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：李刚 | 判定 |
| 审核员：李蒙生 审核时间：2020.11.11 |
| 审核条款：QO4.1/4.2/4.3/4.4/5.1/5.2/5.3/6.1/6.2/7.1/9.1.1/9.3/10.1/10.3；Q6.3 |
| 组织及其环境 | Q4.1O4.1 | 嘉兴市禾星汽车维修服务有限公司，成立于2016年4月27日，注册资本：100万元，营业期限2016年4月27日-2066年4月26日，地址位于浙江省嘉兴市秀洲区秀新路1373号1号楼1楼，统一社会信用代码：91330401MA28ABTFX5（1/1）经营范围：机动车维修、汽车零配件、润滑油、轮胎、汽车装潢用品的销售；车辆清障救援施救服务；停车场管理服务资质证书：机动车维修经营备案表，经营范围：小型车维修，备案时间：2020年4月27日，审核备案机关：嘉兴市秀洲区交通运输局公司建立并保持《组织环境与相关方要求管理程序》内外部环境要素识别与评估：在每年的管理评审前，由相关部门负责人进行识别并评估其适用性, 管理者代表每年在管理评审前组织一次全面的内外部内外部环境要素识别与评审。各部门在获得内外内外部环境要素信息变化时，应及时告知管理者代表，由管理者代表对《组织内外部环境要素识别表》进行修订。查看公司《组织内外部环境因素识别评价记录》，外部环境：政治环境、法律环境、经济环境、社会文件环境、技术环境、自然环境、竞争力、传染病防治；内部环境：企业文化、公司价值观、知识积累、绩效、财务因素、资源和因素、人力因素、运营因素；对各环境因素的内容及信息来源进行了确定，对具体现状进行了描述并进行了SWOT分析。 |  |
| 相关方需求和希望 | Q4.2O4.2 | 公司对持续提供符合顾客要求和适用法律法规要求的具体影响和潜在影响的相关方进行了识别公司《组织环境与相关方要求管理程序》中，相关方包括但不限于顾客、所有者、组织中的成员、供应商、银行、工会、合伙人、竞争对手或社会团体或行业协会。在每年的管理评审前，由相关部门负责人进行识别并评估其适用性,具体部门及识别项目如下：管理者代表：所有者、合伙人、竞争对手或社会团体。维修部：外包维修方、竞争对手或社会团体。综合部（采购组）：供应商、竞争对手或社会团体综合部（销售组）：顾客、竞争对手或社会团体。综合部：员工代表、附近企业及居民、银行、工会、社会团体。各部门将识别结果登记在《相关方的需求与期望清单》上，提交管理者代表进行汇总整理。相关方期望或要求监测与更新：管理者代表每年在管理评审前组织一次全面的内外部环境要素识别与评审。各部门在获得内外部环境要素信息变化时，应及时告知管理者代表，由管理者代表对《相关方及要求与期望清单》进行修订。每次管理评审前，管理者代表汇总企业内外部环境要素情况及相关方的期望与要求的相关资料，并提交管理评审。查看公司《组织的相关方期望或要求识别表》，内容包含相关方、相关方的要求、收集方法、监事部门/责任人、相关判断准则及对策；查看公司《相关方的需求与期望清单》，对各相关方的需求和期望进行了明确，并建立了检测指标或项目，规定了检测频次及检测部门。 |  |
| 管理体系的范围 | Q4.3O4.3 | 公司在管理手册中确定了质量/职业健康管理体系范围产品和服务（范围）：Q：机动车维修；S：机动车维修所其涉及场所的相关职业健康安全管理活动边界场所:a)维修和经营活动区域；b)公司办公场所：嘉兴市秀洲区秀新路1373号。C)涵盖公司各个区域、各部门、车间、综合部。在确认管理体系范围考虑：a) 各种内外部因素；b) 客户或相关方的要求；c) 产品和服务要求； d) 管理体系的基础设施（包括不同现场及活动）；e）外部供应的相关过程；f) 公司的知识、方针及战略；g）外包过程；h）外部供应的活动/过程/产品及服务； 不适用条款QMS8.3，公司目前所生产产品依据客供图纸、技术要求、国家标准、行业规范生产检验，工艺成熟，技术稳定。本企业确保不因删减影响本企业提供满足顾客和适用的法规要求的产品的能力，也不免除本企业相关责任。 |  |
| 管理体系及其过程 | Q4.4O4.4 | 公司按照ISO9001:2015《质量管理体系 要求》标准、ISO45001：2018《职业健康安全管理体系 要求及使用指南》标准要求，建立管理手册并作为公司纲领性文件，加以实施和保持，并持续改进。公司建立《程序文件》，对本公司内部质量/职业健康安全体系运行的各程序进行控制。编制了各类作业管理性文件、记录表格等作为过程运行的证据。公司确定了管理方针及质量目标，并对目标进行分解，对完成情况进行统计，查看公司《目标分解及统计》，对目标分解到各相关部门，并明确了计算公式，考核频次，有考核结果公司管理手册、程序文件明确各部门职责、权限；资源管理，测量分析和改进、运行控制等过程；通过对风险评估，识别，评价并制定相应措施进行风险控制，通过监视、测量和分析结果以及内审管理评审等达到持续改进的目的。 |  |
| 领导作用和承诺/以顾客为关注焦点 | Q5.1O5.1 | 最高管理层都具有较强的管理意识，明确管理承诺。主要承诺有：a)对管理体系的有效性承担责任;b)建立公司管理方针和管理目标，并确保方针、目标与组织的战略方向保持一致以及方针在公司内得到理解和实施;c) 在相关职能、层次、过程上建立公司管理目标，定期对目标的完成情况进行分析、总结以及改进，确保将管理体系要求纳入组织的业务运作以及实现管理体系预期的输出。促进使用过程方法和基于风险的思维。d) 积极开展培训和教育工作，使员工掌握岗位工作技能，保证按管理体系文件进行管理，精心施工，交付合格产品与优良产品。在整个公司内促进管理方针和管理目标的实现；e) 建立适合公司的质量、职业健康安全管理体系的组织机构，明确其相关职责；f)及时识别实现管理体系所需的资源，按计划提供。g)积极开展宣传教育活动，通过增强员工的意识、积极性和参与程度，以提高员工的质量、产品绿色、安全、服务意识，教育员工满足顾客和相关方的要求、遵循相关法律法规，促使、指导和支持员工努力提高管理体系的有效性；h)组织建立公司的质量、职业健康安全管理体系，确保其有效实施，实现管理体系的预期结果；i)定期进行管理评审，掌握管理体系的运行情况，对管理方针、目标和管理体系的适宜性、有效性进行评价，并持续进行改进；j）支持公司其他管理者履行其相关领域的职责。目前各项工作基本得到实施，并取得了一定的效果。公司以顾客和相关方、员工为关注焦点，通过市场调研、信息沟通和预测，确定产品的要求，确定顾客的需求和期望，包括明示的和隐含的要求，以及相关法律法规的要求。详见综合部Q9.1.2条款 |  |
| 管理方针 | Q5.2O5.2 | 公司确定管理方针体现公司的管理宗旨管理方针：诚信至上，质量为主，优质高效；安全第一，保障健康，减少风险；全员参与，遵守法规，持续改进。 方针沟通方式：a)综合部通过各种宣传方式，将质量/职业健康安全方针宣传到本公司各层次，确保质量 /职业健康安全管理方针得到正确的理解和实施。b)在每次管理评审会议上，总经理须组织对质量/职业健康安全管理方针的持续适宜性和有效性进行评审，并根据评审结果对其做出必要的调整。c )当有相关方需要公司提供质量/职业健康安全管理方针时，应由综合部及时提供，并做好发放记录。 |  |
| 组织的岗位、职责权限 | Q5.3O5.3 | 本公司最高管理者确保本公司内与质量、职业健康安全管理有关的职能部门及相关人员的职责和权限得到规定，形成文件并传递到公司各管理层；部门领导及部门员工的职责由部门根据部门职责制定.公司任命 任晓林 同志为公司质量、职业健康安全管理体系的管理体系负责人，其职责规定如下：a) 负责公司质量、职业健康安全管理体系的建立、实施、保持和持续改进；b) 向总经理报告体系的业绩及管理体系改进需求；c) 提高公司员工满足法律法规和相关方要求的意识；d) 负责公司质量、职业健康安全管理体系有关事宜的内、外部协调、联络。 |  |
| 应对风险和机会的策划 | Q6.1O6.1 | 公司建立《机遇和风险的应对管理程序》，明确应对风险的各部门职责，及风险和机遇管理策划、管理团队、管理计划、评价准则、接受准则、应对、评审等查《风险和机遇清单》，主要风险有：未严格按照招聘程序及招聘要求，对录用者的年龄、背景及身份信息疏于核查；培训过程流于形式，员工无法获取真实的理论与实操知识；劳保用品发放的及时与否；企业内部的安全隐患未及时得到鉴别、排查与整改；人员素质参差不齐，环保、安全意识不强，对岗位环境、安全因素认识不足，控制方法不明确；适用环境法律法规的识别、收集不够，相对应公司内部活动及环境、安全因素不够明确，部分员工法律意识淡薄；未履行合规义务可损害组织的声誉或导致诉讼。并有应对的措施，措施基本符合要求。公司对风险和机遇进行评估，查《风险和机遇评估分析表》，对详细的风险和机遇进行评估。公司建立有《危险源辨识、风险评价管理程序》，对危险源辨识与风险等级原则、危险源的辨识范围、危险源辨识应考虑内容、危险源的辨识方法、危险源的评价等作业程序进行了明确。查《危险源辨识和风险评价表》，按照过程/场所进行了识别，其中包括操作失误对人体伤害，设备绝缘失灵、电线电缆老化等致人触电，材料飞出对人物体打击，维修过程发生物体打击、机械伤害，场内车辆伤害，传染病，临时用电作业可能导致火灾，电器设备老化、过载导致火灾、潜在，意外伤害等，对危险源的潜在风险通过LEC方法评价，评价基本全面。 |  |
| 目标及其实现的策划 | Q6.2O6.2 | 公司确实确定质量职业健康安全目标为， 公司质量目标：维修产品交验合格率≥98%；顾客满意度≥95%。职业健康安全目标和指标：1）目标：杜绝火灾的发生，指标：火灾发生率为0；2）目标：预防职业健康安全事故的发生，指标：人员死亡事故为0人次，控制年工伤事故为≤3人次；职业病发生事故为0人次。公司对目标进行了分解，建立个部门目标。查公司《目标分解及统计表》，公司按季度对目标实现情况进行考核，针对各目标均有考核公式，2020年4-9月份各部门目标均已完成。 |  |
| 变更的策划 | Q6.3 | 管理体系变更的策划：由于顾客、相关方和市场等原因而导致管理体系变更时，应对这种变更进行策划，并规定与变更有关的过程和相关资源。如组织机构的调整应对职责作出相应的变更，以确保体系的正常运行。公司目前对管理体系暂无变更。 |  |
| 资源提供 | Q7.1O7.1 | 公司确定体系覆盖8人，制定了《人力资源管理程序》，对各部门职责、人员安排及能力确定、培训与能力提升等内容进行了规定，有岗位职责说明、岗位职责任职要求、年度培训计划、能力考核表等公司办公场所100平米，维修场地650平米。配备有办公设备及维修所需设备，办公及维修场地环境整洁，温度适宜，通风良好，建立有办公区域安全管理制度；制定了《监视和测量设备管理程序》，规定了监视和测量设备的采购和验收、校准和保护、设备的调整、使用及维护、设备的报废等，有监视和测量设备清单、监视和测量设备校准计划。主要设备有：气体保护焊设备、尾气分析仪换油设备、换油设备、汽车尾气收集净化装置、轮胎轮辋拆装设备（剥胎机）、车轮动平衡机等。公司制定了知识管理程序，确定了内外部知识与经验的来源、应用、传承，并有知识清单，内容包含知识来源、知识名称、知识应用、来源方。 |  |
| 监视和测量总则 | Q9.1.1O9.1.1 | 公司对顾客满意情况、内部审核过程和产品质量及职业健康安全状况的监视和测量、不合格品控制、持续策划等过程进行策划，做出规定并组织实施，同时通过信息传递对相关数据的记录、收集和分析及运用适当的统计技术，提出并实施纠正和预防措施，以证实产品和服务的符合性、管理体系的符合性和持续改进管理体系的有效性。 |  |
| 管理评审 | Q9.3O9.3 | 企业规定了管理评审要求：一年至少要进行一次管理评审。查管理评审的计划：管理评审的时间：2020年8月17日主持人：总经理 参加人：领导层、各部门负责人 要求每个部门需提交的管理评审输入内容包含了标准条款的要求。时间安排符合程序文件的要求。编制：综合部 日期：2020.8.14 批准：李刚 日期：2020.8.14查看管理评审输入的资料：1.方针贯彻、目标达成情况分析，管理方针和目标的适宜性； 2.组织机构的设置情况;3.质量/职业健康管理体系的适宜性、充分性、有效性；4.服务质量满足要求的程度；5.服务质量、管理活动状况及发展趋势；6.潜在问题的预测以及服务质量、管理水平改进和提高的机会；7.资源的配置情况及资源需求；8.公司质量/职业健康安全状况及与法律法规及其他要求的符合性9.质量/职业健康安全管理体系有效性和适宜性及需要调整的建议。10.员工的合理化建议。11.管理体系审核的结论及纠正预防措施的实施效果。12.注意导致QS问题的趋势，尤其是经常出现问题的领域。13.市场信息、顾客和相关方意见的反馈。提供管理评审会议记录：各部门负责人汇报了各部门的管理体系运行情况，管理者代表汇报了公司管理体系运行状况和内审不合格的整改情况，参会人员根据各部门的汇报情况展开讨论，总经理总结，同时就改进的决议作出了安排。查看管理评审报告，批准：李刚 日期：2020.8.17管理评审结论：总的来说，本公司质量、职业健康管理体系已建立并得到充分、有效、适宜的运行，全体员工必须以公司的质量、职业健康管理方针 为宗旨，持续改善质量、职业健康管理体系。改进的建议或措施：我公司有关人员对标准ISO9001、ISO45001:2018的理解不够深刻，现要求各部门负责人应加强公司质量、职业健康对管理体系文件的认真再学习，并充分理解，树立法制管理的观念，严格执行公司的法规性的质量、职业健康与管理体系文件，决定在两周之内由综合部组织相关人员再进行1次针对标准和管理手册的培训。经查已实施，提供有《培训记录》 |  |
| 改进总则 | Q10.1O10.1 | 公司通过建立管理方针，确定管理目标、指标和管理方案，开展内部审核、管理评审，应用适宜的统计技术进行数据的收集和分析、实施纠正和预防措施，以及监视、测量和绩效监测等活动，选择改进机会，以持续改进管理体系的有效性。1.以公司的管理方针和管理目标为持续改进的准则。2.日常的改进活动由各部门组织，应利用对有关数据的分析结果，为持续改进提供信息。3.对于重要的改进，通过开展管理评审，评价管理体系变更及持续改进的需要，确定改进的方面。4.根据质量管理分析和评价的结果，确定公司的管理创新目标及措施，并跟踪、反馈实施结果。 |  |
| 持续改进 | Q10.3O10.3 | 公司持续改进质量、环境和职业健康安全管理体系的适宜性、充分性和有效性，以提升质量绩效和环境绩效。公司为促进持续改进，控制以下活动确定改进目标。（1) 通过QEO方针和目标的建立于实施，评价方针与目标，提出改进方向；（2) 通过数据分析，内外部审核不断寻求改进机会，并作出适当的改进活动安排；（3) 实施纠正和预防措施以及其他适用的措施，实现改进； （4) 考虑管理评审的分析、评价结果，以及管理评审的输出，确定是否存在持续改进的需求或机会。 |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 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：徐瑛 | 判定 |
| 审核员：李蒙生 审核时间：2020.11.11 |
| 审核条款：Q5.3/6.2/7.1.2/7.1.6/7.2/7.3/7.4/7.5/8.2/8.4/8.5.3/8.5.5/9.1.2/9.2/10.2；O5.3/5.4/6.1.2/6.1.3/6.2/7.2/7.3/7.4/7.5/8.2/9.2/9.1.1/9.1.2/10.2 |
| 组织的岗位、职责和权限 | QO5.3 | 部门负责人：徐瑛部门职责：文件管理、人力资源管理、供方评价、物资采购、合同管理、客户满意度调查、组织的知识、法律法规识别收集，危险源调查评价、合规性评价、内部审核，沟通、培训等负责人清楚其职责。 |  |
| 危险源识别评价 | O6.1.2 | 公司建立有《危险源辨识、风险评价管理程序》，综合部是本程序的主管部门，负责本公司危险源评价与确认、汇总、核定与更新。查《危险源辨识和风险评价表》，按照过程/场所进行了识别，其中包括操作失误对人体伤害，设备绝缘失灵、电线电缆老化等致人触电，材料飞出对人物体打击，维修过程发生物体打击、机械伤害，场内车辆伤害，传染病，临时用电作业可能导致火灾，电器设备老化、过载导致火灾、潜在，意外伤害等，对危险源的潜在风险通过LEC方法评价，评价基本全面。查《重大危险源清单》，包含潜在火灾、触电、废气伤害、机械伤害、噪声伤害、意外伤害等。 |  |
| 人员、能力、培训 | Q7.1.2QO7.2 | 企业目前有员工8人，制定了《人力资源管理程序》，对各部门职责、人员安排及能力确定、培训与能力提升等内容进行了规定。提供《岗位任职要求》，对公司各岗位人员所需能力提出了要求。公司通过培训，确保员工的能力得到不断的提升，以适应管理体系持续改进的需要。提供《2020年度职工培训计划》，包含培训内容、计划时间、培训对象等内容。序号 培训内容 计划时间 培训对象 施培单位 培训地点 培训天数1 企业环境因素、危险源辨识与监控基本知识培训 公司相关管理人员 内培 本公司 12 管理体系文件、管理方针、管理目标和质量意识培训 3月 公司全体员工 内培 本公司 23 叁标三体系认证基本知识培训 3月 公司全体员工 内培 本公司 14 职业健康教育培训、规章制度、生产安全三级教育 3月 公司全体员工 内培 本公司 15 公共卫生事件宣传教育 3月 公司全体员工 内培 本公司 16 消防知识、应急措施 3月 公司全体员工 内培 本公司 17 内部审核的方案策划、实施，审核技巧和注意事项（内审员培训）3月 本公司内审员 内培 本公司 18 公共卫生事件宣传教育 4月中旬 公司全体员工 内培 本公司 19 本公司管理体系文件、管理方针、管理目标和质量意识培训 5月中旬 公司全体员工 内培 本公司 210 叁标三体系认证基本知识培训 6月 全体公司员工 内培 本公司 111 企业环境因素、危险源辨识与监控基本知识培训 8月初 公司相关管理人员 内培 本公司 112 职业健康教育培训、规章制度、生产安全三级教育 1月中旬 全体员工 内培 本公司 1编制：综合部 批准：李刚 日期：2020.3抽查培训记录1：培训题目：职业健康教育培训、规章制度、生产安全三级教育时间：2020.3.27，培训老师：内培，培训地点：公司会议室，培训方式：讲授、讨论、演练参加培训人员：全体员工培训内容：职业健康教育培训：对应危险源辨识、应对措施等；公司规章制度；生产安全三级教育考核方式：笔试、口头询问，考试合格率：100%培训有效性评价：有效；评价部门：综合部；负责人/时间：邱嫆2020.3.27 抽查培训记录2：培训题目：消防知识、应急措施时间：2020.3.29，培训老师：总经理，培训地点：公司会议室，培训方式：讲授、讨论、演练参加培训人员：全体员工培训内容：树立预防为主的意识，学习掌握消防安全知识；学习灭火器材的使用方法；学习应对火灾的逃生、救援方法；考核方式：笔试、口头询问，考试合格率：100%培训有效性评价：有效；评价部门：综合部；负责人/时间：李刚2020.3.29 抽查培训记录3：培训题目：内审培训时间：2020.3.30，培训老师：内培，培训地点：公司会议室，培训方式：讲授、讨论、演练参加培训人员：刘小娜 司杨培训内容：内部审核方案策划、实施，审核技巧及注意事项；考核方式：笔试、口头询问，考试合格率：100%培训有效性评价：有效；评价部门：综合部；负责人/时间：李刚2020.3.30 人力资源控制基本满足要求 |  |
| 组织的知识、文件化信息 | Q7.1.6O6.1.3QO7.5 | 公司为了对知识实行统一、有效地控制和管理，制定了《知识管理程序》，用于公司内部知识的交流和共享管理、外部知识管理、企业知识资产管理。综合部负责公司知识管理的协调工作；负责所有制度文件和资料的管理；负责信息系统的建设与管理 ；负责所有制度文件和资料的发放和记录；所有制度文件和资料应在综合部归档。内部知识来源：a.制程重大品质异常；b.维修人员以往的经验累积；c.现有工作中的缺失的经验汇总；d.部门内部相互学习，相互培训的经验交流；e.组织内部门间的经验交流。外部知识来源：a.品质异常客户投诉；b.组织外部培训,学习前沿的学术及技术；c.对客户的资料分析，学习；d.从互联网上下载所需要的技术资料。查《组织知识清单》，外部知识有GB 1495 机动车辆允许噪声、GB 1496 机动车辆噪声测量方法、GB 1743 漆膜光泽测定法、GB 3798 汽车大修竣工出厂技术条件、GB/T 3845 汽油车怠速污染物测量方法、GB/T 3846 柴油车自由加速烟度测量方法、GB 4785 汽车及挂车外部照明和信号装置的数量、位置和光色、GB 7258 机动车运行安全技术条件、GB/T 12478 客车防尘密封性试验方法、GB 12479 客车防尘密封性限值、GB/T 12480 客车防雨密封性试验方法、GB 12481 客车防雨密封性限值、GB/T 12536 汽车滑行试验方法、GB/T 12540 汽车最小转弯直径测定方法、GB/T 12543 汽车加速性能试验方法、GB/T 12545 汽车燃料消耗量试验方法、GB/T 12676 汽车制动性能试验方法、GB 14761.5 汽油车怠速污染物排放标准、　　GB 14761.6 柴油车自由加速烟度排放标准、JB 4020 汽车驻车制动试验方法、JB/Z 111 汽车油漆涂层、DB33/T 626-2015机动车维修服务规范，法律法规（中华人民共和国产品质量法、中华人民共和国劳动法）等；内部知识有产品控制计划、生产作业指导书、不合格品分析改进等。公司及时通过网络查询对知识进行更新，以确定最新版本。公司建立的管理体系文件包括：1.管理手册HXQC-SC-2020(I/0)版，发布时间：2020年03月21日 实施时间：2020年03月21日2.程序文件HXQC-CX-2020（A/0）版含30个文件，包括标准要求的形成文件的信息。3相关管理制度：安全教育培训管理制度、办公区域安全管理制度、电工安全操作规程、动火作业安全管理规定、个人防护用品管理和使用管理规定等管理制度4.体系运行所需要的文件和记录编制了《文件管理程序》《记录管理程序》用于对管理体系文件，符合标准要求。相关管理制度包含安全教育培训管理制度、办公区域安全管理制度、电工安全操作规程、动火作业安全管理规定、消防安全管理制度等。综合部是文件的归口管理门，负责文件的标识、发放与回收，存档与管理。查见《适用的法律法规及其他要求清单》，内容包括：质量法、合同法、环境保护法、环境噪声污染防治法、劳动法、消防法、环境空气质量标准、固体废弃物环境防治法、仓库防火安全管理规则、劳动保护用品管理规定、GBZ2-2007《工作场所有害因素职业接触限值》，收集基本全面，基本符合，均为有效版本。查见《记录清单》，内容包括：序号、记录编号、记录名称、部门、保存期限等。共登记有目标分解表、文件审批表、受控文件清单、人员需求申请表、年度培训计划表、危险源清单、职业健康安全管理方案等48个，保存期限均为三年。查受控文件清单、记录清单、年度培训计划表、危险源清单等填写符合要求。各部门负责本部门记录的编制、填写、收集、保管；综合部负责记录控制的检查、督办和定期汇总保管。综合部负责在公司内部建立QQ工作群、微信工作组以及实行培训、教育等活动以实现知识共享、传递。 |  |
| 目标、指标管理方案 | Q6.2O6.2 | 部门目标：火灾事故为0；控制年工伤事故为≤3人次；培训计划完成率100%；职业病发生事故为0人次；采购采购合格率≥95%；顾客满意度≥95%；保证体系运行所需的资金投入100%；合同履行率100%查看公司《目标分解及统计表》，公司按季度进行考核，目标基本实现。查看《职业健康安全目标及管理方案》，抽查职业健康安全目标：触电事故为0方法和技术措施：1)严格执行《电工安全操作规程》,现场调试作业必须持证上岗；2)组织相关岗位人员培训学习并认真贯彻实施上述规定；3)每日班前会布置和检查施工、质量、安全；4)各种用电机械必须做到保护接零,确保操作安全；5）安全员每日检查,及时纠正违章操作行为。责任部门/责任人：各部门负责人，预算：0.6万元，实施阶段完成时间：2020全年，验证部门：综合部。 |  |
| 意识 | Q7.3O7.3 | 主要通过培训提高岗位作业水平及质量和环境、安全意识，明确各岗位要求，工作人员自身工作对环境、安全目标的影响，以及如何通过培训和互相交流提高环境绩效，不符合质量管理体系要求的后果等。 |  |
| 工作人员的参与沟通 | Q7.4O7.4O5.4 | 公司建立并保持《信息交流、协商和沟通控制程序》，用于公司内部各职能部门和层次之间的质量、安全信息的交流与沟通，用于公司外部就质量、安全方面的信息与进入工作场所的承包方和其他访问者、顾客、相关方的相互沟通，包括联络的接收、文件形成及答复。对于外部相关方的相关沟通,应保持接收、记录和回应。内部沟通主要有：公司每年召开职业代表会等，向员工报告经营情况，传达大政方针，明确经营思想，做出工作部署。员工通过各级工会组织及职业健康安全事务代表就管理体系中有关问题与上级有关部门进行沟通。综合部按照体系文件的规定，将体系运行情况及内审、管理评审的信息在公司各层次进行沟通；对公司办公区域的职业健康安全管理情况及要求通过会议、通知等形式进行沟通；根据权责范围收集日常运行中质量、职业健康安全情况，根据需要填报月报或季报，报公司领导和上级主管部门，并在公司范围内不定期通报所属单位的质量、环境、职业安全管理情况。公司各部门对涉及质量、职业健康安全管理的信息，应及时整理，使用文件或其他的书面形式进行必要沟通。全体员工推荐1名员工作为职业健康安全事务代表，参与公司职业健康安全方针和目标的制定和评审。外部沟通主要有：综合部对接收的相关方的建议、意见、投诉和抱怨，以及外部有关质量、职业健康安全的信息，及时进行传递或沟通，转相关部门和人员处理；负责与上级主管部门、地方政府进行沟通，获取并传达相关信息。代表员工：徐瑛，代表员工沟通员工的合法权益，监督执行员工劳动保护管理；参与环境因素、危险源辨识、评审及确定工作；参与职业健康安全方面有关问题的商讨；负责收集、汇总、传递员工的建议和意见，依法维护员工合法权益。参与事件的调查分析和处理等。 |  |
| 产品和服务的要求 | Q8.2 | 公司主要产品和服务：机动车维修。公司服务按照国家标准、法律法规要求及顾客要求进行服务，与产品和服务有关的要求主要体现在合同及相关法律法规中。公司确定并收集了相关法律法规要求《产品质量法、环境保护法、环境保护法、安全生产法、消防法、建筑物明火配置设计规范、生产过程安全卫生要求总则、公共场所危害因素职业接触限值化学有害因素等相关法律法规及标准文件，将其中的相关要求作为与产品有关要求的补充。对顾客的要求做出承诺前，由综合部（销售组）组织相关人员对顾客产品要求进行评审，并将评审结果记录于《合同评审表》以作为业务人员承诺的依据，评审结论由管理者代表批准。查“合同登记表”，内容包括：序号、客户名称、客户单位地址、主要产品或服务范围、签订日期。抽查公司合同合同名称：公务车辆定点维修协议客户名称：嘉兴市公安消防支队秀洲大队签订时间：2020.4.14合同期限：2020年4月14日至2021年4月13日承修作业范围：乙方负责承修甲方所属车辆的走合保养、维修、二级维护、季检及代办年检、部件总成大修和钣金、喷漆及抢修、施救等作业执行标准：1.GB/T18344—2016《汽车卫华、检测、诊断技术规范》，2.（1994）497号、浙价费（1999）468号《浙江省汽车维修行业工时定额和 收费标准》合同评审记录表NO.1客户名称：嘉兴市公安消防支队秀洲大队签订日期：4040.4.14结算方式：每（月/季）末25日前结算一次查该合同评审记录表，客户名称、签订日期、产品等基本信息与合同一致。在对于产品有关要求/组织附加要求进行评审后，各部门会签：项目质量有保障，可以按时完成合同任务。评审结论：同意签订合同，维修部：陈剑，2020年4月13日审批人意见：同意，总经理签字：李刚，2020年4月13日以上合同自签定后没有变更发生。 没有合同更改的情况，如果需要更改，需对更改内容重新评审。合同评审相关活动的开展符合文件策划的要求。 |  |
| 运行控制 | O8.1 | 本部门应执行的运行控制文件包括：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。查运行控制情况：火灾：现场配备了消防栓、灭火器，经查均在有效压力范围内。每月对消防器材进行一次全面检查--提供消防器材检查记录触电：办公区均使用安全电器，灯具离地距离符合要求，每季度一次检查线路、灯具、电器等的安全性能，经常对员工进行安全用电知识宣贯，确保安全用电，无触电事故发生。汽车尾气：使用高标号燃油降低汽车尾气有害气体的排放，定期对车辆进行检定，避免事故、尾气达标排放等。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；办公过程产生的固废按办公室要求放到指定地点，现场无混放现象；办公用品按要求由办公室负责发放，作好记录； 生活污水用于绿化、洒水降尘；普通固废排放：生活办公垃圾按照小区规定放置指定区域。查到公司为员工缴纳了养老、工伤、医疗等保险。提供了缴纳保险的票据及社会保险在职人员信息统计表。驾驶员要求遵守道路交通安全法，不违章驾车，驾驶证和车辆定期年审，确保行车安全。 |  |
| 应急准备和响应 | O8.2 | 公司制定了《应急准备与响应管理程序》，包含应急状况识别、制定应急预案、响应的保障、应急响应、报告与完善等。具有可操作性。抽查2020年应急救援预案，包括火灾事件应急计划、意外伤害应急计划、台风/暴雨应变计划、撤离计划、计划执行、演练评估总结等。抽查火灾消防演习记录演习目的：学习、掌握火灾应急方法并验证火灾应急预案的适宜性、有效性时间：2020.6.16地点：办公楼空地参加人员：全体职工演习内容：树立预防为主的意识，学习掌握消防安全知识；灭火洒水管道畅通；火器材的使用方法；学习应对火灾的逃生、救援方法；明确紧急情况时的岗位职责及内、外部联络的渠道、方法；检验应急预案的适宜性、有效性。演习情况记录：演练前准备：召集全体员工，对此次演练的目的、意义、以及应急演练的流程进行讲解；讲解灭火器材的使用；对救火演练的警戒小组、领导小组进行安排。2020年6月16日，公司模拟在枯叶堆放处，枯叶遇到火星发生火灾。发现火情后，事故发现人员紧急给组长和总经理进行报告，应急领导小组组长边通过电话指挥，边赶到现场组织人员进行救火，并模拟拨打119。警戒小组将现场全部进行保护，不准许闲杂人员进出，等待调查事故的原因，并对模拟现场对环境造成的后果进行评价。演练按预先制定的程序实施。10分钟左右扑灭火灾，火灾应急预案得以结束。本次演习，各部门配合紧密，反映迅速，井然有序，演习成功。效果与评价：通过这次演习，参加人员对消防安全知识有了进一步的了解，加强了预防为主的安全意识，对相应的安全救援措施、灭火器材的使用方法均有较好的理解和掌握，各有关部门岗位人员对职责分工有了较为明确的认识与理解，演习达到了预期的目的，加强了对环境因素、职业健康安全危险源的识别与控制。通过演习，证明公司所制定的应急预案是切实可行的，是充分、适宜的。 评审人：李刚，记录：徐瑛 |  |
| 外部提供的过程、产品和服务的控制 | Q8.4 | 公司编制了《采购管理程序》，内容包括：供方（含外包方）的评定与选择、采购控制、采购产品的验证等抽查了采购计划， 序号 产品名称 规格 数量 费用1 空调滤芯 100 30002 机油 50箱 40000编制：综合部 批准：李刚 日期：2020.11.2抽查了供方评价表供方评价记录表 编号：JL-8.4-02 序号：01供方名称：嘉兴市北盛贸易有限公司电话传真：0573-83225539；联系人：杨经理供应物资：压缩机、空调组件、汽车零配件、电机主管部门对该单位的推荐意见：与该公司合作多年，未发生产品质量事故，符合我公司产品要求。主管部门负责人：徐瑛 评审小组意见：该公司产品价格合理，质量可靠，供货及时，同意列为我公司的合格供方。参加评审人（签字）：任晓林 徐瑛 邱南东 陈剑评审结论（是否列为合格供方名录）：是；批准签字：李刚；日期：2020.3.25 |  |
| 顾客或外部供方财产 | Q8.5.3 | ●该公司顾客财产主要为顾客提供的招标文件及顾客的个人信息等，由业务部做好招标文件保管及个人信息保密工作。●查见《客户财产交接记录》，内容包括：客户名称、车辆信息、提供的财产、单位(规格)、数量、移交人、接收人、备注。●自体系建立至今共登记有石家庄市排水管理处维护一所的招标文件4份。●以上顾客财产没有发生损坏、丢失或泄露现象，保管完好。●经询问了解，没有顾客个人信息泄露情况发生。 |  |
| 交付后活动 | Q8.5.5 | ●查产品交付情况：交车后，客户签收，公司通过电话跟踪沟通及定期拜访、客户满意度调查等方式确认交付及交付后服务的满意程度。●经查符合要求。 |  |
| 绩效的监视和测量 | O9.1.1 | 公司编制了《绩效测量与监视管理程序》，对照目标和指标及运行控制要求，定期监视、测量和评估公司的环境绩效和职业健康安全绩效，以确保符合相关的法律、法规及其他要求。包含测量和监视内容、测量和监视方法、绩效测量实施、绩效监视实施、测量和监视情况的记录传递和评价等内容。查《质量目标统计分析报告》，内容包含质量目标分析评价、顾客满意度分析评价、外部供方绩效分析评价、生产和服务提供分析评价、风险和机遇的分析评价、质量体系的绩效和有效性。评价结果：质量目标完成的比较优秀、顾客对公司的产品比较满意、供方绩效良好、产品具有一定影响力质量有保障、应对风险措施到位、体系运行良好。评价人：李刚，日期：2020.7.16查《职业健康目标统计分析报告》，公司组织各部门对职业健康目标进行评价，目标与指标实现情况：建立了《重大危险源识别及评价表》，对能源、消防适用法律法规等进行了合规性评价。均符合公司对法律法规和其他要求的承诺。通过职业健康安全管理体系的建立、实施、运行,各级人员对职业健康安全的认识更加清晰,均能按体系文件要求实施运行,未出现重大人员伤亡事故，职业健康安全意识逐步提高。不足及改进：定期体检。评价人员; 李刚 任晓林 徐瑛 邱南东 陈剑，日期：2020.7.15查《管理体系运行监督检查记录表》，公司于2020年3月—10月，每月25日对管理体系运行情况进行监督检查受检部门：给部门检查内容：文件落实情况，实施情况检查、防护措施、职工健康防护、新冠肺炎检查情况均符合要求，检查人均为徐瑛 |  |
| 顾客满意 | Q9.1.2 | 公司制定《顾客满意度监视和测量管理程序》，规定了顾客满意度测量的频率和方法、顾客满意度测量的内容和标准。提供有《2020年顾客满意度材料》抽查顾客满意程度调查表，编号：HXQC-JL-46 NO.1顾客名称：浙江省公安厅高速公路交通警察总队嘉兴支队二大队地址：浙江省嘉兴市南湖区长水街道花园路1106号联系人：姚经理，产品服务内容：机动车维修对本公司服务的满意程度：产品质量：满意（ 96 ）交期：满意（ 96 ）售后服务：满意（ 97 ）价格：一般（ 96 ）产品防护：满意（ 96 ） 其他意见、要求或建议：无查顾客满意程度统计分析表，内容包含序号，顾客名称、调查表需要、顾客满意程度（产品质量、交期、售后服务、价格、产品防护）、总分，综合得出客户满意度为96% |  |
| 合规性评价 | O9.1.2 | 公司编制了《合规性评价管理程序》，规定每年至少进行一次合规性评价，两次间隔时间不超过12个月，可结合内审后的结果进行，也可根据需要安排进行。查《2020年度合规性评价报告》，编制；综合部，审核：任晓林，批准：李刚，日期：2020.3.25评价范围：公司管理和运营活动中涉及的环境因素及危险源。评价依据：1、GB/T45001-2020标准；2、公司体系文件；3、相关法律法规和标准。内容包括：学习培训、项目的职业健康安全管理因素、适用法律法规、检查中发现的事项记录等评价结论：从本年度检查的结果来看，没有违反国家法律、法规及相关标准，能严格遵守国家有关职业健康安全管理方面的相关规定，密切关注法律法规的变化，并适时调整，严格按体系标准执行。综合部都能够有效遵循法律法规进行施工，未发生重大安全生产事故，未发生环境扰民事件，无环境污染事件发生，未发生尘肺病、传染病及其他卫生防疫问题事件，无个人或单位投诉。项目的职业健康安全管理行为符合法律法规和标准要求，对于合规性评价分析所发现的薄弱环节，综合部将制定改进措施，以持续改进项目的安全管理绩效。对在合规性证据收集过程中发现的个别不符合，综合部均能够及时组织力量进行原因分析，制定纠正和预防措施，并积极开展纠偏活动。通过对纠偏结果的考核，表明纠正措施制订是适宜的，执行结果是有效的。对项目的环保意识和环境管理水平的提高起到了明显的促进作用。 |  |
| 内部审核 | QO9.2 | 公司编制了《内部审核管理程序》，审核验证质量、职业健康安全管理体系是否符合策划的结果，确定质量、职业健康安全管理体系是否得到有效实施和保持，及对质量、职业健康安全管理体系的持续改进。查阅公司2020年内部审核相关记录查审核计划，编制：徐瑛 批准：李刚 2020.7.16审核范围：组织经营过程中涉及的质量管理活动及其相关的环境管理和职业健康安全管理活动审核依据：GB/T19001-2016 质量管理体系要求；ISO45001:2018 职业健康安全管理体系要求及使用指南；质量安全管理手册、程序文件、顾客要求、法律法规要求、公司各类管理制度审核方法：询问、面谈、查看记录、查看现场审核时间、持续时间：2020年7月18日审核组长：徐瑛，审核组人员：任晓林查内审实施计划、首末次会议签到表、内审检查表，审核按计划进行，条款覆盖标准全面，没有遗漏。查不符合报告不符合事项描述：消防器材未实现定位定置，条款：ISO45001:2018标准8.1条款，一般不符合。对不合格原因进行了分析，并进行纠正，确定纠正措施。纠正措施验证结论：纠正有效，验证人/日期：任晓林，2020.7.18本次内审编制有内审报告，对内审进行了评价，审核结论：基本符合计划安排和标准的要求，并得到了较有效实施和保持， 仍需进一步改进（内审发现的问题）。审核组长：徐瑛，日期2020.1.18；批准：李刚，日期：2020.7.18 |  |
| 不合格和纠正措施 | QO10.2 | 公司制定《纠正措施管理程序》以消除质量、职业健康安全管理体系运行过程中发现的不合格和潜在不合格的原因，防止其再发生，确保质量、职业健康安全管理体系持续的有效性和符合性。制定《事故（事件）报告、调查与处理程序》，以消除管理体系运行和施工过程中已发现的不合格原因，防止类似问题的再发生。对日常工作检查，管理评审，内审，其他考评，合规性评价发现的不符合及质量、环境的事件采取纠正，防止事态发展，进行原因分析，采取必要的纠正预防措施，防止事件的发生、再发生。对管理评审、内审提出的不符合及改进要求，进行原因分析，制定了具体措施，目前已实施完成。 |  |