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：销售部 主管领导：苗艳 | 判定 |
| 审核员：王志慧 审核时间：2020年6月23-24日 |
| 审核条款：  Q：5.3/6.1/6.2/7.4/8.1/8.2/8.4/8.5/8.6/8.7/9.1.2/9.1.3/10.2  E: 5.3/6.1/6.2/7.5/8.1/8.2/9.1/10.2  O：5.3/5.4/6.1/6.2/7.5/8.1/8.2/9.1/10.2 |
| 组织的岗位、职责权限 | QEO  5.3 | 销售部 负责人：苗艳  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 | Q6.1  EO  6.1.1 | 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：销售部 。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：苗艳  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 | QEO  6.2 | 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；   |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | 序号 | 不可接受风险 | 目标 | 控制措施 | | 1 | 触电 | 无触电伤人事故 | 1、各类服务现场活动应与内、外电线保持安全距离，达不到规范规定的最小安全距离时，必须采用可靠的防护和监护措施。2、临时用电配电线必须按规范架设整齐，架空线路必须采用绝缘导线，不得采用塑胶软线。3、配电系统必须实行分级配电。  4、各类配电箱、开关箱外观应完整、牢固、防雨、防尘，箱体应外涂安全色标，统一编号，箱内无杂物。5、检修各类配电箱、开关箱、电气设备和电力施工机具时，必须切断电源，拆除电气连接并悬挂警示标牌。 | | 2 | 火灾 | 无火灾事故发生 | 1、易燃易爆物品必须有严格的防火措施，确定防火负责人，配备灭火器材，加强巡查。2、服务材料的存放、使用必须符合防火要求。3、办公区域的用电要符合防火规定。4、制定消防预案，成立应急小组处理突发事件。 | | 3 | 新冠肺炎 | 无疑似、确诊病例 | 1. 要求员工上班途中乘坐私家车或出租车，禁止乘坐公共交通； 2. 公司每天早、无对大家进行体问测量，并进行记录，体温异常的先在公司进行隔离后联系相关部门； 3. 办公场所要求员工戴口罩，分散就坐，间隔一米，禁止对脸就坐； 4. 要求员工下班后禁止参加聚会。 |   编制为苗艳，审核为高鼎，时间为2020.1.15 | 符合 |
| 环境因素评价和控制措施的确定 | E  6.1.2 | 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》，其中涉及销售部包括固废废弃、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》，其中涉及销售部的重要环境因素：1. 潜在火灾事故发生2. 固体废弃物处理。评价基本合理。 | 符合 |
| 危险源辨识、风险评价和控制措施 | O  6.1.2 | 提供《危险源辨识与风险评价管理程序》，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3项，涉及：潜在火灾、触电、新冠肺炎，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。 | 符合 |
| 法律法规和其他要求和合规性评价（OHSMS） | EO：6.1.3  EO：9.1.2 | 根据《法律法规和其它要求控制程序》要求，随时对法律法规的更新进行跟踪，并进行补充。于2020年1月10日识别了法律法规清单。获取渠道为网上下载。  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。  环境法律法规清单包括国家和内蒙古自治区的法律法规，共32条，对是否适用进行了评价。安全法律法规清单包括国家和内蒙古自治区的法律法规，对是否适用进行了评价。  组织进行了合规性的评价。  评价结论：合规。评价人：苗艳 张彦 高鼎 。评价日期：2020.3.10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。  提供《环境法律法规合规性评价记录》， 评价结论：合规  评价人：苗艳 张彦 高鼎 日期：2020.3.10。  提供《安全法律法规合规性评价记录》， 评价结论：合规  评价人：苗艳 张彦 高鼎 日期：2020.3.10。  经查合规性评价基本符合要求。 |  |
| 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 | QEO  7.4  O5.4 | 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 采购控制程序、服务过程控制程序、销售员服务规范” 等程序和相关制度。  **销售流程**：业务洽谈→合同评审→合同签订→供方评定→签订采购合同→供方发货→交付验收→满意度调查  需确认过程：服务过程，有确认记录，见Q8.5.1  销售部从合格供方处购买物品，验收合格后，跟供方随车，将货品运到客户处，销售员送货时，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 | Q  8.2.1 | 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：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  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 | Q  8.2.3 | 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：鄂尔多斯市蒙泰范家村煤业有限责任公司  产品名称：玻璃杯、餐桌、餐椅等。  合同签订时间：2020年1月5日。合同评审时间：2020年1月4日  **抽2：**客户：呼和浩特赛罕区铭誉酒店  产品名称：抹布、汤勺、盘、取餐夹、皂碟、杯垫、百洁布、扫把等；  合同签订时间：2020年5月28日。合同评审时间：2020年5月25日  **抽3：**客户：呼和浩特赛罕区铭誉酒店  产品名称：保鲜工作台、单通工作台、水池、电蒸饭车、电饼铛、排烟风柜、油烟净化器、消毒柜、货架、四门双机双温冷柜等；  合同签订时间：2019年12月28日。合同评审时间：2019年12月25日    **抽4：**客户：内蒙古伊泰新能源开发有限公司  产品名称：油烟环保排烟罩、双炒双尾灶、蒸饭车、烤箱、货架、工作台、盘、碟、碗 、杯子、茶壶、菜刀、围裙、消毒柜、垃圾桶等；  合同签订时间：2020年1月28日。合同评审时间：2020年1月20日    **抽5**：客户：内蒙古大秦商贸有限公司  产品名称：电磁单炒单尾灶等。  合同签订时间：2019年12月10日。合同评审时间：2019年12月4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 | Q  8.2.4 | 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：苗艳 2020.1.5。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  防护 | **Q 8.5.2**  **Q8.5.3**  Q8.5.4 | 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销售部经理、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。  销售部部负责接收和验证顾客提供的财产，并记录验证结果。  销售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 |
| 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。 | 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 | QEO  7.4  O5.4 | 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 | Q  8.4  O8.1.4 | 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》，抽查如下：  序号 供方名称 提供产品名称  山东金佰特厨具有限公司 油烟环保排烟罩、双炒双尾灶、蒸饭车、烤箱、油烟净化器、消毒柜、等  滨州市美厨厨业有限公司 工作台、单通工作台、水池、电蒸饭车、电饼铛、排烟风柜、货架  鄂尔多斯市净食安餐饮管理服务有限公司 盘、碟、碗 、杯子、茶壶、菜刀、围裙、消毒柜、垃圾桶等；  内蒙古大秦商贸有限公司 抹布、汤勺、盘、取餐夹、皂碟、杯垫、百洁布、扫把、排烟风柜、油烟净化器、消毒柜、货架、四门双机双温冷柜等；  京东 口罩、手套等防疫物资及劳保用品  …… |  |
| 产品和服务的放行 | Q8.6 | 公司产品和服务的放行，需得到销售部经理苗艳的批准后放行。。  1、采购产品验收：  抽1： 采购物资验证记录2020年5月29日  物资名称：抹布、汤勺、盘、取餐夹、皂碟、杯垫、百洁布、扫把等；，  验证项目：查核相关企业资质证书、数量、合格证、出厂检验报告单、生产企业资质、检测报告、包装与外观情况等。  结论：合格 检验员：苗艳    抽2： 采购物资验证记录2020年2月1日  物资名称：油烟环保排烟罩、双炒双尾灶、蒸饭车、烤箱、货架、工作台、盘、碟、碗 、杯子、茶壶、菜刀、围裙、消毒柜、垃圾桶等；  验证项目：查核相关企业资质证书（如CCC认证，生产许可证）、数量、合格证、出厂检验报告单、生产企业资质、电气检测报告、包装与外观情况等，见证抽检如下：    结论：合格 检验员：苗艳  抽3： 采购物资验证记录2020年1月6日  物资名称：玻璃杯、餐桌、餐椅等  验证项目：查核相关企业资质证书、数量、合格证、出厂检验报告单、生产企业资质、检测报告、包装与外观情况等。  结论：合格 检验员：苗艳  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4-6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。  抽：采购产品入库单及销售出库单，如下    2、服务过程控制  ——提供了2020.5.30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：苗艳 ；  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 | Q  9.1.2 | 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 |
| 事件、不符合和纠正措施 | **QEO10.2** | 企业经过策划、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。制定监视和测量控制程序、不符合、纠正和预防措施控制程序、事故调查处理控制程序等，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。  公司生产及销售活动未发生过环境、安全等事故。  查持续改进：a. 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；b. 通过数据分析、纠正、预防措施实施达到持续改进；c. 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。  管理评审提出改进措施正在实施过程中。 | 符合 |
| 运行控制（查看销售部办公室及库房）&  应急准备和响应 | EO8.1  EO8.2 | 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. 空调定时、定温控制，遵守公司的《节能降耗控制程序》  5、工作时间平均每天不超过8小时。  6、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。  9.查看库房**：库房**库房物品放置基本有秩序，但**未配置灭火器等消防器**材。不符合 GB/T 24001-2016 idt ISO 14001:2015标准 8.2 条款和ISO45001：2018标准 8.2 条款相关要求  10.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。 | N |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 过程与活动、  抽样计划 | 涉及  条款 | 受审核部门：员工代表 陈媛 | 判定 |
| 审核员：王志慧 审核时间：2020年6月24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