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：张弋 陪同人员：张弋 | 判定 |
| 审核员： 张心 审核时间：2019.10.31上午 |
| 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 | Q: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2019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、顾客、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：服务质量符合甲方要求；及时交货；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。公司在管理手册和制定的《风险和机遇管理制度》中，确定了对公司有利的内外部环境因素，对公司不利的内、外部因素有：市场竞争非常激烈，国家和政府对企业环保要求提高等。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。公司确定的相关方有员工、业主、政府机构、银行、供方等。理解员工诉求的形式为谈心、茶话会等；理解政府机构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，供方关注的主要问题是长期合作、互利共赢以及货物回款时间等。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。公司管理体系的认证范围为：Q：资质范围内的城镇燃气工程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ISO 45001-2018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。 |  |
| 领导作用与承诺 | QES5.1 | 总经理：张戈；管代：马瑞丽通过与总经理交流：总经理从以下活动方式对公司建立、实施质量、环境和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。 |  |
| 方针 | QES5.2 | 质量方针（一体的）： 科技领先 铸就品牌 遵守法规 保障健康安全 预防污染 保护生态环境 持续改进 确保顾客满意其内涵包含了：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；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，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。QEO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。QEO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QEO方针的内容和管理基本符合标准和法规要求。 |  |
| 组织的角色、职责和权限；资源、角色、职责、责任与权限 | Q5.3 | 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。 |  |
| 应对风险和机遇的措施； | Q6.1 | 公司策划并批准实施《风险和机遇评估分析及应对措施表》，内容包括活动/过程 风险因素、判断依据 D=LEC、现行控制方法、是否为重大风险、涉及的场所及部门等，抽查2项如下：活动/过程... 风险因素... 现行控制方法...任务过多；1）即将延期，2）增加人手；按照客户交期的紧急程度，重新安排作业顺序，若有时间或瓶颈工序亦以加班安全。...... 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。 |  |
| 目标及其实现的策划 | Q6.2  | 公司管理目标1）设计合格率达100%2）顾客满意率≥ 90 分3）合同履约率≥ 95 %查《目标考核表》2019.05.08-2019.07.30对目标进行考核，考核情况为：环境、安全目标、指标： 1）设计产品合格率达100% 实际达：100%2）顾客满意率≥90分 实际达：93分3）合同履约率≥95% 实际达：100%均达到目标，并将指标进行了分解。 |  |
| 变更的策划 | Q6.3  | 公司要求：当公司质量、环境和职业健康安全管理体系变更时，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。 |  |
| 资源 | Q7.1.1  | 询问总经理，企业为了实施质量管理体系，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资质范围内的城镇燃气工程设计需要。 |  |
| 人员 | Q7.1.2  | 查，公司编制了《人力资源管理程序》，公司确定的质量管理体系的实施以及过程的运行和控制所需的人员包括：各职能部门主管（方针、目标的组织贯彻实施、人员及其能力、意识、沟通等管理）、文员（组织知识、体系文件和记录的管理等）公司从岗位设置、任职资格等方面确定了适宜的人选。查，公司策划了各岗位的人员任职要求，编制有《岗位职责》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、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：《岗位职责》中总设计师职责：组织项目组完成设计任务，组织项目规划设计、技术支持，组织确定设计工作中重大复杂或有争议的技术问题的解决方案,组织设计项目的创优评优工作,确保其目标的实现等。 现场确认，能满足规定要求。 |  |
| 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；专业会议，从顾客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。 |  |
| 沟通 | Q7.4  | 公司和部门负责人清楚公司及各部门与Q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。 |  |
| 监测、分析和评价总则； | Q9.1.1 | 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，QMS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）《环境和职业健康安全绩效监测程序》（2）《内部审核控制程序》（3）《管理评审控制程序》（4）《应急准备与响应控制程序》（5）《合规性评价控制程序》 |  |
| 内部审核 | Q9.2  | 查管理手册，公司按标准要求编制了《内部审核控制程序》，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，2019年《体系审核实施计划》（与环境和安全一起内审）审核时间：2019年8月19日-20日目的：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：组长A：马瑞丽 组员B：宋燕飞抽查《行政部审核检查表》、《市场部审核检查表》、《设计部审核检查表》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2个，属一般不符合。涉及市场部Q9.1.2条款未对顾客满意度进行分析和生产设计部E/O8.2条款未有“事故应急预案”，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。 |  |
| 管理评审 | Q9.3  | 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：2019年9月11日主持人：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：1）评价内部审核的结果及现行管理体系是否有效。2）评价现行管理体系的有效性、适宜性、符合性。3）评价方针、目标、指标、管理方案是否实现以及是否符合本公司发展的需要和用户期望。4）评价相关方的投诉、建议及其要求是否得到解决和满足。5）评价公司经营的环境。6）评价过程和产品的监视和测量情况，法规及其他要求合规性评价情况7）评价服务过程及验收情况，法规及其他要求符合性情况。8）评价不符合、纠正和预防措施的状况，以及环境因素识别和评价的总结情况。9）现行管理体系有无更改的必要及更改的时机。10）评价重大环境因素及危险源识别的识别及控制情况。11）改进的建议。评审输出内容：本公司新近建立的质量、环境、职业健康安全管理体系，目前符合本公司的现状，符合管理体系标准的要求，内容充分、适宜；从运行情况看，各项管理活动可以按照体系所规定的方法实施，各过程和活动处于稳定的受控状态，结果能达到预期的效果，通过对过程和服务质量、环境、职业健康安全的监视和测量，本公司的质量、环境、职业健康安全目标基本达到，用户要求得到满足；体系运行有效。本公司现行的质量、环境、职业健康安全、方针、目标符合用户期望及本公司发展。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。改进的建议：公司全体人员加强对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》，ISO45001-2018《职业健康安全管理体系 要求及使用指南》 的培训；管理评审结论：公司管理体系的持续的适宜、充分和有效的，并与公司战略方向保持一致。 |  |
| 改进 总则不符合和纠正措施持续改进 | Q10.1;10.2;10.3；10.3  | 公司制定系列程序文件《管理评审控制程序》、《环境和职业健康安全绩效监测程序》、《不合格品控制程序》、《事故、事件、不符合、纠正措施与预防措施控制程序》及《内部审核控制程序》，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《顾客满意度评价程序》实施纠正措施，消除客户投诉的原因，以防止其再发生。在《顾客满意度评价程序》文件中规定了顾客满意度信息来源方法：顾客满意度信息来源：（1）顾客满意度信息可来自：顾客满意度调查表；* + 1. 顾客的抱怨及投诉；
		2. 顾客的赞扬；
		3. 顾客的索赔；
		4. 流失业务的分析；
		5. 经销商的报告。

（2）获得顾客满意度信息的方法可采取下述方式获得信息：1. 向顾客发出《顾客满意度调查表》；
2. 走访顾客，填写《顾客满意度调查表》；

c）建立顾客投诉热线电话。相关责任部门要分析产生客户投诉的原因，按《事故、事件、不符合、纠正措施与预防措施控制程序》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。 |  |

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：张弋 陪同人员：张弋 | 判定 |
| 审核员：文平 审核时间：2019.10.31上午 |
| 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 | ES: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2019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、顾客、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：服务质量符合甲方要求；及时交货；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。公司在管理手册和制定的《风险和机遇管理制度》中，确定了对公司有利的内外部环境因素，对公司不利的内、外部因素有：市场竞争非常激烈，国家和政府对企业环保要求提高等。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。公司确定的相关方有员工、业主、政府机构、银行、供方等。理解员工诉求的形式为谈心、茶话会等；理解政府机构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，供方关注的主要问题是长期合作、互利共赢以及货物回款时间等。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。公司管理体系的认证范围为：E：资质范围内的城镇燃气工程设计所涉及的相关环境管理活动O：资质范围内的城镇燃气工程设计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ISO 45001-2018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。 |  |
| 领导作用与承诺 | ES5.1 | 总经理：张戈；管代：马瑞丽，职业健康安全事务代表：曹世东通过与总经理交流：总经理从以下活动方式对公司建立、实施质量、环境和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。 |  |
| 方针 | ES5.2 | 环境和职业健康安全方针（与质量一起制定）： 科技领先 铸就品牌 遵守法规 保障健康安全 预防污染 保护生态环境 持续改进 确保顾客满意其内涵包含了：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；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。QEO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。QEO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QEO方针的内容和管理基本符合标准和法规要求。 |  |
| 组织的角色、职责和权限；资源、角色、职责、责任与权限 | ES5.3 | 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。 |  |
| 应对风险和机遇的措施； | ES6.1 | 提供有《环境因素和危险源识别、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. 潜在火灾；2）固废排放；
2. 抽查以下二项环境因素的管理措施：

1、潜在火灾：作好用电的防护工作，随时检查线路老旧，破损情况；做好相关电器设备的日常维护及保养；按消防安全管理规定配足灭火器材；下班前按规定检查电器开关情况，确认关机后才可下班；公司非吸烟区内严禁吸烟；定期点检灭火器材；每年定期进行消防演练。2、固废排放：开展教育培训，提高公司人员环保意识；公司固定区域存放固废，并作好标识，固废交物业处理，分类存放，统一回收；办公室人员定期不定期检查固废存放情况。公司重要危险源有以下三项：1）交通意外伤害；2）各种配电电线、排均裸露，不慎触及将会发生触电事故伤人；3）各终端电器产品等各类故障可能引发触电伤人、火灾事故。抽查不可接受危险源的方法控制措施：1. 各种配电电线、排裸露，不慎触及将会发生触电事故伤人：
2. 给员工进行用电安全培训；
3. 现场工作台等有触电风险的场所铺设绝缘垫；
4. 对裸露的线头及时进行绝缘处理；
5. 制定操作规程，严格按照规程作业。

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。 |  |
| 目标及其实现的策划 | ES6.2  | 公司管理目标1）固体废弃物分类有效处理率100%2）火灾事故为03）车辆伤害事故为04）触电事故为0查《目标考核表》2019.05.08-2019.07.30对目标进行考核，考核情况为：环境、安全目标、指标： 1）固体废弃物分类有效处理率100% 实际达：100%2）火灾事故为0 实际达：03）交通事故为0 实际达：04）触电事故为0 实际达：0均达到目标，并将指标进行了分解。 |  |
| 资源 | E7.1S7.1 | 询问总经理，企业为了实施环境和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资质范围内的城镇燃气工程设计需要。 |  |
| 沟通 | ES7.4  | 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。 |  |
| 监测、分析和评价总则； | E9.1.1 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，QMS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）《环境和职业健康安全绩效监测程序》（2）《内部审核控制程序》（3）《管理评审控制程序》（4）《应急准备与响应控制程序》（5）《合规性评价控制程序》 |  |
| 内部审核 | ES9.2  | 查管理手册，公司按标准要求编制了《内部审核控制程序》，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，2019年《体系审核实施计划》（与质量一起内审）审核时间：2019年8月19日-20日目的：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：组长A：马瑞丽 组员B：宋燕飞抽查《行政部审核检查表》、《市场部审核检查表》、《设计部审核检查表》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2个，属一般不符合。涉及市场部Q9.1.2条款未对顾客满意度进行分析和生产设计部E/O8.2条款未有“事故应急预案”，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。 |  |
| 管理评审 | ES9.3  | 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：2019年9月11日主持人：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：1）评价内部审核的结果及现行管理体系是否有效。2）评价现行管理体系的有效性、适宜性、符合性。3）评价方针、目标、指标、管理方案是否实现以及是否符合本公司发展的需要和用户期望。4）评价相关方的投诉、建议及其要求是否得到解决和满足。5）评价公司经营的环境。6）评价过程和产品的监视和测量情况，法规及其他要求合规性评价情况7）评价服务过程及验收情况，法规及其他要求符合性情况。8）评价不符合、纠正和预防措施的状况，以及环境因素识别和评价的总结情况。9）现行管理体系有无更改的必要及更改的时机。10）评价重大环境因素及危险源识别的识别及控制情况。11）改进的建议。评审输出内容：本公司新近建立的质量、环境、职业健康安全管理体系，目前符合本公司的现状，符合管理体系标准的要求，内容充分、适宜；从运行情况看，各项管理活动可以按照体系所规定的方法实施，各过程和活动处于稳定的受控状态，结果能达到预期的效果，通过对过程和服务质量、环境、职业健康安全的监视和测量，本公司的质量、环境、职业健康安全目标基本达到，用户要求得到满足；体系运行有效。本公司现行的质量、环境、职业健康安全、方针、目标符合用户期望及本公司发展。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。改进的建议：公司全体人员加强对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》，ISO45001-2018《职业健康安全管理体系 要求及使用指南》 的培训；管理评审结论：公司管理体系的持续的适宜、充分和有效的，并与公司战略方向保持一致。 |  |
| 改进 总则不符合和纠正措施持续改进 | E10.1;10.2;10.3；10.3 S10.1；10.2 | 公司制定系列程序文件《管理评审控制程序》、《环境和职业健康安全绩效监测程序》、《不合格品控制程序》、《事故、事件、不符合、纠正措施与预防措施控制程序》及《内部审核控制程序》，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《顾客满意度评价程序》实施纠正措施，消除客户投诉的原因，以防止其再发生。在《顾客满意度评价程序》文件中规定了顾客满意度信息来源方法：顾客满意度信息来源：（1）顾客满意度信息可来自：顾客满意度调查表；* + 1. 顾客的抱怨及投诉；
		2. 顾客的赞扬；
		3. 顾客的索赔；
		4. 流失业务的分析；
		5. 经销商的报告。

（2）获得顾客满意度信息的方法可采取下述方式获得信息：1. 向顾客发出《顾客满意度调查表》；
2. 走访顾客，填写《顾客满意度调查表》；

c）建立顾客投诉热线电话。相关责任部门要分析产生客户投诉的原因，按《事故、事件、不符合、纠正措施与预防措施控制程序》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。 |  |

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：行政部 主管领导：柴春伟 陪同人员：柴春伟 | 判定 |
| 审核员：张心 审核时间：2019.10.31 |
| 审核条款： |
| 组织的角色、职责和权限 | Q5.3 | 在管理手册中和岗位任职要求中规定了行政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。行政部负责人能基本阐述本部门的主要职责。 |  |
| 目标及其实现的策划 | Q6.2 | 查见：公司有将质量目标分解到各个部门，行政部的目标是：1、质量目标 完成（2019.5--2019.7）1）人员培训按时完成率 100% 实际达：100%2）无文件发放差错情况发生 实际达：无抽查2019年5月-2019年7月的《2019年度质量目标统计表》和考核记录，经考核均完成目标任务，但不能提供数据的实证性材料，需改进。 |  |
| 运作环境 | Q7.1.4 | 公司对过程运行环境要素予以识别、确定，包括：人文因素与物理因素的结合，例如：a）社会因素（社会稳定，招工相对容易）；b）工作环境（内部工种环境和外部环境满足公司经营要求）；c）财务因素（公司财务资金状况良好，不存在贷款等情况）。经现场确认（观察、记录查阅、沟通调查）： 以上相关的社会因素、工作环境、财务因素等均基本满足要求。如：招工相对容易。 |  |
| 能力 | Q7.2 | 公司确定了从事的工作影响管理体系绩效和有效性且在公司控制范围内的人员所必要的能力，这些能力主要是基于适当的教育、培训或经历等。---公司对每个从事影响产品符合性要求及从事的工作影响质量、环境和职业健康安全管理体系绩效和有效性的工作人员的能力进行识别，制定培训制度、有计划有目的、系统地提供培训以满足这些需求。适用时，采取措施（包括：培训、辅导、重新分配工作或招聘具有能力的人员）获得所需的能力，并评价措施的有效性。保留适当的形成文件的信息，作为人员能力的证据。抽查关键岗位人员持证情况：孙丽萍 专业名称:电力专业 资格:教授级高级工程师身份证编号：130043196208091229胡建昌 专业名称:一级注册结构工程师 编号：S003101186王凯 专业名称:一级注册结构工程师 编号：S185102870彭志 专业名称:注册公用设备工程师 编号:CN144400491徐静 专业名称:注册电气工程师 编号:DG104400365吴宗铭 专业名称:注册电气工程师 编号：DG185100909........（详见附件）提供有2019年度培训计划表，计划培训6次，已培训4次。抽查培训计划和培训记录。1. 、2019.5.3，质量、环境及职业健康安全管理体系标准知识。培训老师：张弋 参加培训人员：总经理及部门负责人。口试确认，均合格。培训效果评价：通过此次培训，参加人员基本了解质量、环境及职业健康安全管理体系基础知识，评价人：张弋。
2. 、2019.8.13，劳动保护培训,培训老师：黎兰 参加培训人员：总经理和各部门主管。口试确认，均合格。培训效果评价：此次培训使受培训人员对对安全意识及劳动保护的重要性有了很深的认识，大大降低了在经营过程中的人为因素造成的伤害。本次培训效果明显。评价人：张弋

......其余培训计划均按时进行了培训。 |  |
| 意识 | Q7.3 | 公司通过宣导、培训、制度约束等方式确保员工能意识到他们从事的活动的相关性及重要性，以及他们对贯彻方针、达成目标及实现QES的有效性的积极贡献，以及其不符合QES要求的后果。---经与员工两位员工沟通了解，基本具备以上必要环境和职业健康安全管理体系相关意识。 |  |
| 沟通 | Q7.4  | --《管理手册》中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安全健康管理信息，在公司内部利用部门会议、宣传栏进行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。 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：质量管理者代表是马瑞丽。审核时未发现有相关方投诉情况发生。 |  |
| 文件化信息 | Q7.5 | ----有《文件和记录控制程序》，体系文件生效实施日期为2019年5月8日，文件规定了质量、环境和职业健康安全文件的编制、审批、评审、编号、回收、发放、更改、换版、作废等的管理和控制。· 查《体系受控文件清单》，包括管理手册、程序文件25个，另有公司制定的《固态废弃物分类处置管理制度》、《员工入职要求及岗位职责》、《质量目标分解》等文件。· 查：《文件发放、回收登记表》，抽查文件发放情况，有收文、发文的确认签字，符合文件发放规定。· 查《环境、职业健康安全法律法规及其他要求清单》，内容有国家和地方与质量、环境和职业健康安全管理体系相关适用法律法规。文件资料基本满足岗位工作需要，并为现行有效版本。· 查文件的评审及更新：管理评审时对文件的适宜性及可操作性进行评审：适宜、可操作。 查文件的作废：暂无作废文件。电子文档需要责任部门留下发放记录，并告知换页处置要求。文件按需求和公司管理规定发放至有关部门和人员，查有发放记录，符合。待改进：未对电子文档的安全性管理做出明确规定。 ----有《记录控制程序》，对记录表单的设计、编号、填写、贮存、保管、保护、检索、保存期限、到期处置等方面规定了要求并按此程序控制。提供《记录清单（含质量、环境安全）》，包括《合格供方评价表》、《合同评审表》、《培训计划表》、《消防安全检查记录表》等记录文件清单，规定了记录的名称、编号、责任部门、保存期限等内容。核对标准规定的应保留的记录和保存期限，标准所规定的记录均涵盖，保存期限规定的合理。记录清单中对记录的管理、控制进行明确的分工。行政部主要负责归档公司质量、环境及职业健康安全的标识、编目、保管、贮存，负责本程序的归口管理。见行政部（财务部）保管的记录：a. 法律、法规及其他要求清单；b.年度培训计划等记录；c.管理评审计划等记录；d. 危险源辨识及风险评价台帐；e. 质量目标完成情况统计表；f:职业健康安全目标指标和管理方案。所见记录反映行政部能够按照记录控制要求进行管理，记录保存完整，填写清晰、工整。记录控制符合要求。 |  |
| 不符合和纠正措施持续改进 | Q10.2;10.3 | 公司制定系列程序文件《管理评审控制程序》、《事故、事件、不符合、纠正措施与预防措施控制程序》及《内部审核控制程序》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。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。 |  |

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：行政部 主管领导：柴春伟 陪同人员：柴春伟 | 判定 |
| 审核员：文平 审核时间：2019.10.31 |
| 审核条款： |
| 组织的角色、职责和权限 | ES5.3 | 在管理手册中和岗位任职要求中规定了行政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。行政部负责人能基本阐述本部门的主要职责。 |  |
| 目标及其实现的策划 | ES6.2 | 查见：公司有将环境、职业健康安全目标分解到各个部门，行政部的目标是：1、环境、职业健康安全目标 完成（2019.5--2019.7）1）、节能检查合格率 100%； 实际达：100%2)、环境运行合格率≥99%； 实际达：100%3)、危废处理回收率100% 实际达：100%4)、固体废弃物分类有效处理率100% 实际达：100%5)、火灾事故为0 实际达：06）交通事故为0 实际达：07）触电事故为0 实际达：0抽查2019年5月-2019年7月的《2019年度环境/安全目标统计表》和考核记录，经考核均完成目标任务，但不能提供数据的实证性材料，需改进。查见公司制定的环境管理方案有：固废排放、火灾的发生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：查见固体排放确定的管理方案：按时向环卫机构缴纳垃圾清运费；2）购买有盖垃圾桶/箱，分类储存固废。........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。1、查见现场设计过程中（可能）发生的触电事故确定的管理措施要求：1）认真审查现场的临时用电方案；2）督促检查办公设计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；。.........制定的指标和管理方案基本可行。 |  |
| 能力 | ES7.2 | 公司确定了从事的工作影响环境和职业健康安全管理体系绩效和有效性且在公司控制范围内的人员所必要的能力，这些能力主要是基于适当的教育、培训或经历等。---公司对每个从事影响产品符合性要求及从事的工作影响质量、环境和职业健康安全管理体系绩效和有效性的工作人员的能力进行识别，制定培训制度、有计划有目的、系统地提供培训以满足这些需求。适用时，采取措施（包括：培训、辅导、重新分配工作或招聘具有能力的人员）获得所需的能力，并评价措施的有效性。保留适当的形成文件的信息，作为人员能力的证据。抽查关键岗位人员持证情况：孙丽萍 专业名称:电力专业 资格:教授级高级工程师身份证编号：130043196208091229胡建昌 专业名称:一级注册结构工程师 编号：S003101186王凯 专业名称:一级注册结构工程师 编号：S185102870彭志 专业名称:注册公用设备工程师 编号:CN144400491徐静 专业名称:注册电气工程师 编号:DG104400365吴宗铭 专业名称:注册电气工程师 编号：DG185100909........（详见附件）提供有2019年度培训计划表，计划培训6次，已培训4次。抽查培训计划和培训记录。1. 、2019.5.3，质量、环境及职业健康安全管理体系标准知识。培训老师：张弋 参加培训人员：总经理及部门负责人。口试确认，均合格。培训效果评价：通过此次培训，参加人员基本了解质量、环境及职业健康安全管理体系基础知识，评价人：张弋。
2. 、2019.8.13，劳动保护培训,培训老师：黎兰 参加培训人员：总经理和各部门主管。口试确认，均合格。培训效果评价：此次培训使受培训人员对对安全意识及劳动保护的重要性有了很深的认识，大大降低了在经营过程中的人为因素造成的伤害。本次培训效果明显。评价人：张弋

......其余培训计划均按时进行了培训。 |  |
| 意识 | ES7.3 | 公司通过宣导、培训、制度约束等方式确保员工能意识到他们从事的活动的相关性及重要性，以及他们对贯彻方针、达成目标及实现QES的有效性的积极贡献，以及其不符合QES要求的后果。---经与员工两位员工沟通了解，基本具备以上必要环境和职业健康安全管理体系相关意识。 |  |
| 沟通 | ES7.4  | --《管理手册》中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安全健康管理信息，在公司内部利用部门会议、宣传栏进行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。 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：环境管理者代表是马瑞丽。告知员工：职业健康安全事务代表是曹世东；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，公司在服务过程中未涉及危险化学品，对全体员工出具告知书。告知书涉及公司管理方针及在经营活动、服务过程中的相关承诺。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》、《安全服务法》、《职业病防治法》等关于员工权益、保险等内容；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。与职业健康安全事务代表马瑞丽谈，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马瑞丽，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。审核时未发现有相关方投诉等安全违规情况发生。 |  |
| 文件化信息 | ES7.5 | ----有《文件和记录控制程序》，体系文件生效实施日期为2019年5月8日，文件规定了质量、环境和职业健康安全文件的编制、审批、评审、编号、回收、发放、更改、换版、作废等的管理和控制。· 查《体系受控文件清单》，包括管理手册、程序文件25个，另有公司制定的《固态废弃物分类处置管理制度》、《员工入职要求及岗位职责》、《质量目标分解》等文件。· 查：《文件发放、回收登记表》，抽查文件发放情况，有收文、发文的确认签字，符合文件发放规定。· 查《环境、职业健康安全法律法规及其他要求清单》，内容有国家和地方与质量、环境和职业健康安全管理体系相关适用法律法规。文件资料基本满足岗位工作需要，并为现行有效版本。· 查文件的评审及更新：管理评审时对文件的适宜性及可操作性进行评审：适宜、可操作。 查文件的作废：暂无作废文件。电子文档需要责任部门留下发放记录，并告知换页处置要求。文件按需求和公司管理规定发放至有关部门和人员，查有发放记录，符合。待改进：未对电子文档的安全性管理做出明确规定。 ----有《记录控制程序》，对记录表单的设计、编号、填写、贮存、保管、保护、检索、保存期限、到期处置等方面规定了要求并按此程序控制。提供《记录清单（含质量、环境安全）》，包括《合格供方评价表》、《合同评审表》、《培训计划表》、《消防安全检查记录表》等记录文件清单，规定了记录的名称、编号、责任部门、保存期限等内容。核对标准规定的应保留的记录和保存期限，标准所规定的记录均涵盖，保存期限规定的合理。记录清单中对记录的管理、控制进行明确的分工。行政部主要负责归档公司质量、环境及职业健康安全的标识、编目、保管、贮存，负责本程序的归口管理。见行政部（财务部）保管的记录：a. 法律、法规及其他要求清单；b.年度培训计划等记录；c.管理评审计划等记录；d. 危险源辨识及风险评价台帐；e. 质量目标完成情况统计表；f:职业健康安全目标指标和管理方案。所见记录反映行政部能够按照记录控制要求进行管理，记录保存完整，填写清晰、工整。记录控制符合要求。 |  |
| 环境因素 | E6.1.2 | 查见：《环境因素和危险源识别、评价控制程序》，上述文件对识别和评价方法、程序、职责、记录作了规定。行政部2019年5月8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）固废排放；2）火灾的发生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.生活污水的排放；C.电池的丢弃；d.办公垃圾的丢放；.......识别基本清楚、全面。查：行政部及办公区域的《环境因素识别评价表》，涉及以下内容：a.废硒鼓的丢弃；b.空调机氟里昂的泄露；c.包装盒的丢弃； d.废墨盒的丢弃；e．生活污水排放等；识别基本清楚、全面。 |  |
| 危险源识别、评价与控制措施 | S6.1.2 | 查见：《环境因素和危险源识别、评价控制程序》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：3项，分别是：1)火灾；2）触电；3)交通意外伤害。辨识清楚、准确，评价充分合理。抽查见触电控制措施的策划：1）消除隐患；2）设备、线路定期检查、维护；3）标志、警告和（或）管理控制措施；查见：行政部及办公区域《危险辨识及风险评价表》2019年5月8日发布行政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；发生机械伤人事故等危险源.采用的是经验判断法、过程分析法识别。查见，行政部及办公区域打分法确定了2项不可接受风险：1）线路短路、吸烟引发火灾。2）电器、电线漏电触电伤人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 |  |
| 法规与其他要求/合规性义务 | ES6.1.3  | ---有《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：2019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《环境空气质量标准》防暑降温措施管理办法职业健康安全管理体系要求等。《清单》中列出了法规名称、颁布实施时间、适用条款等内容；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。 |  |
| 运行的策划与控制 | ES8.1 | ◆组织制定了环境、职业健康安全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，组织实施资源能源的消耗控制火灾预防、职业健康安全事故防范等过程的控制，避免和减少了环境职业健康安全的损失。 ◆消防设施检查、节能降耗运行检查、火灾预防运行检查、安全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。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。◆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）触电控制 加强人员用电安全培训，定期检查线路安全，维修需有电工资质人员进行，现场查看无线路、开关等方面隐患。 |  |
| 应急准备和响应 | ES8.2 | 查见：《应急准备和响应控制程序》、《应急救援预案》等。查见：应急演练记录：公司全体人员参加了2019年7月15日在公司由行政部组织的火灾消防演练培训。查，现场能提供以上演练培训记录及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。 |  |
| 监视、测量、分析与评估 | ES9.1  | ----有《环境和职业健康安全运行控制程序》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行政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：柴春伟。提供有2019年5月至2019年10月份办公区域和设计场所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文件规定公司每月由行政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：柴春伟。提供有2019年5月至2019年10月份的灭火器点检记录表。该公司暂无涉及职业危害的工种，故未进行职业健康方面的体检。...... |  |
| 符合性评估 | ES9.1.2  | ----有《合规性评价控制程序》，规定明确基本合理。行政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。查由行政部组织各部门于2019.06.24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。主持人：张弋参加人员：张弋 程成 宋燕飞 柴春伟 马瑞丽评价结论：符合评价人：张弋查：有《合规性评价报告》，有保持合规性评价的相关记录。 |  |
| 不符合和纠正措施持续改进 | ES10.2;10.3 | 公司制定系列程序文件《管理评审控制程序》、《事故、事件、不符合、纠正措施与预防措施控制程序》及《内部审核控制程序》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。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。 |  |
| EMS/OHSMS运行控制相关财务支出证据 |  | 提供2019年5-9月安全环保投入清单：支出项目有灭火器等消防器材、培训费、消防安全培训等共计2000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：市场部 主管领导：宋燕飞 陪同人员：宋燕飞 | 判定 |
| 审核员：张心，审核时间：2019.11.1 |
| 审核条款： |
| 组织的角色、职责和权限 | Q5.3； | 查，市场部的岗位职责和权限如下：a) 负责产品的交付；b) 负责将有关信息传达到本公司内各部门。c) 负责同本公司的顾客进行联系；d) 负责本公司顾客满意度的调查和分析工作；e) 负责市场调研工作和收集有关信息传达到本公司内各部门；f)负责组织公司各职能部门对合同进行评审;g）负责对供方进行评价和选择; h）负责建立原、辅材料的采购严格按照ISO9001:2015，ISO14001:2015，ISO45001-2018标准质量/环境/职业健康安全管理体系程序组织、监督、管理公司的采购流程，制定采购策略，统筹公司设计部采购、环境、职业健康安全管理。。 |  |
| 目标及其实现的策划 | Q6.2 | 查市场部质量目标： 完成情况统计（2019年5月-7月）1）、顾客满意率≥90 分 实际达：93分2）、合同履约率≥95 %实际达：100%3）、采购检验率100% 实际达：100%查：2019年5-2019年7月市场部质量目标完成情况：均能达到要求。 |  |
| 产品和服务的要求 | Q8.2  | 公司制定并实施《合同评审程序》，市场部采用上门拜访、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、特殊资历等顾客有合作意向时或发放招标文件时，介绍公司设计情况，了解顾客要求，并结合企业情况进行确定，且明示在合同或订单上，确定顾客对产品的具体要求。查见《项目合同清单》，内容包括：序号、顾客名称、合同编号、产品名称、签订日期、备注。顾客名称 设计类型 签订日期淮阳博能燃气有限公司 燃气工程设计施工图 2019-01-8商水博能燃气有限公司 燃气工程设计施工图 2019-01-8........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：淮阳博能燃气有限公司签订时间:2019年1月8日设计类型：燃气工程设计施工图评审内容：产品明示与潜在的要求；为满足顾客要求做出的承若；法律法规要求；交期；设计能力；合同的合法性、完整性、明确性等。评审负责人：宋燕飞、柴春伟、程成 批准人：张弋评审结论：同意签订。评审时间:2019年1月4日（合同签订前）顾客：商水博能燃气有限公司签订时间:2019年1月8日设计类型：燃气工程设计施工图评审内容：产品明示与潜在的要求；为满足顾客要求做出的承若；法律法规要求；交期；设计能力；合同的合法性、完整性、明确性等。评审负责人：宋燕飞、柴春伟、程成 批准人：张弋评审结论：同意签订。评审时间:2019年1月4日（合同签订前）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。 |  |
| 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《采购控制程序》，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。负责人讲公司目前所采购物料均为办公用品、耗材等，采购方式通常为京东、淘宝等网络采购，评价方式按网店的评分进行评价，公司对其数量、包装、规格型号进行验证；2.见《合格供方名录》，对图文印刷的合格供应商有1家美图澳凯文广告公司（供应：图文印刷）3．查：供应商评价记录：现场查见：合格供应商名录里有图文印刷的供应商“美图澳凯文广告公司”，但不能提供对该供应商进行了合格供应商评价的证据。不符合ISO9001：2015标准8.4.1条款。............负责人讲与供方沟通的内容包括：所提供的过程、产品和服务等；经询问，组织通过采购计划进行确定采购信息。查8月办公用品、劳保用品采购计划单品名 单位 数量 计划到货时间电脑 台 3 2019.8.22文件柜 个 1 2019.8.12签字笔 支 30 2019.8.7文件夹 个 25 2019.8.7藿香正气水 瓶 15盒 2019.8.7.......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。并对影响最终产品质量的关键原材料和外包方进行从严控制。公司的采购计划明细清单明确了采购产品的具体要求，且均在合格供方处进行采购。 公司对采购的办公用品、劳保用品主要对外观质量、数量或双方约定的要求（如品牌、规格等）进行了验收。..........抽查验证记录：1. 抽查：采购日期：2019.09.16

产品名称：A4纸3箱检验项目 ：名称/外观/规格/型号、数量。 结论：合格，入库 检验人：黄\*\*2、抽查：采购日期：2019.8.17产品名称：藿香正气水 1件检验项目 ：名称/外观/规格/型号、数量结论：合格，入库 检验人：黄\*\*3、抽查：采购日期：2019.10.12产品名称：硒鼓2个检验项目 ：名称/外观/规格/型号、数量结论：合格 检验人：黄\*\*4、产品名称：施工图检验项目：与电子图核对； 检验结论：合格 检验员：刘\*等 2019.8.28........现场查看其他采购物料均按要求进行验证入库。 | N |
| 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《顾客满意度调查问卷表》等形式来收集了解顾客是否满意的信息。2019年7月发放调查表共 2份，回收调查表共2份。出现“需改进”、“不满意”选项的调查表0 份。---调查内容包括：设计说明、后续服务、交付期、价格等--统计分析结果顾客满意度：93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：从以上统计表中可看出顾客对公司项目服务质量方面是满意的，但在价格和交付期方面则有待提高，对此公司采取的措施进行了讨论，得出措施如下；1．平时多与客户沟通，价格问题是永无法满足的，只有多沟通争取主动；2. 每次交付期多和顾客联系，确保按时交付，有其它因素不能按时交付的时候，要及时提前与客户联系；3．对售后服务人员进行礼仪和其它方面的培训，使售后服务人员能以良好的精神面貌为顾客服务，提高顾客满意度。，该结果已提交管理评审。 |  |

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：市场部 主管领导：宋燕飞 陪同人员：宋燕飞 | 判定 |
| 审核员：文平，审核时间：2019.11.1 |
| 审核条款： |
| 组织的角色、职责和权限 | ES5.3； | 查，市场部的岗位职责和权限如下：a) 负责产品的交付；b) 负责将有关信息传达到本公司内各部门。c) 负责同本公司的顾客进行联系；d) 负责本公司顾客满意度的调查和分析工作；e) 负责市场调研工作和收集有关信息传达到本公司内各部门；f)负责组织公司各职能部门对合同进行评审;g）负责对供方进行评价和选择; h）负责建立原、辅材料的采购严格按照ISO9001:2015，ISO14001:2015，ISO45001-2018标准质量/环境/职业健康安全管理体系程序组织、监督、管理公司的采购流程，制定采购策略，统筹公司设计部采购、环境、职业健康安全管理。。 |  |
| 目标及其实现的策划 | ES6.2 | 查市场部目标： 完成情况统计（2019年5月-7月）1）、环境运行合格率≥99%； 实际达：100%2)、固体废弃物分类回收和处理率 100%； 实际达：100%3）、相关方环境考核达标率大于 97%； 实际达：100% 4）、火灾事故为0 实际达：05）、交通事故为0 实际达：06）、触电事故为0 实际达：0查：2019年5-2019年7月市场部目标完成情况：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。 |  |
| 环境因素 | E6.1.2 | 查，依据《环境因素和危险源识别、评价控制程序》，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，市场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资质范围内的城镇燃气工程设计市场开发和衔接，过程中有办公固废等固废，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，市场部经过辨识与评审形成了《环境因素和危险源识别、评价控制程序》，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。市场部采用打分法确定重大风险是：（1）潜在火灾；2）触电；3）交通意外伤害。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： 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。 |  |
| 沟通  | ES7.4  | ---《管理手册》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：管理者代表是马瑞丽及职业健康安全事务代表曹世东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》、《工伤保险条例》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。 |  |
| 运行策划和控制 | ES8.1  | 查，市场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》、《环境和职业健康安全运行控制程序》等。查不可接受风险源：1）潜在火灾;2)触电；3）交通意外伤害查重要环境因素：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：对火灾应急设施运行情况等进行了检查维护。查市场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。 |  |
| 应急准备和响应 | ES8.2 | 查见：《应急准备和响应控制程序》、《应急演练方案》查见职业健康安全应急预案,对火灾、触电、安全事故等均作出了应急预案响应，查见：消防演练实况记录：市场部相关人员参加了2019年7月15日在公司办公区域由行政部组织的消防演练。查，现场对应，部门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。 |  |

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：设计部 主管领导：程成、 陪同人员：魏中意  | 判定 |
| 审核员：张心 审核时间：2019.11.1 |
| 审核条款： |
| 组织的角色、职责和权限 | Q5.3 | 查，设计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）负责公司燃气工程设计归口管理； 3）负责设计过程安全管理； 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、监督调控设计过程各项质量、安全、成本指标等； 6）领导、管理基础设施维护，保证设备设施能够正常服务，设备处于良好状态； 7）负责区域内消防设施的定期检查并保证在有效期内使用； 8）综合平衡年度设计任务，制定下达月度计划，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…… 设计部负责人对部门职责清楚。 |  |
| 目标及其实现的策划 | Q6.2 | 查生产设计部的质量目标为： 1)设计产品合格率达100% 查：2019年5月-2019年7月设计部目标完成情况：均能达到要求。 |  |
| 基础设施过程运行环境 | Q7.1.3 Q7.1.4  | 1、经了解组织的建筑设施：——办公面积100平方左右，主要为研发和行政部门使用。2、查《设备管理台账》主要设备包括：电脑、打印机、设计开发软件、空调、办公桌等办公设施，可以满足研发需要。2.经查，办公设施采取定期日常维护的方式进行，出现异常情况由厂家维修。现场查看设备、设施完好。3.抽查设备、设施维护保养记录，未做记录不完善，提出后续改进。4、特种设备：无。5、支持性服务，暂无。 目前该公司基础设施符合要求，基本能满足公司运营的要求询问设计部负责人，管理现场管理人员负责安全管理和质量管理，工作环境基本受控。基础设施和工作环境能满足要求。 |  |
| 标识和可追溯性 | Q8.5.2 | 现场查见，公司电力工程设计在过程中对标识和可追溯性进行了规定。规定每个设计产品必须标识代码、编号、编制人、编制时间，若有修改，必须注明修改时间、修改人、修改内容等。对于设计的输出资料（图纸、说明书等），必须有编号、文件名、版本号等进行标识。标识基本符合要求。 |  |
| 顾客或外部供方的财产 | Q8.5.3 | 查，公司对顾客财产的管理要求。询问部门负责人，公司的顾客财产主要为顾客信息，图纸，公司对顾客财产进行了登记管理。现场查看，顾客财产管理基本受控。 |  |
| 防护 | Q8.5.4 | 电力工程设计的防护：查见，公司对设计运行环境提出要求，设计过程中安装必要的杀毒软件，避免设计开发软件使用过程中被破坏。同时，对于设计输出均采取备份，研发的结果均采取加密保存，防止外泄。防护基本符合要求。 |  |
| 交付后活动 | Q8.5.5 | 查问，对于已经交付的产品，公司承诺：产品交付后随时跟踪质量状况，发现问题，及时上门进行解决。查，公司策划了售后管理的要求。具体见8.5.1审核。 |  |
| 更改控制 | Q8.5.6 | 查，公司对产品实现过程的更改策划了管理要求。主要包括：方案更改、参数更改等。现场查，公司对于更改信息的管理，均为重新发放更改文件，并回收作废的文件。查，对于方案、参数信息等更改，必须经过评审，确认能满足要求后方能进行，具体按文件管理要求。查，变更的情况。提供有《设计变更通知单》，工程名称：福建省泉州市泉港区(一期)2MW屋顶分布式光伏发电项目，电气一次总的部分变更内容：将1#箱逆变与二次预制仓更换位置。批准：熊九阳时间：2018.8.30 |  |

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：设计部 主管领导：程成 、 陪同人员： 魏中意 | 判定 |
| 审核员：文平 审核时间：2019.11.1 |
| 审核条款： |
| 组织的角色、职责和权限 | ES5.3 | 查，设计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）负责公司燃气工程设计归口管理； 3）负责设计过程安全管理； 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、监督调控设计过程各项质量、安全、成本指标等； 6）领导、管理基础设施维护，保证设备设施能够正常服务，设备处于良好状态； 7）负责区域内消防设施的定期检查并保证在有效期内使用； 8）综合平衡年度设计任务，制定下达月度计划，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…… 设计部负责人对部门职责清楚。 |  |
| 目标及其实现的策划 | ES6.2 | 查生产设计部的环境安全目标为： 1)火灾事故为0 2)交通事故为0 3)触电事故为0查：2019年5月-2019年7月设计部目标完成情况：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。 |  |
| 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，设计部确定的重要环境因素有：潜在火灾、办公场所固废的排放。识别、评价基本合理。 |  |
| 危险源识别、评价与控制措施 | S6.1.2 | 查，设计部经过辨识与评审形成了《危险源辨识与风险评价表》共识别出9项危险源，包括电气使用不当造成火灾；设备漏电、线路老化造成触电伤人；上下班途中、公事外出途中交通事故、中暑等潜在危险源。采用的是经验判断法、过程分析法识别。打分法确定重大风险：1火灾）；2触电）；3）交通意外伤害。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；定期安全检查等。危险源识别基本充分，控制措施需要完善。 |  |
| 运行策划和控制 | E8.1 S8.1 | 查，设计部实施以下环境安全管理制度：《运行控制程序》、《节约用电用水管理制度》、《固体废弃物管理制度》《消防安全管理制度》、《用电安全管理规定》、《公司劳动安全管理办法》、《消防器材管理规定程序》、《火灾事故应急救援预案》、《劳动防护用品管理制度》等。据介绍，公司产品服务流程为： 产品设计流程：合同签订-设计输入交付（甲方提供）--方案设计-初步设计-施工图设计-评审--设计变更（需要时）-交付客户查不可接受风险源：1）火灾；2）触电；查重要环境因素：潜在火灾；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。如：查，办公现场张贴有“请勿吸烟”标识；现场查看：服务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、现场有禁止吸烟提醒。现场查看：查见公司办公过程中产生的废弃物等一般固废有处理，能提供固废管理运行检查记录。现场查看：查见在办公现场卫生间有防滑、防跌警告标识；现场查看：有灭火器材放置区； |  |
| 应急准备和响应 | E8.2S8.2 | 查见：《应急准备和响应程序》、《消防与疏散演习实施方案》设计部工作人员的在行政部组织下，参加了公司组织的“火灾消防知识培训”。查见：消防演练实况记录：物业管理处相关人员参加了2019年7月15日在公司办公区由行政部组织的消防演练。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。 |  |
| 监视和测量资源 | Q7.1.5 | 查，设计部主要根据客户提供的图纸、勘察资料等进行设计，不用勘察、测量，设计成果通过评审鉴定方式确认，不涉及检测设备。 |  |
| 运行策划和控制 | Q8.1 | 公司主要产品：城镇燃气工程设计。公司产品执行标准：《城镇燃气技术规范》GB50494-2009；《城镇燃气设计规范》GB50028-2006；《建筑设计防火规范》GB50016-2014；《建筑物防雷设计规范》GB50057-2010；《聚乙烯燃气管道工程技术标准》CJJ63-201；《工业金属管道工程施工规范》GB50235-2010；《石油天然气管道安全规程》SY6186-2007；《城镇燃气室内工程施工与质量验收规范》CJJ94-2009；《城镇燃气输配工程施工及验收规范》CJJ33-2005；《石油化工设备和管道涂料防腐蚀设计规范》SH/T3022-2011；《动火作业安全管理规范》Q/SY1241-2009；《城镇燃气设施运行、维护和抢修安全设计规程》CJJ51-2016等标准。设计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）确定产品和生产的要求；产品标准、设计规范等。b）建立过程准则以及产品和服务的接收准则；---验收标准、作业规范。c）确定符合产品和服务要求的资源；---流程图d）按照准则实施过程控制；---设计和服务过程监控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。----需确认/特殊过程：设计过程----外包过程：无----经确认：暂无策划的更改。 |  |
| 总则 | Q8.3Q8.3.1  | 查，公司编制了《设计和开发控制程序》对设计和开发规定了流程要求及控制要求。查，公司的设计开发主要是针对客户提供需求和使用环境进行燃气工程设计，主要为燃气工程施工图设计。查，近期的设计项目：2019年到现在有一个项目，淮阳商水博能燃气有限公司 “西单花苑燃气工程”，以上项目设计已经完成，暂无新开发记录。 |  |
| 设计和开发策划 | Q8.3.2  | 抽西单花苑燃气工程项目设计过程资料查：《设计开发计划》：负责人：程成计划实际：2019.5.8-2019.8.30参加人员：张皎、程成、马瑞丽等。计划书明确了任务内容阶段 负责人 时间勘察 客户提供 2019.5.15预算 宋燕飞 2019.5.25初步设计评审 张皎 2019.6.20校核和质量评定 马瑞丽 2019.7.5确认 程成 2019.7.30………………计划书明确的设计开发的工作内容、责任人、完成时间、目标、资源需求等。 策划符合要求。 |  |
| 设计和开发输入 | Q8.3.3  | 1. 查，“西单花苑燃气工程” 项目的设计输入：

1、《设计规范和标准》 2、《燃气工程设计合同》 3、《设计手册》4、庭院燃气管网总平面布置图：6、7#楼1层B1、B1'户型平面图；B1、B1'户型立管系统图8#楼1层A1、A1'、A2、A2'户型平面图；A1、A2、A2'户型立管系统图等5、项目概况和要求：工程概况：西单花苑燃气工程位于河南省周口市商水县陈庄社区旁，本工程住宅用气户数为276户。本工程在东侧已建dn90中压PE燃气管道上接管，接管后26m处设置dn90埋地球阀一座，再沿小区绿化带敷设并设置调压箱。供气方式采用楼栋调压、低压输送、分户计量。居民用户计量方式应商水博能燃气有限公司要求采用ic卡表G2.5分户计量。设计参数和内容：1设计参数设计压力：中压燃气管道 0.4MPa，低压燃气管道 5kPa设计温度：常温输送介质：净化天然气设计用户：高层276户。2 设计内容1 ）庭院中、低压燃气管道及室内燃气管道；2） 楼栋调压箱：，RTZ-50/0.4A，2套；3） ic卡表G2.5：276套；4 ）室内安装：276户。查，设计输入评审,能提供输入评审记录，评审结论：输入完整、清楚、满足设计和开发的目的。 |  |
| 设计和开发控制 | Q8.3.4  | 1、查，“西单花苑燃气工程”设计过程质量控制，主要有方案评审、图纸设计、设计成品校审及质量评定。查，初步设计评审意见：时间：2019.5.30该项目的设计评审主要有：1、工艺（调压、计量仪表选用，管材、管径、壁厚等），2、施工（管道防腐、安装方式、焊接方式等）。结论：通过初步设计方案，开展下一阶段工作。评审人：淮阳博能燃气有限公司、公司负责人等查《设计成品校审及质量评定单》1）名称：楼栋调压箱安装图。设计人：张皎校核：马瑞丽审核：程成，结论：差错较少，设计内容满足要求， 时间：2019.7.52）名称：方形补偿器制作及安装图。设计人：张皎校核：马瑞丽审核：程成，结论：差错较少，设计内容满足要求， 时间：2019.7.10提供该设计项目的确认记录：有：设计成品（图纸、文件）确认单确认内容：1、是否符合审批文件确认的原则，2、是否符合现行规程、规范、标准和强制性标准确认意见：符合。审查人：马瑞丽、张皎，批准：程成时间：2019.8.20设计项目的过程控制策划符合管理要求。 |  |
| 设计和开发输出 | Q8.3.5  | 查，“西单花苑燃气工程”项目输出： 1、设计说明书；2、《施工图》3、《材料表》4、《设备表》5、《预算单》……负责人：程成时间：2019.8.15对以上设计输出进行确认，能满足输入要求。 |  |
| 设计和开发变更 | Q8.3.6  | 查，公司策划了设计变更的管理要求。以上项目设计过程暂无变更。公司的设计过程受控。其设计过程符合要求。 |  |
| 生产和服务提供的控制 | Q8.5.1 | 查设计过程：询问部门负责人，设计的工作按设计的程序、设计作业标准进行，每个项目均进行了策划，策划了项目的预期要求、时间、工作分工，在不同的编程阶段有不同的测试、验证、确认要求和参照标准；询问设计负责人，目前暂无项目设计实施。在设计部现场查看：1、办公室配置了有5台电脑，用于产品开发，能满足产品设计要求；2、提供了相关作业文件：《设计和开发控制程序》、《项目设计质量控制作业指导》等操作标准；3、查，公司的燃气工程设计人员均经过培训、考核，具有相应的岗位能力。4、现场查看，设计部具有设计的专用电脑、储存设备、光盘刻录机等，能满足该过程需要；5、开发工具：CAD，PKPM等。6、提供质量标准：国家标准、行业标准、《项目设计质量控制作业指导》明确规定了设计产品的质量标准。查，提供有“西单花苑燃气工程项目”设计过程记录：查设计输入、设计输出、设计评审、设计评定记录、设计确认等。查该项目资料提供：专业间互提资料单、设计计划单、设计成品校审及质量评定单、原始资料评审/顾客或外部供方财产记录表、施工图审查/回复意见单、设计成品（图纸、文件）确认单、施工图等。查，公司的设计产品在交付前必须进行评定、确认，合格后经设计部负责人确认后方能交付给客户，并由客户确认。提供有图纸签收单，在签收单上进行确认。对于已经交付的产品，公司对于客户反馈的问题会及时上门服务。设计开发过程基本能满足要求。 |  |
| 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进货、过程、成品的检验方法、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，一定要得到设计部长许可、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。详见如下输入、过程及输出检验证据抽样* 进货检验，主要为办公产品和图纸（主要对外观、规格型号、图纸资料等进行验证）

抽查验证记录：1、抽查：采购日期：2019.09.16产品名称：A4纸3箱检验项目 ：名称/外观/规格/型号、数量。 结论：合格，入库 检验人：黄\*\*2、抽查：采购日期：2019.8.17产品名称：藿香正气水 1件检验项目 ：名称/外观/规格/型号、数量结论：合格，入库 检验人：黄\*\*3、抽查：采购日期：2019.10.12产品名称：硒鼓2个检验项目 ：名称/外观/规格/型号、数量结论：合格 检验人：黄\*\*4、产品名称：施工图检验项目：与电子图核对； 检验结论：合格 检验员：刘\*等 2019.8.28、、、、、、* 过程检验，主要对设计过程的图纸进行评定。

查《设计成品校审及质量评定单》1）名称：西单花苑燃气工程项目计量仪表系统网络结构图。设计人：张皎校核：马瑞丽审核：费万群程成，结论：差错较少，设计内容深度满足要求， 时间：2019.7.82）名称：西单花苑燃气工程项目楼栋调压箱安装图。设计人：张皎校核：马瑞丽审核：程成，结论：差错较少，设计内容深度满足要求， 时间：2019.7.53）名称：西单花苑燃气工程项目管道铺设施工图。设计人：马瑞丽校核：程成审核：程成，结论：差错较少，设计内容深度满足要求， 时间：2019.7.22另查图纸编制：名称：西单花苑燃气工程燃气管道布置图。设计人：刘兆亮张皎校核：马瑞丽审核：宋燕飞批准：程成时间：2019.8成品检验：设计产品通过客户验收图纸的方式进行。 查设计产品验收，图纸签收单1、项目：西单花苑燃气工程项目时间：2019.9.2图纸内容：材料表、设备表、施工图等结果：符合。确认客户：淮阳博能燃气有限公司确认人：张华明2、项目：商水新城街道燃气工程项目时间：2019.4.17图纸内容：材料表、设备表、施工图等结果：符合。确认客户：商水博能燃气有限公司确认人：全盛海产品监视过程基本受控。 |  |
| 不合格输出的控制 | Q8.7  | . 查，公司编制了《不合格控制程序》对不合格的控制及其职责、权限及要求进行了规定。经查，针对发生的不合格设计部对不合格品进行了评审，确定了结论、措施和对纠正后的不合格品进行了验证。抽查：《设计成品校审及质量评定单》2019年7月10日 不合格描述：西单花苑燃气工程项目安装图的部分图纸评定不合格，一般性差错多，有原则性或技术性差错。评审意见：重新修改设计。 评审人：马瑞丽处理情况及结果：重新修改设计后评审为良验证人：马瑞丽经查，该公司体系运行以来未发生对不合格进行让步放行的情况，部门对不合格品的性质、处理的措施及结论的结果进行了记录及保持 |  |

说明：不符合标注N