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 主管领导：马云龙  | 判定 |
| 审核员：周涛 李雅静 审核时间：2021年04月11日 |
| 审核条款：Q5.3/6.1/6.2/7.1.2/7.1.6/7.2/7.3/7.4/7.5/9.2/10.2；E5.3/7.2/7.3/7.4/7.5/8.1/8.2/9.1.1/9.2/10.2；O5.3/5.4/6.1/6.2/7.2/7.3/7.4/7.5/8.2/9.2/10.2； |
| 组织的岗位、职责权限 | QEO5.3 | 部门负责人：马云龙公司最高管理者根据产品要求、顾客要求以及公司销售和发展的要求建立适合于公司自身情况的公司组织架构，同时建立《岗位职责说明书》来规范公司各级组织架构及相应岗位职责的控制，确保各层次职责、权限和相互关系予以规定并得到沟通和互相理解；以确保质量/环境/职业健康安全管理体系符合本标准的要求；确保各过程获得其预期输出；报告质量/环境/职业健康安全管理体系绩效及其改进机遇（见 10.1），须向最高管理者报告；确保在整个组织推动以顾客为关注焦点；确保在策划和实施质量/环境/职业健康安全管理体系变更时，保持其完整性。综合部的职责为：编写、修订企业质量、职业健康安全和环境管理手册，处理质量、职业健康安全和环境管理体系运行中的有关事项。负责质量、职业健康安全和环境管理体系文件的管理，协助管理者代表组织质量、职业健康安全和环境体系审核工作；负责相关法律、法规及其它要求的识别、获取和更新，并及时将最新要求传达到相关部室和人员；负责公司协商计划及培训计划的编制，负责全公司质量、职业健康安全和环境意识和技能的教育培训工作；负责质量、职业健康安全和环境协商和信息交流管理，及时与相关方沟通；参加重大事故的调查处理，协助做好员工伤亡事故的善后处理工作；制定公司水、电、办公器材管理办法，负责对公司办公区能源、资源的使用进行日常管理，同时负责公司办公和生活区的卫生管理工作；组织汇审、打印、下发上级和有关部门的质量、职业健康安全和环境文件、资料。负责公司的财务工作，负责为公司的环境和职业健康安全管理体系运行提供资金支持；负责做好本部门质量、环境、职业健康安全体系的运行。综合部经理的职责为：主持综合部经理工作；协助管理者代表组建公司的 环境/职业健康安全管理体系，并协助维持体系的运行和持续改进；公司行政会议的记录、催办、落实；负责公司 环境/职业健康安全管理体系文件及档案的管理；策划和实施环境/职业健康安全管理体系公司合同、营业证照、税务登记证及所获得的各种证书的管理；负责公司各种资质及公司产品认证的申报；对公司人员进行环境/职业健康安全管理体系相关条款的培训。使公司运行符合环境/职业健康安全标准的要求；负责公司的采购，库存管理，收、发货工作。合格供方的评定工作J)负责本部门环境因素、危险源的识别和评价，并确定重要环境因素、危险源，报综合部审批K)贯彻落实GB/T19001-2008标准、GB/T24001-2004标准、GB/T45001-2020/ISO45001:2018标准，作好质量、环境、职业安全健康管理体系的执行工作；职责明确，回答基本正确，沟通顺畅。 |  |
| 工作人员的协商和参与(员工代表） | O5.4 | 企业按标准要求，为各适用层次和职能的员工及其员工代表在职业健康安全管理体系的开发、策划、实施、绩效评价和实施改进时的协商和参与。包括：协商和参与提供所需的机制、时间、培训和资源；向员工和员工代表提供有关职业健康安全管理体系清晰的、可理解的和必要的信息；确定并消除影响参与的障碍或壁垒，并尽量减少那些无法消除的障碍或壁垒；主要协商：员工需求和期望；公司的职业健康安全方针；需要履行法定要求和其它要求；安全目标；需监视、测量和评价的内容等 |  |
| 应对风险和机遇的措施 | Q6.1O6.1.1 | 企业识别了如下分析：1、政策风险：公司属于销售行业，主要客户为各企事业单位，及个体经营者、厂区，有产业和政策调整的风险较小。但为了防止未来有可能发生改变的政策，企业拟在其它类型的工作业务扩大做准备。2、资金风险：产品及人工成本不断提高，是对资金风险的考验，但不会是关键风险。3、技术风险：公司拟招聘经验丰富的技术服务人员，并不断组织人员到同行优秀企业学习，加大产品服务及后期作业工作能力的提升，不断提高我企业的行业竞争能力，规避相关技术风险。4、管理风险：管理一个企业主要是建立一个团队，要有健全的规章制度，让每一个员工都在可控的状态下工作，给每个员工创造发展的空间，让每个职责部门的领导对自己所领导的部门承担全部权利和义务，公司综合部负责管理人员的登记造册、技能培训、人员招聘等，并加大培训力度多方储备人才，防止因人员的流失而造成工作的停滞，造成损失。5、来自市场的风险，加强公司内部人员的基础素质，提高专业技能、对于公司内部的机密信息不能外泄，保护好公司的内部人员，防止公司内部人员的流失。风险评估结论：对于以上涉及到的主要风险，一旦发生，均可能对公司的发展造成巨大损失，所以我们应时刻监视并评价相关环境因素，尽可能的规避风险或降低发生概率。 |  |
| 措施的策划 | O6.1.4 | 企业制定了如下措施：1. 针对政策风险，公司时刻关注政策的走向，在符合政策的同时对公司进行开展运作。
2. 资金风险，公司建立一定得预备资金，防止一时的资金断裂对公司运行造成重大影响。
3. 技术风险的应对，定期进行人员培训及技术考核，公司做到公平公正的政策，引进适者生存的模式，对于不适宜的人员先进行调岗，如不能满足要求，再进行淘汰。
4. 管理及市场风险的应对，加强公司团队的建设，争取公司的竞争力度，积极开拓市场业务，必要时增加公司的资质，例如进行管理体系的认证。
 |  |
| 管理目标及其实现的策划 | QO6.2 | 公司对管理体系所需的相关职能、层次和过程设定管理目标。**公司总目标：**1）销售产品合格率98%；2）产品交付及时率98%；3）合同评审率100%；4）顾客满意率98%以上5)固体废弃物100%分类，合理处理；6）环境污染事故发生率为零7）各类重伤以上事故发生率为零； 8）火灾事故发生率为零。目标可测量，与公司管理方针一致。综合部的目标分解为：1、 采购产品合格率100%2、员工培训按时完成率100%。3、顾客满意率96%以上。4、环境污染事故为零。5、火灾事故发生率为零。每年由综合部按公司管理目标考核要求统计考核公司管理目标完成情况，提交管理评审会议。查到2019年11月-2020年6月，公司管理目标完成情况，各项目标均已完成，考核部门综合部。查 “环境目标、指标和管理方案”和“职业健康安全目标、指标和管理方案”，公司针对重要环境因素和重大危险源制订了相应的管理方案。 |  |
| 危险源识别 | O6.1.2 | 编制了TTZC-CX-2019-04《危险源辨识、风险评价和控制措施的控制程序》符合标准要求，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。企业提供的：“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2项，涉及：潜在火灾、爆炸和触电，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目标指标和管理方案、控制检查、应急预案、教育培训等。 |  |
| 合规义务、法律法规及其他要求 | O6.1.3 | 根据《法律法规和其它要求控制程序》要求，随时对法律法规的更新进行跟踪，并进行补充。于2019年11月10日识别了法律法规清单。获取渠道为网上下载。提供《法律法规和其他要求清单》收集的环境和安全法律法规。环境和职业健康安全法律法规清单包括国家和北京市的法律法规，共30条，对是否适用进行了评价。综合部组织进行了合规性的评价，评价时间为2020年1月15日。综合部提供了安全合规性评价记录，评价人：马云龙 丁健平 日期：2019.12.10总上所述：公司的所有活动遵守了国家、地方和企业的法律法规及其他要求，无违规行为。 |  |
| 人员、能力、培训 | Q7.1.2QEO7.2 | 编制TTZC-CX-2019-08《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。企业提供了《岗位资格任职要求》，对各岗位的任职条件做了规定。根据企业发展规划、现状及各部门意见，人力资源部制定年度培训计划，提供《2020年培训计划》，

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 计划日期 | 培训内容 | 参加人员 | 培训对象 | 培训方式 |
| 1 | 11月上旬 | QES管理体系贯标培训 | 全体人员 | 全体人员 | 听课、讨论 |
| 2 | 12月15日 | 体系文件培训 | 全体人员 | 全体人员 | 听课、讨论 |
| 3 | 1月上旬 | 销售礼仪培训 | 人员 | 销售人员 | 听课、讨论 |
| 4 | 4月上旬 | 内审员培训 | 各部门 | 内审员 | 听课、讨论 |
| 5 | 3月下旬 | 法律法规培训 | 管理层、各部门 | 全体人员 | 听课、讨论 |
| 6 | 5月中旬 | QES管理体系贯标培训 | 全体人员 | 全体人员 | 听课、讨论 |
| 7 | 6月下旬 | 体系文件培训 | 全体人员 | 全体人员 | 听课、讨论 |
| 8 | 7月下旬 | 技能培训 | 人员 | 销售人员 | 听课、讨论 |
| 9 | 8月中旬 | 法律法规培训 | 管理层、各部门 | 全体人员 | 听课、讨论 |
| 10 | 9月下旬 | 技术服务培训 | 技术部 |   | 听课、讨论 |
| 11 | 10月下旬 | 技能培训 | 人员 | 销售人员 | 听课、讨论 |

 培训时间分布在每个月份。 同时有培训记录、受培训部门参加培训人员培训方式培训内容考核方式等内容，显示安排标准、管理手册和程序、法律法规和其他要求、方针、危险源、环境因素和关键特殊施工过程控制培训、意识教育、新员工等培训。抽查1：培训实施记录

|  |
| --- |
| 时间：2019年11月20 培训题目：QES管理体系贯标培训 主办单位：咨询中心 培训教师：咨询老师 地点：会议室 培训方式：面授 参加培训人员：丁健平 马云龙 刘金波 丁同安 朱金林培训内容： GB/T9001-2016标准 GB/T14001-2016标准、ISO45001标准的具体内容；质量、环境、职业健康安全标准的产生、发展、及在中国采用的现状；QWS标准对公司管理的重要意义。 |
| 考核方式及成绩： 试卷答题，全部取得优良成绩。 |
| 培训效果评价： 公司全体人员对质量、环境、职业健康安全标准有了深刻的认识，结合本公司的实际情况，认识到质量的重要性，认识到保证顾客满意是公司发展的保证，使公司全体人员的质量意识有了很大的提高。 评价人：丁健平 |

抽查2：培训实施记录

|  |
| --- |
| 时间：2019年12月25 培训题目：体系文件培训 主办单位：本公司培训教师：丁健平 地点：会议室 培训方式：面授参加培训人员：丁健平 马云龙 刘金波 丁同安 朱金林培训内容： 1.GB/T19001-2016idtISO9001:2015的发展2.七项管理原则3.PDCA循环4.过程方法5.GB/T19001-2016idtISO9001:2015标准6.环境意识7.环境因素识别8. GB/T14001-2016发展9. GB/T14001-2016标准10.危险源辨识及评价11.职业健康安全管理常识12.ISO45001发展13.ISO45001标准 |
| 考核方式及成绩： 回答提问，能够流利正确回答。 |
| 培训效果评价： 公司全体人员在依据质量、环境、职业健康安全标准下建立的管理体系有了全面的认识，更深层次结合本公司的实际情况，对QES管理体系的运行打下了良好的基础，对日后的管理提供了保障。 评价人：丁健平 |

抽查3：培训实施记录

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 时间：2020年1月12 | 培训题目：销售礼仪培训 | 主办单位：办公室 | 培训教师：丁健平 |
| 地点：办公室 | 培训方式：面授、实际操作 |
| 参加培训人员：丁健平 马云龙 刘金波 丁同安 朱金林  |
| 培训内容： 依据销售服务指导书等进行实际操作演示。 |
| 考核方式及成绩： 实际练习，互相协助配合。 |
| 培训效果评价： 此次培训对全体销售业务的实际水平和理论认识都起到了一次很好的帮助作用。 评价人：丁健平 |

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。 |  |
| 意识 | QEO7.3 | 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、财务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、环境管理体系和职业健康安全管理体系要求的后果等。询问综合部人员，清楚与其相关的重要环境因素与职业健康安全风险。 |  |
| 沟通、参与和协商 | QEO7.4 | 策划编制的程序文件TTZC-CX-2019-10《信息交流控制程序》及管理手册的相关章节规定了企业内、外部沟通和员工就职业健康安全事务参与、协商的要求，经查阅和交谈符合标准要求。总经理负责在公司建立畅通的沟通渠道。管理者代表是公司内部和外部信息交流和沟通的负责人。综合部是公司内部和外部信息交流和协商的归口部门。负责与上级主管部门及周边单位的信息交流；负责与管理体系、法律法规等有关的内部和外部信息交流；负责与采购供方、客户等相关方之间的沟通。各部门收集到有关职业健康安全方面的信息，包括法律法规等，及时向综合部反馈。供销部负责顾客要求方面的有关事宜的沟通。目前各项沟通都较为及时、顺畅、效果较好。 |  |
| 组织的知识、文件化信息 | Q7.1.6EO7.1QEO7.5 | 受审核方建立的管理体系文件包括：1.管理手册TTZC-SC-2019 A/2版，发布时间：2019年11月10日实施时间：2019年11月10日2.程序文件TTZC-CX-2019 A/1版含21个文件，包括标准要求的形成文件的信息。3.管理制度汇编：质量管理制度、销售管理制度等10个4.体系运行所需要的文件和记录编制了《文件控制程序》《记录控制程序》用于对管理体系文件，符合标准要求。查综合部管理手册、管理制度等文件均保管良好，为有效版本，有受控标识。综合部负责收集有关产品的国家标准、行业标准的最新版本，分发到相关部门使用；收回旧标准。查见《适用的法律法规及其他要求清单》，内容包括：序号、文件名称、编号、版本等，收集基本全面，基本符合。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、使用部门等。共登记有不符合项报告、顾客满意程度调查表、文件发放回收记录、外来文件清单、培训记录表、环境因素清单等。保存期限分别为三年和长期。抽查综合部办文件发放登记表、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，综合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。介绍：尚未有销毁记录，若有由综合部组织进行。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，综合部负责其余知识的管理控制。综合部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。 |  |
| 应急准备和响应 | EO8.2 | 制定了TTZC-CX-2019-16《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。具有可操作性。综合部提供了企业的应急准备和响应计划，详细规定了事故处理的流程等内容。综合部提供了触电事故应急预案，编制部门为综合部，编制日期为2019年11月10日。抽查火灾和触电应急预案，包括因触电而受伤的伤员救治等情况，规定应急预案和应急计划确立后，经过有效的培训，公司人员每年演练一次。或根据情况不定期举行演练，办公作业人员变动较大时增加演练次数。每次演练结束，及时作出总结，对存有一定差距的在日后的工作中加以提高。 抽查火灾应急救援事故演练

|  |  |
| --- | --- |
| 时间 | 2019年12月23日 |
| 地点 | 公司办公区 |
| 参加人员 | 公司办公区所有员工 |
| 演练内容 | 发生火灾的扑救 |
| 物资准备 | 灭火器、水桶、水带等 |
| 演练过程 | 模拟办公室不慎发生火情，最先发现的人扑救没有效果，于是呼救。其他同志听到后有的立即取下楼层灭火器进行灭火。在办公室的总经理进行现场指挥，经过大家共同努力将火扑灭，由于火势不大，没有拨打119报警和惊动物业公司。 |
| 演练效果 | 演练效果良好，公司制定的《应急准备和响应计划》编制适宜，不需修订。 |
| 效果评价 | 通过本次消防演练充分体现了广大员工对消防安全知识的理解和消防器材的正确使用。 |

记录人：朱金林抽查触电演练记录

|  |  |
| --- | --- |
| 时间 | 2020年3月20日 |
| 地点 | 公司办公区 |
| 参加人员 | 公司办公区所有员工 |
| 演练内容 | 发生触电事故 |
| 演练过程 | 模拟综合部，办公现场不慎发生触电事故，最先发现的人要立即切断电源，然后把触电者移到安全地段，进行紧急救护，不能迅速切断电源的要立即向调度人员汇报事故地点调度人员根据现场汇报情况，决定停电范围，下达停电指令，并向应急救援指挥小组报告。目击者采取绝缘保护措施尽量使触电者尽早脱离电源。应紧急小组接到警报后，立即组织有关部门的人员及车辆赶赴现场，伤员抢救小组负责将伤员送往医院，送往医院途中，要不间断地抢救伤员，电工在现场做好现场保护、警戒以及电力故障排除，伤员伤情得到控制，现场危险消除后，应急演练结束。 |
| 演练问题及整改措施 | 演练初期员工对触电事故的应急救援了解甚微，通过讲解及演练，员工了解并掌握突发触电事故的应急救援措施 |
| 预案存在的问题及修改项目 | 预案中触电事故发生后等待120急救车救援这项举措，再实际救援过程中，可能因为等待时间过长而延误触电者的最佳治疗时机，因此可修改此举措为使公司内部车辆将伤员送至医院抢救用 |
| 演练评价 | 此次演练极大地提高了员工在面临触电事故等情况下的应急自救能力，增强了员工的安全意识，演练目的达到，演练圆满结束 评价人：刘金波2020.3.20 |

自体系运行以来尚未发生紧急情况。 |  |
| 内部审核 | QEO9.2 | 公司制定《内部审核控制程序》，对内部审核方案策划规定：1.频次：内审每年至少进行一次，两次内部审核的时间间隔不超过12个月。2.方法：集中式按部门审核。3.职责：体系负责人组织内部审核活动。4.策划要求：范围、准则、工作分配等。5.报告：体系负责人在内部审核结束及纠正措施完成后应向总经理报告审核结果。6.提供了《2020年内部审核实施计划》，计划内容有：目的、范围、审核准则，审核时间2020年5月15日。查阅2020年度内部审核有关记录1. 提供了审核组名单：组长：刘金波 组员：丁同安
2. 审核时间： 2020年5月15日

3.审核范围：管理手册覆盖的所有部门及过程；4.审核准则：ISO9001:2015《质量管理体系 要求》、ISO14001：2015《环境管理体系 要求及使用指南》、ISO45001：2019《职业健康安全管理体系 要求》、公司管理体系文件、适用的法律法规、产品标准等。5.提供了《内审首次会议签到表》，参加人有各部门负责人等。6.提供了《内审检查表》，经查阅对照，受审核部门涉及条款与公司管理体系职责分配相一致。审核计划安排合理，审核记录基本满足要求。提供了《内审不合格报告》1份，审核发现, 综合部未按照要求对外来文件清单中法律法规进行及时更新；不符合标准条款：GB/T19001-2016 idt ISO9001:2015标准7.5.3条款。。7.提供《审核报告》审核报告中包括审核目的、审核范围、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即：对于审核中发现的不合格，部门应分析不合格原因，提出纠正和纠正措施计划，组织相关部门人员进行管理体系标准条款学习，进行不符合项整改，组织相关内审员对整改后的情况进行跟踪验证，确认纠正及纠正措施有效，体系的建立、运行符合质量管理体系要求。审核结论：本公司依据GB/T19001-2016idtISO9001:2015标准，GB/T24001-2016idtISO14001:2015标准，ISO45001:2018标准所建立的管理体系符合标准的要求，各部门基本能够按照体系文件的要求开展工作，通过体系的有效运行进一步规范了各部门、岗位的工作行为，生产产品质量稳定，确保质量管理体系运行的各过程得到有效控制，初步达到了方针和目标的要求，遵纪守法、预防为主的意识得到提高。通过以上现象能够反映出员工对质量/环境/安全管理体系中各条款理解不深，今后需要加强学习和培训，增强对标准条款的学习和理解。本次内审中开列的不符合项均由责任部门人认真采取纠正措施整改并由内审员验证合格。 综合来看，这次内审是比较成功的审核，同时也发现我公司的质量/环境/安全管理体系运行基本是正常的、有效的，已具备（依据ISO9001：2015、ISO14001：2015、ISO45001:2018）申请第三方认证的条件。提供了内审员授权书，审核员没有审核自己部门工作，具有独立性。 |  |
| 不符合和纠正措施事件调查、不符合、纠正措施和预防措施 | 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《不符合控制程序》、《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。公司厨具 、制冷空调设备、厨房专用设备的销售活动未发生过环境、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。管理评审提出改进措施正在实施过程中。 |  |

说明：不符合标注N