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：河北永鑫体育用品有限公司 主管领导：王会永 陪同人员： | 判定 |
| 审核员：张星 审核时间：2021年09月11日 上午至2021年09月12日 下午 |
| 审核条款： |
|  |  |   |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 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：王会永/侯玉欣 陪同人员：黄琦 | 判定 |
| 审核员：吉洁 审核时间：2021年09月11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 | **■**受审核方成立于2014年4月21日，注册资本5000万元，地址位于定州市庞村镇大西丈村，建筑面积约600平米，主要从事体育器材、健身器材、教学仪器、音乐器材、美术器材、塑胶跑道、学生课桌椅的销售。■根据企业发展及经营管理的需求，公司组织了对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。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。法律法规：公司经营应符合国家的法律法规要求。公司地处行定州市，在环境方面应符合国家和本市的环境法律法规要求。 技术水平：公司拥有多年生产经验、销售经验，能够满足用户的个性化需求。文化和价值观：公司成立多年，形成了积极向上、努力进取的企业文化氛围。公司运行管理体系以来，重视产品质量、增强用户满意是所有员工的共识。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，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。关注的内容包括：——外部环境：国际、国内、地区和当地的各种法律法规、技术、竞争、市场、文化、社会和经济因素；——内部条件：公司的价值观、产品和服务、战略方向、文化与能力；——周边环境：气候、空气和水质量、土地使用、现存污染、资源的可获得性等相关因素。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。 |  |
| 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、政府机构、社区、供应商、内部员工等。相关方对企业的要求有：遵守国家的现行法律法规、保持有效的资质、产品合格、按时送货、不断提高客户满意度等。公司通过以下行为满足相关方需求和期望：——关注顾客需求，通过持续改进增强用户满意；——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、健身器材、教学仪器、音乐器材、美术器材、塑胶跑道、学生课桌椅的销售E：体育器材、健身器材、教学仪器、音乐器材、美术器材、塑胶跑道、学生课桌椅的销售所涉及场所的相关环境管理活动O：体育器材、健身器材、教学仪器、音乐器材、美术器材、塑胶跑道、学生课桌椅的销售所涉及场所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。 |  |
| 管理体系及其过程 | QEO4.4 | 1.公司依据 GB/T19001-2016、GB/T24001-2016、GB/T45001-2020标准，于2021年1月5日建立了质量、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：板材加工。 |  |
| 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保障健康 安全服务以人为本 永续发展遵守法规 持续改进。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、供销部，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 | 公司安全目标：不发生职业健康安全事件；不发生职业病。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1-2季度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：办公面积100平米、库房500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5000万元。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15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：侯玉欣 2021年7月11日 批准人：王会永 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：王会永 2021年7月15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。 |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 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：侯宝军 陪同人员：黄琦 | 判定 |
| 审核员：吉洁 审核时间：2021年09月11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:侯宝军询问其职责权限：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。 |  |
| 目标 | QEO6.2 | 部门目标： 1、文件失控率小于5%； 2、培训合格率≥95%； 3、固体废弃物分类处理率达100%4、不发生火灾、触电事故；5、保障管理体系运行所需资金100%及时到位；每季度进行一次考核，目标基本实现。考核人：侯玉欣 2021.7.5•制定了管理方案——目标及指标：固废分类存放统一处理率100%；方案计划内容 责任部门 责任人 启动时间 完成时间 经费预算对影响环境人员培训 办公室 主任 2021.1.10 2021.12 0元办公区各种固体废弃物集中回收 办公室 主任 2021.1.10 2021.12 50元设置固废容器 供销部 经理 2021.1.10 2021.12 100元各种固体废弃物集中回收 供销部 经理 2021.1.10 2021.12 50元——目标及指标： 触电伤亡事故为0方案计划内容 责任部门 责任人 启动时间 完成时间 经费预算办公室对人员进行培训 办公室 主任 2021.1.10 2021.12 0元办公场所设置触电警示标识； 办公室 主任 2021.1.10 2021.12 50元及时更换无漏电保护装置的开关； 办公室 主任 2021.1.10 2021.12 100元对触电进行应急预案演练 办公室 主任 2021.1.10 2021.12 300元定期检查，及时排除触电隐患 办公室 主任 2021.1.10 2021.12 0元——目标及指标： 杜绝火灾发生，火灾事故发生0.方案计划内容 责任部门 责任人 启动时间 完成时间 经费预算办公室对人员进行培训 办公室 主任 2021.1.10 2021.12 0元办公场所设置禁烟警示标识； 供销部 经理 2021.1.10 2021.12 50元及时更换失效的消防器材； 供销部 经理 2021.1.10 2021.12 200元对火灾进行应急预案演练 供销部 经理 2021.1.10 2021.12 500元定期检查，及时排除火灾隐患 办公室 主任 2021.1.10 定期检查 0元废弃物100%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，提供安全目标、指标考核记录，2021年2季度的目标、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。 |  |
| 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》，符合标准要求提供《环境因素识别、评价表》，其中包括办公室、供销部等，包括工序/活动 环境因素空调使用 电消耗 废热排放 冷凝水排放 噪声排放电灯使用 电能消耗 原材料消耗 灯管/泡的废弃饮水机使用 水电消耗 清洗水的排放 一次性纸杯、茶叶消耗 一次性纸杯的废弃打印机使用 电能消耗 墨盒消耗 废墨盒丢失 噪声排放 打印纸消耗电脑使用 电能消耗 电磁辐射车辆使用 尾气排放 汽油消耗 噪声排放 清洗水的消耗 清洗废水的排放 零件的更换消耗 报废零件的丢弃。。。评价基本全面提供《重要环境因素清单》，其中重要环境因素：固体废弃物排放、意外火灾的发生，评价准确。提供《危险源辨识与风险评价表》，包括办公室、供销部，按照活动、区域进行了识别，其中包括：过程/区域/活动 危险源日常办公 消防设施未定期监测日常办公 日光灯坠落 日常办公 桌椅损坏日常办公 办公设施不稳定日常办公 下班后门窗未关外出办公驾车 无证驾驶外出办公驾车 疲劳驾驶外出办公驾车 （车）带病行驶外出办公驾车 酒后驾驶装卸产品 物品磕碰或碰伤工人装卸产品 警戒管理不符合要求库房管理 吸烟引起的火灾 电源线破引发的火灾 产品码放超高 产品装卸不当 配电箱和开关箱未按规定设置“一机、一闸、一漏、一箱” 电源开关漏电。。。。评价基本全面。提供《不可接受风险清单》，其中重大危险源：火灾、触电、意外伤害，评价准确。 |  |
| 合规义务、法律法规及其他要求 | EO6.1.3 | 编制了《法律法规与其他要求控制程序》，经查符合标准要求。提供公司适用的法律法规及要求清单包括：环境保护法、环境噪声污染防治法、劳动法、消防法、环境空气质量标准、固体废弃物环境防治法、仓库防火安全管理规则、劳动保护用品管理规定、GB3095-2012《环境空气质量标准》、GB/T 19001-2016《质量管理体系 要求》、GB/T 24001-2016《环境管理体系 要求及使用指南》、GB/T 45001-2020《职业健康安全管理体系 要求及使用指南》等法规要求。网上查录或购买，经查阅为现行有效版本，目前满足体系运行需要。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 | 策划编制的程序文件《信息交流与协商控制程序》及管理手册的相关章节规定了企业内、外部沟通和员工参与、协商的要求，符合标准要求。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，并公司任命黄琦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QEO/YX-SC-2021 A/0版，2019年12月05日发表实施（含管理方针、目标）2.程序文件QEO/YX-SC-2021 A/0，包括标准要求的程序3.质量、环境、安全管理制度汇编QEO/YX-GL-2021，包括：岗位任职条件、节能降耗管理规定、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QEO/YX-SC-2021 A/0，分发号02，接收人：侯玉欣。查文件更改情况：针对文审提出的不符合，对《管理手册》进行了更改。补充完善了相关内容，被替换的文件页均标有“作废”标识，由办公室统一封存。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2021.4-2021.8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：侯宝军。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7月2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8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：王会永 2021.6.8 |  |
| 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5-6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：侯玉欣 /2021.7.3 批准：王会永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：侯玉欣，组员：侯宝军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，在办公室。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：侯玉欣2021.7.7——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：杨合蕊/2020.01.11 审批：杨合香/2020.01.11 |  |
| 不符合和纠正措施 | O10.2 | 制定了《环境、安全不符合控制程序》、《事故（事件）报告/调查和处理控制程序》，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：供销部 主管领导：刘云杰 陪同人员：侯玉欣 | 判定 |
| 审核员：吉洁 审核时间：2021.9.12 |
| 审核条款：QEO5.3/6.2；Q8.1/8.3/8.5/8.6/8.7；O6.1.2/8.1/8.2 |
| 组织的岗位、职责权限 | QEO5.3 | 部门负责人：刘云杰负责公司原材料采购，合格供方评审工作；负责进行市场调查与顾客满意度的调查销售管理工作；负责销售合同的签定及与合同和顾客有关的外部联系；向顾客进行环保及安全宣传；贯彻执行公司的方针和管理目标，本部门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。 |  |
| 目标、方案 | QEO6.2 | 部门目标： 1、顾客满意度≥90%；2、采购物资到货及时率100%；3、不发生火灾、触电事故；4、产品交付顾客验收合格率100%；5、采购物资验收合格率≥98%；6、销售服务质量考核合格率≥95%查看2021年2季度考核结果，经查已实现，考核人：侯玉欣 2021.7.5管理方案同办公室经查，已完成。 |  |
| 危险源辨识评价 | O6.1.2 | 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，评价基本准确。 |  |
| 运行的策划和控制 | 8.1 | ●策划了下列内容：1、产品：体育器材、健身器材、教学仪器、音乐器材、美术器材、塑胶跑道、学生课桌椅的销售，制定了质量目标。2、规定了销售的流程：顾客需求的确定-合同评审-签订合同-产品采购-发货至指定地点-客户验收-售后服务3、编制了销售工艺文件：《采购流程与制度》、《销售服务规范》、《销售服务考核办法》、《产品三包规定》、《质量目标考核办法》、《顾客满意度调查制度》等。4、收集了相关法律法规：质量法、公司法、合同法、招标投标法等。5、销售及技术服务设施：电脑、汽车、笔记本、打印机、传真机等，基本满足要求。6、质量记录：在产品实现策划过程中，共形成质量记录多份。●过程的策划符合要求 |  |
| 产品服务设计和开发 | Q8.3 | 经现场确认，依据国家法律法规、客户要求服务，目前销售服务流程传统固定，无设计开发要求，故不适用8.3条款，不影响组织确保其服务合格的能力或责任，对增强顾客满意也不会产生影响。 |  |
| 生产和服务提供的控制 | Q8.5.1 | 公司对产品销售和服务提供过程进行了策划，对人、机、料、法、环诸因素进行了较好的控制，销售过程部门严格按策划的作业流程予以控制。该公司产品销售主要体育器材、健身器材、教学仪器、音乐器材、美术器材、塑胶跑道、学生课桌椅，其主要任务收集相关产品信息来提高销售能力，满足客户需求，从市场占有率、品牌形象、经营理念等进行策划控制。致力于产品销售、市场营销及完善的售后服务，以品牌、资源及资金为发展支点，促进对科技成果产业化的转换，实现品牌运营。产品的销售依据的标准有：质量标准：顾客技术要求及相关国家/行业标准。公司产品主要从以下方面进行销售：A市场占有率 B 技术水平 C性价比 D节能环保 E客户要求通过信息的收集加以整理，根据客户需求和国家标准进行销售。查销售任务，计划制定情况出示了2021年7月份的销售计划 编制：刘云杰 批准：王会永 抽查2021.7体育器材、健身器材、教学仪器、音乐器材、美术器材、塑胶跑道、学生课桌椅的销售记录，符合要求。针对此销售计划，由供销部经理对销售员进行任务分配，并向销售员提供服务流程。经查符合要求。 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》《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》、《消费者权益保护法》等。获得和使用适宜的监视测量资源：受审核方为销售型公司，只是对产品包装、型号等进行检验，不进行性能检验，故无监视测量设备。使用适宜的设备和过程环境：有台式电脑、复印机、打印机、宽带等，可以满足工作需要，设备数量保证，维修及时. 办公现场宽敞整洁，电脑、传真、打印机及网络运行正常。供销部所有人员岗前经过专业培训，有相关销售工作经验，符合公司岗位能力需求。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，批次送检，批次归档保存等措施防止人为差错的发生。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。公司根据以市场销售情况进行销售和采购，下销售任务过程中产品的技术资料和采购合同及记录等相关资料，内容齐全；查阅任务通知记录能反映客观情况。销售过程中各环节通过自检、监督、复核对产品信息进行检验，检验合格的产品信息方可流转到下道工序，销售定单发出前均经总经理批准后方可交付客户。供销部结合办公室定期对开发各工序开展巡检。产品自行运输交付至客户处，个别使用物流公司，客户签收，公司办公室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。查看：体育器材、健身器材、教学仪器、音乐器材、美术器材、塑胶跑道、学生课桌椅的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。业务员王天阳正在与从网络上联系音乐器材、学生课桌椅销售的具体事项。现场办公秩序良好，符合该公司的规定要求。产品售出后，供销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。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：销售服务可以保证质量满足要求。确认人：侯玉欣、侯宝军、刘云杰，主管领导审批意见：同意，总经理 王会永，2021.1.10。 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。经查基本符合要求。 |  |
| 产品和服务的放行 | Q8.6 | 销售产品严格执行相关国家或行业标准、顾客要求进行采购、销售；组织依据顾客方确定的材料、产品接收标准编制了“采购产品验证规范”、“产品检验规程”等文件。 采购的产品一般由业务人员对数量、品种、检验报告等进行核实，并填写“货物签收单”。 目前材料采购无至供方现场实施验证的情况发生。供销部经理负责对销售服务过程的服务质量进行监督检查。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。提供 “销售服务质量考核表” 抽——岗位名称： 销售 销售姓名：王朝项目及考核内容 配分 得分工作业绩30% 能时时跟进，追踪工作，提前完成工作任务 30 30 能跟踪，按期完成工作任务 25—29  在监督下能完成工作任务 15—25  在指导下，亦不能完成工作任务 15以下 成本意识10% 成本意识强烈，能积极节省，避免浪费 10 10 具备成本意识，并能节约 9  尚有成本意识，尚能节约 8  缺乏成本意识，稍有浪费 3—7  无成本意识，经常浪费 3以下 工作态度30% 职业道德5% 职业行为规范执行很出色 5 5 职业行为规范执行基本不出色 4  职业行为规范执行时有违反现象 2—3  职业行为规范执行不认真 2以下  信息管理10% 收集，整理客户/供方资源及市场信息很出色 10 10 收集，整理客户/供方资源及市场信息积极主动 8—9  收集，整理客户/供方资源及市场信息基本完成 5—7  收集，整理客户/供方资源及市场信息做得较少 5以下  合作精神15% 与他人或部门沟通协调很有成效 15 15 与他人或部门合作有效 12—14  与他人或部门时有合作 7—11  与他人或部门很少合作 7以下 工作能力20% 市场了解与开发10% 对市场与竞争格局了解很透彻，把握机会与开拓市场非常出色 10 10 对市场与竞争格局了解较透彻，把握机会与开拓市场较有成效 8—9  对市场与竞争格局大致了解，把握机会与开拓市场略有成效 5—7  对市场与竞争格局基本不了解，很少具有开拓市场的能力 5以下  产品认识10% 对产品，技术的掌握全面而深刻 10 10 对产品，技术的掌握很全面 8—9  对产品，技术的掌握比较全面 5—7  对产品，技术的掌握能应付 5以下 纪律性10% 自觉遵守和维护公司各项规章制度 10 9 能遵守公司规章制度，但需要有人督导 8—9  偶有迟到，但上班后工作兢兢业业 7  纪律观念不强，偶尔违反公司规章制度 5—6  经常违反公司制度，被指正时态度傲慢 5以下 综 合 评 定 考 核 结 果：99考核人签名 刘云杰 总经理确认 王会永 考核日期 2021.4.5——另抽梁红、王天阳的“销售服务质量考核表”，同上，符合要求。公司无紧急放行情况发生，公司的产品监测能力基本满足要求。组织未接受过上级或主管部门的监督检查。 |  |
| 不合格输出控制 | Q8.7 | 编制《不合格控制程序》，确保服务过程中的不合格项得到识别和进行有效控制，防止不合格项的非预期使用或交付。对顾客发现的不合格项，销售部应负责做好详细记录，提供客观证据，报告销售部主任进行审批，并通知顾客及供方以便共同协商处理办法或采取措施。目前，未发生不合格现象。 |  |
| 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98%。刘云杰2021.6.6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、合同方等，提供有“告知书”发放记录。未提供对产品运输外包方施加职业健康安全方面影响的证据。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》。2021.7.2，供销部参加了公司组织消防演练，相关记录详见办公室记录。 |  |

说明：不符合标注N