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：李侯隆， 陪同人员：李侯隆 | 判定 |
| 审核员：余家龙， 审核时间：2021.3.23 |
| 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 | QE: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的要求公司全体员工的质量、安全意识比较强。公司的办公及培训设施、设备比较先进。对公司不利的内、外部因素有：市场竞争非常激烈，服务利润不断降低、用工成本增加。公司通过业内展会、同行交流、座谈会、每周工作例会、QQ、微信等进行内外部沟通，并定期进行评审，形成会议记录。抽查2021年总过程风险机会识别措施评价表，内容及记录清晰。公司确定的相关方有员工、业主、政府机构、审核机构、供方等。理解员工诉求的形式为谈心、茶话会等；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、晋升机制、福利等，供应商和合作伙伴关注的主要问题互利和连续性，产品质量、售后服务、成本价格、交付期等。查见《相关方要求识别和控制》相关方：顾客需求和期望：维修质量符合顾客要求；及时维修交付；价格合理等。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：QMS: 机电设备维修，机电设备及配件销售。EMS:机电设备维修，机电设备及配件销售所涉及的相关环境管理活动。 公司QMS不适用条款：8.3；理由:按国家和行业技术标准和客户维修服务合同提供维修服务，服务模式固定，无机电设备维修设计。公司通过请咨询专家到公司来宣传、培训、结合原已经形成的质量、环境和职业健康安全管理体系文件，修订整合建立了质量、环境和职业健康安全管理一体化的管理体系，以GB/T19001-2016标准为主线，以“过程方法”为基础，融入了GB/T24001-2016及IS045001：2018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。组织制定管理评审控制程序，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 | QE5.1 | 总经理：李侯隆；管代：胡帅君通过与总经理交流：总经理从以下活动方式对公司建立、实施质量、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管理方针； 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。 | 符合 |
| 方针 | QE5.2  | 质量方针： “诚实守信，客户至上；真诚合作，实现双赢 ”。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：公司严格按照国家有关的产品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；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；公司管理方针所体现的几个方面的内涵做出了诠释，方针与公司的总体经营理念相适应、协调，符合企业目前现状，体现了让客户满意、保证质量符合性、预防污染、安全健康、遵纪守法、持续改进的承诺。管理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。管理方针对外进行了发布。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。企业的管理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； | QE5.3  | 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《岗位任职要求》对总经理、管理者代表、各部门的岗位职责和权限进行了规定，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； | QE6.1  | 提供有《环境因素识别评价控制程序》，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）固废废弃物；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）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。2、固废排放：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。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 | E6.1.4 | 组织管理层策划关于开展环境管理体系中所采取措施，以便管理环境目标、环境因素、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 | QE6.2  | 质量、环境目标：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 环境目标 ：1、固体废弃物分类处理率100%； 2、火灾事故为零。 查《目标考核表》2020年7月-2021年2月对目标进行考核，考核情况为：质量、环境目标、指标： 1. 维修服务处理率达到100%；
2. 客户满意度达到97%；
3. 合同履约率100％；
4. 固体废弃物处理率100%；

5、火灾事故发生数为0；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、环境管理体系变更时，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 E7.1 | 询问总经理，企业为了实施质量、环境管理体系，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，人力资源、设备和工作环境等可满足机电设备维修，机电设备及配件销售的需要。 | 符合 |
| 人员 | Q7.1.2  | 查见：公司编制《部门职责》、《岗位职务说明书》对各岗位人员的技能、教育经历、工作经历、岗位职责、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：《部门职责》、《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综合能力市场应变能力、熟悉公司经营管理、保证服务质量前提下、发展客户，扩大维修服务项目、增加效益等；抽见：业务部经理：有较强的信息沟通能力、指挥能力和协调能力，熟悉市场行情、有把握客户需求的能力等。 | 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 | QE7.4  | 公司和部门负责人清楚公司及各部门与QES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：公司及行政部负责的相关内、外沟通效果基本满足要求。 | 符合 |
| 监测、分析和评价总则； | QE9.1.1  | 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，QES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）《绩效监视和测量程序》（2）《内部审核程序》（3）《管理评审程序》（4）《应急准备和响应程序》（5）《法律法规和其他要求合规性评价控制程序》 | 符合 |
| 内部审核 | QE9.2  | 查管理手册，公司按标准要求编制了《内部审核程序》，规定了内部审核的目的、范围、职责、要求、方法频次等，规定每两次内审的时间不得超过12个月。查，2021年《体系审核实施计划》审核时间：2021年1月10日（去年内审时间为2020年3月10日，符合要求）目的：评定并确定现行的管理体系、方针是否符合标准的要求，运行是否有效，迎接认证公司审核；范围：管理手册覆盖的所有部门、过程和要素。审核组：胡帅君（ 组长） 刘学军（组员）。抽查《综合部审核检查表》、《维修部审核检查表》等审核记录，审核过程及条款基本齐全，不存在审核自己部门的情况。查本次内审共发现不合格项1个，属一般不符合。涉及综合部E/S8.2条款综合部不能提供应急演练记录，已经对不合格原因进行了分析，制订了纠正措施，并对结果进行了验证。查，审核结论：公司质量、环境和职业健康安全管理体系的建立符合标准要求、实施有效。通过内部审核，公司质量、环境和职业健康安全管理体系的建立实施是有效的，符合标准要求。 | 符合 |
| 管理评审 | QE9.3  | 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：2021年1月30日（去年管理评审时间为2020年3月30日，符合要求）主持人：李侯隆总经理参加人员：体系涉及到的各部门所有有人员评审输入内容：质量环境安全目标和指标的实现程度。质量环境安全管理体系运行情况以及环境安全绩效。内审、合规性评价结果。预防措施和纠正措施的状况。来自外部相关方的信息交流，包括抱怨。过程业绩、产品符合性。组织结构、职责权限合理性、有效性。；顾客反馈、满意度调查结果等信息。改进的建议：针对体系运行中存在的问题，管理中存在职责和流程管理不到位，由综合部牵头进行流程梳理，修订管理体系文件并宣贯执行，2021年6月底完成。。评审输出内容：质量环境安全管理体系运行有效，符合标准要求，得到了正确的实施和保持。质量、环境、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：体系运行至今未收到相关法及顾客投诉抱怨；管理评审结论：质量、环境、安全方针、目标适宜，体系符合企业现状，公司建立的管理体系适宜、充分、有效 | 符合 |
| 改进 总则不符合和纠正措施持续改进 | QE10.1;10.3  | 公司制定系列程序文件《管理评审程序》、《客户投诉处理管理制度》、《绩效监视和测量程序》、《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、环境和职业健康安全管理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。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、环境和职业健康安全管理体系的持续改进。公司制定《客户投诉处理管理制度》及《绩效监视和测量程序》、《事件、不符合控制程序》实施纠正措施，消除客户投诉的原因，以防止其再发生。在客户投诉处理管理制度文件中规定了对客户投诉的处理要求，具体处理流程为：（1）接受客户投诉由维修部客户服务专员负责；（2）由客服人员接受客户投诉（电话、电子邮件），详细记录客户投诉的主要内容及客户要求，填写《客户投诉记录表》；（3）了解客户投诉的主要内容后，判断客户投诉的理由是否充分，投诉要求是否合理，如果投诉不能成立，用婉转的方式答复客户，取得客户的谅解，消除误会；（4）部门经理调查客户投诉的具体时间及造成客户投诉的具体责任人；（5）根据实际情况，参照客户的处理要求，部门经理拟定解决投诉的具体方案；（6）投诉客户得到满意回复后，被投诉部门经理应填写《客户投诉记录表》通过邮件形式发送给客户服务专员，及时反馈投诉处理结果；（7）客户服务专员对投诉客户进行回访，收集客户的反馈意见。相关责任部门要分析产生客户投诉的原因，按《客户投诉管理制度》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、环境和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 |

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：李侯隆， 陪同人员：李侯隆 | 判定 |
| 审核员：文平， 审核时间：2021.3.23 |
| 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 | S: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的要求公司全体员工的质量、安全意识比较强。公司的办公及培训设施、设备比较先进。对公司不利的内、外部因素有：市场竞争非常激烈，服务利润不断降低、用工成本增加。公司通过业内展会、同行交流、座谈会、每周工作例会、QQ、微信等进行内外部沟通，并定期进行评审，形成会议记录。抽查2021年总过程风险机会识别措施评价表，内容及记录清晰。公司确定的相关方有员工、业主、政府机构、审核机构、供方等。理解员工诉求的形式为谈心、茶话会等；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、晋升机制、福利等，供应商和合作伙伴关注的主要问题互利和连续性，产品质量、售后服务、成本价格、交付期等。查见《相关方要求识别和控制》相关方：顾客需求和期望：维修质量符合顾客要求；及时维修交付；价格合理等。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：OHSMS: 机电设备维修，机电设备及配件销售所涉及的相关职业健康安全管理活动。公司通过请咨询专家到公司来宣传、培训、结合原已经形成的质量、环境和职业健康安全管理体系文件，修订整合建立了质量、环境和职业健康安全管理一体化的管理体系，以GB/T19001-2016标准为主线，以“过程方法”为基础，融入了GB/T24001-2016及IS045001：2018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。组织制定管理评审控制程序，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：李侯隆；管代：胡帅君通过与总经理交流：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质量方针； 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。 | 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，关爱员工是企业义不容辞的义务；公司只有在经营上坚持诚信守法、强化安全、环保义务和责任，企业才能持续发展。公司管理方针所体现的几个方面的内涵做出了诠释，方针与公司的总体经营理念相适应、协调，符合企业目前现状，体现了让客户满意、保证质量符合性、预防污染、安全健康、遵纪守法、持续改进的承诺。管理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。管理方针对外进行了发布。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。企业的管理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《岗位任职要求》对总经理、管理者代表、各部门的岗位职责和权限进行了规定，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 |
| 参与和协商 | S5.4 | -《信息交流管理制度》规定了公司内外信息交流、协商的对象、方式、记录等。 公司员工参与协商，员工提出参与安全知识的学习和培训，需要发放劳保用品。查见内部交流主要通过直接面谈、会议、文件、培训方式，外部交流主要通过电话、信函方式。也可以通过工会等员工权益机构提出诉求。查见：公司内部会议记录表，沟通信息包括：告知员工：职业健康安全事务代表是刘学军；告知员工：职业健康安全管理体系建立的依据、标准和意义，因公司在服务过程中未涉及危险化学品，故未对全体员工出具告知书。组织员工学习：与安全健康管理有关的法律法规，包括《劳动合同法》、《安全服务法》、《职业病防治法》等关于员工权益、保险等内容；与职业健康安全事务代表刘学军交谈，其清楚自己的职责：负责向管理层反映职工职业健康安全管理方面的要求，对事件的调查、处理，职工劳动防护的改善事宜进行协商交流；参与职业安全健康方针、目标、指标、管理方案的制定工作，提出合理化建议。询问职业健康安全事务代表刘学军，了解到暂未发生员工与企业的劳动纠纷、工伤、员工投诉、员工权益争执等情况。 | 符合 |
| 应对风险和机遇的措施； | S6.1  | 公司重要危险源有以下四项：1. 火灾；2）触电；3）机械伤害；4）意外伤害。
2. 抽查以下二项重要危险源的方法控制措施：
3. 机械伤害：

1）定期进行安全意识培训；2）制定作业指导书及管理制度。1. 触电：1）安全、消防、救援知识培训、学习；2）严禁购买和使用三无电器产品；3）加强日常安全用电检查和电器设备维保；4）每年至少进行一次消防演习；5）制定《安全用电管理规定》；6）配置充分的消防器材；7）现场增加安全、防火标识

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 | 6.1.4 | 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-2021年2月对目标进行考核，考核情况为：安全目标、指标： 1、火灾触电事故发生数为0；2、人身伤亡事故数为0。均达到目标，并将指标进行了分解。 | 符合 |
| 资源 | S7.1 | 询问总经理，企业为了实施职业健康安全管理体系，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，人力资源、设备和工作环境等可满足机电设备维修，机电设备及配件销售的需要。 | 符合 |
| 沟通 | S7.4  | 公司和部门负责人清楚公司及各部门与QES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。--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：公司及行政部负责的相关内、外沟通效果基本满足要求。 | 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，QES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）《绩效监视和测量程序》（2）《内部审核程序》（3）《管理评审程序》（4）《应急准备和响应程序》（5）《法律法规和其他要求合规性评价控制程序》 | 符合 |
| 内部审核 | S9.2  | 查管理手册，公司按标准要求编制了《内部审核程序》，规定了内部审核的目的、范围、职责、要求、方法频次等，规定每两次内审的时间不得超过12个月。查，2021年《体系审核实施计划》审核时间：2021年1月10日（去年内审时间为2020年3月10日，符合要求）目的：评定并确定现行的管理体系、方针是否符合标准的要求，运行是否有效，迎接认证公司审核；范围：管理手册覆盖的所有部门、过程和要素。审核组：胡帅君（ 组长） 刘学军（组员）。抽查《综合部审核检查表》、《维修部审核检查表》等审核记录，审核过程及条款基本齐全，不存在审核自己部门的情况。查本次内审共发现不合格项1个，属一般不符合。涉及综合部E/S8.2条款综合部不能提供应急演练记录，已经对不合格原因进行了分析，制订了纠正措施，并对结果进行了验证。查，审核结论：公司质量、环境和职业健康安全管理体系的建立符合标准要求、实施有效。通过内部审核，公司质量、环境和职业健康安全管理体系的建立实施是有效的，符合标准要求。 | 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：2021年1月30日（去年管理评审时间为2020年3月30日，符合要求）主持人：李侯隆总经理参加人员：体系涉及到的各部门所有有人员评审输入内容：质量环境安全目标和指标的实现程度。质量环境安全管理体系运行情况以及环境安全绩效。内审、合规性评价结果。预防措施和纠正措施的状况。来自外部相关方的信息交流，包括抱怨。过程业绩、产品符合性。组织结构、职责权限合理性、有效性。；顾客反馈、满意度调查结果等信息。改进的建议：针对体系运行中存在的问题，管理中存在职责和流程管理不到位，由综合部牵头进行流程梳理，修订管理体系文件并宣贯执行，2021年6月底完成。。评审输出内容：质量环境安全管理体系运行有效，符合标准要求，得到了正确的实施和保持。质量、环境、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：体系运行至今未收到相关法及顾客投诉抱怨；管理评审结论：质量、环境、安全方针、目标适宜，体系符合企业现状，公司建立的管理体系适宜、充分、有效 | 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》、《客户投诉处理管理制度》、《绩效监视和测量程序》、《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、环境和职业健康安全管理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。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、环境和职业健康安全管理体系的持续改进。公司制定《客户投诉处理管理制度》及《绩效监视和测量程序》、《事件、不符合控制程序》实施纠正措施，消除客户投诉的原因，以防止其再发生。在客户投诉处理管理制度文件中规定了对客户投诉的处理要求，具体处理流程为：（1）接受客户投诉由维修部客户服务专员负责；（2）由客服人员接受客户投诉（电话、电子邮件），详细记录客户投诉的主要内容及客户要求，填写《客户投诉记录表》；（3）了解客户投诉的主要内容后，判断客户投诉的理由是否充分，投诉要求是否合理，如果投诉不能成立，用婉转的方式答复客户，取得客户的谅解，消除误会；（4）部门经理调查客户投诉的具体时间及造成客户投诉的具体责任人；（5）根据实际情况，参照客户的处理要求，部门经理拟定解决投诉的具体方案；（6）投诉客户得到满意回复后，被投诉部门经理应填写《客户投诉记录表》通过邮件形式发送给客户服务专员，及时反馈投诉处理结果；（7）客户服务专员对投诉客户进行回访，收集客户的反馈意见。相关责任部门要分析产生客户投诉的原因，按《客户投诉管理制度》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、环境和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 |
| 资质的确认、管理体系变化情况、质量监督抽查情况、顾客对产品质量的投诉、认证证书及标识使用情况、上次不符合验证。 |  | 现场确认，公司管理体系范围无变化，为机电设备维修，机电设备及配件销售。提供营业执照（三证合一），检查有效。公司严格执行国标及相关标准要求和法律、法规要求。2019年3月至今，公司没有顾客的重大产品质量投诉，通过顾客满意度调查，顾客对公司提供的产品普遍反映较好。体系运行以来，顾客对质量反应良好，没有重大质量问题和投诉。证书和标志用于企业体系范围内经营，使用正常。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：上次不符合为维修部E8.1条款固废未按要求进行分类收集处理，固废分类未按要求进行标识，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/财务部 主管领导：刘学军，陪同人员：刘学军 | 判定 |
| 审核员：李林 审核时间：2021.3.23 |
| 审核条款： |
| 组织的角色、职责和权限 | QE5.3；  | 在管理手册中和岗位职务说明书中规定了综合部和财务部的安全职责和权限，以确保部门工作的展开和实施：1）负责公司的行政管理工作，对所负责工作的质量负责；2)负责人事管理、员工培训、考核及管理。3)负责组织公司各项教育培训工作。4)负责公司体系文件的推行工作和监督实施。5）负责确保环保资金、职业健康安全资金的落实。6）能源消耗统计考核工作。 ……部门职责清晰、明确。综合部和财务部负责人能基本阐述本部门的主要职责。 | 符合 |
| 目标及其实现的策划 | QE6.2 | 查见：公司有将质量、环境、职业健康安全目标分解到各个部门，综合部及财务部的目标是：质量、环境目标完成情况 （2020.7-2021.2）培训计划及时完成率100%； 实测：100% 固体废弃物分类处理率100%； 实测：100% 火灾触电事故为0； 实测：0环境安全资金投入及时率100%； 实测：100%抽查2020年7月-2021年2月的《质量/环境/安全目标完成情况表》和考核记录，经考核均完成目标任务。查见公司制定的环境管理方案有：潜在火灾、固废排放2个管理方案。管理方案内容涉及：目标/指标、管理方案、资金预算、完成日期、责任部门。抽查：1、查见固体废弃物确定的管理方案：1)对全体人员进行环保教育，树立环保意识；2）对于不同性质的有毒有害废弃物，服务废弃物，办公室垃圾进行分类管理；3）设置有毒有害废弃物临时储存箱、盒，重点控制固体废弃物为旧硒鼓、墨盒、电池、灯管、笔芯等。临时储存箱、盒要设盖密闭，随时盖严，以防造成空气污染；4）设专人定期将有毒有害废弃物送至规定地点。制定的指标和管理方案基本可行。 | 符合 |
| 环境因素 | E6.1.2 | 查见：《环境因素识别与评价程序》，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2021年1月10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》，按照部门和经营过程进行识别并评价出公司重要环境因素有：1）火灾；2）固废等2项，识别清楚、准确，评价合理。查：公司《环境因素评价表》，涉及以下内容：a.废弃纸杯、日光灯管、墨盒等办公用品固废排放等；b.办公水、电的消耗；C.包装材料的消耗；d.生活垃圾的废弃等；.......识别基本清楚、全面。 | 符合 |
| 法规与其他要求/合规性义务 | E6.1.3 | ---有《法律法规和其他要求合规性评价控制程序》，查有《适用法律法规一览表》，对本公司环境和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，包括环境质量标准、排放标准、职业健康安全卫生标准等。· 查见：2021年《适用的法律法规及其他要求清单》1）国家相关法律法规等2）四川省等地方法规；3）与环境、职业健康安全管理相关的执行标准抽 ：中华人民共和国环境保护法 中华人民共和国消防法污水综合排放标准劳动防护用品监督管理规定职业健康监护技术规范等。《清单》中列出了法规名称、颁布实施时间、适用条款等内容；**查法律法规清单中，中华人民共和国固体废物污染环境防治法、中华人民共和国合同法等未及时更新，不符合。**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。 | N |
| 运行的策划与控制 | E8.1 | ◆组织制定了环境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过程的控制，避免和减少了环境损失。 ◆消防设施检查、节能降耗运行检查、火灾预防运行检查、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，由物业管理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。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。提供有2019年6月至10月能源支出统计表，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。 | 符合 |
| 应急准备和响应 | E8.2 | 查见：《应急准备和响应程序》、《火灾、触电应急预案》等。查见：触电和消防安全演习报告：公司全体人员参加了2021年1月30日公司组织的火灾和触电消防演练。查，现场能提供以上演练记录及触电、消防安全演习总结报告。通过演练，检验了公司应对突发事件的能力、以及公司触电和火灾事故应急预案的可操作性。有效降低事故危害，减少事故损失，确保公司安全、健康、有序的发展等。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 | E9.1  | ----有《环境和职业健康安全运行管理制度》和管理文件。◆查公司环境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环境方面、安全消防方面的工程作业固体废弃物处理、生活垃圾处理、消防器材保养和检查等进行检查，检查结论：合格、检查人：刘学军。提供有2020年7月至2021年2月份办公区域和维修车间的安全环境检查月报记录。◆查公司消防器材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灭火器进行检查，检查内容涉及：灭火器的外观、有效期、标志等是否完好。检查结论：合格、检查人：刘学军。提供有2020年7月至2021年2月份的灭火器点检记录表。◆ 未提供有从业人员预防性健康检查合格证，经现场核验生产经营范围内容暂不涉及职业危害因素。抽见疫情期间《新冠病毒防治台账》，提供 2月往来人员动态摸排审查表，体温测试记录，防控物资发放记录等。对疫情的防控能起到有效的作用。自体系建立以来没有发生过环境安全事故。监测设备：公司暂无环境、职业健康安全监测设备。 | 符合 |
| 符合性评估 | E9.1.2  | ----有《法律法规和其他要求合规性评价控制程序》，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12月25日对公司管理和经营活动中涉及的重要环境因素、危险源、法律法规进行了评价。评价结论：符合评价人：胡帅君、刘学军、李侯隆等查：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 | QE10.2;10.3； | 公司制定系列程序文件《管理评审制度》、《事件、不符合控制程序》、《纠正与预防措施程序》及《内部审核管理制度》等，对持续改进的过程予以规定，以实现环境和职业健康安全管理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。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，以推动环境和职业健康安全管理体系的持续改进。抽查不合格处置记录：提供有《纠正和预防措施处理单》1份，时间2021年1月25日检查时发现维修部固废未按要求进行分类放置。已对原因进行了描述分析，采取了相应措施，基本符合要求。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和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运行控制相关财务支出证据 |  | 提供2020年下半年度安全环保投入清单：支出项目有保险、灭火器等消防器材、培训费、消防安全培训等共计5000元左右。 |  |

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/财务部 主管领导：刘学军，陪同人员：刘学军 | 判定 |
| 审核员：文平 审核时间：2021.3.23 |
| 审核条款： |
| 组织的角色、职责和权限 | S5.3；  | 在管理手册中和岗位职务说明书中规定了综合部和财务部的安全职责和权限，以确保部门工作的展开和实施：1）负责公司的行政管理工作，对所负责工作的质量负责；2)负责人事管理、员工培训、考核及管理。3)负责组织公司各项教育培训工作。4)负责公司体系文件的推行工作和监督实施。5）负责确保环保资金、职业健康安全资金的落实。6）能源消耗统计考核工作。 ……部门职责清晰、明确。综合部和财务部负责人能基本阐述本部门的主要职责。 | 符合 |
| 目标及其实现的策划 | S6.2 | 查见：公司有将质量、环境、职业健康安全目标分解到各个部门，综合部及财务部的目标是：职业健康安全目标完成情况（2020.7-2021.2）火灾触电事故为0； 实测：0环境安全资金投入及时率100%； 实测：100%抽查2020年7月-2021年2月的《质量/环境/安全目标完成情况表》和考核记录，经考核均完成目标任务。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。不可接受风险：1）火灾；2）触电；3）机械伤害；4）意外伤害。1、查见现场服务过程中（可能）发生的触电事故确定的管理措施要求：1）认真审查服务单位的临时用电方案；2）督促检查服务现场临时用电符合临时方案，包括用电设备正确接零接地、电线电缆无老化破皮漏电、开关漏电保护性能良好、安全性符合要求、维护电工持证上岗等，发现问题及时对服务单位施加影响、监督纠正；3）人员佩戴防护用品，如防护手套等。.........制定的指标和管理方案基本可行。 | 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：《危险源辨别及风险评价表》，危险源过打分和小组评议共评价出公司不可接受风险：4项，分别是：1）火灾；2）触电；3）机械伤害；4）意外伤害。辨识清楚、准确，评价充分合理。抽查见确定的机械伤害控制措施的策划：1）给员工进行机械安全教育；2）做好机械防护措施保护；3）发放劳保用品。查见：综合部及办公区域《危险辨识评价表》2021年1月10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1项不可接受风险：（1）线路短路、吸烟引发火灾。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 |
| 法规与其他要求 | E6.1.3 | ---有《法律法规和其他要求合规性评价控制程序》，查有《适用法律法规一览表》，对本公司环境和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，包括环境质量标准、排放标准、职业健康安全卫生标准等。· 查见：2021年《适用的法律法规及其他要求清单》1）国家相关法律法规等2）四川省等地方法规；3）与环境、职业健康安全管理相关的执行标准抽 ：中华人民共和国环境保护法 中华人民共和国消防法污水综合排放标准劳动防护用品监督管理规定职业健康监护技术规范等。《清单》中列出了法规名称、颁布实施时间、适用条款等内容；**查法律法规清单中，中华人民共和国固体废物污染环境防治法、中华人民共和国合同法等未及时更新，不符合。**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。 | N |
| 运行的策划与控制 | S8.1 | ◆组织制定了职业健康安全运行相关的控制程序及相应的控制准则，如相关方安全管理办法、劳保用品管理制度、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，组织实施火灾预防、职业健康安全事故防范等过程的控制，避免和减少了职业健康安全的损失。 ◆消防设施检查、火灾预防运行检查、安全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。◆查见组织的职业健康安全运行控制状况： 1）意外火灾控制 建立消防检查管理制度；确定消防小组人员职责；按规定每月进行消防检查；制定应急准备响应预案；进行消防演习。2）新冠疫情期间，组织策划了《疫情防控应急工作预案》，对疫情期间的疫情防控物资的发放、人员的管控、每日的人员体温检测、环境的消毒等进行了策划。目前公司所在地处于新冠疫情低风险区域，公司员工外出进行维修或办公业务时，严格遵守客户对新冠疫情控制要求规定，如需要佩带口罩或测量体温无条件配合。3）对相关方施加影响组织对进入场所内的供方送货员、求职及培训人员视情况由安保人员或受访人提醒、签定安全协议等方式，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 | S8.2 | 查见：《应急准备和响应程序》、《火灾、触电应急预案》等。查见：触电和消防安全演习报告：公司全体人员参加了2021年1月30日公司组织的火灾和触电消防演练。查，现场能提供以上演练记录及触电、消防安全演习总结报告。通过演练，检验了公司应对突发事件的能力、以及公司触电和火灾事故应急预案的可操作性。有效降低事故危害，减少事故损失，确保公司安全、健康、有序的发展等。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 | S9.1  | ----有《环境和职业健康安全运行管理制度》和管理文件。◆查公司环境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环境方面、安全消防方面的工程作业固体废弃物处理、生活垃圾处理、消防器材保养和检查等进行检查，检查结论：合格、检查人：刘学军。提供有2020年7月至2021年2月份办公区域和维修车间的安全环境检查月报记录。◆查公司消防器材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灭火器进行检查，检查内容涉及：灭火器的外观、有效期、标志等是否完好。检查结论：合格、检查人：刘学军。提供有2020年7月至2021年2月份的灭火器点检记录表。◆ 未提供有从业人员预防性健康检查合格证，经现场核验生产经营范围内容暂不涉及职业危害因素。抽见疫情期间《新冠病毒防治台账》，提供 2月往来人员动态摸排审查表，体温测试记录，防控物资发放记录等。对疫情的防控能起到有效的作用。自体系建立以来没有发生过环境安全事故。监测设备：公司暂无环境、职业健康安全监测设备。 | 符合 |
| 符合性评估 | S9.1.2  | ----有《法律法规和其他要求合规性评价控制程序》，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12月25日对公司管理和经营活动中涉及的重要环境因素、危险源、法律法规进行了评价。评价结论：符合评价人：胡帅君、刘学军、李侯隆等查：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 | S10.1；10.2 | 公司制定系列程序文件《管理评审制度》、《事件、不符合控制程序》、《纠正与预防措施程序》及《内部审核管理制度》等，对持续改进的过程予以规定，以实现环境和职业健康安全管理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。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，以推动环境和职业健康安全管理体系的持续改进。抽查不合格处置记录：提供有《纠正和预防措施处理单》1份，时间2021年1月25日检查时发现维修部固废未按要求进行分类放置。已对原因进行了描述分析，采取了相应措施，基本符合要求。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和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 |
| OHSMS运行控制相关财务支出证据 |  | 提供2020年下半年度安全环保投入清单：支出项目有保险、灭火器等消防器材、培训费、消防安全培训等共计5000元左右。 |  |

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：李侯隆 陪同人员：李侯隆 | 判定 |
| 审核员：李林 审核时间：2021.03.23 |
| 审核条款： |
| 产品和服务的要求 | Q8.2  | 公司制定并实施《合同订单评审管理制度》，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。抽合同：1、顾客：四川欧格威尔机电设备有限公司 合同编号：OG-20210309合同名称：螺杆式空气压缩机配件买卖合同合同内容：质量标准；品质保证；包装；物资验收及复检；技术资料的提供；质量保证；健康、安全与环境保护；合同的变更、解除和终止；争议的解决等。签订时间：2021年03月09日1. 顾客：中国石油天然气股份有限公司西南油气田分公司川中油气矿

合同编号：XNS川中矿CL2020-144合同名称：2020年磨溪天然气净化厂净化装置空压机维护及维修合同合同内容：修理要求及内容；质量保证；合同金额及支付方式和条件；违约责任；争议的解决等。签订时间：2020年11月18日1. 顾客：重庆科锐特机械设备有限公司 合同编号：K2005017T07-2

合同名称：交流异步电动机买卖合同合同内容：质量要求；技术标准；货物交付；合同金额及支付方式和条件；违约责任；争议的解决等。签订时间：2020年08月05日。。。。。。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：四川欧格威尔机电设备有限公司签订时间:2021年03月09日合同名称：螺杆式空气压缩机配件买卖合同评审内容：技术要求、质量要求、支持服务、价格、包装等。评审负责人：李侯隆、胡帅君、刘学军。评审结论：符合要求，同意签订评审时间:2021年03月05日（合同签定前）顾客：重庆科锐特机械设备有限公司签订时间:2020年08月05日合同名称：交流异步电动机买卖合同评审内容：技术要求、质量要求、支持服务、价格、包装要求等。评审负责人：李侯隆、胡帅君、刘学军。评审结论：符合要求，同意签订评审时间:2020年08月03日（合同签定前）顾客：中国石油天然气股份有限公司西南油气田分公司川中油气矿 签订时间:2020年11月18日服务名称：2020年磨溪天然气净化厂净化装置空压机维护及维修合同评审内容：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：李侯隆、胡帅君、刘学军。评审结论：符合要求，同意签订评审时间:2020年11月15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。 | 符合 |
| 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》抽其中4家情况如下： 1）西安极致机电有限公司 供应：润滑油、压缩机配件等； 2）上海开泰克压缩机有限公司 供应：空压机、干燥机及配件等； 3）上海槐琰实业有限公司 供应：过滤组件、液压阀件等； 4）开山压缩机服务（上海）有限公司 供应：滤芯、润滑剂。。。。。。。。3．查：供应商评价表：抽查《供方调查评定表》1. 供应商：上海开泰克压缩机有限公司

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，继续列入合格供方。批准人：李侯隆 评审日期 2021.01.052）供应商：上海槐琰实业有限公司评价项目：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，列入合格供方。批准人：李侯隆 评审日期 2021.01.053）供应商：西安极致机电有限公司评价项目：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，列入合格供方。批准人：李侯隆 评审日期 2021.01.054、抽查机电设备及配件采购合同或采购单1）供方：上海槐琰实业有限公司采购日期：2021.03.10（下单时间）产品名称 型号 数量 单价（元） 金额（元） 货期加载电磁阀 39418926 2套 500 1000 现货2）供方：开山压缩机服务（上海）有限公司采购日期：2021.01.19（下单时间）名称数量 型号 数量 单价（元） 金额（元） 安全芯 332101c 2件 416 832二级油分离器芯 312270N 1件 1904 1904。。。。。。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机电设备及配件的型号规格、外观、数量、质量证明文件等进行了验收。抽查验证记录，查《入库验收单》1. 抽查：采购下单日期：2020.08.26

供应商：上海槐琰实业有限公司品名：压力阀、温控阀芯检验项目 ：名称/外观/规格/型号、数量。 结论：合格，入库 检验人：李侯隆2020.09.102、抽查：采购下单日期：2020.09.18供应商：广州科宝德机械设备有限公司品名：SKF轴承检验项目 ：名称/外观/规格/型号、数量。 结论：合格，入库 检验人：李侯隆 2020.11.223、抽查：采购下单日期：2020.9.17供应商：遂宁市汇金商贸有限公司品名：热镀锌钢管检验项目 ：名称/外观/规格/型号、数量。 结论：合格，交付客户。检验人：李侯隆 2020.9.20........现场查看其他采购物料均按要求进行验证。 | 符合 |
| 生产和服务提供的控制（机电设备及配件的销售） | Q8.5.1 | 公司制定了《服务过程控制程序》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）可获得和使用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）为过程的运行提供适宜的基础设施和环境；e）配备具备能力的人员，包括所要求的资格；f）对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、公司编制了《销售管理规范》、《售后服务规范》等对公司的产品销售过程进行了控制。 销售产品：机电设备及配件的销售。2、产品销售服务流程： 流程：确定顾客群体----商务洽谈----签订合同-----采购产品----产品交付----售后服务； 特殊过程：销售过程。3、技术要求：销售合同2021年销售计划：年度销售任务：100万元1)验收规范：合同技术要求及相应产品的国家标准、法律法规。2)作业指导书：《销售管理规范》、《售后服务规范》等。3)使用适宜的设备：电脑、打印件、电话、网络等。设备维护保养：均进行了维护和保养。4)监视和测量设备：交直流钳形表、绝缘电阻表、百分表、游标卡尺等，均进行了校准及检验，满足使用要求。5)实施监视和测量：抽：2021年1月《人员考核表》 销售人员：周倩，考核指标有：组织协调能力、沟通能力、工作效率、遵守制度、主动性、服务细致、谈判运筹能力、学习创新等考核结果：符合本公司对市场营销、顾客沟通、售后处理的要求。.....查看，销售流程跟踪情况：1)签订时间： 客户 销售产品 配件状态2021年03月09日 四川欧格威尔机电设备有限公司 螺杆式空气压缩机配件 物流运输中2)查见采购合同：2020年8月16日，采购产品：压力阀、温控阀芯等3)销售回访记录追踪情况： 产品的使用情况及下次采购时间4)抽《顾客满意度调查表》客户：中国石油天然气股份有限公司西南油气田分公司川中油气矿对质量、价格、交期、服务等进行了考评，满意度： 97%，满意。4、产品交付由供应商将产品发货到公司，公司检验合格后再进行交付，顾客在接收时进行验收，产品交付过程中未发生过大的质量问题，产品质量稳定，暂时没有接到顾客重大的质量投诉；查《送货验收交接清单》买方名称：中国石油天然气股份有限公司西南油气田分公司川中油气矿产品名称：二级油分离器芯、空气滤芯等客户签收：张凯时间：2021.03.13另查，2020年08月05日与重庆科锐特机械设备有限公司签订的交流异步电动机销售过程，提供有采购合同、销售交付记录、销售过程跟踪记录等。查交付记录。查《设备、材料送货验收交接清单》客户：重庆科锐特机械设备有限公司客户确认：杨兰，时间：2020.9.30。。。。。。公司特殊过程确定为：销售服务。查见《特殊过程确认表》，对人员能力、操作规范等均进行了确认。确认人：胡帅君，批准人：李侯隆 ， 时间：2021.1.20 |  |
| 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2021年1月《顾客满意度调查表》调查表共4份。--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：97分--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，在维修服务价格上，要降低成本、减少费用，提高服务产品的价格竞争力，该结果已提交管理评审。 | 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：业务部 主管领导：李侯隆 陪同人员：李侯隆 | 判定 |
| 审核员：余家龙 审核时间：2021.03.23 |
| 审核条款： |
| 环境因素 | E6.1.2 | 查，依据《环境因素识别与评价程序》，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机电设备维修，机电设备及配件销售的配件、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 |
| 运行策划和控制 | E8.1  | 查，业务部实施以下环境安全管理制度：《固体废弃物管理规定》《消防管理制度》、《安全检查制度》、《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）线路短路、吸烟引发火灾查重要环境因素：1. 潜在火灾；
2. 固废排放；

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 | E8.2 | 查见：《应急准备和响应程序》、《火灾、触电应急预案》等。查见：触电和消防安全演习报告：公司全体人员参加了2021年1月30日公司组织的火灾和触电消防演练。查，现场能提供以上演练记录及触电、消防安全演习总结报告。通过演练，检验了公司应对突发事件的能力、以及公司触电和火灾事故应急预案的可操作性。有效降低事故危害，减少事故损失，确保公司安全、健康、有序的发展等。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

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：李侯隆 陪同人员：李侯隆 | 判定 |
| 审核员：文平 审核时间：2021.03.23 |
| 审核条款： |
| 组织的角色、职责和权限 | QES5.3； | 查，业务部的岗位职责和权限如下：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 |
| 目标及其实现的策划 | QES6.2 | 查业务部质量、环境和职业健康安全目标： 考核情况（2020年7月-2021年2月）1)顾客满意度≥90% 97%2)对固体废弃物100%处理。 100%3)火灾触电事故为零； 零4)合同履约100%。 100%查：2020年7月-2021年2月业务部质量、环境和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 |
| 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、业务外出发生的交通事故等危险源。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。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 |
| 沟通  | S7.4  | ---《信息交流程序》规定了公司内外信息交流、协商的对象、方式、记录等。对部门之间有需要交流的有关环境、安全健康管理信息，在公司内部利用部门会议、宣传栏进行环境、安全管理方针及目标、指标、管理方案及环保法律法规等内容的宣传、沟通。外部，对顾客等相关方进行了管理方针、产品使用环保要求的沟通，主要通过网络、交流及产品说明书、合同等方式进行，并达成一致性意见实施有效控制。查见内部交流主要通过直接面谈、会议、文件、培训方式，外部交流主要通过电话、信函方式。查见：部门内部会议记录表，沟通信息包括：1）告知员工：管理者代表是胡帅君及职业健康安全事务代表刘学军2）告知员工：职业健康安全管理体系建立的依据、标准和意义；3）组织员工学习：与安全健康、环境管理有关的法律法规，包括《中华人民共和国环境保护法》、《中华人民共和国水污染防治法》、《危险化学品安全管理条例》、《工伤保险条例》、《劳动防护用品监督管理规定》等关于员工权益、保险等内容；4）将劳动保护要求、安全、节能环保要求和意义作为新员工岗前培训内容。审核时未发现有相关方投诉和环境安全违规情况发生。 | 符合 |
| 运行策划和控制 | S8.1  | 查，业务部实施以下环境安全管理制度：《固体废弃物管理规定》《消防管理制度》、《安全检查制度》、《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）线路短路、吸烟引发火灾查重要环境因素：1. 潜在火灾；
2. 固废排放；

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 | S8.2 | 查见：《应急准备和响应程序》、《火灾、触电应急预案》等。查见：触电和消防安全演习报告：公司全体人员参加了2021年1月30日公司组织的火灾和触电消防演练。查，现场能提供以上演练记录及触电、消防安全演习总结报告。通过演练，检验了公司应对突发事件的能力、以及公司触电和火灾事故应急预案的可操作性。有效降低事故危害，减少事故损失，确保公司安全、健康、有序的发展等。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

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：胡帅君， 陪同人员：李侯隆 | 判定 |
| 审核员：文平， 审核时间：2021.3.23 |
| 审核条款： |
| 组织的角色、职责和权限 | QES5.3 | 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。 |  |
| 目标及其实现的策划 | QES6.2 | 查维修部的质量、环境安全目标为：质量目标：1、维修服务处理率达到100%；环境及安全目标：1. 火灾触电事故为零；

2、人身伤亡为零；3、固废处理率100%；查：2020年7月-2021年2月维修部目标完成情况：1、维修服务处理率100%；2、火灾触电事故为零；3、人身伤害事故为零；4、固废处理率100%； 均能达到要求。查，公司编制了环境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。 |  |
| 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。 |  |
| 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、触电和意外伤害。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： 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。 |  |
| 沟通  | E7.4 S7.4 | ---《信息沟通管理程序》规定了公司内外信息交流、协商的对象、方式、记录等。对部门之间有需要交流的有关环境、安全健康管理信息，在公司内部利用部门会议、宣传栏进行环境、安全管理方针及目标、指标、管理方案及环保法律法规等内容的宣传、沟通。外部，对供方和顾客等相关方进行了管理方针、产品使用环保要求的沟通，主要通过网络、交流及产品说明书、合同等方式进行，并达成一致性意见实施有效控制。查见内部交流主要通过直接面谈、会议、文件、培训方式，外部交流主要通过电话、信函方式。查见：部门内部会议记录表，沟通信息包括：1）告知员工：管理者代表是胡帅君、职业健康安全事务代表是刘学军。2）告知员工：环境及职业健康安全管理体系建立的依据、标准和意义，因公司未涉及危化品，故未对全体员工出具告知书；3）组织员工学习：与环境及安全健康管理有关的法律法规，包括《环境保护法》、《劳动合同法》、《设备安全管理制度》、《工伤保险条例》、《职业病防治法》等关于员工权益、保险等内容；4）将环境管理、劳动保护要求、安全要求和意义作为新员工岗前培训内容。审核时未发现有相关方投诉和环境安全违规情况发生。 |  |
| 运行策划和控制 | E8.1 S8.1 |  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，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，主要为空压机设备维修。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、废弃部件等，废油主要在客户处处理。现场查看，在维修现场，固废未按要求进行分类收集处理，如废弃含油棉纱等废物与一般固废放在一起，固废分类未按要求进行标识。少量废油集中存放在放油桶内，每年处理一次（交与有资质的公司），含油废物也是集中存放，定期交与有资质公司处理。查处理情况，今年暂未处理，集中放置。危废处理方还在寻找中，下次审核重点关注。。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。现场查看，维修部的不可接受风险为：潜在火灾、机械伤害、触电和意外伤害等。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。3、意外伤害管理现场了解：意外伤害主要为工具使用不到造成伤害、维修过程地面因油污湿滑跌倒造成伤害、外出服务交通事故伤害等。查，维修部员工定期参加安全培训。现场查看，地面清洁，无油污湿滑等隐患。现场查看，工具归纳整齐，有专用盛具存放。现场查看，配置了必备的应急药品，如创口贴、急救包等。 |  |
| 应急准备和响应 | E8.2S8.2 | 查见：《应急准备和响应程序》、《火灾消防预案》、《触电应急预案》维修部人员在综合部组织下，参加了公司组织的“火灾消防知识培训”。查见：火灾消防演练实况记录：维修部相关人员参加了2021年1月30日在公司由综合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。另查，于2021年1月30日进行了触电应急演练，提供有演练记录，达到预期效果。 |  |
| 基础设施过程运行环境 | Q7.1.3 Q7.1.4  | 查见，《设施一览表》，公司配置的设备主要有办公设备、旋转工作平台、手动葫芦、千斤顶、液压拉码、手动工具等。可以满足机电设备的维修服务的需要。1、设备保养采取月保养的方式进行，抽查《设备保养记录表》日期：2021年1月 设备：旋转工作平台 保养项目：清洁、紧固件、转动部件等。保养人：胡帅君日期：2021年3月 设备：手动葫芦 保养项目：清洁、吊钩、转动装置检查等。保养人：胡帅君其他设备主要为手动工具，采取损坏后更换方式控制。2、查公司设备日常维修情况：近期暂无维修情况。3、办公室共约80平方米，维修场所有80平米左右。4、公司办公条件满足要求，配置有电脑、打印机、电话、传真等。询问维修部负责人，服务现场由现场管理人员负责安全管理和现场服务质量管理，工作环境基本受控。基础设施和工作环境能满足要求。 |  |
| 监视和测量资源 | Q7.1.5 | 查公司配置有游标卡尺、百分表、交直流钳形表和绝缘电阻表等检测设备，能保证机电设备的维修服务要求。公司主要进行机械方面维修，电气维修主要以更换配件为主。 查在用检具，能提供游标卡尺、百分表、交直流钳形表和绝缘电阻表的有效校准证书，具体见附件。 |  |
| 运行策划和控制 | Q8.1 | 公司主要产品：机电设备的维修服务、机电设备及配件销售。公司主要进行空压机等机电设备维修，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；----特殊过程的识别：销售过程；-----经确认：暂无策划的更改。 |  |
| 设计开发 | Q8.3  | 按设备厂家技术标准和客户维修服务合同提供维修服务，维修模式成熟，销售主要为配件和产品更换销售，模式固定，无设计开发，故该条款不适用，合理，删减不影响为顾客提供满足法律法规要求的服务和产品。 |  |
| 服务提供控制 | Q8.5 .1 | 公司制定了《生产和服务提供的管理程序》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：《维修作业指导书》、《设备故障诊断和维修手册》、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：现场有旋转工作平台、手动葫芦、千斤顶、液压拉码、手动工具等，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. 检测设备有游标卡尺、百分表、直流钳形表和绝缘电阻表等检测设备。5.出示了《派工单》》 明确的维修任务、顾客等内容；抽近几月任务书名称 下单时间 维修人 四川紫日包装有限公司空压机维修 2021年3月12日 胡帅君中石油龙王庙净化厂压缩机维修 2020年11月6日 胡帅君......任务派遣人：李侯隆现场查看维修流程，**机电设备维修流程：**签订合同——故障检查——维修——调试——交付。需确认/特殊过程：无查看现场：查机电设备维修运行情况：公司编制了《维修规范》、《维修技术方案》，规定了维修、售后服务管理的要求。查，维修服务主要根据客户需求进行。查看维修现场：查现场正在进行螺杆压缩机维修,设备型号：MM250,编号:111708。维修项目为主机大修。维修人：邓强、李朝阳。 该项目正在进行维修后的组装，组装项目有：安装阴阳转子到腔体、安装排气端轴承和安装传动齿轮。抽该维修项目的运行记录《主机大修拆解记录表》存在问题：转子磨损、机壳拉毛、轴承孔磨损、前后轴承磨损等。结论：螺杆转动正常、正常大修。检验人：李朝阳《维修记录》维修记录：更换吸气端、排气端轴承；更换主机内部密封圈组件；更换游隙垫片组、紧固件；转子组及壳体表面除锈、修整；调整进气端、排气端间隙、游隙。维修后运行正常维修人：邓强、李朝阳《维修检验记录表》检验项目：转子检查：阴转子型线外径、阳转子型线外径、阴转子排气端转子端面、阳转子排气端转子端面、阳转子后轴承安装档轴径、阴转子后轴承安装档轴径等其他零部件检查：大齿轮孔内径、小齿轮孔内径、机械密封安装档轴径等………结论：合格检验：胡帅君查机电设备电气维修处理情况，现场未进行电气设备维修，抽以往维修情况，电机维修，设备型号：23IY-300-2,编号：K-2401G抽该维修项目的运行记录《主机大修拆解记录表》存在问题：前后轴承磨损、绕组绝缘子无破损等。结论：更换前后端轴承、检查清洁绕组。检验人：邓强《维修记录》维修记录：更换电机前后端轴承；检查绕组绝缘；绕组除尘；清洁电机外壳。维修后运行正常维修人：邓强、李朝阳通过以上工序审核，其维修过程基本受控。实施产品交付后的活动: 公司由业务部对交付给顾客的产品进行回访，对相关的客户反馈信息（包括投诉）进行收集、分析和妥善处理。（至目前为止，公司未有顾客投诉。） |  |
| 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。 |  |
| 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； |  |
| 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。 |  |
| 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 |  |
| 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。 |  |
| 产品和服务放行 | Q8.6 | 公司为验证产品和服务的要求是否得到满足对需实施监视和检验的阶段、过程、项目及记录等予以规定，查见公司检验规范规定了配件、服务过程、成品出厂所有产品的检验方法、标准。◆公司对特殊放行或紧急放行情况予以界定，原则上，一般情况下不许特殊放行或紧急放行；若特殊情况下，要实施紧急放行时，一定要得到技术部长许可、公司总经理批准，适用时得到顾客的批准后方可实施。体系运行至今尚未发生特殊放行或紧急放行的情况。◆公司明确对各阶段产品和服务的放行均须实施必要的记录并保留。查见：检验执行标准：《采购产品验收规范》、《技术协议》等标准要求。对各阶段检验标准及检验方法等做了规定。一、抽查配件检验，查《入库单》，在入库单上签字确认。1、产品名称 型号规格 数量 外观、合格证空滤芯 J39903281 2 合格 收货员：邹兴华，时间：2021.1.29 2、产品名称 型号规格 数量 外观、合格证油分离滤芯 K54509435 3只 合格油过滤器芯 K92888262 2只 合格检验员：邹兴华，时间：2021.1.143、产品名称 型号规格 数量 外观高压管 Φ30\*300 6根 合格收货员：邹兴华，时间：2020.12.25其他配件均按要求进行检验合格入库要求执行。公司根据维修的要求在各关键工序均设置了验收控制点，有专职质检员负责检验及验收。 抽机电设备维修过程记录抽该维修项目的运行记录《主机大修拆解记录表》存在问题：转子磨损、机壳拉毛、轴承孔磨损、前后轴承磨损等。结论：螺杆转动正常、正常大修。检验人：李朝阳日期：2021.1.20《维修记录》维修记录：更换吸气端、排气端轴承；更换主机内部密封圈组件；更换游隙垫片组、紧固件；转子组及壳体表面除锈、修整；调整进气端、排气端间隙、游隙。维修后运行正常维修人：邓强、李朝阳日期：2021.1.23《维修检验记录表》检验项目：转子检查：阴转子型线外径、阳转子型线外径、阴转子排气端转子端面、阳转子排气端转子端面、阳转子后轴承安装档轴径、阴转子后轴承安装档轴径等其他零部件检查：大齿轮孔内径、小齿轮孔内径、机械密封安装档轴径等………结论：合格检验：胡帅君日期：2021.1.25三、抽查成品检验记录、依据技术协议。查机电设备维修验收:1、日期：2021.1.30空压机维修验收单产品型号:MM350,设备编号：132154维修主要项目：更换吸气端、排气端轴承；更换主机内部密封组件；更换游隙垫片组、紧固件；调整进气端、排气端工作间隙、游隙。验收结果：运行正常，符合验收要求。验收人：黄xx（客户）、胡帅君2、日期：2021.2.28空压机电机维修验收单产品型号:23IY-400,设备编号：76343242K维修主要项目：受损端盖进行维修；对受损前轴颈修补；检查绕组绝缘、绕组除尘；维修前后端轴承。验收结果：运行正常，符合验收要求。验收人：周xx（客户）、胡帅君查销售产品验收：采取入货时进行验收，对型号、规格、数量等进行验证，并在入库单上签名确认。交付后由客户签字确认。查《设备、材料送货验收交接清单》产品名称 型号规格 数量 超精密过滤器GP500-MF 2件活性炭过滤器GP500-AC 2件 客户：四川紫日包装有限公司空压机维修 客户确认：周xx，时间：2020.12.22查《设备、材料送货验收交接清单》产品名称 型号规格 数量空滤器芯 24172215 10只 油分离器芯 54509427 3只油过滤器芯 39911631 2只 客户：中石油龙王庙净化厂客户确认：程xx，时间：2021.1.10查《设备、材料送货验收交接清单》产品名称 型号规格 数量螺杆机 KHEV132-28/8-Ⅱ 1台客户：中石油龙王庙净化厂客户确认：程xx，时间：2020.11.24经查2020年以来无委外检测和监督抽查情况。经查，公司2020年以来，没有采购物料、成品让步放行的情况，产品的放行均有授权的质检人员的签字。 基本符合要求。 |  |
| 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：3月3日检查发现，维修人员在维修过程中，维修过程无记录。原因分析：员工质量意识不强，未按文件要求执行。处理措施：立即对相应人员进行教育培训，强化质量意识，同时正常立即整改，做好维修记录，便于后续检查和质量追溯。验证：记录已完善已到位，后续未出现同样问题。验证人：胡帅君 2021-3-10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。 |  |