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：李强 陪同人员：朱红林 | 判定 |
| 审核员：吉洁 审核时间：2021年09月09日 |
| 审核条款：QEO4.1/4.2/4.3/4.4/；O5.1/5.2/5.3/6.1/6.2/6.3/7.1/9.1.1/9.3/10.1/10.3 |
| 理解组织及其环境 | QEO4.1 | **■**受审核方定州市力强体育用品有限公司成立于2016年6月7日，注册资本2000万元，注册/经营地址为河北省定州市庞村镇东南宋村，办公面积约500平米，主要从事体育器材、军警体能训练器材、教学专用仪器、服装、被褥、帐篷、办公用品的销售，主要服务于教育业、部队等。■根据企业发展及经营管理的需求，又职业健康安全体系标准转版，公司组织了对管理体系标准的学习，依据GB/T19001-2016、GB/T24001-2016、ISO45001:2018标准的要求结合实际情况重新对管理体系进行了策划。策划基本体现了PDCA的思路。建立了文件化的管理体系，文件基本符合标准的要求，基本符合企业的实际情况。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。工作环境基本能满足生产需求。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。内部环境：优势S：产品种类齐全，不受项目规模影响、具有专业的销售人员，对客户进行服务；产品质量能够满足用户要求；公司管理制度较为完善。劣势W：部分合同回款速度较慢；业务人员流动性较大，无后备人才资源；员工安全意识比较薄弱、部分制度执行力力差；外部环境：机会：政府加大基础设施投资力度，市场前景广阔，需求量持续增加；风险：工程回款不稳定。同行业竞争加剧对这些内外部因素通过定期的网站获取、顾客沟通及定期（周总结会议、月中、月末总结会议）内部总结等方式进行监视和评审。总经理介绍目前对公司影响较大的是自新冠肺炎疫情在全国乃至全球的流行各行各业都受到很大的冲击，但响应政府复工复产的号召，在做好防控措施同时，积极通过网络沟通方式开展销售活动，工作开展较比顺畅。 |  |
| 理解相关方需求和期望 | QEO4.2 | 公司确定了与管理体系有关的相关方包括顾客、供方、员工等。相关方对客户的要求有：产品质量，满足国家标准及客户要求；交付期限要求，执行合同（措施：加大项目质量监管力度；执行招投标及合同评审制度）——遵守国家和地方各项法律法规，履行合规义务；——持续改进管理体系过程，提升服务质量、环境、安全绩效。公司管理层及相关部门将持续关注相关方需求的变化，必要时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。对这些相关方监视和评审的方法有：上级文件、标准和规范的获取、客户走访调查、沟通等。 |  |
| 管理体系的范围 | QEO4.3 | 根据客户需求（外部信息）、企业内部状况及相关方要求，确定体系覆盖的范围：Q：体育器材、军警体能训练器材、教学专用仪器、服装、被褥、帐篷、办公用品的销售E：体育器材、军警体能训练器材、教学专用仪器、服装、被褥、帐篷、办公用品的销售所涉及的相关环境管理活动O：体育器材、军警体能训练器材、教学专用仪器、服装、被褥、帐篷、办公用品的销售所涉及的相关职业健康安全管理活动通过文件发放方式在公司内部进行传递；在与客户沟通中，及时通知客户，为相关方获取。上述范围与企业目前经营范围相一致。无变化。 |  |
| 管理体系及其过程 | QEO4.4 | 1.公司依据 GB/T19001-2016、GB/T24001-2016、ISO45001：2018标准，于2020年4月1日从新策划了质量、环境、职业健康安全管理体系。遵循 PDCA 方法，识别了标准中所需要的四大过程，确定了过程的相互顺序和作用：管理职责确定－资源提供－产品实现－测量和改进。 2.公司明确规定产品执行标准（国家、行业标准）和客户要求，并通过各环节控制，监视、测量、考核使其达到有效运行。3.公司编制了管理手册、程序文件及作业管理性文件、记录表格等。通过管理手册、程序文件明确各部门职责、权限；资源管理，测量分析和改进、运行控制等过程。4.通过对各主要环节的风险评估，识别，评价并制定相应措施进行风险控制（包括实施过程中所需要的变更）。5.通过监视、测量和分析结果以及内审，管理评审等达到持续改进的目的。6.经识别外包过程：产品运输。 |  |
| 管理承诺总则 | O5.1 | 最高管理层都具有较强的管理意识，明确管理承诺。主要通过以下活动来实现管理承诺：向公司全体员工宣传满足顾客要求和法律法规要求的重要性；制定管理方针；确保公司目标的制定和完成；各部门针对本部门的工作进行风险评估，采取适当的应对风险和机会的措施；定期进行管理评审；持续保证质量/环境/安全工作的投入，提供充分的资源，确保公司管理体系有效运行。目前各项工作基本得到实施，并取得了一定的效果。 |  |
| 管理方针 | O5.2 | 职业健康安全管理方针坚持产品质量第一，确保增进顾客满意；坚持遵守法律法规，实现环保安全目标；规范企业经营管理，持续改进管理体系。管理方针与企业的经营宗旨相适应，协调；通过会议传达，沟通，让全体员工理解执行。并定期进行评审（一般一年一次）。 |  |
| 组织的岗位、职责权限 | O5.3 | 公司管理体系覆盖的部门包括：管理层、办公室、采购部、销售部，部门划分尚可。在《管理手册》及《岗位职责和岗位任职要求》中规定了各部门及主要岗位人员的工作职责、作用、责任、权限，职责包括了标准要求的所有要求，充分适宜，上述文件通过发放的形成传达到相关部门和人员。 包括各级管理者做出的相关责任的承诺等。查相关制度包括办公室管理制度、销售服务管理制度等，基本明确了各级人员的环境管理职责等。确认公司目前人力资源、基础设施、技术人员、财力、信息资源均能保证。详见各部门相关条款审核记录。 |  |
| 应对风险和机会的策划 | O6.1.1 | 编制了《风险和机遇的应对措施控制程序》。查见《风险和机遇评估分析表》，确定了组织需应对的风险和机遇。如风险：消防设施不够健全；等级：一级；应对措施：建立健全消防制度，严格落实执行；执行部门：办公室。组织在确定这些风险和机遇时，考虑了员工岗位技能、销售能力、市场需求等内外部因素及合同方（顾客）的相关要求。评审情况均为符合发展要求，评审人：办公室，评审时间：2021年1月5日措施正在实施中。 |  |
| 危险源 | O6.1.2 | 策划、编制了《危险源辨识、风险评价及控制策划程序》。2021年1月由办公室组织对危险源进行了辨识、评价。评价得出不可接受风险为火灾、触电、意外伤害。评价基本准确，详见各部门相关条款审核记录。 |  |
| 法律法规要求 | O6.1.3 | 为使公司管理体系运行合法有效、符合法律规定及相关方要求，编制了《合规义务管理控制程序》，规定法律、法规及其他要求的范围、获取方法、确认及分发、合规性评价的要求和频率。办公室负责适用的产品和质量/环境/安全方面的法律法规的识别、获取和更新，并评价其适用性；提供公司适用的法律法规及要求清单：质量法、合同法、环境保护法、环境噪声污染防治法、消防法、固体废弃物环境防治法、仓库防火安全管理规则等。法律法规及其他要求在办公室存档一份，并已电子版的形式发到各部门电脑上。定期在网上查看法规的更新情况，目前均为最新版本。 |  |
| 策划措施 | O6.1.4 | 组织管理层策划关于开展管理体系中所采取措施，以便管理安全目标、危险源、法律法规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。 |  |
| 目标指标 | O6.2 | 公司职业健康安全目标：1.杜绝死亡、重伤事故、火灾事故；2.每年轻伤事故频率控制在3起以内。对目标进行了分解，建立了各部门的分目标，每季度末对目标进行考核，查看“2021年目标完成情况统计表”，见各部门考核情况。 |  |
| 资源提供 | O7.1 | 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，均在相关企业工作5年以上，实践经验丰富；b. 基础设施：办公室、库房等基础设施，主要设备：电脑、电话、一体机、汽车、办公桌、沙发等环保设备：灭火器c. 工作环境：办公区域面积500平米、库房1000平米，工序布局合理，场所卫生干净整洁，配有通风设施，工作环境良好d. 资金支持：注册资金2000万元。能够满足产品销售服务需要。 |  |
| 监视和测量总则 | O9.1.1 | 组织策划了对绩效的监视和测量，对绩效的分析和评价，对事项进行汇报的程序等。保留了必要的记录文件。公司通过管理评审和内部审核，以及定期的目标考核，对发现的问题采取纠正和必要的纠正措施，确保管理体系绩效和有效性。 |  |
| 管理评审 | O9.3 | 制定并执行《管理评审控制程序》：一年至少要进行一次管理评审，由总经理主持。特殊情况下，可增加管理评审频次。评审内容包括：内审结果；管理方针和目标的适宜性；过程的控制情况；产品的符合性；改进的需求、环境安全绩效；合规性评价等。查管理评审的计划：管理评审的时间：2021年7月30日主持人：总经理 参加人：领导层、各部门负责人 要求每个部门需提交的管理评审输入内容包含了标准条款的要求。时间安排符合程序文件的要求。编制人：康书强 2021年7月11日 批准人：李强 2021年7月11日查看管理评审输入的资料：a.管理体系审核结果以及环境管理体系合规性评价的结果；b.顾客投诉的处理，顾客的满意度测量结果及反馈的重要信息，以及来自外部其他相关方的信息，包括相关方的抱怨。c.重大质量、环境事故的处理，过程及产品质量趋势；d.管理体系运行状况，包括管理方针和目标以及实现程度。e.环境管理体系运行绩效。f.纠正预防和改进措施的实施情况。g.可能影响管理体系的变更（如公司组织结构、产品结构、资源发生的重大改变和调整；相关法律法规、标准及其他要求发生变更。）h.员工的合理化改进建议。输入内容基本符合标准要求。提供管理评审会议记录：各部门负责人汇报了各部门的管理体系运行情况，管理者代表汇报了公司管理体系运行状况和内审不合格的整改情况，参会人员根据各部门的汇报情况展开讨论，总经理总结本次管理评审，同时就改进的决议作出了安排。查看管理评审报告，批准：李强 2021年7月30日 结论：公司管理体系是符合标准要求的，是充分的，适宜的和有效的。持续改进：进一步加强员工的疫情自我防护意识的培训。已实施。 |  |
| 总则 | O10.1 | 查公司在建立、实施管理体系中：a.制订各种控制程序文件；b.通过内审、管理评审评价管理体系的符合性；c.通过职业健康安全绩效的监视测量评价销售服务过程涉及环境管理的符合性；通过日常数据分析，采取纠正、预防措施，达到持续改进目的。 |  |
| 持续改进 | O10.3 | 查持续改进：a. 通过管理体系运行，管理方针、目标的实施，内审、管理评审进行持续改进；b. 通过数据分析、纠正、预防措施实施达到持续改进；c. 通过顾客满意度调查，改进、提高产品质量，满足顾客需求，达到持续改进的目的。管理评审提出改进措施：进一步加强员工的疫情自我防护意识的培训。已实施。 |  |
| 监督抽查；证书标志使用情况；上次不符合验证 |  | 李总介绍，自上次审核以来没有发生质量、环境、安全事故及顾客、相关方投诉事件。上级行政部门监督抽查情况：暂无。证书主要用于招投标、客户需要，证书及标志使用符合要求，暂停期间未使用。上次审核未发现不符合项。 |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 过程与活动、抽样计划 | 涉及条款 | 受审核部门：办公室 主管领导：康书强 陪同人员： 朱红林 | 判定 |
| 审核员：吉洁 审核时间：2021年09月09日  |
| 审核条款：QEO5.3/6.2；EO6.1.2/6.1.3/；O5.4/7.2/7.3/7.4/7.5/8.1/8.2/9.1/9.2/10.2 |
| 组织的岗位、职责权限 | QEO5.3 | 部门负责人：康书强询问其职责权限：主要负责公司文件的控制，即文件的编制、收发、归档等管理工作。负责公司人力资源及教育培训工作。负责组织内审和管理评审工作，对不合格采取纠正和预防措施；负责组织辨识和评价公司的环境因素、危险源，对办公区的环境因素、危险源进行控制管理方面的工作等。职责明确，回答基本完整。 |  |
| 目标 | QEO6.2 | 部门目标： 考核情况员工及时培训率100%； 100%固废分类处置率100%； 100%火灾、触电发生率为0 0每季度进行一次考核，目标基本实现。考核人：康书强 2021.6.30抽查管理方案情况环境目标指标：固体废弃物分类回收率100%，合理处置。管理方案：废电池用塑料袋装好，做好标识，交办公室集中回收，统一处理。废日光灯放入专用垃圾箱，做好标识，交办公室集中回收，统一处理。废硒鼓用塑料袋装好，做好标识，交办公室集中回收，统一处理。尽量用电子邮件和内部局域网传递资料，材料纸张采用双面打印。废纸放入可回收箱，集中外收废纸收购站。不可回收垃圾集中收集，倒入市政垃圾箱或运至垃圾处理。教育员工不随意丢垃圾，加强检查。完成时间：2021.12费用1000元 责任部门：各部门，监控部门：办公室职业健康安全目标、指标：无火灾事故发生管理方案：1、按照《应急准备与响应预案》及《消防安全管理制度》控制，配置禁止烟火标志和灭火器。2、对工人进行消防知识的培训和教育。3.定期进行安全消防检查。完成时间：2021.12 费用：1000元 责任部门：办公室每季度组织一次考核，“2021年环境目标、指标完成情况考核记录”、“2021年职业健康安全目标、指标完成情况考核记录”，显示已完成，达到了阶段性的目标要求。 |  |
| 环境因素、危险源识别 | EO6.1.2 | 编制了《环境因素识别与评价控制程序》、《危险源辩识与风险评价控制程序》，经文审符合标准要求提供《环境因素评价表》，涉及办公区、库房等，包括固废废弃、意外火灾、原材料损耗、包装箱的废弃、噪声等。可以提供《重大环境因素清单》，其中重要环境因素：火灾发生、固体废弃物排放。评价准确。提供《危险源识别清单》，按照活动、区域进行了识别，其中涉及办公室、库房包括：电脑、打印机、复印机产生的辐射；电源电器老化损坏、违章用电、地面油污水滑跌倒、障碍物挡路、物资装卸、搬运、货物倾倒、吸烟引起的火灾、灭火器失效等，评价基本全面提供《重大职业健康安全风险及其控制措施一览表》，评价火灾、触电、意外伤害为不可接受风险，其中涉及办公室的不可接受风险为火灾、触电，评价准确。 |  |
| 合规义务、法律法规及其他要求 | EO6.1.3 | 编制了《合规义务管理控制程序》，规定法律、法规及其他要求的范围、获取方法、确认及分发。办公室负责适用的产品和质量/环境/安全方面的法律法规的识别、获取和更新，并评价其适用性；提供公司适用的法律法规及要求清单：中华人民共和国劳动法、中华人民共和国劳动合同法、中华人民共和国合同法、环境保护法、消防法、固体废弃物环境防治法、工伤保险条例、劳动保护用品管理规定等。法律法规及其他要求在办公室存档一份，并已电子版的形式发到各部门电脑上。定期在网上查看法规的更新情况，目前均为最新版本。满足体系运行需要。明确了法律法规及其他要求对公司环境因素、危险源的应用，明确了相应的适用条款。 |  |
| 人员、能力、培训 | O7.2 | 编制了《培训、意识和能力控制程序》“岗位职责和能力要求”，规定了从事职业健康安全管理方面人员的资源需求、岗位能力要求、职权的规定、培训需求、方式以及对人员的培训管理等，确保人员数量、能力能满足体系的运行要求，基本有效。抽办公室主任、供销部经理等岗位，符合规定。查内审员经培训考核合格上岗。查对公司目前人员的评价记录，主要对关键岗位以及公司各级管理人员等进行了评价。提供员工能力考核表。提供“2021年度培训计划”共9项，内容包括：标准培训、内审员培训、应急预案培训、法律法规学习等，目前已部分实施完成。查内部培训记录，提供《培训记录表》，可见QE7.2条款记录。 |  |
| 意识 | O7.3 | 主要通过培训提高岗位作业水平和职业健康安全意识，明确各岗位要求，自身工作对职业健康安全目标的影响，以及如何通过培训和互相交流提高职业健康安全绩效等。询问办公室人员，清楚与其相关目标、不可接受风险。 |  |
| 工作人员的参与沟通、参与和协商 | O5.4O7.4 | 总经理负责在公司建立畅通的沟通渠道。管理者代表是公司内部和外部信息交流和沟通的负责人。办公室是公司内部和外部信息交流和协商的归口办公室门。负责与上级主管部门及周边单位的信息交流。办公室负责与管理体系、法律法规等有关的内部和外部信息交流。供销部负责与采购供方、客户等相关方之间的沟通。各部门收集到有关环境方面的信息，包括法律法规等，及时向办公室反馈。目前各项沟通都较为及时、顺畅、效果较好。经全体员工大会选举，并公司任命朱红林为公司安全事务代表，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。通过员工代表的积极争取，员工的劳保用品得到合理配备并及时发放；员工保险得到按时交纳等。 |  |
| 组织的知识、文件化信息 | O7.5 | ■受审核方建立的管理体系文件包括：1.管理手册LQ-QES-2020 B/0版，2020年4月1日发表实施（含管理方针、目标）2.程序文件LQ/QES-CX-2020 B/0版，2020年4月1日发表实施，包括标准要求的程序3.制度规范，包括：岗位任职条件、节能降耗管理规定、车辆使用管理规定、电脑使用管理办法、消防安全管理制度、火灾事故应急救援处理预案、触电事故应急救援处理预案等。4.体系运行所需要的记录■编制了《文件控制程序》用于对管理体系文件，符合标准要求。查看《文件发放回收记录表》，内容包括：文件名称，文件编号，接收部门，分发序号，接收人/日期等查办公室管理手册的发放，文件编号LQ-QES-2020 B/0版，接收人：康书强。查文件更改情况：自上次审核以来未发生变更情况。查办公室管理手册、管理制度等文件均保管良好，为有效版本，有受控标识。办公室负责收集有关产品的国家标准、行业标准的最新版本，分发到相关部门使用；收回旧标准。查见《外来文件清单》、《适用的法律法规及要求清单》，内容包括：序号、文件名称、编号、版本等。登记有劳动法、消防法、仓库防火安全管理规则、劳动保护用品管理规定、ISO45001：2018等。收集基本全面，基本符合。均为有效版本。■编制了《记录控制程序》用于对记录的管理，符合标准要求。查见《记录清单》，内容包括：序号、记录名称、保存地点、保存期等。共登记有文件发放登记表、受控文件清单、外来文件清单、培训记录表、环境因素清单等。保存期限分别为三年和长期。抽查办公室文件发放登记表、培训记录表、受控文件清单，固体废弃物处置记录，填写及保管符合要求。各部门保存各记录，按时间整理，放置在文件柜中，以便检索，办公室定期对其进行检查，目前保存完好。名称，编号构成记录的唯一性标识。介绍：尚未销毁记录，如有，由办公室组织进行。 |  |
| 运行控制 | O8.1 | 本部门应执行的运行控制文件：消防安全管理制度、办公室安全管理制度、车辆管理规定、电脑使用管理办法等。运行控制情况：办公过程使用的电器如：空调、电脑、灯具均符合安全设计要求，使用过程注意安全，预防触电，工作时间平均每天8小时；办公室每月进行环境安全检查，查2021.1-2021.8检查记录，各部门运行情况良好。检查人侯玉欣等。公司为员工缴纳了工伤保险，提供了缴纳保险的证据。为员工配备了安全防护设施—提供《劳保用品发放记录》查阅：主要劳保用品为线手套、洗衣粉、胶手套、口罩、创口贴 、纱布、线手套、胶手套等，记录了发放时间、领用人等，发放人：康书强。办公室设备、电器状态良好，无安全隐患。 |  |
| 应急准备和响应 | O8.2 | 1、查策划有《应急准备与响应控制程序》，编制有《火灾事故应急预案》。2、应急准备工作开展以下活动：——建立有应急组织，提供出应急组织机构图、消防队人员名单、职责权限规定等。——配备相应的消防器材。——进行消防常识和能力的培训、潜在的火灾爆炸的常识和能力的培训3、该部门介绍开展了消防器材的使用和人员紧急疏散演练活动：提供有“消防演习计划”。——演练时间：2021年5月11日；——演练组织部门：办公室；参加人员：全体——演练效果评价记录：通过演练，证明预案基本适宜，全体人员对预案的要求有了比较适宜的操作方法，可以有效履行预案的要求，对伤害事故起到良好的控制作用。——对消防应急预案的适用性、可操作性进行评审；符合要求。查看办公区域配置了灭火器。 |  |
| 绩效的监视和测量 | O9.1.1 | 编制了《绩效测量、数据分析控制程程序》，通过以下几种方式对运行过程绩效进行监视和测量：●该公司对管理体系过程进行监视和测量的方法包括：内审、管理评审、目标考核、过程的监视和测量检查等。内审、管理评审、目标考核详见9.2/9.3/6.2的审核记录.每月进行一次过程的监视和测量的检查，发现问题立即整改。查见2021.8/2021.4环境安全运行检查记录，内容包括：部门、检查内容、检查结果、检查人、检查日期。●日常监督检查：管代负责对各部门的行为进行不定期的巡检。巡检内容包括：办公销售现场管理情况、防护用品的使用情况、消防设施状况等。对发现的问题提出整改要求，责任部门整改，办公室验证整改效果。●职业健康安全绩效监测：目标已完成●监测设备：公司暂无职业健康安全监测设备。 |  |
| 合规性评价 | O9.1.2 | 策划编制了《合规性评价控制程序》，经查符合要求查合规性评价：2021年6月25日进行合规性评价，提供了合规性评价表计划及报告，内容包括：1、适用环境、安全法律法规及其他要求的遵守情况；2、员工环保法律法规及其他要求教育的情况；3、重要环境因素、重大危险源控制情况；4、紧急准备和响应的情况；5、其他方面等。评价结论：本公司建立环境、安全管理体系以来，加强了对全员环境保护意识的教育和法律法规以及其他有关要求的学习，使全员环保意识有了很大的提高，“从我做起，参与环保”的良好风气正在逐步形成。通过此次合规性评价我们认为，本公司环境、安全管理体系是基本符合适用的有关法律、法规和其他要求的。建议的纠正/预防措施：1、继续对环境保护方面法律法规方面的教育。2、环境保护方面适用的法律法规及其他要求条款摘录工作要加快进度批准人：李强 2021.6.25 |  |
| 内部审核 | O9.2 | 编制《内部审核控制程序》，基本符合标准要求。经查问：总经理、管代、各部门主管均经培训并参加了内部审核。2021年07月15-16日开展管理体系内部审核活动，并提供有以下内审的资料：——《审核实施计划》，编制：康书强/2021.7.1 批准：李强计划中规定审核的目的、依据、范围、时间、审核安排；审核组组长：康书强，组员：何月强计划中没有漏标准条款、没有遗漏体系覆盖的部门和场所，内审员没有审核自己的工作。——内审首末次会议签到（领导层、各部门负责人）；——内部审核检查表，审核按计划进行，没有遗漏标准条款及体系覆盖的部门和场所，内审员没有审核自己的工作。——本次内审发现1项不合格，在采购部。查看《不符合报告》（8.1），不符合事实描述清晰，不符合原因分析准确，并制定了纠正及纠正预防措施，且措施可行，并对其有效性进行了验证，验证人：康书强2021.7.25——本次内审编制有《内部审核报告》，结论：1、我公司的管理体系运行是基本有效的，并得到了有效的实施和保持；2、体系文件基本符合标准要求。编制人：康书强/2021.7.16 批准：李强/2021.7.16 |  |
| 不符合和纠正措施 | O10.2 | 制定了《事故调查、不符合、纠正及预防措施控制程序》，内容基本符合标准要求。对日常工作检查，管理评审，内审，其他考评，合规性评价发现的不符合及安全事件采取纠正，防止事态发展，进行原因分析，采取必要的纠正预防措施，防止事件的发生、再发生。对管理评审、内审提出的不符合及改进要求，进行原因分析，制定了具体措施，目前已实施完成。 |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 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：魏广华 陪同人员： 朱红林 | 判定 |
| 审核员：吉洁 审核时间：2021年09月10日  |
| 审核条款：QEO5.3/6.2；Q8.5/8.6/8.7；O6.1.2/8.1/8.2 |
| 组织的岗位、职责权限 | QEO5.3 | 销售部负责人：魏广华主要负责：销售过程的控制；对基础设施的管理；工作环境的控制；产品实现过程的策划；产品要求确定；合同评审情况；顾客沟通情况；产品的标识和可追溯性；顾客财产；顾客满意度调查情况；过程的监视和测量；产品的监视和测量，不合格品的控制；环境因素危险源的识别与控制、公司目标方案的执行、应急准备和相应等负责人对本部门的职责和权限以及工作流程清楚、明确完成本部门的目标指标。能较好回答部门质量职责，对工作要求明确。 |  |
| 目标和方案 | QEO6.2 | 部门目标：合同按时履约率100%；顾客满意度＞95%；固废分类处置率100%；轻伤事故少于3起/年；火灾及重大安全事故发生率为0按照季度进行考核，查看2021年2季度目标考核表：合同按时履约率100%；顾客满意度98.5%；固废分类处置率100%；轻伤事故为0；火灾及重大安全事故为0对以上的目标指标制定了管理方案：•环境目标、指标：废弃物100%分类堆放处置管理方案：1.废电池用塑料袋装好，做好标识，交办公室集中回收，统一处理。2.废日光灯放入专用垃圾箱，做好标识，交办公室集中回收，统一处理。3.废硒鼓用塑料袋装好，做好标识，交办公室集中回收，统一处理等完成时间：2021年全年 费用：800元 责任部门：办公室等•安全目标、指标：火灾事故发生率为0措施：强化安全思想教育培训，认真学习安全规程；配备符合要求的安全工器具；电源电线与化学品易燃物分开.....。完成时间2021年全年 费用：800元 责任部门：办公室等另查看重大安全事故为0，轻伤事故≤3起/年的管理方案以上类似，措施基本可行。每季度组织一次对目标、指标管理方案进行程度、完成情况的考核，提供目标、指标考核记录，2021年目标、指标管理方案完成情况考核，达到了阶段性的目标要求。制定的指标和管理方案基本可行。 |  |
| 生产和服务提供的控制 | Q8.5.1 | 销售部根据客户需求，与客户进行业务洽谈，明确合同要求，在合同正式签定之前，进行合同评审，填写《合同评审记录》。签定合同之后，依据合同要求和公司库存状况，制定《采购计划》，由采购员实施采购。a获得规定以下内容的文件化信息；提供的产品的特性和销售服务的特性和要达到的结果，编制了《售后服务要求》《退换货相关规定》《服务过程工艺流程》等工艺文件和记录。相关法律法规要求：《产品质量法》、《合同法》、《消费者权益保护法》等b)获得和使用适宜的监视测量资源：受审核方只是对产品包装、型号、数量、材质单等进行检验，对服务质量进行检查、对顾客满意度进行调查，制定了对应表格。c抽查过程监视和测量情况，提供了销售过程记录及检验记录。对各工序等过程的监控记录及安全文明销售记录、工艺纪律检查等建立了记录，并对过程参数予以控制。d使用适宜的设备和过程环境：有台式电脑、复印机、打印机、传真机等，可以满足工作需要。设备数量保证，维修及时。查见办公现场宽敞整洁，电脑、传真、打印机及网络运行正常。e指派胜任的人员，包括所要求的资格：销售人员定期培训，招聘有经验的销售人员等。f需要确认的过程：编制了《特殊过程确认准则》，该公司目前经识别确认的特殊过程为销售服务。查见《过程确认记录》，对该过程从工作人员能力、设备能力、工作流程等方面进行了确认评价。确认结论：业务洽谈可以保证质量满足要求。确认人：李强2021.1.15该特殊过程自确认后，人员、设备、工作流程没有变更发生，没有发生再确认的情况。g现场通过对客户要求样品标签、区域标识，专人负责专区管理，批次归档保存等措施防止人为差错的发生。h产品由物流公司交付至客户指定处，客户签收，销售部通过电话跟踪沟通及定期拜访等方式确认交付及交付后服务的满意程度。产品售出后，销售部定期进行顾客满意率调查，做好售后服务工作，详见9.1.2审核记录。查看塑胶跑道、场地围网、体育器材、训练健身器材、武术器材、教学专用仪器、军警体能训练器材、服装、被褥、帐篷产品的主要销售现场。查见办公现场宽敞整洁，电脑、传真、打印机及网络运行正常。业务员张某正在与顾客武警河北省总队物资采购中心沟通训练器材销售的具体事项。现场办公秩序良好，符合该公司的规定要求。 |  |
| 标识和可追溯性、产品防护 | Q8.5.2Q8.5.4 | 查看库房，划分了不同材料区，分区明显，各种物料摆放整齐。产品标识：采用“物料标识卡”进行标识，卡上注明“名称”“进厂日期”“规格”“数量”等内容。标识清晰。追溯性：根据产品标签——合同号，可满足追溯要求。该公司产品无特殊防护要求，主要防护要求为防晒和防磕碰，产品在搬运过程中采取机械和人工搬运，避免磕碰。产品码放整齐，分门别类存放于库房内。贮存环境：仓库清洁，干燥，防护措施得当，满足要求。有专门的库管员进行保管，出入库登记手续齐全，管理比较规范。有消防器材——灭火器，能够有效的对产品进行防护措施。产品标识、防护符合要求。 |  |
| 顾客或外部供方财产 | Q8.5.3 | 该公司顾客财产主要为顾客的个人信息，由销售部做好个人信息保密工作。查见《顾客名单》，内容包括：顾客名称、销售产品、地址、联系人、联系电话。经询问了解，没有顾客个人信息泄露情况发生。 |  |
| 交付后活动 | Q8.5.5 | 查销售现场产品交付情况：产品通过物流公司运输交付至客户处，客户签收，公司通过电话跟踪沟通及定期拜访、客户满意度调查等方式确认交付及交付后服务的满意程度。经查符合要求。 |  |
| 变更的控制 | Q8.5.6 | 当销售产品服务工序的操销售服务规范、各检验文件及销售服务设备等因组织内部流程更新、外部顾客技术要求或供方材料供应变化等原因需对生产和服务提供控制进行更改时，组织对相关更改进行必要的评审和控制，由相关责任人进行评审，记录评审结果、授权更改的人员以及评审所采取的必要措施。组织自管理体系运行以来，尚未发生更改情况。 |  |
| 产品和服务的放行 | Q8.6 | 该公司产品的监视和测量包括：采购产品进厂检验。检验人员对产品的数量、标识和供方的产品检验报告进行检验。该公司目前没有在供方现场实施验证的情况。销售的产品：体育器材、军警体能训练器材、教学专用仪器、服装、被褥、帐篷、办公用品1、产品检验：抽查见2021年8月8日的《产品验证记录》，产品名称：软式足球/5号，数量：80个， 检验项目：数量、标识、产品检验报告等，检验结果：合格，检验员：何月强。 抽查见2021年7月22日的《产品验证记录》，产品名称：军用双杠，数量：100套， 检验项目：数量、标识、产品检验报告等，检验结果：合格，检验员：何月强。抽查见2021年5月3日的《产品验证记录》，产品名称：大鼓，数量：6个， 检验项目：数量、标识、产品检验报告等，检验结果：合格，检验员：何月强抽查见2021年4月15日的《产品验证记录》，产品名称：单兵帐篷，数量：15套， 检验项目：数量、标识、产品检验报告等，检验结果：合格，检验员：何月强。抽查见2020年11月23日的《产品验证记录》，产品名称：移动档案柜，数量：12个， 检验项目：数量、标识、产品检验报告等，检验结果：合格，检验员：何月强。抽查见2020年10月30日的《产品验证记录》，产品名称：被褥，数量：200套， 检验项目：数量、标识、产品检验报告等，检验结果：合格，检验员：何月强。抽查见2020年9月15日的《产品验证记录》，产品名称：训练服，数量：100套， 检验项目：数量、标识、产品检验报告等，检验结果：合格，检验员：何月强。另抽查见上述产品其他日期的《产品验证记录》。检验项目包括数量、标识、产品检验报告等。检验结果均为合格，检验员何月强。2、经查编制了销售服务规范和销售服务标准，规定了销售服务过程中服务的质量标准等。销售部规定按月对销售服务质量进行考核，但未提供2020年8月对销售服务质量进行考核的证据 | N |
| 不合格输出的控制 | Q8.7  | 编制了《不符合控制程序》，内容符合标准要求。对不合格品处置的方式包括：退货和报废。查见《不合格品台帐》，内容包括：日期、不合格品名称、责任人、不合格原因、处置情况、检验员、备注。要求对不合格产品在台帐上进行登记和处理。自上次审核以来未发生过不合格情况，如以后有不合格情况，则按照不合格品控制程序。 |  |
| 顾客满意度 | Q9.1.2 | 公司通过电话，走访等形式，接受顾客反馈，了解顾客顾客满意度信息，发放调查表对顾客满意度进行定量测量。提供“顾客满意程度调查表”，调查主要内容：质量、交付、价格、服务等方面的满意程度等，各项得分求平均值得最终结果。对5个顾客进行了满意度调查。提供顾客满意调查分析。最终顾客满意率100%。该结果已提交管理评审。 |  |
| 运行控制 | O8.1 | 本部门应执行的运行控制文件包括：产品销售过程控制程序、环境、职业健康安全运行控制程序、与顾客有关过程控制程序等。查运行控制情况：办公过程使用的电器如：空调、电脑、灯具均符合安全设计要求，使用过程注意安全，预防触电； 工作时间平均每天不超过8小时，公司为员工办理了意外伤害等保险；外出办公要求遵守道路交通安全法，不违章行驶，驾驶证和车辆定期年审，确保出行安全；提供了致相关方的一封信，通过建议书告知各位来访人员公司有关安全方面应注意的事项及相关规定。有发放记录。提供相关方安全管理协议。在与顾客沟通和招投标时，通过选择适当时机向顾客宣传本公司的职业健康安全的方针理念以及本公司的具体做法、成绩等，向顾客施加职业健康安全的影响，增强顾客对本公司的信任程度。提供“需要重点施加影响的相关方一览表”，包括原材料供方、合同方、产品运输外包方等，提供有“告知书”发放记录。办公室设备、电器状态良好，无火灾、触电隐患，配置了灭火器。 |  |
| 应急准备和响应 | O8.2 | 执行《应急准备和响应控制程序》。2021.5.11，销售部参加了公司组织消防演练，相关记录详见办公室记录。 |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 过程与活动、抽样计划 | 涉及条款 | 受审核部门：采购部 主管领导：何月强 陪同人员：朱红林 | 判定 |
| 审核员：吉洁 审核时间：2021年09月10日  |
| 审核条款：EO5.3/6.1.2/6.2/8.1/8.2 |
| 组织的岗位、职责权限 | EO5.3 | 部门负责人：何月强询问其职责权限：负责公司原材料采购，合格供方评审工作；贯彻执行公司的方针和管理目标，本部门环境因素、危险源的识别及其控制，落实管理手册在本部门的运行，对相关方的控制。职责明确，回答基本完整。 |  |
| 目标、方案 | EO6.2 | 部门目标： 考核情况（2021.6.30）固废100%分类处置 100%火灾发生率为0 0相关方影响率≥90% 100%抽目标——火灾发生率为0管理方案：1）下班时及时关闭办公设备电源，日常；2）部门经理抽查电源的关闭情况，每月。3）禁烟，日常。4）易燃材料限量采购，日常。5）配备灭火器材，花费800元，要求完成日期：2021.1-12。6）向供应商发放一封信，要求完成日期：2021.12经查，已完成。 |  |
| 环境因素、危险源辨识、风险评价和控制措施的确定 | EO6.1.2 | 提供《环境因素评价表》，其中涉及采购部包括固废废弃、包装箱的废弃、意外火灾、原材料损耗、资源的消耗等。可以提供《重要环境因素清单》，其中重要环境因素：火灾发生、固废排放。评价基本合理。提供了职业健康安全危险源识别与评价表，涉及本部门的危险源包括：使用电器不当造成触电，搬运货物造成的砸伤，吸烟乱扔烟头导致火灾，上下班途中交通危险，电器短路或使用时间过长散热不良，相关方进厂驾驶员违章驾驶、高空坠落。用LEC法对识别的危险源进行评价，本部门不可接受风险：火灾、触电、意外伤害，评价基本准确。 |  |
| 运行控制 | EO8.1 | 本部门应执行的运行控制文件包括：环境、职业健康安全运行控制程序，固体废弃物管理规定、对相关方施加影响管理规定、节能降耗管理规定、消防安全管理制度、办公室安全管理制度、车辆管理规定、电脑使用管理办法等。查运行控制情况：办公过程注意节约用电，采购部做到人走灯灭，电脑长时间不用时关机，下班前要关闭电源；办公过程产生的固废按办公室要求放到指定地点，现场查看无混放现象；办公用品按要求由办公室负责发放，作好记录； 工作时间平均每天不超过8小时，公司为员工办理了意外伤害等保险；外出办公要求遵守道路交通安全法，不违章行驶，驾驶证和车辆定期年审，确保出行安全；提供了致相关方的一封信，通过建议书告知产品供方有关公司环境、安全方面应注意的事项及相关规定。有发放记录。提供相关方安全管理协议。现场办公室设备、电器状态良好，配置了灭火器，无火灾、触电隐患，废弃物无混放现象。 |  |
| 应急准备和响应 | EO8.2 | 执行《应急准备和响应控制程序》。2021.5.11，采购部参加了公司组织消防演练，相关记录详见办公室相关条款。 |  |

说明：不符合标注N