|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 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：唐霞 陪同人员：岳娟 | 判定 |
| 审核员：赵丽萍 审核时间：2023.3.8－9 |
| 审核条款：  Q:5.3/6.2/7.1.2/7.1.3/7.1.4/7.1.6/7.2/7.3/7.4/7.5/8.4/9.1.2/9.1.3/9.2/10.2  E:5.3/6.1.2/6.2/7.2/7.3/7.4/7.5/8.1/8.2/9.1.1/9.1.2/9.2/10.2；  O:5./6.1.2/6.1.3/6.2/7.2/7.3/7.4/7.5/8.1.1/8.1.2/8.1.3/8.1.4/8.2/9.1.1/9.1.2/9.2/10.2； |
| 岗位、职责和权限 | 5.3 | ----综合部负责人：唐霞  ----经与负责人沟通了解到，本部门主要职责有：负责管理体系文件及工艺文件的管理控制，对本企业文件的统一发放、分发、回收、销毁工作，对外来文件有效性进行识别；负责记录的归口管理、建档工作；协助总经理/管理者代表落实管理职责，并协助实施管理评审和内部审核工作；负责人员配备及人员培训的实施和管理；负责对实现产品符合性所需设施进行控制，包括日常的维护维修，并对全公司的工作环境进行监督和考核检查工作；负责本企业的管理工作，实施对各部门的考核工作；建立质量信息反馈处理系统，负责本企业内外质量信息的汇总、分析、报告、建档等管理，组织企业级质量分析会，负责应用适宜的统计技术的确定，负责数据分析归口管理；组织对不合格项进行纠正，组织制订纠正和预防措施及跟踪和验证等管理工作，组织实施质量管理体系的持续改进；负责组织公司紧急情况（包括消防演习）的演练工作包括方案的策划与制定、实施与总结、修订完善并保留相应的演练证据；根据环境、职业健康安全改善的需要做好资金的投入规划工作,以免影响公司的环境改善工作；负责组织公司体检；负责公司财务工作；负责收集、处理、汇总和分析顾客信息，保持与顾客的信息联系；组织处理顾客投诉，对顾客满意度进行测量，有效地处理顾客意见，建立顾客档案；负责采购信息的收集与分析；负责组织对供应商的选择、评价和再评价，并建立合格供应商的档案；识别本部门及公司环境因素、危险源及相应的环境、职业健康安全法律法规。  ----现场与其他员工了解，清楚其职责。 | Y |
| 目标及完成情况 | 6.2 | ----目标的制定符合部门主要工作流程实际情况，有针对性，可测量。与质量方针保持一致。明确了目标考核的具体方法和频次。   |  |  |  | | --- | --- | --- | | 目标 | 计算方式 | 完成情况 | | 文件发放受控率100% | 文件发放数/制定受控文件总数 | 100% | | 办公设施完好率≥98% | 设施完好数/设施总数×100％ | 100% | | 培训计划完成率100% | 培训数/培训计划数×100% | 100% | | 采购物资合格率100% | 合格产品数/采购产品总数\*100% | 100% | | 顾客满意度≥90分 | 调查客户总分/客户数量 | 92分 | | 固废分类回收率100% | 按分类次数/总处理次数×100% | 100% | | 火灾事故为0 | 以实际发生为准进行计数 | 0 | | 触电事故为0 | 以实际发生为准进行计数 | 0 | | 交通事故为0 | 以实际发生为准进行计数 | 0 |   抽查2023.3.1日检查完成情况：已完成。  考核人：朱晓艳  基本符合要求。 | Y |
| 人员 | Q7.1.2 | ----编制了《人力资源控制程序》，规定了人力资源配备、培训计划与实施，考核与认可等予以规定。  企业配置了适宜的人员：如管理人员、销售人员、行政人员等；人员配置基本满足日常管理体系运行要求；现场确认该企业未涉及到特殊作业，以及特种作业人员。  ----编制了《岗位任职要求》，对总经理、管代、各部门负责人等岗位规定了年龄、学历、工作经历、工作能力、培训等方面的任职要求及岗位职责。  ----查岗位人员能力确认情况：  提供了齐山国、唐霞、唐国强等能力确认记录，人员能力满足要求。  ----企业员工目前10人，具有多年销售工作经验，满足经营需要。 | Y |
| 基础设施 | Q7.1.3 | 配备了电脑、打印机、传真、电话等办公设施、配备了无线网络。基本能满足经营需要。  设备的日常维护主要为局域网维护、灰尘清扫、电脑杀毒和一些设备的耗材更换。电脑等维修保养由使用者自行解决，自己无法解决时由技术人员进行维修，不保存记录。 | Y |
| 过程运行环境 | Q7.1.4 | 公司根据经营作业的需要，负责确定并提供作业场所必须的基础设施，创造良好的过程运行环境，包括：配置适用的办公环境、防火；配置适宜的温度、照明、空气流通、卫生等，还包括社会的无歧视、和谐稳定、无对抗以及心理的舒缓心理压力、预防过度疲劳、保护个人情感等，努力提高工作效率。  现场查看办公室光线充足，温度适宜，配有绿植。  办公区有杂物堆积。 | N |
| 组织知识 | Q7.1.6 | ----在《管理手册》中规定了组织知识的来源，分别来自内部和外部。  企业制定了《组织知识管理控制程序》详细规定了组织知识的获取渠道。  外部知识主要从行业协会、供方、客户、外部管理部门获得。  内部知识主要从内部成功经验或失败教训、培训等方面获得。  综合部负责组织知识的管理及协调工作，通过组织学习，建立资料库对组织的知识进行保持和传承。 | Y |
| 能力 | QEO7.2 | ----企业制定了《人力资源控制程序》对人员的配制和培训，对人员的经历、教育程度、技能和经验进行考核控制，提供《岗位人员能力评价确认记录》。  ----抽提供的培训记录  查2022－2023年培训计划，列入了9项培训计划，包括标准培训、管理体系文件学习、内审员培训、销售知识培训、环境因素危险源识别、应急准备与响应要求等。抽查培训记录：  1、培训日期：2022.10.20，参加部门：各部门，参加人员：公司各部门负责人，培训内容：环境因素识别、危险源识别方法培训，考核方式：现场口头提问，培训效果：达到目的。  2、2023.2.10，销售知识培训，参加培训：公司各部门负责人及业务人员 ，考核方式：现场口头提问，培训效果：达到目的。  3、2022.12.25，内审员培训记录，参加培训：齐山国、唐霞等，考核方式：现场口头提问，培训效果：达到目的。  ……  另抽三级安全教育记录，培训时间：2023.2.14，参与培训人齐山国，唐霞，唐国强，李振等，培训评价效果达到要求。  基本符合要求。 | Y |
| 意识 | QEO7.3 | ----组织通过培训学习、宣传等方法使在组织控制范围内的相关工作人员了解到：质量、环境、职业健康安全方针的意义；熟悉相关的质量、环境、职业健康安全目标；员工对质量、环境、职业健康安全管理体系有效性的贡献包括改进质量环境绩效的益处；不符合质量环境和职业健康安全管理体系要求的后果。  ----在企业制定的《年度培训计划》中，通过培训《管理手册》《管理体系标准宣贯培训》《内审员培训》等对人员的质量管理意识进行提升，培训考核合格率均为100%。  ----通过培训使每一位员工都能认识到自己所从事的活动或工作对质量管理体系的相关性和重要性，以及如何为实现质量目标作出贡献。其对组织方针和所在工作岗位的质量、环境、职业健康安全目标基本熟悉，也了解自己的工作效益会影响组织质量、环境、职业健康安全管理体系的有效运行。  综合现场了解情况，组织员工具备基本的质量意识、环保意识和职业健康安全意识，满足要求。 | Y |
| 沟通 | QEO7.4 | ----企业在《管理手册》中规定沟通的方式，对体系有效沟通的要求做了规定:  ----内部沟通的方式包括例会、协调会等会议、讨论、培训；电话和布告栏、板报；互联网和电子邮件等。  ----外部沟通:以文件、汇报材料、会议等形式，保持与相关方的沟通、协商、交流，并将有关协商和信息交流的安排通报相关方；当相关方要求就视频品质问题等答复时，将处理结果通告对方.  ----现场查阅内部交流：方针、目标完成情况、内审和管理评审报告、不符合信息等。  销售部通过发放《相关方告知书》与相关方就相关环境、职业健康安全信息进行相互沟通。 | Y |
| 成文信息 | QEO7.5 | ----策划了公司管理体系文件，包括以下层次：  1.管理手册SN-QES-SC版本号为A/0，生效日期为2022.8.25，由总经理批准（含质量方针、目标）  2.程序文件汇编SN-QES-CX版本号为A/0，生效日期为2022.8.25，由管理者代表制定，含25个文件，包括标准要求的程序。  3.支持文件汇编包括：岗位任职要求、员工行为规范、产品采购要求与检验标准、安全教育制度、固体废弃物管理办法、消防管理办法等17个文件。  4.保留了体系运行所需要的记录。  5.对外来文件进行了识别收集，现场提供有包括收集的相关法律法规、技术标准：中华人民共和国民法典、消费者权益保护法、消费品售后服务方法与要求、GB/T 23294-2021耐磨耐火材料、GB/T 4513.3-2017不定形耐火材料 第3部分：基本特性、GB/T 39802-2021城镇供热保温材料技术条件等，经常网上查阅、及时与顾客沟通确保最新版本。  变更：暂无记录。  作废：暂无记录。  ----提供了《文件发放记录》，所有文件均由综合部发放，发放有管理手册、程序文件、支持文件等文件。  ----查文件编制及更新要求：  1、查管理手册：内容包括：标题、编制人员、日期，文件编号等；  2、查程序文件：内容包括：标题、编制人员、日期，文件编号等。  ----各成文信息由各部门负责保存，以便查阅，综合部定期检查记录的使用、保管情况，目前尚无文件销毁的记录。  成文信息管理基本满足要求 | Y |
| 外部提供的过程、产品和服务的控制 | Q8.4 | ----编制《采购控制程序》，规定了对选择评价和重新评审供方的方法。  主要采购物资为耐火材料。  识别的外包过程：无。  ----查《合格供方名录》，列入了包括山东天诺耐火材料有限公司、平遥火焰山高温材料有限公司2家供应商，  ——查《供方调查评价表》，评价内容包括供方背景材料、供方产品质量情况、设备能力及技术水平、供货期、售后服务、供方环境信息、供方职业健康安全信息等。  1、抽查山东天诺耐火材料有限公司供方评价  提供产品：硅酸铝纤维毯、硅酸铝纤维模块等耐火材料  评价结论：产品质量合格，符合要求，同意列为合格供方，  评价人：唐霞，批准：朱晓艳。评价日期：2022.8.25.  2、抽查平遥火焰山高温材料有限公司供方评价  提供产品：高铝毯等耐火材料  评价结论：产品质量合格，符合要求，同意列为合格供方，  评价人：唐霞，批准：朱晓艳。评价日期：2022.8.25.  ----查采购控制情况  查看山东天诺耐火材料有限公司签订耐火材料采购合同  2023.1.13采购硅酸铝纤维模块（3015Kg）、2022.12.25采购硅酸铝纤维毯（16.2吨）  查看2022.9.10与平遥火焰山高温材料有限公司签订的高铝毯（6.66吨）采购合同。  采购信息充分、可靠，采购产品的要求明确、适宜（包括品名、规格、重量、交付期、价格等）。  ----采购产品直接由供方发到客户指定地点，由客户验收。  采购过程控制有效。 | Y |
| 环境因素、危险源 | EO6.1.2 | ----提供了《环境因素识别和评价程序》和《危险源识别及风险评价控制程序》，对环境因素、危险源的识别、评价结果、控制手段等做出了规定。  综合部负责公司环境因素和危险源的识别评价，各部门识别后交综合部统一汇总。  ----查“环境因素识别汇总表”，识别了办公过程、采购过程环境因素，涉及综合部的环境因素有办公活动中生活垃圾、生活废水排放、打印机废鼓、汽车尾气、废灯管、电能消耗、水源消耗、潜在火灾；采购活动中运输车辆汽油的泄漏、汽车噪声及废包装物的丢弃等。  采用评分标准以打分的方式评价重要环境因素，评价出综合部的重要环境因素为固废废弃、潜在火灾；  ----查“危险源辨识与风险评价表”，识别了办公过程、采购过程危险源，其中识别了综合部的危险源主要包括电线老化、电脑辐射、长时间办公、消防器材配备不足，或压力不足、电器漏电、电线短路、车辆违章行驶、电源插座接线松动，破损，超负荷使用等。  对识别出的危险源采取D=LEC进行评价；  查“重大危险源”，评价出综合部重大危险源包括：火灾、触电、交通事故等。  ----策划了控制措施，制订了环境、职业健康安全管理方案以及应急预案。  经组织评价，组织策划的措施基本能够满足风险和机遇应对需要，能够与识别的风险和机遇对产品符合性的潜在影响相适应，基本满足标准要求。  ----通过日常培训教育、日常检查、应急预案、管理方案等对重要环境因素和重大危险源实施控制，具体见EO8.1审核记录。 | Y |
| 合规义务  合规性评价 | EO:  6.1.3  9.1.2 | ----编制了《法律法规与其他要求获取、确认程序》《合规性评价控制程序》，对法律法规的识别、更新和应用进行规定，规定了对本公司法规及其他要求的合规性评价的要求。  ----提供了“环境法律法规清单”“职业健康安全法律法规清单”，识别了企业相关环境和职业健康安全法律法规、标准和其他要求，如：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、中华人民共和国大气污染防治法、中华人民共和国噪声污染防治法、工业企业厂界噪声标准、中华人民共和国职业病防治法、中华人民共和国消防法、中华人民共和国妇女权益保障法、中华人民共和国传染病防治、中华人民共和国社会保险法、山东省大气污染防治条例、山东省水污染防治条例、山东省职业病防治条例、山东省消防条例等。  公司通过培训方式向有关员工传达法律、法规及其它要求的相关要求。  ----提供了2023年1月13日的“合规性评价表”、“合规性评价报告”，针对《法律法规及其他要求清单》中的适合于公司的法律法规及标准，进行了法律法规及其他要求遵循情况的合规性评价，评价结果均为合规，评价人：朱晓艳、齐山国、唐霞、唐国强。  ----负责人介绍未发生过环境、职业健康安全事件，未有其他单位和个人投诉，无环境、职业健康安全事件发生，现场审核时也未发现违规情况。 |  |
| 运行的策划和控制 | EO:8.1 | ----公司制定并实施了《节能降耗管理制度》、《事件管理制度》、《固体废弃物管理办法》、《消防管理办法》、《交通安全管理制度》等环境与职业健康安全管理制度。  企业位于居民区，租用商务楼，根据体系运行的需要设置了办公区，无宿舍和食堂。  企业办公及经营过程无工业废水产生，生活废水排入市政管道。企业办公及经营过程无废气产生。  办公垃圾主要包含可回收垃圾、硒鼓、废纸。公司配置了垃圾箱，综合部统一处理。  对可回收的固体废弃物，一部分由厂家回收，厂家不回收的公司统一回收再利用或由物资回收公司处理。不可回收的废弃物由公司综合部统一处理，各部门不得单独处理。  ----查到“废弃物分类处置表”，记录了日常生活、办公过程中的可回收及不可回收的废弃物分类情况。  现场查看垃圾篓内无危险废物。  ----抽查《环境检安全检查记录表》，检查内容包括：固废分类及排放、消防安全、现场卫生、电器线路、空调使用情况等。  2023.2.27检查情况：全部合格，检查人：唐霞。  ----抽查《QES体系运行检查表》，检查内容包括记录、文档管理是否完整、齐全；员工培训是否到位；员工是否认真遵守公司管理制度；节约用纸、用电；分类回收保管；分类回收保管等方面。每季度检查一次，均合格，检查人：唐霞  ----综合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。  按公司要求人走关灯，电脑要求人走后电源切断，办公纸张尽量采取双面打印，定期检查水管跑冒滴漏，发现损坏及时维修。  ----为满足环境和职业健康安全体系的运行，公司投入了环保及安全资金，主要是消防器材、劳保用品费、社保、防疫物资等，运行至今支出约2万元。  ----为长期员工购买了社保，查见2023年3月份的缴费单。  ----现场查看，楼道由物业配备了消防栓、应急照明及指示标志。无私拉电线等情况。  办公室未配置消防设施，办公区有杂物堆积产生的安全隐患。 | N |
| 应急准备和响应 | EO8.2 | ----制定了《应急准备和响应控制程序》，确定并编制了触电事故应急预案、火灾应急预案、交通事故应急预案，包含事件发生时的处理步骤、事件处理职责分工及事后分析等要求。  ----抽查2022.11.22进行《火灾演练应急记录》，演练内容：灭火器及抢险器材使用，初期火灾扑灭，逃生方法。  应急演练后对应急预案进行了评审，应急预案不需要修订。  查；2022.11.23进行《触电演练应急记录》，演练内容：触电抢救。应急演练后对应急预案进行了评审，应急预案不需要修订。  查2022.11.24进行了交通事故应急演练，演练内容：掌握交通事故的处理程序和对伤亡人员的急救措施及物品和人员转移方法。应急演练后对应急预案进行了评审，应急预案不需要修订。  自体系运行以来尚未发生紧急情况。 | Y |
| 监视、测量、分析和评价总则  分析与评价 | QEO:9.1.1  Q:9.1.3 | ----公司对销售过程和管理体系进行监视和测量，及时采取纠正和预防措施，确保销售服务符合规定要求  1、公司组织各部门策划和实施必要的监视和测量活动，确保服务、体系和过程的符合性，以持续改进质量管理体系的有效性。  2、对目标完成情况进行考核，2022.8－2023.3进行了考核，考核人：朱晓艳。  3、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、服务质量检查、顾客满意度测量等的方式完成。  4、采购人员负责对供方予以评价，对供方实施了监视和测量；销售人员对产品销售过程的监视和测量活动进行了策划和实施，对顾客满意度进行了定期评价和分析。  5、提供《环境检安全检查记录表》《QES体系运行检查表》。  公司经营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。 | Y |
| 顾客满意； | Q9.1.2 | 作为外部对本公司质量管理运行情况和产品质量的测量，本公司主要采用顾客信息反馈收集汇总的方式，收集信息的方法有进行顾客满意度调查、发放征求意见单和电话回访等。  于2023年1月进行了顾客满意度调查，共发放了2份《顾客满意度调查表》，评价为很满意，没有不满意的情况，满意度达到92分。  在平时与顾客的交流中，如电话、微信交流中，也经常询问顾客对本公司服务的意见或建议。 | Y |
| 内部审核 | **QEO9.2** | ----编制《内部审核控制程序》，基本符合标准要求。  经查问：总经理、管代、各部门主管均经培训并参加了内部审核。  2023年1月12日开展了管理体系内部审核活动，并提供有以下内审的资料：  ——《审核实施计划》，批准：朱晓艳。计划中规定审核的目的、依据、范围、时间、审核安排；审核组成员。  计划中没有漏标准条款、没有遗漏体系覆盖的部门和场所，内审员没有审核自己的工作。  ——内审首末次会议签到（领导层、各部门负责人）；  ——内部审核检查表，审核按计划进行，没有遗漏标准条款及体系覆盖的部门和场所，内审员没有审核自己的工作。  ——本次内审发现1项不合格，在综合部GB/T24001-2016、GB/T45001-2020标准6.1.3条款，为一般不符合项，查看《不符合报告》，不符合事实描述清晰，不符合原因分析准确，并制定了纠正及纠正预防措施，且措施可行，并对其有效性进行了验证，  ——本次内审编制有《内部管理体系审核报告》，对内审进行了综述和体系运行情况的评价，对纠正措施提出整改的要求。  ----结论：公司的管理体系基本符合标准要求，且适宜、有效 | Y |
| 不合格和纠正措施 | **QEO10.2** | 综合部 查出一项不符合项。  在综合部GB/T24001-2016、GB/T45001-2020标准6.1.3条款，为一般不符合项，查看《不符合报告》，不符合事实描述清晰，不符合原因分析准确，并制定了纠正及纠正预防措施，且措施可行，并对其有效性进行了验证  纠正：由管代负责对综合部 相关人员进行培训。  纠正措施：由管代负责对综合部 相关人员进行培训，重点内容标准GB/T24001-2016、GB/T45001-2020标准6.1.3条款及其理解，体系文件相关内容，避免类似问题再次出现。  结论：纠正措施实施有效。 |  |

说明：不符合标注N