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：刘军 陪同人员：梁伟  | 判定 |
| 审核员：李俐、付红卫 （专家） （远程审核、微信沟通） 审核时间：2022年11月 25 日 |
| 审核条款：Q9.3 EO4.1/4.2/4.3/4.4/5.1/5.2/5.3/6.1/6.2/7.1/9.1.1/9.3/10.1/10.3资质验证、安全事故、顾客投诉、抽查、遵纪守法情况、不符合项验证、证书标志的使用情况等。 |
| 理解组织及其环境 | EO4.1 | 通过语音交流受审核方管理者代表刘军介绍，甘肃陇晟恒再生资源有限公司，注册资金3000万。公司自组建以来，一直以良好的社会信誉，先进的机械设备，争创一流的队伍。公司共设有办公室、市场部、生产部及财务部4个职能部门，现有员工20人。最高管理者负责确定与本公司质量目标和战略方向相关并影响实现质量管理体系预期结果的各种内部因素（公司的价值观、文化、知识、绩效等相关因素）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）。这些因素可以包括需要考虑的正面和负面因素或条件。本公司每年至少一次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。管理手册中对组织机构和职责进行了策划，形成了文件。组织机构的设置，职责、权限的分配基本明确，基本适宜，人力资源基本满足需求。法律法规：公司施工应符合国家的法律法规要求。公司地处甘肃省嘉峪关市，在环境方面符合国家和本市的环境法律法规要求。 技术水平：公司拥有多年的资质范围内的生产经验和营销能力，能够满足客户等相关方的个性化需求。组织及环境与上年度相比无变化。 | **y** |
| 理解相关方需求和期望 | EO4.2 | 公司通过识别、分析，确定与质量管理体系有关的相关方。通过发放调查表、访谈、电话、网络、会议、座谈等方法保持与有关相关方的沟通，确定有关相关方的要求。公司目前所确定的有关相关方为：顾客（钢铁公司）、员工、供方、政府相关部门、股东等。办公室、市场部负责通过与客户和供方的定期沟通，确定他们的要求，并通过与公司内部员工的沟通，确定他们的要求。通过企业知识、政府相关部门及网络，确定适用的法定要求。公司通过发布的上级文件、市场调查、标准和规范的获取、顾客满意度调查、供方评价、政府检查、投诉、内审、管理评审等方式对相关方的信息及其要求进行监视和评审，并采取措施满足有关相关方的要求。 | **y** |
| 管理体系的范围 | EO4.3 | 认证范围为：Q：废钢回收、加工和销售。E：废钢回收、加工和销售所涉及的相关环境管理活动。O：废钢回收、加工和销售所涉及的相关职业健康安全管理活动。公司的管理手册确定了公司的质量、环境、职业健康安全方针、目标。本次审核覆盖了GB/T19001：2016标准除Q：8.3条款不适用以外的所有条款，对环境/职业健康安全两个标准的全部条款（要求）进行了描述，并对每个条款（要求）作了适用于本公司的规定，是公司执行质量、环境、职业健康安全管理体系的纲领性文件，是公司全体员工必须遵循的行动准则。外包过程：无。通过文件发放方式在公司内部进行传递；在与客户沟通中，及时通知客户，为相关方获取。上述范围与企业目前经营范围相一致。管理体系范围无变化。 | **y** |
| 管理体系及其过程 | EO4.4  | 1. 依据 GB/T19001-2016、GB/T24001-2016、ISO45001：2018标准，于2022年5月3日建立了质量、环境、职业健康安全管理体系。识别了标准中所需要的过程，确定了过程的相互顺序和作用：领导作用-策划-支持-运行-绩效评价-持续改进。

2.公司明确规定产品执行标准（国家标准）和客户要求，并通过各环节控制，监视、测量、考核使其达到有效运行。3.公司编制了管理手册、程序文件及作业管理性文件、记录表格等。通过管理手册、程序文件明确各部门职责、权限；资源管理，测量分析和改进、运行控制等过程。4.通过对各主要环节的风险评估，识别，评价并制定相应措施进行风险控制（包括实施过程中所需要的变更）。5、通过监视、测量和分析结果以及内审，管理评审等达到持续改进的目的。6、经识别外包过程：无。 | **y** |
| 管理承诺总则 | EO5.1 | 公司管理层利用会议、培训等方式，对全体员工进行了法律法规的学习、意识的培训。从而提高了员工的法律意识、以顾客为中心的意识。明确管理承诺。主要通过以下活动来实现管理承诺：向公司全体员工宣传满足顾客要求和法律法规要求的重要性；制定管理方针；确保公司目标的制定和完成；各部门针对本部门的工作进行风险评估，采取适当的应对风险和机会的措施；定期进行管理评审；持续保证质量/环境/安全工作的投入，提供充分的资源，确保公司管理体系有效运行。目前各项工作基本得到实施，并取得了一定的效果。公司要求每年进行一次顾客满意度的调查，以获取顾客对公司产品及服务的满意程度信息，用以改进企业的质量。 | **y** |
| 管理方针 | EO5.2 | 管理方针：“科学管理，争创精品，顾客至上，持续改进；遵守法纪，环保领先，节能降耗，预防污染；以人为本，安全第一，保障健康，减少风险。” 管理方针内涵：公司通过过程的策划、实施、检查、改进（PDCA）的不断循环，确保工程质量、环境、职业健康安全工作；公司与顾客和相关方以诚相待，通过内、外部不断地沟通和管理评审，使质量、环境 职业健康安全管理体系得以持续改进，更好地满足顾客、相关方和市场不断变化的需求。目的是:遵守国家法律、法规，满足合同约定的质量要求; 通过自我检查自我完善等机制，促进公司不断发展，壮大。管理方针与企业的经营宗旨相适应，协调；通过会议传达，沟通，让全体员工理解执行。并定期进行评审（一般一年一次）。与上年度相比方针无变化。 | **y** |
| 组织的岗位、职责权限 | E O5.3 | 公司管理体系覆盖的部门包括：管理层、办公室、市场部、生产部、财务部，部门设置合理。公司确定了组织结构，并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。对从事与质量有关的管理、执行和验证人员规定其职责、权限及其相互关系，以实现公司质量方针和质量目标。经过全体员工推荐及总经理授权，安全员康亮为安全事务代表其职责在手册中已经规定，询问康亮知道其职责并履行，就员工的劳动保险、员工体检等安全方面向管理层提出建议和意见，管理层已经采纳。详见各部门相关条款审核记录。 | **y** |
| 应对风险和机会的策划 | E6.1.1 | 提供《环境因素识别与评价控制程序》、《危险源辩识、风险评价和风险控制策划程序》。远程传递《风险和机遇评估分析表》其中对风险和机遇内容、风险级别、应对措施、管理措施、实施时间等。确定了应对的风险和机遇，以保持体系的完整性。编制：梁伟 审核：刘军 批准：陈诗巧 2022年1月10日。 | **y** |
| 环境因素、危险源 | EO6.1.2 | 策划、编制了《环境因素识别与评价控制程序》及《危险源辩识、风险评价和风险控制策划程序》。2022年1月11日由办公室组织对环境因素、危险源进行了辨识、评价及控制措施的制定。评价得出的重要环境因素为：噪声、火灾爆炸、粉尘、固废。提供环境因素识别与评价清单、危险源辨识风险评价清单、重要环境因素清单。查到不可接受风险为：高空坠落、物体打击、机械伤害、触电、火灾、爆炸。评价基本准确，详见各部门相关条款审核记录。 | **y** |
| 合规性义务和法律法规要求 | EO6.1.3 | 为使公司管理体系运行合法有效、符合法律规定及相关方要求：规定法律、法规及其他要求的范围、获取方法、确认及分发、合规性评价的要求和频率。办公室负责适用的产品和质量/环境/安全方面的法律法规的识别、获取和更新，并评价其适用性；公司《适用法律法规和其它要求清单》：民法典、质量法、合同法、环境保护法、消防法、固体废弃物环境防治法等。法律法规及其他要求在办公室存档一份，并已电子版的形式发到各部门电脑上。定期在网上查看法规的更新情况，目前均为最新版本。 | **y** |
| 策划措施 | EO6.1.4 | 组织管理层策划关于开展环境、职业健康安全管理体系中所采取措施，以便管理环境目标、环境因素、合规性义务、组织识别的风险等等。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。 | **y** |
| 目标指标 | EO6.2 | 公司制定了《方针、目标、指标和管理方案控制程序》提供：《2022年质量、环境、职业健康安全管理目标、指标分解计划》编制：刘军 批准：陈诗巧2022年1月10日，《2022年度职业健康安全目标、指标和方案》《2022年度环境目标、指标和方案》编制：刘军 批准：陈诗巧2022年1月10日 公司目标：顾客满意度：≥90％；成品交检合格率：≥95％；准时交货率：≥95％；顾客投诉及退货次数：≤6次/年；加强现场环境管理，噪声、粉尘和固废达标排放；加强安全生产管理，杜绝死亡、重伤事故和职业病发生。对目标进行了分解，建立了各部门的分目标和指标，每年对目标、指标进行考核，提供公司目标指标完成情况统计报告，2022年目标已达标。在各部门审核时详细审核QEO目标的考核情况。 | **y** |
| 资源提供 | E7.1O7.1 | 公司为了实施管理体系并持续改进其有效性，增强顾客满意度，提供了各方面的资源保证。a. 人力资源：职工队伍相对稳定，实践经验丰富；特殊工种等持证上岗。符合要求。b. 基础设施：办公设备；c. 工作环境：办公、生产区域位于嘉峪关市嘉北工业园区（甘肃新精诚实业发展有限公司库房），办公场所卫生干净整洁，工作环境良好、生产区域布局合理。d. 资金支持：公司注册资金3000万元。2022年在环境、职业健康安全方面资金投入能够满足体系的运行及服务需要。 | **y** |
| 监视和测量总则 | EO9.1.1 | 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，并通过统计技术的运用，对监视和测量的信息进行分析和处理。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。提供了：内部审核和管理评审的输入、输出文件。 | **y** |
| 管理评审 | QEO 9.3 | 制定并执行《管理评审控制程序》：一年至少要进行一次管理评审，由总经理主持。特殊情况下，可增加管理评审频次。评审内容包括：内审结果；管理方针和目标的适宜性；过程的控制情况；产品的符合性；改进的需求、环境安全绩效；合规性评价等。远程提供查管理评审的计划：管理评审的时间：2022年9月26日主持人：总经理 陈诗巧 参加人员：刘军（管代）、康亮（安全事务代表）、刘天芝、梁伟、刘军等各部门领导及各部门主管负责人。 要求每个部门需提交的管理评审输入内容包含了标准条款的要求。时间安排符合程序文件的要求。查管理评审计划 编制：梁伟 审核：刘军， 批准：陈诗巧 日期：2022.9.19 查看管理评审输入的资料：①内部审核结果；②方针、目标实施情况；③相关方投诉、建议及其要求；④不符合、纠正和预防措施实施情况；⑤体系业绩及产品符合性报告；⑥适用法律法规的识别情况；⑦可能引起管理体系变更的要素；⑧风险和机遇的识别及控制情况；⑨员工建议等。输入信息较充分、全面，符合要求。提供管理评审会议记录：各部门负责人汇报了各部门的管理体系运行情况，管理者代表汇报了公司管理体系运行状况和内审不合格的整改情况，参会人员根据各部门的汇报情况展开讨论，总经理总结本次管理评审，同时就改进的决议作出了安排。查看管理评审报告，批准：陈诗巧 2022.9.26结论：公司质量、环境、职业健康安全方针、目标和指标是适宜的、充分的、有效的。提出改进措施：提出改进措施：1、针对内审出现的问题，公司应加强培训工作，使全体员工熟悉并应用QEO标准及公司文件，由办公室负责了整改工作并已完成。 | **y** |
| 总则 | EO10.1 | 查公司在建立、实施管理体系中：公司通过管理体系的内部、外部审核、管理评审及相应的纠正和预防措施建立自我完善的机制，确定需改进的过程、运行活动，进行PDCA循环，通过对质量方针、目标、审核结果、数据分析、纠正和预防措施以及管理评审等各方面信息的分析，持续改进管理体系的有效性，增强顾客和相关方的满意，取得良好的管理绩效。 | **y** |
| 持续改进 | EO10.3 | 公司利用方针、目标、指标适宜性评审、顾客的反馈、数据分析、纠正和预防措施、管理评审等信息，结合内审、管理评审和日常活动进行体系的改进，通过对内审不符合的整改，管理评审提出的改进建议的实施，基本建立了自我完善、持续改进的机制。 | **y** |
| 资质验证、安全事故、顾客投诉、抽查、遵纪守法情况、不符合项验证、证书标志使用情况等 |  | 查阅营业执照：认证范围符合要求；审核范围与任务书一致；无顾客及相关方重大投诉；无政府部门监督抽查。无质量环境安全事故发生。上年度不符合项报告整改有效。标志和证书用于招投标及广告宣传方面，使用正常。严格执行国家标准要求及其他法律法规要求。 | **y** |

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：陈诗巧、刘军 陪同人员：梁伟  | 判定 |
| 审核员： 安涛 （远程审核、微信沟通） 审核时间：2022年11月 25 日 |
| 审核条款：Q4.1/4.2/4.3/4.4/5.1/5.2/5.3/6.1/6.2/6.3/7.1.1/9.1.1/10.1/10.3 |
| 理解组织及其环境 | Q4.1 | 经与管理者代表刘军语音沟通介绍，甘肃陇晟恒再生资源有限公司，注册资金3000万。公司自组建以来，一直以良好的社会信誉，先进的机械设备，争创一流的队伍。公司共设有办公室、市场部、生产部及财务部4个职能部门，现有员工20人。最高管理者负责确定与本公司质量目标和战略方向相关并影响实现质量管理体系预期结果的各种内部因素（公司的价值观、文化、知识、绩效等相关因素）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）。这些因素可以包括需要考虑的正面和负面因素或条件。本公司每年至少一次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。管理手册中对组织机构和职责进行了策划，形成了文件。组织机构的设置，职责、权限的分配基本明确，基本适宜，人力资源基本满足需求。法律法规：公司施工应符合国家的法律法规要求。公司地处甘肃省嘉峪关市，在环境方面符合国家和本市的环境法律法规要求。 技术水平：公司拥有多年的资质范围内的生产经验和营销能力，能够满足客户等相关方的个性化需求。组织及环境与上年度相比无变化。 | **y** |
| 理解相关方需求和期望 | Q4.2 | 公司通过识别、分析，确定与质量管理体系有关的相关方。通过发放调查表、访谈、电话、网络、会议、座谈等方法保持与有关相关方的沟通，确定有关相关方的要求。公司目前所确定的有关相关方为：顾客（钢铁公司）、员工、供方、政府相关部门、股东等。办公室、市场部负责通过与客户和供方的定期沟通，确定他们的要求，并通过与公司内部员工的沟通，确定他们的要求。通过企业知识、政府相关部门及网络，确定适用的法定要求。公司通过发布的上级文件、市场调查、标准和规范的获取、顾客满意度调查、供方评价、政府检查、投诉、内审、管理评审等方式对相关方的信息及其要求进行监视和评审，并采取措施满足有关相关方的要求。 | **y** |
| 管理体系的范围 | Q4.3 | 认证范围为：Q：废钢回收、加工和销售。公司的管理手册确定了公司的质量、环境、职业健康安全方针、目标。本次审核覆盖了GB/T19001：2016标准除Q：8.3条款不适用以外的所有条款，对环境/职业健康安全两个标准的全部条款（要求）进行了描述，并对每个条款（要求）作了适用于本公司的规定，是公司执行质量、环境、职业健康安全管理体系的纲领性文件，是公司全体员工必须遵循的行动准则。外包过程：无。通过文件发放方式在公司内部进行传递；在与客户沟通中，及时通知客户，为相关方获取。上述范围与企业目前经营范围相一致。管理体系范围无变化。 | **y** |
| 管理体系及其过程 | Q4.4  | 1.依据 GB/T19001-2016、GB/T24001-2016、GB/T45001-2020标准，于2022年5月3日建立了质量、环境、职业健康安全管理体系。识别了标准中所需要的过程，确定了过程的相互顺序和作用：领导作用-策划-支持-运行-绩效评价-持续改进。2.公司明确规定产品执行标准（国家标准）和客户要求，并通过各环节控制，监视、测量、考核使其达到有效运行。3.公司编制了管理手册、程序文件及作业管理性文件、记录表格等。通过管理手册、程序文件明确各部门职责、权限；资源管理，测量分析和改进、运行控制等过程。4.通过对各主要环节的风险评估，识别，评价并制定相应措施进行风险控制（包括实施过程中所需要的变更）。5、通过监视、测量和分析结果以及内审，管理评审等达到持续改进的目的。6、经识别外包过程：无。 | **y** |
| 管理承诺总则 | Q5.1.1 | 公司管理层利用会议、培训等方式，对全体员工进行了法律法规的学习、意识的培训。从而提高了员工的法律意识、以顾客为中心的意识。明确管理承诺。主要通过以下活动来实现管理承诺：向公司全体员工宣传满足顾客要求和法律法规要求的重要性；制定管理方针；确保公司目标的制定和完成；各部门针对本部门的工作进行风险评估，采取适当的应对风险和机会的措施；定期进行管理评审；持续保证质量/环境/安全工作的投入，提供充分的资源，确保公司管理体系有效运行。目前各项工作基本得到实施，并取得了一定的效果。公司要求每年进行一次顾客满意度的调查，以获取顾客对公司产品及服务的满意程度信息，用以改进企业的质量。 | **y** |
| 以顾客为关注焦点 | Q5.1.2 | 通过确定顾客相关要求，提供相应产品与相关服务，对顾客使用情况进行跟踪调查；并对顾客满意度感受进行测量与分析，以改进产品与服务。并策划和规定了由市场部定期对顾客实施满意度测评，从各方面提高顾客的满意度。具体见市场部Q9.1.2 条款审核记录。 | **y** |
| 管理方针 | Q5.2 | 管理方针：“科学管理，争创精品，顾客至上，持续改进；遵守法纪，环保领先，节能降耗，预防污染；以人为本，安全第一，保障健康，减少风险。” 管理方针内涵：公司通过过程的策划、实施、检查、改进（PDCA）的不断循环，确保工程质量、环境、职业健康安全工作；公司与顾客和相关方以诚相待，通过内、外部不断地沟通和管理评审，使质量、环境 职业健康安全管理体系得以持续改进，更好地满足顾客、相关方和市场不断变化的需求。目的是:遵守国家法律、法规，满足合同约定的质量要求； 通过自我检查自我完善等机制，促进公司不断发展，壮大。管理方针与企业的经营宗旨相适应，协调；通过会议传达，沟通，让全体员工理解执行。并定期进行评审（一般一年一次）。方针无变化。 | **y** |
| 组织的岗位、职责权限 | Q5.3 | 公司管理体系覆盖的部门包括：管理层、办公室、市场部、生产部、财务部，部门设置合理。公司确定了组织结构，并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。对从事与质量有关的管理、执行和验证人员规定其职责、权限及其相互关系，以实现公司质量方针和质量目标。 | **y** |
| 应对风险和机会的策划 | Q6.1 | 制定了《环境因素识别与评价控制程序》、《危险源辩识、风险评价和风险控制策划程序》。远程提供《风险和机遇评估分析表》其中对风险和机遇内容、风险级别、应对措施、管理措施、实施时间等。确定了应对的风险和机遇，以保持体系的完整性。编制：梁伟 审核：刘军 批准：陈诗巧 2022年1月10日。 | **y** |
| 目标指标 | Q6.2 | 公司制定了《方针、目标、指标和管理方案控制程序》提供：《2022年质量、环境、职业健康安全管理目标、指标分解计划》编制：刘军 批准：陈诗巧2022年1月10日， 公司目标： 顾客满意度：≥90％；成品交检合格率：≥95％；准时交货率：≥95％；顾客投诉及退货次数：≤6次/年；加强现场环境管理，噪声、粉尘和固废达标排放；加强安全生产管理，杜绝死亡、重伤事故和职业病发生。对目标进行了分解，建立了各部门的分目标和指标，每年对目标、指标进行考核，提供公司目标指标完成情况统计报告，2022年目标已达标。在各部门审核时详细审核QEO目标的考核情况。 | **y** |
| 变更的策划 | Q:6.3 | 管理者代表刘军语音介绍管理体系变更时应考虑到：变更目的及其潜在后果；管理体系的完整性；资源的可获得性；责任和权限的分配或再分配。并要求对变更质量管理体系应进行评审，确保体系运行的适宜性和有效性，经批准后发布实施.从管理体系运行以来，未发生管理体系的变更。 | **y** |
| 资源提供 | Q7.1.1 | 公司为了实施管理体系并持续改进其有效性，增强顾客满意度，提供了各方面的资源保证。a. 人力资源：职工队伍相对稳定，实践经验丰富；特殊工种等持证上岗。符合要求。b. 基础设施：办公设备；c. 工作环境：办公、生产区域位于嘉峪关市嘉北工业园区（甘肃新精诚实业发展有限公司库房），办公场所卫生干净整洁，工作环境良好、生产区域布局合理。d. 资金支持：公司注册资金3000万元。2022年在质量、环境、职业健康安全方面资金投入能够满足体系的运行及服务需要。 | **y** |
| 监视和测量总则 | Q9.1.1 | 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，并通过统计技术的运用，对监视和测量的信息进行分析和处理。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。提供了：内部审核和管理评审的输入、输出文件。 | **y** |
| 总则 | Q10.1 | 查公司在建立、实施管理体系中：公司通过管理体系的内部、外部审核、管理评审及相应的纠正和预防措施建立自我完善的机制，确定需改进的过程、运行活动，进行PDCA循环，通过对质量方针、目标、审核结果、数据分析、纠正和预防措施以及管理评审等各方面信息的分析，持续改进管理体系的有效性，增强顾客和相关方的满意，取得良好的管理绩效。 | **y** |
| 持续改进 | Q10.3 | 公司利用方针、目标、指标适宜性评审、顾客的反馈、数据分析、纠正和预防措施、管理评审等信息，结合内审、管理评审和日常活动进行体系的改进，通过对内审不符合的整改，管理评审提出的改进建议的实施，基本建立了自我完善、持续改进的机制。 | **y** |

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：生产部 主管领导：刘军副总兼部长 陪同人员：梁伟 | 判定 |
| 审核员：李俐、付红卫（专家） （远程审核、微信沟通） 审核时间：2022.11.25 |
| 审核条款：**Q:7.1.4/8.1/8.3/8.5/8.6/8.7****EO:5.3/6.2/6.1.2/8.1/8.2** |
| 组织的岗位职责和权限 | EO5.3 | 本部门主要负责公司加工过程的控制；基础设施的管理、设备的维护保养工作；工作环境的管理；产品实现的策划；产品加工的控制、不合格和纠正措施的控制及相应环境和职业健康安全的运行控制。通过语音与部门负责人沟通，了解本部门的职责权限，无变化。 |  y |
| 目标及其实现的策划总要求 | EO6.2 | 提供2022年《目标分解表》，其中涉及本部门的目标有: 考核情况巡检合格率≥95% 100%半成品交检合格率≥95% 100%检测设备周检合格率≥98% 100%部门分解目标与公司方针一致，可测量，并传达到部门相关人员，必要时适时更新，目前无变化。远程提供《生产部上半年目标完成情况考核统计表》，最近一次考核于2022.7.6，考核统计:办公室。完成情况：以上各产品标均已达成。针对以上环境、职业健康安全目标，公司制定了相应的《管理方案》，内容涉及方法措施、执行部门、预算资金、启动/完成时间、完成情况等。配备有效的灭火器等消防设施，安全操作隐患检查每月至少1次、现场每天检查操作规范性，防止影响环境和造成职业健康安全隐患的操作等……时间表：自管理体系运行以来持续进行，抽查2022年10月检查记录，基本已按管理方案要求实施。 |  y |
| 过程运行环境 | Q7.1.4 | 公司占地45000㎡左右，其中建筑面积为2000㎡左右，为租赁。设施主要是办公室及办公资源和加工设备（详见Q7.1.3），房屋、厂房较规整，办公区有电脑、电话、打印传真及抓钢机、打包机、装载机等办公及加工设备，办公区较干净卫生。产品生无殊特殊环境要求。公司的工作环境基本适宜目前公司管理体系运行需要。公司办公环境和加工环境与去年相比进步很大，新增了设备，办公室增加了绿萝等。 |  y |
| 运行的策划和控制 | Q8.1 | 公司主要业务废钢回收、加工和销售加工工艺流程：订单或合同—废钢收购—验收—分拣—剪切—打包—整理—检验—入库—交付顾客—售后服务关键过程：分拣。 需确认过程：无。形成了质量目标和相关的产品特性要求：1）设备周检合格率98%以上；2）一次交验合格率98%；根据客户和相关标准的要求进行加工和服务的提供。公司加工、检验相关标准：GB/T 4223-2017《废钢铁》、《加工工艺流程规范》、《产品检验控制程序》等指导产品加工和确定产品的接收；加工设备：龙门剪、抓钢机、打包机、龙门剪、配料机、起重电磁铁、挖掘机、钢筋颗粒间断机、装载机、车辆等。监测设备：地磅。设备与监测设备基本满足公司产品和服务的需求。公司按照制定的《生产过程控制程序》、《产品检验和试验控制程序》和《废钢加工工艺规范》对产品的加工和检验过程实施了过程控制。e) 制定的《加工过程控制程序》、《产品检验和试验控制程序》和《加工工艺规范》，相关记录有：采购产品检验单、生产计划、过程巡检记录、成品检验记录等。——制定的管理手册和程序文件中规定了发生变更时采取的控制过程和措施。——经识别，无外包。 无质量计划 |  y |
| 设计和开发 | Q8.3 | 该公司废钢的回收、加工和销售按相关法律法规及顾客要求进行，工作流程成熟、稳定。公司删减8.3设计开发条款不影响公司提供满足顾客和法律法规要求的服务的能力和责任，删减不适用条款理由合理。 |  y |
| 加工和服务提供的控制 | Q8.5.1 | 加工现场所获得的产品信息为《生产计划单》等。刘军部长语音介绍说，每季度召开一次加工例会，进行生产工作管理协调。通过原材料检验、分拣过程检验、成品检验等过程对产品指标进行监控。远程提供《生产计划单》：1）、2022.10月 产品名称：废钢，型号：重型一级，数量：600吨，重型二级，数量：600吨，中型，数量600吨，小型280吨，轻薄料打包块100吨。要求完成时间：2022.10.30，制表人：刘军，审批人：陈诗黎。2）、2022.9月，产品名称：废钢，型号：重型一级，数量：1000吨，重型二级，数量：1000吨，中型，数量:1000吨，小型500吨，轻薄料打包块100吨。要求完成时间：2022.9.30，制表人：刘军，审批人：陈诗黎。为加工过程提供适宜的设备及环境，详见Q7.1.3、Q7.1.4条款审核记录。配备了胜任的人员，如：生产部经理：刘军，从事该行业9年有较丰富的管理经验和专业技术水平。公司需确认的过程：经现场核实该公司工艺流程较简单，每工序均能确认产品加工特性，故无需确认的过程；刘军副总兼部长语音介绍说加工过程中采取措施防止人为错误；如:通过配备专业技术人员和加强技术人员的培训不断提高加工水平来防止人为失误等。刘军介绍说，产品交付时，对客户使用人员进行使用培训，内容涉及设备使用要求和注意事项等。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解决。通过视频查看关键工序控制情况：视频观看，关键工序，操作工袁正家、黄生祥等人员正在关键工序操作。分拣将密封容器、轻薄料、合金废钢、锰钢、成套结构件。现场两员工正在分拣废钢操作符合《加工操作流程》和加工工艺要求。查剪切工序，操作工王清梅，佘俊贤正在使用龙门剪操作，要求尺寸500㎝，符合操作规程。 |  y |
| 标识和可追溯性 | Q8.5.2 | 1. 原材料、过程产品、成品采用标签进行标识。抽查半成品和成品存放在规定的区域内，符合要求。
2. 各加工区域中设置：合格区、不合格区，明确产品的检验状态。现场查看加工现场：合格品、不合格品等标识清楚，易于区分。

3、追溯时机和方法等在体系文件中规定，生产部负责组织实施和部门负责人语音交谈：顾客在使用中一旦出现问题反馈到公司后，出货单-销售合同进行追溯，并无特殊要求。在体系运行以来追溯活动：未发生。查现场各类标识，做到清楚、合理，符合要求。未发现标识不当而造成混淆的情况。 |  y |
| 顾客财产 | Q8.5.3 | 顾客及外部供方提供财产控制部门负责人介绍，顾客财产主要为顾客信息等，未经交付的半成品和产品则按照公司制度的验收标准要求各相关规定进行验收，在验收、交付过程中出现不适用时，会做好记录并及时与公司联系，并按照沟通后的要求进行处理。未见顾客财产登记记录，口头交流。顾客财产基本符合要求。 |  y |
| 防护 | Q8.5.4 | 主要对废钢进行防潮、防湿防护，如需要时覆盖苫布等，固定地点存放，防乱放等。 |  y |
| 变更控制 | Q8.5.6 | 对于加工过程的更改，公司规定通过《生产计划单》的形式重新下达。加工过程的更改指令，若涉及到交付时间更改，均有对应的合同更改评审记录，本部门再次通过《成品加工作业单》下达。更改的加工指令由本部门负责人签发。目前无加工过程的更改。 |  y |
| 产品和服务的放行 | Q8.6 | 公司加工检验验收依据：国家/行业标准及顾客要求，详见Q8.1。经语音与检验员1人刘志刚交流，经过公司培训考核合格具备检验能力，现场审核观察询问，检验员刘志刚回答基本符合能力规定要求。1、进货检验：远程提供采购产品到货检验提供了2022年10、11月《进库验证记录》包括对采购废钢的：产品名称、数量、供方、到货期、技术要求如废钢中有无混有炸弹等爆炸性弹药及其他易燃易爆品、泥块、炉渣等。抽查1、2022-10-11进货验证记录，名称废钢，供方王俊、数量534吨，验证数量534吨，技术要求均符合，验证结论：合格检验人：刘志刚2022-10-11抽查2、2022-11-5进货验证记录，名称废钢，供方顾静，数量221.4吨，验证数量221.4吨，技术要求均符合，验证结论：合格检验人：朱波2022-11-52、过程检验：远程提供2022年1月以来巡检记录多份，内容包括加工品种、日期、规格型号、数量、自检结果、加工者、巡检结果、巡检员等，检查主要是尺寸、分拣质量、外观、数量等。抽1、2022-10-27分拣、剪切等工序加工过程检验记录。产品名称废钢 规格型号：中型，数量：270吨，检验数量：全检，尺寸（剪切）：、厚度≥12mm，技术要求（分拣）：不混有铁合金、废铁、无机器设备结构件、无医药废物、临床废物、无放射性废物等。结论：合格，检验员：刘志刚抽2、2022-11-13废钢86.4吨，重型二级的过程检验记录，结论均合格，检验员：刘志刚。抽3、2022-11-22分拣、剪切等工序加工过程检验记录。产品名称废钢 规格型号：重型一级，数量：137吨，检验数量：全检，尺寸（剪切）：400X400mm以下、厚度≥4mm-8Mmm，技术要求（分拣）：不混有铁合金、废铁、无机器设备结构件、无医药废物、临床废物、无放射性废物等。结论：合格，检验员：刘志刚3、成品检验：检验内容：产品名称、规格型号、生产数量、检验数量、生产日期、技术要求、检验结果、结论、检验员姓名、检验日期。抽查1：2022-11-20废钢 规格型号：重型二级，数量：210吨，检验数量：全检，外观，尺寸：800X400mm以下、厚度≥6mm，技术要求：不混有铁合金、废铁、无机器设备结构件、无医药废物、临床废物、无放射性废物等。结论：合格，检验员：朱波抽查2、又查到2022-10-7废钢101.7吨、2022-11-19废钢97.6吨的成品检验记录，结论均合格，检验员：朱波。暂无紧急放行产品和交付服务的情况。1. 废钢检验不需要委托检验：
 |  y |
| 不合格品控制 | Q8.7 | 公司在《不合格品控制程序》中，对不合格品的处置方式、处置的职责和权限、不合格的评审方式、让步接受的办法及责任部门等均作了规定，抽查：采购产品不合格品处置：一般作退货或调换处理，目前无。加工过程不合格品处置：一般返工处理，目前无。产品不合格品处置：一般返工处理，目前无。不合格品控制符合要求。 |  y |
| 环境因素危险源 | EO6.1.2 | 编制了《环境因素识别与评价控制程序》，采用是非判断法，规定重大环境因素评定。远程提供《环境因素识别评价表》对加工加工和办公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。加工过程中的环境因素，除了本身在加工过程中的环境因素外，公司也识别了能够施加影响的供方和客户的环境因素。另外，在采购产品的运输、使用、寿命结束后处理和最终处置相关的潜在重大环境影响。本部门识别的各区域环境因素有：水电消耗、噪声排放、固体废弃物排放、粉尘、潜在火灾、能源等。重要环境因素识别有：火灾、固废、噪声。环境因素识别经核实，基本齐全。编制了《危险源辨识和风险评价程序》，采用危险源级别判定标准，规定不可接受风险判定。远程提供《危险源辨识和风险评价表》对加工加工各过程和办公活动分别进行辨识，考虑了触电、职业病伤害、意外伤害、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、高考坠落、高空坠物、火灾、交通事故等。不可接受风险识别有：触电、火灾、高处坠落、机械伤害等意外伤害。危险源识别经核实，基本齐全。 |  y |
| 运行控制 | EO8.1 | 编制与环境、安全体系运行控制有关的文件有《环境运行控制程序》、《职业健康安全运行控制程序》、《相关方管理程序》等。1、废水管控加工过程无废水产生。生活污水经政府管网排放统一处理。2、废气管控主要为剪切工序产生少量粉尘，自然方式排放，公司为减少粉尘排放，在现场晒水车喷水，经检测达标排放。3、噪声管控加工过程选用了低噪声的工具和设备，同时加强设备的检查和维保，确保机械设备在正常工况下运行。经检验噪声达标排放。4、废弃物管控加工过程中主要为分拣、剪切边角余料，无危废。生产部将以上废弃物放置固定位置，积攒一定量后出售有处理能力的单位回收再利用。1. 废水排放

加工过程无废水排放，生活用水排到城市污水管网。1. 能源资源管控

加工过程注意节水、节电、节油，人走关闭开关，现场未发现有漏水和浪费电能的现象。7、产品周期的环境管控公司从采用产品时已考虑了产品的环保性（包括其包装），加工过程中，严格按照环保等管理制度实施，控制好辅助材料的计量，避免浪费。8、现场运行情况加工现场用电安全、现场办公环境清洁、节电节水、废弃物管理、安全防护等，均良好，未发现异常现象，运行控制基本有效。9、安全防护公司给员工发放工作服、安全帽、手套、防扎鞋等劳保用品，提供发放记录。10、能提供防止员工意外伤害加重的急救药品。11、为主要长期员工上社保，见审核办公室该条款记录。12、春节、节假日向员工发放礼品。13、按有关程序和要求通报供方和顾客，采用〈告知函〉方式通报。查到相关方告知书。14、为员工提供84消毒液、酒精、口罩等疫情防护用品。 |  y |
| 应急准备和相应 | EO8.2 | 执行公司的《应急准备和响应控制程序》参加办公室组织的应急培训和演练，详见审核办公室该条款记录。潜在火灾管控公司语音询问现场配有灭火器30个，视频查看再有效期内。 |  y |
| 过程与活动、抽样计划 | 涉及条款 | 受审核部门：生产部 主管领导：刘军副总兼部长 陪同人员：梁伟 | 判定 |
| 审核员：安涛 、付红卫专家 （远程审核、微信沟通） 审核时间：2022年11月 25 日 |
| 审核条款：Q:5.3/6.2/7.1.3/7.1.5 |
| 组织的岗位职责和权限 | Q5.3 | 本部门主要负责公司加工过程的控制；基础设施的管理、设备的维护保养工作；工作环境的管理；产品实现的策划；产品加工的控制、不合格和纠正措施的控制及相应环境和职业健康安全的运行控制。与部门负责人语音沟通，了解本部门的职责权限，无变化。 |  y |
| 目标及其实现的策划总要求 | Q6.2 | 提供2022年《目标分解表》，其中涉及本部门的目标有: 上半年考核情况巡检合格率≥95% 100%半成品交检合格率≥95% 100%检测设备周检合格率≥98% 100%部门分解目标与公司方针一致，可测量，并传达到部门相关人员，必要时适时更新，目前无变化。提供《上半年目标完成情况考核统计表》，2022.7.6，完成情况：以上各产品标均已达成。针对以上环境、职业健康安全目标，公司制定了相应的《管理方案》，内容涉及方法措施、执行部门、预算资金、启动/完成时间、完成情况等。如工作中的废弃物严格按废弃物控制规范进行处理。配备有效的灭火器等消防设施，安全操作隐患检查每月至少1次、现场每天检查操作规范性，防止影响环境和造成职业健康安全隐患的操作等……时间表：自管理体系运行以来持续进行，抽查2022年1-12月检查记录，基本已按管理方案要求实施。 |  y |
| 基础设施 | Q7.1.3 | 远程提供了《设备台帐》显示配置的设备有龙门剪、抓钢机、打包机、龙门剪、配料机、起重电磁铁、挖掘机、钢筋颗粒间断机、装载机、车辆、电脑等。挖掘机、钢筋颗粒间断机、装载机等。有设备维护保养要求，明确了维护保养产品、周期等。提供了《设备保养计划》查设备保养实施情况：每半年进行一次，查到《设备保养记录》显示2022年11月10日对以上设备进行除尘、加油等维护保养。保养人员：杨元杨、续海德 检查人员：刘军。查设备维修记录： 时间：2022年10月21日设备：抓钢机故障：液压系统不工作。实际维修内容：维修液压系统。检修人：杨元杨 验收人：刘军视频查看工作现场，工作设备良好，能满足目前工作需要。特种设备有1台门式起重设备已经进行检定，见附件。 |  y |
| 过程运行环境 | Q7.1.4 | 公司占地45000㎡左右，其中建筑面积为2000㎡左右，为租赁。设施主要是办公室及办公资源和加工设备（详见Q7.1.3），房屋、厂房较规整，办公区有电脑、电话、打印传真及抓钢机、打包机、装载机等办公及加工设备，办公区较干净卫生。产品生无殊特殊环境要求。公司的工作环境基本适宜目前公司管理体系运行需要。公司办公环境和加工环境与去年相比进步很大，新增了设备，办公室增加了绿植等。 |  y |
| 监视和测量资源 | Q7.1.5 | 公司在《监视和测量设备管理程序》中进行了明确的规定，对检定的结果进行记录。公司提供《监视和测量资源台帐》，主要有地磅监视和测量设备，检定/校准周期为1年。远程提供地磅监测设备检定合格的证据。具体见附件公司监视测量人员设备的保养，按说明书的要求使用人员自行负责。现场查看监视测量设备使用、调整、搬运和储存均符合要求，查看监视测量设备使用、无损坏，外观完好。目前无计算机软件作为监视测量设备。目前公司无封存和报废监视测量设备。 |  y |

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：办公室（财务部） 主管领导：梁伟 陪同人员：梁伟  | 判定 |
| 审核员：李俐、付红卫 （专家） （远程审核、微信沟通） 审核时间：2022年11月 25日 |
| 审核条款：Q:5.3/6.1、6.2/7.1.2/7.1.6/7.2-7.3/7.4/7.5/9.1.3/9.2/10.2；E0:5.3/6.2/6.1.1/6.1.2/6.1.3/6.1.4/7.1/7.2/7.3/7.4(O5.4)7.5/8.1/8.2/9.1.2/9.2/10.2 |
| 岗位、职责和权限 | QE0:5.3 | 部门负责人：梁伟，语音询问主要职责：部门内各岗位职责明确，在公司管理文件中规定，部门职能无变化。 | y |
| 风险和机遇应对措施及策划 | Q6.1EO6.1.1、6.1.4 | 公司制定管理手册中，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、评价这些措施有效性的方法。制定《应对风险措施管理程序》远程提供《风险和机遇评估分析表》，与部门负责人交流：涉及的内外部因素为：信息交流、文件管理、人力资源控制、知识产权管理、工作环境管理、法律、法规内容的变化、环境因素控制、环境运行过程控制等。部门应确定满足与质量管理体系有关的客户及相关方的要求。1.公司通过监视和评审有关相关方及其有关要求的信息，实现持续改进。如供应商的管理、合同条款、产品质量及使用的安全可靠性、服务的时效性等风险和市场开拓的机遇。2.应对风险的措施：识别销售风险及具体应对措施，控制不能按时交货、运输等风险，应对措施为严格控制销售和加强对运输过程监控，防止交货延误和运输失误等，效果基本达到。编制：梁伟，审核：刘军，批准：陈诗巧 2022年1月10日。风险机遇识别基本充分，应对风险和机遇的措施基本适宜。 |  y |
| 环境因素、危险源识别和评价 | E6.1.2O6.1.2 | 编制了《环境因素识别评价控制程序》、《危险源辩识和风险评价控制程序》符合标准要求。远程提供的“环境因素识别与评价清单”“重要环境因素清单”，评价考虑了三种时态现在、过去、将来、三种状态、异常、正常、紧急考虑了法律法规，并进行了评价，用打分法考虑了法规符合性、发生频次、影响范围等,通过定性判断法，共识别出重要环境因素：噪声、火灾爆炸、粉尘、固废等，评价符合程序要求及公司的实际情况。提供《危险源识别清单》，按照活动、区域进行了识别，其中包括：电脑、打印机等产生的辐射；电气设备长时间超负荷工作发热、违章用电、地面油污水滑跌倒、障碍物挡路、火灾、触电、交通伤害、物体打击、机械伤害、高处坠落、中暑、暴雨和洪水等，评价基本全面。提供《不可接受风险清单》，高空坠落、物体打击、机械伤害、触电、火灾、爆炸等。其中涉及办公室的不可接受危险源：触电、火灾。评价基本准确。编制：梁伟。审核：刘军 批准：陈诗巧 2022.1.10 |  y |
| 合规义务确定法定要求和其他要求  | EO:6.1.3 | 为使公司管理体系运行合法有效、符合法律规定及相关方要求：规定法律、法规及其他要求的范围、获取方法、确认及分发、合规性评价的要求和频率。 办公室负责适用的产品和质量/环境/安全方面的法律法规的识别、获取和更新，并评价其适用性； 公司《适用法律法规和其它要求清单》：民法典、安全生产法、质量法、环境保护法、消防法、固体废弃物环境防治法、仓库防火安全管理规则等。上一年度审核问题已经有效整改。 法律法规及其他要求在办公室存档一份，并已电子版的形式发到各部门电脑上。定期在网上查看法规的更新情况，目前均为最新版本。  |  y |
| 目标、指标管理方案 | QEO：6.2 | 公司制定了《方针、目标、指标和管理方案控制程序》远程提供“办公室质量、环境、职业健康安全目标和指标完成情况统计分析报告” 2022年7月6日1、文件发放到位率为100%，大于95%，完成了部门该项质量目标。2、公司人员受训率为100%，大于92%，完成了部门该项质量目标。3、对可回收废弃物、危险废弃物分类管理，并集中收集和处理，完成了部门该项环境目标和指标。4、无任何安全事故发生，完成了部门该项职业健康安全目标。 | y |
| 人员、能力、意识、培训 | Q7.1.2EO7.1QEO7.2/7.3 | 编制《人力资源管理管理程序》，规定了控制要求。对企业的人力资源的培养和发展等作出规定，专业技术人员、特种作业人员等人力资源作出了规划。提供《各部门负责人职责和任职要求》及《绩效考核规定》，对员工的绩效进行考核，并与员工的工资相挂钩，查2022年1-11月份的考核记录，考核结果基本达成设定的目标值，考核基本与办法保持一致。查看“岗位工作人员任职要求”，对总经理、管代、业务员、质量等岗位人员的任职要求从能力、品德、学识等方面作出规定。抽查总经理陈诗巧、管代刘军等均满足任职要求。抽：相关人员的持证上岗情况： 电工：范志远、闫学鹏，起重司机：王军艳 焊工：佘俊贤、金玉梅，持证上岗，证书在有效期内，见附件。经查，以上人员证书均在有效期内。据了解，公司培训包括两个方面，一方面是外部培训，如起重司机、电工作业人员参加外委组织的培训，另一方面是企业内部培训，根据培训需求组织培训活动。办公室制定《2022年培训计划》，有培训记录、受培训部门参加培训人员培训方式培训内容考核方式等内容，显示安排合同评审流程、设备安全操作培训、安全环保专题培训、内审员等培训。编制:张晓艳，审核：梁伟，批准:刘军 2022年1月9日。抽查《培训记录表》，抽1：培训时间：2022.4.21，培训教师：刘军，参加培训人员：生产部人员。培训内容：设备安全操作规程及生产相关规定等内容，经培训后，以现场提问的方式对其进行了考核，基本能明白标准的相关要求，培训达到预期的目的。记录人：张晓艳；抽2：培训时间：2022.9.3，培训教师：刘军，参加培训人员：办公室、市场部人员等，培训内容：合同评审流程，效果评价：通过培训，以现场提问的方式对其进行了考核，考核合格。记录人：张晓艳；目前公司人员比较稳定，人员没有变化，现有员工20人。主要通过培训提高岗位作业水平及质量和环境、安全意识，明确各岗位要求，生产、销售及办公人员自身工作对环境、安全目标的影响，以及如何通过培训和互相交流提高环境绩效，不符合管理体系要求的后果等。语音询问办公室人员，清楚与其相关的重要环境因素及职业健康安全风险。人力资源控制基本满足要求。基本符合 |  y |
| 组织的知识、文件化信息 | Q7.1.6QEO7.5 | 1. 受审核方建立的管理体系文件包括：《质量、环境、职业健康安全管理体系管理手册》LSHZY QEOM 03，版本：3/0版，编制:文件编写组，审核:刘军，批准:陈诗巧，2021年5月20日发布并实施。

2.程序文件，LSHZY COP 03，版本：3/0版，2021年5月20日发布并实施，含31个程序文件，包括标准要求的形成文件的信息；3.管理制度汇编；包括：项目投标、合同管理制度等管理制度。4.体系运行所需要的文件和记录。包括：编制了《文件控制程序》《记录控制程序》用于对管理体系文件，符合标准要求。查办公室管理手册、管理制度等文件均保管良好，为有效版本，有受控标识。办公室负责收集有关产品的国家标准的最新版本，分发到相关部门使用；收回旧标准。查见《适用的法律法规及其他要求清单》，内容包括：序号、文件名称、编号、版本等，收集基本全面，基本符合。以上外来文件保管良好，均为有效版本。查见《记录清单》，内容包括：序号、记录名称、编号、保存期、使用部门等。登记有供方评价表、合格供方名录、进货检验记录、过程检验记录、培训记录表、环境因素清单、内审检查表等。保存期限分别为三年和长期。抽查办公室供方评价表、合格供方名录填写及保管符合要求。各部门保存各记录，按时间整理，放置在文件柜中，以便检索，办公室定期对其进行检查，目前保存完好。名称，编号构成记录的唯一性标识. |  y |
| 沟通、参与和协商 | QEO7.4O5.4 | 策划编制的程序文件《协商和沟通控制程序》及管理手册的相关章节规定了企业内、外部沟通和员工就职业健康安全事务参与、协商的要求，经查阅和交谈符合标准要求。总经理负责在公司建立畅通的沟通渠道。管理者代表是公司内部和外部信息交流和沟通的负责人。办公室是公司内部和外部信息交流和协商的归口部门。负责与上级主管部门的信息交流；负责与管理体系、法律法规等有关的内部和外部信息交流；市场部负责与采购供方的沟通；与客户等相关方之间的沟通。各部门收集到有关职业健康安全方面的信息，包括法律法规等，及时向办公室反馈。市场部负责顾客要求方面的有关事宜的沟通。目前各项沟通都较为及时、顺畅、效果较好。 | y |
|  |  | 与员工交谈，他们均其清楚自己的职责：负责向管理层反映职工职业健康安全管理方面的要求，参与事件的调查、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。通过安全事务代表的积极争取，员工的劳保用品得到合理配备并及时发放；员工各项保险得到按时交纳等。 |   |
| 运行控制 | E8.1O8.1 | 本部门执行节能降耗控制制度、固体废弃物管理制度、环境管理管理制度、档案管理制度、印章管理制度等。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；办公区域内配置的灭火器,在有效期内。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；办公用品及劳保用品按要求由办公室负责发放，作好记录；查2022年公司劳防用品发放记录，记录中有：劳保用品名称 数量/单位 发放日期 领用签字等内容，劳保用品有：安全帽、工作服、帆布手套、防扎鞋、口罩、阻燃服、焊工手套、雨衣、电焊靴、防噪音耳塞、护目镜等。办公室办公现场能提供4个灭火器，在有效期内，检验日期：2022年3月相关方施加影响：提供了“相关方告知书”，将公司关于办公用品采购、固体废弃物处理等方面环境控制要求发放到了供方、客户等相关方，督促影响各相关方按照环境管理体系要求对环境施加影响。公司办公产生的废硒鼓、废墨盒、色带由供应方公司回收；视频查看办公区域配备有符合要求的灭火器，办公室设备、电器状态良好，无安全隐患。提供了2022年1月-12月期间环境、职业健康安全检查记录表，检查人：梁伟、刘军，检查内容均符合要求。查到公司2022年为员工缴纳了养老、工伤、医疗等保险。详见财务部记录。审查财务部公司2022年在质量、环境、职业健康安全方面、为员工缴纳五险38万余元、体检3276、劳保费用32604、环保费用12530、消防设施费用3382等方面投入，基本符合。 |  y |
| 应急准备和响应 | E8.2O8.2 | 制定了《应急准备和响应控制程序》，包含有事件级别及不同级别事件的处理程序、事件处理组织机构及职责分工、通用及特殊处理程序、各岗位要求等。具有可操作性。同时见意外伤害事故应急预案、火灾事故应急预案、新冠疫情应急预案等文件，提供意外伤害（硬物砸伤）应急演练报告 |  |
|  |  | 时间：2022年9月4日15点。整个演习历时30分钟，现场伤者处置、拨打急救电话、通知公司责任人等，整个演习气氛紧张有序，无人员跌倒受伤。评价结论：经过本次参演人员的认真演练和学习，取得了较好的实际效果，提高了应急人员的协调能力和应急响应能力，体现了以人为本科学救助的能力，充分反映了公司领导在处理事故组织救援方面的应变能力，增加了普通员工的忧患意识，依据应急预案要求，较好的完成了演练的各项任务。存在问题:1.个别人员配合度不够.改进计划:加强对员工培训，必要时增加演习次数。。公司制定的应急预案和响应措施内容全面、切实可行，能满足现场的应急响应要求，将继续予以执行，近期不作修改。应急演练内容基本符合要求。自管理体系运行以来尚未发生紧急情况。 |  |
| 合规性评价 | E9.1.2O:9.1.2 | 编制有《法律法规和其他要求控制程序》，提供《合规性评价记录》及《合规性评价报告》，由陈诗巧、刘军、梁伟、陈诗劲、刘军、刘天芝等组成的评价小组，评价时间2022年1月11日，对公司管理和运营活动中涉及的环境因素及危险源进行了全面评价。查到评价适用的重要法律法规要求有：《中华人民共和国职业病防治法》、《中华人民共和国安全生产法》《中华人民共和国劳动法》、《中华人民共和国消防法》，《中华人民共和国劳动保险条例》、《劳动防护用品监督管理规定》、《中华人民共和国清洁生产促进法》、《职业病范围和职业病患者处理办法规定》、《职业性健康检查管理办法》等.评价结果：没有违反国家法律、法规及相关标准，能严格遵守国家有关环境和职业健康安全管理方面的相关规定，密切关注法律法规的变化，并适时调整，严格按体系标准执行。未发生重大安全生产事故，无环境污染事件发生，未发生尘肺病、传染病及其他卫生防疫问题事件，无个人或单位投诉。执行结果是有效的。对公司的环保意识和环境管理水平的提高起到了明显的促进作用。经查合规性评价基本符合要求。记录人：梁伟。2022年1月11日 |  y |
| 内部审核 | QEO9.2 | 公司制定《内部审核控制程序》，对内部审核方案策划规定：1.频次：内审每年进行一次，两次内部审核的时间间隔不超过12个月。2.方法：按部门/过程审核。3.职责：体系负责人组织内部审核活动。4.策划要求：范围、准则、工作分配等。5.报告：体系负责人在内部审核结束及纠正措施完成后应向总经理报告审核结果。6.提供了《2022年内部审核实施计划》，计划内容有：目的、范围、审核准则、拟审核时间2022年9月15-16日。查阅2022年度内部审核有关记录提供了审核组名单：组长：梁伟 审核组成员：蒋东、沈泓宇。审核时间：2022年9月15-16日，共2天。1. 拟定了审核实施表，明确了内审范围，内审人员经培训合格上岗，能力满足要求，未出现审核本部门情况.内审不符合项1项，针对该不符合项，已及时采取纠正措施后，经内审员验证关闭。审核范围：公司管理层、办公室、市场部、生产部、财务部等。

3.审核准则： ISO9001:2015、ISO14001：2015、ISO45001：2018、公司管理体系文件、适用的法律法规、产品标准等。4.提供了《内审首次会议签到表》，参加人有各部门负责人等。5.提供了《内审检查表》，经查阅对照，受审核部门涉及条款与公司管理体系职责分配相一致。6.提供了《内审不合格报告》，开具1个不符合，内审的有效性需提升（已交流）7.提供《审核报告》审核报告中包括审核目的、审核范围、审核依据、审核内容摘要、审核结论等内容，对审核过程进行了综述，对公司管理体系的符合性进行了评价，针对不足部门提出了建议改进即：对于所有审核中发现的不合格，部门应分析不合格原因，提出纠正和纠正措施计划，组织相关部门人员进行体系标准条款学习，进行不符合项整改，要求在10日内整改完毕，由办公室组织相关内审员对整改后的情况进行跟踪验证，确认纠正及纠正措施有效，体系的建立、运行符合管理体系要求。审核结论：通过内部审核，公司的质量、环境、职业健康安全管理体系在正常运行，且取得了一定的效果，审核通过。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。 |  y |
| 不符合和纠正措施事件调查、不符合、纠正措施和预防措施 | QEO10.2 | 企业经过策划，采用对产品的监视和测量，对不合格品控制等来证实产品的符合性。企业通过过程的监视和测量、绩效考核、内审、管理评审等方式和机制，确保质量管理制度有效执行。制定《不符合控制程序》、《事故（事件）报告、调查与处理管理程序》、《纠正和预防措施控制程序》等，通过分析实际存在的或潜在的不符合的原因，制定纠正和预防措施，并验证其效果，以防止不符合的发生／再发生，实现持续改进绩效的目的。对内审中的不符合，采取了纠正措施，并验证；为保证公司职业健康安全管理体系的有效运行，通过对安全事件的调查处理，以确保管理体系运行的有效性。经查在公司正常经营活动中，出现了轻微不符合，部门已经采取纠正和纠正措施，经验证纠正措施有效。公司生产及销售活动未发生过环境、安全等事故。查持续改进：a.通过管理体系运行，管理方针、目标的实施，内审、管理评审进行持续改进；b.通过数据分析、纠正、预防措施实施达到持续改进；c.通过顾客满意度调查，改进、提高产品质量，满足顾客需求，达到持续改进的目的。管理评审提出改进措施在实施过程中。 |  y |

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：办公室 主管领导：梁伟 陪同人员：梁伟 | 判定 |
| 审核员：安涛、付红卫 （专家）（远程审核、微信沟通） 审核时间：2022年 11月 25日 |
| 审核条款：Q:5.3/6.1、6.2/9.1.3/10.2； |
| 岗位、职责和权限 | Q:5.3 | 部门负责人：梁伟，询问主要职责：部门内各岗位职责明确，在公司管理文件中规定，经与负责人语音交流部门职责与上述一致，部门职能无变化。 |  y |
| 风险和机遇应对措施及策划 | Q6.1 | 公司制定管理手册中，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、评价这些措施有效性的方法。制定《应对风险措施管理程序》提供《风险和机遇评估分析表》，与部门负责人交流：涉及的内外部因素为：信息交流、文件管理、人力资源控制、知识产权管理、工作环境管理、法律、法规内容的变化、环境因素控制、环境运行过程控制等。部门应确定满足与质量管理体系有关的客户及相关方的要求。1.公司通过监视和评审有关相关方及其有关要求的信息，实现持续改进。如供应商的管理、合同条款、产品质量及使用的安全可靠性、服务的时效性等风险和市场开拓的机遇。2.应对风险的措施：识别销售风险及具体应对措施，控制不能按时交货、运输等风险，应对措施为严格控制销售和加强对运输过程监控，防止交货延误和运输失误等，效果基本达到。编制：梁伟，审核：刘军，批准：陈诗巧 2022年1月10日。风险机遇识别基本充分，应对风险和机遇的措施基本适宜。 |  y |
| 目标、指标管理方案 | Q：6.2 | 公司制定了《方针、目标、指标和管理方案控制程序》提供“办公室质量、环境、职业健康安全目标和指标完成情况统计分析报告” 2022年1月10日1、文件发放到位率为100%，大于95%，完成了部门该项质量目标。2、公司人员受训率为100%，大于92%，完成了部门该项质量目标。3、对可回收废弃物、危险废弃物分类管理，并集中收集和处理，完成了部门该项环境目标和指标。4、无任何安全事故发生，完成了部门该项职业健康安全目标。 |  y |
| 分析与评价 | Q9.1.3 | 公司利用质量方针目标适宜性评审、顾客的反馈、数据分析、纠正和预防措施、管理评审等信息，结合内审、管理评审和日常活动进行体系的改进，通过对内审不符合的整改，管理评审提出的改进建议的实施，基本建立了自我完善、持续改进的机制。公司目前无因不合格导致质量管理体系发生变更的情况。通过视频在生产现场看到：划分了分类放置区域，并有标牌标识，不易混淆，目前无不合格品。 |  |
| 不符合和纠正措施 | Q10.2 | 企业经过策划，采用对产品的监视和测量，对不合格品控制等来证实产品的符合性。企业通过过程的监视和测量、绩效考核、内审、管理评审等方式和机制，确保质量管理制度有效执行。制定《不符合控制程序》、、《纠正和预防措施控制程序》等，通过分析实际存在的或潜在的不符合的原因，制定纠正和预防措施，并验证其效果，以防止不符合的发生／再发生，实现持续改进绩效的目的。对内审中的不符合，采取了纠正措施，并验证；经查在公司正常经营活动中，出现了轻微不符合，部门已经采取纠正和纠正措施，经验证纠正措施有效。公司生产及销售活动未发生过质量事故。查持续改进：a.通过管理体系运行，管理方针、目标的实施，内审、管理评审进行持续改进；b.通过数据分析、纠正、预防措施实施达到持续改进；c.通过顾客满意度调查，改进、提高产品质量，满足顾客需求，达到持续改进的目的。管理评审提出改进措施在实施过程中。 |  y |

管理体系审核记录表

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 过程与活动、抽样计划 | 涉及条款 | 受审核部门：市场部 主管领导：陈信义 陪同人员：梁伟 | 判定 |
| 审核员：李俐 付红卫（专家） （远程审核、微信沟通） 审核时间：2022年11月 25日 |
| 审核条款：Q:8.1/8.3/8.5/8.6/8.7 EO:5.3/6.2/6.1.2/8.1/8.2  |
| 组织的岗位职责和权限 | EO5.3 | 本部门主要负责采购、加工和顾客满意度的及相关环境、职业健康安全管理活动的实施与执行与市场部负责人沟通，描述的职责和权限与一体化管理体系的职能分配表基本一致。有办公桌、电脑、空调等能满足部门体系运行需求。无变化。 |  y |
| 目标及其实现的策划总要求 | EO6.2 | 2022年管理目标有： 考核情况交货及时率≥95%； 100%顾客满意度90分以上。 99固体废弃物分类处理率100%。 100%交通事故发生率为0； 0火灾事故发生率为0 0 目标可测量，与公司方针一致。管理目标完成情况：查到2022上半年部门管理目标完成情况，以上管理目标已全部完成，审批：陈信义22.7.7。提供目标指标和管理方案，针对火灾、废弃物、意外伤害公司制定了相应管理方案，规定了方法、时间表、资金及责任人，并有效实施，管理方案可行。 |  y |
| 销售服务的策划 | Q8.1 | 公司产品：废钢销售。销售流程：签订销售合同—采购产品—产品交付、验收--客户接收确认制定了部门管理目标，定期对目标完成情况进行考核。文件资源:编制了《质量手册》、《程序文件》、销售服务规范等，对销售人员的业绩和能力进行定期考核等。编制了体系运行所需的各类记录表格。执行的法律法规和标准规范：GB/T 4223-2017《废钢铁》、《加工工艺流程规范》、《产品检验控制程序》、《废钢加工工艺规范》 资源配置：提供适宜的工作环境和电脑、打印机、复印件办公设备等，按照岗位说明书的要求招聘合适的人员。人员配置：配备有经验的销售人员，基本满足要求。策划和控制措施基本合理。 |  y |
| 产品和服务的要求 | Q/8.5.1/8.6 | 市场部通过和客户电话联系、上门回访、邮箱联系等方式进行服务宣传，向顾客介绍服务，回答顾客的咨询，让顾客了解公司及服务情况。市场部负责就合同或订单的处理，合同的评审，向顾客提供符合要求的服务。每年向顾客发放满意度调查表或微信等网络形式了解顾客的需求和期望。公司编制的管理手册中规定了与服务有关要求的确定、评审以及更改的职责和工作流程要求。顾客明确规定的要求：即有加工服务本身的质量要求也包括后续活动的要求。顾客没有明确规定，但预期或规定用途所必要的要求。与废钢回收、加工和销售服务有关的法律法规的要求及本公司附加的对顾客的责任。公司承接业务的方式主要是：通过与顾客签订合同，公司按顾客要求组织服务，并以传真等方式进行沟通、确认，并对废钢回收、加工和销售要求等给予了明确。公司废钢回收、加工和销售服务基本已成熟，市场部部长审核后直接在合同上签字即完成合同评审，特殊合同需相关部门人员一起评审，评审过程记录在《产品要求评审表》上。目前承接的合同都是常规合同。公司顾客主要为酒钢集团的本部和分公司。抽查：1、2022-9-27与酒钢集团宏兴钢铁有限公司签订加工废钢/中小型、废钢/重型二级等1800余吨合同，交付时间：2022-10-25，合同规定了采购清单、质量检验、交付时间、付款方式、违约责任等条款，要求明确，协议评审时间2022-9-25，参加评审人员：梁伟、刘军、陈诗劲等，审核陈诗劲，审批陈诗巧。2、2022-10-27与酒钢集团宏兴钢铁有限公司签订加工各类废钢（重型、特级、碎料等）2600余吨合同，交付时间：2022-11-24，合同规定了采购清单、质量检验、交付时间、付款方式、金额、违约责任等条款，要求明确，有签字、盖章。参加评审人员：梁伟、刘军、陈诗劲等，协议评审时间2022-10-25，审核陈诗劲，审批陈诗巧。3、2022-9-2与酒钢集团榆中钢铁有限责任公司签订加工废钢1000余吨合同，交付时间：2022-9-15，合同规定了采购清单、质量检验、交付时间、付款方式、违约责任等条款，要求明确，参加评审人员：梁伟、刘军、陈诗劲等，协议评审时间2022-9-1，审核陈诗劲，审批陈诗巧。以上合同均已实施或正在实施。与顾客的沟通由市场部负责，方法：通过手机、传真、微信等直接与固定客户保持日常联系，其内容包括：特殊要求、价格、后续服务等。公司暂无合同变更情况发生。服务指售后服务、顾客回访，顾客回访有记录，见9.1.2记录。销售的产品或服务等客户自行验收，验收内容功能、数量、等级等。顾客收到货物并无误后，结算付款。提供了酒钢集团宏兴钢铁有限公司的《合同评审表》与评审结论，结论：可以签订合同。监视、测量资源包括：服务质量检查表、顾客满意度调查表等。制定了销售管理制度，规定了业务人员的岗位职责和任职要求、销售服务规范等，每年对业务人员进行一次绩效评价，评价内容包括：销售业绩、沟通能力、客户反馈、专业技能等，并依据考核结果对销售人员进行优胜劣汰。查《服务质量检查表》，见对邢天军等人的考核表，考核内容：业务能力、沟通能力、专业知识、客户反馈等，考核结果为合格。考核人：陈诗劲，日期： 2022.6.25。通过顾客回访或开展顾客满意度调查，了解客户对公司产品和服务的需求及满意程度，并依据调查的结果制定纠正、预防措施，或制定改进计划。目前客户对公司的产品和服务都比较满意。工作环境温度适宜、卫生整洁、通风良好，工作氛围轻松、关系融洽、配合积极。 |  y |
| 设计和研发 | Q8.3 | 公司产品销售服务未进行单独的设计和研发活动，该条款不适宜。 | y |
| 标识和可追溯性 | Q8.5.2 | 公司提供的产品按顾客要求使用标识，并以出货单-销售合同作为追溯的依据，可通过查询合同中的相应要求加以追溯。 | y |
| 顾客或外供方财产 | Q8.5.3 | 顾客或外部供方的财产包括：资质证明文件（如营业执照和其它资质文件）、银行账号、联系方式、经营地址及档案资料等信息，由部门专门人员负责管理，分类登记放置。未发生损坏丢失等现象。 | y |
| 交付后活动 | Q8.5.5 | 产品交付时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解决。 | y |
| 产品的更改 | Q8.5.6 | 目前无产品的变更。 | y |
| 不符合控制 | Q8.7 | 制定《不合格品控制程序》，规定了不合格品的管理，不合格品分严重不合格品和一般不合格品，发现问题，现场更换，购进产品等发现不合格后，技术部进行评审并作出处置，处置包括退货、换货和让步接收。提供《不合格品评审表》，无不合格品发生。自体系运行以来，无退换货发生。不符合输出控制满足要求。 |  y |
| 环境因素识别及危险源辨识 | EO6.1.2 | 提供：环境因素识别与评价表内容有：活动名称、环境因素、影响范围、影响程度、发生频次、是否重要环境因素等。按照采购、加工活动识别的环境因素有：电能消耗、噪声排放、水电油料能源消耗、固体废物、车辆废气排放等。采用打分评价法进行了评价，经识别评价，涉及本部门的重要环境因素有火灾。提供：危险因素辨识与评价登记表内容有：作业活动、危险因素、可能导致的事故、作业条件危险评价、危险级别、现有控制措施等。识别的危险源有：使用不合格电源箱可能导致的火灾，电源、插座没有漏保或失灵、固定电源线使用裸露金属替代、外壳未接地或失效、漏电可能导致的的触电，操作可能导致的人身伤害等。采用LEC法进行了评价，评价出的重大危险源有意外伤害和火灾。提供：重要危险源清单。环境和职业健康安全因素识别和评价控制符合要求。 |  y |
| 运行控制 | EO8.1 | 与现场人员视频检查：办公区设有垃圾桶，定期放置到指定地点，由政府环卫统一收集处理。办公活动产生的墨盒等废物，固定地方存放由加工产品的公司负责回收。水电的消耗，要求各部门人员提高节约意识，做到人走灯灭水关，现场未发现常流水和无人灯亮的情况。生活废水排放：生活废水排入政府污水管道统一处理。对在产品运输和采购加工过程及上下班使用的车辆加强对车辆维护保养，减少废气排放和油料消耗。防触电主要采取每半年检查电线老化，同时加强日常电线老化的观察；加强安全用电教育，防止人为触电。公司为员工交纳了社保：详见审核办公室该条款记录定期对加工人员发放劳保用品：手套、口罩等公司对于相关方的控制，以发放公开信、对相关方施加影响协议书等方式，向其施加职业健康安全影响。查到：《相关方告知书》希望回收单位遵守国家和行业有关环境和职业健康安全方面的法律法规。查到：《相关方告知书》甘肃鼎盛物资有限公司、甘肃玉龙商贸有限公司、酒钢集团宏兴钢铁有限公司等，要求各相关方遵守国家和行业有关环境和职业健康安全方面的法律法规。查到：《废弃物清运协议书》，对废弃物清运单位提出环境和职业健康安全要求。 查到：《环境安全检查记录》（2022年1-12月），已按策划实施了监视和测量，其中记录了检查内容：固体废弃物管理、灭火器管理、目标指标管理、发现问题、处理情况。检查人：沈泓宇、刘军。 经语音询问，公司市场部与其他部门均在办公楼内办公，办公区电气线路良好，未见破损、裸露和电气火灾隐患，使用了安全插座，电源走线在墙壁内，电源开关及用电设备、导线均良好，无触电及火灾隐患。办公楼内设有消防设施消防栓、办公室有灭火器3台（2022年3月检验）。设有应急标识、疏散指示标识等。用电方面布线规范，并且在每日下班之前，由专人检查饮水机等电器、火灾的隐患。 |  y |
| 应急准备和响应 | EO8.2 | 制定了《应急准备和响应控制程序》，包含有事件级别及不同级别事件的处理程序、事件处理组织机构及职责分工、通用及特殊处理程序、各岗位要求等。具有可操作性。 市场部2022年9月4日下午15：00参加办公室组织的应急预案，详见办公室该条款记录。 |  y |

管理体系审核记录表

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 过程与活动、抽样计划 | 涉及条款 | 受审核部门：市场部 主管领导：陈信义 陪同人员：梁伟 | 判定 |
| 审核员：安涛 （远程审核、微信沟通） 审核时间：2022年11月 25日 |
| 审核条款：Q: 5.3/6.2/8.2/8.4/9.1.2; |
| 组织的岗位职责和权限 | Q5.3 | 本部门主要负责采购、加工和顾客满意度的及相关环境、职业健康安全管理活动的实施与执行与市场部负责人沟通，描述的职责和权限与一体化管理体系的职能分配表基本一致。有办公桌、电脑、空调等能满足部门体系运行需求。无变化。 |  y |
| 目标及其实现的策划总要求 | Q6.2 | 2022年管理目标有： 考核情况交货及时率≥95%； 100%顾客满意度90分以上。 99固体废弃物分类处理率100%。 100%交通事故发生率为0； 0火灾事故发生率为0 0 目标可测量，与公司方针一致。管理目标完成情况：查到2022上半年部门管理目标完成情况，以上管理目标已全部完成，考核：办公室 审批：陈信义22.7.7。提供目标指标和管理方案，针对火灾、废弃物、意外伤害公司制定了相应管理方案，规定了方法、时间表、资金及责任人，并有效实施，管理方案可行。 |  y |
| 产品和服务的要求 | Q8.2 | 市场部通过和客户电话联系、上门回访、邮箱联系等方式进行服务宣传，向顾客介绍服务，回答顾客的咨询，让顾客了解公司及服务情况。市场部负责就合同或订单的处理，合同的评审，向顾客提供符合要求的服务。每年向顾客发放满意度调查表或微信等网络形式了解顾客的需求和期望。公司编制的管理手册中规定了与服务有关要求的确定、评审以及更改的职责和工作流程要求。顾客明确规定的要求：即有加工服务本身的质量要求也包括后续活动的要求。顾客没有明确规定，但预期或规定用途所必要的要求。与废钢回收、加工和销售服务有关的法律法规的要求及本公司附加的对顾客的责任。公司承接业务的方式主要是：通过与顾客签订合同，公司按顾客要求组织服务，并以传真等方式进行沟通、确认，并对废钢回收、加工和销售要求等给予了明确。公司废钢回收、加工和销售服务基本已成熟，市场部部长审核后直接在合同上签字即完成合同评审，特殊合同需相关部门人员一起评审，评审过程记录在《产品要求评审表》上。目前承接的合同都是常规合同。公司顾客主要为酒钢集团的本部和分公司。抽查：1、2022-9-27与酒钢集团宏兴钢铁有限公司签订加工废钢/中小型、废钢/重型二级等1800余吨合同，交付时间：2022-10-25，合同规定了采购清单、质量检验、交付时间、付款方式、违约责任等条款，要求明确，协议评审时间2022-9-25，参加评审人员：梁伟、刘军、陈诗劲等，审核陈诗劲，审批陈诗巧。2、2022-10-27与酒钢集团宏兴钢铁有限公司签订加工各类废钢（重型、特级、碎料等）2600余吨合同，交付时间：2022-11-24，合同规定了采购清单、质量检验、交付时间、付款方式、金额、违约责任等条款，要求明确，有签字、盖章。参加评审人员：梁伟、刘军、陈诗劲等，协议评审时间2022-10-25，审核陈诗劲，审批陈诗巧。3、2022-9-2与酒钢集团榆中钢铁有限责任公司签订加工废钢1000余吨合同，交付时间：2022-9-15，合同规定了采购清单、质量检验、交付时间、付款方式、违约责任等条款，要求明确，参加评审人员：梁伟、刘军、陈诗劲等，协议评审时间2022-9-1，审核陈诗劲，审批陈诗巧。以上合同均已实施。与顾客的沟通由市场部负责，方法：通过手机、传真、微信等直接与固定客户保持日常联系，其内容包括：特殊要求、价格、后续服务等。公司暂无合同变更情况发生。服务指售后服务、质量三包、顾客回访，顾客回访有记录，见9.1.2记录。销售的产品或服务等客户自行验收，验收内容功能、数量、性能等。顾客收到货物并无误后，结算付款。提供了酒钢集团宏兴钢铁有限公司的《合同评审表》与评审结论，结论：可以签订合同。监视、测量资源包括：服务质量检查表、顾客满意度调查表等。制定了销售管理制度，规定了业务人员的岗位职责和任职要求、销售服务规范等，每年对业务人员进行一次绩效评价，评价内容包括：销售业绩、沟通能力、客户反馈、专业技能等，并依据考核结果对销售人员进行优胜劣汰。查《服务质量检查表》，见对王清梅，佘俊贤等人的考核表，考核内容：业务能力、沟通能力、专业知识、客户反馈等，考核结果为合格。考核人：陈诗劲，日期： 2022.9.10。通过顾客回访或开展顾客满意度调查，了解客户对公司产品和服务的需求及满意程度，并依据调查的结果制定纠正、预防措施，或制定改进计划。目前客户对公司的产品和服务都比较满意。工作环境温度适宜、卫生整洁、通风良好，工作氛围轻松、关系融洽、配合积极。 |  y |
| 外部提供过程、服务和服务的控制 | Q8.4 | 该公司《采购管理程序》规定了外部供方的定义，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、产品和服务实施的控制：a) 外部供方的过程、产品和服务构成组织自身的产品和服务的一部分；b) 外部供方替组织直接将产品和服务提供给顾客；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《供方质量管理制度》，明确了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。公司采购产品主要为废钢，供方主要为甘肃兴正达物资有限公司、新疆鑫强再生物资回收利用有限公司及工贸公司等。远程已编制形成《合格供方名录》：抽查废钢供方----金昌市金丰联商贸有限公司，2022年1月进行供方的评价，形成《合格供方评定记录表》一份，对产品质量、价格、信誉等内容进行评定。结论为：同意列入合格供方。批准人：陈诗巧。废钢供方----哈尔滨琴亚商贸有限公司：2022年1月进行供方的评价，形成《合格供方评定记录表》一份，对产品质量、价格、信誉等内容进行评定。结论为：同意列入合格供方。批准人：陈诗巧。废钢供方---兰州建发钢铁再生资源有限公司：2022年1月进行供方的评价，形成《合格供方评定记录表》一份，对产品质量、价格、信誉等内容进行评定。结论为：同意列入合格供方。批准人：陈诗巧。在采购控制程序中已规定了采购产品验证的方式，并且应在采购验证的要求中得到规定，在本公司检验或在顾客处进行检验情况，具体详见生产部部门8.6条款记录。查1：2022年10月8日签订的《采购合同》供方名称：金昌市金丰联商贸有限公司提供产品：废钢（一、二、三级重废）， 500吨内容有：品名、质量要求、单价、结算方式等。双方签字：李国、陈诗巧，均盖章。查2：2022年10月14日签订的《采购合同》 废钢3000吨供方名称：哈尔滨琴亚商贸有限公司内容有：品名、质量要求、单价、结算方式等。双方签字：潘家亚、陈诗巧，均盖章。 |  y |
| 顾客满意 | Q9.1.2 | 公司已建立和保持了《顾客满意度测定程序》，对顾客满意的监测的相关内容进行了规定，其包括了对调查方式、渠道、内容、频率等。公司于内审前采取对主要顾客进行满意度调查的形式，共发出《顾客满意度调查表》，有效回收：抽查酒钢集团榆中钢铁有限责任公司、酒钢集团宏兴钢铁有限公司2家，调查内容有：产品和服务质量、价格水平、服务态度等，提供查阅《顾客满意程度调查表》，记录真实有效。提供《顾客满意度统计分析表》，顾客满意率达到99%，达到了质量目标的要求。调查未发现有顾客投诉，不满意主要为价位偏高，公司根据市场同时加强管理降低成本适当降低售价，提高顾客满意度。 |  y |