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：丁同安 | 判定 |
| 审核员：王志慧 夏楠楠（实习） 审核时间：2020年8月5-6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：丁同安  主要负责：采购、销售过程的控制；合同评审及签订；顾客沟通；顾客满意度调查；本部门环境安全因素识别；服务过程环境、安全控制等。  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 | 该企业确定了组织需应对的风险和机遇。如：资金风险：产品及人工成本不断提高；机遇：市场竞争加剧，加强公司内部人员的基础素质，提高专业技能，带来潜在的发展机遇；等级：高；应对措施：针对政策风险，公司时刻关注政策的走向，在符合政策的同时对公司进行开展运作。管理及市场风险的应对，加强公司团队的建设，争取公司的竞争力度，积极开拓市场业务，必要时增加公司的资质，例如进行管理体系的认证。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：丁同安  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、合同评审率100%；  2、交付不得出现质量投诉；  3、供货及时率100%；  4、环境污染事故为零；  5、火灾事故发生率为零。   |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | 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、各类服务远程活动应与内、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。5、定期对电线、电缆电气设施进行检修。 | | 3 | 健康安全 |  | 用于员工体检，每年一次； |   编制:综合部 审核:刘金波 批准:丁健平 | 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电磁辐射、噪声污染、固废废弃、氟利昂泄露、车辆行驶尾气排放、意外火灾、资源的消耗等。  见《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《环境因素识别与评价控制程序》TTZT -CX-6.1.2-11，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LEC法考虑了发生事故的可能性大小、频繁程度、损失后果等, 按风险等级分析方法，共识别出不可接受风险涉及：潜在火灾、爆炸，触电，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TTZT -CX-6.1.3-12》要求，随时对法律法规的更新进行跟踪，并进行补充。提交了《环境绩效监测评价报告》EQ-9.1.1-01，评价部门及人员：领导层丁健平、 管理者代表刘金波、 综合部：马云龙 销售部：丁同安 职安代表：朱金林 记录人：刘金波 2019年12月25日，法律法规文件于日期：2019.11.15进行了更新；进行了《合规性评价 》，评价人：马云龙 丁健平等，法律法规文件于2019.12.10进行了更新。涉及法律法规及地方要求包括：  中华人民共和国环境保护法、北京市节约能源条例、北京市水污染防治条例、北京市消防条例、北京市大气污染防治条例、北京市生活垃圾管理条例、社会消防安全教育培训规定、北京市安全生产条例、北京市职业病防治卫生监督条例、北京市劳动保护监察条例、北京市工伤保险条例实施办法等，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、重装系统等，打印机年底检修等。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、安全主要投入到防疫物资、劳保用品、职工福利、继续教育等方面。  查见《劳保用品发放登记表》，按月发放手套、口罩、安全帽、工作服等劳保用品，办公、仓储远程有分类垃圾箱、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、远程交流、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：《顾客满意程度测量程序 TTZT -CX-9.1.2-23》、销售管理制度 等程序和相关制度。  **销售流程**：客户接触----合同评审----签订合同-----客户付款------入帐------供方评定→签订采购合同→供方发货→验收-----客户提货-----验收----满意度调查  需确认过程：销售服务过程，有确认记录，见Q8.5.1  查到制定了销售计划；经确认：销售实现过程没有外包过程，客户采用自提方式取货。 | 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：厨具 、制冷空调设备、厨房专用设备的销售  E：厨具 、制冷空调设备、厨房专用设备的销售及相关环境管理活动  O：厨具 、制冷空调设备、厨房专用设备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、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、合同编号、客户名称、签定日期等。  抽查销售合同情况  **抽1：**客户：中国人民大学  产品名称：燃气大锅灶、燃气单炒单尾灶、调料车、油网烟罩、货物存放架、即开型开水器、四门冰柜、留样冰箱、单槽洗手池、储物柜、燃气蒸柜、洗消间用品、消毒间用品、库房用品、更衣室用品、粗加工车间用品、其他餐厅设备等厨房设备。  合同签订时间：2019年10月27日。合同评审时间：2019年10月22日  **抽2：**客户：首都师范大学  产品名称：库房用四层平板货架、洗碗间用单门消毒柜、粗加工间用豆浆机、主副食操作间用四头煲仔、电饼铛、餐厅用五格保温柜等厨房设备。  合同签订时间：2020年5月7日。合同评审时间：2020年5月2日  **抽3：**客户：北京同德鸿瑞科技有限公司  产品名称：三门电蒸柜、大锅灶。  合同签订时间：2019年12月15日。合同评审时间：2019年12月10日  **抽4：**客户：北京孝善科技服务有限公司  产品名称：不锈钢夹子、三层送餐推车、保鲜盒、菜墩、拖把、电子秤、电磁炉、调料勺等厨房杂品。  合同签订时间：2020年5月21日。合同评审时间：2020年5月16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、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。查见办公远程宽敞整洁，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《特殊过程确认表》，该公司目前经识别确认的特殊过程为销售服务过程。查见《过程确认表》，对该过程从工作人员能力、设备/设施、作业指导书、工作环境、销售产品等方面进行了确认评价。确认结论：销售服务过程可以保证质量满足要求。确认人：丁健平、马云龙、刘金波 2019.11.10。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。 | 符合 |
| 标识和可追溯性  顾客或外供方财产 | **Q 8.5.2**  **Q8.5.3** | 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销售部经理、公司的考核评价、月检查评定为状态标识。经询问，客户采用自提方式取货。  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 |
| 防护 | Q8.5.4 | 远程审核，查见办公室电脑、传真、打印机及网络运行正常；  查库房物品的储存，厨具落地摆放，储存防护不符合Q8.5.4要求：即组织应在生产和服务提供期间对输出进行必要的防护，以确保符合要求，防护可包括标识、处置、污染控制、包装、储存、传输或运输以及保护。 | N1 |
| 交付后的活动 | Q8.5.5 | 该公司交付后主要是配合客户做好验收工作、进行技术指导，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，该公司主动联系及跟踪生产厂家对客户的服务工作，定期回访，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、远程交流、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《外部提供过程控制程序 TTZT -CX-8.4-05》中规定了供方选择评价和重新评价的方法和准则。  查阅了《合格供方名单》，抽查如下：  序号 供方名称 提供产品名称  北京春凯龙建筑安装工程有限公司 油烟净化器、排烟风机、排烟罩、装饰板、排烟管道、净化器等  北京尚丰祥食品机械有限公司 去皮机  香河鑫鑫节能炉具厂 200型燃气蒸箱、四眼风气连动焊接炮台灶、两眼鼓风灶、直径1000大锅灶等；  技术部裴迪 、综合部刘金波、总经理丁健平等，于2020年1月份，对上述供方进行了评价，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。纳入2020年度合格供方。 | 符合 |
| 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4月25日  物资名称：四门碗柜、双掩门残食台、热风循环消毒柜、保险工作台、三星水池、调料台、热水器等；  验证项目：查包装、产品外观、气味、重量/数量、合格证、检测报告等。  结论：合格 检验员：关红    抽2： 采购物资验证记录2020年5月25日  物资名称：200型燃气蒸箱、四眼风气连动焊接炮台灶、单炒单温拉伸炮台风气连动气灶、两眼鼓风灶、直径1000大锅灶、两眼中餐灶等；  验证项目：查包装、产品外观、气味、重量/数量、合格证、检测报告等。  结论：合格 检验员：丁健平  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、采购物品名、单位、计划数量、期初数、采购数量、计划到货日期、技术要求及验收标准、期末等内容，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2019.11.27销售服务检查记录表，内容包括员工、办公场所、客户沟通、供货方沟通、文件记录、收发货、售后及技术服务等，检查人员：马云龙、丁同安 ；  3）查产品交付  ——服务完成后有客户确认，提供有客户确认的验收记录。 | 符合 |
| 不合格控制 | Q8.7 | 编制了《不合格品控制程序》，内容符合标准要求。  对不合格品处置的方式包括：返工返修、让步接收、报废。  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，了解顾客满意度信息，发放调查表对顾客满意度进行定量测量。  提供“满意程度调查表”，调查主要内容：质量、价格、交货期、支持服务、售后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。  内审中发现的不符合，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。  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）& | EO8.1 | 本部门执行的运行控制文件包括：  废弃物管理程序TTZT -CX-8.1-14  资源能源控制程序TTZT -CX-7.1-15  职工健康管理程序TTZT -CX-6.2-16  环境监测和测量管理程序 TTZT -CX-9.1.1-17  职业健康安全绩效测量和监视管理程序TTZT -CX-9.1-18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：办公远程不产生明显噪声。  固废：固体废物主要是生活垃圾，交由环卫处理；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《节约资源规定》。  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。 | 符合 |
| 应急准备和响应 | EO8.2 | 销售部执行《应急准备和响应控制程序》，参加了公司组织消防演练，相关记录详见综合部相关条款。  查销售部库房，**消防设备放置未定置定位存放。**  **不符合GB/T24001-2016标准 8.2a)条款和GB/T45001-2020标准8.2条款。** | N2 |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 过程与活动、抽样计划 | 涉及  条款 | 受审核部门：安全事务代表 主管领导： 丁泽慧 | 判定 |
| 审核员：王志慧 夏楠楠（实习） 审核时间：2020.08.06 |
| 审核条款：EO：5.3/（5.4）/7.4 |
| 组织的岗位、职责权限 | EO  5.3 | 主要负责：参与危险源辨识、风险评价和控制措施的确定；参与事件的调查；参与职业健康安全方针和目标的制定和评审；对变更进行协商；职责明确。 | Y |
| 沟通、信息交流 | EO  7.4  O5.4 | 管理手册的相关章节规定了企业内、外部沟通和员工就职业健康安全事务参与、协商的要求，符合标准要求。  总经理负责在公司建立畅通的沟通渠道。管理者代表是公司内部和外部信息交流和沟通的负责人。  经全体员工选举，公司任命丁泽慧同志为公司安全事务代表，代表全体员工直接向总经理反映职业健康安全方面的相关情况，反映员工的意见。负责内部员工职业健康安全信息的交流与沟通，参与公司管理方针和管理目标的制定，参与安全事故的处理，对事件的调查、处理，职工劳动防护的改善事宜进行协商交流；参与职业安全健康方针、目标、指标、管理方案的制定工作，提出合理化建议。员工的劳保用品得到合理配备并及时发放；每年为一线岗位人员体检一次；员工保险得到按时交纳等。 | Y |

说明：不符合标注N