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：王姜强陪同人员：王姜强 | 判定 |
| 审核员：张心，文平审核时间：2019.11.5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 | QE:4.1;4.2;4.3;4.4S4.1 | 公司制定有《内、外部环境风险和机遇分析表》，确定对公司有利的内外部环境因素有：公司全体员工的质量意识比较强，产品质量在同行业中比较领先。公司的设备和技术水平比较先进。对公司不利的内、外部因素有：市场竞争非常激烈，产品销售利润不断降低、员工成本增加。公司通过业内展会、同行交流、座谈会、工作例会、QQ、微信等进行内外部沟通，并定期进行评审。查见《内、外部环境风险和机遇分析表》内部环境，人力因素，目前情况：人力资源充足，不利情况：部分岗位技能弱，整改决策：加强岗位培训；抽查关于内、外部环境评审记录，记录内容详实。公司确定的相关方有员工、股东、银行、质量技术监督局、供应商、客户等。理解员工诉求的形式为谈心、会议等；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，供应商关注的主要问题是回款时间等。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。公司管理体系的范围是：**QMS:**实验室设施设备系统集成，仪器仪表、机械设备、化工产品（危险化学品按资质范围）的销售**EMS:**实验室设施设备系统集成，仪器仪表、机械设备、化工产品（危险化学品按资质范围）的销售所涉及的环境管理活动**OHSMS:**实验室设施设备系统集成，仪器仪表、机械设备、化工产品（危险化学品按资质范围）的销售所涉及的职业健康安全管理活动 公司不适用条款：QMS8.3；不适用理由：公司提供的产品主要根据国家、行业标准及顾客要求进行销售、实施，模式固定，故不涉及产品和服务的设计和开发过程，对确保产品和服务合格的能力和责任以及增强客户满意不会产生影响，确定ISO90001：2015质量管理体系要求的8.3条款产品和服务的设计和开发不适用本公司的质量管理体系。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GB/T28001-2011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。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 | QE5.1 | 总经理：王姜强；管代：王文华 职业健康安全事务代表：杨锐通过与总经理交流：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 | QE5.2 S4.2 |  公司管理方针:“顾客满意为宗旨、安全健康为保障、关爱环境为已任、持续改进为方向”其内涵包含了：本方针体现了公司的管理理念和追求的目标。公司承诺遵守国家的法律、法规及其他要求,做守法企业。。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。QES方针未对外进行了发布。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QES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 | QE5.3 S4.4.1 | 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； | QE6.1  | 提供有《环境因素识别与评价程序》，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。提供有《组织环境和相关需求分析清单》，内容包括考虑的层面、当前现状、风险或机遇、应对措施等，抽查2项如下：层面... 当前现状...风险或机遇...应对措施... 1)内部服务流程 ：在产品销售过程中因办公产生的固废和生活废水的排放 ，固废均由物业管理方委托有资质单位回收处理，废水由市政管道排入污水处理厂处理，保证了达标排放。2)外部供应链： 现有供方没有发现环保不达标或违规，但少有通过ISO14001认证 供方可能会因环保问题而停业或关闭，影响供货。 对现有主要供方进行调查审核；优先考虑通过ISO14001认证的供应商 ...... 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 | QE6.2 S 4.3.3 | 公司质量、环境、职业健康安全目标如下：质量目标：1）销售服务项目按约完成合格率>992）顾客满意度平均值≥90%% 环境、职业健康安全目标a) 固体废弃物综合处理率100%b) 重大安全事故和火灾事故为零查《质量、环境、安全目标统计表》2019年1月-10月对目标进行考核，目标完成情况：质量目标：1）销售服务项目按约完成合格率100%2）顾客满意度平均值98%环境、职业健康安全目标a) 固体废弃物综合处理率100%b) 重大安全事故和火灾事故为零均达到目标，并将目标进行层层分解到部门。 |  |
| 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 E7.1S4.4.1 | 询问总经理，企业为了实施质量、环境和职业健康安全管理体系，并持续改进其有效性、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实验室设施设备系统集成，仪器仪表、机械设备、化工产品（危险化学品按资质范围）的销售的需要。 |  |
| 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（例如知识产权；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；学术交流；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 | QE7.4 S4.4.3 | 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； | QE9.1.1  | 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）《合规性评价控制程序》（2）《内部审核控制程序（3）《管理评审控制程序》（4）《运行控制程序》 |  |
| 内部审核 | QE9.2 S4.5.5 | 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》审核时间：2019年10月15-16日(去年内审时间为2018年10月15-16日，，未超过1年，策划符合要求)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，迎接公司认证第一次监督审核；范围：管理手册覆盖的所有部门、过程和要素。审核组长：王文华审核员：朱红抽查《管理层审核检查表》、《行政部部审核检查表》、《销售部审核检查表》、《采购部审核检查表》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1个，涉及行政部Q7.1.3条款未提供2019年8月设备保养记录，属一般不符合，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 | QE9.3 S4.6 | 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11月1日（去年管理评审时间为2018年11月5日，间隔时间未超过12个月，符合规范要求。）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：* 质量环境安全目标和指标的实现程度。
* 质量环境安全管理体系运行情况以及环境安全绩效。
* 内审、合规性评价结果。
* 预防措施和纠正措施的状况。
* 来自外部相关方的信息交流，包括抱怨。
* 过程业绩、产品符合性。
* 组织结构、职责权限合理性、有效性；
* 顾客反馈、满意度调查结果等信息；
* 对去年管理评审改进措施的跟踪情况。

改进的建议2项：1. 继续加强质量、环境、职业健康安全方面的标准培训。
2. 对专业技术人员进行技术培训。

评审输出内容：* 质量环境安全管理体系运行有效，符合标准要求，得到了正确的实施和保持。
* 质量、环境、安全方针的评审：方针合理、适宜符合要求，
* 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。
* 实施与运行情况的评审（包括资源提供、文件控制）；
* 体系绩效测量和监视（包括目标达成情况、内审审核）：通过考核目标达成良好，内审基本符合要求；
* 相关法关注：2018年11月至今未收到相关法及顾客投诉抱怨；

管理评审结论：质量、环境、安全方针、目标适宜，体系符合企业现状，公司建立的管理体系适宜、充分、有效 |  |
| 改进 总则不符合和纠正措施持续改进 | QE10.1;10.2;10.3；10.3 S4.5.3 | 公司制定系列程序文件《管理评审控制程序》、《不合格品控制程序》、《产品和服务测量和监控程序》及《内部审核控制程序》、《不符合纠正预防措施控制程序》，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《不合格品控制程序》及《不符合纠正预防措施控制程序》，实施纠正措施，消除不合格的原因，以防止其再发生。在不合格品控制程序文件中规定了对不合格品的处理要求，对采购产品发现不合格一般进行退货或报废处置。不合格品处理程序和机构健全。现场提供有不合格品处置单。对不合格原因进行了描述分析，采取了相应措施，基本符合要求。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。 |  |
| 范围的确认、资质的确认、管理体系变化情况、质量监督抽查情况、顾客对产品质量的投诉、认证证书及标识使用情况。上次不符合的验证 |  | 现场确认，公司管理体系范围无变化。提供营业执照（三证合一），检查有效。公司严格执行国标及相关标准要求和法律、法规要求。2018年11月至今，公司没有顾客的重大产品质量投诉，通过顾客满意度调查，顾客对公司提供的产品普遍反映较好。体系运行以来，顾客对质量反应良好，没有重大质量问题和投诉。2019年无质量监督抽查情况、现场查见认证证书及标识使用情况符合要求。上次不符合为Q8.4.1条款，经本次审核验证均整改且无类似不符合情况出现。 |  |

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/财务部主管领导：朱红陪同人员：朱红 | 判定 |
| 审核员：杨珍全审核时间：2019.11.5上午 |
| 审核条款： |
| 组织的角色、职责和权限 | QE5.3； S4.4.1 | 在《管理手册》中规定了行政部/财务部的安全职责和权限，以确保部门工作的展开和实施：1)负责公司人员的招聘、选择、试用、聘用及处理。2)负责组织公司各项教育培训工作。3)负责员工档案管理。4)负责企业安全和环境卫生管理。5)负责职业健康安全法律法规的收集、整理与评价。6)负责组织危险源识别与评价。7负责重大危险源管理方案的制定与验证。8)负责水和电的统计。9）负责组织应急演练预案编写、演习、评价。 ……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 | QE6.2S4.3.3 | 查行政部/财务部的质量、环境安全目标为： 考核情况（2019.1-10）1. 培训计划实施率100%； 100%

2）培训及时率100% 100%3）文件发放及时率100% 100%4）固废综合处理率100%； 100%5）重大安全事故发生、火灾事故发生为零； 0 6）环境、安全资金投入率100%； 100%抽查2019年1月-10月的《部门目标考核统计表》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：1）潜在火灾；2）固废排放；2个管理方案。管理方案内容涉及：目标/指标、管理措施、资金预算、完成日期、责任部门。抽查：杜绝火灾事故确定的管理方案：1安全、消防、救援知识培训、学习；2严禁购买和使用三无电器产品；3加强日常安全用电检查和电器设备维保；4消防演习每年至少一次；5制定《安全用电管理规定》；6配置充分的消防器材；7现场增加安全、防火标识。检查部门：行政部。目标指标管理方案基本适宜，能够完成。查见公司制定的职业健康安全重大风险源有：1）火灾；2）触电。抽查：触电管理方案：目标/指标：管理措施：1）建立电路检查管理制度；2）确定安全小组人员职责；3）按规定每日进行检查；4）制定应急准备响应预案；5）编制触电应急预案。检查部门：行政部。目标指标管理方案基本适宜，能够完成。制定的指标和管理方案基本可行。 |  |
| 环境因素 | E6.1.2 | 查见：《环境因素识别与评价程序》，上述文件对识别和评价方法、程序、职责、记录作了规定。行政部于2019年1月5日组织了各个部门开展了环境因素的重新评价识别工作。查见：《环境因素识别评价表》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）潜在火灾；2）固废排放；2项，识别清楚、准确，评价合理。查：行政部/财务部《环境因素评价表》a.废弃纸杯、日光灯管、墨盒等办公用品固废排放等；b.水、电、纸张等资源和能源消耗等；c.生活垃圾的排放； d.电气短路和违规用电用火造成的火灾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 | S4.3.1  | 查见：《危险源辨识、风险评价和风险控制程序》上述文件对识别和评价方法、程序、职责、记录作了规定。查见：《危险源辨识与风险评价表》，经过各职能部门打分和小组评议共评价出公司不可接受风险：2项，分别是：1）火灾；2）触电。辨识清楚、准确，评价充分合理。查见确定的风险控制措施：A：制定目标、制定管理方案；B：制定、执行程序或作业文件；C：定期/不定期进行安全检查D：制定应急预案，配备应急设施E：定期对人员进行安全教育查见：行政部“危险源辨识与风险评价表”行政部共识别出包括:电气设备未按规定安装或漏电，引起触电、乱丢烟头引发火灾；线路敷设、私自乱接乱拉、电气设备老化引起火灾；消防器材不足或使用不合格的消防器材发生火灾时不能自等危险源.采用的是经验判断法、过程分析法识别。查见，行政部打分法确定了2项不可接受风险意外发生火灾造成伤害；消防器材不足或使用不合格的消防器材发生火灾时不能自救；安全疏散出口堵塞或挪作它用发生火灾时不能自救;电气设备未按规定安装或漏电，引起触电; 线路敷设不符合要求引发火灾；私自乱接乱拉引发火灾；电气设备老化引发火灾。危险源辨识基本充分、风险等级评价基本合理。查见确定的管理措施：1. 组织员工安全教育、消防知识学习；
2. 加强检查考核，不少于三个月进行一次；
3. 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 | E6.1.3S4.3.2  | ---有《法律法规及其他要求获取识别程序》，查有《适用法律法规及其他要求清单》，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：《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）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 中华人民共和国劳动合同法固体废弃物污染防治法等。《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 | E:8.1S:4.4.6 | 本部门执行《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》、《火灾事故应急救援预案》、《劳动防护用品管理制度》等。运行控制情况：办公过程注意节约用电，做到人走灯灭，电脑长时间不用时需关机，下班前要关闭电源；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；劳动保护用品、防暑药品及办公用品按要求由行政部负责发放，作好发放记录；相关方施加影响：公司能够控制或能够施加影响的相关方有周边商户、物管等。提供了“致相关方的公开信”。公司办公产生的生活垃圾和办公固废交物业管理定期处理；抽查：2019年1月至10月办公场所固体废弃物处置记录单：记录有以下固废：废包装箱、废纸、过期食品、办公固废（墨盒、灯管）等交与回收公司处置记录。........公司为员工缴纳了养老、工伤、医疗等保险。提供了缴纳保险的票据及社会保险在职人员信息统计表。查，办公现场张贴有“请勿吸烟”标识；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、现场有吸烟提醒。现场查看：查见办公等服务性一般固废有处理，现场查看办公区域配备有符合要求的灭火器和消火栓等，行政部设备、电器状态良好，无安全隐患。 |  |
| 应急准备和响应 | E8.2S4.4.7 | 查见：《应急准备和响应程序》、《消防火灾应急疏散预案》等。查见：消防演练实况记录：相关人员参加了2019年3月15日在公司由行政部组织的火灾消防演练。查，现场能提供以上演练记录及演练效果评估报告。通过演练，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，员工能按预案执行和获救等。应急准备：在公司办公区域，按要求配置有灭火器。 |  |
| 监视、测量、分析与评估 | E9.1 S4.5.1 | ----有《环境安全监视和测量控制程序》和管理文件。◆ 查《消防设施器材检查表》，由行政部组织人员对公司各场所的灭火器、消防栓、应急灯等进行检查，提供有今年3月、6月和9月检查记录表。◆ 查《环境、安全管理体系运行检查记录》，由行政部组织实施对公司行政办公区域、展厅进行监控检查，每月一次。综合检查：固废管理、能源资源消耗、消防安全、安全教育、应急保障等内容，每月一次。查见2019年1月至2019年10月份行政办公区域的环境、安全环境检查记录表，内容符合规定要求。◆ 职工健康体检报告公司服务性质其范围不涉及需要员工职业健康体检。自体系建立以来没有发生过安全事故。监测设备：公司暂无环境、职业健康安全监测设备。 |  |
| 符合性评估 | E9.1.2 S4.5.2 | ----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年5月15日对公司管理和经营活动中涉及的重要环境因素、危险源、法律法规重新进行了评价。评价结论：符合评价人：王姜强、王文华、朱红、杨悦等查：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 | QE10.2;10.3；S4.5.3 | 公司制定系列程序文件《管理评审程序》、《不合格品控制程序》、《不符合纠正预防措施控制程序》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 |  | 提供至2019年度安全环保投入清单：支出项目有垃圾处置、职业健康体检、灭火器等消防器材、劳动防护用品、消防安全培训等共计6000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：采购部 ， 主管领导：李金余 ， 陪同人员：朱红 | 判定 |
| 审核员：张心、文平，审核时间：2019.11.5下午 |
| 审核条款： |
| 组织的角色、职责和权限 | QE5.3；S4.4.1 | 查，采购部的岗位职责和权限如下：a) 负责合格供方的评价，选择。b)负责采购产品的质量，协助相关部门妥善解决使用过程中出现的问题。c） 填写采购表格，提交采购分析和总结报告。d）负责办理物料验收、运输入库、清点交接的手续e）组织对本部门环境因素识别评价、危险源辨识和风险评价、制定相应的控制措施并组织实施。……采购部负责人对部门职责清楚。 |  |
| 目标及其实现的策划 | QE6.2S4.3.3 | 查采购部的质量、环境安全目标为：完成情况统计（2019年1月-10月）1）采购计划及时完成率≥95%； 实测100%2）合格供应商评价率100% 实测：100%3）采购产品100%合格。 实测：100%4）火灾事故为0； 未发生火灾事故5）固体废弃物综合处理率100%； 100%6）触电事故为0; 未发生火灾事故查：2019年1月-2019年10月采购部目标完成情况：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，采购部确定的重要环境因素有：潜在火灾、固废的排放。现场查看，部门的主要工作为采购物料用于销售。采购过程中有办公固废、辅料等固废，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 | S4.3.1 | 查，采购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15项危险源，包括电气使用不当造成火灾；员工操作不当造成触电；外出过程车辆造成交通伤害、中暑等危险源。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；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；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。 |  |
| 运行策划和控制 | E8.1 S4.4.6 | 查，采购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》、《火灾事故应急救援预案》、《劳动防护用品管理制度》等。查不可接受风险源：有2项不可接受风险:1.办公、服务场所吸烟/使用明火/电源线路老化/违规使用大功率电器/消防器材失效；2.电线电缆绝缘失效、电器设备漏电、误操作电器。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、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：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、现场有吸烟提醒。现场查看：查见办公等服务性一般固废有处理，现场有处理的记录。 |  |
| 应急准备和响应 | E8.2S4.4.7 | 查见：《应急准备和响应程序》、《消防与疏散演习实施方案》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：采购部相关人员参加了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。 |  |
| 外部提供过程、产品和服务的控制 | Q8.4 | 公司策划了《采购控制程序》，明确采购物料、设备等，并明确外部提供的过程、产品和服务构成组织自身的产品和服务的一部分。---公司基于外部供方提供所要求的过程、产品或服务的能力，确定外部供方的评价、选择、绩效监视以及再评价的准则，并加以实施。详见《采购控制程序》负责人讲，公司的外部供方主要为实验室设施设备系统集成，仪器仪表、机械设备、化工产品（危险化学品按资质范围）的销售产品的采购供方。见《合格供方名录》，合格供应商进行了合格供应商评价确认，抽《供方评定记录表》评价时间：2019年4月到9月。1、天长市高朋实验设备有限公司（供应：实验室配套设备）；2、成都科能达化工有限公司（供应：化工产品） 3、成都严川电器有限公司（供应：电器、元件）4、成都市科龙化工试剂厂（危化品、化学器皿）5、四川蜀科仪器有限公司（供应：离心机等设备）......公司组织各部门对以上供方的资质、产品质量、诚信度、送货及时度、服务等进行了评价，有各部门评价人签字。以上供应商经调查评价：均合格 评价人：王姜强现场查见：供方评价资料，能提供实验室设备供应商“天长市高朋实验设备有限公司”的供方评价证据，评价时间2019年5月10日。上次审核不符合改进到位。查，公司对主要的采购产品供应商采用的管理方法为：第一次对供方进行全面评价，包括：产品质量、交付期、价格、售后服务、其它等。对于已经正常供货的供方管理，对每批产品进行检验，通过定期反馈供方产品质量，及对质量问题要求供方进行纠正解决等来进行供方质量控制。查供方控制情况：提供成都市科龙化工试剂厂、四川蜀科仪器有限公司年度评价资料：评价表，包括：供方资质、供方的供货能力、供方人员能力、设备能力、产品质量等。时间：2019.9.4查，供方产品质量统计反馈情况，公司策划了采购产品的管理要求，质量反馈要求；查 公司采购不合格情况负责人讲2019年，未出现采购产品有质量不符合的情况。公司编制了《采购控制程序》，要求采购的产品必须进行检验。负责人讲，公司采购的产品由供方直接发往客户处，组织排专人到客户处对产品进行共同检验。公司对产品名称、外观、数量、客户提供的检测报告进行了验收。抽查验证记录，查《采购验收记录》1、 产品名称：分样器、高速离心机、超声波清洗机验收项目：外观、合格证、型号、数量； 验收人：李金余 时间:2019.5.102、 产品名称：天平、电子天平等验收项目：外观、合格证、型号、数量； 验收人：李金余 时间： 2019.5.153、 产品名称：全自动脂肪测定仪、水分速测仪等验收项目：外观、合格证、型号、数量； 验收人：李金余 时间:2019.5.184、 产品名称：氯化钠、碘酸钾、无水碳酸钠、移液器滤芯等验收项目：外观、合格证、型号、数量； 验收人：李金余 时间：2019.8.274、产品名称：风机、粉粹机、水分磨等检验项目：外观、合格证、型号、检测报告； 检验结论：合格 验收人：李金余 时间：2019.9.29现场查看其他采购物料均按要求进行验证，并有客户确认签字，且在合格供应商处进行采购。公司外部供方的管理基本符合要求。组织与外部供方沟通均通过电话、网络等方式予以实现，效果能满足要求。负责人讲沟通的内容包括：所提供的过程、产品和服务等。经询问，实验室设施设备系统集成，仪器仪表、机械设备、化工产品（危险化学品按资质范围）的销售，所涉及的采购产品其相关信息均转化为采购合同进行传递。1. 抽采购合同2018.1.15

供方：成都宏诺兴科技有限公司 产品：精密移液器、滴定管数量：3订单含：品名，型号，价格，运送，交期、质量保证等2、供应商：坤三禾创超声波仪器有限公司 2019.4.22采购产品：超声波清洗器 合同内容约定了产品名称、数量、型号、价格、违约、交付、质量技术要求等。3、供应商：浙江佰利恒仪器设备有限公司 2019.4.3采购产品：砻谷机、小麦硬度仪、马弗炉、粮食除杂机等、合同内容约定了产品名称、数量、型号、价格、违约、交付等。供应商：成都市科龙化工试剂厂 2019.7.16采购产品：甲苯、丙酮等 合同内容约定了产品名称、数量、型号、价格、违约、交付等。外部供方的信息管理有效。 |  |

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：销售部 主管领导：杨悦， 陪同人员： 朱红 | 判定 |
| 审核员：杨珍全，审核时间：2019.11.5下午 |
| 审核条款： |
| 组织的角色、职责和权限 | QE5.3；S4.4.1 | 查，销售部的岗位职责和权限如下：1）参加管理评审会议，向会议提供本部门质量管理体系执行情况，并制定、实施本部门纠正、纠正措施；2）负责市场识别以及顾客沟通和联络；3）负责进行市场调研和分析，组织对顾客满意的调查，编制相应的调查分析报告；4）负责本部门的环境因素识别，完成本部门目标、指标和环境管理方案的实施；5)负责对本部门的危险源进行辨识、风险评价和控制措施的确定，提出职业健康安全管理方案并实施。……销售部负责人对部门职责清楚。 |  |
| 目标及其实现的策划 | QE6.2S4.3.3 | 查销售部的质量目标为：1、产品销售合格率≥99%；2、顾客满意度≥90%；3、顾客服务处理及时率100%。查销售部的环境安全目标为：1、固体综合处理率100%；2、重大安全事故发生为0，火灾发生为0.查：2019年1月-10月销售部目标完成情况：1、产品销售合格率100%；2、顾客满意度98%；3、顾客服务处理及时率100%；4、固体废弃物分类处理率100%；5、重大安全事故、火灾事故为0。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，采购部确定的重要环境因素有：潜在火灾、固废的排放。现场查看，部门的主要工作为客户提供产品销售。销售过程中有办公固废、辅料等固废，部门的环境因素识别和重要环境因素基本到位。 |  |
| 监视和测量资源 | Q7.1.5 | 公司的经营范围主要为实验室设施设备系统集成，仪器仪表、机械设备、化工产品（危险化学品按资质范围）的销售，对采购物品一般采取核验方式进行确认，对需要检定或校准的仪器仪表送有资质的机构检定或校准，未配置相应的监视和测量设备，可满足实验室设施设备系统集成，仪器仪表、机械设备、化工产品（危险化学品按资质范围）的销售的需要。 |  |
| 运行策划和控制 | Q8.1  | 公司主要产品：实验室设施设备系统集成，仪器仪表、机械设备、化工产品（危险化学品按资质范围）的销售。公司产品执行标准：化学品的分类和危险性公示 通则、实验室生物安全通用要求、生物安全实验室建筑技术规范、产品合同法、产品质量法、计量法等标准和法规。销售部负责产品实现和服务提供的策划，产品策划主要依据顾客的要求以及国家标准，策划输出的具体结果包括以下内容：a）确定产品和服务的要求；--产品标准、销售规范、服务规范等。b）建立过程准则以及产品和服务的接收准则；---检验标准、作业指导书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；---销售和服务过程监控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：销售过程----外包过程：无----经确认：暂无策划的更改。 |  |
| 顾客沟通 沟通的内容 | **Q:8.2.1** | 组织按质量手册制定并实施顾客沟通的要求，销售部采用上门拜访、报告、电话、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；当有重大异常时，制定有关的应急措施及客户特定的要求。 |  |
| 与产品和服务有关要求的确定#产品和服务的要求规定是否含:1）适用的法律法规要求；2）组织认为的必要要求。对于提供的产品/服务，组织声称的要求有哪些？是否满足？ | **Q:8.2.2** | 组织编制的质量手册及《与顾客有关过程控制程序》规定，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,包括产品内容、技术、进度和费用要求及后期服务要求； （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；顾客有合作意向时，介绍公司产品，了解顾客对产品的要求，并结合相关标准进行确定，且明示在合同或订单上，确定顾客对产品的具体要求。1、抽查2019年2月13日实验室设施设备系统集成销售合同：顾客:广汉市粮食局项目：广汉市粮食质量监测站建设项目（含机械设备）监测站建设内容：实验室工作台、通风净化系统、气路系统、安防系统、专用进出水改造等。合同内容包括：合同总价、质量要求、交货及验收、付款方式、保密义务、售后服务、双方的权利和义务、违约责任等。签单人：王姜强2、抽查2019年8月26日仪器仪表销售合同：顾客：成都市排水有限责任公司产品：酸度计、生化培养箱、溶解氧测定仪等。合同内容包括：品名、型号、数量、供货期、技术标准和要求、合同价格、双方的权利和义务、验收、费用结算及支付办法、违约责任等。签定人：王姜强3、抽查2019年5月27日化工产品销售合同：顾客：成都能特科技发展有限公司产品：硝酸钴约定内容包括：品名、型号、数量、质量要求和技术标准、包装、交货、验收、结算、违约等。签定人：王姜强4、抽查2019年8月15日化工产品销售合同：顾客：成都丽雅纤维股份有限公司产品：硫酸、乙醚、盐酸。约定内容包括：品名、型号、数量、质量要求、验收标准、结算办法及期限、争议的解决及合同履行地违约等。签定人：王姜强合同信息明确，基本符合要求。 |  |
| 与产品和服务有关要求的评审#在承诺向顾客提供产品和服务之前，是否对各项要求进行评审？#评审的要求 | **8.2.3** | 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；组织编制了《质量手册》规定：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。抽查2019年2月13日与广汉市粮食局签订的广汉市粮食质量监测站建设项目合同：各部门对供应能力、法律法规、合同的合规性及公司为满足顾客要求作出的承诺等方面进行了评审。评审人:朱红、李金余、杨悦。结论：同意签订。批准人：王姜强2019.2.10抽查2019年4月30日与成都能特科技发展有限公司签订的化学品销售合同：各部门对供应能力、法律法规、合同的合规性及公司为满足顾客要求作出的承诺等方面进行了评审。评审人:朱红、李金余、杨悦。结论：同意签订。批准人：王姜强2019.8.20**查合同评审，2019年5月27日与成都能特科技发展有限公司签订的硝酸钴销售合同，不能提供合同评审记录。** | N |
| 产品和服务要求的更改策划，若产品和服务要求发生更改，相关的文件是否得到修改？相关人员是否知道已更改的要求？ | **Q:8.2.4** | 负责人讲：2019年1月至今，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。 |  |
| 设计 | 8.3 | 公司销售的产品均是顾客要求提供，模式固定，故不涉及产品和服务的设计和开发过程，对确保产品和服务合格的能力和责任以及增强客户满意不会产生影响，确定ISO90001：2015质量管理体系要求的8.3条款产品和服务的设计和开发不适用本公司的质量管理体系； |  |
| 生产和服务提供的控制 | Q8.5.1 | 公司制定了《销售过程管理程序》明确了受控条件包括： a）规定产品/服务/活动的特征以及拟获得结果的文件； b）可获得和使用适宜的监视和测量资源；c）适当阶段实施监视和测量活动；d）为过程的运行提供适宜的基础设施和环境；e）配备具备能力的人员，包括所要求的资格；f）对特殊过程的确认和定期再确认；g）采取措施防止人为错误；h）实施放行、交付和交付后活动。查销售过程控制：1、公司编制了《销售服务管理制度》、《销售服务提供规范》、《售后服务管理制度》、《销售人员考核制度》等对公司的产品销售过程进行了控制。 组织销售产品覆盖范围：仪器仪表、机械设备、化工产品的销售。2、产品销售服务流程：   流程：洽谈项目——签订合同——采购——验收——交付——售后服务   特殊过程：销售过程。3、技术要求 合同：销售合同2019年销售计划： 年度销售任务：1100万元1)验收规范：合同技术要求及相应产品的国家标准、法律法规。2)作业指导书：《销售服务管理制度》、《销售服务提供规范》、《售后服务管理制度》、《销售人员考核制度》。。。。。。等。3)使用适宜的设备：电脑、打印件、传真机、网络等。设备维护保养：均进行了维护和保养。4)监视和测量设备公司只对名称、规格型号、外观、质量证明等进行验证；质量技术特性由供方提供，故公司无监视和测量设备；5)实施监视和测量：抽：2019年9月份考核表对销售人员胡广森、尹波、李和杨等进行了考核；考核指标有：工作任务、工作质量、工作效率、遵守制度、协调能力等。以上被考核人员综合得分均在：90分以上、达到公司要求。查看，合同跟踪情况：客户：成都丽雅纤维股份有限公司产品：化学产品一批（包括硫酸、乙醚、盐酸）合同签订时间：2019年8月15日合同评审：2019年8月10日进行了合同评审，提供有《合同评审表》采购：2019年8月14日，提供采购合同，供方为成都市科龙化工试剂厂。涉及危化品销售，提供有：易制毒化学品合法使用证明和易制毒化学品购买备案证明，申请时间为2019年8月17日，批准时间为2019年8月17日，有效期一个月。到货：2019年8月22日由供方直接运输到客户处。交付：在公安部管理系统中登记处理，现场查看符合。验收时间：2019年8月22日，3、产品交付由供应商将产品发货到公司，公司检验合格后在进行交付，顾客在接收时进行验收，产品交付过程中未发生过大的质量问题，产品质量稳定，暂时没有接到顾客重大的质量投诉；查，其它合同执行情况，均按要求进行了跟踪处理，符合要求1. 公司特殊过程确定为：销售服务。公司从人员培训考核、设施设备的配备、规范性文件的制定执行等方面对该特殊过程进行了确认。确认时间：2019.6.1，确认人：王姜强

查，实验室设施设备系统集成执行情况。公司编制《销售过程控制程序》，销售部对产品的服务过程进行了策划及控制。其实施过程为根据客户提供的方案提供设施设备，由供方负责运输到客户处并安装到位，公司负责监管过程并做相应调试验收。现场查看正在实施项目为成都市排水有限责任公司仪器仪表销售合同。项目名称：成都市排水有限责任公司厂级化验室建设仪器设备采购。项目包括：酸度计、生化培养箱、溶解氧测定仪等采购、安装和调试。项目负责人：王文华询问产品信息获得方式出示：施工技术参数、施工图。 查看项目实施情况：查过程实施记录1、采购验收记录验收产品：酸度计、生化培养箱、溶解氧测定仪、恒温磁力搅拌器等验证项目：外观、合格证、数量验证结论：合格验证人：李金余时间：2019.10.122、实验室仪器安装、调度工作正在进行中。 查看已实施完成项目资料：项目名称：广汉市粮食质量监测站建设项目。项目包括：实验室工作台、通风净化系统、气路系统、电路安防系统、专用进出水改造和废液收集处理系统等。项目负责人：李和杨询问产品信息获得方式出示：施工技术参数。查看项目实施情况：查过程实施记录1、采购验收记录验收产品：通风净化系统验证项目：外观、合格证、数量验证结论：合格验证人：李金余时间：2019.5.152、施工进度表名称 开工时间 完工时间实验室工作台 2019.5.15 2019.6.10通风净化系统2019.5.18 2019.6.15实验室气路系统2019.5.16 2019.6.18实验室电路安防系统 2019.5.16 2019.6.20实验室专用进出水改造 2019.5.16 2019.6.20 3、阶段性验收验收项目：实验室电路安防系统验收内容：产品、配件、数量、规格、外观等结论：合格验收人：尹波时间;2019.6.20 4、验收报告 验收内容：1）设备数量型号；2）实验室工作台、通风净化系统、气路系统、电路安防系统、专用进出水改造和废液收集处理系统部份设施运行验收。 验收结论：项目质量验收合格，同意验收 客户签字：胡明、唐艳 时间：2019.8.23其过程基本受控。 |  |
| 标识及可追溯性 | Q:8.5.2 | 现场查见，公司在经营过程中对标识和可追溯性进行了规定。1.销售过程采用客户投诉记录、售后维护信息确认回访表等进行标识；2.成品按要求有检验合格标签，注明用户单位、产品名称、品种规格、数量、生产厂名、出厂日期等。3.通过上述标识可以追溯产品的来源，和产品的生产日期、批次。标识基本符合要求。 |  |
| 顾客或外部供方的财产 | Q:8.5.3 | 公司的顾客的财产有顾客信息、合同，公司对顾客或外部供方财产进行了保存，当顾客或外部供方财产丢失时，应告知顾客或外部供方。 负责人讲目前没有发生顾客或外部供方财产丢失的情况； |  |
| 防护 | Q:8.5.4 | --产品防护1、对采购物资的搬运主要为人工装卸，可以起到产品搬运的防护的作用。2、现场查看物资的包装主要为原包装，能起到产品包装、运输、装卸的防护作用。 |  |
| 交付后活动 | Q:8.5.5 | 公司明确产品和服务相关交付后活动的安排及管控要求，包括满足以下各项内容要求。如:a）法律法规要求；b）与产品和服务相关的潜在不期望的后果；c）其产品和服务的性质、用途和预期寿命；d）顾客要求；e）顾客反馈。此外，也包括：交付后活动可能含的担保条款所规定的相关活动，诸如合同规定的维护服务，以及回收或最终报废处置等附加服务等。-现场记录及沟通确认：已基本满足交付后活动的要求 |  |
| 更改控制 | Q8.5.6 | 公司对生产和服务提供的更改管控要求予以明确规定：包括对其更改的评审、授权信息及需采取的措施等。经查：体系运行至今，暂无生产和服务提供的更改情形。 |  |
| 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，一定要得到销售部长许可、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销售产品进货检验与客户验收检验同时进行，采取在客户处与客户一起进行验证，主要对外观、规格型号、合格证、检测报告等进行验证。抽查验证记录1、产品名称：硫酸、乙醚、盐酸。验收项目：外观、合格证、型号、数量； 客户确认：王\*\*时间：2019.8.222、产品名称：分样器检验项目：外观、合格证、型号、检测报告； 检验结论：合格 客户确认：胡明时间： 2019.5.30过程检验，主要对实验室设施设备系统集成过程进行监控。抽：广汉市粮食质量监测站建设项目过程监控记录：1、采购验收记录验收产品：通风净化系统验证项目：外观、合格证、数量验证结论：合格验证人：李金余时间：2019.5.15成品检验：直接销售产品验收与进货验收一起进行，见进货验收，实验室设施设备系统集成验收采取验收报告的方式进行。抽项目验收报告1、项目：广汉市粮食质量监测站建设验收内容：1）设备数量型号；2）实验室工作台、通风净化系统、气路系统、电路安防系统、专用进出水改造和废液收集处理系统部份设施运行验收。。 验收结论：项目质量验收合格，同意验收 客户签字：胡明、唐艳 时间：2019.8.23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》对不合格品的控制及其职责、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：《不合格处理单》2019年5月15日部门：采购部不合格描述：交往广汉市粮食质量监测站建设项目的滴水架4套中有一套外观有轻微的漆面损伤。评审意见：进行返修处理。评审人：李和杨处理情况及结果：派人核实处理，系运输过程防护不到位造成，经客户同意进行补漆处理。实施人：李金余经查，该公司体系运行以来未发生对不合格品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。 |  |
| 顾客满意#产品和服务相关交付后活动是否含：#顾客对其需求和期望获得满足的程度的感受是否得到监视？.组织是如何确定这些信息的获取、监视和评审方法的？ | **Q:9.1.2** | 1、公司编制了《与顾客有关过程控制程序》，规定了监测、获取和利用顾客满意信息的方法。包括问卷调查，直接沟通、数据分析等。2、公司主要通过日常口头交流、电话回访、定期发放《顾客满意度调查表》等形式来收集了解顾客是否满意的信息。提供有《顾客满意度调查表》2019年9月的调查表共3份，回收3份 ，调查顾客单位为：（1）成都丽雅纤维股份有限公司、（2）成都能特科技发展有限公司**、**（3）广汉市粮食局。--调查内容包括：质量、价格、交期、服务等.---但对质量、交期及服务态度等项的客户感受未明确描述，已口头提出。--统计分析结果：98（已实现既定目标）公司负责人讲：通过本次对3家顾客进行满意度调查，从统计结果可以看出，顾客对公司的综合能力还有待提高，在今后将加强员工各方面的能力培训，努力将不足之处改进。公司现目前没有发生客户流失的现象。 |  |
| 运行策划和控制 | E8.1 S4.4.6 | 查，销售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》、《火灾事故应急救援预案》、《劳动防护用品管理制度》等。查不可接受风险源：有2项，火灾和触电，主要为：办公、服务场所吸烟/使用明火/电源线路老化/违规使用大功率电器/消防器材失效；电线电缆绝缘失效、电器设备漏电、误操作电器。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、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：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、均使用空开。现场查看：查见办公等服务性一般固废有处理，集中收集后交由物管处理。在实验室设施设备系统集成调试现场：调试设备都有状态标识，在调试区域设置有警示标识，人员操作按规程执行。 |  |
| 应急准备和响应 | E8.2S4.4.7 | 查见：《应急准备和响应程序》、《消防与疏散演习实施方案》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：销售部相关人员参加了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，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。 |  |

说明：不符合标注N