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(含安全事务代表） 主管领导：总经理; 敖江昵 管代：王福华  陪同人员：邱伟良 | 判定 |
| 审核员：李雅静 审核时间：2021年08月13日  |
| 审核条款：EO:4.1/4.2/4.3/4.4/5.1/5.2/5.3/6.1/6.2/7.1/9.1.1/9.3/10.1/10.3；O:5.4Q:4.1/4.2/4.3/4.4/5.1/5.2/5.3/6.1/6.2/6.3/7.1.1/9.1.1/9.3/10.1/10.3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 |
| 组织及其环境 | QEO4.1 | 公司基本情况没有变化，入组织结构与员工数与上一年保持一致。公司目前主要产品未服务，即环保机械设备的销售服务公司总经理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（如公司的价值观、文化、知识和绩效等相关因素）和外部因素（如来自于国际、国内、地区或当地的各种法律法规、技术、竞争、市场、文化、社会和经济环境等因素），这些因素可能包括需要考虑的正面和负面要素或条件。根据企业发展及经营管理的需求，公司组织了对质量、环境和职业健康安全管理体系标准的学习，依据标准的要求结合实际情况对管理体系进行了策划。体现PDCA的思路。建立文件化的管理，文件符合标准的要求和企业的实际情况。根据过程对组织结构进行了合理的设计，明确了各岗位人员的职责和接口，配备了相应的人员、设施、技术、信息等资源。工作环境能满足经营和管理的需求。通过制定管理制度、作业文件及相关措施，对活动的主要环节实施了有效的控制。各种制度及规定基本建立。管理手册中对组织机构和职责进行了策划，形成了文件。组织机构的设置，职责、权限的分配基本明确，基本适宜，人力资源基本满足需求。关注环境变化：公司管理层及相关部门将持续关注公司所处的环境变化，通过评估风险和机遇，调整管理体系目标和指标或变更管理过程以适应这些变化或实现改进。外部、内部问题（因素）分析可从以下方面考虑：1、外部的环境，可以考虑国际、国家、地区或当地的法律法规、技术、竞争、市场、文化、社会和经济因素，有助于理解外部环境； 2、内部环境，可以考虑组织的价值观、文化、知识和绩效等相关因素，有助于理解内部环境。  |  |
| 相关方的需求和希望 | QEO4.2 | 与公司领导交流，公司识别了相关方，提供相关方名录较上一年没有大的变化，销售部门和相关职能部门通过日常例会、市场活动、现场拜访、产品展销会、客户调查等多种渠道和方式方法随时了解相关方的需求和期望。内外部环境要素识别与评估：在每年的管理评审前，由相关部门负责人进行识别并评估其适宜性。以便于持续满足相关方的需求和期望。做为公司经营风险分析和发展机遇的可利用资源。内外部相关方需求分析高管层分析很到位，政策执行也好。公司运营过程中充分考虑相关方方面的期望或要求，识别的相关方有：顾客、最终用户或受益人、业主，股东、员工等。 |  |
| 资质范围再确认 | QES4.3 | 注册地址：北京市朝阳区化工路59号院1号楼1至14层01内B座十层1120室经营地址：北京市海淀区清华科技园区创业大厦501。经营范围：环保机械设备的销售服务公司现有部门：综合部、销售部、财务部认证范围：O：环保机械设备的销售服务及相关职业健康安全管理活动E：环保机械设备的销售服务及相关环境管理活动Q：环保机械设备的销售服务查企业基本信息与初审没变化，审核范围无变化 |  |
| 管理体系及其过程 | QES4.4 | 组织于2020年3月10日发布并实施管理体系。同时根据自身的实际情况和标准的要求组织工作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。通过对过程监测结果进行分析，公司管理体系不断改进。确定了管理体系所需的过程，如文件与记录管理过程、合同评审过程、销售过程、产品实现过程等，并明确各过程的目标和职责，及各过程之间的衔接和影响。 提供了支持过程策划和运行的形成文件的信息。见“部门管理目标策划记录”对管理目标完成情况进行检查、统计、记录。体系从建立至今运行良好，没有变化。 |  |
| 领导作用和承诺总则 | QES5.1.1 | 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。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：1)对公司的质量、环境和职业健康安全管理体系的有效性承担责任；2)确保公司管理方针和目标的建立,并确保其与公司的战略方向及所处的环境相一致；3)确保公司质量、环境和职业健康安全管理体系要求融入到公司的各种业务过程；4)确保获得公司质量、环境和职业健康安全管理体系所需的资源；5)就有效的质量、环境和职业健康安全管理重要性和符合其管理体系要求的重要性进行沟通；6)确保公司的质量、环境和职业健康安全管理体系体系使用过程方法和基于风险的思维；7)确保公司质量、环境和职业健康安全管理体系的预期结果；8) 促使、指导和支持员工努力提高管理体系的有效性，并对管理体系的有效性做出贡献；9)推动质量、环境和职业健康安全管理体系的改进；10)支持其他管理者履行其相关领域的职责。 |  |
| 以顾客为关注焦点 | Q5.1.2 | 公司的生存和发展依存于客户，总经理应证实其以顾客为关注焦点的领导作用和承诺。以增强客户满意为目的，公司应确定、理解客户的要求及适用的法律法规要求，确定和应能够影响服务符合性以及增强顾客满意能力的风险和机遇，致力于客户满意。为此总经理理应做到：1)在全公司牢固树立以“客户为关注焦点”的原则,营造满足并争取超越客户的期望和需求的市场经济意识,以“所有客户都满意”为公司的经营管理目标,通过调研、预测和与客户直接接触了解客户的需求。具体执行《对相关方的控制程序》的规定要求。2)将客户的需求和期望转化为对公司的要求。这些要求包括服务要求、过程要求和质量管理体系要求等，只有完全满足这些需求和期望时，才能达到客户满意。“以顾客为关注焦点”原则的落实具体执行《对相关方的控制程序》和《相关方需求和期望控制程序》的规定要求。 |  |
| 制定管理方针沟通质量方针 | QES5.2 | 该企业的管理方针没有变化，经过管理评审其适用性是适宜的。**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。**公司通过各种宣传方式，将管理方针宣传到本公司各层次，确保方针得到正确的理解和实施。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进行评审，并根据评审结果对其做出必要的调整。通过招投标、公司宣传图册、向认证机构或客户提供的相关手册中，向相关方传递公司质量、环境、职业健康安全方针及其内涵。 |  |
| 组织的岗位、职责和权限抽查员工代表职责权限 | QES5.3S 5.4 | 公司设置的组织结构基本合理，有效进行管理体系各项活动，出示了公司管理体系职能分配表。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。对从事与质量有关的管理、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。叶楠为本公司的职业健康安全事务代表没有变化。相关人员均对本部门的管理职责了解，在其手册上面有书面的职责权限已公布。1. 参与危险源辨识、风险评价和控制措施的确定；
2. 参与公司职业健康安全方针、目标的制定和评审；
3. 参与安全事件调查和处理；
4. 对影响公司职业健康安全的任何变更进行协商；
5. 协调公司和员工的关系，上传下达。

与职业安全事务代表-叶楠现场沟通，思路清晰、沟通顺畅，对自己岗位职责有清晰的理解。能够很好的融入到体系运行过程中。  |  |
| 风险和机遇应对措施及策划 | QES6.1.1 | 公司制定管理手册中，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、评价这些措施有效性的方法。制定的《危险源辨识、风险评价和控制措施确定控制程序》，制定的“风险与机遇评价与应对策划表”，能够按照过程/部门对风险和机遇进行了评价识别，并制定应对措施。目前主要的风险为疫情期间员工健康及供应链因疫情导致不足的供货风险主要控制措施为加强员工的防护意识培训工作及紧急采购管理规范要求。定期汇总分析市场情况，包括行业发展情况，相关企业产品分析，竞品分析，行业政策跟踪，以保证随时掌握行业及竞争企业的发展动态，为研发及业务拓展提供决策依据；要提前制定好采购计划和拓展采购的渠道，保证供应。公司提供财务支持，对主要供应商的优质产品保持价格优势，促进有序采购；及时获取顾客要求，对供货商进行严格资质评定，有环保要求的产品要求提供检测报告或材质单应急准备与响应控制程序、应急预案/制定目标等。 识别的风险包括政策风险、资金风险、技术风险、管理风险、市场风险等，应对措施：1. 针对政策风险，公司时刻关注政策的走向，在符合政策的同时对公司进行开展运作。2. 资金风险，公司建立一定得预备资金，防止一时的资金断裂对公司运行造成重大影响。3. 技术风险的应对，定期进行人员培训及业绩考核，公司做到公平公正的政策，引进适者生存的模式，对于不适宜的人员先进行调岗，如不能满足要求，再进行淘汰。4. 管理及市场风险的应对，加强公司团队的建设，争取公司的竞争力度，积极开拓市场业务，必要时增加公司的资质，例如进行管理体系的认证。应对这些风险编制了《管理手册》、《程序文件》及《管理制度》。提供有《环境安全运行管理制度》，内容包括环境因素、危险源的识别、评价、汇总；重要环境因素和不可接受风险的控制。风险机遇识别基本充分，应对风险和机遇的措施基本适宜，公司运行平稳，风险机遇识别较没变化 |  |
| 管理目标及其实现的策划 | 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质量过程及其风险和机遇。查公司的管理目标和实际达成情况：1）销售产品合格率100%；2）产品交付及时率98%；3）合同评审率100%；4）顾客满意率95%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。提供2021年1-6月目标完成情况统计 以上目标指标均已完成。检查人员：王福华提供有环境、职业健康安全管理方案，见《目标指标和管理方案》《目标指标和管理方案考核表》，管理方案规定了措施方法、完成时间表、责任人、资金等情况。详见各部门记录。 |  |
| 变更的策划 | Q6.3 | 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。并要求对变更前、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，确保质量管理体系的完整性。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，具体包括产品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。 |  |
| 资源-总则 | Q7.1.1 | 公司为了实施管理体系并持续改进其有效性，增强顾客满意度，提供了各方面的资源保证。a. 人力资源：职工队伍相对稳定，均有在相关企业工作的经历，实践经验性对丰富；b. 基础设施：办公、工作场所和相应的相关设施（电话机、传真机、复印机、扫描仪、计算机、打印机）;过程设备(机械设备、工具、硬件、软件、或其他设备);支持性服务(交通运输工具、和通讯设备、电源供应)等;c. 工作环境：公司为服务全过程提供符合要求的办公工作环境和销售工作环境，保证服务质量并预防环境污染和职工受伤害，保工作环境符合要求。以上资源能够满足企业的经营需要，符合QEO管理体系要求。 |  |
| 绩效测量和监视 | QES9.1.1 | 公司编制了《内部审核控制程序 》、《管理评审控制程序》，对体系的运行进行测量和监视； 编制了《顾客满意度控制程序》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；制定《监视、测量、分析和评价控制程序》，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。查阅“部门质量目标策划及考核记录表”，提供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。查阅“环境和职业健康安全目标指标完成情况检查表”，体系建立至今共进行了一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。环境和职业健康安全运行管理检查情况：抽查2020年12月份《安全工 作 检 查 记 录》， 检查人-王福华查公司每月为员工购买有养老等保险，提供保险单。外部对公司环境和安全管理要求一般口头交流；对供应商及客户等相关方有“相关方告知书”等。目前未发现公司出现违规现象。无被动性绩效的监视和测量。公司不需要对环境影响的运行的关键特性和职业健康安全绩效进行监测和测量的设备。 |  |
| 管理评审 | **QES9.3** | 公司于2021年06月30日依据：GB/T19001-2016\GB/T24001-2016\GB/T45001-2020标准进行管理评审。查阅公司管理评审资料：1.综合部 发布管理评审计划， 评审方式：会议评审。参加人员包括总经理、 管理者代表及各部门主要负责人计划中明确了评审内容和资料准备要求。1. 管理评审内容：

1) 内部审核结果分析报告2）质量目标完成情况及环境和职业健康安全绩效报告3）纠正措施、预防措施效果分析报告4）管理方针、目标适宜性分析报告5）法律法规和其他要求遵循情况分析报告6）关于如何提高公司管理体系运行质量和效率的建议7）顾客反馈及满意度调查情况，相关方环境和职业健康安全信息沟通情况8）过程绩效及产品符合性总结，健安管理参与协商结果。9）影响体系变更情况提出了自体系运行以来取得的成绩和存在的不足10）公司内外部环境、相关方的需求和期望、应对风险和机遇的措施及评价3.形成管理评审报告，以往管理评审的跟踪管理评审结论：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。1. 管理评审出现问题

对标准条款不熟悉，未能按照标准要求实施市场推广能力弱，不能满足公司发展要求1. 持续改进措施计划

A．组织员工对某些重要条款进行学习，如：7.2能力；B．完善文件管理制度，加强文件正规化。 |  |
| 总则 | QES 10.1 | 综合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 | QES10.3 | 公司制定了 《纠正、预防、改进控制程序》，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。对以上不合格品采取退货货处置，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。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。无其他不符合发生。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，持续改进质量管理体系的适宜性、充分性和有效性。通过交谈，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、创新等。 |  |

说明：不符合标注N