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：吴启洪 , 陪同人员：刘红（管理者代表） | 判定 |
| 审核员：杨珍全， 审核时间：2022年8月12日 |
| 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；10.2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，证书使用情况，上次不符合的整改（综合部ES8.2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；公司自管理体系的建立和运行以来，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：QMS：交通工程材料、金属制品（不含稀贵金属）、不锈钢制品的销售EMS：交通工程材料、金属制品（不含稀贵金属）、不锈钢制品的销售所涉及的相关环境管理活动。OHSMS：交通工程材料、金属制品（不含稀贵金属）、不锈钢制品的销售所涉及的相关职业健康安全管理活动。现场确认公司经营地：重庆市南岸区腾龙大道46号12-15。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 | QEO:5.1 | 总经理：吴启洪，管代：刘红通过与总经理交流：总经理从以下活动方式对公司建立、实施质量、环境及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、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 | QEO:5.2  | 质量方针： 诚信至上，质量为主，优质高效；节能降耗，防治污染，保护环境；安全第一，保障健康，减少风险；全员参与，遵守法规，持续改进。其内涵包含了：诚信至上，质量为主，优质高效，即以顾客为关注焦点，提高服务质量，强化质量意识；持续改进，即持续提高顾客满意度，持续提高管理效益；环评一流，服务一流以环评技术服务为导向，以一流环评服务向顾客提供期望的服务；公司提供符合标准的物流服务，与国际接轨，建立标准化的管理体制。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。管理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； | QEO:5.3  | 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 | O:5.4 | --《信息交流和沟通协商控制程序》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华洋；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3月5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《中华人民共和国安全生产法》、《中华人民共和国劳动合同法》、《中华人民共和国消防法》等关于员工权益、保险等内容；与职业健康安全事务代表华洋交谈，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华洋，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； | QEO:6.1 | 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》：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。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。提供有《环境因素识别与评价控制程序》，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二项：1）潜在火灾；2）固废的排放。抽查控制潜在火灾重要环境因素的管理措施：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。公司不可接受风险有以下三项：1）触电；2）火灾；3）交通意外伤害。抽查重要危险源交通意外伤害的方法控制措施：1、对员工员工培训安全知识，要求上下班及驾车外出人员注意安全；2、驾车外出必须服从交通安全法的规定，同时每天向公司报平安；3、外出驾驶人员务必保证不疲劳驾驶、不饮酒驾驶，遵守交通规则，及时对车辆实施检查，确保车辆状态良好；4、要求公司员工尤其业务外出人员要掌握应急救援知识；........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 | QEO:6.2  | 公司质量/环境/安全目标为： 实施情况（2022年1月-2022年6月）1）销售产品合格率为100%； 100%2）客户满意度95分以上； 97分3）产品按期交付率≥98%； 98%4）固体废弃物处置率100%； 100%5）重大火灾事故为0； 零6）交通意外事故为0； 零7）触电事故为0 零查《质量、环境、安全目标分解考核统计表》2022年1月-2022年6月对目标进行考核，目标完成情况，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 EO:7.1 | 询问总经理，企业为了实施质量、环境及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、环保、安全意识组织了的培训，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交通工程材料、金属制品（不含稀贵金属）、不锈钢制品的销售服务需要。 | 符合 |
| 监测、分析和评价总则； | QEO:9.1.1  | 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，QEO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）《产品、过程与绩效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）《应急准备与响应程序》（5）《合规性评价控制程序》查，提供有目标考核统计表、内审报告、管理评审报告、合规性评价记录等，符合策划要求。 | 符合 |
| 管理评审 | QEO:9.3  | 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7月10日（去年管理评审时间2021年7月28日，时间间隔未超过12个月，策划符合标准要求）主持人：吴启洪总经理参加人员：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。

上次评审改进项的验证：上次评审改进项为：加强对销售的产品知识，沟通技巧、销售业务知识的培训。抽《管理评审改进项目计划表》由综合部于2021年7月29日对销售的产品知识，沟通技巧、销售业务知识的培训，提供培训记录显示培训达到预期效果，培训有效。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；
* 相关方关注：近一年来未收到顾客及相关方关于重大服务质量问题的投诉。

本次评审改进项：加强售后服务知识的培训，提升售后服务能力，提供有管理评审改进建议培训记录，综合部于2022.7.20对员工进行了培训，培训达到预期效果，培训有效。评价人：刘红。管理评审总结：公司的管理体系与标准的要求一致，体系策划是充分的，体系文件与公司目前的现状相一致，是适宜，体系经过现阶段的运行是有效的。 | 符合 |
| 改进 总则不符合和纠正措施持续改进 | QEO:10.1;10.2;10.3  | 公司制定系列程序文件《管理评审控制程序》、《不合格品控制程序》、《事件、事故和不符合控制程序》及《内部审核控制程序》，对持续改进的过程予以规定，以实现质质量环境职业健康安全管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《纠正预防措施控制程序》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，证书使用情况，上次不符合的整改 |  | 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：交通工程材料、金属制品（不含稀贵金属）、不锈钢制品的销售E：交通工程材料、金属制品（不含稀贵金属）、不锈钢制品的销售所涉及的相关环境管理活动O：交通工程材料、金属制品（不含稀贵金属）、不锈钢制品的销售所涉及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。近一年来，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，提供有部分产品的委外检测报告，见附件。无重大环境和职业健康安全的问题和投诉。现场查见认证证书及标识使用情况，符合要求。上次不符合为综合部门EO:8.2条款，经本次审核验证均整改且无类似不符合情况出现。 |  |

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：综合部（含财务部） 主管领导：林立杰 陪同人员： 向雪 | 判定 |
| 审核员：冉景洲， 审核时间：2022年8月12日 |
| 审核条款：见下 |
| 岗位/职责 /权限#组织内的岗位设置如何？职责和权限如何得到分派、沟通和理解？ | QEO:5.3 | 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：a)参与制定人力资源战略规划，保证人力资源目标的实现；制定公司整体年度人力资源计划并组织实施，确保人力资源战略的实现；实施、监控和调整人力资源计划，支撑公司战略规划的实现；b)组织制定各部门职责，编制职位、职数、定员方案，配置合理的人力资源，保证组织的有效运行；c)建立任职资格管理标准，为人才的选、育、用、提供依据；d)招聘管理 ：制定并实施招聘计划，满足公司人力资源需求；e)制定培训计划并组织实施，提升员工综合素质； f)收集、分析外部薪酬信息，为薪酬体系建立与完善提供依据，保证公司薪酬水平的公平性和竞争性；g)实施员工劳动合同管理，明晰公司与员工的劳动关系。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； ……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 |
| 质量目标及其实现的策划（含6.2.1/6.2.2） | QEO:6.2  | 综合部负责人：林立杰查《质量、环境及职业健康安全目标分解考核统计表》 考核时间：2022年1月-2022年6月人员合格上岗率100% 实测：100%培训计划及时完成率100% 实测：100%固体废弃物处置率100% 实测：100%重大火灾事故为0 实测：零安全环境资金及时支付率100% 实测：100%触电事故为0 实测：0查见：公司建立有《质量、环境、安全目标分解考核统计表》，均达标公司针对环境因素及危险源制定有管理方案有时间期限、具体措施、责任部门等。抽查火灾的管理方案：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。制定的指标和管理方案基本可行。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。 | 符合 |
| 环境因素 | E：6.1.2 | 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。综合部2022年1月12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：生活污水的排放，生活垃圾的排放，空调氟泄漏。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；办公水、电的消耗；废弃消防器材；.......识别基本清楚、全面。 | 符合 |
| 危险源识别、评价与控制措施 | O:6.1.2  | 查见：《危险源辩识、风险评价控制程序》上述文件对识别和评价方法、程序、职责、记录作了规定。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：3项，分别是：1）火灾；2）触电；3）交通意外。辨识清楚、准确，评价充分合理。抽查交通意外伤害控制措施：1、对员工员工培训安全知识，要求上下班及驾车外出人员注意安全；2、驾车外出必须服从交通安全法的规定，同时每天向公司报平安；3、外出驾驶人员务必保证不疲劳驾驶、不饮酒驾驶，遵守交通规则，及时对车辆实施检查，确保车辆状态良好；4、要求公司员工尤其业务外出人员要掌握应急救援知识。查见：综合部及办公区域《不可接受风险清单》2022年1月12日发布综合部、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19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 |
| 法规与其他要求/合规性义务 | EO:6.1.3 | ---有《法律法规和其他要求控制程序》，查有《法律法规及其他要求清单》，对本公司环境、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、排放标准等。· 查见：2021年1月《法律法规及其他要求清单》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 中华人民共和国环境影响评价法中华人民共和国消防法 中华人民共和国安全生产法重庆市生活垃圾分类管理办法等《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 |
| 人员 | Q7.1.2  | 查见：公司编制《人力资源控制程序》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管理制度》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 | 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，从顾客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 |
| 能力 | QEO:7.2  | 公司确定了从事的工作影响质量、环境及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。查公司暂无人员资质要求。公司的关键岗位人员在学历、经历上均有要求。抽查2022年培训计划和培训记录。1）：2022.1.10，ISO9001/ISO14001/ISO45001标准培训与推行,培训教师：刘红，参加培训人员：全体公司人员， 经过提问，参加人员均能回答，对标准有了新的认识。培训效果评价：培训达到预期效果，培训有效。评价人：刘红。2）：2022.6.20，培训内容：内审人员培训。培训老师：刘红。参加培训人员：林立杰、华洋，基本掌握了所学内容。培训评价：培训达到预期效果，培训有效。评价人：刘红其余培训均按计划完成。 | 符合 |
| 意识 | QEO:7.3  | 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、环境及职业健康安全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。---经与员工沟通了解，基本具备以上必要管理体系相关意识。 | 符合 |
| 沟通 | QEO:7.4  | --《信息交流和沟通控制程序》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质量、环境、安全健康管理信息，在公司内部利用部门会议、宣传栏进行管理方针及目标、指标、管理方案及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。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：管理者代表是刘红，员工代表是刘江。2）告知员工：环境、职业健康安全管理体系建立的依据、标准和意义；3）组织员工学习：与环境安全管理有关的法律法规，包括《中华人民共和国安全生产法》、《中华人民共和国劳动合同法》、《中华人民共和国消防法》、《环境保护法》等关于员工权益、保险等内容；4）将公司环境安全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 | QEO:7.5  | 公司的管理体系文件----包括一级文件：《管理手册》二级文件：《程序文件汇编》三级文件：管理制度四级文件：表格和检查表。--此外，外来文件即外部提供的文件,包括规格标准、与产品质量有关的企业标准。通常属于第三级文件，并得到及时识别和分发控制。 经查：公司提供的各级体系文件总体满足标准的要求和确保管理体系有效性的需要。抽查3-5个体系文件如：管理手册、程序文件汇编、管理制度、岗位任职要求等均有适当的标识和说明、相对固定的格式、纸质和电子档为载体、文件发布前均的得到评审和批准，从而确保了适宜性和充分性；记录得到确认等。现场抽见《管理手册》文件编号：SYJT/A-2020 第A/0版 2020-04-01发布 编制：综合部 审核：刘红 批准：吴启洪抽见《程序文件》文件编号：SYJT/CX-2020-01～27 第A/0版 2020-04-01发布 编制：综合部 审核：刘红 批准：吴启洪以上文件均有编审批，发布实施日期及发放编号、受控状态。使用文件的现场抽查确认，未发现不适宜或缺失的文件。--公司对重要的文件信息通过权限控制分发或禁止复印外传等予以保密。--现场确认：各级文件的分发、访问、检索和使用、存储和防护等均符合规定要求。查，管理手册：公司编制了《文件、记录控制程序》，规定了体系文件的编制、审核、批准、受控、使用、报废等要求。查见：程序文件有27个，查：《受控文件清单》里面包括：质量环境职业健康安全管理手册、管理制度、岗位任职要求、管理制度汇编等。查见：《文件发放、回收记录》管理制度、质量环境职业健康安全管理手册、管理制度汇编等行了发放；有文件编号、分发号，版本，部门签收等内容，暂无回收记录发生。可获得该文件的有效版本：《质量环境职业健康安全管理体系管理手册》现行版本为A/0版以上文件字迹清楚，审批齐全，受控标识完整，保存完好，易于识别。查《法律法规及其他要求清单》,里面包括法律法规：中华人民共和国合同法、中华人民共和国劳动法、中华人民共和国质量法，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、《公路交通安全设施技术规范》JTGD81-2017、《隔离栅》GB/T 26941-2011、《隔离栅 第2部分：立柱、斜撑和门》GB/T 26941.2-2011、《钢结构设计规范》GB5007-2003、《铝及铝合金轧制板材》GB/T3880-2006、《结构用无缝钢管》GB/T8162-2008等。 查见《记录清单》质量记录，有《培训计划》、《合格供方评价表》、《合同评审》等，规定了保存期为2-3年。对质量记录保存较为散乱，口头提出整改要求，负责人讲下来将引起重视。 查文件更改和作废情况处置情况：无。公司策划了《文件、记录控制程序》，对文件的作废情况的管理进行了规定。文件化信息基本满足要求。 | 符合 |
| 运行策划和控制 | ES8.1  | ◆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、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◆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管理制度。综合部负责废弃物的分类、收集、保管、由物业管理公司交付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、危险废弃物收集容器，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《应急准备与响应控制程序》。组织管辖的区域内，均按要求配备灭火器、消防栓、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 组织的办公区域消防器材配置合理，有灭火器等灭火器材，现场确认正常，《消防设施检查表》按规定实施检查；各部门不定期的对本部门防火工作进行消防安全检查，定期对员工进行火灾安全意识培训，参加公司组织的消防火灾演习； 2）意外触电防控 各部门经常检查电气设备和线路的安全状况，发现问题及时维修或更换，防止因短路、超负荷等，下班前对用电器具进行检查，防止电源没有切断的情况。 3）交通意外事故防控 驾驶员要求遵守道路交通安全法，不违章驾车，驾驶证和车辆定期年审，确保行车安全。外出人员不可带病、疲劳出差，对工作人员定期进行安全教育。 4）疫情防控新冠疫情期间，组织策划了《疫情防控应急工作预案》，对疫情期间的疫情防控物资的发放、人员的管控、每日的人员体温检测、环境的消毒等进行了策划。目前公司所在地处于新冠疫情低风险区域，公司员工外出办事、服务时，严格遵守客户对新冠疫情控制要求规定，如需要佩带口罩或测量体温无条件配合。 | 符合 |
| 应急准备和响应（上次不符合项验证） | ES8.2 | 综合部制定有《应急准备与响应控制程序》、《火灾事故应急预案》、《触电应急预案》等。查火灾事故应急预案演练：综合部组织各部门于2022.5.12在公司办公区域模拟出现火灾事故，进行消防演练演练目的：确保公司每位员工在遇到火灾时都能正确熟悉的操作灭火器，减少人员的伤亡事故。演习过程：防火、逃生和灭火器的使用培训；发现火警、报警并紧急疏散人员；处置火情等。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，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，确保公司安全、健康、有序的发展。查应急准备：办公场所均按要求配备灭火器、消防栓，灭火器在有效期内。上次不符合得到有效整改。 | 符合 |
| 监视、测量、分析与评估 | ES9.1  | ----组织策划了《产品、过程与绩效监视和测量控制程序》。查公司环境运行检查记录表公司每月由综合部组织人员对公司办公场所的环境方面、安全消防方面的工程作业固体废弃物处理、生活垃圾处理等进行检查，提供有2022年6月至2022年8月份的环境运行检查记录。检查人：刘红。检查结果均合格.抽查2022年8月份消防安全检查记录表公司每月由综合部组织人员对公司办公场所灭火器材、电器、线路、办公室办公设备的使用等进行检查。检查结果：符合要求、检查人：刘红。自体系建立以来没有发生过环境污染及安全方面的重大事故。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 | ES9.1.2  | ----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、职业健康安全管理活动，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。**公司于2022年5月进行了合规性评价，有评价记录，未提供合规性评价结论及报告，不符合标准要求。** | N |
| 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.查顾客满意度调查情况：公司2022年6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。对公司的服务、质量、交付等项进行打分。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97分。提供对顾客满意度调查的信息和数据进行了分析、评价的报告。3.查质量目标统计等记录，公司2022年1月-2022年6月度数据统计的结果为：销售产品合格率100％产品按期交付率100％顾客满意率97分 培训计划及时完成率100%采购物资合格率100%合同评审率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。  | 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《体系审核实施计划》审核时间：2022年6月25日-26日（去年内审时间为2021年7月20日-21日，符合策划要求)。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，迎接认证公司监督审核；范围：管理手册覆盖的所有部门、过程和要素。审核组:组长：林立杰（综合部） 组员：华洋（经营部）抽查《管理层审核检查表》，《综合部审核检查表》、《营销部审核检查表》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。涉及经营部Q7.4条款。不符合事实描述“未提供对相关方施加环境和职业健康安全影响的证据”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：公司质量、环境及职业健康安全管理体系的持续符合标准要求、实施有效。通过内部审核，公司管理体系的实施是有效的，符合标准要求。 | 符合 |
| 不符合和纠正措施持续改进 | QEO:10.1;10.2;10.3； | 公司制定系列程序文件《管理评审程序》、《事件、事故和不符合控制程序》、《纠正预防措施控制程序》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、环境和职业健康安全管理体系的持续改进。抽查不符合纠正预防记录：提供《不合格品评审及处理报告》1份，时间：2022年6月8日。不符合描述：综合部未按按期进行消防安全检查。不符合原因：因工作疏忽，未及时进行消防安全检查。处理：按检查表对办公场所的消防安全进行检查，并保留消防安全检查记录表。基本符合要求。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、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年环境管理体系运行资金计划审批及财务投入清单：支出项目有人员培训、购置灭火器、垃圾桶、消防演练等共计约16000元。 |  |

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：经营部， 主管领导：史金玉， 陪同人员：刘红 | 判定 |
| 审核员：杨珍全， 审核时间：2022年8月12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；7.1.3基础设施； 7.1.4过程运行环境； 7.1.5监视和测量设备；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；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、6.2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 | QEO:5.3； | 查，经营部的岗位职责和权限如下：1. 负责顾客要求的识别，和合同的评审，负责与顾客的沟通和联络；
2. 负责合格供方的评价及对采购物资的评价。
3. 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；
4. 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。

……经营部负责人对部门职责清楚。 | 符合 |
| 目标及其实现的策划 | QEO:6.2 | 查经营部的质量目标为： 考核结果（2022年1月-6月、考核频次：每季度）1、顾客满意度≧95分； 97分2、产品按期交付率≧98%； 99%3、采购物资合格率100%； 100%4、销售产品合格率100%。 100%5、合同评审率100% 100%查经营部的环境/安全目标为：1、重大火灾事故为02、固体废弃物处置率100% 3、意外交通伤害为0查2022年1月-6月经营部目标完成情况 ： 1、重大火灾事故为0 2、固体废弃物处置率100%3、意外交通伤害为0编制：林立杰               批准：刘红                    时间：2022.7.10达到目标要求。查，公司编制了环境、安全管理实施方案：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。查2022年1月-6月经营部目标完成情况 ：达到目标要求。查，公司编制了质量管理实施方案：制定、执行程序或作业文件；加强监测和测量；培训与教育。 | 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，经营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。 | 符合 |
| 危险源辨识和职业安全风险评价 | O6.1.2 | 公司制定了《危险源识别、风险评价控制程序》。查，经营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、交通意外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 |
| 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，有定期保养记录。3、办公室共约60平方米左右，负责人讲公司销售的方式为在公司或供应商处完成产品配套后通过物流公司直接交付到客户，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、公司主要经营发交通工程材料、金属制品（不含稀贵金属）、不锈钢制品的销售，销售产品为主要为自己生产的产品，少量为外部采购。询问经营部负责人，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。 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：管理者代表是刘红及职业健康安全事务代表华洋2）告知员工：职业健康安全管理体系建立的依据、标准和意义；3）组织员工学习：与安全健康、环境管理有关的法律法规，包括《劳动合同法》、《安全生产法》、《职业病防治法》、《工会法》等关于员工权益、保险等内容；4）将劳动保护要求、安全、节能环保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。 |  |
| 运行策划和控制 | EO8.1  | 查，经营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》《劳动防护用品管理制度》等。查重要环境因素：1)潜在火灾；2)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；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：1)火灾、2)触电、3)交通意外伤害。查经营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。现场查看：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》、《火灾事故应急预案》、《触电应急预案》等。查见：火灾事故应急预案演练：经营部相关人员参加了2022年5月12日由综合部组织在公司现场举行火灾消防演练。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，确保公司安全、健康、有序的发展等。查应急准备：公司办公区域配置灭火器，性能完好。 |  |
| 运行策划和控制 | Q8.1  | 公司主要产品：交通工程材料、金属制品（不含稀贵金属）、不锈钢制品的销售公司产品执行标准：产品技术标准号：《公路交通安全设施技术规范》JTGD81-2017、《隔离栅》GB/T 26941-2011、《隔离栅 第2部分：立柱、斜撑和门》GB/T 26941.2-2011、《钢结构设计规范》GB5007-2003、《铝及铝合金轧制板材》GB/T3880-2006、《结构用无缝钢管》GB/T8162-2008、合同协议等、合同协议等经营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 |
| 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》，经营部采用上门拜访、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. 与山东海齐供应链有限公司2021年08月18日签定的立柱、横杆、滚笼、螺栓等售合同（金属制品）。

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。2、与山东省路桥集团有限公司交通工程公司2022年2月8日签定的编制网隔离栅、焊接网隔离栅销售合同（交通工程材料）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。3、与山东省路桥集团有限公司交通工程公司2022年7月8日签定的不锈钢护栏销售合同（不锈钢制品）。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，1、顾客：山东海齐供应链有限公司签订时间:2021年08月18日产品名称：立柱、横杆、滚笼、螺栓等评审内容：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：林立杰、史金玉评审结论：满足要求，同意签订。批准人：吴启洪评审时间:2021年08月16日（合同签订前）。2、顾客：山东省路桥集团有限公司交通工程公司签订时间:2022年7月8日产品名称：不锈钢护栏。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：林立杰、史金玉评审结论：满足要求，同意签订。批准人：吴启洪评审时间:2022年7月6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 |
| 设计开发/不适用验证 | Q8.3  | 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。理由：合理。 | 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》。 列入日期1、重庆沙伦物资有限公司 供应：镀锌卷料 2022.1.122、天津市同丰钢管有限公司 供应：镀锌异形管 2022.1.123、霸州市胜芳镇永鑫制管有限公司 供应：不锈钢制品 2022.1.124、四川晶宏铝业有限公司 供应：铝型材 2022.1.125、京东网上平台 供应：办公用品、劳保用品 2022.1.123．查：供应商评价记录。抽查《供方评价表》1、供应商：重庆沙伦物资有限公司 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：刘红、史金玉 批准人：吴启洪 评审日期 2022.1.122、供应商：天津市同丰钢管有限公司 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：刘红、史金玉 批准人：吴启洪 评审日期 2022.1.123、供应商：霸州市胜芳镇永鑫制管有限公司评价项目：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：刘红、史金玉 批准人：吴启洪 评审日期 2022.1.12。。。。。其他供方均按要求进行了评价。4、抽查近期物料采购合同1）供方：重庆沙伦物资有限公司合同签订日期：2022年05月07日产品名称：镀锌卷料（ 规格型号0.9\*1250\*L、10件重50.56吨） 2）供方：天津市同丰钢管有限公司合同签订日期：2022年05月29日产品名称：镀锌异形管（规格型号：40\*44、2800支重20.7吨）2）供方：霸州市胜芳镇永鑫制管有限公司合同签订日期：2022年06月10日产品名称：（不锈钢）带钢（规格型号:145/147/119/157/116、392.5吨）......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 |
| 生产和服务提供的控制（销售） | 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：交通工程材料、金属制品（不含稀贵金属）、不锈钢制品的销售。2、产品销售及服务流程： 流程：联系客户→业务洽谈→合同签订→检验→产品销售→客户签收→售后服务； 特殊过程：销售服务过程3、技术要求：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》、《销售服务规范》、《销售人员考核制度》、《与顾客有关过程控制程序》等。3)使用适宜的设备：电脑、办公设备、电话、网络等。设备维护保养：均进行了维护和保养。4)监视和测量设备公司只对产品名称、规格型号、外观、质量证明性文件等进行验证；质量技术特性由供方提供（公司销售产品目前主要为自己生产的产品）。提供产品质量委外检验报告（见附件），公司无用于销售的监视和测量设备；5)实施销售服务过程监视和测量：抽：2022年06月度销售人员考核表 对销售人员吴启平进行了考核；考核指标有：工作态度、工作能力、工作业绩等考核结果得分：96分查看，合同跟踪情况：签订时间 客户 销售产品2022年7月8日 山东省路桥集团有限公司交通工程公司 不锈钢护栏 查见订单评审记录，于2022年7月6日进行了该订单的评审。负责人介绍该合同正在实施中，公司于2022年7月25日向客户交付了一部分产品，具体产品见下图：抽《顾客满意度调查表》客户：山东省路桥集团有限公司交通工程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：98分，满意。时间：2022年6月20日。查，过程检查抽：2022年6月30日，过程确认记录表：销售人员：销售人员检查内容：培训、人员能力、文件支持、记录完善、其他（着装、容貌、礼貌、礼节、规范用语、工作态度）等。确认结果：能满足实现所策划的结果的能力。确认部门：经营部 审批人：吴启洪抽，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（单号：2022360）：交付日期：2022年7月27日客户：山东省路桥集团有限公司交通工程公司产品名称：防眩隔栅、上下横梁、立柱、有板支架等签收人：王顺利查，送货清单（单号：20220139）：交付日期：2022年7月14日客户：山东省路桥集团有限公司交通工程公司产品名称：防眩网网片签收人：张义广5、售后服务：查，公司产品签订的销售订单上规定了售后服务管理的要求。对销售出去的产品有专人进行跟进服务，如客户投诉、问询或产品质量问题，公司在第一时间予以解决。负责人讲近一年来，没有产品因质量问题发生的投诉或售后情况。6、组织将销售服务过程确认为特殊过程，提供2022年1月12日对该过程从人员能力、文件、记录、设备等方面进行确认的记录。确认结论：合格。确认人：史金玉、刘红。通过顾客满意度调查及定期的销售人员考核和对销售人员进行销售规范、销售技能的培训，销售服务过程满足合客户要求。整个过程基本受控； | 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、售后维护记录、顾客回访表等进行标识；2.产品按要求有产品合格标签，注明用户单位、产品名称、规格、数量、生产厂名、出厂日期等。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。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产品生产场地发往客户处，货物直接交付客户验收确认，销售经营地未设置库房，暂无产品库房防护管理工作。询问负责人，公司交通工程材料、金属制品（不含稀贵金属）、不锈钢制品用气泡膜包装，起到防雨防尘、防冲击摩擦的作用。用木托架支撑，对材料堆放高度有要求，堆码整齐，便于装卸。运输过程中，产品的运输车辆为拖挂式货车。负责人讲未有产品在搬运及运输中产生较大损坏。 | 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交通工程材料、金属制品（不含稀贵金属）、不锈钢制品的销售，销售产品为主要为自己生产的产品，少量为外部采购。1、抽查产品检测报告、报告编号：W122060225产品名称：声屏障屏体、规格：1960mm\*500mm\*100mm执行标准：GB/T 19889.3-2005、 GB/T50121-2005 检验项目：空气声隔声量。 检测结论：符合 检验单位：中国国检测试控股集团西安有限公司/国家建筑材料工业墙体屋面材料质量监督检验测试中心 时间：2022年06月27日2、抽查产品检测报告产品名称：隔离栅--立柱、编织网、刺钢丝网、报告编号：2020CGL0028执行标准：GB/T 26941.2-2011 、GB/T 26941.3-2011 、GB/T 26941.6-2011。 规格型号：立柱：Psc-3(2520\*50\*50\*3.0）mm；编织网：Cw-3.5-160（2880\*1600）mm；刺钢丝网：Bw-2.8-102P， 防腐形式：热浸镀锌涂层，1级。 检验内容：结构尺寸、镀锌层外观质量、镀锌层均匀度、镀锌层厚度、镀锌层附着性能等生产企业资质条件、组织机构、设施及环境、生产过程控制、质量控制、包装储运等。 检验结论：符合 检验单位：交科院检测技术（北京）有限公司 颁证时间：2020年12月08日 ，有效期至：2022年12月07日 3、抽查产品检测报告产品名称：隔离栅--立柱、焊接网、钢板网、报告编号：2020CGL0027执行标准：GB/T 26941.2-2011 、GB/T 26941.3-2011 、GB/T 26941.6-2011。 规格型号：立柱：Psp-1(φ48\*2.5\*2350）mm；焊接网：Ww-3.5-150DP（2880\*1750）mm；钢板网：Gw-2.0-22（2000\*1500）mm， 防腐形式：涂塑层（热塑性聚乙烯）。 检验内容：结构尺寸、涂塑层、耐冲击性能、耐盐雾腐蚀性能、耐湿热性能、耐化学药品性能、焊点抗拉力等和生产企业资质条件、组织机构、设施及环境、生产过程控制、质量控制、包装储运等。 检验结论：符合 检验单位：交科院检测技术（北京）有限公司 颁证时间：2020年12月08日 ，有效期至：2022年12月07日 以上产品检验报告和交通工程产品工厂检验合格证书已收集，见附件。公司销售产品配套完成后进行自检或在供应商处验收后直接发往客户处，客户验收确认。1、抽送货清单供方：重庆苏友交通工程材料有限公司产品：防眩网等客户：山东省路桥集团有限公司交通工程公司 验收项目：规格型号、单位、数量等送货日期：2022年7月28日 收货日期：2022年8月1日签收人：张义广2、抽送货清单供方：重庆苏友交通工程材料有限公司产品：编织网、U型立柱、U型支撑、斜撑配件等客户：山东省路桥集团有限公司交通工程公司 验收项目：规格型号、单位、数量等送货日期：2022年8月2日 收货日期：2022年8月8日签收人：王文涛......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年1月-2022年6月，考核项目：销售服务过程考核部门/人：经营部/邹鹏 谢小雨 吴启平 薛善忠等检查内容：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：吴启洪 定期对客户进行满意度调查，抽见2022年6月20日对客户：山东海齐供应链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：96分，满意。查交付情况，销售产品由通过物流公司交付客户。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 | 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6月《顾客满意调查表》调查表共2份 ，调查顾客有：1）山东海齐供应链有限公司；2）山东省路桥集团有限公司交通工程公司。--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：97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