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 总经理：李爱平 管理者代表：张华娟 员工代表：左菲 | 判定 |
| 审核员：冷春宇 审核时间：2021年10月17日 |
| 审核条款：QEO:4.1理解组织及其环境、4.2理解相关方的需求和期望、4.3 确定管理体系的范围、4.4质量/环境/职业健康安全管理体系及其过程、5.1领导作用和承诺、5.2质量/环境/职业健康安全方针、5.3组织的岗位、职责和权限、O5.4协商与参与、6.1应对风险和机遇的措施、6.2质量/环境/职业健康安全目标及其实现的策划、Q6.3变更的策划、7.1.1（EO7.1）资源总则、7.4沟通/信息交流、9.3管理评审、10.1改进、10.3持续改进，国家/地方监督抽查情况；顾客满意、相关方投诉及处理情况；一阶段问题及上次审核不符合验证，验证企业相关资质证明的有效性； |
| 企业基本信息 |  | 高层人员：最高管理者李爱平、管代张华娟公司营业执照统一代码证：91372726052391365W，成立于2012年8月27日，有效期至2032年8月27日，法人代表兼总经理李爱平，注册地址：鄄城县经济开发区伏羲路南段路东；经营地址：鄄城县经济开发区伏羲路南段路东。目前主要从事教学仪器、幼儿玩具、厨房设备、音、体、美、卫器材、探究仪器、多媒体教学设备、数字化教室设备、五金器材、教具、模具、餐具、塑料制品、文体教学用品、心里咨询室设备、学生课、桌、椅、床、学生校服、地理历史教室设备、玻璃仪器、人造草坪、劳技器材、电子产品家用电器、数码产品、办公用品、塑胶跑道、公寓家具、实验分析仪器、科普仪器、环保仪器、仪器橱柜及实验室成套设备生产销售:健身器材、医疗卫生器材、药品、图书销售:校园文化工程建设、教学网络工程施工。(依法须经批准的项目，经相关部门批准后方可开展经营活动)，查看认证范围在营业执照的经营范围内。 |  |
| 领导作用和承诺、组织的岗位职责和权限 | QEO：5.1，5.3  | 据负责人李爱平介绍，公司管理体系运行已半年多。对部门及其职责进行了规定，设有行政部、销售部，编制了岗位职责汇编，以文件下发的形式沟通各部门的职责及各部门之间工作的联系。总经理李爱平，主要负责公司全面工作，日常主要侧重于公司财务工作，根据体系的要求，负责组织制定方针、目标，管理评审等工作；管代张华娟，主要负责公司市场及体系工作。1、确保本公司三体系所需的过程得到建立、实施和保持；2、向总经理报告体系运行的业绩，包括改进的需求；3、在全公司范围内促进满足顾客要求意识、环境保护意识、职业健康安全意识的形成和提高；就体系有关事宜对外联系。总经理主持建立了质量环境职业健康安全管理体系，对管理体系的运行和保持进行了适当的授权，提供了必需的资源，能履行其管理承诺。经交流总经理和管代熟悉管理体系的基本运行情况，比较重视体系建设。组织从2021年3月开始运行三体系，组织了内审员培训，识别了销售服务的过程及其相互关系，企业提供编号：JCLYQES/SC-01-2021的《管理手册》，依据GB/T19001-2016/ISO9001:2015、GB/T24001-2016/IS014001:2015、GB/T45001-2020/ISO45001:2018标准。2021.3.10日发布，2021.3.10日实施；总经理李爱平批准。任命管代：张华娟；职业健康安全事务代表：左菲。 |  |
| 理解组织及其环境 | QEO：4.1 | 提供《管理手册JCLYQES/SC-01-2021》，对公司地理位置、国内市场地位、法律法规要求、公司内部文化观价值观、内外部环境变化等作出描述。 形成《组织的内外重要环境因素分析表》，内部环境因素（人力因素、财务因素、固体废弃物处理、火灾隐患、触电隐患、职业病隐患等）及状况描述，企业外部环境因素（政治环境、社会环境、经济环境、法律法规、政府部门要求等）及状况描述。内部、外部问题或因素的分析结果，作为保持和持续改进管理体系考虑的因素。组织能充分理解组织所处的内外部环境，基本满足要求。公司策划的管理体系基本满足标准4.1和质量、环境、职业健康安全目标以及规范的要求，同时对可能影响体系的变更进行了策划。 |  |
| 理解相关方的需求和期望 | QEO：4.2 | 相关方对公司持续提供符合顾客要求和适用法律法规要求的产品和服务的能力产生影响或潜在影响，行政部确定了有关的相关方及其需求和期望。查到“组织的相关方需求和期望调查表”，对“顾客、供方、员工、政府机构”等相关方的需求和期望等项目进行了影响程度分析，并制定了应对措施。针对相关方需求和期望的变化情况，行政部及时确定相关方的需求、期望和合规义务。相关方及其需求、期望和合规义务分析结果，作为建立管理体系的考虑因素。相关方需求与期望的确认、监视、评审基本符合要求。 |  |
| 质量/环境/职业健康安全/职业健康安全管理体系的范围 | QEO：4.3  | 经确认企业的管理体系范围是：QMS: 教学仪器、幼儿玩具、厨房设备、实验室成套设备、音体美卫劳器材、多媒体教学设备、心理咨询室设备、学生课桌椅、床、学生校服、玻璃仪器、办公用品、公寓家具、健身器材、环保仪器的销售；EMS: 教学仪器、幼儿玩具、厨房设备、实验室成套设备、音体美卫劳器材、多媒体教学设备、心理咨询室设备、学生课桌椅、床、学生校服、玻璃仪器、办公用品、公寓家具、健身器材、环保仪器的销售所涉及场所的相关环境管理活动；OHSMS:教学仪器、幼儿玩具、厨房设备、实验室成套设备、音体美卫劳器材、多媒体教学设备、心理咨询室设备、学生课桌椅、床、学生校服、玻璃仪器、办公用品、公寓家具、健身器材、环保仪器的销售所涉及场所的相关职业健康安全管理活动；无外包过程。公司按照常规销售模式销售无需再进行设计开发，因此Q8.3条款不适用，这个条款的不适用不影响组织确保产品和服务合格以及增强顾客满意的能力或责任，删减合理。经现场确认认证范围适宜，符合公司实际。 |  |
| 质量/环境/职业健康安全管理体系及其过程 | QEO：4.4  | 公司按照 GB/T19001-2016idtISO9001:2015 和 GB/T24001-2016idtISO14001:2015、 GB/T45001-2020idtISO45001:2018 标准的要求识别了质量/环境/职业健康安全管理体系所需的过程及相互作用，识别了质量、环境和职业健康安全管理体系涉及的各个过程。2021.3.10日公司按照标准建立了文件化的质量/环境/职业健康安全管理体系，编制了质量／环境/职业健康安全手册，流程性文件、管理制度等；并对各个过程的监控进行了记录，形成了相关文件化信息，为过程运行提供了支持，以证实过程按照策划执行。 |  |
| 方针 | QEO：5.2  | 企业已经制定质量、环境、职业健康安全方针，具体包含在《管理手册》，公司的质量、环境、职业健康安全方针是：守法诚信追求精品，预防污染保护环境；关爱员工健康安全，持续改进追求卓越。查领导层参与制定管理体系方针的情况，是否熟悉组织的管理体系方针内容、含义：总经理:李爱平；管代：张华娟，按照标准要求制订的方针，对体系知识的学习还需加强。管理评审对质量、环境、职业健康安全方针的适宜性作了评审，判定适宜，适合公司的发展需求。质量、环境和职业健康安全方针符合标准要求，适时进行了宣传。 |  |
| 组织的角色、职责和权限 | QEO：5.3  | 最高管理者明确了各部门和各岗位的职责和权限，以确保管理体系符合各项标准的要求，并确保各个过程获得其预期输出，向最高管理者报告质量、环境、职业健康安全管理体系的绩效及改进机会，确保整个组织推动以顾客为关注焦点，确保在策划和实施管理体系变更时保持其完整性。经查每个部门均有部门职责和权限，各岗位的职责和权限、任职要求在《公司人员任职条件》中得到规定。经查问组织内的职责和权限基本得到沟通，通过文件发布、传达、会议、培训等了解有关职责和权限。现场询问管代、陪同人员，基本了解其职责。 |  |
| 应对风险和机会的措施 | Q：6.1EO： 6.1.1 | 编制有《JCLYQES/QP-2021-02 风险和机遇的应对措施控制程序》，对组织内外的风险和机遇进行了策划。从“与内外部环境有关的风险和机遇、与管理体系运行有关的风险和机遇、与经营过程有关的风险和机遇、与法律法规有关的风险、与环境因素危险源有关的风险、与财务资本有关的风险”等方面进行风险源的识别和评价，确定公司的主要风险和机遇，形成《风险和机遇评估分析表》，为控制措施的制定提供依据。行政部协助管理者代表组织各部门，通过公司所处环境、相关方的需求及期望、重要环境因素、重大危险源、合规义务的分析结果，确定应对的风险和机遇。在策划管理体系时，对上述要求进行考虑，确保管理体系能够实现预期的结果。 |  |
| 目标和措施计划（管理方案） | QEO：6.2  | 编制了《JCLYQES/QP-2021-05 目标、指标和管理方案控制程序》，制定了公司目标，并在管理体系所需的相关职能、层次和过程上建立目标考虑了适用的要求，并与产品和服务的符合性以及增强顾客满意有关，均可测量，并与方针基本一致。目标以公告、会议形式传达、培训和内部沟通等形式进行了沟通。查在管理手册内明确了公司的质量、环境、职业健康安全目标： 客户投诉每年少于3起；顾客满意率96%以上；固体废弃物100%合理分类处理；触电事故发生率为零； 各类重伤以上事故发生率为零； 火灾事故发生率为零。组织对公司质量、环境、职业健康安全目标、指标予以分解，并在相关职能层次部门建立分目标，查见了“目标分解”，明确了目标实现的资源和措施、责任部门。2021.9.6日经张华娟考核目标能达成。 |  |
| 变更的策划 | Q：6.3 | 现场交流，为了保持和改进公司管理体系的绩效，公司识别和确定变更的需求和机会。有计划、系统地进行变更，识别风险和机遇，并评价变更的潜在后果。经交流，未发生体系的变更，亦未发生变更的策划。 |  |
| 资源财务支出 | Q：7.1.1 EO：7.1 | 公司为确保管理体系的有效运行和持续改进，确保满足顾客要求，增强顾客满意，为管理体系的有效运行和持续改进提供充分的资源，包括人力资源、基础设施和工作环境；还包括为增强顾客满意所必需的资源。现有员工、办公场所、办公设备等基础设施以及必要的工作环境，配备较为充分。总经理李爱平主持了今年的管理评审，对方针、目标的适宜性进行了评审，协助管代进行了内审，确保所需资源得到满足。为确保公司环保、安全资金得得以保障，公司每年制定专门预算，及时提供有关资金，确保本公司各项资金及时到位，保证环保、安全活动得到实施，达到预防污染、安全第一的活动目的。经了解组织环保、安全主要投入到固废分类处置、劳保、体检、消防、福利费用等投入方面。查见环保安全财务支出明细，2021年7月1日统计，至今支出5万余元。通过现场观察及与领导沟通了解到，公司为确保管理体系的有效运行和持续改进，确保满足顾客要求，增强顾客满意，确定并提供了必要的资源，目前资源配备基本能满足要求，机构设置合理。经过管理体系运行证明，现有资源可满足体系和产品的要求。公司将依据经营发展的需要，会不断补充与增加。 |  |
| 信息交流、沟通、协商与参与、安全事务代表 | QEO：7.4 0：5.4  | 编制有《JCLYQES/QP-2021-09 信息交流控制程序》。 组织在各部门之间建立了与体系有关的信息通渠沟道，借助于会议、电话、口头交流等方式使全体员工达到沟通和理解。目前各部门协调一致，工作上的借口基本理顺。总经理李爱平定期主持经营办公例会，分析公司的发展、市场情况和体系运行是否有效，管理目标完成情况，满足顾客要求和法规程度，改进建议等内部管理存在问题等。 总经理李爱平为协商、参与提供了时间、机会、培训、资源等保障，明确了沟通、协商、参与渠道，消除了障碍和壁垒。 总经理李爱平介绍在确定管理体系的监视和测量及内部审核方案和持续改进方向时进行了事先协商，日常对于质量、环保、安全方面的信息主要利用会议、培训、座谈、电话、网络、收文等方式进行内外部沟通和协商。现场查见会议记录、通知通报、培训记录、文件签收等组织内部培训方式相关记录。行政部是内外部信息交流的中心，通过会议、邮件、培训等形式进行内部交流。目前与环保、劳动、消防、安监部门的信息交流主要是参加会议、接收来文、电话、邮件等，均按要求予以传达和落实，沟通情况较好。公司经选举确定职业健康安全事务代表是左菲，a）参与公司管理方针与目标的制定，及管理体系的策划。b）参加管理评审，就公司管理体系的绩效、管理方针与目标的实施进行评价。c）参与讨论、评议公司拟实施的任何影响作业人员职业健康安全的变更决定。d）参与重大事故的调查、分析和处理。e）接受员工对管理体系的改进意见和建议，并与有关部门进行沟通，协商解决和处理。由于公司福利待遇正常发放，员工无抱怨，目前信息交流机制畅通。现有的沟通渠道和方法能满足要求。审核中未发现因沟通不利不及时而造成（影响）某项工作不能正常运行的情况。 |  |
| 管理评审 | QEO：9.3  | 查看《管理评审控制程序JCLYQES/QP-2021-21》，基本符合要求。2021.9.25日进行了管理评审。查看 “管理评审计划”，内容包括；评审目的、评审时间、参加部门人员、评审输入内容等。查管理评审输入:1、内部审核情况；2、方针适宜性及质量目标达成情况；3、顾客投诉及处理、客户满意度调查情况；4、服务质量状况及过程业绩；5、预防及纠正措施实施情况及效果性；6、以往管理评审的跟踪措施；7、体系的变更及改进的建议等。8、资源的充分性。9、风险和机遇措施的有效性。10、企业内外部环境变化影响。11、《环境运行情况报告》（包括相关沟通信息、客户抱怨情况）12、《职业健康安全运行情况报告》（包括相关沟通信息、投诉及协商结果）13、总经理根据以上汇报做总结性发言，提出自体系运行以来取得的成绩和存在的不足，并且提出改进措施等。管理评审的输入基本充分。查到各部门汇报材料，有参加人员签到表。查管理评审输出：查看了总经理李爱平批准的“管理评审报告”，对公司体系文件的符合性，国家、地方及行业相关法规、标准的执行情况，风险和机遇的应对情况，产品质量情况，内审实施情况、相关方投诉情况、管理目标完成情况、管理体系的适宜性、有效性、充分性做出了评价。管理评审结论：公司的管理体系是适宜的、充分的和有效的。提出了改进措施: 组织专题培训标准、手册、程序文件，预计2021年12月完成。管理评审的策划及实施符合要求。E:\360安全云盘同步版\国标联合审核\202110\鄄城乐友教学设备有限公司\新建文件夹\扫描全能王 2021-10-19 15.36_1.jpg |  |
| 改进 | QEO：10.1、10.3 | 编制了《改进控制程序JCLYQES/QP-2021-22》，管理者代表根据总经理意图组织持续改进过程的策划工作，由行政部实施持续改进过程的管理。公司体系运行的持续改进，是通过方针、目标、管理方案的制定与实施，通过内外部的审核结果，管理评审的开展，分析和评价结果、纠正预防措施的实施，促进管理体系的持续改进。并通过对各项工作的考核，不断提出改进要求，全员的质量、环保、职业健康意识、安全意识有了提高，持续改进了管理体系的有效性。 |  |
| 国家/地方抽查、顾客满意、相关方投诉处理 |  | 自公司成立以来，未受到上级主管部门有关质量、环境问题、职业健康安全的行政处罚。未发生相关方的投诉和反馈。暂时没有国家/地方抽查情况。目前没有相关行政主管部门的检查处罚，在现场审核也未发现检查处罚、相关方投诉等情况。 |  |
| 验证资质 |  | 提供了组织营业执照均为有效。 |  |
| 一阶段问题验证 |  | 一阶段审核时发现的问题，经现场验证已关闭，整改措施有效。 |  |
|  |  |  |  |

说明：不符合标注N