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：夏元茂 陪同人员：郑富伟 | 判定 |
| 审核员：冉景洲， 审核时间：2020.8.23 |
| 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 | Q:4.1;4.2;4.3;4.4 | 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、服务意识比较强，电线电缆销售，电力设备租赁在同行业中较有名气。公司的办公设备齐备，与客户交流方便及时。对公司不利的内、外部因素有：市场竞争非常激烈，利润不断降低、费用成本增加。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2020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、茶话会等；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：电线电缆销售，电力设备租赁符合顾客要求、交付及时、产品及设备质量达到要求。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：**Q**MS: 电线电缆销售，电力设备租赁。公司QMS不适用（即删减）条款：8.3；删减理由：公司的产品均是销售给特定顾客，销售模式固定，现阶段没有新模式和新顾客，故不涉及产品和服务的设计和开发过程，对确保产品和服务合格的能力和责任以及增强客户满意不会产生影响，确定ISO90001：2015质量管理体系要求的8.3条款产品和服务的设计和开发不适用本公司的质量管理体系。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。公司通过请咨询专家到公司来宣传、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。 | 符合 |
| 领导作用与承诺 | Q5.1 | 总经理：夏元茂；管代：郑富伟通过与总经理交流：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。 | 符合 |
| 方针 | Q5.2  | 质量、环境和职业健康安全管理方针： “市场第一、顾客满意、保护环境、预防为主; 全员安全、持续改进”。其内涵包含了：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。 | 符合 |
| 组织的角色、职责和权限；资源、角色、职责、责任与权限 | Q5.3  | 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《岗位职责》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。 | 符合 |
| 应对风险和机遇的措施（含6.1.1和6.1.2）#确定的需应对的风险和机遇有哪些？.策划应对风险和机遇的措施有哪些？.如何整合并实施这些措施？.如何评价这些措施的有效性？.措施是否与风险和机遇的影响程度相适应？ | Q6.1 | 公司策划并批准实施《风险和机遇分析表》，内容包括风险类型、风险因素、应对机遇及措施、现行控制方法、涉及的场所及部门等；查见《风险和机遇评估分析表》：1. 类型：外部因素；

 类别：客户的需求风险：客户对产品质量标准提高，以及对供应周期和售后服务的期望值提升，给公司服务、质量和售后管理提出新的要求。应对机遇及措施：1）综合部加强与客户进行质量标准制定的沟通，统一双方的标准和检查方法；2）销售部做好服务计划的安排，保证销售服务的执行。针对外部因素，还分析了市场、供应商、文化、社会经济、法律法规的变化等。1. 类型：内部因素；

 类别：人力资源风险：公司目前人员较少，被外单位吸引离开的情况还是存在，人员流失对公司影响较大。机遇：公司目前主要人员比较稳定，各项绩效能顺利开展，为公司发展提供一个比较好的基础。应对机遇及措施：各部门应及时关注员工的心态变化，注意工作方式，创造良好的工作环境，提高员工的归属感。针对内部因素，还分析了财务状况、企业文化、基础设施等。 应对风险和机遇的措施与其对于产品和服务符合性的潜在影响相适应。 | 符合 |
| 目标及其实现的策划 | Q6.2  | 质量目标：1)客户满意度≥90分；2)产品交货合格率100%；查《目标考核表》2020年1月-2020年7月对目标进行考核，考核情况为：环境、安全目标、指标： 1. 客户满意度达到95分；

2、产品交货合格率100%；均达到目标，并将指标进行了分解。 | 符合 |
| 变更的策划 | Q6.3  | 公司要求：当公司质量管理体系变更时，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。 | 符合 |
| 资源 | Q7.1.1  | 询问总经理，企业为了实施质量管理体系，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，为提高员工服务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电线电缆销售，电力设备租赁的需要。 | 符合 |
| 人员 | Q7.1.2  |  查见：公司编制《部门职责》、《岗位职务说明书》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。查见：《部门职责》、《岗位职务说明书》中总经理任职要求，具备一定管理经验，具有较高的综合素质和综合能力市场应变能力、熟悉公司经营管理、保证服务质量前提下、发展客户，增加销售和租赁产品规格、增加效益等；抽见：销售部经理：有较强的信息沟通能力、指挥能力和协调能力，熟悉市场行情、有把握客户需求的能力等。 | 符合 |
| 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，从业主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。 | 符合 |
| 沟通 | Q7.4  | 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。 | 符合 |
| 监测、分析和评价总则； | Q9.1.1  | 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）《销售和服务控制程序》（2）《内部审核控制程序》（3）《管理评审控制程序》（4）《顾客满意度测量控制程序》 | 符合 |
| 管理评审 | Q9.3  | 查，公司管理手册，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：2020年6月12日（去年管理评审时间为2019年5月24日，间隔时间超过12个月，符合基本规范要求。）主持人：张平总经理参加人员：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：**内部质量环境安全管理体系情况分析：**a）要求各部门将内部所有的文件化信息,包括运行相关记录进行全面的清理整顿，将运行之前的文件化信息或不完全符合贯标要求的记录按《文件化信息管理制度》规定予以清除、作废或修订处理。b）继续跟踪验证内审中开出的不合格项报告，要求整改部门加强全局意识，认真贯彻落实《纠正措施管理制度》。c）发现的不合格项，各部门应立即限期整改完毕并跟踪记录，由综合部制定考核指标。d）加强和提高管理层、各层面人员素质，安排中层人员的管理培训、一线员工开展业务技能培训和质量环境安全管理体系的再教育，以充分满足运行的人力资源的需求。**公司管理方针、管理目标的实施情况**a）要求各部门按《年度目标实绩一览表》《目标指标管理方案》中所列指标完成落实，确保总的质量环境安全目标的完全实现，并加以巩固。b）下一步应做好质量环境安全目标的考核制度。c）综合部应进一步加强对全公司质量环境安全目标完成情况的分析，统计工作。**产品质量的满意状态、顾客反馈及投诉处理情况**a）今后凡出现用户投诉情况，由销售部将用户投诉情况及时反馈到各相关部门，由销售部组织相关部门全权处理，并将处理情况上报领导。b）加强用户投诉处理过程中的验证环节，确保用户满意，通过纠正和改进增强用户满意。**管理体系对环境安全的适宜性、充分性、有效性的评价**目前公司的产品还不够全面,要求相关部门采取措施.开发更多更符合市场的产品。评审输出内容：本公司的管理体系与标准的要求一致，体系策划是充分的，体系文件与公司目前的现状相一致，是适宜，体系经过现阶段的运行是有效的。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；相关法关注：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 | 符合 |
| 改进 总则不符合和纠正措施持续改进 | Q10.1;10.2;10.3； | 公司制定系列程序文件《管理评审制度》、《不合格品管理制度》、《售后服务管理制度》、《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《不合格品管理制度》、《售后服务管理制度》实施纠正措施，消除客户投诉的原因，以防止其再发生。采购物资经检验员检验后的确认为不合格后，由检验员根据不合格内容填写《不合格品报告》，送综合部和销售部评审，根据该不合格对产品质量影响的严重程度作出 a）让步接收；b）退货拒收处置方式。其中让步接收的不合格品报告须报总经理批准。如有需要，可召集相关部门共同评审，避免和降低因让步接收所带来的风险。交付后的产品出现不合格，由销售部填写《不合格报告》并会同综合部评审应采取的纠正措施后，呈总经理审批后执行。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。 | 符合 |

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：管理层 主管领导：夏元茂 陪同人员：郑富伟 | 判定 |
| 审核员：余家龙，审核时间：2020.8.23 |
| 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 | E:4.1;4.2;4.3;4.4 | 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、服务意识比较强，电线电缆销售，电力设备租赁在同行业中较有名气。公司的办公设备齐备，与客户交流方便及时。对公司不利的内、外部因素有：市场竞争非常激烈，利润不断降低、费用成本增加。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2020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、茶话会等；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：电线电缆销售，电力设备租赁符合顾客要求、交付及时、产品及设备质量达到要求。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：**E**MS: 电线电缆销售，电力设备租赁及相关环境管理活动。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。公司通过请咨询专家到公司来宣传、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。 | 符合 |
| 领导作用与承诺 | E5.1 | 总经理：夏元茂；管代：郑富伟通过与总经理交流：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。 | 符合 |
| 方针 | E5.2  | 质量、环境和职业健康安全管理方针： “市场第一、顾客满意、保护环境、预防为主; 全员安全、持续改进”。其内涵包含了：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。 | 符合 |
| 组织的角色、职责和权限；资源、角色、职责、责任与权限 | E5.3 | 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《岗位职责》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。 | 符合 |
| 应对风险和机遇的措施； | E6.1.1 | 提供有《环境因素识别评价控制程序》，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二项：1）潜在火灾；2）固废的排放。抽查以下二项环境因素的管理措施：1、潜在火灾：严禁乱拉接电线，超载运行；电器设备按要求布置，做好安全检查保修工作，保证其安全运行。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；生活垃圾由市政环卫定期清运；办公危险废弃物单独存放（废硒鼓、废电池、墨盒等）由供应商以旧换新。 | 符合 |
| 策划措施 | E6.1.4 | 组织管理层策划关于开展环境和职业健康安全管理体系中所采取措施，以便管理环境、安全目标、环境因素、危险源、合规性义务、组织识别的风险等等。通过合规性评价、目标考核、运行方案、管理评审、内外部沟通等方式以保证管理体系达到预期结果。具体见各部门审核记录。 | 符合 |
| 目标及其实现的策划 | E6.2  | 环境、职业健康安全目标、指标： 1）对固体废弃物100%处理；2）火灾事故发生率为0；查《目标考核表》2020年1月-2020年7月对目标进行考核，考核情况为：环境、安全目标、指标： 1、固体废弃物处理率100%；2、火灾事故为0。对固废的排放、火灾事故应急等拟定有管理方案实施控制。 | 符合 |
| 资源 | E7.1 | 询问总经理，企业为了实施质量、环境、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电线电缆销售，电力设备租赁的需要。 | 符合 |
| 沟通 | E7.4  | 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。 | 符合 |
| 监测、分析和评价总则； | E9.1.1  | 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，EMS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）《合规性评价管理程序》（2）《内部审核管理程序》（3）《管理评审控制程序》（4）《监视和测量实施程序》 | 符合 |
| 管理评审 | E9.3  | 查，公司管理手册，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：2020年6月12日（去年管理评审时间为2019年5月24日，间隔时间超过12个月，因新冠疫情的影响延后，符合基本规范要求）。主持人：张平总经理参加人员：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：**内部质量环境安全管理体系情况分析：**a）要求各部门将内部所有的文件化信息,包括运行相关记录进行全面的清理整顿，将运行之前的文件化信息或不完全符合贯标要求的记录按《文件化信息管理制度》规定予以清除、作废或修订处理。b）继续跟踪验证内审中开出的不合格项报告，要求整改部门加强全局意识，认真贯彻落实《纠正措施管理制度》。c）发现的不合格项，各部门应立即限期整改完毕并跟踪记录，由综合部制定考核指标。d）加强和提高管理层、各层面人员素质，安排中层人员的管理培训、一线员工开展业务技能培训和质量环境安全管理体系的再教育，以充分满足运行的人力资源的需求。**公司管理方针、管理目标的实施情况**a）要求各部门按《年度目标实绩一览表》《目标指标管理方案》中所列指标完成落实，确保总的质量环境安全目标的完全实现，并加以巩固。b）下一步应做好质量环境安全目标的考核制度。c）综合部应进一步加强对全公司质量环境安全目标完成情况的分析，统计工作。**产品质量的满意状态、顾客反馈及投诉处理情况**a）今后凡出现用户投诉情况，由销售部将用户投诉情况及时反馈到各相关部门，由销售部组织相关部门全权处理，并将处理情况上报领导。b）加强用户投诉处理过程中的验证环节，确保用户满意，通过纠正和改进增强用户满意。**管理体系对环境安全的适宜性、充分性、有效性的评价**目前公司的产品还不够全面,要求相关部门采取措施.开发更多更符合市场的产品。评审输出内容：本公司的管理体系与标准的要求一致，体系策划是充分的，体系文件与公司目前的现状相一致，是适宜，体系经过现阶段的运行是有效的。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；相关法关注：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 | 符合 |
| 改进 总则持续改进 | E10.1;10.3；  | 公司制定系列程序文件《管理评审控制程序》、《环境、职业健康安全监视与测量控制程序》、《环境、职业健康安全运行控制程序》、《纠正和预防措施控制程序》及《内部审核控制程序》，对持续改进的过程予以规定，以实现环境、职业健康安全管理体系及服务质量符合性的持续改进。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、环境、职业健康安全方针、目标的达成分析、内部环境、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，以推动环境管理体系的持续改进。公司各部门和各对体系过程输出的各种信息进行收集、分析，识别出不符合或潜在的不符合，并分析原因，按《纠正与预防措施程序》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、方针和目标等来实现对环境管理体系的改进，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。 | 符合 |

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：夏元茂 陪同人员：郑富伟 | 判定 |
| 审核员：杨珍全、审核时间：2020.8.23 |
|  |
| 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 | S:4.1 | 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、服务意识比较强，电线电缆销售，电力设备租赁在同行业中较有名气。公司的办公设备齐备，与客户交流方便及时。对公司不利的内、外部因素有：市场竞争非常激烈，利润不断降低、费用成本增加。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2020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、茶话会等；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：电线电缆销售，电力设备租赁符合顾客要求、交付及时、产品及设备质量达到要求。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：**O**MS: 电线电缆销售，电力设备租赁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。公司通过请咨询专家到公司来宣传、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。 | 符合 |
| 方针 | S4.2 | 质量、环境和职业健康安全管理方针： “市场第一、顾客满意、保护环境、预防为主; 全员安全、持续改进”。其内涵包含了：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。 | 符合 |
| 组织的角色、职责和权限；资源、角色、职责、责任与权限 | 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《岗位职责》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。 | 符合 |
| 目标及其实现的策划 | S4.3.3 | 环境、职业健康安全目标、指标： 1）重大安全事故发生率为0；2）火灾事故发生率为0；查《目标考核表》2020年1月-2020年7月对目标进行考核，考核情况为：环境、安全目标、指标： 1、未发生重大安全事故；2、未发生火灾事故。对固废的排放、火灾事故应急等拟定有管理方案实施控制。 | 符合 |
| 资源 | S4.4.1 | 询问总经理，企业为了实施质量、环境、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电线电缆销售，电力设备租赁的需要。 | 符合 |
| 沟通 | 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。 | 符合 |
| 管理评审 | S4.6 | 查，公司管理手册，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：2020年6月12日（去年管理评审时间为2019年5月24日，间隔时间超过12个月，符合基本规范要求。）主持人：张平总经理参加人员：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：**内部质量环境安全管理体系情况分析：**a）要求各部门将内部所有的文件化信息,包括运行相关记录进行全面的清理整顿，将运行之前的文件化信息或不完全符合贯标要求的记录按《文件化信息管理制度》规定予以清除、作废或修订处理。b）继续跟踪验证内审中开出的不合格项报告，要求整改部门加强全局意识，认真贯彻落实《纠正措施管理制度》。c）发现的不合格项，各部门应立即限期整改完毕并跟踪记录，由综合部制定考核指标。d）加强和提高管理层、各层面人员素质，安排中层人员的管理培训、一线员工开展业务技能培训和质量环境安全管理体系的再教育，以充分满足运行的人力资源的需求。**公司管理方针、管理目标的实施情况**a）要求各部门按《年度目标实绩一览表》《目标指标管理方案》中所列指标完成落实，确保总的质量环境安全目标的完全实现，并加以巩固。b）下一步应做好质量环境安全目标的考核制度。c）综合部应进一步加强对全公司质量环境安全目标完成情况的分析，统计工作。**产品质量的满意状态、顾客反馈及投诉处理情况**a）今后凡出现用户投诉情况，由销售部将用户投诉情况及时反馈到各相关部门，由销售部组织相关部门全权处理，并将处理情况上报领导。b）加强用户投诉处理过程中的验证环节，确保用户满意，通过纠正和改进增强用户满意。**管理体系对环境安全的适宜性、充分性、有效性的评价**目前公司的产品还不够全面,要求相关部门采取措施.开发更多更符合市场的产品。评审输出内容：本公司的管理体系与标准的要求一致，体系策划是充分的，体系文件与公司目前的现状相一致，是适宜，体系经过现阶段的运行是有效的。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；相关法关注：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. | 符合 |
| 改进 总则不符合和纠正措施持续改进 | S4.5.3 | 公司制定系列程序文件《管理评审控制程序》、《环境、职业健康安全监视与测量控制程序》、《环境、职业健康安全运行控制程序》、《纠正和预防措施控制程序》及《内部审核控制程序》，对持续改进的过程予以规定，以实现环境、职业健康安全管理体系及服务质量符合性的持续改进。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、环境、职业健康安全方针、目标的达成分析、内部环境、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，以推动环境管理体系的持续改进。公司各部门和各对体系过程输出的各种信息进行收集、分析，识别出不符合或潜在的不符合，并分析原因，按《纠正与预防措施程序》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、方针和目标等来实现对环境管理体系的改进，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。 | 符合 |
| 范围的确认、资质的确认、管理体系变化情况、质量监督抽查情况、顾客对产品质量的投诉、认证证书及标识使用情况，上次不符合验证。 |  | 现场确认，公司管理体系范围无变化。提供营业执照（三证合一），检查有效。公司严格执行行业标准和客户合同协议要求。2019年6月至今，公司没有顾客的重大服务质量投诉、没有因环境污染事件受到相关方的投诉，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，相关方对公司的环境管控普遍反映较好。体系运行以来，没有重大环境拢民问题和投诉。今年无质量监督抽查情况。现场查见认证证书及标识使用情况符合要求。上次不符合的整改情况：上次不符合为行政部门E8.2、S4.4.7条款，经本次审核验证均整改且无类似不符合情况出现。 | 符合 |

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：郑富伟、干秀芳 陪同人员：郑富伟 | 判定 |
| 审核员：冉景洲， 审核时间：2020.8.23 |
| 审核条款： |
| 岗位/职责 /权限#组织内的岗位设置如何？职责和权限如何得到分派、沟通和理解？ | **Q5.3** | 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）能源消耗统计考核工作。 ……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。 | 符合 |
| 质量目标及其实现的策划（含6.2.1/6.2.2） | **Q6.2**  | 查见：公司有将质量目标分解到各个部门，综合部及财务部的目标是：1、质量目标 完成（2020.1--2020.7）1）培训计划执行率≥90%； 100%2）采购商交货及时率≥90%； 100%抽查2020年1月-2020年7月的《2020年度实绩一览表》和考核记录，经考核均完成目标任务，但不能提供数据的实证性材料，需改进。 | 符合 |
| 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）重庆环琪电力机电设备有限公司 供应：电线电缆、电力设备等；2）四川中泰国联电力设备有限公司 供应：电线电缆、电力设备等；3）石家庄市新撒冷电缆制造有限公司 供应：电线电缆等。4）成都一中誉贸易有限公司 供应：电线电缆等。.......3．查：供应商评价记录：抽查《供方商调查评估表》1）供应商：四川中泰国联电力设备有限公司 评价项目：质量控制、交付期、管理能力、价格等。评价结论：质量满足，供货及时，配合良好，确定为合格供方。评价人：郑富伟、张平批准人：张平 评审日期2020.4.302）供应商：成都一中誉贸易有限公司评价项目：质量控制、交付期、管理能力、价格等。评价结论：质量满足，供货及时，配合良好，确定为合格供方。评价人：郑富伟、张平批准人：张平 评审日期 2020.4.30**查供应商业绩评价：不能提供现有供方“重庆环琪电力机电设备有限公司”的年度绩效评价记录，不符合策划和标准要求。**4、抽查电线电缆、电力设备采购合同或采购计划单1. 供方：四川中泰国联电力设备有限公司

合同签订时间：2020.7.22品名 型号规格 数量 金额（元） 交期柴油机组 WP4.ID66E200 HGW-50 1台 3.98万元 2020.8.15前 防雨静音箱 ZHT-WC50S 50KW） 1组2）供方：重庆环琪电力机电设备有限公司合同签订时间：2020.7.20品名 型号规格 数量 单价（元） 金额（元） 交期架空线 JKLGYJ-10KV2.595/15 800米 15 12000 10个工作日内高压铝电缆YJLV22-8.7/15KV3\*120 180米 110 19800 10个工作日内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。并对影响最终公司产品服务质量的关键过程进行从严控制。 经询问公司对采购的电线电缆、电力设备和办公用品的型号规格、外观、数量、质量证明文件等进行了验收。具体初见销售部Q8.6条款。 | **N** |
| 内部审核 | Q9.2  | 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，2020年《体系审核实施计划》审核时间：2020年5月8日（去年管理评审时间为2019年5月15日，间隔时间未超过12个月，符合规范要求。）目的：评定并确定现行的管理体系、方针是否符合标准的要求，运行是否有效，迎接认证公司监督审核；范围：管理手册覆盖的所有部门、过程和要素。审核组长：郑富伟审核员:丁小军抽查《综合部审核检查表》、《销售部审核检查表》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E6.1.3/S4.3.2条款法律法规一览表中的节约能源法已过期，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。 | 符合 |

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， 主管领导：郑富伟、于秀芬， 陪同人员：郑富伟 | 判定 |
| 审核员：余家龙，审核时间：2020.8.23 |
| 审核条款：  |
| 组织的角色、职责和权限 | E5.3  | 在《岗位职责及任职要求》中规定了综合部的环境安全职责和权限，以确保部门工作的展开和实施：1)贯彻总经理批准的环境方针、环境目标、指标和承诺，负责本部门的环境因素的识别，负责与本部门有关的环境运行控制；2)负责组织进行环境因素的识别、评价、更新工作；3)制定培训计划，组织有关环境管理和全公司员工的培训，使公司每个员工掌握必须的环境意识与能力；4)负责组织人员编写体系所需的文件，并定期组织人员进行文件评审；负责与环境保护有关规定的制定、更正、废除、发行的管理；5）负责环境相关记录的保存、收缴、销毁、归档工作；..........综合部经理任职要求：1、具有行政人事管理工作经验；2、具有大专或同等以上学历；3、具有2年以上的工作经验。4、具备较强的组织、沟通、协调能力。5、熟悉掌握GB/T 19001-2016、GB/T24001-2016、ISO45001:2018标准。6、熟悉掌握公司资料、环境和职业健康安全管理体系的《管理手册》、《程序文件》和《管理制度》。……部门职责清晰、明确。综合部负责人能基本阐述本部门的主要职责。 | 符合 |
| 目标及其实现的策划 | E6.2 | 查见：公司有将环境目标分解到各个部门：综合部及财务部的环境目标： 考核情况（2020.1--2020.7）1）对固体废弃物100%处理； 100%2）火灾事故发生率为0； 未发生火灾事故3）环境经费及时支付率≥90%。 98%抽查2020年1月-2020年7月的《2020年度实绩一览表》和考核记录，经考核均完成目标任务，但不能提供数据的实证性材料，需改进。查见公司制定的环境管理方案有：潜在火灾管理方案、固废排放管理方案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)开展教育培训，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。......... | 符合 |
| 内部审核 | E9.2  | 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，2020年《体系审核实施计划》审核时间：2020年5月8日（去年管理评审时间为2019年5月15日，间隔时间未超过12个月，符合规范要求。）目的：评定并确定现行的管理体系、方针是否符合标准的要求，运行是否有效，迎接认证公司监督审核；范围：管理手册覆盖的所有部门、过程和要素。审核组长：郑富伟审核员:丁小军抽查《综合部审核检查表》、《销售部审核检查表》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E6.1.3/S4.3.2条款法律法规一览表中的节约能源法已过期，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。 | 符合 |

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， 主管领导：郑富伟、于秀芬， 陪同人员：郑富伟 | 判定 |
| 审核员：杨珍全、胡文（专家），审核时间：2020.8.23上午 |
| 审核条款： |
| 组织的角色、职责和权限 | S4.4.1；  | 在体系手册中规定了综合部的环境安全职责和权限，以确保部门工作的展开和实施：1)公司贯标工作的主管部门，协助管理者代表做好质量、环境、职业健康安全管理体系的建立、实施和保持工作。2）负责公司人员的招聘、选择、试用、聘用及处理。3)负责组织公司各项教育培训工作。4）负责职业健康安全法律法规的收集、整理与评价。 5）负责公司的预算管理；合理提取和使用公司的安全费用、员工的安全健康问题。……部门职责清晰、明确。综合部负责人能基本阐述本部门的主要职责。 | 符合 |
| 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2020年1月18日组织了各个部门开展了环境因素的识别工作。查见：《环境因素识别与评价表》和《重大环境因素清单》，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：潜在火灾、固废排放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25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.生活污水排放等；共计识别25项。识别基本清楚、全面。 | 符合 |
| 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、风险评价表》，危险源过打分和小组评议共评价出公司不可接受风险：2项，分别是：1)火灾；2）交通事故。辨识清楚、准确，评价充分合理。抽查见确定的交通事故控制措施的策划：a）人员需持驾驶证方可驾驶车辆；b）公用车辆需进行管理登记，并年检；c）按交通法规驾驶车辆。查见：综合部及办公区域《危险辨识评价表》2020年1月18日发布综合部及办公区域共识别出包括:办公设备线路老化漏电和人员吸烟引发火灾；发生交通事故伤人等13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）违规驾驶车辆引发的交通事故。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 | 符合 |
| 法规与其他要求/合规性义务 | E6.1.3S4.3.2  | ---有《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：2020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）重庆市等地方法规；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 控制电缆、耐火电缆、低烟无卤电缆固体废弃物污染防治法等38份。《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。 | 符合 |
| 目标及其实现的策划 | S4.3.3 | 查见：公司有将职业健康安全目标分解到各个部门：综合部及财务部的职业健康安全目标： 考核情况（2020.1--2020.7）1）火灾事故发生率为0； 未发生火灾事故2）重大安全事故发生率为0； 未发生重大安全事故3）安全经费及时支付率≥90%。 98%抽查2020年1月-2020年7月的《2020年度实绩一览表》和考核记录，经考核均完成目标任务，但不能提供数据的实证性材料，需改进。查见公司制定的职业健康安全管理方案有：火灾管理方案、交通事故管理方案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、交通事故管理方案控制措施：1)人员需持证驾驶车辆；2）公用车辆需进行管理登记，并年检；3）按交通法规驾驶。......... | 符合 |
| 运行的策划与控制 | E:8.1S: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、相关方环境安全管理办法、劳保用品管理制度、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）新冠疫情期间，组织策划了《疫情防控应急工作预案》，对疫情期间的疫情防控物资的发放、人员的管控、每日的人员体温检测、环境的消毒等进行了策划。目前公司所在地处于新冠疫情低风险区域，公司员工服务作业或销售人员外出洽谈业务时，严格遵守客户对新冠疫情控制要求规定，如需要佩带口罩或测量体温无条件配合。3）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。 | 符合 |
| 应急准备和响应 | E8.2S4.4.7 | 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2020年4月8日在公司由综合部组织的火灾消防演练，演习时间：15:30-16:10。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：查见公司办公区域按要求配置有灭火器，灭火器状态良好，上次不符合得到改进。 | 符合 |
| 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程序》和管理文件。◆查公司灭火器点检表查2020年1月和7月份，公司对灭火器外观、有效期、安全钥匙等项目进行了检查，均合格。检查人：郑富伟、夏元茂 ◆ 查《环境卫生点检表》，由综合部组织实施对公司各部门的办公设备、垃圾分类、能源使用等进行监控检查，每天进行点检。提供有2020年1月至7月记录。检查人：郑富伟、夏元茂 ◆ 提供有从业人员预防性健康检查合格证姓名 体检日期 体检机构 结论夏元茂 2020.06.14 永川区人民医院健康管理中心 无异常丁小军 2020.06.14 永川区人民医院健康管理中心 无异常 ......自体系建立以来没有发生过安全事故。监测设备：公司暂无环境、职业健康安全监测设备。 | 符合 |
| 符合性评估 | E9.1.2 S4.5.2 | ----有《合规义务管理程序》，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2020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：郑富伟查：有《法律、法规和其他要求的合规性评价报告》，有保持合规性评价的相关记录。 | 符合 |
| 内部审核 | 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《体系审核实施计划》审核时间：2019年5月15日（去年管理评审时间为2019年5月15日，间隔时间未超过12个月，符合规范要求。）目的：评定并确定现行的管理体系、方针是否符合标准的要求，运行是否有效，迎接认证公司审核；范围：管理手册覆盖的所有部门、过程和要素。审核组长：郑富伟审核员:丁小军、干秀芳抽查《综合部审核检查表》、《销售部审核检查表》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Q/E7.2/S4.4.2条款2月份培训记录无效果评价，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。 | 符合 |
| 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》、《客户服务管理制度》、《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。 | 符合 |
| EMS/OHSMS运行控制相关财务支出证据 |  | 提供2020年1月至7月安全环保投入清单：支出项目有员工社保、灭火器等消防器材、培训费、消防安全培训等共计30000元左右。 |  |

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：丁小军 陪同人员： 夏元茂 | 判定 |
| 审核员：杨珍全、冉景洲（E实习审核员、只参与环境管理体系审核）、胡文（专家），  审核时间：2020.8.23下午 |
| 审核条款： |
| 组织的角色、职责和权限 | QE5.3； S4.4.1 | 查，销售部的岗位职责和权限如下：1）参与制定公司发展战略与年度经营计划； 2）负责人员招聘、派遣管理； 3）负责客户拓展管理； 4）领导建立和完善管理制度，组织实施并监督、检查服务体系的运行； 5）组织落实、监督调控服务过程各项工艺、质量、安全、成本指标等； 6）领导、管理基础设施维护，保证服务现场能够正常服务，设备处于良好状态； 7）负责服务区域内消防设施的定期检查并保证在有效期内使用； 8）综合平衡年度安全服务任务，制定下达月度服务计划，做到安全服务。9）负责本部门环境因素、危险源的识别评价和控制措施的实施；10）参与公司组织的应急演习、合规性评价、三标内审和三标管理评审…… 销售部负责人对部门职责清楚。 | 符合 |
| 目标及其实现的策划 | QE6.2S4.3.3 | 查销售部的质量、环境安全目标为： 考核情况（2020.1-2020.7）1）顾客满意度≥90分； 95分2)售后服务准时率≥95%； 100%3）产品交货合格率100%； 100%4）火灾事故为零 未发生火灾事故5)固废处理率100%。 100%查：2020年1月-2020年7月销售部目标完成情况：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。 | 符合 |
| 基础设施 | Q7.1.3  | 查见，《设备管理台帐》，公司配置的设备主要有电脑、打印机等。可以满足服务的需要。办公室共约100平方米。公司办公条件满足要求，配置有电脑、电话、传真。询问销售部负责人，销售产品直接由供方交付到客户处，公司未配置库房和运输设备。基础设施能满足要求。 | 符合 |
| 运行策划和控制 | Q8.1  | 公司主要产品：电线电缆销售，电力设备租赁。公司产品执行标准：高压交联聚乙烯绝缘电力电缆GB/T11017-[/B]2002、耐火电缆GB/T19666-2005、低烟无卤电缆GB/T19666-2005、合同协议等。销售部负责产品实现和服务提供的策划，产品策划主要依据顾客的要求以及国家标准，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；--产品标准、销售规范、服务规范等。b）建立过程准则以及产品和服务的接收准则；---作业标准、办法等c）确定符合产品和服务要求的资源；---流程图d）按照准则实施过程控制；---销售服务过程监控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。----需确认/特殊过程：销售过程----外包过程：无----经确认：暂无策划的更改。 | 符合 |
| 产品和服务的要求 | Q8.2  | 公司制定并实施《合同订单评审管理制度》，销售部采用上门拜访、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。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：重庆金澳电力设备安装工程有限公司签订时间:2020年7月1日产品：架空线（型号规格JKLGYJ-10KV2.595/15)、高压铝电缆（型号规格YJLV22-8.7/15KV3\*120)。评审内容：服务要求、质量要求、支持服务、交期、法律法规要求等；评审人：丁小军、郑富伟、夏元茂批准人：张平评审结论：符合要求，同意签订评审时间:2020年6月30日顾客：重庆金澳电力设备安装工程有限公司签订时间:2020年7月10日产品：电线电缆（型号规格YJLV22-8.7/15KV 3\*120,YJLV22-26/35KV 3\*70等)。评审内容：服务要求、质量要求、支持服务、交期、法律法规要求等；评审人：丁小军、郑富伟、夏元茂批准人：张平评审结论：符合要求，同意签订评审时间:2020年7月8日顾客：重庆居易智能科技有限公司签订时间:2020年1月16日产品：柴油机组（型号规格WP4.ID66E200）、1台；防雨静音箱（型号规格ZHT-WC50S 50KW）、1组)。评审内容：服务要求、质量要求、支持服务、交期、法律法规要求等；评审人：丁小军、郑富伟、夏元茂批准人：张平评审结论：符合要求，同意签订评审时间:2020年1月15日顾客：重庆居易智能科技有限公司签订时间:2020年7月15日产品：柴油机组（型号规格WP4.ID66E200 HGW-50）、1台；防雨静音箱（型号规格ZHT-WC50S 50KW）、1组)。评审内容：服务要求、质量要求、支持服务、交期、法律法规要求等；评审人：丁小军、郑富伟、夏元茂批准人：张平评审结论：符合要求，同意签订评审时间:2020年7月13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。 | 符合 |
| 设计和开发策划 | Q8.3 | 公司的产品均是销售给特定顾客，销售模式固定，现阶段没有新模式和新顾客，故不涉及产品和服务的设计和开发过程，对确保产品和服务合格的能力和责任以及增强客户满意不会产生影响，确定ISO90001：2015质量管理体系要求的8.3条款产品和服务的设计和开发不适用本公司的质量管理体系； | 符合 |
| 生产和服务提供的控制 | Q8.5.1 | 公司制定了《运行控制程序》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）可获得和使用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）为过程的运行提供适宜的基础设施和环境；e）配备具备能力的人员，包括所要求的资格；f）对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。1、公司编制了《销售服务规范》、《与顾客有关过程控制程序》、《销售人员行为规范》、《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：电线电缆销售，电力设备租赁2、产品销售、租赁服务流程： 流程：客户沟通询价——销售（租赁）报价——合同制订提交——采购下单及交货——安排送货——开票及付款 特殊过程：销售过程。3、技术要求 合同：销售合同2019年度销售完成：200万元2020年度销售任务：300万元1)验收规范：高压交联聚乙烯绝缘电力电缆GB/T11017-[/B]2002、耐火电缆GB/T19666-2005、低烟无卤电缆GB/T19666-2005、合同协议等及相应产品的国家标准、法律法规。2)作业指导书：《销售人员行为规范》、《销售作业指导手册》、《销售服务规范》、《销售人员考核制度》。。。。。。等。3)使用适宜的设备：电脑、打印件、传真机、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：2020年6月30日，业务人员年度能力考核表：销售人员郑富伟，考核内容：业务能力、人际交往能力、沟通能力、计划执行能力等。总分：96分考核人：夏元茂4、查看，销售合同跟踪情况：查，2020年7月1日与重庆金澳电力设备安装工程有限公司签订的合同，产品架空线（型号规格JKLGYJ-10KV2.595/15)、高压铝电缆（型号规格YJLV22-8.7/15KV3\*120)的执行情况：查，合同评审，提供有该合同2020年6月30日的评审记录表，符合。查采购：公司销售的产品主要为外购。提供有2020年7月2日采购合同，供方名称：重庆环琪电力机电设备有限公司。抽产品交付抽，交付情况，产品交付由供应商将产品发货到公司，公司检验合格后再进行交付，顾客在接收时进行验收，产品交付过程中未发生过大的质量问题，产品质量稳定，暂时没有接到顾客重大的质量投诉。提供有该合同的《客户签收单》，接受意见：同意接收。签收人：严力。签收时间：2020.7.85、查看，设备租赁合同跟踪情况：查，2020年7月15日与重庆居易智能科技有限公司签订的电力设备租赁合同，产品：柴油机组（型号规格WP4.ID66E200 HGW-50）、1台；防雨静音箱（型号规格ZHT-WC50S 50KW）、1组)，租期三年的执行情况：查，合同评审，提供有该合同2020年7月13日的评审记录表，符合。查采购：公司租赁的产品主要为外购。提供有2020年7月22日采购合同，供方名称：四川中泰国联电力设备有限公司。抽产品交付抽，交付情况，产品交付由供应商将产品发货到公司，公司检验合格后再进行交付，顾客在接收时进行验收，产品交付过程中未发生过大的质量问题，产品质量稳定，暂时没有接到顾客的质量投诉。提供有该合同的《客户接收确认单》，接受意见：同意接收。签收人：梁娟。签收时间：2020.7.30查，售后服务抽不合格处理，提供有《客户投诉记录表》1份时间：2020年1月14日，售后服务人员：丁小军，客户：重庆金澳电力设备安装工程有限公司投诉内容：2020年1月5日交付的电线电缆标签与实物不符。处理：退回厂商换货，要求厂商发货前认真确认标签与实物是否相符。验证：后续未出现同样问题确认人：丁小军2020年1月20日查、公司特殊过程确定为：销售服务。公司从人员培训考核、设施设备的配备、规范性文件的制定执行等方面对该特殊过程进行了确认。确认时间：2020.4.8，确认人：丁小军 销售和租赁过程基本受控。 | 符合 |
| 标识和可追溯性 | Q8.5.2 | 现场查见，公司在经营过程中对标识和可追溯性进行了规定。1.销售过程采用客户投诉记录、售后维护信息确认回访表等进行标识；2.成品按要求有检验合格标签，注明用户单位、产品名称、品种规格、数量、生产厂名、出厂日期等。3.通过上述标识可以追溯产品的来源，和产品的生产日期、批次。标识基本符合要求。 | 符合 |
| 顾客或外部供方的财产 | Q8.5.3 | 公司的顾客的财产有顾客信息、合同，公司对顾客或外部供方财产进行了保存，当顾客或外部供方财产丢失时，应告知顾客或外部供方。 负责人讲目前没有发生顾客或外部供方财产丢失的情况； | 符合 |
| 防护 | Q8.5.4 | --产品防护1、对采购物资的搬运主要为人工装卸，可以起到产品搬运的防护的作用。2、现场查看物资的包装主要为原包装，能起到产品包装、运输、装卸的防护作用。 | 符合 |
| 交付后活动 | Q8.5.5 | 公司明确产品和服务相关交付后活动的安排及管控要求，包括满足以下各项内容要求。如:a）法律法规要求；b）与产品和服务相关的潜在不期望的后果；c）其产品和服务的性质、用途和预期寿命；d）顾客要求；e）顾客反馈。此外，也包括：交付后活动可能含的担保条款所规定的相关活动，诸如合同规定的维护服务，以及回收或最终报废处置等附加服务等。-现场记录及沟通确认：已基本满足交付后活动的要求 | 符合 |
| 更改控制 | 8.5.6 | 公司对生产和服务提供的更改管控要求予以明确规定：包括对其更改的评审、授权信息及需采取的措施等。经查：体系运行至今，暂无生产和服务提供的更改情形。 | 符合 |
| 产品和服务放行； | Q8.6  | ◆公司为验证产品和服务的要求是否得到满足对需实施监视和检验的阶段、过程、项目及记录等予以规定，查见公司检验规范规定了原材料出厂的检验方法、标准。◆公司对特殊放行或紧急放行情况予以界定，原则上，一般情况下不许特殊放行或紧急放行；若特殊情况下，要实施紧急放行时，一定要得到销售部经理许可、公司总经理批准，适用时得到顾客的批准后方可实施。体系运行至今尚未发生特殊放行或紧急放行的情况。◆公司明确对各阶段产品和服务的放行均须实施必要的记录并保留。1、供货检验：验收依据：合同的质量要求。负责人讲：公司只对名称、规格型号、外观、质量检验报告等进行验证。抽：《采购验收单 》时间：2020.7.30产品：柴油机组（型号规格WP4.ID66E200 HGW-50）、1台；防雨静音箱（型号规格ZHT-WC50S 50KW）、1组)。检验项目：外观、规格、检验报告、数量结论：合格检验员：丁小军时间：2020.7.8产品：架空线（型号规格JKLGYJ-10KV2.595/15)、高压铝电缆（型号规格YJLV22-8.7/15KV3\*120)。检验项目：外观、规格、检验报告、数量结论：合格检验员：丁小军时间：2020.7.18产品：电线电缆（型号规格YJLV22-8.7/15KV 3\*120,YJLV22-26/35KV 3\*70等)。检验项目：外观、规格、检验报告、数量结论：合格检验员：丁小军时间：2020.7.18产品：WDZN-YJ(F）E-4\*50+1\*25、1035米检验项目 ：外观/规格、型号/数量/核验检验报告、产品合格证。 结论：合格 检验人：丁小军 2、销售过程检验：依据：《销售服务规范》、《销售人员考核制度》。。。。。等。抽：销售服务质量检查表时间：2020年6月30日，销售人员：干秀芳，检查内容：销售规范履行情况，销售合同管理制度履行情况，顾客验收情况等。存在问题：顾客意见未能及时反馈落实检查人：夏元茂3 最终产品检验 依据：合同要求，由客户验收。1）查《送货单》买方名称：重庆居易智能科技有限公司产品名称：柴油机组1台；防雨静音箱1组日期：2020.7.30顾客签收：梁娟2）查《送货单》买方名称：重庆金澳电力设备安装工程有限公司产品名称：架空线、高压铝电缆一批（详见送货清单）日期：2020.7.8顾客签收：严力3）查《客户签收单》租赁方名称：重庆金澳电力设备安装工程有限公司产品名称：电线电缆一批（详见送货清单）日期：2020.7.18顾客签收：严力 。。。。。。查见其他批次客户签收，均合格，有顾客签收；查，公司的质量检验人员均有公司的授权。 | 符合 |
| 不合格输出的控制 | Q8.7  | 公司明确各类、各阶段的不合格的控制管控要求，包括输入（来料）阶段、过程监视和测量阶段、输出（出货）阶段的不合格之识别、确定、标识、处置措施等，详见《不合格管理制度》---公司明确并实施处置不合格输出的途径包括以下几方面：a）纠正；b）隔离、限制、退货或暂停；c）告知顾客；d）获得让步接收的授权。---公司明确并实施对不合格的处置方法选择、采取措施的程度取决于不合格的性质及其对产品和服务的影响程度。---公司明确并实施对适用于纠正的不合格输出，在进行纠正之后须实施再验证。---公司明确并实施不合格处置后须保留含以下内容的记录a）有关不合格的描述；b）所采取措施的描述；c）获得让步的描述；d）处置不合格的授权标识。抽不合格处理，提供有《客户投诉记录表》1份时间：2020年1月14日，售后服务人员：丁小军，客户：重庆金澳电力设备安装工程有限公司投诉内容：2020年1月5日交付的电线电缆标签与实物不符。处理：退回厂商换货，要求厂商发货前认真确认标签与实物是否相符。验证：后续未出现同样问题确认人：丁小军2020年1月20日负责人讲：组织基本上没有让步接收、让步放行、让步使用的情况。 | 符合 |
| 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2020年4月30日《顾客满意度调查表》调查表共2份 ：调查客户有：1）重庆金澳电力设备安装工程有限公司；2）重庆居易智能科技有限公司。--调查内容包括：产品质量、服务、合同履约等--统计分析结果：95分--暂无明显需实施纠正措施的改进事项。 | 符合 |
| 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，销售部确定的重要环境因素有：潜在火灾、办公场所固废的排放。识别评价合理。 | 符合 |
| 危险源识别、评价与控制措施 | S4.3.1  | 查，销售部经过辨识与评审形成了《危险源辨识与风险评价表》共识别出10项危险源，包括电气使用不当造成火灾；设备漏电、线路老化造成触电伤人；上下班途中、公事外出途中交通事故、中暑等潜在危险源。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交通事故）。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；定期安全检查等。危险源识别基本充分，控制措施需要完善。 | 符合 |
| 沟通  | E7.4 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：管理者代表是郑富伟及职业健康安全事务代表夏元茂2）告知员工：职业健康安全管理体系建立的依据、标准和意义；3）组织员工学习：与安全健康、环境管理有关的法律法规，包括《劳动合同法》、《安全生产法》、《职业病防治法》、《工会法》等关于员工权益、保险等内容；4）将劳动保护要求、安全、节能环保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。 | 符合 |
| 运行策划和控制 | E8.1 S4.4.6 | 查，销售部实施以下环境安全管理制度：《运行控制程序》、《固体废弃物管理制度》、《应急准备与响应管理制度》、《应急救援预案》等。据介绍，公司销售、租赁流程为：客户沟通询价——销售（租赁）报价——合同制订提交——采购下单及交货——安排送货——开票及付款。 查不可接受风险源：1、交通事故；潜在火灾。查重要环境因素：潜在火灾；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。据称：对火灾应急设施、安防设施运行情况等进行了检查维护。如：查，经营现场张贴有“请勿吸烟”标识；现场查看：经营现场未发现大功率电器使用。现场查看：现场电线有穿管保护，固定布局。现场查看：查见公司办公过程中产生的废料、包装废弃物等服务性一般固废有处理，能提供固废管理运行检查记录。现场查看：过道有消防栓； | 符合 |
| 应急准备和响应 | E8.2S4.4.7 | 查见：《应急准备和响应管理制度》、《消防与疏散演习实施方案》服务现场工作人的在综合部组织下，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：销售部相关人员参加了2020年4月8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。查应急准备：消防器材完善、良好。 | 符合 |

说明：不符合标注N