**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：刘永坚 陪同人员：雷娜 | 判定 |
| 审核员：周涛 刘红杰 审核时间：2021年8月28日 |
| 审核条款：QEO：4.1 4.2 4.3 4.4 5.1,5.2, 5.3,6.1,6.2，6.3 7.1；9.1.1 9.3 10.1 10.3 |
| 基本信息 |  | ●企业基本信息1、按照认证范围公司提供的法律证明文件有：营业执照，统一社会信用代码：91140100731937411P ，证书有效期： 2023年12月31日 ；1. 山西佳美医疗设备有限公司成立于2001年11月17日 ,注册资本1000万元;
2. 注册地址：山西省太原市万柏林区晋祠路一段86号绿地中央广场A座28层12号

生产服务地址：山西省太原市山西转型综改示范区山西综改示范区太原阳曲园区新赵路107号经二路以西2号厂房 4、认证范围：Q：洗涤（湿洗）服务E：洗涤（湿洗）服务所涉及场所的相关环境管理活动O：洗涤（湿洗）服务所涉及场所的相关职业健康安全管理活动 。5、经营状态：网络查询经营状态：正常，无质量事故、无投诉。6、一阶段问题：无。 | Y |
| 组织及其环境 | QEO4.1 | ●山西佳美医疗设备有限公司始建于2001年，致力于提供更完善的洗涤服务，竭力促进洗涤产业蓬勃发展，通过提供高标准的服务，做到使消费者满意，目前主要服务对象为医院，客户群稳定，业务稳定。厂区面积近1700㎡，办公区域设置二层近300㎡，车间近1500㎡左右，人员较稳定。●管理层识别、确定与其目标和战略方向相关并影响其实现质量、环境、职业健康安全管理体系预期结果的各种外部和内部因素，结合企业的发展、考虑并制定了与企业发展的战略规划。查有：公司制定的初步发展战略规划，企业提供有组织的2021年1月10日编制的SWOT分析报告。总经理确定与本公司管理目标和战略方向相关并影响社会因素等。这些因素包括了需要考虑的正面和负面因素或条件。做外部和内部因素的分析，外部因素考虑自然环境、政治环境、组织市场占有率、业主增长趋势等方面；内部因素分析较多，分别从财务因素、基础设施、人员能力等因素展开，采用结果导向分析法；日常会议上常议以上各因素，以实现监测和评审，并输出未来发展规划。●提供组织内外部环境识别表--外部环境：国际环境、社会环境、政治环境、技术竞争、经济环境、空气质量环境、新冠疫情等。--内部环境；财务因素、资源因素、企业文化、公司价值观、知识积累、绩效等。内外部环境识别充分，有效。组织环境未发生重大变化，企业人员按照国家/地方要求进行防护，疫情对企业影响不大。 | Y |
| 相关方的需求和期望 | QEO4.2 | ●公司主要对与质量环境职业健康安全相关的各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、员工、供应商、审核机构、政府机构等，并根据各相关方识别了相应的需求和期望，明确了监测指标或项目，监测频次，监测部门等。如顾客服务质量符合顾客要求、及时交货、价格合理；供方：长期合作双赢、进料合格率高、及时付款率等。识别基本充分。提供《相关方的需求和期望》表单，识别顾客,供方，员工，审核机构，政府机构等要求。 | Y |
| 质量/环境/职业健康安全管理体系的范围 | QEO4.3 | ●公司明确了管理体系的边界：注册地址：山西省太原市万柏林区晋祠路一段86号绿地中央广场A座28层12号生产服务地址：山西省太原市山西转型综改示范区山西综改示范区太原阳曲园区新赵路107号经二路以西2号厂房 认证范围：Q：洗涤（湿洗）服务E：洗涤（湿洗）服务所涉及场所的相关环境管理活动O：洗涤（湿洗）服务所涉及场所的相关职业健康安全管理活动 。●不适用条款：8.3●外包过程：无●受审核方在建立质量、环境和职业健康安理体系考虑到了各种内部因素和外部因素，体系运行以来，没有发生重大顾客投诉、环境或职业健康安全事故等。 | Y |
| 质量/环境/职业健康安全管理体系及其过程 | QEO4.4 | ●该公司2021年1月1日根据自身的实际情况编制质量、环境和职业健康安全管理标准体系，按照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。对各项管理目标完成情况进行统计分析，出示了自体系运行以来各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。如供应商管理、合同条款、组织营业执照和质量环境职业健康安全及使用的安全可靠性、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。从各个方面确保许可范围内的服务质量，过程环境影响等，提高客户满意度，同时对风险加以控制。C）通过严格按照卫生标准执行洗涤操作把控风险，避免感染性织物细菌消杀控制不到位影响员工的健康。3.识别进行经营范围内的洗涤服务风险及具体应对措施：不能准时提供产品的风险，严格按照协议要求，制定详细的服务计划，以纸质任务单方式下发签收，并严格按照生产任务单执行。4.通过对经营范围内的洗涤服务的风险控制，在具体操作过程中实施的措施，实现了对整个洗涤过程的风险控制，为客户提供更全面的经营范围内的洗涤服务。采用过程方法建立、实施管理体系，运用PDCA方式指导体系各过程运作，并将利及基于风险思考的方式，对管理体系过程进行了识别确定。公司建立文件化管理体系，有《管理手册》、《程序文件》等；主要按标准提供洗涤服务,服务流程：回收-->清点-->清洗-->消毒-->烘干-->熨烫折叠-->修补-->分装-->发放管理体系从2021年1月1日实施以来，体系运行基本正常，符合要求。 | Y |
| 领导作用与承诺--总则 | QEO5.15.1.1 | * 公司负责人说主要承诺有：
* 对质量、环境、职业健康安全管理体系的有效性负责，并承担体系运行主要责任；
* 确保制定质量、环境、职业健康安全管理体系的质量方针和管理目标，并与组织环境和战略方向相一致；
* 确保质量、环境、职业健康安全管理体系要求融入与组织的业务过程；
* 促进使用过程方法和基于风险的思维；
* 确保获得质量、环境、职业健康安全管理体系所需的资源；
* 就有效质量、环境、职业健康安全管理体系的重要性和符合管理体系要求的重要性进行沟通；
* 在组织内发展、引领并促成一种支持效质量、环境、职业健康安全管理体系预期结果的文化；
* 确保实现质量、环境、职业健康安全管理体系的预期结果；
* 促使、指导和支持员工努力提高质量、环境、职业健康安全管理体系的有效性做出贡献；
* 推动改进；
* 支持其他相关管理者履行其相关领域的职责范围内证实及领导作用；
* 保护员工在报告事件、危险源、风险和机遇是免遭报复；
* 确保组织建立并并实施员工协商和参与的过程；
* 支持健康和安全委员会的建立和运行；

公司对全体员工进行了顾客关注焦点、环保、职业健康安全的宣传和培训，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，强调企业实施质量、环境、职业健康安全管理体系的重要性。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，评价周期内没有违反的情况发生。 | Y |
| 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：* 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洗涤（湿洗）服务符合性以及增强顾客满意能力的风险和机遇；
* 始终致力于增强顾客满意。

详见审核Q9.1.2条款记录。 | Y |
| 方针制定方针沟通方针 | QEO5.2 | * 公司的管理方针：

精心服务质量优先，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。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，相关方也可通过办公室获取公司管理方针。
 | Y |
| 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，公司设置了管理层、办公室、运营部，并对各部门的职能进行了分配和规定。
* 职业健康安全管理事务代表任命为王维平，公司对履行事务代表以及非管理类工作人员的协商与参与职责进行了规定。公司决定任命王维平为管理体系的管理者代表。对其职责和权限规定如下：

确保质量、环境、职业健康安全管理体系的过程得到建立、实施和保持；向最高管理者报告质量环境职业健康安全管理体系的业绩和任何改进的需求；在整个组织内贯彻环境保护及职业健康安全意识，促进顾客要求意识的形成；就质量环境职业健康安全管理体系有关事宜对外联络，负责与认证机构联络与协调方面的事项。* 询问职业健康安全事务代表王维平职责回答正确。
 | Y |
| 应对风险和机遇的措施 | Q6.1E6.1.1O6.1.4 | * 公司考虑到内外部因素和相关方的要求，内外部环境要素信息的以下方面：
* 可能对企业的目标造成影响的变更和趋势；
* 与相关方的关系，以及相关方的理念、价值观；
* 企业管理、战略优先、内部政策和承诺；
* 资源的获得和优先供给、技术变更；
* 与质量、环境和职业健康安全管理体系有关的相关方要求。

在此基础上编制了《风险和机遇应对措施汇总表》，共21项风险和机遇，部分结果如下：

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 风险和机遇来源（内部/外部） | 风险和机遇内容 | 风险级别 | 管理措施 | 责任部门 | 实施时间(开始－完成） |
| 客户开发，合同评审过程 | 对市场需要产品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同 | 一般 | 1.对市场需求产品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。 | 办公室 | 持续执行 |
| 采购过程 | 1.采购不能准时完成计划。4.产品标识不清、混料。 | 高 | 1.采购计划管制。2.过程能力提前策划。 | 办公室 | 持续执行 |
| 产品交付 | 1.不能按时交付。2.交付的产品不符合客户的要求。 | 高 | 1.营销计划管制。2.过程的品质控制。3.出货前的品质检验。 | 运营部 | 持续执行 |
| 顾客服务 | 1.顾客投诉未能有效解决。2.顾客满意度低，导致顾客丢失。 | 高 | 1.对所接到的客户投诉登记汇总，安排专人负责处理并及时回复客户。2.确保产品质量和交期，与客户保持积极沟通，以确保客户的满意度，从而稳定客户。 | 办公室 | 持续执行 |

* 制定了《环境因素管理程序》有针对性的确定那些具有或可能具有重大环境影响的环境因素（重要环境因素）、确定其重要环境因素的准则、环境因素及相关环境影响、重要环境因素等文件化信息。
* 建立并保持《危险源辨识及风险评价控制程序》，以便持续进行危险源辨识、风险评价和必要的控制措施的确定。上述信息符合标准要求，符合企业实际。
 | Y |
| 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。公司管理目标及实现情况是：

|  |
| --- |
| 管理目标 |
| 质量目标 | 一次交付合格率100% |
| 客户满意率≥95% |
| 环境目标、指标 | 废水达标排放 |
| 火灾事故发生率为0 |
| 职业健康安全目标 | 细菌感染事故为0 |
| 火灾事故发生率为0 |

上述目标按季度统计并进行考核，今年第一、二季度目标完成情况良好。考核频次：每季度/每年，全年保持，目前在实施中。目标可测量，与公司管理方针一致。具体由办公室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、不可接受风险制订了《年度EO目标、指标与管理方案及实施情况一览表》并予以实施，基本有效，详见审核办公室该条款记录。 | Y |
| 变更的策划 | Q6.3 | 在《管理手册》中明确“变更的策划”的要求。当组织确定需要对管理体系进行变更时，变更应按所策划的方式实施组织应考虑4个方面要求：* 变更目的及其潜在后果；
* 质量环境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。

管理体系从2021年1月1日实施以来无涉及变更。 | Y |
| 资源、总则 | Q7.1.1EO7.1 | 在《管理手册》中明确“资源/总则”的要求。总经理/体系负责人介绍及现场观察：组织能确定并提供建立、实施、保持管理体系所需的资源，包括内部资源，考虑现有内部资源的能力，将增加人员的引进和培训，提高服务能力，并适时考虑外部资源（从外部供方获得的资源）。查公司配备了必要的人力资源，基础设施(洗涤设备、运输设备、办公场所、办公用品等)，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。 | Y |
| 监视测量分析和评价总则 | QEO:9.1.1. | 管理体系所要求的各过程能通过目标的分解考核、内审、协调会议等方式进行监视和测量，其结果表明，各过程基本有效受控，通过审核发现，对于过程监视和测量发现的不合格也采取了改进措施。公司的过程监视和测量方法有效。编制了《绩效测量和监视控制程序》，检查内容有日常检查；目标指标检查；体系运行检查；日常检查由管理层各分管副总每月对各个部门进行检查；目标指标由各个部门进行统计；抽查《QEO目标/指标/管理方案完成情况检查表》，均合格抽查：固废弃物处置率100%，符合目标要求。 | Y |
| 管理评审 | QEO9.3 | 提供的《质量、环境、职业健康安全管理体系管理评审计划》中，明确了评审目的、地点、参加评审的人员、评审的内容和各部门需准备的评审材料。按照策划的要求，于2021年5月5日由总经理主持进行了管理评审，出示了各部门输入资料——本部门的体系运行工作汇报。总经理认为：公司所建立并运行的管理体系是充分的、适宜的、有效的，方针、目标也是适宜的。同时提出的改进要求如下：1、质量、环境、职业健康安全管理体系及其过程有效性的改进；公司管理方针和目标保持不变，各部门注意加强新版标准文件学习，持续改进体系的符合性和有效性。2、与顾客要求有关的产品的改进：对运营部服务过程强化服务意识和规范，加强对过程检查，对不合格输出采取有效的纠正或纠正措施：由办公司组织培训，加强新版标准文件学学习管理评审提出的上述改进措施正在陆续实施。 | Y |
| 总则 | QEO：10.1 | 公司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。这些包括：a) 改进服务，以满足要求并关注未来的需求和期望；b) 纠正、预防或减少不利影响；c) 改进质量、环境、职业健康安全管理体系绩效和有效性。改进内容包括纠正、纠正措施、持续改进、重组等。 | Y |
| 持续改进 | QEO 10.3 | 公司的持续改进主要是：每个星期的星期一上午举行公司例会，会议针对上个星期出现的问题进行讨论、解决，并制定下个星期工作计划和工作思路。例会有会议记录。绩效考核。内审、管评。4）利用目标管理持续改进。在日常生产经营中，对不断出现的客户和公司内外部的需求，也作为持续改进的对象并予以实施。 | Y |
| 上级产品抽查情况 |  | 未有上级检查情况发生； | Y |
| 顾客满意、相关方投诉及处理情况 |  | 未收到顾客大投诉；电话顾客电话及时处理；未有产品召回情况。 | Y |