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：营销部 主管领导：陈小华 陪同人员：唐俊乾 | 判定 |
| 审核员：王献华 审核时间：2022.2.19 8:00-10:00 |
| 审核条款：QEO：5.3组织的岗位、职责和权限、6.2质量目标、7.4沟通Q：8.2产品和服务的要求、8.4采购、8.5.2标识和可追溯性、8.5.3顾客或外供方财产、8.5.4防护、8.5.5交付后的活动、8.5.6生产和服务提供的更改控制、9.1.2顾客满意EO：6.1.2环境因素辨识与评价、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 | 组织在手册中确定了营销部部门的的职能，人员职责、权限和相互关系，内容如下：1.负责编制供应商管理制度，构建供应商管理体系，包括供应商引入制度及考评机制等；2.负责公司原材料的采购，以及外包方的控制；3.负责与产品和服务有关的要求的确定，组织编制合同文件及时与顾客联系等；4.负责与产品和服务有关的要求的评审等；5.负责市场调查、信息收集、产品和服务工作等；6.负责实施产品售后工作，满意度调查及处理顾客的投诉；7.贯彻实施公司的质量、环境和职业健康安全及企业管理方针、目标、指标和管理方案；8.对本部门环境因素、危险源进行辨识和评价，制订控制措施；9.参与公司组织的应急演练；10.对工作场所进行风险控制，保护环境。询问营销部人员，基本清楚本部门职责。 | Y |
| 环境因素识别、危险源识别 | EO6.1.2 | 组织根据《环境因素识别与评价管理程序》用以指导进行环境因素的识别、登记评价，以确定重要环境因素以及对环境因素的定期更新，环境因素的识别和确定考虑了生命周期观点。 查2021.7.1的《环境因素识别和评价表》：所识别的环境因素标明时态、状态和对环境的影响；经查阅，营销部识别出包括办公场所空调的使用、电脑的使用、打印机的使用、潜在的火灾等37项环境因素。重要环境因素采用打分法，统计综合评分方法确定重要环境因素。查《重要环境因素清单》：营销部重要环境因素：确定的重要环境因素为硒鼓、墨盒等危险固体废弃物的排放、潜在火灾、能资源消耗为重要环境因素，并确定了相应的控制方案。组织根据《危险源辨识和评价控制程序》确保在所有管理活动或生产过程中能最大限度、充分地进行危险源辨识与风险性评价，确定不可接受风险并及时更新，实现对危险源与不可接受风险的有效控制。查《危险源辨识和评价表》：营销部已辨识出在办公过程中无消防措施和灭火器材、办公现场吸烟、电线老化、乱拉乱接、办公区域设备无接地与漏电保护、末按规定定期体验、电脑操作时间过长、操作电脑鼠标时间过长等危险因素，有相应的而控制措施。组织识别出的危险源由各部门有管理经验的人员共同讨论、采用经验法确定不可接受风险，根据评估结果确定不可接受风险为：火灾、触电、传染病等了，有相应的控制措施。识别未发生变更。 | Y |
| 措施的策划 | EO6.1.4 | 在制定环境目标指标时，人事行政部负责制定环境、职业健康安全目标及管理方案，副总经理陈小华负责批准。环境、职业健康安全管理方案中明确为实现环境、职业健康安全目标和指标的责任部门；规定实现环境、职业健康安全目标和指标的时间；具体措施和经费预算；都由副总经理批准。环境、职业健康安全管理方案的实施，人事行政部每半年对方案实施情况进行检查跟踪，向总经理报告；一般在管理评审之前对环境、职业健康安全目标及管理方案由人事行政部对其进行评审，并将完成情况以书面形式呈报管理者代表，以便提交管理评审。环境因素和危险源及管理措施由公司人事行政部统一制定，营销部落实，由人事行政部统一检查。 | Y |
| 管理目标及其实现的策划 | QEO6.2 | 组织对管理体系所需的相关职能、层次和过程设定管理目标。营销部涉及的目标及实现情况如下：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 营销部陈小华 | 1.物资采购及时率100% | 及时率＝按期到库批次÷总批数×100% | 98% |
| 2.合格供方控制率100% | 供应商评定考核 | 100% |
| 3.不合格物资的处置及时率100% | 及时率＝处置及时数÷处置总数×100% | 100% |
| 4.关键供方100%施加影响 | 施加影响率=检查施加影响数/总数 | 100% |
| 5.合同履约率100% | 履约率＝履约总数÷合同总数×100% | 100% |
| 6.顾客投诉处理及时率≥99% | 有效投诉处理率＝有效投诉处理数÷顾客有效投诉总数×100% | 100% |
| 7.顾客满意度≥90% | 满意率＝顾客满意分数总数÷总分数×100% | 97.9% |
| 8.各类废弃物按规定分类处置率100% | 处置率=检查合格次数/总次数 | 100% |
| 9.重大安全事故发生率为0 | 检查 | 0 |

目标可测量，与管理方针一致，有实施落实的方案。目标均已完成。 | Y |
| 运行策划和控制 | EO8.1 | 组织根据《运行控制管理程序》对识别出的环境因素和危险源的运行控制要求作出了规定，基本符合要求。涉及营销部的环境和职业健康安全运行控制情况基本如下：1.客户单位告知内容产品使用说明书中列入环境因素和安全性告知内容。2.办公场所环境因素和危险因素管理办公现场按人事行政部统一规定执行，垃圾分类处理、办公固废由人事行政部统一处置、用电和消防安全由人事行政部统一检查。3、能源资源管控营销部人员工作过程中注意节水、节电、节油，人走关闭开关，未发现有漏水和浪费电能的现象。4.安全防护 高温外出，配置防暑药品；疫情期间进出人员进行温度登记，查看健康码，给员工发放口罩等防护用品。其它见人力行政财务EO8.1运行控制记录。 | Y |
| 应急响应和准备 | EO8.2 | 组织编制了《应急准备和响应管理程序》，其规定基本符合控制要求。组织策划了应急预案包括触电、火灾、中暑等应急预案，应急预案的制定基本合理。 人事行政部进行了消防灭火演练，查应急演练记录。查消防灭火演练：演练时间：2021年3月20日上午；地点：办公大楼前；对演练过程进行了描述，并对预案的有效性进行了评价。查医疗急救演练：演练时间：2021年3月20日下午；地点：办公大楼前；对演练过程进行了描述，并对预案的有效性进行了评价。营销部人员参与了演练，目前未发生火灾、人身伤害等事故。 | Y |
| 沟通 | QEO7.4 | 组织编制并实施了《信息交流管理程序》，规定了职责、工作流程，包括内部沟通和外部沟通的方法和要求。组织确定了质量、环境、职业健康安全管理体系相关的内部和外部沟通，包括：沟通的内容、发布传达，方式途径。组织内部以口头、会议、电话、微信、QQ等形式沟通；对外以文件、电话、微信等形式沟通，沟通相关产品和服务要求、环境和职业健康安全事项等。查内部交流记录：方针、目标完成情况、内审和管理评审报告、不符合信息等。查外部交流记录：通过发放《关于对相关方要求的告知书》与相关方就相关环境、职业健康安全信息进行相互沟通，信息充分，联系人明确，能够顾达到沟通目的。审核周期内未发生因沟通不善造成的的问题。 | Y |
| 产品和服务的要求 | 8.2 | 营销部通过现场、电话、邮箱、APP等方式联系顾客，解答顾客的咨询，让顾客了解组织产品和服务情况。营销部负责就合同或订单的处理，并向顾客发放满意度调查表了解顾客的需求和期望。从营销部了解到，组织在确定产品和服务的要求主要从一下几个角度考虑：在标书中顾客明确规定的要求：即销售产品本身的质量要求也包括后续活动的要求；顾客没有明确规定，但预期或规定用途所必要的要求；与作业本和平装书的印刷销售服务有关的法律法规的要求及组织附加的对顾客的责任要求。组织平装书的顾客主要为出版社，作业本的顾客主要为各地教育系统；组织在获得标书后会进行评审，提交标书即基本完成评审。抽查：合同1：甲方：中国华侨出版社有限公司；合同内容：《刑部尚书薛希琏》图书印刷；签订时间：2021年11月30日；合同评审在投标前完成，合同内容规定了印刷内容、质量标准、交货方式等条款，要求明确，授权代理人：陈小华。合同2：甲方：云和县教育技术中心；合同内容：小学生作业本印刷服务采购项目；签订时间：2021年8月30日；合同评审在投标前完成，合同内容规定了标的、价款、服务标准等条款和，要求明确；签字：唐俊乾。合同3：甲方：丽水市莲都区教育局；合同内容：莲都区中小学学生空白作业本项目；签订时间：2021年8月30日；合同评审在投标前完成，合同内容规定了标的、价款、履行期限、地点和方式等条款，要求明确。以上合同均已实施，合同评审在签订之前由直接由总经理负责，若有变更会有补充协议，暂无相关记录。 | Y |
| 外部提供过程 | Q8.4 | 营销部能对外部供方提供所要求的过程、产品或服务的能力，确定了外部供方的评价、选择、绩效监视评价的准则，并加以实施。主要用品：纸张原材料、油墨、柔性版制作、封面印刷外协、热熔胶及劳保用品等。查供方均有供方调查表、供方调查评价及收集相关资料。提供了：供方调查评价表，内容有：供方名称、供应产品、评价内容提供了：合格供方名录，内容有：序号、供方名称、供应产品名称、数量、电话地扯等。采购/外协程序或流程、采购/外协过程绩效指标等基本明确，与采购的评价情况抽查如下：1.热熔胶：浙江固特新材料科技股份有限公司；有评价表，附营业执照和产品领苯二甲酸酯、铬、铅、汞等的检测报告（编号：NGBEC2003092402；编号EG200306054C02GVer.1）。 2.纸张：杭州四宝纸业有限公司；有评价表，附其营业执照和产品检验报告（编号：No：（20）QW0092）。3.装订线: 福建益明纺织有限公司；有评价表，附其营业执照和装订线检测报告（报告编号：SH005 171141.1）。4.油墨：浙江美丽华印刷材料科技有限公司；有评价表，附其营业执照和装订线检测报告（报告编号：No：ST2006097）。5.柔性版制作为外包过程：嘉兴美瑞珂激光科技股份有限公司；有评价表，附其营业执照和检测报告（报告编号：No.SHAEC2102324001）。抽查：物资采购合同如下：1.供方：浙江固特新材料科技股份有限公司；合同标的：热熔胶9AB25kg；7AB100kg；签订时间：2021.01.15；2.供方：浙江丰和纸业有限公司；产品名称：各类双胶纸130.743t；有效期限：2021年10月15日至2022年10月14日；3.供方：嘉兴美瑞珂激光科技股份有限公司；过程名称：设计、制版；内容有：数量、交货时间、质量要求等信息；合同未续签，但提供了采购发票。外部供方的验证详见设计部的审核记录。 | Y |
| 顾客或外供方财产 | Q8.5.3 | 顾客或外部供方的财产包括：资质证明文件（如营业执照和其它资质文件）、银行账号、联系方式、经营地址及档案资料等信息，由部门专门人员负责管理，分类登记放置。未发生损坏丢失等现象。 | Y |
| 防护 | Q8.5.4 | 组织的作业本和平装书等产品在运输到达顾客地有防潮、防火、防污等要求，轻运轻放防止损坏。产品防护包装情况基本能够保障相关需求。 | Y |
| 交付后活动 | Q8.5.5 | 组织产品使用较简单，交付后如不是质量问题，基本无相关的使用指导事宜等。如客户在使用过程中出现问题，组织可直接派专人到客户现场调换解决。 | Y |
| 顾客满意 | Q9.1.2 | 组织已建立和保持了《顾客满意度监测管理程序》，对顾客满意的监测的相关内容进行了规定，其包括了对调查信息来源、信息收集、信息分析等。组织2021年度共发出6份《顾客满意度/意见调查征询表》，包括丽水市档案局、莲都区教育局、丽水市教育局等，回收率100%。调查内容有：产品满意程度、服务满意程度等，查阅《顾客满意度/意见调查征询表》。提供《顾客满意度调查统计报告》，顾客满意率达到98.17%，达到了质量目标的要求。记录真实有效，符合监视要求。 | Y |

说明：不符合标注N