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：高鼎 总经理：高鼎 管代: 于满江  | 判定 |
| 审核员：张鹏 审核时间：2020年6月23日 |
| 审核条款：Q:4.1/4.2/4.3/4.4/5.1/5.2/5.3/6.1/6.2/6.3/7.1/7.5.1/9.1.1/9.3/10.1/10.3;E:4.1/4.2/4.3/4.4/5.1/5.2/5.3/6.1.1/6.1.4/6.2/7.1/7.5.1/9.3/10.1/10.3O:4.1/4.2/4.3/4.4/5.1/5.2/5.3/5.4/6.1.1/6.1.4/6.2/7.1/7.5.1/8.1.1/9.1.1/9.3/10.1/10.3资质验证/范围再确认/一阶段问题验证/投诉或事故/政府主管部门监督抽查情况。8.3条款不适用说明 |
| 理解组织及其环境总要求 | QEO4.1 | 鄂尔多斯市鼎健商贸有限责任公司成立于2009 年9月15日，营业期限：2006年03月24日- 2039年09月14日，注册资金： 500万，企业信用代码：9115060269288538XP，注册地址：东胜区迎宾路3号街坊1号楼06，经营范围包括经营范围包括厨房设备、酒店用品、文化办公用品、文教体育器材用品、瓷制品、电线电缆、建筑材料、装潢材料、家具、灯具、家用电器、五金交电、百货、花卉、绿植、盆景、花盆、花肥、杀虫药、塑料制品、金属制品、包装材料、化工原料及产品（不含危险品）、工艺品的批发兼零售；机电设备及配件、空调、制冷设备及配件、办公自动化、水处理设备的销售、安装；通讯器材设备（除卫星天线）、通信器材、仪器仪表销售安装维护、机房系统、UPO电源、建筑智能化系统集成、智能照明、安防监控系统、计算机软硬件开发销售、电子产品开发与销售；工程机械租赁与销售。 公司的主要客户群为内蒙古的企业等；公司采用总经理负责制，层层把关，让用户真正放心远程见到营业执照，见附件。营业执照符合要求，见附件。公司管理体系设置了综合部、财务部总经理高鼎介绍：公司致力于厨房设备的销售。精益求精，力争成为客户的最佳供应商，为客户提供强有力的技术支持和质量保证，因此公司在人才、设备、服务方面提供强有力的支持和保证，以便公司产品和服务能够满足更多客户的需要。公司也根据客户的要求进行产品和服务业务的拓展，能够满足更多的要求。总经理在管理公司时，明确公司的目标及战略方向，考虑与公司的目标、战略方向及质量/环境/职业健康安全管理体系实现预期结果有影响的各种内、外部因素，包括：（1）公司根据自身实际进行内部因素和外部因素的识别、分析，对影响其实现质量和环境管理体系预期结果的各种外部和内部因素进行必要的管控。这些内部因素和外部因素可以包括需要考虑的正面和负面要素或条件。（2）内部环境因素要考虑公司的内部管理、价值观、企业文化、企业的知识和管理绩效等相关因素。（3）外部因素要考虑国际、国内、本地的各种法律法规、技术、行业竞争、市场环境、外部文化、社会因素和经济因素等相关因素。（4）内外部因素包括受公司影响的环境状况或能够影响公司的环境状况。（5）公司每年定期对这些内部和外部因素的相关信息进行监视和评审，以便及时调整公司战略，应对不断变化的市场。总经理及公司的管理层对以上方面的相关信息进行监视和评审，以便适时做出调整，使之更加适用于公司的实际情况。 |  |
| 理解相关方的需求和期望 | QEO4.2 | 总经理及管理层在考虑相关方对公司提供符合顾客要求和适用法律法规要求的产品和服务的能力产生影响或潜在影响时，结合公司的实际情况，确定与质量/环境/职业健康安全管理体系有关的相关方，并确定其要求。具体包括以下方面：a）与质量和环境管理体系有关的相关方，如顾客、最终用户、股东、银行、外部供应商、员工及监管部门等； b）按相关文件的规定要求，确定这些相关方的需求和期望（即要求）。 c）这些相关方的需求和期望中哪些将成为其合规义务。公司各部门按相关文件规定对这些相关方及其要求的相关信息进行定期的监视和评审，以便及时调整公司战略，适应市场的需求。  |  |
| 确定管理体系的范围 | QEO4.3 | 公司管理体系范围为：Q：厨房设备、酒店用品的销售E：厨房设备、酒店用品的销售及相关环境管理活动O：厨房设备、酒店用品的销售及相关职业健康安全管理活动 |  |
| 管理体系及其过程 | QEO4.4 | 该公司2020.1.10根据自身的实际情况和标准的要求组织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。实施了管理体系，通过对过程检测结果进行分析管理体系得以不断改进。负责人说管理体系运行以来效果不错管理有了一定的提高。每年对管理目标完成情况进行统计分析，出示2020年1月-3月管理目标分解及完成情况记录。与负责人交流：部门确定了满足与管理体系有关的客户及相关方的要求。为能在公司范围内更好的应用质量/环境/职业健康安全管理体系及其过程方法，综合部编制《管理手册》，作为公司质量管理的纲领性文件；编制《程序文件》，说明本公司内部质量/环境/职业健康安全体系运行的各过程及其之间的顺序和相互作用；编制各类支持性文件及记录表格等作为证明过程运行的证据。 |  |
| 领导作用与承诺--总则 | QEO5.15.1.1 | 公司总经理高鼎介绍主要承诺有：a）对质量/环境/职业健康安全管理体系的有效性负有责任；b）确保制定质量/环境/职业健康安全管理体系的质量/环境/职业健康安全方针和质量/环境/职业健康安全目标，并与组织环境和战略方向相一致；c）确保质量/环境/职业健康安全管理体系要求融入与组织的业务过程；d）促进使用过程方法和基于风险的思维；e）确保获得质量/环境/职业健康安全管理体系所需的资源；f）沟通有效的质量管理和符合质量/环境/职业健康安全管理体系要求的重要性；g）确保实现质量/环境/职业健康安全管理体系的预期结果；h）促进、知道和支持员工努力提高质量/环境/职业健康安全管理体系的有效性；i）推动改进；j）支持其他的管理者履行其相关领域的职责对全体员工进行了顾客关注焦点的宣传和培训，制定了管理文件和管理目标，并按规定进行了管理评审，目前该公司的管理体系基本得到了落实。管理层通过制定方针和目标并通过会议、培训等形式要求员工理解企业的方针目标以及传达守法经营及达到顾客满意的质量意识的重要性并形成制度化，强调企业实施管理体系管理的重要性。资源提供充分并通过定期进行管理评审发现过程中存在的问题并加以改进，承诺基本有效。企业通过会议、培训等形式要求员工理解公司的方针和目标，以及遵守法律法规的重要性及顾客满意的重要性，并形成制度化，规定了定期检查落实的情况，并有具体要求。承诺基本实现，没有违反的情况发生。 |  |
| 以顾客为关注焦点 | Q5.1.2 | 总经理高鼎证实其以顾客为关注焦点的领导作用和承诺，通过以下方面实现：a）确定、理解并持续满足顾客要求以及适用的法律法规要求；b）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；c）始终致力于增强顾客满意。详见审核Q9.1.2条款记录。 |  |
| 方针制定方针沟通方针 | QEO5.2 | 该公司管理方针**质量优良，信誉第一；****节能降耗，保护环境；****健康安全，以人为本；****规范管理，持续改进。**公司以质量、环境、职业健康安全标准为基础，结合公司实际特制定管理方针。与总经理进行交谈，总经理高鼎对方针内涵的理解较深刻。方针能为制定目标提供框架，方针基本符合标准的要求。总经理用会议、文件等手段保证管理方针为全体员工理解并落实到工作中。高鼎总经理说管理评审时对方针的持续适宜性进行了评审，有评审记录。以上管理方针通过文件、培训等形式将公司管理方针传达给所有为公司工作或代表公司的人员，相关方也可通过综合部获取公司管理方针。 |  |
| 组织的岗位、职责和权限 | QEO5.3 | 确定了部门、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。对从事与服务有关的管理、执行和验证人员规定其职责、权限及其相互关系，以实现公司管理方针和管理目标。建立、实施和保持公司管理体系所需的过程，公司决定任命于满江为管理体系的管理者代表。其职责和权限规定如下：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，并提出管理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等。查到《管理手册》中有工作人员代表任命书，公司任命张云亮为本公司的工作人员代表。相关人员均对本部门的管理职责了解，在其手册上面有书面的职责权限已公布。协助管理者代表，参与职业健康安全方针、目标的制定和评审，参与风险管理和安全事务管理等。询问管代于满江、工作人员代表张云亮职责回答正确。 |  |
| 应对风险和机遇的措施 | Q6.1EO6.1.1 | 该公司识别出来以下风险：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **风险识别** | **风险描述** | **风险分析** |
| 法律、法规的变化 | 由于当地法律法规变化，导致所在行业市场需求急剧降低，从而导致销售目标难以实现 | 顾客按先后顺序，定期给厂家 |
| 人员流动 | 人员流动性大 | 公司工资水平缺乏竞争力，导致人员流动到较高薪酬企业。 |
| 客户投诉和抱怨 | 因产品质量未能满足要求，引发顾客强烈不满进而选择放弃合作 | 采购产品质量控制不到位，导致产品交付顾客后无法正常使用。 |

 |  |
| 措施的策划 | EO6.1.4 | 该公司拟采取的措施：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **风险识别** | **风险描述** | **应对措施**  |
| 法律、法规的变化 | 由于当地法律法规变化，导致所在行业市场需求急剧降低，从而导致销售目标难以实现 | 设立专人定期跟踪当地国的法律法规变化情况并及时收集评估 |
| 人员流动 | 人员流动性大 | 提高企业的效益，适当调整公司薪酬水平，做好人员储备工作。 |
| 客户投诉和抱怨 | 因产品质量未能满足要求，引发顾客强烈不满进而选择放弃合作 | 严格执行项目服务管理规范，加强运维及日常监督检查工作。 |

 |  |
| 管理目标及其实现的策划 | QEO6.2 | 公司对管理体系所需的相关职能、层次和过程设定管理目标。公司管理目标是：1. 销售产品合格率100%；
2. 顾客满意率达95%以上；
3. 固体废弃物分类收集处理率100%
4. 安全事故发生率0
5. 火灾事故发生率0

目标可测量，与公司管理方针一致。每年由综合部按公司管理目标考核要求统计考核公司管理目标完成情况，提交管理评审会议。查到今年1月-3月公司管理目标完成情况，各项目标均已完成，考核部门综合部。针对重要环境因素、不可接受风险制订了管理方案并予以实施，基本有效，详见行政综合部该条款审核记录。 |  |
| 变更的策划 | Q6.3O8.2 | 公司确定需要对管理体系进行变更时，应经策划并系统的实施。需要管理层考虑体系变更的目的、变更后的潜在后果及变更后体系的完整性，考虑变更后资源获得及责任权限的再分配等问题。明确以上因素后，按照过程方法要求系统地实施变更，重新确定变更后过程的输入输出、监测标准、资源支持及改进可能等。公司目前对管理体系暂无变更。 |  |
| 资源、总则 | Q7.1.1EO7.1 | 查公司配备了必要的人力资源，基础设施，规范文件、资金等必要的资源，能够持续满足顾客需求和管理体系改进的需要。部门：销售部、综合部人员：办公人员、销售人员 |  |
| 沟通 | QEO7.4 | 公司编制并实施了《信息交流控制程序》，规定了职责、工作流程，包括内部沟通和外部沟通的方法和要求。公司确定了质量、环境、职业健康安全管理体系相关的内部和外部沟通，包括：沟通什么；何时沟通；与谁沟通；如何沟通；由谁负责，内外部沟通具体体现在公司内部工作会议、质量、环境、职业健康安全例会、员工的培训、公司宣传栏等，与外部的沟通具体体现在合同签订、满意度调查。与环保、安监部门及顾客和供方等方面。查阅内部交流：方针、目标完成情况、内审和管理评审报告、不符合信息等。外部交流：（1）管理代表、员工代表将收到的上级主管部门的环境安全文件呈报总经理做出相应处理。（2）外部环境安全检查、参观、访问由管理代表接待安排并将结果报总经理。（3）公司的其他部门若收到有关的法律、法规和标准时，如资源、能源、消防等法规，应及时传递到综合部。（4）相关方的信息（包括：安全部门、社区居民、顾客抱怨），由综合部分别接收。（5）发生事故按《事故报告、调查与处理程序》规定逐级上报。 |  |
| 绩效测量和监视 | QEO9.1.1 | 公司编制了《顾客满意度测量程序》，对厨房设备、酒店用品的销售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《内部审核控制程序》 、《管理评审控制程序》为保证公司质量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“部门检查记录表”，提供管理目标指标的检查考核工作，均完成目标考核要求。查阅“环境绩效监测评价报告”，公司领导组织各部门对2020年1月-5月环境体系运行情况进行评价、分析，认为：1.本公司制定的环境方针、目标、指标得到了有效的贯彻执行，全体员工对此理解比较到位，执行认真严格，并为相关方所接受；经过有关部门统计，已完成。2.本公司制定的环境管理管理方案得到了有效的落实，规定的指标和各项措施都取得了较好的效果；经过有关部门统计，已完成。3.本公司制定的各项环境管理程序，通过日常的现场检查，认为基本得到了实施；公司现场固废均较好的控制在法律法规允许的范围内，未发生任何污染事故和扰民现象；资源和能源的消耗均控制在计划范围之内；4.2020年1月以来，对相关法律法规和其他要求再一次进行了更新并且进行了培训和贯彻，逐条进行了对照检查，未出现违法违规情况。总之，通过贯彻IOO14001：2015标准，公司员工的环境保护意识明显加强，公司的环境管理水平有了较大的提高，公司的办公区域及所管辖的公司场地范围内的环境得到了有效的保护，在公司工地树立了良好的社会形象。评价部门及人员：领导层：高鼎销售部经理：张彦综合部经理：苗艳2020年5月25日 公司领导组织各部门对2020年1月-5月职业健康安全体系运行情况进行评价、分析，认为：1.本公司制定的职业健康安全方针、目标得到了有效的贯彻执行，全体员工对此理解比较到位，执行认真严格，并为相关方所接受；经过有关部门统计，已完成。 2.本公司制定的职业健康安全管理方案得到了有效的落实，规定的各项措施都取得了较好的效果；经过有关部门统计，已完成。1月.本公司制定的各项职业健康安全管理程序，通过日常的现场检查，认为基本得到了实施；公司的安全责任制已经落实，安全教育及时有效，所有进入现场的人员都能够及时得到相关的安全信息，各项安全防范措施能够认真落实，安全防护用品和消防设施配备到位，易燃易爆物品的使用控制较好。4.2020年1月以来对相关法律法规和其他要求进行了更新，并进行了培训和贯彻，逐条进行了对照检查，未出现人身、安全事故。对日常查出的安全隐患，进行了及时的纠正。情节严重的还进行了处罚，有效的消除了隐患，保证了安全施工。总之，通过贯彻GB/T45001-2020/IOO45001:2018标准，公司员工的安全意识明显加强，公司的安全管理水平有了较大的提高。公司的办公区域及所管辖的场所范围内的安全工作更加规范。评价部门及人员：领导层：高鼎销售部经理：张彦综合部经理：苗艳2020年5月23日 目前未发现公司出现违规现象。无被动性绩效的监视和测量。公司不需要对环境影响的运行的关键特性和职业健康安全绩效进行监测和测量的设备。 |  |
| 管理评审 | QEO9.3 | 提供：1.管理评审计划，评审时间：计划2020.4.20进行，评审方式：会议评审，编制：苗艳 审批：高鼎 编制日期： 2020年4月20日， 参加人员包括公司总经理、管理者代表、各部门负责人，计划中明确了评审内容和资料准备要求。1. 管理评审内容：

1、内部审核情况；2、方针适宜性及质量目标达成情况；3、顾客投诉及处理、客户满意度调查情况；4、产品质量状况及过程业绩；5、预防及纠正措施实施情况及效果性；6、以往管理评审的跟踪措施；7、体系的变更及改进的建议等。8、资源的充分性。9、风险和机遇措施的有效性。10、企业内外部环境变化影响。11、《环境运行情况报告》（包括相关沟通信息、客户抱怨情况）12、《职业健康安全运行情况报告》（包括相关沟通信息、投诉及协商结果）13、总经理根据以上汇报做总结性发言，提出自体系运行以来取得的成绩和存在的不足，并且提出改进措施。提供管理评审报告。管理评审结论：经过管理评审对相关资料进行分析，发现了我公司现存在的一些问题。同时可以看出，推行三体系以来，已经在各个部门取得了不小的进步，整个质量、环境和职业健康安全管理体系在总体上是适宜的、有效的和充分的。会后，全体员工，特别是管理人员，要进一步加深对标准的学习、贯彻、理解。 | N |
| 总则 | QEO10.1 | 综合全部审核证据认为公司管理体系方针、目标、内部审核、管理评审、不合格和纠正措施各项要求得到落实，相关管理活动得到有效开展，体现了持续改进的要求及改进产品和产品来满足未来的需要和期望。考虑了分析、评价结果及管理评审的输出，并确定了对存在应关注的持续改进的需求和机遇。  ——具体事实可见审核10.2条款记录。 |  |
| 持续改进 | QEO10.3 |  为使质量/环境/职业健康安全管理体系实现预期结果和提高顾客满意，公司识别并选择改进的机会，采取包括改进产品和服务，纠正、预防或减少非预期情况给组织带来的不利影响等措施，改进体系的绩效和有效性。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。公司利用管理方针、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，持续改进管理体系的适宜性、充分性和有效性。详见相关条款审核记录。 |  |
| 一阶段问题验证/投诉或事故/政府主管部门监督抽查情况 |  | 一阶段提出的问题已纠正。公司管理体系自运行以来，未发生质量、环境、职业健康安全事故管理体系运行期间未发生顾客及相关方投诉情况目前没有上级主管部门对公司的在质量、环境、职业健康安全监督抽查目前公司经营过程中没有发生违反相关法律法规及其他要求的情况 |  |
| 8.3条款不适用说明 |  | Q8.3不适合条款的确认理由：公司的产品销售,根据常规的销售模式进行，因此标准8.3条款“产品和服务的设计和开发”要求不适用。 |  |

说明：不符合标注N