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：徐敏玲， 陪同人员：任茂兰 | 判定 |
| 审核员：杨珍全， 审核时间：2023年02月17日下午 |
| 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改进 总则；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，一阶段不符合的验证。 |
| 组织及其环境;  相关方需求与期望;  确定体系范围;  体系及其过程;  总要求 | QEO:4.1;4.2;4.3;4.4 | 公司在管理手册中，明确风险和机遇事件的识别方法/途径、风险和机遇事件的评估方式、制定主要风险和机遇事件的应对措施的要求公司全体员工的质量、环保、安全意识比较强。公司的办公及研发设施、设备比较先进。对公司不利的内、外部因素有：市场竞争非常激烈，服务利润不断降低、用工成本增加。  公司通过同行交流、座谈会、工作例会、QQ、微信等进行内外部沟通，并定期进行评审，形成会议记录。  抽查2022年总过程风险机会识别措施评价表，内容及记录清晰。  公司确定的相关方有员工、客户、供方等。  理解员工诉求的形式为面谈、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、晋升机制、福利等，供应商和合作伙伴关注的主要问题互利和连续性，产品质量、售后服务、成本价格、交付期等。  查见《相关方要求识别和控制》  其中相关方：顾客的需求和期望：服务、产品质量符合顾客要求；及时交货；价格合理等。  对相关方的要求的监视和评审的方法多样，通过QQ、微信等现代通讯手段是常用的便捷而又高效主要方法。  公司在管理手册和制定的《风险和机遇管理制度》中，确定了对公司有利的内外部环境因素，对公司不利的内、外部因素有：市场竞争非常激烈，国家和政府对企业环保要求提高等。  公司管理体系的认证范围是：  Q：石材销售  E：石材销售所涉及场所的相关环境管理活动  O：石材销售所涉及场所的相关职业健康安全管理活动  现场核实公司注册地址：重庆市大足区三驱镇大足石刻文创园石文化产业园；  经营地址：重庆市九龙坡区走马镇走马建材交易市场15厅10号。与审核任务书一致。  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、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：徐敏玲； 管代：林卫炳 职业健康安全代表：严水仙  通过与总经理交流：总经理从以下活动方式对公司实施质量、环境和职业健康安全管理体系并持续改进其有效性所做出的承诺提供证据：  1、公司以会议、培训等形式对员工进行满足顾客要求和适用法律法规要求重要性的教育，使全体员工意识到满足上述要求是公司适应市场经济，树立良好形象，提高经济效益至关重要的管理行为；  2、制定和发布公司自身发展质量方针；  3、确保管理目标的制定、分解落实到相关职能和部门，并激励员工为实现目标而努力；  4、定期进行管理评审，以评价管理方针、管理目标的适宜性及实现情况，同时评价管理体系的适宜性、充分性和有效性。  5、为确保建立、运行和持续改进管理体系所需的一切资源得到满足，公司提供了信息、技术、人力、设备、环境和资金等必要资源。 | 符合 |
| 方针 | QEO5.2 | 公司管理方针：  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：  公司严格按照国家有关的产品质量标准和客户要求执行，以优良的品质获得客户的满意和忠诚；  保护环境是优秀企业的品质，公司致力于节能减排降耗，在保护环境的前提下，降低损耗、减少成本、提升效益，提高员工的环保意识、体现企业的社会责任；  员工是企业的重要资源，关爱员工是企业义不容辞的义务；  公司只有在经营上坚持诚信守法、强化安全、环保义务和责任，企业才能持续发展。  公司管理方针所体现的几个方面的内涵做出了诠释，方针与公司的总体经营理念相适应、协调，符合企业目前现状，体现了让客户满意、保证质量符合性、预防污染、安全健康、遵纪守法、持续改进的承诺。  QEO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。  QEO方针对外进行了发布。  手册对方针的内涵进行了阐述，为目标制定及评审提供了框架，每年至少一次,在管理评审会议上讨论其适宜性和改进机会。  企业的QEO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 | QEO5.3 | 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 | O5.4 | --《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。  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 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严水仙；  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10月20日出具了《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：与环境、安全健康管理有关的法律法规，包括《环境保护法》、《消防法》、《职业病防治法》等关于员工权益、保险等内容；  与职业健康安全事务代表严水仙交谈，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严水仙，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 |
| 策划总则； | QEO6.1.1 | 公司策划并批准实施《风险和机遇的应对控制程序》，内容包括风险类型、风险因素、应对机遇及措施、现行控制方法、涉及的场所及部门等；  查见《风险和机遇评估分析表》：   1. 类型：外部因素；   类别：客户的需求风险：客户对服务质量标准提高，以及对服务及时性和售后服务的期望值提升，给公司服务、质量和售后管理提出新的要求。  应对机遇及措施：1）销售、研发、技术服务部加强与客户进行质量标准制定的沟通，统一双方的标准和检查方法；2）销售、研发、技术服务部做好服务计划的安排，保证服务计划的执行。  针对外部因素，还分析了市场、供应商、文化、社会经济、法律法规的变化等。   1. 类型：内部因素；   类别：人力资源风险：公司目前人员，被外单位吸引离开的情况还是存在，人员在素质上参差不齐，可能对工作完成质量造成不好的影响。机遇：本公司从事该行业多年，有着十分丰富的管理经验和优秀的技术和销售人才，公司长期致力于公司团队建设和骨干的培养，员工归属感认可度较高。  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，继续加强团队建设和骨干的培养，提高员工的忠诚度。  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. 火灾；2）固体废弃物排放；   抽查固废弃物排放的管理措施：  1.对工作人员进行教育培训，增强员工的环保意识。  2.购备垃圾箱，及时回收，分类堆放。  提供有《危险源辩识、风险评价控制程序》，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。  公司重要危险源有以下二项：1、火灾；2、触电。  抽查重要危险源触电的控制措施：  1.禁止乱接电线。  2.禁止违规使用电器；  3.办公室内电气设备安装必须由有资质的电工进行，严禁带电作业；  应对风险和机遇的措施应与其对于产品和服务符合性的潜在影响相适应。 | 符合 |
| 策划措施 | EO6.1.4 | 组织管理层策划关于开展环境和职业健康安全管理体系中所采取措施，以便管理环境、安全目标、环境因素、危险源、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。 | 符合 |
| 目标及其实现的策划 | QEO6.2 | 1、质量、环境、安全目标为：  销售产品交验合格率100%；  产品按期交付率≥98%；  客户满意度≥90分；  火灾事故为0  固体废弃物处置率100%  意外伤害事故为0  查《质量、环境、安全目标分解考核统计表》2022年10月-2023年1月对目标进行考核，考核情况为：  环境、安全目标、指标：  顾销售产品交验合格率100%； 实测：100%  产品按期交付率≥98%； 实测：100%  客户满意度≥90分； 实测：98分  火灾事故为0 实测：0  固体废弃物处置率100% 实测：100%  意外伤害事故为0 实测：0  均达到目标，并将指标进行了分解。 | 符合 |
| 变更的策划 | Q6.3 | 公司要求：当公司质量、环境和职业健康安全管理体系变更时，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 | QEO7.1 | 询问管代林卫炳，企业为了运行质量、环境和职业健康安全管理体系，并持续改进其有效性、增强顾客满意度和体系正常运行提供了充足的资金及必要的资源，为提高员工质量意识组织了的培训，目前的资源基本满足策划需要。  总经理对资源的配备比较重视，人力资源、设备和工作环境等可满足销售、售后服务需要。 | 符合 |
| 监测、分析和评价总则； | QEO9.1.1 | 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，质量、环境和职业健康安全管理体系的绩效和有效性的评价方法的采用及有关监视和测量记录的保留等要求予以较清楚的策划和确定，详见相关程序文件及监视、测量、分析和评价的实施计划。  如：（1）《监视和测量资源控制程序》  （2）《内部审核控制程序》  （3）《管理评审控制程序》  （4）《合规性评价控制程序》  （5）《产品、过程与绩效监视和测量控制程序》  查，提供有目标测量、内审报告、管理评审报告、合规性评价等记录，符合策划要求。 | 符合 |
| 管理评审 | QEO9.3 | 查，公司管理手册，规定了管理评审的要求：管理评审的主持人、时间频率、管理评审的输入、输出等。公司制定了《管理评审控制程序》,规定每年至少进行一次管理评审，每次时间间隔不超过12个月  本次管理评审时间：2023年01月30日  主持人：总经理  参加人员：体系涉及到的各部门所有有人员  评审输入内容：  质量环境安全目标和指标的实现程度。  质量环境安全管理体系运行情况以及环境安全绩效。  内审、合规性评价结果。  预防措施和纠正措施的状况。  来自外部相关方的信息交流，包括抱怨。  过程业绩、产品符合性。  组织结构、职责权限合理性、有效性。  顾客反馈、满意度调查结果等信息。  改进的建议：加强对GB/T19001-2016、GB/T24001-2016、GB/T45001-2020标准的培训。  改进措施验证：查见管理评审改进建议实施计划表及培训记录。综合部组织全体员工于2023年2月1日进行了标准培训，通过从学员的回答问题和对课堂知识的掌握情况来看，学员的培训基本达到了要求。  评审输出内容：  质量、环境安全管理体系运行持续有效，符合标准要求，得到了正确的实施和保持。  质量、环境、安全方针的评审：方针合理、适宜，符合要求。  体系策划情况的评审（包括法律法规、目标指标）；  预防措施和纠正措施的状况。  实施与运行情况的评审（包括资源提供、文件控制）；  体系绩效测量和监视（包括目标达成情况、内审审核）：通过考核目标达成良好，内审基本符合要求；  相关方关注：2022年10月至今未收到相关法及顾客投诉抱怨；  管理评审结论：质量、环境、安全方针，体系符合企业现状，公司管理体系的运行与保持充分、有效。 | 符合 |
| 改进 总则  持续改进 | QEO:10.1;  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》、《纠正预防措施控制程序》及《内部审核控制程序》，对持续改进的过程予以规定，以实现质量、环境和职业健康安全管理体系及产品符合性的持续改进。持续改进的过程包含持续改进的提出、立项、不合格的原因的分析、纠正措施的确定、跟踪和评价及负责部门和人员职责等。  公司通过管理方针、目标的达成分析、内部审核、数据资料统计分析、纠正和预防措施和管理评审等方式，以推动质量、环境和职业健康安全管理体系的持续改进。  公司制定《顾客满意度调查控制程序》实施纠正措施，消除客户投诉的原因，以防止其再发生。在该程序文件中规定了顾客满意度信息来源方法：顾客满意度信息来源等。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，管理体系变化情况，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，一阶段问题验证 |  | 现场确认，公司质量、职业健康安全管理体系覆盖范围：  Q：石材销售  E：石材销售所涉及场所的相关环境管理活动  O：石材销售所涉及场所的相关职业健康安全管理活动  提供营业执照（三证合一），检查有效，经营范围包含认证范围。  公司严格执行国标及行业要求和法律、法规要求。  自2022年10月以来，公司无重大产品质量投诉，通过顾客满意度调查，顾客对公司提供的产品普遍反映较好。  产品暂无质量监督抽查情况  没有因环境污染事件受到相关方的投诉、无重大的职业健康安全问题和投诉。  一阶段问题整改情况：无 | 符合 |

说明：不符合标注N

管理体系审核记录表

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 过程与活动、  抽样计划 | 涉及  条款 | 受审核部门：综合部， 主管领导：林卫炳， 同人员：谢远凤 | 判定 | |
| 审核员：冉景洲， 审核时间：2023年02月17日下午 |
| 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;7.1.2人员;7.1.6组织知识;7.2能力;7.3意识;7.4沟通;7.5文件化信息;9.2内部审核;10.2不符合和纠正措施  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;7.2能力;7.3意识;7.4沟通;7.5文件化信息;8.1运行策划和控制;8.2应急准备和响应;9.1监视、测量、分析与评估;9.1.2符合性评估;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;7.2能力;7.3意识;7.4信息和沟通;7.5文件化信息;8.1运行策划和控制;8.2应急准备和响应;9.1监视、测量、分析和评价;9.1.2法律法规要求和其他要求的合规性评价;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。 |
| 岗位/职责 /权限 | QEO5.3 | 在管理手册中和岗位任职要求中规定了综合部的安全职责和权限，以确保部门工作的展开和实施：  1)负责公司的行政管理工作，对所负责工作的质量负责；  2)负责人事管理、员工培训、考核及管理。  3)负责组织公司各项教育培训工作。  4)负责公司体系文件的推行工作和监督实施。  5）负责确保环保资金、职业健康安全资金的落实。  6）能源消耗统计考核工作。  ……  部门职责清晰、明确。  综合部负责人能基本阐述本部门的主要职责。 | 符合 | |
| 目标及其实现的策划  （含6.2.1/6.2.2） | QEO6.2 | 综合部负责人：薛善忠  查《质量、环境、安全目标分解考核统计表》考核情况  考核时间：2022年10月-2023年1月  培训计划及时完成率100%； 实测：100%  人员合格上岗率100% 实测：100%  重大火灾事故0 实测：0  固体废弃物处置率100% 实测：100%  查见管理方案有时间期限、具体措施、责任部门等。  查见环境管理方案共计有2个，分别是：1）固废管理方案；2）火灾管理方案；  查见职业健康安全管理方案共计有2个，分别是：火灾、触电。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，有相应的实施主体等。  抽查：预防火灾管理方案：  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。。  .......  目标指标管理方案基本适宜，能够完成。 | 符合 | |
| 环境因素 | E6.1.2 | 查见：《环境因素识别与评价程序》，上述文件对识别和评价方法、程序、职责、记录作了规定。  综合部2022年10月20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《环境因素评价表》，涉及以下内容：  1）生活污水的排放；  2）办公垃圾的丢放；  3）空调设备运转能源的消耗；  4）包装物废弃等。  .......  识别基本清楚、全面。  查：综合部及办公区域的《环境因素调查表》，涉及以下内容：  a.废硒鼓的丢弃；  b.纸张消耗；  c.包装盒、袋的丢弃；  d.废墨盒的丢弃；  e．生活污水排放等；  .......  识别基本清楚、全面。 | 符合 | |
| 危险源识别、评价与控制措施 | 0:6.1.2 | 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：2项，  分别是：火灾、触电。辨识清楚、准确，评价充分合理。  抽查见确定的不可接受风险的控制措施：  1、杜绝火灾事故的方法措施：  1）建立消防检查管理制度；  2）确定消防小组人员职责；  3）规定每月进行消防检查；  4）制定应急准备响应预案；  5）每年定期举行消防演练。  2、防止触电伤害的方法措施：  1）制订安全用电管理规定；  2）操作人员考核合格后上岗；进行安全用电的培训.用电作业都是物管排专人进行服务。  3）进行线路和绝缘措施检查。  。。。。。。  查见：综合部及办公区域《危险源（危害）辨识、评价登记表》  2022年10月20日发布  综合部办公区域共识别出包括:  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 | EO6.1.3 | ---公司制定有《法律法规和其他要求控制程序》，对本公司环境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：2022年10月编制的《法律法规和其他要求清单》  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  污水综合排放标准  重庆市生活垃圾分类管理办法  4)与职业健康安全管理相关的执行标准  抽 ：中华人民共和国消防法  机动车交通事故责任强制保险条例  中华人民共和国职业病防治法  职业病危害分类管理办法  中华人民共和国突发事件应对法等。  《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《部门职责》、《岗位职责》对各岗位人员的技能、教育经历、工作经历、岗位职责、培训等作了具体要求，对总经理/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：《部门职责》、《岗位职务说明书》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综合能力市场应变能力、熟悉公司经营管理、保证服务质量前提下、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。 |  | |
| 能力 | QEO7.2 | 公司确定了从事的工作影响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。  公司无特殊人员资质要求。  查见2022年-2023年度培训计划共11次，已完成的培训记录4次。  1）：2022年10月27日，培训内容：GB/T 19001-2016、GB/T 24001-2016、ISO45001:2018管理体系要求培训。主讲老师：张老师（咨询老师），培训人员：公司全体人员；效果评价：培训达到预期效果、培训有效。评价人：张老师。  2）：2023年01月13日，内审人员培训，培训内容：内审的策划、审核的范围、频次和方法的确定、计划编制、过程实施等；培训老师：张老师（咨询师），参加培训人员：林卫炳、严水仙。培训效果评价：培训达到预期效果，培训有效。评价人：张老师。  ......  查见其它培训计划，均能提供与之对应的培训记录，并进行了有效性评价。  人员能力的管理基本满足要求。 | 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，以及他们对贯彻管理方针、达成目标及实现管理体系的有效性的积极贡献，以及其不符合其要求的后果。  ---经与员工谢远凤沟通了解，基本具备以上必要的管理体系相关意识。 | 符合 | |
| 沟通 | QEO7.4 | 在公司内部主要采用口头、电话、会议、面谈等形式就与产品质量、服务有关问题及与质量、环境及职业健康安全管理体系有关问题进行沟通，基本有效。未发生沟通不到位而影响工作的情况。  相关方的沟通主要体现在和顾客的沟通方面，经常性的对顾客进行走访，了解顾客的意见。  售前：走访用户、电话沟通、了解相关信息等，与顾客签订合同或订单，或接受顾客口头订单。  售中：组织供方按期交付，解决用户对交货进度、商品质量、运输安全等关切问题；  售后：与客户保持密切沟通，不定期回访用户，并对顾客反馈问题解答。针对存在的问题及时进行处理。定期发放顾客满意度调查，了解顾客满意或不满意的信息，并积极应对，确保顾客满意。  对顾客一般提出的问题，由售后人员负责解决，或公司派人到现场去查看，确属公司产品质量问题的，给与处理，采取退、换措施。  自体系运行以来，没有发生严重的顾客投诉事件。 | 符合 | |
| 文件化信息 | QEO7.5 | 公司的质量、环境及职业健康安全管理体系文件----包括  一级文件：质量、环境及职业健康安全管理手册  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质量、环境及职业健康安全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：FTSY/A-2022 第A/0版  2022年10月15日发布  编制：综合部 审核：林卫炳 批准：徐敏玲  抽见《程序文件汇编》  文件编号：FTSY/CX-2022-01～27 第A/0版  2022年10月15日发布  编制：综合部 审核：林卫炳 批准：徐敏玲  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：中华人民共和国消防法，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、重庆市市容环境卫生管理条例、**[中华人民共和国民法典](https://baike.baidu.com/item/%E4%B8%AD%E5%8D%8E%E4%BA%BA%E6%B0%91%E5%85%B1%E5%92%8C%E5%9B%BD%E6%B0%91%E6%B3%95%E5%85%B8/19435116" \t "_blank)、**《天然花岗岩石建筑板材》GB/T 18601-2009、《建筑材料放射性核素限量》GB6566-2010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。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 | EO8.1 | ◆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、职业健康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  1）固体废弃物排放的管控：  生活垃圾在办公区域集中收集后，交园区内环卫部门统一定期清运；回收固废处理（包括危险固废如墨盒、硒鼓等）作好分类，标识交供应商回收。  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。现场有水、电等使用的场所，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，每月由综合部集中统计跟进。统计内容包括：水，电消耗费用，纸张、灭火器材等费用。记录显示：基本达成目标。  3）火灾预防：  张贴防火标识，购买灭火器等消防设施；  组织相关人员进行培训；日常的检查；制定火灾应急预案。  ◆查见组织的职业健康安全运行控制状况：  1）火灾的控制  a） 消防设备的配置；b）消防小组的成立；c）应急准备预案的制定；d）岗前培训；e)消防演习。  2）触电预防  制定安全用电使用管理规定，组织员工进行安全教育，每年参与公司组织的消防演练。 | 符合 | |
| 应急准备和响应 | EO8.2 | 查见：《应急准备与响应程序》、《消防事故应急预案》等。  公司全体工作人员的在综合部组织下，进行了“消防事故应急预案演练”。  查见：消防演练实况记录：公司全体人员参加了2022年12月20日因办公室电路短路导致火灾事故的应急预案演练。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。  演习地点：公司的安全空地。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、有序的发展等。  应急准备：在公司办公区域，按要求配置灭火器。 | 符合 | |
| 监视、测量、分析与评估 | EO9.1 | ----公司制定有《产品、过程与绩效监视和测量控制程序》和管理文件。  查公司环境运行检查记录表：  **公司规定综合部在每月初对公司固废管理、资源能源消耗管理、消防安全管理等内容进行检查，未能提供2023年2月份的检查记录。不符合标准要求。**  查职工健康体检报告  公司销售服务性质其范围不涉及需要员工职业健康体检。  自体系建立以来没有发生过安全事故。  监测设备：公司暂无环境、职业健康安全监测设备。 | N | |
| 符合性评估 | EO9.1.2 | ----有《合规性评价控制程序》，规定明确基本合理。综合部组织对公司环境管理活动，遵守相关法律法规和其他要求情况进行评价，评价结果符合相关法律法规和其他要求，无违法违规情况并保持有合规性评价记录。  查由综合部组织各部门于2022.12.30对公司管理和经营活动中涉及的重要环境因素法律法规进行了评价。  评价结论：  1）公司在环境安全管理方面符合相关的法律法规要求；  2）公司在环境安全管理方面符合其他要求，包括上级文件和本公司文件提出的各项要求。  评价人：任茂兰、严水仙、 林卫炳  审批：常红君  查：有《合规性评价报告》，有保持合规性评价的相关记录。 | 符合 | |
| 内部审核 | QEO9.2 | 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，2023年《体系审核实施计划》  审核时间：2023年1月18日-19日  内审成员：组长：严水仙（营销部）A 组员：林卫炳（综合部）B  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，迎接认证公司审核；  范围：管理手册覆盖的所有部门、过程和要素。  抽查《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。涉及综合部4.1条款“没有对本年度公司内外部环境进行识别”，针对该不符合项，已及时采取纠正措施对管理人员进行培训，并对公司内外部因素进行了分析评价，形成了分析表，经内审员验证关闭。  查，审核结论：公司质量、环境管理体系的建立符合标准要求、实施有效。  通过内部审核，公司质量、环境管理体系的建立实施是有效的，符合标准要求。 | 符合 | |
| 不符合和纠正措施 | QEO10.2 | 公司制定系列管理制度《管理评审控制程序》、《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、职业健康安全管理体系及产品符合性的持续改进。  提供有《纠正和预防措施处理单》1份  时间：2023.1.8 责任部门：综合部  不合格事实描述：公司没有对2023年度公司内外部环境进行识别。  原因分析：相关工作人员对标准的理解不到位，未将标准要求贯彻到工作中去。  纠正措施：1、立即对相关人员进行培训。2、对公司内外部因素进行了分析评价  纠正措施完成情况：按上述措施实施，实施有效。  验证人：严水仙  纠正措施实施基本有效。 | | 符合 |
| EMS/OHSMS运行控制相关财务支出证据 |  | 提供有2023年环境、安全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、口罩、手套、消防演练等共计约12000元。 | | 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：营销部， 主管领导：任茂兰， 陪同人员：林卫炳 | 判定 |
| 审核员：冉景洲， 审核时间：2023年02月18日 |
| 审核条款：  QMS：7.1.3基础设施;7.1.4过程运行环境;7.1.5监视和测量资源;8.1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/不适用验证;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 |
| 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：电脑、打印复印机及空调、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，但未能提供保养记录。  3、公司有专门用于销售经营的办公室约50平方米左右，库房1个约，300平方米左右，配备消防器材。  4、特种设备：无。  5、支持性服务，公司名下有小汽车一辆，用于业务联系，销售产品运输采取物流的形式。产品运输主要物流公司承运，公司未建立信息管理系统用于生产和服务。  询问营销部负责人，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 | 监视和测量资源有：公司制定的标准文件、销售服务活动检查表、销售活动的检查人员等  公司销售产品，客户以产品检测报告、送货单为依据对产品名称、规格型号、数量、产品检测报告等进行核验。质量技术特性送三方有资质的检测机构进行检测，提供有三方委外检测报告。公司制定有销售服务规范、销售人员行为规范、销售服务质量控制规范，对销售服务过程进行控制。  公司对销售服务过程的监视测量由销售部经理依据《销售服务规范》，利用《销售服务活动检查表》定期的实施检查的方法对销售人员的工作态度、服务及时性、专业知识、沟通能力等情况进行实时监视测量。并对检查表每年进行一次评审，以便确保监视测量的有效性。 | 符合 |
| 运行策划和控制 | Q8.1 | 公司主要销售产品：石材销售。  公司产品执行标准：中华人民共和国民法典、中华人民共和国产品质量法、中华人民共和国消费者权益保护法、《天然花岗岩石建筑板材》GB/T 18601-2009、《建筑材料放射性核素限量》GB6566-2010、合同及客户要求  营销部负责产品实现和服务提供的策划，策划输出的具体结果包括以下内容：  a）确定产品和服务的要求；--《合同》、《招投标文件》  b）建立过程准则以及产品和服务的接收准则；---验收标准、作业规范、《合同》、《招投标文件》  c）确定符合产品和服务要求的资源；---人员能力的培训、设施设备及销售经营场所、原材料的采购控制、法律法规及标准、过程控制的记录。  d）按照准则实施过程控制；---《销售人员绩效评价》《销售作业指导书》、《销售规范》  e）保持、保留必要的文件和记录---文件和质量记录等  ---策划输出经过评审及跟进、必要的更改控制及批准等以适合组织的运行需要。  ----外包过程：无；  ----特殊过程的识别：销售服务过程  -----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》，营销部采用上门拜访、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. 客户：四川达福鑫贸易有限公司   合同签订时间：2022年11月29日    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。   1. 客户:重庆罗晶语装饰幕墙有限公司   合同签订时间：2022年12月10日    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。   1. 客户：罗源县杜娟投资发展有限公司   合同签订时间：2022年12月05日    合同内容：产品名称、型号、数量、金额、供货时间；质量技术标准、供方对质量负责的条件和期限；交货地点；运输方式及费用负担；验收方式及提出异议期限；结算方式及期限；解决合同纠纷的方式；交货期限等。  ........  为了明确与产品有关的要求，确保公司有能力满足顾客要求；在公司向顾客做出提供产品的承诺之前对产品有关要求进行了评审，  顾客：重庆罗晶语装饰幕墙有限公司  签订时间:2022年12月10日  产品名称：花岗石幕墙  评审内容：供货能力、产品质量、产品数量、交货期、交货方式等  评审负责人：严水仙、林卫炳  评审结论：满足要求，同意签订。  批准人：徐敏玲  评审时间:2022年12月07日（合同签订前）。  顾客：罗源县杜娟投资发展有限公司  签订时间:2022年12月05日  产品名称：芝麻白火烧面铺装板石材。  评审内容：供货能力、产品质量、产品数量、交货期、交货方式等  评审负责人：严水仙、林卫炳  评审结论：满足要求，同意签订。  批准人：徐敏玲  评审时间:2022年12月02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 | 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 |
| 生产和服务提供的控制  产品及服务的放行 | 8.5.1  8.6 | 公司制定了《销售和服务提供过程控制程序》明确了受控条件包括  1、公司编制了《销售和服务提供过程控制程序》、《顾客满意度调查控制程序》、《销售服务提供规范》《销售人员考核制度》等对公司的产品销售过程进行了控制。  组织服务覆盖范围：石材销售.  2、销售流程：商务洽谈---签订合同—采购产品—产品验收—交付客户--售后服务。  需确认/关键过程：销售服务过程。  3、技术要求：销售合同  1)验收规范：合同质量要求及相应产品的国家标准、法律法规。  2)作业指导书：《销售和服务提供过程控制程序》、《顾客满意度调查控制程序》、《销售服务提供规范》《销售人员考核制度》等。  3)使用适宜的设备：电脑和办公设备等。  4)监视和测量设备：公司只对所销售产品的名称、规格型号、外观、合格证等进行验证；最终由顾客进行验收确认的方式对所销售产品进行检验。故公司无监视和测量设备。  4、实施销售服务人员监视和测量：抽：2023年1月，营销部绩效考核表。被考核人员：谢远凤  检验项目：工作业绩、工作态度、工作能力等。  质量要求：清楚、及时、完整；在合格供方中采购，并保持记录等  检查情况：合格  检查人：任茂兰  5、查看，合同跟踪情况  1）查，2022年12月05日与罗源县杜娟投资发展有限公司签定的石材购销合同。  产品名称：芝麻白火烧面铺装面板  2）提供合同评审，2022年12月02日对该次顾客需求进行了评审，查评审记录表，符合评审要求。  3）抽《顾客满意度调查表》  客户：罗源县杜娟投资发展有限公司  对销售的产品质量、性能、价格、交期等进行了考评，总分：98分，满意。  4）抽采购合同：供方为麻城市达富石业有限公司  采购时间：2023年1月8日  采购物资：芝麻白火烧面铺装面板  采购在合格供应商处进行。   1. 交付验收情况，公司根据来货单对产品的型号、规格、数量、外观、包装、资料等进行验收，验收合格后入库或由公司送至客户处，客户根据送货单等进行核验，合格后确认签字。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。   查见产品收货验收单：  时间：2022年12月21日  供方：麻城市达富石业有限公司  产品：灰麻火烧面300\*600\*50  检验内容：外观、数量、规格  检验员：谢远凤  检验结果：合格  时间：2023年01月14日  供方：奇台县晶鑫石材有限责任公司  产品：黄锈石荔枝面花岗石 300\*600\*30  检验内容：外观、数量、规格  检验员：谢远凤  检验结果：合格  。。。。。  6）查，客户验收签收单：  1、查见2022年12月27日  客户：重庆罗晶语装饰幕墙有限公司  采购产品：卡麦光面铺装板材 700块 120\*595\*25  检验内容：外观、数量、规格、检验报告  检验结论：合格  签收人：林锦丰  2、查见2023年01月16日  客户：罗源县杜娟投资发展有限公司  采购产品：卡麦光面铺装板材 700块 120\*595\*25  检验内容：外观、数量、规格、检验报告  检验结论：合格  签收人：杜娟  .........  6、售后服务：  公司有专人对客户提出投诉、建议及意见进行及时的回复和解决。按合同约定的售后服务要求提供售后服务。对产品使用过程中出现的质量问题和其他供货问题，及时处理。负责人讲，目前未发生重大质量问题或客户流失的情况。   1. 公司将销售过程识别为特殊过程，提供对该过程于2022.10.20进行了确认的记录。对该过程从业人员能力、过程方法、作业文件、过程控制等进行了确认。结论：该特殊过程具备质量要求能力，确认合格。   确认人：严水仙、林卫炳  通过以上内容的审核，电梯销售过程基本及产品和服务放行的过程基本受控。 | 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、售后服务信息确认回访表等进行标识；  2.物品通过进货记录、发货记录等进行追溯，主要记录内容：供应商、交付日期，规格、数量等；  标识基本符合要求。 | 符合 |
| 顾客或外部供方的财产 | Q8.5.3 | 公司的顾客的财产有顾客信息、合同，公司对顾客或外部供方财产进行了保存，当顾客或外部供方财产丢失时，应告知顾客或外部供方。在服务现场保护好顾客财产，不出现损伤。  负责人讲目前没有发生顾客或外部供方财产丢失或损伤情况； | 符合 |
| 防护 | Q8.5.4 | 查，公司质量体系对产品的防护进行了规范，包括：标识、搬运、储存等保护措施。  现场观察:  2.搬运：现场见搬运都采用推车、液压叉车进行，人员搬运时轻拿轻放，未有损产品质量的野蛮作业。  3.贮存：公司设立了临时石材储存库房1个，面积约300平方米左右。库房内存放产品都分区整齐堆码，库房通道畅通，通风良好，照明消防设施齐备。  4、包装：产品外包装采用原包装进行包装，能起到防护的效果。  5、运输：采取物流运输的形式，运输时按要求堆码整齐，运输车辆要求有篷布、顶盖，防止有效。  基本符合要求。 | 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、质保服务，以及运输等附加服务等。  查问，公司有专人对客户的问询、投诉、反馈进行及时的回复处理，定期对客户进行满意度调查。对于已经交付的产品，公司承诺：产品交付后随时跟踪质量状况，发现问题，及时按合同约定进行解决或直接退换的方式进行解决。  负责人讲2022年10月至今还未发生售后投诉问题。  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 | 公司对生产和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。  现场查，公司对于更改信息的管理，均为重新发放更改文件，并回收作废的文件。  查，对于销售、采购合同等信息更改，必须经过评审，确认能满足要求后方能进行。  经查：体系运行至今，暂无生产和服务提供的更改情形。 | 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 | 组织策划了《顾客满意度调查控制程序》，公司主要通过日常口头交流、电话回访、登门拜访、定期发放《顾客满意程度调查表》等形式来收集了解顾客是否满意的信息。提供有2023年1月16日《顾客满意程度调查表》调查表共2份 ，调查顾客有：1）四川达福鑫贸易有限公司、2）重庆罗晶语装饰幕墙有限公司。  --调查内容包括：产品质量、服务质量、交期、价格等  --统计分析结果顾客满意度：98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，报告显示：顾客对公司的产品质量和服务都很满意，未发现有不满意的情况。在产品价格上，与顾客心目中要求还有一些差距。针对这一情况，负责人讲今后将加强及与顾客的沟通，对市场信息提高敏锐度，加强供方的比选工作和供方评审工作，并严格按照顾客要求进行销售服务和合同评审，提高顾客对本公司的满意度。  已经将该调查结果提交管理评审审议。  负责人讲，至2022年10月来无顾客流失及重大质量投诉情况。 | 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：营销部， 主管领导：任茂兰， 陪同人员：严水仙 | 判定 |
| 审核员：杨珍全 ， 审核时间：2023年02月18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;8.4外部提供供方的控制;  EMS：5.3组织的角色、职责和权限、6.1.2环境因素;6.2目标及其达成的策划;7.4沟通;8.1运行策划和控制;8.2应急准备和响应  OHSMS：5.3组织的角色、职责和权限;6.1.2危险源辨识和职业安全风险评价;6.2目标及其实现的策划;7.4信息和沟通;8.1运行策划和控制;8.2应急准备和响应; |
| 岗位/职责 /权限 | QEO5.3 | 查，营销部的岗位职责和权限如下：  a）负责持续改进体系的有效性和顾客满意度调查。  b) 负责公司合同评审工作；  c) 负责顾客满意度的调查、分析。  d）负责产品的采购以及对合格供方的评价  e)负责顾客满意度的调查  f)合格供方的评价  g)协同配合采购产品的验证情况  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；  ……  营销部负责人对部门职责清楚。 | 符合 |
| 目标及其实现的策划 | QEO6.2 | 查营销部的质量目标为： 考核结果（2022年10月-2023年1月，每月考核一次）  1）采购物资合格率100% ； 100%  2）客户满意度≥90； 98分  3）合同评审率100%； 100%  4）产品按期交付率≥98%； 100%  5）销售产品合格率为100%； 100%  6）火灾事故为0； 0  7）固体废弃物处置率100%； 100%  8）意外伤害事故为0； 0  查2022年10月-2023年1月营销部目标完成情况 ：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。 | 符合 |
| 环境因素 | E6.1.2 | 查，依据《环境因素识别与评价控制程序》，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，营销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石材销售；销售过程中有办公固废、货物搬运噪声及运输车辆尾气的排放、水电资源的消耗、辅料、碎石材、包装材料等固废，部门的环境因素识别和重要环境因素确定基本合理。 | 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，营销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 |
| 沟通 | EO7.4 | ---《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、产品环保要求的沟通，主要通过网络、交流、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：管理者代表是林卫炳及职业健康安全事务代表严水仙   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《中华人民共和国环境保护法》、《中华人民共和国水污染防治法》、《工伤保险条例》、《劳动防护用品监督管理规定》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。 | 符合 |
| 运行策划和控制 | EO8.1 | 查，营销部实施以下环境安全管理制度：《运行控制程序》、《固体废弃物管理规定》《消防管理制度》、《安全检查制度》、《火灾应急预案》等。  查不可接受风险源：  电线老化、违章用电，线路短路引发的火灾；  （2）饮酒驾驶、疲劳驾驶，横穿马路等引起的交通事故；  （3）设备漏电、电线破损等引起的触电；  查重要环境因素：  潜在火灾；  固废排放；  查看，公司制订的相应的安全管理制度及管理方案，对不可接受风险源进行管控。  据称：对火灾应急设施、安防设施运行情况等进行了检查维护。  查营销部办公区域环境和安全实施情况；  现场查看：现场未发现大功率电器使用。  现场查看：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。  查见办公区有一般固废分装桶，现场有处理的记录。 | 符合 |
| 应急准备和响应 | EO8.2 | 查见：《应急准备与响应程序》、《消防事故应急预案》等。  查见：火灾事故应急预案演练：营销部相关人员参加了2022年12月20日由综合部组织在公司实施举行火灾急救演习。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。  应急演练综合评价：本次消防演练十分成功。参与人员了解消防知识和消防法规，掌握灭火器的使用，懂得如何开展灭火工作，坚持预防为主，确保火灾事故为零。  查应急准备：办公室配备的消防器材完善、良好。 | 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》。  麻城市达富石业有限公司 供应：花岗岩等铺装面板石材  奇台县晶鑫石材有限责任公司 供应：花岗岩、花岗石铺装石材  京东平台 供应：办公用品  ........  3．查：供应商评价记录。  抽查《供方评价表》  供应商：麻城市达富石业有限公司  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：同意列为公司合格供方。  评价人：严水仙 批准人：林卫炳 评审日期 2023.1.15  供应商：奇台县晶鑫石材有限责任公司  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：同意列为公司合格供方。  评价人：严水仙 批准人：林卫炳 评审日期 2023.1.15  供方均按要求进行了评价。  4、抽查产品采购合同  1）供方：麻城市达富石业有限公司  合同签订日期：2023年01月08日  产品名称：   |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | 产品名称 | 规格 | 数量 | 单价 | | 芝麻白花岗石 | 25mm | 20000 | 145 | | 芝麻灰花岗石 | 30mm | 15000 | 180 | | 芝麻白花岗石 | 50mm | 8000 | 230 |     2）供方：奇台县晶鑫石材有限责任公司  合同签订日期：2023年01月10日  产品名称：    ......  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、定期向顾客提供质量性能报告，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 |

说明：不符合标注N