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：马英茹 陪同人员：张平 | 判定 |
| 审核员：李俐 审核时间：2020年04月23日 |
| 审核条款： QMS: 5.3组织的岗位、职责和权限、6.2质量目标、7.1.2人员、7.1.6组织知识、7.2能力、7.3意识、7.5.1形成文件的信息总则、7.5.2形成文件的信息的创建和更新、7.5.3形成文件的信息的控制、9.1.1监视、测量、分析和评价总则、9.1.3分析与评价、9.2 内部审核、10.2不合格和纠正措施， E/OMS: 5.3组织的岗位、职责和权限、6.2.1环境/职业健康安全目标、6.2.2实现环境/职业健康安全目标措施的策划7.2能力、7.3意识、7.5.1形成文件的信息总则、7.5.2形成文件的信息的创建和更新、7.5.3形成文件的信息的控制、9.2 内部审核、10.2不符合/事件和纠正措施，E/OMS:6.1.2环境因素/危险源的辨识与评价、6.1.3合规义务、6.1.4措施的策划、8.1运行策划和控制、9.1监视、测量、分析和评价（9.1.1总则、9.1.2合规性评价）、8.2应急准备和响应, |
| 组织的岗位、职责权限 | QEO:5.3  | 部门负责人：马英茹询问主要职责：建立公司人事制度，并组织实施；建立公司行政制度，并组织实施；人力资源管理制度，并组织实施；负责员工的聘用、培训和考核，建立员工人事档案（包含员工的教育、培训、技能、经历等记录），适时组织公司各部门的有关人员进行培训；维持办公场所、作业现场的清洁卫生，对作业人员的职业卫生进行管理；负责所有受控文件的发放和管理并指导各部门进行文件管理；负责质量记录的管理，建立记录清单；负责信息交流和沟通，负责内部审核组织工作，负责编制年度内审计划和内审报告。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等多项内容。手册中职能分配表已经明确规定；职责明确，回答基本正确，沟通顺畅。无变化。 |  |
| 目标、指标管理方案 | QEO:6.2  | 部门目标： 2020年3月考核情况1. 人员培训合格率100% 100%
2. 文件发放率100% 100%
3. 固体废弃物分类率100%； 100%
4. 消除火灾隐患，火灾发生率为0。 0

环境体系建立了管理方案，查管理方案表，共2项：1、办公用硒鼓、墨盒等固废；油漆等包装物等分类收集保管，交由相应部门处置；2、杜绝火灾发生，制定了1、制定完善的管理制度，加强员工消防安全、应急响应知识培训，定期进行检查2、办公现场设置固定吸烟场所等3项管理措施并更新9个灭火器。资金投入、执行部门：各部门，检查人：张荣才，执行日期：2019年9月至2020年3月。考核日期2020.3.31目标指标管理方案基本适宜，能够完成。职业健康安全体系建立了管理方案，查管理方案表，共1项：1、杜绝火灾发生，制定了3项管理措施。预算、执行部门：各部门，检查人：张荣才，执行日期：2019年9月至2020年8月。 上述目标、2020年3月，考核结果：全部达标，考核人：张荣才。制定的指标和管理方案基本可行。 |  |
| 风险和机遇应对措施及策划 | QEO:6.1 | 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。制定《应对风险和机遇控制程序》提供“风险与机遇评价与应对策划表”，按照音体美器材（训练健身器材、音乐器材、美术器材、武术器材）、教学仪器设备（教学专用仪器、教学实验室设备、多媒体教学设备）、厨房设备、非电动游乐设备、运动场馆设备、儿童玩具（国家禁止的除外）、塑胶跑道、家具、文件柜、学生课桌、椅、床销售及服务等过程/部门对风险和机遇进行了评价识别，并制定应对措施。如外部因素、管理体系策划过程、顾客关系管理过程订单管理过程、外部提供的过程产品和服务（含外包）的控制和验证过程、施工提供控制、力资源管理过程、文件化信息管理过程、分析、评价与改进过程等。应急管理过程人员管理过程中出现的岗位人员突然离岗多人；员工能力、不能满足岗位需求；员工思想波动，工作不安心等风险共识别15项内容，新增加了疫情影响。采取措施是：管理层确定组织机构方针、目标（指标）、方案管理程序、与顾客有关的过程控制程序/制定目标、顾客满意度测量控制程序/制定目标、供方评定和选择控制程序/采购控制程序/制定目标、产品的监视和测量控制程序/制定目标、运行控制程序/制定目标、产品的监视和测量控制程序/制定目标、过程控制程序/制定控制计划、噪声、废气、废水污染防治控制程序、环境监测和测量控制程序/制定目标、固体废弃物污染防治控制程序、环境监测和测量控制程序/制定目标、环境信息沟通控制程序、资源、能源节约控制程序/制定目标、应急准备与响应控制程序、应急预案/制定目标等，针对新冠肺炎疫情的影响采取的积极措施。识别人：马英茹、张荣才等，审核：张平 2019.9.12，批准：张荣才。风险和机遇识别基本充分，应对风险和机遇的措施基本适宜。 |  |
| 环境因素、危险源识别 | QEO：6.1.2 | 编制了《环境因素的识别与评价控制程序》《危险源辩识、风险评价和风险控制策划程序》符合标准要求提供的“环境因素识别评价表”“重要环境因素清单”， 评价考虑了三种时态现在、过去、将来、三种状态、异常、正常、紧急考虑了法律法规，并进行了评价，用打分法考虑了法规符合性、发生频次、影响范围等, 通过定性判断法，共识别出重大环境因素2项。对重要环境因素的控制措施包括制定管理制度、监督检查、应急预案、培训等。提供《重要环境因素识别清单》，其中综合部涉及的重要环境因素：固体废弃物排放、意外火灾的发生，评价基本合理。提供《危险源辨识、风险评价和控制措施确定控制程序》，对影响职业健康安全的危险源，评价其风险程度及级别，不可接受风险评价的标准和更新的时机,并确定更新不可接受风险因素从而进行有效控制等方面的管理要求进行了规定，满足要求。提供：识别的“危险源识别、风险评价表”识别出危险源，评价内容：序号，作业、活动点，潜在的危害因素，可能导致的事故，作业条件危险性评价，危险等级，是否不可接受风险，现有控制措施等。识别人：马英茹等，审核：张平 2020.3.31，批准：张荣才。涉及的危险源有：计算机辐射，设备损坏漏电引起触电、火灾；电磁辐射人身损害；车辆意外事故等等。提供的：“危险源识别与风险评价表”“不可接受风险源清单”， 评价考虑了将来、状态、可能导致的事件，并进行了评价，用打分法考虑了法规符合性、发生频次、影响范围等, 通过是非法，共识别出不可接受风险1项，涉及：火灾，评价符合程序要求及公司的实际情况。对危险源的控制措施包括制定管理制度、监督检查、应急预案、培训等。 |  |
| 合规义务、法律法规及其他要求；合规性评价 | EO：6.1.3 | 根据《法律法规和其他要求获取与识别控制程序》要求，崔海雷随时对法律法规的更新进行跟踪，并进行补充。于2019年12月08日识别了法律法规清单。获取渠道，网络和期刊等。提供《法律法规和其他要求清单》收集的环境和安全法律法规《中华人民共和国安全生产法》、《中华人民共和国节约能源法》《中华人民共和国环境保护法》等,规定了由张荣才负责组织对公司法律法规及要求遵守程度进行评价，评价日期2019年12月08日。提供了《法律法规和其他要求合规性评价报告》《中华人民共和国卫生防疫法》等组织进行合规性的评价。包括：中华人民共和国安全生产法、中华人民共和国消防法、中华人民共和国环境保护法、中华人民共和国节约能源法、产品质量法等，识别基本全面。评价结论：合规。评价人：马英茹、张平等，批准：张荣才 。明确了法律法规及其他要求对公司环境因素、危险源的应用，明确了相应的适用条款。 |  |
| 人员、能力、培训 | Q7.1.2QEO:7.2 | 编制《人力资源管理管理程序》，规定了控制要求。对企业的人力资源的培养和发展等做出规定，销售人员、采购人员等人力资源做出了规划。编制《人力资源管理规划》等三层作业文件，部门又根据自己部门的特点提供《各部门负责人职责和任职要求》及《绩效考核规定》，对员工的绩效进行考核，并与员工的工资相挂钩，查2019年12月的考核记录，考核结果基本达成设定的目标值，考核基本与办法保持一致。编制《岗位工作人员任职资格》，对总经理、管代、内审员、销售员等岗位人员的任职要求从能力、意识、学历、经历、技能等方面做出规定。抽查综合部经理马英茹、销售部经理刘志刚等均满足任职要求。根据企业发展规划、现状及各部门意见，人力资源部制定年度培训计划，提供《2019年-2020年培训计划》，有培训申请表，培训记录、受培训部门参加培训人员培训方式培训内容考核方式等内容，显示安排标准、管理手册和程序、法律法规和其他要求、方针、危险源、环境因素和关键特殊施工过程控制培训、意识教育、安全生产相关知识、新员工等培训。编制：马英茹，批准：张荣才，日期：2019.9.12。查《培训记录表》，培训题目：质量/环境保护/职业健康安全的重要性GB/T19001:-2016、GB/T 24001-2016 和ISO45001标准条款介绍；实施质量、环境和职业健康安全管理体系的意义。向全体员工讲解贯彻标准的意义。并在培训结束后策划本公司管理体系的建立、实施过程。学习手册、程序文件编写格式。培训地点：会议室，咨询教师抽1培训时间：2019.9.25，培训内容：质量、环境、职业健康安全管理体系标准。培训人员：公司全体员工。培训有效性评价：培训取得预期效果。评价人：张荣才。 抽2、2019.10.24-25培训记录：培训内容：公司管理体系文件（管理手册、程序文件、相关管理制度等）参加人员：张荣才、张平马英茹等。培训有效性评价：培训取得预期效果。评价人：张荣才。抽查3：2019.11.7在会议室进行了法律法规相关要求 的培训，参加人员全体；培训效果评价 达到预期效果。评价人：张荣才。抽4：2019.11.23培训内容：消防安全培训，公司相关人员王宝旭、马英茹、马占京等5人，参加人员全体；培训效果评价 达到预期效果。评价人：张荣才。抽查4：2019.12.8，张平、马英茹、王宝旭公司在会议室进行了内审员的培训，提供培训签到表，培训效果评价 达到预期效果。评价人：马老师并提供相应的培训记录，及人员签到表和培训效果评价。未完成的培训计划有销售人员的销售技巧培训等。查无特殊工种。人力资源控制基本满足要求。 |  |
| 意识 | QEO:7.3 | 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，清楚与其相关的重要环境因素及职业健康安全风险。无变化。 |  |
| 基础设施 | Q7.1.3 | 建筑物、工作场所和相关的设施；企业为销售公司，对建筑物、工作场所的要求无严格要求，经营地办公及库房面积：150平米。自建房屋。过程设备（硬件和软件）；电脑3台、打印机1台、电话、网络、交通车等。编制了设备管理制度：其中要求定期为电脑进行升级和杀毒，能够满足日常工作的需求，交通车定期送4S店保养。支持性服务（如运输、通讯或信息系统）。企业为销售公司，对运输、通讯的要求无严格要求，该公司有电话、网络等。基本无变化。 |  |
| 过程运行环境 | Q:7.1.4 | 现场查看办公工作场所环境：办公设备安置有序，通道顺畅，地面整洁；综合部采用空调，办公环境舒适，现场管理良好。公司员工和睦相处，精诚团结，工作氛围和谐，工作环境适宜，无歧视。办公环境卫生干净整洁，通风良好无返潮；照明良好；人员工作井然有序。无变化。 |  |
| 沟通、参与和协商 | QEO：7.4 | 策划编制的程序文件《信息交流、参与和协商控制程序》及管理手册的相关章节规定了企业内、外部沟通和员工就职业健康安全事务参与、协商的要求，经查阅和交谈符合标准要求。总经理负责在公司建立畅通的沟通渠道。管理者代表是公司内部和外部信息交流和沟通的负责人。各部门收集到有关职业健康安全方面的信息，包括法律法规等，及时向综合部反馈。销售部负责顾客要求方面的有关事宜的沟通。目前各项沟通都较为及时、顺畅、效果较好。综合部是公司内部和外部信息交流和协商的归口综合部。负责与上级主管部门及周边单位的信息交流；负责与管理体系、法律法规等有关的内部和外部信息交流；负责与采购供方、客户等相关方之间的沟通。工程部负责施工现场沟通。经全体员工大会选举，任命公司王宝旭同志为公司安全事务代表。与王宝旭电话沟通，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。通过安全事务代表的积极争取，员工的劳保用品得到合理配备并及时发放；员工保险得到按时交纳等。 |  |
| 组织的知识、文件化信息 | Q7.1.6EO：7.1QEO7.5 | 受审核方建立的管理体系文件包括：1. 管理手册HBHL/SC-201 TXRZ/SC-2019版B/0，发布时间：2019年9月12日 实施时间：2019年9月12日

2.程序文件，含27个文件，包括标准要求的形成文件的信息。3.管理制度汇编TXRZ-ZD-2019包括管理制度、合同管理制定等。4.体系运行所需要的文件和记录编制了《文件控制程序》《记录控制程序》用于对管理体系文件，符合标准要求。查看《文件发放记录表》，内容包括：文件名称，文件编号，接收部门，分发序号，接收人/日期，回收记录。查综合部管理手册的发放，文件编号TXRZ-SC-2019 版B/0，分发号01，接收人张荣才。分发号02，接收人 张平。查文件更改情况：针对换版的《管理手册》进行了更改。补充完善了相关内容，被替换的文件页面均标有“作废”标识。提供A版质量、环境和职业健康安全管理手册等管理文件处置的相关信息。查综合部管理手册、管理制度等文件均保管良好，为有效版本，有受控标识。综合部负责收集有关产品的国家标准、行业标准的最新版本，分发到相关部门使用；收回旧标准。查见《适用的法律法规及其他要求清单》，内容包括：序号、文件名称、编号、版本等，收集基本全面，基本符合。以上外来文件保管良好，均为有效版本。查见《记录清单》，内容包括：序号、记录名称、编号、保存期、使用部门等。共登记有不符合项报告、顾客满意程度调查表、文件发放回收记录、外来文件清单、培训记录表、环境因素清单等。保存期限分别为三年和长期。抽查综合部文件发放登记表、培训记录表、受控文件清单，固体废弃物处置记录，填写及保管符合要求。 各部门保存各记录，按时间整理，放置在文件柜中，以便检索，综合部定期对其进行检查，目前保存完好。名称，编号构成记录的唯一性标识。5、公司自成立以来获得奖项：无 |  |
| 运行控制 | EO：8.1 | 本部门执行节能降耗控制程序、固体废弃物控制程序、环境管理控制程序、档案管理制定合同管理制定、印章管理制度、代理工作办法项目管理手册、车辆管理规定等。运行控制情况：办公过程注意节约用电，做到人走灯灭，电脑长时间不用时关机，下班前要关闭电源；综合部配备灭火器，在有效期内。上年度开具不符合项报告未重复发生，整改有效。办公过程使用的电器如：空调、电脑、灯具均符合安全设计要求，使用过程注意安全，预防触电，工作时间平均每天8小时；办公用品按要求由综合部负责发放，作好记录；相关方施加影响：公司能够控制或能够施加影响的相关方有周边商户、固体废弃物处理等。提供了“致相关方的公开信”，将公司关于办公用品采购、固体废弃物处理等方面环境控制要求发放到了周边商户，督促影响各相关方按照环境管理体系要求对环境施加影响。 新冠肺炎疫情期间做好个人防护。公司办公产生的废硒鼓、废墨盒、色带由供应方公司回收；查：废弃物回收处理登记表废弃物种类 排放量 日期 统计人 处置办法 硒鼓、墨盒 1个 2019-11-6 废品处理站 马英茹废纸、标签、废扎带 2kg 2019-12-8 废品处理站 马英茹生活垃圾 环卫 公司为员工缴纳了养老、工伤、医疗等保险。驾驶员要求遵守道路交通安全法，不违章驾车，驾驶证和车辆定期年审，确保行车安全。现场查看办公区域配备有电脑、打印机复印件、电器状态良好，无安全隐患。 提供体检计划，计划在2020年底进行体检。其他培训费、水电费约2000元左右。公司例行节约，全员环保、安全意识较高。提供了每季度工作环境检查表，抽查： 2020.3.31的检查表，对办公环境、卫生等情况进行了检查，检查人：张荣才，无问题。无食堂宿舍。 |  |
| 应急准备和响应 | EO:8.2 | 制定了《应急控制程序》，包含有事件级别及不同级别事件的处理程序、事件处理组织机构及职责分工、通用及特殊处理程序、各岗位要求等。具有可操作性。2019.9编制演练计划，抽查火灾应急预案演习2019.12.10，在公司办公楼外进行，结论：通过演练验证预案适宜。提供了应急设备台账，出示消防演习方案，明确了活动时间、地点、演习科目、参加人数、现场布置示意图、紧急疏散示意图、义务消防队成员及职责分工、联系方式等内容，内容具体清楚。演练小结：通过这一次演练，提高了职工的急救水平，增强了安全防护的意识，为今后的应急打下了良好的基础，切实地保证了职工的人身安全。应急演练后对应急预案进行了评审，给出的结论，预案基本满足要求，不需修订。 |  |
| 内部审核 | QEO9.2 | 公司制定《内部审核控制程序》，对内部审核方案策划规定：1.频次：内审每年进行一次，两次内部审核的时间间隔不超过12个月。上年度内审2019年4月21日，两次内审未超过12个月。符合规定要求。2.方法：按部门/过程审核。3.职责：体系负责人组织内部审核活动。4.策划要求：范围、准则、工作分配等。5.报告：体系负责人在内部审核结束及纠正措施完成后应向总经理报告审核结果。6.提供了《2020年内部审核实施计划》，计划内容有：目的、范围、审核准则、审核时间2020年1月3日。编制：张平 编制日期日期：2019. 12.30 批准：张荣才 查阅2020年度内部审核有关记录1. 提供了审核组名单张平（组长）王保旭、马英如（组员）
2. 审核范围：公司领导层、各部门。覆盖全条款。

3.审核准则：ISO9001:2015《质量管理体系—要求》、ISO14001：2015《环境管理体系—要求及使用指南》、ISO45001:2018《职业健康安全管理体系—要求》、公司管理体系文件、适用的法律法规、产品标准等。4.提供了《内审首次会议签到表》，参加人有各部门负责人等。5.提供了《内审检查表》，经查阅对照，受审核部门涉及条款与公司管理体系职责分配相一致。抽：销售部检查表Q5.3、6.2、6.1、7.1.5、8.1、8.2、8.4、8.5、8.6、8.7、9.1.1、9.1.2、10.2ES: 5.3、6.2、6.1.1、6.1.2、8.1、8.2、9.1.1、10.2审核记录基本满足要求，8.5审核深度需加强。6.提供了《内审不合格报告》开出项1个一般不符合报告,涉及综合部，不符合项报告内容：审核时销售部是个别外部供方未进行选择评价，不符合标准要求，不符合要求，上述事实不符合 ISO14001:2015标准8.4.2条款 对于涉及不符合项的部门，进行了原因分析并制定纠正措施计划，经过审核组验证，纠正措施有效。7.提供《审核报告》审核报告中包括审核目的、审核范围、审核依据、审核内容摘要、审核结论等内容，对审核过程进行了综述，对公司管理体系的符合性进行了评价，针对不足部门提出了建议改进即：对于所有审核中发现的不合格，部门应分析不合格原因，提出纠正和纠正措施计划，组织相关部门人员进行质量管理体系标准条款学习，进行不符合项整改，要求在5日内整改完毕，由综合部组织相关内审员对整改后的情况进行跟踪验证，确认纠正及纠正措施有效，体系的建立、运行符合质量管理体系要求。审核结论：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。 审核组长：张平 批准：张荣才 时间：2020.1.3提供了内审员培训记录，审核员没有审核自己部门工作，具有独立性。 |  |
| 分析与评价 | ES9.1.3  | 公司通过以下方面确定、收集和分析适当的数据，以证实管理体系的适宜性和测试性。查有以下信息进行数据分析:1)对顾客满意率采用权重法统计分析，顾客满意率98%达标。2)对施工质量进行了统计分析，达目标值要求3)对进货物资合格率进行了统计分析，达标4)对各部门的目标进行统计，见各部门6.2记录。分析与评价：公司总体质量水平较高，客户对施工质量普遍有好评，企业发展具有一定空间。抽《顾客满意度调查分析》调查时期：2019年9月至2020年3月发放调查表共 4份，回收调查表共4 份。出现“一般满意”和“不满意”选项的调查表 0 份。涉及的主要问题是：对工程交付期限有些不满意，未提出改进措施，口头交流。调查分析：产品质量：很满意一共为：4份，满意为0份服务态度：很满意一共为：4份，满意为0份价格：很满意一共为：3份，满意为 1份交付期：很满意一共为：3份，满意为 1份分值：顾客满意度 很满意（A） 满 意（B） 不满意（C） 很不满意（D）权 数 1.0 0.7 0.4 0满意率为计算：M=（23\*1.0+4\*0.7）/27\*100%=98%经计算顾客满意率为98%。 |  |
| 不符合和纠正措施事件调查、不符合、纠正措施和预防措施 | QES10.2  | 企业通过过程的监视和测量、绩效考核、内审、管理评审等方式和机制，确保质量管理制度有效执行。企业经过策划，采用对产品的监视和测量，对不合格品控制等来证实产品的符合性。企业制定《事故事件调查处理控制程序》、《不符合控制程序》、《纠正措施程序》、《改进控制程序》等，通过分析实际存在的或潜在的不符合的原因，制定纠正和预防措施，并验证其效果，以防止不符合的发生／再发生，实现持续改进绩效的目的。对内审中的不符合，采取了纠正措施，并验证； 为保证公司职业健康安全管理体系的有效运行，通过对安全事件的调查处理，以确保管理体系运行的有效性。经查在公司正常经营活动中，出现了轻微不符合，部门已经采取纠正和纠正措施，经验证纠正措施有效。公司经营活动未发生过环境、安全等事故。 查持续改进：通过管理体系运行，管理方针、目标的实施，内审、管理评审进行持续改进；通过顾客满意度调查，改进、提高产品质量，满足顾客需求，达到持续改进的目的。通过数据分析、纠正、预防措施实施达到持续改进；上次外审不符合项，整改有效。管理评审提出改进措施正在实施中，下次审核关注。上年度的改进建议已经完成。 |  |

说明：不符合标注N