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：李险峰 陪同人员：张玉云 | 判定 |
| 审核员：张磊 审核时间：2022.3.10 |
| 审核条款：QMS:5.3组织的岗位、职责和权限、6.2质量目标、8.2产品和服务的要求、8.4外部提供过程、产品和服务的控制、8.5.1销售服务过程控制、8.5.2产品标识可追溯性、8.5.3顾客或外部供方的财产、8.5.4产品防护、8.5.5交付后的活动、8.5.6销售和服务提供的更改控制，9.1.2顾客满意、EMS: 5.3组织的岗位、职责和权限、6.2环境目标、6.1.2环境因素识别与评价、8.1运行策划和控制、8.2应急准备和响应，OHSMS: 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 | 5.3 | 负责与顾客的沟通和联络工作，识别顾客要求，组织合同评审，代表本公司与顾客签订销售合同；负责顾客的服务工作，整理和解决顾客投诉，为顾客服务；负责市场调研和分析，对顾客满意度进行调查分析，整理相应的业务信息与记录。根据销售任务制定采购计划；负责组织对供方的定期评价和选择，建立和更新《合格供方名录》；确保采购物资符合要求；负责对供方施加环境和职业健康安全的影响。负责制定经营计划的编制、经营和工序控制、经营过程的监视和测量；负责维护保养经营设备及工艺装备；负责对经营过程中的环境和职业健康安全表现实施监视控制；负责所属区域内产品的标识和产品实现过程中的产品防护。E/O职责和权限：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 | 6.2  | 查文件化分解目标

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 目标 | 计算方法 | 目标实际完成 |
| 顾客满意度 | 调查各项得分总和 | 95 |
| 固废分类存放处置率  | 处置数/固废数×100% | 100% |
| 火灾、触电伤害发生次数 | 数据统计分析 | 0 |
|  |  |  |

提供了目标完成计算公式，查2021年10-12月完成情况，已达标；编制了《安全目标指标方案检查记录》、《环境目标和管理方案》具体（本部门）：“固体废弃物有效处置率100%、火灾发生率0、触电事故发生率0、人身伤害发生率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《环境安全管理方案》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“火灾事故发生率为零”、主要技术方案和管理措施：定期检查办公管理现场灭火器配置情况，做到配置齐全、在有效期内使用。在灭火器上做好标识，明确责任人、检查时间及状态。；门前通道禁止堆放障碍物。门前要有“禁烟禁火”的标识。办公现场遵守客户防火要求。 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2021.9.25； |  |
| 产品和服务的要求 | Q:8.2  | 审核现场供销部负责人孙跃明介绍沟通方式：主要是电话、资料传递、招投标会、交流会等形式宣传本公司有关产品及公司的有关信誉等。针对合同洽谈、签订、履行过程中的问题、顾客投诉或反馈，及时电话联系，明确各自的要求，及时处理，暂未发生顾客投诉情况。目前沟通效果良好。公司主要通过招标会、市场调查、客户的走访、交流会等了解市场的需求状态。主要以招标文件、订单、合同、电话等形式确定与产品有关的要求，均已保存或进行相应的记录。对顾客的要求由销售内勤直接对顾客要求进行识别、确认，对于存在的问题直接提出和顾客进行交流沟通。企业对招标文件要求（即产品要求）进行识别确认，由销售经理组织人员对招标文件进行研读评审，经评审能满足要求后组织进行投标，并制作标书，研读和标书制作过程即合同评审过程，参与投标是承诺可以满足顾客产品要求的标志，中标后顾客发放中标通知书和采购合同，合同内的要求与招标文件内的要求基本一致，合同由总经理或其授权人签字并加盖企业公章，视同已经过合同评审，然后回传给顾客，以作为可以满足顾客产品要求的承诺的证据。抽1）《无锡市宜净环保科技有限公司合同评审》，包括了如下内容：

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 日期 | 产品名称 | 客户名称 | 预计交货日期 | 数量 |
| 2021.11.11 | 反应烟道 | 山东烁坤环保科技有限公的 | 2021.12.25 | 2 |
| 2022.1.16 | 料仓、除尘器 | 无锡宏拓物料自动化系统有限公司 | 以具体项目订单为准 | --- |
| 2022.2.14 | 烟尘处理器 | 江苏沪联通用机械有限公司 | 2022.6.30 | 2 |

 评审基本同上，以上评审均在开标和签订正式合同之前进行。管理手册对产品和服务要求的识别和更改进行了策划和规定；经过查阅企业订单文件，并与供销部负责人进行沟通，目前暂无产品和订单变更的情况；后续经营中，如出现有产品和订单要求的变更，将按照文件规定要求进行控制。查2021.11.11与山东烁坤环保科技有限公的签订销售合同，销售物品：反应烟道，规格：详见技术要求，数量2套，交货日期：2021.12.25查2022.2.14与江苏沪联通用机械有限公司签订的销售合同，销售物品：烟尘处理器，2套、均布板、脱水器、水泵、风机等等，验收标准：按照客户图纸技术要求。基本符合要求。 |  |
| 外部提供过程、服务和服务的控制 | Q8.4 | 组织识别的外部供方提供产品服务过程内容：仅原材料的采购、运输过程外包；提供《合格供方名录》共15家。采购产品主要为阀门、计量泵、E+H浊度计等、另有供方信息联系方式等内容、编制/日期： 综合部 审批/日期：李光2020.6.20抽查合格供方评价：提供了《供方业绩评定表》针对“质量、安全，交货期、服务”等进行了评价；查“宜兴市闽航兴物资有限公司”、“无锡新龙鼎自动化科技有限公司”、“宜兴市恺瑞德环保科技有限公司”等进行评价；评价结论合格；评价人孙跃明、张玉云等；查2021年12月16日与浙江智工阀门科技有限公司签订购销合同：采购物品：闸门，规格：350\*350，材质：铸铁，数量12套，交货日期：合同签订后15天。查2021年11月17日与无锡市艾尚丰环保科技有限公司签订购销合同，采购物品：自清洗过滤器，规格：MHW-1-PA400-1.0，数量2套，交货时间：合同生效后25天内——上述内容均向合格供方采购、相关负责人确认签字、信息完整符合规定。--抽查进货检验记录和库房入库单，详见生产部8.6检查表采购进货检验中发现的不合格品，由供销部负责退回供应商，目前，公司的供应商比较稳定，产品质量达到公司的质量要求，未出现采购不合格的情况。 |  |
| 销售和服务提供的控制 | Q：8.5.1  | 审核现场查看营销工作情况：1.下发的作业文件随手可得。规范规定了服务提供特性和验收标准，合同的洽商、评定和签订，售后服务保证，客户投诉的处置以及销售人员的产品知识业务能力的要求。文件可以指导销售过程的进行。2.资源配置齐备，设施设备可以满足要求。3.查看销售合同都进行了评审、加盖了公司公章，参见8.2工作单。4.提供有产品检验记录表、发货单、产品合格证，参见8.6工作单。5.管理人员以及业务员、质检员、库管员都经过了培训，能力满足要求，无特种作业人员。6.公司将销售过程定为需要确认的过程。查看2021年9月2日《特殊(关键)过程确认单》，确认过程：销售过程，确认人员：公司销售人员，确认销售能力，销售服务规范，销售工具等等，通过对销售服务的确认，销售人员的能力和经验均能满足要求。7.制定了销售管理制度、产品搬运管理制度等，规定了操作的步骤、方法、注意事项等，以防止人为错误。8.所有的产品都必须经检验合格后方可交付。质检部负责产品的检验和放行，产品经过检验合格后方可放行和交付，供销部负责产品交付和交付后活动的实施，并负责联系售后服务。发货前由供销部开具发货单，依据发货单发货，公司负责联系货运交付到指定地点，经查出库、交付手续齐全。售后服务由供销部业务员按照售后服务规范执行，去客户现场培训和演示产品的使用方法和注意事项，暂无。组织销售服务过程的控制符合标准规定的要求。 |  |
| 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，供销部负责顾客信息保管，防止泄露，无外部供方财产。 |  |
| 产品防护 | Q8.5.4  | 现场巡视仓库：组织对产品搬运、包装、贮存、运输以及交付等过程的防护实施了控制：1、搬运：配置适宜的搬运工具（拖车），采用合理的搬运方法，对易损、危险物品制定专门的搬运指导书，搬运人员按要求执行，做好产品防护，防止丢失和损坏。2、包装：包装人员核对产品合格证，保持产品外观清洁、完整，根据装箱单核对装箱产品，包装后进行正确标识。3、贮存：规范仓库管理，保持安全适宜的贮存环境，产品离地离墙，码放整齐，仓库现场有待检区、不合格区等区域标识。库存产品先进先出，定期盘点，经常查看库存物品状况，现场查看有出入库单据。4、运输：用防震材料添紧，避免相互碰撞造成破损，对运输供方进行合格评定，签订运输合同，保证产品运输质量，并对运输质量进行记录，跟踪监督。5、交付：产品交付防护延续到交付的目的地。 公司自体系运行以来，未发生由于产品防护不当导致产品质量事故的情况，防护措施能够满足要求。 |  |
| 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。提供《售后服务规定》、《售后服务人员服务规范》；查看售后服务记录 |  |
| 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》3份：山东烁坤环保科技有限公司、无锡宏拓物料自动化系统有限公司、江苏沪联通用机械有限公司，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“山东烁坤环保科技有限公司”、满意度95分；提供《顾客满意度调查统计表》包括发出3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95分、达到质量目标要求。调查未发现有顾客投诉、公司将通过提高管理水平提高顾客满意度。 |  |
| 环境因素、危险源辨识与评价 | EO6.1.2  | 供销部按照《危险源辨识和风险控制策划程序》、《环境因素识别与评价控制程序》环保设备销售服务过程的环境因素、危险源进行了辨识，辨识时考虑了三种时态：过去、现在和将来，和三种状态：正常、异常和紧急。查“环境因素识别评价汇总表”，识别了供销部在办公、采购、销售、相关方等各有关过程的环境因素，包括办公设备噪声排放、办公固废排放、水电消耗、生活垃圾排放、车辆尾气排放、废包装物排放等环境因素，识别时能考虑产品生命周期观点。查《重要环境因素清单》，涉及供销部有2项重要环境因素，包括：火灾、固体废弃物的排放。控制措施：固废分类存放、垃圾等由办公室负责按规定处置，包装物分类卖掉，日常检查、培训教育，配备有消防器材、进行应急演练等措施。 查“危险源识别及风险评价表”，识别了办公室吸烟、复印件辐射、砸伤、触电、火灾、产品堆放太高不整齐没捆绑、违规操作不按照安全操作规程、采购及销售过程中的产品有毒有害、运输汽车事故等危险源。查《重大危险源清单》，涉及本部门的有3个不可接受风险，包括：触电、火灾、人身伤害等。控制措施：危险源控制执行管理方案、配备消防器材、个体防护、日常检查、培训教育、应急预案等运行控制措施。 部门识别和评价基本充分，符合规定要求，运行控制参见EO8.1审核记录。 |  |
| 运行策划和控制 | EO8.1 EO:8.1 | 1.编制并实施《环境、安全运行控制程序》、《危险源辨识和风险控制策划程序》、《环境因素识别与评价控制程序》、《应急准备和响应控制程序》、《纠正措施和预防措施控制程序》、《火灾应急响应规范》、《相关方环境安全要求》、《应急预案》等环境、职业健康安全控制程序和管理制度。2.公司通过各地招标或业务洽谈进行销售，销售服务流程：订单—进货检验—入库—出库检验—发货。3.公司目前销售的产品主要是：环保设备的销售。以上产品全部由厂家提供，均有合格证和使用说明以及检验报告。4.本部门办公中所产生的废弃物，由办公室统一处理。5.对可回收的固体废弃物，一部分由厂家回收，厂家不回收的公司统一回收再利用或由物资回收公司处理，不可回收的废弃物由公司办公室统一处理，部门不单独处理。6.办公及生活污水排放至市政管道；办公活动无噪声、无废气产生。7.办公室内主要是电的使用，电器有漏电保护器，经常对电路、电源进行检查，没有露电现象发生。8.建立并实施了《信息交流沟通控制程序》提供《对相关方施加影响记录表》，对所有相关方施加影响，内容:将公司的环境/职业健康安全方针、重要环境因素/危险源等，通过传真发函的方式通知对方9对供应商施加影响还包括在评定供应商时，获取质量、环境、职业健康安全管理体系证书则优先，产品必须用环保无毒无害材料、无尖角毛刺等措施。10. 生产现场查看：仓库的环境因素主要是废包装物排放、火灾等，危险源主要是产品堆放太高不整齐没捆绑、违规操作不按照安全操作规程造成的砸伤等。生产用电线路规范无临时用电，无私拉乱扯，无使用大功率电器等异常现象。现场查看有标识，消防通道保持畅通，有分类垃圾箱，配备了手提式干粉灭火器，经现场查看均在有效期内。11.为主要长期员工上社保，查到了2022年2月份缴费证明。12.外出业务洽谈时避免酗酒和吃生冷食物，一般选择火车、飞机。避免长途驾驶和疲劳驾驶操作不当造成人身伤害，注意做好疫情防护。部门运行控制基本能符合标准规定的要求。 |  |
| 应急准备和响应 | EO8.2  |  制定实施了《应急准备和响应控制程序》，制定了火灾、触电、人员伤亡应急预案。内容包括：目的、适用范围、职责、应急处理细则、演习、必备资料等。2020.9.23日上午参加了由办公室组织的消防演练。通过演练，我们的应急预案基本可行。编制：张玉云 审批： 孙君 日期：2021.9.23现场查看仓库有灭火器，状态有效。体系运行至今未发生紧急情况。 |  |

说明：不符合标注N