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/陪同人员 孟海防、丰洪伟/孙喜莲** | 判定 |
| **审核员： 李凤仪 审核时间：2021年4月10日** |
| **审核条款：QEO: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/职业健康安全管理体系及其过程、5.1领导作用和承诺、5.2质量/环境/职业健康安全方针、5.3组织的岗位、职责和权限、O5.4协商与参与、6.1应对风险和机遇的措施、6.2质量/环境/职业健康安全目标及其实现的策划、Q6.3变更的策划、7.1.1（EO7.1）资源总则、7.4沟通/信息交流、9.3管理评审、10.1改进、10.3持续改进。**  **上一年度国家/地方监督抽查情况；顾客满意、相关方投诉及处理情况；：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；验证企业相关资质证明的有效性；** |
| **资质**  **范围再确认**  **初审问题验证**  **投诉或事故/政府主管部门监督抽查情况** |  | **营业执照：**  **统一社会信用代码：911309253199798986**  **成立日期：2014年11月17日 有效期：2034年11月16日**  **认证范围在经营范围内。**  **查国家企业信用信息公示系统，企业无异常经营记录、无违法失信记录。**  **QEO:** **室内外体育器材（体操田径器材、体育运动地板）、音乐、美术、劳技、舞蹈器材、室内外健身器材、场地围网、园林环卫设施的销售所涉及场所的相关环境和职业健康安全管理活动。**  **初审发现的不符合问题验证（QES7.5.2）未见不符合。**  **无顾客投诉或事故/政府主管部门监督抽查情况；**  **公司无体系的变更。** |  |
| **理解组织及其环境**  **总要求** | **QEO4.1** | **现场询问总经理孟海防，公司确定了与本公司质量、环境、职业健康安全目标和战略方向相关并影响实现质量、环境、职业健康安全管理体系预期结果的各种内部因素（如公司的价值观、文化、知识、绩效等相关因素）和外部因素（国家、地区和当地的各种法律法规、技术、竞争、文化和社会因素等）。这些因素包括了需要考虑的正面和负面因素或条件。**  **公司主要业务为室内外体育器材（体操田径器材、体育运动地板）、音乐、美术、劳技、舞蹈器材、室内外健身器材、场地围网、园林环卫设施的销售，主要客户学校和教育局等；公司采用经理负责制，层层把关，让用户真正放心。**  **提供了《组织内外部环境因素识别表》：**  **内部环境：资源因素－公司提供符室内外体育器材（体操田径器材、体育运动地板）、音乐、美术、劳技、舞蹈器材、室内外健身器材、场地围网、园林环卫设施的销售的场所，配备适宜的硬件和软件设施设备。**  **信息来源：设施设备清单－具体现状描述：本公司设施设备可以确保室内外体育器材（体操田径器材、体育运动地板）、音乐、美术、劳技、舞蹈器材、室内外健身器材、场地围网、园林环卫设施的销售基本的质量控制要求－SWOT分析：WT……**  **外部环境：竞争力－公司类别：室内外体育器材（体操田径器材、体育运动地板）、音乐、美术、劳技、舞蹈器材、室内外健身器材、场地围网、园林环卫设施的销售，当前市场占有率不高，其他类似企业比较多－信息来源：市场调查和分析－具体现状描述：本公司产品质量稳定，但在市场中同行也多，竞争压力大－SWOT分析：ST……**  **公司管理层已确定了外部和内部因素，已经对经营环境、内外部环境进行分析并提出对策，并进行了监视和评审,对疫情产生的运行也进行了识别。** |  |
| **理解相关方的需求和期望** | **QE4.2** | **在公司运营过程中充分考虑相关方方面的期望或要求，识别的相关方有：顾客、最终用户或受益人、业主，股东、员工等。业务部门和相关职能部门通过日常例会、市场活动、现场拜访、产品展销会、客户调查等多种渠道和方式方法随时了解相关方的需求和期望。做为公司经营风险分析和发展机遇的可利用资源。**  **内外部环境要素识别与评估：在每年的管理评审前，由相关部门负责人进行识别并评估其适宜性。在疫情期间对相关方的需求和期望进行了充分考虑，以便于持续满足相关方的需求和期望。** |  |
| **确定量管理体系的范围**  **总要求** | **QEO 4.3** | **公司管理体系范围：QMS: 室内外体育器材（体操田径器材、体育运动地板）、音乐、美术、劳技、舞蹈器材、室内外健身器材、场地围网、园林环卫设施的销售**  **EMS: 室内外体育器材（体操田径器材、体育运动地板）、音乐、美术、劳技、舞蹈器材、室内外健身器材、场地围网、园林环卫设施的销售所涉及场所的相关环境管理活动**  **OHSMS: 室内外体育器材（体操田径器材、体育运动地板）、音乐、美术、劳技、舞蹈器材、室内外健身器材、场地围网、园林环卫设施的销售所涉及场所的相关职业健康安全管理活动**  **根据企业产品和服务的特点，销售模式成熟，8.3为不适用条款，不适用理由合理。**  **对于企业的外包过程也进行了充分识别，就公司目前销售运营情况，企业暂无外包过程。无变化。** |  |
| **管理体系及其过程** | **Q4.4** | **组织于2019年09月15日建立并正式实施管理体系换版。同时根据自身的实际情况和标准的要求组织工作人员编制了管理手册、作业文件和记录表格，制定了管理方针和管理目标。通过对过程监测结果进行分析，公司管理体系不断改进。**  **确定了管理体系所需的过程，如文件与记录管理过程、合同评审过程、销售过程，并明确各过程的目标和职责，及各过程之间的衔接和影响。**  **出示有“部门管理目标策划记录”对管理目标完成情况进行检查、统计、记录。**  **提供了支持过程策划和运行的形成文件的信息。** |  |
| **领导作用和承诺**  **总则** | **QEO5.1.1** | **企业最高管理者对管理体系的领导作用和承诺主要通过以下方面体现：对管理体系运行的有效性负责；促进使用过程方法和基于风险的思维确保管理体系要求融入企业的业务过程；确保建立的管理体系与组织内外部环境、战略方向保持一致管理方针、管理目标的制定，应与组织环境相适应，与战略方向一致；为确保管理体系所需的资源（包括人力、设备、技术和信息等）确保管理体系实现期望的结果；督促人员积极参与、指导和支持员工为管理体系的有效性做出贡献；支持相关管理者在其职责范围内发挥领导作用，推动改进等。领导作用和承诺充分明确，基本符合标准要求。**  **企业最高管理者以顾客为关注焦点和承诺内部有通过以下方面证实：满足顾客产品要求和相关方环境要求的重要性意识和理念，确定和理解并持续地顾客要求以及适用的法律法规要求；确定和应对风险和机遇，这些风险和机遇可能影响产品和服务合格以及增强顾客满意的能力；始终致力于增强顾客和相关方满意。** |  |
| **以顾客为关注焦点** | **QEO5.1.2** | **公司通过投标、市场调研等方式了解顾客的需求，确定他们关心的产品特性，特别是产品的关键特性。**  **在确定顾客的需求和期望时，公司同时考虑与产品有关的义务（如安全的责任、环境保护要求等）和法律法规要求，并采取措施，使其得到落实。**  **确定、理解并持续满足顾客要求以及适用的法律法规要求；**  **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；**  **通过定期对顾客满意度进行测量、售后服务了解顾客对产品的意见，始终致力于增强顾客满意。** |  |
| **制定管理方针**  **沟通质量方针** | **QEO**  **5.2** | **经充分考虑本组织特点，本组织管理方针为：**  **顾客第一、遵纪守法、服务周到、开拓创新、全员环保、保障健康、诚实守信、持续改进。**  **公司通过各种宣传方式，将质量方针宣传到本公司各层次，确保方针得到正确的理解和实施。**  **在确定顾客的需求和期望时，公司同时考虑与产品有关的义务（如安全的责任、环境保护要求等）和法律法规要求，并采取措施，使其得到落实,疫情期间对顾客满意进行了充分考虑，尽最大努力达到顾客满意。** |  |
| **组织的岗位、职责和权限** | **QEO5.3** | **公司设置了完善的组织结构，并规定了各级各岗位人员职责、权限和相互关系，并在公司内对各级员工进行了必要的传达。对从事与质量有关的管理、执行和验证人员规定其职责、权限及其相互关系，并书面化，以实现公司管理方针和管理目标。有效进行管理体系各项活动，出示了公司管理体系职能分配表。无变化。** |  |
| **应对风险和机遇的措施** | **QEO6.1** | **经与负责人交流，公司成立多年，公司积累了大量优质和长期客户；同时鉴于室内外体育器材（体操田径器材、体育运动地板）、音乐、美术、劳技、舞蹈器材、室内外健身器材、场地围网、园林环卫设施的销售市场竞争激烈，加上市场大环境的变化，这两年造成公司利润有所降低，公司采取做好内功，在内部加强管理的同时，提升企业资质，进一步扩大市场准入权。出示有《风险和机遇评估分析表》明确了风险和机遇事件的识别方法/途径、风险和机遇的评估方式，对识别出的风险和机遇制定有效的应对措施；并评价这些措施有效性。**  **如：人员风险：销售岗位需要心理素质较强，因人员流动性大，人员的不稳定是当前客户最为不满的一点。**  **制定的管理措施为：岗位示范、骨干引路、科技安全、加强沟通、形成核心团队；增加人员培训，储备人才队伍，改善员工待遇，确定工资、保险、福利增长幅度，稳定员工队伍等。**  **综合办公室组织各部门相关人员对风险和机遇事件进行评估，确定公司的主要风险和机遇的事件，报总经理审核后确定控制措施。**  **各部门根据本部门的活动、产品和服务过程，分析其风险和机遇，进行风险和机遇调查。**  **公司对应对风险和机遇的措施进行了评价，结果：认定各项措施正实施中，目前措施有效。对疫情的影响也制定了应对措施，编制：综合办公室 审核：丰洪伟 批准：孟海防 日期：2020年12月20日** |  |
| **管理目标及其实现的策划** | **QEO6.2** | **总经理负责组织制定公司的管理目标，并在公司各部门进行分解，制定时考虑了公司的质量过程及其风险和机遇。**  **2021年公司1-3月份QEO目标： 完成情况**  **a) 交付产品合格率达到100%； 100%**  **b) 顾客满意率≥95% 97%**  **c)固体废弃物分类率100%； 100%**  **d)消除火灾隐患，火灾发生率为0。 0**  **。。。。。。**  **以上目标指标均已完成。**  **提供《目标指标和管理方案》《目标指标和管理方案考核表》**  **查2021年1-3月份以上目标指标均已完成，管理方案规定了措施方法、完成时间表、责任人、资金等情况。** |  |
| **变更的策划** | **Q6.3** | **企业有通过管理评审，内部审核结果，过程业绩分析，监视、测量、分析、评价等收集可能发生的变更信息，当组织内外环境、客户及利益相关方的需求、企业经营等方面发生重大变化，具体包括产品质量监视和测量过程中持续未达到预期结果、组织机构变化、重大人员调整、持续的经营亏损等情况下，需要对体系进行变更。企业有充分识别识别潜在的变更需求，并确保在必要时做出相应的变更。**  **受审核方明确了变更评估及实施的流程，即当发生变更时，确定变更的目的、考虑变更的潜在后果，质量管理体系的完整性，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，责任和权限的分配或再分配。并要求对变更前、变更中、变更后的全过程实施监控，并组织对变更的有效性进行评价，确保质量管理体系的完整性。**  **职业健康安全进行了换版，换版后暂无变更情况发生。** |  |
| **资源-总则** | **QEO**  **7.1.1/7.1** | **公司根据公司经营运行需要，配备了各岗位所需人员、经营用房屋、办公设备（电脑、打印机等）、消防器材、劳动防护用品、经营运行资金等资源，体系建立至今，未发生资源不足影响满足客户要求的现象.**  **办公面积约150平米，打印机、电脑、复印件等配备齐全。无变化。** |  |
| **绩效测量和监视** | **QEO**  **9.1.1** | **公司编制了《顾客满意度调查控制程序》对销售服务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《不合格输出控制程序》，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。**  **查阅“部门质量目标策划及考核记录表”，体系建立至今共进行了两个季度的管理目标指标的检查考核工作，均完成目标考核要求。**  **查阅“环境和职业健康安全目标指标完成情况检查表”，体系建立至今共进行了两个季度的管理目标指标的检查考核工作，均完成目标考核要求。**  **环境和职业健康安全运行管理检查情况：抽查2018.12.31和2019.3.31管理检查记录，受检部门：综合办公室、销售部，检查人：孟海防，对固废收集、节约能源等方面进行检查、劳保用品发放、安全管理进行检查，一切正常。**  **查公司每月为员工购买有养老等保险，提供保险单。**  **外部对公司环境和安全管理要求一般口头交流；对供应商及客户等相关方有“相关方告知书”等。**  **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。** |  |
| **管理评审** | **QEO**  **9.3** | **公司于2021年1月15日进行本年度管理评审**  **上年度管理评审时间2020年1月16日，2次审核时间未超过12个月。**  **依据：GB/T19001-2016\GB/T24001-2016\ISO45001:2018标准进行管理评审。**  **目前正标准要求平稳运行，至今暂无变更情况发生。**  **查阅公司管理评审资料：**  **一、管理评审计划，评审时间：2021年1月15日评审方式：会议评审**  **参加人员：孟海防、丰洪伟、孟国玉、孙喜莲、尹雪静等。计划中明确了评审内容和资料准备要求。**  **二、管理评审输入：**  **方针目标适宜性、质量目标的实现程度、体系策划和运行情况、可能的变更、外部供方的绩效、内审情况、顾客满意情况及纠正措施完成情况，应对风险和机遇所采取措施的有效性以及改进的建议等等。**  **以上内容可通过会上口头发言及工作总结、汇报等形式体现。**  **三、查看“管理评审报告”，报告中对本次管理评审做了总结，评价了公司建立、运行管理体系的效果。**  **四、管理评审输出/评审结论：**  **经过了又经过近一年的质量、职业健康安全、环境管理体系运行，我们在内部审核中虽然发现了问题，但员工并没有放弃而是积极整改，制定具体措施。近期没有顾客对本公司提出投诉，经过评审认为：本公司质量、环境、职业健康安全管理体系是符合标准的、是符合我公司实际的、是可行的、是有效的、充分的、适宜的。管理方针、管理目标是适宜的。**  **编制：丰洪伟 批准：孟海防2021年1月15日**  **管理评审改进决议：**  **在质量管理体系推行运作时，管理体系推行还存在不少待改进之处，主要有以下几点：**  **1. 招聘有经验的销售人员2名；**  **2. 加强员工销售能力考核，加大管理过程式监测力度；**  **管理评审纠正措施正在实施过程中。上次管理评审改进建议已经有效实施。** |  |
| **体系的运行现状及改进的要求** | **QEO**  **10.1** | **企业自体系建立以来，通过内审的改进、管理评审；纠正措施的实施、顾客满意度调查等措施，采取了具体的改进措施。基本符合要求。**  **总经理通过建立管理方针和目标，并鼓励员工提合理化建议，营造了一个激励改进的氛围，通过质量目标的建立与考核，明确了改进、努 力的方向，通过销售服务以满足需求，通过内审、管理评审、数据分析与实施纠正和纠正措施，建立一个自我完善、持续改进的机制，不断改进体系绩效和有效性。** |  |
| **持续改进** | **QEO**  **10.3** | **公司规定了纠正措施的来源,明确了对不合格项应进行原因分析,制定纠正措施计划,实施跟踪验证,确保所采取 的纠正措施满足预期要求。**  **对以上不合格品采取退货货处置，对其进行原因分析并采取纠正措施，经主管经理验收，有效。**  **内审中发现的不符合项已经采取纠正措施，整改完毕且有效。**  **通过交谈，基本能清楚纠正和预防措施的控制要求。改进的示例包括纠正、纠正措施、持续改进、突变、创新或重组。**  **为确保公司提供给客户合格的产品和服务，公司开展检查和考核工作。**  **根据不同过程、不同产品和不同要求，采取不同的方法进行监视、测量和分析。无其他不符合发生。**  **公司利用质量方针、目标、内审和外审、数据分析、纠正和预防措施以及管理评审，识别任何改进的机会，持续改进质量管理体系的适宜性、充分性和有效性。** |  |
| **遵纪守法、证书的使用** |  | **查国家企业信用信息公示系统，企业无异常经营记录、无违法失信记录。**  **无变化。**  **证书和标志用于投标及对外宣传方面，使用正常。** |  |

说明：不符合标注N