的供方管理，对每批产品进行检验，通过定期反馈供方产品质量，及对质量问题要求供方进行纠正解决等来进行供方质量控制。查供方控制情况：  提供有铜川药王山特种水泥有限责任公司 （供应：货物运输）  供方评价记录表，包括：产品质量评价（样品、批量质量）、管理水平评价（供方的管理体系等）。时间：2022.5.10  提供有铜川市耀州区胜通物流有限公司 （供应：粉煤灰）  供方评价记录表，包括：产品质量评价（样品、批量质量）、管理水平评价（供方的管理体系等内容）。时间：2022.5.10  ......  查，供方产品质量统计反馈情况：公司策划了采购产品的管理要求，质量反馈要求；  查 公司采购不合格情况  负责人讲2022年1月以来，未出现采购产品有质量不符合的情况。  公司编制了《外部提供产品、服务和过程控制程序》，要求采购的主要材料必须进行检验。  公司对产品名称、型号规格、外观、数量进行了验收。经询问公司产品主要原材料、辅料根据需求，供方以送货单形式表达，公司根据送货单对相关产品的数量、包装、规格型号、外观等进行检验。抽查验证记录，查《进货检验记录》  1660202242505  1660202326943  ......  基本符合要求。视频查看其他采购物料均按要求进行验证入库，公司外部供方的管理基本符合要求。  负责人讲与供方沟通的内容包括：所提供的过程、产品和服务等；经询问，组织通过采购合同来实现采购。  查产品《原材料采购合同》  1、供方：铜川市耀州区胜通物流有限公司  产品名称：散装粉煤灰 数量：按实际用量结算；  合同规定了：技术标准、验收标准、验收方法、包装标准、结算方式、违约责任等。  签订日期：2022.8.7签订人：尹玉梅  2、供方：铜川兰明商贸物资有限公司  产品名称：散装水泥 规格型号：P.042.5 数量：按实际用量结算；  合同规定了：技术标准、验收标准、验收方法、包装标准、结算方式、违约责任等。  签订日期：2022.5.1 签订人：尹玉梅  .......  公司的采购计划明确了采购产品的具体要求，且均在合格供方处进行采购。  公司与供方的沟通采用电话或网络沟通，沟通有效。  外部供方的信息管理有效。 | 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.查顾客满意度调查情况：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3份，回收3份。对公司的服务、质量、交付、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为95分。现场查，组织不能提供对顾客满意度调查的信息和数据进行了分析、评价的证据。  2.查质量目标统计等记录，公司2022年2月至2022年7月数据统计的结果为：  1. 培训计划执行率100%；  2. 交货合格率100%；  3. 顾客满意度为95分。  。。。。。。  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。 | 合格 |
| 不符合和纠正措施 | Q10.2 | 公司制定系列程序文件《管理评审程序》、《纠正与预防措施程序》及《内部审核程序》等，对持续改进的过程予以规定，以实现质量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 |

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（含财务部） 主管领导：张建文， 陪同人员：张建文 | 判定 |
| 审核员：宋明珠（微信）， 审核时间：2022.8.9 |
| 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；10.2不符合和纠正措施/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；10.1事件、不符合和纠正措施/OHSMS运行控制财务支出证据。 |
| 组织的角色、职责和权限 | EO5.3； | 在管理手册中和岗位任职要求中规定了综合部（含财务部）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。  综合部和财务部负责人能基本阐述本部门的主要职责。 | 符合 |
| 目标及其实现的策划 | EO6.2 | 查见：公司有环境职业健康安全目标分解到各个部门，综合部（财务部）的目标是：  目标 完成（2022.2--2022.7）  1、固体废弃物合规处置率100% 100%  2、环境安全经费及时发放率≥98% 100%  3、安全事故发生率为0； 0  4、火灾事故发生率为0 0  抽查2022.2--2022.7的《公司及部门管理目标达成统计表》和考核记录，经考核均完成目标任务。  查见环境目标管理方案有时间期限、具体措施、责任人。  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：固废排放确定的管理方案：  指标：固废有效处置率100%；管理方案：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等。  责任部门：综合部；投入资金8000元；起止时间：2022.3.25-2023.3.24；检查部门：综合部。  抽查：预防火灾确定的管理方案：  指标：全年无火灾事故发生；管理方案：1）严禁乱拉接电线，超载运行；2）电器设备按要求布置，做好安全检查保修工作，保证其安全运行。  责任部门：综合部；投入资金6000元；起止时间：2022.3.25-2023.3.24；检查部门：综合部。  编制人：李伟宁， 批准：张建文 2022.3.25  查见公司制定的职业健康安全管理方案有：1）触电；2）火灾；3）车辆伤害等3项。  抽查：1、预防火灾管理方案：  目标：防范火灾的发生，指标：火灾事故为零；管理措施：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，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。责任部门：全体部门；检查部门：综合部。  ......  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：《环境因素危险源的识别及评价控制程序》，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2022年3月25日组织了各个部门开展了环境因素的识别工作。  查见：《环境因素评价识别记录表》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）潜在火灾；2）固废排放；2项，识别清楚、准确，评价合理。  查：公司《环境因素识别评价表》，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、纸张的消耗；  c.包装袋、箱的废弃等；  .......  识别基本清楚、全面。  查：综合部及办公区域的《环境因素识别评价表》，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 | S6.1.2 | 查见：《危险源识别与评价程序》  上述文件对识别和评价方法、程序、职责、记录作了规定。  查见：《危险源识别和评价表》，危险源过打分和小组评议共评价出公司不可接受风险：3项，分别是：1)火灾；2）触电；3）车辆伤害。辨识清楚、准确，评价充分合理。  抽查确定的预防触电伤害控制措施的策划：  1）制定《电工操作规程》；  2）持证上岗；  3）用电保护；  4）安全教育；  5）触电应急预案。  查见：综合部及办公区域《危险辨识及风险评价表》  2022年3月25日发布  综合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；发生车辆伤人事故等危险源.  采用的是经验判断法、过程分析法识别。  查见，综合部（财务部）及办公区域打分法确定了2项不可接受风险：1）办公设备发生故障，漏电导致的触电；2）线路短路、吸烟引发火灾。  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 | EO6.1.3 | ---有《法律法规和其他要求控制程序》，查有《适用法律法规清单》，对本公司质量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）陕西省等地方法规；  3）与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  中华人民共和国循环经济促进法  劳动防护用品配备标准（试行）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 |
| 能力 | EO7.2 | 公司确定了从事的工作影响质量、质量和职业健康安全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、质量和职业健康安全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。  暂无人员资质要求。  提供有2022年度培训计划表，计划培训11次，已培训6次。  抽查培训计划和培训记录。  1、2022.2.15，ISO9001、ISO14001、ISO45001标准培训与推行。培训老师：江老师 参加培训人员：各部门主管。口试确认，均合格。培训效果评价：通过本次培训以上参加人员经提问对“ISO9001、ISO14001、ISO45001”标准已理解，培训合格，评价人：张建文。  2、2022.4.20，内审员培训,培训老师：江老师 参加培训人员：张建文、殷玉梅。口试确认，均合格。培训效果评价：经过本次培训，内审人员对内审相关知识已理解，经提问均能回答，培训合格。评价人：张建文。  ......  其余培训计划均按时进行了培训。 | 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QES的有效性的积极贡献，以及其不符合QES要求的后果。  ---经与管理人员王利平、殷玉梅通了解，基本具备以上必要质量环境和职业健康安全管理体系相关意识。 | 符合 |
| 沟通 | EO7.4 | --《管理手册》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。  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：环境管理者代表是张建文。  告知员工：职业健康安全事务代表是王利平；  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，公司在服务过程中未涉及危险化学品，对全体员工出具告知书。告知书涉及公司管理方针及在经营活动、服务过程中的相关承诺。  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》、《安全服务法》、《职业病防治法》等关于员工权益、保险等内容；  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。  与职业健康安全事务代表王利平谈，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王利平，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。  审核时未发现有相关方投诉等安全违规情况发生。 | 符合 |
| 文件化信息 | EO7.5 | ----有《文件和记录管理程序》，体系文件生效实施日期为2022年2月16日，文件规定了质量、质量和安全职业健康文件的编制、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25个，另有公司制定的《员工入职要求及岗位职责》、《质量目标分解》等文件。  · 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《职业健康安全法律法规及其他要求清单》，内容有国家和地方与质量、质量和职业健康安全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：暂无作废文件。  对负责人讲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《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（含质量、环境安全）》，包括《合格供方评价表》、《合同评审表》、《培训计划表》、《消防安全检查记录表》等记录文件清单，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。综合部主要负责归档公司质量、职业健康安全的标识、编目、保管、贮存，负责本程序的归口管理。见综合部保管的记录：  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. 危险源辨识及风险评价台帐；  e. 质量目标完成情况统计表；  f:职业健康安全目标指标和管理方案。  所见记录反映综合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、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、火灾预防等过程的控制，避免和减少了环境的损失。  ◆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：  制定并实施《固体废弃物控制程序》、《节约资源能源管理程序》中固体废弃物控制要求。综合部负责废弃物的分类、收集、保管、委托有资质的环保公司合法拉运、处置。现场分设：可回收一般废弃物、不可回收一般废弃物收集容器，员工能按要求分类放置固体废弃物。  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、专人定期统计跟进。现场有水、电、气等使用的场所，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，每月一次集中统计跟进。记录显示：基本达成目标。  3）火灾预防  制定并实施《应急准备与响应管理程序》。  组织管辖的区域内，均按要求配备灭火器、应急灯及安全出口标识并每月点检记录；对可能产生火灾隐患的区域予以重点排查，若发现问题及时上报、整改。经现场确认：实物及其状态、人员行为及相关记录均符合要求。  ◆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；确定消防小组人员职责；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供方送货员、求职及培训人员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。 | 符合 |
| 应急准备和响应 | EO8.2 | 查见：《应急准备与响应程序》、《火灾应急演练记录》、《安全事故应急预案》等。  查见：消防应急演练记录：公司全体人员参加了2022年5月10日进行的火灾消防应急预案演练。查，能提供以上演练记录及火灾演习总结报告。通过演练，检验了公司应对突发事件的能力、以及公司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，确保员工人身安全和公司安全、健康、有序的发展等。  应急准备：在公司办公区域，按要求配置灭火器。 | 符合 |
| 监视、测量、分析与评估 | EO9.1 | ----有《绩效的监视和测量控制程序》和管理文件。  ◆查公司环境安全运行检查记录  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生产场所的水电管理、消防安全管理、相关方管理等进行检查，检查结论：合格、检查人：张建文。查见2022年2月至2022年7月份环境安全运行检查记录表。  ◆抽查2022年7月份消防安全检查记录表  文件规定公司每月由综合部组织人员对公司办公场所灭火器材、电力线路、办公室空调的使用等进行检查。检查结果：符合要求、检查人：张建文。  ◆ 从业人员健康体检：企业业务范围暂不涉及职业健康危害，暂未进行职业健康体检，已提出要求，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。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4月8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：符合  评价人：张建文、殷玉梅、王利平  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 | S10.1；E10.2 | 公司制定系列程序文件《管理评审程序》、《纠正与预防措施程序》及《内部审核程序》等，对持续改进的过程予以规定，以实现质量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2022年度安全环保投入计划清单：支出项目有固废处置、灭火器等消防器材、员工劳保用品、员工保险等共计130000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：业务部 主管领导：殷玉梅， 陪同人员：殷玉梅 | 判定 |
| 审核员：宋明珠（微信）， 审核时间：2022.8.10 |
| 审核条款：QMS：  8.1运行策划和控制；8.3设计开发控制；8.5.1生产和服务提供的控制；8.6产品和服务放行；8.7不合格输出的控制  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，业务部的岗位职责和权限如下：  a)负责产品的交付；  b)负责将有关信息传达到本公司内各部门。  c)负责同本公司的顾客进行联系；  d)负责本公司顾客满意度的调查和分析工作；  e)负责市场调研工作和收集有关信息传达到本公司内各部门；  f)负责组织公司各职能部门对合同进行评审;  g）负责对供方进行评价和选择;  h）负责建立原、辅材料的采购  ……  业务部负责人对部门职责清楚。 | 符合 |
| 目标及其实现的策划 | ES6.2 | 查业务部的环境安全目标为：  1、固体废弃物合规处置率100%；  2、火灾事故发生率为0。  3、安全事故发生率为0  查：2022年2月-2022年7月业务部目标完成情况：  1、固体废弃物合规处置率100%；  2、火灾事故发生率为0；  3、安全事故发生率为0。  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 |
| 环境因素 | E6.1.2 | 查，依据《环境因素的识别与评价》，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，业务部确定的重要环境因素有：固废排放、潜在火灾。  视频查看，业务部的主要工作为超细粉煤灰复合材料制品的销售。为客户提供服务过程中有包装袋等固废。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 | 查，业务部经过辨识与评审形成了《危险源辨识与风险评价表》，包括电气使用不当造成火灾；员工驾驶车辆操作不当造成车辆伤害；办公过程电器设备使用不当造成触电等危险源。  采用的是经验判断法、过程分析法识别。  打分法确定不可接受风险：潜在火灾、车辆伤害、触电。  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：  安全知识、消防知识宣传、教育及培训；  特种作业人员如电工作业人员须持证上岗；  重点和关键岗位须制定安全操作规程；  张贴安全、防护标志、消防疏散图；  配置消暑药品等；定期安全检查等。  危险源识别基本充分，控制措施需要完善。 | 符合 |
| 沟通 | ES7.4 | ---《信息沟通管理程序》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，对供方和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：管理者代表是张建文、职业健康安全事务代表是王利平。  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》、《设备安全管理制度》、《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。  。。。。。。  审核时未发现有相关方投诉和环境安全违规情况发生。 | 符合 |
| 运行策划和控制 | ES8.1 | 在业务部查看，提供有超细粉煤灰复合材料制品的销售的合同资料、派遣单等，其认证范围处于正常经营情况。  在业务部视频查看，业务部重要环境因素有：固废排放、潜在火灾。  业务部根据部门的重要环境因素，策划的环境管理制度有：《应急准备和响应管理程序》、《监视、测量、分析和评价管理程序》、《消防安全管理制度》、《火灾应急措施》等。  视频查看，部门的服务内容主要有：超细粉煤灰复合材料制品的销售。  1、固废排放管理：  公司编制了《固体废弃物管理规定》，规定了办公和服务实施过程固废处理的管理要求。  查，办公环节的主要固废为：废纸、废办公用品、以及生活垃圾等。现采取集中收集，交由环卫处理。在办公区域垃圾桶标识明确。  超细粉煤灰复合材料制品的销售实施过程的固废有：包装等。  2、火灾预防：  查看，公司编制了火灾预防管理规定、应急管理规定。  查看，共用区域、办公区域设置了消防栓、灭火器、应急报警器等，设施状态良好。  视频查看,消防设施配置完整，完好。  公司定期参加组织的消防培训和演练，业务部主要岗位均参与。  视频查看，业务部的不可接受风险为：潜在火灾、车辆伤害、触电等。  业务部制订了相关的危险源防护、管理措施，如《现场维修服务应急救援预案》、《设备操作规程》等：  1、触电风险管理：  视频查看，公司规定了安全供电的管理要求，所有电气设备定期进行维护，公司定期对线路等进行安全检查，发现问题及时进行处理。同时公司对用电安全管理进行了培训。  2、车辆伤害管理：  现场了解：公司制订了人员防护管理规定、应急管理规定。  查，业务部员工定期参加车辆安全驾驶的培训。  视频查看，员工操作符合要求。  视频查看，配置了必备的应急药品，如创口贴、急救包等。  查，业务部员工定期参加安全培训。  视频查看，地面清洁，无污水湿滑等隐患。  视频查看，工具归纳整齐，有专用盛具存放。  视频查看，配置了必备的应急药品，如创口贴、急救包等。 | 符合 |
| 应急准备和响应 | ES8.2 | 查见：《应急准备与响应程序》、《火灾应急演练记录》、《安全事故应急预案》等。  查见：消防应急演练记录：业务部全体人员参加了2022年5月10日进行的火灾消防应急预案演练。查，能提供以上演练记录及火灾演习总结报告。通过演练，检验了公司应对突发事件的能力、以及公司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，确保员工人身安全和公司安全、健康、有序的发展等。  应急准备：在公司办公区域，按要求配置灭火器。 | 符合 |
| 运行策划和控制 | Q8.1 | 公司主要产品：超细粉煤灰复合材料制品的销售。  公司产品执行标准：中华人民共和国合同法、中华人民共和国产品质量法、中华人民共和国消费者权益法、GB/T 17706-1999销售预测报文、GB/T 17705-1999销售数据报告报文、 客户合同及要求等。  业务部负责产品服务提供的策划，策划输出的具体结果包括以下内容：  a）确定产品和服务的要求；--《合同》  b）建立过程准则以及产品和服务的接收准则；---验收标准、《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；---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：运输过程；  ----特殊过程的识别：销售过程；  -----经确认：暂无策划的更改。 | 符合 |
| 设计开发 | Q8.3 | 本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，实施产品的采购及销售，以往的销售方式及所提供的设备、产品已经得到客户认可。作业过程简单。未涉及设计开发过程。 | 符合 |
| 生产和服务提供的控制 | Q8.5.1 | 公司制定了《销售和服务提供控制程序》  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：超细粉煤灰复合材料制品的销售  2、销售流程：客户沟通询价——业务洽谈——合同签订——材料采购——检验——产品销售——客户签收——对账结款。  需确认过程：销售服务过程，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供原材料，生产为成品后由企业送至客户处。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、规格等，检查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，与铜川药王山特种水泥有限责任公司签订的超细粉煤灰低密度复合材料等销售合同。签订日期：2022年02月28日。  销售合同的执行情况：  查，合同评审，提供有该合同2022年2月28日的评审记录表，符合。  查，与陕西博世威科技有限责任公司签订的超细粉煤灰低密度复合材料等销售合同。签订日期：2022.1.3。  销售合同的执行情况：  查，合同评审，提供有该合同2022年1月3日的评审记录表，符合。  。。。。。。  抽《顾客满意度调查表》  客户：铜川药王山特种水泥有限责任公司  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：95分，满意。时间：2022年5月  抽，交付情况，销售产品由供应商提供原材料，生产为成品后由企业送至客户处。客户根据送货单和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：  铜川药王山特种水泥有限责任公司，时间：2022.1.25，产品内容：超细粉煤灰低密度复合材料。签收：庄\*\*  铜川药王山特种水泥有限责任公司，时间：2022.3.15，产品内容：超细粉煤灰低密度复合材料。签收：谢\*\*  。。。。。。  **查：公司识别需确认过程为销售过程，不能提供确认记录。不符合。** | **N** |
| 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  公司销售产品为超细粉煤灰复合材料制品等。  公司主要验收原材料规格型号及数量，供方提供产品质量说明书等作为验收依据：  166020598072916602060108441660206070045  提供有原材料材质说明书等：  16602060449261660206097569  ......  销售产品由供应商提供原材料，生产为成品后由企业送至客户处。客户根据送货单和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：  铜川药王山特种水泥有限责任公司，时间：2022.1.25，产品内容：超细粉煤灰低密度复合材料。签收：庄\*\*  铜川药王山特种水泥有限责任公司，时间：2022.3.15，产品内容：超细粉煤灰低密度复合材料。签收：谢\*\*  ......  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2022.2-2022.7  考核项目：销售服务过程  考核部门/人：业务部/冯熙  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：殷玉梅  定期对客户进行满意度调查，抽见2022年5月对客户：陕西博世威科技有限责任公司  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供原材料，生产为成品后由企业送至客户处。客户根据送货单和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 | 合格 |

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：业务部 主管领导：殷玉梅， 陪同人员：殷玉梅 | 判定 |
| 审核员：陈伟（微信）， 审核时间：2022.8.10 |
| 审核条款：QMS：  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；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；8.2产品和服务的要求；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；9.1.2顾客满意 |
| 组织的角色、职责和权限 | Q5.3 | 查，业务部的岗位职责和权限如下：  a)负责产品的交付；  b)负责将有关信息传达到本公司内各部门。  c)负责同本公司的顾客进行联系；  d)负责本公司顾客满意度的调查和分析工作；  e)负责市场调研工作和收集有关信息传达到本公司内各部门；  f)负责组织公司各职能部门对合同进行评审;  g）负责对供方进行评价和选择;  h）负责建立原、辅材料的采购  ……  业务部负责人对部门职责清楚。 | 符合 |
| 目标及其实现的策划 | Q6.2 | 查业务部的质量目标为：  客户满意度≥90分；  交货合格率100%。  查：2022年2月-2022年7月业务部目标完成情况：  客户满意度95分；  交货合格率100%。  能达到要求。 | 符合 |
| 基础设施  过程运行环境 | Q7.1.3  Q7.1.4 | 查见，《设施一览表》，公司配置的设备主要有办公设备等。可以满足超细粉煤灰复合材料制品的销售的需要。  1、设备保养采取月保养的方式进行，抽查《设备保养记录表》  日期：2022年5月 设备：电脑  保养项目：清洁、调试等。  保养人：殷玉梅  日期：2022年7月 设备：打印机  保养项目：清洁、更换硒鼓等。  保养人：殷玉梅  ......  2、查公司设备日常维修情况：近期暂无维修情况。  3、办公室共约200平方米。  4、公司办公条件满足要求，配置有电脑、打印机、电话、传真等。  询问业务部负责人，由管理人员负责安全管理和服务质量管理，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，采取以顾客验收为依据，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 |
| 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、与铜川药王山特种水泥有限责任公司2022年02月28日签定的超细粉煤灰低密度复合材料等销售合同  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、与陕西博世威科技有限责任公司2022.1.3签定的超细粉煤灰低密度复合材料等销售合同。  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；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、与铜川市耀州区胜通物流有限公司2022.1.5签定的超细粉煤灰低密度复合材料等销售合同。  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；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：铜川药王山特种水泥有限责任公司  签订时间:2022年02月28日  产品名称：超细粉煤灰低密度复合材料等  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：张建文、殷玉梅  评审结论：满足要求，同意签订。  批准人：张建文  评审时间:2022年02月28日（合同签订前）。  顾客：铜川市耀州区胜通物流有限公司  签订时间: 2022.1.5  产品名称：超细粉煤灰低密度复合材料等。  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：张建文、殷玉梅  评审结论：满足要求，同意签订。  批准人：张建文  评审时间: 2022年1月5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 |
| 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.服务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.服务质量按要求有检验记录，注明用户单位、项目名称、日期等。  3.通过上述标识可以追溯服务项目的来源，和服务项目的日期、状况。  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  1、对采购物资的搬运主要为人工装卸，可以起到产品搬运的防护的作用。  2、产品为超细粉煤灰复合材料制品的销售，需要防护的为作业时涉及的顾客财产。视频查看顾客财产采取隔离、遮挡等防护作用。 | 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 |
| 顾客满意 | Q9.1.2 | 公司制定了《顾客满意度调查度调查控制程序》，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2022年5月《顾客满意调查表》调查表共3份  --调查内容包括：产品总体质量水平、服务支持的有效性、配送的及时性、产品的价格、售后服务及时性和有效性、售后服务人员的态度、交付的及时性和准确性等  --统计分析结果顾客满意度：95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 |

说明：不符合标注N