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：尹涛 ，陪同人员：魏云虎（管代） | 判定 |
| 审核员：张心 ， 审核时间：2021.10.8 |
| 审核条款： |
| 组织及其环境;  相关方需求与期望;  确定体系范围;  体系及其过程;  总要求 | Q:4.1;4.2;4.3;4.4 | 公司在管理手册中，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公司全体员工的质量、安全意识比较强。公司的办公设施、生产设备完备。对公司不利的内、外部因素有：市场竞争非常激烈，产品利润不断降低、用工成本增加。  公司在管理手册和制定的《应对风险和机遇的措施》中，确定了对公司有利的内外部环境因素，对公司不利的内、外部因素有：市场竞争非常激烈，国家和政府对企业环保要求提高等。  公司通过业内展会、同行交流、会议、工作例会、QQ、微信等进行内外部沟通，并定期进行评审.  抽查2021年总过程风险机会识别措施评价表，内容及记录清晰。  公司确定的相关方有员工、客户、政府机构、审核机构、供方等。  理解员工诉求的形式为谈心、会议等；理解客户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互利和连续性，产品质量、售后服务、成本价格、交付期等。  查见《相关方要求和期望评审》其中相关方：顾客的需求和期望：产品合格；订单及时交付；配合终端客户的审查；沟通渠道通畅等。  其中理解员工诉求的形式为谈心、茶话会等；理解政府机构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，供方关注的主要问题是长期合作、互利共赢以及货物回款时间等。  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主要方法。  公司质量管理体系的认证范围为：  QMS：木质家具及套装门的生产  经营地:四川合江临港工业园区联榕坝。  公司QMS不适用条款：无。经识别，组织依据标准的要求建立、实施、维护管理体系，符合标准要求。  公司按照ISO9001:2015标准的要求，建立、实施、保持和持续改进质量管理体系，策划质量手册、程序文件、作业文件，包括所需过程及其相互作用，制定有风险管理控制办法，确定产生非预期的输出或过程失效对产品和顾客满意带来的风险，以及应对措施。  组织制定有管理评审控制程序，定期进行体系评审，必要时变更过程，以确保过程持续产生公司期望的结果。  现场确认：  外包过程：无外包过程。关键工序：喷漆，也是特殊过程 | 符合 |
| 领导作用与承诺 | Q5.1 | 总经理：尹涛， 管代：魏云虎  通过与总经理交流：总经理从以下活动方式对公司建立、实施质量管理体系并持续改进其有效性所做出的承诺提供证据：  1、公司以会议、培训等形式对员工进行满足顾客要求和适用法律法规要求重要性的教育，使全体员工意识到满足上述要求是公司适应市场经济，树立良好形象，提高经济效益至关重要的管理行为；  2、制定和发布公司自身发展质量方针和管理目标；  3、确保管理目标的制定、分解落实到相关职能和部门，并激励员工为实现目标而努力；  4、定期进行管理评审，以评价管理方针、管理目标的适宜性及实现情况，同时评价管理体系的适宜性、充分性和有效性。  5、为确保建立、运行和持续改进管理体系所需的一切资源得到满足，公司提供了信息、技术、人力、设备、环境和资金等必要资源。  6、对质量管理体系的有效性承担责任  7、推动公司体系的改进，使体系能够更完善，和公司实际运作切合。  公司贯彻以顾客和相关方为关注焦点的经营理念，以过程方法建立、实施、管理本公司各项工作，落实每个岗位对自己的顾客的责任；通过以顾客满意为核心的售后服务，增强顾客满意，培养企业的忠诚用户，使企业和顾客都能得到最大的效益。 | 符合 |
| 方针 | Q5.2 | 质量方针：  “遵纪守法、节约资源、持续改进、保护环境，安全第一、预防为主、以人为本、持续改进”。  其内涵包含了：  科学管理，顾客满意，即以顾客为关注焦点，提高服务质量，强化质量意识；持续改进，即持续提高顾客满意度，持续提高管理效益；环评一流，服务一流以环评技术服务为导向，以一流环评服务向顾客提供期望的服务；公司提供符合标准的物流服务，与国际接轨，建立标准化的管理体制。  质量方针在手册上进行了确定和发布，并通过文件发放的形式发放至各部门、给员工进行了宣传培训。  质量方针对外进行了发布，给员工进行了宣传培训。  手册对方针的内涵进行了阐述，为目标制定及评审提供了框架，每年至少一次,在管理评审会议上讨论其适宜性和改进机会。  企业的质量方针的内容和管理基本符合标准和法规要求。 | 符合 |
| 组织的角色、职责和权限； | Q5.3 | 查《管理手册》包括了企业组织机构图、职能分配表。公司编制了《岗位职责》对总经理、管理者代表、各部门的岗位职责和权限进行了规定，内容全面合理。各部门、岗位之间通过会议、文件传阅、培训等方式相互了解职责与权限。 | 符合 |
| 应对风险和机遇的措施； | Q6.1 | 公司策划并批准实施《风险和机遇分析表》，内容包括风险类型、风险因素、应对机遇及措施、现行控制方法、涉及的场所及部门等；  查见《风险和机遇评估分析表》：   1. 类型：外部因素；   类别：客户的需求风险：客户对服务质量标准提高，以及对服务及时性和售后服务的期望值提升，给公司服务、质量和售后管理提出新的要求。  应对机遇及措施：1）供应部加强与客户进行质量标准制定的沟通，统一双方的标准和检查方法；2）供应部做好服务计划的安排，保证服务计划的执行。  针对外部因素，还分析了市场、供应商、文化、社会经济、法律法规的变化等。   1. 类型：内部因素；   类别：人力资源风险：公司目前人员，被外单位吸引离开的情况还是存在，人员在素质上参差不齐，可能对工作完成质量造成不好的影响。机遇：本公司从事该行业多年，有着十分丰富的管理经验和优秀的技术和销售人才，公司长期致力于公司团队建设和骨干的培养，员工归属感认可度较高。  应对机遇及措施：各部门应及时关注员工的心态变化，注意工作方式，创造良好的工作环境，继续加强团队建设和骨干的培养，提高员工的忠诚度。  针对内部因素，还分析了财务状况、人力资源、基础设施等。  应对风险和机遇的措施与其对于产品和服务符合性的潜在影响相适应。 | 符合 |
| 目标及其实现的策划 | Q6.2 | 公司质量总目标  1.顾客满意率95%以上；  2.成品检验合格率≥99%；  查《质量目标完成统计标》2021年4月-9月对目标进行考核，考核情况为：  1.顾客满意率95%以上； 实测：96%  2.成品检验合格率≥99%； 实测：99.2%  均达到目标，并将指标进行了分解。 | 符合 |
| 变更的策划 | Q6.3 | 公司要求：当公司质量管理体系变更时，应考虑：  1.变更的目的及潜在后果；  2.体系的完整性；  3.资源的可获得性；  4.责权的分配和再分配等因素。  经查：暂无变更。 | 符合 |
| 资源 | Q7.1.1 | 询问总经理，企业为了实施质量管理体系，并持续改进其有效性、增强顾客满意度和体系正常运行提供了充足的资金及必要的资源，为提高员工产品质量意识组织了培训，目前的资源基本满足策划需要。  总经理对资源的配备比较重视，日前人力资源、设备和工作环境与公司业务相适应，可满足：木质家具及套装门的生产需要。 | 符合 |
| 沟通 | Q7.4 | 在公司内部主要采用口头、电话、会议、面谈等形式就与运输服务有关问题及与质量管理体系有关问题进行沟通，基本有效。未发生由于沟通不到位而影响工作的情况。  相关方的沟通主要体现在和顾客的沟通方面，经常性的对顾客进行走访，了解顾客的意见。  产品提供前：走访用户、电话沟通、了解相关信息等，与顾客签订合同。  产品提供中：组织按期交付，解决用户对进度、交付要求等关切问题；  产品交付后：与客户保持密切沟通，不定期回访用户，并对顾客反馈问题解答。针对存在的问题及时进行处理。定期发放顾客满意度调查，了解顾客满意或不满意的信息，并积极应对，确保顾客满意。  对顾客一般提出的问题，由专业相关人员负责解决。  自体系运行以来，没有发生严重的顾客投诉事件。 | 符合 |
| 形成文件的信息/7.5.1总则 | Q7.5.1 | 公司的质量管理体系文件----包括  一级文件：管理手册  二级文件：程序文件  三级文件：管理规定或制度  四级文件：表格和检查表。  --此外，外来文件即外部提供的文件,包括规格标准、与产品质量有关的企业标准。通常属于第三级文件，并得到及时识别和分发控制。  经查：公司提供的各级体系文件总体满足标准的要求和确保QMS有效性的需要。 | 符合 |
| 监测、分析和评价总则； | Q9.1.1 | 公司对需要监视和测量的对象的确定，监视、测量、分析和评价方法的选择，实施监视和测量的时机、实施分析和评价的时机界定，QMS的绩效和有效性的评价方法的采用及有关监视和测量记录的保留等要求予以较清楚的策划和确定，详见相关程序文件及监视、测量、分析和评价的实施计划。  如：  （1）《绩效监测与合规性评价管理程序》  （2）《内部审核管理程序》  （3）《管理评审程序》等 | 符合 |
| 分析和评价 | Q9.1.3 | 1.质量手册及相关文件中对收集产品、过程、体系数据的范围、类型、统计方法进行了规定。  2.查顾客满意度调查表：公司2021年7月以问卷形式对顾客进行了满意度调查，共计发放3份，回收3份。对公司的服务、质量、交付等项进行打分。查《顾客满意程度调查表》对满意度进行了统计；通过统计顾客满意率为96分。  2.查质量目标统计等记录，公司2021年4月-9月数据统计的结果为：  顾客满意率95%以上； 实测：96%  成品检验合格率≥99%； 实测：99.2%  设备完好率100% 实测：100%  产品交付合格率100% 实测：100%  。。。。。。  3.查《管理评审资料》对过程和产品的特性及趋势、供方、顾客满意、产品的符合性进行了分析，均较满意。  根据组织提供的相关文件资料，数据分析深度不够，缺乏实质性的支持性数据文件，现场已经口头提出。 | 符合 |
| 管理评审 | Q9.3 | 查，公司管理手册，规定了管理评审的要求：管理评审的主持人、时间频率、管理评审的输入、输出等。公司制定了“管理评审程序”,规定每年至少进行一次管理评审，每次时间间隔不超过12个月  本次评审时间：2021年7月20日（上次评审时间为2020年7月25日，未超过12个月，符合相关策划及要求）  主持人：尹涛总经理  参加人员：总经理、管理者代表，以及各部门主管  评审输入内容：   1. 内部质量环境体系审核的结论及其改进措施的效果； 2．过程的业绩和产品符合性； 3．法律法规的遵循情况； 4．方针、目标、指标和管理方案的执行情况； 5．质量环境管理体系的建立和实施情况； 6．市场信息、相关方的反馈信息； 7．组织的环境安全绩效； 8．开展纠正和预防措施的有关信息； 9．组织机构、管理职能是否合适和协调； 10．资源配置是否适当； 11．可能影响质量环境体系的策划和变更   12、上次评审改进项的验证：上次改进项为：培训质量环境职业健康安全体系，增强质量环境职业健康安全管理意识，行政部加强对采购过程的控制，并对行政部对文件发放要加强控制。已开展培训，并有效实施，改进有效。  评审输出内容：  公司建立的质量、环境管理体系是适宜的、充分的、有效的  质量、环境方针的评审：方针合理、适宜符合要求，  体系策划情况的评审（包括法律法规、目标指标）；  预防措施和纠正措施的状况。  实施与运行情况的评审（包括资源提供、文件控制）；  体系绩效测量和监视（包括目标达成情况、内审审核）：通过考核目标达成良好，内审基本符合要求；  本次评审改进项为：1）加强对供应商考核评价的管理培训、ISO9001标准8.4条款、手册、程序文件对应内容的培训。2）加强顾客满意度调查工作。由行政部于2021.12.20前完成，下次审核时关注。  相关方关注：近一年来，未收到顾客及相关方关于重大服务质量问题的投诉 | 符合 |
| 改进 总则  不符合和纠正措施  持续改进 | Q10.1;10.2;10.3；10.3 | 公司制定系列程序文件《管理评审程序》、《不合格品控制程序》、《纠正预防措施管理程序》及《内部审核管理程序》，对持续改进的过程予以规定，以实现质量管理体系及服务质量符合性的持续改进。持续改进的过程包含持续改进的提出、立项、不合格的原因的分析、纠正措施的确定、跟踪和评价及负责部门和人员职责等。公司通过质量方针、目标的达成分析、内部质量审核结果、数据资料统计分析、纠正和预防措施和管理评审等方式，以推动质量管理体系的持续改进。公司各部门和各对体系过程输出的各种信息进行收集、分析，识别出不符合或潜在的不符合，并分析原因，按《纠正预防措施管理程序》实施纠正措施。不符合处理程序和机制健全。公司主要按策划的管理手册、程序文件等实施运行，主要采用内审、管理评审、数据分析、纠正和预防措施、质量方针和目标等来实现对质量管理体系的改进，另外主要通过日常工作中发现的问题及时予以调整解决来实现。 | 符合 |

说明：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：管理层， 主管领导：尹涛 ，陪同人员：魏云虎（管代） | 判定 |
| 审核员：冉景洲，审核时间：2021.10.8 |
| 审核条款： |
| 组织及其环境;  相关方需求与期望;  确定体系范围;  体系及其过程;  总要求 | E:4.1;4.2;4.3;4.4 | 公司在管理手册中，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：在环境方面政策上国家制定了严格的要求，对于污水、噪声、固废的排放提出了严格要求。  公司通过同行交流、座谈会、工作例会、QQ、微信、电话交流、网上查询沟通等进行内外部沟通方式，并定期进行评审，形成会议记录。  抽查2021年总过程风险机会识别措施评价表，内容及记录清晰。  公司确定的相关方有政府机构、第三方认证机构、员工、投资者、客户、供应商等。  理解员工诉求的形式为谈心、会议等；理解客户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作环境、工作信息、培训机会、工作时间、工资、待遇、福利等，  供应商关注的主要问题是采购信息、沟通渠道、价格谈判以及付款时间等。  查见《相关方要求识别和控制》  客户需求和期望：产品交付时性；项目合格性；沟通渠道畅通性；价格合理，售后服务周道等。  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主要方法。  公司环境管理体系的认证范围为：  EMS:木质家具及套装门的生产所涉及的相关环境管理活动。  经营地：四川合江临港工业园区联榕坝。  经识别，组织依据标准的要求建立、实施、维护管理体系，符合标准要求。  公司以GB/T19001-2016标准为主线，以“过程方法”为基础，融入了GB/T24001-2016标准要求，并明确了过程顺序和相互作用以及过程有效运作和控制所需的准则和方法。在管理手册中，确定产生非预期的输出或过程失效对产品和顾客满意带来的风险，以及应对措施。组织制定管理评审程序，定期进行评审，必要时变更过程，以确保过程持续产生公司期望的结果。 | 符合 |
| 领导作用与承诺 | E5.1 | 总经理：尹涛， 管代：魏云虎  通过与总经理交流：总经理从以下活动方式对公司建立、实施环境管理体系并持续改进其有效性所做出的承诺提供证据：  1、公司以会议、培训等形式对员工进行满足顾客要求和适用法律法规要求重要性的教育，使全体员工意识到满足上述要求是公司适应市场经济，树立良好形象，提高经济效益至关重要的管理行为；  2、制定和发布公司自身发展环境方针和管理目标；  3、确保管理目标的制定、分解落实到相关职能和部门，并激励员工为实现目标而努力；  4、定期进行管理评审，以评价管理方针、管理目标的适宜性及实现情况，同时评价管理体系的适宜性、充分性和有效性。  5、为确保建立、运行和持续改进管理体系所需的一切资源得到满足，公司提供了信息、技术、人力、设备、环境和资金等必要资源。  6、对环境管理体系的有效性承担责任。  7、推动公司体系的改进，使体系能够更完善，和公司实际运作切合。  公司贯彻以顾客和相关方为关注焦点的经营理念，以过程方法建立、实施、管理本公司各项工作，落实每个岗位对自己的顾客的责任；通过以顾客满意为核心的售后服务，增强顾客满意，培养企业的忠诚用户，使企业和顾客都能得到最大的效益。 | 符合 |
| 方针 | E5.2 | 环境方针为：  遵纪守法、节约资源、持续改进、保护环境。  其内涵包含了：  公司在建立之初，就树立了环保和职业健康安全的理念，按国家、地方和行业相关的法律法规和其他要求开展活动，深化预防为主的思想，努力做到节能减排，保护公众的利益，并将此要求持续开展下去，不断完善和改进。  环境方针在手册上进行了确定和发布，并通过文件发放的形式发放至各部门、给员工进行了宣传培训。  环境方针对外进行了发布，给员工进行了宣传培训。  手册对方针的内涵进行了阐述，为目标制定及评审提供了框架，每年至少一次,在管理评审会议上讨论其适宜性和改进机会。  企业的环境方针的内容和管理基本符合标准和法规要求。 | 符合 |
| 组织的角色、职责和权限； | E5.3 | 查《管理手册》包括了企业组织机构图、职能分配表。公司编制了《部门职责》和《岗位说明书》对总经理、管理者代表、各部门的岗位职责和权限进行了规定，内容全面合理。各部门、岗位之间通过会议、文件传阅、培训等方式相互了解职责与权限。 | 符合 |
| 应对风险和机遇的措施； | E6.1.1,E6.1.4 | 提供有《环境因素识别和风险评价管理程序》，内容包括环境因素的识别、确认、汇总、评价和重要环境因素的确定、登记、清单发放及更新控制。  公司重要环境因素有以下五项：  固体废弃物、噪声排放、潜在火灾、能源消耗、废气排放、废水排放等。  抽查以下环境因素的管理措施：   1. 、潜在火灾：   1.按照《防火管理制度》规定执行，并请相关人员参加培训；  2.办公现场配置适宜的消防器材，并定期检查；加强对工作人员消防安全的教育和日常服务过程的消防安全检查，及时消除安全隐患。  3.易燃材料保存在易于保管的房间并有专人管理，且远离火源；  4. 定期检查用电设施，发现老化或损坏应及时更换；用电和临时用电遵照公司相关制度执行，严禁私自拉线；  5.办公现场所有废物垃圾必须即时处理，消除火灾隐患。  2）、固废排放：  1.办公和项目设置专用垃圾箱，对废弃物进行分类放置，分为可回收废弃物，一般废弃物和危险废弃物。  2.定期对垃圾进行收集处理，可回收废弃物交物资回收部门，一般废弃物交中转站，由环卫人员统一处理，危险废弃物单独存放，待达到一定的量后交有资质的专业公司处理。  3.定期对办公和项目现场固废处理情况进行监督检查。 | 符合 |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 目标及其实现的策划 | E6.2 | 环境管理目标：  1）危险废弃物100%得到分类妥善处理；  2）控制噪声、污水、废气达标排放。  3）降低水、电的年使用量  4) 防止火灾的发生  查《2021年部门目标完成情况统计表》2021年4月-9月对目标进行考核，考核情况为：  1）危险废弃物100%得到分类妥善处理； 实测：100%  2）控制噪声、污水、废气达标排放。 实测：按国家要求达标排放  3）降低水、电的年使用量 实测：达标  4) 火灾的发生 实测：0  均达到目标，并将指标进行了各部门的分解。 | 符合 |
| 资源 | E7.1 | 询问总经理，企业为了实施环境管理体系，并持续改进其有效性、维护环境和体系正常运行提供了充足的资金及必要的资源，为提高员工环保意识组织了培训，目前的资源基本满足策划需要。  总经理对资源的配备比较重视，日前人力资源、设备和工作环境与公司业务相适应，可满足：木质家具及套装门的生产的需要。 | 符合 |
| 沟通 | E7.4 | 公司和部门负责人清楚公司及各部门与环境管理相关的内部沟通和外部信息交流的项目、内容等。如：公布、公开环境方针和目标、与客户、外部供方等相关产品和服务的沟通等。  --主要的事项内、外沟通均事先做出策划或规定，内容包括：沟通事项、沟通的职责、沟通对象、沟通内容、沟通时机、沟通方式等等。  --通常的沟通方式包括但不限于：会议、文件、改善提案、通告、内部联络书、内部电脑网络、培训、拜访、电话、微信、QQ、交谈、提交报告等。  --现场查看记录并口头交流确认：公司及行政部负责的相关内、外沟通效果基本满足要求。 | 符合 |
| ◆组织是否策划实施了文件化信息管理？  ◆组织环境管理体系包括哪些文件化信息？  ◆是否满足标准的要求和确保环境管理体系有效性的需要？ | E:7.5  7.5.1 | ◆组织在《管理手册》、《文件管理程序》、《记录管理程序》中，明确了文件化信息的管理规则。组织根据本公司的规模、活动类型、过程、产品和服务的不同，建立、实施、保持并改进了构成EMS 的文件化信息。  ◆组织策划的EMS文件包括：  一级文件，管理手册；  二级文件，程序文件；  三级文件，操作规程、管理规定或制度；  四级文件；记录；  外来文件：即外部提供的文件,包括法律法规、其它要求、标准等，通常属于第三级文件，并得到及时识别和分发控制。  ◆查组织的 “受控文件清单”，列有组织一、二、三阶文件，有文件名称/编号/版本号等。  查组织的管理记录清单，共有80份记录文件清单。  以上文件涵盖了ISO14001：2015； 标准要求的以及确定的为确保环境管理体系有效性的文件，符合标准的要求。 | 符合 |
| 监测、分析和评价总则； | E9.1.1 | 公司对需要监视和测量的对象的确定，监视、测量、分析和评价方法的选择，实施监视和测量的时机、实施分析和评价的时机界定，环境管理的绩效和有效性的评价方法的采用及有关监视和测量记录的保留等要求予以较清楚的策划和确定，详见相关程序文件及监视、测量、分析和评价的实施计划。  如：  （1）《绩效监测与合规性评价管理程序》  （2）《内部审核管理程序》  （3）《管理评审程序》  （4）《应急准备和响应控制程序》等 | 符合 |
| 管理评审 | E9.3 | 查，公司管理手册，规定了管理评审的要求：管理评审的主持人、时间频率、管理评审的输入、输出等。公司制定了“管理评审程序”,规定每年至少进行一次管理评审，每次时间间隔不超过12个月  本次评审时间：2021年7月20日（上次评审时间为2020年7月25日，未超过12个月，符合相关策划及要求）  主持人：尹涛总经理  参加人员：总经理、管理者代表，以及各部门主管  评审输入内容：   1. 内部质量环境体系审核的结论及其改进措施的效果； 2．过程的业绩和产品符合性； 3．法律法规的遵循情况； 4．方针、目标、指标和管理方案的执行情况； 5．质量环境管理体系的建立和实施情况； 6．市场信息、相关方的反馈信息； 7．组织的环境安全绩效； 8．开展纠正和预防措施的有关信息； 9．组织机构、管理职能是否合适和协调； 10．资源配置是否适当； 11．可能影响质量环境体系的策划和变更   12、上次评审改进项的验证：上次改进项为：培训质量环境职业健康安全体系，增强质量环境职业健康安全管理意识，行政部加强对采购过程的控制，并对行政部对文件发放要加强控制。已开展培训，并有效实施，改进有效。  评审输出内容：  公司建立的质量、环境管理体系是适宜的、充分的、有效的  质量、环境方针的评审：方针合理、适宜符合要求，  体系策划情况的评审（包括法律法规、目标指标）；  预防措施和纠正措施的状况。  实施与运行情况的评审（包括资源提供、文件控制）；  体系绩效测量和监视（包括目标达成情况、内审审核）：通过考核目标达成良好，内审基本符合要求；  本次评审改进项为：1）加强对供应商考核评价的管理培训、ISO9001标准8.4条款、手册、程序文件对应内容的培训。2）加强顾客满意度调查工作。由行政部于2021.12.20前完成，下次审核时关注。  相关方关注：近一年来，未收到顾客及相关方关于重大服务质量问题的投诉 | 符合 |
| 改进 总则  持续改进 | E10.1;10.2;10.3； | 公司制定系列程序文件《管理评审程序》、《环境因素识别和风险评价管理程序》、《环境运行控制程序》、《纠正预防措施管理程序》及《内部审核管理程序》，对持续改进的过程予以规定，以实现环境管理体系及服务质量符合性的持续改进。持续改进的过程包含持续改进的提出、立项、不合格的原因的分析、纠正措施的确定、跟踪和评价及负责部门和人员职责等。公司通过环境方针、目标的达成分析、内部环境、审核结果、数据资料统计分析、纠正和预防措施和管理评审等方式，以推动环境管理体系的持续改进。公司各部门和各对体系过程输出的各种信息进行收集、分析，识别出不符合或潜在的不符合，并分析原因，按《纠正与预防措施程序》实施纠正措施。不符合处理程序和机制健全。 公司主要按策划的管理手册、程序文件等实施运行，主要采用内审、管理评审、数据分析、纠正和预防措施、方针和目标等来实现对环境管理体系的改进，另外主要通过日常工作中发现的问题及时予以调整解决来实现。 | 符合 |
| 范围的确认，资质的确认，法律法规执行情况，重大质量事故，及顾客投诉和质量监督抽查情况，环境安全投诉，证书标志使用情况，上次不符合问题验证。 |  | 现场确认，公司质量、环境管理体系覆盖范围：  QMS：木质家具及套装门的生产。  EMS：木质家具及套装门的生产所涉及的相关环境管理活动。  提供营业执照（三证合一），检查有效，经营范围包含认证范围。  公司严格执行国标及行业要求和法律、法规要求。  近一年来，公司无重大产品质量投诉，通过顾客满意度调查，顾客对公司提供的产品普遍反映较好。无重大质量、环境问题和投诉。  产品质量监督抽查情况：提供有2021年4月5日泸州市市场监督管理局对木质门（复合门）的抽查检验检测报告。详情见附件。  现场查见认证证书及标识使用情况，符合要求。  上次不符合问题验证：行政部的E8.1及质量部的Q7,1,5,经本次验证改进有效，无类似情况发生。 |  |

说明：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：行政部 主管领导： 魏云虎 陪同人员： 蒋昌 | 判定 |
| 审核员：张心， 审核时间：2021.10.8 |
| 审核条款： |
| 岗位/职责 /权限  #组织内的岗位设置如何？  职责和权限如何得到分派、沟通和理解？ | **Q5.3** | 在管理手册中和岗位任职要求中规定了行政部（含财务部）的职责和权限，以确保部门工作的展开和实施：  1）负责公司的行政管理工作，对所负责工作的质量负责；  2)负责人事管理、员工培训、考核及管理。  3)负责组织公司各项教育培训工作。  4)负责公司体系文件的推行工作和监督实施。  5）能源消耗统计考核工作。  ……  部门职责清晰、明确。  行政部和财务部负责人能基本阐述本部门的主要职责。 | 符合 |
| 质量目标及其实现的策划  （含6.2.1/6.2.2） | **Q6.2** | 行政部负责人：魏云虎 财务部负责人：陈星  查《2021年部门目标完成情况统计表》  考核时间：2021年4月-9月  文件发放及时率100% 实测：100%  年员工综合培训率：≥98% 实测：100%  查2021年员工培训计划，抽查6月份对管理手册、程序文件的培训记录，均按照培训计划执行实施。  质量目标覆盖相关职能、层次和过程，质量目标与质量方针保持一致  基本符合要求。 | 符合 |
| 内部审核 | Q9.2 | 查管理手册，公司按标准要求编制了《内部审核管理程序》，规定了内部审核的目的、范围、职责、要求、方法频次等，规定每两次内审的时间不得超过12个月。  查，2021年《体系审核实施计划》（本次内审为三体系结合审核）  审核时间：2021年7月10日（上一年度内审时间为：2021年7月15日，未超过12个月，符合相关策划及要求）  目的：评定并确定现行的管理体系、方针是否符合标准的要求，运行是否有效，迎接认证公司监督审核；  范围：管理手册覆盖的所有部门、过程和要素。  审核组：组长：魏云虎（行政部）A 组员：陈明（供销部）B 。  抽查《行政部审核检查表》、《生产部审核检查表》、《供销部审核检查表》、《质量部审核检查表》等审核记录，审核过程及条款基本齐全，不存在审核自己部门的情况。  查本次内审共发现不合格项1份，1)涉及供销部Q8.4条款，不符合描述为“2021年供应商未按时间要求进行评价选择”。已经对不合格原因进行了分析，制订了纠正措施，并对结果进行了验证。  查，审核结论：公司质量管理体系的建立符合标准要求、实施有效。  通过内部审核，公司质量管理体系的建立实施是有效的，符合标准要求。 | 符合 |
| 不合格和纠正措施（含10.2.1和10.2.2） | **Q10.2** | 公司制定《纠正预防措施管理程序》，实施纠正措施，消除不合格的原因，以防止其再发生。在程序文件中规定了对不合格品的处理要求，不合格品处理程序和机构健全。现场提供有不合格品处置单。  抽《纠正措施处理表》时间2021年8月16日  不符合情况：白喷、大套门，其中有一套门的门扇变黄。  不符合原因：喷漆不均匀，后期外包装保护膜损坏。  纠正措施：返厂到油漆间重新打磨、喷漆。  验证人：胡立俊 验证结果：色差在指定范围内，纠正措施基本有效。2021年9月18日  纠正措施实施基本有效。  公司主要按策划的管理手册、程序文件等实施运行，主要采用内审、管理评审、数据分析、纠正和预防措施、质量方针和目标等来实现对质量、环境和职业健康安全管理体系的改进，另外主要通过日常工作中发现的问题及时予以调整解决来实现。 | 符合 |

说明：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：行政部（含财务部）， 主管领导：魏云虎， 陪同人员：蒋昌 | 判定 |
| 审核员：冉景洲、贺贻燕（专家），审核时间：2021.10.8 |
| 审核条款： |
| 组织的角色、职责和权限 | E5.3 | 在《岗位职责及任职要求》中规定了行政部（含财务部）的环境管理职责和权限，以确保部门工作的展开和实施：  1)贯彻总经理批准的环境方针、环境目标、指标和承诺，负责本部门的环境因素的识别，负责与本部门有关的环境运行控制；  2)负责组织进行环境因素的识别、评价、更新工作；  3)制定培训计划，组织有关环境管理和全公司员工的培训，使公司每个员工掌握必须的环境意识与能力；  4)负责组织人员编写体系所需的文件，并定期组织人员进行文件评审；负责与环境保护有关规定的制定、更正、废除、发行的管理；  5）负责环境相关记录的保存、收缴、销毁、归档工作；  6）负责确保环保资金的落实。  7）能源消耗统计考核工作。  ……  部门职责清晰、明确。  行政部、财务部负责人能基本阐述本部门的主要职责。 | 符合 |
| 环境因素 | E6.1.2 | 查见：《环境因素识别和风险评价管理程序》，上述文件对识别和评价方法、程序、职责、记录作了规定。  行政部2021年6月15日重新组织了各个部门开展了环境因素的识别工作。  查见：《环境因素登记及评定表》和《重要环境因素清单》，按照部门和作业场所进行识别并评价出公司重要环境因素有：固体废弃物的排放、噪声排放、潜在火灾、能源消耗、废气排放、废水排放等，识别清楚、准确，评价合理。  查：行政部《环境因素登记及评定表》，涉及以下内容：   1. 生活污水的排放，生活垃圾的排放，空调氟泄漏。 2. 废复写纸的废弃，复印机墨盒废弃，复印机光辐射等办公用品固废排放等； 3. 办公水、电的消耗； 4. 废弃消防器材；   .......  共计识别16项。识别基本清楚、全面。 | 符合 |
| 法规与其他要求/合规性义务 | E6.1.3 | ---有《法律法规和其它要求管理程序》，查有《法律法规及其他要求清单》，对本公司环境管理体系适用的法律法规和当地政府、行业要求进行了识别，包括环境质量标准、排放标准等。  · 查见：2021年《法律法规及其他要求清单》  1）国家相关法律法规等  2）四川省等地方法规；  3）与环境管理相关的执行标准  抽 ：中华人民共和国环境保护法  中华人民共和国环境影响评价法  污水综合排放标准  四川环境保护条例等。  《清单》中列出了法规名称、颁布实施时间、适用条款等内容；  法规清单上传内部网络，以培训和宣传结合向员工传达要求，记录充分。基本符合要求。 | 符合 |
| 目标及其实现的策划 | E6.2 | 查见：公司建立有《环境目标分解考核统计表》，查行政部（含财务部）环境目标：   1. 危险废弃物100%得到分类妥善处理   2）降低水、电的年使用量。  3）消防设施完好率100%  抽查2021年4月-9月《部门目标完成情况统计表》  1）危险废弃物100%得到分类妥善处理 实测：100%  2）降低水、电的年使用量。 实测：达标  3）消防设施完好率 实测：100%  。。。。  查见管理方案有时间期限、具体措施、责任部门等。  固废处理管理措施：  1、办公和项目设置专用垃圾箱，对废弃物进行分类放置，分为可回收废弃物，一般废弃物和危险废弃物。  2.定期对垃圾进行收集处理，可回收废弃物交物资回收部门，一般废弃物交中转站，由环卫人员统一处理，危险废弃物单独存放，待达到一定的量后交有资质的专业公司处理  3.定期对办公和项目现场固废处理情况进行监督检查。  ........  查见管理方案共计有2个，分别是   1. 固废管理方案； 2. 火灾管理方案；   方案针对目标及指标提出了管理措施，方案中有具体的实施时间及经费，有相应的实施主体。 | 符合 |
| 运行策划和控制 | E8.1 | ◆组织制定了环境运行相关的控制程序及相应的控制准则，如废弃物排放控制、相关方环境安全管理办法、消防管理制度、火灾预防应急准备和响应管理等过程的运行准则。  ◆根据过程的运行准则，组织实施资源能源的消耗控制火灾预防等过程的控制，避免和减少了环境污染的损失。  ◆消防设施检查、节能降耗运行检查、火灾预防运行检查、环境检查等关键运行控制信息的证据都以记录或文件的方式保留。  ◆抽查环境运行的策划与控制实施  1）固体废弃物排放的管控：  生产产生的固废主要是锯末废料、废油漆渣、废油漆桶、废胶桶、废活性炭、职工生活垃圾等危险废物。  控制方式：木锯末废料定期外售：生活垃圾由垃圾桶收集，定期环卫清运处置。废油漆渣、废油漆桶、废胶桶放置在危废暂存间，定期交由有资质单位处理。  废油漆渣、废油漆桶、废活性炭处置合作方：自贡金龙水泥有限公司。提供有签订的危险废物无害化协同处置服务合同，协议日期：2021年4月26日至2022年4月25日。2021年危险废弃物未处理，存放在危废暂存间。提供有2020年交由四川省中明环境治理有限公司处置的废油漆渣处置记录，提供有危险废物转移联单，日期：2020年7月20日。  锯末废料处置合作方：1）锯末废料交四川延峰苑节能环保科技有限公司处理，提供有锯末废料供销合同、合同有效期：2020年4月17日至2022年4月16日，提供有销售记录。  废胶桶由供应商顶立新材料科技有限公司回收处理，提供有回收处理记录。  抽回收记录：  e12277c455ca04666933dca8f6dfc35  上次不符合得到有效整改。无类似情况发生。  2）资源、能源消耗管控：  负责人讲，公司资源、能源节约有相关规定措施，如：加强宣传、主管检查督导、专人定期统计跟进。现场有水、电、气等使用的场所，均有节约资源、能源的宣导标语。未发现资源、能源过度消耗或浪费的情形。公司制定了节约资源、能源目标，除日常监督落实外，每月一次集中统计跟进。记录显示：基本达成目标。  3）查污染物排放管理，提供有排污许可证证书编号：9151050056325935XJ001R，及2020年12月31日做的环境监测报告，监测结果：符合。详情见附件。  4）火灾预防  制定并实施《应急准备和响应控制程序》。  组织管辖的区域内，均按要求配备灭火器、消防栓、应急灯及安全出口标识并每月点检记录；对可能产生火灾隐患的区域予以重点排查，若发现问题及时上报、整改。经现场确认：实物及其状态、人员行为及相关记录均符合要求。 |  |
| 应急准备和响应 | E8.2 | 查见：《应急准备和响应控制程序》、《火灾事故应急预案》、《触电应急预案》、《意外伤害应急预案》、固体废弃物分类处置管理规定等。  查见：火灾事故应急预案演练：行政部相关人员参加了2021年8月17日由行政部组织在公司公司区现场举行消防演练。演练现场情况：2021.8.17日上午10时整，由负责人魏云虎组织供销部、行政部等各部门进行火灾发生的应急演习。演习时间为两小时。整个演习过程总体控制有效，能达到预期目的。  查，现场能提供以上演练记录及消防安全演习总结报告。通过演练，检验了公司应对突发事件的能力、以及公司火灾事故应急预案的可操作性。有效降低事故危害，减少事故损失，确保公司安全、健康、有序的发展等。  查应急准备：行政部（含财务部）办公室配备的消防器材完善、良好。 | 符合 |
| 监视、测量、分析与评估 | E9.1 | ----有《环境运行控制程序》和管理文件。  ◆查公司环境运行检查记录表  程序文件规定公司每月由行政部组织人员对公司办公场所和服务场所的环境方面、安全消防方面的工程作业固体废弃物处理、生活垃圾处理等进行检查，检查结论：合格。提供有2021年6月至2021年10月份的环境运行检查记录。检查结论：合格、检查人：蒋昌。检查表明确被检查部门或场所，实施有效。  自体系建立以来没有发生过环境污染重大事故。  监测设备：公司暂无环境监测设备。 | 符合 |
| 符合性评估 | E9.1.2 | ----有合规义务管理制度，规定明确基本合理。行政部组织对公司环境管理活动，遵守相关法律法规和其他要求情况进行评价，评价结果符合相关法律法规和其他要求，无违法违规情况并保持有合规性评价记录。  查由行政部组织各部门于2021年6月25日对公司管理和经营活动中涉及的重要环境因素法律法规进行了评价。  评价：魏云虎、胡立俊、雷仕海  审核：尹怀荣  评价结论：符合  查：有《合规性评价报告》，有保持合规性评价的相关记录。 | 符合 |
| 不符合和纠正措施  持续改进 | E10.2;10.3； | 公司制定系列程序文件《管理评审制度》、《纠正措施管理制度》及《内部审核管理制度》等，对持续改进的过程予以规定，以实现环境管理体系及产品符合性的持续改进。持续改进的过程包含持续改进的提出、立项、不合格的原因的分析、纠正措施的确定、跟踪和评价及负责部门和人员职责等。  提供有改进、纠正和预防措施实施情况一览表  公司通过方针、目标的达成分析、内部审核结果、数据资料统计分析、纠正和预防措施和管理评审等方式，以推动环境管理体系的持续改进。  公司主要按策划的管理手册、程序文件等实施运行，主要采用内审、管理评审、数据分析、纠正和预防措施、方针和目标等来实现对环境管理体系的改进，另外主要通过日常工作中发现的问题及时予以调整解决来实现。 | 符合 |
| EMS运行控制相关财务支出证据 |  | 提供有2021年环境管理体系运行资金投入表：支出项目有人员培训、环境设施投入、垃圾清运费等共计约80000元。 | 符合 |

说明：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：生产部 主管领导：胡立俊 陪同人员：魏云虎 | 判定 |
| 审核员：文平、贺贻燕（专家） 审核时间：2021.10.8 |
| 审核条款：见下 |
| 组织的角色、职责和权限 | QE5.3； | 在《部门职责》中规定了生产部的职责和权限，以确保部门工作的展开和实施：  1）参与制定公司发展战略与年度经营计划；  2）组织临时用电线路的监督管理；  3）负责公司水、电输送安全管理；  4）领导建立和完善管理制度，组织实施并监督、检查生产体系的运行；  5）组织落实、监督调控生产过程各项工艺、质量、安全、成本指标等；  6）领导、管理基础设施维护，保证生产现场能够正常生产，设备处于良好状态；  7）负责生产区域内消防设施的定期检查并保证在有效期内使用；  8）综合平衡年度安全生产任务，制定下达月度生产计划，做到安全生产。  9）负责本部门环境因素的识别评价和控制措施的实施；  生产部负责人能基本阐述本部门的主要职责。 | 符合 |
| 环境因素 | E6.1.2 | 查见：《环境因素的识别与评价程序》，上述文件对识别和评价方法、程序、职责、记录作了规定。  查，生产部2021年6月《环境因素识别评价表》：  生产部环境因素有55个：  a.水电资源的消耗、固体废弃物如笔芯、纸张、纸杯的废弃；  b. 复印机硒鼓、打印机色带、墨盒的更换等；  查，部门的重要环境因素为：固体废弃物、噪声排放、潜在火灾、能源消耗、废气排放、废水排放等6项。  公司采用了现场观察、经验判断等环境因素识别及环境影响评价方法。  识别基本清楚、充分，评价基本合理 | 符合 |
| 目标及其实现的策划 | QE6.2 | 查见：生产部“质量、环境目标指标和管理方案”，内容包括：  质量目标、环境目标： 考核完成情况（2021.4-2021.9）  1、控制噪声、污水、废气达标排放； 按国家要求达标排放  2、设备完好率：100%； 100%  3、产品交付合格率100%； 100%  4、危险废弃物100%得到分类妥善处理； 100%  质量和环境目标、指标基本实现。 | 符合 |
| 运行策划和控制 | E8.1 | 查，生产部实施以下环境安全管理制度：《运行控制程序》、《节约用电用水管理制度》、《固体废弃物管理制度》《消防安全管理制度》、《车间用电安全管理规定》、《公司劳动安全管理办法》、《消防器材管理规定程序》、《火灾事故应急救援预案》、《劳动防护用品管理制度》等。  据介绍，公司产品生产工艺为：  套装门工艺流程图:  原材料检验合格入库—库房按生产单发料—下料——打架子———贴板——精裁——电脑雕刻—油漆—检验—打包入库  需确认过程：喷漆过程。  木质家具工艺流程:  原材料检验合格入库—库房按生产单发料—压板——下料——铣型——组装——精裁——油漆—检验—打包入库  需确认/关键过程：喷漆  其中作业固体废弃物、噪声排放、潜在火灾、能源消耗、废气排放、废水排放等都评价为重要环境因素。针对重要环境因素，组织制定了相应的管理方案。  查看，公司制订的相应的安全管理制度及管理方案，对重要环境因素管控。  据称：对火灾应急设施、安防设施运行情况等进行了检查维护。如：  查，生产现场张贴有“请勿吸烟”标识；  现场查看：生产现场未发现大功率电器使用。  现场查看：压合机处有防护装置，对操作者进行了防护。  现场查看：车间电线有穿管保护，依墙固定布局、车间有吸烟提醒。  现场查看：噪声源主要来自台锯、压刨机、立铣机、砂光机、空压机等设备噪声，车间对噪声源采取隔声、减振、合理布局等措施减小噪声，对设备定期维护保养，保持设备运转正常，车间噪声可控，企业在工业园区噪声对周边居民影响小。  现场查看：台锯和铣面工位处都配置有脉冲式布袋吸尘器，工作正常，能有效吸附下料和铣面产生的粉尘。  现场查看：涂胶废气通过车间安装集气罩收集后，高于屋顶排放，通过引风、促使其稀释扩散，车间现场自然通风良好，气味小。  现场查看：喷漆设置有喷漆房，采取吸风和吹风以及水淋方式进行方式控制分散油漆，工作正常。  现场查看：喷漆产生的废气通过水帘絮凝，进入处理装置，采用活性炭吸附和光氧催化处理后通过15m高排气筒排放。工作正常。  现场查看：产生的喷漆废水，排入循环水池，池内放置滤网，经滤网过滤的水再经过滤布进一步过滤后循环使用，定期取出滤网清洗，池中漆渣捞出交资质单位处置。  现场查看：生产产生的废油漆渣和废油漆桶和废胶桶采取集中存放，与其他危险固废一起集中处理，核实基本采取定期处理方式进行。  查见废油漆渣、废机油处置合作方：1）废油漆渣、废机油交自贡金龙水泥有限公司处理，提供有危废处理协议，2021年危险固废暂存还没有处理。  废油漆桶交成都巴德士涂料有限公司处置。  **废胶桶交顶立新材料科技有限公司处置，查看最近的处理记录，企业未能提供其处理记录，不符合其策划和标准要求，见行政部E8.1条款。**  现场查看：生产过程产生固废最多的为木屑，采取回收后交由四川延峰苑节能环保科技有限公司处理，提供有处理记录。  查看，现场通风效果良好，有排风扇。  查见，整个车间都按配置要求放置灭火器材；生产车间内灭火器位置与消防器材位置与配置图相符。 |  |
| 应急准备和响应 | E8.2 | 查见：《应急准备与响应程序》、《消防火灾应急疏散预案》等，并针对相应的预案进行演练并作出了评价。  抽查：火灾演练记录：生产部工作人员参加了2021年7月17日在公司由行政部组织的火灾消防演练。  查，现场能提供以上演练记录及演练效果评估报告。通过演练，部门员工的安全逃生意识有明显的改善和较大提高。使员工掌握了安全逃生的方式和路径，员工能按预案执行和获救等。  应急准备：在生产车间区域，按要求配置有灭火器。 | 符合 |
| 生产和服务提供 | Q8.5.1 | 公司制定了《运行控制程序》  明确了受控条件包括：  a）规定产品/服务/活动的特征以及拟获得结果的文件；  b）获得适宜的监视和测量资源；  c）适当阶段实施监视和测量活动；  d）为过程提供适宜的设施环境；  e）配备备能力人员所要求的资格；  f）特殊过程的确认和定期再确认；  g）采取措施防止人为错误；  h）实施放行、交付和交付后活动。  1、查生产车间各工序(工位)均有有正在生产的工艺文件、参数，均为现行有效的文件，受控标识清楚；  2、查生产车间及作业工位执行的作业指导书主要包括：《操作规程》、《工艺标准》、产品图、开料单等，均放置于工位附近，便于查阅对照。  3.现场查看：现场有多面锯、数控雕刻机、多功能包覆机、封边机、曲面真空覆膜机、多功能曲面正负压机、砂光机、压合机等，生产相关设备工作正常，状态良好，无异常现象，符合产品的生产的条件及要求。  4.现场配置了相应的检测设备，主要为游标卡尺、钢卷尺、角尺等。  5.出示了《生产任务单》 明确的产品名称、数量、顾客等内容；  抽套装门、木质家具生产任务单，  名称 规格 数量 下单时间 销单时间  套装门 AS型 21套 2021.9.18 2021.9.19  套装门 C型 60套 2021.9.18 2021.9.19  套装门 A型 30套 2021.9.18 2021.9.20  .......  衣柜 2600x2000 7.5平方 2021.9.22 2021.9.30  橱柜 680x500 4.0平方 2021.9.22 2021.10.10  ……………  套装门工艺流程：  原材料检验合格入库—库房按生产单发料—下料——打架子———贴板——精裁——电脑雕刻—油漆—检验—打包入库  需确认/关键过程：喷漆  生产现场观察正常，套装门和木质家具生产的各工序均在进行。  查看套装门的生产情况，  查看工序：  1、下料工序，  产品：套装门，型号C型  依据：派工单  设备：多边锯  主要工艺控制点：材料：2100\*1220\*36，下料尺寸、30\*36\*2100、数量20根；  操作：罗兵按开料单选择2100\*1220\*36板料进行下料，下料前先调整好尺寸，确认无误后开始下料。现场查看下料尺寸符合要求。  2、打架子工序，  产品：套装门，型号A型  依据：派工单  设备：马钉枪  主要工艺控制点：组装尺寸：2010\*810\*36。  操作：何克松按工单图纸尺寸要求进行架子组装，组装架子尺寸符合要求后，用马钉枪将马钉将各木条固定。现场查看架子组装尺寸符合要求。  3、贴板工序，  产品：套装门，型号AS型  依据：派工单  设备：工作台、滚筒、压机压合  主要工艺控制点：表面平整、粘接牢固  操作：金洪平按作业指导书要求在架子上用滚筒涂上适量白乳胶后，再根据架子尺寸选取面板进行粘合，粘合完成放入压机保压8小时。现场查看操作工操作符合要求，作业过程中员工带口罩进行防护。  4、精裁工序，  产品：套装门，型号B型  依据：派工单  设备：精密推台锯  主要工艺控制点：尺寸：2010\*810±1  操作：李云智按作业指导书要求，将压合好门扇和门套放上精密推台锯工作台，启动机器进行精裁，加工过程用钢卷尺测量控制加工量，直至达到尺寸要求，现场查看操作工操作符合要求，作业过程中员工带口罩进行防护。  现场查看加工尺寸符合要求。  4、电脑雕刻工序，  产品：套装门，型号C型  依据：铣型操作规程、产品图  设备：数控雕刻机  主要工艺控制点：按产品图图样加工  操作：操作工吴家坡按规程和图纸进行铣型，现场查看操作符合要求，图样及尺寸合格。  5、油漆工序  产品：套装门，型号B型  依据：喷漆与烘干操作规程、产品图  主要工艺控制点：调色（红色、S-1）  操作：将前期经过打白磨、贴纸、底漆、油墨处理和质检合格后产品放置在托盘上，操作工刘远猛依据产品图和样板进行面漆调色，调好色后加入喷枪进行喷漆，喷漆4-6次数，喷漆后放入烘房。现场查看，员工操作符合要求，佩戴有防毒面罩和工作服。  质量控制点：不允许有流油、颗粒，桔皮等缺陷。  6、检验工序  产品：套装门，型号A型  依据：检验作业指导书  主要工艺控制点：外形尺寸及颜色、喷漆质量、平整度等  操作：操作工伍华兵按检验作业指导书进行检验，经检验合格套装门贴上合格标识并出具检验报告。  7、打包、入库  a)工作操作要求：按作业指导书操作；  b)生产设备：打包台、卷材泡沫带（内包装）、纸箱（外包装）。  c)操作：1）先清洁工作台后，在工作台铺上卷材泡沫带再将套装门放置上面，将卷材泡沫带反拆在套装门上，将套装门完好履盖后切断，用透明胶带固定再放入与之匹配纸箱中，同时放入产品标识，再用透明胶带将纸箱固定成“井”字形状，在纸箱贴上标签，标签内容包括：生产编号，客户地址、产品名称，数量等信息，待当天生产的同一批次产品完成后用叉车转运入库；2）与套装门配套的门套和木质家具打包、入库作业流程基本相同。d)现场查看操作者为熟练操作工：刘建平、伍华兵。  工艺控制点：包装产品规格正确；辅件、配件不允许漏装。  木质家具工艺流程:  原材料检验合格入库—库房按生产单发料—压板——下料——铣型——组装——精裁——油漆—检验—打包入库  需确认/关键过程：喷漆  查看：压板工序，  产品：衣柜，规格：3000\*2400  依据：派工单  设备：工作台、滚筒、压机压合  主要工艺控制点：表面平整、粘接牢固  操作：胡勇按作业指导书要求在木板上用滚筒涂上适量白乳胶后，再根据板子尺寸选取面板进行粘合，粘合完成放入压机保压8小时。现场查看操作工操作符合要求，作业过程中员工带口罩进行防护。  铣型工序，  产品：衣柜，规格：3000\*2400  依据：铣型操作规程、生产图  设备：立铣雕刻机  主要工艺控制点：按产品图图样加工  操作：操作工谭太和按规程和图纸进行铣型，现场查看操作符合要求，图样及尺寸合格。  组装工序，  产品：衣柜，规格：3000\*2400  依据：生产图  设备：卡板机  主要工艺控制点：按产品图图样加工、组装窂固，不错位。  操作：操作工卿国辉按榫卯结构加胶进行组装，现场查看操作符合要求，图样及组装尺寸合格，作业过程中员工带口罩进行防护。  木质家具其余工序工艺与套装门加工工艺相同。  另查确认过程管理，喷漆工序企业于2021年8月20日进行了过程确认，从工艺、设备、人员及质量方面进行了确认，确认结论：过程满足要求，确认人；魏云虎 。  套装门及木质家具生产过程基本受控。  产品交付过程中依据合同或订单的要求在顾客处进行交付，公司对产品严格检验合格后再进行交付，顾客在接收时进行验收，产品生产过程中未发生过大的质量问题，产品质量稳定，暂时没有接到顾客重大的质量投诉。 | 符合 |
| 标识和可追溯性 | Q8.5.2 | 查《标识和可追溯性控制程序》，文件规定了对产品、检验状态及唯一性标识做出了规定。   1. 在生产现场，车间的半成品采用标签标识，标识规格型号、数量、操作工、加工日期；   2、成品通过产品检验报告进行追溯，主要记录内容：生产日期，产品型号、检验员、数量等；  3、在原料仓库，各种原材料，按名称进行分类放置，有明确的标识。 | 符合 |
| 顾客或外部供方的财产 | Q8.5.3 | 查，公司对顾客财产的管理要求。  询问部门负责人，公司的顾客财产主要为顾客提供的样件、图纸、顾客信息等公司对顾客财产进行了登记管理。  现场查看，顾客财产管理基本受控。 | 符合 |
| 防护 | Q8.5.4 | 查，公司文件，对产品的防护进行了要求，主要为产品在加工、储运和运输交付过程的防护。  车间现场观察:  1. 转运：所有物料转运过程中均有防护，公司的物料根据产品的大小、重量采用料架进行盛放、转运，在生产过程中各种产品均采用托盘、料架进行盛放，防护基本到位。  2. 包装：根据客户和产品性质采用卷材泡沫带包装后再用纸箱包装，防护效果较好；  3. 运输过程管理：要求运输方进行防护，不得淋雨。  现场查看原材料、成品，均按要求放置，防护得当。  产品防护基本符合要求。 | 符合 |
| 交付后活动 | Q8.5.5 | 查问，对于已经交付的产品，公司承诺：产成品交付后随时跟踪质量状况，发现问题，及时上门进行解决。暂未出现上门服务情况。 | 符合 |
| 更改控制 | Q8.5.6 | 查，公司对服务实现过程的更改策划了管理要求。主要包括：技术要求、合同信息更改等。  现场查，公司对于更改信息的管理，均为重新发放更改文件，并回收作废的文件。  查，对于要求、信息等更改，必须经过评审，确认能满足要求后方能进行，具体按文件管理要求。  查，近期暂无变更的情况。。 | 符合 |

说明：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：质量部 主管领导：伍华兵 陪同人员：魏云虎 | 判定 |
| 审核员：文平、贺贻燕（专家）， 审核时间：2021.10.8 |
| 审核条款： |
| 组织的角色、职责和权限 | QE5.3； | 在《部门职责》中规定了质量部的职责和权限，以确保部门工作的展开和实施：  1）做好本部门环境因素的识别，部门内环境运行控制；  2）认真贯彻执行公司各项管理制度和质量管理体系标准；  3）领导建立和完善管理制度，组织实施并监督、检查生产体系的运行；  4）负责组织制定公司的检验规程，产品实现的策划；  5）负责产品进出货的检验，不合格产品的控制、改进、纠正和预防措施实施；  6）负责产品的监视测量及测量设备管理。  。。。。  质量部负责人能基本阐述本部门的主要职责。 | 符合 |
| 环境因素 | E6.1.2 | 查见：《环境因素的识别与评价程序》，上述文件对识别和评价方法、程序、职责、记录作了规定。  查，质量部《环境因素识别评价表》：  质量部环境因素有：  a.水电资源的消耗、固体废弃物如笔芯、纸张、纸杯的废弃；  b.复印机硒鼓、打印机色带、墨盒的更换等；  c.电气设备、线路潜在火灾。  查，部门的重要环境因素为：固体废弃物的排放、潜在火灾等2项。  公司采用了现场观察、经验判断等环境因素识别及环境影响评价方法。  识别基本清楚、充分，评价基本合理 | 符合 |
| 目标及其实现的策划 | QE6.2 | 查见：质量部“质量、环境目标指标和管理方案”，内容包括：  质量目标、环境目标： 完成（2021.4-2021.9）  1、技术文件准确率100%。 100%  2、成品检验合格率：≥99% 100%  3、危险废弃物100%得到分类妥善处理 100%  4、职业病发生率为0。 0  5、计量器具周校合格率99%以上 100%  质量和环境目标、指标基本实现。 | 符合 |
| 监视和测量设备 | Q7.1.5 | 查《计量器具台账》生产车间及检验部门均按策划的要求配置了相应的检测设备，其中包括：游标卡尺、钢卷尺、角尺、电子秤等均采用委外送检的方式。生产现场有空压机设备，能提供与储气罐配套的压力表、安全阀的有效检定或校准证书。  抽查在用检测设备的检定或校准情况,能提供以上检测设备有效的校准证书，具体证书内容见附件。  上次不符合经本次审核验证未出现类似的不符合情况，其整改有效。 | 符合 |
| 沟通 | QE7.4 | 公司在管理手册中规定了公司内外信息交流、协商的对象、方式、记录等。  对部门之间有需要交流的有关质量、环境管理信息，在公司内部利用部门会议、宣传栏进行质量、环境管理方针及目标、指标、管理方案及环保法律法规等内容的宣传、沟通。  外部，对顾客等相关方进行了管理方针、产品使用环保要求的沟通，主要通过网络、交流及产品说明书、合同等方式进行，并达成一致性意见实施有效控制。  查见：内部交流主要通过直接面谈、会议、文件、培训方式，外部交流主要通过电话、信函方式。  查见：部门内部会议记录表，沟通信息包括：  1）告知员工：质量、环境管理者代表是魏云虎  2）告知部门员工：环境管理体系建立的依据、标准和意义；  3）组织部门员工学习：与环境管理有关的法律法规，包括《劳动合同法》、《消防法》、《劳动合同法》等关于员工权益、保险等内容；  4）将劳动保护要求、节能环保要求和意义作为新员工岗前培训内容。  审核时未发现有相关方投诉和环境安全违规情况发生。 | 符合 |
| 运行策划和控制 | E8.1 | 查，质量部实施以下环境安全管理制度：《运行控制程序》、《固体废弃物管理制度》《消防安全管理制度》、《火灾事故应急救援预案》等。  重要环境因素：固体废弃物的排放、潜在火灾。  查看，公司制订的相应的管理制度及管理方案，对重要环境因素进行管控。  查意外火灾控制：对火灾应急设施、安防设施运行情况等进行了检查维护。  查，出示了2021年7-9月环境运行检查记录。  查，现场张贴有“请勿吸烟”标识；  现场查看：未发现大功率电器使用情况。  2）查固体废弃物排放的管控：  查见产品检测、办公过程中产生的废料、包装废弃物等生产性一般固废有处理，质量部员工同样按要求分类放置固体废弃物，废弃口罩也按要求放置于专用垃圾桶中。  组织的运行控制基本符合要求。 | 符合 |
| 应急准备和响应 | E8.2 | 查见：《应急准备与响应程序》、《消防火灾应急预案》、《触电应急预案》、《化学品泄漏应急预案》《意外伤害应急预案》等，并针对相应的预案进行演练并作出了评价。  抽查：火灾演练记录：质量部工作人员参加了2021年7月17日在公司由行政部组织的火灾消防演练。  查，现场能提供以上演练记录及演练效果评估报告。通过演练，部门员工的安全逃生意识有明显的改善和较大提高。使员工掌握了安全逃生的方式和路径，员工能按预案执行和获救等。  应急准备：在公司办公生产区域，按要求配置有灭火器、消防栓、防毒面具等消防设备。 | 符合 |
| 设计和开发总则 | Q8.3.1 | 查，公司编制了《设计和开发控制程序》对设计和开发规定了流程要求及控制要求。  查，公司的设计开发主要是针对客户需求和使用要求提供木质家具的设计。  查，近期的设计项目2个：已完工项目：北碚莎利亚海鲜牛排餐厅设计（卡座、储物柜、前台家具等）和正在进行的设计项目：蔡家渝高新洲家装设计（衣柜、橱柜等）该项目正进行到客户对方案的确认阶段。 | 符合 |
| 设计和开发策划 | Q8.3.2 | 1、查：“北碚莎利亚海鲜牛排餐厅设计”《设计计划》：  负责人：石浩江  计划实际：2021.09.19-2021.09.25  计划书明确了任务内容  阶段 负责人 时间  前期沟通 石浩江 2021.09.19  现场测绘 石浩江 2021.09.20  初步设计 石浩江 2021.09.21  出方案 石浩江 2021.09.21  方案修改 石浩江 2021.09.23  客户验证确认 石浩江 2021.09.24  正式出图 石浩江 2021.09.25  查：“蔡家渝高新洲家装设计”《设计计划》  负责人：叶辉  计划书明确的设计开发的工作内容、责任人、完成时间、目标、资源需求等。  策划符合要求。 | 符合 |
| 设计和开发输入 | Q8.3.3 | 一、查，“北碚莎利亚海鲜牛排餐厅设计”项目的设计输入：   1. 订单协议； 2. 客户使用要求； 3. 质量标准：GB/T3324-2017木家具通用技术条件、WB/T1024-2006木质门 4. 规格：现场测绘数据   查，设计输入评审,能提供输入评审记录，评审结论：输入完整、清楚、满足设计和开发的目的。 | 符合 |
| 设计和开发控制 | Q8.3.4 | 1. 查，“北碚莎利亚海鲜牛排餐厅设计”设计过程质量控制，主要有方案评审、CAD图纸设计验证、确认等。   查初步方案设计评审、验证  提供有《设计评审记录》  时间：2021.09.21  方案评审内容：  标准符合性：符合；  采购可行性：能满足出具开料单及采购要求；  生产可行性：能完成；  结构合理性：符合国家安装标准；  可使用性、美观性：符合客户要求  …………  验证结果：符合客户要求，无需改进。  验证人：刘密（甲方）、付强  查，设计方案可行性验证记录：  时间：2021.9.23  该项目的方案设计评审主要有：标准符合性、采购可行性、加工可行性、结构合理性、美观性、安全性等  评审结果：设计基本合理，  评审人：刘密（甲方）、付强  提供该设计项目的CAD图纸设计确认记录：  采用内部及客户共同确认的方式进行确认  时间：2021.09.24  确认内容：尺寸符合性、标准符合性、可使用性、美观性符合。  结果：同意此设计方案。  确认人：刘密（甲方）、付强  2021.9.25由设计师石浩江正式出图。  设计项目的过程控制策划符合管理要求。 | 符合 |
| 设计和开发输出 | Q8.3.5 | 查，“北碚莎利亚海鲜牛排餐厅设计”项目输出：  1、产品CAD图纸；  2、开料单；  3、材料清单。  负责人：石浩江  时间：2021.09.25  对设计输出进行确认，能满足输入要求。 | 符合 |
| 设计和开发变更 | Q8.3.6 | 查，公司策划了设计变更的管理要求。  该产品设计过程的变更：对于设计过程中提到的问题，均按设计开发程序要求，进行更改后再次评审确认，合格方能通过。  项目：北碚莎利亚海鲜牛排餐厅设计  设计变更：客户看了储物柜设计方案后，提出的柜内加灯带的更改要求。  设计评审及验证：由客户对设计更改进行确认后，同意该设计更改。  确认人：刘密（甲方） 设计负责人：石浩江  公司的设计过程受控。 | 符合 |
| 产品和服务放行； | Q8.6 | **一、原材料检验：**  组织对原材料主要检验其数量、规格型号、外观包装、尺寸、合格证等，其产品性能由供方出具检验报告来体现。  1）抽纤维板入厂检验  供方：四川宝山木业有限公司  检验项目 验收要求 验收结论  外观 无划伤、标识清晰 合格  尺寸 2440\*1200mm 符合  数量 订单要求 符合  合格证 完整 符合  结论：合格 检验员：陈明红 2021.8.20  2）抽乳白胶入厂检验  供方：绿时代胶业有限公司  检验项目 验收要求 验收结论  数量 订单要求 符合  外观 无污物、标识清晰 符合  规格型号 25Kg 符合  合格证 齐全  结论：合格 检验员：陈明红 2021年9月11日  3）抽底漆入厂检验  供方：成都巴世德涂料有限公司  采购产品：PE透明底漆  检验项目 验收要求 验收结论  数量 订单要求 符合  外观 无污物、标识清晰 符合  规格型号 25Kg 符合  合格证 齐全  结论：合格 检验员：陈明红 2021年7月25日    4）抽指接板入厂检验  供方：广西精峨精工木业有限公司  检验项目 验收要求 验收结论  外观 无划伤、标识清晰 合格  尺寸 2440\*1200mm 符合  数量 订单要求 符合  合格证 完整 符合  结论：合格 检验员：陈明红 2021.8.27  5）抽固化剂入厂检验  供方：成都易涂乐化工有限公司  检验项目 验收要求 验收结论  数量 订单要求 符合  外观 无污物、标识清晰 符合  规格型号 20Kg 符合  合格证 齐全  结论：合格 检验员：陈明红 2021.09.03  抽：原材料供方提供的检验报告：1）成都巴德士涂料有限公司 材料名称：三分光清面漆检验报告；2）四川宝山木业有限公司 材料名称：中密度纤维板检验报告3）重庆一江化工有限公司 材料名称：乳白胶检验报告；（详见附件）  二、**产品过程检验**监控采取《生产过程（巡检）检验记录》的方式进行记录，依据图纸通过对重要工序进行监控来保证生产过程的质量得到控制。  1）抽：《生产过程（巡检）检验记录》  产品名称：套装门 型号：B型  生产数量：65套 生产日期：2021.9.2  检验工序 检验项目 标准要求 合格 不合格描述  打架子 中间填芯 中间间距≤3cm 合格  电脑雕刻 尺寸、花型、样式 偏差≤1.5mm 合格  贴板 压痕 凹陷深度≤1.5mm 合格  精裁 尺寸偏差 偏差≤0.5mm 合格  底漆 鼓包 无 合格  面漆 麻点 无 合格  外观 平整度、划伤 平整度≤0.5/无明显划伤 合格  打包 外观 标识标志清晰，数量完整 合格  检验结论：合格 检验员：陈明红 批准：胡立俊 日期：2021.9.25  2）抽：《生产过程（巡检）检验记录》  产品名称：护墙板 型号：J型  生产数量：97套  检验工序 检验项目 标准要求 合格 不合格描述  压板 压痕、清洁 板面无划痕，牢固、平整 合格  下料 尺寸 ±0.5mm 合格  铣型 外观 清洗流畅，无缺陷 合格  组装 外观 无毛刺、裂痕，牢固 合格  精裁 尺寸 ±1.0mm 合格  面漆 麻点 有麻点 不合格 返工，重新打磨上漆  外观 平整度、划伤 平整度≤0.5/无明显划伤 合格  打包 外观 标识标志清晰，数量完整 合格  检验结论：合格 检验员：陈明红 日期：2021.8.13  3）抽：《生产过程（巡检）检验记录》  产品名称：衣柜 型号：B型  生产数量：12套  检验工序 检验项目 标准要求 检验结果 不合格描述  压板 压痕/清洁/胶水 板面无刮伤.牢固.平整 符合  下料 尺寸精确 ±0.5mm 符合  铣型 图形样式 清晰流畅无缺陷 符合  组装 毛刺，接口牢固 无毛刺，接口无裂缝 符合  精裁 尺寸精确 ±1mm 符合  面漆 麻点 无 无  外观 平整度、无划伤 平整度≤0.5/无明显划伤 符合  包装 外观 标识标志清晰，数量完整 符合  检验结论：合格 检验员：陈明红 日期：2021.7.25   1. **成品检验**，依据图纸和国家标准。   抽出厂检验记录：   1. 木质门（复合门），规格：2100\*900\*38   检验方式：全检  检验项目： 标准（规范）要求 检验结果  漆膜鼓泡 无 合格  漏漆 不明显 合格  针孔 ø≤0.3mm 合格  透砂 不明显 合格  色差 无 合格  框、扇厚度 ±1mm 合格  框高度、宽度 +3.0、+1.5 合格  扇高度、宽度 -1.5、-3.0 合格  框扇对角线长度差 3.0 合格  框、扇截口与线条接合处高低差 1.0 合格  塌边 一致 合格  检验结论：合格 检验员：陈明红 时间：2021年09月15日   1. 整装-橱柜，规格型号：J型   检验方式：全检  检验项目： 标准（规范）要求 检验结果  漆膜鼓泡 无 合格  漏漆 不明显 合格  针孔 ø≤0.3mm 0.1mm  透砂 不明显 合格  色差 允许范围内 合格  框厚度 ±1mm +0.3mm  塌边 一致 合格  外观 无划痕 合格  检验结论：合格 检验员：陈明红 时间：2021年08月20日   1. **查产品委外及监督抽检情况**：   产品：木质门（复合门）2021年4月进行了市场监督检查。  委托单位：泸州市市场监督管理局  检验类别：市场定期监督抽查  抽样单编号：CGJ0200124  检验结果：合格 检测日期：2021.4.14--2021.4.23  检验检测报告见附件 | 符合 |
| 不合格输出的控制 | Q8.7 | 组织编制了《不合格控制程序》：该公司的不合格处理方式有:返工，报废或退货。通过了解，产品检验所查见的主要不符合主要为员工未按工艺要求操作。  抽：《不合格报告》  检查时间:2021.9.15  不合格描述：检查产品B型202109-243套装门 发现有两套门的门扇表面有麻点的情况。  不符合处理：返工重新打磨，喷漆。  验证：已按要求整改、符合要求。  验证人：陈明红 2021.9.22  负责人讲：组织基本上没有让步接收、让步放行、让步使用的情况。 | 符合 |

说明：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：供销部， 主管领导：陈明 陪同人员：魏云虎 | 判定 |
| 审核员：张心 审核时间：2021.10.8 |
| 审核条款： |
| 组织的角色、职责和权限 | Q5.3； | 查，供销部的岗位职责和权限如下：   1. 负责顾客要求的识别，和合同的评审，负责与顾客的沟通和联络； 2. 负责合格供方的评价及对采购物资的评价。   3）负责本部门的环境因素识别，完成本部门目标、指标和环境管理方案的实施；  ……  供销部负责人对部门职责清楚。 | 符合 |
| 目标及其实现的策划 | Q6.2 | 查供销部的质量目标为： 考核结果（2021年4月-9月）  1、顾客满意度≧95分； 96%  2、顾客反馈意见处理及时率≧99%； 100%  3、采购物资准时到货率≧96%； 100%  查2021年4月-9月供销部目标完成情况 ：达到目标要求。  查，公司编制了质量管理实施方案：制定、执行程序或作业文件；加强监测和测量；培训与教育。 | 符合 |
| 产品和服务的要求 | Q8.2 | 公司制定并实施《与顾客有关过程管理程序》，供销部采用上门拜访、会议、报告、函电、计算机网络等方式与顾客进行沟通。了解客户要求的产品的相关信息；问询、合同或订单的处理，包括对其修改；顾客反馈，包括顾客抱怨；处置或控制顾客财产；当有重大异常时，制定有关的应急措施及客户特定的要求；  对市场进行调研，定向顾客提供的产品和服务的要求，从以下几个方面来确定与服务有关的要求：  （1）顾客对产品明示与潜在的要求,包括技术要求、质量要求、支持服务和价格等；  （2）与产品有关的法律、法规要求；  顾客有合作意向时或发放招标文件时，介绍公司产品，了解顾客对产品要求，并结合企业标准进行确定，且明示在合同或订单上，确定顾客对产品的具体要求。  为了明确与产品有关的要求，确保公司有能力满足顾客要求；在公司向顾客做出提供产品的承诺之前对产品有关要求进行了评审。  抽查《产品要求评审表》  顾客：中铁六局集团有限公司  产品名称：橱柜 规格：高800mm宽600mm 数量：768；  合同金额：保密。  评审内容：顾客需求、技术要求、交期要求、质量要求、价格要求等；  评审部门：供销部、生产部、质量部  评审结论：符合要求，同意签订  批准人：尹涛  评审时间:2021年4月10日  顾客：五冶宜宾建筑工程有限公司  产品名称：平板门带套（带副窗） 数量：1197.1㎡等  合同金额：保密  评审内容：顾客需求、技术要求、交期要求、质量要求、价格要求等；  评审部门：供销部、生产部、质量部  评审结论：符合要求，同意签订  批准人：尹涛  评审时间:2021年6月12日  顾客：五冶宜宾建筑工程有限公司  产品名称：复合成品实木门带套 数量：11044㎡  合同金额：保密  评审内容：顾客需求、技术要求、交期要求、质量要求、价格要求等；  评审部门：供销部、生产部、质量部  评审结论：符合要求，同意签订  批准人：尹涛  评审时间:2021年07月09日  经查：进期以来，没有发生合同更改的情况，如果需要更改，需对更改内容重新评审。并将变化的要求及时通知有关人员。  产品和服务的要求基本满足要求。 | 符合 |
| 顾客满意 | Q9.1.2 | 查《顾客满意度测量程序》，规定了顾客满意调查的方法、过程环节、调查内容和分析方法等：  公司采用《顾客满意度调查表》收集与顾客满意度有关的信息，包括：质量、服务、交期、价格等。  查，公司2021年7月向顾客发出了《客户满意度调查表》3份，回收3份。提供顾客满意度调查报告，对调查情况进行了汇总统计，对本公司产品质量、交付、服务均表示满意，满意度达到96%，达到质量目标。  组织各部门对该次满意度进行分析，对顾客反应产品价格偏高的情况作出整改1.加强对顾客的沟通，做好解释工作；2、在原材料采购及生产工艺环节进行合理的改进，在保证产品质量的情况下降低成本控制产品价格。  负责人讲，目前没有顾客流失及重大质量投诉的情况。 | 符合 |

说明：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：供销部， 主管领导：陈明 陪同人员：魏云虎 | 判定 |
| 审核员：冉景洲 审核时间：2021.10.8 |
| 审核条款： |
| 组织的角色、职责和权限 | E5.3； | 在《部门职责》中规定了供销部的职责和权限，以确保部门工作的展开和实施：  1）负责跟踪行业发展趋势，建立和完善营销信息收集、处理、交流。；  2）负责市场调研，掌握消费者购买心理和行为，为公司市场活动提供决策依据；  3）负责商务、物流、售后管理工作，有效支撑公司业务开展及管理；  4)负责本部门的环境因素识别，完成本部门目标、指标和环境管理方案的实施；  5）负责客户的沟通及合同的签订评审等。  ........  部门职责清晰、明确。  供销部负责人能基本阐述本部门的主要职责。 | 符合 |
| 环境因素 | E6.1.2 | 查见：《环境因素识别与评价程序》，上述文件对识别和评价方法、程序、职责、记录作了规定。供销部主要工作是为产品的生产采购原材料，在过程中会产生包装物等固废。  查，供销部《环境因素识别评价表》：  供销部环境因素有：  a.水电资源的消耗、固体废弃物如笔芯、纸张、纸杯的废弃；  b. 复印机硒鼓、打印机色带、墨盒的更换等；  C.销售、采购产品和原料中的包装箱、袋等固废的排放。  查，部门的重要环境因素为：1、固体废弃物的排放2、潜在火灾等2项。  公司采用了现场观察、经验判断等环境因素识别及环境影响评价方法。  识别基本清楚、充分，评价基本合理。 | 符合 |
| 目标及其实现的策划 | E6.2 | 查见：供销部“环境目标指标和管理方案”，内容包括：  目标： 实施情况（2021年4月-2021年9月）  固废排放100%妥善处理 ； 实测：100%处理  查见管理方案：办公室设置专用垃圾桶，对垃圾进行分类处理。定期对垃圾进行收集处理，交由园区环卫工统一处理。定期对办公室固废处理情况进行监督检查。  环境目标、指标基本实现。 | 符合 |
| 沟通 | E7.4 | 公司在管理手册中规定了公司内外信息交流、协商的对象、方式、记录等。  对部门之间有需要交流的有关质量、环境管理信息，在公司内部利用部门会议、宣传栏进行质量、环境管理方针及目标、指标、管理方案及环保法律法规等内容的宣传、沟通。  外部，对顾客等相关方进行了管理方针、产品使用环保要求的沟通，主要通过网络、交流及产品说明书、合同等方式进行，并达成一致性意见实施有效控制。  查见内部交流主要通过直接面谈、会议、文件、培训方式，外部交流主要通过电话、信函方式。  查见：部门内部会议记录表，沟通信息包括：  1）告知员工：质量、环境管理者代表是魏云虎  2）告知部门员工：环境管理体系建立的依据、标准和意义；  3）组织部门员工学习：与环境管理有关的法律法规，包括《环境保护法》、《消防法》、《劳动合同法》》等关于员工权益、环境保护等内容；  4）将劳动保护要求、节能环保要求和意义作为新员工岗前培训内容。  审核时未发现有相关方投诉和环境违规情况发生。 | 符合 |
| 运行策划和控制 | E8.1 | 查，供销部实施以下环境安全管理制度：《运行控制程序》、《节约用电用水管理制度》、《固体废弃物管理制度》《消防安全管理制度》、《用电安全管理规定》等。  查重要环境因素：1、潜在火灾；2、固废排放；  查看，公司制订的相应的管理制度及管理方案，对重要环境因素进行管控。  查，办公现场张贴有“请勿吸烟”标识；  现场查看：供销部办公现场未发现大功率电器使用。  现场查看：查见办公等服务性一般固废有处理，现场有固废收集装置，废弃口罩也按要求放置于专用垃圾桶中。 | 符合 |
| 应急准备和响应 | E8.2 | 查见：《应急准备与响应程序》、《消防火灾应急预案》、《触电应急预案》、《化学品泄漏应急预案》《意外伤害应急预案》等，并针对相应的预案进行演练并作出了评价。  抽查：火灾演练记录：供销部工作人员参加了2021年07月17日在公司由行政部组织的火灾消防演练。  查，现场能提供以上演练记录及演练效果评估报告。通过演练，部门员工的安全逃生意识有明显的改善和较大提高。使员工掌握了安全逃生的方式和路径，员工能按预案执行和获救等。  应急准备：在公司办公区域，按要求配置有灭火器。 | 符合 |

说明：不符合标注N