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： 张梦婷 陪同人员：张弛 | 判定 |
| 审核员： 李凤仪 远程审核时间：2020年4月16日 |
| 审核条款：Q:5.3/6.2/7.1.2/7.1.6/7.2/7.3/7.4/7.5/9.1.3/9.2/10.2/8.2/8.4/9.1.2  EO:5.3/6.1.2/6.2/7.2/7.3/7.4/7.5/8.1/8.2/9.2/10.2 |
| 组织的岗位职责和权限 | QEO5.3 | 该部门主要负责公司质量、环境、职业健康管理体系文件和技术文件、资料、记录及外来文件的归档管理；制定公司人力发展规划，确保公司人力资源；制定公司员工有关培训计划落实；公司人员业绩考评工作；识别出的重要环境因素、重大危险源按照要求进行运行控制检查；管理体系和标准的宣贯工作；收集、分发和宣贯国家有关的法律、法规；组织、实施公司内、外质量、环境、职业健康安全体系审核，纠正并控制管理体系实施过程中的不合格项，参与管理评审；及时与环保主管部门交流，跟踪项目相关的最新环保要求；本部门的环境因素、危险源的识别评价和控制。  与综合部负责人沟通，描述的职责和权限与一体化管理体系的职能分配表基本一致。 |  |
| 目标及其实现的策划总要求 | QEO6.2 | 本部门分解管理目标有：  培训实施率100%  特种作业人员持证率100%  废弃物处理率100%；  火灾发生次数0。  目标均可量化可测量，提供目标统计表。最近一次考核2019年第四季度，综合部管理目标均已完成。考核人：张梦婷。针对以上目标，公司针对火灾、废弃物、意外伤害制定了相应管理方案，内容涉及：方法措施、执行部门、负责人、预算、完成日期等。编制：综合部，审批：张勤 2019.1.8，详见审核生产部该条款记录。 |  |
| 人员 | Q7.1.2 | 查见《人力资源控制程序》，其内容包括：目的、范围、职责、程序内容、相关文件、相关内容等对人员的认知要求、能力、意识和培训等方面的控制进行了规定。综合部根据各部门的需要配备管理体系运行所需的人员，任命内审员3名均经过相关培训。提供有员工花名册，目前公司共有员工约54人，各部门人员配备基本充分，基本符合要求。 |  |
| 组织的知识 | Q7.1.6 | 公司确定运行过程所需的知识。内部来源包括：公司运作准则（管理手册、程序文件、管理制度、作业记录等）、管理过程控制失败和成功项目吸取的经验教训和改进的结果等；  外部来源包括：外来资料（如顾客反馈的信息、质量、技术规范）、法律法规、市场信息等。对知识的保持采取文件资料的保存和信息系统存储方式，在公司内部通过传递、交流、培训等方式获取。  为获取更多必要的知识采用工作经验总结、顾客意见的采集，行业领先者的最佳实践调查等。主要是从顾客满意度调查收集的顾客抱怨、反馈等知识。 |  |
| 能力 | QEO7.2 | 公司提供各岗位职责，对各岗位能力规定的要求包括了专业技能、岗位资格、能力、工作经验等。提供《员工能力评定表》对公司骨干员工进行了能力的确认，抽查关键岗位生产部骨干刘阿宜社的岗位能力评定表，分别从年龄、教育程度、经验、经历、技能要求等方面进行了评定，最终确认结果：满足要求。  总体评价：符合上岗要求，准予上岗。  查2019年培训计划包括管理体系标准、体系导入培训、环境因素/危险源识别、评价与控制、内审员培训、安全培训、火灾应急培训等。  抽查《培训记录》：  1、2019-4-18：对GB/T19001-2016质量管理体系、GB/T24001-2016环境管理体系标准、GB/T45001-2020职业健康安全管理体系标准进行了培训。培训老师：外聘，参加人员：各部门人员等。通过问答对理解情况进行考核，考核结果：全部通过。验证人：张勤。  2、2019-6-15：对三体系文件、管理方针、管理目标等进行培训，参加人：各部门负责人及主要岗位员工等，培训老师：张弛。通过问答对理解情况进行考核，考核结果：全部通过。验证人：张勤。  3、2019-7-10：进行了环境、安全管理制度及应急预案培训，内容包括：消防安全应急知识、如何使用灭火器、逃生等，培训老师：外聘。参加人：主要岗位员工。通过问答对理解情况进行考核，考核结果：全部通过。验证人：张勤。  4、2019-10-28：进行了内审员培训，内容包括：内审技巧、审核知识等，培训老师：外聘。参加人：张弛、刘文良、王俊祥。通过问答对理解情况进行考核，考核结果：全部通过。验证人：张勤。  特殊工种：焊工王双芹等6人、电工李继峰等32人（包括高压电工、电气试验作业、建筑电工）、塔式起重机司机崔浩东、建筑起重司索信号工刘德坡、安全员等，见附件已带回机构。 |  |
| 意识 | QE7.3 | 公司通过学习、宣传等方法使在组织控制范围内的相关工作人员知道质量、环境、职业健康安全方针；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。  询问综合部张弛部长知道公司方针，知道所在的工作岗位的质量、环境、职业健康安全目标，也了解自己的工作好坏会影响组织资质量、环境、职业健康安全管理体系的有效运行。 |  |
| 沟通 | QEO7.4 | 公司编制并实施了《信息交流和协商沟通管理程序》，规定了职责、工作流程，包括内部沟通和外部沟通的方法和要求。  公司确定了质量、环境、职业健康安全管理体系相关的内部和外部沟通，包括：沟通什么；何时沟通；与谁沟通；如何沟通；由谁负责，内外部沟通具体体现在公司内部工作会议、质量、环境、职业健康安全会议、员工的培训、公司宣传栏等，与外部的沟通具体体现在合同签订、满意度调查。与环保部门、安监局及顾客和供方等方面。  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。  外部交流：通过发放《关于对相关方要求的告知书》与相关方就相关质量、环境、职业健康安全信息进行相互沟通。 |  |
| 成文信息 | QEO7.5 | 公司的管理手册及相关体系文件系统的描述了公司整个管理体系，内容包括：管理体系覆盖的制造服务过程的部门和场所等。描述了管理体系中各个过程的相互作用关系。公司对整个体系进行了策划。形成了文件化的管理手册、程序文件、三级管理文件以及所要求的记录。  公司编制的程序文件符合标准要求的所有程序文件，第三层次文件对体系及其相互关系在手册中做了描述，记录表单满足公司目前的质量体系运行的需要。  公司文件分类：一级文件：管理手册。  二级文件：公司编制了程序文件，包括质量、环境、职业健康安全标准要求的所有程序。  三层次文件：制度和作业指导书，外来文件：包括产品国家标准，质量、环境、职业健康安全及运行记录，满足公司目前的管理体系运行的需要。体系文件基本能保证有效性和效率的要求。  查公司按照文审要求对管理手册进行了修改，符合要求。  公司编制并实施了《文件管理程序》，文件包括：手册、三体系程序文件及资质范围内电力设施的承修、承装、承试及相关服务；资质范围内10KV高压开关柜、分支箱、变压器、低压抽出式开关设备、箱式变电站、低压无功补偿装置的制造及相关服务过程生产质量检查考核制度、施工现场管理办法、固废管理制度、安全生产管理制度等。无企业标准。  查管理手册、程序文件等文件，编制：综合部，批准：张勤，2019.12.10，查文件编审批手续齐全、文件清晰、编号符合文件控制程序要求。查综合部文件，都有受控标识，有效版本。  查外来文件：与产品要求和质量、环境、职业健康安全管理体系运行有关的国家法律法规、标准等；行业、地方颁布的条例、标准、规范、规程、办法等，查外来文件具体有质量管理体系标准、产品国家标准、环境管理体系标准、职业健康安全管理体系标准等，如《中华人民共和国产品质量法》、《中华人民共和国合同法》、《中华人民共和国公司法》、《电力变压器》、《低压成套无功补偿装置》、《中华人民共和国环境保护法》、《中华人民共和国安全生产法》等。  查文件发放：综合部2019.12.10下发了质量、环境、职业健康安全管理手册、程序文件等文件。  查综合部文件有标识，检索方便，文件夹存放于文件柜内，防护符合要求。  公司按《记录管理程序》实施对管理体系记录的标识、贮存、保护、检索、保存期限和处置等按规定实施。  公司提供《记录清单》—有内审报告、供方评价表、环境因素和危险源清单、管理评审报告等记录。明确了记录名称、编号、使用保存部门、保存期限等，并经审核后使用。  公司各种记录由各使用部门保存，查阅综合部保存的记录环境情况，归档文件、记录存放于通风、干燥的文件柜内，环境干燥、通风，符合文件归档的要求。  抽查归档文件整理情况，综合部已将文件进行了分类，按记录的名称、编号及时间装文件袋进行归档，记录清洁，字迹清晰，检索方便，抽查有内部审核资料、管理评审资料等，均已装订成册。  外来记录（如顾客投诉记录等）由相关部门负责保管、归档。  原件记录原则上不外借，其它记录查阅时须有关部门同意后，方可查阅。  **在综合部审核时发现，公司2019年12月10日实施了QB/SADL.SC-2019B/0版的管理体系文件，索阅公司对已作废的A/0版质量、环境和职业健康安全管理手册(QB/SADL.SC-2018)A/0的处置的相关信息，未能提供相关证实。不符合标准及规范要求。**  **现场对不符合进行验证，以有效关闭，未见明显不符合。** | N |
| 分析与评价 | Q9.1.3 | 公司数据包括：对资质范围内电力设施的承修、承装、承试及相关服务；资质范围内10KV高压开关柜、分支箱、变压器、低压抽出式开关设备、箱式变电站、低压无功补偿装置的制造及相关服务状况、管理体系运行、顾客满意、实现过程、供方等过程的数据分析。  查自公司管理体系运行以来，已经进行搜集信息和数据的活动：管理目标考核、顾客满意度调查、供方的交付和管理体系安全运行情况等的简单分析。  统计技术查到：调查表用于顾客满意度调查；用于供方调查、评价和选择；用于市场调查。  数据分析基本有效，但较简单须加强，已沟通。  公司通过对管理目标的状态评价产品和服务的符合性良好；对顾客满意度评价为达到目标要求；外部供方按时交付和质量经分析均满足要求，绩效良好。通过内审评审公司管理体系的策划已有效实施；通过管理评审评价公司应对风险和机遇所采取措施有效，管理体系有效、绩效良好，评价出管理体系改进的需求加强风险管控。  信息和数据分析、评价情况见各相关过程的审核记录。 |  |
| 内部审核 | QEO9.2 | 公司编制并实施了《内部审核管理程序》，并能按标准规定对内部审核的策划、实施、人员安排与资质、内部审核的记录、不符合项的分析与验证，以及审核的结论等开展内部审核。  由管理者代表张弛定期组织内部审核，一般每年进行一次内部审核，时间间隔不超过12个月，抽查最近一次的内部审核情况：  年度审核计划：提供《内部审核实施计划》，其内容已包括了审核目的、范围、准则、审核方法、日期（2019.11.9-10），编制：张梦婷，审批：张勤  审核目的：验证质量、环境、职业健康安全管理体系对标准的符合性及实施的有效性和充分性，持续改进管理体系。  审核依据：GB/T19001-2016、GB/T24001-2016、GB/T45001-2020的标准、体系文件、顾客要求、相关法律法规等  内部审核实施：组长/组员：张梦婷、王春军、王俊祥3人，审核按计划进行，全部内审员经内部培训合格，能力尚可。  审核计划已考虑到互查的公正性，无审核员审核本部门的情况，计划内容涉及各部门，条款覆盖整个标准。  提供了《内部审核检查表》，其中包括总经理/管理者代表、综合部、生产部、工程技术部等部门的审核记录，条款与策划一致，记录真实、完整。  本次内审发现6个一般不符合项，分布在综合部、生产部等。针对这个不合格，责任部门已分析了原因并采取了纠正措施，按要求进行了整改，最后内审员进行了验证，纠正措施实施有效。  内部审核结论：提供了《内部审核报告》，对现场审核进行了综述，对质量、环境和职业健康安全管理体系进行了符合性的综合评价，最后结论为：公司的质量、环境、职业健康安全管理体系基本符合标准要求，管理体系运行基本有效。  公司内部审核基本有效。 |  |
| 不合格和纠正措施 | QEO10.2 | 手册中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。 |  |
| 环境因素识别、危险源辨识及控制 | EO6.1.2 | 1)提供【环境因素识别评价管理程序】用以指导进行环境因素的识别、登记评价，以确定重要环境因素以及对环境因素的定期更新，环境因素的识别和确定考虑生命周期观点。  提供了“环境因素调查表”，识别的环境因素标明时态、状态和对环境的影响；经查阅识别出对在办公活动中产生的纸张等消耗、固废排放、生活废水排放等环境因素及考虑到环境管理体系发生变更时可能产生的环境因素。编制：张梦婷 批准：张勤 日期：2019.4.25  重要环境因素采用经验/直接判断法，由各部门有管理经验的人员共同讨论、采用直接判断的方法确定重要环境因素，提供了“重要环境因素清单”：本部门的重要环境因素：火灾，办公废弃物；编制：张梦婷 批准：张勤 日期：2019.4.25  2）提供了公司制定【危险源辨识和风险评价控制程序】确保公司在所有管理活动或服务过程中能最大限度、充分地进行危险源辨识与风险性评价，确定不可接受风险并及时更新，实现对危险源与不可接受风险的有效控制。  提供了“危险源辨识和风险评价表”，对活动场所产生的危险源辨识并进行风险评价，以确定控制措施，经查阅已辨识出线路老化、短路隐患，电线漏电、设备伤人、交通事故等情况产生的火灾、触电、意外伤害等危险因素。编制：张梦婷 批准：张勤 日期：2019.4.25  由各部门有管理经验的人员共同讨论、采用直接判断的方法确定不可接受风险。提供了“不可接受风险清单”涉及本部门的不可接受风险有：火灾，意外伤害；针对不可接受风险编制了职业健康安全目标、指标及管理方案，内容包括：目标、指标、管理措施、完成时间、资金投入等；编制：张梦婷 批准：张勤 日期：2019.4.25 |  |
| 运行策划和控制 | EO8.1 | 编制与环境、安全管理体系运行控制有关的文件有《环境运行控制程序》、《职业健康安全运行控制程序》、《相关方管理程序》等。  1、废水管控  主要生活废水排入政府污水管网统一处理。  2、废气管控  办公现场基本无废气排放。  3、噪声管控  办公噪声主要是复印机运行，噪声较低，采取措施按时清洁保养。  4、固废管控  主要为生活垃圾，综合部有垃圾篓集中倒入垃圾站由政府环卫运送至统一地点集中处理。   1. 能源资源管控   节水、节电、节油，人走关闭开关，现场采用节能灯，未发现有漏水和浪费电能的现象。  6、潜在火灾管控  公司综合部有2个灭火器，每半年有检查，符合要求。  7、安全防护  公司给员工发放口罩等劳保用品。   1. 为关键长期员工上社保，提供缴费证据，见附件。 2. 目前无餐厅。 3. 为员工体检，抽查到3名员工2019年体检交款凭证。 |  |
| 外部提供过程、服务和服务的控制 | Q8.4  O8.1.4 | 该公司《采购管理程序》规定了外部供方的定义，供方选择和评定的方法、职责、要求和流程，明确了在下列情况下，组织应确定对外部提供的过程、产品和服务实施的控制：a) 外部供方的过程、产品和服务构成组织自身的产品和服务的一部分；b) 外部供方替组织直接将产品和服务提供给顾客；c) 组织决定由外部供方提供过程或部分过程。公司另外还编制了《供方质量管理制度》，明确了基于外部供方提供所要求的过程、产品或服务的能力，确定外部供方的评价、选择、绩效监视。  公司采购产品主要为断路器、接触器、铜排、热继电器、绝缘件、壳体、隔离开关、电容器等，供方主要为个人。  已编制形成《合格供方名录》共33家：抽查  抽查1断路器供方----浙江正泰电器股份有限公司：2019年4月进行供方的评价，形成《合格供方评定记录表》一份，对产品质量、价格、信誉等内容进行评定。结论为：同意列入合格供方。批准人：张勤。  抽查2壳体供方----天津市隆宇电器有限公司：2019年4月进行供方的评价，形成《合格供方评定记录表》一份，对产品质量、价格、信誉等内容进行评定。结论为：同意列入合格供方。批准人：张勤。  抽查3绝缘导线供方----天津小猫线缆集团有限公司：2019年4月进行供方的评价，形成《合格供方评定记录表》一份，对产品质量、价格、信誉等内容进行评定。结论为：同意列入合格供方。批准人：张勤。  公司以采购计划单的形式向供方及相关人员发送采购信息，该单由总经理张勤批准后实施采购。查2019年4月以来采购计划单，该单包括：供方、物资名称、规格型号、数量、金额、质量要求等。抽查2019-11-6采购壳体1件、2019-11-9采购断路器1个、2019-11-10采购熔断器27个等均向合格供方采购，均有采购协议，采购计划及、流程审批手续齐全，信息完整。  在采购控制程序中已规定了采购产品验证的方式，并且应在采购验证的要求中得到规定，在本公司检验或在顾客处进行检验情况，具体详见审核该部门8.6条款记录。 |  |
| 产品和服务的要求 | Q8.2 | 综合部通过和客户电话联系、上门回访、邮箱联系等方式进行服务宣传，向顾客介绍服务，回答顾客的咨询，让顾客了解公司及服务情况。市场部负责就合同或订单的处理，合同的评审，向顾客提供符合要求的服务。每年向顾客发放满意度调查表或微信等网络形式了解顾客的需求和期望。  公司编制的管理手册中规定了与服务有关要求的确定、评审以及更改的职责和工作流程要求。  顾客明确规定的要求：即有制造服务本身的质量要求也包括后续活动的要求。顾客没有明确规定，但预期或规定用途所必要的要求。与资质范围内电力设施的承修、承装、承试及相关服务；资质范围内10KV高压开关柜、分支箱、变压器、低压抽出式开关设备、箱式变电站、低压无功补偿装置的制造及相关服务服务有关的法律法规的要求及本公司附加的对顾客的责任。  公司承接业务的方式主要是：通过与顾客签订合同，公司按顾客要求组织服务，并以传真等方式进行沟通、确认，并对资质范围内电力设施的承修、承装、承试及相关服务；资质范围内10KV高压开关柜、分支箱、变压器、低压抽出式开关设备、箱式变电站、低压无功补偿装置的制造及相关服务要求等给予了明确。  公司资质范围内电力设施的承修、承装、承试及相关服务；资质范围内10KV高压开关柜、分支箱、变压器、低压抽出式开关设备、箱式变电站、低压无功补偿装置的制造及相关服务服务基本已成熟，市场部部长审核后直接在合同上签字即完成合同评审，特殊合同需相关部门人员一起评审，评审过程记录在《产品要求评审表》上。目前承接的合同都是常规合同。  公司顾客主要赤峰承远机电工程有限公司、国网内蒙古东部电力有限公司赤峰供电公司等顾客。  抽查：  1606744463(1)  1606744664(1)  、  1、2019-10-7与赤峰承远机电工程有限公司签订销售高压开关柜、高压分支箱、干式变压器各1件合同，交付时间：2019-12-4，合同规定了采购清单、质量检验、交付时间、付款方式、违约责任等条款，要求明确，协议评审时间2019-10-7，审核张梦婷，审批张勤。  2、2019-12-30与赤峰承远机电工程有限公司签订销售箱式变电站、低压无功补偿装置各1件合同，交付时间：2019-1-24，合同规定了采购清单、质量检验、交付时间、付款方式、违约责任等条款，要求明确，协议评审时间2019-12-30，审核张梦婷，审批张勤。  3、2019-1-9与赤峰承远机电工程有限公司签订销售低压抽出式开关设备1件，交付时间：2019-1-28，合同规定了采购清单、质量检验、交付时间、付款方式、违约责任等条款，要求明确，协议评审时间2019-1-9，审核张梦婷，审批张勤。  4、2019-6-15与国网内蒙古东部电力有限公司赤峰供电公司签订国网蒙东赤峰敖汉旗供电公司10KV下洼线103号下洼村二组配变维修项目，交付时间：2019-2-25，合同规定了采购清单、质量检验、交付时间、付款方式、违约责任等条款，要求明确，合同评审时间2019-6-15，审核张梦婷，审批张勤。  以上合同均已实施。  与顾客的沟通由市场部负责，方法：通过手机、传真、微信等直接与固定客户保持日常联系，其内容包括：特殊要求、价格、后续服务等。  公司暂无合同变更情况发生。 |  |
| 顾客或外供方财产 | Q8.5.3 | 顾客或外部供方的财产包括：资质证明文件（如营业执照和其它资质文件）、银行账号、联系方式、经营地址及档案资料等信息，由部门专门人员负责管理，分类登记放置。未发生损坏丢失等现象。 |  |
| 交付后活动 | Q8.5.5 | 产品交付时如客户在使用过程中出现问题，先通过电话进行解决，如远程无法解决，派专人到客户现场实地解决。 |  |
| 顾客满意 | Q9.1.2 | 公司已建立和保持了《顾客满意度测定程序》，对顾客满意的监测的相关内容进行了规定，其包括了对调查方式、渠道、内容、频率等。  公司于内审前采取对主要顾客进行满意度调查的形式，共发出9份《顾客满意度调查表》，有效回收：  目前有赤峰承远机电工程有限公司、国网内蒙古东部电力有限公司赤峰供电公司2家，调查内容有：产品和服务质量、价格水平、服务态度等，查阅《顾客满意程度调查表》。  对每一调查内容按百分制统计和计算。  查《顾客满意程度调查表》，记录真实有效。  提供《顾客满意度统计分析表》，顾客满意率达到98%，达到了质量目标的要求。  调查未发现有顾客投诉，不满意主要为价位偏高，公司根据市场同时加强管理降低成本适当降低售价，提高顾客满意度。 |  |

说明：不符合标注N