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：周锡涛 陪同人员：姚晓君 | 判定 |
| 审核员：陈伟 审核时间：2021.6.9 |
| 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 | QE4.1;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：产品质量高，价格有竟争优势；员工都是熟练工质量有保证；有道路运输许可证的资质等。对公司不利的内、外部因素有：企业规模小，人员能力参差不齐、缺少品牌意识等。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。抽查2021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、股东、政府、供方和合作伙伴、顾客等。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。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。公司经营地：四川省成都市武侯区二环路西一段100号l幢l单元17楼13号。资质确认：公司提供有危险化学品经营许可证，有效期：2022.10.23，经营范围有氨、氢氧化钠、硫磺、盐酸、硫酸。具体见附件。公司管理体系的范围是：QMS: 机械设备， 电气设备， 柴油发电机组，化工产品（许可范围内危险化学品）的销售；EMS: 机械设备， 电气设备， 柴油发电机组，化工产品（许可范围内危险化学品）的销售所涉及的相关环境管理活动。经识别，组织依据标准的要求建立、实施、维护管理体系，符合标准要求。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/T45001-2020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。 | 符合 |
| 领导作用与承诺 | QE5.1 | 总经理：周锡涛；管代：姚晓君通过与总经理交流：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。 | 符合 |
| 方针 | QE5.2 | 质量、环境管理方针： 质量方针：精益求精 创“俊和”新优势环境方针： 坚持走可持续发展之路，倡导绿色环保思想，遵守法律法规，从产品销售到服务的全过程中，实行污染预防和持续改进其内涵包含了：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。 | 符合 |
| 组织的角色、职责和权限 | QE5.3 | 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。 | 符合 |
| 应对风险和机遇的措施； | Q6.1 E6.1.1/6.1.4 | 公司策划并批准实施《风险和机遇分析表》，内容包括风险类型、风险因素、应对机遇及措施、现行控制方法、涉及的场所及部门等；查见《风险和机遇评估分析表》：1、类型：外部因素； 类别：客户的需求风险：客户对服务质量标准提高，以及对服务及时性和售后服务的期望值提升，给公司服务、质量和售后管理提出新的要求。应对机遇及措施：1）供销部加强与客户进行质量标准制定的沟通，统一双方的标准和检查方法；2）供销部做好服务计划的安排，保证服务计划的执行。针对外部因素，还分析了市场、供应商、文化、社会经济、法律法规的变化等。2、类型：内部因素； 类别：人力资源风险：公司目前人员，被外单位吸引离开的情况还是存在，人员在素质上参差不齐，可能对工作完成质量造成不好的影响。机遇：本公司从事该行业多年，有着十分丰富的管理经验和优秀的技术和销售人才，公司长期致力于公司团队建设和骨干的培养，员工归属感认可度较高。应对机遇及措施：各部门应及时关注员工的心态变化，注意工作方式，创造良好的工作环境，继续加强团队建设和骨干的培养，提高员工的忠诚度。针对内部因素，还分析了财务状况、人力资源、基础设施等。 应对风险和机遇的措施与其对于产品和服务符合性的潜在影响相适应。提供有《环境因素识别与评价控制程序》，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3项：1）固体废弃物的排放2）潜在火灾3）危化品泄露。抽查以下环境因素的管理措施：1、潜在火灾： 1）应急预案控制 2）按目标指标管理方案控制2、固体废弃物的排放：1）按运行程序控制 2）按目标指标管理方案控制 | 符合 |
| 目标及其实现的策划 | QE6.2 | 质量、环境目标：目标 实施情况（2020.7-2021.5）a 销售服务项目按约完成合格率100%； 100%b 顾客满意度得分≥90分； 96分c 固废综合处理率100%； 100%d.火灾发生为0； 0查《目标考核表》2020年7月-2021年5月对目标进行考核，考核情况为，均达到目标，并将指标进行了分解。 | 符合 |
| 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。 | 符合 |
| 资源 | Q7.1.1 E7.1 | 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机械设备、电气设备、 柴油发电机组、化工产品（许可范围内危险化学品）的销售的需要。 | 符合 |
| 人员 | Q7.1.2 | 查，公司编制了《人力资源控制程序》，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《员工入职要求及岗位职责》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。 现场确认，能满足规定要求。 | 符合 |
| 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。 | 符合 |
| 沟通/信息和沟通 | QE7.4 | 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。--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。--视频巡视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。 | 符合 |
| 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）《绩效监视和测量程序》（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》 | 符合 |
| 内部审核 | QE9.2 | 查管理手册，公司按标准要求编制了《内部审核管理程序》，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，2021年《体系审核实施计划》审核时间：2021年1月18-19日（距上次内审时间间隔未超过12个月），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。审核组长：姚晓君审核员: 汪勤抽查《行政部审核检查表》、《供销部审核检查表》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，属一般不符合。涉及供销部QES7.5.3未及时更新法律法规清单，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运行持续符合标准要求、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运行实施是有效的，符合标准要求。 | 符合 |
| 管理评审 | QE9.3  | 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“管理评审控制程序”,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：2021年2月28日（距上次管理评审时间间隔未超过12个月）主持人：周锡涛总经理参加人员：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。改进的建议：要进一步强化质量管理体系标准的培训，全员参与提高企业的管理水平， 查改进执行：公司3月1日进行了管理体系标准强化培训及企业管理培训，达到预期效果。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：2021年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 | 符合 |
| 改进 总则持续改进 | QE10.1;10.3 | 公司制定系列程序文件《管理评审控制程序》、《事件、不符合控制程序》、《绩效监视和测量控制程序》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《事件、不符合控制程序》及《事件、不符合控制程序》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，如需降级使用或改变用途时，报总经理批准实施；服务作业过程中的不合格或不符合根据不合格或不符合性质采取纠正处理；对服务作业项目完成后发现不合格或不符合时，根据不合格或不符合影响程序采取纠正整改、赔偿、道歉补救措施，对造成重大影响的不合格或不符合，相关责任部门要分析产生不合格或不符合的原因，制定有效的纠正或预防措施，并由责任单位实施。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。 | 符合 |

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：周锡涛 陪同人员：姚晓君 | 判定 |
| 审核员：杨珍全 审核时间：2021.6.9 |
| 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 | S4.1;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：产品质量高，价格有竟争优势；员工都是熟练工质量有保证；有道路运输许可证的资质等。对公司不利的内、外部因素有：企业规模小，人员能力参差不齐、缺少品牌意识等。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。抽查2021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、股东、政府、供方和合作伙伴、顾客等。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。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。公司经营地：四川省成都市武侯区二环路西一段100号l幢l单元17楼13号。资质确认：公司提供有危险化学品经营许可证，有效期：2022.10.23，经营范围有氨、氢氧化钠、硫磺、盐酸、硫酸。具体见附件。公司管理体系的范围是：OHSMS: 机械设备， 电气设备， 柴油发电机组，化工产品（许可范围内危险化学品）的销售所涉及的相关健康安全管理活动。经识别，组织依据标准的要求建立、实施、维护管理体系，符合标准要求。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/T45001-2020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。 | 符合 |
| 领导作用与承诺 | S5.1 | 总经理：周锡涛；管代：姚晓君通过与总经理交流：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。 | 符合 |
| 方针 | S5.2 | 职业健康安全管理方针：保障健康、安全销售、以人为本、永续发展、遵守法规、持续改进其内涵包含了：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。 | 符合 |
| 组织的角色、职责和权限 | S5.3 | 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。 | 符合 |
| 工作人员的协商和参与 | S5.4 | --《信息交流和沟通协商控制程序》规定了公司内外信息交流、协商的对象、方式、记录等。 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。查见：公司内部会议记录表，沟通信息包括：告知员工：职业健康安全事务代表是汪勤；告知员工：职业健康安全管理体系建立的依据、标准和意义告知相关方：公司于2020年11月28日出具了《环境和职业健康安全相关方告知书》，告知书涉及公司管理方针及在生产活动、服务过程中的相关承诺。组织员工学习：与安全健康管理有关的法律法规，包括《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；与职业健康安全事务代表汪勤交谈，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汪勤，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。 | 符合 |
| 应对风险和机遇的措施； | S6.1 | 公司策划并批准实施《风险和机遇分析表》，内容包括风险类型、风险因素、应对机遇及措施、现行控制方法、涉及的场所及部门等；查见《风险和机遇评估分析表》：1、类型：外部因素； 类别：客户的需求风险：客户对服务质量标准提高，以及对服务及时性和售后服务的期望值提升，给公司服务、质量和售后管理提出新的要求。应对机遇及措施：1）供销部加强与客户进行质量标准制定的沟通，统一双方的标准和检查方法；2）供销部做好服务计划的安排，保证服务计划的执行。针对外部因素，还分析了市场、供应商、文化、社会经济、法律法规的变化等。2、类型：内部因素； 类别：人力资源风险：公司目前人员，被外单位吸引离开的情况还是存在，人员在素质上参差不齐，可能对工作完成质量造成不好的影响。机遇：本公司从事该行业多年，有着十分丰富的管理经验和优秀的技术和销售人才，公司长期致力于公司团队建设和骨干的培养，员工归属感认可度较高。应对机遇及措施：各部门应及时关注员工的心态变化，注意工作方式，创造良好的工作环境，继续加强团队建设和骨干的培养，提高员工的忠诚度。针对内部因素，还分析了财务状况、人力资源、基础设施等。 应对风险和机遇的措施与其对于产品和服务符合性的潜在影响相适应。提供有《危险源辨识、风险评价和风险控制程序》，内容包括危险源的识别、确认、汇总、评价和不可接受风险的确定、登记、清单发放及更新控制。公司不可接受风险有以下3项：1）触电2）火灾3）化学品中毒、危化品爆炸。抽查以下不可接受风险的管理措施：1、潜在火灾： 1）应急预案控制 2）按目标指标管理方案控制...... | 符合 |
| 策划措施 | S6.1.4 | 组织管理层策划关于开展环境和职业健康安全管理体系中所采取措施，以便管理环境、安全目标、环境因素、危险源、合规性义务、组织识别的风险等等。通过合规性评价、目标考核、运行方案、管理评审、内外部沟通等方式以保证管理体系达到预期结果。具体见各部门审核记录。 | 符合 |
| 目标及其实现的策划 | S6.2 | 职业健康安全目标：目标 实施情况（2020.7-2021.5）a火灾发生为0； 0b重大安全事故发生为0 0查《目标考核表》2020年7月-2021年5月对目标进行考核，考核情况为，均达到目标，并将指标进行了分解。 | 符合 |
| 资源 | S7.1 | 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机械设备、电气设备、 柴油发电机组、化工产品（许可范围内危险化学品）的销售的需要。 | 符合 |
| 信息和沟通 | S7.4 | 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。--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。--视频巡视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。 | 符合 |
| 监测、分析和评价 | 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）《绩效监视和测量程序》（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》 | 符合 |
| 内部审核 | S9.2 | 查管理手册，公司按标准要求编制了《内部审核管理程序》，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，2021年《体系审核实施计划》审核时间：2021年1月18-19日（距上次内审时间间隔未超过12个月），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。审核组长：姚晓君审核员: 汪勤抽查《行政部审核检查表》、《供销部审核检查表》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，属一般不符合。涉及供销部QES7.5.3未及时更新法律法规清单，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运行持续符合标准要求、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运行实施是有效的，符合标准要求。 | 符合 |
| 管理评审 | S9.3  | 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“管理评审控制程序”,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：2021年2月28日（距上次管理评审时间间隔未超过12个月）主持人：周锡涛总经理参加人员：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。改进的建议：要进一步强化质量管理体系标准的培训，全员参与提高企业的管理水平， 查改进执行：公司3月1日进行了管理体系标准强化培训及企业管理培训，达到预期效果。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：2021年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 | 符合 |
| 事件、不符合和纠正措施持续改进 | S10.1;10.2  | 公司制定系列程序文件《管理评审控制程序》、《事件、不符合控制程序》、《绩效监视和测量控制程序》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《事件、不符合控制程序》及《事件、不符合控制程序》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，如需降级使用或改变用途时，报总经理批准实施；服务作业过程中的不合格或不符合根据不合格或不符合性质采取纠正处理；对服务作业项目完成后发现不合格或不符合时，根据不合格或不符合影响程序采取纠正整改、赔偿、道歉补救措施，对造成重大影响的不合格或不符合，相关责任部门要分析产生不合格或不符合的原因，制定有效的纠正或预防措施，并由责任单位实施。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。 | 符合 |
| 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，经营地没有变化。提供营业执照（三证合一），及危险化学品经营许可证检查有效。公司严格执行国标及相关标准要求和法律、法规要求。2021年至今，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。2021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QES7.5条款，经本次审核验证均整改且无类似不符合情况出现。 | 符合 |

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/财务部 主管领导：周锡涛 陪同人员：姚晓君 | 判定 |
| 审核员：杨珍全 审核时间：2021.6.9 |
| 审核条款： |
| 组织的角色、职责和权限 | QES5.3 | 在管理手册中和岗位职务说明书中规定了行政部和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。 ……部门职责清晰、明确。行政部和财务部负责人能基本阐述本部门的主要职责。 | 符合 |
| 目标及其实现的策划 | QES6.2 | 查见：公司有将质量、环境、职业健康安全目标分解到各个部门，行政部及财务部的目标是：1、质量、环境、职业健康安全目标 实施情况（2020.7-2021.5）1）重大安全事故和伤亡事故为0； 发生率为02）固废综合处理率100%；； 100%3）培训计划实施率100% 100%4）文件发放按时率100% 100%5）火灾事故为0 发生率为0抽查2020年7月-2021年5月的目标考核记录，经考核均完成目标任务。查见公司制定的环境管理方案有：固废排放管理方案、潜在火灾管理方案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：固废排放管理方案控制措施：1)对全体人员进行环保教育，树立环保意识；2）对于不同性质的废弃物、办公室垃圾进行分类管理；......... | 符合 |
| 资源 | ES7.1 | 询问负责人，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医疗管理信息系统集成及相关应用软件的设计与开发的生产需要。 | 符合 |
| 人员/能力 | Q7.1.2；QES7.2 | 公司确定了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。抽关键岗位人员资质需求，提供有安全员资质.姓名 证书编号 行业类别周锡涛 16051000820313 危险化学品经营单位......见附件。提供有2019年-2020年培训计划表，计划培训9次，已培训8次。抽查培训计划和培训记录。：2021.3.25，公司管理制度培训,培训老师：总经理 参加培训人员：公司全体员工。口试确认，均合格。培训效果评价：通过此次公司管理制度培训，公司全体人员了解了公司的管理理念和发展远景，公司的各荐管理规定和奖罚规定。基本达到培训的目的，评价人：姚晓君。：2021.5.25，环境因素、危险源识别培训,培训老师：总经理 参加培训人员：公司全体员工。口试确认，均合格。培训效果评价：通过学习培训，受训人员学习了环境因素和危险源的识别方法。达到了预期目的。评价人：姚晓君。......其余培训计划均按时进行了培训。 |  |
| 意识 | QES7.3 | 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。 | 符合 |
| 沟通 | QES7.4 | --《信息沟通与协商控制程序》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：1. 告知员工：管理者代表是姚晓君。
2. 告知员工：职业健康安全事务代表是汪勤。
3. 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，因公司在施工和作业过程涉及到安全危害，故与业主方签有安全责任书。
4. 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；

4）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。询问职业健康安全事务代表汪勤，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。 | 符合 |
| 文件（验证上一阶段不符合） | QES7.5 | ----有《文件和文件和记录控制程序》，换版体系文件于2019年10月20日生效，文件规定了质量、环境和安全职业健康文件的编制、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《应急救援预案》、《岗位工作人员任职要求》、《员工手册》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》，收录有88份，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。**上次不符合验证：上次不符合为QES7.5条款，经本次审核验证均整改且无类似不符合情况出现。**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《文件和记录控制程序》，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）》，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/环境/职业健康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 | 符合 |
| 环境因素 | E6.1.2 | 查见：《环境因素识别与评价控制程序》，上述文件对识别和评价方法、程序、职责、记录作了规定。作业过程无变化，未重新组织各个部门开展环境因素的识别工作。查见：《环境因素调查、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）火灾；2）固废排放；3）危化品泄露；3项，识别清楚、准确，评价合理。查：公司《环境因素调查、评价表》，涉及以下内容：a.废弃纸杯、日光灯管、墨盒等办公用品固废排放等；b.办公水、电的消耗；.......共计识别13项。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.废弃纸杯、日光灯管、墨盒、电脑、空调等办公用品及设备固废排放等；b.水、电、纸张等资源和能源消耗等；c.生活垃圾的排放； d.烟火的使用造成的火灾e．生活污水排放等；共计识别13项。识别基本清楚、全面。 | 符合 |
| 危险源识别、评价与控制措施 | S6.1.2  | 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：《危险源识别评价表》，25项危险源。经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）化学品中毒、危化品爆炸。辨识清楚、准确，评价充分合理。查见确定的风险控制措施：A：每年张贴安全、职业卫生的宣传、禁示标识；B：每年不少于一次职业卫生、劳动防护、健康知识讲座或培训；C：安全目标纳入部门、个人的绩效考核D：每年对一线岗位员工进行健康体检；E：确保劳保防护用品按时发放、按规定佩带使用查见：行政部“危险源识别评价表”行政部共识别出包括:办公电器线路插头、开关使用不当引发触电伤人；线路老化漏电、人员吸烟应发火灾、人员出差导致意外事故、中暑等15项危险源.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。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：消防逃生通道设立；消防设备的配备及定期检查；消防应急预案的制订及演练 每年参与公司组织的消防演练 | 符合 |
| 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《环境/职业健康安全法律法规标准及其他要求清单》，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：2021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）重庆市等地方法规；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 中华人民共和国安全生产法 劳动防护用品配备标准固体废弃物污染防治法等88份。《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。 | 符合 |
| 运行控制 | 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： 制定并实施《环境运行控制程序》中固体废弃物控制要求。行政部负责废弃物的分类、收集、保管、委托有资质的环保公司合法拉运、处置。现场分设：可回收一般废弃物、不可回收一般废弃物、危险废弃物收集容器，员工能按要求分类放置固体废弃物。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、专人定期统计跟进。现场有水、电、气等使用的场所，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。公司制定了节约资源、能源目标，除日常监督落实外，每月一次集中统计跟进。记录显示：基本达成目标。3）火灾预防 制定并实施《应急准备与响应控制程序》。组织管辖的区域内，均按要求配备灭火器、消防栓、应急灯及安全出口标识并每月点检记录；对可能产生火灾隐患的区域予以重点排查，若发现问题及时上报、整改。经现场确认：实物及其状态、人员行为及相关记录均符合要求。查见组织的职业健康安全运行控制状况： 1）意外火灾控制 组织的办公区域消防器材配置合理，有灭火器等灭火器材，现场确认正常，《消防安全检查记录表》按规定实施检查；各部门不定期的对本部门防火工作进行消防安全检查，对查出的问题和隐患，及时进行整改解决，确保安全；定期对员工进行火灾安全意识培训，2021年4月25日对员工进行消防安全培训记录显示，全体员工均参加培训，考核全部合格。 2）意外触电防控 各部门经常检查电气设备和线路的安全状况，发现问题及时维修或更换，防止因短路、超负荷等，下班前对用电器具进行检查，防止电源没有切断的情况，配电及用电场所均张贴有明显的警示标志—“禁止触摸，有电危险，当心触电”，电气作业有专业的电工操作，并配有绝缘装置。 3）急救应对 --公司现场配备有创口贴、消暑、止痛及纱布等急救用品，并对其数量、保质期等予以跟进管控。 4）对相关方施加影响 组织对进入场所内的供方送货员、访客，视情况由安保人员或受访人提醒、签定安全协议等方式，告知相关遵守相应的运行准则，以防止外来人员受到人身伤害或职业健康安危害。 | 符合 |
| 应急准备和响应 | ES8.2 | 查见：《应急准备与响应控制程序》、《消防火灾应急疏散预案》等。查见：消防演练实况记录：公司全体人员参加了2020年12月18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消防安全演习总结报告。通过此次演练，让所有职工都在一定程度上对火灾事故应急疏散、正确逃生和正确使用灭火器材的技能有了进一步的实际体验，基本完成了本次消防演习，也达到了预期的目的等。应急准备：在公司办公区域，按要求配置灭火器。 | 符合 |
| 监视、测量、分析与评估 | ES9.1 | ----有《环境和职业健康安全环境运行控制程序》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月底由行政部组织人员对各部门及作业现场的环境方面和安全消防方面进行检查，检查内容涉及：固废的处理；水电能源使用；环保意识的培训；消防器材的配备，消防保养等。检查结论：合格。提供有2021年1月至2021年5月份的安全环境检查月报记录。职工健康体检报告公司服务性质其范围不涉及职业病危害，暂未进行员工职业健康体检，指出后续进行预防性体检。 | 符合 |
| 符合性评估/法律法规要求和其他要求的合规性评价 | 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2020年12月29日对公司管理和经营活动中涉及的重要环境因素、危险源、法律法规进行了评价。评价结论：符合评价人：姚晓君、汪勤、周锡涛等查：有《合规性评价报告》，有保持合规性评价的相关记录。 | 符合 |
| 不符合和纠正措施持续改进 | QE10.2;E10.3；S10.1;10.2 | 公司制定系列程序文件《管理评审控制程序》、《事件、不符合控制程序》、《纠正和预防措施控制程序》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。 | 符合 |
| EMS/OHSMS运行控制相关财务支出证据 |  | 提供2021年度安全环保计划投入清单：支出项目有保险、灭火器等消防器材、劳动防护用品、消防安全培训等共计59000元左右。 | 符合 |

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：供销部 主管领导：周锡涛 陪同人员：姚晓君 | 判定 |
| 审核员：宋明珠 审核时间：2021.6.9 |
| 审核条款： |
| 岗位/职责 /权限 | Q5.3 | 查组织编制了《岗位任职要求》等体系文件中已经明确了供销部的岗位职责，具体为：a) 负责市场的开发；b) 负责物料采购。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;......部门职责清楚，描述符合部门实际情况。 | 符合 |
| 质量目标及其实现的策划 | Q6.2 | 供销部《部门质量目标测量报告》 测量时间：2021年5月 （2020.7-2021.5）顾客满意得分≥90分 96分销售服务项目按约完成合格率：100％； 100%供方按时评价率100% 100%现场查见2020年12月对四家客户从质量、价格、服务、交期等进行了顾客满意度调查，平均得分达到96分，达到目标要求。符合要求 | 符合 |
| 基础设施 | Q7.1.3 | 查见，《设备一览清单》，公司配置的设备主要有电脑、打印机、空调等。可以满足产品销售的需要。查见，《设备维护保养记录》负责人讲，平时对设备的保养均是清洁为主，如果有大的维修就请办公设备维修公司来进行维修。3、抽查，《设备维修记录》日期：2021年3月12日 设备：电脑设备故障：电脑无法正常启动维修项目：重装系统；验证：重装系统后电脑能正常使用。验证人：银瑞4、办公室场所布置合理配备消防器材，无仓库，产品均采取供方直发到客户处的形式。5、负责人讲平时公司的业务联系采取租车、或开自己的私家车的形式，产品的运输采取供方直接送货到客户处的形式，可以满足销售经营的需要。6、公司办公条件满足要求，配置有电脑、电话、打印机，可以满足销售的需要。 | 符合 |
| 过程运行环境 | Q7.1.4 | 远程视频查看：经营场所内设备布置合理，通道畅通，照明设施齐全，均配备了办公设施设备、消防设施等设施，经营场所光线较充足。目前工作环境符合销售服务需要。 | 符合 |
| 监视和测量设备 | Q7.1.5 | 公司只对名称、规格型号、外观、质量证明性文件等进行验证；质量技术特性由供方提供控制，故公司无监视和测量设备。 | 符合 |
| 运行策划和控制 | Q8.1 | 公司主要销售产品：机械设备，电气设备，柴油发电机组，化工产品（许可范围内危险化学品）的销售公司产品执行标准：客户技术要求及合同。供销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）确定产品和服务的要求；--《合同》、《招投标文件》b）建立过程准则以及产品和服务的接收准则；---销售作业指导书、《合同》、《招投标文件》c）确定符合产品和服务要求的资源；---《销售作业指导书》、《销售规范》d）按照准则实施过程控制；---《销售人员绩效评价》e）保持、保留必要的文件和记录。---文件和质量记录等。---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。----外包过程：产品运输；----特殊过程的识别：销售过程-----经确认：暂无策划的更改。 | 符合 |
| 设计 | Q8.3 | 公司的产品均是销售给特定顾客，现阶段没有新产品和新顾客，根据公司销售服务特点,公司不提供设计新销售服务的要求。本公司所销售的产品按客户要求进行，整个经营过程不涉及设计开发的内容。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。不影响为顾客提供满足法律、法规的产品和服务。 | 符合 |
| 顾客沟通 | Q8.2.1 | 公司制定并实施《与顾客有关过程控制程序》，销售部采用上门拜访、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； | 符合 |
| 与产品和服务有关要求的确定 | Q8.2.2 | 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；顾客有合作意向时或发放招标文件时，介绍公司产品，了解顾客对产品性能、功能、数量等要求，并结合企业标准进行确定，且明示在合同或订单上，确定顾客对产品的具体要求。抽化工产品销售合同（公司目前销售危化品只有硫磺一种）：1、顾客：西藏玉龙铜业股份有限公司该合同为年度合同销售产品：硫磺技术指标必须符合：GB/T2449-2006合同约定了产品的名称、型号、规格、运输、结算、违约、技术验收指标等。签订时间：2021年1月14日 签订人：周锡涛抽柴油发电机组销售合同顾客：华电西藏能源有限公司大吉水电分公司销售产品：发电机组合同约定：产品的名称、型号、规格、运输、结算、违约、技术验收指标等签订时间：2020年10月9日 签订人：周锡涛抽机械设备销售合同顾客：四川广安发电有限责任公司销售产品：机床合同约定了产品的名称、型号、规格、运输、结算、违约等。签订时间：2020年11月23日 签订人：周锡涛抽电气设备销售合同顾客：国家电投集团贵州遵义产业发展有限公司销售产品：电气配件合同约定了产品的名称、型号、规格、运输、结算、违约等。签订时间：2020年12月30日 签订人：周锡涛与产品和服务有关要求能在合同中进行确定。 | 符合 |
| 与产品和服务有关要求的评审 | Q8.2.3 | 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；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。查见：（1）2020.10.9与华电西藏能源有限公司大古水电分公司签订的合同，产品：发电机等，详见合同清单。公司于2020.9.25进行了评审；审批意见：同意签订；审批人：周锡涛。（2）2020.11.23与四川广安发电有限责任公司签订的合同，产品：减速机，详见合同清单。公司于2020.11.15进行了评审；审批意见：同意签订；审批人：周锡涛。经询问公司负责人，所有口头或电话订单最终转化为合同，进行合同评审。基本符合要求。 | 符合 |
| 产品和服务要求的更改 策划 | Q8.2.4 | 负责人讲：2020年7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。 | 符合 |
| 外部提供的控制/总则 | Q8.4.1 | 公司策划了《供方与采购控制程序》，公司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《供方与采购控制程序》公司无外包过程。见《合格供方名录》，均进行了合格供应商评价确认，抽：查《合格供方名录》，公司于2020年12月对供方进行了重新评价：1、供方：江苏苏美达机电有限公司产品：柴油发电机组评价内容：产品质量、供货质量、价格、售后服务等。评价结果：合格。评价人：行政部、供销部批准：周锡涛 2020.12.302、供方：SEW-传动设备（西安）有限公司产品：减速机等评价内容：供货质量、价格、售后服务等。评价结果：合格。评价人：行政部、供销部批准：周锡涛 2020.12.303、供方：中国石化炼油销售有限公司产品：硫磺。 评价内容：供货质量、售后和质量管理体系、价格、售后服务等。评价结果：合格。评价人：行政部、供销部批准：周锡涛 2020.12.304、供方：徐州恒通变压器有限公司产品：变压器等（电气设备）评价内容：供货质量、付款方式、价格、售后服务等。评价结果：合格。评价人：行政部、供销部批准：周锡涛 2020.12.305、供方：成都超翔科技实业有限公司产品：电气配件评价内容：运输质量、付款方式、价格、售后服务等。评价结果：合格。评价人：行政部、供销部批准：周锡涛 2020.12.30（提供该家运输供方的资质刚到期，已指出及时拿全更新资料）能提供对该供方进行了合格供应商评价的证据，以及资质。上次审核不符合得到改进。 | 符合 |
| 控制类型和程度 | Q8.4.2 | 查，公司对重要的材料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：供方资质、供方的质量管理体系、供方人员能力、设备能力、试用产品等。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，并对于质量问题要求供方进行纠正解决。同时通过对供方进行考核加强供方的质量管理。查，供方控制情况：1、采购产品：机械设备， 电气设备， 柴油发电机组，化工产品（许可范围内危险化学品）等，公司主要采用对产品质量控制进行管理。对质量问题及时反馈处理。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：一般少量供货时规格型号不一致，双方协商后及时进行退货重新发货，并且以邮件的形式把每月的情况反馈给了各供应商。公司编制了《采购控制程序》，要求采购的主要材料必须进行检验。除柴油发电机组供方发到物流处进行验收外，其他产品均采用供方直发客户的方式，由客户收货时验收合格在发货单上签字发照片给公司存档。公司对产品名称、型号规格、外观、资料完整性、数量进行了验收，见8.6条款。查看其他采购物料均按要求进行验证入库。公司外部供方的管理基本符合要求。 | 符合 |
| 外部供方的信息 | Q8.4.3 | 组织与外部供方沟通均通过合同、协议、电话、订单、邮件等方式予以实现，效果能满足要求。负责人讲沟通的内容包括：1、所提供的过程、产品和服务；2、对下列内容的批准：1）产品和服务；2）方法、过程和设备；3）产品和服务的放行；4）能力，包括所要求的人员资质；5）外部供方与组织的接口；6）对外部供方绩效的控制和监视；7）组织或其顾客拟在外部供方现场实施的验证或确认活动。组织在签订采购合同前通过内部评审等措施，以确保所确定的要求是充分的。经询问，采购部的采购通过签订采购订单形式进行采购。1、查2020.5.26签订的《采购合同》供应商：徐州恒通变压器有限公司产品：变压器订单内容：运输方式、结算、服务条款、期限、其他约定等。签订人：周锡涛2、查2020.12.17签订的《合同》：供应商：成都超翔科技实业有限公司产品：电气配件采购订单内容：质量要求、技术标准、服务条款、期限、其他约定等。签订人：周锡涛3、查2020.11.30签订的《产品采购订单》：供应商：江苏苏美达机电有限公司产品：柴油发电机组采购订单内容：质量要求、技术标准、服务条款、期限、其他约定等。签订人：周锡涛4、查2020.9.27签订的《产品采购订单》：供应商：中国石化炼油销售有限公司产品：硫磺采购订单内容：质量要求、技术标准、服务条款、期限、其他约定等。签订人：周锡涛5、查2020.12.17签订的《产品采购订单》：供应商：浙江益欣传动设备有限公司产品：减速机采购订单内容：质量要求、技术标准、服务条款、期限、其他约定等。签订人：周锡涛......以上产品均在合格供应商处进行采购。采购信息沟通有效。 | 符合 |
| 生产和服务提供的控制 | Q8.5.1 | 公司制定了《销售过程控制程序》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。1、公司编制了《投标管理制度》、《销售服务管理制度》、《与顾客有关过程控制程序》、《销售人员考核制度》、《售后服务管理制度》等对公司的产品销售过程进行了控制。 组织产品覆盖范围：机械设备， 电气设备， 柴油发电机组，化工产品（许可范围内危险化学品）的销售2、产品销售服务流程： 流程：确定顾客群体----商务洽谈----签订合同-----采购产品----产品交付----售后服务； 特殊过程：销售过程。3、技术要求 合同：销售合同2021销售计划：年度销售任务：700万元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：《销售人员行为规范》、《销售作业指导手册》、《售后服务管理规范》、《销售人员考核制度》等。3)使用适宜的设备：电脑、打印件、电话、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：2021年第1月度考核表 销售人员毋雯雯进行了考核；考核指标有：计划与执行、支持与配合、工作效率、遵守制度、主动性、服务细致、以客户为中心、学习创新等合计：97分负责人讲，现在暂时没有还在履行期间的合同，查以往履行完成的合同控制情况7）查看，销售跟踪情况：合同签订日期：2020.4.30合同编号：KTHC/HC/GM/2020/004顾客：西藏开投海通水泥有限公司销售产品：变压器签订人员：周锡涛查见采购合同供应商：徐州恒通变压器有限公司产品：变压器、配件、技术资料采购订单内容：质量要求、技术标准、服务条款、期限、其他约定等。签订人：周锡涛时间：2020年5月26日查货物签收承运方签字：韩二泉查来货验收记录：提供《随机发货清单》内容包括对：附件、发电机组、资料手册等货品的规格、型号、外观、技术资料完整性、数量等进行了验收验收人员：金清 2020年8月9日查化工类产品销售控制情况，化工产品为开票式销售，无库房周转存放，目前只销售了硫磺。提供销售合同客户：西藏玉龙铜业股份有限公司销售产品：硫磺合同内容：运输方式、交期、质量异议、付款方式等签订日期：2021年1月1日查化工产品采购合同供方：中国石化炼油销售有限公司采购产品：硫磺合同内容：运输方式、交期、质量异议、付款方式等签订日期：2021年4月25日查客户验收情况：买方名称：西藏玉龙铜业股份有限公司产品名称：硫磺对产品名称、数量、规格型号、合格证等进行验收日期：2021年5月3日顾客签收：青岩运输方：成都市丁发货运有限公司电气设备的销售、机械设备的销售等与以上销售流程控制情况基本一致抽《顾客满意度调查表》客户：西藏开投海通水泥有限公司对质量、价格、交期、服务等进行了考评，总分：96分，比较满意。4、公司产品交付由柴油发电机供应商将产品发货到物流公司，公司派人检验合格后再进行交付，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；其他产品则采取由供应商直接发货到客户处，客户直接签收的形式。查《送货签收单》1）买方名称：华电西藏能源有限公司大古水电分公司产品名称：发电机等 日期：2020.10.9顾客签收：李\*\*2）买方名称：四川广安发电有限责任公司产品名称：减速机日期：2020年11月23日顾客签收：付\*\*5、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。**查：公司识别需确认过程为销售过程，不能提供确认记录。不符合标准GB/T19001-2016的“8.5.1f) 若输出结果不能由后续的监视或测量加以验证，应对生产和服务提供过程实现策划结果的能力进行确认，并定期再确认；”的要求。** | **N** |
| 标识和可追溯性 | Q8.5.2 | 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。 | 符合 |
| 顾客或外部供方的财产 | Q8.5.3 | 公司顾客的财产为顾客信息、合同等，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； | 符合 |
| 防护 | Q8.5.4 | --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、负责人讲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。 | 符合 |
| 交付后活动 | Q8.5.5 | 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，诸如合同规定的售后服务、验收标准、结算及付款方式等附加服务等。-现场记录及沟通确认：已基本满足交付后活动的要求 | 符合 |
| 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。 | 符合 |
| 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，一定要得到供销部经理许可、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。询问部门负责人，公司销售的产品为化工产品和机械设备， 电气设备， 柴油发电机组。化工产品、机械设备， 电气设备均为直接由供方发送到客户处进行验证，客户检验合格后在验收单上签字确认。柴油发电机组公司先验收再发往顾客处。1、供货检验依据：合同的质量要求。负责人讲：公司只对名称、规格型号、外观、质量证明等进行验证。采购物料检验：1、查，进货检验记录：1）日期：2020.5.26产品名称：变压器检验项目：外观、规格、型号、数量等 检收人：航海云 结论：合格。2）提供《随机发货清单》内容包括对：附件、发电机组、资料手册等货品的规格、型号、外观、技术资料完整性、数量等进行了验收验收人员：航海云 2020年5月26日2、采购过程监视主要对物流的过程和质量进行监控，根据每单物流情况进行跟踪，主要要求：物流时间控制、物流过程产品防护等，一般通过售后服务质量检查表跟踪。抽合同（顾客：华电西藏能源有限公司大古水电分公司）的服务质量检查表。检查人：毋雯雯，时间：2020.10.29结论：过程符合要求。3、产品交付验收公司产品从采购到销售过程，产品没有发生变化，公司主要对销售交付期进行控制，通过销售跟踪、运输方式控制交付期，以客户验收签字回复作为验收依据。查看，《送货签收单》买方名称：华电西藏能源有限公司大古水电分公司产品名称：发电机对产品名称、数量、规格型号、合格证等进行验收日期：2020年10月9日顾客签收：李磊查《送货签收单》买方名称：四川广安发电有限责任公司产品名称：减速机 日期：2020年11月23日验收人员：付伟山 买方名称：西藏玉龙铜业股份有限公司产品名称：硫磺日期：2021年1月1日顾客签收：青岩买方名称：西藏开投海通水泥有限公司产品名称：变压器日期：2019年11月15日顾客签收：钱江查见其他批次《送检单》均合格，有顾客签收；通过对销售过程的产品监视和测量查看，过程控制基本有效。 | 符合 |
| 不合格输出的控制 | Q8.7 | 公司明确各类、各阶段的不合格的控制管控要求，包括输入（来料）阶段、过程监视和测量阶段、输出（出货）阶段的不合格之识别、确定、标识、处置措施等，详见《不合格控制程序》---公司明确并实施处置不合格输出的途径包括以下几方面：a）纠正；b）隔离、限制、退货或暂停；c）告知顾客；d）获得让步接收的授权。---公司明确并实施对不合格的处置方法选择、采取措施的程度取决于不合格的性质及其对产品和服务的影响程度。---公司明确并实施对适用于纠正的不合格输出，在进行纠正之后须实施再验证。---公司明确并实施不合格处置后须保留含以下内容的记录a）有关不合格的描述；b）所采取措施的描述；c）获得让步的描述；d）处置不合格的授权标识。抽：《不合格处置单》不合格描述：顾客反映收货时发现产品（电气设备）配件不齐的情况。原因分析：检验人员疏忽。处置方法：1、联系供方重新给顾客发货，并针对此事进行整改；2、对公司检验人员进行质量意识培训，加强责任心，杜绝此类事件发生。完成情况：改进有效。验证人：周锡涛 2021-1-19符合要求。负责人讲：组织基本上没有让步接收、让步放行、让步使用的情况。 | 符合 |
| 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》自2020年12月，调查表共4份 ：--调查内容包括：价格、性能、服务、交付率、差错率等。--统计分析结果：96分--暂无明显需实施纠正措施的改进事项。见《客户满意度分析报告》，顾客对性能、服务、价格均较为满意。公司针对满意度分析提出了改进的措施，力求努力改善，提高顾客满意度。 | 符合 |

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：供销部 主管领导：周锡涛 陪同人员：汪勤 | 判定 |
| 审核员：杨珍全 审核时间：2021.6.9 |
| 审核条款： |
| 组织的角色、职责和权限 | ES5.3 | 查，供销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)负责主持销售合同的评审1. 负责售后服务工作
2. 负责顾客满意度的调查。

…… 供销部负责人对部门职责清楚。 | 符合 |
| 目标及其实现的策划 | ES6.2 | 查供销部安全目标为： 1、火灾事故为0 2、固体废弃物分类处理率100%查：2019年7-2020年3月供销部目标完成情况：1、火灾事故为0 未发生2、固体废弃物分类处理率100% 100% 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。 | 符合 |
| 危险源识别、评价与控制措施 | ES6.1.2 | 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、危化品泄露。查看，部门的主要工作为客户提供产品销售。采购、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。查，供销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；化学品销售运输过程造成中毒、爆炸等。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）化学品中毒、危化品爆炸。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。 | 符合 |
| 运行策划和控制 | ES8.1 | 查，供销部实施以下环境安全管理制度：《环境运行控制程序》、《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》、《火灾事故应急救援预案》等。查重要环境因素：1. 潜在火灾；
2. 固废排放；
3. 危化品泄漏

查看，公司制订的相应的安全管理制度及管理方案，对重要环境因素进行管控。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；查看：现场电线有穿管保护，固定布局、均使用空开。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。查，销售的化工产品，目前只有硫磺，采购合同明确了采购的产品名称、规格型号、提供在运输车辆上有硫磺安全告知牌、运输方运输过程执行危险化学品有关规定。查不可接受风险源：有3项，火灾、触电和化学品中毒、危化品爆炸。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；查看：现场未发现大功率电器使用。查看：现场电线有穿管保护，固定布局、均使用空开。查看，危化品运输过程控制（目前只销售硫磺），对运输车辆资质、驾驶人员资质进行了核验，在运输合同中明确了职责。 | 符合 |
| 应急准备和响应 | ES8.2 | 查见：《应急准备与响应控制程序》、《消防与疏散演习实施方案》、《危化品泄漏、中毒应急预案》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2020年12月18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。对《危化品泄漏、中毒应急预案》进行了培训，暂未进行演练。 | 符合 |

说明：不符合标注N