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：业务部 主管领导：李延波 陪同人员：郭帅 | 判定 |
| 审核员：王志慧 审核时间：2020年6月18-19日 |
| 审核条款：Q：5.3/6.1/6.2/7.4/8.1/8.2/8.4/8.5/8.6/8.7/9.1.2/9.1.3/10.2E: 5.3/6.1/6.2/7.5/8.1/8.2/9.1/10.2O：5.3/5.4/6.1/6.2/7.5/8.1/8 |
| 组织的岗位、职责权限 | QEO5.3 | 业务部 负责人：李延波 主要负责：采购、销售过程的控制；产品要求确定；合同评审；顾客沟通；顾客满意度调查；环境因素危险源的识别与控制、公司目标方案的执行、应急准备和响应等负责人对本部门的职责和权限以及工作流程清楚、明确完成本部门的目标指标。能较好回答部门职责，对工作要求明确。 | 符合 |
| 应对风险和机会的策划 | Q6.1EO6.1.1 | 查见《风险与机遇控制计划》，确定了组织需应对的风险和机遇。如：客户对工作效率提高，对供应周期和售后服务的期望值提高；机遇：市场竞争加剧，公司管理水平提升，带来潜在的发展机遇；等级：高；应对措施：采购部加强与客户的沟通，及时处理客户需求和意见等；执行部门：业务部 。组织在确定这些风险和机遇时，考虑了员工岗位技能、综合能力、市场需求等内外部因素及合同方（顾客）的相关要求。评审人：李延波 评审情况均为符合发展要求。措施正在实施中。 | 符合 |
| 目标和方案 | QEO6.2 | 部门目标：1、对合同进行100%有效评审； 2、顾客满意度不低于90%3、对所有顾客进行环境和职业健康安全告知，对其施加必要地影响；•环境目标、指标：废弃物100%分类堆放处置管理方案：1.废电池用塑料袋装好，做好标识，交办公室集中回收，统一处理。2.废日光灯放入专用垃圾箱，做好标识，交办公室集中回收，统一处理。3.废硒鼓用塑料袋装好，做好标识，交办公室集中回收，统一处理等•安全目标、指标：火灾事故发生率为0措施：强化安全思想教育培训，认真学习安全规程；配备符合要求的安全工器具；电源电线与化学品易燃物分开.....。采购部经查已完成。 | 符合 |
| 环境因素评价和控制措施的确定 | E6.1.2 | 编制了《环境因素识别与评价控制程序》，经查基本符合标准要求。提供《环境因素评价表》，其中涉及业务部包括固废废弃、宣传册的废弃、意外火灾、原材料损耗、资源的消耗等。可以提供《重要环境因素清单》，其中涉及业务部的重要环境因素：意外伤害、触电、火灾的发生。评价基本合理。 | 符合 |
| 危险源辨识、风险评价和控制措施 | O6.1.2 | 提供了职业健康安全危险源识别与评价表，涉及本部门的危险源包括：使用电器不当造成触电，搬运货物造成的砸伤，吸烟乱扔烟头导致火灾，上下班途中交通危险，电器短路或使用时间过长散热不良。用LEC法对识别的危险源进行评价，本部门不可接受风险：火灾、触电，评价基本准确。 | 符合 |
| 法律法规和其他要求和合规性评价（OHSMS） | EO：6.1.3EO：9.1.2 | 有 环境因素和危险源识别评价与控制程序、环境和职业健康安全法律法规控制程序等，《法律法规和其他要求一览表》、《合规性评价表》，合规性评价，2020年1月，抽查如下：1、《中华人民共和国消防法》、河北省环境保护条例、河北省消防条例、河北省安全生产条例、河北省重大危险源监督管理规定、河北省工伤保险实施办法机关、团体、企业、事业单位消防安全管理规定，控制措施及现状：已制定安全防火制度及应急预案。配备消防器材。重点场所标识禁火。定期巡查，消除隐患。每年进行一次消防演练2、中华人民共和国劳动法、中华人民共和国劳动合同法、中华人民共和国劳动合同法实施条例、中华人民共和国劳动保障监察条例、中华人民共和国未成年人保护法、工伤保险条例、职工带薪年休假条例、中华人民共和国妇女权益保障法，控制措施及现状： 严格按法律法规执行，目前未有违规现象。……结果：基本符合 |  |
| 资源 | Q：7.1 E/O：7.1 | 公司为确保管理体系的有效运行和持续改进，确保满足顾客要求，增强顾客满意，为管理体系的有效运行和持续改进提供充分的资源，包括人力资源、基础设施和工作环境；还包括为增强顾客满意所必需的资源。现有员工、办公生产销售场所、办公生产销售设备等基础设施以及必要的工作环境，配备较为充分。查设备台帐，主要是办公设备，包括：电脑、电话、办公桌椅、展板、文件柜、汽车等；办公室电脑、传真、打印机及网络运行正常，日常维护保养包括对电脑的定期杀毒，车的定期保养、大中小修、定期年检。全部完好。库房物品放置基本有秩序；消防栓、灭火器若干，配电箱无异常。总经理主持了今年的管理评审，对方针、目标的适宜性进行了评审，协助管代进行了内审，确保所需资源得到满足。为确保公司环保、安全资金得得以保障，公司每年制定专门预算，及时提供有关资金，确保本公司各项资金及时到位，保证环保、安全活动得到实施，达到预防污染、安全第一的活动目的。经了解组织环保、安全主要投入到固废分类处置、劳保、体检、消防、福利费用等投入方面。查见《劳保用品发放登记表》，按月发放手套、口罩等劳保用品，办公、仓储现场有分类垃圾箱、禁烟标识、灭火器等器材。查见环保安全财务支出明细。通过观察及与领导沟通了解到，公司为确保管理体系的有效运行和持续改进，确保满足顾客要求，增强顾客满意，确定并提供了必要的资源，目前仓库和总经办等资源配备基本能满足要求，机构设置合理。经过管理体系运行证明，现有资源可满足体系和产品的要求。公司目前的基础设施，能够满足当前管理体系的要求。公司将依据经营发展的需要，会不断补充与增加。 |  |
| 沟通、参与、协商 | QEO7.4O5.4 | 通过信息联络单、口头、电话、网络、办公会议等方式进行内部沟通，通过宣贯培训让员工充分认识到质量、环境、职业健康安全体系的要求。对外部相关方进行信息的交流方式：通过文件传真、接收通知、现场交流、合同协议、上网、施加影响等方式沟通协商。内部、外部沟通协商的机制已建立运行，基本有效。 | 符合 |
| 策划 | Q8.1 | 按照与顾客签订的供货合同及公司储运流程执行销售工作。并严格遵照执行公司制定的：与顾客有关的过程控制程序 HR/CX-11-2019、采购控制程序 HR/CX-12-2019、服务过程控制程序 HR/CX-13-2019“销售员服务规范” 、“仓库保管制度” 等程序和相关制度。**销售流程**：业务洽谈—合同评审—合同签订—供方评价--产品采购—验收—交付—货款结算需确认过程：服务过程，有确认记录，见Q8.5.1储运工作流程图：送货车辆及库房搬运推车等运输工具应时刻处于情况良好状态。销售员送货时，应携带《随货同行客户联》 并在规定时间内和指定地点，到达送货后及时返回相关销售部门。查到制定了销售计划；经确认：销售实现过程没有外包过程。 | 符合 |
| 顾客沟通 | Q8.2.1 | 顾客沟通方式有面谈、电话、网络等联系形式。确认订单时向顾客了解顾客对服务质量、流程进度等的要求；向顾客报告进度，再次确认服务地点、时间等，及时收集顾客对产品的反馈信息，开展顾客满意度调查，包括顾客抱怨和投诉，未发生顾客投诉。 | 符合 |
| 与产品和服务要求有关的要求确定 | Q 8.2.2 | 该公司主要涉及：Q：建材（不含砂石料）、五金产品、电器设备、橡胶制品、土工布、灯具及体育用品的销售E：建材（不含砂石料）、五金产品、电器设备、橡胶制品、土工布、灯具及体育用品的销售及相关环境管理活动O：建材（不含砂石料）、五金产品、电器设备、橡胶制品、土工布、灯具及体育用品的销售及相关职业健康安全管理活动该公司主要依据合同法、国家法律法规、环境保护法、环境质量标准等要求进行服务，与产品有关的要求主要体现在与顾客所签定的合同/协议中。另外，该公司确定并收集了产品质量法、合同法、地方环保条例等相关法律法规，将其中的相关要求作为与产品有关要求的补充。该公司目前在服务提供过程中没有附加要求。 | 符合 |
| 与产品和服务要求有关的要求评审 | Q8.2.3 | 1）公司首先在合同中明确了顾客对技术服务的质量要求及技术标准、价格、交货方式、验收方式、货款结算方式等明示要求。2）确定了技术服务的法律法规要求（技术服务标准等要求）、售后服务等。3）该公司与产品有关要求主要在合同中体现，在合同签订之前，由总经理组织各相关部门以会议或会签的方式进行评审。见《合同台帐》，内容包括：序号、顾客名称、合同编号、项目名称、规格型号、评审日期、签定日期、履行情况。抽查销售合同情况**抽1：**客户：中交一航局第三工程有限公司 三公司长兴岛产品名称：遇水膨胀止水带、遇水膨胀止水条、土工布、接地辅材等。 合同签订时间：2019年8月20日。合同评审时间：2019年8月18日**抽2：**客户：河南海润观宇贸易有限公司 产品名称：玻璃钢、铝扣板、消防指示牌、镀锌桥架、接地镀锌扁铁、接地铜线、铜鼻子、接地辅材等。 合同签订时间：2020年5月2日。合同评审时间：2020年4月30日 **抽3：**客户：海南坤晔建设工程有限公司 产品名称：产品名称：铝扣板、天花收边材料、静电地板、LED面板灯、消防指示牌、镀锌桥架、接地镀锌扁铁、接地铜线、铜鼻子、接地辅材等。 合同签订时间：2020年4月8日。合同评审时间：2020年4月7日 抽4：客户 海南金鹿楼宇设备有限公司 产品名称：200万像素高速球机、网络硬盘录像机、监视器、监控器、机柜、PVC25线管、电箱等，合同签订时间：2020年3月26日。合同评审时间：2020年3月24日以上合同均规定了技术服务内容、双方的权利义务、服务交付方式等内容、交付期等内容，顾客要求明确 。均有双方法人签字和加盖的公章见以上《合同评审登记表》，评审内容包括 对服务交付方式、交付能力、质量要求等进行了评审，认为可以满足。有总经理签字。同意签订合同。 | 符合 |
| 产品和服务要求的变更 | Q8.2.4 | 经询问，未发生合同变更及顾客要求发生变更造成与先前合同或订单要求表述存在差异的情况。 |  |
| 生产和服务提供的控制 | Q8.5.1 | 《管理手册》中规定了服务过程受控条件。得到工作指标、任务单。●根据项目要求，采购部下达任务单，包括委托单位、项目编号、服务内容、完成时限等。●获得和使用适宜的监视测量资源：对服务质量进行检查、对顾客满意度进行调查，制定对应表格。●抽查过程监视和测量情况，提供了服务过程记录及检验记录。对各工序等过程的监控记录予以控制。●使用适宜的设备和过程环境：有台式电脑、复印机、打印机、传真机、展板等办公用品，可以满足工作需要。设备数量保证，维修及时。查见办公现场宽敞整洁，电脑、传真、打印机及网络运行正常。●指派胜任的人员，包括所要求的资格，见Q7.2记录。●需要确认的过程：编制了《特殊过程确认准则》，该公司目前经识别确认的特殊过程为业务洽谈。查见《过程确认记录》，对该过程从工作人员能力、设备能力、工作流程等方面进行了确认评价。确认结论：业务洽谈可以保证质量满足要求。确认人：李延波 2019.12.15。该特殊过程自确认后，人员、设备、工作流程没有变更发生，无再确认的情况。●通过对客户分类、区域标识，专人负责专项管理，批次归档保存等措施防止人为差错的发生。●服务完成后通知客户确认，采购部通过电话/网络跟踪沟通及定期拜访等方式确认交付及交付后服务的满意程度，做好售后服务工作，详见Q9.1.2审核记录。●查见办公室电脑、传真、打印机及网络运行正常；库房物品放置基本有秩序。 | 符合 |
| 标识和可追溯性顾客或外供方财产 | **Q 8.5.2****8.5.3** | 业务员每次配送商品都要将商品的有关信息进行记录，保持商品在销售及售后的全过程中处于可识别状态，以销售人员在销售文件和资料上的签字或印章为标识,工作人员、销售人员服务质量以业务部经理、公司的考核评价、月检查评定为状态标识。在该单位控制下或本单位使用的顾客财产，识别、验证、保护和维护供其使用或构成产品一部分的顾客财产，顾客财产一般包括：a) 顾客已付款或已定货未提的商品；b) 顾客自带的车辆及装运工具设备等。 业务部部负责接收和验证顾客提供的财产，并记录验证结果。业务部负责维护和使用顾客财产，若顾客财产发生丢失、损坏或发现不适用的情况时，应报告顾客，并保持记录。 | 符合 |
| 防护 | Q8.5.4 | 查看库房，产品放置在规定的区域，避免日晒、雨淋等，现场查看，产品的防护基本符合要求，产品在搬运过程中规定轻搬轻放，专区分类存放。 | 符合 |
| 交付后的活动 | Q8.5.5 | 该公司交付后主要是通过对客户人员进行技术培训、技术指导，同时跟踪项目进度、顾客回访、顾客反馈、顾客满意度调查等形式进行。与该部门负责人交流，该公司根据顾客交付后一周内进行电话进行顾客回访，无不满意情况发生，但未保留相关记录，体系运行至今无顾客不良反馈。采购的物质经验收合格后由仓库进行管理；销售的产品根据数量的多少、发运的地点及包装要求由销售人员联系物流，在规定的时间内将产品送到客户指定地点。 | 符合 |
| 更改的控制 | Q8.5.6 | 组织应对销售合同的更改进行评审，以确保稳定的符合要求。组织应保留形成文件的信息，包括有关更改评审结果、授权进行更改的人员以及根据评审所采取的必要措施。经询问，体系运行至今无更改情况发生。 | 符合 |
| 沟通、参与、协商 | QEO7.4O5.4 | 通过信息联络单、口头、电话、网络、办公会议等方式进行内部沟通，通过宣贯培训让员工充分认识到质量、环境、职业健康安全体系的要求。对外部相关方进行信息的交流方式：通过文件传真、接收通知、现场交流、合同协议、上网、施加影响等方式沟通协商。内部、外部沟通协商的机制已建立运行，基本有效。 |  |
| 采购过程及控制类型和程度、外部供方的信息 | Q8.4O8.1.4 | 在外部提供产品、服务和过程控制程序中规定了供方选择评价和重新评价的方法和准则，通过调查供方的质量保证能力如：经营合法性、产品质量、质量保证能力、价格、交货、服务、质量管理体系等方面进行评价。查阅了《合格供方登记表》供应商名称 产品/服务 联系人鹏鹞环保股份有限公-- 玻璃钢、铝扣板、消防指示牌、镀锌桥架、接地镀锌扁铁、接地铜线、接地辅材等 陈亮 凌志环保股份有限公司--玻璃钢、铝扣板、天花收边材料、静电地板、LED面板灯、消防指示牌、镀锌桥架、接地镀锌扁铁、接地铜线、铜鼻子、接地辅材等。 朱文雅浙江云图橡塑制品有限公司--新料1.8米围挡、高速球机、网络硬盘录像机、监视器、监控器、机柜等； 张志永山东聚诚管业有限公司----水暖管件、遇水膨胀止水带、遇水膨胀止水条、土工布、接地辅材等 韩帅刘春利（物流运输外包） 货物运输 刘春利石家庄海源劳保用品有限公司 口罩、手套、劳动服等劳保用品石家庄正华消防器材有限公司 灭火器等消防器材 ……提供了 2020年1月对以上供应商的评价记录《供方评价表》：评价内容有：营业执照、资质情况、服务能力、负责质量等，有总经理及各部门意见。结论均为同意列入合格供方。办公室确定需要实施采购的任务，编制采购计划，经批准实施采购。公司已建立、保持与合格供方信息反馈渠道，及时沟通、保持协调，有良好的互惠关系；采购信息充分、可靠，采购产品的要求明确、适宜。查看“2020年4月采购计划”，包括序号、品名、规格、数量、日期、供方等内容，采购信息基本明确。 |  |
| 产品和服务的放行 | Q8.6 | 公司产品和服务的放行，需得到业务部经理李延波的批准后放行。。1、原材料/采购产品：抽： 采购物资验证记录2020年3月25日物资名称：200万像素高速球机、网络硬盘录像机、监视器、监控器、机柜、PVC25线管、电箱等，验证项目：数量、合格证、出厂检验报告单、包装与外观情况。结论：合格 检验员：李延波  抽： 采购物资验证记录2020年4月9日物资名称：玻璃钢、铝扣板、天花收边材料、静电地板、LED面板灯、消防指示牌、镀锌桥架、接地镀锌扁铁、接地铜线、铜鼻子、接地辅材等；验证项目：数量、合格证、出厂检验报告单、包装与外观情况。结论：合格 检验员：李延波 抽： 采购物资验证记录2020年6月19日物资名称：护膝、口罩、水暖管件、遇水膨胀止水带、遇水膨胀止水条、土工布、接地辅材等验证项目：数量、合格证、出厂检验报告单、包装与外观情况。结论：合格 检验员：李延波 2、服务过程控制——提供了2020.5.29销售服务过程检查记录表，内容包括业务分析评审、政策分析评审，评审人：李延波 ；3）查产品交付——服务完成后有客户确认，提供有客户确认记录及汇款记录。 查见《人员考核记录》，内容包括：考核项目、要求、考核办法、考核情况、判定、检查人、检查日期等。 | 符合 |
| 不合格控制 | Q8.7 | 编制了《不符合控制程序》，内容符合标准要求。对不合格品处置的方式包括：退货和报废。查见《不合格品台帐》，内容包括：日期、不合格品名称、责任人、不合格原因、处置情况、检验员、备注。要求对不合格产品在台帐上进行登记和处理。自体系运行以来未发生过不合格情况，如以后有不合格情况，则按照不合格品控制程序。 | 符合 |
| 顾客满意度 | Q9.1.2 | 公司通过电话，走访等形式，接受顾客反馈，了解顾客顾客满意度信息，发放调查表对顾客满意度进行定量测量。提供“顾客满意程度调查表”，调查主要内容：质量、价格、外观、服务等方面的满意程度等，各项得分求平均值得最终结果。提供顾客满意调查分析。最终顾客满意率100%。该结果已提交管理评审。 | 符合 |
| 运行控制 | EO8.1 | 本部门执行的运行控制文件包括：运行控制程序，固体废弃物管理规定、对相关方施加影响管理规定、节能降耗管理规定、消防安全管理制度、办公室安全管理制度、车辆管理规定、电脑使用管理办法等运行控制情况：1、办公室区域：生活污水排放至城市管网。噪声：办公现场不产生明显噪声。固废：固体废物主要是生活垃圾、办公产生废纸张废包装物等，配置了垃圾桶、可回收箱分类处置；办公用纸由办公室负责，复印、打印耗材都有办公室统一负责，集中处置。2、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，防止触电。3、办公区域禁止吸烟，查看办公区域环境整洁、宽敞、办公设备状态良好、无安全隐患。4、工作时间平均每天不超过8小时。5、查看办公区域，整洁、光线充足、室内空气良好，办公条件较好，办公设备安全状态良好，教育员工正确使用办公设备，规范用电，无乱拉线现象，防止火灾发生。7、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顾客等。提供了“致相关方的公开信”，将公司的环境/安全控制要求发放给相关方，督促影响各相关方按照环境/安全管理体系要求对环境/安全施加影响。在与顾客沟通和招投标时，通过选择适当时机向顾客宣传本公司的管理方针理念以及本公司的具体做法、成绩等，向顾客施加环境、职业健康安全的影响，增强顾客对本公司的信任程度。8、要求遵守道路交通法规，不违章驾车，驾驶证和车辆定期年审，确保行车安全。 | 符合 |
| 应急准备和响应 | EO8.2 | 执行《应急准备和响应控制程序》，参加了公司组织消防演练，相关记录详见办公室相关条款。 |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 过程与活动、抽样计划 | 涉及条款 | 受审核部门：员工代表 李延波 陪同人员：郭帅  | 判定 |
| 审核员：王志慧 审核时间：2020年6月19日 |
| 审核条款：O：5.3/5.4/7.4 |
| OHSMS内部沟通、事故调查、员工满意度调查 | O：5.3/5.4/7.4 | 员工代表述：参与了制定方针和目标；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。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。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。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。询问职业健康安全事务代表，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。 | 符合 |

说明：不符合标注N