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 总经理：张峰彬 管代：王荣刚  | 判定 |
| 审核员：温红玲 审核时间：2021年7月7日 |
| 审核条款：QE4.1/4.2/4.3/4.4/5.1/5.2/5.3/6.1.1/6.1.4/6.2/7.1/9.1.1/9.3/10.1/10.3；Q6.3资质验证/范围再确认/一阶段问题验证/投诉或事故/政府主管部门监督抽查情况 |
| 理解组织及其环境总要求 | QE4.1 | 山西得中电气有限公司成立于2017-08-18，法定代表人为张峰彬，注册资本为300万元人民币，统一社会信用代码为91149900MA0HM7J96Y。企业地址位于山西综改示范区太原学府园区电商街8号合创办公楼301室，所属行业为零售业，经营范围包含：高低压成套设备、自动化控制设备、安防设备、通讯设备（不含卫星电视广播地面接收设施）、工矿机械设备、电子产品、电气元件、电线电缆、仪器仪表、办公用品、五金工具的销售；高低压成套设备、自动化控制设备、安防设备、通讯设备（不含卫星电视广播地面接收设施）、工矿机械设备的研发、设计（不含特种设备的设计）；电气控制柜的安装、调试及技术服务、技术咨询；电气设备（不含特种设备）的维修。（依法须经批准的项目，经相关部门批准后方可开展经营活动）。 管理手册DZDQ-SC-2020，实施、发布日期：2020年10月10日。确认认证范围Q：高低压成套设备、自动化控制设备的设计、销售E：高低压成套设备、自动化控制设备的设计、销售所涉及场所的相关环境管理活动总经理负责组织采用走访、行业市场分析等方法分析和确定与公司质量、环境和职业健康安全目标和战略方向相关并影响其实现质量、环境和职业健康安全管理体系预期结果的各种外部因素（如经济环境、政治环境、技术环境、自然环境等）和内部因素（如使命、资源、文化等），并对这些内部和外部因素的相关信息进行监视和评审，每年进行一次监视，采用管理评审的方法进行评审。一旦发生重大变化应重新进行分析和确定。在分析和确定内外部因素时应考虑：a)正面和负面要素或条件。b)外部环境，法律法规要求、市场占有率、市场稳定性、技术和经济因素等。查提供《组织内外部环境识别表》，有优势、劣势、机会、威胁分析及相关策略，审批：张峰彬。 |  |
| 理解相关方的需求和期望 | QE4.2 | 相关方对公司持续提供符合顾客要求和适用法律法规要求的产品能力、环境管理和职业健康安全管理产生影响或潜在影响，因此，总经理组织通过网络、交流、调查、顾客需求/期望/满意度的监视等方法，确定与质量、环境和职业健康安全管理体系有关的顾客及相关方要求的相关信息，并定期予以监视和评审。a)与质量、环境和职业健康安全管理体系有关的相关方，包括顾客、最终用户、外部供应商、法律法规及监管部门、银行等；b)相关方的要求，包括：顾客对产品的符合性、价格、风险控制的要求；与顾客的合同、协议要求；与其他有关方签订的合同的义务；行业规范、标准；对环境管理和职业健康安全管理等。查提供《相关方要求识别清单》，识别有客户、供方、员工、政府部门等相关方需求和期望。查提供有《相关方要求发放记录》《相关方告知书》。 |  |
| 确定管理体系的范围 | QE4.3 | 公司管理体系范围：高低压成套设备、自动化控制设备的设计、销售及其相关质量、环境、职业健康安全管理活动。 |  |
| 管理体系及其过程 | QE4.4 | 该公司根据自身的实际情况和标准的要求组织人员编制了管理手册、作业文件和记录表格，制定了管理方针和管理目标。实施了管理体系，通过对过程检测结果进行分析管理体系得以不断改进。负责人说管理体系运行以来效果不错管理有了一定的提高。每半年对管理目标完成情况进行统计分析，出示2020.10-2020.12、2021.1-2021.6月管理目标分解及完成情况记录。与负责人交流：部门确定了满足与管理体系有关的客户及相关方的要求。为能在公司范围内更好的应用质量/环境管理体系及其过程方法，编制《管理手册》，作为公司体系管理的纲领性文件；编制《程序文件》，说明本公司内部质量/环境体系运行的各过程及其之间的顺序和相互作用；编制各类支持性文件及记录表格等作为证明过程运行的证据。 |  |
| 领导作用与承诺 | QE5.1 | 公司总经理张峰彬介绍主要承诺有：a)对质量、环境和职业健康安全管理体系有效性负责；b)确保制定质量、环境和职业健康安全管理体系的质量、环境和职业健康安全方针和质量、环境和职业健康安全目标，并与组织环境和战略方向相一致；c)确保质量、环境和职业健康安全管理体系要求融入与组织的业务过程；d)促进使用过程方法和基于风险的思维；e)确保获得质量、环境和职业健康安全管理体系所需的资源；f)采用适宜的方式沟通有效的质量、环境和职业健康安全管理和符合质量、环境和职业健康安全管理体系要求的重要性；g)确保实现质量、环境和职业健康安全管理体系的预期结果；h)促使、指导和支持员工努力提高质量、环境和职业健康安全管理体系的有效性；i)通过过程监控、内外部审核、管理评审等提出的改进信息及建议，推动改进；j)支持其他管理者履行其相关领域的职责。总经理通过以下途径，证实其以顾客为关注焦点的领导作用和承诺：a)确定、理解并持续满足顾客要求以及适用的法律法规要求；b)确定和应对能够影响销售、购销和服务符合性以及增强顾客满意能力的风险和机遇；c)始终致力于增强顾客满意。对全体员工进行了顾客关注焦点的宣传和培训，制定了管理文件和管理目标，并按规定进行了管理评审，目前该公司的管理体系基本得到了落实。管理层通过制定方针和目标并通过会议、培训等形式要求员工理解企业的方针目标以及传达守法经营及达到顾客满意的质量意识的重要性并形成制度化，强调企业实施管理体系管理的重要性。资源提供充分并通过定期进行管理评审发现过程中存在的问题并加以改进，承诺基本有效。企业通过会议、培训等形式要求员工理解公司的方针和目标，以及遵守法律法规的重要性及顾客满意的重要性，并形成制度化，规定了定期检查落实的情况，并有具体要求。承诺基本实现，没有违反的情况发生。 |  |
| 方针制定方针沟通方针 | QE5.2 | 管理方针： 遵守法律法规，确保服务质量，预防环境污染, 控制安全风险，实施持续改进，追求顾客满意。公司以质量、环境标准为基础，结合公司实际特制定管理方针。与总经理进行交谈，对方针内涵的理解较深刻。方针能为制定目标提供框架，方针基本符合标准的要求。总经理用会议、文件等手段保证管理方针为全体员工理解并落实到工作中。总经理说管理评审时对方针的持续适宜性进行了评审，有评审记录。以上管理方针通过文件、培训等形式将公司管理方针传达给所有为公司工作或代表公司的人员，相关方也可获取公司管理方针。 |  |
| 组织的岗位、职责和权限 | QE5.3 | 确定了部门、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。对从事与服务有关的管理、执行和验证人员规定其职责、权限及其相互关系，以实现公司管理方针和管理目标。建立、实施和保持公司管理体系所需的过程，公司任命王荣刚为管理者代表。其职责和权限规定如下：a）代表总经理按标准要求策划、建立、实施和保持公司管理体系，并确保管理体系的有效运行和持续改进；b）向最高管理者报告管理体系的业绩和任何改进的需求，以便评审和改进管理体系；c）通过各种方式不断加深全体员工对满足顾客、环境保护、提高职业健康安全绩效要求和法律法规及其他要求重要性的认识程度和能力意识；d）负责组织管理体系内审，协助总经理进行管理评审；e）负责公司管理体系有关事宜与外部各方的联络；询问管代王荣刚职责回答正确。 |  |
| 应对风险和机遇的措施 | Q6.1E6.1.1 | 查制定有《风险和机遇控制程序》（DZDQ-CX-24-A/0），提供有《风险和机遇评价、应对措施记录》，企业识别了如下分析：1、外部供方：风险：供方不能及时送货，或者产品质量有问题。机遇：节假日电商产品促销。2、顾客过程：风险：合同履行中顾客要求推迟验收，原因：或资金短缺或顾客方有重大活动（如项目未完工或增加项目等）。机遇：顾客想充分利用本公司资源，提出愿意与本公司合作开发新的项目。3、人员管理过程：风险：1. 设计师、销售等主要岗位人员突然离岗多人；
2. 员工能力、不能满足岗位需求；
3. 员工思想波动，工作不安心。

机遇：有本行业技术人才、主动要求加入本公司，旨在帮助企业、施展才能。4、基础设施控制过程：风险：所用能源（电、水）突然停止供应。机遇：配备有应急电源，不影响进度。风险评估结论：对于以上涉及到的主要风险，一旦发生，均可能对公司的发展造成巨大损失，所以我们应时刻监视并评价相关环境因素，尽可能的规避风险或降低发生概率。 |  |
| 措施的策划 | E6.1.4 | 查提供有《风险和机遇评价、应对措施记录》，企业制定了如下措施，并进行了措施有效性评价：1. 针对外部供方风险：及时跟进采购物资的进程及质量，避免延迟到货或质量问题对正常办公的影响。。
2. 顾客过程风险：
	1. 确定顾客推迟原因，另行安排人员。
	2. 分析损失大小，在损失可以承担的情况下，尽量满足顾客需求。
3. 人员管理过程风险：
4. 关注员工需求、情绪、困难等，及时排解；
5. 组织员工体检、关注季节传染病流行，及时预防；
6. 开展技术、意识、思想及知识更新的学习及培训，关注员工价值、能力、创造力的发挥和展现。
7. 基础设施控制过程风险：
	1. 公司配备应急电源；或接到通知，设备停止运行。
	2. 注意设备设施的检查、维护，确保能随时启动；
 |  |
| 管理目标及其实现的策划 | QE6.2 | 公司对管理体系所需的相关职能、层次和过程设定管理目标。质量目标：1、顾客满意率≥95%2、产品交付合格率为100%环境目标：1、固废分类收集处置率100% 2、火灾事故零发生目标可测量，与公司管理方针一致。每年由行政人事部按公司管理目标考核要求统计考核公司管理目标完成情况，提交管理评审会议。针对重要环境因素制订了管理方案并予以实施，基本有效。 |  |
| 变更的策划 | Q6.3 | 与总经理沟通，当外部环境（如政策法规、技术、竞争、经济、自然环境等）和内部环境（如组织结构、战略、承诺、价值观、资源、文化等）发生重大变化，可能影响质量、环境和职业健康安全管理体系的运行或对经营活动带来一定风险时，总经理组织对质量、环境和职业健康安全管理体系进行变更策划，变更应依据管理手册4.4的要求策划并系统地实施，策划时应考虑到：变更目的及其潜在后果；质量、环境和职业健康安全管理体系的完整性；资源的可获得性；责任和权限的分配或再分配。公司目前暂无变更。 |  |
| 资源、总则 | Q7.1E7.1 | 查公司配备了必要的人力资源，基础设施，规范文件、资金等必要的资源，能够持续满足顾客需求和管理体系改进的需要。部门：行政人事部、技术部、市场营销部、财务部人员：办公人员、业务人员、销售人员、财务人员、设计人员办公设备：电脑、工控机、电话、打印机等 软件：AUTOCAD环保设备：垃圾桶、灭火器等 |  |
| 绩效测量和监视 | QE9.1.1 | 公司编制了《顾客满意控制程序》（DZDQ-CX-15-A/0），对产品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《绩效的监视和测量控制程序》（DZDQ-CX-18-A/0）、《内部审核控制程序》（DZDQ-CX-16-A/0）、《管理评审控制程序》（DZDQ-CX-06-A/0），为保证公司质量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。行政人事部提供了质量、环境目标、目标、指标管理方案，规定了分解部门，分解值与采取的措施，考核频次为每半年。抽查质量目标完成情况、管理目标完成情况报告，目标均完成。目前未发现公司出现违规现象。 |  |
| 管理评审 | QE9.3 | 查编制有《管理评审控制程序》（QJ-CX-23-2020），提供：1.管理评审计划，评审时间：计划2021年5月20日进行，编制（行政人事部）：王荣刚批准（总经理）：张峰彬 日期：2021年5月7日 参加人员包括总经理、管理者代表、行政人事部、技术部、市场营销部、财务部、员工代表等，计划中明确了评审内容和资料准备要求。2.管理评审内容：a）以往管理评审所采取措施的实施情况（本次无）； b）与管理体系相关的内外部因素的变化；包括合规义务，重要环境因素；c）有关管理体系绩效和有效性的信息，包括下列趋势性信息：  1）顾客满意和相关方的反馈，包括抱怨； 2）目标的实现程度； 3）过程绩效以及产品和服务的符合性； 4）不合格以及纠正措施； 5）监视和测量结果；6）审核结果； 7）外部供方的绩效。 8）资源的充分性； d）应对风险和机遇所采取措施的有效性； e）持续改进的机会。3.总经理作会议总结。提供管理评审报告。1）管理评审结论：公司QES管理体系运行情况充分体现了QES管理体系标准是适宜于公司管理体系运行实际的，适宜于公司高低压成套设备、自动化控制设备的设计、销售的过程；公司配置了必要的资源，公司QES管理体系涉及管理过程、资源管理过程、、产品实现过程、服务过程、改进过程充分识别并有效实施控制，都表明公司的QES管理体系是适宜的、充分的，满足QES管理体系运行的基本要求。2）改进建议：提高高低压成套设备、自动化控制设备的设计、销售质量、提高工作效率；强化学习公司管理体系文件要求，使员工加深理解了公司QES管理体系运行、保持和持续改进的基本要求，整体提高公司的管理水平和市场竞争力，提升公司品牌形象。环境和职业健康安全管理体系与公司经营管理相结合，将环境和职业健康安全管理体系，运行的检查与指导纳入各部门月度目标考核中，强化过程管理，保证体系正常运行。技术部人员欠缺，计划招聘3-5名技术人员，增强技术服务质量，使客户满意。3）改进措施：管理评审会后由行政人事部部负责安排组织公司管理体系文件培训学习；有关专业知识的培训，由技术部负责组织，并将计划报行政人事部。招聘人员由行政人事部和技术部负责寻找人才信息，面试考核。 |  |
| 总则 | QE10.1 | 行政人事部审核证据认为公司管理体系方针、目标、内部审核、管理评审、不合格和纠正措施各项要求得到落实，相关管理活动得到有效开展，体现了持续改进的要求及改进产品和产品来满足未来的需要和期望。考虑了分析、评价结果及管理评审的输出，并确定了对存在应关注的持续改进的需求和机遇。  |  |
| 持续改进 | QE10.3 | 为使质量/环境管理体系实现预期结果和提高顾客满意，公司识别并选择改进的机会，采取包括改进产品和服务，纠正、预防或减少非预期情况给组织带来的不利影响等措施，改进体系的绩效和有效性。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。公司利用管理方针、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，持续改进管理体系的适宜性、充分性和有效性。详见相关条款审核记录。 |  |
| 一阶段问题验证/投诉或事故/政府主管部门监督抽查情况 |  | 查一阶段问题已整改公司管理体系自运行以来，未发生质量、环境、职业健康安全事故管理体系运行期间未发生顾客及相关方投诉情况目前没有上级主管部门对公司的在质量、环境、职业健康安全监督抽查目前公司经营过程中没有发生违反相关法律法规及其他要求的情况 |  |

说明：不符合标注N