

**监督审核报告**

**受审核方：郑州日成图书有限公司**

**审核体系：**

**■质量管理体系（QMS）****□50430**(**第2次**)

**■环境管理体系（EMS）**(**第2次**)

**■职业健康安全管理体系（OHSMS）**(**第2次**)

**北京国标联合认证有限公司**

**网址：www.china-isc.org.cn**

**一、审核方基本信息**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **审核方名称** | | **北京国标联合认证有限公司** | | | | | | | |
| **审核方地址** | | **北京市朝阳区北苑路168号1号楼16层1603** | | | | | **邮编** | **100101** | |
| **联系电话** | | **010-5351 6278** | | | | | | | |
| **审核组信息** | | | | | | | | | |
| **姓名** | **性别** | | **职务** | **注册级别** | **审核员注册号** | **专业代码** | | | **组内代号** |
| **李俐** | **女** | | **组长** | **Q:审核员**  **E:审核员**  **O:审核员** | **2018-N1QMS-1222792**  **2018-N1EMS-1222792**  **2018-N1OHSMS-1222792** | **Q:29.08.09,29.18.01**  **E:29.08.09,29.18.01**  **O:29.08.09,29.18.01** | | | **ISC[S]0008** |
|  |  | |  |  |  |  | | |  |
|  |  | |  |  |  |  | | |  |
|  |  | |  |  |  |  | | |  |
| **与审核组同行人员信息** | | | | | | | | | |
| **姓名** | **性别** | | **角色** | **工作单位** | | | | | |
|  |  | |  |  | | | | | |
|  |  | |  |  | | | | | |
|  |  | |  |  | | | | | |

**二、审核目的**

**□认证注册：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**☑保持认证注册资格：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**□恢复认证注册资格：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**□扩大认证范围 ：**

**□其它：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**三、审核准则**

**■ GB/T 19001:2016 idt ISO 9001:2015标准不适用条款:**

**□ GB/T 50430-2017标准不适用条款:**

**■ GB/T 24001-2016 idt ISO 14001:2015标准**

**■ GB/T 28001-2011 idt OHSMS 18001:2007标准**

**☑受审核方管理体系文件☑适用的法律法规☑认证合同**

**四、受审核方基本信息**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **受审核方名称** | | **郑州日成图书有限公司** | | | | **组织人数及**  **变动情况核实** | **20** |
| **注册地址** | | **郑州市中原区嵩山南路150号** | | | | **邮编** | **450052** |
| **经营地址** | | **郑州市中原区嵩山南路150号** | | | | **450052** |
| **生产地址** | | **河南省郑州市中原区嵩山南路150号** | | | | **450052** |
| **联系人** | |  | **电话.** |  | | **传真** |  |
| **法人代表** | | **梁艳丽** | **总经理** |  | | **管理者代表** | **梁艳丽** |
| **审核日期** | | **2020年10月24日 上午至2020年10月25日 下午** | | **一体化审核** | **☑是□否** | | |
| **产品/服务认证范围** | | **■QMS：国内出版物批发、零售。**  **■EMS：国内出版物批发、零售所涉及的相关环境管理活动。**  **■OHSMS：****国内出版物批发、零售所涉及的相关职业健康安全管理活动。** | | | | | |
| **是否要求变更** | **□是**  **□否** | **变更的认证范围:** | | | | | |
| **专业代码** | | **Q：29.08.09;29.18.01**  **E：29.08.09;29.18.01**  **O：29.08.09;29.18.01** | **证书有**  **效期** | **Q:,E:,O:**  **2021年11月** | | **上年度**  **审核日期** | **2019.12.25-28** |

**五、审核活动安排综述**

**1. 本次审核活动按相关审核计划执行（见附件1）**

**2. 已审核的分场所（分中心、分部或不在一起的部门）、临时/流动场所信息**

**3. 已审核具体的产品/服务/型号/类型/系列和过程（设计/生产┄┄）是**

**□本次审核新增加范围的产品/服务抽查了、**

**4. 本次审核覆盖时间：从上次审核结束日的年月日至年月日**

**5. 完成情况说明:**

**☑已完成审核计划的全部工作**

**□计划有修改，但不会影响审核结论，修改的内容和原因是**

**□未完成计划，未完成的内容和原因是:**

1. **审核证据及审核发现综述、**

|  |  |
| --- | --- |
| **(一)策划的充分与合理性** | **1、组织及其环境的识别情况**  公司确定了与其目标和战略方向相关并影响其实现质量、环境和职业健康安全管理体系预期结果的各种外部和内部因素。  确定了控制措施，尽可能将风险控制在可接受的范围内，对机遇出现时应及时把握，有效的利用机遇。 |
| 1. **相关方需求和期望识别情况**   理解公司相关方的需求和期望，做到事先预防、合理规避和妥善处理公司各类经营风险和机遇，在管理体系过程中整合并实施风险和机遇所采取的措施，确保管理体系实现预期结果。 |
| 1. **☑质量/☑环境/☑职业健康安全方针（组织方针的适宜性/持续适宜性、方针的传达及职工的理解等）**   公司的质量、环境、职业健康安全方针是：  顾客至上、优质高效、全员环保、预防污染、保障健康安全、减少风险、遵规守法、持续改进。  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管理评审时进行了评审，方针适宜。 |
| **4.风险识别与控制策划**  提供了“风险和机遇评估分析表”，识别了风险和机遇来源、风险和机遇内容、管理措施、责任部门、实时时间、评价措施。 |
| **5.QMS/□50430过程**  **质量管理体系过程有：**  **其中关键过程有** 销售服务过程  **需要确认过程** 销售服务过程  **删减条款是** 8.3条款 ，**删减理由：**按照标准和客户要求销售，查验合格证和外观的方式进行检验，无需监视和测量资源，不需再进行设计开发，删减适宜。 |
| **6. ☑EMS环境因素**  **（环境因素辨识是否充分、重要环境因素评价合理性，以及环境因素动态变更的及时性等）**  识别了办公、销售等过程的环境因素，动态更新，评价出的重要环境因素包括：固体废弃物排放、火灾隐患等。在采购、销售、仓储、运输、交付、日常办公等过程能使用生命周期观点和方法识别环境因素并加以管理。公司通过制定目标、管理方案、应急预案、日常检查与控制等方法，对环境因素进行控制，同时针对重要环境因素、风险和机遇及环境目标，制定了措施方案，措施方案按计划实施，部分措施已完成，其余措施也正在按计划的要求实施中，措施方案基本适宜、实施基本有效。 |
| **7. ☑OHSMS职业健康安全危险源**  **（职业健康安全危险源辨识是否充分、风险评价合理性，以及风险评价动态变更的及时性等）**  识别了办公、销售等过程的危险源，动态更新，确定的不可接受风险包括：触电、火灾、人身伤害等。公司通过制定目标、管理方案、应急预案、日常检查与控制等方法，对危险源、不可接受风险进行控制，针对不可接受风险、职业健康安全目标，制了措施方案，措施方案按计划实施，部分措施已完成，其余措施也正在按计划的要求实施中，措施方案基本适宜、实施基本有效。  公司通过日常巡视等方式进行职业健康安全检查，监视和测量公司的职业健康安全状况，检查工作基本按要求实施。 |
| **8. 法律法规及其他要求**   1. **获取法律法规项，☑法律法规获取充分** 2. **结合公司的☑产品/服务☑环境因素☑危险源，☑确定□未确定法律法规要求的具体条款，** 3. **法律法规的宣传方式：**通过培训、开会、发文件等形式将法律法规要求传达给了员工和相关方。 4. **法律法规要求及时更新了：是** |
| **5. 目标、方案**  **（在相关层次上建立可测量的目标，目标、方案的有效性，对质量目标的实现情况进行评价并叙述测量方法）**  采购产品一次检验合格率≥98%；  顾客满意度≥90%，今后三年每年递增1%。  生活污水、汽车废气达标排放；  废弃物分类存放，有效处置率100%；  无工伤事故；  提供 “《目标及指标考核表》”、“目标、指标、管理方案一览表”等。目标已分解到各部门，有目标实现的措施和资源、考核方式、考核周期等要求。 |
| **6. 文件与记录控制(文审修订后文件与标准的符合程度评价、文件控制管理等)**  体系文件符合公司要求，文件和记录管理控制符合标准要求。  自初审后无变化。 |
| **(二)资源评价** | **人力资源的简要说明.:**  编制了人力资源管理程序，制定培训计划，定期组织相关培训，能满足上岗要求。 |
| **设备设施（包括信息系统）、**  主要设备有：电脑、打印机、网络、电话、打包机等设施设备，有库房和办公室能满足要求； |
| **过程运行环境**  产品销售对环境没有特殊要求，空间较宽敞、光线较明亮，销售服务和办公环境干净、整洁。 |
| **监视和测量资源**  采取查验产品数量、包装等方式，无需监视和测量资源。 |
| **知识**  企业运行过程所需的知识从内部来源获取的有：公司销售服务人员有以往多年工作经验，公司老员工负有对新员工进行的传帮带经验传授的职责。外部来源获取有：网上知识及专业人员所实施的培训；人员的专业经历、外部供方的产品知识及相关标准、社会知识等. |
| **环保设施：**  分类垃圾桶。 |
| **职业健康安全设施：**  配备灭火器。 |
| **(三)体系运行情况** | **1. 针对方针的管理职责评审**  **（包括针对组织宗旨，制定相关管理方针政策、确保方针为员工理解并在运营中实施，监视方针的实施并评审方针的适宜性）**  根据组织宗旨制定了管理体系方针，进行了有效沟通，在管理评审时进行评审，符合要求。 |
| **2. 组织内部沟通的充分性与效果；（OHSMS员工参与风险管理/健康安全事务的关心和影响力；组织对外联络关注顾客的感受情况、信息交流包括通报相关方的情况等）**  **内部沟通的情况：**  **内部沟通方式：**培训、会议；  **内部沟通的效果：**沟通畅通；  **组织对外联络，关注顾客的感受情况（QMS）：**定期组织顾客满意度调查和走访。  **外部信息的接收、成文并答复的情况（E、S填写）：**参加相关部门组织的会议，接收相关部门下达的通知并在公司内部沟通传达。  **重要环境因素信息对外交流情况（EMS填写）：**对供方进行了环保告知。  **OHSMS事务代表协商和交流的情况（OHSMS填写）：**公司经选举确定了员工代表是乔文帅，  负责职工代表大会的日常工作，检查、督促职工代表大会决议的执行；负责召开讨论有关工资、福利、劳动安全卫生、社会保险等涉及职工切身利益的会议，代表员工反映员工的建议和意见；收集、处理和反馈员工所关心的职业健康安全问题等。  **与相关方协商的情况（OHSMS填写）：**对供方进行了安全告知。 |
| **3. QMS /□50430组织对重要过程实施控制的结果**  **(包括对QMS关键工序(过程)、特殊过程控制;评价组织对过程实施控制情况/)**  公司主要从事教国内出版物批发、零售。  销售流程为：  招投标及业务洽谈→合同评审→采购→检验→入库→交付；  特殊过程是销售服务，提供特殊过程的《特殊过程确认记录》，对销售过程进行了过程确认。  公司依据客户订单，下达采购计划，进行销售服务、质量及管理工作协调。  通过采购产品检验、销售过程检验等对产品质量、销售服务质量等进行监控。  为销售服务过程提供了适宜的设备及环境，配备了胜任的人员。  对供方进行调查评价。 |
| **4.QMS/□50430产品/服务的标准、协议/规范的有效性以及产品/服务质量符合要求，向顾客稳定提供合格产品的情况；**  企业参考国家行业主要有：《出版物市场管理规定》、《出版管理条例》、（CY/T 2-1999）《印刷产品质量评价和分等导则》和客户要求。  提供了采购图书目录、出版社发货清单，顾客接收单，满足顾客要求。  **(应说明相关证据)：** |
| **5 .QMS/□50430国家/地方技术监督部门监测（检测、委托检测、定期监测、型式试验等）、抽查结果 无** |
| **6. 不合格品/项的识别、控制;**  编制了不合格管理程序，对不合格品进行了有效控制。 |
| **7. EMS组织对重要环境因素实施控制的结果**  **（EMS对重要环境因素控制，重大环境因素对周边环境产生的影响及控制;对相关方施加影响）**  1、废水管控：企业无工业废水，生活废水流入市政管网。  2、废气管控：无废气排放。  3、噪声管控：无噪声排放。  4、固废管控：办公废旧硒鼓/墨盒，由供应商回收。生活垃圾由当地环卫所处理，公司缴纳处理费。  5、能源资源管控：注意节水、节电，人走关闭设备和照明开关，现场未发现有漏水和浪费电能的现象。  6、产品生命周期的环境管控：公司采购书时均是重复使用商品，纸张还可以回收再利用。  7、对相关方进行了环保要求告知。 |
| 1. **OHSMS组织对不可接受风险实施控制的结果**   1、潜在火灾管控：配备灭火器。  2、安全防护：公司给员工发放手套、口罩、工作服等劳保用品，现场电线布线合理，漏电保护器状态良好。  3、为主要长期员工上社保、工伤保险。  4、为环境和职业健康安全管理体系运行提供了财务支持。  5、员工饮用水为纯净水通过饮水机饮用。 |
| **9. 应急准备与相应活动的演练及对预案可行性的评价(当有规定时)**  制定了火灾、触电、人身伤害等应急预案，查公司2020年6月23日进行了火灾应急预案演练，对预案可行性进行了评价。但是现场查看公司库房区域配备有灭火器，但被杂物挡住，不符合规定要求，开具了不符合报告。 |
| **10. 对特种设备的维护，检定;（适用时）**  **无特种设备** |
| **11 .对危险化学品销售、使用、储存、运输处置，规定的执行力度(必要时);**  **无** |
| **(四)监视测量方面** | **1.对质量/环境/职业健康安全目标指标进行定期监测/检查情况**  2020.7.3对质量/环境/职业健康安全目标指标进行了检查，能达标。 |
| 1. **顾客满意**   企业主要通过开展顾客满意度调查来收集并了解顾客满意的信息，查见顾客满意程度调查表。调查表从采访书目、图书质量、图书发货包装、随书配送的编目数据、售后服务、到书率等方面对顾客满意度进行了调查，统计结果表明顾客满意综合率为96%，达到了公司质量目标。 |
| **3. 内审（包括内审策划审核方案中考虑拟审核的过程和区域的状况和重要性）**  每年一次，本次2020年8月6—7日内审。  **了解内审是否覆盖了管理体系范围内的活动及标准的要求;**  覆盖。  **了解内审结论是什么？**  本公司质量/环境/职业健康安全三合一管理体系符合公司管理手册、程序性文件、ISO9001:2015、ISO14001:2015、GB/T28001-2011的要求，本公司质量/环境/职业健康安全三合一管理体系得到了有效实施，运行实施保持了适宜性。 |
| **4.管理评审（管理评审体系变更需求，纠正和预防措施、体系有效性等）**  **了解管理评审的策划;**  每年一次，2020年9月15日管理评审。  **了解管理评审输入是否充分;**  输入基本充分。  **了解管理评审结论;**  管理体系文件运行是有效的，方针和目标的贯彻是有效的。没有发生质量和环境投诉，运行符合法律法规的要求。领导的重视为体系的运行创造了有利条件。为保证三体系的持续正常有效运行，对运行中存在的问题根据实际情况及时纠正。 |
| 1. **EMS是否按规定对主要污染物（污水、废气、噪声、废渣等）及排放实施了例行的监视或测量，结果是否满足相关要求？**   本公司质量/环境/职业健康安全三合一管理体系符合公司管理手册、程序性文件、ISO9001:2015、ISO14001:2015、GB/T28001-2011的要求，本公司质量/环境/职业健康安全三合一管理体系得到了有效实施，运行实施保持了适宜性。 |
| **6. EMS国家/地方环保部门监测结果、新改扩建项目符合环评报告、三同时验收报告要求情况及措施(98年后)**  无。 |
| **7. OHSMS是否按规定对职业健康安全项目进行定期测量，结果是否满足相关要求：**  无。 |
| **8.OHSMS国家/地方职业健康安全部门监督检查情况及措施**  无。 |
| **9.其他能够标明组织绩效、信誉的证据/信息：**  无。 |
| **(五)持**  **续**  **改**  **进** | **1 纠正措施的实施及效果;**  企业自体系建立以来，通过内审的改进、管理评审；纠正措施的实施、顾客满意度调查等措施，采取了具体的改进措施。基本符合要求。  总经理通过建立管理方针和目标，并鼓励员工提合理化建议，营造了一个激励改进的氛围，通过管理目标的建立与考核，明确了改进、努力的方向，通过销售服务以满足需求，通过内审、管理评审、数据分析与实施纠正和纠正措施，建立一个自我完善、持续改进的机制，不断改进体系绩效和有效性。 |
| **2.（上次审核后）重大事故、顾客/相关方投诉：**  **无** |
| 1. **创新情况**   **无** |
| **4.上次不符合的整改情况**  **经现场查看，上查审核开具的一般不符合项（O：4.4.7条款）已整改完毕，符合要求。** |

**七、其它需要说明的问题**

**□可能影响本次审核结论可靠性的因素：**

|  |  |
| --- | --- |
| **影响本次审核结论可靠性的因素** | **具体说明** |
| **□样本量不足** |  |
| **□知识产权保护** |  |
| **□因受审核方信息造成的日数或审核资源不足** |  |

**☑达到审核目的**

**□未达到审核目的，未达到目的的原因是：**

**八、本次审核不符合项**

**本次审核共开具不符合项报告0项；其中严重不符合项，一般不符合项，观察项项分布在部门条款，见不符合项分布表。（Q/J/E/S分开填写）**

**九、审核结论**

|  |
| --- |
| **1.☑QMS□50430☑EMS ☑OHSMS**  **的适宜性、充分性、运行有效性，自我完善机制等，管理体系满足适用要求和实现预期结果的能力。**  **(描述组织的管理体系在认证周期内持续对过程控制的情况，持续满足标准要求和目标方面的有效性，向顾客提供稳定、合格产品，满足适用的环境/职业健康安全法规、防止污染、重大事故和持续改进而策划的活动的情况；扩大范围部分体系运行情况)**  组织建立并实施的管理体系基本符合标准要求，可能存在的重要风险可以得到有效控制，没有出现过环境和安全事故以及顾客投诉事件发生，体系运行基本有效，组织初步建立了自我完善和自我改进机制。现场开具的不符合项在规定的期限内采取纠正措施并经审核组书面验证有效后，同意推荐保持认证注册资格。 |
| **2. 审核组推荐意见：**  **☑推荐保持（☑QMS□50430☑EMS ☑OHSMS**  **□(在完成纠正措施后)推荐保持（□QMS□50430□EMS □OHSMS**  **□延期推荐（□QMS□50430□EMS □OHSMS）**  **□不推荐（□QMS□50430□EMS □OHSMS）**  **延期推荐、不推荐或缩小认证范围的说明:** |

**十、不符合项纠正措施要求**

**根据相关规定，请组织对一般不符合报告在 30 天/严重不符合在天针对不符合原因制定并实施纠正措施。验证方式见不符合项报告。**

**十一、**任何影响审核方案的重要事项**：**

**十二、审核组签字**

**审核组组长（签名）：**

**审核组组员（签名）：**

**日期：2020.10.28**

**十三、纠正措施验证及结论：**

**1.审核中发现的□QMS ()个一般不符合，()个严重不符合，□验证合格□仍有问题**

**审核中发现的□50430 ( )个一般不符合，( )个严重不符合，□验证合格□仍有问题**

**审核中发现的□EMS ()个一般不符合，( )个严重不符合，□验证合格□仍有问题**

**审核中发现的□OHSMS ( )个一般不符合，( )个严重不符合，□验证合格□仍有问题审**

**存在问题说明及意见：**

**2.验证结论：**

**☑同意保持注册□不同意保持注册**

**组长签字：**

**十四、与末次会议结论不同处的说明和其他说明：（技委委员会填写)**

**十五、认证评定与批准**

1. **技术委员会评定结论：□同意审核组意见□不同意审核组意见**

**认证评定负责人： 日期： 年 月 日**

1. **批准结论：□同意评定结论□不同意评定结论**

**批准人（总经理）： 日期： 年 月 日**

**十六、审核报告的发放范围：**

**受审核方（含附件） 1份**

**北京国标联合认证有限公司1份**

**十七、附件**

**1. 审核计划（含项目清单）**

**2.不符合报告/问题清单**

**3.其他**

**十八、填表说明：**

**1. 本审核报告适用于单体系审核，也适用于多体系结合审核情况；**

**2. 应依据审核任务书布置的管理体系领域（指：QMS，50430, EMS，OHSMS），在相应的□内划“√”；**

**3. “括号”内属于本报告基本要求的内容，除按要求填写外，未说明的一般应说明负面的发现和潜在的问题或审核组认为应该指明的情况，内容多时可附页；**

**4. 公正性声明和审核报告签字处需本人亲笔签名。**

**十九、**审核基于对可获得信息的抽样过程的免责声明**：**

**本次审核基于抽样检查，因此，不可能包含受审核方管理体系覆盖的产品或服务的全部活动。仍可能有未发现的不符合项存在于目前管理体系的运行中。**