管理体系审核记录表

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 过程与活动、抽样计划 | 涉及条款 | 受审核部门：行政部 主管领导：谭江洪 陪同人员：张玖忠 | 判定 |
| 审核员：褚敏杰 审核时间：2023年02月18日 |
| 审核条款：Q:5.3组织的岗位、职责和权限、6.2质量目标、7.1.2人员、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、7.1.6组织知识、7.2能力、7.3意识、7.5形成文件的信息、9.1.1监视、测量、分析和评价总则、9.1.3分析与评价、9.2内部审核、10.2不合格和纠正措施E/O:5.3组织的岗位、职责和权限、6.2环境/职业健康安全目标、6.1.2环境因素/危险源的识别与评价、6.1.3合规义务、6.1.4措施的策划、7.1资源、7.2能力、7.3意识、7.5形成文件的信息、8.1运行策划和控制、8.2应急准备和响应、9.1监视测分析和评价、9.2内部审核、10.2不符合/事件和纠正措施 |
| 组织的岗位、职责和权限 | QEO:5.3 | 行政部现有1人；主要负责：行政管理、人力资源管理，后勤事务管理；环境因素和危险源进行识别和控制；体系运行检查、内审，进行法律法规收集及合规性评价；应急准备和相应控制，不符合纠正与预防，事故事件调查处理等。 | Y |
| 目标和措施 | QEO:6.2 | 查见“目标分解考核表”，显示对各部门进行了目标分解，并制定实施措施，行政部目标：文件受控率达100%培训合格率达100% 合同履约率达100%触电、火灾事故为0固废分类处置率100%交通意外伤害为0保留“质量\环境\职业健康安全目标分解考核表”，每季度考核，2022年1-12月所有目标均已完成。 | Y |
| 环境因素/危险源措施的策划 | EO：6.1.26.1.4 | 提供了环境因素和危险源识别评价与控制程序。查“环境因素辨识和评价登记表”，识别考虑了正常、异常、紧急，过去、现在、未来三种时态。涉及行政部的环境因素有生活垃圾的处置不当污染环境、办公场所吸烟污染环境、复印机打印机废墨盒处置污染环境、火灾发生后废弃物污染大气、水土等。采取多因子评价法进行评价，查到“重要环境因素清单”，评价出潜在火灾、能源消耗、固废排放等3项重要环境因素。经评价行政部的重要环境因素为：潜在火灾、能源消耗、固废排放。主要控制措施：办公危废交耗材公司，生活垃圾由环卫部门处理，加强日常培训、日常检查，配备消防器材等措施。查“危险源辨识、风险评价、风险控制一览表”，识别了办公活动和路途中的危险源。涉及行政部的危险源有插座质量差漏电造成的触电，烟头未及时熄灭或直接扔到纸篓中造成火灾，接线板负荷过重造成的火灾或触电等。采取D=LEC进行评价，查到“重大危险源清单”，评价出重大危险源2个，包括：触电伤害、潜在火灾、交通意外伤害。经评价行政部的重大危险源：触电伤害、潜在火灾、交通意外伤害。主要控制措施：执行管理方案、配备消防器材、日常检查、培训教育等运行控制措施等。 | Y |
| 运行策划和控制 | EO8.1 | 公司制定并实施了运行控制程序、废弃物控制程序、噪声控制程序、消防控制程序、应急预案等环境与职业健康安全控制程序和管理制度。行政部定期组织环保和安全知识培训，员工具备了基本的环保和职业健康安全防护意识；办公环境安静，无明显噪声和废气；生活废水经市政管网排放。按公司要求人走关灯，张贴标识要求人走后电源切断；节约用水用电、纸张双面使用、禁止吸烟、无乱拉乱接电线、无超额电器使用，线路配置有漏电开关，经常对电路、电源进行检查，没有露电现象发生；行政部垃圾主要包含可回收垃圾、硒鼓、废纸，配置了垃圾箱，物业统一处理。对可回收的固体废弃物，统一回收再利用或由物资回收公司处理。办公用墨盒硒鼓等危废以旧换新。现场巡视办公区域配备了灭火器，状况正常；不定期开展交通安全教育培训；部门运行控制基本符合要求。 | Y |
| 基础设施运行环境 | Q:7.1.37.1.4 | 查见“设备清单”，登记有电脑2台，打印机2台；介绍说，公司人员较稳定，电脑没有新增购置，也没有报废；介绍说，设备维护主要是电脑杀毒、升级和备份；介绍说，杀毒和升级由员工自主完成；记录由电脑自动生成。介绍说，电脑和打印机等正常使用，电脑出现故障时，由电脑供应商提供售后服务，一般报修通过电话进行，故障排除后通过试运行进行验收。维修工具损坏后购买新工具，不需要维修。现场观察，营业面积约400平方米，分区设置，配置的办公桌符合人机工程要求，干净整洁，照明、通风良好；配置有空调，温度适宜；按要求设置有安全消防设施；有少量绿植；员工关系和谐，与销售人员交流时，情绪愉快。 | Y |
| 组织知识 | Q:7.1.6  | 企业确定运行过程所需要的知识，包括内部知识、外部知识。经组织识别，组织内外部知识包括：外部知识、专业知识、管理经验、教训等。从内部来源获取的有：研发人员以往多年的工作经验（员工过去所有的）根据顾客要求设计出满足顾客需求的系统网络技术及软件等；外部来源获取有：标杆对比、行业会议、客户技术要求、各培训老师传授的体系知识及所实施的内审员的培训；顾客方提供的资料等。现场看到组织各部门层次基本有相应的管理制度、岗位职责、工作要求等组织内部知识。此外还通过文件发放、会议传达、专题培训等方式进行内部知识的获得、交流和更新等。企业知识在部门管理基本符合标准要求。 | Y |
| 资源能力意识 | Q7.1.2EO7.1QEO7.27.3 | 查见“人力资源管理控制程序”，有效文件；公司现有人员6名；建立有岗位职责；介绍说销售人员主要能力要求是能正常沟通，具有表达能力即可，人员无特定资质要求；抽见岗位人员任职要求与评价表，对人员能力的要求进行了策划和评价；行政部对各岗位人员进行能力考核，根据结果采取措施，通常是采取培训方式。查见年度职工培训计划，包括有销售员在外注意事项的培训、公司管理制度培训、上下班道路安全教育等；抽见员工培训记录：2022.01.10——体系标准；2022.03.25——管理制度；2022.07.20——产品质量以上培训均保留了培训记录和考核及评价记录；基本符合。经与销售人员交流，能意识到自身的贡献、了解和掌握方针、不符合管理体系的要求、未履行合规义务的后果。基本符合。公司2022年用于安全和环保方面的费用约为7.5万元，能保证质量、环境、职业健康安全工作的开展，确保相关资金及时投入。企业已对资源的管理、控制进行了策划，并已实施控制。 | Y |
| 形成文件的信息 | QEO7.5 | 编制了《文件控制程序》，规定了对文件的编制、审批、更新、更改、现行修订状态、文件的发放、保存、使用、借阅、复制以及外来文件的管理、记录的形成和收集、传递和归档、储存和处理、分类和编码、借阅等进行了规定，内容满足并覆盖标准所要求的内容，符合要求。组织策划的体系文件主要包括：《管理手册》A/2版，于2022年08月05日实施；因为变更认证范围，进行换版；程序文件26个，版本号：A/0；废弃物控制程序、噪声控制程序、消防控制程序、顾客满意度控制程序、采购控制程序、销售和服务管理控制程序等；包装与配送制度、顾客满意度调查制度、客户管理控制、督查督办工作制度、服务补救程序、危机管理制度、产品退换货管理制度、废弃商品处置规定、服务承诺书、顾客信息保密制度、商品召回管理制度、投诉处理制度、危机事件处理规定、员工培训管理制度等；建立有外来文件清单，收集有中华人民共和国产品质量法、中华人民共和国环境保护法、中华人民共和国消防法、木家具通用技术条件GB/T3325-2017、金属家具通用技术条件GB/T 3324-2017、国家纺织产品基本安全技术规范GB 18401-2010 等；建立适用的法律法规及其他要求一览表，收集质量、环境、职业健康安全相关法律法规、标准、条例、地方性法规等100余个，基本符合。查看到目标、方针、管理制度、文件清单，包括相关运行记录等。编制有目标、指标与管理方案一览表，方针目标发布经过总经理批准、评审；公司体系文件运行良好，能够满足经营需要。公司文件经过验证，手册和程序文件基本符合标准要求。文件发放情况：提供了《文件发放、回收登记表》，所有文件均由行政部发放，录有管理手册、程序、作业文件及标准、法律法规等外来文件。现场查看组织行政部文件管理情况，通过纸张、电子版形式文件化，文件名称、编号、内容等字迹清晰，标识易于识别、检索、可追溯，纸质文件存放在文件柜中，防水防潮，储存环境适宜。现场察看记录存放处：各类记录分类存放，部门用记录由相关部门保管，置于文件夹或档案盒（袋）内，统一放置于文件资料柜中，干燥、通风、容易查询，记录保存方式和地点基本可以满足企业现有的体系运行需求。公司文件化信息控制基本有效。 | Y |
| 监视、测量、分析和评价 | QEO9.1.1Q9.1.3 | 公司规定了管理体系相关信息的收集、汇总、分析、处理、传递的要求。公司组织各部门策划和实施必要的监视和测量活动，确保产品、体系和过程的符合性，以持续改进质量管理体系的有效性。公司的过程和体系的监视和测量主要是通过内审、管理评审、目标考核以及日常工作监督、研发过程评审、顾客满意度测量等方式完成。保留“目标分解考核表”，检查考核目标已完成；查到《环境、安全检查记录》，检查项目内容涉及：办公/生活区域卫生是否清理干净，办公区域是否安全用电；消防设施是否完好，消防通道是否畅通等。抽查2022年1-12月，每季度检查，结果均正常。对顾客满意进行了统计分析。介绍说，本公司没有涉及职业病危害的工作岗位。未有上级主管部门的监督检查。公司能遵守相关的法律法规，没有违反环境、职业健康安全法律法规现象，近期没有发生环境与职业健康安全的事故。 | Y |
| 合规义务合规性评价 | EO:6.1.39.1.2 | 查见“环境和职业健康安全法律法规控制程序”，有效文件；查见：适用法律法规清单及合规性评价记录，收集了环境保护和职业健康安全相关的法律法规以及条例、标准等90余个，包含了：中华人民共和国环境保护法、中华人民共和国环境噪声污染防治法、中华人民共和国大气污染防治法、中华人民共和国水污染防治法、中华人民共和国职业病防治法、中华人民共和国消防法、中华人民共和国安全生产法、中华人民共和国产品质量法、产品执行标准等；查见“合规性评价报告”，2022年08月13日，公司进行了合规性评价，明确了评价范围和依据，评价结论：公司没有违反国家法律、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。保留了合规性评价记录。 | Y |
| 应急准备和响应 | EO：8.2 | 编制了《应急准备和响应控制程序》，提供了火灾应急预案、触电事故应急预案。应急设施配置：在办公场所内配备了灭火器等消防设施，均在有效期内，状态良好。2022年08月27日进行了消防演练，保留火灾应急演练记录，参加人员全体员工；记录演练过程、急救措施等内容；对演练进行了总结，个别人员认为是搞演练存在无所谓的思想，很不严肃；提出改进措施：抓好职工安全教育培训，开展技能练兵，提高业务素质。自体系运行以来尚未发生紧急情况。 | Y |
| 内部审核 | QEO：9.2 | 2022年11月4-5日进行了内审，保留有内审计划、报告、不符合项报告、检查表、签到表等；本次内审发现1个不符合项，分析了原因并采取了纠正措施，进行了整改和验证，纠正措施实施有效。内部审核结论：公司三体系运行基本良好，运行达到一定的效果，基本符合GB/T19001-2016、GB/T24001-2016、GB/T45001-2020标准的要求，但仍存在不足，各部门应举一反三，对类似问题予以整改。 | Y |
| 不合格和纠正措施 | QEO：10.2 | 保持实施《不符合、纠正和预防措施控制程序》、《事故调查处理控制程序》，对纠正预防措施识别、评审、验证，事故事件报告、调查、处理等作了规定，其内容符合组织实际及标准要求。 对内审中提出不合格项进行了原因分析,并制定、实施了纠正措施，并由内审员对所采取的纠正措施进行了验证，纠正措施有效，管理评审中发现的薄弱环节，分析了原因，采取了纠正措施。体系运行以来公司按照体系的要求，通过运行控制、加强培训，以及开展管理评审活动等方式采取预防措施，防止不符合/不合格的发生，不符合得到了有效控制，人员质量、环保、安全意识有了明显提高，没有发现潜在的不符合，没有发生重大质量事故和投诉处罚，没有发生环境、职业健康安全事件和投诉处罚。企业不合格和纠正措施的管理符合标准规定要求。 | Y |

说明：不符合标注N