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：鲁景桔 陪同人员：鲁景桔 | 判定 |
| 审核员：张心 ， 审核时间：2020.5.6下午 |
| 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 | Q: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2020年总过程风险机会识别措施评价表，内容及记录清晰。  公司确定的相关方有员工、顾客、政府机构、审核机构、供方等。  理解员工诉求的形式为谈心、会议等；理解银行等相关方的形式主要为电话沟通、上门拜访等；  员工关注的主要问题有工资、待遇、晋升机制、福利等，顾客关注的主要问题产品质量、产品交付时性、售后服务、产品价格等。  查见《相关方要求识别和控制》  抽查顾客需求和期望：销售的产品质量符合顾客要求；产品交付及时性；价格合理，售后服务及时周到等。  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。  公司在管理手册和制定的《风险和机遇管理制度》中，确定了对公司有利的内外部环境因素，对公司不利的内、外部因素有：市场竞争非常激烈，国家和政府对企业环保要求提高等。  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。  公司管理体系的认证范围为：经营地，重庆市江北区郭家沱铜锣村1号。  QMS:高低压成套设备、五金交电、电线电缆、电气设备的销售。  公司QMS不适用条款：8.3；理由：由于公司销售的产品是按顾客的要求进行服务，不承担设计责任，且销售服务成熟经营模式，所以GB/T19001-2016标准8.3条款不适用，基本合理。  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GB/T19001-2016标准为主线，以“过程方法”为基础，融入了GB/T24001-2016及ISO 45001：2018标准要求，并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。 | 符合 |
| 领导作用与承诺 | Q5.1 | 总经理：鲁景桔；管代：鲁鹏  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 | Q5.2 | 质量、环境、职业健康安全方针：  “质量为本、满意服务；污染预防、全员环保；安全为天、珍爱生命；遵纪守法、持续改进”。  其内涵包含了：  公司严格按照国家有关的服务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；  以顾客为关注焦点，关注顾客的需求，不断向客户提供满意的服务，使公司持续发展壮大，持续改进、追求创新、持续改进、不断提高服务质量，让顾客满意。  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 | Q5.3 | 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》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  （含6.1.1和6.1.2）  #确定的需应对的风险和机遇有哪些？  .策划应对风险和机遇的措施有哪些？  .如何整合并实施这些措施？  .如何评价这些措施的有效性？  .措施是否与风险和机遇的影响程度相适应？ | Q6.1 | 公司策划并批准实施《风险和机遇分析表》，内容包括风险类型、风险因素、应对机遇及措施、现行控制方法、涉及的场所及部门等；  查见《风险和机遇评估分析表》：   1. 类型：外部因素；   类别：竞争风险公司目前的主导产品在市场占有率和领先趋势比较明显，影响公司的领先优势。机遇：竞争加剧，发展压力大，但也会带来新的发展机遇。  应对机遇及措施：及时关注公司产品市场的情况，收集信息及时调整，保持公司产品的竞争力。  针对外部因素，还分析了市场、原材料、文化、社会经济、法律法规的变化等。   1. 类型：内部因素；   类别：人力资源风险：公司目前人员，被外单位吸引离开的情况还是存在，人员在素质上参差不齐，加上绩效考核不能落实，会对工作完成质量造成不好的影响。机遇：公司目前主要人员比较稳定，各项绩效能顺利开展，为公司发展提供一个比较好的基础。  应对机遇及措施：各部门应及时关注员工的心态变化，注意工作方式，创造良好的工作环境，提高员工的归属感。  针对内部因素，还分析了财务状况、人力资源、基础设施等。  应对风险和机遇的措施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 | Q6.2 | 质量目标：  质量目标：  1.产品交付合格率100%；  2.顾客满意率≥90分。  查《质量目标完成统计标》2020年1月-2020年4月对目标进行考核，考核情况为：  1）产品交付合格率100%；  2）顾客满意率98分，  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 | 询问总经理，企业为了实施质量管理体系，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，为提高员工服务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产品销售的需要。 |  |
| 人员 | Q7.1.2 | 查见：公司编制《部门职责》、《岗位职责》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：《部门职责》、《岗位职务说明书》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、保证产品质量和服务质量前提下、发展客户，增加效益等。 |  |
| 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：内部来源（例如知识产权；从经历获得的知识；从失败和成功项目得到的经验教训；得到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）；外部来源（如标准；学术交流；专业会议，从业主或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 | Q7.4 | 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。  --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：公司及行政部负责的相关内、外沟通效果基本满足要求。 |  |
| 监测、分析和评价总则； | Q9.1.1 | 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）《服务的监视和测量控制程序》  （2）《内部审核控制程序》  （3）《管理评审控制程序》  （4）《应急准备与响应控制程序》  （5）《合规性评价控制程序》 |  |
| 内部审核 | Q9.2 | 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，2020年《体系审核实施计划》  审核时间：2020年1月6日-7日  目的：评定并确定现行的管理体系、方针是否符合标准的要求，运行是否有效，迎接认证公司审核；  范围：管理手册覆盖的所有部门、过程和要素。  审核组：鲁鹏（组长）、冯永胜（组员）。  抽查《管理层审核检查表》、《综合部审核检查表》、《市场部审核检查表》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1个，属一般不符合。涉及综合部Q/E/S7.2条款未能提供关键岗位销售人员能力评价记录，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：公司质量管理体系的建立符合标准要求、实施有效。  通过内部审核，公司质量管理体系的建立实施是有效的，符合标准要求。 |  |
| 管理评审 | Q9.3 | 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16日  主持人：鲁景桔总经理  参加人员：体系涉及到的各部门所有人员  评审输入内容：  质量目标和指标的实现程度。  质量管理体系运行情况以及环境安全绩效。  内审、合规性评价结果。  预防措施和纠正措施的状况。  来自外部相关方的信息交流，包括抱怨。  过程业绩、产品符合性。  组织结构、职责权限合理性、有效性。  顾客反馈、满意度调查结果等信息。  改进的建议：加强职业健康安全和员工本身健康防护方面培训，由综合部负责 要求在2020年1月由综合部完成。  评审输出内容：  质量管理体系运行有效，符合标准要求，得到了正确的实施和保持。  质量方针的评审：方针合理、适宜符合要求，  体系策划情况的评审（包括法律法规、目标指标）；  预防措施和纠正措施的状况。  实施与运行情况的评审（包括资源提供、文件控制）  体系绩效测量和监视（包括目标达成情况、内审审核）：通过考核目标达成良好，内审基本符合要求；  相关法关注：2019年09月至今未收到顾客及相关方关于重大服务质量问题的投诉；  管理评审结论：质量方针、目标适宜，体系符合企业现状，公司建立的管理体系适宜、充分、有效。 |  |
| 改进 总则  不符合和纠正措施  持续改进 | Q10.1;10.2;10.3；10.3 | 公司制定系列程序文件《管理评审控制程序》、《监视和测量控制程序》、《纠正预防措施控制程序》及《内部审核管理程序》，对持续改进的过程予以规定，以实现质量管理体系及服务质量符合性的持续改进。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，以推动质量管理体系的持续改进。公司各部门和各对体系过程输出的各种信息进行收集、分析，识别出不符合或潜在的不符合，并分析原因，按《纠正与预防措施控制程序》实施纠正措施。 抽见《纠正措施处理单》  不符合情况:查见综合部未对高温中暑应急预案进行培训。  采取的预防措施：对责任人进行考核；补充培训，并进行考核。  验证情况：已经按要求实施  验证人：鲁鹏 时间：2020年3月26日 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：管理层 主管领导：鲁景桔， 陪同人员：鲁景桔 | 判定 |
| 审核员：文平， 审核时间：2020.5.6下午 |
| 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 | ES: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2020年总过程风险机会识别措施评价表，内容及记录清晰。  公司确定的相关方有员工、顾客、政府机构、审核机构、供方等。  理解员工诉求的形式为谈心、会议等；理解银行等相关方的形式主要为电话沟通、上门拜访等；  员工关注的主要问题有工资、待遇、晋升机制、福利等，顾客关注的主要问题产品质量、产品交付及时性、售后服务、产品价格等。  查见《相关方要求识别和控制》  抽查顾客需求和期望：产品质量符合顾客要求；产品交付及时性；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。  公司在管理手册和制定的《风险和机遇管理制度》中，确定了对公司有利的内外部环境因素，对公司不利的内、外部因素有：市场竞争非常激烈，国家和政府对企业环保要求提高等。  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。  公司管理体系的认证范围为：  E：高低压成套设备、五金交电、电线电缆、电气设备的销售所涉及的相关环境管理活动  O：高低压成套设备、五金交电、电线电缆、电气设备的销售所涉及的相关职业健康安全管理活动  经营地，重庆市江北区郭家沱铜锣村1号  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GB/T19001-2016标准为主线，以“过程方法”为基础，融入了GB/T24001-2016及ISO 45001：2018标准要求，并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。 |  |
| 领导作用与承诺 | ES5.1 | 总经理：鲁景桔；管代：鲁鹏  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 | ES5.2 | 质量、环境、职业健康安全方针：  “质量为本、满意服务；污染预防、全员环保；安全为天、珍爱生命；遵纪守法、持续改进”。  其内涵包含了：  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 | ES5.3 | 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《岗位任职要求》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。 |  |
| 工作人员的协商和参与 | S5.4 | --《协商、沟通和信息交流控制程序》规定了公司内外信息交流、协商的对象、方式、记录等。  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。  查见：公司内部会议记录表，沟通信息包括：  告知员工：职业健康安全事务代表是冯永胜；  告知员工：职业健康安全管理体系建立的依据、标准和意义，因公司在服务过程中未涉及危险化学品，故未对全体员工出具告知书。  组织员工学习：与安全健康管理有关的法律法规，包括《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；  与职业健康安全事务代表冯永胜交谈，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冯永胜，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。 | 符合 |
| 应对风险和机遇的措施； | ES6.1 | 提供有《环境职业健康安全监视和测量控制程序》，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2项：  1）固废的排放；2）潜在火灾。   1. 抽查以下二项环境因素的管理措施：   1、潜在火灾：1）作好用电的防护工作，随时检查线路老旧，破损情况；2）做好相关电器设备的日常维护及保养；3）按消防安全管理规定配足灭火器材；4）下班前按规定检查电器开关情况，确认关机后才可下班；5）公司区内严禁吸烟；6）每年定期进行消防演练。  2、固废排放：1）开展教育培训，提高公司人员环保意识；2）公司固定区域存放固废，并作好标识，3）固废交物业处理，分类存放，统一回收；4）办公室人员定期检查固废存放情况。  公司重要危险源有以下二项：  1）火灾；2）人身伤害（中暑、车辆伤害）。  抽查人身伤害重要危险源的方法控制措施：  人身伤害（中暑、车辆伤害）：  人员严格遵守公司规章制度；  聘请有资质的司机，不疲劳、带病驾驶，定期保养车辆；  加强人员安全意识宣导。  因今年受疫情的影响，企业提供《疫情防控应急工作预案》，附件涵盖企业疫情防控物资清单、返岗员工14天活动轨迹表、企业满足返岗条件员工信息统计表、复产复工疫情防控承诺书等。编制：综合部，时间：2020年2月21日  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。 |  |
| 策划措施 | ES6.1.4 | 组织管理层策划关于开展环境和职业健康安全管理体系中所采取措施，以便管理环境、安全目标、环境因素、危险源、合规性义务、组织识别的风险等等。通过合规性评价、目标考核、运行方案、管理评审、内外部沟通等方式以保证管理体系达到预期结果。具体见各部门审核记录。 |  |
| 目标及其实现的策划 | ES6.2 | 环境目标：  1.火灾事故为0；  2.固体废弃物100%合规处理；  职业健康安全管理目标：  1.重伤事故为零；  2.火灾事故为0；  查《目标考核表》2020年1月-2020年4月对目标进行考核，考核情况为：  环境、安全目标、指标：  1.火灾事故为0；  2.固体废弃物100%合规处理  3.重伤事故为零；  均达到目标，并将指标进行了分解。 |  |
| 资源 | ES7.1 | 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增强型改性发泡水泥保温板的销售的需要。 |  |
| 沟通 | ES7.4 | 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、内部联络书、培训、拜访、交谈、提交报告等。  --现场查看记录并口头交流确认：公司及行政部负责的相关内、外沟通效果基本满足要求。 |  |
| 监测、分析和评价总则； | ES9.1 | 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）《服务的监视和测量控制程序》  （2）《内部审核控制程序》  （3）《管理评审控制程序》  （4）《应急准备与响应控制程序》  （5）《合规性评价控制程序》 |  |
| 内部审核 | ES9.2 | 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，2020年《体系审核实施计划》  审核时间：2020年1月6日-7日  目的：评定并确定现行的管理体系、方针是否符合标准的要求，运行是否有效，迎接认证公司审核；  范围：管理手册覆盖的所有部门、过程和要素。  审核组：鲁鹏（组长）、冯永胜（组员）。  抽查《管理层审核检查表》、《综合部审核检查表》、《市场部审核检查表》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1个，属一般不符合。涉及行政部Q/E/S7.2条款未能提供关键岗位销售人员能力评价记录，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：公司环境和职业健康安全管理体系的建立符合标准要求、实施有效。  通过内部审核，公司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 | ES9.3 | 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16日  主持人：鲁景桔总经理  参加人员：体系涉及到的各部门所有人员  评审输入内容：  环境、职业健康安全目标和指标的实现程度。  环境、职业健康安全管理体系运行情况以及环境安全绩效。  内审、合规性评价结果。  预防措施和纠正措施的状况。  来自外部相关方的信息交流，包括抱怨。  过程业绩、产品符合性。  组织结构、职责权限合理性、有效性。；  顾客反馈、满意度调查结果等信息。  改进的建议：加强职业健康安全和员工本身健康防护方面培训，由综合部负责 要求在2020年1月由综合部完成。  评审输出内容：  环境、职业健康安全管理体系运行有效，符合标准要求，得到了正确的实施和保持。  环境、职业健康安全方针的评审：方针合理、适宜符合要求，  体系策划情况的评审（包括法律法规、目标指标）；  预防措施和纠正措施的状况。  实施与运行情况的评审（包括资源提供、文件控制）；  体系绩效测量和监视（包括目标达成情况、内审审核）：通过考核目标达成良好，内审基本符合要求；  相关法关注：2019年9月至今未收到相关法及顾客投诉抱怨；  管理评审结论：环境、职业健康安全方针、目标适宜，体系符合企业现状，公司建立的管理体系适宜、充分、有效。 |  |
| 改进 总则  不符合和纠正措施  持续改进 | E10.1;10.2;10.3；10.3  S10.1；10.2 | 公司制定系列程序文件《管理评审控制程序》、《监视和测量控制程序》、《纠正预防措施控制程序》及《内部审核管理程序》，对持续改进的过程予以规定，以实现环境、职业健康安全管理体系及服务质量符合性的持续改进。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。公司通过环境、职业健康安全方针、目标的达成分析、内部环境、职业健康安全审核结果、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、职业健康安全管理体系的持续改进。公司各部门和各对体系过程输出的各种信息进行收集、分析，识别出不符合或潜在的不符合，并分析原因，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、环境、职业健康安全方针和目标等来实现对环境、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：综合部（含财务部） 主管领导：鲁鹏， 陪同人员：鲁景桔 | 判定 |
| 审核员：杨珍全， 审核时间：2020.5.6下午 |
| 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综合部（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。  综合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，综合部（财务部）的目标是：  质量、环境、职业健康安全目标 完成（2020.1--2020.4）  1.文件受控率100% 实测：100%  2.培训完成率100% 实测：100%  3.火灾事故为0 实测：0  4.固体废弃物100%合理处理 实测：100%  5.重伤事故为0 实测：0  抽查2020.1--2020.4的《公司及部门管理目标达成统计表》和考核记录，经考核均完成目标任务。  查见公司制定的环境管理方案有：固废排放、火灾的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：固废的排放确定的管理方案：  目标：减少固废排放；指标：固体废弃物100%合理处理；管理方案：1）加强宣传教育，提高员工固废垃圾分类处理意识；2）办公、生活区域配置垃圾桶对办公垃圾分类收集后环卫部门统一处理；3）办公危险废弃物单独存放（废硒鼓、废电池、墨盒等）分类垃圾回收。责任部门：公司各部门；检查部门：综合部。  编制：鲁鹏 批准：鲁景桔 2019.11.20  目标指标管理方案基本适宜，能够完成。  查见公司制定的职业健康安全管理方案有：1）火灾；2）火灾、意外伤害（中暑、交通事故等）2项。  抽查：1、预防火灾管理方案：  目标：防范火灾的发生，指标：火灾事故为零；管理措施：1）合理配置消防灭火器、定期点检；2）组织员工安全知识培训，提高消防意识和技能水平；3）制定火灾应急预案，并定期进行消防演练；4）定期对各种线路，设备进行检查保养，使之处于安全状态。责任部门：全体部门；检查部门：综合部。  2、预止意外伤害管理方案：  目标：防止交通伤害和中暑，指标：重伤事故为0；管理措施：1）聘请有资质的司机；2）加强员工道路安全意识教育，提高安全防护意识；3）对公司的车辆定期保养，不带病出车、疲劳驾驶；4）发放防暑劳保防护用品；5）不在高温天气户外作业；6）购买工伤保险。责任部门：全体部门；检查部门：综合部。  编制：鲁鹏 批准：鲁景桔 2019.11.20  制定的指标和管理方案基本可行。 |  |
| 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。现场见经营办公场所照明光线适宜，空气流通，办公布局合理，楼道内配备了消防设备设施，销售经营场地满足产品销售的需求。 |  |
| 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。  查人员资质要求：无  提供有19年-2020年年度培训计划表，计划培训11次，已培训7次。  抽查培训计划和培训记录。  1、2019.1月，管理体系标准知识。培训老师：咨询王老师 参加培训人员：张家荣、冯永胜、郑小利、鲁景桔。口试确认，均合格。培训效果评价：通过此次培训，使得参加人员基本了解质量、环境及职业健康安全管理体系基础知识，评价人：鲁鹏。  2、2020.04.17，火灾预防与救援,培训老师：郭培 参加培训人员：张家荣、冯永胜、郑小利、鲁景桔。口试确认，均合格。培训效果评价：此次培训使参训人员了消防安全基本知识，基本达到培训的目的。本次培训效果明显。评价人：鲁景桔。  ......  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。  ---经与管理人员鲁鹏、鲁景桔了解，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 | QES7.4 | --《信息交流、沟通与协商控制程序》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：  告知员工：质量和环境管理者代表是鲁鹏；  告知员工：职业健康安全事务代表是冯永胜；  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，公司按标准和规定要求对相关方出具了环境和职业健康安全告知书。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。  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；  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冯永胜，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冯永胜，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10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。  · 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《员工入职要求及岗位职责》、《质量目标分解》等文件。  · 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。  对负责人讲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。综合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。见综合部保管的记录：  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。  所见记录反映综合部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：《环境因素危险源的识别和评价控制程序》，上述文件对识别和评价方法、程序、职责、记录作了规定。  综合部2019年11月20日组织了各个部门开展了环境因素的识别工作。  查见：《环境因素调查表》和《重要环境因素清单》，按照部门和经营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）火灾的发生2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.生活污水的排放；  C.电池的丢弃；  d.办公垃圾的丢放；  e.空调设备运转能源的消耗；  f.包装物废弃等。  .......  识别基本清楚、全面。  查：综合部及办公区域的《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：《环境因素危险源的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。  查见：《危险源识别和评价表》，危险源过打分和小组评议共评价出公司不可接受风险：3项，分别是：1)火灾；2）意外伤害（中暑、交通事故等）。辨识清楚、准确，评价充分合理。  抽查确定的预防意外伤害控制措施的策划：  1）聘请有资质的司机；2）加强员工道路安全意识教育，提高安全防护意识；3）对公司的车辆定期保养，不带病出车、疲劳驾驶；4）发放防暑劳保防护用品；5）不在高温天气户外作业；6）购买工伤保险。  查见：综合部及办公区域《危险辨识及风险评价表》  2019年11月20日发布  综合部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  采用的是经验判断法、过程分析法识别。  查见，综合部（财务部）及办公区域打分法确定了2项不可接受风险：1）办公设备发生故障，漏电导致的触电；2）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《法律法规和其他要求控制程序》，查有《适用法律法规清单》，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：2020年《适用法律法规清单》  1）国家相关法律法规等  2）重庆市等地方法规；  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  中华人民共和国循环经济促进法  劳动防护用品配备标准（试行）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、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）固体废弃物排放的管控：  生活垃圾在办公区域集中收集后，放置在垃圾存放点由环卫部门清运处理；回收固废处理（包括危险固废如墨盒、硒鼓等）作好分类标识回收。  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，每月由财务部集中统计跟进。统计内容包括：水，电消耗费用，纸张、灭火器材等费用。查见2020年1月至2020年4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。   1. 对相关方施加影响   3）新冠疫情期间，组织策划了《疫情防控应急工作预案》，对疫情期间的疫情防控物资的发放、人员的管控、每日的人员体温检测、环境的消毒等进行了策划。编制：综合部，时间：2020年2月21日  组织对进入场所内的外来人员视情况由安保人员或受访人提醒，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》、《火灾应急预案》、《触电应急预案》等。  查见：消防应急演练记录：公司全体人员参加了2019年12月23日进行的消防应急预案演练及、2019年12月20日发布的高温中暑应急预案。查，能提供以上演练记录。通过演练，检验了公司应对突发事件的能力、以及公司高温中暑、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，确保员工人身安全和公司安全、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《服务的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  程序文件规定公司每月由综合部组织人员对公司办公场所的水电管理、消防安全管理、固体废弃物管理相关方管理等进行检查，检查结论：合格，检查人：冯永胜。查见2019年11月至2020年4月份环境安全运行检查记录表。  ◆抽查2020年12月份消防安全检查记录表  文件规定公司每月由综合部组织人员对公司办公场所灭火器材、消防标识、办公室空调的使用等进行检查。检查结果：符合要求、检查人：冯永胜。  公司的销售服务暂时不涉及职业危害，故未进行从业人员预防性健康检查，与负责人沟通后续还是要进行预防性体检。  抽见疫情期间《新冠病毒防治台账》，提供 3月、4月往来人员体温测试记录，防控物资发放记录等。对疫情的防控能起到有效的作用。  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。综合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。  查由综合部组织各部门于2020年2月11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：公司的运作符合相关法律法规要求  编制人：鲁鹏 审批人：鲁景桔  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 | QE10.2;10.3；S4.5.3 | 公司制定系列程序文件《管理评审控制程序》、《纠正与预防措施程序》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 |  | 提供2019年度安全、环保投入计划清单：支出项目有固废处置、员工劳保用品、培训费等共12000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：市场部 主管领导：冯永胜， 陪同人员：鲁景桔 | 判定 |
| 审核员：张心， 审核时间：2020.5.7 |
| 审核条款： |
| 组织的角色、职责和权限 | Q5.3； | 查，市场部的岗位职责和权限如下：  1）负责顾客要求的识别，和合同的评审，负责与顾客的沟通和联络；  2）负责本部门的环境因素识别，完成本部门目标、指标和环境管理方案的实施；  3)负责对本部门的危险源进行辨识、风险评价和控制措施的确定，提出职业健康安全管理方案并实施  4）负责合格供方的评价及对采购物资的评价。  ……  市场部负责人对部门职责清楚。 | 符合 |
| 目标及其实现的策划 | Q6.2 | 查市场部质量目标： 考核情况（2020年1月-2020年4月）  1、产品及时交付率100% ； 实测：100%  2、顾客满意度≥90分 ； 实测：98分  3、顾客投诉次数≤2次/季度 ； 实测：0次  查：2020年1月-2020年4月市场部质量目标完成情况：均能达到要求。 | 符合 |
| 产品和服务的要求 | Q8.2 | 公司制定并实施《与顾客和相关方有关的过程控制程序》，市场部采用上门拜访、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《项目合同清单》，内容包括：序号、顾客名称、合同编号、产品名称、签订日期、备注。  顾客名称 产品名称 签订日期  重庆利安建设有限公司 高低压配电柜（35台） 2019-07-20  重庆富合吉机电设备有限公司 电线（5个规格、152圈） 2019-10-25  重庆富合吉机电设备有限公司 框架断路器（2个）、隔离开关（2个）、小型断路器（6个） 2020-01-5  ........  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了评审，  顾客：重庆利安建设有限公司。  签订时间:2019年7月20日  产品名称： 高低压配电柜（35台）。  评审内容：产品明示与潜在的要求；为满足顾客要求做出的承若；法律法规要求；物资供应能力；合同的合法性、完整性、明确性等。  评审负责人：冯永胜、郑小利、鲁鹏、鲁景桔  评审结论：对客户要求已清楚悉并理解，同意签订。  评审时间:2019年10月18日（合同签订前）。  顾客：重庆富合吉机电设备有限公司 。  签订时间:2019年10月25日  产品名称：电线（5个规格、152圈） 。  评审内容：产品明示与潜在的要求；为满足顾客要求做出的承若；法律法规要求；物资供应能力；合同的合法性、完整性、明确性等。  评审负责人：冯永胜、郑小利、鲁鹏、鲁景桔  评审结论：对客户要求已清楚悉并理解，同意签订。  评审时间:2019年10月23日（合同签订前）.  ..........  经查：近来以来，没有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。 | 符合 |
| 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《采购控制程序》和《合格供方评定及再评定准则》，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）重庆高荣电器有限公司、 供应：放线夹、电线引线器、导线压接机等；  2）九龙坡区巴渝名生机电设备经营部、 供应：回路电阻测试仪等；  3）高技术产业开发区正华电线电缆经营部、 供应：电线电缆等；  4)重庆宏高电气设备有限公司、 供应：手动液压机等；  5）重庆富合吉机电设备有限公司、 供应：高低压配电柜等；  3．查：供应商评价表：  抽查《供方评定记录表》  1）供应商：重庆富合吉机电设备有限公司  评价项目：供货能力、产品质量、交付及时性、配合度等。  评价结论：该公司提供的产品，其质量稳定，价格实惠。到货时间快，售后能力强。同意列入合格供方。  评价人：鲁鹏、冯永胜。  批准人：鲁景桔 评审日期 2019.10.8  2）供应商：重庆高荣电器有限公司  评价项目：供货能力、产品质量、交付及时性、配合度等。  评价结论：该公司提供的产品，其质量稳定，价格实惠。到货时间快，售后能力强。同意列入合格供方。  评价人：鲁鹏、冯永胜。  批准人：鲁景桔 评审日期 2019.10.8  3）供应商：高技术产业开发区正华电线电缆经营部  评价项目：供货能力、产品质量、交付及时性、配合度等。  评价结论：该公司提供的产品，其质量稳定，价格实惠。到货时间快，售后能力强。同意列入合格供方。  评价人：鲁鹏、冯永胜。  批准人：鲁景桔 评审日期 2019.10.8  ........  4、抽查高低压成套设备、电线电缆、电线电缆、电气设备采购合同或采购单  1）供方：九龙坡区巴渝名生机电设备经营部、合同签订日期：2019.7.7  产品名称 型号/规格 数量 交期  回路电阻测试仪 DC：≥100A 1台 2019.7.15前  绝缘电阻测试仪 DC 0-5000V 1台 2019.7.15前  变压器直流电阻测试仪 电流≥10A 1台 2019.7.15前  ......  2）供方：重庆宏高电气有限公司、合同签订日期：2019.9.22  产品名称 型号/规格 数量 交期  电动角磨机 50kN 2台 2019.9.28前  放线夹 10kN 3付 2019.9.28前  电线引线器 160M 2台 2019.9.28前  手动液压机 240kN 2台 2019.9.28前  导线压接机 600kN 1台 2019.9.28前  ......  3）供方：重庆富合吉机电设备有限公司、合同签订日期：2019.7.20  产品名称 型号/规格 数量 交期  高低压配电箱 FHXM 12台 2019.8.20前  高低压配电柜 FHXL 6台 2019.8.20前  高低压配电柜 GGD 10台 2019.8.20前  高低压配电柜 GCS 5台 2019.8.20前  高低压配电柜 GGJ 2台 2019.8.20前  4）供方：北京京耐德电器有限公司、合同签订日期：2019.11.6  产品名称 型号/规格 数量 交期  导线压接机 600KN 1台 2019.11.16前  液压压接钳 160KN 1台 2019.11.16前  电缆压接钳 200-300mm 1台 2019.11.16前  ..........  **未能提供北京京耐德电器有限公司公司评价资料，不符合标准要求。**  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。并对影响最终产品质量的关键原材料和外包方进行从严控制。  经询问公司采购商品主要根据需求，主要以合同的形式表达，公司根据送货单对相关商品的数量、包装、规格型号、检测报告等进行检验。现场查看其他采购物料均按要求进行验证入库。 | **N** |
| 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《顾客满意度调查表》等形式来收集了解顾客是否满意的信息。提供有2020年1月《顾客满意度调查表》调查表共2份 ，调查顾客有：(1)重庆利安建设有限公司、（2）重庆富合吉机电设备有限公司 。  --调查内容包括：产品质量、服务质量、交期、价格等  --统计分析结果顾客满意度：98分  --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：顾客对公司的产品和服务都很满意，未发现有不满意的情况。在产品交期上，与顾客心目中要求还有一些差距，今后对顾客交期方面加强合同的评审，提前与顾客沟通，并严格按照顾客要求组织生产和交付，提高顾客对本公司的满意度。 | 符合 |

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：冯永胜、 陪同人员：鲁景桔 | 判定 |
| 审核员：文平， 审核时间：2020.5.7 |
| 审核条款： |
| 基础设施  过程运行环境 | Q7.1.3  Q7.1.4 | 1. 查见，《设施一览表》，公司用于销售服务配置的设备主要有：笔记本（5台）、台式电脑（13台）、打印机（3台）、彩色打印机（2台）、皮卡车（1辆）。可以满足高低压成套设备、五金交电、电线电缆、电气设备的销售的需要。 2. 查皮卡车的检验报告，能提供人员及车辆有效检验报告，见附件。   2、查公司设备日常维修情况：皮卡车采取定点维护保养，电脑及办公设备保养由供应商维护。提供有电脑日常保养记录，抽查笔记本电脑（编号2号）的保养记录表，保养项目：定期杀毒、除尘、桌面整理、资料拷贝。电脑运行正常，保养人：冯永胜。  3、办公室共约400平方米、仓库约200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。  询问市场部负责人，用于销售服务的工作环境基本受控。  基础设施和工作环境能满足要求。 | 符合 |
| 监视和测量资源 | Q7.1.5 | 无，采取以供方出具的产品检测报告为验收依据，进行核验，最终产品质量由顾客确认，暂未配置检测设备。 | 符合 |
| 运行策划和控制 | Q8.1 | 公司主要产品：高低压成套设备、五金交电、电线电缆、电气设备的销售。  公司产品执行标准：低压成套开关设备GB/T7251.12-2013、高压成套开关设备GB/T 33977-2017、屏蔽电线JB/T8734-2012、阻燃及耐火电缆电线GA306.1-2007、**手动液压机**GB/T28241-2012。中华人民共和国产品质量法、中华人民共和国产品计量法、销售服务规范。  销售部负责产品实现和服务提供的策划，产品策划主要依据顾客的要求以及国家标准，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；--产品标准、销售规范、服务规范等。  b）建立过程准则以及产品和服务的接收准则；---作业标准、办法等  c）确定符合产品和服务要求的资源；---流程图  d）按照准则实施过程控制；---销售服务过程监控  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/特殊过程：销售过程  ----外包过程：无  ----经确认：暂无策划的更改。 |  |
| 设计开发 | Q8.3 | 由于公司销售的产品是按顾客的要求进行进行服务，不承担设计责任，且销售服务成熟经营模式，所以GB/T19001-2016标准8.3条款不适用。对不适用的条款，公司有能力保证向顾客提供符合法律法规要求和满足顾客要求的合格产品的能力和责任。理由：合理。 | 符合 |
| 生产和服务提供的控制（销售） | Q8.5.1 | 公司制定了《运行控制程序》和《采购的控制程序》  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）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《销售服务规范》、《与顾客有关过程控制程序》、《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：增强型改性发泡水泥保温板的销售。  2、销售流程：市场需求－－合同评审－－合同签订－－采购产品－销售产品－－顾客验收。  特殊过程：销售过程。  3、技术要求 合同：销售合同  2019年销售完成了：260万元，2020年度销售任务：300万元。  1)验收规范：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：皮卡车、电脑和办公设备等。皮卡车提供有效检验报告，皮卡车采取定点维护保养：电脑和办公设备由供应方维护和保养。  4)监视和测量设备：公司只对产品名称、规格型号、外观、质量证明等进行验证；质量技术特性由供方提供，故公司无监视和测量设备。  5)实施监视和测量：抽：2019年12月30日，销售部员工绩效考核表：销售人员：王和均。  考核时间范围：2019年6月1日至2019年12月29日  检查内容：销售完成率，回款完成率、新客户开发，市场信息收集，客户投诉、业务技能等。  考核结果：93分（符合要求）  考评人：冯永胜  4、查看，合同跟踪情况：  查，2019年7月20日与重庆利安建设有限公司签订合同，产品：高低压配电柜的销售合同的执行情况：  查，合同评审，提供有该合同2019年7月18日的评审记录表，符合。  抽《顾客满意度调查表》  客户：重庆利安建设有限公司  对销售的产品质量、性能、价格、交期等进行了考评，总分：98分，满意。  查，过程检查  抽：2019年12月，销售服务质量检查表：销售人员：张家荣  检查内容：销售规范履行情况，销售合同管理制度履行情况，顾客验收情况等。  存在问题：无  检查人：冯永胜  抽，交付情况，销售产品交付大件（如：高低压配电柜）由供方直接送客户，小件由公司自送，客户根据送货单进行核验。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《送货单》，接受意见：产品完好、规格正确。签收人：周晓勇。签收时间：2019.8.16  5、公司识别需确认过程：销售服务过程。公司于2020年4月6日对销售过程进行了确认，包括销售人员、文件、设备、过程控制等，结论，过程满足策划要求。确认人：鲁景桔。 | 符合 |
| 标识和可追溯性 | Q8.5.2 | 现场查见，公司在经营过程中对标识和可追溯性进行了规定。  1.销售过程采用客户投诉记录、售后维护信息确认回访表等进行标识；  2.产品按要求有检验合格标签，注明用户单位、产品名称、品种规格、数量、生产厂名、出厂日期等。  3.通过上述标识可以追溯产品的来源，和产品的生产日期、批次。  标识基本符合要求。 | 符合 |
| 顾客或外部供方的财产 | Q8.5.3 | 公司的顾客的财产有顾客信息、合同，公司对顾客或外部供方财产进行了保存，当顾客或外部供方财产丢失时，应告知顾客或外部供方。在服务现场保护好顾客财产，不出现损伤。  负责人讲目前没有发生顾客或外部供方财产丢失或损伤情况； | 符合 |
| 防护 | Q8.5.4 | --产品防护  1、对销售产品的搬运主要为用手动叉车和人工装卸，操作人员动作小心，未有损坏情况。  2、现场查看物资的包装主要为原包装，能起到产品包装、运输、装卸的防护作用。。  库房面积200平方左右，现场贴有禁止吸烟及处罚标识，配备有灭火器，制定有消防应急预案。  基本符合要求。 | 符合 |
| 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 | 符合 |
| 更改控制 | Q8.5.6 | 公司对服务提供的更改管控要求予以明确规定：包括对其更改的评审、授权信息及需采取的措施等。经查：体系运行至今，暂无服务提供的更改情形。 | 符合 |
| 产品和服务放行； | Q8.6 | 公司为验证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，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  公司销售产品为高低压成套设备、五金交电、电线电缆、电气设备的销售，在销售前有专人验收后大件货物通过物流发往顾客处，小件货物由公司自送到客户处。库房查见，库房面积约为200平方米左右，通风良好，消防设施齐备有效，产品按类别分区存放且堆放整齐，产品的搬运采用人工和手动叉车、推车搬运，未见野蛮操作的情况。  1、抽查产品验证记录，  供货检验依据：合同的质量要求。  查《入库单》  1）日期：2019.9.25  材料名称：电动角磨机 ,数量：2台  检验项目:外观、规格、型号、数量、合格证等  结论：合格，入库  检验员：鲁鹏  2）日期：2019.7.12  产品名称：回路电阻测试仪,数量：1台  检验项目:外观、规格、型号、数量、合格证等  结论：合格，入库  检验员：鲁鹏  3）日期：2019.11.9  产品名称：电线BVR-2.5,数量：5圈  检验项目:外观、规格、型号、数量、合格证等  结论：合格，入库  检验员：鲁鹏  ......  其他原材料均按要求进行检验合格入库要求执行。  2、销售过程检验：  依据：《销售服务规范》、《销售人员考核制度》等。  抽：销售服务质量检查表  时间：2020年4月30日，销售人员：张家荣、冯永胜等，  检查内容：销售规范履行情况，销售合同管理制度履行情况，顾客验收情况等。  检查结果：符合要求  检查人：鲁景桔  3 最终产品检验 依据：合同要求，由客户验收。  1）查《客户签收单》  买方名称：重庆富合吉机电设备有限公司，产品名称：1）电动角磨机、2台；2）电线引线器、2台等电气设备一批。  日期：2019-9-28  顾客签收：王林兵  2）查《客户签收单》  买方名称：重庆富合吉机电设备有限公司  产品名称：1）回路电阻测试仪 、1台 ；2）绝缘电阻测试仪、1台；3）变压器直流电阻测试仪、1台。  日期：2019-7-14  顾客签收：王林兵  .......  查见其他批次《客户签收单》均合格，有顾客签收；  查，公司的质量检验人员均有公司的授权。 | 符合 |
| 不合格输出的控制 | Q8.7 | 公司明确各类、各阶段的不合格的控制管控要求，包括输入（来料）阶段、过程监视和测量阶段、输出（出货）阶段的不合格之识别、确定、标识、处置措施等，详见《不合格控制程序》  ---公司明确并实施处置不合格输出的途径包括以下几方面：  a）纠正；  b）隔离、限制、退货或暂停；  c）告知顾客；  d）获得让步接收的授权。  ---公司明确并实施对不合格的处置方法选择、采取措施的程度取决于不合格的性质及其对产品和服务的影响程度。  ---公司明确并实施对适用于纠正的不合格输出，在进行纠正之后须实施再验证。  ---公司明确并实施不合格处置后须保留含以下内容的记录  a）有关不合格的描述；  b）所采取措施的描述；  c）获得让步的描述；  d）处置不合格的授权标识。  抽不合格处理，提供有《不合格品处置单》1份  抽查，时间：2019年12月12日、顾客：重庆利安建设有限公司  不合格事实：2019年12月10日交付的低压开关柜，有1台外观有局部擦伤。  责任部门：市场部  原因:运输过程中，产品间隔离措施不当造成外部擦伤。  不合格评审与处置：及时与客户沟通，说明情况争取客户谅解，对产品擦伤部位进行修复，今后加强运输过程的管理。  处理结果：经客户对低压开关柜检验后，确认外部擦伤对产品质量无影响，对擦伤部位进行修复后，客户同意接收。  验证人：鲁景桔 日期：2019.12.13  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。 | 符合 |

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：冯永胜， 陪同人员：鲁景桔 | 判定 |
| 审核员：杨珍全， 审核时间：2020.5.7 |
| 审核条款： |
| 组织的角色、职责和权限 | ES5.3； | 查，市场部的岗位职责和权限如下：  1）负责顾客要求的识别，和合同的评审，负责与顾客的沟通和联络；  2）负责本部门的环境因素识别，完成本部门目标、指标和环境管理方案的实施；  3)负责对本部门的危险源进行辨识、风险评价和控制措施的确定，提出职业健康安全管理方案并实施。  ……  市场部负责人对部门职责清楚。 | 符合 |
| 目标及其实现的策划 | ES6.2 | 查市场部环境和职业健康安全目标： 考核情况（2020年1月-2020年4月）  1）火灾发生次数为0； 实测：未发生火灾事故；  2）重伤事故为0； 实测：未发生重伤事故；  3）固体废弃物100%合规处理； 实测：100%；  查：2020年1月-2020年4月市场部环境和职业健康安全目标完成情况：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。 | 符合 |
| 环境因素 | E6.1.2 | 查，依据《环境因素危险源的识别和评价控制程序》，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，市场部确定的重要环境因素有：1）潜在火灾、2）固废排放。  远程查看，部门的主要工作为客户提供高低压成套设备、五金交电、电线电缆、电气设备的销售，销售过程中有办公固废、辅料、包装箱、包装袋等固废。部门的环境因素识别和重要环境因素基本到位。 | 符合 |
| 危险源识别、评价与控制措施 | S6.1.2 | 查，市场部经过辨识与评审形成了《环境因素危险源的识别和评价控制程序》，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；高温天气下作业或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。  市场部采用打分法确定重大风险是：1）线路短路、吸烟引发火灾；2）高温天气下业务外出造成的的中暑；3）交通事故。  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，定期对人员进行安全教育培训，严格遵守交通法规，不乘坐和租用无资质车辆办事等。  危险源识别基本充分，控制措施需要完善。 | 符合 |
| 沟通 | ES7.4 | ---《协商、沟通和信息交流控制程序》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：管理者代表是鲁鹏及职业健康安全事务代表冯永胜   2）告知员工：职业健康安全管理体系建立的依据、标准和意义；  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》、《工伤保险条例》、《劳动防护用品监督管理规定》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。 | 符合 |
| 运行策划和控制 | ES8.1 | 查，市场部实施以下环境安全管理制度：《消防管理制度》、《安全检查制度》、《火灾事故应急救援预案》、《运行控制程序》等。  据介绍，公司销售流程图:  市场需求－－合同评审－－合同签订－－采购产品－销售产品－－顾客验收。  查看，公司设有200平方米库房，按五金交电、电线电缆、电气设备分区存放。配置有消防栓、灭火器、配电箱等环保、安全设施。  查不可接受风险源：  1）线路短路、吸烟引发火灾；2）高温天气装卸作业引发的中暑；3）业务外出发生的交通事故引发的人身伤害等。  查重要环境因素：   1. 潜在火灾； 2. 固废排放；   查市场部办公区域环境和安全运行控制情况：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；  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。  查预防中暑的控制措施：进行预防中暑知识教育，合理调整作息时间，避开高温时段外出，配备防暑降温设施、物品，加强高温作业现场监督检查，发现有中暑征兆，立即采取措施。  查预防交通意外伤害的控制措施：人员需持驾驶证方可驾驶车辆；不乘坐或租用无资质车辆办事。  现场查看：现场未发现大功率电器使用；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。 | 符合 |
| 应急准备和响应 | ES8.2 | 查见：《应急准备与响应控制程序》、《火灾应急预案》等。  查见：消防应急演练记录：市场部全体人员参加了2019年12月23日进行的消防应急预案演练。查，能提供以上演练记录及火灾演习总结报告。通过演练，检验了公司应对突发事件的能力、以及公司触电、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，确保员工人身安全和公司安全、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。 | 符合 |

说明：不符合标注N