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：南伍水、刘献涛 陪同人员：南皓晰 | 判定 |
| 审核员：李俐 审核时间：2021年06月3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、OMS：5.4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、Q：6.3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；远程监督审核现场确认及上次审核问题验证，验证企业相关资质变化情况； |
| 资质范围再确认上次不符合项验证投诉或事故/政府主管部门监督抽查情况证书和标准的适宜远程监督审核现场确认 |  | 南总介绍：最管理者，总经理：南伍水 、管代：刘献涛 公司名称：河北鼎冠教学器材制造有限公司，公司成立于2015年12月注册，有效期：长期，注册地址：河北省保定市唐县王京镇西安乐村经营地址：河北省保定市唐县王京镇西安乐村经营范围：最管理者、管代 公司，成立于2015年12月，法人代表刘献涛 总经理 南伍水，管代：刘献涛 注册及生产经营地址：河北省保定市唐县王京镇西安乐村。目前主要从事音体美器材、教学仪器、健身器材、学生课桌椅床、办公家具、厨房设备、劳技器材、电器、电脑耗材、实验室设备、玩具（国家禁止经营的除外）的销售。上次远程审核未开具不符合项。无无变化。正常使用，用于招投标及企业宣传。由于疫情2020年05月06日对该公司进行了远程审核，经现场确认2020.5.6监督审核提供的审核证据真实有效，与事实一致。 |  |
| 理解组织及其环境总要求 | QES4.1 | 与总经理南伍水沟通，简单介绍了公司发展历程、公司文化的形成与发展、长短期发展目标、价值观的沟通，并对如何创造公司良好的内部环境提出要求，对公司目前所处的外部环境也做了简单分析。公司介绍，销售的产品在国内居于领先地位，在行业内占据一定市场地位。提供有2021年《组织的内外重要环境因素分析表》，识别了相关内容，确定了监视、评审方法、责任部门、监视频率等。如内部因素：从人力、财务、过程环境、市场营销能力等，外部因素从经济因素、政治因素、竞争力、市场需求等方面。监视评审方法：网上收集、沟通会、政府部门获取。 |  |
| 理解相关方的需求和期望 | QSE4.2 | 提供了《组织的相关方需求和期望调查表》，相关方包括顾客、股东、员工、供应商、竞争对手、社会团体等。相关方期望和要求为价格、安全性、合同协议、行业规范标准等。识别的方法为：主动调查、水平对比等。检测指标或项目：顾客满意度、客户投诉率、供方评价表等。基本识别了与组织管理体系有关的相关方和要求。 |  |
| 确定质量、环境和职业健康安全管理体系的范围总要求 | QES4.3 | 经确认企业的管理体系范围是：■QMS：音体美器材、教学仪器、健身器材、学生课桌椅床、办公家具、厨房设备、劳技器材、电器、电脑耗材、实验室设备、玩具（对儿童有危害的除外）的销售。■EMS：音体美器材、教学仪器、健身器材、学生课桌椅床、办公家具、厨房设备、劳技器材、电器、电脑耗材、实验室设备、玩具（对儿童有危害的除外）的销售及相关环境管理活动。■OHSMS：音体美器材、教学仪器、健身器材、学生课桌椅床、办公家具、厨房设备、劳技器材、电器、电脑耗材、实验室设备、玩具（对儿童有危害的除外）的销售及相关职业健康安全管理活动 。公司按照常规销售模式销售无需再进行设计开发，由于本公司顾客群稳定，服务流程明确，无需销售服务的设计开发，故QMS标准的8.3条款不适用，但删减不免除对顾客要求的承诺及法律法规的要求。因此Q8.3条款不适用。 |  |
| 管理体系及其过程 | QES4.4 | 公司按照 GB/T19001-2016 和 GB/T24001-2016 、GB/T45001—2020标准的要求识别了质量/环境/职业健康安全管理所需的过程及相互作用，识别了质量和环境、职业健康安全管理体系涉及的各个过程：　　a) 确定这些过程所需的输入和期望的输出；　　b) 确定这些过程的顺序和相互作用；c) 编制了“管理手册”和“程序文件”、“作业文件”等一系列体系管理文件。明确了各个过程所需的准则和方法，并明确了目标。　　d) 规定了每个过程所需的资源；　　e) 规定与这些过程相关的责任和权限；　 f) 针对这些过程识别和确定了质量管理活动的风险、机会以及所需的措施；g) 对这些过程进行了评价，暂无所需的变更；h) 公司通过绩效评价、内部审核、管理评审等以期对质量/环境/职业健康安全管理管理体系得到改进。公司按照标准建立了文件化的质量/环境/职业健康安全管理体系，编制了质量／环境/职业健康安全手册，流程性文件、管理制度、作业指导书、检验规程等；并对各个过程的监控进行了记录，形成了相关文件化信息，为过程运行提供了支持，以证实过程按照策划执行。 |  |
| 领导作用和承诺总则 | QES5.1.1 | 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。无大变化。 |  |
| 以顾客为关注焦点 | QES5.1.2 | 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。 |  |
| 制定管理方针沟通管理方针 | QES5.2 | 经充分考虑本组织特点，本组织管理方针为：企业已经制定质量、环境、安全方针，具体包含在《管理手册》，质量方针：科学管理、质量第一、持续改进、顾客满意环境方针：强化环境意识，严守环境法规，完善环境行为，严防环境污染职业健康安全方针：遵纪守法，消除危害隐患；以人为本，保障员工安康查领导层参与制定管理体系方针的情况，是否熟悉组织的管理体系方针内容、含义，总经理:南伍水；管代：刘献涛，按照标准要求制订的方针，并介绍了方针的含义，对体系知识的学习还需加强。管理评审对质量、环境、职业健康安全方针的适宜性作了评审，判定适宜，适合公司的发展需求。质量、环境和职业健康安全方针符合标准要求。在每次管理评审会议上，总经理组织对方针的持续适宜性和有效性和充分性进行评审，并根据评审结果对其做出必要的调整。无变化。 |  |
| 组织的岗位、职责和权限 | QES5.3  | 公司设置了完善的组织结构，销售部、综合部，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。对从事与认证范围内有关的管理、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。有效进行质量、环境和职业健康安全管理体系各项活动，出示了公司管理体系职能分配表。 |  |
| 应对风险和机遇的措施 | QES6.1 | 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；同时鉴于音体美器材、教学仪器、健身器材、学生课桌椅床、办公家具、厨房设备、劳技器材、电器、电脑耗材、实验室设备、玩具（对儿童有危害的除外）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。提供《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：客户开发、合同评审过程风险；1. 对市场需要音体美器材、教学仪器、健身器材、学生课桌椅床、办公家具、厨房设备、劳技器材、电器、电脑耗材、实验室设备、玩具（对儿童有危害的除外）的销售等的发展趋势判断失误。
2. 客户要求识别不完整。
3. 未能确保能够满足客户要求就签署合。风险级别：一般风险。

措施：1.对市场需求音体美器材、教学仪器、健身器材、学生课桌椅床、办公家具、厨房设备、劳技器材、电器、电脑耗材、实验室设备、玩具（对儿童有危害的除外）的销售等的发展趋势分析应该经过反复论证。2.对客户的要求实施监视和测量。3.在确定与客户签署合同前落实合同评审事宜。相关文件：《服务要求控制程序》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。音体美器材、教学仪器、健身器材、学生课桌椅床、办公家具、厨房设备、劳技器材、电器、电脑耗材、实验室设备、玩具（对儿童有危害的除外）的销售等交付风险：1不能按时交付。2.交付的音体美器材、教学仪器、健身器材、学生课桌椅床、办公家具、厨房设备、劳技器材、电器、电脑耗材、实验室设备、玩具（对儿童有危害的除外）的销售等不符合客户的要求措施：1销售计划管制。2.销售过程的服务控制。相关文件：1销售规范2.《不合格品控制程序》新冠肺炎感染，采取发放口罩等防护预防措施。综合部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。公司于2020.12.30对应对风险和机遇的措施进行了评价，目前措施有效。 |  |
| 目标及其实现的策划目标指标和管理方案 | QES6.2  | 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销售过程及其风险和机遇。公司质量目标： 完成情况 产品一次交检合格率≥95％； 100%顾客满意率≥90％。 97%合同履约率100% 100% 健康、安全、环境目标固体废弃物分类率100% ； 100%消除火灾隐患，火灾发生率为0 0 以上目标指标均已完成，管理目标适宜。提供《目标指标和管理方案》《目标指标和管理方案考核表》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。目标指标和管理方案可行，在实施过程中。 |  |
| 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，具体包括服务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、环境和职业健康安全管理体系的完整性，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。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、环境和职业健康安全管理体系的完整性。除职业健康安全管理体系换版，暂无变更情况发生。 |  |
| 资源-总则 | QES7.1.1 | 公司根据公司销售运行需要，配备了各岗位所需人员、经营用房屋、销售设备、办公设备（电脑、打印机、办公桌椅等）、监视和测量资源、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。基本无大变化。 |  |
| 绩效测量和监视 | QES9.1.1 | 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、环境和职业健康安全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“部门管理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。公司不需要对质量影响的运行的关键特性进行监测和测量的设备。 |  |
| 管理评审 | QES9.3 | 公司于2021年1月18日依据：GB/T19001-2016标准、GB/T 24001-2016 标准和GB/T45001-2020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18日评审方式：会议评审参加人员：部门负责人等。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、管理目标的实现程度、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。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：经过评审认为：本公司质量、环境和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。质量方针、质量目标是适宜的。编制：南皓晰 批准：刘献涛 2021年1月18日管理评审改进决议：在质量、环境和职业健康安全管理体系推行运作时，质量、环境和职业健康安全管理体系推行还存在不少待改进之处，主要有以下几点：公司目前的人力、设备设施资源等需求能够满足我公司当前和近期需求。但应随着承接合同的和业务领域的增加，引进销售人员，加强公司的销售服务能力：1.加强环保和安全意识培训，提高员工的法律意识；2.加强员工销售能力考核，加大管理过程式监测力度； |  |
| 体系的运行现状及改进的要求 | QES10.1 | 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，通过管理目标的建立与考核，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 | QES10.3 | 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。建立《事故事件调查处理控制程序》、《纠正控制程序》、《改进控制程序》对以上不合格品采取退货处置，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。通过微信交谈，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。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、环境和职业健康安全管理体系的适宜性、充分性和有效性。 |  |
| 国家/地方抽查、顾客满意、相关方投诉处理 |  | 自公司成立以来，未受到上级主管部门有关质量、环境问题、职业健康安全的行政处罚。未发生相关方的投诉。暂时没有国家/地方抽查情况。 |  |
| 验证资质 |  | 提供了组织营业执照均为有效。 |  |
| 上次审核问题验证 |  | 上次审核未提出不符合问题。 |  |

说明：不符合标注N