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：雷鹏飞 陪同人员：杜吉辉 | 判定 |
| 审核员： 伍光华 审核时间：2019/10/12 |
| 审核条款：Q/E:4.1理解组织及其环境、4.2理解相关方的需求和期望、4.3 确定管理体系的范围、4.4质量/环境管理体系及其过程、5.1领导作用和承诺、5.2质量/环境方针、5.3组织的岗位、职责和权限、6.1应对风险和机遇的措施、6.2质量/环境目标及其实现的策划、6.3变更的策划、9.3管理评审、10.1改进、10.3持续改进，标准/规范/法规的执行情况、上次审核不符合项的验证、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 |
| 企业基本信息 |  | 面谈人员：最管理者雷鹏飞、管代杜吉辉， 江西仙廷精藏设备有限公司，成立于2009年，法人代表邹建龙，注册及经营地址：江西省樟树市药都北路66号。目前主要从事骨灰存放架、智能骨灰存放架、牌位架、佛像架的生产，骨灰盒的销售。 |  |
| 领导作用和承诺、组织的岗位职责和权限 | Q/E：5.1，5.3 | 总经理雷鹏飞介绍公司新版管理体系运行以后，对部门及其职责进行了规定，设有财务部、行政部、销售部、采购部、生产部、质检部，编制了岗位职责汇编，以文件上发的形式沟通各部门的职责及各部门之间工作的联系。总经理雷鹏飞，主要负责公司全面工作，日常主要侧重于公司财务及市场工作，根据体系的要求，负责组织制定方针、目标，管理评审等工作；管代杜吉辉，主要负责公司行政及体系工作。1、确保本公司三体系所需的过程得到建立、实施和保持；2、向总经理报告体系运行的业绩，包括改进的需求；3、在全公司范围内促进满足顾客要求意识、环境保护意识、职业健康安全意识的形成和提高；就体系有关事宜对外联系。总经理主持建立了质量环境管理体系，对管理体系的运行和保持进行了适当的授权，提供了必需的资源，能履行其管理承诺。经交流总经理和管代熟悉管理体系的基本运行情况，比较重视体系建设。组织从2018年3月开始进行新版管理体系运行，组织了内审员培训，识别了产品生产和销售的过程及其相互关系，企业提供编号：JXXT/QEM—2018 《公司质量/环境管理手册》，依据GB/T19001-2016/ISO9001:2015、GB/T24001-2016/IS014001:2015标准。2018.3.10日发布，2018.3.10日实施；总经理雷鹏飞批准。总经理任命管代：杜吉辉；现有手册从发布实施以来已经运行 3 个月以上。 |  |
| 理解组织及其环境 | Q/E4.1 | 公司确定了与其目标和战略方向相关并影响其实现质量和环境管理体系预期结果的各种外部和内部因素。提供 2019.5.7行政部编制的《内部组织环境识别、评价表》、《外部组织环境识别、评价表》，内部因素包括：公司制度、经济效益、员工质量意识、文化素质、公司企业文化等；外部因素识别包括：国家法律法规、樟树市法律法规、顾客要求、市场竞争、政府、行业前景等，进行了识别内容、实际情况、评价结果：国家法律法规、樟树市法律法规、顾客要求：符合要求。市场竞争、政府、行业前景：竞争带来风险和机遇，共同发展，互通有无、争取政府给予更大的资金支持、提升产品质量，提高售后服务，争取更大发展空间。公司制度：符合制度规定；经济效益：加强市场开拓力度、加大市场空间；员工质量意识：机遇和风险并存，加强质量意识培训；公司企业文化：机遇，运用公司目前的良好的发展氛围，加强团队合作，充分发挥员工积极性，让公司更加发展壮大；员工薪资待遇：目前满足公司要求。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。 |  |
| 理解相关方的需求和期望 | Q/E4.2 | 该公司制定了《相关方管理控制程序》，提供 2019.5.7行政部编制的《相关方期望或要求识别表》、《相关方期望或要求监视和评审记录》，有效识别和控制各类风险和机遇，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。 |  |
| 质量/环境/管理体系的范围 | Q/E4.3  | 经确认公司的体系范围为：**QMS:** 骨灰存放架、智能骨灰存放架、牌位架、佛像架的生产，骨灰盒的销售。； EMS: 骨灰存放架、智能骨灰存放架、牌位架、佛像架的生产，骨灰盒的销售，以及前述产品所涉及的相关环境管理活动。  |  |
| 质量/环境管理体系及其过程 | Q/E4.4  | 公司按照 GB/T19001-2016 和 GB/T24001-2016标准的要求识别了质量/环境管理体系所需的过程及相互作用，识别了质量和环境管理体系涉及的各个过程：　　a) 确定这些过程所需的输入和期望的输出；　　b) 确定这些过程的顺序和相互作用；　　c) 建立了程序文件、管理制度、作业指导书、检验规程等明确了各个过程所需的准则和方法，并明确了目标。　　d) 规定了每个过程所需的资源；　　e) 规定与这些过程相关的责任和权限；　 f) 针对这些过程识别和确定了质量管理活动的风险、机会以及所需的措施；g) 对这些过程进行了评价，暂无所需的变更；h) 公司通过绩效评价、内部审核、管理评审等以期对质量/环境管理管理体系得到改进。公司按照标准建立了文件化的质量/环境管理体系，编制了新版的质量／环境手册，流程性文件、管理制度、作业指导书、检验规程等；并对各个过程的监控进行了记录，形成了相关文件化信息，为过程运行提供了支持，以证实过程按照策划执行。公司管理体系覆盖的范围为：骨灰存放架、智能骨灰存放架、牌位架、佛像架的生产，骨灰盒的销售及其相关场所涉及的环境管理活动：产品的生产工艺流程图：板材开平→剪板下料→冲压→折边→型材下料→焊接→喷塑→检验→组装→检验→成品入库→交付。产品销售流程图：签订合同→采购→检验→交付。 |  |
| 方针 | Q/E5.2 | 企业已经制定质量、环境方针，具体包含在《管理手册》明确了：公司的质量方针是：科技先行、质量为本、顾客满意、持续改进。公司的环境方针：遵纪守法、保障员工权益、污染预防、承担社会责任。查领导层参与制定管理体系方针的情况，是否熟悉组织的管理体系方针内容、含义：总经理:雷鹏飞；管代：杜吉辉，按照标准要求制订的方针，并介绍了方针的含义，对体系知识的学习还需加强。管理评审对质量、环境方针的适宜性作了评审，判定适宜，适合公司的发展需求。质量、环境方针能符合标准要求。 |  |
| 组织的角色、职责和权限 | Q/E5.3 | 最高管理者雷鹏飞明确了各部门和各岗位的职责和权限，以确保管理体系符合各项标准的要求，并确保各个过程获得其预期输出，向最高管理者报告质量/环境管理体系的绩效及改进机会，确保整个组织推动以顾客为关注焦点，确保在策划和实施管理体系变更时保持其完整性。经查每个部门均有部门职责和权限，各岗位的职责和权限、任职要求在《岗位说明书》中得到规定。经查问组织内的职责和权限基本得到沟通，通过文件发布、传达、会议、培训等了解有关职责和权限。同总经理交谈，对于自身职责权限比较清楚，为体系的建立实施和改进投入了各种资源、资金,现场询问管代、陪同人员，均了解其职责。 |  |
| 应对风险和机会的措施 | Q/E 6.1 | 公司在策划管理体系时，组织考虑了 4.1 和 4.2 的要求，并确定了各个过程所需要应对的风险和机会。编制了《风险评估管理和应急预案控制程序》，基本符合要求。查见《风险和机遇应对措施》、《风险和机遇措施表》，对机遇、风险及应对措施和实施方法、实施周期、实施部门进行了评审，参与评审人员：杜吉辉、龚赠峭、张诚、曾敏、熊磊等；评审结果：可行；评审时间：2019.5.7日。 |  |
| 目标和措施计划（管理方案） | Q/E6.2 | 查《管理手册》，制定了公司目标，并在管理体系所需的相关职能、层次和过程上建立目标考虑了适用的要求，并与产品和服务的符合性以及增强顾客满意有关，均可测量，并与方针基本一致。质量目标以公告、会议形式传达、培训和内部沟通等形式进行了沟通。公司质量、环境目标：1. 产品出厂合格率100%；
2. 客户满意度大于95%；
3. 固体废弃物分类处置率100%；
4. 火灾事故为0。

提供2019.1.5日的《公司质量目标实施措施分解表》、《2019年度环境管理目标、指标及其管理方案一览表》等。查《目标考核表》，考核人杜吉辉等人，考核日期：2019.6.5日，已达到目标要求。目标的完成情况输入了管理评审，并确定是否有更新的必要。对目标的实现过程进行了策划，建立了质量目标及措施方案表，明确了目标实现的管理方案及措施（如：老客户每年组织一次顾客满意调调查，并提交数据；新客户在交货之后马上跟踪，并在使用期间跟踪期使用情况，以获得改进过程、产品的必要数据信息；由每季度考核结果统计；每年至少进行一次消防演习；定期检查线路、消防设备的完好情况；由每季度考核结果统计、设置分类垃圾桶，及时清理等），负责部门，负责人员，完成期限和评价方法等。为了实现目标，组织进行了措施的策划，考虑了重要环境因素和风险，形成了环境管理方案。查公司的环境管理方案：火灾的发生、废气的排放、噪声的排放，经查方案明确了实现目标和指标的措施、方法和时间表及责任人；方案已实施并达到要求。正在实现当中。 |  |
| 变更的策划 | Q6.3 | 公司制定了《管理变更控制程序》以识别质量管理体系变更的需求，并规定按策划的、系统化的方式进行变更，变更时应考虑到：变更目的及其潜在后果；质量管理体系的完整性； 资源的可获得性；责任和权限的分配或再分配。并要求对变更质量管理体系应进行评审，确保文件的适宜性，经批准后发布实施，目前暂未发生质量管理体系的变更。 |  |
| 管理评审 | Q/E9.3  | 查看《管理评审程序》，基本符合要求。2019.8.12日进行了管理评审。查看编号: JXXT-QE/QP-14/01 “管理评审计划” ，由雷鹏飞签发；内容包括；评审目的、评审时间、参加部门人员、评审依据、评审输入内容等。管理评审输入:包括组织的战略方向、与质量/环境管理体系相关的内外部因素的变化，顾客满意和相关方的反馈，目标的实现情况，过程绩效以及产品和服务的合格情况，不合格及纠正措施，监视和测量结果，内部审核结果，外部供方的绩效，资源的充分性，应对风险和机遇所采取的措施，重要环境因素，重要危险源，合规义务履行情况，事件调查、纠正和预防措施，改进的机会等。管理评审的输入基本充分。查管理者代表 《本公司管理体系运行情况汇报》，行政部《行政部管理体系运行报告》，销售部《销售管理体系运行报告》，生产部《生产部管理体系运行报告》 ，有参会人员签到表。管理评审输出：查看了“管理评审报告”，对公司体系文件的符合性，国家、地方及行业相关法规、标准的执行情况，风险和机遇的应对情况，产品销售服务质量情况，内审实施情况、相关方投诉情况、管理目标完成情况、管理体系的适宜性、有效性、充分性做出了评价。提出了2项改进措施:1）由行政部负责在年底之前组织内审员学习，提高水平和技巧；2）组织相关部门学习环境法律、法规，提高环境保护意识。管理评审的策划及实施符合要求。 |  |
| 改进 | Q/E10 | 根据公司的战略方向，利用质量方针、质量/环境目标、审核结果、数据分析、管理评审、风险和机遇的应对措施、合规性评价、质量/环境绩效分析和评价，发现改进的机会，采取措施，实施对管理体系的有效性的持续改进。采取纠正措施，针对顾客投诉、不合格报告、管理评审输出、内审报告、数据分析的输出、顾客满意度、过程和服务测量的结果、绩效的监视和测量、应急准备和响应等发现的不合格确定并实施纠正措施，实施持续改进。针对相关方的需求和期望、市场分析结果、数据分析的输出等发现的潜在不合格确定并实施改进措施，实现持续改进。采用过程改进方法，针对过程有效性实施必要的改进。管理评审提出的改进建议 2 项，目前正在实施中。自公司成立以来，未受到上级主管部门有关质量、环境问题、职业健康安全的行政处罚。未发生相关方的投诉。 |  |
| 标准/规范/法规的执行情况、上次审核不符合项的验证、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 |  | 公司执行 GB/T19001-2016 、GB/T24001-2016国家标准，遵守与企业相关的法律法规和地方政策，产品参考GB/T3325-2017金属家具通用技术条件标准；上次审核发现二个一般不符合项，经现场查验均按要求进行了整改，验证合格。认证证书主要为企业招投标使用，产品、包装上未使用相关标志；目前为止发生顾客投诉和事故情况；体系运行正常没有变动。 |  |

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：质检部 主管领导：熊磊 陪同人员：龚赠峭 | 判定 |
| 审核员： 伍光华 审核时间：2019/10/12 |
| 审核条款：QMS: 5.3组织的岗位、职责和权限、6.2质量目标、7.1.5监视和测量资源、8.6产品和服务的放行、8.7不合格输出的控制，EMS：5.3组织的岗位、职责和权限、6.2环境目标、6.1.2环境因素、8.1运行策划和控制， |
| 组织的岗位、职责和权限 | QE 5.3 | 本部门的职责权限为：1)对产品的质量予以监督，协调部门间的工作；2）负责公司监视测量的管理工作；3）负责质量的相关事宜；4）负责不合格品的管理工作；5）负责监视和测量设备的控制。6）负责原料、成品的监视和测量工作。7）负责检验过程中的质量、环境的控制和实施。 经询问，部门负责人熊伟波对其职责和权限基本清楚。 |  |
| 目标及其实现的策划 | Q6.2；E6.2 | 目标： 完成情况（2019.6）：监视和测量设备检定率、合格率100%； 100%进厂原材料检验合格率100%； 100%火灾事故为0； 0固体废弃物分类处置率100%； 100%经查目标已完成。 |  |
| 环境因素 | E6.1.2 | 编制有《环境因素识别与评价控制程序》，规定了环境因素的识别方法；方法规定合理。查质检部门《环境因素辨识和评价表》，主要包括： 检验过程的纸张消耗、不合格品排放，办公过程的废纸污染环境等，识别不够充分，现场交流。 环境因素控制主要是指导目标指标和管理方案、日常检查监督、废品及时处置、制定应急预案等。 |  |
| 监视和测量资源 | Q7.1.5 | 1.提供检测设备清单，主要检测设备有卡尺、钢卷尺等，基本满足目前生产检测要求。2.抽游标卡尺校准证书，编号ST201909025926,型号/规格：0-150mm, 校准日期：2019年9月25日有效日期：2020年9月24日，深圳市中测计量检测技术有限公司：给出了校准结果，结论为合格。又抽钢卷尺，编号ST201909025927，型号/规格：0-3m, 校准日期：2019年9月25日有效日期：2020年9月24日,深圳市中测计量检测技术有限公司：给出了校准结果，结论为合格。3.监测仪器检定后没有发生偏离校准情况发生，监测仪器检定后一般不再进行再调整。4.监测仪器进行日常维护保养，清理擦拭，并妥善保管，以免损坏。 |  |
| 产品和服务的放行 | Q8.6 | 公司编制了《产品检验和试验控制程序》，规定了对原材料、过程产品、成品实施检验，并制定了相应的检验规范。（一）原材料检验，检验依据：原材料检验规程，明确了采购物资的验收要求。提供进货检验记录，抽查2019.9.23日铝合金进货检验记录，对数量、外观、厚度进行了检验，结果合格，检验员熊磊。抽查2019.9.28日铝塑板进货检验记录，对数量、外观、厚度进行了检验，结果合格，检验员熊磊。提供了板材第三方检验报告。抽查2019.7.12日铝塑板进货检验记录，对数量、外观、厚度进行了检验，结果合格，检验员熊磊。抽查2019.8.2日镀锌卷进货检验记录，对数量、外观、颜色进行了检验，结果合格，检验员熊磊。抽查2019.8.10日塑粉进货检验记录，对数量、外观、颜色进行了检验，结果合格，检验员熊磊。抽查2019.9.14日粉末涂料进货检验记录，对数量、外观、颜色进行了检验，结果合格，检验员熊磊。提供了塑粉第三方检验报告。抽查2019.3.27骨灰盒进货检验记录，对外观质量、规格尺寸、吸水率、光泽度等进行了检验，结果合格，检验员熊磊。抽查2019.4.1骨灰盒进货检验记录，对外观质量、规格尺寸、吸水率、光泽度等进行了检验，结果合格，检验员熊磊。提供了江西元一制冷设备集团有限公司的骨灰盒第三方检验报告，检验结果合格。（二）过程检验，检验依据：产品检验规范， 提供工序检验记录，抽查:2019年3月3日-5月31日工序检验记录， 产品名称：佛架，在生产加工过程中，对产品的左右板、横梁等零部件的剪板下料、冲压、折边、焊接、喷塑等工序进行了检验。检验结果：合格 检验员：熊磊。抽查:2019年3月3日-6月1日工序检验记录， 产品名称：牌位架，在生产加工过程中，对产品的左右板、门板等零部件的剪板下料、冲压、折边、焊接、喷塑等工序进行了检验。检验结果：合格 检验员：熊磊。抽查:2019年5月31日-6月19日工序检验记录， 产品名称：双穴骨灰存放架，在生产加工过程中，对产品的前侧板、立柱盖等零部件的剪板下料、冲压等工序进行了检验。检验结果：合格 检验员：熊磊。（三）成品检验：检验依据产品检验规范、图纸、参考国标和客户的要求，检验项目符合要求。提供成品检验记录，抽查:2019年6月19日成品检验记录， 产品名称：740X320X330双穴骨灰存放架，数量双穴5040门，检验项目：主要尺寸、形状位置公差、外观性能要求、结构安全性、标示说明等，检验结论：合格 检验员：熊磊。抽查:2019年6月1日成品检验记录， 产品名称：141X100X280牌位架，数量987个，检验项目：主要尺寸、形状位置公差、外观性能要求、结构安全性、标示说明等，检验结论：合格 检验员：熊磊。抽查:2019年5月31日成品检验记录， 产品名称：161X170X280佛架，数量231格，检验项目：主要尺寸、形状位置公差、外观性能要求、结构安全性、标示说明等，检验结论：合格 检验员：熊磊。（四）销售服务质量的检验：公司制订了《销售服务规范》等对产品销售及销售服务过程进行了质量控制的规定。抽见：2019年3月28日、2019年7月9日、2019年8月16日的《销售服务过程检查记录表》，检查考评涉及内容：接单过程、采购过程、检验过程、交付过程、售后服务过程的要求，检查结果符合，检查人：曾敏。抽见：2019年3月23日、2019年5月19日、2019年8月13日的《产品销售服务质量检查报告》，检查考评涉及内容：包装质量、发货产品规格、数量、销售流程、服务人员态度、售后服务过程等，检查结果符合，检查人：曾敏。售后服务客户考核，定期对销售部业务员的售后服务业绩进行考核。业务员填写售后服务记录，办公室采用电话回访的方式进行考评。产品发货前开具发货清单，发货人员核对发货产品名称、规格、数量、外观质量状况，并与合同订单一一核对，无误后准许发货，客户验收合格后签字带回。 (五)第三方检验：提供国家家具产品质量监督检验中心（江西）的产品检验报告，2018.3.15日对公司生产的铝合金骨灰存放架进行了检验，结果符合要求。通过上述记录了解到，组织对产品实现的各过程进行了有效的监视测量，产品必须经检验合格才能交付，确保能满足顾客对产品的质量要求。公司产品和销售服务的监视和测量控制基本符合规定要求。 |  |
| 不合格输出的控制 | Q8.7 | 公司制定并执行了《不合格品控制程序》，文件对不合格品的识别、控制方法、职责权限作出了具体规定，基本符合标准要求。对采购不合格品实施拒收退货；对生产过程的不合格品实施返修或报废处理。提供了《不合格品报告》，抽查2019年6月10日不合格品报告，不合格事实描述：检验时发现1 个骨灰存放架左右板冲孔边缘有0.5mm高毛刺，判定为不合格品，原因分析：冲床模具使用中出现轻微的松动造成，处置：返修，将毛刺打磨去除，复检合格，检验员熊磊。交付后产品未发现反馈不良情况，如有发生时采取换货的方式处理，组织不合格品控制基本有效。 |  |
| 运行控制 | E8.1 | 保持并实施：《管理运行控制程序》、《节约用水管理规定》、《垃圾管理规定》、《固体废弃物管理》、《废气、废水、污水管理》、《化学品、油品管理》、《工作现场安全、卫生制度》、《办公用品管理规程》、《应急预案》等环境控制程序和管理制度。本部门涉及的环境因素主要是检验过程产生的固体废弃物，检验所产生的固体垃圾不排放，回收后再利用。产生的办公垃圾，分类处理，如：办公废纸等，交由行政部统一处理，不可回收的投入公司垃圾箱内，如：打扫卫生产生的垃圾等，由行政部统一联系环卫部门处理。检验过程中使用的电力资源，要求检验人员尽量做到节约用电。检测合格产品放行，不合格品交生产部处理利用。遵守公司的各项有关环保制度。产品检验时使用工具主要为：卡尺和钢卷尺等，到车间现场检验时穿戴劳动防护用品，确保安全。遵守公司的各项有关职业健康安全的制度。 部门运行控制基本符合规定要求。 |  |

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：财务部 主管领导：黄凡芯 陪同人员：杜吉辉 | 判定 |
| 审核员： 伍光华 审核时间：2019/10/12 |
| 审核条款：E：5.3组织的岗位、职责和权限、6.1.2环境因素、6.2质量/环境目标及其实现的策划、8.1运行策划和控制， |
| 组织的岗位、职责权限 | E5.3 | 部门负责人：黄凡芯，财务部的主要职责是是：向环境管理体系提供资金保障，经介绍，在体系运行活动中能够有效的履行其职责权限。。 |  |
| 目标 | E6.2 | 部门目标： 考核情况（2019.6.5）火灾事故为0 0固体废弃物分类处置率100%； 100%环境安全资金提供及时率100%； 100%均能完成。 |  |
| 环境因素辨识、风险评价和控制措施的确定 | E6.1.2 | 执行公司制定的《环境因素识别与评价程序》。财务部只涉及办公过程中的环境因素。查到《环境因素辨识和评价表》，财务部办公过程中的环境因素主要包括：生活垃圾的处置不当污染环境、废电池随意丢弃污染水土、纸张使用能源消耗、硒鼓废墨盒随意丢弃污染水土、火灾发生后废弃物污染大气水土、全公司用水能源消耗等18项。参加辨识和评价人员：杜吉辉、龚赠峭、熊磊；日期:2019.5.9。识别基本全面。经评价，财务部无重要环境因素。部门识别和评价基本充分，符合规定要求。 |  |
| 运行控制 | E8.1 | 执行公司制定的《管理运行控制程序》、《节约用水管理规定》、《垃圾管理规定》、《固体废弃物管理》、《废气、废水、污水管理》、《化学品、油品管理》、《工作现场安全、卫生制度》、《办公用品管理规程》、《应急预案》等环境控制程序和管理制度。财务部负责人介绍：根据公司环境和安全管理体系运行需要及时提供有关资金，主要投入到环境教育、消防、固废分类处置、处置、管理体系咨询等投入方面，105000元左右。财务部确保本公司各项资金及时到位，保证环保和安全活动得到实施，达到预防污染、安全第一的活动目的。通过提供资金确保了环境安全管理体系的正常运行。运行控制基本符合要求。 |  |

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：采购部 主管领导：张诚 陪同人员：熊磊 | 判定 |
| 审核员： 伍光华 审核时间：2019/10/13 |
| 审核条款：QE：5.3组织的岗位、职责和权限、QE：6.2质量目标、环境目标、E：6.1.2环境因素、Q：8.4外部提供的过程、产品和服务的控制、E：8.1运行策划和控制、 |
| 组织的岗位、职责权限 | QE5.3 | 部门负责人：张诚，询问其职责权限：负责公司原材料采购，合格供方评审工作；贯彻执行公司的方针和管理目标，本部门环境因素的识别及其控制，落实管理手册在本部门的运行，对相关方的控制。职责明确，回答基本完整。 |  |
| 目标 | QE6.2 | 部门目标： 考核情况（2019.6.5）供方评定合格率100%； 100%采购产品交货及时率大于90%； 98%固体废弃物分类处置率100%； 100%火灾事故为0 0经查已完成。 |  |
| 外部提供的过程、产品和服务的控制 | Q8.4 | 编制了《采购控制程序》、《相关方管理控制程序》，其中规定了采购产品类别的管理规定及采购信息、采购过程、合格供方选择、评价、再评价的管理规定。查:供方评价，提供有：《合格供应商目录》，登记的合格供方有：江西七彩铝业有限公司（铝塑板）、杭州九力新材料科技有限公司（镀锌卷）、南昌派瑞贸易有限公司（粉末涂料）、江西永高铝业有限公司（铝型材）、江西元一制冷设备集团有限公司（骨灰盒）等。抽查: 以上供方的评价。提供了：2019.3.21-25日《供方调查评价表》，分别对上述供方进行了评价，评价内容主要包括：资质、产品质量、生产设备、技术力量、原料供应、交通、信誉，评价结果：质量合格、送货及时、价格合理、服务较好，同意列入合格供方。评价人杜吉辉、曾敏、张诚等人，批准雷鹏飞。查:采购信息，表述采购信息的方式为采购合同，抽查：2019年8月6日采购合同，供方杭州九力新材料科技有限公司，采购物资0.5X1000镀锌卷1卷，0.5X1250镀锌卷6卷，交付期2019.8.10日，另有价格、付款、交付等要求，签字盖章。抽查：2019年6月30日采购合同，供方江西七彩铝业有限公司，采购物资20X1200X2400闪金板50000张，交付期：8天内交付，另有价格、付款、交付、运输等要求，双方签字盖章。抽查：2019年9月14日采购合同，供方南昌派瑞贸易有限公司，采购物资粉末涂料、数量151箱；交付期按电话通知发货，另有价格、交付、运输等要求，双方签字盖章。抽查：2019年3月12日采购合同，供方江西元一制冷设备集团有限公司，采购物资陶制骨灰盒、数量130个；交付期25日内，另有价格、交付、付款等要求，双方签字盖章。抽查：2019年6月20日采购合同，供方江西永高铝业有限公司，铝型材、数量718.4公斤；交付期按电话通知发货，另有价格、交付、运输等要求，双方签字盖章。传递给供方的采购信息能够满足采购要求。对于由本公司签收的采购产品则需进行进厂验证，关于采购验证内容详见Q8.6条款。 |  |
| 环境因素辨识、评价和控制措施的确定 | E6.1.2 | 部门执行《环境因素识别评价控制程序》，现场为有效文件。　　查到：《环境因素辨识和评价表》，针对采购部采购活动和相关方涉及的环境因素进行了评价，识别了采购活动中的涉及的环境因素。涉及的环境影响主要有：办公活动产生的生活垃圾处置不当污染环境、废弃的报纸杂志、水电消耗等，采购产品运输过程货物遗撒等，识别评价的采购活动环境因素基本符合要求，能结合生命周期观点。经评价采购部无重要环境因素。部门环境因素控制措施主要是应急预案、日常运行检查、规章制度等。 |  |
| 运行控制 | E8.1 | 公司采购部实施《管理运行控制程序》、《相关方管理程序》、《节约用水管理规定》、《垃圾管理规定》、《固体废弃物管理》、《废气、废水、污水管理》、《化学品、油品管理》、《工作现场安全、卫生制度》、《办公用品管理规程》、《对顾客及相关方施加影响的管理规定》、《应急预案》等环境控制程序和管理制度。　　查运行控制情况：张诚经理介绍部门人员参与了环境因素辨识评价和控制措施的确定参加了公司组织的环境保护方面的培训，以及应急演练，对应急消防知识有所了解。张诚经理介绍了本部门办公环境、卫生、办公用具存放等要求，日常上班期间，每天各部门进行卫生清理，保持洁净的办公要求。行政部对采购部办公区进行检查，对做的不合格的地方责令立即改正。部门日常办公活动中，加强用电安全，防止触电事故和火灾事故的发生，打印纸张非重要文件双面打印，办公产生的废纸、生活垃圾等废弃物，以及危废（灯管）分类存放，硒鼓墨盒回收交办公耗材公司折价回收。用毕电脑关闭电源，最后离开部门人员随手关灯。通过电话、传真等形式告知客户组织的有关要求，内容包含公司环境方针、重要环境因素，以及公司产品性能指标及可能造成的环境影响、潜在危害等。在供方评价时优先考虑通过质量/环境/职业健康安全管理体系认证的企业。查见“关于对供方施加环境影响的协议书”，2019.5.7日对所有供方签订了施加环境影响的协议书，其中对供方环保方面提出了规定要求：进入公司必须遵守各项管理制度，接受检查监督，接受公司的环保教育检查，提供的材料和产品必须符合国家环保规定。现场巡视：本部门布局合理，办公现场光照、温度适宜，无水龙头跑冒滴漏现象。现场电器、线路完好无破损，未发现私接乱接电气线路用电不当等安全隐患及不良环境影响现象。部门日常办公活动中，加强用电安全，防止触电事故和火灾事故的发生。用毕电脑关闭电源，最后离开部门人员随手关灯。仓库现场巡视：分区存放整齐码放，消防通道畅通，现场有禁烟、禁火警示标识，有分类垃圾箱，配备了手提式干粉灭火器，经现场查看均在有效期内。仓库用电线路规范无临时用电，无私拉乱扯，无使用大功率电器等异常现象。　　部门运行控制考虑了产品生命周期观点和方法，在仓库现场管理方面还需加强控制。 |  |

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：生产部 主管领导：龚赠峭 陪同人员：熊磊 | 判定 |
| 审核员： 伍光华 审核时间：2019/10/13 |
| 审核条款：QMS: 5.3组织的岗位、职责和权限、6.2质量目标、8.1运行策划和控制、8.3产品和服务的设计和开发不适用确认、8.5.1生产和服务提供的控制、8.5.2产品标识和可追朔性、8.5.4产品防护、8.5.6生产和服务提供的更改控制EMS: 5.3组织的岗位、职责和权限、6.2环境目标、6.1.2环境因素、6.1.3合规义务、8.1运行策划和控制、8.2应急准备和响应、9.1监视、测量、分析和评价（9.1.1总则、9.1.2合规性评价） |
| 组织的岗位、职责权限 | QE5.3 | 生产部负责人：龚赠峭，生产部/车间主要职责：负责生产设备的维修和保养，工作环境的管理；负责生产计划的组织实施；负责对生产过程进行控制；负责公司环境管理体系推进工作，环境因素识别与控制；法律法规识别及合规性评价，运行控制；应急准备和响应等。负责人清楚其职责。 |  |
| 目标 | QE6.2 | 分解到该部门的目标： 考核结果（2019.6.5）产品出厂合格率100% 100%确保生产设备完好率≥90% 100%噪声排放不扰民，投诉为0 0火灾事故发生率为零 0 固体废弃物分类处置率达100% 100% |  |
| 运行的策划和控制 | Q8.1 | 目前组织提供的产品和服务为：骨灰存放架、智能骨灰存放架、牌位架、佛像架的生产，骨灰盒的销售。产品实现策划由总经理及技术负责人完成。一、确定产品和服务的要求， 1、顾客的合同要求：依据客户要求确定产品的数量、规格、型号、交期等。2、顾客技术要求、参考[GB/T 3325-201](http://www.zjsis.com/DataCenter/Standard/StdDetail.aspx?ca=spvWiChyu1I=)7《金属家具通用技术条件》标准；3、质量目标和要求：产品出厂合格率100%，客户满意度大于95%；二、过程及产品接收准则，1、工艺流程：产品制造流程：板材开平→剪板下料→冲压→折边→型材下料→焊接→喷塑→检验→组装→检验→成品入库→交付。 2、接收准则：原料验收标准、成品检验标准、客户要求、参考行业、国家标准等。三、确定资源需求 配备了：开卷机、剪板机、冲床、压力机、数控雕刻机、切割机、折弯机、点焊机、粉末喷涂流水线、卡尺、钢卷尺等生产、检测设备。四、实施过程控制：策划了各过程的管理要求文件：编制了设备操作规程、下料(剪板)作业指导书、冲压作业指导书、折弯作业指导书、拼装作业指导书、点焊机作业指导书、喷涂作业指导书、装配作业指导书、检验规范等有关文件。五、根据企业体系运行控制的要求策划了成文信息要求，编制了进货检验记录、工序检验记录、成品检验记录等。用于保持、保留有关质量体系运行要求的成文信息。策划的输出适合于组织的运行。 |  |
| 生产和服务提供的控制 | Q8.5.1 | 公司规定了生产和服务的控制要求，符合企业实际和标准要求，具有可操作性。一、现场查看受控条件：1) 公司目前从事的是“骨灰存放架、智能骨灰存放架、牌位架、佛像架的生产”。生产的工艺流程是：板材开平→剪板下料→冲压→折边→型材下料→焊接→喷塑→检验→组装→检验→成品入库→交付。通常依据客户的订单来确定需要生产“骨灰存放架、智能骨灰存放架、牌位架、佛像架”的数量、规格型号、交货期，从而控制生产和销售的有序进行。提供了顾客的订单要求，内容包括：规格型号、数量、价格、交货期，齐全完整。现场有：图纸、设备操作规程、下料(剪板)作业指导书、冲压作业指导书、折弯作业指导书、拼装作业指导书、点焊机作业指导书、喷涂作业指导书、装配作业指导书、检验规范，操作性较强，可以满足指导生产操作的要求。2）提供和配置了卡尺、钢卷尺等，监视和测量设备配置适宜，维护保养良好，能够满足质量特性测量需要。3）检验活动有原材料检验、过程检验、成品的外观、规格尺寸、结构检验，能够验证过程和产品是否符合接收准则。4）提供和配备了开卷机、剪板机、冲床、压力机、数控雕刻机、切割机、折弯机、点焊机、粉末喷涂流水线等，设备运转正常，维护保养良好，配置适宜于生产工艺过程。设备能按照生产流程摆放，摆放基本合理，车间通风良好，光线充足，车间内地面比较干净、整洁，有安全通道和灭火器，基础设施和环境能够满足生产需求。5）生产操作人员和技术人员、管理人员以及质检员都经过了培训，能力满足要求，特种作业人员持证上岗。6）公司目前焊接和喷塑过程不能由后续监视和测量加以验证，提供了2019.7.1日对焊接、喷塑和销售过程的确认单，分别对操作人员、设备、工艺标准、原材料进行了确认，确认结论：可以按经确认的要求操作，确认人杜吉辉、龚赠峭等。7）提供了设备操作规程、生产作业指导书、专用工装、模具等，规定了操作的步骤、方法、注意事项等，操作人员直接按要求进行控制，防止人为错误。8)所有的产品(从原材料至成品)都必须经检验合格后方可转序、入库和交付。质检部负责产品的检验和放行，产品经过测试检验合格后方可放行和交付，销售部负责产品交付和交付后活动的实施，并负责联系售后服务。发货前由销售部开具出库单(一式三份,留存一联、财务一联、客户一联)，成品库管员依据出库单发货，随货同行有产品合格证、出厂检验报告，公司负责联系货运交付到指定地点，经查出库、交付手续齐全。生产现场观察：骨灰存放架、智能骨灰存放架、牌位架、佛像架几种产品结构形状基本一致，都属于金属框架加上储存盒，区别主要在于规格尺寸、颜色、装饰面板的不同。1.镀锌卷开平工序， 正在开平0.5X1250镀锌卷，设备开卷机，要求开平平整，操作人敖进兰。2．剪板下料工序， 正在为职能骨灰存放架中托板下料，设备剪板机，尺寸398X419.5，偏差小于2mm，实测符合，操作人程福香。3. 冲压工序，正在为骨灰存放架的背板冲托板连接孔，设备压力机，专用模具，偏差小于 0.1mm，操作人王利强。4. 雕刻加工工序，正在为佛像架的门帘雕刻角花和装饰花，设备数控雕刻机，专用模具，偏差小于0.1mm，操作人熊璟。5. 折边工序，正在加工牌位架左右板，专用模具，设备折弯机，操作人曾云林。6．型材下料工序，正在为骨灰存放架中前立柱下料，设备切割机，尺寸3310，偏差小于5mm，实测符合，操作人管卫辉。7. 焊接工序，正在组装存放架侧板，设备点焊机，要求焊接无脱焊、无虚焊、无错位，操作人熊群辉，查有电焊工证。8. 喷塑工序，正在为门板、侧板、左右板喷塑，设备喷塑流水线，喷涂气流0.6mpa、固化温度200℃、固化时间20分钟，喷涂应均匀、无色差，无串挂现象，现场观察符合要求，操作人曾志琴、杨春香。9.组装工序，正在组装存放架门，镀金自在观音的装饰铝塑板做为面板，亚克力封板，要求组装后平整，活动部件间距小于5mm，固定部位无松动，无少件，现场观察操作符合，操作工周小兰、吕平花。通过现场观察以上工序操作均符合操作文件要求。组织生产过程的控制符合标准规定的要求。 |  |
| 标识和可追溯性 | Q8.5.2 | 组织在管理手册中规定了产品的标识与追溯方法以及产品的具体防护要求，基本符合标准要求。现场检查： 看到公司的生产车间、仓库的产品标识清晰。待检品、合格品、不合格品能分区存放，型材货架上有标识牌，产品摆放整齐，五金小部件摆放在货架上，成品用出厂合格证标识，注明型号、生产日期、厂家等。型材、镀锌卷、铝塑板、五金件等原材料，半成品、成品根据固有特性进行标识，可以根据采购检验记录、生产计划单、销售订单编号、成品检验记录进行追溯。产品标识的管理符合标准要求。 |  |
| 产品防护 | Q8.5.4 | 1.公司产品没有特殊包装要求，骨灰盒保留原包装，运输时有胶垫、遮盖帆布等防护措施。2. 公司产品搬运采用行车、拖车和人工搬运，可有效防护产品。3. 查组织的生产车间、仓库地面清洁，标识清晰，通道畅通，配备消防设施，定位摆放。4．本公司产品主要防潮湿，产品摆放高度合理，易于存取。5.帐、卡、物基本相符，贮存和保护有效。产品防护的管理符合标准要求。 |  |
| 变更的控制 | Q8.5.6 | 据生产负责人介绍顾客、供方比较稳定，有关的法律法规没有发生变化，公司的设备、设施、人员都比较固定，所以生产和服务的提供没有发生过更改，现场也没有发现变更情况，问其有关的要求，比较熟悉。 |  |
| 环境因素 | E6.1.2  | 生产部作为公司环境管理体系的主控部门，主要负责识别评价相关的环境因素及危险源，查有：《环境因素的识别、评价控制程序》。询问识别：根据各部门识别及各生产、销售过程环节识别，由生产汇总。查到《环境因素辨识和评价表》，识别考虑了正常、异常、紧急，过去、现在、未来三种时态，考虑了供方、客户等可施加影响的环境因素，能考虑到产品生命周期观点，如产品生产流程设计活动、生产活动、检验活动、运输活动的环境因素。查各部门环境因素如下:公司办公区18项、采购部20项、销售部19项、生产部16项、质检部14项，识别不够全面，现场进行了交流改进。查生产部环境因素主要包括：剪板机噪声排放、冲压机噪声排放、钻孔铁屑排放、电的消耗、原料消耗、边角料固废排放、喷塑粉尘排放、潜在火灾等。 按照多因子评价法对环境因素进行了评价； 提供了《重要环境因素清单》，确定重要环境因素3项：设备噪声排放、喷塑过程中粉尘排放、潜在火灾事故发生等。控制措施主要有：固废分类存放、办公危废交耗材供应单位、定期监测、日常培训、消防配备消防器材、配备除尘设施等措施，具体见E8.1条款工作单。 |  |
| 合规义务、法律法规和其他要求 | E6.1.3 | 编制了《法律法规和其他要求控制程序》，对法律法规的识别更新和应用进行规定，生产部为主控部门。部门人员介绍：主要通过网络、报纸杂志电视等新闻媒体、购买、上级下发等多种形式收集本公司适用的法律法规。提供了《适用的法律法规及其他要求一览表》，包含104个环境法律法规、标准和其他要求。如《中华人民共和国环境影响评价法》、《中华人民共和国环境噪声污染防治法》、《中华人民共和国消防法》、《中华人民共和国大气污染防治法》、《中华人民共和国节约能源法》、《国家环境保护局:国家危险废物名录》、《城市生活垃圾管理办法》、《江西省环境污染防治条例》、《江西省建设项目环境保护条例》、《樟树市突发公共事件总体应急预案》等。已识别法律法规及其它要求的适用条款，并与环境因素进行了对应。公司法律、法规及其它要求都有现行文本，大部分为电子版本。各部门如有需要到行政部查阅。公司通过培训、会议等方式向有关员工传达法律、法规及其它要求的相关要求。 |  |
| 合规性评价 | E9.1.2 | 编制了《合规性评价程序》，其中规定了对本公司法规及其他要求的合规性评价的要求。现场提供了《法律、法规和其他要求符合性评价记录》、《合规性评价报告》,对公司适用的法律法规及其他要求的遵守情况进行了评价，评价结论：本次共评价适用的法律法规和其他要求104项。评价结果说明我公司对适用的法律、法规均已遵守。自公司2018年3月建立管理体系以来，未发生任何破坏环境的现象及安全事故现象；未发生任何顾客、周边居民因环境、安全事故而投诉的现象。记录人：杜吉辉 拟稿：行政部 签发：雷鹏飞，评价日期：2019年6月10日。部门已对有关法规及其他要求进行识别、评价，满足要求。 |  |
| 环境、安全目标实现环境目标措施的策划目标、指标及方案 | **E**6.2 | 部门负责人介绍了目标、指标与管理方案控制、管理要求。 针对识别、评价出的公司重要环境因素，根据控制措施执行了相关根据管理方案，具体如下： 提供了环境管理3个方案

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 重要环境因素 | 目 标 | 控制措施 | 责任部门 | 完成时间 | 计划投入资金 | 实际 |
| 1 | 防止火灾发生、用电不当 | 1、实施监控措施，控制火灾的发生2、火灾的发生率为0 | 见《火灾应急预案》 | 生产部 | 1. 生产前完成
2. 生产过程控制
3. 3、年度火灾事故发生率为0
 | 财务部应按方案的要求提供资金，经管理者代表批准后实施 | 2019.6.5已经完成。 |
| 2 | 粉尘排放 | 1、减少生产车间粉尘的排放，确保环境卫生2、粉尘排放符合地方有关标准 | 1、严格执行公司制定的各项环保管理方案和规定2、执行粉尘污染的防治措施。 | 生产部 | 1. 生产过程控制
2. 在本年度内粉尘排放达标
 | 财务部应按方案的要求提供资金，经管理者代表批准后实施 | 2019.6.5已经完成。 |
| 3 | 车间机械噪声排放 | 1、生产车间噪声达标排放2、生产车间昼间噪声小于65dB、夜间噪声小于55dB | 1. 严格执行公司制定的各项环保管理方案和规定2.对于敏感部位或有特殊要求，生产前完成降噪安全帘的包裹。 | 生产部 | 1. 生产前完成降噪安全帘的包裹
2. 在本年度内生产过程中车间噪声达标排放
 | 财务部应按方案的要求提供资金，经管理者代表批准后实施 | 2019.6.5已经完成。 |

管理方案明确了措施方法、管理部门、时间要求和资金投入情况，批准人总经理雷鹏飞，2019.1.10日。对公司的目标指标、方案进行了考核，考核结果表明，目标和管理方案均能完成。 |  |
| 运行控制 | E8.1 | 公司策划了如下要求对环境体系运行进行控制，具体如下： 1、公司编制了管理规定和程序文件，规定了生产、销售、办公过程环境管理的要求。2、企业无工业废水外排，主要是厂区生活废水，生活污水经化粪池处理后排入污水管网。3、由行政部负责全公司的消防器材的管理，生活区、办公区均配置了灭火器等消防装置。现场各类物资均分类存放，有垃圾桶，统一收集有关固废。办公区已放置了干粉灭火器，均在有效期内。 4、工伤保险：公司职工均参加了养老保险、工伤保险等。5、查2019年度用于环保资金投入约105000元，主要是绿化、培训教育、消防器材等。6、定期进行环境管理知识培训。7、企业建立了《消防器材台账》，对消防设施进行了管理和日常检查。8、固体废弃物分类管理，可回收废物交废品收购单位回收；不可回收废弃物，由环卫部门负责处理。查到2018.3.10日与樟树市废品回收站签订的“关于对本公司生产固体废弃物进行处理的协议”、“关于对本公司废旧办公用品进行处理的协议”，要求当地废品站定期妥善处理公司的废边角料、废纸张等。查到固体废弃物处置记录，查2019.5.13日处理铝合金、铝塑板等边角料和废纸一批，出售给废品回收站，确认人张诚。查2019.9.2日处理镀锌卷、铝合金、纸箱等边角料和废纸一批，出售给废品回收站，确认人张诚。生产部已经按照体系的要求进行策划控制，但不够齐全，交流改进。**巡视办公区、厂区：**公司位于工业区内，周边是公路和其他厂区，有护栏和围墙与外隔绝。公司有办公楼1栋，厂房为钢结构平房。厂区有停车位和消防通道及指示，办公楼、厂区和仓库安装了监控器。按公司要求人走关灯，办公室内电脑要求人走后电源切断。办公室内主要是电的使用，电器有漏电保护器，经常对电路、电源进行检查，没有露电现象发生。现场巡视办公区域灭火器正常，电线、电气插座完整，未见破损，温度适宜空调未开启。查看各办公区域电脑，空调等办公设施齐全，用电规范，无临时线使用。办公区卫生保持较好，管理较好，无废水乱排现象，无浪费水电现象。办公区域、配置了消防器材、粉灭火器，查看指针在绿区，有效。 办公车辆均经过年审，司机驾驶证在有效期内。办公区域均有固废分类垃圾篓，未发现乱存放废纸、废电池、硒鼓等情况。厂区有配电室一个，门口有灭火器，均有效。门口有配电重地标识，未发现安全隐患。 **巡视生产车间**：涉及到的环境因素主要是：噪声排放、粉尘排放、工业垃圾等。现场查看各工序设备运转正常，人员操作方法合理，并佩带要相应的防护措施等。操作人员佩带有工作衣、手套等安全防护用品。固体废弃物主要来源于原材料的包装物和生产过程的边角料，回收外售；生产过程产生的不合格废品回收外售，生产垃圾由环卫部门处理。设备维修保养过程产生的废油抹布集中存放，以后统一处理。噪声源主要来源于型材切割机、冲压机、剪板机等设备，高噪声设备安装在厂房内部，安装了减震装置，厂内与厂界设置隔离带，在隔离带内种树木、建挡墙等，经监测噪声达标排放。废水排放源主要是设备和车间冲洗废水，经收集后进入城市污水处理厂进行处理。生活废水经化粪池预处理后进入城市污水处理厂进行处理。经监测废水排放达标。大气污染物排放源主要来源于生物质燃烧炉和喷塑过程。电焊废气排放以无组织排放为主，经监测达标排放。燃烧炉在围蔽区域，废气采取“旋风除尘+水浴除尘+15米排气筒排放”，经监测废气及厂界环境空气均达标。喷涂设施采取围蔽方式，与厂房形成双层围蔽。喷涂粉尘设置“旋风除尘+玻璃纤维滤筒除尘+15米排气筒排放”，减少粉尘排放，经监测废气及厂界环境空气均达标。工作现场无杂物，切断的铝型材下脚料堆放在废料区。现场电线布线合理，电线均处于完好状态，电路开关完好。部门运行控制能结合生命周期观点和方法，基本符合要求。 |  |
| 应急准备和响应 | E8.2 | 编制了《应急准备与响应控制程序》，确定的紧急情况有：火灾、触电、人员伤害等。提供了物体打击应急预案、火灾应急预案、机械伤害应急预案、触电事故应急预案、生产车间中暑应急预案、食物中毒应急预案，其中包括目的、适用范围、职责、应急处理细则、演习、必备资料等，相关内容基本充分。应急设施配置：在院内、办公场所内、车间内、仓库内均配备了灭火器、消防栓等消防设施，均在有效期内，状态良好。查2019.6.1日的《火灾事故应急救援预案演练记录》，演练地点：车间；参加人员各岗位负责人；记录演练过程、急救措施等内容。达到效果：组织指挥有序，项目岗位配合较好，达到预定目标，演练的效果较好，人员速度较快，及时按照预定方案对事故人员进行保护，处理事故得当，速度较快，分工明确，能各负其责。再查2019.6.2日的《触电事故应急救援预案演练记录》，情况基本同上。现场巡视办公楼有灭火器，均有效；车间配有多个灭火器和消防栓，均有效。每月巡查消防设施管理和线路情况，提供消防器材台账及检查记录，每月对生产车间、仓库、办公区、配电室进行消防器材检查，抽查2019年4月1日、5月19日、6月5日检查记录，未发现异常，检查人熊磊。自体系运行以来尚未发生紧急情况。 |  |
| 监视、测量、分析和评价 | E9.1.1 | 公司编制有《管理体系监视和测量控制程序》，规定了对公司方针、目标、管理方案的实现，重大环境/安全影响、关键特性的监视和测量。1、部门通过绩效考核对各部门进行监控。2、查：《目标考核表》，检查时间2019.6.5日，对各部门质量/环境目标完成情况进行了考核，目标已完成。 3、查到2019.1.10日《环境管理目标指标及其管理方案完成一览表》，记录了公司环境管理方案完成情况：检查环境管理方案能完成，检查人：杜吉辉。4、提供《环境安全检查记录》，1）每月对各部门进行例行检查，检查项目包括卫生情况、危废收集处理情况、劳保用品佩戴情况、按操作规程作业情况、安全用电情况、消防设施和消防通道、警示标语等。2）查到：2019.6.17日检查结果合格，检查人：龚赠峭。3）查到：2019.7.15日检查结果合格，检查人：龚赠峭。4）查到：2019.8.20日检查结果合格，检查人：龚赠峭。5、查到《消防器材台账及检查记录》，每月检查结果合格，检查人：熊磊。6. 经交流确认，公司无环境检测设备。7. 审核现场提供了排污许可证未能提供对废水、噪声、废气环境监测报告，开具了不符合。 | 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：销售部 主管领导：曾敏 陪同人员：杜吉辉 | 判定 |
| 审核员： 伍光华 审核时间：2019/10/14 |
| 审核条款：**QE:5.3**组织的岗位、职责和权限、**QE:6.2**质量目标、环境目标、E：6.1.2环境因素E：8.1运行策划和控制、E:应急准备和响应Q：8.2产品和服务的要求Q：8.5.1销售和服务提供的控制Q：8.5.3顾客或外部供方财产Q：8.5.5交付后活动Q：9.1.2顾客满意度 |
| 组织的岗位、职责权限 | QE5.3 | 部门负责人：曾敏，询问其职责权限：负责公司原材料采购，合格供方评审工作；贯彻执行公司的方针和管理目标，本部门环境因素、危险源的识别及其控制，落实管理手册在本部门的运行，对相关方的控制；负责进行市场调查与顾客满意度的调查销售管理工作；负责销售合同的签定及与合同和顾客有关的外部联系；向顾客进行环保及安全宣传； 职责明确，回答基本完整。 |  |
| 目标、方案 | QE6.2 | 部门目标： 考核情况（2019.6.5）合同履约率100%； 100%；顾客满意度大于95%； 97.9%；火灾事故为0 0固体废弃物分类处置率100%； 100%经查已完成。 |  |
| 运行的策划和控制 | Q8.1 | 1、销售产品：骨灰盒，制定了质量目标。2、规定了销售的工艺流程：签订合同→采购→检验→交付。 3、编制了销售工艺文件：《销售服务规范》、《员工礼仪规范制度》等。4、收集了相关法律法规：产品质量法、公司法、合同法、招标投标法、劳动法等。5、销售及技术服务设施：电脑、汽车、笔记本、打印机、传真机等，基本满足要求。6、质量记录：在产品实现策划过程中，共形成质量记录多份。 |  |
| 顾客沟通 | QMS:8.2.1 | 公司产品主要是骨灰存放架、智能骨灰存放架、牌位架、佛像架、骨灰盒，由销售人员负责与客户进行沟通，主要沟通内容为产品要求、价格、数量、发货日期等信息，过程中主要针对进度、变更、修改、质量反馈等，售后主要沟通交付情况、顾客满意等。公司与顾客沟通的方式有：电话、传真、邮件、QQ、微信、调查表、拜访等。销售经理介绍企业未发生过因沟通不畅导致客户投诉的情况。 |  |
| 与产品有关要求的确定，与产品有关要求评审 | QMS：8.2.2、8.2.3 | 销售经理介绍到公司产品销售由客户提出要货需求，公司予以生产和发货，公司在确定产品和要求时，对以下方面进行了考虑：交付时间、产品的质量、产品的价格、产品的特别要求、售后服务等。销售部负责确定与产品有关的要求，包括：客户规定的要求、交付和交付后活动的要求、规定的用途或已知的预期用途所必须的要求、与产品有关的法律法规及公司的附加要求。这些要求以相关技术资料、标准、合同或采购订单中体现。企业通过市场调查、客户的走访、电话、传真了解市场的需求状态，识别顾客要求。通过适用法律法规、行业标准收集、分析、评价了解行业发展要求。通过对竞争对手分析确定公司的发展市场。现场提供了销售合同，随机抽查：抽1：抽客户浙江安贤陵园有限责任公司，2019.3.7日采购单穴骨灰存放架，1002门、方坛单穴骨灰存放架1830门，2019.3.22日交付，硬件质保60年、软件质保5年，另外有质量、价格、结算方式、安装与培训等要求。收到合同后，各部门负责人在QQ群里进行了评审，同意后总经理在合同签字加盖公章，回传给客户，视为合同评审，经查已按时发货。抽2：抽客户福州市晋安区新店镇杨廷村民委员会，2019.5.30日采购单穴骨灰存放架1440门、双穴骨灰存放架5040门、，交货期2019.8.15日、质保3年，另外有质量、价格、结算方式、安装等要求。收到合同后，各部门负责人在QQ群里进行了评审，同意后合同签字加盖公章，回传给客户，视为合同评审，经查已按时发货。抽3：抽客户彭凤军合同，2019.3.2日采购佛架231格、牌位架987格、大牌位架186格，交付期2019.6.2日，另外有质量、运输方式、价格、结算方式等要求。收到合同后，各部门负责人在QQ群里进行了评审，同意后合同签字加盖公章，回传给客户，视为合同评审，经查已按时发货。抽4：抽客户张三收据，2019.9.5日采购木头骨灰盒一只、帝王玉骨灰盒一只，收款交货说明：公司2019年没有发生智能骨灰存放架的销售。合同订单评审在向客户承诺之前进行。检查上述合同的交付记录，基本能按照顾客的要求予交付，对已接受的订单基本均能满足订单的交付要求。 |  |
| 与产品有关要求的更改 | QMS：8.2.4 | 质量手册对产品和服务要求的识别和更改进行了策划和规定，销售经理介绍到当出现产品要求/合同更改时，会重新评审并将更改情况传达至相关人员。经过查阅组织内订单文件，并与销售部负责人进行沟通，组织暂无产品和订单变更的情况； 后续生产经营中，如出现有产品和订单要求的变更，将按照文件规定要求进行控制；产品要求更改控制基本符合标准要求。 |  |
| 销售和服务提供的控制 | Q8.5.1 | 公司编制并执行《销售服务规范》等。现场查看营销工作情况：1.下发的作业文件随手可得。规范规定了服务提供特性和验收标准，合同的洽商、评定和签订，售后服务保证，客户投诉的处置以及销售人员的产品知识业务能力的要求。文件可以指导销售过程的进行。2.资源配置齐备，设施设备可以满足要求。3.现场查看销售合同都进行了评审、加盖了公司公章，参见Q8.2审核记录。4.现场提供有产品检验记录表、发货单、产品合格证，参见Q8.6审核记录。5.管理人员以及业务员、质检员、库管员都经过了培训，能力满足要求，无特种作业人员。6.公司将销售过程定为需要确认的过程。7.制定了销售服务提供规范、仓库管理制度等，规定了操作的步骤、方法、注意事项等，操作人员直接按要求进行控制，防止人为错误。8. 抽见：2019年5月1日的《产品销售服务质量检查报告》，检查考评涉及内容：接单过程、采购过程、检验过程、交付过程、售后服务过程的要求，检查结果符合，检查人：曾敏。抽见：2019年7月17日的《产品销售服务质量检查报告》，检查考评涉及内容：包装质量、发货产品规格、数量、销售流程、服务人员态度、售后服务过程等，检查结果符合，检查人：曾敏。抽见：2019年9月1日的《产品销售服务质量检查报告》，检查考评涉及内容：接单过程、采购过程、检验过程、交付过程、售后服务过程的要求，检查结果符合，检查人：曾敏。9．产品都附有生产厂家、合格证、使用说明书、售后服务卡等，外包装完好。10．每包产品都附有售后服务卡，一年内有质量问题免费调换，三年内免费维修。11．所有的产品都必须经检验合格后方可入库和交付。质检部负责产品的检验和放行，产品经过检验合格后方可放行和交付，销售部负责产品交付和交付后活动的实施，并负责联系售后服务。发货前由销售部开具发货单(一式三份,留存一联、财务一联、客户一联)，库管员依据发货单发货，随货同行有产品合格证，公司负责联系货运交付到指定地点，经查出库、交付手续齐全。售后服务由销售部业务员按照售后服务规范执行，去客户现场安装和讲解产品的使用方法和注意事项。12. 现场业务员汪某正在准备义乌市义亭镇殡仪馆招标骨灰存放架、骨灰盒等产品的投标资料。 |  |
| 顾客或外部供方的财产 | Q8.5.3 | 公司在管理手册中，规定了对顾客或外部供方财产的管理，明确了对顾客或外部供方财产的登记、验收、保护、使用等相关要求。目前公司无外部供方的财产，涉及的顾客财产仅为顾客信息，公司对顾客相关信息做相关保密规定。顾客或外部供方的财产管理符合要求。 |  |
| 交付后活动 | Q8.5.5 | 查销售现场产品交付情况：产品交付至客户处，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。 |  |
| 顾客满意度 | Q9.1.2 | 负责人介绍说：主要通过调查表、专访（回访）、电话、传真等，监视顾客对其要求已被满足的程度的感受信息，了解顾客满意的程度。提供绥化市殡葬管理所、衡水市殡仪馆、龙岩市新罗区东肖镇榴坑村委、浙江安贤陵园有限责任公司、乾安县民政局等10家顾客的《顾客满意度调查表》。调查内容包括产品质量、价格、交期、服务等满意程度。从收回的调查表来看，客户对企业各调查项目比较满意。提供《顾客满意度调查分析》，对顾客满意度调查记录表进行了分析, 满意度调查统计满意度为97.9%，至今没有发生顾客投诉，也没有因质量问题接到顾客反馈。企业介绍，日常顾客反馈在产品交货期方面需加强，企业采取建立管理体系等相应措施，进行改进，加强管理，目前，在此方面企业反馈良好，但未保持记录，部门仅对调查肤浅、调查方式单一，针对的信息进行简单利用，关于满意度调查方法、数量与有关人员进行了交流。对于顾客日常有关信息，对于日常每批交付中发现问题均为一般问题，及时进行了解决，未保持记录，交流改进。现场审核时也未发现顾客投诉的情形或相关资料。 |  |
| 环境因素 | E6.1.2 | 查有：《环境因素识别与评价控制程序》。销售部经理介绍：我们按照办公区域及服务过程对环境因素进行了辨识，辨识时考虑了三种时态：过去、现在和将来，和三种状态：正常、异常和紧急。查本部门的《环境因素辨识和评价表》，识别了本部门在办公、销售等各有关过程的环境因素，包括纸张随意丢弃污染环境、纸张使用消耗、空调冷凝水排放污染水土、水电消耗、成品运输颠簸遗撒等环境因素，能考虑产品生命周期观点。经评价本部门无重要环境因素。环境因素控制措施：固废分类存放、垃圾等由行政部负责按规定处置，包装物分类卖掉，培训教育，消防配备有消防器材、应急预案等措施。 部门识别和评价基本充分，符合规定要求。 |  |
| 运行控制 | E8.1 | 1.编制并实施《相关方管理程序》、《管理运行控制程序》、《节约用水管理规定》、《垃圾管理规定》、《固体废弃物管理》、《废气、废水、污水管理》、《化学品、油品管理》、《工作现场安全、卫生制度》、《办公用品管理规程》、《对顾客及相关方施加影响的管理规定》、《应急预案》等环境控制程序和管理制度。2.公司通过各地政府部门招标进行销售，流程是招投标→合同评审→组织货源→销售→售后。3.公司目前销售的产品主要是：骨灰存放架、智能骨灰存放架、牌位架、佛像架、骨灰盒等产品。以上产品全部由厂家提供，均有合格证以及检验报告。4.本部门办公中所使用的办公用品均由公司行政部负责统一打印、复印，产生的废弃物，由行政部统一处理。5.对可回收的固体废弃物，一部分由厂家回收，厂家不回收的公司统一回收再利用或由物资回收公司处理，不可回收的废弃物由公司行政部统一处理，部门不单独处理。6.销售办公室和仓库内主要是电的使用，电器有漏电保护器，经常对电路、电源进行检查，没有露电现象发生，查见有消防器材台账及检查记录。7.在装卸车时，要求装运人员必须穿戴劳动防护用品，合理使用搬运工具。8.运输时选择车况较好的车辆，防止超高，超重，超宽；司机每4小时倒班作业，货物装卸时要求戴手套，轻拿轻放。9.对外招投标和业务洽谈时明确承诺公司产品环保、无毒无害。10.现场查看仓库有区域标识，便于库存管理。部门运行控制能结合产品生命周期观点和方法，基本能按照策划的要求进行控制。 |  |
| 应急准备和响应 | E8.2 | 执行《应急准备和响应控制程序》。2019.6.1日销售部参加了公司组织消防演练，相关记录详见生产部相关条款。 |  |

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：行政部 主管领导：杜吉辉 陪同人员：龚赠峭 | 判定 |
| 审核员： 伍光华 审核时间：2019/10/14 |
| 审核条款：QMS: 5.3组织的岗位、职责和权限、6.2质量目标、9.1.1监视、测量、分析和评价总则、9.1.3分析与评价、9.2 内部审核、10.2不合格和纠正措施EMS: 5.3组织的岗位、职责和权限、9.2 内部审核、10.2不合格和纠正措施，EMS:6.1.2环境因素6.2环境目标、8.1运行策划和控制、8.2应急准备和响应 |
| 组织的岗位、职责权限 | QE5.3 | 主要负责：体系的范围及过程管理，负责组织制定方针、目标，管理评审等工作，行政管理，沟通，人力资源管理，培训；文件管理、外来文件收集、记录管理等过程的质量、环境管理的策划、负责消防安全管理及培训、实施、检查和改进等。 |  |
| 目标 | QE6.2  | 查行政部质量/环境目标和指标实现情况：目标：1、文件使用有效率100%2、培训合格率100%1. 火灾事故为0
2. 固体废弃物分类处置率100%

提供2019年6月5日目标考核表目标已完成。 |  |
| 监视测量分析总则、分析评价 | QMS 9.1.19.1.3 | 公司规定了管理体系相关信息的收集、汇总、分析、处理、传递的要求。公司组织各部门策划和实施必要的监视和测量活动，确保产品、体系和过程的符合性，以持续改进质量管理体系的有效性。公司的过程和体系的监视和测量主要是通过内审、管理评审、目标考核以及日常工作监督、产品检验、顾客满意度测量等的方式完成。行政部负责对体系、过程的日常监测和目标完成情况进行统计分析。对目标完成情况进行收集和统计分析，并制作目标完成情况统计表。采购部负责对供方业绩予以评价，对供方业绩实施了监视和测量。销售部对产品销售过程的监视和测量活动进行了策划和实施。销售部对顾客满意度进行了定期评价和分析。公司日常通过对市场信息、目标完成情况及适宜性、营销人员过程工作监督、产品质量检验、顾客满意对测量及反馈等作为分析评价的输入，并根据输出情况及时采取了相应措施并改进，公司针对其他信息，进行了随时利用，但是没有保持相关记录，公司已建立了信息收集的渠道，并实施，但利用深度须加强，已交流。公司已对管理体系的监视、测量、分析和评价进行了策划，基本能够按照要求实施。 |  |
| 内审 | Q/E 9.2 | 查看《内部审核程序》，经查基本符合要求。查由雷鹏飞签发《内审实施计划》 由行政部2019.7.25日 发文。定于2019年8月1日起至2019 年8月2日开展内部审核，通知规定了内审的目的、依据、审核的主要内容、审核要求、审核组成员及审核时间安排等。公司任命杜吉辉、张诚、龚赠峭为内审员，本次内审审核组长：杜吉辉，组员：张诚、龚赠峭。与内审员杜吉辉、张诚、龚赠峭交谈，对内审要求、程序、方法基本知道。经查内审员没有审核自己的工作。查看内审记录，按计划 2019年 8月1-2 日实施了内审。经查有内部审核首（末）次会议记录、会议签到表，公司领导层、各部门内审员参加了会议，内审员编制了检查表，并进行了内审，记录基本上反映了体系运行情况，审核中共发现1 项一般不符合项，涉及生产部7.1.3（Q）、本公司JXXT-QE/QP-13条款，并开具了不符合报告。查内审不符合报告：内审员描述了不符合事实，责任部门负责人分析了原因，并制定实施了纠正措施，完成了整改，经内审员杜吉辉验证，达到了规定要求。查看质量、环境管理体系“内部审核报告”，描述了审核时间、审核目的、审核方式、审核依据、审核范围、审核概况、不合格项及其分布、审核结论，对管理体系的改进建议。结论：公司的管理体系符合标准要求，体系运行有效。由行政部编制，公司总经理雷鹏飞审批；经查其内容符合规定要求。经查内部审核基本满足要求。 |  |
| 不合格和纠正措施 | Q/E10.2Q/E10.3 | 组织编制了《纠正预防措施控制程序》、《事故、事件控制程序》，对纠正预防措施识别、评审、验证，事故事件报告、调查、处理等作了规定，其内容符合组织实际及标准要求。 查纠正措施实施情况：对体系运行过程中产生不合格的产生，公司提供纠正措施实施报告。对内审中提出不合格项进行了原因分析,并制定、实施了纠正措施，并由内审员对所采取的纠正措施进行了验证，纠正措施有效（参见内审工作单），管理评审中发现的薄弱环节，分析了原因，采取了纠正措施（参见管理评审工作单）。体系运行以来公司按照体系的要求，通过制定运行控制程序、作业指导书、加强培训，以及开展管理评审活动等方式采取预防措施，防止不符合/不合格的发生，不符合得到了有效控制，人员质量、环保、安全意识有了明显提高，自体系运行以来，体系运行没有发现潜在的不符合，没有发生重大质量事故和投诉处罚，没有发生环境、职业健康安全事件和投诉处罚。组织纠正和预防措施的管理符合标准规定要求。  |  |
| 环境因素 | E6.1.2 | 查有：《环境因素识别与评价控制程序》。查《环境因素辨识和评价表》，识别考虑了正常、异常、紧急，过去、现在、未来三种时态。行政部共识别出环境因素18 项，主要有生活垃圾的处置不当污染环境、废电池随意丢弃污染水土、纸张使用能源消耗、硒鼓废墨盒随意丢弃污染水土、火灾发生后废弃物污染大气水土、全公司用水能源消耗等，识别时能考虑产品生命周期观点。编制：杜吉辉、龚赠峭、熊磊；日期:2019.5.9日。识别基本全面。经评价行政部无重要环境因素。环境因素控制措施：固废分类存放、办公危废交耗材供应公司，垃圾由环卫部门拉走，包装物分类卖掉，日常培训，消防配备消防器材等措施。 |  |
| 运行控制 | E8.1 | 公司制定并实施了《管理运行控制程序》、《节约用水管理规定》、《垃圾管理规定》、《固体废弃物管理》、《废气、废水、污水管理》、《化学品、油品管理》、《工作现场安全、卫生制度》、《办公用品管理规程》、《应急预案》等环境控制程序和管理制度。行政部定期组织环保和安全知识培训，员工具备了基本的环保意识。按公司要求人走关灯，行政部电脑要求人走后电源切断。行政部垃圾主要包含可回收垃圾、硒鼓、废纸。公司配置了垃圾箱，行政部统一处理。办公室内主要是电的使用，电器有漏电保护器，经常对电路、电源进行检查，没有露电现象发生。对可回收的固体废弃物，一部分由厂家回收，厂家不回收的公司统一回收再利用或由物资回收公司处理。不可回收的废弃物由公司行政部统一处理，各部门不得单独处理。查到2019.5.13和2019年9月2日《固体废弃物处置记录》，记录了生产和、办公过程中的可回收及不可回收的废弃物的处理情况，处理铝合金边角料和纸箱、废纸一批，确认人张诚。办公纸张尽量采取双面打印，人走灯灭，定期检查水管跑冒滴漏。现场巡视办公区域灭火器正常，电线、电气插座完整，未见隐患。部门运行控制基本符合规定要求。 |  |
| 应急准备和响应 | E8.2S4.4.7 | 制定了《应急准备和响应控制程序》，编制了物体打击、火灾、机械伤害、触电、生产车间中暑、食物中毒应急预案，包含有事件级别及不同级别事件的处理程序、事件处理组织机构及职责分工、通用及特殊处理程序、各岗位要求等。具有可操作性。抽查2019年6月2日进行《触电事故应急救援预案》演习，演练内容，触电发生时，消防器材的使用，初期触电应急处理能力，在生产车间进行。抽查2019年6月1日进行《火灾应急救援预案》演习，演练内容，意外发生时，消防器材的使用，初期触电应急处理能力，在生产车间进行。物资准备和人员培训情况，演练物品：灭火器、消防桶、消防钩、报警器、毛巾、应急药箱（创可贴、紫或红药水、医用胶布、医用纱布、酒精、剪刀、担架一付），进入现场前由安全员讲触电发生处理事项要领和个人安全防护要求。提供了应急设备器具台账，出示消防演习方案，明确了活动时间、地点、演习科目、参加人数、现场布置示意图、紧急疏散示意图、义务消防队成员及职责分工、联系方式等内容，内容具体清楚。应急演练后对应急预案进行了评审，应急预案不重要修订。 |  |

说明：不符合标注N