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：周玉东 陪同人员：周玉东 | 判定 |
| 审核员：张心 审核时间：2019.9.1 |
| 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 | QE:4.1;4.2;4.3;4.4  S4.1 | 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，许可范围内的普通货物道路运输在同行业中较有名气。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2019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、股东、政府、供方和合作伙伴、顾客等。  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，供应商和合作伙伴关注的主要问题互利和连续性，产品质量、售后服务、成本价格、交付期等。  查见《相关方要求识别和控制》  相关方：顾客  需求和期望：许可范围内的 普通道路货物运输和建筑装饰材料销售符合顾客要求。  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。  公司管理体系的范围是：QMS: 许可范围内的 普通道路货物运输和建筑装饰材料销售；EMS: 许可范围内的 普通道路货物运输和建筑装饰材料销售及相关环境管理活动；OHSMS:许可范围内的 普通道路货物运输和建筑装饰材料销售及相关职业健康安全管理活动。  经识别，组织依据标准的要求建立、实施、维护管理体系，符合标准要求。  公司通过请咨询老师到公司来宣传、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GB/T28001-2011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 | QE5.1 | 总经理：周玉东；管代：王绘宇  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 | QE5.2  S4.2 | 管理方针： “市场第一、顾客满意；保护环境、预防为主；全员安全、持续改进”；  管理手册诠释了其包含的内涵。  公司严格按照国家有关的产品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；  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EO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 | QE5.3  S4.4.1 | 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。 |  |
| 应对风险和机遇的措施； | QE6.1 | 提供有《危险源和环境因素识别与评价管理制度》，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：  1）固体废弃物的排放；2）潜在火灾  抽查二项环境因素的管理措施：  1、潜在火灾：作好用电的防护工作，随时检查线路老旧，破损情况；做好相关电器设备的日常维护及保养；按消防安全管理规定配足灭火器材；下班前按规定检查电器开关情况，确认关机后才可下班；公司非吸烟区内严禁吸烟；定期点检灭火器材；每年定期进行消防演练。  2、固废排放：开展教育培训，提高公司人员环保意识；公司固定区域存放固废，并作好标识，固废交物业处理，分类存放，统一回收；办公室人员定期不定期检查固废存放情况。  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。 |  |
| 目标及其实现的策划 | QE6.2  S 4.3.3 | 质量、环境、职业健康安全目标：  1．客户满意度≥90分；  2. 死亡事故发生率为0  3.对固体废弃物100%处理  4.火灾事故发生率为0  查《目标考核表》2019年1月-8月对目标进行考核，考核情况为：  环境、安全目标、指标：  1．客户满意度≥90分；实际考核：96分  2. 死亡事故发生率为0实际考核：0  3.对固体废弃物100%处理 实际考核：100%  4.火灾事故发生率为0 实际考核：0  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、环境和职业健康安全管理体系变更时，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  E7.1 | 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许可范围内的普通道路货物运输和建筑装饰材料销售的需要。 |  |
| 人员 | Q7.1.2 | 查见：公司编制《岗位职责制度》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，公司编制了《岗位职责制度》《货物运输管理制度》、《安全工作职责》、《产品发货管理制度》《车辆技术管理制度》《运输车辆管理制度》《货物装卸管理制度》等，公司确定的质量管理体系的实施以及过程的运行和控制所需的人员包括：各职能部门主管（方针、目标的组织贯彻实施、人员及其能力、意识、沟通等管理）、文员（组织知识、体系文件和记录的管理等）  公司从岗位设置、任职资格等方面确定了适宜的人选。  查，公司策划了各岗位的人员任职要求，编制有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向。  查见：《岗位任职要求》中综合部的任职要求：负责员工教育工作、负责采购物品及外购物资的入库验收工作。  二、组织制定公司各项规章制度，建立、实施、审核和持续改进管理体系工作。.....  现场确认，能满足规定要求。 |  |
| 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，从顾客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 | QE7.4  S4.4.3 | 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、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：公司及综合部负责的相关内、外沟通效果基本满足要求。 |  |
| 监测、分析和评价总则； | QE9.1.1 | 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）《监视和测量管理制度》  （2）《内部审核管理制度》  （3）《管理评审制度》  （4）《应急准备和响应管理制度》 |  |
| 内部审核 | QE9.2  S4.5.5 | 查管理手册，公司按标准要求编制了《内部审核管理制度》，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，2019年《管理体系内部审核实施计划》  审核时间：2019年5月8日  目的：验证本公司质量、环境、职业健康安全三体系是否在2019年度得到了有效运行，是否符合GB/T19001-2016 idt ISO9001：2015质量管理体系标准、GB/T 24001-2016 idt ISO14001：2015环境管理体系标准、 GB/T 28001-2011 idt OHSMS 18001:2007职业健康安全管理体系的要求。  范围：许可范围内的普通货物道路运输所涉及的质量、环境、职业健康安全管理。  王绘宇（组长）、王玉华、宋林伟（组员）。  抽查《管理层审核检查表》、《综合部审核检查表》、《财务部审核检查表》、《运营部审核检查表》等审核记录，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E8.1条款和S4.4.6条款，综合部办公室卫生不整洁，垃圾未分类处理.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、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，公司质量、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 | QE9.3  S4.6 | 查，公司管理手册及《管理评审制度》，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：2019/5/20  主持人：总经理  参加人员：体系涉及到的各部门所有有人员  评审输入内容：  质量环境安全目标和指标的实现程度。  质量环境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：加强体系标准的培训和执行力度等。  评审输出内容：  质量环境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。  质量、环境、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；  2019年1月至今未收到相关法及顾客投诉抱怨；  管理评审结论：质量、环境、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 | QE10.1;10.2;10.3；  S4.5.3 | 公司制定系列程序文件《管理评审制度》、《顾客满意管理制度》、《监视和测量管理制度》、《纠正措施管理制度》及《内部审核管理制度》，对持续改进的过程予以规定，以实现质量、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、环境和职业健康安全管理体系的持续改进。  公司制定《顾客满意管理制度》和《监视和测量管理制度》实施纠正措施，消除客户投诉的原因，以防止其再发生。在《客户投诉处理管理制度》文件中规定了对客户投诉的处理要求，具体处理流程为：（1）接受客户投诉由综合部负责；（2）被投诉部门调查处理由部门经理调查客户投诉的具体时间及造成客户投诉的具体责任人，部门经理拟定解决投诉的具体方案，与客户取得联系，提出投诉解决方案，取得客户谅解，投诉客户对处理结果满意后，被投诉部门经理应填写《客户投诉记录表》通过邮件形式发送给客户服务专员，及时反馈投诉处理结果;(3)客户回访由客户服务专员对投诉客户进行回访，收集客户的反馈意见。  相关责任部门要分析产生客户投诉的原因，按《纠正措施管理制度》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、质量方针和目标等来实现对质量、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。 |  |
| 范围的确认，资质的确认，法律法规执行情况，重大质量事故，及顾客投诉和质量监督抽查情况。 |  | 现场确认，公司体系覆盖范围：**QMS:**许可范围内的 普通道路货物运输和建筑装饰材料销售  **EMS:**许可范围内的 普通道路货物运输和建筑装饰材料销售及相关环境管理活动  **OHSMS:**许可范围内的 普通道路货物运输和建筑装饰材料销售及相关职业健康安全管理活动  主要运输产品为：建材等。  提供营业执照（三证合一）、道路运输经营许可证，年审有效，经营范围包含认证范围。公司严格执行国家及行业标准和法律、法规要求。  2019年1月至今，公司没有顾客的重大产品质量投诉，通过顾客满意度调查，顾客对公司提供的服务普遍反映较好。体系运行以来，顾客对质量反应良好，没有重大质量问题和投诉。  产品质量监督抽查情况：负责人讲，综合部门每月对公司都有安全检查，但今年职能部门未对公司进行相关的质量监督抽查。 |  |

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/财务部 主管领导：王绘宇 陪同人员：王绘宇 | 判定 |
| 审核员：文平、张心 审核时间：2019.9.1 |
| 审核条款： |
| 组织的角色、职责和权限 | QE5.3；  S4.4.1 | 在管理手册中和岗位职务说明书中规定了综合部和财务部的安全职责和权限，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）负责公司日常会计核算工作，定期编制会计报表等。  ……  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 | QE6.2  S4.3.3 | 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，综合部及财务部的目标是：  1、质量、环境、职业健康安全目标 完成（2019年1月-8月）  1）培训计划执行率100% 100%  2）固态废弃物100%处理 100%  3）死亡事故发生率0 0  4）采购及时率≥90% 98%  5）火灾事故发生率为0 0  6）环境、安全经费及时发放率≥95% 100%  抽查2019年1-8月的《2019年度实绩一览表》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：潜在火灾管理方案、废弃物排放管理方案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：1、固废排放管理方案控制措施：  1）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，固废交物业处理，分类存放，统一回收；  3）办公室人员定期不定期检查固废存放情况。  ......... |  |
| 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（如无歧视、和谐稳定、无对抗）；  b）心理因素（如舒缓心理压力、预防过度疲劳、保护个人情感）；  c）物理因素（如温度、热量、湿度、照明、空气流通、卫生、噪音。  经现场确认（观察、沟通调查）：  以上相关的社会因素、心理因素、物理因素等均基本满足要求。现场查见：办公现场空气流通，温度适宜，照明等均满足经营要求。  提供货物运输过程中的运行相关记录，详见8.5.1记录。 |  |
| 能力 | QE7.2  S4.4.2 | 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。  2、公司的关键岗位在学历、经历、资质上均有要求。  抽特种人员资质需求：  姓名 作业项目 证号  黄时彬 A2（驾驶员）经营性道理运输驾驶员 有效期2013.9.6-2023.9.6 证号：512531196911025390  孙希才B2D（驾驶员）经营性道理运输驾驶员 有效期2013.11.6-2023.11.6 证号：512533198207233614  ......  提供有2019年度培训计划表，计划培训14次，已培训10次。  抽查培训计划和培训记录:   1. 2019.1.2，GB/T 28001-2011标准宣贯,培训老师：咨询老师 参加培训人员：王绘宇、谭波、周玉东、王玉华等。口试确认，均合格。培训效果评价：通过此次培训，参加人员对GB/T 28001-2011标准有较深刻认识，此次培训效果有效，评价人：王绘宇。 2. 2019.5.3，公司规章制度,培训老师：王绘宇 参加培训人员：王绘宇、谭波、周玉东、王玉华等。口试确认，均合格。培训效果评价：通过此次公司管理制度培训，公司全体人员了解了公司的规章制度，并能按相关规章制度执行。本次培训效果明显。评价人：王绘宇。   ......  其余培训计划均按时进行了培训。 |  |
| 意识 | QE7.3  S4.4.2 | 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。  ---经与员工沟通了解，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 | QE7.4  S4.4.3 | --《信息交流管理制度》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王绘宇：。  告知员工：职业健康安全事务代表是宋林伟；  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，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；  4）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。  询问职业健康安全事务代表柯新强，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 | QE7.5  S4.4.5;4.5.4 | ----有《文件化信息管理制度》，体系文件生效实施日期为2019年1月2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。根据一阶段问题清单进行了对《管理手册》和程序文件的修改和完善。  · 查《体系受控文件清单》，包括管理手册、管理制度(25个)，另有公司制定的《应急救援预案》、《岗位任职要求》、《规范文件》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。  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《文件化信息管理制度》，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）》，规定了记录的名称、编号、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 |  |
| 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《外部供方管理制度》，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）宜宾旭文家具用品有限公司供应：劳保用品、办公用品等；  2）宜宾昊正商贸有限公司供应：石子、石粉  3）宜宾市翠屏区方平建材经营部供应：石子、石粉  4）泸州振恒运输有限公司 供应：运输车辆  5）珙县金沙修理厂 供应：汽车维保  ........  3．查：供应商评价记录：  抽查《供应商业绩评价表》  供应商：宜宾昊正商贸有限公司  评价项目：价格合理性、供货能力、售后服务、质量、配合度等。  业绩评价负责人：王玉华。  评定日期： 2019年8月1日。  查见《供应商调查评估表》  评定结论：该供方合格，列入合格供应商。 审核人：周玉东  抽查《供应商调查评估表》  供应商：宜宾市翠屏区方平建材经营部  评价项目：价格合理性、供货能力、售后服务、质量、配合度等  评价负责人：王玉华、王绘宇。  评定日期： 2019年1月21日。  现场查见：合格供应商名录里有运输车辆租赁的供应商“泸州振恒运输有限公司”，但不能提供对该供应商进行了合格供应商评价的证据。不符合ISO9001：2015标准8.4.1条款  ............  采购的产品均为合格供方名录中的供方进行采购，采购信息以签订合同或拟定采购计划进行传递。  抽采购合同  1、供方：宜宾市翠屏区方平建材经营部  采购产品：碎石子、石粉等  采购合同约定了产品名称、数量、价格、交付、违约、支付等。  合同时间：2019.4.1   1. 供方：泸州振恒运输有限公司   采购产品：租赁汽车合同（重型自卸货车）  采购合同约定了车辆状况、出租方权利、义务、租赁期限和金额、承租方权利义务等。  合同时间：2019.2.1   1. 查7月办公用品、劳保用品采购计划单   品名 单位 数量 计划到货时间  电脑 台 3 2019.8.22  文件柜 个 3 2019.8.12  签字笔 支 10 2019.8.7  文件夹 个 15 2019.8.7  藿香正气水 瓶 15盒 2019.8.7  .......  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。  公司对采购的办公用品、劳保用品主要对外观质量、数量或双方约定的要求（如品牌、规格等）进行了验收。  ..........  抽查验证记录：   1. 抽查：采购日期：2019.07.16   产品名称：A4纸3箱  检验项目 ：名称/外观/规格/型号、数量。  结论：合格，入库  检验人：黄时彬  2、抽查：采购日期：2018.07.17  产品名称：藿香正气水 1件  检验项目 ：名称/外观/规格/型号、数量  结论：合格，入库  检验人：黄时彬  3、抽查：采购日期：2018.04.22  产品名称：碎石350吨  检验项目 ：名称/外观/规格/型号、数量  结论：合格  检验人：黄时彬  4、抽查：采购日期：2018.06.12  产品名称：石粉350吨  检验项目 ：名称/外观/规格/型号、数量  结论：合格  检验人：黄时彬  ........  经询问公司采购办公用品、劳保用品主要根据需求，电话给供方以送货单形式表达，建筑装饰材料的采购为供应商直接发货到顾客处，验收由客户与公司人员共同进行。现场查看其他采购物料均按要求进行验证入库。 | N |
| 环境因素 | E6.1.2 | 查见：《危险源和环境因素识别与评价管理制度》，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：《环境因素登记、评价表》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：固体废弃物的排放、潜在火灾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.废弃纸杯、日光灯管、墨盒等办公用品固废排放等；  b.办公水、电的消耗；  C.包装材料的消耗；  d.生活垃圾的废弃等；  .......  共计识别22项。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.废弃纸杯、日光灯管、墨盒、电脑、空调等办公用品及设备固废排放等；  b.水、电、纸张等资源和能源消耗等；  c.生活垃圾的排放；  d.吸烟造成的火灾  e．生活污水排放等；  共计识别16项。识别基本清楚、全面。 |  |
| 危险源识别、评价与控制措施 | S4.3.1 | 查见：《危险源和环境因素识别与评价管理制度》  上述文件对识别和评价方法、程序、职责、记录作了规定。  查见：《危险源辨别及风险评价表》，危险源经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）中暑3）意外伤害。辨识清楚、准确，评价充分合理。  抽查见确定的触电伤害控制措施的策划：  A：做好对外电的防护工作，保持安全间距和防护措施；  B：按临时用电规范做好一机一闸一漏一箱，全部漏电开关应选用符合规范的型号；  C：做好用电设备的运行前检查工作，加强日常的维护防护工作；  D：做好用电管理，有动力线和照明线的电箱，电缆全部使用三相五线制。  查见：综合部及办公区域《危险辨识评价表》  综合部及办公区域共识别出包括:  办公设备发生故障，未切断电源检修导致的触电；线路老化漏电、人员吸烟引发火灾；发生交通事故伤人等22项危险源.  采用的是经验判断法、过程分析法识别。  查见，综合部及办公区域打分法确定了2项不可接受风险：（1）线路短路、吸烟引发火灾；（2）办公设备漏电、未切断电源检修导致的触电。  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 | E6.1.3  S4.3.2 | ---有《合合规义务管理制度》，查有《适用法律法规一览表》，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：2019年《适用的法律法规及其他要求清单》  1）国家相关法律法规等  2）四川省等地方法规；  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  中华人民共和国安全生产法  固体废弃物污染防治法等。  《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 | E:8.1  S:4.4.6 | ◆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、从业人员安全管理制度、安全用电管理制度、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，由物业管理交环卫部门统一定期清运；回收固废处理（包括危险固废如墨盒、硒鼓等）作好分类，标识交供应商回收。  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。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。  2）对相关方施加影响  组织对进入场所内的供方送货员、求职及培训人员视情况由安保人员或受访人提醒、签定安全协议等方式，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 | E8.2  S4.4.7 | 查见：《应急准备和响应管理制度》、《火灾应急预案》等。  查见：消防安全演习报告：公司全体人员参加了2019年4月3日在公司由综合部组织的火灾消防演练。  查，现场能提供以上演练记录及消防安全演习总结报告。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 | E9.1  S4.5.1 | ----有《环境和职业健康安全运行管理制度》和管理文件。  ◆查公司环境安全运行检查记录表  程序文件规定公司每天由综合部组织人员对办公设备安全隐患、垃圾分类存放、线路老化等进行点检，检查结论：运行正常。提供有2019年1月至2019年8月份的环境卫生安全点检表记录。  ◆ 提供有从业人员健康检查合格证  抽查作业人员健康体检，有体检合格证，具体见附件。  ...... |  |
| 符合性评估 | E9.1.2  S4.5.2 | ----有《合规义务管理制度》，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2019年3月25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：符合  评价人：部门负责人和总经理  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《管理评审制度》、《顾客满意度管理制度》、《纠正措施管理制度》及《内部审核管理制度》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年安全环保投入清单：支出项目有灭火器等消防器材、员工劳保用品、员工体检、消防演练、安全培训等共计5000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：运营部 主管领导： 宋林伟 陪同人员：王绘宇 | 判定 |
| 审核员：文平、张心 审核时间：2019.9.2 |
| 审核条款： |
| 组织的角色、职责和权限 | QE5.3；  S4.4.1 | 查运营部主要工作职责：   1. 负责货物运输服务前各项准备工作；   2） 负责顾客要求的识别，组织标书和合同的评审，负责与顾客的沟通和联络;  3） 按客户的要求进行货物运输服务；  4） 对货物运输的质量进行监控，确保服务质量；  5） 做好顾客反馈信息的记录,组织对顾客满意度的调查。  6） 负责本部门的环境因素、危险源识别，完成本部门目标和管理方案的实施；  ……  运营部负责人对部门职责清楚。 |  |
| 目标及其实现的策划 | QE6.2  S4.3.3 | 查运营部的质量、环境安全目标为：  1、质量目标 实施情况（2019.1-2019.8）  1）行车责任事故为0 0  2）顾客满意度≥90分 98分  3)运输按期交付率≥ 95% 100%  4）车辆隐患排查整改率100% 100%  2、环境、安全目标 实施情况（2019.1-2019.8））  1）固废分类处理率100% 100%  2）火灾事故为0 0  3）死亡事故为零。 0  查：2019年1月-2019年8月运营部目标完成情况：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。 |  |
| 基础设施 | Q7.1.3 | 1、经了解组织的建筑设施：  ——办公现场面积100平方左右。  公司办公条件满足要求，配置有电脑、电话、传真。办公设备的维保由供应商负责。  2、抽《机动车登记表》对运输车的车牌号、吨位、车辆型号、出厂日期、登记日期、年底审核情况进行了登记。公司现所有运输车辆主要为租赁，自有车辆有2辆后  3、特种设备：无。  对车辆的维护保养由汽修厂定期维保，并按规定进行年检，另外对车辆日常维修情况做记录保存。查提供有《车辆维护履历表》、《车辆保养记录表》、目前该公司基础设施符合要求，基本能满足公司运营的要求。 |  |
| 监视和测量资源 | Q7.1.5 | 公司的监视和测量设施设备主要是车辆在货运途中的GPS监控设备。该监控设备主要对车辆的行进路线进行监控。由行管部门指定的第三方公司提供，其维保也由该部门负责。暂无异常。 |  |
| 环境因素 | E6.1.2 | 查，依据《环境因素、危险因素的识别与评价》，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，运营部确定的重要环境因素有：潜在火灾、固废排放。  现场查看，运营部的主要工作为为客户提供货物运输。货物运输过程中有废弃辅料、包装纸箱、废包装袋等固废；设备维修时会产生少量的含油棉纱、油污手套；运输过程中因汽车运转产生噪声和废气，部门的环境因素识别和重要环境因素基本到位。 |  |
| 危险源识别、评价与控制措施 | S4.3.1 | 查，运营部经过辨识与评审形成了《危险源辨识评价表》，包括电气使用不当造成火灾；员工操作不当造成触电；运输过程因操作不当造成交通事故而引起的伤害等。  采用的是经验判断法、过程分析法识别。  打分法确定重大风险：1）火灾；2）中暑；3）交通事故引起的意外伤害。。  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：  安全知识、消防知识宣传、教育及培训；  特种作业人员如驾驶员等须持证上岗；  重点和关键岗位须制定安全操作规程；如运输车安全使用；  张贴安全、防护标志、消防疏散图；  定期安全检查等。  危险源识别基本充分，控制措施需要完善。危险源识别基本充分，控制措施需要完善。 |  |
| 沟通 | E7.4  S4.4.3 | ---《信息交流管理程序》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：环境管理者代表是王绘宇；  职业健康安全事务代表是宋林伟。  环境及职业健康安全管理体系建立的依据、标准和意义，针对第一次运输作业对驾驶员和押送员都出具安全告知书；  3）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》、《生产安全事故报告和调查处理条例》、《工伤保险条例》、《职业病防治法》等关于员工权益、保险等内容；  在公司会议室学习专档有驾驶员三级安全教育、内容符合法规要求。   1. 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。   审核时未发现有相关方投诉和环境安全违规情况发生。 |  |
| 运行策划和控制 | E8.1  S4.4.6 | 查，运营部实施以下环境安全管理制度：《运行控制管理制度》、《节约用电用水管理制度》、《固体废弃物管理制度》《消防安全管理制度》、《用电安全管理规定》、《公司劳动安全管理办法》、《消防器材管理规定程序》、《火灾事故应急救援预案》、《劳动防护用品管理制度》等。  据介绍，公司运输服务流程：  签订合同——任务派遣——装货——运输——在途管理——交货——结算  查不可接受风险源：  1）火灾；  2）中暑；  3）交通意外伤害。  查重要环境因素：   1. 潜在火灾； 2. 固废排放；   查看，公司制订的相应的安全管理制度及管理方案，对不可接受风险源进行管控。  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：  制定并实施《运行控制程序》中固体废弃物控制要求。办公室负责废弃物的分类、收集、保管、由有资质的市政环卫公司合法拉运、处置。现场分设：可回收一般废弃物、不可回收一般废弃物，员工能按要求分类放置固体废弃物。  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、专人定期统计跟进。现场有水、电、气等使用的场所，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，每月一次集中统计跟进。记录显示：基本达成目标。  3）火灾预防  制定并实施《应急准备与响应控制程序》。  组织管辖的区域内，均按要求配备灭火器、消防栓、应急灯及安全出口标识并每月点检记录；对可能产生火灾隐患的区域予以重点排查，若发现问题及时上报、整改。经现场确认：实物及其状态、人员行为及相关记录均符合要求。  ◆查见职业健康安全运行控制状况：  1）意外火灾控制  组织的办公区域消防器材配置合理，每辆运输车都配置有灭火器，有灭火器等灭火器材，现场确认正常，《消防安全点检表》按规定实施检查；各部门不定期的对本部门防火工作进行消防安全检查，对查出的问题和隐患，及时进行整改解决，确保安全；定期对员工进行火灾安全意识培训。  2）意外中暑防控  a)认真抓好作业现场安全防护，加强现场巡查，合理安排作业人员中途适当休息，提醒工人们注意补水，适时使用药物，以防中暑，加大防暑降温和中暑急救知识宣传，提高全体职工夏季高温防护意识；  b)每一位管理人员要密切关注有关高温天气预报，最高气温大于或等于35摄氏度定义为“高温日”。适当调整夏季“高温日”的作业和休息时间，尽量避免高温时段作业，确保职业身体健康和生命安全；  c）必须保障装卸作业现场有充足的清凉饮料（凉茶、盐开水等），以避免中暑事件的发生；  d）由公司统一采购防暑降温药品，和部门负责人及时向作业人员派发防暑降温药品，要求在高温作业环境的工人都要随身携带防暑药物（人丹、霍香正气水，清凉油等）。  ......  3）急救应对  --公司现场配备有创口贴、消暑、止痛及纱布等急救用品，并对其数量、保质期等予以跟进管控。  4）对相关方施加影响  组织对进入场所内的供方送货员、访客，视情况由安保人员或受访人提醒、签定安全协议等方式，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 | E8.2  S4.4.7 | 查见：《应急准备和响应管理制度》、《消防与疏散演习实施方案》  服务工作人员在综合部组织下，参加了公司组织的“火灾消防知识培训”。  查见：消防演练实况记录：运营部相关人员参加了2019年4月3日在公司办公区由综合部组织的消防演练。  查，现场对应，公司员工的安全逃生意识有明显的改善和较大提高。使员工掌握了安全逃生的方式和路径。同时使员工掌握了灭火器材的使用。消防器材完善、良好。 |  |
| 运行策划和控制 | Q8.1 | 公司主要服务产品：许可范围内的普通道路货物运输和建筑装饰材料销售。 公司产品执行标准主要为：GB4387《工业企业场内铁道、道路运输安全规程》、JT618-2004《汽车运输、装卸危险货物作业规程》等标准。 车辆科负责产品实现和服务提供的策划，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；--操作规程、管理制度 b）建立过程准则以及产品和服务的接收准则；---检验标准、作业规程 c）确定符合产品和服务要求的资源；---服务流程图 d）按照准则实施过程控制；---运输服务过程监控 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。 ----关键过程：运输过程。特殊过程:销售过程 ----外包过程：无 ----经确认：暂无策划的更改。 |  |
| 产品和服务的要求 | Q8.2 | 公司制定并实施《与顾客有关要求管理制度》，运营部采用上门拜访、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。  抽查与客户签订的运输合同：  1、顾客：宜宾昊正商贸有限公司  运输内容：从高县天顺商品混泥土公司仓库到四川昊正商贸有限公司，货物为建材。  合同内容：时间、运输路线、货物、货物验收、价格、结算方式等。  签订时间：2019年4月30日。  2、顾客：宜宾昊正商贸有限公司  运输内容：从高县天顺商品混泥土公司仓库到四川鼎溯商贸有限公司仓库，货物为建材。  合同内容：时间、运输路线、货物、货物验收、价格、结算方式等。  签订时间：2019年1月28日。  抽查与客户签订的装饰材料销售合同：  1、顾客：四川鼎溯商贸有限公司  销售产品：石子：350吨、石粉350吨。  合同内容：交货地点、交货时间、质量要求及验收、价格、结算方式等。  签订时间：2019年4月25日。  2、顾客：四川港豪贸易有限公司  销售产品：石子：350吨、石粉350吨。  合同内容：交货地点、交货时间、质量要求及验收、价格、结算方式等。  签订时间：2019年1月25日。  。  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：宜宾昊正商贸有限公司  签订时间:2019年4月30日  产品：从高县天顺商品混泥土公司仓库到四川昊正商贸有限公司，货物为建材。  评审内容：客户要求 、法律法规、质量要求等；  评审负责人：周玉东  评审结论：能达到客户要求，同意签订  评审时间:2019年4月29日  顾客：四川港豪贸易有限公司  签订时间:2019年1月25日  产品：石子：350吨、石粉350吨。  评审内容：客户要求 、法律法规、质量要求等；  评审负责人：周玉东  评审结论：能达到客户要求，同意签订  评审时间:2019年1月21日  经查：进来以来，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。 |  |
| 设计和开发策划 | Q8.3 | 公司的货物运输整个服务过程按客户要求及相关国家标准和法律法规，销售产品及模式固定，整个服务过程不涉及新服务的设计开发的内容，故8.3不适用。 |  |
| 生产和服务提供的控制 | Q8.5.1 | 公司制定了《服务过程控制程序》  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）获得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）为过程提供适宜的设施环境；  e）配备备能力人员所要求的资格；  f）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。  查普通货物运输过程管理  1、查服务现场各工序(工位)均有有正在服务的操作文件、参数，均为现行有效的文件，受控标识清楚；  2、查现场及作业工位执行的作业指导书主要包括：《车辆维护》、《派车登记及运单管理制度》、《道路货物运输驾驶员操作规程》、《车辆调度及运行管理制度》、《GPS监控和使用管理制度》等，均放置于工位附近，便于查阅对照。  3.现场查看：现场有专用货车，服务相关设备工作正常，状态良好，无异常现象，符合产品的服务的条件及要求。  4、查看项目实施情况：  主要为普通货物的道路运输，运输主要物料为建材。  抽查与资中县陈老五建材经营部货物运输合同的执行情况：  1、合同签订：提供合同，2019年4月30日，运输期：2019.5.1到2019.7.31。签订人：周玉东。  2、货物运输订单，现主要为电话通知，时间2019.7.15，31.4T粗骨料运输。  3、验车，提供《车辆进出场检查记录》，设备编号川Q52072，，数量1台，设备状况良好，证照齐全。检查人：宋林伟，接收人：黄时彬。  4、服务路线：从高县天顺商品混泥土公司仓库，提供粗骨料运输服务，运输到达四川昊正商贸有限公司仓库。  查《运输车辆派遣单》，被派遣司机黄时彬，车牌号：川Q52072，时间：2019.7.15，数量：31.4吨粗骨料，审批：宋林伟、周玉东。  查《运输货物送货单》，货物名称：粗骨料，数量31.4吨，司机：黄时彬，车牌号：川Q52072，时间：2019.7.15，客户确认签字：刘强。  公司为确保货物运输服务过程中测量数据的可靠性，对每辆车均安装有GPS卫星定位系统，负责人称利用GPS和电子地图可以实时显示出车辆的实际位置，并可任意放大、缩小、还原、换图；可以随目标移动，使目标始终保持在屏幕上；还可实现多窗口、多车辆、多屏幕同时跟踪。利用该功能可对重要车辆和货物进行跟踪；  抽监控记录：《GPS监控记录》，监控时间：13:0 0,14:00，15:00，状况：速度、路线正常。  值班人员：宋林伟。  查正在实施的运输项目：  目前正在实施的项目为从高县天顺商品混泥土公司仓库送货到宜宾昊正商贸有限公司仓库，运输产品为机制砂，运输车牌号：川Q1093挂，驾驶员为龚小龙。提供有《车辆进出场检查记录》、《运输车辆派遣单》。查过程监控，主要为GPS监控，现场查看，汽车运行在规定线路，速度符合要求。抽监控记录：《GPS监控记录》，监控时间：11:00,12:00,状况：速度、路线正常  通过以上审核，其道路货物运输服务过程基本受控。  查销售过程  1、公司编制了《销售管理制度》、《销售人员管理制度》、《与顾客有关过程控制程序》、《售后服务管理流程》、《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：建筑装饰材料销售，主要包括砂石、水泥等  2、产品销售及服务流程：  流程：确定顾客群体----商务洽谈----签订合同-----采购产品----产品交付----售后服务；  特殊过程：销售过程。  3、技术要求：销售合同  2019年销售计划：年度销售任务：500万元  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：《销售管理制度》、《销售人员管理制度》、《与顾客有关过程控制程序》、《售后服务管理流程》、《销售人员考核制度》等。  3)使用适宜的设备：电脑、打印件、电话、网络等。设备维护保养：均进行了维护和保养。  4)监视和测量设备  公司只对名称、规格型号、外观、质量证明性文件等进行验证；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1-4月度销售人员考核表  对销售人员谭波进行了考核；考核指标有：工作态度、工作能力、工作业绩等  考核结果得分：95分  4、查看，销售流程跟踪情况：  1)签订时间 客户 产品  2019.4.25 四川鼎溯贸易有限公司 石子、石粉  查见合同评审记录，于2019年4月24日进行了该合同的评审。  采购合同：  2)2019年4月1日与宜宾市翠屏区方平建材经营部签订采购合同，采购产品：石子、石粉。  提供产品检验记录：  3）查《产品进场检验单》  时间：2019.4.6 产品：石子、石粉  检验内容：产品型号、数量、外观等  结果：合格。  交货：已送达客户处  根据公司销售管理规定及销售合同的要求，交付时公司委派司机现场与客户共同验收，验收合格即进行交付。  4)销售回访记录  追踪情况：产品的使用情况及下次采购时间  5、售后服务：  查，公司产品签订的销售合同上规定了售后服务管理的要求。对销售出去的产品有专人进行跟进，如客户有投诉或产品质量问题，公司在第一时间予以解决。负责人讲2019年至今没有产品因质量问题发生的投诉或售后情况。  6、公司特殊过程确定为：销售服务。提供了过程确认表，从准则、人员、记录等方面进行了确认，结论：过程满足要求，确认人：王绘宇，时间：2019.5.28。  销售服务过程基本受控 |  |
| 标识及可追溯性 | Q8.5.2 | 查《管理手册》，公司质量体系对运输的货品产品、状态进行了规定，标识的方法采用标识、记录等。  车辆上有返光条，安全警示牌等安全标识。能起到标识及追溯性。 |  |
| 顾客或外部供方的财产 | Q8.5.3 | 查，公司对顾客财产的管理要求。  询问部门负责人，公司的顾客财产主要为顾客信息，公司对顾客财产进行了登记管理。  现场查看，顾客财产管理基本受控。 |  |
| 防护 | Q8.5.4 | 公司对产品防护措施：  在车辆运输过程中对运输的货物加强防护，不允许超载，驾驶过程平稳，不因运输过程造成损伤。  产品防护有效。 |  |
| 交付后活动 | Q8.5.5 | 查问，对于已经交付的产品，公司负责人讲，因公司货物运输服务的特殊性，货物在交付时由顾客方签字确认即可，整个服务过程即结束，无后续的交付后活动。 |  |
| 更改控制 | 8.5.6 | 查，公司对服务实现过程的更改策划了管理要求。主要包括：运输方案更改、服务信息更改等。  现场查，公司对于更改信息的管理，均为重新发放更改文件，并回收作废的文件。  查，对于方案、信息等更改，必须经过评审，确认能满足要求后方能进行，具体按文件管理要求。  查，近期暂无方案、信息变更的情况。 |  |
| 产品和服务放行； | Q8.6 | 一、来料检验：  公司来料主要为劳保用品和办公用品，采购的装饰材料在客户处验收处理，。  抽《物料验收记录》  1、时间：2019.2.26材料名称：电脑  检验项目 验收要求 验收结论  数量 2 符合  外观 完好、无破损 符合  资质 在供方名录内 符合  结论：合格 检验员：王绘宇  2、时间：2019.4.20 材料名称：工作服  检验项目 验收要求 验收结论  数量 5套 符合  外观 面料完好、无破损 符合  结论：合格 检验员：王绘宇  3、时间：2019.7.28材料名称：文件夹、笔记本等  检验项目 验收要求 验收结论  数量 送货单 符合  外观 无破损 符合  结论：合格 检验员：王绘宇  二、过程检验：  货运运输主要对服务过程进行了监控。  抽《安全检查记录》  检查时间：2019.7.30  地点：停车场  检查负责人：宋林伟  检查内容及存在的问题：  川Q1093挂灭火器失效  问题整改情况：更换灭火器  抽《车辆进出场检查记录》  日期：2019.8.18  检查内容有：车况、驾驶员、证照、运输线路、装载物资等  检查人：宋林伟  部门负责人：宋林伟  检验结论：状况良好  抽《运输车辆派遣单》  日期：2019.6.24  运输物料：机制砂，数量34.52吨  接收人：黄时彬  派遣人：宋林伟  抽《GPS监控记录》  监控内容：车牌号、时间、仪表速度、卫星速度、车辆位置，经度、纬度等。  时间：2019.8.29  值班人：王绘宇  负责人：宋林伟  成品检验：依据《运输合同》和《销售》  货物运输和销售在每次完工后交由客户验收，查《运输物资送货单》  1、客户：宜宾昊正商贸有限公司  项目：货物运输  内容：粗骨料34.24吨  客户确认：刘强  时间：2019.5.15  2、客户：宜宾昊正商贸有限公司  项目：货物运输  内容：机制砂 31.48吨  客户确认：刘强  时间：2019.6.27  3、客户：四川鼎溯商贸有限公司  项目：装饰材料销售  内容：粗骨料33.38吨  客户确认：伍景川  时间：2019.2.20  服务过程的监视和测量基本满足要求。 |  |
| 不合格输出的控制 | Q8.7 | 组织编制了《不合格管理制度》：该公司的不合格处理方式有:按不合格的情况及程度进行分类分级处理。  抽：《运输服务记录表》 2019-4-30  不合格描述：四川鼎溯贸易有限公司反馈未按约定时间将货物送到客户手中  评审意见：因堵车造成延误，后续采取考虑堵车时间，提前安排运输车辆，尽量选择不堵路线，并与客户对应后续改进措施  验证人：宋林伟 2019-4-30  客户认可措施。  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。 |  |
| 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2019年4月25日《顾客满意度调查表》3份。  --调查内容包括：服务质量、约定时间、价格、公司形象等  --统计分析结果：平均96分  --暂无明显需实施纠正措施的改进事项。 |  |