****

**管理体系审核报告**

**受审核方：北京华旭天洋门业科技有限公司**

**审核体系：**

**☑质量管理体系（QMS）**

**☑环境管理体系（EMS）**

**□职业健康安全管理体系（OHSMS）**

**北京国标联合认证有限公司**

**网址：[www.china-isc.org.cn](http://www.china-isc.org.cn)**

1. **审核方基本信息**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **审核方名称** | **北京国标联合认证有限公司** | | | | | | | |
| **审核方地址** | **北京市朝阳区北苑路168号1号楼16层1603** | | | | | | **邮编** |  |
| **联系电话** | **010-51095332** | | | **传真** | **010-5351 6258** | **邮箱** |  | |
| **审核组成员** | | | | | | | | |
| 姓名 | | 组内身份 | 性别 | 注册资格 | | | 专业代码 | |
| **朱晓丽** | | **组长** | **女** | **2018-N1QMS-2205805**  **2018-N1EMS-2205805** | | | **29.12.00** | |
|  | |  |  |  | | |  | |
| **与审核组同行人员** | | | | | | | | |
| **姓名** | | **性别** | **角色** | **工作单位** | | | **备注** | |
|  | |  |  |  | | |  | |

1. **审核目的**

|  |  |
| --- | --- |
| ☑QMS/☑EMS/□OHSMS  第二阶段审核： | 评价组织管理体系建立、实施运行的符合性及有效性，以确定是否推荐认证注册。 |
| □QMS/□EMS/□OHSMS  再认证审核： | 评价组织管理体系整体的持续符合性和有效性，以确定是否推荐更新认证并换发认证证书。 |
| □恢复审核： | 评价组织在暂停期间整改及体系运行是否满足要求，以确定是否推荐恢复认证资格 |

1. **审核准则**

**☑ GB/T 19001:2016 idt ISO 9001:2015标准 不适用条款: 8.3条款**

**□ GB/T 50430-2017标准 不适用条款:**

**☑ GB/T 24001-2016 idt ISO 14001:2015标准**

**□ GB/T 28001-2011 idtOHSMS 18001:2007标准**

**□ ISO45001：2018标准**

**☑ 受审核方管理体系文件 ☑适用的法律法规 □其他**

**四、受审核方基本信息**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **受审核方名称** | **北京华旭天洋门业科技有限公司** | | | | | | **组织人数** | | | **12人** | | | | |
| **注册地址** | **北京市通州区兴贸一街12号院1号楼3层303** | | | | | | | | | | | | **邮**  **编** |  |
| **经营地址** | **北京市通州区漷县镇翟各庄村131号** | | | | | | | | | | | |  |
| **联系人** | **张言顺** | **电话** | | **18600065469** | | | | **传真** | | |  | | | |
| **法人代表** | **赵燕霞** | **最高管理者** | | **张言顺** | | **体系负责人** | | | | | **赵燕霞** | | | |
| **申请的产品/**  **服务认证范围** | **Q：硬质快速门，快速卷帘门，快速堆积门，液压卸货平台，海绵门封，充气门封，特种车间生产门销售服务**  **E：硬质快速门，快速卷帘门，快速堆积门，液压卸货平台，海绵门封，充气门封，特种车间生产门销售服务相关环境管理活动** | | | | | | | | | | | | | |
| **专业代码** | **29.12.00** | | | | **是否是一体化审核** | | | | | | | **☑是 □否** | | |
| **体系文件实施时间** | **2019年3月18日** | | **上次审核时间（再认证）** | | | | | |  | | | | | |
| **体系区域** | **总部以外分公司（分场所）名称、地址（附多场所清单）：无**  **所有项目部（临时场所）名称、地址（可附项目清单）：无** | | | | | | | | | | | | | |
| **上次审核后发生的影响客户管理体系的重要变更**  **（再认证）** | **不适用** | | | | | | | | | | | | | |

**五、审核活动综述**

**1. 本次审核活动按审核计划执行（见附件1）。**

**2.已审核总部的部门、职能或过程：**

|  |  |
| --- | --- |
| **部门:** | **职能或过程:** |
| **管理层** | 管理体系建立；方针、目标确定；管理承诺、职责权限；应对风险和机会的措施；管理评审；改进总则等 |
| **综合部** | 人力资源管理；基础设施；过程运行环境；意识；沟通；形成文件的信息；与顾客有关的过程；外部提供的过程控制；内审；环境因素识别；合规义务；合规性评价；运行策划和控制；应急准备和响应；分析和评价； |
| **销售部** | 运行策划和控制；设计开发；生产和服务的提供；运行策划和控制；应急准备和响应； |
| **售后服务部** | 监视和测量资源；产品和服务的放行；不合格输出的控制；运行策划和控制；应急准备和响应 |

**3. 已审核的分场所（分中心、分部或不在一起的部门）、临时/流动场所信息**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **分场所名称** | **职能或过程:** | **地址** |
|  |  |  |

**4. 已审核具体的产品/服务/型号/类型/系列和过程（设计/生产┄┄）是**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **产品名称/**  **服务名称** | **型号/**  **服务类型** | **规格** | **执行标准** |
| **硬质快速门，快速卷帘门，快速堆积门，液压卸货平台，海绵门封，充气门封，特种车间生产门销售服务** | **服务** | **略** | **合同要求** |

**5. 本次审核覆盖时期：**

**☑体系运行开始的2019年3月****18日至2019年8月16日。**

**□上次审核时间年月日至年月日（再认证填写）**

**6. 完成情况说明:**

**☑已完成审核计划的全部工作**

**□计划有修改，但不会影响审核结论，修改的内容和原因是**

**□未完成计划，未完成的内容和原因是:**

**六、审核发现及审核证据说明**

|  |  |
| --- | --- |
| **(一)策划的充分与合理性。识别** | **1、组织及其环境的识别情况**  企业依据审核范围内产品销售和服务活动、过程特点，以及行业特点和战略发展规划，确定了组织结构，及建立、实现质量/环境目标的方法有影响的内、外部环境因素的组合，并规定了对内、外部因素进行识别和监测的要求，监视和评审方式/方法：相关方信息反馈、面对面沟通、内部总结等：确定与目标和战略方向相关并影响公司实现管理体系预期结果的各种外部和内部因素，内部因素主要有财务因素、资源因素（如基础设施、过程运行环境等）、人力因素（如人员能力、知识文化）、运营因素（质保能力、市场拓展渠道）、治理因素（如决策的机制和程序及组织架构、重要环境因素等）。外部因素主要有社会因素（如教育水平、工作时间、相关方对环境因素的感受等）、政治因素（如政治稳定性）、竞争力（如市场空间、资源优势、服务优势）以及与气候、空气质量、水质量、土地使用、现存污染、自然资源的可获得性、生物多样性等相关的、可能影响组织目的或受组织环境因素影响的环境状况等。  企业有建立激励机制，将员工的工作积极性及相关方的认可度调动和激发出来，不断地组织员工进行新知识、新技能培训与学习，充分挖掘内在潜力，充分发挥其创新能力，加强与相关方的沟通协调工作，提高企业员工的整体综合素质及相关方满意度。企业有采取适当的方法和措施对影响内外部因素的相关信息进行监视和测量，以确保组织能够持续适用内外部环境的变化  内外部环境识别充分、有效。 |
| 1. **相关方需求和期望识别情况**   企业明确了影响企业绩效或受到企业经营影响的相关方，通过调查、访谈了解相关方的需求和期望。通过回访、网站等渠道获取相关方的信息，并持续与相关方沟通，了解相关方要求，并对相关信息进行监视和评审。  企业识别出的相关方包括:顾客、供应商、政府机关、员工等。相关方的要求包括：客户对产品的要求，如产品质量与服务符合顾客要求等；供方的要求，如长期合作、进货合格率高、及时付款等；销售部负责了解客户的需求和产品信息等期望，以及供方进行定期的沟通，了解相关信息；如行政部负责了解组织内部员工需求以及相关方环境和职业健康安全体系适用的相关法律法规要求，销售部负责了解行业新趋势和客户的新要求。  企业审核范围内产品销售、售后服务活动过程中有考虑相关方在环保方面的要求，遵守国家和地方各项法律法规，履行合规义务；如产品选择方案中考虑了原材料环保安全的原材料，原材料使用过程中的节约、避免浪费；再如公司为员工提供良好的工作环境，制定相关制度，识别、评价、控制环境因素，制定管理方案并实施。避免造成环境影响。企业有采取适当的方法对满足相关方的要求和能力进行监视、测量，包括通过日常监督检查和定期内审和管理评审对这些内部因素和外部因素的相关信息进行监视和评审。企业识别出的相关方的需求作为制定管理方针、目标、管理评审的输入内容。 |
| **3.☑质量/☑环境/□职业健康安全方针（组织方针的适宜性/持续适宜性、方针的传达及职工的理解等）**  企业策划并制定了管理方针：诚信至上，质量为主，优质高效；节能降耗，防治污染，保护环境；安全第一，保障健康，减少风险；全员参与，遵守法规，持续改进。上述管理方针与组织的宗旨相适宜，基本体现了满足适用要求和持续改进管理体系，以及保护环境，污染预防和履行合规义务的承诺；适合组织的宗旨和所处的环境，包括其活动、产品和服务的性质、规模和环境影响；管理方针为管理目标的制定和评审提供了框架。管理层介绍：本公司有通过各种途径（如培训、会议、文件等方式）传达到全体员工，管理方针可为公众所获取，且通过各相关部门将管理方针、实施要求传达到所有为公司工作的全体员工；同时各级领导要求将管理方针传达到管理、执行、验证和作业等层次，使全体员工正确理解并坚决执行。  本年度实施的管理评审活动中对质量、环境方针适宜性进行了评审，管理方针沟通和落实情况良好。 |
| 1. **风险识别与控制策划（QMS）**   企业有对风险和机遇的措施进行了识别和控制：  1、企业在经营管理过程中即存在机遇，同时也存在着风险。有建立识别风险与机遇的过程和方法，并识别了产品和服务的全生命周期过程中所有影响产品符合性、影响增强顾客满意的能力和环境影响有关的的风险源，并对这些潜在的风险进行识别、评价，评价其中的机会决策和实施必要的措施，以解决风险和利用机会。  2、企业识别的主要风险。企业在确定这些风险和机遇时，有考虑内外部因素及合同方（供方、顾客)的要求。  抽查针对危险废弃物(硒鼓/墨盒/色带/日光灯等) 控制不当造成的风险的应对措施：严格按固废控制要求做好固废分类管理，危险固废务必委托专业机构进行处置，做好固废处置情况登记工作，归口部门加强日常监督检查等；组织开展内部技术交流，培训更多技术骨干。相关人员讨论，联系参观、交流活动等 |
| **5.QMS过程**  **质量管理体系过程有：客户需求→签订合同→采购→发货→售后服务**  **其中关键过程有 销售服务过程 ，**  **需要确认过程 ：销售服务过程**  **不适用条款是 8.3 ，不适用理由：产品和服务过程的设计和开发包括：依据特定的客户要求，合同订单等信息的变化，重新确定设计和开发销售和服务规范，产品接收准则；为适应市场竞争的需要，拓展营销渠道和营销模式；依据客户的服务特殊要求，变更固有的服务模式等。目前受审核方市场经营/产品销售和服务模式固定，销售和服务过程质量评价准则一致，均要求在销售合同和适用的法律法规框架范围内进行，不涉及产品和服务的设计和开发** |
| **6. EMS环境因素/**  **（环境因素辨识是否充分、重要环境因素评价合理性，以及环境因素动态变更的及时性等）**  行政部负责办公区和办公活动过程中环境因素进行识别、评价工作的归口管理，环境因素的识别、评价有考虑三种时态：过去、现在、将来，三种状态：正常、异常、紧急，以及环境的六个方面，识别的环境因素主要包括：潜在的火灾，水、电、纸张消耗，复印机、打印机使用时废气（含有氮氧化物）的排放；办公设备（复印机、打印机）适用时噪声的排放，固体废弃物（废灯管、硒鼓、废旧墨盒）的废弃，环境因素识别基本充分、齐全，查见“环境因素调查评价清单”，经评价后确定的重要环境因素包括：固废的排放、潜在火灾；  环境因素、重要环境因素识别合理、有效。 |
| **7. OHSMS职业健康安全危险源**  **（职业健康安全危险源辨识是否充分、风险评价合理性，以及风险评价动态变更的及时性等）** |
| **4. 法律法规及其他要求**   1. **获取法律法规项，☑法律法规获取充分，□法律法规获取有遗漏，缺少** 2. **结合公司的☑产品/服务☑环境因素□危险源，☑确定 □未确定法律法规要求的具体条款，** 3. **法律法规的宣传方式：包括会议、文件、网络平台、电话、宣传栏、培训、口头通知或面对面交流** 4. **法律法规要求及时更新了：及时更新，未发生作废文件使用的情况。** |
| **5. 目标、方案**  **（在相关层次上建立可测量的目标，目标、方案的有效性，对质量目标的实现情况进行评价并叙述测量方法）**  1) 项目履行及时率100%；（按时完成项目数/项目总数）  2) 顾客满意度≥95%；（各顾客反馈分值/总分值）  4) 杜绝环境污染事故（指标：环境污染发生次数为0）（按实际发生统计）  5) 杜绝火灾发生事故。（火灾发生事故为零）（按实际发生统计）  上述管理目标与管理方针保持一致，上述目标体现了满足产品要求、增强顾客满意，并考虑了重要环境因素，相关的合规义务/法律法规要求，识别的风险和机遇，可选择的技术方案，财务、运行和经营要求，以及相关方的意见。制定的管理目标基本满足标准要求和符合企业实际，上述管理目标有分解到租住在各相关职能部门、层次。并通过内部宣传、会议、文件、培训等方式向全体员工宣贯，并在必要时告知相关方。  查见“目标考核表”，目标基本完成。  查见2019年度“重要环境因素管理方案”，其内容包括目标、指标、管理措施要求、费用（元）、负责部门等，目前管理方案落实情况良好。各职能部门、层次管理目标的策划和实现情况。  将目标、指标分别分解落实到了相关部门，针对重要环境因素制订了管理方案，方案中规定了措施、责任部门、实施期限等内容。 |
| **6. 文件与记录控制 (文审修订后文件与标准的符合程度评价、文件控制管理等)**  1、企业策划管理体系文件主要包括：管理手册、程序文件及环境目标及管理方案、应急预案、重要环境因素清单、记录清单等，策划的文件化信息基本充分、操作性较强。成文信息主要以采用纸质和电子媒体等形式保存。  2、企业有识别并收集了适用的外来文件，如产品技术标准、适用的法律法规、环境技术标准等.  提供的《文件控制程序》《记录控制程序》规定了管理体系文件编制、审批、标识、复制、更改、保存等要求。  行政部有将受控文件纳入《受控文件清单》进行控制，清单中收集并汇总了管理手册、程序文件等，用于证实体系运行的保持文件的信息/记录等，策划的体系文件基本充分、并符合标准要求和企业实际。查见上述管理体系文件的相应文本。  抽查：火灾急预案等体系文件，按规定的要求作了相应的标识、并履行了相应的审批程，文件保存良好。未发现失效文件的非预期使用。  查见：“文件发放/回收记录”,抽查质量管理手册、程序文件汇编、内审报告等体系文件已发放至相关的使用部门及场所，有领用人签字确认。  体系文件复制、借阅、更改等均有按规定的要求实施控制。  管理体系文件有纸质，硬拷贝、电子文件等存在形式。  行政部有识别并收集与环境有关的适用法律法规及其他要求等外来文件，其控制见E：6.1.3条款的审核记录。  成文信息控制基本符合标准要求。 |
| **(二)资源评价** | **人力资源的简要说明.:**  1、提供的管理手册中规定了岗位能力评价、意识及培训要求。行政部负责员工能力、意识和培训工作的归口管理工作。  2、行政部负责实施管理体系有关岗位人员的能力进行确认，提供的《责任制度及各岗位职责》规定了与管理体系运行有关的管理、执行和验证岗位能力要求，抽查行政部负责人、销售部负责人等岗位人员任职资格评价，均符合要求。  3、企业有通过培训等方式提高员工能力，经评价不能胜任相应岗位的人员通过培训、教育、转岗、解聘等适之具备相应的岗位能力要求。主要依据各部门的培训需求，相关的法律法律要求策划相应的培训，并通过制定培训计划组织实施。查见2019年度 “培训计划”，培训计划包括：培训内容、培训对象、培训时间等，培训基本按计划组织实施。抽培训记录，均保存完好，符合要求。  无特种作业人员。 |
| **设备设施（包括信息系统）、**  企业办公面积50平米左右； 办公设备/设施包括笔记本电脑、电话，办公桌及椅子，档案柜、空调等，查见“设备台帐”企业有按规定对行政部设施进行编号，并由使用人员对办公设施进行维护，确保性能良好。行政部负责办公设施归口管理，现场观察办公设施配备充分，运行情况良好,企业无特种设备。 |
| **过程运行环境**  办公场所办公现场环境干净、清洁，办公桌椅摆放整齐，工作状态和工作氛围良好，办公工作环境满足要求。现场审核获悉，企业无仓库。客户需要产品按销售合同要求直接从厂家调货发送，销售部负责与供方和客户的沟通，并组织货物交接手续。 |
| **监视和测量资源**  现场审核获悉，企业产品的采购和销售过程中所需监视和测量设备有：卷尺、卡尺。主要用于产品尺寸的检验，尺寸差值在1mm左右，对检测设备的精度要求不高。且不影响产品总体质量。企业供方为多年合作客户，产品质量稳定，保质期为1年，所以产品检验过程主要以供方出厂检验为准。企业卷尺、卡尺经常更换，能保证测量值正常。目前无软件类监视测量工具 |
| **知识**  企业有建立获取、吸收、传播和应用知识的渠道和流程，知识管理的价值链包括了知识获取、知识分享、知识创新、知识应用等环节，通过采用行业会议、经验交流、建设方、适用方等相关方沟通反馈、竞争对手等获取并收集所需外部知识，通过数据总结、失败或成功的案例、培训等方面获取并收集需内部知识，并在内部通过工作例会、网络论坛、行业交流、等形式进行知识、经验分享。并对获取的各类知识进行归纳、分类和保持（如专业知识、管理经验、教训等、档案、投诉记录等），并随着内外部环境的变化及时更新知识结构，以确保持续满足需要. |
| **环保设施：**  **已开不符合** |
| **职业健康安全设施：** |
| **(三)体系运行情况** | **1. 针对方针的管理职责评审**  **（包括针对组织宗旨，制定相关管理方针政策、确保方针为员工理解并在运营中实施，监视方针的实施并评审方针的适宜性）**  企业策划并制定了管理方针：诚信至上，质量为主，优质高效；节能降耗，防治污染，保护环境；安全第一，保障健康，减少风险；全员参与，遵守法规，持续改进  上述管理方针与组织的宗旨相适宜，基本体现了满足适用要求和持续改进管理体系，以及保护环境，污染预防和履行合规义务的承诺；适合组织的宗旨和所处的环境，包括其活动、产品和服务的性质、规模和环境影响；管理方针为管理目标的制定和评审提供了框架。管理层介绍：本公司有通过各种途径（如培训、会议、文件等方式）传达到全体员工，管理方针可为公众所获取，且通过各相关部门将管理方针、实施要求传达到所有为公司工作的全体员工；同时各级领导要求将管理方针传达到管理、执行、验证和作业等层次，使全体员工正确理解并坚决执行。  本年度实施的管理评审活动中对质量、环境方针适宜性进行了评审，管理方针沟通和落实情况良好。 |
| **2. 组织内部沟通的充分性与效果；（OHSMS员工参与风险管理/健康安全事务的关心和影响力；组织对外联络关注顾客的感受情况、信息交流包括通报相关方的情况等）**  **内部沟通的情况：内部沟通方式：包括会议、文件、网络平台、信息联络单、电话、宣传栏、培训、口头通知或面对面交流**  **内部沟通的效果：沟通畅通**  **组织对外联络，关注顾客的感受情况（QMS）：顾客问题及时沟通处理，未发生顾客投诉事件**  **外部信息的接收、成文并答复的情况（E、S填写）：企业发布“相关方告知书”，均回复，无异议**  **重要环境因素信息对外交流情况（EMS填写）：企业发布“相关方告知书”，均回复，无异议**  **OHSMS事务代表协商和交流的情况（OHSMS填写）：**  **与相关方协商的情况（OHSMS填写）：** |
| **3. QMS 组织对重要过程实施控制的结果**  **(包括对QMS关键工序(过程)、特殊过程控制;评价组织对过程实施控制情况/)**  **策划过程控制**  企业有依据产品实现过程的特点，有对产品销售和服务提供过程进行了策划，体系建立、实施之前，有配备相应的资源，并规定了运行的控制准则，并按控制准则的要求实施控制，体系建立后有对资源和流程进行优化，以满足体系运行的需要，产品实现策划的输出如下：  1、 质量目标及要求；  2、产品销售和服务流程：客户需求→签订合同→采购→发货→售后服务  3、配备资源:包括人员、基础设施、资金、技术和信息等资源  4、策划了相应的体系文件；包括管理手册、程序文件等，识别并收集了与经营范围内产品相关的法律法规，如合同法、产品质量法、消费者权益保障法等。  5、规定了销售和服务活动运行准则，如岗位职责、销售和服务流程、销售服务检查规范、员工行为规范  6、相关的记录等  产品实现策划的输出基本充分。 |
| **设计开发**  产品和服务过程的设计和开发包括：依据特定的客户要求，合同订单等信息的变化，重新确定设计和开发销售和服务规范，产品接收准则；为适应市场竞争的需要，拓展营销渠道和营销模式；依据客户的服务特殊要求，变更固有的服务模式等。目前受审核方市场经营/产品销售和服务模式固定，销售和服务过程质量评价准则一致，均要求在销售合同和适用的法律法规框架范围内进行，不涉及产品和服务的设计和开发。 |
| **生产过程控制**  1、销售部获取销售信息，与客户洽谈，在签订合同前对客户要求进行评审，确认可以满足行业有关法律、法规要求和公司规定及客户要求时，签订合同，根据销售合同为客户提供服务。确定了销售服务为需确认过程  2、监视测量资源：公司针对产品和服务的特点编制有岗位职责、绩效考核管理办法、销售和服务流程、销售服务检查规范、员工行为规范等作业规范。抽销售服务检查规范、售后服务承诺书，均保存完好，符合要求。  通过销售人员绩效考核、顾客满意程度调查等形式对销售服务过程进行监测。  3、接收准则：识别了规范和接收和放行准则：产品销售过程符合《合同法》等国家法律法规要求及合同要求等接收准则。  现场审核获悉，销售部主要依据招标文件和销售合同要求，在合格供方采购客户所需的产品转卖给顾客，相关责任人员负责与供方单位和顾客联络，与供方协调产品采购和客户协调产品的交货事宜，采购产品通过物流直接发往客户合同要求的制定场所，产品到或后由客户进行验收。抽售后服务报表，保存完好，符合要求。  4、现场查看产品销售情况：现场清洁卫生，配备有消防设施；现场有日常办公设备，设备运行良好。现场有工作人员正利用电话、网络与客户交流，服务规范。  5、销售人员均为培训合格并有多年工作经验的人员，符合要求。  6、识别了需要确认的过程为销售服务，提供《过程能力评价表》，保存完好，符合要求。  销售过程控制符合策划要求  **放行控制**  采购产品检验：企业发货到客户处，客户进行验收，有问题的产品企业负责与供方进行沟通换货或退货，目前未发生不符合产品反馈情况。  抽服务质量检查记录，企业未能提供。已开不符合。顾客满意度调查、售后服务报表均完成，符合要求。  服务的放行受控。符合要求 |
| **4.QMS产品/服务的标准、协议/规范的有效性以及产品/服务质量符合要求，向顾客稳定提供合格产品的情况；**  与产品有关要求的确认内容主要包括明确的要求，如产品名称、产品规格、交货期、价格、结算方式等；顾客隐含的要求，顾客虽没有明示，但规定用途或已知预期用途所必须的要求；相关的法律法规要求,如产品质量法、招投标法等；企业规定的附加要求，如价格及付款方式、交付时间和让步承诺等,顾客要求主要通过销售合同的形式体现。  销售部有建立售前、售中、售后过程顾客的沟通和联络渠道，及时了解了解相关信息，合同签订前充分了解顾客的需求；合同实施过程中沟通和反馈产品质量、产品交付、运输等问题，与客户保持密切沟通，听取客户反馈的意见和信息，并对顾客反馈问题做出回复和处理，合同完成后，严格履行合同各项售后服务要求。顾客反馈的一般性问题，由销售人员负责解决，不能解决的重大问题，要求销售部及时采取相应的应对措施，并及时报领导进行处理。体系建立实施后，尚未发生严重顾客投诉。企业销售合同主要通过招投标、客户介绍等，查见“合同登记表”。销售部负责人介绍，销售合同均为书面的文本形式，一般性的常规合同由销售部相应授权人对意向合同通过签字确认的方式即完成合同，价格、账期、售后年限异常时需报经总经理审批外，其他普通合同业务员自行处理。业务员自行确定：备货周期、是否有现货、价格等是否符合公司报价单要求。  查1：2019年3月6日山东凤祥实业有限公司、2019.4.25天津康派尔国际贸易有限公司、2019.1.2珠海丽亭职能科技有限公司、2019.3.27日工（上海）工程机械有限公司、2019.6.21山东凤祥食品发展有限公司、2019年2月28日天津金三物流国际有限公司工业门封2500\*3060、中国铁建城市建设发展有限公司中铁十六局集团曹妃甸综合保税区智慧仓储物流园工程充气式门封采购项目、2018年11月5日北京宏泰X投资有限公司快速PVC堆积门5100\*2300销售合同，，均保存完好，符合要求。上述合同均按期履行。因企业产品种类较多，堆积门等客户不是很多，所以除北京宏泰X投资有限公司外2019年3月后暂无新客户。  企业有建立合同/订单的更改的流程，合同/订单中产品和服务要求的更改由销售部负责管理，当客户合同要求变更时，填写“合同变更通知单”通知相关职能部门，并更新相关文件及时通知相关部门。自体系建立以来，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。 |
| **5 .QMS国家/地方技术监督部门监测（检测、委托检测、定期监测、型式试验等）、抽查结果**  无 |
| **6. 不合格品/项的识别、控制;**  企业提供的《不合格品控制程序》中规定了对不合格品的标识、隔离、记录评审和处置的控制要求。  组织采购产品验收相关文件规定，采购/销售产品交付客户指定场所后，客户组织产品验收，验收过程中发现不合格品直接退回供方单位，并要求做好验收确认记录；销售和过程中不不合格以口头、书面信息向相关责任部门/人员反馈，并责令改进,如道歉等。未发现批量的采购/销售产品不合格,以及销售和服务过程不合格。 |
| **7. EMS组织对重要环境因素实施控制的结果**  **（EMS对重要环境因素控制，重大环境因素对周边环境产生的影响及控制;对相关方施加影响）**  行政部负责办公区和办公活动过程中环境因素进行识别、评价工作的归口管理，环境因素的识别、评价有考虑三种时态：过去、现在、将来，三种状态：正常、异常、紧急，以及环境的六个方面，识别的环境因素主要包括：潜在的火灾，水、电、纸张消耗，复印机、打印机使用时废气（含有氮氧化物）的排放；办公设备（复印机、打印机）适用时噪声的排放，固体废弃物（废灯管、硒鼓、废旧墨盒）的废弃，环境因素识别基本充分、齐全，查见“环境因素调查评价清单”，经评价后确定的重要环境因素包括：固废的排放、潜在火灾;  企业有策划并实施环境运行控制，提供的管理手册规对控制要求进行了描述，查见《对相关方施加影响控制程序》《废弃物控制程序》《节能降耗控制程序》《销售安全控制程序》等运行控制文件。  行政部识别的环境因素因素运行控制情况如下：1、办公生活污水控制：直接排入办公区域属在地市政管网2、废气控制：办公区域无有毒、有害气体；3、噪声控制：无明显噪声(噪声主要来源空调运行产生的噪声，环境影响很小，无忽略不计)。4、固废控制：现场未见垃圾分类处理。5、节能消耗：企业有建立节约用水、用电目标考核制度，尽可能减少资源能源的消耗，行政部要求工作人员节约使用纸张（非重要文件要求双面打印/复印），办公设备、设施有按规定要求使用，杜绝非正常使用，要求不德使用大功率电器。6相关方控制：查见“相关方告知函”，有告知相关所需遵守的环境要求（包括方针、目标、重要环境因素，以及环境注意和配合事项等），告知时间等内容。5、火灾：查见“办公区环境安全检查记录”，但未见办公室有灭火器，已开不符合。  2019年度环境体系运行资金需求情况：符合要求。 |
| **相关方控制**  相关方控制：查见“相关方告知函”，有告知供方、顾客等相关所需遵守的环境要求（包括方针、目标、重要环境因素和不可接受风险，以及环境和安全注意和配合事项等），告知时间等内容。 |
| **8. OHSMS组织对不可接受风险实施控制的结果** |
| **9. 应急准备与相应活动的演练及对预案可行性的评价(当有规定时)**  1、提供的《应急准备和响应控制程序》规定了可能发生的环境应急救援和处理程序和要求，行政部负责应急准备和响应，销售部、行政部协同有关部门协调应急演习的有关工作。  2、 企业近期于2019.6.3组织实施了一次火灾应急预案演练， 抽查2019.6.3 “火灾消防演习” 火灾消防演习记录”记录了时间、地点、参加人员、演习过程综述、演练/总结效果评估等，演练完成后并有对演练效果进行总结评估。评审结论：本次应急预案总体上达到了演练的目的，员工均能按照各自的职责组织救援到位，整个运作速度都有所提高。但是仍存在一些不足，现场人员应及时控制火灾产生的环境影响。针对平时实际工作之中产生的环境因素进行识别、控制，在今后的工作中进行预防。  记录：赵燕霞 |
| **10. 对特种设备的维护，检定;**  **无** |
| **11 .对危险化学品销售、使用、储存、运输处置，规定的执行力度(必要时);** |
| **(四)监视测量方面** | **1. .对质量/环境/职业健康安全目标指标进行定期监测/检查情况**  **总目标：**  1) 项目履行及时率100%；（按时完成项目数/项目总数）  2) 顾客满意度≥95%；（各顾客反馈分值/总分值）  4) 杜绝环境污染事故（指标：环境污染发生次数为0）（按实际发生统计）  5) 杜绝火灾发生事故。（火灾发生事故为零）（按实际发生统计）  上述管理目标与管理方针保持一致，上述目标体现了满足产品要求、增强顾客满意，并考虑了重要环境因素，相关的合规义务/法律法规要求，识别的风险和机遇，可选择的技术方案，财务、运行和经营要求，以及相关方的意见。制定的管理目标基本满足标准要求和符合企业实际，上述管理目标有分解到租住在各相关职能部门、层次。并通过内部宣传、会议、文件、培训等方式向全体员工宣贯，并在必要时告知相关方。  查见“目标考核表”，目标基本完成。  查见2019年度“重要环境因素管理方案”，其内容包括目标、指标、管理措施要求、费用（元）、负责部门等，目前管理方案落实情况良好。各职能部门、层次管理目标的策划和实现情况。  将目标、指标分别分解落实到了相关部门，针对重要环境因素制订了管理方案，方案中规定了措施、责任部门、实施期限等内容。  **行政部**  1) 文件发放受控率100%；（受控文件数/文件总数）  2) 培训达标率100%；（批次培训达标人数/批次培训人员总数）  3) 火灾事件为0；（按实际发生统计）  4）固废物100%分类集中处理（按实际发生统计）  查2019年3月-7月目标完成情况，目标已完成。  查抽目标、指标、管理方案  1、固废物100%分类集中处理  方案负责人：赵艳霞  方案实施时间：2019.3.18-2019.12.31  管理方案：行政部负责于2019年3月份制定《固体废弃物管理规定》，并报经总经理批准后实施。  公司各部门严格按照《固体废弃物管理规定》的要求，对固体废弃物进行合理分类，并放置到指定位置。  火灾事件为0  方案负责人：赵艳霞  方案实施时间：2019.3.18-2019.12.31  措施：1、一个插座不要带太多电器，因为插头插座接触部位电流过大，会引起发热、接触不良，如果温度过高，就容易引起火灾2、经常检查线路，防止线路老化3、便携式电器一般体积小，散热性差，因此使用时要注意把盖布掀开，方便散热4、智能电器的电源管理，最好设成省电模式，不用时自动进入“休眠”状态，降低功耗，减小发热量;不用的电器设备还应及时关闭电源，不要长时间待机5、在下班时，应注意及时关闭办公室所有设备电源，以免深夜里，用电负荷减少，电压升高，击穿电器薄弱元件，引起火灾。  **销售部：**  1) 合同履约率100%；（合同履行数/年度合同总数）  2) 确保顾客满意度96%以上；（各顾客反馈分值/总分值）  3) 火灾事件为0；按实际发生统计  4) 对相关方施加影响。（按实际发生统计）  查2019年3月-7月目标完成情况，目标已完成。  **售后服务部：**  1) 不合格处置及时率100%；（处置及时数/不符合总数）  2) 火灾事件为0；（按实际发生统计）  查2019年3月-7月目标完成情况，目标已完成。 |
| 1. **顾客满意**   销售部主要通过不定期接受顾客信息反馈和定期发放“顾客满意度调查表”等收集顾客满意的相关信息。销售部于2019年4月实施了一次顾客满意度工作，查见“顾客满意度调查表”，调查项目包括：包装质量、产品性能、交货准时性、沟通及服务态度，并以1-5分作为评价的标准，查见“顾客满意度调查分析报告”，报告统计结果综合满意率为100分，达到了质量目标要求。顾客满意度调查结果有提交本年度的管理评审。 |
| **3. 内审（包括内审策划审核方案中考虑拟审核的过程和区域的状况和重要性）**  企业策划并实施了2019年度内审工作，近期于2019年7月15-16日实施了一次内审，查见以下文件及记录：  查：“内部审核计划”，计划中有明确审核目的、范围、依据、审核日期、审核人员、日程安排等。  内审组成员：赵艳霞（A）、 审核员：石迎迎、许泗辉  上述内审人员有接受过相应的专业技能培训，并经总经理书面授权。  查：“首/末次会议签到表”，参加会议人员有签到。  查：“审核检查表”，通过询问、查文件、记录、现场观察等方式收据客观证据，并作了简单的审核记录，基本保证了审核的公正性和独立性。  查：“不符合项报告”，本次审核共发1个一般不符合项，上述不符合项事实描述清楚，原因分析正确，制定的纠正和纠正措施切实可行，并由内审员验证有效。  查：“内部审核报告”，内容包括审核目的、范围、依据、时间、人员、审核综述、审核结论等。  结论：（1） 对管理体系的评价：通过本次审核，各部门负责人及员工增强了质量意识，提高了质量和安全方面的控制能力，审核组认为本公司建立的管理体系基本符合ISO9001:2015标准、ISO14001:2015标准的要求，且运行有效。⑵ 针对内审时出具的1项不符合项报告，各部门要认真分析原因，举一反三，在1-3个工作日内，采取有效的纠正措施，由内审员跟踪验证其实施效果。  本次内审相关文件及记录有分发到各有关职能部门和人员。 |
| **4.管理评审（管理评审体系变更需求，纠正和预防措施、体系有效性等）**  1、企业策划2019年度管理评审工作，一般安排在每次内审后进行，管理评审时间间隔原则上不超过12个月  2、企业于2019.7.25实施了1次管理评审，管理评审会议由总经理张言顺主持，各部门负责人和内审员参加，有提供以下评审文件及记录。  查见《管理评审计划》，计划内容包括了评审目的、时间、参加人员、评审内容等  管理评审计划中包括以下评审输入内容：  a.管理体系审核结果以及环境管理体系合规性评价结果；b.顾客投诉的处理，顾客的满意度测量结果及反馈的重要信息，以及来自外部其他相关方的信息，包括相关方的抱怨。c.重大质量事故、环境事故的处理，d.管理体系运行状况，包括管理方针和目标以及实现程度e. 过程业绩和产品的符合；环境管理体系运行绩效f.纠正预防和改进措施的实施情况g.可能影响管理体系的变更（如组织结构、产品结构、资源发生的重大改变和调整；相关的法律法规、标准及其他要求发生的变更。）h.资源的充分性；i.应对风险和机遇所采取措施的有效性j.员工的合理化改进建议等。  查见：“各部门工作报告”，其内容包括上述评审输入内容，管理评审输入信息基本充分，从管理评审的结果发现，各部门对体系运行活动进行了综合评价，并提出了针对性的改进意见及建议。  查见《管理评审报告》，报告内容包括：评审目的、时间、地点、参加人员、评审内容摘要、评审结论等，体系中的各要素均已充分有效地运行，在公司现状没有发生重大变化的情况下体系没有重大变更的需要，质量、环境管理方针 仍会使用，某些质量、环境管理目标 需要调整，待下次会议时商议。体系的过程实现方法没有重大变化。各部门的人员及设备配备齐全。顾客的要求不断提高的情况下，公司的质量要求也要相应提高，力求能持续稳定地满意客户需要……  改进意见和建议：决定在两周之内由行政部组织相关人员再进行1次针对标准和管理手册的培训。  查改进措施完成情况，2019.7.26已完成，符合要求。 |
| 1. **EMS是否按规定对主要污染物（污水、废气、噪声、废渣等）及排放实施了例行的监视或测量，结果是否满足相关要求？**   企业有策划环境绩效监视和测量控制准则，并实施；主要包括：策划并实施定期内审和管理评审；环境运行控制日常监督检查；环境目标及管理方案实施情况定期检查；合规性评价；环境管理体系绩效的外部监测等，有提供以下方面的监测证据。查见2019年3月“办公区环境安全检查记录”2019年 “环境目标及管理方案” 、“合规性评价”企业有策划并实施内审和管理评审，2019年实施的内审和管理评审、企业为销售行业，环境因素造成的环境影响较小，故无环境监测报告。  目前无需使用监视和测量设备用于环境绩效的监测。  体系实施后未受到过当地环保、消防等地方政府相关职能部门的行政处罚，也为发生相关方环境投诉，以及内部员工关于安全方面的抱怨。  环境监视测量过程受控 |
| **6. EMS国家/地方环保部门监测结果、新改扩建项目符合环评报告、三同时验收报告要求情况及措施**  不适用 |
| **7. OHSMS是否按规定对职业健康安全项目进行定期测量，结果是否满足相关要求：** |
| **8.OHSMS国家/地方职业健康安全部门监督检查情况及措施** |
| **9. 其他能够标明组织绩效、信誉的证据/信息：无** |
| **(五)持续改进** | **1 纠正/预防措施的实施及效果;**  总经理：公司为不断改进体系、产品和服务创造氛围，使每个员工都有参与改进的意识和机会，通过使用方针、目标、审核结果、数据分析、纠正和预防措施以及管理评审等提体系运行的有效性。  管代：为了保证质量管理体系的符合性按照规定的时间进行内审和管理评审，及时发现体系运行的不足予以改进；通过对顾客进行回访或满意度调查，了解客户意见，改进产品和服务质量；通过对产品进行检验和验证，确定产品的符合性；通过对日常数据进行汇总分析，通过过程的监测，发现问题和潜在问题，提出纠正和预防措施，达到持续改进目的。查针对内审发现的不符合项采取了原因分析、纠正措施、实施有效、已关闭验证。 |
| **2（近一年）重大事故、顾客/相关方投诉：：**  **无** |
| **3. 一阶段提出问题的整改情况?**  **重要环境因素已整改** |
| 1. **创新情况**   **无** |
| **5. 上次不符合的整改情况（再认证填写）** |

**七、本次审核不符合项**

**1. 本次审核共开具不符合项报告项；其中严重不符合项，一般不符合项，观察项项分布在部门条款，分布见附件。（Q/J/E/S分开填写）**

**2. 本次审核发现不符合及存在问题对管理体系实现目标的影响□较大☑不大**

**八、已识别出的任何未解决的问题：**

**□可能影响本次审核结论可靠性的因素：**

|  |  |
| --- | --- |
| **影响本次审核结论可靠性的因素** | **具体说明** |
| **□样本量不足** |  |
| **□知识产权保护** |  |
| **□因受审核方信息造成的日数或审核资源不足** |  |

**九、是否达到审核目的**

**☑达到审核目的**

**□未达到审核目的，未达到目的的原因是：**

**十、审核结论**

|  |
| --- |
| **1. ☑QMS☑EMS □OHSMS的适宜性、充分性、运行有效性，自我完善机制等。管理体系满足适用要求和实现预期结果的能力。**  **（描述组织实施“过程控制”，满足标准要求和目标，向顾客提供稳定、合格产品，满足适用的质量/环境/职业健康安全法规要求，防止污染、重大事故和持续改进的情况以及对周边环境产生的影响，措施的有效性）**  **□QMS □EMS □OHSMS持续的符合性及运行的有效性，以及与认证范围的持续相关性和适宜性及自我完善机制等。** |
| **2.对审核范围适宜性结论**  **□审核范围适宜，与申请范围一致**  **☑审核范围变更，**  **Q：硬质快速门，快速卷帘门，快速堆积门，液压卸货平台，海绵门封，充气门封，特种车间生产门销售服务**  **E：硬质快速门，快速卷帘门，快速堆积门，液压卸货平台，海绵门封，充气门封，特种车间生产门销售服务相关环境管理活动**  **OHSMS:** |
| **3. 审核组推荐意见：**  **□推荐认证注册(□QMS □EMS □OHSMS)**  **☑在完成纠正措施后推荐认证注册(☑QMS ☑EMS □OHSMS)**  **□推荐保持认证注册(□QMS □EMS □OHSMS)**  **□(在完成纠正措施后推荐保持认证注册(□QMS □EMS □OHSMS)**  **□推荐扩大范围(□QMS □EMS □OHSMS)**  **□在完成纠正措施后推荐扩大范围(□QMS □EMS □OHSMS)**  **□延期推荐注册(□QMS □EMS □OHSMS)**  **□不推荐认证注册(□QMS □EMS □OHSMS)**  **□不推荐或缩小推荐范围的说明:** |
|  |

**十一、**审核基于对可获得信息的抽样过程的免责声明；

**本次审核是基于抽样检查的原则，因此，不可能包含受审核方管理体系覆盖的所有场所、以及体系所涉及的全部活动。仍可能有未发现的不符合项存在于目前管理体系的运行中。**

**十二、不符合项纠正措施要求**

**一般不符合报告在天/严重不符合在天针对不符合原因制定并实施纠正措施。验证方式见不符合项报告。**

**十三、** 任何影响审核方案的重要事项**：**

**十四、审核组签字**

**审核组组长（签名）：朱晓丽**

**审核组组员（签名）：/**

**日期2019年8月16日**

**十五、纠正措施验证结论：**

**1. 审核中发现的☑QMS( 1 )个一般不符合，( 0)个严重不符合，☑验证合格□仍有问题**

**审核中发现的☑EMS( 2 )个一般不符合，( 0 )个严重不符合，☑验证合格□仍有问题**

**审核中发现的□OHSMS( )个一般不符合，( )个严重不符合，□验证合格□仍有问题**

**存在问题说明及意见：**

**2. 验证结论:**

**☑推荐注册□不推荐注册□推荐重新认证注册（再认证填写）**

**组长签字: 日期: 年 月 日**

**十六、认证评定与批准**

1. **技术委员会评定结论：□同意注册□不同意注册**

**认证评定负责人：日期：年月日**

1. **批准结论：□同意注册□不同意注册**

**批准人（总经理）：日期：年月日**

**十七、与末次会议结论不同处的说明和其他说明：(技术委员会填写)**

**十八、审核报告的发放范围t：**

**受审核方(含附件)： 1份**

**北京国标联合认证有限公司：1份**

**十九、附件**

**1. 审核计划（含项目清单）**

**2. 不符合报告/问题清单**

**3. 其他**

**二十、填表说明：**

**1. 本审核报告适用于单体系审核，也适用于多体系结合审核情况；**

**2. 应依据审核任务书安排的管理体系领域（指：QMS， EMS，OHSMS）和审核类型（指：二阶段、再认证，在相应的□内划“√”；**

**3. “括号”内属于本报告基本要求的内容，除按要求填写外，未说明的一般应说明负面的发现和潜在的问题或审核组认为应该指明的情况，内容多时可附页；**

**4. 公正性声明和审核报告签字处需本人亲笔签名。**

**5. 对子证书/证书附件要求的组织，除在末次会议上确定注册范围外，还须附上子证书/证书附件的文字表达。(可另附页)**