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：赵川鹏 陪同人员：胡延军 | 判定 |
| 审核员：李丽英 专家：邱玉峰 审核时间：2020.12.28 |
| 审核条款：QEO:4;5;6;7.1;9.3;10.1;10.3 |
| 管理体系的策划实施 | QEO:4 | 企业编制了《质量、环境、职业健康安全管理手册》和相应的程序文件，并于2020年9月3日发布并实施。 **理解组织及其环境**  总经理会同办公室识别影响公司质量、环境、职业健康安全管理体系预期结果的能力相关的外部和内部问题  外部的环境，考虑国际、国家、地区或当地的法律法规、技术、竞争、市场、文化、社会和经济因素；  内部环境，考虑组织的价值观、文化、知识和绩效等相关因素。  对外包过程也要加以控制，对外包方从公司性质、管理体系、人员、设备、服务质量等多方面进行调查、评价，确定适当的控制措施。  该公司目前识别的外包过程：产品运输。  **理解相关方的需求和期望**  企业的相关方包括：与质量和环境管理体系、职业健康安全管理体系有关的相关方，如顾客、最终用户、股东、银行、外部供应商、员工及监管部门等；  企业按需求，确定这些相关方的需求和期望（即要求），将这些相关方的需求纳入企业的合规义务。  **质量、环境、职业健康安全管理体系范围**  管理体系范围：机械设备及配件、电动工具、五金产品的销售活动所涉及的部门和场所的质量、环境、职业健康安全管理活动。  管理体系活动场所范围：适用于管理体系活动范围所涉及的办公、固定场所、临时销售现场等。  **管理体系及其过程**  对质量管理、环境管理、职业健康安全管理过程进行识别，并进行整合，对各个过程做出策划安排：各部门对管理的过程制定相应程序； 确定过程流程中关键过程；并进行控制策划，确定所需要的资源、职责和权限、过程实现的风险和机遇以及措施。保持文件化信息的要求；确保管理过程的有效性所需要的文件化信息；文件化信息包括控制程序、管理制度、管理办法、实施记录等。 |  |
| 方针目标及完成情况、岗位职责的确定和落实 | QEO:5;  6.2 | **领导作用和承诺** 公司领导对质量、环境、职业健康安全管理体系的领导作用和承诺,通过：对QEO管理体系的有效性承担责任；确保制定QEO管理体系的方针和目标；确保QEO管理体系要求融入业务过程；确保获得质量、环境、职业健康安全管理体系所需的资源；沟通有效的QEO管理体系要求的重要性；确保实现质量、环境、职业健康安全管理体系的预期结果；促使、指导和支持员工努力提高质量、环境、职业健康安全管理体系的有效性；推动改进；支持其他管理者履行其相关领域的职责。  **以顾客为关注焦点**  公司领导以顾客为关注焦点的领导作用和承诺,通过：确定、理解并持续满足顾客要求以及适用的法律法规要求；办公室编制适用的与产品和服务有关的法律、法规清单。确定和应对能够影响产品、服务符合性以及增强顾客满意能力的风险和机遇； 始终致力于增强顾客满意。  策划并发布了**管理方针**：  坚持产品质量第一，确保增进顾客满意；  坚持遵守法律法规，实现环保安全目标；  规范企业经营管理，持续改进管理体系。  策划并发布了质量、环境、职业健康安全管理体系的目标指标：  质量目标 2020年1-11月完成情况  1、采购产品合格率≥95%； 96  2、顾客满意率≥90% 96  环境目标  1、固体废弃物分类回收率100%； 100  2、杜绝火灾事故发生。 未发生  职业健康安全目标  1、杜绝火灾事故发生； 未发生  2、杜绝死亡及重大安全事故发生。 未发生  3、轻伤事故少于3起/年。 未发生  企业的组织机构设置：领导层、办公室、采购部、销售部、财务部。  在管理手册中明确了各部门的职责和权限，根据部门设置，对质量、环境、职业健康安全管理职责进行分工，制定“管理职能分配表”，各部门依据职能分配表确定本部门的职责和权限，形成文件进行传达实施，纳入部门工作手册管理。  任命了管理者代表——张朝卿；并落实了相关职责  安全事务代表——胡延军，负责参与公司发展战略和资源配置等重大问题的协商讨论与审查，参与职业健康安全方针和目标的制订和评审；参与商讨影响工作场所职业健康安全的任何变化，在职业健康安全事务上收集和反映员工的意见，享有代表权；参与危险源辨识、风险评价和确定控制措施；参与职业健康安全管理方案和运行准则实施及适用法律法规遵守情况的监督与检查；参与事故、事件和职业病的调查与处理。 |  |
| 风险的识别和控制 | QEO:6.1 | 企业编制《风险与机遇应对控制程序》，通过对公司目标和战略方向相关影响实现管理体系预期结果的各种内外部环境因素的识别与评价，有效应对风险和机遇。  风险与机遇的类型：  质量风险与机遇：直接产品质量风险与机遇、间接产品质量风险与机遇。直接质量风险：产品质量问题，导致返工、返修、报废、降低等级等风险。间接质量风险：产品交付后使用过程，因质量原因引发顾客的其它财产权或人身权损害风险。  环境风险与机遇：主要有自然、人文、政治、经济以及其他。人文环境：主要体现在公司所处的区域的环境要求。政策环境：国家宏观环境政策变动等。  经营风险与机遇：主要有原材料、员工、设备、供销链、技术、管理、 产品、法律、专利及产权。  市场风险与机遇：包括市场容量、竞争力、价格、促销。  财务风险与机遇：有融资/筹资、资金偿还、资金使用、资金回收、效益 分配。  职业健康安全风险与机遇：员工的身心健康、职业伤害。  对风险等级评价后,对评价为三级以上的风险,确定应对措施。  提供风险清单： |  |
| 变更管理 | Q6.3 | 公司确定需要对质量、环境、职业健康安全管理体系进行变更时，应考虑：变更目的及其潜在后果；质量、环境、职业健康安全管理体系的完整性；资源的可获得性；责任和权限的分配或再分配。  企业体系运行以来未发生变更。 |  |
| 资源管理 | QEO:7.1 | 企业现有人员12人，其中管理人员2人，其他人员为销售人员。  设备设施：产品设备分为：重点设备（是重点管理和维修对象，严格执行预防维修）；主要设备；一般设备；  办公室80平方米，办公室内配备办公电脑、打印机、复印机等办公设备  无库房，产品直接从厂家购货并配送到客户。配送方式：物流或快递。  人力资源、设备设施及其他资源可以满足管理体系正常运行。 |  |
| 管理评审及持续改进的实施  有无投诉；  有无安全、环保质量事故 | QEO:9.3；10.1；10.3 | 企业2020年9月14日策划了管理评审的计划，并于2020年9月20日上午，在公司会议室召开了管理评审会议，会期半天，由总经理赵川鹏主持。与会人员分别对各部门提交的管理评审输入资料做了评审，并对本公司的质量/环境/职业健康安全方针、目标及管理体系的适宜性、充分性、有效性进行了评价，形成了管理评审报告。  管理评审输入：方针目标的适宜性；体系运行情况；内审实施；法律法规及合规性；事故事件的控制；信息沟通顺畅与否等  管理评审的结论如下：  1、质量/环境/职业健康安全方针和目标是适宜的。  2、质量/环境/职业健康安全管理体系运行是有效的。  3、公司质量目标、环境和职业健康安全目标、指标和方案正在得以实现，至年底可以完成公司及部门制定的目标和指标。  4、公司2020年9月10-11日进行了首次内部审核，审核开出1项不符合，责任部门制定纠正措施并按时实施，通过内审员验证，措施有效。  5、公司进行了合规性评价，评价结论为可以满足法律法规和其他要求的规定。  6、公司质量/环境/职业健康安全管理体系建立以来，从未发生因产品质量受到投诉，也未发生环境污染事故和职业健康安全事故，废弃物排放、处置符合法规和公司规定要求。 |  |

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：办公室 主管领导：翟银旺 陪同人员：胡延军 | 判定 |
| 审核员：李丽英 专家：邱玉峰 审核时间：2020.12.28-29 |
| 审核条款：QEO:5.3;6.1;6.2;7.2;7.3;7.4;7.5;9.1.1;9.2;10.2;  EO:6.1.2;6.1.3;8.2;9.1.2  Q:7.1.2;7.1.3;7.1.4;7.1.5;7.1.6; |
| 职责及履行情况 | QEO:5.3 | 办公室负责人：翟银旺。  介绍职责及履职情况：负责公司质量环境职业健康安全管理体系文件和记录的管理，编制并运行《文件化信息管理控制程序》；负责外来文件和内部文件管理；负责公司体系的内审、管理评审的准备，执行《内部审核程序》、《管理评审控制程序》；负责内、外部信息交流执行《信息交流、协商和沟通控制程序》；负责公司应急准备管理；负责办公垃圾（废弃物）的处置与管理；负责人力资源管理，确保关键岗位人员达到相应的能力；负责环境因素的识别、危险源评价、更新管理执行《环境因素识别与评价控制程序》和《危险源辩识与风险评价控制程序》；负责公司质量、环境和安全目标指标及管理方案；负责QEO绩效测量、持续改进和纠正及预防措施的实施。  审核认为：履职情况良好。 | 符合 |
| 目标指标及完成情况 | QEO:6.2 | 提供《各部门目标、指标分解》，办公室慕白指标：  文件受控率100%；  主要岗位培训率100%；  固废分类处置率100%；  安全及火灾事故为0；  环保安全资金落实率100%；  经查：已全部完成。 | 符合 |
| 管理体系的风险评价、环境因素识别、危险源辨识，管理方案 | Q:6.1  EO:6.1.2；6.1.3 | 公司根据“管理体系”实施要求，各部门进行管理流程优化，识别风险和机遇并确定控制措施。  编制了《风险与机遇应对控制程序》  根据程序文件要求，各部门对识别的风险制定风险控制措施，制定“风险控制矩阵表”， 办公室将公司风险识别进行汇总，定期检查控制情况。  依据风险管理流程进行风险识别、评估、控制策划，确定本部门实现管理目标相关的风险及控制措施。  风险管理流程：风险识别——风险评估——风险响应——风险控制；  编制了《环境因素识别与评价控制程序》，根据程序要求企业在所界定的环境管理体系范围内，确定其活动、产品和服务中能够控制和能够施加影响的环境因素及其相关的环境影响。在识别环境因素时考虑了生命周期观点。 在识别和评价环境因素时，还考虑了：变更和异常状况及可合理预见的紧急情况。  确定具有重大环境影响的重要环境因素。提供重要环境因素清单：    编制了《危险源辩识与风险评价控制程序》危险源的识别范围覆盖公司活动、场所、产品或服务中能控制和可能对其施加影响的各个方面，覆盖过去、现在和将来，正常、异常和紧急状态；按照控制程序识别公司的所有危险源。  提供重大风险清单：    对重要环境因素和重大风险实施控制，制定了管理方案：包括目标指标、责任人、保证措施、实施进度、资金落实等内容。 | 符合 |
| 人员 | Q:7.1.2 | 编制了《人力资源管理控制程序》，并组织实施。  提供：岗位人员能力要求，抽查张朝卿、翟银旺的岗位要求，大专，有一定的工作经验等，符合要求  提供：培训计划，2020年计划培训4项，执行情况见7.2条款审核记录。 |  |
| 基础设施 | Q:7.1.3 | 该公司为服务型企业，所需的基础设施，包括：  1) 办公场所及配套的消防、安全等相应的设施；办公室为租赁，见租赁合同。  2) 办公室内消防设施——灭火器；办公用品：桌椅、电脑、打印机、复印机等设备；  3) 该企业的监视和测量——主要是人工检验，无监视测量设备  4) 销售服务需要的支持性服务（包括水、电、气）。  5）办公室内配备固体废物收集——垃圾箱，消防灭火器、保卫设施防盗门等相应的设施。  6）运输资源等：产品运输由客户指定的物流公司执行。  7）信息系统：办公使用的信息管系统。 |  |
| 运行环境 | Q:7.1.4 | 运行环境包括下面的内容：  办公室内温湿度、照明、警示标识，为现场服务人员提供必要的劳保，手套、服装等；  经查，符合要求。 |  |
| 监视测量资源 | Q:7.1.5 | 该企业的监视和测量——主要是人工检验，无监视测量设备  销售服务的监视测量方法及评审的相关情况：  监视测量方法主要按照：销售人员销售规范和顾客满意情况执行；评审：办公室定期组织监督检查。见9.1.1条款审核。 |  |
| 组织的知识 | Q:7.1.6 | 办公室负责知识管理，包括组织知识的识别、收集、组织、共享、应用、推进、创新等方式管理。 a）内部来源：经营过程中经验教训；产品服务的改进结果；  b）外部来源：专业会议；从顾客或外部供方收集的知识 |  |
| 能力意识 | QEO:  7.2；7.3 | 办公室是人力资源的主管部门，其他部门配合管理和控制。办公室各部门培训需求计划，负责确定全公司人员的培训需求，编制年度培训工作计划，报负责人审批后按计划执行。具体实施方法按公司的《人力资源控制程序》执行。  提供“员工岗位能力评价表”，对公司员工进行了评价，符合要求。  提供“2020年度培训计划”共4次，包括： 贯标培训；体系管理及法规；内审员培训、销售人员工作规等；  查内部培训记录，提供《培训记录表》  2020.8.12培训题目：销售人员销售规范；培训方式：授课，包括：培训内容、培训考核（5人全部合格）、培训效果评估—培训措施有效等。  2020.9.5培训题目：贯标培训；培训方式：外请老师讲课，包括：培训内容、培训考核（3人全部合格）、培训效果评估—培训措施有效等。  2020.9.6培训题目：体系管理及法规；培训方式：外请老师讲课，包括：培训内容、培训考核（4人全部合格）、培训效果评估—培训措施有效等。  2020.9.9培训题目：内审员培训；培训方式：讲课，包括：培训内容、培训考核（3人全部合格）、培训效果评估—培训措施有效等。 |  |
| 沟通交流 | QEO:7.4 | 质量、环境、职业健康安全信息交流管理包括：内部交流和外部交流。  安全事务代表还应考虑:  参与危险源辨识、风险评价和控制错的确定；参与事件调查；参与职业健康安全方针和目标的制定和评审；对影响他们职业健康安全的任何变更进行协商；对职业健康安全事务发表意见。  代表员工：胡延军，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。 |  |
| 文件管理 | QEO:7.5 | 公司编制了《质量、环境、职业健康安全管理手册》并于2020年9月3日发布并实施。  编制了《程序文件汇编》共26个程序文件，并于2020年9月2日发布并实施。  编制了《管理、作业文件指导汇编》共18个文件，并于2020年9月2日发布并实施。  在体系运行期间形成了相应的记录文件。  文件和记录经过编审批，提供文件发放登记表、培训记录表、受控文件清单，填写及保管符合要求。 各部门保存各记录，按时间整理，放置在文件柜中，以便检索，办公室定期对其进行检查，目前保存完好。符合要求。 |  |
| 法律法规获取及合规性评价 | EO:  6.1.3/9.1.2 | 企业编制了《合规义务管理控制程序》和《绩效及法律法规合规性监视和测量控制程序》建立、实施并保持程序来识别与公司的活动、产品和服务有关的法律、法规和其它要求，并建立获取这些要求的渠道。确定适用的法律、法规和其它要求如何运用到公司的活动、产品和服务以及相关的环境因素和风险因素。  提供法律法规清单：  识别了相关的安全生产法、环境保护法、职业病防治法等及相关的规范，基本符合要求，但个别法律法规未更新。如：中华人民共和国固体废物污染防治法2020年9月1日正式实施，未更新，危险废物名录，2021年1月1日实施。未更新。已于企业进行沟通。  提供合规性评价报告，对识别的法律法规进行评价。全部满足要求。 | 观察项 |
| 应急管理 | EO：8.2 | 办公室组织编制了《应急准备和响应控制程序》，编制了“触电应急预案”、“机械伤害应急预案”、“火灾应急预案”，采购部、销售部、财务部参加了应急预案的评审，由管理者代表张朝卿负责审批。  提供“2020年应急救援预案演练计划”共开展3次  抽查2020年9月15日触电应急预案演练方案和演练记录，参加人员翟银旺、胡延军等5人；组织单位：办公室，参加部门：包括采购部、销售部、财务部，公司领导：管理体系管代张朝卿参加。  2020年9月12日火灾应急预案演练方案和演练记录，参加人员赵川鹏、张朝卿等6人；组织单位：办公室，参加部门：包括采购部、销售部、财务部参加。安全事务代表胡延军参加。  未提供应急演练的评价情况。 | 观察项 |
| 绩效测量 | QEO:9.1.1 | 管理手册中明确了：  管理体系绩效监视和测量：  绩效检查包括财务、顾客与市场、内部流程管理、员工学习与指标完成情况，对监督检查中发现的问题及时提出“书面整改要求”；建立和保存“监督检查的记录”等；测量结果分析并传递到相关部门并进行改进。  公司建立实施环境和职业健康监测和测量过程，有关检查应形成文件。  查：2020年9月过程监视和测量记录：销售服务记录表，定期对客户进行电话联系，沟通产品的使用情况。销售人员销售规范执行情况等内容，符合要求  查：定期督促销售部开展顾客满意度调查，检查调查情况，协助销售部开展工作。  查：工作环境检查记录，包括：地面积水、设备摆放、灯光照明等，每月进行一次，符合要求  查：分解目标的实施检查，每月进行一次。 |  |
| 外包过程 | Q8.4  E8.1  O8.1.4 | 现场审核发现，未提供对外包方（产品运输）进行评价的相关证据。 | N |
| 内审实施情况；不符合纠正 | QEO:9.2；10.2 | 内审实施情况：  2020.9.10-11开展管理体系内部审核活动，并提供有以下内审的资料：  ——《审核实施计划》，2020年9月10日策划了内部审核实施计划，编制人：张朝卿，批准人：赵川鹏  计划中规定审核的目的、依据、范围、时间、审核安排；  审核组组长：张朝卿，组员：翟银旺  计划中没有漏标准条款、没有遗漏体系覆盖的部门和场所，内审员没有审核自己的工作。  ——内审首末次会议签到（领导层、各部门负责人）；  ——内部审核检查表，审核按计划进行，没有遗漏标准条款及体系覆盖的部门和场所，内审员没有审核自己的工作。  ——本次内审发现1项不合格，为一般不符合项，查看《不符合报告》（采购部：“未将公司环境、职业健康安全方面的要求告知供方”“不符合标准：GB/T24001-2016标准 8.4条款及GB/T45001-2018标准8.1.4条款 ”），不符合事实描述清晰，不符合原因分析准确，并制定了纠正及纠正预防措施，且措施可行，并对其有效性进行了验证，验证人：张朝卿 日期：2020年9月20日  ——本次内审编制有《内部管理体系审核报告》，结论：审核组认为公司的质量环境职业健康安全管理体系的运行基本符合GB/T9001-2016、GB/T24001-2016和GB/T45001-2020标准的要求，且有效、适宜。  编 制：张朝卿 批准：赵川鹏 日期： 2020年9月11日 |  |

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：采购部 主管领导：胡延军 陪同人员：张朝卿 | 判定 |
| 审核员：王志慧 审核时间：2020年12月28日 |
| 审核条款：QEO:5.3;6.1;6.2;10.2 Q:8.4;8.5.3; EO:6.1.2 |
| 组织的岗位、职责权限 | QEO5.3 | 部门负责人：胡延军  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。职责明确，回答基本完整。 | 符合 |
| 应对风险和机会的策划 | Q6.1 | 查见风险与机遇应对控制程序 HS /QESMS·CX02-2020和《风险与机遇控制计划》，确定了需应对的风险和机遇。如：产能不足风险，售出成品出现质量问题的风险；通过提高生产效率，适当扩充生产线，制定召回方案，进行召回演练来控制风险。组织考虑了市场增长迅速，市场需求量加大的机遇，通过提高产量质量，积极研发新产品扩大市场占有率。组织在确定这些风险和机遇时，考虑了员工岗位技能、生产能力、市场需求等内外部因素及合同方（顾客）的相关要求。  评审人：张朝卿 2020.09.16，措施正在实施中。 | 符合 |
| 环境因素、危险源 | EO6.1.2 | 策划、编制了《[环境因素的识别和评价程序](#_Toc152476257)》及《危险源辨识、风险评价及控制策划程序》。  对环境因素、危险源进行了辨识、评价及控制措施的制定。  评价得出的重要环境因素为资源能源消耗、固体废弃物排放、噪声排放、意外火灾的发生。不可接受风险为火灾、触电、机械伤害。  编制：张朝卿 批准：赵川鹏 日期：2020年9月15日，评价基本准确。 | 符合 |
| 目标、方案 | QEO6.2 | 部门目标：  产品一次交验合格率 100%  固体废物处集中处置率 100%  轻伤事故 ≤3起/年  火灾及重大安全事故 0  无职业病发生 0  抽目标——火灾发生率为0管理方案：  1）下班时及时关闭办公设备电源，日常；  2）供销经理抽查电源的关闭情况，每月。  3）禁烟，日常。  4）配备灭火器材  经查考核情况（2020.10-11），已完成。 | 符合 |
| 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》，明确了根据销售订单，编制《采购计划》。对采购计划中重要物资进行定期合格供方评价，内容包括：产品质量、交货期、价格及售后服务等内容。经由总经理确认后，纳入公司合格供方。  提供有《合格供方目录》， 抽查如下：  供方名称 供方地址  天津新意科技有限公司 天津华苑产业区  青岛英耐安特机械配件有限公司 青岛平度市李园街道  北京仕达圣威科技有限公司 北京市丰台区纪家庙  重庆飞聚机械设备有限公司 重庆市九龙坡区  德铁轨道交通技术（上海）有限公司 上海自贸区德堡路  江苏瑞力泰铁路科技有限公司 江苏无锡惠山区  查 2020年11月对供方的调查及评价。  针对合格供方的评价：评价内容：企业资质、供货能力、产品质量、交货期、价格、售后服务等；  符合相关规定，可继续纳入合格供方。  本公司需求物资的采购信息由供销部负责，通过签订书面采购订单方式向合格供方进行产品采购。 | 符合 |
| 顾客或外部供方财产 | Q8.5.3 | 该公司顾客财产主要为顾客的个人信息，由供销做好个人信息保密工作。查见顾客名单，内容包括：顾客名称、销售产品、地址、联系人、联系电话。  经询问了解，没有顾客个人信息泄露情况发生。 | 符合 |
| 不符合和纠正措施 | QEO  10.2 | 制定了销售服务质量检查控制程序 HS /QESMS·CX15-2020；不合格输出控制程序 HS /QESMS·CX21-2020；  不合格和纠正措施控制程序 HS /QESMS·CX22-2020；事故调查、不符合、纠正及预防措施控制程序 HS /QESMS·CX23-2020，内容基本符合标准要求。  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。 | 符合 |
| 应急管理 | EO8.2 | 参加了办公室组织的2020年9月15日触电应急预案演练和2020年9月12日火灾应急预案演练。详见办公室EO8.2条款的审核记录。 |  |

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：翟银斗 陪同人员：张朝卿 | 判定 |
| 审核员：王志慧 审核时间：2020年12月29日 |
| 审核条款：QEO:5.3;6.1;6.2 Q:8.1;8.2;8.5;8.6;8.7;9.1.2; EO:6.1.2；8.1 |
| 组织的岗位、职责权限 | QEO  5.3 | 销售部 负责人：翟银斗  主要负责：采购、销售过程的控制；产品要求确定；合同评审；顾客沟通；顾客满意度调查；环境因素危险源的识别与控制、公司目标方案的执行、应急准备和响应等  负责人对本部门的职责和权限以及工作流程清楚、明确完成本部门的目标指标。能较好回答部门职责，对工作要求明确。 | 符合 |
| 应对风险和机会的策划 | Q6.1  EO  6.1.1 | 查见《风险与机遇控制计划》，确定了组织需应对的风险和机遇。如：客户对工作效率提高，对供应周期和售后服务的期望值提高；机遇：市场竞争加剧，公司管理水平提升，带来潜在的发展机遇；等级：高；应对措施：采购部加强与客户的沟通，及时处理客户需求和意见等；执行部门：销售部 。组织在确定这些风险和机遇时，考虑了员工岗位技能、综合能力、市场需求等内外部因素及合同方（顾客）的相关要求。评审人：张朝卿  评审情况均为符合发展要求。措施正在实施中。 | 符合 |
| 目标和方案 | QEO  6.2 | 部门目标：  顾客满意度 ≥95  固废分类处置率 100%  轻伤事故 ≤3起/年  经查，已完成。   |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | 序 | 不可接受风险 | 目标 | 控制措施 | | 1 | 触电 | 无触电伤人事故 | 1、各类服务现场活动应与内、外电线保持安全距离，达不到规范规定的最小安全距离时，必须采用可靠的防护和监护措施。2、临时用电配电线必须按规范架设整齐，架空线路必须采用绝缘导线，不得采用塑胶软线。3、配电系统必须实行分级配电。  4、各类配电箱、开关箱外观应完整、牢固、防雨、防尘，箱体应外涂安全色标，统一编号，箱内无杂物。5、检修各类配电箱、开关箱、电气设备和电力施工机具时，必须切断电源，拆除电气连接并悬挂警示标牌。 | | 2 | 火灾 | 无火灾事故发生 | 1、易燃易爆物品必须有严格的防火措施，确定防火负责人，配备灭火器材，加强巡查。2、服务材料的存放、使用必须符合防火要求。3、办公区域的用电要符合防火规定。4、制定消防预案，成立应急小组处理突发事件。 | | 3 | 新冠肺炎 | 无疑似、确诊病例 | 1. 要求员工上班途中乘坐私家车或出租车，禁止乘坐公共交通； 2. 公司每天早、无对大家进行体问测量，并进行记录，体温异常的先在公司进行隔离后联系相关部门； 3. 办公场所要求员工戴口罩，分散就坐，间隔一米，禁止对脸就坐； 4. 要求员工下班后禁止参加聚会。 |   方案，完成。时间2020年10-11月。 | 符合 |
| 危险源辨识、风险评价和控制措施 | O  6.1.2 | 提供《危险源辨识与风险评价管理程序》，对影响职业健康安全的危险源，评价其风险程度及级别，不可接受风险评价的标准和更新的时机,并确定更新不可接受风险因素从而进行有效控制等方面的管理要求进行了规定，满足要求。提供的：“危险源识别与风险评价表”、“不可接受风险源清单”，评价考虑了将来、状态、可能导致的事件，并进行了评价，用打分法考虑了法规符合性、发生频次、影响范围等, 通过是非法，共识别出不可接受风险3项，涉及：潜在火灾、触电、新冠肺炎，评价符合程序要求及公司的实际情况。对危险源的控制措施包括制定管理制度、监督检查、应急预案、培训等。 | 符合 |
| 运行控制 | EO  8.1 | 本部门执行的运行控制文件包括：运行控制程序，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  运行控制情况：  1、办公室区域：生活污水排放至城市管网。噪声：办公现场不产生明显噪声。  固废：固体废物主要是生活垃圾、办公产生废纸张废包装物等，配置了垃圾桶、可回收箱分类处置；办公用纸由办公室负责，复印、打印耗材都有办公室统一负责，集中处置。  2、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，防止触电。  3、办公区域禁止吸烟，查看办公区域环境整洁、宽敞、办公设备状态良好、无安全隐患。  4. 空调定时、定温控制，遵守公司的《节能降耗控制程序》  5、工作时间平均每天不超过8小时。  6、查看办公区域，整洁、光线充足、室内空气良好，办公条件较好，办公设备安全状态良好，教育员工正确使用办公设备，规范用电，无乱拉线现象，防止火灾发生。  7、相关方施加影响：公司能够控制或能够施加影响的相关方有顾客等。提供了“相关方告知书”，将公司的环境/安全控制要求发放给相关方，督促影响各相关方按照环境/安全管理体系要求对环境/安全施加影响。在与顾客沟通和招投标时，通过选择适当时机向顾客宣传本公司的管理方针理念以及本公司的具体做法、成绩等，向顾客施加环境、职业健康安全的影响，增强顾客对本公司的信任程度。  8、要求遵守道路交通法规，不违章驾车，驾驶证和车辆定期年审，确保安全。 | 符合 |
| 策划 | Q8.1 | 按照与顾客签订的供货合同及公司储运流程执行销售工作。并严格遵照执行公司制定的：与顾客有关过程控制程序 HS /QESMS·CX13-2020；外部提供产品、服务和过程控制程序 HS /QESMS·CX14-2020；销售服务质量管理控制程序 HS /QESMS·CX15-2020；产品销售过程控制程序 HS /QESMS·CX16-2020 等程序和相关制度。  销售流程：业务洽谈—合同评审—合同签订—供方评价--产品采购—验收—交付—货款结算  需确认过程：服务过程，有确认记录，见Q8.5.1，对“销售人员销售规范”的进行策划，主要内容包括：现场服务要求，销售人员的能力要求等。  该企业无库房，销售部从合格供方处购买物品，验收合格后，跟供方随车，将货品运到客户处，销售员送货时，携带随货同行客户联， 并在规定时间内和指定地点，到达送货后及时返回相关销售部门。  查到制定了销售计划；经确认：销售实现过程没有外包过程。 | 符合 |
| 顾客沟通 | Q  8.2.1 | 顾客沟通方式有面谈、电话、网络等联系形式。确认订单时向顾客了解顾客对服务质量、流程进度等的要求；向顾客报告进度，再次确认服务地点、时间等，及时收集顾客对产品的反馈信息，开展顾客满意度调查，包括顾客抱怨和投诉，未发生顾客投诉。 | 符合 |
| 与产品和服务要求有关的要求确定 | Q  8.2.2 | 该公司主要涉及：  Q：机械设备及配件、电动工具、五金产品的销售  E：机械设备及配件、电动工具、五金产品的销售所涉及场所的相关环境管理活动  O：机械设备及配件、电动工具、五金产品的销售所涉及场所的相关职业健康安全管理活动该公司  主要依据合同法、国家法律法规、环境保护法、环境质量标准等要求进行服务，与产品有关的要求主要体现在与顾客所签定的合同/协议中。  另外，该公司确定并收集了产品质量法、合同法、地方环保条例等相关法律法规，将其中的相关要求作为与产品有关要求的补充。  该公司目前在服务提供过程中没有附加要求。 | 符合 |
| 与产品和服务要求有关的要求评审 | Q  8.2.3 | 1）公司首先在合同中明确了顾客对技术服务的质量要求及技术标准、价格、交货方式、验收方式、货款结算方式等明示要求。  2）确定了技术服务的法律法规要求（技术服务标准等要求）、售后服务等。  3）该公司与产品有关要求主要在合同中体现，在合同签订之前，由总经理组织各相关部门以会议或会签的方式进行评审。  见《合同台帐》，内容包括：序号、顾客名称、合同编号、项目名称、规格型号、评审日期、签定日期、履行情况。  抽查销售合同情况  **抽1：**客户：新疆亚欧大陆桥铁路物资有限责任公司  产品名称：启动盘总成、火花塞、化油器、空滤底座压板、油门手柄、火花塞、启动绳、化油器、油门拉线、启动爪、汽油箱盖、镐钎锁总成、启动开关、火花塞套简焊、火花塞等。  合同签订时间：2020年5月25日。合同评审时间：2020年5月23日  **抽2：**客户：新疆亚欧大陆桥铁路物资有限责任公司  产品名称：原装德国威客捣固镐（机械设备）等；  合同签订时间：2020年6月10日。合同评审时间：2020年6月9日  **抽3：**客户：西山煤电(集团)有限责任公司铁路公司  产品名称：点火模块、绳索、火花塞、启动器弹簧、空气滤芯、启动注油泵总成等；  合同签订时间：2020年5月22日。合同评审时间：2020年5月20日  **抽4：**客户：北京吉斯马铁路设备贸易有限责任公司  产品名称：火花塞、启动绳、化油器、油门拉线、启动爪、汽油箱盖、镐钎锁总成、启动注油泵总成等；  合同签订时间：2020年11月28日。合同评审时间：2020年11月26日  以上合同均规定了技术服务内容、双方的权利义务、服务交付方式等内容、交付期等内容，  顾客要求明确 。  见合同评审表，评审内容包括 对服务交付方式、交付能力、质量要求等进行了评审，认为可以满足。 | 符合 |
| 产品和服务要求的变更 | Q  8.2.4 | 经询问，未发生合同变更及顾客要求发生变更造成与先前合同或订单要求表述存在差异的情况。 | 符合 |
| 生产和服务提供的控制 | Q8.5.1 | 《管理手册》中规定了服务过程受控条件。得到工作指标、任务。  根据项目要求，采购部下达任务，包括委托单位、项目编号、服务内容、完成时限等。  获得和使用适宜的监视测量资源：对服务质量进行检查、对顾客满意度进行调查，制定对应表格。  抽查过程监视和测量情况，提供了服务过程记录及检验记录。对各工序等过程的监控记录予以控制。  使用适宜的设备和过程环境：有台式电脑、复印机、打印机、传真机、展板等办公用品，可以满足工作需要。设备数量保证，维修及时。查见办公现场宽敞整洁，电脑、传真、打印机及网络运行正常。  指派胜任的人员，包括所要求的资格，见Q7.2记录。  需要确认的过程：有特殊过程确认准则，该公司目前经识别确认的特殊过程为业务洽谈。查见过程确认记录，对该过程从工作人员能力、设备能力、工作流程等方面进行了确认评价。确认结论：业务洽谈可以保证质量满足要求。确认人：张朝卿 。该特殊过程自确认后，人员、设备、工作流程没有变更发生，无再确认的情况。  通过对客户分类、区域标识，专人负责专项管理，批次归档保存等措施防止人为差错的发生。 服务完成后通知客户确认，采购部通过电话/网络跟踪沟通及定期拜访等方式确认交付及交付后服务的满意程度，做好售后服务工作，详见Q9.1.2审核记录。  查见办公室电脑、传真、打印机及网络运行正常；物品放置基本有秩序。  对销售人员“销售人员销售规范”的培训和实施情况的检查方面见办公室7.2条款和9.1.1条款的审核记录。 | 符合 |
| 标识和可追溯性  顾客或外供方财产  防护 | **Q 8.5.2**  **Q8.5.3**  Q8.5.4 | 业务员每次配送商品都要将商品的有关信息进行记录，保持商品在销售及售后的全过程中处于可识别状态，以销售人员在销售文件和资料上的签字或印章为标识,工作人员、销售人员服务质量以销售部经理、公司的考核评价、月检查评定为状态标识。  在该单位控制下或本单位使用的顾客财产，识别、验证、保护和维护供其使用或构成产品一部分的顾客财产，顾客财产一般包括：a) 顾客已付款或已定货未提的商品；b) 顾客自带的车辆及装运工具设备等。  销售部部负责接收和验证顾客提供的财产，并记录验证结果。  销售部负责维护和使用顾客财产，若顾客财产发生丢失、损坏或发现不适用的情况时，应报告顾客，并保持记录。  产品的防护：主要体现在产品的运输过程，由物流或快递公司进行包装防护，必要时企业人员进行检查，并在合同中明确产品的防护要求及责任。 | 符合 |
| 交付后的活动 | Q8.5.5 | 该公司交付后主要是通过对客户人员进行技术培训、技术指导，同时跟踪项目进度、顾客回访、顾客反馈、顾客满意度调查等形式进行。与该部门负责人交流，该公司根据顾客交付后一周内进行电话进行顾客回访，无不满意情况发生，但未保留相关记录，体系运行至今，无顾客不良反馈。 | 符合 |
| 更改的控制 | Q8.5.6 | 组织应对销售合同的更改进行评审，以确保稳定的符合要求。  组织应保留形成文件的信息，包括有关更改评审结果、授权进行更改的人员以及根据评审所采取的必要措施。  经询问，体系运行至今无更改情况发生。 | 符合 |
| 产品和服务的放行 | Q8.6 | 公司产品和服务的放行，需得到业务部经理翟银斗 的批准后放行。。  1、采购产品验收：  抽： 采购物资验证记录2020年5月22日  物资名称：点火模块、绳索、火花塞、启动器弹簧、空气滤芯、自动注油泵总成等，  验证项目：查核相关企业资质证书（如工业产品生产许可证等）、数量、合格证、出厂检验报告单、包装与外观情况。  结论：合格 胡延军负责物资采购，张朝卿 负责验货发货。  抽： 采购物资验证记录2020年9月10日  物资名称：原装德国威客捣固镐等；  验证项目：查核相关企业资质证书（如生产许可证）、数量、合格证、出厂检验报告单、包装与外观情况。  结论：合格 胡延军负责物资采购，张朝卿 负责验货发货  抽： 采购物资验证记录2020年12月2日  物资名称：油门拉线、火花塞、汽缸总成等  验证项目：查核相关企业资质证书、数量、合格证、出厂检验报告单、包装与外观情况。  结论：合格 胡延军负责物资采购，张朝卿 负责验货发货  提供了 2020年12月对以上供应商的评价记录《供方评价表》：评价内容有：营业执照、资质情况、服务能力、负责质量等，有总经理及各部门意见。结论均为同意列入合格供方。  办公室确定需要实施采购的任务，编制采购计划，经批准实施采购。公司已建立、保持与合格供方信息反馈渠道，及时沟通、保持协调，有良好的互惠关系；采购信息充分、可靠，采购产品的要求明确、适宜。  查看2020年10-12月采购计划，包括序号、品名、规格、数量、日期、供方等内容，采购信息基本明确。  2、服务过程控制  ——提供了2020.11.29销售服务过程检查记录表，内容包括业务分析评审、政策分析评审，评审人：翟银斗 ；  3）查产品交付  ——服务完成后有客户确认，提供有客户确认记录及汇款记录。  查见《人员考核记录》，内容包括：考核项目、要求、考核办法、考核情况、判定、检查人、检查日期等。 | 符合 |
| 不合格控制 | Q8.7 | 编制了《不符合控制程序》，内容符合标准要求。  对不合格品处置的方式包括：退货。查见不合格品台帐，内容包括：日期、不合格品名称、责任人、不合格原因、处置情况、检验员、备注。要求对不合格产品在台帐上进行登记和处理。  自体系运行以来未发生过不合格情况，如以后有不合格情况，则按照不合格品控制程序。 | 符合 |
| 应急管理 | EO8.2 | 参加了办公室组织的2020年9月15日触电应急预案演练和2020年9月12日火灾应急预案演练。详见办公室EO8.2条款的审核记录。 | 符合 |
| 顾客满意度 | Q  9.1.2 | 公司通过电话，走访等形式，接受顾客反馈，了解顾客顾客满意度信息，发放调查表对顾客满意度进行定量测量。  提供“顾客满意程度调查表”，调查主要内容：质量、价格、外观、服务等方面的满意程度等，各项得分求平均值得最终结果。提供顾客满意调查分析。该结果已提交管理评审。 | 符合 |
| 事件、不符合和纠正措施 | QEO10.2 | 企业经过策划、过程的监视和测量、绩效考核、内审、管理评审等方式和机制，确保质量管理制度有效执行。制定监视和测量控制程序、不符合、纠正和预防措施控制程序、事故调查处理控制程序等，通过分析实际存在的或潜在的不符合的原因，制定纠正和预防措施，并验证其效果，以防止不符合的发生／再发生，实现持续改进绩效的目的。  对内审中的不符合，采取了纠正措施，并验证；  为保证公司职业健康安全管理体系的有效运行，通过对安全事件的调查处理，以确保管理体系运行的有效性。  经查在公司正常经营活动中，出现了轻微不符合，部门已经采取纠正和纠正措施，经验证纠正措施有效。  公司生产及销售活动未发生过环境、安全等事故。  查持续改进：a. 通过管理体系运行，管理方针、目标的实施，内审、管理评审进行持续改进；b. 通过数据分析、纠正、预防措施实施达到持续改进；c. 通过顾客满意度调查，改进、提高产品质量，满足顾客需求，达到持续改进的目的。  管理评审提出改进措施正在实施过程中。 | 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：财务部 主管领导：赵川广 陪同人员：胡延军 | 判定 |
| 审核员：李丽英 专家：邱玉峰 审核时间：2020.12.29 |
| 审核条款：QEO:5.3;6.1;6.2;7.1:10.2 EO:6.1.2 |
| 职责及履行情况 | **QEO:5.3** | 财务负责人：赵川广  主要负责公司运行的资金筹措和资金支持。  履职情况良好 | 符合 |
| 目标指标及完成情况 | **QEO:6.2** | 本部门目标：  火灾事故为零 0  资金保证率 100%  提供2020年11目标完成情况统计表，已完成。 | 符合 |
| 风险和机遇措施 | **QEO:6.1** | 本部门主要控制资金风险：如：融资/筹资过程中的风险；资金偿还过程中的风险；资金使用过程中的风险；资金回收过程中的风险及收益分配过程中的风险。进行风险评估，制定了风险控制包括风险规避、风险降低、风险接受等。并制定可行实施方案。 | 符合 |
| 环境因素识别、危险源辨识 | **EO:6.1.2** | 主要环境因素是办公室的生活垃圾及火灾产生的污染  主要风险是火灾和资金风险，见办公室审核记录。 | 符合 |
| 资金支持 | **QEO:7.1** | 提供2020年1-11月份安全环保经费投入明细表，环保设施投入100元，各种培训500元，劳保用品100元，垃圾清运（固废处置）200元，认证费用15000元，其他费用100元。  财务部办公设备完好，未发现安全隐患。 | 符合 |
| 应急管理 | EO8.2 | 参加了办公室组织的2020年9月15日触电应急预案演练和2020年9月12日火灾应急预案演练。详见办公室EO8.2条款的审核记录。 | 符合 |
| 不符合纠正 | **QEO:10.2** | 日常检查和内审、管理评审无不符合。 | 符合 |

说明：不符合标注N