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：王敏，陪同人员：胡琼芳 | 判定 |
| 审核员：陈伟， 审核时间：2020.11.26 |
| 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，从企业内部因素和外部因素两方面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，公司始终与优质企业合作，企业规范、专业的管理理念对公司的发展产生了潜移默化的影响，因而在合作过程中促进了公司的健康发展；公司成熟的运营模式，已得到客户的广泛认同。对公司有利、不利的内、外部因素有：相关法律法规对产品和服务要求的日趋严格，对环境保护、职业健康安全保护日趋完善，企业必须不断学习、深入贯彻、不断完善，确保适应变化的需要；关注国家、行业标准要求的变化，及时更新服务，确保满足市场需求；同行业竞争力度不断加大，要深入了解市场变化及客户个性化要求，积极应对市场竞争；国内经济发展增长因疫情降速，国家进行产业结构调整，相关市场领域将受到极大冲击，但国家加大民生工程的投入对组织的发展具有战略机遇；组织从事该行业多年，有十分丰富的管理经验和技术销售人才，公司对团队建设和骨干培养十分重视；企业文化倡导为客户提供有亲和力的人性化产品和服务；公司自今年1月以来，通过标准体系的学习和不断完善，从而提高了公司整体的经营管理能力和水平。  公司通过同行交流、座谈会、每周工作例会、QQ、微信、电话交流、网上查询沟通等进行内外部沟通方式，并定期进行评审，形成会议记录。  抽查2020年风险和机遇评估分析及措施表，内容及记录清晰。  公司确定的相关方有政府机构、第三方认证机构、员工、银行、客户、供应商等。  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增加、培训学习机会、工作环境舒适、公司发展潜力等，供应商关注的主要问题是长期合作、互利共赢、付款时间、要求清晰，及时沟通等。  查见《相关方管理控制程序》  抽查顾客需求和期望：产品和服务质量符合顾客要求、及时交付、价格优惠等。  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。  公司管理体系的认证范围为：  QMS:机电设备维修。  经营地，成都市新都工业东区白云路 789 号。  公司以GB/T19001-2016/ISO9001:2015标准为主线，以“过程方法”为基础，融入了GB/T 24001-2016/ISO14001:GB/T45001-2020 / ISO45001：2018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：王敏， 管代：陈虹图  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、环境、职业健康安全方针和管理目标；  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。  6、对质量、环境和职业健康安全管理体系的有效性承担责任  7、推动公司体系的改进，使体系能够更完善，和公司实际运作切合。  公司贯彻以顾客和相关方为关注焦点的经营理念，以过程方法建立、实施、管理本公司各项工作，落实每个岗位对自己的顾客的责任；通过以顾客满意为核心的售后服务，增强顾客满意，培养企业的忠诚用户，使企业和顾客都能得到最大的效益。 | 符合 |
| 方针 | Q5.2 | 质量方针：  “**诚实守信，客户至上；真诚合作，实现双赢**。”  其内涵包含了：  公司严格按照国家有关的服务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；  以顾客为关注焦点，关注顾客的需求，不断向客户提供满意的服务，使公司持续发展壮大，持续改进、追求创新、持续改进、不断提高服务质量，让顾客满意；  质量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。  质量方针对外进行了发布，给员工进行了宣传培训。  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。  企业的质量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《岗位职务说明书》对总经理、管理者代表、各部门的岗位职务说明书和权限进行了规定，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及措施表》：   1. 类型：外部因素；   类别：客户的需求风险：客户对服务质量标准提高，以及对服务及时性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）业务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）业务部做好服务计划的安排，保证服务计划的执行。  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，被外单位吸引离开的情况还是存在，人员在素质上参差不齐，可能对工作完成质量造成不好的影响。机遇：本公司从事该行业多年，有着十分丰富的管理经验和优秀的技术和销售人才，公司长期致力于公司团队建设和骨干的培养，员工归属感认可度较高。  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，继续加强团队建设和骨干的培养，提高员工的忠诚度。  针对内部因素，还分析了财务状况、人力资源、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）维修服务处理率达到100%；  2）合同履约率100％；  3）顾客满意率达到≥90%以上  查《质量目标完成统计标》2020年7月-2020年9月对目标进行考核，考核情况为：  1）维修服务处理率达到100% 100%；  2）合同履约率100％ 100% ；  3）顾客满意率达到≥90%以上 98%。  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，日前人力资源、设备和工作环境与公司业务相适应，可满足：机电设备维修的需要。 | 符合 |
| 人员 | Q7.1.2 | 查见：公司编制《岗位职务说明书》对各岗位人员的技能岗位职务说明书、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：《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市场应变能力、熟悉公司经营管理、保证产品质量和服务质量前提下、发展客户，增加效益等。 | 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QMS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 |
| 形成文件的信息/7.5.1总则 | Q7.5.1 | 公司的管理体系文件----包括  一级文件：管理手册  二级文件：程序文件  三级文件：管理规定或制度  四级文件：表格和检查表。  --此外，外来文件即外部提供的文件,包括规格标准、与产品质量有关的国家标准。通常属于第三级文件，并得到及时识别和分发控制。  经查：公司提供的各级体系文件总体满足标准的要求和确保QMS有效性的需要。 | 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）《内部审核程序》  （2）《管理评审程序》等 | 符合 |
| 内部审核  (含9.2.1和9.2.2) | Q9.2 | 编制有《内部审核程序》，程序中规定公司确定管理体系覆盖的每年（12个月）至少接受一次涉及所有条款活动的内部审核。  提供有年度内部审核计划包括审核目的、范围、依据、频次、审核方式、审核日程安排。  本次审核时间：2020年7月30日  范围：公司质量体系覆盖的各部门、所有过程。  审核组组成：陈虹图（组长）、 蔡开荣（组员）  查公司内审员经培训、内审员授权书，内审员基本能满足内审的能力要求；  查《管理层审核检查表》，《维修部审核检查表》，《业务部审核检查表》、《综合部审核检查表》审核过程及条款基本齐全，未出现审核本部门情况。  对应有按审核计划实施审核的现场审核检查表，有审核条款、审核项目及审核记录，有基本内容，但记录较为简单。  查，《内部审核报告》，审核结论：通过本次内审工作，深入的贯彻了方针、目标，有效的实施了《管理手册》、《程序文件》及相关法律法规，确保了管理体系的符合性和持续的有效性。  此次共开据《内审不符合项报告》1份，涉及综合部ES8.2条款“查应急准备：在公司办公区域，配置的灭火器保质期已过期。”。查不符合报告，对不符合项进行了分析，并制定了纠正措施，并进行了验证，不符合纠正措施已经关闭。  提供有《内部审核报告》查，审核结论：公司管理体系的建立符合标准要求、持续有效。  通过内部审核，公司管理体系的建立实施是有效的，符合标准要求。  公司内审基本符合要求。 | 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8月20日  主持人：王敏总经理  参加人员：总经理、管理者代表，以及各部门主管  评审输入内容：  1、管理体系运行情况的报告；  2、管理体系内部审核报告；  3、内审不合格项纠正和预防措施执行情况报告；  4、法律法规遵守情况及合规性评价；  5、目标、指标、管理方案的完成情况；  改进的建议：业务部人员销售能力及谈判技巧需加强培训；  评审输出内容：  公司建立的质量管理体系是适宜的、充分的、有效的  质量方针的评审：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：2020年1月至今未收到顾客及相关方关于重大服务质量问题的投诉 | 符合 |
| 改进 总则  不符合和纠正措施  持续改进 | Q10.1；10.3 | 公司制定系列程序文件《管理评审程序》、《事件、不符合控制程序》及《内部审核程序》等，对持续改进的过程予以规定，以实现质量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、质量方针和目标等来实现对质量管理体系的改进，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：王敏，陪同人员：胡琼芳 | 判定 |
| 审核员：余家龙，审核时间：2020.11.26 |
| 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：在环境方面政策上国家制定了严格的要求，对于潜在火灾、固废的排放提出了严格要求。  公司通过同行交流、座谈会、每周工作例会、QQ、微信、电话交流、网上查询沟通等进行内外部沟通方式，并定期进行评审，形成会议记录。  抽查2020年风险和机遇评估分析及措施表，内容及记录清晰。  公司确定的相关方有政府机构、第三方认证机构、员工、银行、客户、供应商等。  理解员工诉求的形式为谈心、会议等；理解客户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作环境、工作信息、培训机会、工作时间、工资、待遇、福利等，  供应商关注的主要问题是采购信息、沟通渠道、价格谈判以及付款时间等。  查见《相关方管理控制程序》  客户需求和期望：产品交付时性；项目合格性；沟通渠道畅通性；价格合理，售后服务周道等。  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。  公司管理体系的认证范围为：  EMS:机电设备维修及相关环境管理活动。  经营地，成都市新都工业东区白云路 789 号。  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。  公司以GB/T19001-2016/ISO9001:2015标准为主线，以“过程方法”为基础，融入了GB/T 24001-2016/ISO14001:GB/T45001-2020 / ISO45001：2018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：王敏， 管代：陈虹图  通过与总经理交流：总经理从以下活动方式对公司建立、实施环境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环境方针和管理目标；  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。  6、对环境管理体系的有效性承担责任  7、推动公司体系的改进，使体系能够更完善，和公司实际运作切合。  公司贯彻以顾客和相关方为关注焦点的经营理念，以过程方法建立、实施、管理本公司各项工作，落实每个岗位对自己的顾客的责任；通过以顾客满意为核心的售后服务，增强顾客满意，培养企业的忠诚用户，使企业和顾客都能得到最大的效益。 | 符合 |
| 方针 | E5.2 | 环境方针：  “**遵规守法，预防污染；高效低耗，环保营业**。”。  其内涵包含了：  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；  环境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。  环境方针对外进行了发布，给员工进行了宣传培训。  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。  企业的环境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《岗位职务说明书》对总经理、管理者代表、各部门的岗位职务说明书和权限进行了规定，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,E6.1.4 | 提供有《危险源识别与评价程序》，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、固废排放；2、潜在火灾。  抽查以下二项环境因素的管理措施：  1）、潜在火灾： 1建立消防检查管理制度；  2确定消防小组人员职责；  3按规定每日进行消防检查；  4 制定应急准备响应预案；  5进行消防演习。  2）、固废排放： 1建立控制运行文件；  2确定控制部门和人员职责；  3组织控制岗位人员培训；  4设置收集点或固废物回收容器,进行分类收集(可回收、不可回收、有毒有害)；  5识别可回收、不可回收、有毒有害废弃物；  6对纸张尽可能进行双面利用；  7物资采购时，计划准确避免无计划采购；  8对废弃物进行出售；  9综合部组织每月对控制部门进行定期监控。 | 符合 |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 目标及其实现的策划 | E6.2 | 环境目标、指标：   1. 固体废弃物分类处理率100% 2. 火灾事故为零；   查《目标完成情况统计表》2020年7月-9月对目标进行考核，考核情况为：   1. 固体废弃物分类处理率100% 100%； 2. 火灾事故为零 0   均达到目标，并将指标进行了各部门的分解。 | 符合 |
| 资源 | E7.1 | 询问总经理，企业为了实施环境管理体系，并持续改进其有效性、维护环境和体系正常运行提供了充足的资金及必要的资源，为提高员工环保意识组织了的培训，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，日前人力资源、设备和工作环境与公司业务相适应，可满足：机电设备维修及相关环境管理活动的需要。 | 符合 |
| 沟通 | E7.4 | 公司和部门负责人清楚公司及各部门与EMS相关的内部沟通和外部信息交流的项目、内容等。如：公布、公开环境方针和环境目标、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、电话、微信、QQ、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 |
| ◆组织是否策划实施了文件化信息管理？  ◆组织环境管理体系包括哪些文件化信息？  ◆是否满足标准的要求和确保环境管理体系有效性的需要？ | E7.5.1 | ◆组织在《管理手册》、《文件管理程序》、《记录管理程序》中，明确了文件化信息的管理规则。组织根据本公司的规模、活动类型、过程、产品和服务的不同，建立、实施、保持并改进了构成EMS 的文件化信息。  ◆组织策划的EMS文件包括：  一级文件，管理手册；  二级文件，程序文件；  三级文件，管理规定或制度；  四级文件；记录；  外来文件：即外部提供的文件,包括法律法规、其它要求、标准等，通常属于第三级文件，并得到及时识别和分发控制。  ◆查组织的 “文件清单”，列有组织一、二、三阶文件，有文件名称/编号/版本号等。  查组织的记录清单，共有20项环境记录。  以上文件涵盖了GB/T 24001-2016/ISO14001:2015；标准要求的以及确定的为确保环境管理体系有效性的文件，符合标准的要求。 | 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，E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）《内部审核程序》  （2）《管理评审程序》  （3）《应急准备和响应程序》等 | 符合 |
| 内部审核 | E9.2 | 编制有《内部审核程序》，程序中规定公司确定管理体系覆盖的每年（12个月）至少接受一次涉及所有条款活动的内部审核。  提供有年度内部审核计划包括审核目的、范围、依据、频次、审核方式、审核日程安排。  本次审核时间：2020年7月30日  范围：公司质量体系覆盖的各部门、所有过程。  审核组组成：陈虹图（组长）、 蔡开荣（组员）  查公司内审员经培训、内审员授权书，内审员基本能满足内审的能力要求；  查《管理层审核检查表》，《维修部审核检查表》，《业务部审核检查表》、《综合部审核检查表》审核过程及条款基本齐全，未出现审核本部门情况。  对应有按审核计划实施审核的现场审核检查表，有审核条款、审核项目及审核记录，有基本内容，但记录较为简单。  查，《内部审核报告》，审核结论：通过本次内审工作，深入的贯彻了方针、目标，有效的实施了《管理手册》、《程序文件》及相关法律法规，确保了管理体系的符合性和持续的有效性。  此次共开据《内审不符合项报告》1份，涉及综合部ES8.2条款“查应急准备：在公司办公区域，配置的灭火器保质期已过期”。查不符合报告，对不符合项进行了分析，并制定了纠正措施，并进行了验证，不符合纠正措施已经关闭。  提供有《内部审核报告》查，审核结论：公司管理体系的建立符合标准要求、实施有效。  通过内部审核，公司管理体系的建立实施是有效的，符合标准要求。  公司内审基本符合要求。 | 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8月20日  主持人：王敏总经理  参加人员：总经理、管理者代表，以及各部门主管  评审输入内容：  1、管理体系运行情况的报告；  2、管理体系内部审核报告；  3、内审不合格项纠正和预防措施执行情况报告；  4、法律法规遵守情况及合规性评价；  5、目标、指标、管理方案的完成情况；  改进的建议：业务部人员销售能力及谈判技巧需加强培训；  评审输出内容：  公司建立的环境管理体系是适宜的、充分的、有效的  环境方针的评审：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：2020年1月至今未收到顾客及相关方关于重大服务质量问题的投诉 | 符合 |
| 改进 总则  持续改进 | E10.1;10.3； | 公司制定系列程序文件《管理评审程序》、《事件、不符合控制程序》及《内部审核程序》，对持续改进的过程予以规定，以实现质量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。公司通过环境方针、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、环境方针和目标等来实现对质量管理体系的改进，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：王敏，陪同人员：胡琼芳 | 判定 |
| 审核员：杨珍全、审核时间：2020.11.26 |
|  |
| 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;4.2;4.3;4.4 | 公司确定的相关方有政府机构、第三方认证机构、员工、银行、客户、供应商等。  理解员工诉求的形式为谈心、茶话会等；理解政府机构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增加、培训学习机会、工作环境舒适、公司发展潜力等，供应商关注的主要问题是长期合作、互利共赢、付款时间、要求清晰，及时沟通等。  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：机电设备维修及相关职业健康安全管理活动。  经营地，成都市新都工业东区白云路 789 号。  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。  公司以GB/T19001-2016/ISO9001:2015标准为主线，以“过程方法”为基础，融入了GB/T 24001-2016/ISO14001:2015、GB/T45001-2020/ISO45001：2018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 | S5.1 | 总经理：王敏， 管代：陈虹图  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职业健康安全方针和管理目标；  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。  6、对职业健康安全管理体系的有效性承担责任  7、推动公司体系的改进，使体系能够更完善，和公司实际运作切合。  公司贯彻以顾客和相关方为关注焦点的经营理念，以过程方法建立、实施、管理本公司各项工作，落实每个岗位对自己的顾客的责任；通过以顾客满意为核心的售后服务，增强顾客满意，培养企业的忠诚用户，使企业和顾客都能得到最大的效益。 | 符合 |
| 方针 | S5.2 | 职业健康安全方针：  “**安全第一，预防为主；健康向上，共建和谐**”。  其内涵包含了：  员工是企业的重要资源，保护员工安全是企业义不容辞的义务；  在顾客至上，绿色环保，安全环保基础上，持续改进，企业才能持续长久发展。  职业健康安全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。  职业健康安全方针对外进行了发布，给员工进行了宣传培训。  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。  企业的职业健康安全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 | S5.3 | 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《岗位职务说明书》对总经理、管理者代表、各部门的岗位职务说明书和权限进行了规定，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； | S6.1 | 提供有《危险源识别与评价程序》，内容包括危险源的识别、确认、汇总、评价和危险因素的确定、登记、清单发放及更新控制。  公司不可接受风险有以下三项：   1. 火灾导致人身伤害；2、触电；3、机械伤害。   抽查火灾不可接受风险的方法控制措施：  1建立消防检查管理制度；  2确定消防小组人员职责；  3按规定每日进行消防检查；  4 制定应急准备响应预案。  5进行消防演习。  抽查机械伤害不可接受风险的方法控制措施：  1加强机械设备运作前的检查；  2加强机械设备日常的维修保养；  3动力设备做好每日的运作记录；  4做好设备运行时的防护检查。  5特种设备操作人员必须经培训合格后持证上岗，严格按操作规程作业。  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。 | 符合 |
| 策划措施 | S6.1.4 | 组织管理层策划关于开展职业健康安全管理体系中所采取措施，以便管理安全目标、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 | S6.2 | 职业健康安全目标  1）火灾事故为零；  2）人身伤亡为零；  查《目标考核表》2020年7月-2020年9月对目标进行考核，考核情况为：  1）火灾事故为零； 0；  2）人身伤亡为零； 0；  均达到目标，并将指标进行了各部门的分解。 | 符合 |
| 资源 | S7.1 | 询问总经理，企业为了职业健康安全管理体系，并持续改进其有效性、保证职业健康安全管理体系正常运行提供了充足的资金及必要的资源，为提高员工职业健康安全意识组织了的培训，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，日前人力资源、设备和工作环境与公司业务相适应，可满足：机电设备维修及相关职业健康安全管理活动的需要。 | 符合 |
| 沟通 | S7.4 | 公司和部门负责人清楚公司及各部门与职业健康安全管理体系相关的内部沟通和外部信息交流的项目、内容等。如：公布、公开职业健康安全方针和职业健康安全目标、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 |
| ◆组织是否策划实施了文件化信息管理？  ◆组织职业健康安全管理体系包括哪些文件化信息？  ◆是否满足标准的要求和确保职业健康安全管理体系有效性的需要？ | S7.5 | ◆组织在《管理手册》、《文件管理程序》、《记录管理程序》中，明确了文件化信息的管理规则。组织根据本公司的规模、活动类型、过程、产品和服务的不同，建立、实施、保持并改进了构成OMS 的文件化信息。  ◆组织策划的OMS文件包括：  一级文件，管理手册；  二级文件，程序文件；  三级文件，管理规定或制度；  四级文件；记录；  外来文件：即外部提供的文件,包括法律法规、其它要求、标准等，通常属于第三级文件，并得到及时识别和分发控制。  ◆查组织的 “文件清单”，列有组织一、二、三阶文件，有文件名称/编号/版本号等。  以上文件涵盖了GB/T45001-2020 / ISO45001：2018；标准要求的以及确定的为确保职业健康安全管理体系有效性的文件，符合标准的要求。 | 符合 |
| 监测、分析和评价总则； | S9.1 | 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，OMS 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）《相关方管理控制程序》  （2）《内部审核程序》  （3）《管理评审程序》  （4）《应急准备和响应程序》等 | 符合 |
| 内部审核 | S9.2 | 编制有《内部审核程序》，程序中规定公司确定管理体系覆盖的每年（12个月）至少接受一次涉及所有条款活动的内部审核。  提供有年度内部审核计划包括审核目的、范围、依据、频次、审核方式、审核日程安排。  本次审核时间：2020年7月30日  范围：公司质量体系覆盖的各部门、所有过程。  审核组组成：陈虹图（组长）、 蔡开荣（组员）  查公司内审员经培训、内审员授权书，内审员基本能满足内审的能力要求；  查《管理层审核检查表》，《维修部审核检查表》，《业务部审核检查表》、《综合部审核检查表》审核过程及条款基本齐全，未出现审核本部门情况。  对应有按审核计划实施审核的现场审核检查表，有审核条款、审核项目及审核记录，有基本内容，但记录较为简单。  查，《内部审核报告》，审核结论：通过本次内审工作，深入的贯彻了方针、目标，有效的实施了《管理手册》、《程序文件》及相关法律法规，确保了管理体系的符合性和持续的有效性。  此次共开据《内审不符合项报告》2份，涉及综合部ES8.2条款“查应急准备：在公司办公区域，配置的灭火器保质期已过期。”。查不符合报告，对不符合项进行了分析，并制定了纠正措施，并进行了验证，不符合纠正措施已经关闭。  提供有《内部审核报告》查，审核结论：公司管理体系的建立符合标准要求、实施有效。  通过内部审核，公司管理体系的建立实施是有效的，符合标准要求。  公司内审基本符合要求。 | 符合 |
| 管理评审 | S9.3 | 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8月20日  主持人：王敏总经理  参加人员：总经理、管理者代表，以及各部门主管  评审输入内容：  1、管理体系运行情况的报告；  2、管理体系内部审核报告；  3、内审不合格项纠正和预防措施执行情况报告；  4、法律法规遵守情况及合规性评价；  5、目标、指标、管理方案的完成情况；  改进的建议：业务部人员销售能力及谈判技巧需加强培训；  评审输出内容：  公司建立的职业健康安全管理体系是适宜的、充分的、有效的  职业健康安全方针的评审：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：2020年1月至今未收到顾客及相关方关于重大服务质量问题的投诉 | 符合 |
| 改进 总则  不符合和纠正措施  持续改进 | S10.1；10.2 | 公司制定系列程序文件《管理评审程序》、《事件、不符合控制程序》及《内部审核程序》，对持续改进的过程予以规定，以实现职业健康安全管理体系的持续改进。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。公司通过职业健康安全方针、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，以推动职业健康安全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、职业健康安全方针和目标等来实现对质量管理体系的改进，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 |
| 标准/规范/法规的执行情况、认证证书、标志的使用情况、投诉或事故、监督抽查情况、体系变动、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。  近一年来，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：维修部门Q7.1.5条款和E8.1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， 主管领导：包陈娜 陪同人员：陈虹图 | 判定 |
| 审核员：杨珍全、陈伟(E实习)(陈伟只审核环境管理体系）。审核时间：2020.11.26 |
| 审核条款： |
| 组织的角色、职责和权限 | ES5.3； | 查组织编制了《岗位职务说明书》等  体系文件中已经明确了综合部的岗位职务说明书，具体为：  （1）负责文件、记录的管理；  （2）与服务有关的法律、法规的识别、收集、分发；  （3）负责内部评审的组织工作；  （4）负责人力资源的管理以及培训管理工作；  （5）负责组织知识管理；  （6）负责后勤保障、基础设施（如办公场所、车辆、通讯等支持性设施）管理工作；  （7）负责对不可接受风险因素、重要环境因素的归口管理；  。。。。。。  部门职责清楚，描述符合部门实际情况。 | 符合 |
| 法规与其他要求/合规性义务 | ES6.1.3 | ---有《合规性评价程序》，查有《法律法规及其他要求清单》，对本公司环境、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，包括环境标准、排放标准等。  · 查见：2020年《法律法规及其他要求清单》  1）国家相关法律法规等  2）地方法规；  3）与环境、职业健康安全管理相关的执行标准，查见：  中华人民共和国环境保护法  中华人民共和国固体废物污染环境防治法  中华人民共和国大气污染防治法  中华人民共和国环境影响评价法等。  劳动防护用品监督管理规定等。  《法律法规及其他要求清单》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 | ES6.2 | 查综合部环境、职业健康安全目标指标： 考核情况（2020年7月-2020年9月）   1. 固体废弃物分类处理率100%； 100%   2）火灾事故为零； 0  3）环境安全资金投入及时率100%； 100%  4）人身伤亡为零； 0  考核均完成目标任务。  查见环境、职业健康权目标管理方案有时间期限、具体措施、责任部门。  抽查固体废弃物处理确定的管理方案：  1固废收集集中处置；  2购买有盖垃圾箱/桶，分类贮存固废，集中送至有资质回收公司回收；  3危废由相关资质公司回收。  抽查潜在火灾确定的管理方案：  1安全、消防知识学习；  2更换接线插座；  3定期巡检电路  4购买安全标识张贴  5消防演习每年至少一次  查见职业健康安全目标管理方案有时间期限、具体措施、责任部门等。  抽查维修服务过程中（可能）发生的火灾事故确定的管理措施要求：  1建立消防检查管理制度；  2确定消防小组人员职责；  3按规定每日进行消防检查；  4 制定应急准备响应预案；  5进行消防演习；  ........  查见职业健康安全管理方案共计有3个，分别是潜在火灾，触电，机械伤害。  方案针对目标及指标提出了管理措施，方案中有具体的实施时间及经费，有相应的实施主体。 | 符合 |
| 环境因素 | E6.1.2 | 查见：《危险源识别与评价程序》，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3月25日组织了各个部门开展了环境因素的识别工作。  查见：《环境因素识别评价表》和《重要环境因素清单》，按照部门和作业场所进行识别并评价出公司重要环境因素有：1、固废（含危废）的排放；2、火灾等2项，识别清楚、准确，评价合理。  查：公司《环境因素识别评价表》，涉及以下内容：  A.能源的消耗；  B.固体废弃物品、包装盒的丢弃；  D.生活污水的排放；  E.潜在火灾的发生等；  .......  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；  识别基本清楚、全面。 | 符合 |
| 危险源识别、评价与控制措施 | S6.1.2 | 查见：《危险源识别与评价程序》  上述文件对识别和评价方法、程序、职责、记录作了规定。  查见：《危害辩识和评价表》，危险源过程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、触电；3、机械伤害。  辨识清楚、准确，评价充分合理。  抽查见确定的1、火灾；2、触电；3、机械伤害等控制措施：  杜绝火灾事故的方法措施：  1建立消防检查管理制度；  2确定消防小组人员职责；  3按规定每日进行消防检查；  4 制定应急准备响应预案；  5进行消防演习；  查见：综合部及办公区域《危害辩识评价表》  2020年3月25日发布  综合部及办公区域共识别出包括:  办公设备发生故障，漏电导致的触电；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）办公电器线路插头、开关使用不当引发触电。  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 | 符合 |
| 运行的策划与控制 | ES8.1 | 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、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等过程的控制，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，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。  查疫情期间废弃口罩管控措施：综合部在办公区域设置有口罩回收垃圾桶，现场查看口罩回收垃圾桶配置到位，综合部对回收废弃口罩集中后统一交环卫公司处理。  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）火灾的控制  a） 消防设备的配置；b）消防小组的成立；c）应急准备预案的制定；d）岗前培训；e)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、访客视情况由安保人员或受访人提醒等方式，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 | ES8.2 | 查见：《应急准备和响应程序》、公司拟定有《火灾、触电、交通事故、中暑应急预案》，2020年6月30日和2020年6月29日进行了消防、触电应急演习。  查见：消防演练实况记录：公司全体人员参加了2020年6月30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。通过这一次演练，提高了员工的火灾急救水平，增强了消防安全防护的意识，为今后的应急打下了良好的基础，切实地保证了员工的人身安全。  公司制定的应急预案和响应措施内容全面、切实可行，能满足应急响应要求，将继续予以执行，近期不作修改。  查见2020年6月29日在公司办公区由综合部组织的触电事故应急演练总结：通过演练，参与演练人员能有效实施求助、救助等流程，提高了公司触电应急处理能力，参与触电应急演习的员工有能力启动应急预案并按预案执行。  应急准备：在公司办公区域，按要求配置灭火器。 | 符合 |
| 监视、测量、分析与评估 | ES9.1 | ----有《运行控制程序》和管理文件。  查公司环境运行检查记录表  程序文件规定公司每月由综合部组织人员对公司办公场所和服务场所的环境方面的维修作业固体废弃物处理、生活垃圾处理等进行检查，检查结论：合格、检查人：王敏。提供有2020年1月至2020年10月份环境管理体系运行检查记录。  环境运行检查记录较简单，检查表未明确被检查部门或场所，已向负责人提出，下次审核时关注。  查公司安全运行检查记录表  程序文件规定公司每月由综合部组织人员对公司办公场所和服务场所的安全消防方面的维修作业消防器材保养和检查等进行检查，检查结论：合格。提供有2020年1月至2020年10月份的消防、安全管理活动运行检查表。  经现场核验生产经营范围内容暂不涉及职业危害因素，暂未提供有从业人员预防性健康检查合格证  ......  近一年以来没有发生过安全事故。  监测设备：公司暂无职业健康安全监测设备。......... | 符合 |
| 符合性评估 | ES9.1.2 | ----有《合规性评价程序》，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6月28日对公司管理和经营活动中涉及的重要环境因素、危险源、法律法规等进行了评价。  评价结论：符合  评价人：陈虹图  查：有《合规性评价报告》，有保持合规性评价的相关记录。 | 符合 |
| 不符合和纠正措施  持续改进 | E10.2;10.3；S10.1；10.2 | 公司制定系列程序文件《管理评审程序》、《纠正与预防措施程序》及《内部审核程序》等，对持续改进的过程予以规定，以实现环境管理、职业健康安全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。  提供有改进、纠正和预防措施实施情况一览表  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，以推动环境管理、职业健康安全体系的持续改进。  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、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年度1-10月安全环保投入清单：支出项目有员工社保、环境安全培训费、急救箱，药品等共计84500元左右。 | 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：维修部 主管领导：蔡开荣， 陪同人员：胡琼芳 | 判定 |
| 审核员：杨珍全， 审核时间：2020.11.26 |
| 审核条款： |
| 组织的角色、职责和权限 | Q5.3 | 查，维修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）负责公司安装、维修服务；  3）负责现场安全管理；  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  ……  维修部负责人对部门职责清楚。 | 符合 |
| 目标及其实现的策划 | Q6.2 | 查维修部的质量目标为：  质量目标：维修服务处理率达到100%  查：2020年7月-2020年9月维修部目标完成情况：  维修服务处理率达到100%；  均能达到要求。  查，公司编制了目标管理实施方案：制定、执行程序或作业文件；加强监测和测量；培训与教育。 | 符合 |
| 监视和测量资源（上次不符合验证） | Q7.1.5 | 查公司配置有万用表和测试平台等检测设备，能保证机电设备的维修服务要求。公司主要进行电气方面维修，机械维修主要以更换设备配件为主。  上次不符合验证：“查在用检测设备万用表的检定或校准，不能提供有效的校准或检定证书”---不符合已整改，不符合已关闭，有效。 | 符合 |
| 运行策划和控制 | Q8.1 | 公司主要产品：机电设备维修。  公司主要进行机床、加工中心等机电设备维修，维修内容主要为电气系统和机械维修。  公司产品执行标准：设备厂家的技术标准等标准。  维修部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；--《合同》  b）建立过程准则以及产品和服务的接收准则；---验收标准、维修作业指导书、《合同》  c）确定符合产品和服务要求的资源；---工艺流程图  d）按照准则实施过程控制；---生产和服务过程监控  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。  ----外包过程：无；  ----关键过程的识别：维修服务； | 符合 |
| 服务和服务提供  产品和服务放行 | Q8.5 .1  Q8.6 | 公司制定了《服务过程管理制度》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。  1、查服务现场各工序(工位)均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、查服务现场及作业工位执行的作业指导书主要包括：《发动机修理手册》、《发电机组故障诊断和维修手册》、《零件图册》、《维修服务工作报告》、过程检验记录等，均放置于工位附近，便于查阅对照。  3.现场查看：现场有行车（经查看行车为门式起重机，起重量为2.8吨，不需要进行年度检验，按要求进行了设备维护保养，符合要求）、手动叉车、焊台（锡焊）、维修工具（热风台、尖嘴钳、斜口钳、内六角板手、螺丝改刀）等，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.检测设备有万用表、测试平台等检测设备。  5.出示了工作单，明确的指令、完成时间、要求等内容；  查，维修主要根据维保合同等需求进行，维修服务流程：签订合同——故障检查——维修——调试——交付。  维修为关键过程。  查机电设备维修处理情况：现场正在进行加工中心的电气设备维修。维修设备型号;西门子驱动,型号：6SN1123-1AA00-0EA1(中车资阳机车有限公司)，维修进程：驱动维修；维修设备型号;西门子驱动,型号：6SN1145-1BA00-0CA1(四川省宜宾普什汽车零部件有限公司)，维修进程：驱动维修。  查：对成都中挖金属制品有限公司的伺服驱动维修项目  查合同评审内容：  维修产品：伺服驱动，型号：DA98B-13 委托单位：成都中挖金属制品有限公司  合同签订日期：2020年11月2日。  合同签订前对该合同进行了合同评审，评审了维修服务能力，合同合法性，按时完成能力，评审日期：2020年11月1日 签字:王敏。符合要求。  查故障检查  故障性质/位置：元部件  故障现象：无法开机，报警灯亮。  检查人：文武 检查日期：2020年11月4日  查维修报告单：  故障原因分析：伺服驱动损坏  维修性质：硬件维修。  维修过程：更换伺服驱动  维修人：文武 时间：2020年11月5日  查采购产品合同  供方：上海屹城自动化科技有限公司  产品名称：108A驱动，型号：6SN1123-1AA00-0LA3，数量：1台。  签订日期：2020.10.15  合同签订前对该合同进行了合格供方评审，评审了供方产品质量，价格，送货方式等，评审日期：2020年10月14日 签字:王敏。符合要求。  查采购产品接收检验记录：  供方：上海屹城自动化科技有限公司，到货时间：2020.10.23  产品名称：108A驱动，型号：6SN1123-1AA00-0LA3  对产品数量，性能，外观、配送零件进行了检验。  检验结论：合格  检验员：熊茂钧 检验日期：2020.10.23  原辅材料经检验合格后放车间原辅零件货架上备用。  设备经维修后，对设备进行调试检验  检验员：文武 时间：2020年11月5日  检验方式：开机试运行  检验结果：伺服驱动能开机正常运行，未发生报警灯亮现象。  查，维修验收交付情况  抽《设备（设施）修竣验收交接单》  设备名称：伺服驱动 客户：成都中挖金属制品有限公司  设备型号：DA98B-13 日期：2020.11.6  验收情况：维修达到客户要求，设备能够正常运行等。  总评：测试正常，符合要求  客户确认人：李龙华 公司负责人：文武  时间：2020.11.6  **公司确认，服务过程为需确认过程，查确认情况：未提供2020年度过程确认记录，不符合策划及标准要求。**  服务过程基本受控。 | N |
| 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.服务过程采用客户投诉记录、售后服务信息确认回访表等进行标识；  2.服务质量按要求有检验记录，注明用户单位、项目名称、日期等。  3.通过上述标识可以追溯服务项目的来源，和服务项目的日期、状况。  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、合同和服务现场顾客设施、设备，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。在服务现场保护好顾客财产，不出现损伤。  负责人讲目前没有发生顾客或外部供方财产丢失或损伤情况； | 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、产品为设备维修服务，需要防护的为作业时涉及的顾客财产。现场查看顾客财产采取隔离、遮挡等防护作用。 | 符合 |
| 交付后活动 | Q8.5.5 | 公司明确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）与服务相关的潜在不期望的后果；  c）其服务的性质、用途；  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，诸如合同规定的售后服务等。  -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 | Q8.5.6 | 公司对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，暂无服务提供的更改情形。 | 符合 |
| 不合格输出的控制 | Q8.7 | 组织编制了《不合格管理程序》：该公司的不合格处理方式有:返工、返修。通过了解，主要不符合为员工未按工艺要求操作。  抽：《不符合报告》  不合格描述：10月15日维修产品：西门子面板，产品规格：6FC5312-0DA00-0AA1，维修人员在维修后，进入调试阶段，设备启动无法进入系统。  原因分析：员工未按工艺要求操作，未进行过程检验。  处理措施：立即对相应人员进行教育培训，强化质量意识，同时对产品进行返工维修。  验证：产品返工维修后能正常启动，后续未出现同样问题。  验证人：蔡开荣 20120-10-18  符合要求。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 |

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：维修部 主管领导：蔡开荣， 陪同人员：胡琼芳 | 判定 |
| 审核员：杨珍全、陈伟（E实习，只参加环境管理体系审核）， 审核时间：2020.11.26 |
| 审核条款： |
| 组织的角色、职责和权限 | ES5.3 | 查，维修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）负责公司安装、维修服务；  3）负责现场安全管理；  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  ……  维修部负责人对部门职责清楚。 | 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，维修部确定的重要环境因素有：固废排放、潜在火灾。  现场查看，维修部的主要工作为机电设备维修服务。为客户提供服务作业过程中有废弃工具、辅料、废油等固废；噪声主要为试机时产生。部门的环境因素识别和重要环境因素基本到位。 | 符合 |
| 危险源识别、评价与控制措施 | S6.1.2 | 查，维修部经过辨识与评审形成了《危险源辨识与风险评价表》，包括电气使用不当造成火灾；员工操作不当造成机械伤害；维修过程因用电不当造成伤害等危险源。  采用的是经验判断法、过程分析法识别。  打分法确定不可接受风险：潜在火灾、机械伤害、触电。  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；  特种作业人员如电工作业人员须持证上岗；  重点和关键岗位须制定安全操作规程；  张贴安全、防护标志、消防疏散图；  配置消暑药品等；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 |
| 目标及其实现的策划 | ES6.2 | 查维修部的环境目标为：  环境目标：   1. 火灾触电事故为零； 2. 固废处理率100%；   职业健康安全目标为：  1、火灾触电事故为零；  2、人身伤亡为零；  查：2020年7月-2020年9月维修部环境、职业健康安全目标完成情况：  1、火灾触电事故为零；  2、固废处理率100%；  3、火灾触电事故为零；  4、人身伤亡为零  均能达到要求。  查，公司编制了环境、职业健康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。 |  |
| 运行策划和控制 | ES8.1 | 在维修部查看，提供有机电设备的维修服务的合同资料、派遣单等，具体见业务部，其认证范围处于正常经营情况。  在维修部现场查看，维修部重要环境因素有：固废排放、潜在火灾。  维修部根据部门的重要环境因素，策划的环境管理制度有：《应急准备和响应管理程序》、《监视、测量、分析和评价管理程序》、《消防安全管理制度》、《火灾应急措施》等。  现场查看，部门的服务内容主要有：机电设备的维修服务，主要为车床、加工中心设备维修。  1、固废排放管理：  公司编制了《固体废弃物管理规定》，规定了办公和服务实施过程固废处理的管理要求。  查，办公环节的主要固废为：废纸、废办公用品、以及生活垃圾等。现采取集中收集，交由环卫处理。在办公区域垃圾桶标识明确。  机电设备的维修服务实施过程的固废有：包装、废弃部件、废油等。  现场查看，在维修现场，固废能够按要求进行分类收集处理，废弃含油棉纱等废物与一般固废分开堆放，危险废弃物放置在危废库，并进行标识。验证去年整改，标识清楚明了，整改有效。废油集中存放在放油桶内，在储存一定量后，交与有资质公司处理。查处理情况，今年暂未处理，集中放置。明年重点关注此项。  2、火灾预防：  查看，公司编制了火灾预防管理规定、应急管理规定。  查看，共用区域、办公楼层设置了消防栓、灭火器、应急报警器等，设施状态良好。  现场查看,消防设施配置完整，完好。  公司定期参加组织的消防培训和演练，维修部主要岗位均参与。  3、噪声排放：  查，噪声主要为维修服务后调试产生，现场查看噪声较小。  对于相关方环境影响，公司的主要环境管理相关方有：业主、外来人员。  维修部环境控制措施基本与管理要求基本一致，基本符合管理要求。  在维修部查看，提供有机电设备的维修服务的合同资料、派遣单等，具体见业务部，其认证范围处于正常经营情况。  现场查看，维修部的不可接受风险为：潜在火灾、机械伤害、触电等。  维修部制订了相关的危险源防护、管理措施，如《现场维修服务应急救援预案》、《设备操作规程》等：  1、触电风险管理：  现场查看，公司规定了安全供电的管理要求，所有电气设备定期进行维护，公司定期对线路、操作柄等进行安全检查，发现问题及时进行处理。同时公司对维修、调试过程的用电安全管理进行了培训。现场能提供三级安全培训记录，电工都是持证上岗。  现场查看，维修场地的电器设备、电缆、配电设施完好，设置规范，无不符合情况。  2、机械伤害管理：  现场了解：公司制订了人员防护管理规定、应急管理规定。  查，维修部员工定期参加操作规程的培训。  现场查看，员工操作符合要求。  现场查看，配置了必备的应急药品，如创口贴、急救包等。  在维修现场，维修处设置有安全警示标识，设备吊装处人员都佩戴有安全帽。 |  |
| 应急准备和响应 | ES8.2 | 查见：《应急准备和响应程序》、《消防与疏散演习实施方案》  维修部人员在行政部组织下，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：维修部相关人员参加了2020年6月30日在公司由行政部组织的火灾消防演练。  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。 |  |

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：业务部 主管领导：熊茂均， 陪同人员：胡琼芳 | 判定 |
| 审核员：余家龙， 审核时间：2020.11.26 |
| 审核条款： |
| 组织的角色、职责和权限 | Q5.3； | 查，业务部的岗位职务说明书和权限如下：  1）负责顾客要求的识别，和合同的评审，负责与顾客的沟通和联络；  2）负责本部门的环境因素识别，完成本部门目标、指标和环境管理方案的实施；  3) 负责对本部门的危险源进行辨识、风险评价和控制措施的确定，提出职业健康安全管理方案并实施。  ……  业务部负责人对部门职责清楚。 |  |
| 目标及其实现的策划 | Q6.2 | 查业务部质量目标： 考核情况（2020年7月-9月）  a)合同履约率100% 100%  b)顾客满意率达到≥90%以上。 98%  查：2020年7-2020年9月业务部质量目标完成情况：均能达到要求。 |  |
| 产品和服务的要求 | Q8.2 | 公司制定并实施合同评审相关管理制度，业务部采用上门拜访、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  顾客有维修业务需求时，介绍公司维修服务水平和实施方案，了解顾客要求，并结合国家相关标准进行确定，且明示在合同或订单上，确定顾客对产品的具体要求。  查见《合同登记表》，内容包括：合同订单号、顾客名称、服务名称、联系人、交付日期、订单日期。  合同订单号 顾客名称 服务名称 联系人 交付日期 订单日期  KJF2007570251、中国航发航空科技股份有限公司、立式加工中心维修、 刘伟、 2020.9.5、 2020.6.22  ZYQZ-2020-CG-0276、中车资阳机车有限公司、机电设备设施维修、郑经理、 上门维修、 2020.7.8  ZYZSJ-XM-2020-CG(SB)-0024、四川中车玉柴发动机股份有限公司、数控龙门镗铣床维修、雷经理、2020.7.5、 2020.6.10  ........  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：中车资阳机车有限公司  签订时间:2020年7月23日  服务名称：订购伺服电机维修。  评审内容：技术要求、质量要求、支持服务、价格、维修服务能力等。  评审负责人：包陈娜、蔡开荣、熊茂均、王敏。  评审结论：符合要求，同意签订  评审时间:2020年7月20日（合同签定前）  顾客：中国航发航空科技股份有限公司  签订时间:2020年6月22日  服务名称：立式加工中心维修。  评审内容：技术要求、质量要求、支持服务、价格、维修服务能力等。  评审负责人：包陈娜、蔡开荣、熊茂均、王敏。  评审结论：符合要求，同意签订  评审时间:2020年6月20日（合同签定前）  顾客：四川中车玉柴发动机股份有限公司  签订时间:2020年6月10日  服务名称：数控龙门镗铣床维修。  评审内容：技术要求、质量要求、支持服务、价格、维修服务能力等。  评审负责人：包陈娜、蔡开荣、熊茂均、王敏。  评审结论：符合要求，同意签订  评审时间:2020年6月5日（合同签定前）  ..........  经查：近来以来，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。 |  |
| 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《采购管理制度》，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）武汉欧吉尔科技有限公司 、 供应：西门子备件（系统控制板、驱动电源、伺服电机）等；  2）重庆台立克智能装备有限公司 、 供应：系统控制板、驱动电源、伺服电机、坚固件等；  3）上海屹城自动化科技有限公司、 供应：108A驱动等；  4）四川纽盖特机电设备有限公司、 供应：安川变频器等。  ......  3．查：供应商评价表：  抽查《供方调查评定表》  1）供应商：武汉欧吉尔科技有限公司  评价项目：供货能力、产品质量、交付及时性、配合度等。  评价结论：从该公司提供的产品符合相关质量标准，且性能优秀，应列入合格供方。  评价人：包陈娜、蔡开荣、熊茂均、王敏。  批准人：王敏 评审日期 2020.7.10  2）供应商：重庆台立克智能装备有限公司  评价项目：供货能力、产品质量、交付及时性、配合度等。  评价结论：从该公司提供的产品符合相关质量标准，且性能优秀，应列入合格供方。  评价人：包陈娜、蔡开荣、熊茂均、王敏。  批准人：王敏 评审日期 2020.7.10  3）供应商：上海屹城自动化科技有限公司  评价项目：供货能力、产品质量、交付及时性、配合度等。  评价结论：从该公司提供的产品符合相关质量标准，且性能优秀，应列入合格供方。  评价人：包陈娜、蔡开荣、熊茂均、王敏。  批准人：王敏 评审日期 2020.7.10  4）供应商：四川纽盖特机电设备有限公司  评价项目：供货能力、产品质量、交付及时性、配合度等。  评价结论：从该公司提供的产品符合相关质量标准，且性能优秀，应列入合格供方。  评价人：包陈娜、蔡开荣、熊茂均、王敏。  批准人：王敏 评审日期 2020.7.10  4、抽查机电设备维修用的配件采购合同或采购单  1）供方：广州中联伟德自控技术有限公司  采购日期：2020.10.15（下单时间）  产品名称 数量 单价（元） 金额（元） 交期  读数头（AELB382C) 2件 4350 8700 2020.10.25前  2）深证市西方金科技有限公司  采购日期：2020.10.16（下单时间）  名称 数量 金额 交期  2MBI150HJ-120-50 2PCS 624 2020.10.20前    3）上海屹城自动化科技有限公司  采购日期：2020.10.15  名称 数量 规格 交期  108A驱动 1台 6SN1123-1AA00-0LA3 三个工作日内  ......  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办公用品及劳保用品的型号规格、外观、数量、质量证明文件等进行了验收。  抽查验证记录，查《原辅材料检验记录》   1. 抽查：采购到货时间：2020.1.6   供应商：武汉钧威自动化设备有限公司  品名：电阻 1批  检验项目 ：名称/规格/型号/数量/标识/性能。  结论：合格，入库  检验人：熊茂均 2020.1.7   1. 抽查：采购到货时间：2020.6.23   供应商：杭州宏顺自动化科技有限公司  品名：显示屏 10件 检验项目 ：名称、数量、附件、防护、性能。  结论：合格，入库  检验人：熊茂均 2020.6.27  3、抽查：采购到货时间：2020.10.24  供应商：重庆四达全轴承有限公司  品名：NSK轴承 5套 检验项目 ：名称/规格/型号/数量/外观/包装。  结论：合格，入库  检验人：熊茂均 2020.10.26  ........  现场查看其他采购物料均按要求进行验证。 |  |
| 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7月18日《顾客满意度调查表》调查表共3份 ：调查顾客有：中国航发航空科技股份有限公司、四川中车玉柴发动机股份有限公司、中车资阳机车有限公司。  --调查内容包括：维修能力、服务质量、按时完成性、价格等  --统计分析结果顾客满意度：98%  --暂无明显需实施纠正措施的改进事项。  --提供顾客满意调查分析报告，报告显示：公司产品在交期、服务质量等其他方面都得到了顾客的认可。在产品价格方面，与顾客心目中要求还有一些差距，这说明公司的产品还需进一步提高和改进，在产品价格上，要降低成本、减少费用，提高产品的价格竞争力，该结果已提交管理评审。 |  |

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：业务部 主管领导：熊茂均， 陪同人员：胡琼芳 | 判定 |
| 审核员：杨珍全、陈伟(E实习、只审核环境管理体系审核）， 审核时间：2020.11.26 |
| 审核条款： |
| 组织的角色、职责和权限 | ES5.3； | 查，业务部的岗位职务说明书和权限如下：  1）负责顾客要求的识别，和合同的评审，负责与顾客的沟通和联络；  2）负责本部门的环境因素识别，完成本部门目标、指标和环境管理方案的实施；  3) 负责对本部门的危险源进行辨识、风险评价和控制措施的确定，提出职业健康安全管理方案并实施。  ……  业务部负责人对部门职责清楚。 | 符合 |
| 环境因素 | E6.1.2 | 查，依据《危险源识别与评价程序》，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，业务部确定的重要环境因素有：1）潜在火灾；2）固废的排放。  现场查看，部门的主要工作为客户提供维修机电设备的配件、辅料等物资；服务过程中有办公固废、辅料、包装箱、包装袋/桶等固废，部门的环境因素识别和重要环境因素基本到位。 | 符合 |
| 危险源识别、评价与控制措施 | S6.1.2 | 查，业务部经过辨识与评审形成了《危险源识别与评价程序》，包括办公设备线路损坏漏电引发触电伤人、吸烟引然纸张引发火灾；高温天气下业务外出造成的的中暑、维修过程中造成机械伤害等危险源。  采用的是经验判断法、过程分析法识别。  业务部采用打分法确定重大风险是：（1）线路短路、吸烟引发火灾、（2）维修过程机械操作不当造成机械伤害。  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：  相关方告知、定期检查线路；设立消防逃生通道、消防设备配备定期检查；  参与消防应急预案的制订及演练等。  危险源识别基本充分，控制措施需要完善。 | 符合 |
| 目标及其实现的策划 | ES6.2 | 查业务部环境和职业健康安全目标： 考核情况（2020年7月-9月）  1)火灾触电事故为0； 0  2)固体废弃物分类处理率100%。 100%  查：2020年7-2020年9月业务部环境、职业健康安全目标完成情况：均能达到要求。  查，公司编制了环境、职业健康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 |
| 运行策划和控制 | ES8.1 | 查，业务部实施以下环境管理制度：《消防管理制度》、《安全检查制度》、《固体废弃物管理规定》、《火灾事故应急救援预案》、《运行管理制度》等。  查不可接受风险源：   1. 火灾；2）触电；3）机械伤害   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。  查重要环境因素：   1. 潜在火灾； 2. 固废排放；   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。  查业务部办公区域环境和安全实施情况；  现场查看：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、现场有禁止吸烟的提醒，办公设备均有接地保护。  查见办公区有一般固废分装桶，现场有处理的记录。 | 符合 |
| 应急准备和响应 | ES8.2 | 查见：《应急准备和响应程序》、公司拟定有《火灾、触电、交通事故、中暑应急预案》，2020年6月30日和2020年6月29日进行了消防、触电应急演习。  查见：消防演练实况记录：公司全体人员参加了2020年6月30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。通过这一次演练，提高了员工的火灾急救水平，增强了消防安全防护的意识，为今后的应急打下了良好的基础，切实地保证了员工的人身安全。  公司制定的应急预案和响应措施内容全面、切实可行，能满足应急响应要求，将继续予以执行，近期不作修改。  查见2020年6月29日在公司办公区由综合部组织的触电事故应急演练总结：通过演练，参与演练人员能有效实施求助、救助等流程，提高了公司触电应急处理能力，参与触电应急演习的员工有能力启动应急预案并按预案执行。  应急准备：在公司办公区域，按要求配置灭火器。 | 符合 |

说明：不符合标注N