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：销售部 主管领导：罗晚玉 陪同人员：陈小兵 | 判定 |
| 审核员：李俐 审核时间：2021.12.30 |
| 审核条款：QMS: 5.3组织的岗位、职责和权限、6.2质量目标；EMS: 5.3组织的岗位、职责和权限、6.2.1环境目标、6.2.2实现环境目标措施的策划；OMS: 5.3组织的岗位、职责和权限、6.2职业健康安全目标、6.1.2危险源辨识与评价、8.1运行策划和控制、8.2应急准备和响应； |
| 组织的岗位、职责和权限 | QEO5.3 | 人员和岗位设置：部门共2人、其中经理1名、文员1名；QEO职责和权限：负责与顾客有关的过程控制；本部门环境因素危险源的识别评价控制。负责顾客满意控制，负责销售服务的控制；负责顾客财产控制；另按照公司环境和职业健康安全要求操作、参与危险源辨识和风险评价及环境因素评价、负责识别本部门的环境因素和危险源的辨识评价和控制工作；负责日常环境和安全检查、本部门的环境和安全的培训和教育宣传、不符合的调查和原因分析和纠正及纠正措施和预防措施的实施检查； 未设置环境及安全员、日常环安检查由安全事务代表统一管理； |  |
| 目标及其实现的策划 | QEO6.2  | 查文件化分解的质量目标“合同履约率达100%顾客满意度达95分”——查与方针保持一致、可测量且与增强顾客满意相关、可监视及沟通；结果为：合同履约率100%、顾客满意度98.68%。2021年目标和2020年目标比较基本没有变化；编制了《环境\职业健康安全目标分解考核表》（本部门）：“固废分类处置率100%火灾、触电事故发生次数为0”——查上述环境和职业健康安全目标基本与职业健康安全方针保持一致、可度量及进行绩效评价、考虑了适用的要求、风险和机遇的评价结果、与员工代表协商的结果及得到监视和沟通； 提供了《环境目标、指标/职业健康安全目标与管理方案及实施情况一览表》包含了具体工作内容、需要资源财力、负责人、完成时间节点、用于监视的参数的结果评价方式、措施在其业务过程中的应用情况；抽查1条环境安全方案“办公、生产过程意外、潜在火灾的预防和控制”、主要技术方案和管理措施：进行防火意识培训、制定防火管理办法、检查更换有潜在火灾隐患的电线和电器、配置充足的消防器材、制定预案、进行预案演练、进行隐患检查； 查组织已经保持并保留职业健康安全目标和实现目标的计划的文件化信息、有编审批且受控、更新日期2021.12.25；查本部门2021年目标指标基本达成 |  |
| 环境因素/危险源辨识与评价 | O6.1.2 |  编制了《危险源辨识及风险评价表》识别的危险源、包括“电器老化漏电、电源短路、办公场所未进行消杀、噪声、”等——查基本没有遗漏；对上述识别的危险源确定了相应的危害内容（火灾、触电等）；采用LECD评价法、评价出部门的不可接受风险为“火灾”、查评价基本准确；控制措施包括“个人防护、培训教育、检查消除”等；文件有编审批更新日期；查近一年 场地环境没有变化； |  |
| 运行策划和控制 | O8.1 | 编制了“劳动防护用品控制程序、消防控制程序、噪声控制程序、废弃物控制程序”和相关《环境安全管理制度汇编》规定了办公场所的环境安全要求规定等内容；1.办公室区域：污水：不涉及污水，没有污水排放；2.噪声：办公现场不产生明显噪声。3.固废：固体废物主要是办公产生废纸张（配置了纸篓）等、废硒鼓、废墨盒、色带由供应方公司回收； 查《废弃物回收处理登记表》包括“废弃物种类、排放量、日期、统计人、处置办法”，其中“2021.6.5、废硒鼓墨盒2个、集中存放交供应商”、有确认人签字信息；4.现场查看办公区域，整洁、光线充足、室内空气良好、配置有空调，办公条件较好，办公设备安全状态良好，教育员工正确使用办公设备，现场用电基本规范，无乱拉线现象，防止火灾发生。5.办公过程注意节约用电，做到人走灯灭，电脑长时间不用时关机，下班前要关闭电源，防止触电。6.办公区域禁止吸烟，现场查看办公区域环境整洁、宽敞、办公设备状态良好、无安全隐患，办公区域配备有效的干粉灭火器。7.工作时间平均每天不超过8小时；8.现场查看办公区域配备符合要求的消防设施；9.相关方施加影响：公司能够控制或能够施加影响的相关方有顾客等。提供了“致相关方的公开信”，将公司的环境/安全控制要求发放到了所有相关方:运输公司\供应商\外来员工等10.驾驶员要求遵守道路交通安全法规，不违章驾车，驾驶证和车辆定期年审，确保行车安全。 提供《固体废弃物分类表》包括一般办公用品及工业垃圾等（少量危废废墨盒/硒鼓色带废灯管废电池）、日期2021.6.5.、处置人邓伍花；提供《相关方告知书》内容包括：“我公司贯彻环境管理体系标准的目的是支持环境保护和污染预防，协调与社会和经济需求的关系，为此我公司制定的环境管理方针为：科学管理，遵守法规 ，预防污染 ，持续改进，以优质的服务提供社会清洁的环境；目标：顾客满意度95%以上；无安全事故发生,无职业病发生。 望各相关方对公司环境管理方针的实现给予关注和监督。所有供应商向我公司提供的材料，必须考虑环保要求，有害物质含量必须符合国家有关规定要求，不符合环保要求的生产原料不得向我公司提供。来公司洽谈办理业务、参观学习的人员应自觉维护公司环境卫生，不大声喧哗、不随地吐痰、不乱仍垃圾，自觉遵守公司纪律，维护公司环境。4、外部人员乘坐我公司业务车辆时，请遵守交通安全规定，系好安全带，行驶中不要将身体任何部位伸出窗外”等内容； |  |
| 应急准备和响应 | O：8.2  | 编制了《应急准备和响应控制程序》，确定的紧急情况有：火灾、触电、人身伤害等。提供了机械伤害应急预案、火灾应急预案、触电事故应急预案、食物中毒应急预案，其中包括目的、适用范围、职责、应急处理细则、演习、必备资料等，相关内容基本充分。应急设施配置：在院内、办公场所内、车间内、仓库内均配备了灭火器、消防栓等消防设施，均在有效期内，状态良好。查2021.11.20日的《消防演习报告》，参加人员包括各岗位人员；记录演练过程、急救措施等内容。评价：组织指挥有序，项目岗位配合较好，达到了预定目标，演练的效果较好。人员的速度较快，及时按照预定方案对事故处理人员进行保护。再查2021.11.13日的《触电应急救援预案演练》，情况基本同上。现场巡视办公区有灭火器，均有效；车间配有多个灭火器和消防栓，均有效。生产车间内配有消防栓、水龙带、有干粉灭火器等消防设施。自体系运行以来尚未发生紧急情况。 |  |

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：销售部 主管领导：罗晚玉 陪同人员：陈小兵 | 判定 |
| 审核员：郭力 审核时间：2021.12.20 |
| 审核条款：QMS:8.2产品和服务的要求，8.5.3顾客或外部供方的财产、9.1.2顾客满意、8.5.5交付后的活动；EMS:6.1.2环境因素评价、8.1运行策划和控制、8.2应急准备和响应；（李俐提供技术支持） |
| 环境因素/危险源辨识与评价 | E6.1.2 | 编制了销售部《环境因素识别评价表》环境因素“60”项、具体“水电纸张消耗、废旧墨盒硒鼓废弃、潜在火灾、废口罩处理等——有相应的控制措施、及涉及人员和相关方信息、未见明显遗漏；确定的环境影响“3”项、具体为大气污染、土壤污染和原材料及能源消耗等 ；有三种时态和状态的说明；对环境影响评价方法为（打分法）；提供了《重要环境因素清单》，部门主要为“火灾爆炸”，有控制方法的相关内容，查环境因素识别基本符合实际情况，未见明显遗漏、评价基本准确；对应了风险和机遇中重要环境因素的相关信息、未见明显遗漏，符合规定；上述文件有编审批、更新日期； 编制了《危险源辨识及风险评价表》识别的危险源、包括“电器老化漏电、电源短路、办公场所未进行消杀、噪声、”等——查基本没有遗漏；对上述识别的危险源确定了相应的危害内容（火灾、触电等）；采用LECD评价法、评价出部门的不可接受风险为“火灾”、查评价基本准确；控制措施包括“个人防护、培训教育、检查消除”等；文件有编审批更新日期；查近一年 场地环境没有变化； |  |
| 运行策划和控制 | E8.1 | 编制了“劳动防护用品控制程序、消防控制程序、噪声控制程序、废弃物控制程序”和相关《环境安全管理制度汇编》规定了办公场所的环境安全要求规定等内容；1.办公室区域：污水：不涉及污水，没有污水排放；2.噪声：办公现场不产生明显噪声。3.固废：固体废物主要是办公产生废纸张（配置了纸篓）等、废硒鼓、废墨盒、色带由供应方公司回收； 查《废弃物回收处理登记表》包括“废弃物种类、排放量、日期、统计人、处置办法”，其中“2021.6.5、废硒鼓墨盒2个、集中存放交供应商”、有确认人签字信息；4.现场查看办公区域，整洁、光线充足、室内空气良好、配置有空调，办公条件较好，办公设备安全状态良好，教育员工正确使用办公设备，现场用电基本规范，无乱拉线现象，防止火灾发生。5.办公过程注意节约用电，做到人走灯灭，电脑长时间不用时关机，下班前要关闭电源，防止触电。6.办公区域禁止吸烟，现场查看办公区域环境整洁、宽敞、办公设备状态良好、无安全隐患，办公区域配备有效的干粉灭火器。7.工作时间平均每天不超过8小时；8.现场查看办公区域配备符合要求的消防设施；9.相关方施加影响：公司能够控制或能够施加影响的相关方有顾客等。提供了“致相关方的公开信”，将公司的环境/安全控制要求发放到了所有相关方:运输公司\供应商\外来员工等10.驾驶员要求遵守道路交通安全法规，不违章驾车，驾驶证和车辆定期年审，确保行车安全。 提供《固体废弃物分类表》包括一般办公用品及工业垃圾等（少量危废废墨盒/硒鼓色带废灯管废电池）、日期2021.6.5.、处置人邓伍花；提供《相关方告知书》内容包括：“我公司贯彻环境管理体系标准的目的是支持环境保护和污染预防，协调与社会和经济需求的关系，为此我公司制定的环境管理方针为：科学管理，遵守法规 ，预防污染 ，持续改进，以优质的服务提供社会清洁的环境；目标：顾客满意度95%以上；无安全事故发生,无职业病发生。 望各相关方对公司环境管理方针的实现给予关注和监督。所有供应商向我公司提供的材料，必须考虑环保要求，有害物质含量必须符合国家有关规定要求，不符合环保要求的生产原料不得向我公司提供。来公司洽谈办理业务、参观学习的人员应自觉维护公司环境卫生，不大声喧哗、不随地吐痰、不乱仍垃圾，自觉遵守公司纪律，维护公司环境。4、外部人员乘坐我公司业务车辆时，请遵守交通安全规定，系好安全带，行驶中不要将身体任何部位伸出窗外”等内容； |  |
| 应急准备和响应 | E：8.2  | 编制了《应急准备和响应控制程序》，确定的紧急情况有：火灾、触电、人身伤害等。提供了机械伤害应急预案、火灾应急预案、触电事故应急预案、食物中毒应急预案，其中包括目的、适用范围、职责、应急处理细则、演习、必备资料等，相关内容基本充分。应急设施配置：在院内、办公场所内、车间内、仓库内均配备了灭火器、消防栓等消防设施，均在有效期内，状态良好。查2021.11.20日的《消防演习报告》，参加人员包括各岗位人员；记录演练过程、急救措施等内容。评价：组织指挥有序，项目岗位配合较好，达到了预定目标，演练的效果较好。人员的速度较快，及时按照预定方案对事故处理人员进行保护。再查2021.11.13日的《触电应急救援预案演练》，情况基本同上。现场巡视办公区有灭火器，均有效；车间配有多个灭火器和消防栓，均有效。生产车间内配有消防栓、水龙带、有干粉灭火器等消防设施。自体系运行以来尚未发生紧急情况。 |  |
| 产品和服务的要求  | Q8.2  | 销售流程：销售部通过和客户电话联系、上门回访、邮箱联系等方式进行服务宣传、向顾客介绍服务、回答顾客的咨询、让顾客了解公司及服务情况、确定产品要求、签订合同、并通知生技部实施、生产过程中出现任何问题及时告知顾客并协商解决。 销售部同时负责销售合同及其它协议的评审、确保公司向客户做出提供服务的承诺之前进行或服务要求的变更前进行；评审内容包括：顾客规定的服务要求（客户要求、相关的法律法规要求、本公司要求）得到确认、与以前表述存在差异的合同和产品要求、本公司规定的要求、客户虽然没有明示，但规定的用途或已知预期用途所必须的要求、适用于产品的法律法规的要求等；评审由各部门参加，最后由总经理批准。当产品和服务要求发生变化,由生产部及本部门与客户协商修改合同或协议，并将修改后的内容及变更的要求通知顾客并得到确认，暂无。抽查销售：《PE管材及管件购销合同书》 编号2021111501#、顾客“新宁县自来水厂三期\*\*\*\*项目”、销售产品“三期扩建及配套管网改造工程”、合同规定了产品名称、规格型号、产品数量、质量检验标准GB/T13663-2018、交付时间、付款方式、违约责任等条款，经企业评审后，双方盖章签字、日期2021.11.15；《PE管材及管件购销合同书》 编号091602#、顾客“邵阳利源\*\*\*\*公司”、销售产品“PE100管件”、合同规定了产品名称、规格型号、产品数量、质量检验标准GB/T13663-2018、交付时间、付款方式、违约责任等条款，经企业评审后，双方盖章签字、日期2021.3.2；《PE管材及管件购销合同书》 编号2021071202#、顾客“隆回县自来水公司”、销售产品“PE给水管-SDR-11#”、合同规定了产品名称、规格型号、产品数量、质量检验标准GB/T13663-2018、交付时间、付款方式、违约责任等条款，经企业评审后，双方盖章签字、日期2021.7.12；——查上述合同《合同评审表》包括“顾客名称、顾客要求、法律法规、外购外协、生产部意见”、评审结论“同意”、有相关部门人员确认签字信息、查评审日期符合规定。 |  |
| 顾客或外供方财产 | Q8.5.3 | 顾客或外部供方的财产包括：顾客信息资质证明文件等，平时专人管理，防止丢失或泄露。如果发现顾客财产丢失、损坏或不适宜的情况，部门经理逐级反映，并报告顾客，双方协商处理。 |  |
| 交付后活动 | Q8.5.5 | 产品交付时如客户在使用、服务过程中出现问题，先通过电话进行解决，如远程无法解决，派专人到客户现场实地解决；技术服务现场提出的问题一般24小时内现场解决，暂无。 |  |
| 顾客满意 | Q9.1.2 | 公司已建立和保持了《顾客满意度测定程序》，对顾客满意的监测的相关内容进行了规定，其包括了对调查方式、渠道、内容、频率等。 提供《顾客满意度调查表》12份、包括顾客名称地址电话填表日期等；调查内容有：产品质量、交付及时性、包装价格、服务等，评价采用计分法对上述内容作出“很满意、满意、一般、不满意”等5项、抽查1条“邵阳利源\*\*\*\*公司”、满意度100分；提供《顾客满意度调查结果及分析报告》包括发出12份调查表全部收回、有调查结果统计、顾客反映问题、原因分析、结论和建议等信息、评价的满意度为98.68%、达到质量目标要求。调查未发现有顾客投诉，不满意主要为包装松散，公司将通过提高管理水平提高顾客满意度。 |  |

说明：不符合标注N