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：总经理（李亚婕）、管代（王光灿） 陪同人员：李亚婕 | 判定 |
| 审核员：夏爱俭 审核时间：2023年03月12日 |
| 审核条款：Q: 4.1/4.2/4.3/4.4/5.1/5.2/5.3/6.1/6.2/6.3/7.1.1/9.1.1/9.1.3/9.3/10.1/10.3 |
| 专项审核（范围的确认、资质的确认、法律法规执行情况、上级部门抽查及相关方投诉情况、一阶段不符合验证） |  | 1、公司简介：北京海开科技有限公司是北京一家从事：技术开发、推广、转让、服务、软件开发，产品设计、机械设备租赁，工程管理服务，工程项目管理，销售计算机，软件及辅助设备，电子产品，办公用品，电气设备，机械设备，服装、鞋帽、针纺织品、金属材料、家用电器、文化用品、润滑油、仪器仪表、安全技术防范产品，日用品、环保设备、建筑材料、五金产品（不含电动自行车）、医疗器械I类，会议服务（不含食宿），专业承包，代理进出口，劳务分包等的销售公司；目前员工10人，管理人员3人，业务及其他人员7人2、资质：营业执照：副本，统一社会信用代码：91110106MA008U6X0E； 有效期：2016年10月13日至2046年10月12日世达工具（上海）有限公司授权证书 SATA-SQS京-2023-060；有效期2023年01月01日至2023年12月31日，授权该公司为世达工具在北京地区的指定经销商3、公司组织机构：管理层、市场部、综合部 4、经营地址：北京市大兴区瀛吉街8号院4号楼15层15035、经营状态：企业官网显示经营正常，无质量事故、顾客投诉情况发生。6、审核范围确认：Q：劳保服装、鞋帽、工器具、仪器仪表、电气设备的销售7、一阶段问题验证：一阶段未提出问题，文审无问题 | Y |
| 理解组织及其环境总要求 | Q4.1 | 与总经理沟通，公司领导层确定外部和内部与公司的宗旨、战略方向有关、影响质量管理体系实现预期结果的能力的因素。外部因素考虑：国际、国内、地区和当地的各种法律法规、技术、竞争、文化、社会、经济和自然环境方面（不管是国际、国家、地区或本地）等因素；内部因素考虑：公司的价值观、文化、知识和绩效等因素。 总经理负责组织对确定的内部和外部因素的相关信息进行监视和评审，以确保管理体系与公司的战略方向一致，并实现其预期的结果。 | Y |
| 理解相关方的需求和期望 | Q4.2 | 总经理及管理层在考虑相关方对公司提供符合顾客要求和适用法律法规要求的产品和服务的能力产生影响或潜在影响时，结合公司的实际情况，确定与质量/环境/职业健康安全管理体系有关的相关方，并确定其要求。公司按照管理手册要求对相关方的需求和期望进行管理 ，以理解相关方的需求和期望以便帮助本公司更好的建立清晰的方针和目标，做到目的明确；由于相关方对组织持续提供符合顾客要求和适用法律法规要求的产品和服务的能力产生影响或潜在影响，因此，公司确定了：与质量/环境/职业健康安全管理体系有关的相关方；公司的相关方包括：顾客、员工、银行、外部供应商、雇员及其他为组织工作者、法律法规及监管机关、非政府组织等。公司对这些相关方及其要求的相关信息进行监视和评审，理解和持续满足相关方的需求和期望。 |  |
| 确定管理体系的范围 | Q4.3 | 公司管理体系范围为：Q：劳保服装、鞋帽、工器具、仪器仪表、电气设备的销售条款不适用情况：公司主要产品销售业务，销售模式固定，无新销售模式设计开发，因此Q8.3条款不适用。外包过程：无。注册经营地址：北京市大兴区瀛吉街8号院4号楼15层1503以上范围均包含在营业执照允许的经营范围里，范围合规 | Y |
| 管理体系及其过程 | Q：4.4  | 公司按照 GB/T19001-2016 和 GB/T24001-2016 、ISO45001:2018 标准的要求识别了质量管理所需的过程及相互作用，识别了质量管理体系涉及的各个过程：　　a) 确定这些过程所需的输入和期望的输出；　　b) 确定这些过程的顺序和相互作用；　　c) 建立了程序文件、管理制度、作业指导书等明确了各个过程所需的准则和方法，并明确了目标。　　d) 规定了每个过程所需的资源；　　e) 规定与这些过程相关的责任和权限；　 f) 针对这些过程识别和确定了管理活动的风险、机会以及所需的措施；g) 对这些过程进行了评价，暂无所需的变更；h) 公司通过绩效评价、内部审核、管理评审等以期对质量管理体系得到改进。公司按照标准建立了文件化的质量管理体系，编制了质量管理体系手册，流程性文件、管理制度、作业指导书等。并对各个过程的监测进行了记录，形成了相关文件化信息，为过程运行提供了支持以证实过程按照策划执行。 | Y |
| 领导作用与承诺 | Q：5.1 | 总经理介绍主要承诺有：a）对质量管理体系的有效性承担责任；b）确保制定质量管理体系的质量管理方针和质量目标，并与公司所处的内外部环境和战略方向相一致；c）确保将质量管理体系要求融入与组织的业务过程；d）促进使用过程方法和基于风险的思维；e）确保获得质量管理体系所需的资源；f）沟通有效的质量管理和符合质量管理体系要求的重要性；g）确保实现质量管理体系的预期结果；h）促进、指导和支持员工努力提高质量管理体系的有效性作出贡献；i）促进推动持续改进；j）支持其他管理者履行相关领域的职责。对全体员工进行了顾客关注焦点的宣传和培训，制定了管理文件和管理目标，并按规定进行了管理评审，目前该公司的管理体系基本得到了落实。管理层通过制定方针和目标并通过会议、培训等形式要求员工理解企业的方针目标以及传达守法经营及达到顾客满意的质量意识的重要性并形成制度化，强调企业实施管理体系管理的重要性。资源提供充分并通过定期进行管理评审发现过程中存在的问题并加以改进，承诺基本有效。企业通过会议、培训等形式要求员工理解公司的方针和目标，以及遵守法律法规的重要性及顾客满意的重要性，并形成制度化，规定了定期检查落实的情况，并有具体要求。承诺基本实现，没有违反的情况发生。 | Y |
| 方针制定方针沟通方针 | Q：5.2 | 该公司管理方针（收录在管理手册中）： 质量方针：质量第一，诚信服务；规范管理，持续改进。公司以质量标准为基础，结合公司实际特制定管理方针。与总经理进行交谈，总经理李亚婕对方针内涵的理解较深刻。方针能为制定目标提供框架，方针基本符合标准的要求。总经理通过会议、文件等手段保证管理方针为全体员工理解并落实到工作中。通过2023年2月20日的管理评审，对方针的持续适宜性进行了评审，认为其适宜，有评审记录。以上管理方针通过文件、培训等形式将公司管理方针传达给所有为公司工作或代表公司的人员，相关方也可通过办公室获取公司管理方针。 | Y |
| 组织的岗位、职责和权限 | Q：5.3 | 公司管理体系运行已半年多，对部门及其职责进行了规定，设有综合部、市场部，编制了岗位职责汇编，以文件上发的形式沟通各部门的职责及各部门之间工作的联系。总经理李亚婕，主要负责公司全面工作，日常主要侧重于公司财务及市场工作，根据管理体系的要求，负责公司制定方针、目标，管理评审等工作；管代王光灿，主要负责公司市场及管理体系工作。1、确保本公司管理体系所需的过程得到建立、实施和保持；2、向总经理报告体系运行的业绩，包括改进的需求；3、在全公司范围内促进满足顾客要求意识、环境保护意识、职业健康安全意识的形成和提高；就管理体系有关事宜对外联系。总经理主持建立了质量管理体系，对管理体系的运行和保持进行了适当的授权，提供了必需的资源，能履行其管理承诺。经交流总经理和管代熟悉管理体系的基本运行情况，比较重视体系建设。公司从2022年06月01日开始运行管理体系，公司进行了内审员培训，识别了销售的过程及其相互关系，受审核方提供《管理体系手册》，依据GB/T19001-2016/ISO9001:2015、GB/T24001-2016/ISO14001:2015、ISO45001:2018标准。2022年06月01日发布，2022年06月01日实施；总经理李亚婕批准。任命管代：王光灿。 | Y |
| 应对风险和机遇的措施 | 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。提供“公司风险和机遇分析”、“风险措施评审记录”，按照销售、支持过程/部门对风险和机遇进行了评价识别，并制定应对措施。--抽市场风险：市场竞争力大被价格战争，被同行顶替物流价格增长措施：时刻观察市场同行占有率，了解其价格和市场价格。对客户做好维护减少恶意中伤给公司带来损失--抽相关方沟通风险：跟客户沟通不到位导致顾客要求出现偏差 措施：要求遇到客户难以解决的问题及时上报部门负责人决策，不得私自做主。加强客户沟通经验的教导减少因沟通问题出现纠纷--抽人力资源风险：培训不到位、人员意识能力薄弱导致公司受损失措施：制定年度培训计划，收集各部门领导意见对薄弱的岗位进行重点培训减少能力不足对公司产生影响。。。。。。风险机遇识别基本充分，应对风险和机遇的措施基本适宜。 刻监视并评价相关环境因素，尽可能的规避风险或降低发生概率。 | Y |
| 管理目标及其实现的策划 | Q6.2 | 公司确定了管理目标，收录在管理手册中，其中2022年度质量目标及完成情况目标 考核情况（2022年4季度）销售产品合格率100% 100%合同履约率100% 98.5%顾客满意率≥95% 100%公司的目标已分解到相关职能部门，规定了计算方法及统计周期查看2023年目标制定，与2022年相同，尚未统计符合要求。 | Y |
| 变更的策划 | Q6.3 | 公司确定需要对管理体系进行变更时，应经策划并系统的实施。需要管理层考虑体系变更的目的、变更后的潜在后果及变更后体系的完整性，考虑变更后资源获得及责任权限的再分配等问题。明确以上因素后，按照过程方法要求系统地实施变更，重新确定变更后过程的输入输出、监测标准、资源支持及改进可能等。经了解企业管理体系运行以来，管理体系暂无变更。 | Y |
| 资源 | Q7.1.1 | 公司为确保管理体系的有效运行和持续改进，确保满足顾客要求，增强顾客满意，为管理体系的有效运行和持续改进提供充分的资源，包括人力资源、基础设施、工作环境、技术、信息和组织知识等；还包括为增强顾客满意所必需的资源，主要资源如下 1. 人力资源 目前涉及到公司的管理体系覆盖人员10人，其中管理人员3人，业务及其他人员7人，经验均为丰富，市场开拓能力较强。

2、基础设施：李经理介绍，企业租赁北京市大兴区瀛吉街8号院4号楼15层1503作为公司日常经营办公场所， 办公面积（约86平米），提供了租赁合同，整体环境良好，干净整洁。主要基础设施：电脑、打印机、公务用车等水电供应由综合部负责。各部门负责保持各自部门的环境卫生。每个员工都有责任创造和谐、舒适的工作环境。----现有各项资源基本能满足生产服务的要求，基本能满足体系运行的要求。 | Y |
| 监视、测量、分析和评价总则 | Q9.1.1 | 为评价管理体系的绩效和有效性，确保监视、测量、分析和评价的正常进行，编制了《内部审核控制程序》、《管理评审控制程序》等文件。现场沟通了解到：公司规定综合部等职能部门以及各层次对质量体系检查、监督以及质量信息管理和质量管理改进职责和权限等内容，基本满足标准要求，符合企业实际，具有一定的可操作性。1、体系运行策划：组织确定每年策划内审间隔不超过12个月，测量体系运行的有效性，见Q 9.2条款审核记录。2、策划每年进行管理评审，间隔不超过12个月，测量确定体系运行的有效性适宜性充分性，见Q9.3条款 审核记录。3、策划对相关方（含顾客）进行满意度测量，测量顾客的满意度，保证满足顾客要求，见Q9.1.2条款 审核记录。4、策划对外部供方绩效进行控制和监视，详见Q8.4；条款审核记录。5、对员工定期考核，保证上岗能力，保证产品质量合格。见Q7.2条款审核记录。6、定期考核Q目标和管理方案的实现和执行情况、Q绩效，不断提高绩效，提高公司业务水平，持续改进，见Q6.2、审核记录。对以上策划的内审、管评、考核、评价等的结果定期进行数据分析，统计分析归纳总结，见Q9.1.3条款审核记录。对检查中发现的问题可及时提出书面整改的要求，监督实施并验证整改效果。基本符合要求。 | Y |
| 分析和评价 | Q9.1.3 | ●查《质量手册》规定了检查、分析、评价和改进的内容，规定了相应的职责和能力要求，及信息收集方式和分析方法。●查见有《工作绩效考核管理制度》、《质量管理自查与评价制度》等。●李经理介绍公司通过平时的检查、项目总结、内审、管理评审、目标/指标和管理方案的实施情况监测来分析管理体系的运行情况；该公司管理体系分析和评价内容有：1.产品和服务的符合性—通过目标考核，目标完成报告；（定量分析）2.顾客满意程度---收集顾客满意度信息，统计评价； 3.外部供方的评价，年度的供方再评价。4.针对风险和机遇所采取措施的有效性---提供评价报告；5.管理评审中对：策划是否得到有效实施、质量管理体系的绩效和有效性、管理体系改进的需求 均有分析评价（定性）。●对所需的监视、测量、分析和改进过程进行策划，编制了相应的控制文件，如内审控制程序、管理评审控制程序、有关的作业文件等.服务过程按施工工艺流程要求加以控制。●体系各大过程进行不定期的检查及对质量目标进行定期的考核。●通过内审，管评，外审等方式对体系的绩效和有效性进行评价。基本符合要求。 | Y |
| 管理评审 | QEO：9.3  | 公司制定了《管理评审控制程序》，文件规定每年至少进行一次管理评审。总经理于2023.2.20组织进行了一次管理评审。--查《管理评审计划》策划了管理评审目的、时间、参加人员、管理评审内容及资料等。总经理批准。管理评审签到管理评审输入由管代和各部门收集并提供相关材料，内容基本涵盖： 方针的适宜性、目标完成情况、资源的充分性、内部审核情况、如何健全自我完善机制度、企业的内外部环境、应对的机遇等、企业应对各项风险的措施和改进性、如何进一步提高相关方和客户的满意度、管理体系的充分性、有效性、适宜性、每年对内、外部审核情况进行综合分析，提出改进意见。提供《管理评审报告》，对评审情况进行了总结，各部门对各过程和活动进行了总结和讨论。评审结论：公司管理体系符合标准要求，具有较好的充分性、适宜性和有效性，能较好的适应实现质量方针、目标的需要。改进内容：对标准、质量手册、程序文件进一步组织学习改进措施：由管代组织专题培训标准、质量手册、程序文件。实施日期：2023年08月，下次审核时关注。加强文件和记录管理。 实施中。 | Y |
| 改进总则 | Q 10.1 | 公司管理体系方针、目标、内部审核、管理评审、不合格和纠正措施各项要求得到落实，相关管理活动得到有效开展，体现了持续改进的要求及改进咨询服务来满足未来的需要和期望。考虑了分析、评价结果及管理评审的输出，并确定了对存在应关注的持续改进的需求和机遇。  | Y |
| 持续改进 | Q10.3 | 为使质量管理体系实现预期结果和提高顾客满意，公司识别并选择改进的机会，采取包括改进产品和服务，纠正、预防或减少非预期情况给组织带来的不利影响等措施，改进体系的绩效和有效性。根据不同过程、不同咨询要求，采取不同的方法进行监视、测量和分析。公司利用管理方针、目标、内审和外审、数据分析、纠正和预防措施以及管理评审，识别任何改进的机会，持续改进管理体系的适宜性、充分性和有效性。 | Y |

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：李林泰 陪同人员：李林泰 | 判定 |
| 审核员：夏爱俭 审核时间：2023年03月12日 |
| 审核条款：Q: 5.3/6.2/7.1.2/7.1.3/7.1.4/7.1.5/7.1.6/7.2/7.3/7.5/9.2/10.2 |
| 职责和权限 | Q：5.3 | 部门主要职责如下：现场询问李林泰经理其职责权限：主要负责公司目标考核工作，人力资源及教育培训工作，公司文件的控制，即文件的编制、收发、归档等管理工作，负责组织内审和管理评审工作，对不合格采取纠正和预防措施；负责组织辨识和评价公司的环境因素、危险源，对办公区的环境因素、危险源进行控制管理方面的工作，编制应急预案，组织应急演练，环境安全运行控制，监视和测量，供方控制等。与部门负责人沟通，职责明确，回答基本正确。 | Y |
| 目标 | Q：6.2 | --查2022年度分解到本部门分解管理目标及完成情况：质量目标 考核（2022年4季度）文件发放完成率100% 100％员工培训合格率100% 100％目标均可量化可测量。通过管理目标完成情况来看，以上管理目标已全部完成， --查2023年目标设置情况与2022年度相同，按季度进行考核。 | Y |
| 人员 | Q:7.1.2 | 目前涉及到公司的管理体系覆盖人员10人，其中管理人员3人，业务及其他人员7人，经验均较为丰富，市场开拓能力较强 | Y |
| 设施设备管理 | Q:7.1.3 | 现场李经理介绍，企业租赁北京市大兴区瀛吉街8号院4号楼15层1503作为公司日常经营办公场所， 办公面积（约86平米），整体环境良好，干净整洁。主要基础设施：电脑、打印机、公务用车等水电供应由办公室负责。基础设施能够满足企业经营需求 企业负责人结束说：当天作业人员开始工作前会检查设备状态，电脑开机试运行，检查线路、开关等设备是否正常，作业完成后进行清洁维护，岗位基本固定，各个岗位自己负责自己使用设备，目前无记录。已与企业沟通。办公设备的日常维护，主要为局域网维护、灰尘清扫、电脑、和一些设备的耗材更换。设备管理符合要求。 | Y |
| 过程运行环境管理 | Q:7.1.4 | 李经理介绍，企业租赁北京市大兴区瀛吉街8号院4号楼15层1503作为公司日常经营办公场所，办公面积（约86平米），整体环境良好，干净整洁。 办公现场环境整洁，秩序良好。工作环境可满足需要。 | Y |
| 监视和测量资源 | Q:7.1.5 | 监视测量资源：该企业为销售型公司，只是对产品包装、型号、数量等进行检验，不进行性能检验，故无监视测量设备。组织对服务质量进行检查、对顾客满意度进行调查，制定了对应表格。 | Y |
| 组织的知识 | Q:7.1.6 | ●组织运行所需的知识从内、外部来源获取的有：公司内部知识包括：企业管理知识，专业技术知识，市场营销知识，成功经验总结，失败教训案例，培训心得体会。主要有：人员的工作经历、经验、操作技能、作业文件等。外部知识获取有：体系咨询老师传授的体系知识及所实施的内审员的培训；供方提供的产品介绍，客户提供的产品图纸等。获取及保持方法：老员工传帮带新员工；文件化信息存档保存等。●查见对外来文件进行了识别收集，现场提供有《外来文件清单》包括产品质量法、劳动合同法、标准化法等法律法规要求， 销售及管理体系运行需执行或参考的标准、规范：《足部防护—安全鞋》(GB21148-2020)《针织拼接服装》(GB/T 26385-2011)《棉服装》（GB/T2662-2017）《单、夹服装》（FZ/T 81007-2012)《电力设备预防性试验规程》（DL/T 596-1996)《电气装置安装工程电气设备交接试验标准》（GB 50150-2016)《低压配电设计规范》（GB 50054-2011）《通用用电设备配电设计规范》（GB 50055-2011）《活扳手》（GB/T 4440-2008）《呆扳手、梅花扳手、两用扳手 技术规范》（GB/T 4393-2008）《手动套筒扳手 套筒》（GB/T 3390.1-2013）《电容型验电器》中华人民共和国电力行业标准 DL740-2014带电作业用便携式接地和接地短路装置 DL/T879-2004《电绝缘橡胶板》化工行业标准 HG2949-1999《带电作业用绝缘硬梯》 GB/T17620-2008《登杆脚扣》 AQ 6109-2012《电工术语 电工电子测量和仪器仪表 第3部分：电测量仪器仪表的类型》GB/T 2900.79-2008《质量管理体系 要求》GB/T19001-2016《质量管理体系 基础和术语》GB/T 19000-2016等制定培训计划组织学习相关知识，并按要求不断更新。●企业知识管理符合要求。 | Y |
| 能力、意识 | Q:7.2、7.3 | 公司制定了《人力资源控制程序》，通过培训和其他措施提高员工的能力，增强员工的质量管理的意识，并胜任其工作岗位。使员工满足所从事的质量工作对能力的要求。提供《岗位任职要求》，对总经理、管理者代表、综合部、市场部等工作能力权限与内容和能力要求等作出了规定。综合部经理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。查到“2022年7月至2022年度12月培训计划表”，编制/日期： 李林泰2022.06.03，审批/日期：李亚婕 2022年06月03日；“2023年度培训计划表”，编制/日期： 李林泰2023.01.03，审批/日期：李亚婕 2023年01月03日；培训内容涉及：质量意识及GB/T19001知识，作业指导书、管理制度，质量等共计9项。--查《2023年度培训计划》，内容涵盖： 内审员培训执行力培训法律法规培训销售制度培训管理制度管理体系标准条款编制：李林泰 批准：李亚婕 2023年1月03日1.--抽《培训记录表》2022年度 --- 抽管理体系标准条款培训培训人员：咨询老师 培训内容：GB/T19001标准宣贯培训，培训日期： 2022年7月18日，参加人员：李亚婕、李林泰、王光灿、张厚金、李英前等10人培训有效性评价：培训实施有效2.培训内容：销售制度培训参加人员：张厚金、李英前、陆瑞培训日期：2022年10月1日培训有效性评价：培训实施有效--抽《培训记录表》2023年度 3、--- 内审员培训培训人员：咨询老师 培训内容：内审员培训，培训日期： 2023年01月14日，参加人员：王光灿、李林泰培训有效性评价：培训实施有效 。。。。。。 目前公司人员比较稳定，人力资源控制基本满足要求。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，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，不符合质量管理体系要求的后果等。现场询问综合部人员，清楚与其相关的管理风险。  | Y |
| 沟通 | Q7.4 | 制定并执行《沟通控制程序》。内部沟通：文件、会议、电话、面谈等方式进行内部沟通。外部沟通：文件、电话、面谈、传真等，主要与顾客、上级主管部门的沟通。目前各项沟通都较为及时、顺畅、效果较好。 | Y |
| 文件信息、文件控制、记录 | Q7.5 | 编制了《文件控制程序》、《记录控制程序》，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，基本符合标准控制要求。公司策划的体系文件主要包括：《质量手册》，版本：HKKJ-QMS／SC-2022 A/0；公司质量方针随手册一同发布，并编制质量目标、指标；方针目标发布经过总经理批准、评审，适宜。《程序文件》， 版本：HHKKJ-QMS／CX-2022 A/0 ，以及相关运行记录等。以上文件编制：综合部，审核：王光灿，审批：李亚婕，发布实施日期：2022年06月01日。查见《文件清单》，登录有手册、程序、作业指导书、检验规范、管理制度、法律法规及相关产品标准规范《足部防护—安全鞋》(GB21148-2020)《针织拼接服装》(GB/T 26385-2011)《棉服装》（GB/T2662-2017）《单、夹服装》（FZ/T 81007-2012)《电力设备预防性试验规程》（DL/T 596-1996)《电气装置安装工程电气设备交接试验标准》（GB 50150-2016)《低压配电设计规范》（GB 50054-2011）《通用用电设备配电设计规范》（GB 50055-2011）《活扳手》（GB/T 4440-2008）《呆扳手、梅花扳手、两用扳手 技术规范》（GB/T 4393-2008）《手动套筒扳手 套筒》（GB/T 3390.1-2013）《电容型验电器》中华人民共和国电力行业标准 DL740-2014带电作业用便携式接地和接地短路装置 DL/T879-2004《电绝缘橡胶板》化工行业标准 HG2949-1999《带电作业用绝缘硬梯》 GB/T17620-2008《登杆脚扣》 AQ 6109-2012《电工术语 电工电子测量和仪器仪表 第3部分：电测量仪器仪表的类型》GB/T 2900.79-2008《质量管理体系 要求》GB/T19001-2016《质量管理体系 基础和术语》GB/T 19000-2016等包含了管理体系要求的成文信息，文件规定基本符合公司实际，满足标准要求。抽查以上管理体系文件，均有编制、审批人员签名，符合要求。查文件发放情况：提供了《文件发放与回收记录表》，所有文件均由办公室发放，录有管理手册、程序、支持性文件汇编等文件。显示文件发放均有文件名称、编号、版本，发放/回收日期等。查外来文件管理：公司对外来文件及法律法规进行了收集、识别、分发、控制。外来文件采用了统一保管、借阅使用的方法进行控制。由办公室负责通过到主管部门、网上收集、标准发布部门进行购买，并对外来文件的识别、跟踪、控制。查到：《文件清单》、《外来文件登记表》，收集了企业适用的质量法律法规及执行标准， 查作废文件控制：根据文审要求修订了管理手册，采取换页的方式，其他文件均未更改，今后对发生文件的更改、作废、销毁，将按相关规定执行。现场查看公司文件管理情况，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。查到了《记录清单》，管理体系记录，记录设置符合公司实施运行要求，基本包含了体系要求的相关记录；《记录清单》，内容清晰，规定了记录的名称、编号、保存期限等信息。 记录以名称、编号进行唯一性标识。现场查阅了记录： 《内审计划》、《管理评审报告》等管理体系运行记录，记录比较完整，内容规范全面，字迹清楚，有填表人、检查人等信息，易于检索，符合要求。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受审核方现有的体系运行需求。总体来说，公司文件化信息控制基本有效。 | Y |
| 内审 | QEO9.2 | 公司制定了《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。王经理介绍内审的安排和做法，与程序文件“内部审核程序”相符。 查内审记录：2023年2月10日进行，组长：王光灿，组员：李林泰，查有内审员任命书，批准人：李亚婕，2022.12.05。提供了内部审核实施计划，编制时间：2023.01.15日，内审计划包含审核目的，审核依据，审核范围，分工及审核安排，涉及了所有部门及相关过程。计划编制合理，无漏条款现象。提供了内审检查表，审核条款无遗漏，不存在内审员审核自己部门情况。提供了内部审核报告，共提出1个不符合项，提供了不符合项报告，不符合内容：供销部GB/T19001-2016标准8.5.2条款、 GB/T24001-2016标准8.1条款，不符合项报告事实描述清楚，原因分析（对条款要求的理解不够。），纠正措施：对标准条款进行了重新学习，并举一反三自查未发现同类问题，对库房标识进行重新梳理和粘贴，杂物进行清理，对相关人员进行批评教育 。查内审报告：对体系文件和对体系的运作的符合性和有效性进行了评价，结论为：本公司建立的QES管理体系符合GB/T19001-2016、GB/T24001-2016、GB/T45001-2020标准公司一体化管理体系文件、和相关法律、法规的要求。一体化管理体系运行有效。3d9508db22e4a123fa5a3867357b6b4 a73360cb543ce7382cc59c97cd54ba1内审基本符合要求。 |  |
| 不合格和纠正措施 | QEO：10.2  | 手编制了《纠正措施控制程序》、《事件控制程序》，规定了采取纠正措施的时机、对不合格或潜在不合格的原因进行分析、采取相应的对策措施等，所制定的纠正措施、预防措施程序中规定的要求满足标准要求。负责人介绍公司在运行过程中对发现的不合格都会采取纠正、纠正措施以防止不合格或不符合再次发生，同时也会举一反三，采取预防措施以防止发生不合格或不符合。 公司内审时发现的不符合项进行了原因分析、纠正措施和验证，详见审核9.2条款记录。公司对纠正及预防措施的管理基本符合要求。 |  |

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：市场部 主管领导：王光灿 陪同人员：王光灿 | 判定 |
| 审核员：夏爱俭 审核时间：2023年03月12日 |
| 审核条款：Q: 5.3/6.2/8.1/8.2/8.3/8.4/8.5/8.6/ 8.7/9.1.2 |
| 组织的角色、职责权限 | QEO5.3 | 市场部负责人：王光灿《质量手册》中确定了市场部的职责权限：1.年度销售订单的预测与策略制定。2.公司订单评审。3.进行市场研究,预测用户期望，同时,收集和分析用户满意资料。4.负责对主管范围内相关不合格品控制的归口管理；9.寻找优质供应商并对其进行评价。10.负责产品的采购工作及采购产品的验收。部门负责人对本部门的职责和权限以及工作流程清楚、回答基本正确，明确本部门的目标指标。 | Y |
| 目标和方案 | QEO6.2 | 查供销部部门目标： 实际考核结果 （2022年4季度） 1、质量目标合同履行率100% 100％供方评审率 100% 100％顾客满意度≥95%； 98.5％销售产品合格率100%。 100％合同评审率100％ 100％考核人/日期 李林泰 2023.1.3  |  |
| 运行策划和控制 | Q8.1 | 公司针对产品销售的特点进行了如下策划：一、销售服务实现过程：市场拓展→供方评价→合同签订→采购下单→供方发货→客户签收二、确定了相应的质量目标，目标基本合理、可测量、可达到。三、策划了相关文件： 策划了《销售管理制度》、《售后服务管理制度》等文件。 四、服务过程中由部门负责人进行考核/检查，项目完成后由客户进行服务评价，符合要求。 五、场所：销售服务在办公楼内进行，电脑台式机、打印机等设备设施，基本满足工作需要。资源基本满足。六、通过识别与评价对公司目标和战略方向相关，影响其实现质量管理体系预期结果的各种内外部环境因素，有效应对风险和机遇。策划适合组织体系运行需要，未发生更改，策划情况符合标准要求。 | Y |
| 顾客沟通 | Q8.2.1 | 与顾客沟通主要采取以下方式：产品信息：主要是电话、传真、公司宣传册及网站的方式；问询、合同或订单的处理：主要采取电话或面谈的方式；顾客反馈：主要为顾客建立档案，定期电话或登门进行回访。查见《客户档案》，内容包括：客户名称、法人代表、通讯地址、联系人、电话、邮编、传真、E-mail、需用产品、牌号、年需求量，是否固定客户。并为主要客户建立了档案。 | Y |
| 与产品和服务要求有关的要求确定 | Q8.2.2 | 该公司主要产品为劳保服装、鞋帽、工器具、仪器仪表、电气设备的销售，该公司主要依据民典法、顾客要求进行上述产品的销售，与产品有关的要求主要体现在与顾客所签定的合同中。另外，该公司确定并收集了产品质量法、消费者权益保护法等相关法律法规，将其中的相关要求作为与产品有关要求的补充。该公司目前在销售服务提供过程中没有附加要求。 | Y |
| 与产品和服务要求有关的要求评审及变更 | Q8.2.3/8.2.4 | 该公司与产品有关要求主要在合同中体现，在合同签订之前，由总经理组织各相关部门以会议或会签的方式进行评审。查见《合同台帐》，内容包括：序号、客户名称、合同编号、产品名称、规格型号、评审日期、签定日期、履行情况。登记有临邑县湘临系能源有限公司,河北展安能源科技有限公司、中广核贵州都匀风力发电有限公司、锐源风能技术有限公司、北京国明道能能源技术有限公司等9家客户的电话定货记录多次，所定产品包括各种规格型号的劳保服装、鞋帽、工器具、仪器仪表、电气设备，处理结果均为接单销售。提供《合同评审表》1、顾客：临邑县湘临系能源有限公司此顾客为三一新能源投资有限公司的分项目，企业与三一公司签订大合同，所需要产品直接销售至分项目公司。评审日期：2022年12月15日评审结论：可以符合顾客要求，合同可以继续执行；总经理于2022年11月03日批准合同签订日期：2022年12月18日销售产品：工器具类产品（绝缘拉闸杆、高压接地线（带操作杆）普通工具柜、高压验电器、绝缘单梯等）、鞋帽类（安全帽、绝缘靴等）评审在合同签订之前进行，符合要求。2、顾客：河北展安能源科技有限公司评审日期：2022年10月06日评审结论：可以符合顾客要求，合同可以继续执行；总经理于2022年10月06日批准合同签订日期：2022年10月08日销售产品：鞋类（棉安全鞋，规格梦米防砸、绝缘、防滑、人造毛；材质：毛面牛皮鞋面，防砸、防穿刺、防静电、透气，耐高温250度以上等）评审在合同签订之前进行，符合要求。3、顾客：中广核贵州都匀风力发电有限公司评审日期：2022年12月07日评审结论：可以符合顾客要求，合同可以继续执行；总经理于2022年12月07日批准合同签订日期：2022年12月09日销售产品：仪器仪表类产品（电压监视器、数字电压表等），电气设备类产品（电源插件、35kV线路型 间隙金属氧化物避雷器等）评审在合同签订之前进行，符合要求。4、顾客：锐源风能技术有限公司评审日期：2022年11月02日评审结论：可以符合顾客要求，合同可以继续执行；总经理于2022年11月02日批准合同签订日期：2022年11月04日销售产品：工器具类产品（两用扳手、手提探照灯等）评审在合同签订之前进行，符合要求。5、顾客：北京国明道能能源技术有限公司评审日期：2022年11月02日评审结论：可以符合顾客要求，合同可以继续执行；总经理于2022年11月02日批准合同签订日期：2022年10月31日销售产品：劳保服装类产品（冬季棉分体、秋季连体等）评审在合同签订之前进行，符合要求。6、顾客：北京中源瑞达科技有限公司评审日期：2022年10月13日评审结论：可以符合顾客要求，合同可以继续执行；总经理于2022年10月13日批准合同签订日期：2022年10月15日销售产品：劳保服装类产品（棉连体）评审在合同签订之前进行，符合要求。7、顾客：锐源风能技术有限公司评审日期：2023年02月27日评审结论：可以符合顾客要求，合同可以继续执行；总经理于2023年02月27日批准合同签订日期：2023年03月01日销售产品：工器具类产品（两用扳手，型号12mm等）评审在合同签订之前进行，符合要求。.。。。。。。。。。经查基本符合要求。以上合同自签定后未出现合同变更或顾客要求发生变更造成与先前合同或订单要求表述存在差异的情况。 |  |
| 设计开发 | Q8.3 | 公司主要产品销售业务，销售模式固定，无新销售模式设计开发。不适用8.3条款不影响公司确保其产品和服务合格以及增强顾客满意的能力或责任。  | Y |
| 外部提供的过程、产品和服务的控制 | Q8.4 | 主要采购物资：系统试验台、升压变压器、电源插件、扳手、安全鞋、棉分体等。外包过程：无。1、编制《外部提供产品、服务和过程控制程序》，其规定了外部供方选择评价与重新评价准则。编制了《供方评价标准》，通过调查供方的质量保证能力、产品质量、质量保证能力、质量管理体系等方面，对外部供方及其提供的产品或过程进行控制；——要求外部采购供货厂家制定相关控制文件，确保提供物资满足技术要求；——在选择采购供方时考虑了对外部供方提供的物资技术要求控制及满足产品要求和适用的法律法规要求的能力的潜在影响；定期到采购外部供方查看实施控制的有效性。2、查“合格供方名录” 批准：李亚婕 2023.01.15 合格供方名称 供应产品名称武汉诺仕华科技有限公司 升压变压器等南京南瑞继保工程技术有限公司 电源插件 中联传输（北京）科技技术有限公司 滑环等河北荣祥鞋业有限公司  安全鞋石家庄祥派服饰有限公司 棉分体等 保定市迅达电气有限公司 电力一次消谐装置等。。。。。。。。查对供方的调查及评价。针对合格供方武汉诺仕华科技有限公司的评价：评价内容：企业资质、供货能力、产品质量、交货期、价格、售后服务等；符合相关规定，继续纳入合格供方。针对合格供方中联传输（北京）科技技术有限公司的评价：评价内容：企业资质、供货能力、产品质量、交货期、价格、售后服务等；符合相关规定，继续纳入合格供方。针对合格供方河北荣祥鞋业有限公司的评价：评价内容：企业资质、供货能力、产品质量、交货期、价格、售后服务等；符合相关规定，继续纳入合格供方。**“南京南瑞继保工程技术有限公司”供方的评价证据，未能提供**。.。。。。。。。。对采购产品进行进货验证，确保外部提供产品满足要求，详见市场部8.6条款审核记录。查看采购产品及发货单，均为从合格供方处采购。3、公司市场部根据顾客订货信息，确定需实施采购的任务，拟定采购计划，经批准实施采购。与供应商采取多为口头/电话通知等方式实施采购。按销售需求，通知供应商发货。查2022年11、12月份“采购订单”，列入当计划采购物资主要有电源插件、滑环等电气设备、仪器仪表类产品（电压监视器、数字电压表等）、鞋帽类（安全帽、绝缘靴等）。明确了规格要求、采购数量、质量要求及到货时间。 查2022年10月份“采购订单”，列入当月计划采购物资棉安全鞋、棉分体、安全帽等劳保服装、鞋帽。明确了规格要求、采购数量、质量要求及到货时间。 查2022年11月份“采购订单”，列入当月计划采购物资工器具产品(两用扳手、手提探照灯）等。明确了规格要求、采购数量、质量要求及到货时间。 查2023年3月份“采购订单”，列入当月计划采购物资工器具产品（两用扳手、工作行灯）等。明确了规格要求、采购数量、质量要求及到货时间。 外部供方绩效控制情况，公司对供方提供产品通过客户反馈进行控制或监视。该公司目前没有在供方现场实施验证的情况。 | N |
| 生产和服务提供； | Q8.5.1 | 与部门经理沟通：1、销售部获取销售信息，与客户洽谈，在签订合同前对客户要求进行评审，确认可以满足行业有关法律、法规要求和公司规定及客户要求时，签订合同，根据销售合同为客户提供服务。2、监视测量资源：公司针对产品和服务的特点编制有职能分配与部门职责、《销售管理制度》等作业规范。通过日常顾客满意度调查表等形式对销售服务过程进行监测。抽合同均保存完好，符合要求。3、查看办公室情况：现场清洁卫生，有台式电脑、笔记本、传真机等日常办公设备，设备运行良好。市场部经理王总跟客户协调合同事宜。4、业务人员均为培训合格并有多年工作经验的人员，符合要求。 5、产品需经检验合格后方可交付给客户，产品交付后，严格遵守销售合同中的各项承诺，尽量避免客户的抱怨和投诉。6、自体系建立以来无合同更改情况需要确认的过程：该公司目前经识别确认的关键过程为销售过程，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、原材料质量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：王光灿、李亚婕、李林泰，2022.06.01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。业务人员称每次发货前要同客户说明发货产品，发货数量、到货日期，防止货物发送错。销售产品详见8.2.3. 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：经营厂家、数量、规格型号等。该公司产品无特殊防护要求，产品在搬运过程中采取机械和人工搬运，避免剐蹭，电子产品防摔防潮。贮存环境：企业无仓储销售、直接送达客户指定位置。产品标识、防护符合要求。 | Y |
| 顾客或外部供方财产管理 | Q8.5.3 | ●经理介绍：公司的顾客财产主要是顾客及外部供方的提供的信息、资料等，企业均保存完好，自体系运行以来未发生问题记录。●如有问题填写《顾客问题财产记录》。基本符合要求。 | Y |
| 交付后活动 | Q8.5.5 | ●识别的交付后的活动：本部门与其它部门通过电话、网络或客户来现场等方式向顾客了解满意信息及顾客意见包括抱怨。当有改进的信息时，及时反馈到相关部门。●目前未发生因产品质量问题导致的客户反馈及投诉的情况  | Y |
| 变更的控制 | Q8.5.6 | 查变更的控制：经与业务部门沟通，销售合同签订后，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。 | Y |
| 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；采购的产品无库房经营，采购产品均依据国家标准、行业标准或客户要求，业务员对采购产品数量、材质单、外观检验后从供方发货至客户制定地点，客户签收并填写在货物清单上。 查2023.03.09日货物验收单，产品：电源插件，电压监视器、数字电压表等，有签收人谢\*\*签名。查2022.10.31货物签收单，产品：两用扳手、手提探照灯等，有签收杨\*\*签名。查2022.11.18货物签收单，货物：棉分体、秋季连体，货物完整，有签收杜\*\*签名。 查2022.10.30货物签收单，货物：棉安全鞋，货物完整，有签收吴\*\*签名。dbb30dbe22b9d45a9a33c81b01442b537f5316284ea4253bf013ffb4a73ce3cfc6c44f019e4e2ab3e05fc677c776ae7dfcaee3a253c4fe60193748aec8e429516e6c087324d1929fbd472fdd66a令抽其他产品、其他日期的货物签收记录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。市场部经理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《售后服务管理制度》，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， 项目：中广核贵州都匀风力发电有限公司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，综合考核结果合格。 检查人：王光灿，2022年12月25日 ——抽销售服务质量考核表， 项目：锐源风能技术有限公司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，综合考核结果合格。 检查人：王光灿，2022年11月20日 ——抽销售服务质量考核表， 项目： 河北展安能源科技有限公司 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，综合考核结果合格。 检查人：王光灿 ，2022年10月31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. | Y |
| 不合格输出控制 | Q8.7 | 编制《不合格输出控制程序》，确保服务过程中的不合格项得到识别和进行有效控制，防止不合格项的非预期使用或交付。内容符合标准要求。介绍，公司规定对顾客发现的不合格，市场部应负责做好详细记录，提供客观证据，报告市场部经理进行审批，并通知顾客及供方以便共同协商处理办法或采取措施。事后进行原因分析，防止类似时间发生。体系运行以来，未发生过顾客投诉和产品质量问题。 | Y |
| 顾客满意度 | 9.1.2 | 公司通过电话，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。提供“满意程度调查表”，调查主要内容：质量、价格、发货速度、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。抽查3份客户的满意度调查。提供顾客满意调查分析。2022年4季度最终顾客满意率99%。 | Y |

说明：不符合标注N