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/安全事务代表 主管领导/安全事务代表：张玖忠 陪同人员：谭江洪 | 判定 |
| 审核员：褚敏杰 审核时间：2021.4.13 |
| 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，国家/地方监督抽查情况；顾客满意、相关方投诉及处理情况；一阶段问题验证，验证企业相关资质证明的有效性 |
| 理解组织及其环境 | QEO:4.1 | 韶关市卓一办公家具有限责任公司成立于2019-03-14，注册资本为108万元人民币。企业地址位于韶关市浈江区金汇大道88号鑫金汇建材家居广场条铺20栋229号，所属行业为零售业，营业执照经营范围包含：销售-办公家具，办公用品，办公设备，家居用品，酒店用品，一类医疗器械；家具维修、家具安装；环卫设施、设备销售、安装与维护；环保设备销售与安装；建筑装修装饰工程；计算机、电梯、空调、视频会议设备、家用电器销售及维修服务；装卸搬运。韶关市卓一办公家具有限责任公司目前的经营状态为在营（开业）企业。拥有面积约400余平方米的办公用品展厅。公司设置有行政部、供销部。总经理定期汇总分析市场情况，包括行业发展情况，相关企业产品分析，竞品分析，行业政策跟踪，以保证随时掌握行业及竞争企业的发展动态，为研发及业务拓展提供决策依据；确定与本公司管理目标和战略方向相关并影响实现管理体系预期结果的各种内部因素（公司的价值观、文化、知识、绩效等相关因素）和外部因素（国际、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），如：外部因素——材料价格变动、供应商政策、客户需求的变化、新技术的采用等；；内部因素有-公司文化、内部管理机制的建立、人员稳定性、员工年龄、经验等；这些因素包括了需要考虑的正面和负面因素或条件。公司每年根据从市场、客户、网络等搜集到的信息并结合公司自身业务运作情况进行分析，通过分析对这些内部和外部因素的相关信息进行监视和评审以确保其充分和适宜。 | Y |
| 理解相关方的需求和期望 | QEO:4.2 | 公司管理手册中明确了内外部相关方包括：顾客/最终消费者、员工、政府、外部供方、竞争对手、社会相邻单位等；清单中明确了相关方要求与期望、监测指标或项目、监测频率、监测部门等。基本符合。 | Y |
| 应对风险和机遇的措施确定管理体系的范围质量/环境管理体系及其过程8.3删减合理性变更的策划 | QEO:6.14.34.4Q:8.36.3 | 编制有《风险和机遇的应对控制程序》，对组织内外的风险和机遇进行了策划。基于对4.1和4.2的考虑，分析了公司存在的风险和机遇：存在的机遇：拉动内需，质量升级改造，对整个家具行业的需求在增大；公司在当地经营多年，有良好的基础，合作伙伴都是大品牌的家具制造商，客户信任度高。存在的风险：主要来自竞争对手的竞争，行业入门容易、技术含量低，员工年轻经验不够丰富等；重要环境因素：潜在火灾、能源消耗、固废排放等，基本合理。控制措施：一般固废集中收集外售；危废由供应商带回以旧换新；做好火灾预防措施，保持消防器材的完好。制定目标、指标和管理方案。不可接受风险有：触电伤害、潜在火灾、交通意外伤害等；控制措施：提高安全意识，做好火灾预防措施，保持消防器材的完好。制定目标、指标和管理方案。为应对上述的风险和机遇，公司依据ISO9001：2015、ISO14001：2015、ISO45001：2018标准的要求并结合本公司的具体情况，采取PDCA的过程方法，建立、实施、保持并持续改进质量、环境、职业健康安全管理体系。保持《管理手册》A/0版，于2020年10月10日实施；保持程序文件26个，版本号：A/0；废弃物控制程序、噪声控制程序、消防控制程序、顾客满意度控制程序、采购控制程序、销售和服务管理控制程序等；包装与配送制度、顾客满意度调查制度、客户管理控制、督查督办工作制度、服务补救程序、危机管理制度、产品退换货管理制度、废弃商品处置规定、服务承诺书、顾客信息保密制度、商品召回管理制度、投诉处理制度、危机事件处理规定、员工培训管理制度等；建立有外来文件清单，收集有中华人民共和国产品质量法、中华人民共和国环境保护法、中华人民共和国消防法、木家具通用技术条件GB/T3325-2017等7个；建立适用的法律法规及其他要求一览表，收集质量、环境、职业健康安全相关法律法规、标准、条例、地方性法规等110个，基本符合。本公司识别并确定了如下分工及过程：销售过程、采购过程、检验与交付过程、绩效分析、评价与改进等多个过程。业务流程如下：产品要求信息获取---产品要求评审----签订合同---采购----质检----销售管理手册中确定的认证范围：Q：办公家具的销售及其所涉及的相关管理活动E：办公家具的销售及其所涉及的相关环境管理活动O：办公家具的销售及其所涉及的相关职业健康安全管理活动不适用条款：Q8.3。办公家具的销售及其所涉及的相关管理活动均参照行业标准、企业规范及客户提供的尺寸、工艺要求组织销售，其销售过程不涉及GB/T19001-2016/ISO 9001:2015标准中8.3条款内容，其不适用的要求不影响公司确保其产品和服务合格的能力和责任，对增强顾客满意也不会产生影响。管理体系建立以来无变更。基本合理。 | Y |
| 质量/环境/职业健康方针质量/环境/职业健康安全目标及其实现的策划 | QEO:5.2QEO:6.2 | 《管理手册》中明确了公司的质量、环境、职业健康安全方针是：质量环境职业健康安全方针：质量至上、持续创新、诚实守信、顾客至上 预防为主，降低风险；遵章守法，创造和谐方针适宜于公司现状，在管理手册中明确，通过文件发放，使员工获知，适用时提供给相关方。并以方针为框架，建立了公司管理目标：质量目标：1、交货及时率≥95%；2、顾客满意度≥92分；环境、职业健康安全目标：火灾、触电事故为0固体废弃物分类处置率100%交通意外伤害为0保留有公司的环境和安全管理方案和控制措施。基本符合。保留“质量\环境\职业健康安全目标分解考核表”，2020年10-12月所有目标均已完成。 | Y |
| 组织的岗位、职责和权限 | QEO:5.15.3 | 最高管理者在管理手册中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。经授权的分管领导向最高管理者报告质量、环境、职业健康安全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、保持环境管理和职业健康安全管理绩效，确保在策划和实施管理体系变更时保持其完整性。公司设置有行政部、供销部。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《管理手册》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。 | Y |
| 资源 | Q:7.1.1EO:7.1 | 公司成立于2019-03-14，注册资本为108万元人民币。企业地址位于韶关市浈江区金汇大道88号鑫金汇建材家居广场条铺20栋229号，营业面积400余平方米；所属行业为零售业；公司配置了各种办公、维修设备和工具，包括：电脑、打印机、电钻、螺丝刀等；公司现有人员6人，无资质要求；确认公司目前人力资源、基础设施、销售人员、财力、信息等资源均能保证。公司营业现场现场配备了灭火器、消防栓等消防安全设备，能保证企业正常办公。介绍说，消防安全由物业统一管理。公司能保证质量、环境、职业健康安全工作的开展，确保相关资金及时投入。基本能满足体系运行的要求。 | Y |
| 沟通信息交流协商与参与 | QEO:7.4O:5.4 | 组织在各部门之间建立了与体系有关的信息通渠沟道，借助于会议、电话、微信、网络、口头交流等方式使全体员工达到沟通和理解。目前各部门协调一致，工作上的接口基本理顺。总经理定期主持经营办公例会，分析公司的发展、市场情况和体系运行是否有效，管理目标完成情况，满足顾客要求和法规程度，改进建议等内部管理存在问题等。总经理为协商、参与提供了时间、机会、培训、资源等保障，明确了沟通、协商、参与渠道，消除了障碍和壁垒。管代介绍公司规模不大，人员不多，组织为各部门管理人员及非管理类工作人员明确了职责和权限，各部门管理人员及非管理类工作人员参与了环境因素和危险源辨识、风险和机遇评价和控制措施的确定，在确定相关方的需求和期望时进行了适当的协商，共同参与了质量、环境、职业健康安全方针和目标的制定和评审，共同协商如何履行法律法规要求和其他要求，在确定管理体系的监视和测量及内部审核方案和持续改进方向时进行了事先协商，如有事件发生将组织相关人员适当参与事件调查。日常对于质量、环保、安全方面的信息主要利用会议、培训、座谈、电话、网络、收文等方式进行内外部沟通和协商。经交流：目前与环保、劳动、消防、安监部门的外部信息交流主要是参加会议、接收来文、电话、邮件等，均按要求予以传达和落实，沟通情况较好。相关人员能够适当参与并协商办理公司经营管理及安全事务等工作。公司经选举确定职业健康安全事务代表是张玖忠，a）负责员工职业健康安全日常工作；b）负责召开讨论有关工资、福利、劳动安全卫生、社会保险等涉及职工切身利益的会议，代表员工反映员工的建议和意见；c）接收、处理外部职业健康安全信息；d）交流各级职能部门间产生的职业健康安全信息；e）收集、处理和反馈员工所关心的职业健康安全问题；f）参与职业健康安全工作方针和程序的制定、评审和实施；g）参与影响作业场所人员职业健康安全的任何变化的讨论。现有的沟通渠道和方法能满足要求。 | Y |
| 管理评审 | QEO:9.3 | 2021年1月28日在会议室总经理张玖忠主持了管理评审。保留有管理评审计划、管理评审会议通知、评审记录、评审报告和改进措施计划等；管理评审输入满足要求；管理评审结论：经评审认为本公司的质量管理体系的建立和运行是充分的、适宜的、有效的。。改进措施建议：2项，包括进一步组织对标准、《管理手册》、《程序文件》、法律、法规、规程和规范的学习的和培训。保留有“管理评审改进措施计划”。 | Y |
| 改进持续改进 | QEO:10.110.3 | 管理者代表根据总经理意图组织持续改进过程的策划工作，由行政部实施持续改进过程的管理。公司体系运行的持续改进，是通过方针、目标、管理方案的制定与实施，通过内外部的审核结果，管理评审的开展，分析和评价结果、纠正预防措施的实施，促进管理体系的持续改进。并通过对各项工作的考核，不断提出改进要求，全员的质量、环保、职业健康意识、安全意识有较大的提高，持续改进了管理体系的有效性。 | Y |
| 一阶段问题验证 |  | 一阶段审核时发现的问题，经此次审核现场验证已关闭，整改措施有效。 | Y |
| 验证企业相关资质证明的有效性 |  | 国家企业信用信息公示系统查询结果：营业执照续存，无风险警示。查见营业执照，有效。 | Y |
| 顾客满意、相关方投诉及处理情况国家/地方监督抽查情况 |  | 顾客满意：通过发放顾客满意度调查进行监测，2020年11月10日-2020年11月20日，发放调查表5份，经统计分析，顾客满意度为97.6%。介绍说，自公司成立以来，未受到上级主管部门有关质量、环保、职业健康安全的行政处罚；未发生相关方投诉；暂时没有国家/地方抽查情况；目前没有相关行政主管部门的检查处罚，在审核现场也未发现抽查、相关方投诉等情况。 | Y |

说明：不符合标注N