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：市场部 主管领导：赵家强 陪同人员：陈娇 | 判定 |
| 审核员：宋明珠 审核时间：2022.3.20 |
| 审核条款：  |
| 组织的岗位、职责权限 | QE05.3J4.3 | 市场部负责人：赵家强1.部门主要负责：负责公司工程项目施工经营业务拓展工作，收集掌握市场信息。2．负责与客户有关的过程进行管理，组织对客户要求评审及合同签订过程中的事务性工作，并识别评价环保和职业健康安全要求，保存相应记录。3． 负责组织工程投标文件的编制。4．负责公司范围内的工程预算、经济标书的编制。5．负责草拟工程项目合同条款，具体负责组织合同签订工作。6．负责本部门危险源和环境因素的控制和管理。7.负责与顾客的沟通，对顾客的需求信息进行收集与分析，对顾客满意度进行评价。8.负责外部提供过程、产品和服务的控制或工程材料、构配件和设备管理；9.与本部门有关的环境和职业健康安全运行控制；部门人员能够清楚自己部门的职责，沟通顺畅。 | 合格 |
| 目标和方案 | QEO6.2J3.2.4 | 执行《管理手册》及《方针目标管理制度》部门目标： 考核情况（2020.10-2021.3）1、合同履约率100%； 100%2、顾客满意度≥90分； 97分3、固废（含危废）收集处理100%； 100%4、触电、火灾事故事故发生率为0； 0对可回收废弃物、危险废弃物分类管理，并集中收集和处理，完成了部门该项环境目标和指标。无任何安全事故发生，完成了部门该项职业健康安全目标。按照季度进行考核，提供了2021年10月份至2022年2月份目标考核表，经查显示目标均已完成。对以上的目标指标制定了管理方案：•环境目标、指标：废弃物100%分类堆放处置管理方案：各部门对办公活动中产生的可回收废物收集后交行政部集中处置等•安全目标、指标：火灾事故发生率为0措施：强化安全思想教育培训，认真学习安全规程；配备符合要求的安全工器具；电源电线与化学品易燃物分开.....。制定的指标和管理方案基本可行。 | 合格 |
| 环境因素评价和控制措施的确定 | E6.1.2 | 执行《环境因素识别与控制程序》提供《环境因素评价表》，其中涉及市场部包括固废废弃、宣传册的废弃、意外火灾、原材料损耗、资源的消耗等。提供《重要环境因素清单》，其中涉及市场部的重要环境因素：固体废弃物排放，火灾。评价基本合理。 | 合格 |
| 危险源辨识和控制措施的确定 | O6.1.2 | 执行《危险源识别和评价控制程序》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。 | 合格 |
| 运行控制 | EO8.1 | 本部门应执行的运行控制文件包括：环境管理控制程序、职业健康控制程序、固体废弃物管理规定、对相关方施加影响管理规定、节能降耗管理规定、消防安全管理制度、行政部安全管理制度、车辆管理规定、电脑使用管理办法、服务人员工作规范等运行控制情况：1. 办公区域：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等，配置了纸篓；办公用纸由行政部负责，复印、打印耗材都有行政部统一负责，集中处置。
4. 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。
5. 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。
6. 工作时间平均每天不超过8小时。
7. 现场查看办公区域配备符合要求的消防设施。
8. 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。

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，督促影响各相关方按照环境/安全管理体系要求对环境/安全施加影响。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。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。 | 合格 |
| 顾客满意度 | Q9.1.2J10.7.4 | 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”，调查顾客有：古蔺县巨能天然气有限公司、达县天华压缩天然气有限公司、四川巨能天然气有限公司等四家单位。调查主要内容：工程质量、工期交付、文明施工、服务等方面的满意程度等，各项得分求平均值得最终结果。抽《顾客满意度分析报告》调查时期：2021年11月30发放调查表共3，回收调查表共3 份。出现“基本满意”、“不满意”和“很不满意”选项的调查表 0 份。涉及的主要问题是：对工程交付期限有些不满意，未提出改进措施，口头交流。调查分析：工程质量：很满意一共为：3份，满意为0份服务态度：很满意一共为：2份，满意为0份文明施工：很满意一共为：3份，满意为 0份工程交期：很满意一共为：0份，满意为 3份分值：顾客满意度 很满意（100）、满 意（90）、基本满意（80）、不满意（60）、 很不满意（40）权 数 质量4 、价格2、 反馈处理2 、服务2综合得分计算：M=（4\*4\*100+4\*2\*100+4\*2\*90+4\*2\*100）/4\*（4+2+2+2）=97经计算顾客满意率为97分。提供顾客满意调查分析，该结果已提交管理评审。 | 合格 |

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：市场部 主管领导：赵家强 陪同人员：陈娇 | 判定 |
| 审核员：陈伟 审核时间：2022.3.20 |
| 审核条款：  |
| 顾客沟通 | Q8.2.1J6.3 | 与顾客沟通主要采取以下方式：产品信息：主要是电话、传真、Q互联网、公司宣传册及网站的方式；问询、合同或订单的处理：主要采取电话或面谈的方式；顾客反馈：主要为顾客建立档案，定期电话或登门进行回访。查见《客户档案》，内容包括：客户名称、法人代表、通讯地址、联系人、电话、邮编、传真、E-mBil、需用产品、牌号、年需求量，是否固定客户。并为主要客户建立了档案。 | 合格 |
| 与产品和服务要求有关的要求确定 | Q8.2.2J6.3 | 该公司主要服务为资质范围内的石油化工工程施工、市政工程施工。该公司主要依据合同法及顾客要求进行施工，与产品和服务有关的要求主要体现在与顾客所签定的合同中。另外，该公司确定并收集了产品质量法、合同法、建筑法、消费者权益保护法等相关法律法规，将其中的相关要求作为与产品有关要求的补充。该公司目前在资质范围内的石油化工工程施工、市政工程施工提供过程中没有附加要求。抽施工合同1. 于2021年9月16日与凌源市住建局签订的工程安装施工合同。

 工程名称：室内外燃气管道工程安装项目。合同内容涵盖：工程概况；工程承包范围；质量标准；合同价款；专用合同条款（含人员资质、工程量核定、施工组织设计和工期、竣工验收与结算等）；安全生产合同；廉政合同；工程质量保修书；保证民工工资承诺书等。1. 于2021年8月20日与福清市楹联贸易有限公司签订的工程安装施工合同。

工程名称：室内外燃气管道工程安装项目。合同内容涵盖：工程概况；工程承包范围；质量标准；合同价款；专用合同条款（含人员资质、工程量核定、施工组织设计和工期、竣工验收与结算等）；安全生产合同；水土保持合同；廉政合同；工程质量保修书；保证民工工资承诺书等。....... | 合格 |
| 与产品和服务要求有关的要求评审 | Q8.2.3J6.3 | 该公司与产品有关要求主要在合同中体现，在合同签订之前，由总经理组织各相关部门以会议或会签的方式进行评审。查见《合同台帐》，内容包括：序号、顾客名称、合同编号、项目名称、规 格型号、评审日期、签定日期、履行情况。顾客名称 项目名称凌源市住建局 室内外燃气管道工程福清市楹联贸易有限公司 室内外燃气管道工程…………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，提供有《合同评审记录》。1、顾客：凌源市住建局项目名称：室内外燃气管道工程评审内容：交付期限、价格、质量要求、交付要求、法规要求、缺陷责任期等要求5项；评审负责人：夏天、赵家强、冯有清、冉隆贵评审结论：符合要求，同意签订评审时间:2021年9月10日（合同签订前）2、顾客：福清市楹联贸易有限公司项目名称：室内外燃气管道工程评审内容：交付期限、价格、质量要求、交付要求、法规要求、缺陷责任期等要求5项；评审负责人：夏天、赵家强、冯有清、冉隆贵评审结论：符合要求，同意签订评审时间:2021年8月25日（合同签订前）经查基本符合要求。 | 合格 |
| 产品和服务要求的变更 | Q8.2.4J6.3 | 以上合同自签定后未出现合同变更或顾客要求发生变更造成与先前合同或订单要求表述存在差异的情况。 | 合格 |
| 外部提供的过程、产品和服务的控制 | Q8.4J8.1-2 | 1、编制《采购控制程序》和《建筑材料、构配件和设备管理制度》，其规定了外部供方选择及劳务协作队伍的评价与重新评价准则。编制了《供方评价标准》，通过调查供方的质量保证能力、产品质量、质量保证能力、质量管理体系等方面，对外部供方及其提供的产品或过程进行控制；——要求外部采购供货厂家制定相关控制文件，确保提供物资满足技术要求；——在选择采购供方时考虑了对外部供方提供的物资技术要求控制及满足产品要求和适用的法律法规要求的能力的潜在影响；2、查“合格供方名录”，审批：冉隆贵，2021.4.11合格供方名称 供应产品名称 达州市卡兴物资有限公司 焊丝、焊条目前供方只有一家供方，主要采购焊接物料，无器具租赁。查：供应商评价记录：抽查《供方评定表》供应商：达州市卡兴物资有限公司评价内容：企业资质、供货能力、人员能力、产品质量、交货期、价格、售后服务等；评价部门：行政部、工程部、市场部、质安部等 2021.4.11符合相关规定，纳入合格供方。3、公司项目部根据施工合同信息，图纸工程量清单，确定需实施采购的任务，拟定采购计划，经批准实施采购。与供应商采取多为口头/电话通知等方式实施采购。按施工进度，通知供应商发货。对采购产品进行进货验证，确保外部提供产品满足要求，材料员对采购产品的外观、数量、出厂合格证等进行验收，进场材料均合格，不合格的未进场。性能检测详见工程项目部8.4和8.6相关审核记录。该公司目前没有在供方现场实施验证的情况。 | 合格 |

说明：不符合标注N