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：黄俊平 陪同人员：席照海 | 判定 |
| 审核员：李蒙生 审核时间：2021.3.28 |
| 审核条款：QEO4.1/4.2/4.3/4.4/5.1/5.2/5.3/6.1/6.2/7.1/9.1.1/9.3/10.1/10.3；Q6.3 |
| 理解组织及其环境 | QEO：4.1 | **■**受审核方张家口和丰建材销售有限责任公司，成立于2017年3月6日，法人代表**黄俊平**，注册及经营地址：张家口市万全区宣平堡乡水泉堡村东，注册资金100万元。主要从事**建材的批发**。  **■**经查《管理手册》中对组织机构和职责进行了策划，形成了文件。组织机构的设置，职责、权限的分配基本明确，基本适宜，人力资源基本满足需求。  **■**提供《组织环境识别表》，识别了相关内容，确定环境类别、项目、信息来源、具体现状描述等。  例如内外部因素的识别包括：  1、人员能力：公司人员较为稳定、销售经验丰富，能够满足用户的个性化需求。  2、文化和价值观：公司成立多年，形成了积极向上、努力进取的企业文化氛围。公司运行管理体系以来，重视产品质量、增强用户满意是所有员工的共识。  3、法律法规：公司经营应符合国家的法律法规要求。公司地处苏州市相城区，在环境方面应符合国家和本市的环境法律法规要求。  4、关注环境变化：公司管理层及相关部门将持续关注公司所处的环境变化，必要时通过评估风险和机遇，调整管理体系目标和指标或变更管理过程以适应这些变化或实现改进。  5、周边环境：气候、空气和水质量、土地使用、现存污染、资源的可获得性等相关因素。  对这些内外部因素通过定期的网站获取、顾客沟通及定期（周总结会议、月中、月末总结会议）内部总结等方式进行监视和评审。 |  |
| 相关方的需求和期望 | QEO：4.2 | 公司确定了与管理体系有关的相关方包括顾客、政府机构、社区、供应商、内部员工等。相关方对企业的要求有：遵守国家的现行法律法规、保持有效的资质、产品合格、按时送货、不断提高客户满意度等。公司通过以下行为满足相关方需求和期望：  ——关注顾客需求，通过持续改进增强用户满意；  ——遵守国家和地方各项法律法规，履行合规义务；  ——持续改进管理体系过程，提升服务质量、环境、安全绩效。  公司管理层及相关部门将持续关注相关方需求的变化，必要时通过评估风险和机遇，调整管理体系目标和指标或变更管理过程以适应这些变化或实现改进。  对这些相关方监视和评审的方法有：上级文件、标准和规范的获取、客户走访调查、沟通等。 |  |
| 质量/环境/职业健康安全/职业健康安全管理体系的范围 | QEO：4.3 | 公司管理体系范围：  Q：建材批发  E：建材批发所涉及场所的相关环境管理活动  O：建材批发所涉及场所的相关职业健康安全管理活动  不适用条款：Q8.3，不适用理由：因公司所销售的产品，按照国家标准及顾客的要求进行，该条款的不适用,不影响组织确保其产品和服务合格的能力和责任，也不会对增强顾客满意产生影响。  体系自运行以来范围没有变化。  组织通过文件发放方式在公司内部进行传递；在与客户沟通中，及时通知客户，为相关方获取。上述范围与企业目前经营范围相一致。 |  |
| 质量/环境/职业健康安全管理体系及其过程 | QEO：4.4 | ■公司依据GB/T19001-2016 idt ISO9001:2015、GB/T24001-2016 idt ISO14001:2015、GB/T 45001—2020 idt ISO 45001:2018标准，于2020年4月1日建立了质量、环境、职业健康安全管理体系。遵循 PDCA 方法，识别了标准中所需要的四大过程，确定了过程的相互顺序和作用：管理职责确定－资源提供－产品实现－测量和改进。  ■公司明确规定产品执行标准（国家、行业标准）和客户要求，并通过各环节控制，监视、测量、考核使其达到有效运行。  ■公司编制了管理手册、程序文件及作业管理性文件、记录表格等。通过管理手册、程序文件明确各部门职责、权限；资源管理，测量分析和改进、运行控制等过程。  ■通过对各主要环节的风险评估，识别，评价并制定相应措施进行风险控制（包括实施过程中所需要的变更）。  ■通过监视、测量和分析结果以及内审，管理评审等达到持续改进的目的。  ■经识别外包过程：产品运输。 |  |
| 领导的作用和承诺 | QEO：5.1 | 最高管理层都具有较强的管理意识，明确管理承诺。主要通过以下活动来实现管理承诺：   1. 向公司全体员工宣传满足顾客要求和法律法规要求的重要性； 2. 制定管理方针； 3. 确保公司目标的制定和完成； 4. 各部门针对本部门的工作进行风险评估，采取适当的应对风险和机会的措施； 5. 定期进行管理评审； 6. 持续保证质量/环境/安全工作的投入，提供充分的资源，确保公司管理体系有效运行。   目前各项工作基本得到实施，并取得了一定的效果。 |  |
| 方针 | QEO：5.2 | ■提供《管理手册》，包含质量、环境、职业健康安全方针：  1.管理方针：优质产品 顾客满意 守法经营 持续改进；  防污节能 遵规守法 绿色环保 持续改进；  消除隐患 保障健康 遵规守法 持续改进。  2.管理方针与企业的经营宗旨相适应，协调；  3.通过会议传达，沟通，让全体员工理解执行，并定期进行评审（一般一年一次）。  ■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:黄俊平；管代：席照海，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、职业健康安全方针的适宜性作了评审，判定适宜，适合公司的发展需求。  ■经查，质量、环境、职业健康安全管理方针没有变化。  经查质量、环境和职业健康安全方针符合标准要求。 |  |
| 组织的岗位、职责权限 | QEO：5.3 | 公司管理体系覆盖的部门包括：管理层、办公室、销售部、财务部，部门划分尚可。  ■《管理手册》及《岗位任职要求》中规定了各部门及主要岗位人员的工作职责、作用、责任、权限，职责包括了标准要求的所有要求，充分适宜，上述文件通过发放的形成传达到相关部门和人员。  ■经远程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。  ■问询总经理及管代，对于自身职责权限比较清楚。 |  |
| 应对风险和机会的措施 | QEO：6.1 | 编制有《风险和机遇评价控制程序》，对组织内外的风险和机遇进行了策划。  提供《风险和机遇评估表》，包括公司层面风险评估表、办公室、财务部和销售部的风险评估表，识别了风险和机遇来源、风险和机遇内容、管理措施、责任部门、对应的管理制度、评价措施等。  编制：李建龙，日期：2020.1.15  应对措施：与风险、机遇相适应。  具体见各部门审核记录。 |  |
| 目标和措施计划 | QEO：6.2 | ■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。  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。  管理目标：  一、质量目标： 完成情况  1、产品交付合格率100％； 100%  2、顾客满意度95%以上； 98%  二、环境/职业健康安全目标：  1、固废分类处置率100%； 100%  2、重大安全事故、人员重伤死亡为0； 0  3、触电事故为0； 0  4、火灾爆炸事故为0； 0  5、重大责任交通事故为0。 0  组织对公司质量、环境、职业健康安全目标、指标予以分解，并在相关职能层次部门建立分目标。  ■查见《公司管理目标监控测量记录》，记录人：黄俊平， 2020.6.30日已完成，具体见各部门审核记录 |  |
| 变更的策划 | Q：6.3 | 因市场监督管理总局与标准化管理委员会于2020年3月发布新版《职业健康安全管理体系 要求及使用指南》，公司对原有管理手册进行换版，原管理手册（HFJC/QEH-2020/A0版）废止，现行《HFJC/QEH-2020/B0版》正式发布，公司在变更过程中，确定变更目的考虑变更的潜在后果，识别变更的风险和机遇，确定资源的可获得性并制定应对措施，对责任和权限分配或再分配。转版后管理手册（HFJC/QEH-2020/B0版）从2020年4月1日起实施。 |  |
| 资源 | QEO：7.1 | 公司为确保管理体系的有效运行和持续改进，确保满足顾客要求，增强顾客满意，为管理体系的有效运行和持续改进提供充分的资源，包括人力资源、基础设施和工作环境；还包括为增强顾客满意所必需的资源。现有员工、生产及办公场所、办公设备等基础设施以及必要的工作环境，配备较为充分。  总经理主持了今年的管理评审，对方针、目标的适宜性进行了评审，协助管代进行了内审，确保所需资源得到满足：  a. 人力资源：职工队伍相对稳定，实践经验丰富；  b. 基础设施：办公室、库房等基础设施，主要设备：电脑、办公桌椅、空调等；  c. 工作环境：工序布局合理，场所卫生干净整洁，配有通风设施，工作环境良好  d. 资金支持：注册资金100万元。  通过视频观察及与领导沟通了解到，公司为确保管理体系的有效运行和持续改进，确保满足顾客要求，增强顾客满意，确定并提供了必要的资源，经过管理体系运行证明，现有资源可满足体系和产品的要求。 |  |
| 监视和测量总则 | QEO：9.1.1 | 组织策划了对绩效的监视和测量，对绩效的分析和评价，对事项进行汇报的程序等。保留了必要的记录文件。  公司通过管理评审和内部审核，以及定期的目标考核，对发现的问题采取纠正和必要的纠正措施，确保管理体系绩效和有效性。  ■查内审报告，时间2020.11.25-11.26。  ■查内审报告不符合项：为办公室提供法律法规清单，部分法律法规为作废版本。  ■制定的纠正措施：由黄俊平负责对办公室相关人员进行培训，重点内容GB/T24001：2016标准6.1.3条款及《合规义务控制程序》的理解，体系文件相关内容，避免类似问题再次出现。  ■纠正措施完成时间：计划于2020.11.27日完成整改。  ■查内部体系审核不符合报告，纠正措施已完成，完成时间2020.11.27.  措施验证有效，符合要求。 |  |
| 管理评审 | QEO：9.3 | ■查看《管理评审控制程序》，规定一年至少要进行一次管理评审，由总经理主持。特殊情况下，可增加管理评审频次。评审内容包括：内审结果；管理方针和目标的适宜性；过程的控制情况；产品的符合性；改进的需求、环境安全绩效；合规性评价等,基本符合要求。2020.12.20日进行了管理评审。  ■查《管理评审的计划》，管理评审的时间：2020年12月20日  主持人：总经理 参加人：领导层、各部门负责人 、负责质量体系的有关人员  要求每个部门需提交的管理评审输入内容包含了标准条款的要求。时间安排符合程序文件的要求。  编制：黄俊平 批准：黄俊平 日期：2020.12  ■查看管理评审输入的资料：  a.审核结果；  b.顾客反馈；  c.过程的绩效和产品/服务的符合性；  d.预防措施和纠正措施的状况；  e.可能影响管理体系的变更；  f.改进的建议；  g.各部门质量、环境、安全目标完成情况；  h.供应商考核评价情况。  I.不合格的报告和分析；  j.员工、社会及相关方的反馈信息和意见；  k.法律法规和其他要求的遵守情况；  l.环境因素、危险源管控情况；  m.应急预案的适用性；  n.风险和机遇评价。  ■提供管理评审会议记录：各部门负责人汇报了各部门的管理体系运行情况，管理者代表汇报了公司管理体系运行状况和内审不合格的整改情况，参会人员根据各部门的汇报情况展开讨论，总经理总结本次管理评审，同时就改进的决议作出了安排。 记录整理人： 黄俊平  ■查看管理评审报告，公司的管理体系运行，严格按照国家法律法规和市环保局的要求执行，没有违法违规的情况。  ■结论：公司管理体系符合标准要求，具有较好的充分性、适宜性和有效性，能较好的适应实现管理方针和管理目标的需要。  ■持续改进：（1）进一步组织对ISO 9001：2015、ISO 14001：2015、ISO45001：20181标准、《管理手册》、《程序文件》的学习和培训，使与管理体系有关的人员了解和掌握标准和本公司管理体系文件的内容，特别是应该提高内审员的水平和技巧；   1. 进一步组织对相关的法律、法规、规程和规范的学习，以增强广大技术人员的质量意识环境保护意识；   ■查管理评审输出完成情况，已制定培训计划，要求2020.12.25日完成。  ■查改善措施执行记录。提供《培训记录及培训效果评价表》，时间2020.12.25，参加培训人员：黄俊平、席照海、李建龙、龚彩霞、薛治江等。  考核方式：当场提问，全部合格。培训老师：外聘咨询老师  经查管理评审的策划及实施符合要求，管理评审的输出改善情况，符合要求。 |  |
| 总则、持续改进 | QEO：10.1  10.3 | 查公司在建立、实施管理体系中：  a.制订各种控制程序文件；  b.通过内审、管理评审评价管理体系的符合性；  c.通过环境绩效的监视测量评价销售服务过程涉及环境管理的符合性；  d.通过日常数据分析，采取纠正、预防措施，达到持续改进目的。  ■管理评审提出改进措施：已制定培训计划，要求2020.12.25完成。  自体系运行以来，全员的质量意识、安全意识有较大的提高，市场经营规模有了较大发展，持续改进了质量管理体系的有效性。 |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 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/陪同人员：李建龙 | 判定 |
| 审核员：李蒙生 审核时间：2021.3.28 |
| 审核条款：Q5.3/6.2/7.1.2/7.1.3/7.1.4/7.1.6/7.2/7.3/7.4/7.5/9.1.1/9.1.3/9.2/10.2；  E5.3/6.1.2/6.1.3/6.2/7.2/7.3/7.4/7.5/8.1/8.2/9.1.1/9.1.2/9.2/10.2；  O5.3/5.4/6.1.2/6.1.3/6.2/7.2/7.3/7.4/7.5/8.1/8.2/9.1.1/9.1.2/9.2/10.2； |
| 组织的岗位、职责权限 | QEO  5.3 | 现场询问负责人岗位职责和权限  1、负责管理体系运行的正常维护和监督检查；  2、负责体系文件的管理的控制，对文件的有效性负责；  3、负责信息的管理，及时反馈和处置公司的质量/环境/职业健康安全信息；  4、拟定内部管理体系的审核计划，经批准后组织审核，监督相关部门采取有效纠正措施并验证其效果；  5、负责组织识别风险和机遇；及时反馈质量环境安全信息，做好管理目标达成的统计工作；  6、组织各部门识别部门环境因素和危险源，并进行汇总、定期更新；  7、组织识别和更新环境安全适用的法律和规和其他要求汇编，并定期组织进行合规性评价；  8、负责环境与安全对政府相关事务的对外联系、处理；  9、组织消防等安全风险的控制，归口环境安全对外相关事务的联系和处理；  10、组织制定应急预案；  11、组织环境、安全事件、不符合的调查、审理，评价需要时组织提出纠正和预防措施并跟踪验证；  12、负责公司办公环境的建设和治理，包括办公家具、办公设施（打印、复印）的采购与维护，办公环境的美化和卫生的保洁；  13、公司人力资源管理，培训计划的编制与培训活动的组织实施；  回答基本全面。 | Y |
| 环境因素、危险源 | EO  6.1.2 | 办公室是危险源、环境因素和风险评价的归口管理部门，负责组织相关部门对全公司危险源、环境因素辨识和风险评价工作。  查看《办公室环境因素影响评价表》，包括日常办公过程。  环境因素为：废旧纸张的排放、废旧墨盒的排放、废塑料制品排放、废旧灯管的排放、空调臭氧泄漏/排放、生活垃圾的排放、生活污水的排放、电的消耗、电脑辐射、废旧电脑、电器件废弃、废旧电池的排放、潜在火灾、水的消耗等。  查看《疫情期间环境因素影响评价表》，包括日常办公过程。  环境因素为：口罩的消耗、口罩包装物的废弃、口罩的废弃、酒精棉球的消耗、酒精棉球的废弃、抑菌洗手液的消耗、洗手液包装物的废弃、水的消耗、消毒液的消耗、消毒液包装物的废弃。  查看《办公室重要环境因素清单》，重要环境因素为：办公潜在火灾、废旧墨盒的排放、口罩的废弃。  对环境因素进行了评价，并制定有详细地控制措施，评价基本全面，控制措施基本可行。  查看《普通办公过程危害因素清单》，包括办公、上下班路途。  危害因素为：与物体、车辆接触碰撞，电器、线路过载、短路，烟灰落在易燃物质上、线路破皮、老化，插销损坏、漏电 ，插座损坏、漏电，人员长时间操作，不小心接触办公家具菱角，地面湿滑人员走动，挤手、摔倒等。  查看《补充更新危险源辨识、风险评价和风险控制表》，主要为疫情有关，危害因素为：未佩戴口罩、四处乱串、不注意个人卫生导致病毒传播、室内未及时通风、配送人员配送过程、消毒使用酒精过程遇明火等。  查看《普通办公过程重大危险源清单》，重要危害因素为：火灾、触电、人身伤害、病毒感染与传播等。制定了相应控制预防措施，基本可行。 | Y |
| 合规义务 | EO  6.1.3 | ■编制了成文信息控制程序、法律法规与其他要求控制程序，用于对管理体系文件、法律法规的识别和管理，对外来文件进行了识别收集，提供有《外来文件清单》、《法律法规清单》，包括劳动合同法、环境保护法、消防法、清洁生产促进法、工伤保险条例、建设项目环境保护管理条例、劳动争议调解仲裁法、劳动防护用品产品质量监督检验暂行管理办法、质量管理体系要求、环境管理体系要求及使用指南、职业健康安全管理体系要求及使用指南、通用硅酸盐水泥GB175-2007、水泥化学分析方法GB/T 176-2017、铝酸盐水泥GB/T 201-2015、水泥细度检验方法-筛吸法GB/T 1345-2005、钢筋混凝土用钢GB/T 1499、用于水泥和混凝土中的粉煤灰GB/T 1596-2017、聚羧酸系高性能减水剂JG/T 223-2017等法律法规及其他要求。  ■编制了《合规性评价控制程序》，规定法律、法规及其他要求的范围、获取方法、确认及分发、合规性评价的要求和频率。进行了合规性评价，提供合规性评价记录，评价结论：根据本次合规性评价发现，公司识别的环境、职业健康安全管理的法律法规及其他要求，能够充分体现其适宜性、充分性和有效性，显示各项工作符合环境法律法规及其他要求，无违反法律法规的现象，对法律法规及其他要求的符合性执行情况较好。  评价时间：2020.5.28，符合要求。 | Y |
| 目标、指标 | QEO  6.2 | 提供了《公司办公室管理目标监控测量记录》   |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | 序号 | 目标内容 | 目标值 | 考核方法说明 | 测量评价结果 | | 1 | 新进厂员工培训率 | 100% | 新员工培训人次/新员工人次 | 暂无新近员工 | | 2 | 年培训计划完成率 | 100% | 实际培训次数/计划培训次数 | 所有培训计划都进行了实施，年培训计划完成率达到100%，完成； | | 3 | 文件发放正确率 | 100% | 文件发放正确数目/发放总数 | 截止到2020年6月底，文件发放出错0，完成 | | 4 | 固废废弃物分类处置率 | 100% | 固废处置批次数量/处置总量 | 未发生违规处置情况，符合； | | 5 | 火灾事故 | 0发生 | 依照实际发生数量进行统计 | 暂未发生； | | 6 | 触电事故 | 0发生 | 依照实际发生数量进行统计 | 暂未发生； | | 7 | 重大责任交通事故 | 0发生 | 依照实际发生数量进行统计 | 暂未发生； | | 8 | 重大责任交通事故 | 0发生 | 依照实际发生数量进行统计 | 暂未发生； |   记录人：李建龙 2020年6月30 日  公司每半年对各部门目标指标完成情况进行统计分析。  提供有公司《环境、安全管理目标、指标与管理方案》，方案措施基本可行。  目标指标：现场火灾为零；消防设施检测实施率为100%；固体废弃物分类收集、回收率100%；触电事故0发生；车辆伤害事故0发生；无相关方环保投诉事件发生；0伤亡。  管理方案：制订完善易发生火灾、爆炸场所应急预案；对人员进行消防备训、演习；现场严禁吸烟，现场配备符合消防规定数量的灭火器；逃生通道应保持全年畅通。加强消防设施、器材合理配置和维护保养；采用定期或不定期的方式加大安全巡查力度，对违规或易产生重大危害的过程严格巡查；加强全员防火意识，定期组织应急演练，正确使用灭火器材，力争消除火灾隐患或在在萌芽阶段及时扑灭明火；日常宣传教育，提倡进行可回收废弃物与不可回收废弃物，分类放置；及时清理办公区域办公垃圾和生活垃圾；复印机废硒鼓等由电脑耗材店统一回收、处置；废弃的口罩处置：日常开展宣传教育，设置废弃口罩专用垃圾箱，集中存放，不随意丢弃；日常宣传教育、培训互动实施；定期对办公场所所用的插头、插座、电器线路进行排查，对老化、破损的电器线路进行更换；应急预案；加强日常安全教育；加强交通知识安全培训；遵守交通规则；杜绝酒后驾驶、疲劳驾驶；雨、雾天行驶要保持安全车距；夜间行驶，应保证灯光，信号良好，适当降低行驶速度；加强消防设施、器材合理配置和维护保养；提倡进行可回收废弃物与不可回收废弃物，分类放置；废水统一排入市政污水管网，无私自外排情况。以完善、落实岗位安全职责为切入点，通过对安全承诺书的规范和组织推进，深化各级安全目标管理；按照公司“谁主管、谁负责，谁发包、谁监管”的原则，落实安全生产管理职责；加强事故问责。在公司区域内发生的安全事故，则对事故单位区域管理者实施问责；在处理技术质量问题、销售过程中发生事故的，则对相关单位及职能部门的各级专业分管责任者实施问责。  确定有责任部门，本符合标准要求、可行。  各职能部门根据公司的目标进行分解和展开，分解的目标应是可测量的、具有可操作性和可评审性的，在每年底前制定下一年度本部门的目标，报总经理批准后实施。 | Y |
| 人员、能力、培训 | Q  7.1.2  QEO  7.2 | 编制《人力资源控制程序》，规定了控制要求。对企业的人力资源的培养和发展等作出规定，招聘、培训、试用与转正等人力资源作出了规划。  提供有《岗位资格任职要求》。  根据企业发展规划、现状及各部门意见，制定年度培训计划，提供《2020年培训计划》，包括培训内容、预定培训月份、实施部门/预定培训对象、课时等内容。培训时间分布在每个月份。  抽查1：培训评价记录  培训题目：GB/T19001、GB/T124001、ISO 45001标准  培训时间：2020.3.15  培训内容摘要：GB/T19001：2016、GB/T24001：2016、ISO 45001:2018标准条款内容和相关知识进行学习  参加人员：黄俊平 席照海 李建龙 薛治江 龚彩霞  考试成绩：合格  评价： 通过此次讲解，使公司全体员工对GB/T19001、GB/T14001、ISO45001有了深入的理解，为质量、环境、职业健康安全管理体系的运行奠定了坚实的基础。  抽查2：培训评价记录  培训题目：产品执行标准  培训时间：2020.5.20  培训内容摘要：  《通用硅酸盐水泥》GB175-2007、《水泥化学分析方法》GB/T 176-2017、《铝酸盐水泥》GB/T 201-2015、《钢筋混凝土用钢》GB/T 1499等；  考试成绩：合格  评价： 通过此次培训，相关人员对产品执行相关标准等有了更加深入的了解，满足预期的培训效果。  抽查3：培训评价记录  培训题目：办公区管理制度  培训时间：2020.6.15  培训内容摘要：办公环境管理、工作人员行为规范、资产及财物保全等  参加人员：席照海 李建龙 薛治江 龚彩霞  考试成绩：合格  评价： 通过此次培训，相关人员对办公环境管理有了更加深入的了解，满足预期的培训效果。  抽查4：培训评价记录  培训题目：内审员培训  培训时间：2020.7.11  培训内容摘要：内审的流程、内审技巧、不符合开具注意事项、标准条款含义等；  参加人员：黄俊平 席照海 李建龙  考试成绩：合格  评价：通过此次培训，内审员对标准条款有了更加深入的了解，满足预期的培训效果。  抽查5：培训评价记录  培训题目：销售管理制度  培训时间：2020.9.20  培训内容摘要：销售人员职责、客户服务细则、客户投诉处置、发货要求等；  参加人员：席照海 李建龙  考试成绩：合格  评价：通过此次培训，销售人员对自身职责、客户服务细则、客户投诉处置、发货要求等有了更加深入的了解，满足预期的培训效果。  其他培训均按照培训计划执行。现场提供有培训记录。  查本公司人员稳定，无新进员工，无新员工三级教育培训记录。  人力资源控制基本满足要求。 | Y |
| 意识 | QEO  7.3 | 主要通过培训提高岗位作业水平及质量和环境、安全意识，明确各岗位要求，销售人员及办公人员自身工作对环境、安全目标的影响，以及如何通过培训和互相交流提高环境绩效，不符合质量管理体系要求的后果等。  询问办公室人员，清楚与其相关的重要环境因素及职业健康安全风险。 | Y |
| 工作人员的参与  沟通、参与和协商 | QEO  7.4  O5.4 | 公司确定与质量管理体系相关的内部和外部沟通，保持信息畅通。  质量沟通：  销售部采用赠送样本、网上发布、学术交流、技术咨询等形式，主动向顾客介绍公司的产品和服务，提供相关的产品信息和资料。  销售部负责实施对顾客来信、电话、传真等方式的问询和咨询（包括合同的执行和修改），并做好记录。  销售部接到顾客抱怨或投诉后，按职责和权限分别传递给责任人处置，并将处理情况和结果记录。  对需要解答或处置的顾客反馈信息，责任人应将处理结果做好记录，并及时告知顾客，与顾客进行沟通。  环境和职业健康安全管理信息的交流：  办公室负责与政府和行业相关部门、主管部门、生产方单位等就环境保护和职业健康安全信息的交流。  办公室负责与顾客就环境保护和职业健康安全信息的交流。  涉及重要环境和重要职业健康安全问题或事故应由公司总经理决定处理方案，以及信息的对外发布。  为确保管理体系的有效运行和持续改进，授权本企业席照海为管理者代表，负责本公司管理体系所需的过程得到建立、实施和保持；定期向最高管理者报告管理体系的业绩和任何改进的需求；确保在整个组织内提高满足顾客要求的意识；并负责与管理体系有关事宜的外部联络。 | Y |
| 组织的知识、文件化信息 | Q7.1.6  QEO7.5 | ■受审核方建立的管理体系文件包括：  1.管理手册HFJC/QEH-2020 B/0版，2020年4月1日生效实施（含质量、环境、职业健康安全方针、质量、环境、职业健康安全目标）。因市场监督管理总局与标准化管理委员会于2020年3月发布新版《职业健康安全管理体系 要求及使用指南》，公司对原有管理手册进行换版，原管理手册（HFJC/QEH-2020/A0版）废止，现行《HFJC/QEH-2020/B0版》正式发布。  2.程序文件HFJC/CX-2020 A/O版，2020年1月5日发布实施，含25个程序文件，包括标准要求的程序  3.建立了办公区管理制度、三级安全教育制度、进货检验规范，销售相关管理制度，环境安全相关管理制度等制度文件。  4.体系运行所需要的记录  ■编制了成文信息控制程序、法律法规与其他要求控制程序，用于对管理体系文件、法律法规的识别和管理，对外来文件进行了识别收集，提供有《外来文件清单》、《法律法规清单》，包括劳动合同法、环境保护法、消防法、清洁生产促进法、工伤保险条例、建设项目环境保护管理条例、劳动争议调解仲裁法、劳动防护用品产品质量监督检验暂行管理办法、质量管理体系要求、环境管理体系要求及使用指南、职业健康安全管理体系要求及使用指南、通用硅酸盐水泥GB175-2007、水泥化学分析方法GB/T 176-2017、铝酸盐水泥GB/T 201-2015、水泥细度检验方法-筛吸法GB/T 1345-2005、钢筋混凝土用钢GB/T 1499、用于水泥和混凝土中的粉煤灰GB/T 1596-2017、聚羧酸系高性能减水剂JG/T 223-2017等法律法规及其他要求。  以上外来文件保管良好，均为有效版本。  查见《记录清单》，内容包括：序号、记录名称、编号、保存期、主管部门等。  共登记有组织环境识别表、相关方的需求和期望、风险/机遇评估表、环境因素影响评价表、重要环境因素清单、危害因素清单、重大危险源清单、质量目标控制措施、环境、安全管理目标、指标与管理方案、管理目标监控测量记录等。  保存期限为五年。  抽查文件发放/回收记录、培训记录表、受控文件清单，固体废弃物处置记录，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，采购部定期对其进行检查，目前保存完好。名称，编号构成记录的唯一性标识。  查文件作废/销毁申请单：作废/销毁文件1个，文件名称：管理手册；文件编号：HFJC/QEH-2020；版本号：A0，申请人：李建龙；日期：2020.3.25；原因：文件换版。  查到公司建立、运行质量/环境/职业健康安全管理体系过程中涉及到的所有信息均为组织知识，公司的组织知识以纸质文件、电子文档方式保存，各部门负责本部门职能范围内知识的管理，采购部负责其余知识的管理控制。  办公室负责在公司内部建立QQ工作群、微信工作组、公司网页以及实行培训、教育等活动以实现知识共享、传递的目的。 | Y |
| 基础设施 | Q7.1.3 | 查《办公设备台帐》，主要办公设备有：办公桌、办公椅、电脑（主机+显示器）、空调、/打印机、扫描仪、固定电话、碎纸机、饮水机、发票打印机、验钞机、书柜等  环保设备：灭火器等  均可满足服务需要。  查特种设备：无 | Y |
| 运行环境 | Q7.1.4 | 公司地址位于张家口市万全区宣平堡乡水泉堡村东  配置有办公场所，办公面积350平米，适当装修，工序布局合理，场所卫生干净整洁，配有通风设施，工作环境良好，每月进行一次工作环境检查。  办公区有灭火器，并定期检查，确保在有效期内，现场查看符合要求。  办公人员在工作前及工作结束后能够及时清理环境及关闭设备。  工作环境得到良好的控制。 | Y |
| **运行控制** | EO  **8.1** | 本部门执行环境和职业健康安全运行控制程序、办公区管理制度、办公室节能环保倡议等。负责公司环境和职业健康安全日常运行的管理和控制，负责组织有毒有害作业场所的职业卫生监测，组织公司环境和职业健康安全管理方案的管理和控制，并组织实施和监督检查，考核各项环保指标和管理方案完成情况。  办公室依据公司环境健康指标，制定公司环境、安全目标，并对目标进行分解，定期组织进行完成情况考核。  运行控制情况：办公过程注意节约用电，做到人走灯灭，电脑长时间不用时关机，下班前要关闭电源；办公区域内配置的灭火器,在有效期内。  办公过程使用的电器如：空调、电脑、灯具均符合安全设计要求，使用过程注意安全，预防触电，工作时间平均每天8小时；  办公用品按要求由办公室负责发放，作好记录；  日常固体废弃物进行分类、定期进行处置。  驾驶员要求遵守道路交通安全法，不违章驾车，驾驶证和车辆定期年审，确保行车安全。  查2020.12.22《办公区5S检查标准对照表》，各部门运行情况良好。检查人：黄俊平 席照海。  电的消耗控制措施：加强相关人员教育，提倡节能用电，可见度充足时不开电灯，人走灯灭，减少空调使用时间  潜在火灾控制措施包括：1、配备防火设施2、定期组织检测3、加强人员培训，提高安全意识4、定期组织应急演习活动5、按应急预案处置  重大危险源及采取控制措施包括：上、下班路途与物体、车辆接触碰撞--控制措施：加强交通知识安全培训；遵守交通规则；不违规酒后驾车、疲劳驾驶  办公区域使用电器线路过载、短路控制措施：办公区域不使用大功率电器设备；定期监督检查；应急预案  办公区域吸烟，烟灰落在易燃物质上控制措施：办公区域杜绝吸烟；定期监督检查；应急预案  开闭电源开关及使用电源插头插座过程线路老化、破损；插销、插座漏电控制措施：定期电器检查，发现电线老化、破损或插座漏电等及时更换。  办公室配置有灭火器。 | Y |
| 应急准备和响应 | EO  8.2 | 制定了《应急准备与响应管理程序》，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。制定了触电应急预案、新冠肺炎疫情应急预案、火灾应急预案等预案案。具有可操作性。  抽查火灾应急救援预案，包括公司基本情况、危险性分析及对周边环境的影响、应急救援组织机构及其职责、火灾事故预防与预警、火灾事故应急响应、火灾事故应急终止程序、火灾事故后期处置、预案演练等内容。  抽查灭火和应急疏散演练记录  时间：2020.5.21  组织科室：办公室；参加部门：办公室、销售部、财务部  演练内容：以员工自救互救及消防灭火演练为主。  具体内容：（1）火情报警演练；（2）火灾时的疏散、逃生及抢救物资演练；（3）常见的消防灭火演练。  应急演练效果评价：通过应急预案的演习,我们认为应急预案具备合理，可操作性强,应急物资充分，人员具备相关消防知识，满足预期效果。  抽查触电应急预案，包括触电事故类别及危害程度分析，应急处置基本原则、组织机构及职责、预警与预防、信息报告与处置、应急处置、应急物资与装备保障等内容。  查触电应急演练记录：  日期：2020.5.30  主管部门：办公室  参加人员：席照海、李建龙、龚彩霞、薛治江  评价：通过应急预案的演习,我们认为应急预案具备合理，可操作性强，人员具备相关触电应急相关知识，满足预期效果。  自体系运行以来尚未发生紧急情况。 | Y |
| 绩效测量和监视 | QEO  9.1.1 | 公司编制了《顾客满意度监视和测量控制程序》，对销售的质量特性进行监视和测量，以验证其符合要求的程度，确保服务符合要求。  公司制定《内部审核控制程序》 、《管理评审控制程序》为保证公司质量管理体系的有效运行，通过对管理绩效的监视与测量，确保体系运行的有效性。  2020年6月，公司对各部门上半年管理目标完成情况进行了检查。均完成目标考核要求。  公司每月对各部门体系运行情况进行监督检查，提供有2020年3—12月体系运行监督检查记录，公司领导对检查情况进行分析评价。  公司每月对办公区环境运行进行检查，提供有2020年3—12月办公区5S检查标准对照表，内容包括5S要求及检查结果。  公司每月对办公区灭火器进行检查，内容有配置检查、外观检查两方面。提供2020.3-2020.12检查记录，结果均为合格。  目前未发现公司出现违规现象。无被动性绩效的监视和测量。  公司不需要对环境影响的运行的关键特性和职业健康安全绩效进行监测和测量的设备。 | Y |
| 合规性评价 | EO  9.1.2 | 策划编制了《合规性评价控制程序》  2020年5月28日进行合规性评价，查《合规性评价记录》，内容包含法律法规类别、名称、使用条款或内容、评价方法、符合性证据、评价结果等。评价结果均为符合。  结论：  （1）政府部门等相关方的环境要求情况  截止到3月底，公司未收到周边邻居、当地政府、员工等相关人员的投诉，我公司的排污情况均能符合排放要求，符合相关法律法规及其他要求的规定。  （2）应急准备和响应  公司制定《应急预案》，并根据消防管理要求，建立应急预案小组，并与5月实施应急演练，并进行应急演练效果评价。  （3）法律法规遵循情况：  对环境、职业健康安全管理相关的法律法规和其它要求进行识别和更新，2020年对环境、职业健康安全管理的法律法规进行合规性评价。对法律法规的适应性进行评价，适合公司目前发展要求的有84份。并对各部门的遵循情况进行评价，通过评价各部门遵循情况均符合要求。  （5）重要环境因素和重大危险源识别与控制  建立、识别了《重要环境因素清单》、《重大危险源清单》，并对重大环境因素和重大风险源均明确采取的措施和相关处置措施。  （6）结论：根据本次合规性评价发现，公司识别的环境、职业健康安全管理的法律法规及其他要求，能够充分体现其适宜性、充分性和有效性，显示各项工作符合环境法律法规及其他要求，无违反法律法规的现象，对法律法规及其他要求的符合性执行情况较好。  批准：黄俊平 日期：2020.5.28 | Y |
| 分析与评价 | Q9.1.3 | 查通过体系运行进行监视和测量结果的分析评价：  1、产品的符合性：通过进货检验及不合格品的控制达到产品的符合性；  2、顾客满意程度：定期对客户进行顾客满意度调查，经统计达到了预期目标；  3、供应商绩效：采购前对供应商交付绩效，从产品质量、交货能力、价格、服务等方面进行评价。  4、质量管理绩效和有效性：遵章守法，严格执行客户提供的技术要求，不断满足客户潜在的要求，赢得市场，赢得效益；通过内审、管评，不断改进完善质量管理体系运行；  5、针对识别出的风险和机遇采取了相应的措施；  6、管理体系改进的需求：通过体系运行，产品的符合性、内审、管评的有效性及企业持续改进，不断完善各项软硬件环境，提高产品质量，满足客户需求。  综上所述，基本符合标准要求。 | Y |
| **内部审核** | QEO  **9.2** | 公司制定《内部审核控制程序》，对内部审核方案策划规定：  根据拟审核的活动和区域的状况和重要程度及以往审核的结果，由管理者代表负责策划各部门全年审核方案，编制《年度内审计划》，确定审核的范围、频次和方法，总经理批准。每年内审至少一次，间隔时间为12个月，并要求覆盖本企业管理体系的所有要求。在特殊情况下，由管理者代表及时组织进行内部审核  提供了《2020年内审计划表》，计划内容有：  审核目的：为了评价管理体系的运行有效性，及时识别体系运行过程存在的问题及潜在的风险，提出纠正或预防措施，为管理体系的完善和持续改进提供依据。  审核范围：建材批发；  审核依据：1.GB/T 19001-2016、GB/T24001-2016 、GB/T 45001：2020标准的要求。2.公司《管理手册》、《程序文件》。3.国家及行业相关标准、法律、法规及其他要求。  审核时间：2020年11月252日—26日。  审核组成员：组长：黄俊平；审核组：席照海、李建龙  提供有内审首、末次会议签到表。  提供有各部门内审检查表，受审核部门涉及条款与公司管理体系职责分配一致，覆盖条款全面，内审员未审核所属部门。  提供《内部体系审核报告》，包括审核目的、审核日期、审核依据、审核内容摘要、审核结论等内容。对审核过程进行了综述，对公司管理体系的符合性进行了评价，针对不足部门提出了建议改进。审核结论： 本公司管理体系在审核范围内基本符合审核准则并得到有效运行，已初步具有以防止不符合、满足顾客要求与法律法规的能力，已初步形成了持续改进机制。  提供了《内审不合格报告》1份，不合格（潜在）事实描述：查办公室提供法律法规清单，部分法律法规为作废版本。原因分析：相关人员责任意识疏忽，未能及时对相关法律法规组织更新。纠正-预防措施要求：  对相关人员进行GB/T 24001：2016标准6.1.3条款、GB/T 45001：2020标准6.1.3条款培训，实施动态管理，杜绝类似问题的再次发生。纠正-预防措施实施情况验证：已完整相关整改工作。验证人：黄俊平 日期：2020.11.27  提供《内审不符合培训记录》，时间：2020.11.27，培训内容：1、GB/T 24001：2016标准6.1.3条款、GB/T 45001：2020标准6.1.3条款、合规义务控制程序。培训效果评价：通过本次培训，参加人员掌握了GB/T 24001：2016标准6.1.3条款、GB/T 45001：2020标准6.1.3条款、公司合规义务控制程序相关内容。培训达到预期要求。评价人：黄俊平 评价日期：2020.11.27 | Y |
| 不符合和纠正措施 | QEO  10.2 | 企业通过过程的监视和测量、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。  企业经过策划，采用对产品的监视和测量，对不合格品控制等来证实产品的符合性。  企业制定《纠正措施控制程序》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。  公司未发生过环境、安全等事故。  查持续改进：  公司利用质量/环境/职业健康安全方针、质量/环境/职业健康安全目标、审核结果、资料分析、纠正和持续改进以及管理评审等活动，以确定是否存在持续改进的需求和机会，以持续改进质量/环境/职业健康安全管理体系的适宜性、充分性和有效性。 | Y |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 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/陪同人员：李建龙 | 判定 |
| 审核员：李蒙生 审核时间：2021.1.18 |
| 审核条款：Q5.3/6.2/7.1.5/8.1/8.2/8.3/8.4/8.5/8.6/8.7/9.1.2  E5.3/6.1.2/6.2/8.1/8.2；  O5.3/6.1.2/6.2/8.1/8.2 |
| 组织的岗位、职责权限 | QEO  5.3 | 现场询问销售部负责人岗位职责和权限  1、以顾客为核心建立营销网络，掌握市场供求信息,及时提供市场需求；  2、满足顾客需求，及时反馈市场质量信息，做好顾客满意度的调查；  3、市场销售人员负责产品销售和项目的合同评审并协调实施；  4、销售合同的归档；  5、定期进行供应商的调查与评价；  6、采购计划的编制与采购活动实施；  7、负责本部门环境因素、危险源识别与控制。  经部门负责人介绍，对本部门的职责和权限以及工作流程清楚、明确本部门的目标指标。 | Y |
| 环境因素、危险源 | EO  6.1.2 | 查看《销售部环境因素影响评价表》，包括日常办公过程。  环境因素为：废旧纸张的排放、废旧墨盒的排放、废塑料制品排放、废旧灯管的排放、空调臭氧泄漏/排放、生活垃圾的排放、生活污水的排放、电的消耗、电脑辐射、废旧电脑、电器件废弃、废旧电池的排放、潜在火灾、水的消耗、生活垃圾的排放、车辆油品的消耗、车辆废气的排放、车辆油品泄漏、车辆配件的使用、消耗、车辆更换配件的废弃、更换的备品备件的废弃、备品备件的消耗、润滑油废弃、不合格品废弃、包装物的废弃等。  查看《疫情期间环境因素影响评价表》，包括日常办公过程。  环境因素为：口罩的消耗、口罩包装物的废弃、口罩的废弃、酒精棉球的消耗、酒精棉球的废弃、抑菌洗手液的消耗、洗手液包装物的废弃、水的消耗、消毒液的消耗、消毒液包装物的废弃。  查看《销售部重要环境因素清单》，重要环境因素为：潜在火灾、废旧墨盒的排放、口罩的废弃、车辆油品泄露。  对环境因素进行了评价，并制定有详细地控制措施，评价基本全面，控制措施基本可行。  查看《销售部危害因素清单》，包括办公、上下班路途、外差过程、消毒防疫、进货物资检验等过程。  危害因素为：与物体、车辆接触碰撞，电器、线路过载、短路，烟灰落在易燃物质上、线路破皮、老化，插销损坏、漏电 ，插座损坏、漏电，人员长时间操作，不小心接触办公家具菱角，地面湿滑人员走动，挤手、摔倒、刀片使用不当伤害、驾驶事故、接触新冠病毒人员、火灾等。  查看《销售部重大危险源清单》，重要危害因素为：火灾、触电、人身伤害、病毒感染与传播等。制定了相应控制预防措施，基本可行。 | Y |
| 目标和方案 | QEO  6.2 | 提供《公司销售部管理目标监控测量记录》   |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | 序号 | 目标内容 | 目标值 | 考核方法说明 | 测量评价结果 | | 1 | 产品交付合格率 | 100% | 产品交付合格数量/产品交付总量 | 体系运行至今，无不合格品发生，也无顾客投诉情况发生，符合 | | 2 | 合同评审率 | 100% | 合同评审数量/合同总数 | 对全部合同均评审，符合 | | 3 | 顾客满意率达 | ≥95% | 每年对顾客进行满意度调查评价 | 对顾客发放满意度调查表，均表示满意，符合 | | 4 | 供方调查评价考核率 | 100% | 已经完成调查评价供方数目/供方总数目 | 对全部供方均进行调查评价，符合 | | 5 | 固废废弃物分类处置率 | 100% | 固废处置批次数量/处置总量 | 未发生违规处置情况，符合； | | 6 | 火灾爆炸事故 | 0发生 | 依照实际发生数量进行统计 | 暂未发生； | | 7 | 触电事故 | 0发生 | 依照实际发生数量进行统计 | 暂未发生； | | 7 | 重大责任交通事故 | 0发生 | 依照实际发生数量进行统计 | 暂未发生； | | 8 | 重大安全事故、人员重伤死亡 | 0发生 | 依照实际发生数量进行统计 | 0发生 |   记录人：薛治江，2020年6月30日  公司每半年对各部门目标指标完成情况进行统计分析。  提供有公司《环境、安全管理目标、指标与管理方案》，方案措施基本可行，详见办公室审核记录。 | Y |
| 监视和测量资源 | Q7.1.5 | 销售部确定需实施的监视和测量及监视和测量的装置并负责监视和测量设备的控制，保持其测量能力满足测量要求，以确保产品和过程测量的正确性。应做到：  a) 对照能溯源到国际和国内的测量标准，按规定的时间间隔进行校准或检定；  b) 进行调整或必要时再调整；  c) 得到识别，以确定其校准状态；  d) 防止可能使测量结果失效的调整；  e) 在搬运、维护和储存期间防止损坏或失效。  公司各部门确定需实施的监视和测量以及所需的监视和测量设备，为符合质量、环境的要求提供证据。通过对监视和测量设备的有效控制，确保测量能力与测量要求相一致。保留适当的成文信息，作为监视和测量设备适合其用途的证据。由于目前在售的产品主要包括应建材批发，目前主要核对产品的包装有无破损、产品外观是否完好、型号是否一致并核对产品说明书。  公司为销售型公司，对产品外包装，型号等内内容进行监视检查，暂无监视和测量器具。 |  |
| 运行控制 | EO  8.1 | 本部门应执行的运行控制文件包括：基础设施和工作环境控制程序，健康、安全与环境运行控制程序，办公区管理制度等。  火灾：现场配备了消防栓、灭火器，定期进行检查，均在有效压力范围内，提供有检查记录。  触电：办公区均使用安全电器，灯具离地距离符合要求，每季度一次检查线路、灯具、电器等的安全性能，经常对员工进行安全用电知识宣贯，确保安全用电，无触电事故发生。  汽车尾气：使用高标号燃油降低汽车尾气有害气体的排放，定期对车辆进行检定，避免事故、尾气达标排放等。  办公过程注意节约用电，做到人走灯灭，电脑长时间不用时关机，下班前要关闭电源；  办公过程产生的固废按办公室要求放到指定地点，现场无混放现象；办公用品按要求由办公室负责发放，作好记录；  普通固废排放：生活办公垃圾按照小区规定放置指定区域。  受审核方实行无库存经营，无库房，顾客所需产品由供货方直接运送至顾客处。  相关方施加影响：办公室根据公司情况，策划了环境安全方面的相关方告知书，由销售部对供方、客户以邮件、传真、现场告知进行了通知发放，  未提供对产品供方进行了告知的证据。现场查看已整改完成。 | Y |
| 应急准备和响应 | EO8.2 | 执行《应急准备与响应控制程序》。销售部于2020年5月21日，5月30日，参加了公司组织的灭火和应急疏散演练及触电应急演练，相关记录详见采购部记录。 | Y |
| 运行的策划和控制 | Q  8.1 | 公司对产品质量目标、产品实现过程；产品所要求的验证、确认、监视、检验和试验活动以及产品接收准则进行了策划，并规定了所需的记录。  编制《服务提供控制程序》，对服务过程进行控制。  1、本公司的产品销售为：建筑材料批发  2、销售服务流程：  合同意向---合同评审----合同签订----采购计划----采购实施---进货检验-----合同日期发货  3、办公设备：电脑（主机+显示器）、描扫仪/打印机一体、打印机、传真电话一体机、固定电话等，基本满足要求。  4、检测仪器：无  5、编制了《进货检验规范》、《销售服务检查标准》、《售后服务流程及管理制度》、《销售保密制度》等。  6、相关法律法规要求《产品质量法》、《合同法》、《标准化法》等 |  |
| 顾客沟通 | Q8.2.1 | 公司通过走访、电话、邮件等方式与顾客交流，主要进行以下沟通：  1、在产品交付中向顾客提供保证产品品质的有关信息。  2、接受顾客问询、询价、合同的处理。  3、根据合同要求进行有关的事宜，对顾客的投诉或意见进行及时处理和答复。  查顾客意见记录  体系建立以来，未发生顾客不满意及投诉现象。 | Y |
| 与产品有关要求的确定 | Q8.2.2 | 提供有顾客订货登记台账，订购的物资为矿渣粉、散装水泥、钢材等产品。对顾客订购物资的规格型号、数量、顾客名称、联系人、订单接收日期、交货日期、经办人、合同订单执行情况等具体情况进行了登记。经部门负责人介绍，公司合同一般为年初签订，为长期供货合同。抽查公司产品购销合同  ——1合同签订日期为 2020.3.10  出售方：张家口和丰建材销售有限公司；买受方：张家口智胜混凝土有限公司  产品名称：矿渣粉、散装水泥，  对设产品规格型号、单位、数量、单价、总价等进行了明确。  合同写明了双方的责任和要求及义务，包含质量标准、合理损耗、供货期限及双方约定、交货方式地点、检验标准方法、结算方式、安全责任、违约责任等双方要求。  抽查公司产品合同  ——2合同签订日期为 2020.3.10  供方：张家口和丰建材销售有限公司；需方：张家口燕小麦食品有限公司  产品名称：盘螺、螺纹钢。  对产品规格、单位、数量、单价、总价等进行了明确。  合同写明了双方的责任和要求及义务，包含合技术规格和质量标准、交货地点和货物交割、运输方式及费用、验收标准及提出异议期限、结算方式及期限、违约责任等内容。  抽查3公司产品购销合同  ——合同签订日期为 2020.3.12  甲方：张家口和丰建材销售有限公司；需方：张家口宇顺物流有限公司  产品名称：螺纹钢。  对产品规格、单位、数量、单价、总价等进行了明确。  合同写明了双方的责任和要求及义务，包含合技术规格和质量标准、交货地点和货物交割、运输方式及费用、验收标准及提出异议期限、结算方式及期限、违约责任等内容。  现场对上述合同进行检验，符合要求，现场抽查1公司产品购销合同  ——合同签订日期为 2020.9.28  甲方：张家口和丰建材销售有限公司；需方：张家口凯荣建设工程有限公司  产品名称：螺纹钢、线材。  对产品规格、单位、数量、单价、总价等进行了明确。  合同写明了双方的责任和要求及义务，包含合技术规格和质量标准、交货地点和货物交割、运输方式及费用、验收标准及提出异议期限、结算方式及期限、违约责任等内容。  现场抽查2公司产品购销合同  ——合同签订日期为 2020.11.14  甲方：张家口和丰建材销售有限公司；需方：张家口凯荣建设工程有限公司  产品名称：螺纹钢、线材。  对产品规格、单位、数量、单价、总价等进行了明确。  合同写明了双方的责任和要求及义务，包含合技术规格和质量标准、交货地点和货物交割、运输方式及费用、验收标准及提出异议期限、结算方式及期限、违约责任等内容。 | Y |
| 产品有关要求的评审及变更 | Q8.2.3  Q8.2.4 | 查上述合同的评审记录，提供《合同评审记录表》  评审日期2020.3.10/2020.3.10/2020.3.10/2020.9.20/2020.11.10  评审在合同签订之前进行。符合要求。  评审内容包括顾客要求（技术要求、质量要求、支持服务、价格等）。  各相关部门对顾客要求进行了评审。  评审结论：同意各部门意见，准予签订  批准人均为黄俊平  公司目前暂无合同更改情况。 | Y |
| 产品服务设计和开发 | Q  8.3 | 本条款不适用。不适用理由：因公司所销售的产品，按照国家标准及顾客的要求进行，该条款的不适用,不影响组织确保其产品和服务合格的能力和责任，也不会对增强顾客满意产生影响。  不适用理由充分。 | Y |
| 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：企业基本信息、经营范围、主供产品、收集的有关资料、产品质量及供货能力评价、产品价格、交付情况、后续服务、历史业绩情况、交付及时性及产品防护情况、备相关资料或证书、供方有无重大环境污染和人员伤亡事件等内容。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》，由总经理赵志伟批准。  合格供方名称 供应产品名称  张家口亿隆博贸易有限公司 钢材A  北京金隅水泥经贸有限公司宣化分公司 水泥A  张家口市宣化图瑞料业有限责任公司 矿粉A  查2020年3月11日对供方的调查及评价。  针对合格供方北京金隅水泥经贸有限公司宣化分公司的评价：评价内容：企业基本信息、经营范围、主供产品、收集的有关资料、产品质量及供货能力评价、产品价格、交付情况、后续服务、历史业绩情况、交付及时性及产品防护情况、备相关资料或证书、供方有无重大环境污染和人员伤亡事件等；符合相关规定，纳入合格供方。  本公司需求物资的采购信息由销售部负责，通过签订书面采购订单方式向合格供方进行产品采购。  抽 2020年6月9日采购合同，产品名称：盘螺、螺纹钢，供方：张家口亿隆博贸易有限公司 | Y |
| 生产和服务提供的控制 | Q8.5.1 | 公司在受控条件下进行服务提供。  获得表述产品特性的信息：  与组织的产品及服务有关的法律法规：产品质量法、合同法、计量法、消费者权益保护法、环境保护法等；  要达到的结果：产品和服务能够符合国家、行业标准及客户要求，满足相关法律法规要求及产品使用性能/功能要求及售后服务承诺。  （2）获得相应的作业指导书：编制了《进货检验规范》、《销售服务检查标准》、《售后服务流程及管理制度》、《销售保密制度》等多个工艺文件和记录。  （3）监视和测量：公司在适当阶段实施监视和测量活动，以验证是否符合过程或输出的控制准则以及服务的接收准则；受审核方为销售型公司，只是对产品包装、型号、基本参数等进行检验，不进行性能检验，故无监视测量设备。  公司每月对销售人员绩效进行考核，提供有《销售服务质量检查表》2020.3-2020.12  检查项目：销售人员仪表、标识的佩戴情况、销售服务设施维护使用及完好情况、销售环境的保持、接待质量（包括来人来电）、电话记录的及时、完整、清晰情况、制订需求计划实施采购、商品的运输、商品的储存、顾客要求评审的及时性、提供产品的质量合格率、顾客沟通及时性、主动性、顾客投诉及时处理、合同的执行情况跟踪、顾客产品使用情况回访、销售服务情况回访。  质量要求：仪表整洁、大方；举止端庄；佩戴工作牌；各类服务设施完好，正常使用；销售环境舒适、清洁；  对来人来电接待礼貌、细致、耐心、专业；电话记录清楚、及时、完整；清楚、及时、完整，在合格供方中采购；及时和安全；储存环境、访护；对顾客要求评审及时率100%；提供产品的质量合格率100%；每周一次并保持记录；顾客投诉及时处理率100%；每周一次；保持回访记录，清楚、完整。  结论均为合格；批准：黄俊平  （4）基础设施和环境：  公办设备有台式电脑、复印机、打印机、传真机等，可以满足工作需要。设备数量保证，维修及时，电脑、传真、打印机及网络运行正常。公司定期对设备进行维修保养。  公司环境舒适，温度、湿度、空气流通、卫生等控制事宜，并关注员工的心理因素，注意工作内容安排，调动员工的积极性。  （5）公司所有人员经过岗前培训上岗，具有相应工作经验，符合公司岗位能力需求；  （6）人为错误（如失误、违章）导致的不符合的预防：体系文件中明确规定了不合格品的分类、评审、处理方式、处理权限的控制要求。  （7）产品的放行、交付和交付后活动：根据合同要求进行产品和服务的交付，交付后的活动由销售部负责改进落实。  （8）公司经识别，销售服务过程为为特殊过程。查见《特殊过程确报告》，特殊过程名称：销售服务过程；对该过程从人员资格、设备认可、工艺文件、记录文件、以往顾客反馈信息等方面进行了确认评价。确认结论：该过程可满足需求。确认负责人：黄俊平；时间：2020.4.25  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。 | Y |
| 标识和可追溯性 | Q8.5.2 | 销售部负责标识和可追溯性工作。为防止不同产品的混用或误用，需要对产品实现的全过程进行标识。根据自身、顾客和采用产品规范要求建立《产品标识和可追溯性控制程序》文件。以满足产品实现的接收、交付和安装的所有阶段进行标识和可追溯性的要求。 |  |
| 顾客或外部供方财产 | Q8.5.3 | 公司应保护顾客提供的财产，包括有形财产和无形资产。有形财产指顾客采购或定购的设备、材料、备品备件等委托我方保管，或将成为我方提供产品的一部分；无形资产指顾客提供的技术文件、图纸、软件，及个人信息等。销售部负责组织对顾客财产的管理，应对顾客财产进行验证或验收，作好标识和记录。并在保存或使用期间，保护和维护其完好状态。在贮存、维护和使用过程中发现顾客提供的产品有异常现象，应及时通报顾客，协商解决后，做进一步处理并记录。  对于顾客的知识产权，应按国家法规要求加以保护。  查见《顾客订货登记台帐》，内容包括：序号、物资名称、规格型号、数量、顾客名称、联系人、订单接收日期、交货日期、经办人、合同订单执行情况。 以上合同订单执行情况正常。 |  |
| 产品防护 | Q8.5.4 | 销售部负责产品防护工作。对产品的搬运、包装、储存、防护和交付的过程进行控制，以防止产品在销售过程中和最终交付时损坏、变质或误用，确保产品在本企业控制下采取适当防护措施，达到：  a）保持产品固有的质量特性；  b）产品在交付前不发生丢失或其他意外损失。 |  |
| 交付后活动 | Q8.5.5 | 查销售产品交付情况：产品运输交付至客户处，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。 | Y |
| 变更的控制 | Q8.5.6 | 查变更的控制：  经与销售部门沟通，销售合同评审后，按合同要求进行采购并交付，如发现标的物与顾客要求不一致的，与客户商量，重新签订合同，交货期延期的，与顾客商量，得到顾客确认后，再及时发货，并对延期的原因进行分析，避免下次再发生，经了解，目前没有发生对生产和服务提供的更改的情况。 | Y |
| 产品和服务的放行 | Q8.6 | 销售产品严格执行相关国家或行业标准、顾客要求进行采购、销售；组织依据顾客方确定的材料、产品接收标准编制了“进货检验规范”等文件。  采购的产品一般由业务人员对数量、品种、包装、规格型号、产品合格证书等进行核实，并填写“物资检验记录”。  抽查《物资检验记录》，2020年3月—10月  登记的产品有钢材、矿渣粉、散装水泥等。检查内容有包装检查（破损等）、产品外观检查、规格型号与顾客要求是否一致、基本参数是否符合要求、数量是否一致、合格者是否完整有效。有检验人登记及检验日期，结论均为合格。  目前采购无至供方现场实施验证的情况发生。 |  |
| 不合格输出控制 | Q8.7 | 公司确保服务过程中的不合格项得到识别和进行有效控制，防止不合格项的非预期使用或交付。对顾客发现的不合格项，销售部负责做好详细记录，提供客观证据，报告部门负责人进行审批，并通知顾客及供方以便共同协商处理办法或采取措施。  目前，未发生不合格现象。 | Y |
| 顾客满意度 | Q9.1.2 | 销售员利用各种活动，及时掌握市场动态和顾客需求的动向，通过产品展销会、新闻发布会、走访等方式积极与顾客沟通，收集有关信息并填写《顾客满意度调查表》及时反馈给有关部门。每6个月销售部 根据产品销售、质量、维修等情况及顾客意见和建议等，汇总整理成《顾客满意度数据分析报告》，传递给销售部，由其组织进行原因分析，视情况发出《纠正、预防措施立项审批表》，责成有关部门采取纠正或预防措施，并跟踪实施效果。销售部 根据情况将实施结果反馈给顾客。  提供“顾客满意程度调查表”，调查主要内容：质量、价格、准时、服务等方面的满意程度等，将上述调查表进行统计分析，确定顾客的需求和期望及需改进的方面，得出定性（形成资料）或定量（如产品故障率、顾客投诉率、返修率）的结果。当定量数据接近或低于控制下限时，应采用因果图或排列图寻找主要原因，销售部发出《纠正、预防措施立项审批表》给责任部门，采取相应的纠正、预防措施，并监督其实施结果。  目前，无顾客不满意情况发生 |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 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：席照海 | 判定 |
| 审核员：夏楠楠 姜惠萍 审核时间：2021..3.28 |
| 审核条款  财务部：组织的岗位、职责权限；环境因素/危险源识别评价；目标、方案；运行控制；应急准备和响应；  涉及条款：Q5.3/6.2 EO5.3/6.2/6.1.2/8.1/8.2 |
| 组织的岗位、职责权限 | QEO：5.3 | 组织编制的《管理手册》及《任职要求》中对部门及主要负责人的职责和权限进行了规定.  问询席经理描述其职责：1.日常财务结算、费用收缴及纳税管理；2.合理分配公司资金，确保公司正常运营；3.将资金动态定期向总经理汇报；4.年度财务决算绘制财务报表；5.管理体系运行资金投入等。  经沟通，席经理了解本部门的职责权限，上述的职责权限基本得到有效沟通和实施，符合其要求。 | Y |
| 目标和方案 | QEO：6.2 | 部门管理目标： 完成情况  1、固废分类处置率100%； 100%  2、重大安全事故、人员重伤死亡为0； 0  3、触电事故为0； 0  4、火灾爆炸事故为0； 0  5、重大责任交通事故为0。 0  ■抽火灾发生率为0管理方案。编制：席照海 日期：2020.1.15  1.完成指标----现场火灾零发生方案：  1）、制订完善易发生火灾、爆炸场所应急预案；  2）、对人员进行消防备训、演习；  3）、现场严禁吸烟，现场配备符合消防规定数量的灭火器；  4）、逃生通道应保持全年畅通。  2.完成指标----消防设施检测实施率100%方案：  1）加强消防设施、器材合理配置和维护保养；  2）采用定期或不定期的方式加大安全巡查力度，对违规或易产生重大危害的过程严格巡查；  3）加强全员防火意识，定期组织应急演练，正确使用灭火器材，力争消除火灾隐患或在在萌芽阶段及时扑灭明火。  经查制定的指标和管理方案基本可行，基本符合要求。  ■查财务部目标完成情况。  提供《财务部管理目标监控测量记录》，监测内容包括：目标内容、目标值、考核方法说明及测量评价结果。2020.6.30和2020.12.30日分别对目标、指标管理方案完成情况考核，考核目标全部完成，达到了阶段性的目标要求。记录人：席照海。  经查财务部的目标与公司的方针及目标一致，基本符合要求。 | Y |
| 环境因素、危险源识别与评价 | EO：6.1.2 | 财务部负责人席照海述：公司制定《危险源、环境因素识别和评价控制程序》、《基础设施和工作环境控制程序》等，对产品、服务的办公过程所涉及的环境因素、危险源进行了识别和辨识。  ■提供财务部的《环境因素影响评价表》，编号：HFJC/JL-BG-04，内容包括：过程、活动、环境因素、状态、时态、环境影响、评价分值、类别、级别、控制措施等，评价基本准确，符合标准要求 。  ■提供《重要环境因素清单》，编号：HFJC/JL-BG-05，其中重要环境因素：办公潜在火灾、废旧墨盒的排放及口罩的废弃等。  控制措施：加强交通知识安全培训；定期监督检查；编制应急预案；办公区域杜绝吸烟；日常外出过程佩戴口罩，尽量避免人流密集场所等。  ■提供办公区域的《办公过程危害因素清单》，编号：HFJC/JL-BG-06，内容包括：作业活动、危害因素名称、危害因素描述、可能导致的事故或环境影响、风险评价和级别。评价基本准确，符合标准要求。  ■提供《办公过程重大危险源清单》，编号：HFJC/JL-BG-07，包括潜在火灾、触电、车辆伤害、病毒感染及传播，评价基本准确。  危险源控制执行管理方案、配备消防器材、个体防护、日常检查、日常培训教育等运行控制措施。  经查部门识别和评价基本充分，符合规定要求。 | Y |
| 运行控制 | EO:8.1 | 编制环境安全体系运行控制有关的文件：《健康、安全与环境控制程序》、《基础设施和工作环境控制程序》、《服务提供控制程序》、《产品实现的策划控制程序、《与过程有关的过程控制程序》及其它管控制度等。  ■查运行控制情况：  办公过程注意节约用电，财务部做到人走灯灭，电脑长时间不用时关机，下班前要关闭电源；  办公过程产生的固废按办公室要求放到指定地点，远程查看无混放现象；办公用品按要求由办公室负责发放，作好记录；  工作时间平均每天不超过8小时，公司为员工办理了意外伤害等保险；  外出办公要求遵守道路交通安全法，不违章行驶，驾驶证和车辆定期年审，确保出行安全；  ■废水：主要为日常生活污水水，排入集水池，最后外排市政污水管网。  ■提供《运行监督检查记录》。  检查内容包括：1.文件情况；2.产品质量；3.服务作业安全；4.环境因素识别；5.合规性。由黄俊平每月检查一次，全年检查已完成，全部符合要求，无异常。  ■提供《办公区灭火器检查表》。  检查内容和要求包括：  1.配置检查，数量、摆放地点、类型、规格、送修和维修期限、防护、过程环境等；  2.外观检查，铭牌、压力、铅封、喷射软管、零部件完好、是否开启等。由黄俊平和席照海每月检查一次，全年检查已完成，全部符合要求，无异常。  ■查对相关方的影响。  提供《相关方告知书》，对物料、服务供应商、工程承包商等相关方提出要求：   1. 所提供的产品及产品的原材料、生产过程、服务应满足（或设法满足）国家、地方、行业的有关法律法规要求；   2.在生产、活动或服务过程中排放的污染物（废水、废气、固体废弃物、噪声等）应制定计划、采取措施达到国家或地方的排放标准；  3.在生产活动或服务过程中存在的重大危害因素，应制定相应的预防和控制措施；4.在生产、施工过程中，应优先考虑采用无污染、安全有效的生产工艺、生产与施工设备、先进的施工方法等；  5.在储运过程中，应保证运输车辆状况良好，车辆排放的废气、噪声及车辆冲洗废水应符合国家规定的排放标准；  6.了督促相关方的环境和职业健康安全管理行为，本公司将对需重点施加影响的相关方进行不定期的考察。■提供《相关方告知书发放记录》。确认对相关方的控制措施有效，基本符合要求。  ■查环境、安全方面的资金投入情况。  提供《2020年环境职业健康安全资金投入清单》，包括采购工作服、防尘口罩、防毒口罩、雨衣、雨鞋、雾炮机、防护网、防尘网等，共计投入31300元。  经查环境、安环运行控制基本符合要求。 | Y |
| 应急准备和响应 | EO：8.2 | 编制了《应急准备和响应程序》，建立了火灾、触电、机械伤害等应急预案，由办公室组织演练，提供了应急预案演习记录，  查火灾应急演练记录，演练时间 2020年5月21日  负责人：黄俊平  参加人：全体员工（席照海、李建龙、龚彩霞、薛治江、徐占发及孙立平）  演练的效果  1、组织指挥有序，项目岗位配合较好，达到了预定目标，演练的效果较好。  2、人员的速度较快，及时按照预定方案对事故处理人员进行保护。  3、各参训人员着装整齐，装备佩戴完整，精神饱满。  4、处理事故得当，速度较快，分工明确，能各负其责  演练达到了目的，有效。  再查2020.5.20日触电、2020.3.26突发新冠疑似病例事件应急演练记录，情况基本同上。  针对近期出现的新型冠状病毒引发的肺炎疫情，公司制定了疫情防控预案，公司有进行返岗人员健康报备管理、每日人员出入登记/量体温/戴口罩、是否发热、办公区域消毒、分餐制用餐时间管理等，严格按政府和预案的要求执行。  自体系运行以来尚未发生紧急情况。 | Y |

说明：不符合标注N