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：范建琼， 陪同人员：陈胜 | 判定 |
| 审核员： 文平 审核时间：2020.3.17上午 |
| 审核条款： |
| 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 | QES: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、安全意识比较强。公司的办公及培训设施、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。  公司通过业内展会、同行交流、座谈会、每周工作例会、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2019年《危险源辨识及风险评价记录》和《不可接受风险及目标指标一览表》  内容及记录清晰。  公司确定的相关方有顾客、股东、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。  理解员工诉求的形式为谈心、茶话会等；理解银行等相关方的形式主要为电话沟通、上门拜访等；  员工的需求和期望：良好的工作环境；质量信息明确，少返工；较多的培训学习机会；合理的工作时间  ，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《重点施加影响相关方一览表》  抽查顾客需求和期望：产品及服务质量符合顾客要求；交付及时；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和微信等现代通讯手段是常用的便捷而又高效主要方法。  公司管理体系的认证范围为：  **QMS:**抗震支架、成品支架生产相过程及相关管理活动。  **EMS:** 抗震支架、成品支架生产相过程及相关管理活动及其所涉及的相关环境管理活动。  **OHSMS:** 抗震支架、成品支架生产相过程及相关管理活动及其所涉及的相关职业健康安全管理活动。  公司通过请咨询专家到公司来宣传、培训、结合原已经形成的质量、环境和职业健康安全管理体系文件，修订整合建立了质量、环境和职业健康安全管理一体化的管理体系，以ISO9001：2015《质量管理体系 要求》为主线，以“过程方法”为基础，融入了ISO14001：2015《环境管理体系 要求及使用指南》和ISO 45001:2018《职业健康安全管理体系 要求及使用指南》，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。  注册地址：成都市青白江区工业集中发展区向阳路666号(3)号。  生产/经营地址：成都市青白江区工业集中发展区向阳路666号(3)号。 |  |
| 领导作用与承诺 | QES5.1 | 总经理：范建琼；管代：陈胜  通过与总经理交流：总经理从以下活动方式对公司建立、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。 |  |
| 方针 | QES5.2 | 质量方针：  精益求精 创“伊索利”新优势  环境方针：  坚持走可持续发展之路，倡导绿色环保思想，遵守法律法规，从产品生产到服务的全过程中，实行污染预防和持续改进。  职业健康安全管理方针：  保障健康、安全生产、以人为本、永续发展、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。 |  |
| 组织的角色、职责和权限；  资源、角色、职责、责任与权限 | QES5.3 | 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《岗位职责及任职能力要求》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。 |  |
| 应对风险和机遇的措施； | QES6.1 | 提供有《环境因素识别与评价程序》、《危险源识别与评价程序》，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三项：   1. 潜在火灾 2）固弃排放 3) 噪声的排放   抽查以下二项环境因素的管理措施：  1、潜在火灾：进行火灾发生时的应急处理消防培训；按照《应急准备与响应控制程序》  《环境因素识别与评价控制程序》、《危害识别与危险评价控制程序》  《事故和紧急情况的应急预案及响应计划》；购置灭火器。改进：每年一次应急演练。  2、固废排放：各部门将固体废弃物分类存放、分类管理；对于不能回收的一般垃圾要定点存放，定期清运，严禁乱丢乱放；对可回收利用的垃圾，定期联系有关部门回收利用；办公室定期检查废弃物的处理情况；各部门按照《废弃物处理管理规定》进行管理。改进：敞开式垃圾箱变为封闭垃圾箱。  提供有《危险源辨识及风险评价记录》和《不可接受风险及目标指标一览表》，内容包括危险源的识别、确认、汇总、评价和不可接受风险的确定、登记、清单发放及更新控制。  公司重要危险源有以下三项：  1）触电；2）火灾；3）意外伤害（起重伤害、物体打击、机械伤害）  抽查以下二项触电、火灾、机械伤害重要危险源的方法控制措施：  1、触电：  1）制定《电工操作规程》  2）持证上岗  3）用电保护  4）安全教育  5）触电应急预案  2、火灾：  1）制定防火制度  2）配置消防  3）防火知识教育  4）定期检查线路  5）火灾爆炸应急预案  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。 |  |
| 目标及其实现的策划 | QES6.2 | 1、质量、环境安全目标为： 考核情况（2019年9月-2020年2月）  1）产品交付合格率≥100% 实测：100%  2）合同按时完成率≥100% 实测：100%  3）顾客满意率≥96分 实测：96分  4）生产、生活废弃物分类收集处理率100% 实测：100%  5）火灾事故为0 实测：0  6）环境扰民投诉为0 实测：0  均达到目标，并将指标进行了分解。 |  |
| 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。。 |  |
| 资源 | Q7.1.1  E7.1  S7.1 | 询问总经理，企业为了实施质量、环境和职业健康安全管理体系，并持续改进其有效性、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多媒体设备的销售及计算机系统集成需要。 |  |
| 人员 | Q7.1.2 | 查见：公司编制《岗位职责》、《岗位说明书》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：《岗位职责》、《岗位说明书》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，扩大产品产能、增加效益等；抽见：销售部经理：有较强的信息沟通能力、指挥能力和协调能力，对抗震支架、成品支架的销售和有把握客户需求的能力等。 |  |
| 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：内部资源（如：知识产权、从经验获得的知识、从失败和成功项目中获得的教训、获取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）；外部资源（如：标准、学术交流、专业会议以及从顾客和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。 |  |
| 沟通 | QES7.4 | 公司和部门负责人清楚公司及各部门与QES相关的内部沟通和外部信息交流的项目、内容等。如：公布、公开质量方针和质量目标、与客户、外部供方等相关产品和服务的沟通等。  --主要的事项内、外沟通均事先做出策划或规定，内容包括：沟通事项、沟通的职责、沟通对象、沟通内容、沟通时机、沟通方式等等。  --通常的沟通方式包括但不限于：会议、文件、改善提案、通告、内部联络书、内部电脑网络、培训、拜访、交谈、提交报告等。  --现场查看记录并口头交流确认：公司及综合部负责的相关内、外沟通效果基本满足要求。 |  |
| 监测、分析和评价总则； | QE9.1.1  S9.1 | 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，QMS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）《环境安全监测与测量控制程序》  （2）《顾客满意度测量控制程序》  （3）《绩效的测量和监视控制程序》  （4）《改进策划控制程序》  （5）《合规性评价控制程序》  （6）《内部审核控制程序》  （7）《管理评审控制程序》 |  |
| 内部审核 | QES9.2 | 查管理手册，公司按标准要求编制了《内部审核程序》，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，2019年《体系审核实施计划》  审核时间：2019年12月27日-28日  目的：验证本公司质量、环境、职业健康安全三体系是否在2019年度得到了有效运行，是否符合GB/T 19001-2016 idt ISO9001：2015质量管理体系标准、GB/T 24001-2016 idt ISO14001：2015环境管理体系标准、 ISO 45001:2018职业健康安全管理体系 要求及使用指南。  范围：公司质量、环境、职业健康安全管理手册覆盖的所有部门，抗震支架、成品支架生产相过程及相关管理活动，重点是三体系活动的各个过程职能归口的主要管理部门等相关管理活动。  审核组：洪伟智（组长）， 陈胜（组员）。  抽查《行政部审核检查表》、《销售部审核检查表》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2个，属一般不符合。涉及销售部Q 8.2条款未能提供十一月份一份销售合同评审记录；生产部Q/E 8.2条款未能提供应急预案记录。已经对不合格原因进行了分析，制订了纠正措施，并对结果进行了验证。  查，审核结论：公司质量、环境和职业健康安全管理体系的建立基本符合计划安排和标准的要求，并得到了较有效实施和保持，仍需进一步改进  通过内部审核，公司质量、环境和职业健康安全管理体系的建立实施是有效的，符合标准要求。 |  |
| 管理评审 | QES9.3 | 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  时间：2020年1月24日。  主持人：范建琼。  参加人员：各部门负责人  1、质量/环境/职业健康安全管理体系内部审核结果；  2、质量/环境/职业健康安全法律法规遵守情况及合规性评价；  3、来自外部相关方交流信息，顾客的反馈（顾客满意程度的测量结果、顾客抱怨与投诉等信息）；  4、环境/安全目标、指标管理方案的完成情况；  5、预防和纠正措施的实施情况；  6、可能影响质量/环境/职业健康安全管理体系变化（如：公司管理活动/服务的变化、组织机构和人员调整、法律法规和其它要求的变化造成的可能影响管理体系策划、实施的变化，促成管理体系改进的因素而生成的管理体系改进的建议）；  7、公司及项目的工作总结计划；  评审输出内容：  本公司新近建立的质量、环境、职业健康安全管理体系，目前符合本公司的现状，符合管理体系标准的要求，内容充分、适宜；从运行情况看，各项管理活动可以按照体系所规定的方法实施，各过程和活动处于稳定的受控状态，结果能达到预期的效果，通过对过程和服务质量、环境、职业健康安全的监视和测量，本公司的质量、环境、职业健康安全目标基本达到，用户要求得到满足；体系运行有效。  本公司现行的质量、环境、职业健康安全、方针、目标符合用户期望及本公司发展。  提出以下改进内容：应通过进一步的培训、宣传工作，普及三标体系知识，提高员工的认识，提升员工的自觉参与程度。  2019年9月至今未收到相关方及顾客投诉抱怨；  管理评审结论：公司管理体系的持续的适宜、充分和有效的，并与公司战略方向保持一致。 |  |
| 改进 总则  不符合和纠正措施  持续改进 | QE10.1;10.2;10.3；10.3  S10.1；10.2 | 公司制定系列程序文件《管理评审程序》、《事故、事件调查和处理控制程序》、《改进策划控制程序》及《内部审核程序》，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。  公司通过质量方针、目标的达成分析、内部质量审核结果、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《事故、事件调查和处理控制程序》及《顾客满意度测量控制程序》实施纠正措施，消除客户投诉的原因，以防止其再发生。在《顾客满意度测量控制程序》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：   1. 顾客满意度信息可来自：   a)《顾客满意程度调查表》  b)《信息反馈处理记录表》  c)投诉、意见、建议及处理记录  d)三包执行情况记录  e)回访报告   1. 获得顾客满意度信息的方法可采取下述方式获得信息： 2. 向顾客发出《顾客满意程度调查表》 3. 走访顾客，填写《顾客满意度调查表》 4. 建立顾客投诉热线电话 5. 生产部：《信息反馈处理记录表》   相关责任部门要分析产生客户投诉的原因，按《纠正与预防措施程序》实施纠正措施。  不符合处理程序和机制健全。  公司主要按策划的管理手册、程序文件等实施运行，主要采用内审、管理评审、数据分析、纠正和预防措施、质量方针和目标等来实现对质量、环境和职业健康安全管理体系的改进，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。 |  |

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：行政部（含财务） 主管领导：罗正彪， 陪同人员：陈胜 | 判定 |
| 审核员：杨珍全，杨庆（实习审核员） 审核时间：2020.3.17上午 |
| 审核条款： |
| 组织的角色、职责和权限 | QES5.3； | 在管理手册中和岗位任职要求中规定了行政部（含财务）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。  行政部和财务部负责人能基本阐述本部门的主要职责。 |  |
| 目标及其实现的策划 | QES6.2 | 查见：公司有将质量、环境、职业健康安全目标分解到各个部门，行政部（含财务）的目标是：  1、质量、环境、职业健康安全目标 考核情况（2019年9月--2020年2月）  1）培训计划实施率100%； 实测：100%  2）培训按时率100%； 实测：100%  3）文件发放按时率100%； 实测：100%  4）生产、生活废弃物分类收集处理率100%； 实测：100%  5）火灾发生为0； 实测： 0  6）重大安全事故和伤亡事故为0 ； 实测： 0  抽查2019年9月--2020年2月的《2019年度质量/环境/安全目标统计表》和考核记录，经考核均完成目标任务，但不能提供数据的实证性材料，需改进。  查见公司制定的环境管理方案有：固废排放、潜在火灾2个管理方案。管理方案内容涉及：目标/指标、管理方案、资金预算、完成日期、责任部门。  抽查：查见固体废弃物排放确定的管理方案：  环境目标：固体废弃物合法处置；指标：综合处理率100%；管理措施：1）各部门将固体废弃物分类存放、分类管理；2）对于不能回收利用的一般垃圾要定点存放，定期清运，严禁乱丢乱放；3）对可回收利用的垃圾，定期联系有关部门回收利用；4）办公室定期检查废弃物的处理情况；5）各部门按照《废弃物处理管理规定》进行管理；6）改进：敞开式垃圾箱变为封闭式垃圾箱。  责任部门：公司各部门；投入资金3000元；完成日期：2019年12月；检查部门：行政部。  **组织将抗震支架、成品支架加工中噪声的排放确定为重要环境因素，未制定其管理方案。**  查见公司制定的职业健康安全重大风险源有：1）火灾；2）触电、灼伤；3）意外伤害（起重伤害、物体打击、机械伤害）。3个。  抽查：火灾管理方案：  目标：杜绝火灾事故、指标：火灾事故为零；管理措施：1）各部门配备足够的灭火器；2）进行消防安全知识培训；3）张贴严禁烟火警示牌；4）对消防设施进行检修、保养。  责任部门：公司各部门；投入资金4500元；完成日期；长期持续进行，检查部门：行政部。  目标指标管理方案基本适宜，能够完成。  ........  制定的指标和管理方案基本可行。 | N |
| 运作环境 | Q7.1.4 | 公司对过程运行环境要素予以识别、确定，包括：  人文因素与物理因素的结合，例如：  a）社会因素（社会稳定，招工相对容易）；  b）工作环境（内部工种环境和外部环境满足公司经营要求）；  c）财务因素（公司财务资金状况良好，不存在贷款等情况）。  经现场确认（观察、记录查阅、沟通调查）：  以上相关的社会因素、工作环境、财务因素等均基本满足要求。如：招工相对容易。 |  |
| 能力 | QES7.2 | 公司确定了从事的工作影响质量、环境和职业健康安全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质量、环境和职业健康安全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。  抽关键岗位人员资质要求：  熊兵、 电工（低压）、有效期：2023.05.16；  ............  提供有2019年9月至2020年5月培训计划表，计划培训9次，已培训6次。  抽查培训计划和培训记录。   1. 、2019.9.19，ISO9001、ISO14001、ISO45001标准培训,培训老师：咨询老师 参加培训人员：公司全体员工。培训内容：管理体系基本要求、管理职责等，提问确认，均合格。培训效果评价：通过本次培训，使各位人员基本掌握ISO9001、ISO14001、ISO45001管理体系要求的结构，对ISO9001、ISO14001、ISO45001管理体系要求有了一定的认识，希望各位进一步加强学习，达到理解标准各条款的程度。评价人：范建琼。 2. 、2019.10.17，内部审核员培训,培训老师：咨询老师 参加培训人员：洪伟智、陈胜等。培训内容：熟悉体系的要求、掌握内审员应必备的知识和技巧－会编检查表，会审，会记，会开不符合报告等，提问确认，均合格。培训效果评价：通过对ISO9001、ISO14001、ISO45001内审员知识的培训，两位预备内审员对ISO9001、ISO14001、ISO45001体系标准要求有了清楚的了解，具备了ISO9001、ISO14001、ISO45001内部审核的基本能力，为公司举行内部审核作了充分的准备。达到培训的目的。评价人：范建琼。   ......  其余培训计划均按时进行了培训。 |  |
| 意识 | QES7.3 | 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，以及他们对贯彻方针、达成目标及实现QES的有效性的积极贡献，以及其不符合QES要求的后果。  ---经与员工沟通了解，基本具备以上必要环境和职业健康安全管理体系相关意识。 |  |
| 沟通 | QSE7.4 | --《信息交流程序》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安全健康管理信息，在公司内部利用部门会议、宣传栏进行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。  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。也可以通过工会等员工权益机构提出诉求。  查见：公司内部会议记录表，沟通信息包括：   1. 告知员工：质量和环境管理者代表是陈胜： 2. 告知员工：职业健康安全事务代表是熊兵；   告知员工：环境及职业健康安全管理体系建立的依据、标准和意义，公司在生产服务过程中认识到环境保护和职业健康安全的重要性，对相关方出具告知书。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。   1. 组织员工学习：与环境及安全健康管理有关的法律法规，包括《环境保护法》、《劳动合同法》、《安全服务法》、《职业病防治法》等关于员工权益、保险等内容；   4）将环境管理、劳动保护要求、安全要求和意义作为新员工岗前培训内容。  与职业健康安全事务代表熊兵交谈，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熊兵，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。  审核时未发现有相关方投诉等安全违规情况发生。 |  |
| 文件化信息 | QES7.5 | ----有《文件和记录管理程序》，体系文件生效实施日期为2019年9月25日，文件规定了质量、环境和安全职业健康文件的编制、审批、评审、编号、回收、发放、更改、换版、作废等的管理和控制。根据一阶段问题清单进行了对《管理手册》和程序文件的修改和完善。  · 查《体系受控文件清单》，包括管理手册、程序文件27个，另有公司制定的《管理制度汇编》、《岗位职责》等文件，《管理制度汇编》包括：人事管理制度;新员工入职管理制度；消防管理制度；安全事故应急预案等。  · 查：《文件发放、回收登记表》，抽查文件发放情况，有收文、发文的确认签字，符合文件发放规定。  · 查《环境、职业健康安全法律法规及其他要求清单》，内容有国家和地方与质量、环境和职业健康安全管理体系相关适用法律法规。  文件资料基本满足岗位工作需要，并为现行有效版本。  · 查文件的评审及更新：管理评审时对文件的适宜性及可操作性进行评审：适宜、可操作。  查文件的作废：暂无作废文件。  电子文档需要责任部门留下发放记录，并告知换页处置要求。  文件按需求和公司管理规定发放至有关部门和人员，查有发放记录，符合。  待改进：  未对电子文档的安全性管理做出明确规定。  ----有《记录控制程序》，对记录表单的设计、编号、填写、贮存、保管、保护、检索、保存期限、到期处置等方面规定了要求并按此程序控制。  提供《记录清单（含质量、环境安全）》，包括《合格供方评价表》、《合同评审表》、《培训计划表》、《消防安全检查记录表》等记录文件清单，规定了记录的名称、编号、责任部门、保存期限等内容。  核对标准规定的应保留的记录和保存期限，标准所规定的记录均涵盖，保存期限规定的合理。  记录清单中对记录的管理、控制进行明确的分工。行政部主要负责归档公司质量、环境及职业健康安全的标识、编目、保管、贮存，负责本程序的归口管理。见行政部保管的记录：  a. 法律、法规及其他要求清单；  b.年度培训计划等记录；  c.管理评审计划等记录；  d. 危险源辨识及风险评价台帐；  e. 质量目标完成情况统计表；  f:职业健康安全目标指标和管理方案。  所见记录反映行政部（含财务）能够按照记录控制要求进行管理，记录保存完整，填写清晰、工整。记录控制符合要求。 |  |
| 环境因素 | E6.1.2 | 查见：《环境因素识别与评价控制程序》，上述文件对识别和评价方法、程序、职责、记录作了规定。  行政部2019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：《环境因素识别评价表》和《重要环境因素清单》，按照部门和生产过程进行识别并评价出公司重要环境因素有：1）固废排放；2）潜在火灾、3）噪声排放3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：  a.废弃纸杯、日光灯管、墨盒等办公用品固废排放等；  b.生产和办公水、电的消耗；  C.钢板边角废料、包装箱/袋的废弃；  d.废机油、废润滑油、废油桶的废弃等；  e.设备运行中噪声的排放等；  .......  识别基本清楚、全面。  查：行政部（含财务）及办公区域的《环境因素识别评价表》，涉及以下内容：  a.废硒鼓的丢弃；  b.空调机氟里昂的泄露；  c.包装盒的丢弃；  d.废墨盒的丢弃；  e．生活污水排放等；  识别基本清楚、全面。 |  |
| 危险源识别、评价与控制措施 | S6.1.2 | 查见：《危险源辨识、风险评价和风险控制程序》，  上述文件对识别和评价方法、程序、职责、记录作了规定。  查见：《职业安全健康风险识别评估表》，危险源过打分和小组评议共评价出公司不可接受风险：4项，分别是：1)火灾；2）触电、灼伤；3）意外伤害（起重伤害、物体打击、机械伤害）。辨识清楚、准确，评价充分合理。  抽查见确定的触电控制措施的策划：  1）严格检查用电线路，各部位严禁有裸露线头，对老化的线路及时更换；  2）严禁私自拉接电线；  3）在配电箱处贴警示标志。  查见：行政部（含财务）及办公区域《危险源辨识评价表》  2019年10月20日发布  行政部（含财务）及办公区域共识别出包括:  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等危险源.  采用的是经验判断法、过程分析法识别。  查见行政部（含财务）及办公区域打分法确定了2项不可接受风险：1）线路短路、吸烟引发火灾；2）电器、电线漏电伤人。  危险源辨识基本充分、风险等级评价基本合理。  查见确定的消防管理措施：  组织员工安全教育、消防知识学习；  加强检查考核，不少于三个月进行一次；  制定安全用电使用管理规定；  每年参与公司组织的消防演练 |  |
| 法规与其他要求/合规性义务 | ES6.1.3 | ---有《法律法规与其他要求控制程序》，查有《法律法规及其他要求清单》，对本公司环境和职业健康安全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、职业健康安全卫生标准等。  · 查见：2019年《适用法律法规清单》  1）国家相关法律法规等  2）四川省等地方法规；  3）与环境、职业健康安全管理相关的执行标准  抽 ：中华人民共和国环境保护法  中华人民共和国消防法  污水综合排放标准  劳动防护用品监督管理规定  《环境空气质量标准》  职业健康安全管理体系要求等。  《清单》中列出了法规名称、颁布实施时间、适用条款等内容；  法规清单上传内部网络，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。 |  |
| 运行的策划与控制 | ES8.1 | ◆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（含危险)废弃物排放的管控：  生活垃圾在办公和生产区域集中收集分类后定点存放，由市政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；生产过程产生金属边角料、废料定点存放定期出售，生产过程产生的废机油、润滑油等危险固废定点存放交与有资质单位处理，提供有废机油、润滑油数量统计表。  危废产生说明：废弃矿物油主要由各类机电设备、空压机等润滑产生废机油、润滑油。  危废处理：废矿物油等交四川省中明环境有限公司处理；查危险废物处置合同，提供有与四川省中明环境有限公司签定的危险废物安全处置委托协议，协议编号：194963，协议服务期限自2019年11月25日起至2020年11月24日止，见协议附件。负责人讲因目前存放废矿物油数量少，至今还未进行转运处理。  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，每月由行政部集中统计跟进。统计内容包括：水，电消耗费用，纸张、灭火器材等费用。提供有2019年11月至2020年2月能源支出统计表，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）意外火灾控制  建立消防检查管理制度；确定消防小组人员职责；按规定每月进行消防检查；制定应急准备响应预案；进行消防演习。  2）对相关方施加影响  组织对进入场所内的供方送货员、求职及培训人员视情况由安保人员或受访人提醒、签定安全协议等方式，告知相关遵守相应的运行准则，以防止外来人员受到人身伤害或职业健康安危害。 |  |
| 应急准备和响应 | ES8.2 | 查见：《应急准备与响应控制程序》、《安全事故应急预案》等。  查见：应急演练记录：公司全体人员参加了2019年10月27日进行的消防应急演练。  演练目的：为了让公司全体员工明确认识，当发生火灾事故时如何通过火灾应急处理程序和合理使用消防器材对火进行控制，将事故对环境安全危害降低到最小程度。  演练活动内容：1）消防知识的培训；2）实战灭火演练；3）报警求援演练等。  演习结果：所有员工都能掌握消防安全的基本知识，发生火灾后应该怎样操作灭火器与消防栓等应知应会情况，培训效果良好。  演练结论：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。 |  |
| 监视、测量、分析与评估 | ES9.1 | ----有《监视和测量控制程序》和管理文件。  ◆查公司环境安全运行检查记录表  程序文件规定公司每月由行政部组织人员对公司办公场所和服务场所的环境方面、安全消防方面的工程作业固体废弃物处理、生活垃圾处理、消防器材保养和检查等进行检查，检查结论：合格、检查人：刘愚。提供有2019年9月至2020年20月份办公区域和生产部的安全环境检查月报记录。  ◆ 职工健康体检报告  姓名 体检日期 检查机构 检查结果  赖 庆 2019.9.5 成都市成华区第七人民医院 无异常  金文斌 2019.9.7 成都市成华区第七人民医院 无异常  陈文龙 2019.8.31 四川东方康宁健康管理有限公司 无异常  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。 |  |
| 符合性评估 | ES9.1.2 | ----有《合规性评价控制程序》，规定明确基本合理。行政部组织对公司环境安全健康管理活动，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。  查由行政部组织各部门于2019年11月29日对公司管理和经营活动中涉及的重要环境因素、危险源、法律法规进行了评价。  评价结论：符合  评价人：范建琼、陈胜等  查：有《合规性评价报告》，有保持合规性评价的相关记录。 |  |
| 不符合和纠正措施  持续改进 | QES10.2;10.3； | 公司制定系列程序文件《管理评审控制程序》、《纠正和预防措施控制程序》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。  公司通过方针、目标的达成分析、内部审核结果、数据资料统计分析、纠正和预防措施和管理评审等方式，以推动环境和职业健康安全管理体系的持续改进。  公司主要按策划的管理手册、程序文件等实施运行，主要采用内审、管理评审、数据分析、纠正和预防措施、方针和目标等来实现对环境和职业健康安全管理体系的改进，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。 |  |
| EMS/OHSMS运行控制相关财务支出证据 |  | 公司计划在2019年9月至2020年度环保安全管理投入4万左右：目前2020年9月至2020年2月支出项目有员工体检、员工社保、消防器材、消防安全培训等共计14800元左右。 |  |

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：销售部 主管领导：洪伟智， 陪同人员：罗正彪 | 判定 |
| 审核员：文平，审核时间：2020.3.17下午-18上午 |
| 审核条款： |
| 组织的角色、职责和权限 | QES5.3； | 查，销售部的岗位职责和权限如下：  1）负责市场识别以及顾客沟通和联络；  2）负责进行市场调研和分析，组织对顾客满意的调查，编制相应的调查分析报告；  3）负责原、辅料的采购管理，保证所购原料、辅料、包装物料的质量；  4）保证采购产品质量，降低采购成本；  5）负责采购物资的采购、搬运、贮存、防护和交付；  6）供方调查、评价和选择，及供方业绩记录；  7）合格供方名录的建立及更新。  8）负责本部门环境、职业健康安全管理。  部门职责清晰、明确。  销售部负责人能基本阐述本部门的主要职责。 |  |
| 目标及其实现的策划 | QES6.2 | 查销售部质量、环境安全目标： 完成（2019年9月--2020年2月）  1）产品交付合格率≥100%； 实测：100%  2）供方按时评价率≥100%； 实测：100%  3）顾客满意率≥96分； 实测：96分  4）合同按时完成率≥100%； 实测： 100%  5）生产、生活废弃物分类收集处理率100%； 实测： 100%  6）火灾发生为0； 实测： 零  7）重大安全事故和伤亡事故为0； 实测： 零  查：2019年9月-2020年2月销售部质量目标完成情况：均能达到要求。  查，公司编制了环境安全目标管理实施方案：制定、执行程序或作业文件；加强监测和测量；培训与教育；应急响应。 |  |
| 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，销售部确定的重要环境因素有：1）潜在火灾；2）固废的排放。  现场查看，部门的主要工作为顾客提供多媒体设备的销售及计算机系统集成所需设备、配件、辅料等采购；采购和销售过程中有办公固废、辅料、包装箱/袋等固废，部门的环境因素识别和重要环境因素基本到位。 |  |
| 危险源识别、评价与控制措施 | S6.1.2 | 查，销售部经过辨识与评审形成了《危险源辨识、风险评价和风险控制程序》，包括办公设备线路损坏漏电引发触电伤人、吸烟引然纸张引发火灾；高温天气下业务外出造成的的中暑、业务外出发生的交通事故等危险源。  采用的是经验判断法、过程分析法识别。  销售部采用打分法确定重大风险是：（1）线路短路、吸烟引发火灾。  危险源辨识基本充分、风险等级评价基本合理。  查，风险控制措施有：  相关方告知、定期检查线路；设立消防逃生通道、消防设备配备定期检查；  参与消防应急预案的制订及演练等。  危险源识别基本充分，控制措施需要完善。 |  |
| 沟通 | ES7.4 | ---《信息交流程序》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、产品使用环保要求的沟通，主要通过网络、交流及产品说明书、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：质量和环境管理者代表是陈胜： 2. 告知员工：职业健康安全事务代表是熊兵；   告知员工：环境及职业健康安全管理体系建立的依据、标准和意义，公司在生产服务过程中认识到环境保护和职业健康安全的重要性，对相关方出具告知书。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。  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》、《危险化学品安全管理条例》、《工伤保险条例》、《多媒体设备安全指南》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。 |  |
| 运行策划和控制 | ES8.1 | 查，销售部实施以下环境安全管理制度：《固体废弃物管理规定》《消防管理制度》、《安全检查制度》、《火灾、触电事故应急救援预案》、《运行管理制度》等。  查不可接受风险源：  1）生产、办公、仓储场所吸烟/使用明火/电源线路老化/违规使用大功率电器/无消防器材/消防器材失效  查重要环境因素：   1. 潜在火灾； 2. 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。  查销售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。 |  |
| 应急准备和响应 | ES8.2 | 查见：《应急准备与响应控制程序》、《安全事故应急预案》等  查见：应急演练实况记录：销售部相关人员参加了2019年10月27日进行的消防应急演练。  查，现场对应，部门员工的火灾安全逃生意识有明显的改善和较大提高。使员工掌握了安全逃生的方式和路径。同时使员工掌握了灭火器材的使用。消防器材完善、良好。 |  |
| 产品和服务的要求 | Q8.2 | 公司制定并实施《与顾客有关要求控制程序》，采购部采用上门拜访、会议、报告、函电、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、特殊资历等  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《合同登记表》，内容包括：序号、顾客名称、产品名称、签订日期等。  顾客名称 产品名称 签订日期  四川兴恒利房地产开发有限公司 抗震支架 2019-9-28  四川竞辉建工有限公司 抗震支架 2019-10-30  天津天一建设集团有限公司 抗震支架 2019-11-14  ........  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评审。  顾客：四川兴恒利房地产开发有限公司。  签订时间:2019年9月28日  产品名称：抗震支架 。  评审内容：产品质量；交付期限；售后技术服务能力；合同的合法性、完整性、明确性等。  评审负责人：罗正彪、陈胜、洪伟智、范建琼。  评审结论：完全能够达到合同要求，同意签订。  评审时间:2019年9月21日（合同签订前）  顾客：天津天一建设集团有限公司。  签订时间:2019年11月14日  产品名称：抗震支架 。  评审内容：产品质量；交付期限；售后技术服务能力；合同的合法性、完整性、明确性等。  评审负责人：罗正彪、陈胜、洪伟智、范建琼。  评审结论：完全能够达到合同要求，同意签订。  评审时间:2019年11月7日（合同签订前）  ..........  负责人讲，公司运行以来暂未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。 |  |
| 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《采购控制制度》，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》。  1）成都蜀智商贸有限公司、 供应：镀锌钢卷材、C型槽钢、连接件、膨胀螺母、丝杆等配件；  .........  3．查：供应商评价表：  抽查主要材料供应商的《供方评定记录表》   1. 供应商：成都蜀智商贸有限公司   评价项目：产品价格、供货能力、产品质量、交付及时性、配合度等。  评价结论：产品质量稳定，供货至今未出现质量问题；检测设备先进、完善，对供货产品能按标准全面检测，继续列入合格供方。  评价人：罗正彪、陈胜、洪伟智、范建琼。  批准人：周福林 评审日期 2019.11.30  4、抽查主要材料采购合同或计划单  供方：成都蜀智商贸有限公司  1）计划下单日期：2019.9.29  产品名称 规格/型号 数量 交期  小锌花镀锌卷 2.0\*1280\*C 30吨 2019.10.10前  2）计划下单日期：2019.11.11  产品名称 规格/型号 数量 交期  小锌花镀锌卷 2.0\*1280\*C 56吨 2019.11.20前  3）计划下单日期：2019.12.29  产品名称 规格/型号 数量 交期  塑翼螺母 T型螺母 0.12吨 2020.1.10前  法兰螺母 13\*13.2\*9.5 0.08吨 2020.1.10前  盖板 60\*5 3吨 2020.1.10前  ......  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。并对影响最终公司产品服务质量的关键过程进行从严控制。  经询问公司对采购的办公用品及劳保用品的型号规格、外观、数量、质量证明文件等进行了验收。  具体见生产部Q8.6条款。 |  |
| 生产和服务提供的控制 | Q8.5.1 | 公司制定了《与顾客有关要求控制程序》和《销售服务管理办法》  明确了受控条件包括：  a）规定产品/服务/活动的特征以及拟获得结果的文件；  b）可获得和使用适宜的监视和测量资源；  c）适当阶段实施监视和测量活动；  d）为过程的运行提供适宜的基础设施和环境；  e）配备具备能力的人员，包括所要求的资格；  f）对特殊过程的确认和定期再确认；  g）采取措施防止人为错误；  h）实施放行、交付和交付后活动。  1、公司编制了《销售服务管理办法》、《生产和服务控制程序》、《销售人员行为规范》、《销售人员考核制度》等对公司的产品销售过程进行了控制。  组织产品覆盖范围：抗震支架、成品支架加工  2、产品销售服务流程：  流程：介绍产品→了解客户需求→签定合同→产品交付→售后服务。  确认过程：销售过程。  3、技术要求：加工协议或销售合同  2020年销售任务：1000万元左右。  1)产品执行标准：建筑机电设备抗震支架通用技术条件 CJ/T 476-2015;验收规范：GB∕T 700-2006 碳素结构钢 、耐火性能GB/T 9978.1-2008、200万次疲劳试验 TB/T 2074-2010 5.9、中性盐雾试验GB/T 10125-2012及合同技术要求及相应产品的国家标准、法律法规。  2)作业指导书：《销售人员行为规范》、《销售作业指导手册》、《销售服务规范》、《销售人员考核制度》等。  3)使用适宜的设备：电脑、打印件、传真机、网络等。设备维护保养：均进行了维护和保养。  4)监视和测量设备  配备有游标卡尺、钢卷尺等对产品性能进行检测，其它项目按供方提供质保资料进行核验。  5)实施监视和测量：  抽：2019年10月31日，员工考核表：销售人员：洪伟智，  检查内容：工作任务，工作质量，工作态度、协调能力等。  自评得分：93分，公司考核得分：95分。  考核结论：能按公司要求完成工作任务，工作能力和敬业精神都比较合格。  考核评价人：范建琼。  4、查看，合同跟踪情况：  查，2019年11月14日与天津天一建设集团有限公司签订的销售合同，项目：抗震支架的执行情况：  查，合同评审，提供有该合同2019年11月7日的评审记录表，符合。  查采购：公司销售的产品主要根据客户产品的需要采购相应原材料按其生产工艺加工后销售。  5、抽《顾客满意度调查表》  客户：天津天一建设集团有限公司  对质量、服务、交期、等进行了考评，满意度：96分，比较满意。  抽，交付情况，产品交付由供应商将产品发货到公司，公司检验合格后再进行交付，顾客在接收时进行验收，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。  提供有该合同的《客户签收单》，接受意见：同意接收。签收人：张强。签收时间：2020.1.10  6、查，过程检查  抽：2019年12月6日，客户技术咨询服务报告  报告内容：客户信息，产品类别及型号，处理时间，服务内容，客户评价意见等。   1. 过程确认   公司确认，销售过程为需确认过程，查确认情况：提供有《过程确认记录表》  确认内容：1、作业指导书：有标准和作业规范，满足要求；2、人员：现有人员均培训上岗，有培训合格证，满足要求；3、设备设施：办公设施完好，定期维护，满足要求；4、过程监控：按作业规范进行审核、评审，保留相应记录存档，满足要求。  结论：销售服务过程能力满足服务要求。  确认人：洪伟智  确认时间：2019年11月20日。 |  |
| 顾客满意 | Q9.1.2 | 公司主要通过日常口头交流、电话回访、登门拜访、定期发放《客户满意度调查表》等形式来收集了解顾客是否满意的信息。2019年11月30日发放调查表共 3份，回收调查表共3份。调查顾客有：(1)四川兴恒利房地产开发有限公司、（2）四川竞辉建工有限公司 、（3）天津天一建设集团有限公司 。  出现“一般”、“不满意”选项的调查表0 份。  --调查内容包括：产品质量、交付（完成）及时性、投诉处理及时性、产品价格等  --统计分析结果顾客满意度：96分（达到规定目标值）  --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：从本次顾客满意度调查结果及分析来看，客户对于我司各方面综合评价是满意的。公司应持续坚持以顾客为关注焦点，加强内部管理，不断提高产品质量，减少内部质量管理损失，加强成本控制，稳定售价，让顾客真正享受物美价廉；同时要开拓市场，批量生产，降低生产成本，满足顾客要求。 |  |

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：生产部 主管领导：陈胜， 陪同人员：陈胜 | 判定 |
| 审核员：杨珍全，杨庆（实习审核员） 审核时间：2020.3.17下午-18上午 |
| 审核条款： |
| 组织的角色、职责和权限 | QES5.3； | 查，生产部的岗位职责和权限如下：  1）领导建立和完善管理制度，组织实施并监督、检查生产体系的运行；  2）组织落实、监督调控生产过程各项工艺、质量、安全、成本指标等；  3）领导、管理基础设施维护，保证生产现场能够正常生产，设备处于良好状态；  4）负责原材料进货检验的控制；  5）负责产品生产过程检验的控制；  6) 负责产品出厂检验的控制；  7) 负责不合格品的控制；  8）组织对本部门环境因素识别评价、危险源辨识和风险评价、制定相应的控制措施并组织实施。  ……  生产部负责人对部门职责清楚。 |  |
| 目标及其实现的策划 | QES6.2 | 查生产部质量、环境安全目标： 完成（2019年9月--2020年2月）  1）生产计划按时完成率100%； 实测：100%  2）生产设备完好率≥90%； 实测：100%  3）内部一次交检合格率≥100%； 实测：100%  4）生产、生活废弃物分类收集处理率100%； 实测： 100%  5）火灾发生为0； 实测： 零  6）环境扰民投诉为0； 实测： 零  7）重大安全事故和伤亡事故为0； 实测： 零  查：2019年9月-2020年2月生产部质量目标完成情况：均能达到要求。  查，公司编制了环境安全目标管理实施方案：制定、执行程序或作业文件；加强监测和测量；培训与教育；应急响应。 |  |
| 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，生产部确定的重要环境因素有：1）潜在火灾；2）固废的排放；3）噪声排放。  现场查看，生产部的主要工作为抗震支架、成品支架加工的生产和为公司负责原材料进货、过程、成品检验的控制。生产作业过程中有金属边角料、废料、废油桶、废矿物油、废包装物及辅料等固废；检验过程中有办公固废、样件检测后产生的废料等固废，部门的环境因素识别和重要环境因素基本到位。 |  |
| 危险源识别、评价与控制措施 | S6.1.2 | 查，生产部经过辨识与评审形成了《危险源辨识、风险评价和风险控制程序》，包括设备发生故障时，未切断电源就检修发生触电事故伤人；设备及电力电线老化，人员吸烟造成的火灾；原材料不按规定存放造成物体打击；材料装卸时操作人员错误操作造成的起重伤害；产品生产中机械伤害等危险源。  采用的是经验判断法、过程分析法识别。  生产部采用打分法确定重大风险是：（1）触电；（2）火灾；（3）意外伤害（起重伤害、物体打击、机械伤害）。  危险源辨识基本充分、风险等级评价基本合理。  查，触电风险控制措施有：配置有空开，采用室外电缆等，员工严格按操作规程操作。  查；机械伤害风险控制措施有：制定操作规程，确保劳保防护用品按时发放、按规定佩带使用。  危险源识别基本充分，控制措施需要完善。 |  |
| 应急准备和响应 | ES8.2 | 查见：《应急准备与响应控制程序》、《安全事故应急预案》等  查见：应急演练实况记录：销售部相关人员参加了2019年10月27日进行的消防应急演练。  查，现场对应，部门员工的火灾安全逃生意识有明显的改善和较大提高。使员工掌握了安全逃生的方式和路径。同时使员工掌握了灭火器材的使用。消防器材完善、良好。 |  |
| 基础设施  过程运行环境 | Q7.1.3  Q7.1.4 | 查见，《设施一览表》，公司配置的设备主要有电脑及办公设备、放料机、成型机、切断机、制孔机、行车（2.8T）空压机等。可以满足抗震支架、成品支架加工生产需要。   1. 公司对关键设备采取日常检查、每月保养一次，发现异常及时进行检修。抽查放料机、成型机、切断机、制孔机等月度设备保养记录。   日期：2020年1月31日 设备：切断机  日常检查项目：机身清洁、添加润滑油、电路等；  保养人：陈胜  日期：2020年2月28日 设备：成型机  日常检查项目：机身清洁、添加润滑油、电路等；  保养人：黄李平  ........  2、查公司设备日常维修情况：2020.10.30、行政部电脑，故障现象：Word文档无法打开。检修记录：经查，电脑下载软件中毒，采取清理杀毒。检修结果：电脑正常运转。检修人：黄李平 。  3、办公室共约200平方米、生产车间约1000平方米、仓库约300平方米。  4、公司办公条件满足要求，配置有电脑、打印机、电话、传真等。  询问生产部负责人，生产现场由现场管理人员负责安全管理，工作环境基本受控。  基础设施和工作环境能满足要求。 |  |
| 监视和测量资源 | Q7.1.5 | 公司的监视和测量设施设备主要有游标卡尺、钢卷尺、压力表、安全阀等。  查在用检具，提供有游标卡尺、钢卷尺、压力表、安全阀。的校准证书，证书均在有效期内，见附件。 |  |
| 运行策划和控制 | QES8.1 | 公司主要生产产品：抗震支架、成品支架加工的生产。  公司产品执行标准：建筑机电设备抗震支架通用技术条件 CJ/T 476-2015、合同协议等。  生产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；--按客户提供的图纸和文件加工；  b）建立过程准则以及产品和服务的接收准则；---生产加工单（内容包括：生产工作流程单、产品图）。  c）确定符合产品和服务要求的资源；---工艺流程图：d）按照准则实施过程控制；---生产和服务过程监控  e）保持、保留必要的文件和记录。---文件和质量记录  ---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。  ----需确认/关键过程：组装过程。  ----外包过程：无  ----经确认：暂无策划的更改。  查，生产部实施以下环境安全管理制度：《运行控制程序》、《节约用电用水管理制度》、《固体废弃物管理制度》《消防安全管理制度》、《车间用电安全管理规定》、《公司劳动安全管理办法》、《消防器材管理规定程序》、《火灾事故应急救援预案》、《劳动防护用品管理制度》等。  据介绍，公司产品生产工艺为：  放料---冷弯成型---切断---自动制孔---组装——检验——入库。  其中作业噪声的排放、固废的排放、潜在火灾等都评价为重要环境因素，火灾、触电、意外伤害（起重伤害、物体打击、机械伤害）等被评价为不可容许风险。针对重要环境因素和不可容许风险，组织制定了相应的管理方案。  查看，公司制订的相应的安全管理制度及管理方案，对重要环境因素和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。如：  查，生产现场张贴有“请勿吸烟”标识；  现场查看：生产现场未发现大功率电器使用。  现场查看：切断机处有防护装置，对操作者进行了防护。  现场查看：车间电线有穿管保护，依墙固定布局、车间有禁止吸烟提醒。  现场查看：生产过程无废水产生，车间拖地废水依托祥建玻璃厂已建隔油池处理后汇同生活污水一起经预处理池收集处理达《污水综合排放标准》(GB8978-1996)3级标准后外排市政污水管道，最终由青白江污水处理厂处理。  现场查看：主要噪声源为各类生产设备（成型机、切断机、制孔机等）及辅助设备（空压机），目前采取的设备合理布局，建筑隔音，基座减振和对设备定期维护保养等措施，使噪声能达到厂界达标排放。  现场查看：生产设备维护保养产生的废矿物油采取集中存放定期处理，提供有危险废物委托委托协议，处置方为：四川省中明环境有限公司。查见机油、润滑油和废矿物油存储情况，各设有专用储存房间（相邻5平方米），水泥混凝土地面加环氧树脂层，机油、润滑油和废矿物油桶放置在不锈钢托盘上，防止机油、润滑油和废矿物油的泄漏，管理基本措施有效。  查看，现场通风效果良好，光照明亮。  查见公司生产过程中产生的钢板边角废料、金属屑、包装废弃物等生产性一般固废收集后定期出售处理。  查见，整个车间都按配置要求放置灭火器材；生产车间内灭火器位置与消防器材位置与配置图相符。  查现场职业病预防管理：  主要为生产过程对金属屑和噪声的防护。在切断环节都采取佩戴防护镜（口罩）的方式进行防护；放料、成型、冲孔等环节都采取佩戴耳噻的方式进行防护。  现场查看，员工均佩戴口罩、防护镜和耳噻等措施，避免操作中吸入金属屑和金属屑飞溅到眼里、耳朵听力伤害。 |  |
| 设计开发 | Q8.3 | 公司对抗震支架、成品支架生产，按照组装要求和产品标准，组织不承担产品设计的责任，无相应的设计更改权利；故GB/T19001-2016标准中第8.3条款对本公司不适用，不影响公司满足顾客和法律法规要求的能力和责任，合理。 |  |
| 服务和服务提供 | Q8.5 .1 | 公司制定了《运行控制程序》  明确了受控条件包括：  a）规定产品/服务/活动的特征以及拟获得结果的文件；  b）获得适宜的监视和测量资源；  c）适当阶段实施监视和测量活动；  d）为过程提供适宜的设施环境；  e）配备备能力人员所要求的资格；  f）特殊过程的确认和定期再确认；  g）采取措施防止人为错误；  h）实施放行、交付和交付后活动。  1、查生产车间各工序(工位)均有有正在生产的产品生产加工单、任务计划单、产品图均为现行有效的文件，受控标识清楚；  2、查生产车间及作业工位执行的作业指导书主要包括：《操作规程》、《工艺标准》、产品图、开料单等，均放置于工位附近，便于查阅对照。  3.现场查看：现场有放料机、成型机、切断机、制孔机、行车（2.8吨）、空压机等，生产相关设备工作正常，状态良好，无异常现象，符合产品的生产的条件及要求。  4.现场配置了相应的检测设备，主要为游标卡尺、钢卷尺等。  5.出示了《生产计划单》明确的产品名称、数量、生产技术要求等内容；  抽2020年3月17日生产计划单，  产品名称 数量 完工日期   1. 抗震支架、 84套 、 2020.3.18 2. 产品支架、 50套、 2020.3.18   远程视频观察抗震支架、产品支架生产工艺：  放料---冷弯成型---切断---自动制孔---组装——检验——入库。  需确认/特殊过程：组装过程。  查看现场：  生产现场观察正常，抗震支架、产品支架的生产的各工序均在进行。  查看抗震支架的生产情况，  查看工序：   1. 放料工序   依据：下料单  材料：钢板  下料尺寸：600m\*142mm\*2mm  设备：放料机  操作：员工刘俊清按要求拿取相应材料，将外购的原材料钢板通过行车将原料放料机上被动放料，操作符合要求，操作工采用戴手套、耳塞进行安全防护。  主要工艺控制点：下料尺寸、表面无严重划伤。  ，远程视频查看下料尺寸符合要求。   2、冷弯成型工序  依据： 工艺规程  设备：冷弯成型机  操作：员工刘俊按依据设备压力不得超过12.5Mpa，按工艺规程进行操作，先对首检进行确认，确认合格后再进行量生产。操作符合要求，操作工采用戴手套、耳塞进行安全防护。  主要工艺控制点：成型的表面无严重划伤。  ，远程视频查看折弯质量符合要求。   3、切断工序  依据：设置好的程序  尺寸要求：6m\*4.1cm\*2mm  设备：切断机  操作：员工雄兵切断时根据产品要求、设置好的程序切割。操作工采用戴手套、耳塞进行安全防护。  主要工艺控制点：切割的尺寸6m\*4.1cm\*2mm，表面无严重划伤。  远程视频查看切断质量符合要求。   4、自动制孔工序  依据：模具  设备：自动制孔机  操作：员工黄权自动制孔时根据产品要求、模具，切断后的材料通过出料台出料后通过制孔机进行制孔，制孔的方式为冲孔，冲孔后得到半成品，操作工采用戴手套、耳塞进行安全防护。  主要工艺控制点：模具孔距长2.5cm，宽1.2 cm，表面无严重划伤。  远程视频查看冲孔质量符合要求。   5、组装工序  操作：员工黄李平、陈胜组装时根据产品要求，选取连接件、丝杆、膨胀螺母等配件组织用膨胀螺母固定在工件图纸批定的位置。操作工采用戴手套、耳塞进行安全防护。  主要工艺控制点：安装牢固。  现场查看组装质量符合要求。  ........  产品支架的生产情况与抗震支架基本一致。  另查确认过程管理，于2019年12月25日对组装工序进行了过程确认；  人员：现有组装人员均培训上岗，有培训合格证，有实际操作经验，能胜任本岗位工作，满足要求；  工艺：有标准和作业规范，满足要求；  设备：对设备设施进行定期维修保养，运行情况良好，满足要求；  过程监控：按作业规范进行审核、评审，保留相应记录存档，满足要求。  确认结论：上述过程经确认满足要求。  确认人；陈胜。  抗震支架、产品支架生产过程基本受控； |  |
| 标识和可追溯性 | Q8.5.2 | 查《标识和可追溯性控制程序》，文件规定了对产品、检验状态及唯一性标识做出了规定。   1. 在生产现场，车间的半成品采用标签标识，标识规格型号、数量、操作工、加工日期； 2．成品通过产品检验报告进行追溯，主要记录内容：生产日期，产品型号、检验员、数量等；   3、在原料仓库，各种原材料，按名称进行分类放置，有明确的标识。 |  |
| 顾客或外部供方的财产 | Q8.5.3 | 查，公司对顾客财产的管理要求。  询问部门负责人，公司的顾客财产主要为顾客提供的样品、图纸、顾客信息等公司对顾客财产进行了登记管理。  现场查看，顾客财产管理基本受控。 |  |
| 防护 | Q8.5.4 | 查，公司文件，对产品的防护进行了要求，主要为产品在加工、储运和运输交付过程的防护。  车间现场观察:  1. 转运：所有物料转运过程中均有防护，公司的物料根据零件的大小、重量采用料架进行盛放、转运，在生产过程中各种产品均采用盛具进行盛放，防护基本到位。  2. 包装：支架在包装箱内单独存放，防护效果较好；  3. 运输过程管理：要求运输方进行防护，严禁碰撞。  现场查看原材料、成品，均按要求放置，防护得当。  产品防护基本符合要求。 |  |
| 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等。  -现场记录及沟通确认：已基本满足交付后活动的要求。 |  |
| 更改控制 | Q8.5.6 | 查，公司对服务实现过程的更改策划了管理要求。主要包括：技术要求、合同信息更改等。  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，对于要求、信息等更改，必须经过评审，确认能满足要求后方能进行，具体按文件管理要求。  查，近期暂无变更的情况。 |  |
| 产品和服务放行； | Q8.6 | ◆公司为验证产品和服务的要求是否得到满足对需实施监视和检验的阶段、过程、项目及记录等予以规定，查见公司检验规范规定了原材料、生产过程、成品出厂所有产品的检验方法、标准。  ◆公司对特殊放行或紧急放行情况予以界定，原则上，一般情况下不许特殊放行或紧急放行；若特殊情况下，要实施紧急放行时，一定要得到生技部长许可、公司总经理批准，适用时得到顾客的批准后方可实施。体系运行至今尚未发生特殊放行或紧急放行的情况。  ◆公司明确对各阶段产品和服务的放行均须实施必要的记录并保留。详见如下输入、过程及输出检验证据抽样   * 原材料检验   抽查《入库检验记录单》  1、材料名称：小锌花镀锌卷、规格：2.0\*1280\*C 、数量：56吨  供料厂家：成都蜀智商贸有限公司  检验项目：外观质量、宽度、厚度 、重量、核验质保证明等  检验结论：合格  检验员：陈胜 日期：2019.11.20  2、材料名称：连接件、规格：5# 6.3# 8# 10# 、数量：1吨  供料厂家：成都蜀智商贸有限公司  检验项目：外观质量、规格 、重量、核验质保证明等  检验结论：合格  检验员：陈胜 日期：2019.11.20  3、材料名称：膨胀螺母、规格：M6-M20、数量：0.2吨  供料厂家：成都蜀智商贸有限公司  检验项目：外观质量、规格 、重量、核验质保证明等  检验结论：合格  检验员：陈胜 日期：2019.11.20  4、材料名称：塑翼螺母、规格：t型螺母、数量：0.12吨  供料厂家：成都蜀智商贸有限公司  检验项目：外观质量、规格 、重量、核验质保证明等  检验结论：合格  检验员：陈胜 日期：2019.11.19  .......  其余物料均按规定进行了检验和确认。   * 过程检验   抽《工序检验记录》  （1）放料工序  产品名称：抗震支架  客户：四川兴恒利房地产开发有限公司，日期：2019.9.30  检验内容：1）外观质量：无凹陷，无裂纹，表面光滑；2）600m\*142mm\*2mm。  结论：合格  检验员：陈胜  （2）切断  产品名称：抗震支架  客户：四川兴恒利房地产开发有限公司，日期：2019.9.30  检验内容：1）外观质量：无凹陷，无裂纹，表面光滑；2）6m\*4.1cm\*2mm。  结论：合格  检验员：陈胜  （3）自动制孔  产品名称：抗震支架  客户：四川兴恒利房地产开发有限公司，日期：2019.9.30  检验内容：1）孔口光滑、无毛刺；2）孔径尺寸。  结论：合格  检验员：陈胜  ........  其余客户及产品均按进行了过程检验，基本符合要求。   * 出厂检验，按公司制订的检验标准进行检验：  1. 产品名称：抗震支架、生产日期：2019.9.30   客户：四川兴恒利房地产开发有限公司  生产数量：500套，抽检10套  检验项目：（1）外观检验；（2）尺寸检验。  标准值：（1）无明显裂纹、凹坑和外观缺陷;  （2）6m\*4.1cm\*2mm。  检测值：（1）无明显裂纹、凹坑和外观缺陷;  （2）6m\*4.1cm\*2mm。  检验人：陈胜  检验结论：合格 2019.10.11   1. 产品名称：抗震支架、生产日期：2019.11.15   客户：天津天一建设集团有限公司  生产数量：600套，抽检15套  检验项目：（1）外观检验；（2）尺寸检验。  标准值：（1）无明显裂纹、凹坑和外观缺陷;  （2）6m\*4.1cm\*2mm。  检测值：（1）无明显裂纹、凹坑和外观缺陷;  （2）6m\*4.1cm\*2mm。  检验人：陈胜  检验结论：合格 2019.11.20  组织的质检工作均为授权的质检员进行检查。公司按产品执行《标准建筑机电设备抗震支架通用技术条件 CJ/T 476-2015》要求对部件荷载性能；组件荷载性；防腐性能及其关键部件（管夹、绞链、连接件等）进行了委外检验。具体见产品委托检验报告附件。  公司制定了《运行控制程序》  明确了受控条件包括：  a）规定产品/服务/活动的特征以及拟获得结果的文件；  b）获得适宜的监视和测量资源；  c）适当阶段实施监视和测量活动；  d）为过程提供适宜的设施环境；  e）配备备能力人员所要求的资格；  f）特殊过程的确认和定期再确认；  g）采取措施防止人为错误；  h）实施放行、交付和交付后活动。  产品交付过程中依据合同或订单的要求在顾客处进行交付，公司对产品严格检验合格后再进行交付，顾客在接收时进行验收，产品生产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； |  |
| 不合格输出的控制 | Q8.7 | 组织编制了《不合格品控制程序》：该公司的不合格处理方式有:降级使用或改变用途；报废或退货。通过了解，主要不符合为产品标识不到位、导致误用。  抽：《纠正和预防措施处理单》  时间:2019.11.15  不合格描述：自动制孔口毛刺大  采取的纠正（预防）措施：1、对不合格品进行返工；2）调整维修设备；3）、加强自检频次。  验证：已按要求整改、符合要求。  验证人：陈胜， 2019-11-15  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。 |  |