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 总经理：郝妍 管理者代表：周建立 陪同：董军 | 判定 |
| 审核员： 余家龙 审核时间：2022年8月11日 |
| 审核过程：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；7.3意识；7.4沟通；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  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；6.2目标及其实现的策划；7.1资源;7.3意识；7.4沟通；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；6.1应对风险和机遇的措施；6.2目标及其实现的策划；7.1资源;7.3意识；7.4沟通；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，投诉或事故/政府主管部门监督抽查情况，上次审核不符合的验证。 |
| 理解组织及其环境 | QEO：4.1 | 公司成立于2014.1.14日，注册地址：天津市北辰区小淀镇小淀村工业区5号路27号，经营地址：天津市北辰区双街镇双进道星江庭苑10号楼1门1901，有租赁合同。  公司法人兼总经理：郝妍。  提供《质量/环境/职业健康安全/管理手册》，对公司地理位置、国内市场地位、法律法规要求、公司内部文化观价值观、内外部环境变化等均作出描述。  公司管理体系设置了行政部、销售部。  总经理说：公司推行管理体系的目的就是提高公司市场准入。总经理确定与本公司管理目标和战略方向相关并影响实现管理体系预期结果的各种内部因素和外部因素（国际、国家、地区和当地的各种法律法规、技术、竞争、文化和社会因素等）。这些因素包括了需要考虑的正面和负面因素或条件。公司每年办公室根据由公司销售人员从市场、客户、网络等搜集到的信息并结合公司自身业务运作情况进行分析，通过分析对这些内部和外部因素的相关信息进行监视和评审以确保其充分和适宜。 | 符合 |
| 理解相关方的需求和期望 | QEO：4.2 | 提供了《组织的相关方需求和期望调查表》，相关方包括顾客、供方、员工、政府部门、审核机构、股东等。相关方需求和期望：检测能力符合顾客要求、及时交货、价格合理；合作双赢、进料合格率、、及时付款； 薪资、福利增加、培训机会、有发展的空间；安全生产、环保；公司体系运作的有效性、充分性和符合性；公司战略、绩效等；检测指标或项目：顾客满意度、客户投诉率、交期变更率；供方评价表、采购产品合格率；工资、晋升制度；基本识别了与组织管理体系有关的相关方和要求。公司对这些相关方及其要求的相关信息进行制定责任部门制定每年进行一次评审，以便于理解和持续满足相关方的需求和期望。  本公司考虑以下相关方：--顾客；--最终用户或受益人；股东；---外部供应商；--雇员及其他为组织工作者；--法律法规及监管机关；--地方社区团体；--非政府组织等。  目前顾客的主要需求期望是：提供顾客满意的生产产品和销售产品和服务。 | 符合 |
| 质量管理体系的范围 | QEO：4.3 | 经确认企业的管理体系范围是：  Q：教学仪器、实验室设备、音体美器材、课桌椅、办公家具、办公用品、窗帘、环保设备、多媒体设备、厨房设备、科技馆设备、电子琴、秒表、舞台设备的销售  E：教学仪器、实验室设备、音体美器材、课桌椅、办公家具、办公用品、窗帘、环保设备、多媒体设备、厨房设备、科技馆设备、电子琴、秒表、舞台设备的销售所涉及场所的相关环境管理活动  O：教学仪器、实验室设备、音体美器材、课桌椅、办公家具、办公用品、窗帘、环保设备、多媒体设备、厨房设备、科技馆设备、电子琴、秒表、舞台设备的销售所涉及场所的相关职业健康安全管理活动  不适用情况：Q8.3条款不适用。 外包情况：无。 | 符合 |
| 质量管理体系及其过程 | QEO：4.4 | 公司按照标准建立了文件化的管理体系，编写了管理手册、程序文件、三级文件，文件中包括了QEO方针、目标, 对各部门的职责权限作出了规定，公司管理体系已确定了过程、各过程的顺序、过程的评价、实施所需的变更等，并能规定过程及质量管理体系监视、测量、分析、改进的职责权限分配等策划，同时考虑了内外部因素和相关方的要求，确定了需应对的风险和机遇。  公司文件适宜，符合公司规模、人员能力、过程及其相互作用的复杂程度。基本符合标准要求。  公司确保按照标准的要求，建立、实施、保持和持续改进质量管理体系，包括所需过程及其相互作用。公司确定质量管理体系所需的过程及其在整个组织中的应用。 | 符合 |
| 领导作用与承诺 | QEO：5.1 | 通过管理评审、内部审核及有效实施纠正、改进措施等方法来有效完善和持续发展公司的管理体系。公司总经理是郝妍，主要承诺有：  1)对公司的质量、环境和职业健康安全管理体系的有效性承担责任；  2)确保公司管理方针和目标的建立,并确保其与公司的战略方向及所处的环境相一致；  3)确保公司质量、环境和职业健康安全管理体系要求融入到公司的各种业务过程；  4)确保获得公司质量、环境和职业健康安全管理体系所需的资源；  5)就有效的质量、环境和职业健康安全管理重要性和符合其管理体系要求的重要性进行沟通；  6)确保公司的质量、环境和职业健康安全管理体系使用过程方法和基于风险的思维；  7)确保公司质量、环境和职业健康安全管理体系的预期结果；  8)促使、指导和支持员工努力提高管理体系的有效性，并对管理体系的有效性做出贡献；  9)推动质量、环境和职业健康安全管理体系的改进；  10)支持其他管理者履行其相关领域的职责。 | 符合 |
| 质量方针 | QEO：5.2 | 公司的管理方针：  守法诚信追求精品，预防污染保护环境；  关爱员工健康安全，持续改进追求卓越。  公司以质量、环境、职业健康安全标准为基础，结合公司实际特制定管理方针。与郝妍进行交谈，对方针内涵的理解较深刻。方针能为制定目标提供框架，方针基本符合标准的要求。  总经理郝妍用会议、文件等手段保证管理方针为全体员工理解并落实到工作中。总经理郝妍说管理评审时对方针的持续适宜性进行了评审，有评审记录。  以上管理方针通过文件、培训等形式将公司管理方针传达给所有为公司工作或代表公司的人员，相关方也可通过办公室获取公司管理方针。 | 符合 |
| 组织的岗位、职责和权限 | QEO：5.3 | 公司确定了公司机构并规定了各岗位人员职责、权限和相互关系，并在公司内对各级员工进行了必要的传达。对从事与销售有关的管理、执行和验证人员规定其职责、权限及其相互关系，以实现公司管理方针和管理目标。建立、实施和保持公司管理体系所需的过程，公司决定任命张成林为管理体系的管理者代表。其职责和权限规定如下：  确保本公司管理体系所需的过程得到建立、实施和保持，代表郝妍行使职权；  向最高管理者报告管理体系的运行、管理业绩情况以供评审，并提出管理体系改进方面的建议；确保在整个组织内提高满足顾客、相关方要求和适用法律法规要求的意识；组织落实公司管理体系的管理评审和内部审核；及时处理影响公司管理体系正常运行的有关问题；负责公司管理体系有关事宜的对外联络等。  询问管代周建立，职责回答正确。 | 符合 |
| 应对风险和机会的措施 | QEO： 6.1.1 | 提供《风险和机遇的应对控制程序》，对组织内外的风险和机遇进行了策划。提供“风险排查和机遇评估分析表”，识别了风险的类型、类别、风险和机遇识别、风险和机遇的评估、风险和机遇应对措施、执行情况等：风险的类型：外部因素、外部因素；风险的类别法规要求、相关方要求、社会、竞争、文化、产品供应；  风险、机遇：从客户开发、合同评审、产品交付、领导作用、信息交流、采购管理、仓库管理等方面进行分析评估。从严重程度、发生概率、可探测性、RPN等确定风险和机遇。  应对措施：与风险、机遇相适应。 | 符合 |
| 目标和措施计划 | QEO：6.2 | 查TJYYQES/SC-01-2020《管理手册》，策划并制定了质量、环境、职业健康安全目标，并在相关职能、层次和过程上建立目标考虑了适用的要求，并与产品和服务的符合性以及增强顾客满意有关，均可测量，并与方针基本一致。目标以公告、会议形式传达、培训和内部沟通等形式进行了沟通。  查《管理手册》，制定了公司目标，并在管理体系所需的相关职能。  公司的质量、环境和职业健康安全管理方针：守法诚信追求精品，预防污染保护环境；关爱员工健康安全，持续改进追求卓越。  管理目标： 完成情况： 2022年1月-6月  1、客户投诉每年少于3起； 实测：0  2、顾客满意度96%以上； 实测：97%  3、固体废弃物100%合理分类理； 实测：100%  4、触电事故发生率为零； 实测：0  5、各类重伤以上事故发生率零； 实测：0  6、火灾事故发生率为零。 实测：0  组织对公司质量、环境、职业健康安全目标、指标予以分解，并在相关职能层次部门建立分目标，  查见《目标完成情况》，均完成。 | 符合 |
| 变更的策划 | Q：6.3 | 现场交流，为了保持和改进公司管理体系的绩效，公司识别和确定变更的需求和机会。有计划、系统地进行变更，识别风险和机遇，并评价变更的潜在后果。经交流，未发生体系的变更，亦未发生变更的策划。 | 符合 |
| 资源 | QEO：7.1 | 总经理郝妍主持了今年的管理评审，对方针、目标的适宜性进行了评审，协助管代进行了内审，确保所需资源得到满足。  为确保公司环保、安全资金得得以保障，公司每年制定专门预算，及时提供有关资金，确保本公司各项资金及时到位，保证环保、安全活动得到实施，达到预防污染、安全第一的活动目的。经了解组织环保、安全主要投入到固废分类处置、劳保、体检、消防、（高温补助、取暖费、口罩）福利费用和疫情防护等投入方面。  通过现场观察及与领导沟通了解到，公司为确保管理体系的有效运行和持续改进，确保满足顾客要求，增强顾客满意，确定并提供了必要的资源，目前资源配备基本能满足要求，机构设置合理。经过管理体系运行证明，现有资源可满足体系和产品的要求。  公司目前的基础设施，能够满足当前质量/环境/职业健康安全/体系的要求。公司将依据经营发展的需要，会不断补充与增加。 | 符合 |
| 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、达成目标及实现管理体系的有效性的积极贡献，以及其不符合管理体系要求的后果。  ---经与员工董军沟通了解，基本具备以上必要管理体系相关意识。 | 符合 |
| 信息交流、沟通 | QEO：7.4 | 编制了《沟通控制程序》，规定：组织在各部门之间建立了与体系有关的信息通渠沟道，借助于会议、电话、口头交流等方式使全体员工达到沟通和理解。目前各部门协调一致，工作上的接口基本理顺。  总经理郝妍定期主持经营办公例会，分析公司的发展、市场情况和体系运行是否有效，管理目标完成情况，满足顾客要求和法规程度，改进建议等内部管理存在问题等。  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。  行政部是内外部信息交流的中心，通过会议、邮件、培训等形式进行内部交流，向外部接收各种文件传递各种报表，外部沟通联络的部门有环保部门、劳动部门、消防安全部门、质监部门、安监部门及合同方等。  经交流：目前与环保、劳动、消防、安监部门的信息交流主要是参加会议、接收来文、电话、邮件等，均按要求予以传达和落实，沟通情况较好。  现有的沟通渠道和方法能满足要求。审核中未发现因沟通不利不及时而造成（影响）某项工作不能正常运行的情况。 | 符合 |
| 监视、测量、分析和评价 | Q：9.1.1 | 组织策划了对绩效的监视和测量，对绩效的分析和评价，对事项进行汇报的程序等。保留了必要的记录文件。  公司通过管理评审和内部审核，以及定期的目标考核，对发现的问题采取纠正和必要的纠正措施，确保管理体系绩效和有效性。 | 符合 |
| 管理评审 | QEO：9.3 | 公司编制并实施《管理评审控制程序》，规定管理评审每年至少进行一次，根据具体情况可以增加，增加审核由行政部提出审核计划，报管理者代表批准后实施。  查策划：在《管理评审程序》中明确了管理评审的实施要求。策划每年进行一次管理评审，间隔不超过12个月。  查阅公司管理评审资料，提供：  查《管理评审计划》  评审时间：计划 2022年5月20日（上次审核时间为2021年5月25日符合要求）进行，评审方式：会议评审，  评审地点：会议室 ；  参加人员：总经理、管代及各部门负责人；  评审内容要点：  1、内部审核情况；  2、方针适宜性及质量目标达成情况；  3、顾客投诉及处理、客户满意度调查情况；  4、服务质量状况及过程业绩；  5、预防及纠正措施实施情况及效果性；  6、以往管理评审的跟踪措施；  7、体系的变更及改进的建议等。  8、资源的充分性。  9、风险和机遇措施的有效性。  10、企业内外部环境变化影响。  11、《环境运行情况报告》（包括相关沟通信息、客户抱怨情况）  12、《职业健康安全运行情况报告》（包括相关沟通信息、投诉及协商结果）  13、总经理根据以上汇报做总结性发言，提出自体系运行以来取得的成绩和存在的不足，并且提出改进措施。  编制：周建立 ，批准：郝妍。  《管理评审会议记录》  2022年5月20日在公司会议室，由郝妍主持人， 参加人员：管代 各部门主管。  管理评审内容包括：  1、内部、外部审核情况；  2、上次管理评审的追踪；  3、方针适宜性及目标达成情况讨论；  4、顾客投诉的处理、客户满意度调查情况分析；  5、服务质量状况及过程业绩的讨论；  6、预防及纠正措施实施情况及其效果性；  7、资源的充分性。  8、风险和机遇措施的有效性。  9、企业内外部环境变化影响。  10、环境运行情况报告（包括相关沟通信息、客户抱怨情况）  11、职业健康安全运行情况报告（包括相关沟通信息、投诉及协商结果）  12、体系的变更及任何改进的建议等。  管理评审结论：公司的管理体系适宜充分有效。  改进建议:本次暂无。 | 符合 |
| 改进 | QEO：  10.1、10.3 | 管理者代表根据总经理意图组织持续改进过程的策划工作，由行政部实施持续改进过程的管理。公司体系运行的持续改进，是通过方针、目标、管理方案的制定与实施，通过内外部的审核结果，管理评审的开展，分析和评价结果、纠正预防措施的实施，促进管理体系的持续改进。并通过对各项工作的考核，不断提出改进要求，全员的质量、环保、职业健康意识、安全意识有较大的提高，持续改进了管理体系的有效性。  自体系运行以来，全员的质量意识、服务意识、环保意识有较大的提高，市场经营规模有了较大发展，持续改进了管理体系的有效性。 | 符合 |
| 范围的确认，资质的确认，法律法规执行情况，投诉或事故/政府主管部门监督抽查情况，上次审核不符合的验证。 |  | 现场确认，公司质量、环境、职业健康安全管理体系范围为：  Q：教学仪器、实验室设备、音体美器材、课桌椅、办公家具、办公用品、窗帘、环保设备、多媒体设备、厨房设备、科技馆设备、电子琴、秒表、舞台设备的销售  E：教学仪器、实验室设备、音体美器材、课桌椅、办公家具、办公用品、窗帘、环保设备、多媒体设备、厨房设备、科技馆设备、电子琴、秒表、舞台设备的销售所涉及场所的相关环境管理活动  O：教学仪器、实验室设备、音体美器材、课桌椅、办公家具、办公用品、窗帘、环保设备、多媒体设备、厨房设备、科技馆设备、电子琴、秒表、舞台设备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且在有效期范围内。  经验证，自体系建立以来，公司质量、环境、职业健康安全管理体系运行正常，可判定公司质量、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。  公司严格执行国标及行业要求和法律、法规要求。  无重大的质量、环境、安全问题和投诉。  上次不符合情况验证：已完成整改 |  |

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：衡洪伟 陪同人员：周建立 | 判定 |
| 审核员： 余家龙 审核时间：2021年8月12日 |
| 审核过程：QMS :5.3岗位/职责 /权限；6.2质量目标及其实现的策划；9.1.3分析与评价；9.2内部审核；10.2不合格和纠正措施；  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；8.1运行策划和控制；8.2应急准备和响应；9.1.1监测、分析和评估总则；9.1.2符合性评估；9.2内部审核；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；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/OHSMS运行控制财务支出证据。 |
| 组织的角色、职责和权限 | QE05.3 | 询问行政部管理人员职责如下：  A）贯彻公司质量、环境和职业健康安全方针，完成质量、环境和职业健康安全目标；  B）组织有关部门起草、修订质量、环境职业健康安全体系文件，负责文件管理，包括发放、回收、归档、更改、保存、销毁并做好相关记录；  C）负责记录的管理并规定记录保存期限，并保存所有体系文件和记录表单电子档备份，组织对现有体系文件定期评审，必要时进行更新；  d）负责参与对政府、行政部门的联络及公司内部沟通。对外部供方单位的环境、安全行为施加影响；  e)负责质量、环境和职业健康安全法律、法规的获取和评价、跟踪和更新，应用于相应的环境因素和危险源和适用部门的识别；并进行评价、跟踪和更新；  f)负责第二方或第三方关于管理体系类的外部审查的策划、组织准备、接待，组织对外部审查所提出的问题整改和改进建议的沟通、实施和结果回复，综合外部审查的各项改进建议，结合公司的实际管理水平，持续改善公司的综合管理水平；  g)负责管理评审、内部审核的组织落实，并保存管理评审和内部审核资料；  h)负责办公设备的归口管理、维护。包括对电脑及相关附件、信息系统等建立台帐,并作日常维护；及时收集处理公司内的打印机、复印机废旧墨盒、硒鼓及废纸；  i)制订公司各级员工劳保、后勤卫生等方面的实施方案；  j)负责公司应急准备和响应的策划、定期演练，协助管代对紧急情况的统一指挥；  k)负责消防设施的保养维护管理,维持作业现场的清洁卫生，对作业人员的职业卫生和安全进行管理；  l)代表员工参与职业健康安全的有关管理工作，汇集报告员工的意见和建议，并与相关部门协商解决或上报，确保充分发挥员工在环境保护中的作用；  m)负责组织员工开展遵章守纪和预防事故的群众性活动。关心员工职业健康安全条件的改善，加强女职工和未成年工的保护；  n)负责环境事故、职业健康安全、工伤事故等事件的调查；负责环境、职业健康的不符合评定，参与产品不合格的判定，组织相应部门制订相应的纠正预防和预防措施，并进行跟踪和验证。  行政部负责人：衡洪伟，其了解部门相关职责，符合要求 | 符合 |
| 目标、指标管理方案 | QEO：6.2 | 编制了《目标指标管理方案控制程序》，公司有将质量、环境、职业健康安全目标分解到各个部门，  行政部的目标是： 完成情况： 2022年1月-6月  1、新员工上岗前培训率100%， 实测：100%   1. 人员培训覆盖率100%； 实测：100% 2. 固体废弃物100%合理分类处理； 实测：100% 3. 触电事故发生率为零； 实测：0   5、各类重伤以上事故发生率为零； 实测：0  6、火灾隐患查处率100% 实测：100%  提供《管理目标完成情况统计表》2022年6月完成情况：已完成。  抽查 抽查《火灾管理方案》：管理目标明确，管控措施得当，能满足策划的要求。  管理方案由责任部门组织实施，目前已完成。 | 符合 |
| 环境因素的辨识与评价/危险源的辨识与评价 | EO6.1.2 | 查有：《环境因素识别及评价控制程序》、《危险源辨识、风险评价和控制措施的控制程序》,行政部按照办公过程和采购服务过程、销售服务过程对环境因素、危险源进行了辨识，辨识时考虑了三种时态：过去、现在和将来，和三种状态：正常、异常和紧急。  行政部作为公司环境和职业健康安全管理体系的推进部门，主要负责识别评价相关的环境因素和危险源，询问识别：根据各部门识别及办公、供应、销售、检验过程环节识别，由行政部汇总。  查到《环境因素识别评价表》，考虑了供方、客户等可施加影响的环境因素，能考虑到产品生命周期观点，考虑了教学仪器、实验室设备、音体美器材、课桌椅、办公家具、办公用品、窗帘、环保设备、多媒体设备、厨房设备、科技馆设备、电子琴、秒表、舞台设备销售的特点。组织对销售服务提供的有预期和非预期的更改进行必要的环境因素评审和制订控制措施，以确保持续地符合法规要求，暂无更改。 行政部的环境因素主要有：电脑使用电的消耗，打印机噪声污染、打印机废色带处理，卫生间废水排放，废纸消耗，口罩及消毒液消耗，意外火灾。 提供了《重要环境因素清单》，识别的重要环境因素有固体废弃物排放、火灾，识别基本充分，无变化。  查“危险源辩识风险评价及风险控制策划表”，识别了办公活动、销售活动、外出等过程的危险源，如开会多人吸烟，长期从事微机作业，楼梯湿滑不小心摔伤，电源开关、插座等有漏电现象，楼内无消防器材，外来人员防护不当，疫情防护不当，违规驾驶车辆，产品装卸车发生意外等等危险源。 组织对生产和服务提供的有预期和非预期的更改进行必要的危险源评审和制订控制措施，以确保持续地符合法规要求，暂无更改。 提供了《重大危险源清单》 行政部涉及的重大危险源为：火灾、触电、与去年相同。 控制措施：危险源控制执行管理方案、配备消防器材、个体防护、日常检查、培训教育、应急预案等运行控制措施。  部门识别和评价基本充分，符合规定要求。 | 符合 |
| 合规义务 | EO6.1.3 | 建立实施了《法律法规管理及合规性评价程序》。  查《环境安全法律法规清单》，识别了相关环境安全法律法规。  其中包括：最新版的《中华人民共和国环境保护法》、《中华人民共和国固体废物污染环境防治法》、《城市生活垃圾管理办法》、《中华人民共和国消防法》、《中华人民共和国节约能源法》、《机关、团体、企业、事业单位消防安全管理规定》《中华人民共和国安全生产法》等。已识别法律法规及其它要求的适用条款，能与环境因素相对应。  行政部、销售部根据需要随时网上获取、识别更新，并通过培训、宣传、会议等形式传达给员工和相关方，各部门如有需要随时到行政部查阅。 | 符合 |
| 运行策划和控制  /财务支出 | EO8.1 | 公司制定并实施了《火灾应急响应规范》、《环境管理制度》、《安全消防制度》等与职业健康安全控制程序和管理制度。  公司办公和销售无工业废水产生，生活废水排入市政污水管道。  公司办公和销售无废气、无噪声产生。  行政部垃圾主要包含可回收垃圾、硒鼓、废纸。配置了垃圾筒，行政部统一处理。  对可回收的固体废弃物，一部分由厂家回收，厂家不回收的公司统一回收再利用或由物资回收公司处理。不可回收的废弃物由公司行政部统一处理，各部门不得单独处理。  查到“废体废弃物处置统计记录”，记录了日常生活、办公过程中的可回收及不可回收的废弃物的处理情况。  行政部定期组织环保和安全知识培训，员工具备了基本的环保和职业健康安全防护意识。  办公室内主要是电的使用，安装有漏电保护器，现场巡视办公区域电线、电气插座完整，未见隐患。  办公纸张尽量采取双面打印，人走灯灭，定期检查水管跑冒滴漏。  为满足环境和职业健康安全体系的运行，公司投入了环保及安全资金，主要是购买垃圾桶、消防、垃圾处理费、劳保用品费、社保等，运行至今支出约6万元。  部门运行控制基本符合规定要求。 | 符合 |
| 应急准备和响应 | **EO8.2** | 编制了《应急准备和响应控制程序》，确定的紧急情况有：火灾、触电，提供了紧急情况的《应急预案》。  现场查看办公区域内有配备消防设施。  查2022.4.16日进行的“应急预案演练记录表”，包括预案名称：消防应急预案；组织部门：行政部；参与人员：全体员工参加，演练部分：灭火器使用，初期火灾扑灭；另外还记录了物资准备和人员培训情况、现场培训、演练过程描述等内容。演练后对应急预案进行了评审，评审结论：演练后，根据演练情况，认为应急预案与本公司情况基本符合，具有可操作性，暂不用修订。  针对新冠肺炎疫情公司制定了管理制度  包括：口罩发放、消杀消毒频次及记录等。  自体系运行以来尚未发生紧急情况。 | 符合 |
| 监视、测量、分析和评价 | EO：9.1.1 | 公司编制《 TJYY/QP-2020-17环境安全监测与测量控制程序》，行政部通过月度巡查考核对各部门进行监控。  提供“环境绩效检查记录”，检查内容：消防设施、办公室环境管理、固体废弃物管理、节水节电、打印纸使用、办公区域噪音、设备维护，抽查2022.7.28日检查结果正常，检查人周建立。  现场与企业行政部主任衡洪伟交流了解到，日常工作关注员工身体状况，当员工身体不适请假时，及时跟踪了解其健康状况。有职业病前兆后，及时安排员工休息、调岗或改善工作环境，此外行政部负责人表示今后将逐步建立、健全员工健康档案资料。  交流确认，公司无安全、环境检测设备。  经交流确认，公司从事销售活动，员工不涉及职业病。 | 符合 |
| 合规性评价 | EO:9.1.2 | 公司制定了：《TJYY/QP-2020-18法律法规管理及合规性评价程序》，  查“环境合规性评价”，对公司适用的环保法律法规和其他要求进行了评价，结论：全部符合要求。  以上评价人：衡洪伟、周建立、郝妍，批准郝妍，日期：2022年3月25日。 | 符合 |
| 分析与评价 | 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3月以电话询问形式对顾客进行了满意度调查，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97%。  3.查目标统计等记录，公司2022年1月至2022年6月数据统计的结果为：  1）客户投诉实测：0  2）顾客满意度实测：97%  3）固体废弃物100%合理分类理；  4）触电事故发生率为零；  5）各类重伤以上事故发生率零；  6）火灾事故发生率为零。  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 |
| 内部审核 | QEO：9.2 | 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《内审计划》（三体系结合审核）  审核时间：2022年4月20-21日（上次审核时间2021年4月25日-26日，符合要求）  目的：评价已建立的管理体系是否符合标准的要求并得到有效的实施，识别质量、环境、职业健康安全管理体系持续改进的机会，监督体系的运行，监测体系的运作的效果，以持续改进管理体系。  范围：与本公司质量管理体系有关的所有部门、活动和人员。  审核组：组长：周建立A 组员：衡洪伟B  抽查《管理层内审检查表》、《行政部内审检查表》、《销售部内审检查表》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QES7.2条款,不符合描述为“未能提供按照培训计划进行体系文件培训学习的证据”。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：公司管理体系符合GB/T19001-2016、GB/T24001-2016、ISO45001：2018标准、公司体系文件、法律法规的要求，公司质量、环境、职业健康安全管理体系运行有效。  通过内部审核，公司管理体系的建立实施是有效的，符合标准要求。 | 符合 |
| 事件、不符合和纠正措施 | QE：10.2 | 保持实施《改进控制程序》，对纠正预防措施识别、评审、验证，事故事件报告、调查、处理等作了规定，其内容符合组织实际及标准要求。  查纠正措施实施情况：  对内审中提出不合格项进行了原因分析,并制定、实施了纠正措施，并由内审员对所采取的纠正措施进行了验证，纠正措施有效，管理评审中发现的薄弱环节，分析了原因，采取了纠正措施。  体系运行以来公司按照体系的要求，通过运行控制、加强培训，以及开展管理评审活动等方式采取预防措施，防止不符合/不合格的发生，不符合得到了有效控制，人员质量、环保、安全意识有了明显提高，没有发现潜在的不符合，没有发生重大质量事故和投诉处罚，没有发生环境、职业健康安全事件和投诉处罚。  企业纠正和预防措施的管理符合标准规定要求。 | 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：销售部 主管领导：董军 陪同人员：郝妍 | 判定 |
| 审核员： 余家龙 审核时间：2021年8月11日-12日 |
| 审核过程：QMS :5.3岗位/职责 /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；8.1运行策划和控制；8.2产品和服务的要求；8.3设计和开发；8.4外部提供供方的控制；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；  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；  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； |
| 岗位/职责 /权限 | QEO5.3 | 销售部管理人员为董军，询问部门职责：  a)贯彻公司质量、环境和职业健康安全方针，完成质量、环境和职业健康安全目标，对公司合同/订单、顾客服务负责；  b)组织合同评审和协调活动，在合同或订单签订之前，对每份合同或订单按要求进行评审，在完成评审后代表公司对外签订合同或订单；  c)跟踪和反馈市场情况，对顾客的需求（包括要求、建议、意见、抱怨等）进行综合分析，按不同情况及时报告（反馈）相关部门和总经理，并确保在适当的时间内向顾客作出答复；  d)根据销售市场的动态,综合分析国外市场和国内市场对产品的需求情况,掌握产品销售中出现的热销品种和发展趋势,为公司确定产品方向提供市场依据；  e)及时收集来自顾客的质量信息，包括顾客投诉，并反馈给有关部门，组织对顾客信息的处理，及时将落实情况回复顾客，取得顾客满意；  f)负责对合格供应商的选择、评定和对外购、外协物品的价格核定、询价等工作向供应商施加环保、安全影响，并定期对合格供应商进行业绩评价；  g)按规定部署销售部门的顾客满意度调查工作，并作好必要的顾客满意度分析报告。  h)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；  i)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；  j)配合体系的内、外部审核，负责有关不符合项的整改工作；  k)做好归口文件和资料的存档、发放、更改管理工作，负责本部门的记录管理。  l)按规定对本部门的管理目标完成进行分析评价，改进和提高，确保年度目标达成。  部门职责合理，符合要求。 | 符合 |
| 目标及其实现的策划 | QEO6.2 | ●分解到该部门的质量/环境/安全目标及完成情况如下： 日期2022年1月-6月  1、客户投诉每年少于3起； 实测：0   1. 顾客满意率96%以上； 实测：97%   3、固体废弃物100%合理分类处理； 实测：100%  4、触电事故发生率为零； 实测：0  5、各类重伤以上事故发生率为零； 实测：0  6、火灾事故发生率为零 实测：0  ●查2022年第二季度质量目标完成情况：均完成 基本符合要求。 查环境管理方案：固废分类存放统一处理率100%，方案：对影响环境人员培训；办公区各种固体废弃物集中回收；设置固废容器；各种固体废弃物集中回收。基本符合要求。 | 符合 |
| 环境因素/危险源辨识和职业安全风险评价 | EO6.1.2 | 编制了《环境因素识别及评价控制程序》，规定重大环境因素评定程序。  提供《环境因素识别评价表》对供销活动生命周期全过程分别进行排查，考虑了大气污染、噪声污染、土壤污染、水污染、废弃物污染、能源和资源消耗、火灾等方面；从过去、现在、将来三种时态；正常、异常和紧急三种。  识别本部门采购过程各区域环境因素有：废水排放、水电消耗、固体废弃物排放、火灾等。重要环境因素识别有：固体废弃物排放、火灾。  环境因素识别经核实基本齐全重要环境因素评价基本合理。  编制了《危险源辨识、风险评价和控制措施的控制程序》，规定重大危险源评定程序。  提供《危险源辨识和风险评价表》对供销活动分别用LEC法进行辨识，从过去、现在、将来三种时态；正常、异常和紧急三种状态识别危险源。  本部门识别的各区域危险源有：触电、意外伤害、火灾、交通事故、饮食中毒等。重大危险源评价有：防火措施不当、电器使用操作不当、线路故障等。  危险源识别经核实基本齐全，重大危险源评价基本合理。 | 符合 |
| 基础设施/过程运行环境 | Q7.1.3/Q7.1.4 | 基础设施：  为确保本公司所经营的教学仪器等产品合格，本公司确定、配置和维护过程运行所需的基础设施。包括： 建筑物和相关设施；经营、办公设备，包括硬件和软件；信息和通迅技术。  无特种设备。  过程运行环境：  本公司根据产品和服务特点，确定、提供并维护过程运行所需要的环境，包括社会因素如无歧视、和谐稳定、无对抗；心理因素如舒缓心理压力、预防过度疲劳、保护个人情感；物理因素如温度、热量、湿度、照明、空气流通、卫生、噪声等。以获得合格产品和服务。  ——查上述内容基本符合标准要求； | 符合 |
| 运行策划和控制 | Q8.1 | 产品的实现过程策划主要由总经理和销售部负责人完成，过程策划包含了教学仪器、实验室设备、音体美器材、课桌椅、办公家具、办公用品、窗帘、环保设备、多媒体设备、厨房设备、科技馆设备、电子琴、秒表、舞台设备的销售所需要达到的质量目标和要求。  执行标准《商品经营服务质量管理规范GB/T 16868-2009》和客户要求等。  编制了相应的过程文件：  （1）编制了销售服务流程：招投标/业务洽谈 → 合同评审 → 采购 → 进货检验 → 交付；  （2）制定了作业指导书《销售管理制度TJYY-GL-2020-04》；  （3）规定了产品的检验验收准则，并制定了相应的检验规范；《采购物资检验规范》；  （4）现场对销售各过程填写有产品检验记录、营销人员工作监督表、销售服务质量检查报告等各种监视和测量记录；  （5）资源的提供（包括场所、人力、物力、设备设施等）。  组织暂无外包过程，今后如有发生按照Q8.4条款要求进行控制，到目前为止，组织运行没有变更，问其有关要求，基本了解。  该公司销售服务提供过程策划符合要求。 | 符合 |
| 产品和服务的要求 | Q8.2 | 审核现场销售部负责人介绍沟通方式：主要是电话、上门拜访、资料传递、招投标会、交流会等形式宣传本公司有关产品及公司的有关信誉等。  针对合同洽谈、签订、履行过程中的问题、顾客投诉或反馈，及时电话联系，明确各自的要求，及时处理，暂未发生顾客投诉情况。  目前沟通效果良好。  公司主要通过客户的走访、招标会、市场调查、交流会等了解市场的需求状态。主要以合同、招标文件、订单、电话等形式确定与产品有关的要求，均已保存或进行相应的记录。公司接到合同后在微信群评审，无异议后公司代表签字盖章回传客户作为已评审的证据。  提供了客户的购买合同多份，  抽查2022年7月8日客户北京中兴博科技有限公司采购：多媒体设备、科技馆设备、环保设备，交货日期2022年7月26日，合同明确双方权利和义务，合作方式、结算方式，质量要求、技术要求、运输方式等；评审符合要求，盖章合同生效。查合同评审时间为2022年7月7日，符合要求。  抽查2021年10月26日客户鄄城县华东教学仪器设备有限公司采购：办公用品、电子琴、厨房设备、多媒体设备各 30 套，交货日期2021年11月8日，合同明确双方权利和义务，合作方式、结算方式，质量要求、技术要求、运输方式等；评审符合要求，盖章合同生效。查合同评审时间2021年10月25日，符合要求。  抽查2022年5月11日客户山东言诺教学设备有限公司采购：科技馆设备 1 套、办公家具 10 套、教学仪器 30 套、秒表 20 套，交货日期2022年5月20日，合同明确双方权利和义务，合作方式、结算方式，质量要求、技术要求、运输方式等；评审符合要求，盖章合同生效。查合同评审时间2022年5月10日，符合要求。  抽查2022年3月12日客户鄄城梦真科教设备有限公司采购：教学仪器 100 套、实验室设备 30 套、电子琴 100 套、音体美器材 50 套，交货日期2022年3月27日，合同明确双方权利和义务，合作方式、结算方式，质量要求、技术要求、运输方式等；评审符合要求，盖章合同生效。查未对鄄城梦真科教设备有限公司签订的合同进行合同评审，不符合。  签订合同/协议后，公司按合同或订货要求执行；暂无合同或产品要求更改的情况；  企业在产品要求确认、评审方面控制基本符合要求。 | N |
| 设计和开发不适用确认 | Q8.3 | 公司只负责按常规销售模式进行环保设备的销售，不需要再设计开发，因此将ISO9001：2015标准“8.3产品和服务的设计和开发”的要求确认为不适用，该不适用不影响组织确保产品和服务合格以及增强顾客满意的能力或责任，删减适宜。 | 符合 |
| 外部提供过程、产品和服务的控制 | Q8.4 | 该公司规定了供方选择和评定的方法、职责、要求和流程，明确了在下列情况下，组织应确定对外部提供的过程、生产和生产实施的控制：a) 外部供方的过程、生产和生产构成组织自身的生产和生产的一部分；b) 外部供方替组织直接将生产和生产提供给顾客；c) 组织决定由外部供方提供过程或部分过程。公司另外还编制了《外部提供产品、服务和过程控制程序》，明确了基于外部供方提供所要求的过程、生产或服务的能力，确定外部供方的评价、选择、绩效监视。  1、抽查供应商评价表，供应商名称：泰安华硕科教装备有限公司  主要供应产品：教学仪器、课桌、凳、实验室仪器、幼教用品及玩具、办公家具；  调查内容：供货能力、价格合理程度、售后服务、产品质量、资质、信誉等  评审意见：供货能力、质量控制能力、管理能力、综合能力合格，达到了公司要求。  评价人：周建立、杨东景、董军，批准人：郝妍。  2、抽查供应商评价表，供应商名称：上海瀚景电子科技有限公司  主要供应产品：计算机及周边设备、多媒体设备、电产品；  调查内容：供货能力、价格合理程度、售后服务、产品质量、资质、信誉等  评审意见：供货能力、质量控制能力、管理能力、综合能力合格，达到了公司要求。  评价人：周建立、杨东景、董军，批准人：郝妍。  3、再抽查供应商天津市欧亿窗饰销售有限公司，主要供应产品：窗帘；  查上次不符合为未对供应商天津市欧亿窗饰销售有限公司进行调查评价的证据，本次审核，已完成整改，整改有效。  提供了采购计划多份，抽查2022年5月采购计划，编制：董军，批准：郝妍，采购产品能覆盖企业认证范围内的产品。 | 符合 |
| 销售和服务提供的控制 | Q：8.5.1 | 公司编制并执行《销售管理制度》、《员工守则》、《员工行为规范》等。  现场查看营销工作情况：  1.编制的管理制度规定了服务提供特性和验收标准，合同的洽商、评定和签订，售后服务保证，客户投诉的处置以及销售人员的产品知识业务能力的要求。文件可以指导销售过程的进行。  2.资源配置齐备，设施设备可以满足要求。  3.查看销售合同都进行了评审、加盖了公司公章，参见Q8.2工作单。  4.提供有产品检验记录表、产品合格证，参见Q8.6工作单。  5.管理人员以及业务员、质检员都经过了培训，能力满足要求，无特种作业人员。  6.公司将销售过程定为需要确认的过程。查有《特殊过程确认报告》，2022.4.16日对销售过程的人员、机械设备、文件、记录等方面进行了过程确认，结论：可以满足过程能力的需求、提供合格的服务。确认人员：周建立、郝妍、董军、杨东景等。  7.制定了销售管理制度等，规定了操作的步骤、方法、注意事项等，防止人为错误。  8.所有的产品都必须经检验合格后方可交付。销售部负责产品的检验和放行，产品经过检验合格后方可放行和交付，销售部负责产品交付和交付后活动的实施，并负责联系售后服务。发货前由销售部开具发货单，依据发货单发货，随货同行有产品合格证，公司负责联系货运交付到指定地点，经查出库、交付手续齐全。售后服务由销售部业务员按照售后服务规范执行，去客户现场指导安装服务等，暂未发生。  9.现场了解到周某正在整理2021年度的销售合同资料，归档管理。  组织销售服务过程的控制符合标准规定的要求。 | 符合 |
| 产品标识和可追朔性 | Q8.5.2 | 在《管理手册》中规定公司向顾客提供商品时采取适当措施，确保商品进入公司到销售过程中均被明确标识，包括商品名称、种类、规格等信息及销售记录和票据等追溯查阅信息。  部门介绍公司实行零库存管理，在供方处产品验收合格后直接发货，产品通常保留厂家外包装、标签、合格证等方式对产品进行标识，产品附有“合格证”有产品名称、型号、日期、质检人员代号等信息。产品外包装上有产品名称、规格型号、生产单位、数量等。根据采购单、合同订单编号，检验记录等可以进行追溯。  企业产品标识管理基本符合标准要求，并满足实际需要。 | 符合 |
| 顾客或外部供方的财产 | Q8.5.3 | 公司在管理手册中，规定了对顾客或外部供方财产的管理，明确了对顾客或外部供方财产的登记、验收、保护、使用、对顾客提供的技术资料（包括图纸）的识别、审核及相关证据获取等相关要求。  目前公司无外部供方的财产，涉及的顾客财产仅为顾客信息，公司对顾客相关信息做相关保密规定。  顾客或外部供方的财产管理符合要求。 | 符合 |
| 产品防护 | Q8.5.4 | 编制了《TJYY/QP-2020-13 产品防护和交付控制程序》。  现场销售部经理介绍公司无仓库，业务员/检验员在供方仓库验收合格后直接发货，使用适宜的搬运工具，采用合理的搬运方法，做好产品防护，防止丢失和损坏。包装人员核对产品外观、数量、包装、合格证，保持产品外观清洁、完整，按装箱单核对装箱产品，用防震材料添紧，避免相互碰撞造成破损，包装后进行正确标识。与运输方签订运输协议，保证产品运输质量，并对运输质量进行跟踪监督。  部门介绍公司自体系运行以来，未发生由于产品防护不当导致产品质量事故的情况，防护措施能够满足要求。 | 符合 |
| 交付后的活动 | Q8.5.5 | 与部门负责人沟通了解到组织主要通过与客户签订合同的形式对交付后的活动进行规定。合同通常包括：法律法规要求，交付后不合格的处理，产品的用途，顾客的要求等。如客户在使用过程中出现问题，先通过电话进行解决，如远程无法解决，派专人到客户现场实地协商解决。  基本满足要求。 | 符合 |
| 销售和服务提供的更改控制 | Q 8.5.6 | 负责人沟通明确更改控制流程，对销售和服务提供的更改进行评审和控制，以确保稳定地符合要求；更改及评审保留记录，包括更改评审结果、更改的人员以及根据评审所采取的措施。 | 符合 |
| 产品和服务的放行 | Q8.6 | 编制了《TJYY/QP-2020-15 产品的监视和测量控制程序》。  （1）组织确定了产品所要求的检验方法，按行业相关标准、客户要求实施产品验证，并制定了相应的检验规范。  （2）产品检验：检验依据《采购物资检验规范》。  抽查《产品检验记录表》：    （3）该公司制订了《销售管理制度》对商品销售及销售服务过程进行了质量控制的规定。  提供了“营销人员工作监督表”，对销售人员的工作进行了监督检查。  抽查2022年6月8日的“营销人员工作监督表”，业务人员：董军，综合评价：96分，检查人：周建立。  抽查2022年6月8日的“营销人员工作监督表”，业务人员：周鲁振，综合评价：94分，检查人：周建立。  提供“销售服务检查记录”，对员工、办公场所、客户沟通、供货方沟通、文件记录、收发货、信后及技术服务、其他制度规定等进行了监督检查。  抽查2022年7月4日日对董军的检查结果为合格，检查人周建立。  （4）提供有供方出具的产品检验报告，见附件  （5）产品发货前开具发货单，装箱人员核对箱内产品名称、规格、数量、外观质量状况，无误后准许发货。  公司产品监视和测量控制基本有效。 | 符合 |
| 不合格输出的控制 | Q8.7 | 公司制定并执行了《TJYY/QP-2020-16 不合格输出控制程序》，文件对不合格品的识别、控制方法和职责权限作出了规定，基本符合标准要求。  提供有《不合格品评审处置单》，查阅，本周期内无不合格情况发生。  产品交付后没有发现不合格的情况，不合格品控制有效。 | 符合 |
| 客户满意 | Q 9.1.2 | 提供《顾客满意度调查表》，调查包含：质量、交期、服务、价格等指标，满意程度分为很满意、满意、一般满意、不满意等四个档次。  抽查客户：山东德业教学设备有限公司、鄄城梦真科教设备有限公司等4份，从提供的调查表来看，客户对组织评价均为“很满意”或“满意”。  公司通过拜访、电话、电邮、问卷等形式，收集顾客反馈信息，监视顾客满意程度，评价体系的有效性，寻求体系改进的机会。  查见2022年3月26日日《顾客满意度调查统计表》，编写：周建立，审批：郝妍。对顾客满意度指标完成情况、顾客建议改进方向等予以分析汇总，经评价测算客户满意度得分97%，收集顾客改进建议及时反馈处理。  经交流体系运行至今未发生投诉情况，日常顾客反馈都是一些小问题已及时处理。 | 符合 |

说明：不符合标注N