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：张荣才、张平 职业健康安全事务代表：王保旭 陪同人员：马英茹  | 判定 |
| 审核员：李俐 审核时间：2020年04月22日 |
| 审核条款： QEO:4.1理解组织及其环境、4.2理解相关方的需求和期望、4.3 确定管理体系的范围、4.4质量/环境/职业健康安全管理体系及其过程、5.1领导作用和承诺、5.2质量/环境/职业健康安全方针、5.3组织的岗位、职责和权限、QE：5.1.2以顾客为关注焦点、OMS：5.4协商与参与、6.1应对风险和机遇的措施、6.2质量/环境/职业健康安全目标及其实现的策划、Q：6.3变更的策划、7.1.1（EO7.1）资源总则、QE：9.1.1绩效测量和监视、7.4沟通/信息交流、9.3管理评审、10.1改进、10.3持续改进，国家/地方监督抽查情况；顾客满意、相关方投诉及处理情况；一阶段问题验证，验证企业相关资质证明的有效性； |
|  |  |  |  |
| 资质范围再确认上次不符合项验证投诉或事故/政府主管部门监督抽查情况证书和标准的适宜 |  | 受审核方唐县睿智文教用品加工有限公司成立于2013年06月21日，地处唐县王京镇西安乐村，注册地、经营地：唐县王京镇西安乐村营业执照副本，见附件。QMS: 音体美器材、教学仪器、课桌椅床、办公用品、书架、幼儿玩具（对儿童有危害的除外）的销售EMS: 音体美器材、教学仪器、课桌椅床、办公用品、书架、幼儿玩具（对儿童有危害的除外）的销售及相关环境管理活动OHSMS: 音体美器材、教学仪器、课桌椅床、办公用品、书架、幼儿玩具（对儿童有危害的除外）的销售及相关职业健康安全管理活动上次不符合项整改有效。无无变化。正常使用，用于招投标及企业宣传。 |  |
| 领导作用和承诺总则组织的岗位、职责和权限协商与参与 | QEO:5.1，5.3 ，O:5.4 | 据总经理：张荣才 ，管代张平介绍，公司根据GB/T19001-2016 、GB/T24001-2016 、ISO45001:2018标准的变化，2019年9月对体系文件进行了修改，提供B0版的TXRZ/SC-2019《质量、环境、职业健康安全管理手册》由总经理张荣才签发，2019.9.12发布，2019.9.12实施，任命管代：张平；职业健康安全事务代表：王保旭。企业最高管理者对管理体系的领导作用和承诺主要通过以下方面体现：对管理体系运行的有效性负责；促进使用过程方法和基于风险的思维确保管理体系要求融入企业的业务过程；确保建立的管理体系与组织内外部环境、战略方向保持一致管理方针、管理目标的制定，应与组织环境相适应，与战略方向一致；为确保管理体系所需的资源（包括人力、设备、技术和信息等）确保管理体系实现期望的结果；督促人员积极参与、指导和支持员工为管理体系的有效性做出贡献；支持相关管理者在其职责范围内发挥领导作用，推动改进等。领导作用和承诺充分明确，基本符合标准要求。质量、环境和职业健康安全管理体系的管理者代表的职责和权限为：确保本公司管理体系所需的过程得到建立、实施和保持，代表总经理行使职权；向最高管理者报告管理体系的运行、管理业绩情况以供评审，并提出体系改进方面的建议；确保在整个组织内提高满足顾客、相关方要求和适用法律法规要求的意识；组织落实公司质量、环境和职业健康安全管理体系的管理评审和内部审核；及时处理影响公司管理体系正常运行的有关问题；负责公司管理体系有关事宜的对外联络。职业健康安全管理体系的员工代表的工作职责是：应适当参与公司危险源辨识、风险评价和控制措施的确定；当公司发生事故事件时，应适当参与事件调查；适当参与职业健康安全方针和目标的制定和评审工作；对影响工作人员职业健康安全的任何方面的变更进行协商；对本公司的职业健康安全方面的事务发表任何意见。企业最高管理者以顾客为关注焦点和承诺内部有通过以下方面证实：满足顾客产品要求和相关方环境要求的重要性意识和理念，确定和理解并持续地顾客要求以及适用的法律法规要求；确定和应对风险和机遇，这些风险和机遇可能影响产品和服务合格以及增强顾客满意的能力；始终致力于增强顾客和相关方满意。无大变化。 |  |
| 理解组织及其环境总要求 | QEO:4.1 | 总经理：张荣才，体系负责人、管理者代表：张平询问总经理，公司确定了与本公司质量目标和战略方向相关并影响实现质量、环境和职业健康安全管理体系预期结果的各种内部因素（如公司的价值观、文化、知识、绩效等相关因素）和外部因素（国家、地区和当地的各种法律法规、技术、竞争、文化和社会因素等）。这些因素包括了需要考虑的正面和负面因素或条件。经营范围：音体美器材、教学仪器、课桌椅床、办公用品、书架、幼儿玩具（对儿童有危害的除外）的销售等。总经理确定与本公司目标和战略方向相关并影响实现体系预期结果的各种内部因素（公司的价值观、文化、知识、绩效等相关因素）和外部因素（国家和当地的各种法律法规、技术、竞争等）。这些因素包括了正面和负面因素或条件。提供了《组织内外部环境因素识别表》：内部环境：资源因素－公司提供符合音体美器材、教学仪器、课桌椅床、办公用品、书架、幼儿玩具（对儿童有危害的除外）的销售的场所，配备适宜的硬件和软件设施设备。信息来源：设施设备清单－具体现状描述：本公司设施设备可以确保音体美器材、教学仪器、课桌椅床、办公用品、书架、幼儿玩具（对儿童有危害的除外）的销售，基本的质量控制要求－SWOT分析：WT……外部环境：竞争力－公司类别：音体美器材、教学仪器、课桌椅床、办公用品、书架、幼儿玩具（对儿童有危害的除外）的销售，当前市场占有率不高，其他类似企业比较多－信息来源：市场调查和分析－具体现状描述：本公司产品质量稳定，但在市场中同行也多，竞争压力大－SWOT分析：ST……公司管理层已确定了外部和内部因素，已经对经营环境、内外部环境进行分析并提出对策，并进行了监视和评审。对职业健康安全管理体系进行了换版，实施开始时间：2019.9.12实施.除对新增新冠肺炎疫情的大环境识别外无大变化。 |  |
| 理解相关方的需求和期望 | QEO:4.2 | 相关方包括顾客、所有者、组织中的成员、供应商、银行、工会、合伙人、竞争对手或社会团体或行业协会。在每年的管理评审前，由相关部门负责人进行识别并评估其适用性,具体部门及识别见管理评审输入。 主要顾客群：主要是教育局、学校等。相关方期望或要求监测与更新：管理者代表每年在管理评审前组织一次全面的内外部环境要素识别与评审。各部门在获得内外部环境要素信息变化时，应及时告知管理者代表，由管理者代表对《相关方期望或要求识别表》进行修订。管理评审前，管理者代表汇总企业内外部环境要素情况及相关方的期望与要求的相关资料，并提交管理评审。 |  |
| 确定质量、环境和职业健康安全管理体系的范围总要求 | QEO:4.3 | 公司管理体系范围： QMS: 音体美器材、教学仪器、课桌椅床、办公用品、书架、幼儿玩具（对儿童有危害的除外）的销售EMS: 音体美器材、教学仪器、课桌椅床、办公用品、书架、幼儿玩具（对儿童有危害的除外）的销售及相关环境管理活动OHSMS: 音体美器材、教学仪器、课桌椅床、办公用品、书架、幼儿玩具（对儿童有危害的除外）的销售及相关职业健康安全管理活动根据企业产品和服务的特点，销售模式成熟，8.3为不适用条款，不适用理由合理。 对于企业的外包过程也进行了充分识别，就公司目前运营情况，企业暂无外包过程。无变化。 |  |
| 管理体系及其过程 | QEO:4.4 | 组织于2019年9月12日依据：GB/T19001-2016idtISO9001:2015标准、GB/T 24001-2016 idt ISO 14001:2015标准和GB/T45001-2020 idt ISO45001:2018标准建立并正式实施管理体系。同时根据自身的实际情况和标准的要求组织工作人员编制了管理手册、作业文件和记录表格，制定了管理方针和管理目标。通过对过程监测结果进行分析，公司管理体系不断改进。确定了管理体系所需的过程，如文件与记录管理过程、合同评审过程、销售过程，并明确各过程的目标和职责，及各过程之间的衔接和影响。 出示有“部门管理目标策划记录”对管理目标完成情况进行检查、统计、记录。提供了支持过程策划和运行的形成文件的信息。 |  |
| 以顾客为关注焦点 | Q：5.1.2 | 公司通过投标、市场调研等方式了解顾客的需求，确定他们关心的产品特性，特别是产品的关键特性。在确定顾客的需求和期望时，公司同时考虑与产品有关的义务（如安全的责任、环境保护要求等）和法律法规要求，并采取措施，使其得到落实。确定、理解并持续满足顾客要求以及适用的法律法规要求；确定和应对能够影响产品、服务符合性以及增强顾客满意能力的风险和机遇；通过定期对顾客满意度进行测量、售后服务了解顾客对产品的意见，始终致力于增强顾客满意。 |  |
|  方针 | QEO:5.2 | 经充分考虑本组织特点，本组织管理方针为：“顾客第一、遵纪守法、服务周到、开拓创新、全员环保、保障健康、诚实守信、持续改进”公司通过各种宣传方式，将质量、环境和职业健康安全方针宣传到本公司各层次，确保方针得到正确的理解和实施。在每次管理评审会议上，总经理组织对方针的持续适宜性和有效性和充分性进行评审，并根据评审结果对其做出必要的调整。无变化。 |  |
| 组织的岗位、职责和权限 | QEO:5.3 | 公司设置了完善的组织结构，销售部、综合部，并规定了各级各岗位人员职责、权限和相互关系，并在公司内对各级员工进行了必要的传达。对从事与认证范围内有关的管理、执行和验证人员规定其职责、权限及其相互关系，并书面化，以实现公司管理方针和管理目标。有效进行质量、环境和职业健康安全管理体系各项活动，出示了公司管理体系职能分配表。 |  |
| 应对风险和机遇的措施 | Q：6.1EO： 6.1.1 | 经与负责人交流，公司成立多年，公司积累了大量优质和长期客户；同时鉴于音体美器材、教学仪器、课桌椅床、办公用品、书架、幼儿玩具（对儿童有危害的除外）的销售市场竞争激烈，加上市场大环境的变化，这两年造成公司利润有所降低，公司采取做好内功，在内部加强管理的同时，提升企业资质，进一步扩大市场准入权。提供《风险和机遇评估分析表》明确了风险和机遇事件的识别方法/途径、风险和机遇的评估方式，对识别出的风险和机遇制定有效的应对措施；并评价这些措施有效性。如：客户开发、合同评审过程风险；1. 对市场需要音体美器材、教学仪器、课桌椅床、办公用品、书架、幼儿玩具（对儿童有危害的除外）的销售等的发展趋势判断失误。
2. 客户要求识别不完整。
3. 未能确保能够满足客户要求就签署合。风险级别：一般风险。

措施：1.对市场需求音体美器材、教学仪器、课桌椅床、办公用品、书架、幼儿玩具（对儿童有危害的除外）的销售等的发展趋势分析应该经过反复论证。2.对客户的要求实施监视和测量。3.在确定与客户签署合同前落实合同评审事宜。相关文件：《服务要求控制程序》各部门根据本部门的活动、产品和服务过程，分析其风险和机遇，进行风险和机遇调查。音体美器材、教学仪器、课桌椅床、办公用品、书架、幼儿玩具（对儿童有危害的除外）的销售等交付风险：1不能按时交付。2.交付的音体美器材、教学仪器、课桌椅床、办公用品、书架、幼儿玩具（对儿童有危害的除外）的销售等不符合客户的要求措施：1销售计划管制。2.销售过程的服务控制。相关文件：1销售规范2.《不合格品控制程序》新冠肺炎感染，采取发放口罩等防护预防措施。综合部组织各部门相关人员对风险和机遇事件进行评估，确定公司的主要风险和机遇的事件，报总经理审核后确定控制措施。公司于2019.9.12对应对风险和机遇的措施进行了评价，目前措施有效。 |  |
| 质量/环境/职业健康安全目标及其实现的策划 | QEO：6.2 | 总经理负责组织制定公司的管理目标，并在公司各部门进行分解，制定时考虑了公司的质量过程及其风险和机遇。公司质量目标： 完成情况 产品一次交检合格率≥95％； 100%顾客满意率≥90％。 98%合同履约率100% 100% 环境、职业健康安全目标： 固体废弃物处理有效率100%； 100% 火灾事故为零； 0以上目标指标均已完成，管理目标适宜。提供《目标指标和管理方案》《目标指标和管理方案考核表》以上目标指标均已完成，管理方案规定了措施方法、完成时间表、责任人、资金等情况。目标指标和管理方案可行，在实施过程中。 |  |
| 变更的策划 | Q6.3 | 企业有通过管理评审，内部审核结果，过程业绩分析，监视、测量、分析、评价等收集可能发生的变更信息，当组织内外环境、客户及利益相关方的需求、企业经营等方面发生重大变化，具体包括服务质量监视和测量过程中持续未达到预期结果、组织机构变化、重大人员调整、持续的经营亏损等情况下，需要对体系进行变更。企业有充分识别潜在的变更需求，并确保在必要时做出相应的变更。受审核方明确了变更评估及实施的流程，即当发生变更时，确定变更的目的、考虑变更的潜在后果，质量、环境和职业健康安全管理体系的完整性，识别变更的风险和机遇，确定资源的可获得性并制定应对措施，责任和权限的分配或再分配。要求对变更前、变更中、变更后的全过程实施监控，并组织对变更的有效性进行评价，确保质量、环境和职业健康安全管理体系的完整性。除职业健康安全管理体系换版，暂无变更情况发生。 |  |
| 资源-总则 | QE：7.1.1 | 公司根据公司销售运行需要，配备了各岗位所需人员、经营用房屋、销售设备、办公设备（电脑、打印机、办公桌椅等）、监视和测量资源、消防器材、劳动防护用品、经营运行资金等资源，体系建立至今，未发生资源不足影响满足客户要求的现象。基本无大变化。 |  |
| 绩效测量和监视 | QE9.1.1 | 公司编制了《顾客满意度调查控制程序》对销售服务的质量特性进行监视和测量，以验证其符合要求的程度，确保服务符合要求。公司制定《不合格输出控制程序》，为保证公司质量、环境和职业健康安全管理体系的有效运行，通过对管理绩效的监视与测量，确保体系运行的有效性。查阅“部门管理目标策划及考核记录表”，体系建立至今共进行了两个季度的管理目标指标的检查考核工作，均完成目标考核要求。公司不需要对质量影响的运行的关键特性进行监测和测量的设备。 |  |
| 管理评审 | QEO：9.3 | 公司于2020年01月14日依据：GB/T19001-2016标准、GB/T 24001-2016 idt ISO 14001:2015标准和GB/T45001-2020 idt ISO45001:2018标准进行管理评审。目前正标准要求平稳运行，至今暂无变更情况发生。查阅公司管理评审资料：一、管理评审计划，评审时间：2020年1月14日评审方式：会议评审参加人员：部门负责人等。计划中明确了评审内容和资料准备要求。二、管理评审输入：方针目标适宜性、管理目标的实现程度、体系策划和运行情况、可能的变更、外部供方的绩效、内审情况、顾客满意情况及纠正措施完成情况，应对风险和机遇所采取措施的有效性以及改进的建议等。以上内容可通过会上口头发言及工作总结、汇报等形式体现。三、查看“管理评审报告”，报告中对本次管理评审做了总结，评价了公司建立、运行管理体系的效果。四、管理评审输出/评审结论：经过评审认为：本公司质量、环境和职业健康安全管理体系是符合标准的、是符合我公司实际的、是可行的、是有效的、充分的、适宜的。质量方针、质量目标是适宜的。编制：张平 批准：张荣才，2020年1月14日管理评审改进决议：在质量、环境和职业健康安全管理体系推行运作时，质量、环境和职业健康安全管理体系推行还存在不少待改进之处，主要有以下几点：1. 招聘新员工2名；2. 加强员工销售能力考核，加大管理过程式监测力度；2020年10月实施完成。抽措施完成情况，已制定计划，正在实施过程中。上年度管理评审改进措施有效。 |  |
| 体系的运行现状及改进的要求 | QEO：10.1 | 企业自体系建立以来，通过内审的改进、管理评审；纠正措施的实施、顾客满意度调查等措施，采取了具体的改进措施。基本符合要求。总经理通过建立管理方针和目标，并鼓励员工提合理化建议，营造了一个激励改进的氛围，通过管理目标的建立与考核，明确了改进、努 力的方向，通过销售服务以满足需求，通过内审、管理评审、 数据分析与实施纠正和纠正措施，建立一个自我完善、持续改进的机制，不断改进体系绩效和有效性。 |  |
| 持续改进 | QEO:10.3 | 公司规定了纠正措施的来源,明确了对不合格项应进行原因分析,制定纠正措施计划,实施跟踪验证,确保所采取 的纠正措施满足预期要求。建立《事故事件调查处理控制程序》、《纠正控制程序》、《改进控制程序》对以上不合格品采取退货处置，对其进行原因分析并采取纠正措施，经主管经理验收，有效。内审中发现的不符合项已经采取纠正措施，整改完毕且有效。通过交谈，基本能清楚纠正和预防措施的控制要求。符合要求。改进的示例包括纠正、纠正措施、持续改进、突变、创新或重组。为确保公司提供给客户合格的产品和服务，公司开展检查和考核工作。根据不同过程、不同产品和不同要求，采取不同的方法进行监视、测量和分析。公司利用质量方针、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，持续改进质量、环境和职业健康安全管理体系的适宜性、充分性和有效性。 |  |
| 标准/规范/法规的执行情况、上次审核不符合项的验证、认证证书、标志的使用情况、投诉或事故、监督抽查情况、体系变动 |  | 公司执行 GB/T19001-2016/ISO 9001:2015、GB/T24001-2016/ISO 14001:2015及GB/T45001—2020/ISO 45001:2018标准，遵守与企业相关的法律法规和地方政策，产品执行企业标准；上次审核发现的一般不符合项，经现场查验均按要求进行了整改，验证合格。认证证书主要为企业招投标使用，产品、包装上未使用相关标志；目前为止未发生顾客投诉和事故情况；体系运行正常没有变动。 |  |
| 国家/地方抽查、顾客满意、相关方投诉处理 |  | 自公司成立以来，未受到上级主管部门有关质量、环境问题、职业健康安全的行政处罚。未发生相关方的投诉。暂时没有国家/地方抽查情况。目前没有相关行政主管部门的检查处罚，在审核现场也未发现抽查、相关方投诉等情况。 |  |
| 验证资质 |  | 提供了组织营业执照有效。 |  |

说明：不符合标注N