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：刘洪彬 陪同人员：王晓明 | 判定 |
| 审核员：朱晓丽 审核时间：2023.2.21 |
| 审核条款：QEO4.1/4.2/4.3/4.4/5.1/5.2/5.3/6.1/6.2/7.1/9.1.1/9.3/10.1/10.3；Q6.3 |
| 理解组织及其环境 | QEO4.1 | 1、基本情况：现场查看了营业执照，编号：91110108672365360P；有效期：2008-02-20 至 2028-02-19；2、企业经营范围的相关描述：技术开发、技术服务；产品设计；销售机械设备、电子产品、计算机、软件及辅助设备、通讯设备、文化用品、汽车、摩托车零配件、服装、鞋帽、箱包、针纺织品、体育用品、I、II类医疗器械、日用品；销售警用器材、消防器材、道路交通安全器材、安全技术防范器材、治安管理器材、刑事技术侦察器材、公共安全防伪技术器材、计算机信息系统安全器材、警用通讯与计算机应用器材、反恐防爆安检器材；生产社会公共安全设备及器材（仅限外埠从事生产经营活动)；第二类增值电信业务。（市场主体依法自主选择经营项目，开展经营活动；第二类增值电信业务以及依法须经批准的项目，经相关部门批准后依批准的内容开展经营活动；不得从事国家和本市产业政策禁止和限制类项目的经营活动。）注册地址：北京市朝阳区大屯路科学园南里风林绿洲I甲、I乙号楼5层I甲、I乙-25内I乙502-1室经营地址：北京市朝阳区高碑店东区A39-7号。企业介绍，经过近几年的有稳定的客户群体，公安系统。3、企业目前经营状况：网上查询，无被投诉情况，无质量事故。4、内部因素和外部因素： 查见《管理手册》相关条款，公司最高管理者组织环境分析会，分析确定与公司宗旨、目标和战略方向相关并影响其实现质量、环境和职业健康安全预期结果的各种内部、外部问题或因素。将内部、外部问题或因素的分析结果，作为建立管理体系考虑的因素。查见《组织的内外部环境因素评审记录》，评审内容包含内外部因素，因素影响或要求的满足情况，评审结果及是否需要采取措施。 查外部因素主要有：政治、经济、自然环境、顾客要求、供方绩效等。 查内部主要有：价值观、资源因素、过程运行环境、组织知识、人力因素等。 王总介绍，目前规模较大的同行业企业较多，产品价格、市场份额等均不占优势，目前市场竞争压力较大；回款困难，此外，企业规模较小，人员较少。对这些内外部因素通过定期的网站获取、顾客沟通（总结、会议、培训等形式）及内部沟通总结等方式进行监视和评审。 | Y |
| 理解相关方的需求和期望 | QEO4.2  | ●查见《管理手册》相关条款，由综合部每年确定与质量、环境和职业健康安全管理体系有关的相关方，分析了企业以下相关方：a) 直接顾客； b) 外部提供方； 公司的相关方主要包括：顾客、供方、政府机构、员工、竞争对手、员工等●查见《相关方的需求和期望清单》，评审了相关方的需求及监视指标，——抽顾客期望：按时交货；价格合理。监视指标：顾客满意度；——抽政府监管机构：安全经营，无安全事故；环保经营，无环保事故；产品质量合格；及时交税、无偷税漏税。监视指标：无安全事故，无环保事故，产品质量合格，及时交税、无偷税漏税；另查其他相关方评审了其需求，符合要求。目前企业未发生处罚、相关方投诉事件。 | Y |
| 确定管理体系的范围 | QEO4.3 | ●查见公司《管理手册》，发布实施时间：2020年3月10日，2023年2月20日修订。确定了管理体系的范围及边界。管理手册中明确了体系的范围，管理手册可获得并得到保持，查文件发放回收记录，有发放记录，有签收人签名。●公司管理体系范围是：E：电子产品、机械设备、服装鞋帽、警用器材、道路交通安全器材、安全技术防范器材、刑事技术侦察器材、反恐防爆安检器材的销售（有许可要求除外）；警用器材（安检门、X光机、酒精检测仪、骑行服、防弹衣、防弹防刺服、防暴服、排爆服、防暴头盔、防暴盾牌、防弹盾牌、金属探测器、排爆机器人、非线性节点探测器、激光测距仪、炫目器、肩灯、电子脚扣、催泪驱散器、无人机及管制装备）的技术开发所涉及场所的相关环境管理活动O：电子产品、机械设备、服装鞋帽、警用器材、道路交通安全器材、安全技术防范器材、刑事技术侦察器材、反恐防爆安检器材的销售（有许可要求除外）；警用器材（安检门、X光机、酒精检测仪、骑行服、防弹衣、防弹防刺服、防暴服、排爆服、防暴头盔、防暴盾牌、防弹盾牌、金属探测器、排爆机器人、非线性节点探测器、激光测距仪、炫目器、肩灯、电子脚扣、催泪驱散器、无人机及管制装备）的技术开发所涉及场所的相关职业健康安全管理活动Q：电子产品、机械设备、服装鞋帽、警用器材、道路交通安全器材、安全技术防范器材、刑事技术侦察器材、反恐防爆安检器材的销售（有许可要求除外）；警用器材（安检门、X光机、酒精检测仪、骑行服、防弹衣、防弹防刺服、防暴服、排爆服、防暴头盔、防暴盾牌、防弹盾牌、金属探测器、排爆机器人、非线性节点探测器、激光测距仪、炫目器、肩灯、电子脚扣、催泪驱散器、无人机及管制装备）的技术开发注册地址（同营业执照）：北京市朝阳区大屯路科学园南里风林绿洲I甲、I乙号楼5层I甲、I乙-25内I乙502-1室经营地址（同审核现场）：北京市朝阳区高碑店东区A39-7号在确定质量管理体系的范围时考虑了公司的内外部因素和相关方的需求和期望，考虑了公司的产品和服务，与公司的宗旨和战略方向一致。符合标准要求。 | Y |
| 管理体系及其过程 | QEO4.4  | ●本公司按照 GB/T19001-2016、 GB/T24001-2016和GB/T45001-2020等标准的要求，识别了经营各环节的过程及其相互作用，建立了质量/环境/职业健康安全管理体系,并形成文件，本公司全体员工将有效地贯彻执行并持续改进其有效性。管理体系及其过程：公司于2020年对质量/环境/职业健康安全管理体系进行策划，识别了各个过程、环境因素、危险源等，编制了管理手册、程序文件、支持性文件及记录，于2020年3月10日发布并实施，管理体系运行正常。●识别出外包过程：委托加工 | Y |
| 领导作用和承诺 | QEO5.1 | 公司最高管理者通过以下活动证实其对质量环境职业健康安全管理体系的领导作用和承诺： a)主持制定质量、环境和职业健康安全方针，批准目标和指标，批准管理手册．对公司管理体系的建立、完善、实施和保持负决策责任，对质量、环境与职业健康安全负最终责任； b)向公司传达满足顾客、相关方要求和法律、法规要求的重要性； c)主持管理评审，审批评审报告，确保管理体系的持续适宜性、充分性和有效性； d)任命管理者代表； e)建立组织结构，为管理体系的实施与控制提供必要的资源： f)建立组织内外的适当沟通过程，确保管理体系的有效运行；g)负责为实现目标指标和管理方案提供技术、财务支持；负责明确职工质量、环境和职业健康安全职责权限，提供必要的资源，包括专项技能、基础设施、技术和财力资源；负责对重大质量环境和安全事故的调查和处理。与总经理黄总沟通，有较强的管意识，能说出自己对于体系的领导作用和承诺，回答基本正确。公司最高管理者组织相关部门制订发展规划、管理承诺、管理方针及管理目标，始终致力于顾客满意，提高员工队伍整体素质。 | Y |
| 管理方针 | QEO5.2 | 查见《管理手册》JAXF—SC—B/1-2020，制定了企业的管理方针，守法诚信追求质量，预防污染保护环境； 关爱员工健康安全，持续改进追求卓越。公司的管理方针记录在《管理手册》中，并在组织内部得到广泛的宣传、沟通。方针是管理层共同研究决定的，结合了公司服务特点和目前的实际状况。方针初步制定后，由公司员工进行讨论，在公司管理体系文件的发布会上，对管理方针和目标进行了讲解，使全体员工能够理解。同时，通过贯标培训、文件下发，内部理解，实施过程中，始终强调方针的意义的内涵。通过文件、告知书、合同（与投标文件中提到）等物理介质或电子方式向相关方提供。经2022年6月18日召开的管理评审会议，管理方针适应其宗旨和环境并支持其长远战略方向；为制定管理目标提供框架；包括满足适用要求的承诺和持续改进质量管理体系的承诺。方针基本能够满足标准的要求。基本符合要求。 | Y |
| 组织的岗位、职责和权限 | QEO5.3 | ●为了有效的实施质量、环境、职业健康安全管理，本公司确定了公司结构：——公司总经理、体系负责人为公司的管理层。——公司设置管理部门如下：综合部、技术部。●提供了《部门管理人员任命书》，部门经理，管理者代表，员工代表均由总经理进行了任命。时间2020年3月10日。●《管理手册》规定了各级各岗位人员职责、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；制定了《岗位人员任职要求》，规定了各岗位职责及权限，对本公司各主要岗位职责权限进行了确定，以：a) 确保质量、环境、职业健康安全管理体系符合本标准的要求；b) 确保各过程获得其预期输出；c) 报告质量、环境、职业健康安全管理体系绩效及其改进机遇，特别向总经理报告；d) 确保在整个公司推动以顾客为关注焦点；e) 确保在策划和实施质量、环境、职业健康安全管理体系变更时，保持其完整性。组织的角色、职责和权限基本得到有效沟通和贯彻实施。●具体岗位职责及权限见各部门审核记录。 | Y |
| 应对风险和机遇的措施 | QEO6.1 | ●查《管理手册》JAXF—SC—B/1-2020对应条款，规定了综合部协助管理者代表组织各部门，通过公司所处环境、相关方的需求及期望、环境因素、危险源、潜在紧急情况、职业健康安全风险和其他风险、职业健康安全机遇和其他机遇、法律法规要求和其他要求、组织变更等确定所需应对的风险和机遇。●查企业编制了《风险和机遇应对措施表》，针对公司现状，企业对各部门的风险及公共风险进行了识别并制定了应对措施，评审人：宋丽丽，审批：刘洪彬，审核日期：2022.3.10。企业目前识别风险点主要有：法律、法规内容的变化、行业标准的变化、客户的需求、供应商的要求、第三方的要求、新领域、新设备等方面 --抽人力资源方面：（内部因素）风险：人员流动损失，绩效考核不能有效落实，对工作完成质量造成不好的影响。机遇：目前现有人员比较稳定，绩效考核能力培训，提供了较好的基础应对措施：1、各部门及时关注员工心理变化，注意工作方式，创造良好的工作环境，提高员工归属感；2、综合部做好人员储备，防治人员流失后给公司带来风险。--抽文化方面：（外部因素）风险：公司目前主要业务区域为国内，文化差异较小，风险性较小，但是不同区域对服务的要求有所区别。机遇：公司目前主要客户满意度较高，具有一定的竞争趋势。应对措施：及时关注公司产品市场情况，收集信息及时调整，保持公司产品的竞争力。。。。。。。。另查其他风险和机遇的识别基本全面，控制措施有效。 | Y |
| 环境因素、危险源 | EO6.1.2EO6.1.4 | 编制了《环境因素识别与评价控制程序》《危险源辨识与风险评价管理程序》，有针对性的确定那些具有或可能具有重大环境影响的环境因素（重要环境因素）、确定其重要环境因素的准则、环境因素及相关环境影响、重要环境因素、危险源辨识、风险评价和必要的控制措施的确定。 提供有《环境因素评价表》《重要环境因素》，各部门对环境因素进行了识别，并评价出重要环境因素：固废排放、火灾。提供有《危险源识别与评价表》《不可接受风险清单》，各部门对危险源进行了识别，评价出不可接受风险：火灾、触电、新冠病毒感染。针对识别出的重要环境因素和不可接受风险运行控制、管理方案、应急预案、运行控制等各项措施。 |  |
| 目标及其实现的策划 | QEO6.2  | 查看《管理手册》，公司管理层以公司的质量/环境/职业健康安全方针为框架，结合公司的实际运营情况，制定公司总的管理目标： 质量目标： 1）服务质量合格率100%2) 顾客满意程度95%以上。3) 产品开发按时完成率100%环境目标：1）固体废弃物100%分类，合理处理；2）环境污染事故发生率为零职业健康安全目标和指标：1）各类重伤以上事故发生率为零； 2）火灾事故发生率为零。为确保目标的实现，对管理目标进行了分解，并规定了考核办法。由综合部组织有关人员对各部门质量目标实现情况进行测评，结果报总经理。应在每次管理评审前由综合部对目标的完成情况进行监视、测量并输入管理评审。为确保环境目标指标和安全目标指标的实现，编制了管理方案，落实了各项管理计划和资金投入，并进行了阶段性验收，制定并执行《废弃物管理程序》《资源能源控制程序》《职工健康管理程序》。具体目标指标考核情况见各部门详细审核记录。 | Y |
| 变更的策划 | Q6.3 | ●公司于2020年3月10日建立质量/环境/职业健康安全管理体系，为使公司质量、环境和职业健康安全管理体系有效运行，并持续改进，各部门按质量、环境和职业健康安全管理体系文件中的规定贯彻实施，文件中的规定与实际运作应保持一致。●企业通过过程业绩分析，监视、测量、分析、评价、管理评审，内部审核结果等收集可能发生的变更信息，当组织内外环境、客户及利益相关方的需求、企业经营等方面发生重大变化，具体包括产品质量监视和测量过程中持续未达到预期结果、组织机构变化、重大人员调整、持续的经营亏损等情况下，需要对体系进行变更。企业有充分识别识别潜在的变更需求，并确保在必要时做出相应的变更。●随着质量、环境和职业健康安全管理体系的变化，质量和环境、职业健康安全方针、目标的变化，定期评审及时修订质量环境和职业健康安全管理体系文件，确保其有效性、充分性和适宜性。质量、环境和职业健康安全管理体系建立后，不断完善，持续改进，提高有效性和效率。本年度对范围、经营地址、人数进行了变更，对体系文件、职责权限、资源等均进行了相应策划并实施，变更符合要求。 | Y |
| 资源 | QEO7.1 | ●公司确定并提供为建立、实施、保持和持续改进质量、环境、职业健康安全管理体系所需的资源。●人力资源：目前职工人数12人，有本公司的销售网络和固定的客户群。2）基础设施：现场巡视，办公场地为北京市朝阳区高碑店东区A39-7号，面积约300平，配备有办公设备，整体环境良好，干净整洁。现场查看办公设施主要是办公桌椅、电脑、电话等，满足工作需要。电脑和打印机由综合部负责定期维护。提供了《设备维修保养计划》，主要是对电脑定期进行系统升级、垃圾清理、杀毒。3）水电供应由综合部负责，各部门按《节能降耗管理办法》的规定使用水、电等能源资源。各部门负责保持各自综合部的环境卫生。各种废弃物的处理按《废弃物管理办法》和《安全消防制度》执行，综合部负责监督检查。每个员工都有责任创造和谐、舒适的工作环境。●此外，创造无歧视、和谐稳定、无对抗的工作氛围，采取措施舒缓心理压力、预防过度疲劳、保护个人情感也是过程运行环境管理的重要组成部分。 | Y |
| 信息交流、沟通 | QEO7.4O5.4 | 编制了《信息交流控制程序》，负责人介绍公司目前人员较少，但在各部门之间、岗位之间以及与外部供方、客户、外包方及相关方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，工作上的接口基本顺畅。与政府监管部门、周围相关方、顾客、供应商等外部相关方，采用电话、微信、申请、传真、相关网站等方式，以便将质量、企业环境、职业健康安全相关信息进行外部交流与沟通。抽供应商，主要沟通内容为供货时间，采购物资质量等，沟通时间不定期，责任部门综合部。提供了《信息交流记录表》，内部培训，相关方告知等信息处理和沟通结果进行了登记。 | Y |
| 管理评审 | QEO9.3 | 执行《管理评审控制程序》，按程序要求进行管理评审，每年至少一次，总经理主持。查最近一次管理评审，提供了管理评审计划、会议签到表、质量环境职业健康安全管理体系运行报告、各部门的汇报材料、管理评审报告、改进计划1.查《管理评审计划》，明确了评审目的、地点、主持人、参加评审的人员、评审的内容和各部门需准备的评审材料。2.实际执行：于2022年6月18日在公司会议室由总经理刘洪彬召开主持了管理评审。提供了管理评审会议记录、各部门领导所做的本部门体系运行工作汇报。现场询问总经理黄总、李卿，均参加了管理评审会议。3.查《管理评审报告》，评审结论：公司制订的方针、目标基本符合公司的实际。公司目前的管理体系运行正常，体系运行的资源基本满足要求，公司的管理体系是基本适宜的、充分的、有效的。改进建议：管理人员体系培训力度和标准掌握水平有待提高。 管理评审提出的改进措施已培训完成，目前已实施完成。 | Y |
| 持续改进 | QEO10.1 | 企业通过建立管理方针、质量目标，改进服务质量、纠正、避免和减少非预期情况带来的不利影响，改进质量管理体系的绩效和有效性以及定期的内审、管理评审，合理化建议等，并通过管理目标建立与考核，明确了改进、努力的方向，建立一个自我完善、持续改进的机制和良好氛围。●企业充分识别和评价存在的改进机会，以持续满足顾客和相关方要求改进的方法措施包括：1）引导创新、修改和改进现有过程或实施新过程的突破项目；2）在现有过程中开展渐进、持续的改进活动；3）纠正所存在不符合的原因等。 | Y |
| 预防和纠正措施 | QEO10.3 | ●执行《不合格输出控制程序》、《事故、事件和不符合管理程序》。企业管理体系按策划的管理手册、程序文件等文件化信息要求实施、运行，并通过内审、管理评审、分析和评价、纠正和纠正措施、管理方针和管理目标等有关信息来源来实现对管理体系的持续改进，同时通过日常运行中发现的问题及时调整解决，以达到持续改进管理体系的目的，以提升产品测评和服务过程质量和管理体系绩效。●日常监视和测量过程中发现的不合格、不符合要求相关责任部门及时制定相应的改进、纠正和纠正措施，以实现管理体系的持续改进。 | Y |
| 国家/地方抽查、顾客满意、相关方投诉处理 |  | 自公司成立以来，未受到上级主管部门有关环境、职业健康安全的行政处罚。未发生相关方的投诉。暂时没有国家/地方抽查情况。目前没有相关行政主管部门的检查处罚，在审核现场也未发现抽查、相关方投诉等情况。 | Y |
| 上次审核不符合验证 |  | 上年度未开书面不符合 |  |
|  变更 |  | 手册变更为B/1版 经营地址变更为：北京市朝阳区高碑店东区A39-7号 人数变更为：12人 |  |
| 认证范围再确认 |  | E：电子产品、机械设备、服装鞋帽、警用器材、道路交通安全器材、安全技术防范器材、刑事技术侦察器材、反恐防爆安检器材的销售（有许可要求除外）；警用器材（安检门、X光机、酒精检测仪、骑行服、防弹衣、防弹防刺服、防暴服、排爆服、防暴头盔、防暴盾牌、防弹盾牌、金属探测器、排爆机器人、非线性节点探测器、激光测距仪、炫目器、肩灯、电子脚扣、催泪驱散器、无人机及管制装备）的技术开发所涉及场所的相关环境管理活动O：电子产品、机械设备、服装鞋帽、警用器材、道路交通安全器材、安全技术防范器材、刑事技术侦察器材、反恐防爆安检器材的销售（有许可要求除外）；警用器材（安检门、X光机、酒精检测仪、骑行服、防弹衣、防弹防刺服、防暴服、排爆服、防暴头盔、防暴盾牌、防弹盾牌、金属探测器、排爆机器人、非线性节点探测器、激光测距仪、炫目器、肩灯、电子脚扣、催泪驱散器、无人机及管制装备）的技术开发所涉及场所的相关职业健康安全管理活动Q：电子产品、机械设备、服装鞋帽、警用器材、道路交通安全器材、安全技术防范器材、刑事技术侦察器材、反恐防爆安检器材的销售（有许可要求除外）；警用器材（安检门、X光机、酒精检测仪、骑行服、防弹衣、防弹防刺服、防暴服、排爆服、防暴头盔、防暴盾牌、防弹盾牌、金属探测器、排爆机器人、非线性节点探测器、激光测距仪、炫目器、肩灯、电子脚扣、催泪驱散器、无人机及管制装备）的技术开发 |  |
| 证书及标志使用 |  | 使用符合规定、未见不符合情况； |  |
| 验证企业相关资质证明的有效性； |  | 有效期内、符合规定； |  |
| 暂停恢复专项审核 |  | 因企业进行搬家事宜，未按期进行监督审核，暂停期间企业能执行相关法律法规及其他要求、未出现重大客户投诉事件，证书未出现使用不当行为，体系运行正常，目前暂停原因以消除，建议恢复认证注册。 |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 过程与活动、抽样计划 | 涉及条款 | 受审核部门：综合部 主管领导：董会利 陪同人员：王晓明 | 判定 |
| 审核员：朱晓丽 审核时间：2023.2.21-22 |
| 审核条款：QMS:5.3，6.2、7.1.2，7.1.3、7.1.4、7.1.6、7.2、7.3，7.4，7.5；8.1 8.2、8.4、8.5 8.6、9.1.2 9.2，10.2，EMS:5.3，6.2，7.2，7.3，7.4 、7.5， 9.2，10.2OHS：5.3，6.2，7.2，7.3，7.4，7.5，9.2，10.2 |
| 组织的岗位、职责和权限 | QEO5.3 | ●综合部负责人：董会利●负责人介绍，综合部主要负责公司文件管理，内部审核工作、管理评审，人力资源管理，培训工作，体系运行控制，本部门环境因素和风险，信息交流，与客户有关的过程；供方管理，采购管理等工作。本部门职责明确，基本能够顺利开展工作。 | Y |
| 目标及其实现的策划 | QEO6.2  | ●查见《管理手册》公司管理层以公司的质量/环境/职业健康安全方针为框架，结合公司的实际运营情况，制定公司的总得管理目标，对目标进行了分解，制定了考核方法。查见《管理目标分解考核结果》，对目标完成情况进行了考核，有考核数，考核结果，考核方法，考核时间。查2022年第1-4季度目标考核情况项目及指标 1、培训计划完成率100%2、文件错发率控制到≤3%3、供方评定率100%4、供货及时率100%5、顾客满意度95%以上●查管理方案实施情况：提供了《目标分解策划》，对重要环境因素、不可接受风险的管理现状进行了分析，制定了管理方案、责任部门、经费预算、措施实施验证，阶段验收情况：措施：1、定期检查各生产办公区域的灭火装置，及全有效性检查；2、对各区域的固体废弃物分类处理；定期检查监督；3、对重大环境因素进行识别，严格把控；4、防火安全意识教育，产生火灾的因素进行识别，定期进行安全检查；责任部门：综合部/技术部，各项措施已按方案实施。 环境、安全目标指标制定了管理方案，落实了相应的控制措施、负责人、完成时间等。符合要求。 | Y |
| 基础设施 | Q7.1.3 | 提供了《办公设备台帐》，主要办公设备有：电脑、打印机、办公桌椅、空调等，可以满足工作需要.提供有设备维修保养计划，电脑、打印机定期进行系统升级、杀毒、加墨等维护。 办公现场宽敞整洁，综合部网络运行正常。水电供应由综合部负责；安全环保设备：办公楼道内配有灭火器、应急灯、指示牌等。可满足服务需要。查特种设备：无 |  |
| 运行环境 | Q7.1.4 | 办公场地位于北京市朝阳区高碑店东区A39-7号，建筑面积约300平，配备有综合部及办公设备，整体环境良好，干净整洁，照明良好。办公场所位于园区内，楼内由房东统一配置了灭火器并维保，灭火器有效期内。办公人员在工作前及工作结束后能够及时清理环境及关闭设备。工作环境得到良好的控制。 |  |
| 组织的知识 | QEO7.1.6 | 综合部组织各部门确定体系运行过程所需的知识，以获得提供合格的产品和服务。为应对不断变化的需求和发展趋势，应考虑现有的知识，确定如何获得更多必要的知识并进行更新。组织的知识包括： 1）内部来源：知识产权；经历；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、服务的改进结果；管理措施：通过管理评审和文件实施前的审批，将企业知识固化，确保了文件的有效性；构建学习型组织并建立有效的培训机制，从内部发掘、培养人员，大大降低了人员流动，确保了经验方面的知识可以通过交流、传帮带等方式保持、共享。2）外部来源：标准；学术交流；专业会议，从顾客或外部供方收集的知识。随着公司的发展，通过网络获取标准、外培学习，引进先进技术等方式不断补充新的知识。通过满意度调查了解顾客需求，通过相关方调查了解顾客意见等。与王晓明沟通，公司的管理方面文件由综合部负责，必要时下放到所需岗位；技术文件如产品标准，客户要求等由综合部业务人员负责。现场查看综合部有文件柜，各种文件分类保存，一些产品标准等以电子版形式存放在公司电脑上，目前公司各种知识没有发生丢失现象。 | Y |
| 人员、能力、意识 | QEO7.1.2QEO7.2/7.3 | 负责人介绍，综合部负责人力资源管理工作，根据公司制定的《任职条件，职责权限》，确定岗位资格要求并进行招聘和管理；会同各部门做好培训需求调查以及结合公司的考核结果，编制[培训](http://www.kesum.cn/zx)计划并组织实施。目前公司人数较少，但各部门配置了所需人员，通过培训和其他措施提高员工的能力，增强员工的质量、环境与职业健康安全管理的意识和能力，使员工满足所从事的质量、环境、职业健康安全工作对能力的要求，以胜任其工作岗位。查《任职条件，职责权限》，对主要岗位人员工作能力权限、任职要求与内容等做出了规定。抽查综合部主任，其学历、工作经验等均符合任职要求。提供《人员能力评价表》，其中包括：管理层、综合部、技术部人员。考评时间：2022年5月15日，考评人：王晓明。考核结论：符合任职要求，续用。提供《2022年度培训计划》，及《培训记录》。截至目前已按计划实施。查培训记录：——抽培训记录：QES体系标准培训，培训时间：2022年3月20日，培训效果：公司全体人员对质量、环境、职业健康安全标准有了深刻的认识，结合本公司的实际情况，认识到质量、环境、职业健康安全的重要性，认识到保证顾客满意是公司发展的保证，使公司全体人员的质量、环境、职业健康安全意识有了很大的提高。宋丽丽 日期：2022年3月20日——抽培训记录：法律法规培训，培训时间：2022年8月25日，培训效果：公司涉及法律法规方面起到了很好的促进作用，对保证公司合法权益和守法经营起到了很大的促进作用。验证人：宋丽丽——抽培训内容：内审员培训，培训时间：**2**022年6月30日，培训内容：审核基础知识；内部审程序及要求；内审重点及技巧；审核表单的编制；内部审核的模拟； GB/T19001-2016标准、 GB/T24001-2016标准、GB/T45001-2020标准的内审知识和相关技巧，内审控制程序，具体实施内审的各项细节和注意事项等，经提问，回答正确。验证人：宋丽丽另查其他培训记录2份，已按计划完成。无特殊岗位人员。综合部负责人员招聘工作，负责人介绍，今年下半年计划招聘销售人员2人。 | Y |
| 信息交流、沟通 | QEO7.4O5.4 | 编制了《信息交流控制程序》，负责人介绍公司目前人员较少，但在各部门之间、岗位之间以及与外部供方、客户、外包方及相关方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，工作上的接口基本顺畅。与政府监管部门、周围相关方、顾客、供应商等外部相关方，采用电话、微信、申请、传真、相关网站等方式，以便将质量、企业环境、职业健康安全相关信息进行外部交流与沟通。抽供应商，主要沟通内容为供货时间，采购物资质量等，沟通时间不定期，责任部门综合部。提供了《信息交流记录表》，内部培训，相关方告知等信息处理和沟通结果进行了登记。 | Y |
| 文件化信息文件总则/管理手册、文件和记录控制 | QEO7.5 | ●受审核方建立的管理体系文件包括2部分：1）标准要求的文件：公司方针、质量目标、认证范围、组织架构、职责分工等均在《管理手册》中明确。2）公司体系运行要求的文件：公司管理制度，程序文件，产品标准，各种记录等文件。●企业编制了《成文信息控制程序》用于文件,记录的控制。提供了《受控文件清单》，受控文件10个：《管理手册》，版本B/1,实施日期：2020年3月10日；《程序文件》，版本B/1,包含程序文件25份，实施日期：2020年3月10日；《环保管理制度》，版本A/0，实施日期：2020年3月10日；以上文件均有电子版、纸质版保存。均有文件名称、编号、编写人、审核、审批人签字等信息。有发放记录。符合要求。●提供了《外来文件清单》，收录了《中华人民共和国民法典》、参考标准：GA141-2010<警用防弹衣>GA293-2012警用防弹头盔及面罩、GB/T15211-2013安全防范报警设备环境适应性要求和试验方法、GB15208.1-2005《微剂量X射线安全检查设备第一部分：通用技术要求》GB12664-2003 《便携式X 射线安全检查设备通用规范》GA68-2019警用防刺服GA423-2015警用防弹盾牌GB/T21254-2017呼出气体酒精含量检测仪GB8702-2014电磁环境控制限制GA/T1169-2014警用电子封控设备技术规范GRY-JA06型无人机干扰仪技术要求GB/T4208-2017外壳防护等级（IP代码）ZHB-JA016型多功能指挥棒技术要求等；●提供了《记录清单》，收编了记录的名称、编号、保存期限等信息。 ●查文件发放登记表，提供了受控文件及外来文件的发放记录，记录了发放人，接收人签字及日期。现场询问综合部负责人，收到了质量手册，程序文件和管理制度汇编。●查作废文件：《管理手册》和《成文信息控制程序》对作废文件做出了相关规定。经与负责人沟通，体系运行以来，作废文件加盖作废标识后处理。●查文件的保存：现场查见：综合部配有文件柜。目前各种文件保存完好。 | N |
| 运行的策划和控制 | Q8.1 | 公司对产品质量目标、产品实现过程；产品所要求的验证、确认、监视、检验和试验活动以及产品接收准则进行了策划，并规定了所需的记录,对服务过程进行控制。1. 本公司的产品销售为：电子产品、机械设备、服装鞋帽、警用器材、道路交通安全器材、安全技术防范器材、刑事技术侦察器材、反恐防爆安检器材的销售（有许可要求除外）；警用器材（安检门、X光机、酒精检测仪、骑行服、防弹衣、防弹防刺服、防暴服、排爆服、防暴头盔、防暴盾牌、防弹盾牌、金属探测器、排爆机器人、非线性节点探测器、激光测距仪、炫目器、肩灯、电子脚扣、催泪驱散器、无人机及管制装备）的技术开发；
2. 策划了销售服务流程：客户接触----合同评审----签订合同-----客户付款------入帐------采购-----客户提货-----验收。

3、配置了办公设备：台式电脑、打印机、固定电话等，基本满足要求。4、监视测量设备：无监视测量设备。组织对服务质量进行检查、对顾客满意度进行调查，保留了相应记录。5、策划了《与顾客有关过程管理程序》《服务过程控制程序》《销售服务规范》《销售服务质量考核办法》等规范销售过程。6、制定了销售部的管理目标和考核办法。7、收集了相关法律法规要求及所销售产品的相关标准：中华人民共和国产品质量法中华人民共和国民法典中华人民共和国政府采购法 参考标准：GA141-2010<警用防弹衣>GA293-2012警用防弹头盔及面罩、GB/T15211-2013安全防范报警设备环境适应性要求和试验方法、GB15208.1-2005《微剂量X射线安全检查设备第一部分：通用技术要求》GB12664-2003 《便携式X 射线安全检查设备通用规范》GA68-2019警用防刺服GA423-2015警用防弹盾牌GB/T21254-2017呼出气体酒精含量检测仪GB8702-2014电磁环境控制限制GA/T1169-2014警用电子封控设备技术规范GRY-JA06型无人机干扰仪技术要求GB/T4208-2017外壳防护等级（IP代码）ZHB-JA016型多功能指挥棒技术要求。。。。。。 |  |
| 顾客沟通 | Q8.2.1 | ●查见《管理手册》，8.2条款相关要求及《产品和服务的要求控制程序》中有与顾客沟通的相关规定。经与负责人沟通，本公司产品销售模式主要有：老客户转介绍、网络推广、参加招投标、电话联系沟通等。提供了公司简介、产品介绍、制作的标书等。目前主要是老客户为主，每年开发部分新客户。公司通过走访、电话、邮件等方式与顾客交流，主要进行以下沟通：在合同签订前与顾客沟通产品数量质量要求、交货期等问题；接受顾客问询、询价、合同的处理。与顾客沟通的内容在合同中进行了规定，包括产品名称、规格型号、数量、价格、质量标准、交货方式、违约责任等。体系建立以来，未发生顾客不满意及投诉现象。 |  |
| 与产品有关要求的确定 | Q8.2.2 | ●提供了《合同台账》，台账记录了客户名称、订货内容、订购日期、交货日期等信息。●查公司产品销售合同——抽合同签订日期为2022-8-25产品购销合同客户：陕西晋泚电气科技有限公司采购物资：便携式瞳孔快速筛查仪，型号：SML合同明确具体数量，质量保证及售后服务，验收、违约责任等，合同有双方签字盖章。——抽合同签订日期为 2022年10月26日 产品购销合同客户：正蓝旗公安局项目编号；152530-NMGBH-CS-20220020-1采购物资：警务通、执法记录仪、执法记录仪采集站 合同明确了合同文件、合同金额、付款方式及时间、质量、包装、验收、售后服务等，合同有双方签字盖章。——抽合同签订日期为 2022-9-19客户：北京金锐世纪高科技有限公司采购物资：防爆头盔 型号：重量1300克 数量：30 合同明确质量要求技术标准、交货时间、运输、包装、验收等内容等，合同有双方签字盖章。——抽合同签订日期为 2022-12-09客户：北京森羽装备科技发展有限公司采购物资：“防卫者”高速催泪器 型号：SY-1 数量：1套合同明确双方权利义务、付款方式、保密条款、违约责任等内容，合同有双方签字盖章。——抽合同签订日期为 2022-2-20客户：公安部警用装备采购中心框架协议采购物资：警用通信设备、安全检查监视警报设备、出入境设备、网络监察设备 协议有效期：2022年2月28-2023年2月27日协议写明总则、标的、价格、协议履行、违约责任等内容，合同有双方签字盖章。客户：公安部警用装备采购中心框架协议采购物资：警用航空器、探测反制装备及船艇类 协议有效期：2022年2月28-2023年2月27日协议写明总则、标的、价格、协议履行、违约责任等内容，合同有双方签字盖章。——抽合同签订日期为 2022-11-28客户：杭州嘉安安全器材有限公司采购物资：中款羽绒服 交货时间、地点、验收、知识产权及保密、违约责任等内容，合同有双方签字盖章。抽合同签订日期为 2022-11-7客户：黑龙江格罗宁根安防设备有限公司采购物资：棉裤、多功能大衣、抓绒脖套、两指手套、毛里靴、针织帽 交货时间、地点、验收、知识产权及保密、违约责任等内容，合同有双方签字盖章。另抽其他日期、其他产品的销售合同，均明确了产品、交货质量和技术要求、交货期限、价格、明细等。销售合同覆盖认证范围。上述合同均保存完好，符合要求。 |  |
| 产品有关要求的评审及变更 | Q8.2.3Q8.2.4 | 与负责人沟通，由于我公司人员较少，合同评审主要为口头评审和会议合同评审，涉及到招投标的项目，参与招标前进行了会议评审，评审内容包括合同风险、甲方技术要求、交货能力、交货方式、付款期限、质量保证、价格等方面。日常合同按公司规定执行，有异常条款报总经理同意后进行签订。提供了合同评审表，查上述合同的评审记录，评审日期均在合同签订之前，符合要求。评审通过后方可签订合同，评审结果：该订单/合同内容，可满足顾客要求，同意签订后尽快交付顾客。与负责人沟通，合同有可能出现的变更为供货期更改（根据合同和甲方要求），通过追加合同进行，目前没有发生过变更。 |  |
| 外部提供的过程、产品和服务的控制 | Q8.4 | ●采购依据《外部提供产品、服务和过程控制程序》等制度进行控制，主要是：高频直流电源屏、高频开关电源的采购●对物资供应商定期进行合格供方评价，内容包括：资质、生产情况、设备情况、产品供应能力、社会信誉等内容。经由总经理确认后，纳入公司合格供方。提供有《合格供方名单》， 供方名称 供应产品名称深圳砺剑防卫技术有限公司 爆炸物探测仪北京容迅科技有限公司 警用器材观典防务技术股份有限公司 警用器材深圳德宜安全技术有限公司 警用器材深圳市因特迈科技有限公司 警用器材华诺星空（北京）科技有限公司 警用器材漯河市强义鞋业有限公司 鞋锋卓服饰（温州）有限公司 服装深圳中安高科电子有限公司 委托加工。。。。。。提供了《供方评审记录表》，对上述供方进行了评审，评论内容：质量、价格、售后服务；评审结论：可以列入合格供方。确认人：宋丽丽、王晓明，批准：刘洪彬 日期：2023年1月10日。收集了供方的营业执照、生产资质等信息。本公司产品运输交物流公司负责，对外包方的控制主要通过供方评审，签订合同，送货单客户签收后结算等方式。物流运输至甲方指定地点后，客户验收合格后签字回传。本公司需求物资的采购信息由综合部负责，通过签订书面采购合同方式向合格供方进行产品采购。采购合同依据销售内容，明确了产品规格型号，数量，交货日期，违约责任等，有双方签字盖章未提供对委托加工方“深圳中安高科电子有限公司”进行了评价的证据。 | N |
| 生产和服务提供的控制 | Q8.5.1 | 该公司产品销售主要是电子产品、机械设备、服装鞋帽、警用器材、道路交通安全器材、安全技术防范器材、刑事技术侦察器材、反恐防爆安检器材的销售（有许可要求除外）；警用器材（安检门、X光机、酒精检测仪、骑行服、防弹衣、防弹防刺服、防暴服、排爆服、防暴头盔、防暴盾牌、防弹盾牌、金属探测器、排爆机器人、非线性节点探测器、激光测距仪、炫目器、肩灯、电子脚扣、催泪驱散器、无人机及管制装备）的技术开发。业务人员根据客户需求，与客户进行业务洽谈，明确产品具体参数要求、合同要求，在合同正式签定之前，公司组织合同评审或口头评审，总经理同意后方可签定合同。合同签订之后，依据合同要求，由采购员依据合同要求实施采购。文件支持：产品的销售依据的标准有：质量标准：顾客要求及GA141-2010<警用防弹衣>GA293-2012警用防弹头盔及面罩、GB/T15211-2013安全防范报警设备环境适应性要求和试验方法、GB15208.1-2005《微剂量X射线安全检查设备第一部分：通用技术要求》GB12664-2003 《便携式X 射线安全检查设备通用规范》GA68-2019警用防刺服GA423-2015警用防弹盾牌GB/T21254-2017呼出气体酒精含量检测仪GB8702-2014电磁环境控制限制GA/T1169-2014警用电子封控设备技术规范GRY-JA06型无人机干扰仪技术要求GB/T4208-2017外壳防护等级（IP代码）ZHB-JA016型多功能指挥棒技术要求等相关国家/行业标准。相关法律法规要求：产品质量法、民法典等。根据产品的特性和销售服务的特性和要达到的结果，编制了《销售服务规范》《销售服务质量考核办法》等文件和记录。指派胜任人员：业务人员岗前经过专业培训，有相关销售工作经验，《工作人员岗位任职评价表》对人员能力及表现进行了评价，符合公司岗位能力需求。公司根据以市场销售和合同签订情况进行销售和采购，无库存经营，下达销售任务过程中产品的技术资料和采购合同及记录等相关资料，内容齐全；销售过程中各环节通过自检、监督、复核对产品信息进行检验，销售定单发出前均经总经理批准后方可交付客户。产品交付至客户处通过物流运输至企业制定地点，客户验收签收。查看销售现场干净整洁，电脑、打印机及网络运行正常。现场巡视办公秩序良好，符合该公司的规定要求。业务人员正在进行\*\*项目招标文件的制作，并回答了客户关于产品的相关问题。产品售出后，业务人员定期进行顾客满意率调查，做好售后服务工作，详见9.1.2审核记录。需要确认的过程：该公司目前经识别确认的关键过程为业务洽谈过程，特殊过程为销售过程。查见《特殊过程确认记录》，对该过程从工作人员能力、工作环境、作业指导文件（销售规范、销售人员业绩考核制度、营销策划）等方面进行了确认评价。确认结论：可以保证质量满足要求。确认人：王晓明，主管领导审批意见：同意，刘洪彬2023-1-10。 该特殊过程自确认后，人员、工作流程没有变更发生，没有发生再确认的情况。经查基本符合要求。 |  |
| 标识和可追溯性、产品防护 | Q8.5.2/8.5.4 | 根据本公司产品类型及产品实现过程的具体情况，查相关标识情况。公司管理手册8.5.2条对产品标识、状态标识的实施做了规定。成品标识：生产厂家、经营厂家、数量、规格型号等。该公司产品根据销售情况进行采购，无库房经营，直接送达客户指定位置，在运输过程中注意防火、防雨淋、防潮，搬运过程注意剐蹭。产品标识、防护符合要求。 |  |
| 顾客或外部供方财产 | Q8.5.3 | 公司目前保管的顾客财产主要是顾客提供的个人信息， 对顾客的个人信息责任部门作好保密工作，确保不外泄。 外部供方财产：目前主要为外部供方的个人信息，组织要求相关人员严格保守商业信息秘密，不得对外透露。 经与负责人沟通了解，目前为止，组织对顾客及外部供方财产的控制执行情况良好，未发生过顾客及外部供方信息泄露情况。 |  |
| 交付后活动 | Q8.5.5 | 查销售产品交付情况：产品运输交付至客户处，客户签收。公司规定，交付当日主动打电话向客户询问验收情况，产品是否满意，了解客户使用情况，对客户提出的问题做好电话记录，能在电话解决的立即解决，电话解决不了的转为现场服务。根据客户需要进行远程指导安装和使用，特殊情况根据客户要求进行现场指导。销售人员回公司后作出售后服务工作总结，分析原因对存在问题进行改进。依据合同要求进行后续的保修及售后服务。另公司通过电话跟踪沟通及定期拜访、客户满意度调查等方式确认交付及交付后服务的满意程度。经查符合要求。 |  |
| 变更的控制 | Q8.5.6 | 查变更的控制：经与部门沟通，销售合同签订后，综合部按合同要求进行采购并交付，如发现标的物与顾客要求不一致的，与客户商量，重新签订合同，交货期延期的，与顾客商量，得到顾客确认后，再及时发货，并对延期的原因进行分析，避免下次再发生，经了解，目前没有发生对生产和服务提供的更改的情况。 |  |
| 产品和服务的放行 | Q8.6 | 销售产品严格执行相关国家或行业标准、顾客要求进行采购、销售；对采购的产品依据客户或合同要求委托外检，提供了委托检验报告：抽NB550型远距离摄录望远镜、S75型夜视摄录机、T恤衫、X光机、便携照明灯、测温安检门、电子内窥镜、多功能指挥棒、反光背心FGY-JAXF-06、防暴服、防暴头盔、防爆毯、防刺服、防弹盾牌、防弹防刺服、防弹衣、防割手套、锋声波驱散器、高速催泪弹等产品检验报告，符合要求。采购的产品无库房经营，采购产品均依据客户确定了具体产品参数要求，业务员对采购产品参数、数量、材质单、外观检验后从供方发货至客户制定地点，客户在“货物签收单”签字并回传。 抽另抽其他产品、其他日期的签收记录3份，均按相关规定进行有效控制目前货物采购无至供方现场实施验证的情况发生。部门负责人负责对销售服务过程的服务质量进行监督检查。企业编制了《销售服务规范》和《销售服务质量考核办法》，规定了销售服务过程中服务的质量标准等。——抽销售服务质量考核表，销售人员：刘XX检查内容有工作业绩、成本意识、工作态度、工作能力、纪律性等方面，综合考核结果98分，总经理：刘洪彬，2022年12月29日。公司无紧急放行情况发生，公司的产品监测能力基本满足要求。组织未接受过上级或主管部门的监督检查。 |  |
| 顾客满意度 | Q9.1.2 | ●执行《顾客满意程度测量程序》。负责顾客满意度的测量工作。通过电话，走访等形式，接受顾客反馈，了解顾客满意度信息，发放调查表对顾客满意度进行定量测量。一般每年年底进行。查2022年5月21日进行了顾客满意度调查工作，提供了《顾客满意程度调查表》3份，回收3份，调查主要内容：产品质量、交货期、性价比、售后服务等方面的满意程度等，各项得分求平均值得最终结果。提供《顾客满意度统计及分析报告》，最终顾客满意率98 %。有1家顾客在产品交货期方面未给我们打出很满意。分析原因：交货管理不到位。制定了措施，加强内部管理，供方管理，保证交货期。报告时间：宋丽丽2022年5月21日。该结果已提交管理评审。建议企业顾客满意度调查工作时增加调查客户数量，已与企业沟通。 |  |
| 内审 | QEO9.2 | ●执行《内部审核控制程序》，对内部审核方案策划规定：内审每年进行一次，按部门/过程审核。管代介绍内审的安排和做法，与程序文件“内部审核程序”相符。现场询问管代，参与了内部审核。 ●查内审：2022年6月8日组织实施了内审，提供了《2022年度内审计划》，计划包含目的，范围，依据及审核方法。提供了《一体化内部审核实施计划》，内审员：王晓明，宋丽丽，计划涉及了所有部门及相关过程。计划编制合理，无漏条款现象。查审核记录《内部审核检查表》，审核内容基本符合规定。有内审首/末次会议记录，记录了会议主要内容。提供了《内部审核报告》，审核结论：本公司管理体系基本符合三个标准的要求，是适用、有效的，运行效果基本达到标准要求，本次审核真实、有效。本次内审提出不符合项1项，查见《内审不符合项报告》，不符合事实清楚，制定了纠正措施，已实施，符合要求内审员经过了任命和培训，熟悉内审流程和方法，提供了内审员培训记录，审核员没有审核自己部门工作，具有独立性。内审符合要求。 | Y |
| 不符合和纠正措施 | QEO10.2 | 公司执行《不符合与纠正措施控制程序》、《事故、事件和不符合管理程序》对事故事件报告、调查、处理等以及纠正措施制定、实施、验证作了规定，其内容符合标准及组织实际要求。 查纠正措施实施情况：对内审中提出不符合项进行了原因分析,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，见9.2记录；管理评审中发现的薄弱环节，分析了原因，并采取了纠正措施。对管理评审提出的建议，制定了改进方案，已实施。见9.3记录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，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。对体系运行检查中发现的不符合，进行原因分析并制定纠正措施。企业纠正和预防措施的管理符合标准规定要求。 | Y |