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：主管领导/陪同人员 总经理王清文 管代王璐、职业健康安全员工代表朱平 | 判定 |
| 审核员：审核时间：李凤仪 2021-08-26 |
| 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、O5.4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、Q6.3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；  验证企业相关资质证明的有效性；，一阶段问题验证； |
| 理解组织及其环境  总要求 | QEO4.1 | 该公司2001年6月4日注册，法人：王清文，总经理：王清文。  注册地址：辽宁省大连保税区慧能大厦708B  生产经营地址：大连市中山区五五路港湾中心2415，公司经营办公建筑面积：322.72平方米，房屋产权为总经理王清文个人产权。  营业执照符合要求，见附件。  认证范围为：  Q：二甲苯、甲基叔丁基醚的销售（资质许可范围内）  E：二甲苯、甲基叔丁基醚的销售（资质许可范围内）所涉及场所的相关环境管理活动  O：二甲苯、甲基叔丁基醚的销售（资质许可范围内）所涉及场所的相关职业健康安全管理活动  危险化学品经营许可证：有效期：2021年11月19日。证书编号：大保安经字（2018）0160  开户许可证：编号：2210—02158698  公司管理体系设置了综合部、销售部。  总经理王清文介绍：公司推行管理体系的目的就是提高公司市场准入。总经理及管理层确定与本公司管理目标和战略方向相关并影响实现管理体系预期结果的各种内部因素和外部因素（国际、国家、地区和当地的各种法律法规、技术、竞争、文化和社会因素等）。这些因素包括了需要考虑的正面和负面因素或条件。公司每年综合部根据由公司销售人员从市场、客户、网络等搜集到的信息并结合公司自身业务运作情况进行分析，通过分析对这些内部和外部因素的相关信息进行监视和评审以确保其充分和适宜。提供内外部工作环境分析报告：评审人员：郭丽梅 审批：王清文 2021-1-15  经营环境分析报告 编制;郭丽梅 审批：王清文 2021-1-10 内容较详实。符合要求。 |  |
| 理解相关方的需求和期望 | QEO4.2 | 公司对这些相关方及其要求的相关信息进行监视和评审，以便于理解和持续满足相关方的需求和期望。  本公司考虑以下相关方：--顾客；--最终用户或受益人；股东；---外部供应商；--雇员及其他为组织工作者；--法律法规及监管机关；--地方社区团体；--非政府组织等。  本公司在建立质量、环境、职业健康安全管理体系时，考虑了相关方的要求，主要包括：  a）安全服务；  b）产品标识与防护；  c）产品质量；  d）运营成本；  e)确定相关方的有关需求和期望中哪些成为公司的合规义务；  公司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：公司全体员工的销售和服务质量意识比较强，驾驶员技能、安全意识强、监控手段健全，财务管理基本完善等。  对公司不利的内、外部因素有：目前企业规模小，同行业市场竞争激烈，产品销售市场的多样化、利润降低等。  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1月《风险和机遇评估分析表》，《内外部环境识别》 分析的内容及记录清晰。  公司确定的相关方有顾客、员工、银行、外部供应商、政府机构及其他为组织工作者、法律法规及监管机关、非政府组织等。  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是稳定、持续地合作，互利双赢，建立友好关系，不发生环境安全事故、环保运输，固废排放。汽车尾气排放、符合法律法规等。  查见顾客需求和期望：质量满足顾客要求；准时交货；企业有建立质量/环境/安全管理体系并有效地运行等。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。风险和机遇评估分析分析基本到位。 |  |
| 确定管理体系的范围 | QEO 4.3 | 公司管理体系范围为：  Q：二甲苯、甲基叔丁基醚的销售（资质许可范围内）  E：二甲苯、甲基叔丁基醚的销售（资质许可范围内）所涉及场所的相关环境管理活动  O：二甲苯、甲基叔丁基醚的销售（资质许可范围内）所涉及场所的相关职业健康安全管理活动  不适用情况：质量管理体系Q8.3 产品和服务的设计和开发  本公司按照GB/T19001-2016标准要求及公司的实际情况编制。公司所销售产品均按照国家标准、行业标准或顾客要求提供，不存在产品的设计和开发过程。故Q8.3条款不适用。  Q8.3条款不适用的要求不影响组织确保其产品和服务合格的能力或责任，对增强顾客满意也不会产生任何影响。不适用说明较充分。  外包情况：产品运输；公司一般情况下由客户自用车辆运输满足客户要求，特殊需要时委托具有资质的公司公司进行产品发货。 |  |
| 管理体系及其过程 | QEO4.4 | 该公司2021年1月10日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、程序文件、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。负责人介绍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2021年1-6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。   1. 公司通过监视和评审有关相关方及其有关要求的信息，实现持续改进。覆盖了如供应商管理、合同条款、二甲苯、甲基叔丁基醚的销售（资质许可范围内）的销售的全过程。 2. 质量及使用产品的安全可靠性、服务的时效性等风险和市场开拓的机遇。   2. 应对风险的措施：  a) 通过供应商的选择和评定来控制风险，选择供应商时考核其资质及其提供合格产品和合格服务的能力，应与客户需求相匹配。  b)通过签订客户协议和供应商协议的条款把控风险。从各个方面确保二甲苯、甲基叔丁基醚的销售质量，提高客户满意度，同时对风险采用DLEC分析方法控制。  3.识别二甲苯、甲基叔丁基醚的销售（资质许可范围内）的销售风险及具体应对措施，采购的风险，严格供应商评审，选择合格供方，要求其销售能力和产品质量满足客户要求，并严格进行合格供方业绩评价。通过采购合同或协议与销售合同或协议的条款匹配来控制风险，产品经检验后交货来控制产品质量的风险。  4.通过对二甲苯、甲基叔丁基醚的销售（资质许可范围内）的销售的风险控制和销售环保、交付等风险控制，在具体操作过程中实施的措施，实现了对整个供应链管理的风险控制，为客户提供更全面的二甲苯、甲基叔丁基醚的销售（资质许可范围内）的销售服务。 |  |
| 领导作用与承诺  --总则 | QEO  5.1 | 公司总经理王清文介绍主要承诺有：  1)对管理体系的有效性要承担责任；  2)建立公司的管理方针和目标并确保与公司的环境相适应，与公司战略方向保持一致以及方针在公司内得到沟通理解和有效实施；  3）确保管理体系要求融入公司的采购、销售各过程。  4）促进使用过程方法和机遇风险的思维。  5)建立合理的公司组织结构,确保管理体系所需资源能被获得；  6)建立良好的沟通机制，杜绝因沟通影响管理体系运行有效性；  7）确保管理体系实现其预期的结果。  8)促使员工积极参与，指导和支持他们为公司管理体系的有效性作出贡献。  9）推动公司改进和创新；  10)做好管理岗位的任命，公司内部公开发布管理者代表、安全事务代表、内审员等任命书，以支持其他管理者在其负责领域证实其领导作用；  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。 |  |
| 以顾客为关注焦点 | Q5.1.2 | 总经理证实其以顾客为关注焦点的领导作用和承诺，通过以下方面实现：  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产品、产品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。  详见审核Q9.1.2条款记录。 |  |
| 方针  制定方针  沟通方针 | QEO5.2 | 该公司管理方针，详见管理手册相关5.2章节，守法诚信追求质量，预防污染保护环境； 关爱员工健康安全，持续改进追求卓越。  公司以质量、环境、职业健康安全标准为基础，结合公司实际特制定管理方针。与总经理进行交谈，总经理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。王清文总经理介绍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，相关方也可通过综合部获取公司管理方针。 |  |
| 组织的岗位、职责和权限 | QEO5.3 | 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。对从事与产品销售有关的管理、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，公司决定任命王璐为管理体系的管理者代表。其职责和权限规定如下：  确保本公司管理体系所需的过程得到建立、实施和保持，代表总经理行使职权；  向最高管理者报告管理体系的运行、管理业绩情况以供评审，并提出管理体系改进方面的建议；确保在整个组织内提高满足顾客、相关方要求和适用法律法规要求的意识；组织落实公司管理体系的管理评审和内部审核；及时处理影响公司管理体系正常运行的有关问题；负责公司管理体系有关事宜的对外联络等。  询问管代王璐职责回答基本正确。 |  |
| 应对风险和机遇的措施 | QEO6.1 | 制定《风险和机遇的应对控制程序》  1.外部因素主要有：a)社会和文化、政治、法律、监管、金融、技术、经济、自然环境和竞争环境；b)影响公司管理目标的主要驱动和趋势；c)与外部利益相关者的价值观的关系。如国家政策、标准、法律法规及其他要求的变动等；  2.内部因素包括：a)组织机构，角色和责任；b)政策、目标、实现目标的战略；c)能力、资源和知识（资本、时间、人、能力、流程、系统和技术等）；d)内部利益相关者的价值观与组织文化之间的关系；e)信息系统、信息流和决策流程；f)合同关系的形成和范围。  3.在策划管理体系时考虑了风险和机遇以及相应的应对措施，制定了《风险和机遇的应对控制程序》，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、评价这些措施有效性的方法。  提供“风险与机遇评价与应对策划表”，按照二甲苯、甲基叔丁基醚的销售（资质许可范围内）的采购、销售等过程/部门对风险和机遇进行了评价识别，并制定应对措施。如外部因素、管理体系策划过程、顾客关系管理过程订单管理过程、外部提供的过程产品和服务的控制和验证过程、施工提供控制、力资源管理过程、文件化信息管理过程、分析、评价与改进过程等。应急管理过程人员管理过程中出现的岗位人员突然离岗；员工能力、不能满足岗位需求；员工思想波动，工作不安心等风险等内容。  采取措施是：管理层确定组织机构方针、目标（指标）、方案管理程序、与顾客有关的过程控制程序/制定目标、顾客满意度测量控制程序/制定目标、供方评定和选择控制程序/采购控制程序/制定目标、产品的监视和测量控制程序/制定目标、运行控制程序/制定目标、产品的监视和测量控制程序/制定目标、过程控制程序/制定控制计划、噪声、废气、废水污染、火灾防治控制程序、环境监测和测量控制程序/制定目标、固体废弃物污染防治控制程序、环境监测和测量控制程序/制定目标、环境信息沟通控制程序、资源、能源节约控制程序/制定目标、应急准备与响应控制程序、应急预案/人员培训、制定目标等。  评审人员：王清文、王璐、郭丽梅、华益慢、朱平2021-1-10。  风险机遇识别基本充分，应对风险和机遇的措施基本适宜。 |  |
| 措施的策划 | E6.1.4 | 在策划应对风险和机遇的措施时，综合部综合考虑了企业所处的环境、重要环境因素、合规义务，以及面对的风险和机遇，制定了环境、职业健康安全目标及管理方案，总经理王清文负责批准。环境、职业健康安全管理方案中明确为实现环境、职业健康安全目标和指标的责任部门；规定实现环境、职业健康安全目标和指标的时间；具体措施和经费预算；均由总经理批准。环境、职业健康安全管理方案的实施，体系建立以来综合部对方案实施情况进行检查跟踪，向总经理报告；在管理评审之前对环境、职业健康安全目标及管理方案由综合部对其进行评审，并将完成情况以书面形式呈报管理者代表，以便提交管理评审。 |  |
| 管理目标及其实现的策划 | QEO6.2 | 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。  公司QEO管理目标是：  1）销售产品合格率98%；  2）产品交付及时率98%；  3）合同评审率100%；  4）顾客满意率98%以上  5)固体废弃物100%分类，合理处理；  6）环境污染事故发生率为零  7）各类重伤以上事故发生率为零；  8）火灾事故发生率为零。  目标可测量，与公司QEO管理方针一致。  管理者代表王璐介绍：公司规定每半年由综合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。查到体系建立以来公司QEO管理目标完成情况，各项目标均已完成，查到**质量目标分解与实施表、**环境目标统计表。职业健康安全目标统计表 查到2021年1-6月目标统计表  考核人郭丽梅。针对重要环境因素、不可接受风险制订了管理方案并予以实施，基本有效，各部门目标考核详见综合部、销售部该条款审核记录。 |  |
| 变更的策划 | Q6.3 | 总经理王清文介绍：公司确定需要对管理体系进行变更时，应经策划并系统的实施。公司应考虑：  a) 变更目的及其潜在后果；b) 管理体系的完整性；c) 资源的可获得性；d) 责任和权限的分配与再分配。  总经理王清文介绍：公司目前QEO管理体系运行良好，对管理体系暂无变更的需求。 |  |
| 资源、总则 | Q7.1.1  E7.1 | 查公司配备了必要的人力资源，基础设施及销售相关的办公/运输设备、规范类文件/标准、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。 |  |
| 沟通 | QEO7.4 | 公司编制并实施了《信息交流控制程序》，规定了职责、工作流程，包括内部沟通和外部沟通的方法和要求。  公司确定了质量、环境、职业健康安全管理体系相关的内部和外部沟通，包括：沟通什么；何时沟通；与谁沟通；如何沟通；由谁负责，内外部沟通具体体现在公司内部工作会议、质量、环境、职业健康安全例会、员工的培训、公司宣传栏等，与外部的沟通具体体现在合同签订、满意度调查。与环保、安监部门及顾客和供方等方面。  现场查阅内部交流：方针、目标完成情况、内审和管理评审报告、不符合信息等。  外部交流：通过发放《关于对相关方要求的告知书》与相关方就相关环境、职业健康安全信息进行相互沟通。  和员工面谈，知道公司的管理者代表王璐及职业健康安全事务代表朱平履行了相应的职责。 |  |
| 管理评审 | QEO9.3 | 总经理介绍及提供：  1.管理评审计划，评审时间：计划2021年6月15日进行，初审无间隔要求， 评审方式：会议评审，管理评审计划编制：王璐，批准：王清文，参加人员包括公司总经理、管理者代表、各部门负责人，计划中明确了管理评审内容和资料准备要求。  2.管理评审会议记录  按管理计划的时间实施了管理评审。管理评审输入：QEO管理方针、目标的适宜行和实现情况；管理体系的符合性；内审结果；内外部环境分析及风险应对措施的落实情况；纠正预防措施及持续改进能力；重要环境因素和不可接受风险控制及效果；合规性评价；可能影响管理体系的变更；质量事故、顾客满意度；改进建议等；  3.管理评审报告，  管理评审结论：公司各部门基本按照管理体系标准要求实施已初步取得良好的效果。公司QEO方针、目标及管理方案、管理体系文件、质量、环境、职业健康安全控制等符合公司目前发展状况，所配备的各类资源基本满足管理体系要求。公司质量、环境、职业健康安全管理体系基本是充分、有效和适宜的。  4.改进计划：对标准不熟悉，未能按照标准要求实施，综合部对7.2文件管理要加强培训。提高销售人员的销售能力等，提出的改进措施计划欠具体，已同总经理及管代已交流。  总经理及管代表示公司要进一步加强对标准学习，更加要重视和改善管理评审的质量。严格执行相关制度，加大责任处罚的力度，确保环境、安全得到保障，以进一步完善体素要求，提高体系运行能力等，在今后工作中不断改进管理体系及绩效。 |  |
| 总则 | QEO 10.1 | 总经理介绍：综合全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。  ——具体事实可见综合部审核10.2条款记录。 |  |
| 持续改进 | QEO 10.3 | 总经理介绍：公司组织确定并选择改进机会，采取必要措施，满足顾客要求和增强顾客满意。  包括：  a) 改进产品或服务，以满足要求并关注未来的需求和期望；  b) 纠正或减少不利影响；  c) 改进管理体系绩效和有效性。  对以下方面所需的监视、测量、分析和改进过程进行策划和实施：  1.证实产品生产和和销售满足规定的要求；  2.确保管理体系的符合性；  3.持续改进管理体系的有效性。  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。 |  |
| 人数 |  | 公司现有员工7人，与申报管理体系人数基本一致。 |  |
| 事故 |  | 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 |  |
| 顾客投诉 |  | 管理体系运行期间未发生顾客及相关方投诉情况 |  |
| 上级主管单位监督抽查 |  | 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 |  |
| 遵纪守法情况 |  | 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，提供了守法证明。 |  |
| 一阶段问题整改 |  | 一阶段提出的问题已得到纠正。 |  |

介绍明：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：综合部 主管领导/陪同人员 郭丽梅 陪同人员：朱平 | 判定 |
| 审核员：审核时间：2021.8.27 |
| 审核条款：QMS: 5.3组织的岗位、职责和权限、6.2质量目标、7.1.2人员、7.1.6组织知识、7.2能力、7.3意识、7.5.1形成文件的信息总则、7.5.2形成文件的信息的创建和更新、7.5.3形成文件的信息的控制、9.1.1监视、测量、分析和评价总则、9.1.3分析与评价、9.2 内部审核、10.2不合格和纠正措施，  E/OMS: 5.3组织的岗位、职责和权限、6.2.1环境/职业健康安全目标、6.2.2实现环境/职业健康安全目标措施的策划7.2能力、7.3意识、7.5.1形成文件的信息总则、7.5.2形成文件的信息的创建和更新、7.5.3形成文件的信息的控制、9.2 内部审核、10.2不符合/事件和纠正措施  EOMS:6.1.2环境因素/危险源的辨识与评价、6.1.3合规义务、6.1.4措施的策划、8.1运行策划和控制、9.1监视、测量、分析和评价（9.1.1总则、9.1.2合规性评价）、8.2应急准备和响应, |
| 组织的岗位、职责和权限 | QEO5.3 | 该部门主要负责公司管理 体系文件、资料、记录及外来文件的归档管理；制定公司人力发展规划，确保公司人力资源；制定公司员工有关培训计划并落实；公司人员业绩考评工作；进行运行控制检查；管理体系和标准的宣贯工作；收集、分发和宣贯国家有关的法律、法规；组织、实施公司内、外质量、环境、职业健康安全体系审核，纠正并控制管理体系实施过程中的不合格项，参与管理评审；及时与环保主管部门交流，跟踪项目相关的最新环保要求；本部门的环境因素、危险源的识别评价和控制。  与综合部负责人沟通，描述的职责和权限与一体化管理体系的职能分配表基本一致。 |  |
| 管理目标及其实现的策划 | QEO6.2 | 公司QEO管理目标有：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。  综合部管理目标是：  1、 采购产品合格率100%  2、员工培训按时完成率100%。  3、顾客满意率96%以上。  4环境污染事故为零。  5火灾事故发生率为零。目标可测量，与公司QEO管理方针一致。  综合部经理介绍：公司规定每半年由综合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。查到体系建立以来公司QEO管理目标完成情况，各项目标均已完成，考核人郭丽梅。  针对EO目标公司建立了环境、职业健康安全目标、指标、管理方案及运行检查表  目标均可量化可测量。最近一次2021年1-6月2021年6月30日考核，综合部管理目标均已完成。考核人：郭丽梅。审批：王清文2021年6月30日 |  |
| 人员 | Q7.1.2 | 综合部根据各部门的需要配备管理体系运行所需的人员，均经过相关培训，有公司任命证书。目前公司有员工总数7人，其中综合部2人、销售部3人、财务人员1人各部门人员配备基本充分，基本符合要求。 |  |
| 组织的知识 | Q7.1.6 | 公司确定运行过程所需的知识。内部来源包括：公司运作准则（管理手册、程序文件、管理制度、作业记录等）、管理过程控制失败和成功项目吸取的经验教训和改进的结果等；外部来源包括：外来资料（如顾客反馈的信息、质量、技术规范）、法律法规、市场信息等。  对知识的保持采取文件资料的保存和信息系统存储方式，在公司内部通过传递、交流、培训等方式获取。为获取更多必要的知识采用工作经验总结、顾客意见的采集，行业领先者的最佳实践调查等。主要是从顾客满意度调查收集的顾客抱怨、反馈等知识。 |  |
| 能力 | QEO7.2 | 公司对各岗位能力规定的要求包括了专业技能、岗位资格、能力、工作经验等。提供《主要任职岗位要求》主要对公司各部门负责人及员工能力要求分别从年龄、教育程度、经验、经历、技能要求等方面进行了规定，定期进行评价，根据结果采取措施，通常是培训。查看培训计划2021年共涉及QES管理体系贯标培训、体系文件培训、法律法规培训、内审员培训等9项。    员工档案如上：  抽查《培训记录》：  1、2021年1月20日对GB/T19001-2016质量管理体系、GB/T24001-2016环境管理体系标准、GB/T28001-2011职业健康安全管理体系标准进行了培训。培训老师：咨询师，参加人员：王清文、 郭丽梅、 王璐 、朱平、华益慢。  等各部门人员等。通过问答对理解情况进行考核，考核结果：全部通过，评价人：咨询师 记录人：王璐。  2、2021年3月30日对内审员培训。培训教师：咨询师 参加人员：王璐 郭丽梅 华益慢。 考核结果：全部通过，考核方式及成绩：  考试合格，可以进行内审。验证人：王清文。  3、2021年4月21日进行了QES 管理手册、程序文件、管理制度等管理体系贯标培训，培训老师：王璐。参加人员：王清文、王璐、朱平、华益慢等所有管理人员。通过问答对理解情况进行考核，考核结果：全部通过，验证人：王清文。  。。。。。。查其他培训记录未见不符合。 |  |
| 意识 | QEO7.3 | 通过学习、宣传等方法使在组织控制范围内的相关工作人员知道质量、环境、职业健康安全方针；相关的质量、环境、职业健康安全目标；员工对质量、环境、职业健康安全管理体系有效性的贡献，包括改进质量环境绩效的益处；不符合质量环境和职业健康安全管理体系要求的后果。  询问综合部经理郭丽梅、员工代表朱平知道公司方针，知道所在的工作岗位的质量、环境、职业健康安全目标，也了解自己的工作好坏会影响组织资质量、环境、职业健康安全管理体系的有效运行。 |  |
| 绩效 总则 | Q9.1.1 | 综合部对管理体系的过程能力进行监视和测量，通过内审对管理体系运行的符合性和有效性进行监测，结论管理体系总体运行有效。详见审核9.2条款；通过管理评审对管理体系的充分性、有效性和适宜性作了肯定的评价。详见审核9.2条款记录；通过目标考评，监测管理体系运行的有效性，提供了2021年下半年的目标完成情况，公司及各部门的管理目标均能完成。 |  |
| 成文信息 | QEO7.5 | 公司形成了文件化的管理手册、程序文件、三级管理文件以及所要求的记录。公司编制的程序文件基本符合标准要求的所有程序文件，第三层次文件对体系及其相互关系在手册中做了描述，记录表单满足公司目前的质量体系运行的需要。  公司文件分类：一级文件：管理手册。  二级文件：公司编制了程序文件（24个），包括质量、环境、职业健康安全标准要求的所有程序。  三层次文件：制度和作业指导书（环保管理制度、进货检验制度等8个），外来文件：包括产品国家标准，环境、职业健康安全及运行记录（记录清单共57个QEO记录），满足公司目前的管理体系运行的需要。体系文件基本能保证有效性和效率的要求。  查公司按照文审要求对管理手册进行了修改，符合要求。  公司编制并实施了《文件管理程序》，文件包括：手册、三体系的程序文件、作业指导书、废弃物管理制度、安全教育管理制度等。无企业标准。  查管理手册、程序文件等文件，编制：综合部、审核：王璐，批准：王清文，2021年1月10日，查文件编审批手续齐全、文件清晰、编号符合文件控制程序要求。查综合部文件，都有受控标识，有效版本。  查外来文件：与产品要求和质量、环境、职业健康安全管理体系运行有关的国家法律法规、标准等；行业、地方颁布的条例、标准、规范、规程、办法等，查外来文件具体有质量管理体系标准、产品国家标准、环境管理体系标准、职业健康安全管理体系标准等，如《中华人民共和国产品质量法》、《中华人民共和国合同法》、《中华人民共和国公司法》、《中华人民共和国环境保护法》、《中华人民共和国安全生产法》、《中华人民共和国反不正当竞争法》《大连市劳动保护监察条例》等。  **未能将公司主要顾客中石化公司要求《化工产品采购HSSE管理协议》纳入公司受控文件的相关证实。**  查文件发放：综合部2021年1月10日下发了质量、环境、职业健康安全管理手册、程序文件等文件。  查综合部文件有标识，检索方便，文件夹存放于铁制文件柜内，防护符合要求。  公司编制并实施了《记录管理程序》对管理体系记录的标识、贮存、保护、检索、保存期限和处置等作了明确规定，符合要求。  公司提供《记录清单》57个类别；有内审报告、供方评价表、危险源清单、环境因素清单、管理评审报告等记录。明确了记录名称、编号、使用保存部门、保存期限等，并经审核后使用。公司各种记录由各使用部门保存，查阅综合部保存的记录环境情况，归档文件、记录存放于通风、干燥、防蛀的文件柜内，环境干燥、通风，符合文件归档的要求。  抽查归档文件整理情况，综合部已将文件进行了分类，按文件的名称、编号及时间装文件袋进行归档，文件较清洁，字迹清晰，检索方便，抽查有内部审核资料、管理评审资料等，均已装订成册。  外来记录（如顾客投诉记录等）由相关部门负责保管、归档。  原件记录原则上不外借，其它记录查阅时须有关部门同意后，方可查阅。  作废文件：根据文审要求修订了管理手册，替换了修改页，作废页已销毁。  公司文件记录控制基本有效。 | N |
| 分析与评价 | Q9.1.3 | 公司数据包括：产品采购销售状况、管理体系运行、顾客满意、供方等过程的数据分析。  查自公司管理体系运行以来，已经进行搜集信息和数据的活动：管理目标考核、顾客满意度调查、供方的交付和质量、环境、职业健康安全运行情况等的简单分析。  统计技术查到：调查表用于顾客满意度调查；用于供方调查、评价和选择；用于市场调查。  数据分析须加强，已沟通。  公司通过对管理目标的状态评价产品和服务的符合性良好；对顾客满意度评价为达到目标要求；外部供方按时交付和质量经分析均满足要求，绩效良好。通过内审评审公司管理体系的策划已有效实施；通过管理评审评价公司应对风险和机遇所采取措施有效，管理体系有效、绩效良好，评价出管理体系改进的需求有进一步提高顾客满意度。  信息和数据分析、评价情况见各相关过程的审核记录。 |  |
| 内部审核 | QEO9.2 | 由管理者代表王璐组织内部审核，一般每年进行一次内部审核，时间间隔不超过12个月，抽查最近一次的内部审核情况：  年度审核计划：提供《内部审核实施计划》，其内容已包括了审核目的、范围、准则、审核方法、日期  计划编制：王璐. 审批/日期：王清文  审核目的：验证质量、环境、职业健康安全管理体系对标准的符合性及实施的有效性和充分性，持续改进管理体系。  审核依据：GB/T19001-2016、GB/T24001-2016、GB/T45001-2020的标准、体系文件、顾客要求、相关法律法规等。内部审核实施：组长：王璐（A）组员：郭丽梅（B）   1. 审核时间 2021年6月8日，共1天。 2. 审核日程安排见附件   ，审核按计划进行，经询问查2名内审员经内部培训合格，培训教师：咨询师 内审员能力尚可。  审核计划已考虑到互查的公正性，无审核员审核本部门的工作，计划内容涉及各部门，条款覆盖整个体系。  提供了内部审核检查证据，其中包括对总经理/管理者代表、综合部、销售部等部门的审核记录，条款与策划一致，记录真实、完整。  本次内审发现1个一般不符合项，不符合QEO7.5.3针对这1个不合格，责任部门已分析了原因并采取了纠正措施，按要求进行了整改，最后内审员进行了验证，纠正措施实施有效。  内部审核结论：提供了《内部审核报告》，对现场审核进行了综述，对质量、环境和职业健康安全管理体系进行了符合性的综合评价，最后结论为：公司的质量、环境、职业健康安全管理体系基本符合标准要求，管理体系运行有效。  查公司内部审核的资料基本完整，但需要重视审核的有效性和记录的可追溯性存在一定不足，已和部门负责人交流。 |  |
| 不合格和纠正措施 | QEO10.2 | 负责人介绍公司在运行过程中对发现的不合格都会采取纠正、纠正措施以防止不合格或不符合再次发生，同时也会举一反三地看待其他部门或类似过程，采取预防措施以防止发生不合格或不符合。 公司对内审时发现的不符合项进行了原因分析、纠正措施和验证，详见管理层9.2审核记录。  公司对纠正及预防措施的管理基本符合要求。 |  |
| 环境因素/危险源 | EO6.1.2 | 查有：《环境因素识别与评价控制程序》、《危险源辩识风险评价控制程序》。  综合部按照办公区域及服务过程对环境因素、危险源进行了辨识，辨识时考虑了三种时态，过去、现在和将来，三种状态，正常、异常和紧急。  查到《环境因素识别评价汇总表》，识别了本部门在办公、检验等各有关过程的环境因素，包括日光灯更换、电脑使用用电消耗、办公纸张消耗、不合格品排放等环境因素。  经评价涉及部门有3项重要环境因素：火灾发生、固废排放、危化品泄露。  控制措施：固废分类存放、垃圾等由综合部负责按规定处置，日常监督检查和培训教育，消防配备有消防器材等措施  查到《危险源识别及风险评价表》，识别了办公过程的电脑、复印辐射、办公电器漏电触电、检验活动过程中的玻璃仪器划伤等危险源。  经评价涉及部门的不可接受危险源：火灾和触电事故的发生。  危险源控制执行管理方案、配备消防器材、个体防护、日常检查、日常培训教育等运行控制措施。  部门识别和评价基本充分，符合规定要求。 |  |
| 合规义务 | EO：6.1.3 | 建立实施了《法律法规和其他要求识别管理程序》。  查《法律法规清单(环境)》，共识别相关法律法规环境：23项；  查《职业健康安全法律法规和其他要求清单》，识别职业健康安全法律法规：14项。  其中包括：最新版的《中华人民共和国环境保护法》、《中华人民共和国固体废弃物污染环境防治法》、《中华人民共和国水污染防治法》、《中华人民共和国安全生产法》、《中华人民共和国职业病防治法》、《工伤保险条例》等。《大连市消防条例》、《大连市劳动保障监察条例》未识别，已交流。、已识别法律法规及其它要求的适用条款，能与环境因素、危险源相对应。综合部根据需要随时网上获取、识别更新，并通过培训、宣传、会议等形式传达给员工和相关方，各部门如有需要随时到综合部查阅。 |  |
| 措施的策划 | EO:  6.1.4 | 公司根据环境因素和危险源的风险辨识结果，分别制定出《重要环境因素清单》、《不可接受风险清单》，清单内明确了控制措施计划，通过具体的措施进行有效控制：目标、管理方案、管理制度运行控制、应急预案、日常检查、日常培训。  制定了《法律、法规和其他要求识别管理程序》、《合规性评价程序》、《绩效测量和监视程序》，每年对公司适用的合规义务进行识别更新并定期评价、检查。  经组织评价，组织策划的措施基本能够满足风险和机遇应对需要，能够与识别的风险和机遇对产品符合性的潜在影响相适应，识别出不可接受风险为：潜在火灾、爆炸、触电并制定了相应的措施具体参见《重要环境因素清单》、《不可接受风险清单》，该过程的控制基本满足标准要求。 |  |
| 合规性评价 | EO:  9.1.2 | 公司制定了：《合规性评价控制程序》，  提供《法律法规合规性评价报告》，经对公司适用的49个法律法规和其他适用要求进行了评价，全部符合要求。评价结果表明，公司废弃物的排放符合国家法律法规要求，未发生环境事故; 公司经营活动符合国家环保等法律法规要求。  提供《职业康健安全法律法规符合性评价表》，经对公司适用的26个环境法律法规和其他要求及23个安全法律法规和其他要求进行了评价，全部符合要求。以上评价人：评价人：郭丽梅 王璐 日期：2021年5月30日。评价内容欠具体，已交流。 |  |
| 运行控制 | EO8.1 | 公司制定实施了《安全管理制度》、《环境管理制度》、《废弃物管理程序》、《能源资源控制程序》、《职工安全守则》等环境与安全管理制度。  公司销售的产品，以上全部由供方提供产品，均有合格证及产品检验报告。  产品的检验采取现场查验合格证、外观、数量、包装的方式进行。现场检验时检验员严格遵守公司的规章制度。  查《废弃物处置统计表》，部门办公产生的废纸、采购产品的废旧包装物等废弃物，处理办法：集中卖给回收站；危废（灯管）分类存放，硒鼓墨盒回收交办公耗材公司折价回收。  视频现场巡视办公区域灭火器正常，电线、电气插座完整，未见隐患。  办公纸张采取双面打印，人走灯灭，定期检查水管跑冒滴漏。  综合部经理介绍：在新冠脑炎疫情控制期间，公司所在的小区实行封闭管理，实行一人一卡制，外来人员进入本商业办公楼必须进行健康码登记以及手接受门岗人员的基本信息询问，测量体温合格后，方可进入小区。公司现场设有扫码标识有一人一卡及外来人员登记等温馨提示。  销售部经理介绍：公司对非公司人员谢绝入内，有工作联络人员需通过电话、微信等进行沟通。本公司人员工作距离要求在2.米以外，在公司门前设置清洁桌，每天对公司环境常接触的座椅、键盘等常接触部位进行消毒液清洁，发现体温高于37℃人员立即向社区报告处理，现场配备有体温测试仪和体温测试记录表。  **部门运行控制能结合产品生命周期方法，基本有效。** |  |
|  | EO8.2 | 应急准备与相应活动的演练及对预案可行性的评价(当有规定时)  编制了《应急准备和响应控制程序》，确定的紧急情况有：火灾、触电、人身伤害等。提供了应急预案，其中包括目的、适用范围、职责、应急处理细则、演习、必备资料等，相关内容基本充分。  应急设施配置：在办公场所内、仓库内均配备了灭火器等消防设施，状态良好。  查2021.4.20日综合部组织销售部，在公司内部组织了消防演练。  演练的内容是模仿发生火情，公司领导按照“应急预案”规定的情况进行灭火。  现场演练情况如下：   1. 综合部内现场发生火灾，灭火组立即切断电源。 2. 现场人员，组织一部分员工厨房操作间负责用灭火器灭火及组织逃生，按照演练要求执行。其他人员参与灭火和转移物资，主要是用灭火器实施灭火。 3. 有人员负伤，由专人负责打急救电话，专人负责转移伤员并配合医务人员抢救伤员。   4、 火警电话：119  火灾应急预案和应急准备及响应程序符合实际、内容充分、规定有效，经评审无需修定。 |  |
| 监视、测量、分析和评价 | EO：9.1.1 | 公司编制《绩效测量和监视程序》，部门通过月度巡查考核对各部门进行监控。   1. 查“质量、环境和职业健康安全目标指标考核表”，2021年1-6月综合部对质量、环境、职业健康安全目标完成情况进行了检测，QEO 目标已完成。 2. 抽查到“管理方案检测表”对管理方案完成情况进行了检查，18项措施已完成，检查日期2021.3月、6月。 3. 提供《环境安全管理检查记录》，每月对各部门进行环境安全事项的例行检查，检查项目包括资源能源使用、固体废弃物管理、污水控制、噪声控制、消防设施管理、管理方案控制等13项。   抽查1）2021.1.27、2021.02.27月、2021.03.30、对综合部、销售部检查未发现不符合情况，检查人：王璐、郭丽梅。  2）2021月对综合部等办公环境进行检查得分96分，检查人：郭丽梅。  3）2021.3.月对销售部检查得分94分，检查人：王璐、郭丽梅。   1. 提供《安全绩效监测评价记录》，每月对各部门进行线路和消防的例行检查。评价人员：王清文、郭丽梅、华益慢、朱平 记录人：郭丽梅 （时间：2021.1.16 2021.2.26 2021.5.27日等）   抽查1）2021.12.15日的检查记录，检测结果：无老化，无私接电源现象，灭火器有效；处理结果：合格；检测人：王璐、郭丽梅。  抽查2）2021.1.15日的检查记录，检测结果：无老化，无私接电源现象，灭火器有效；处理结果：合格；检测人：王璐、郭丽梅。  抽查3）2021.2.15日的检查记录，检测结果：无老化，无私接电源现象，灭火器有效；处理结果：合格；检测人：王璐、郭丽梅。   1. 查见2021.12.16日《巡查表》，从整理整顿、工作态度、设备管理、工作进度、安全、操作规程遵守等六大类，19小项，按1-5分予以评分，此次检查得分96分。 2. 提供《环境内部检测记录》，2021.1.15日对各部门固体废弃物处理情况进行了检查，检查结果分可回收、不可回收分别摆放，标识清楚，检查人张信军。   7、查到《检查记录表》，检查项目包括固体废弃物、能源资源、噪声、记录等，发现问题的时候及时进行了改正。  抽查2021.1、2021.2、2021.3月的检查记录表，检查结果均没有发现问题，检查人：王璐、郭丽梅。  8、经交流确认，公司无安全、环境检测设备。  9、经交流确认，公司员工不涉及职业病的岗位。公司对新入职人员进行健康检查苏X进行健康检查包括：（内科、外科、心电图、眼科、胸部DR检查、理化项目（血常规））。检查单位：大连市体检中心。  提供在职员工郭丽梅体检报告，检测结论：未见异常 报告日期;2021-04-18  提供在职员工郭丽梅、朱平体检报告，检测结论：未见异常 2021-01-19 |  |

介绍明：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：华益慢 陪同人员：王璐 | 判定 |
| 审核员：李凤仪审核时间：2021.08.28 |
| 审核条款：  QMS:5.3组织的岗位、职责和权限、6.2质量目标、8.2产品和服务的要求、8.5.3顾客或外部供方的财产、9.1.2顾客满意、8.4外部提供过程、产品和服务的控制、7.1.3基础设施、7.1.4过程运行环境、7.1.5监视和测量资源不适用确认8.1运行策划和控制、8.3产品和服务的设计和开发不适用确认、8.5.1销售和服务提供的控制、8.5.2产品标识和可追朔性、8.5.4产品防护、8.5.5交付后的活动、8.5.6销售和服务提供的更改控制，、8.6产品和服务的放行、8.7不合格输出的控制，  E/OMS: 5.3组织的岗位、职责和权限、6.2环境与职业健康安全目标、6.1.2环境因素/危险源辨识与评价、8.1运行策划和控制，  E/OMS: 5.3组织的岗位、职责和权限、6.2环境与职业健康安全目标、6.1.2环境因素/危险源辨识与评价、8.1运行策划和控制、8.2应急准备和响应， |
| 组织的岗位、职责和权限 | QES5.3 | 现场审核过程了解到部门主要负责：市场调研与开发，招投标、商务谈判及合同评审、供方选择及能力评价与调查，顾客档案建立，售后服务及顾客满意度评价与分析，采购管理控制，本部门环境因素和危险源识别和控制，本部门目标制定与实施，与相关方做好沟通，对供方环境、职业健康安全因素等进行控制或施加影响等。  经与安经理交流发现其对部门职责权限基本掌握，部门职责得到合理分配，未发现因职责不清责任不明而造成体系运行失效的情况。 |  |
| 目标 | Q/EO:6.2 | 销售部QEO目标：  1、合同评审率100%  2、交付不得出现质量投诉；  3、供货及时率100%  4环境污染事故为零。  5火灾事故发生率为零。  考核情况：经查以上QEO目标已完成。 |  |
| 基础设施 | Q7.1.3 | 企业对从事质量活动人员提供相应的设施，以确保满足产品要求的符合性。  1.基础设施主要包括：公司现办公地点为大连市中山区五五路港湾中心2415，为公司总经理个人租借产权房屋。办公面积322.72平米。销售部与综合部联合办公、办公桌椅、档案橱、空调、电话、电脑、打印机、复印件、无线WIFI网络等设施齐全。  2.查设备保养：负责人介绍了电脑、打印机、投影仪等设备管理相关要求，提供了《基础设施维护保养计划》，将自有运输车辆/电脑、电话/传真、打印机/复印机、空调、打包机等设备均列入了计划中，规定了保养项目、保养频率、负责人等。  日常对办公设备进行清洁维护，电脑定期杀毒和软件升级，发生故障时联系经销商前来维修处理。  3. 查特种设备： 经确认，公司目前无特种设备。  4.查添置、报废设施处理的符合性：公司对新添置的设备，由部门申请，报总经理批准后，由销售部购买并保管相关相应的技术介绍明书。销售部经理介绍：公司车辆均在良好状态，如车辆报废设备设施填写《设备报废申请单》，经部门负责人、总经理签字确认后报废。经介绍自体系运行以来没有添置新的设备，没有报废设备设施情况。  5.经现场视频查验上述基础设施均处于有效状态，运转良好。现场审核时进一步确认。  基础设施管理基本可以满足公司目前体系运行的需要。 |  |
| 过程运行环境 | Q7.1.4 | 公司办公、销售过程对环境要求一般，无特殊要求，公司办公面积150平方米，各办公区域环境卫生由各部门负责。  销售部经理介绍：每天上班期间对进行检查，公司内不准随意乱放私人物品，严格杜绝固废随处乱扔、严禁烟火的行为发生，发现问题及时要求责任人进行整改。  现场视频巡视：公司办公环境光照、温度适宜，通风良好，电路布线合理、电气插座完整，未见破损，办公场所物品摆放整齐、有序，未见随意乱放私人物品的情况，未见用电不当等安全隐患及不良影响现象。  企业确定并提供了产品要求所需的工作环境，工作环境适宜，现有工作环境能满足提供合格的产品以及销售服务的需要，现场确认时时进一步查验。 |  |
| 产品标识和可追朔性 | Q8.5.2 | 在《管理手册》中规定公司向顾客提供商品时采取适当措施，确保商品进入经营场所到销售过程中均被明确标识，包括商品名称、种类、规格等信息及销售记录和票据等追溯查阅信息。  在公司仓库现场检查：  1)合格品、待检品、不合格品采用标牌分区，产品基本能够按照类别进行放置；  2) 成品标识:产品通常保留厂家标签、合格证等方式对产品进行标识，产品附有“合格证”有产品名称、型号、日期、质检人员代号等信息。  3) 产品外包装上有产品名称、规格型号、数量等，可作为追溯性标识；  4) 销售部经理介绍：产品发货时管理人员核对供应商产品标签无误后再交付。根据采购单、订单编号，检验报告等进行追溯；  经现场查验待发货产品硬盘刻录机等标识齐全、清晰、正确，产品标识管理基本符合标准要求，并满足实际需要。 |  |
| 顾客或外部供方的财产 | Q8.5.3 | 公司在管理手册中，规定了对顾客或外部供方财产的管理，明确了对顾客或外部供方财产的登记、验收、保护、使用等相关要求。  目前公司无外部供方的财产，涉及的顾客财产仅为顾客信息，公司对顾客相关信息做相关保密规定。  顾客或外部供方的财产管理符合要求。 |  |
| 产品防护 | Q8.5.4 | 企业对产品搬运、包装、贮存、运输以及交付等过程的防护实施控制：  1、搬运：配置适宜的搬运工具，采用合理的搬运方法，对易损物品制定专门的搬运指导书，搬运人员按要求执行，做好产品防护，防止丢失和损坏。  2、包装：包装人员核对产品合格证，保持产品外观清洁、完整，按装箱单核对装箱产品，包装后进行正确标识。  3、贮存：规范仓库管理，保持安全适宜的贮存环境，先进先出，建立台账，定期盘点，经常查看库存物品。  4、运输：采用自用轻型货车运输车辆用防震材料添紧，避免相互碰撞造成破损，对运输供方进行合格评定，签订运输合同，保证产品运输质量，并对运输质量进行记录，跟踪监督。  5、交付：产品交付防护延续到交付的目的地。  销售部按照办公区域及服务过程对产品存放的环境因素、危险源进行了辨识。  查到《环境因素识别评价汇总表》，识别了本部门在货物存放、检验等各有关过程的环境因素，包括产品防火防盗、锈蚀等。  控制措施：临时产品存放码放整齐、标识清楚、分类存放、拆解的包装物垃圾等由销售部负责按规定分类处置，日常监督检查和培训教育，在现场配备消防配备有消防器材等措施  查到《危险源识别及风险评价表》，识别了临时存放的产品对人员产生异物冲击、公用电器漏电触电、检验活动过程中的玻璃仪器划伤等危险源。  经评价涉及部门的不可接受危险源：火灾和触电事故的发生。  危险源控制执行管理方案、配备消防器材、个体防护、日常检查、日常培训教育等运行控制措施。  部门识别和评价基本充分，符合规定要求。  公司自体系运行以来，未发生由于产品防护不当导致产品质量事故的情况，防护措施能够满足要求。  现场产品防护能够按照策划的要求实施，满足策划的要求。 |  |
| 客户满意 | Q9.1.2 | 公司通过拜访、电话、电邮、问卷等形式，收集顾客反馈信息，监视顾客满意程度，评价体系的有效性，寻求体系改进的机会。  提供《顾客满意程度调查表》，调查包含：质量、交货期、服务、价格等指标，满意程度分为很满意—----不满意等四个档次。被调查客户包括：天津市利发化工供应有限公司（石油二甲苯）、上海天浮石油化工有限公司（），从提供的调查表来看，客户对组织评价均为“很满意”、“满意”。  查见2021.5.20《顾客满意度统计分析表》，编写：华益慢，审批王清文。对顾客满意度指标完成情况、顾客建议改进方向等予以分析汇总，经评价测算客户满意度得96%。顾客改进建议：公司统一组织宣传活动，加强形象品牌宣传。  企业对顾客满意度调查样本量较低，调查数据的全面性、客观性等有待进一步改善，顾客建议的跟踪处理反馈等方面有待进一步改善，已交流改进。  企业对顾客满意度的调查、分析利用进行了策划并实施，基本符合标准条款的要求。 |  |
| **监视和测量资源管理** | **Q：7.1.5** | 审核询问中得知该公司的申请认证产品范围的主导产品为：二甲苯、甲基叔丁基醚的销售（资质许可范围内）。因此产品销售服务提供的准则为《服务规范》，依据《销售服务规范》对销售服务人员的服务活动的检查表作为监视测量资源管理。定期评价服务规范的适用性，定期检查销售服务规范的执行情况。尤其是对与顾客接触的服务人员，定期进行培训。销售部经理介绍：如需对采购产品的进货验证或检验时，应对采购产品进行验证。 本公司是根据相关国家和行业标准按固有销售模式从事产品销售，产品检验采取查验合格证和外观检验的方式进行，公司监测活动主要对采购产品进行名称、外观、数量等监测，详见相关Q8.6条款审核记录。公司目前无监视和测量设备，目前无计算机软件作为监视和测量设备。 |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 运行的策划和控制 | Q8.1 | 对于管理体系覆盖范围内常规销售和服务，公司已在体系运行之初进行了销售和服务实现的策划，形成的各类文件《与顾客有关过程管理程序》、《销售人员管理制度》等能确保正常的服务实现。  针对销售服务质量要求确定采购、销售过程、销售服务的检验要求，依据顾客的要求和中华人民共和国合同法、中华人民共和国公司法、中华人民共和国反不正当竞争法等国家/行业标准实施销售。  编制《销售服务规范》、《销售人员管理制度》，指导服务按规定进行。  策划了二甲苯、甲基叔丁基醚的销售（资质许可范围内）流程：  询单→合同评审→签订合同→采购→检验→发货→验收→售后服务  销售服务过程中使用的设备：电话、电脑、网络、复印机等，以上设备配置适宜，能确保服务的实现。  主要监测设备有：无。  以上销售服务实现的策划工作基本符合要求，能确保销售服务实现和质量目标的实现。  查2021年1-7月的《销售合同》，销售部负责人表示，均已按要求实施。  目前无其他特定销售服务和合同的策划。 |  |
| 产品和服务的要求 | Q8.2 | 销售部通过和客户电话联系、上门回访、邮箱联系等方式进行服务宣传，向顾客介绍服务，回答顾客的咨询，让顾客了解公司及服务情况。销售部负责就合同或订单的处理，合同的评审，向顾客提供符合要求的服务。每年向顾客发放满意度调查表或微信等网络形式了解顾客的需求和期望。  公司编制的管理手册中规定了与服务有关要求的确定、评审以及更改的职责和工作流程要求。  顾客明确规定的要求：即有销售服务本身的质量要求也包括后续活动的要求。顾客没有明确规定，但预期或规定用途所必要的要求。与二甲苯、甲基叔丁基醚的销售（资质许可范围内）服务有关的法律法规的要求及本公司附加的对顾客的责任。  公司承接业务的方式主要是：通过与顾客签订合同，公司按顾客要求组织销售服务，并以传真等方式进行沟通、确认，并对二甲苯、甲基叔丁基醚的销售（资质许可范围内）要求等给予了明确。  公司二甲苯、甲基叔丁基醚的销售（资质许可范围内）服务基本已成熟，销售部经理审核后直接在合同上签字即完成合同评审，特殊合同需相关部门人员一起评审，评审过程记录在《产品要求评审表》上。目前承接的合同都是常规合同。  公司顾客目前主要为中国石化化工销售有限公司分公司、上海天之信化工贸易有限公司、宁夏金裕海化工有限公司、上海天孚石油化工有限公司等。  序号 客户名称 签订日期 产品名称  1 天津市利发化工供应有限公司 2021.5.7 石油混合二甲苯  2 中国石化化工销售有限公司华北分公司 2021.8.5 石油混合二甲苯  3 中国石化化工销售有限公司华中分公司 2021.6.3 混合二甲苯  4 上海天浮石油化工有限公司 2021.1.26 混合芳烃、甲基叔丁基醚  抽查：  供方 :恒百锐供应链管理股份有限公司 销售合同编号：35000032-21-NY0898-0214  需 方 中国石化化工销售有限公司华中份公司 签订地点 :大连 根 据《 中 华人民 共和国 合同 法》 ,在双方充分协商的 前 提下 ,签订此合同。 一、 产品 名 称、 型号、 数量、 单 价、 金 额 序号产品名称 规格 数量 单位 单价(元 ) 金额(元 ) 备注  01 、甲基叔丁基醚 数量：500吨 总金额：3097500元 交货时间：2021年7月19日前  合同评审日期 2021年7月14日 合同签订日期：2021年7月15日  2、天津市利发化工有限公司签订销售混合二甲苯合同：销售合同，交付时间、合同规定了采购清单、质量检验、交付时间、付款方式、违约责任等条款，要求明确，合同评审时间2021.4.09，评审人员：综合部;郭丽梅、销售部：华益慢，审批：王清文。  评审结论：满足要求。合同签订时间2021.4.10  3、签订销售（二甲苯) 合同规定了采购清单、质量检验、交付时间、付款方式、违约责任等条款，要求明确.  4、供方：恒百锐供应链管理股份有限公司 合同编号：JSHN-MTBE200616  需方：江苏航能化工贸易有限公司  根据《中华人民共和国合同法》，在双方充分协商的前提下，签订此合同。   1. 产品名称、MTBE 、数量（400T）、单价（4500元/T）、总金额 1800000元   查以上合同评审;销售部经理介绍合同签订前，由各部门进行网上评审，但有些评审的记录未保留齐全，已交流。  以上合同均已实施。查其他合同也符合要求，未见不符合。  与顾客的沟通由销售部负责，方法：通过手机、传真、微信等直接与固定客户保持日常联系，其内容包括：特殊要求、价格、后续服务等。公司暂无合同变更情况发生。 |  |
| 设计和开发不适用确认 | Q8.3 | 该公司二甲苯、甲基叔丁基醚的销售（资质许可范围内）按相关法律法规及顾客要求进行，工作流程成熟、稳定。公司删减8.3设计开发条款不影响公司提供满足顾客和法律法规要求的服务的能力和责任，删减不适用条款理由充分。 |  |
| 外部提供过程、产品和服务的控制 | Q8.4  O：8.1 | 企业仅从事相关产品的销售，不对销售的产品进行生产加工，所有销售产品全部采购自各合格供方，产品到货后仅在仓库内进行分拣或按照相关要求做包装处理等。  现场查见《外部提供过程控制程序》，规定了采购物资分类、供方评价与管理状况、采购信息、采购产品验证等内容。企业对采购的物资进行分类，依据重要程度分别予以控制，提供《原材料分类表》，一类主要材料为：公司销售的产品等。  提供了《合格供方评价标准》，评价内容包含管理体系、质量安全环境要求、交货期、人员、设备、现场、生产能力、资质、价格、服务等，分数比例5-10分不等，各分项有相应的评分标准。并有相应的得分与供方级别介绍明。  提供了《合格供方名录》，   |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | 序号 | 供方名称 | 供应产品 | 联系人 | 列入日期 | 备注 | | 1 | 张家港保税区欣宇星国际贸易有限公司 | 二甲苯 | 张经理 | 2021.6.7 |  | | 2 | 重庆天旭化工有限公司 | 异构二甲苯 | 金经理 | 2021.6.20 |  | | 3 | 上海天之信化工贸易有限公司 | 异构二甲苯 | 王经理 | 2021.4.8 |  | | 4 | 洛阳利运商贸公司 | 甲基叔丁基醚 | 闫经理 |  |  |   对运输供方未列入供方名单，开具观察项1项。  收录张家港保税区欣宇星国际贸易有限公司、  重庆天旭化工有限公司、  上海天之信化工贸易有限公司 等合格供方，有供方名称，供应产品、列入日期、联系人、联系电话、供方详细地址等信息。  查见《合格供方评价统计记录》，有供方名称、评价项目及得分、评价结果等内容，录有：  抽1)张家港保税区欣宇星国际贸易有限公司 评价人华益慢、郭丽梅，批准王清文，日期2021.06.7  抽2)重庆天旭化工有限公司 评价人华益慢、郭丽梅，批准王清文，日期2021.06.20  抽3)上海天之信化工贸易有限公司 ， 评价人华益慢、郭丽梅，批准王清文，日期2021.04.8  抽4)洛阳利运商贸公司 ， 评价人华益慢、郭丽梅，批准王清文，日期2021.02.19  抽5)洛阳丰安运输有限公司 ， 评价人华益慢、郭丽梅，批准王清文，日期2021.02.1  抽6)中国石油运输有限公司华北化工运输分公司 ，评价人华益慢、郭丽梅，批准王清文，日期2021.03.19  公司在对供方进行选择和评价时，收集了企业的相关产品的介绍说明书、检验报告、合格证等，对于供方的相关资质，应保持更新，但对供方评价应充分考虑环境及职业健康安全方面的要求，与负责人进行了沟通。  销售部经理介绍，各部门根据需要提报采购申请，经批准后由销售部组织实施采购。在实施采购前公司与供方进行沟通后编制采购文件，注明名称、型号、数量、要求、交付期等内容，列入采购计划组织实施。  抽查《采购计划表》             采购计划               JL-8.4-05  序号 供 方  名  称 采购日期 产品名称 型号 数量 备    注（其他相关要求）  1 上海天之信化工贸易有限公司 2021.4.9 异构二甲苯 含量98% 100吨  2 张家港保税区欣宇星国际贸易有限公司 2021.6.8 二甲苯 含量98% 200吨  3 重庆天旭化工有限公司 2021.6.21 异构二甲苯   1000吨  4  另查见：等各日期采购计划，项目同上，均经过审批，提供给外部供方的信息表述清晰、充分。  采购产品验证通常采取查验产品外观、合格证的方式，具体详见质检部8.6审核记录  采购产品种类覆盖公司认证范围内的产品。 |  |
| 服务提供的控制 | Q8.5.1 | 公司办公及销售服务现场观察：  销售服务设备：电脑、网络、电话、车辆等，维护保养完好，有保养记录并经公司综合部确认，设备能力满足销售服务的要求。  监视测量设备：目前不涉及。  销售人员：、华益慢、高XX等，经公司培训并确认合格上岗。  公司已对二甲苯、甲基叔丁基醚的销售（资质许可范围内）进行了规定和明确，由销售部经理负责产品的采购、销售过程的控制，综合部负责办公设备日常维护与保养工作，采购单由销售部经理负责审批，组织采购后直接送至顾客使用处并进行初步验收工作。  企业根据实际订单编制《采购合同》对产品、规格、单位、数量、采购时间、完成时间和要求、使用设备等予以明确，由销售部经理确认。  现场有《与顾客有关过程管理程序》、《销售管理制度》、《采购销售人员管理制度》、《中华人民共和国合同法》、《中华人民共和国反不正当竞争法》等文件材料。  销售控制流程要点：合同评审、采购、检验、发货，现场观察员工操作，符合销售服务流程的要求。  公司提供业务流程及监控，公司销售部经理实施全过程监控，经现场观察，控制基本有效，详见如下：  1、合同评审：接受客户的订单后向供应商咨询价格，产品规格、交货情况、产品质量评价及付款方式等。销售部要求对客户订单24小时内回复。  2、签订合同或协议：订单处理。  3、采购：及时和供应商订立采购合同，供货时间较长的每两天确认交货期进度其他时间发现进度异常情况马上报告部门领导。  公司作业现场有：采购合同、销售服务合同或协议及相关产品验收要求等进行销售服务工作证据。销售部经理正在评审对中交路桥有限公司总承包分公司的合同，评审内容、流程符合公司管理体系要求。  经确认：销售服务过程为需确认的过程，提供了特殊过程确认报告，2021.1.10日确认符合要求，确认人王清文、王璐、华益慢确认内容：人员、设备/设施、作业指导书、工作环境、销售产品。。确认结果满足要求。服务提供的控制基本符合要求。 |  |
| 产品和服务的放行 | Q8.6 | 组织确定了产品所要求的检验方法，按行业相关标准、客户要求实施产品验证，并制定了相应的检验规范。  产品检验：检验依据《进货检验规范》。  查进货检验规范规定采用验证合格证、标识、重量、厂家提供试验报告等方面进行验证、  抽查2021年2月25日的进货检验记录（甲基叔丁基醚）  抽查2021年6月29日的进货检验记录（二甲苯)  序号 重量（T） 检验项目 检验要求 实测结果 判定  项目包括： 外观标识 厂家提供合格证（试验报告）、 合格结论   1. ）二甲苯 1000 有 厂家提供合格证 合格   ）甲基叔丁基醚 300 有 厂家提供合格证 合格 3 数量 与送件重量相符一致、无短缺 符合 合格 检验结论： 经检验，合格 检验员：刘威 2021年2月25 ； 2021年6月29日；  抽查出厂检验报告1 产品名称 规格型号：甲基叔丁基醚 所属类别 化工产品 抽检数量 抽检 序号 检验项目：包括：纯度、叔丁醇 甲醇、、C4、C5、硫含量等9项 检验要求 实测结果 判定 1 检验结论：符合Q/1728DQH 01-2020标准  经检验，合格 检验员/日期： 彭勇相 复核：刘璐 审核：李青家 2021.7.14 检测单位：东明前海化工有限公司  抽查出厂检验报告2 产品名称 甲基叔丁基醚 所属类别 ：化工产品 序号 检验项目 检验要求 实测结果 判定 1 外观 无污浊、无碰伤、 符合 合格 2 规格、品牌 与送件相符、不能混淆弄错 符合 合格 3 数量 与送件相符一致、无短缺 符合 合格 检验结论：合格 检验员/日期：陈佳丽 复核：刘宇飞 审核：李桂峰 2020.8.12 检测单位：宁夏金裕海化工有限公司   1. 抽查出厂检验报告3 产品名称 混合二甲苯 所属类别 化工产品 需方名称 北京市机械施工有限公司 产品数量 500 抽检数量 全检 检查表序号 检验项目 检验要求 实测结果 判定等项目   检查项目包括：外观、馏程、总含硫量、比色等9项  检验结论：符合GB/T3407-2019标准 ，合格 经检验，合格 检验员/日期：高丽梅 2021.1.17 （可参见报告附件）  抽查出厂检验报告4 产品名称 规格型号：混合二甲苯 所属类别 化工产品  序号 检验项目：包括：纯度、叔丁醇 甲醇、C4、C5、硫含量等9项 检验要求 实测结果 判定 检查项目包括：外观、馏程、总含硫量、比色等项  1 检验结论：符合GB/T3407-2019标准 ，合格 检验员/日期： 魏秀丽 2021.5.12 检测单位：中石化石家庄炼化分公司  公司制订了《售后服务规定》、《营销服务质量的控制规范》、《营销服务提供规范》、《售后服务人员服务规范》等对商品销售及销售服务过程进行了质量控制的规定。  提供了《售后服务记录表》，对客户的反馈等进行了记录。  提供了《服务质量检查表》，对营销人员的工作进行了监督检查。  查见2021年1月15日以来的《服务质量检查表》，综合评价：95分，检查人：华益慢。  查见2021年1月15日以来的《服务质量检查表》，综合评价：合格，检查人：华益慢。  查见2021年2月25日、2021.3.29以来的《营销人员工作监督表》，综合评价：合格，检查人：华益慢。  （4）产品发货前开具发货单、装箱单，装箱人员核对箱内产品名称、规格、数量、外观质量状况，无误后把装箱单贴在包装箱侧面。质检员、业务员和仓库管理人员检查每箱产品装箱单、包装质量，并与合同和发货单一一核对，无误后在发货单上签字。  （5）售后服务客户考核，综合部定期对销售部业务员的售后服务业绩进行考核。业务员填写售后服务记录，综合部采用电话回访的方式进行考评。  （6）现场查到了供方提供的产品检验报告和合格证，随货发送给客户。（见附件）  公司产品监视和测量控制基本有效。  金裕海MTBE质检单金裕海MTBE质检单质检单2 |  |
| 不合格输出的控制 | Q8.7 | 公司制定并执行了《不合格品控制程序》，文件对不合格品的识别、控制方法和职责权限作出了规定，基本符合标准要求。  抽查2021年4月12日的《不合格品控制记录》，不合格事实描述：2021年4月16日客户反映在销售的产品中有缺少产品的检验报告。  ，判定为不合格，纠正预防措施： 重新给客户发送产品检验报告，并表示歉意，对相关负责员工进行培训  ，2021年4月16日换货后再检验合格，检验人：华益慢。  产品交付后没有发现不合格的情况，不合格品控制有效。销售部经理介绍未发生其他不符合。如发生将根据不合格过程管理进行处置。 |  |
| 环境因素/危险源 | EO6.1.2 | 查有：《环境因素识别与评价控制程序》、《危险源辩识风险评价控制程序》。  销售部按照办公区域及服务过程对环境因素、危险源进行了辨识，辨识时考虑了三种时态，过去、现在和将来，三种状态，正常、异常和紧急。  查到《环境因素识别评价汇总表》，识别了本部门在办公、检验等各有关过程的环境因素，包括日光灯更换、电脑使用用电消耗、办公纸张消耗、不合格品排放等环境因素。  经评价涉及部门有3项重要环境因素：火灾发生、固废排放、尾气排放（运输自用车辆废气排放）。  控制措施：固废分类存放、垃圾等由综合部负责按规定处置，日常监督检查和培训教育，消防配备有消防器材等措施  查到《危险源识别及风险评价表》，识别了办公过程的电脑、复印辐射、办公电器漏电触电、检验活动过程中的玻璃仪器划伤等危险源。  经评价涉及部门的不可接受危险源：火灾和触电事故的发生。  危险源控制执行管理方案、配备消防器材、个体防护、日常检查、日常培训教育等运行控制措施。  部门识别和评价基本充分，符合规定要求。 |  |
| 运行控制 | EO8.1 | 公司制定实施了《消防安全管理程序》、《环境保护管理办法》、《固体废弃物控制程序》、《能源资源管理程序》、《节约能源资源管理办法》、《仓库管理制度》、《劳保、消防用品管理办法》、《火灾应急响应规范》、《职工安全守则》等环境与安全管理制度。  公司销售的产品主要全部由供方提供产品，均有合格证或检验报告。  产品的检验采取现场查验合格证、外观、数量、包装的方式进行。现场检验时检验员严格遵守公司的规章制度，尽量采取大箱换小箱的方式节约使用包装物。  检验时注意滑倒、碰伤、砸伤，合格品回用，不合格品退货处理。  查《废弃物处置统计表》，部门办公产生的废纸、采购产品的废旧包装物等废弃物，处理办法：集中卖给回收站；危废（灯管）分类存放，硒鼓墨盒回收交办公耗材公司折价回收。  视频现场巡视办公区域灭火器正常，电线、电气插座完整，未见隐患。  办公纸张采取双面打印，人走灯灭，定期检查水管跑冒滴漏。  销售部经理介绍：在新冠脑炎疫情控制期间，公司所在的小区实行封闭管理，实行一人一卡制，外来人员进入小区必须进行登记以及手接受门岗人员的基本信息询问，测量体温合格后，方可进入小区。现场标识有一人一卡及外来人员登记等温馨提示。  销售部经理介绍：公司对非公司人员谢绝入内，有工作联络人员需通过电话、微信等进行沟通。本公司人员工作距离要求在2.米以外，在公司门前设置清洁桌，每天对公司环境常接触的座椅、键盘等常接触部位进行消毒液清洁，发现体温高于37℃人员立即向社区报告处理，现场配备有体温测试仪和体温测试记录表。部门运行控制能结合产品生命周期方法，基本有效。 |  |
|  | EO8.2 | 应急准备与相应活动的演练及对预案可行性的评价(当有规定时)  编制了《应急准备和响应控制程序》，确定的紧急情况有：火灾、触电、人身伤害等。提供了应急预案，其中包括目的、适用范围、职责、应急处理细则、演习、必备资料等，相关内容基本充分。  应急设施配置：在办公场所内、仓库内均配备了灭火器等消防设施，状态良好。  查销售部参加综合部组织在公司内部组织了消防演练。（可详见综合部EO8.2的审核记录）  演练的内容是模仿发生火情，公司领导按照“应急预案”规定的情况进行灭火。  现场演练情况如下：   1. 综合部内现场发生火灾，灭火组立即切断电源。 2. 现场人员，组织一部分员工厨房操作间负责用灭火器灭火，火情勘察组、紧急疏散组、现场救护组、通信联络组、后勤保障组和秩序维护组按照要求执行。其他人员参与灭火和转移物资，主要是用灭火器实施灭火。 3. 有人员负伤，由专人负责打急救电话，专人负责转移伤员并配合医务人员抢救伤员。   4、 火警电话：119  火灾应急预案和应急准备及响应程序符合实际、内容充分、规定有效，经评审无需修定。 |  |