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：龚飞霞 陪同人员：叶文娟 | 判定 |
| 审核员：褚敏杰 审核时间：2022年04月7日至8日 |
| 审核条款：  Q:5.3组织的岗位、职责和权限、6.2质量目标、8.1运行策划和控制、8.2产品和服务的要求、8.5销售服务过程控制、9.1.2顾客满意、8.4外部提供过程、产品和服务的控制、8.6放行、8.7不合格品控制  E/O: 5.3组织的岗位、职责和权限、6.2环境/职业健康安全目标、6.1.2环境因素/危险源辨识与评价 |
| 组织的岗位、职责权限 | QEO：5.3 | 部门共有2人，主管1人，业务员1人；  主要负责：  采购控制、供应商管控、市场调研与开发，招投标、商务谈判及合同评审，顾客档案建立，售后服务及顾客满意度评价与分析；  本部门环境因素和危险源识别和控制，与相关方做好沟通等。 | Y |
| 目标和方案 | QEO：6.2 | 保留“质量\环境\职业健康安全目标分解考核表”，对管理目标按照部门进行了分解，并制定实施措施，供销部目标：  合同履约率达100%  交货及时率≥95%  供方评定合格率100%  顾客满意度92分以上  固体废弃物分类处理率100%  火灾事故为0；交通意外伤害为0  保留“质量\环境\职业健康安全目标分解考核表”，2022.1.5，显示2021年所有目标均已完成。 | Y |
| 环境因素/危险源辨识与评价  措施的策划 | ES:6.1.2  6.1.4 | 查见环境因素和危险源识别评价与控制程序，无变化；  查“环境因素辨识和评价登记表”，识别考虑了正常、异常、紧急，过去、现在、未来三种时态。涉及供销部的环境因素有生活垃圾的处置不当污染环境、办公场所吸烟污染环境、复印机打印机废墨盒处置污染环境、火灾发生后废弃物污染大气、水土等。  采取多因子评价法进行了评价，查到“重要环境因素清单”，评价出固废排放、潜在火灾、能源消耗等3项重要环境因素。  主要控制措施：各固废分类存放，办公危废交供应商以旧换新，生活垃圾由物业部门拉走，加强日常检查，培训节约意识、配备消防器材等措施。  查“职业安全健康管理体系危险源辨识、风险评价、风险控制一览表”，识别了办公、采购、销售等过程中的危险源。  对识别出的危险源采取D=LEC进行评价，查到“不可接受风险源清单”，评价出重大危险源3个，包括：触电伤害、潜在火灾、交通意外伤害等。  主要控制措施：危险源控制执行管理方案、配备消防器材、日常检查、日常培训教育等运行控制措施等。 | Y |
| 运行控制 | EO：8.1 | 公司制定了运行控制程序、废弃物控制程序、噪声控制程序、消防控制程序、资源能源控制程序、安全防火规程、员工职业健康及劳动保护管理规定、办公用品管理规定、节约用水管理规定、垃圾管理规定、固体废弃物管理规定、应急预案等环境与职业健康安全控制程序和管理制度。  查见配置有灭火器和消控系统，状态良好；介绍说，公司的消防设施设备由物业统一提供和检查、维护；  禁止吸烟、无乱拉乱接电线、无超额电器使用；  节约用水用电、纸张双面使用；  生活废水经市政管网排放；无生产废水；  办公环境安静，无明显噪声和废气；  办公用固废集中回收，市政环卫部门收集处理；  办公用墨盒硒鼓等危废以旧换新。  不定期对员工进行交通安全宣传；  员工关系和谐，墙面张贴有文化宣传活动的资料，与工作人员交流时，情绪愉快。 | Y |
| 应急准备和响应 | EO：8.2 | 参与了行政部组织的应急演习，见行政部审核记录。 | Y |
| 运行策划和控制 | Q：8.1 | 产品的实现过程策划主要由总经理和供销部负责人完成，过程策划包含了水处理设备、机电产品、电线电缆、仪器仪表的销售所需要达到的质量目标和要求。  参考执行标准《商品经营服务质量管理规范GB/T 16868-2009》和客户要求等。  介绍说，本公司主要是西门子等厂家的代理商；  销售服务流程：产品要求信息获取—产品要求评审—签订合同—采购 —质检—销售。  制定了产品验收制度、销售人员礼仪规范制度；  策划了销售过程记录有验货单、销售服务过程检查记录表、产品销售服务质量检查报告、销售合同、发货单等；  该公司销售服务提供过程策划符合要求。 | Y |
| 产品和服务的要求  销售及服务的控制  放行  不合格品控制 | Q：8.2  8.5  8.6  8.7 | 介绍税，目前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，及时电话联系，明确各自的要求，执行合同。  目前沟通效果良好。  公司主要通过招标会、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、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。  公司印制有企业宣传册，并通过厂家提供的宣传手册展示销售的产品；  由供销部业务人员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。然后由销售部经理组织人员评审，现场合同评审，经评审能满足要求后由总经理或其授权人签字并加盖公司印章，然后回传给顾客。  公司编制并执行产品验收制度、销售人员礼仪规范制度等。  相关文件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。  抽查销售合同、订单：  江西洪城环境股份有限公司——仪器仪表配件，2022.1.6；  安义县自来水有限责任公司——阀门、电机、水泵、电线电缆，2021.3.1；  赣州水务集团南康区自来水有限公司——水泵、开关柜、补偿柜等，2021.8.13；  全南县公用水务有限公司——电机，2021.12.20；  江西智博环境技术有限公司——电机、水泵、电线电缆，2022.2.24；  上述合同均明确了产品名称、规格型号、数量、单价、包装运输、检验、质量等；  合同评审后进行签订合同，保留有合同评审记录。  产品要求的评审基本符合标准要求。  介绍说，销售合同签订后，公司组织货源，通过采购合同/订单进行采购；采购物资由厂家发运至客户，客户确认回执；  介绍说回执一般交回生产厂家，如需安装的设施设备，厂家会组织安装技术人员现场调试安装，完成后由客户确认签收。  公司将销售过程定为需要确认的过程，查见特殊过程确认记录表，2021.9.20对销售过程的人员、办公设备、服务标准等方面进行了过程确认，记录了确认人员的名字。  标识：采购成品、销售成品使用产品型号进行标识；  各产品出厂有相关物料标识、及合格证，用于追溯，符合要求；  顾客在使用中一旦出现问题反馈到公司后，公司依据出货日期、产品型号，可查业务人员及供方及批次检验记录等。  防护：产品在搬运过程中使用原厂包装。  顾客财产：公司的顾客财产主要是顾客的信息，公司将其作为商业秘密，严格保管。  介绍说，目前尚未发生合同更改的情况，询问对更改情况的控制较为明确清楚。  售后服务由供销部业务员按照售后服务规范执行，主要是联系厂家，安排售后人员进行处理，包括去客户现场安装调试、培训和演示产品的使用方法和注意事项。  质保期内出现问题，都会到客户现场进行维修或者更换零配件。  采购产品验收、产品放行参照国家/行业标准及顾客要求。  进货检验：  介绍说，公司销售的产品一般有厂家直接发货到客户，产品验收主要是客户验收，查验数量、外观、出厂报告等；公司会对产品名称、数量、外观进行检验，保持有“验货单”，抽见：  安德里茨（中国）有限公司——水泵，2021.7.10  阀安格水处理系统（太仓）有限公司——阀门，2022.3.10  西门子（中国）有限公司——电机，2021.7.21  德阀机械（上海）有限公司——仪器仪表、流量计，2021.3.6  江西太平洋电缆集团有限公司——电线电缆，2021.3.2  江西捷朗科技有限公司——仪器仪表，2022.1.10  南昌贝得电机销售有限公司——电机，2022.1.9  检验人署名。  销售过程检查及销售服务质量检查：  查见上述销售订单的《销售服务过程检查记录表》，内容包括接单、采购、检验、交付、售后服务等过程准则和要求，销售产品过程按各项内容进行稽核，经检查，销售过程均合格；  查见“销售服务质量检查表”，每月供销部对销售服务质量进行检查，均符合；  公司保持《不合格品控制程序》，无变化；  介绍说，如果商品不符合客户要求，将退回厂家进行更换。 | Y |
| 外部提供过程、产品和服务的控制 | Q：8.4 | 查见文件《采购控制程序》，无变化。  查见《供方调查评价表》，有供方名称、评价项目及得分、评价结果等内容，评价项目和要求主要有：相关资质证明、生产设备/生产场地及环境设施、技术力量和职工素质、有长期可靠的设备和原料供应、通信和交通运输条件、接受我方质量保证条件要求、长期可靠、信誉等；抽见2021.12.6：  安德里茨（中国）有限公司——水泵  阀安格水处理系统（太仓）有限公司——阀门  西门子（中国）有限公司——电机  德阀机械（上海）有限公司——仪器仪表、流量计  江西太平洋电缆集团有限公司——电线电缆  江西捷朗科技有限公司——仪器仪表  南昌贝得电机销售有限公司——电机  武汉倍瑞德电气系统有限公司——电机  上海青川环境工程技术有限公司——仪器仪表配件  评价结果供货商提供的产品质量合格，及时送货，列入合格供方名录。  未对供方的环境及职业健康安全方面的要求进行评价，交流；  查见《合格供应商名录》，以上供应商在名录之中；  查采购订单或合同，抽见：  商务合同——2022.3.6，安德里茨（中国）有限公司，双吸卧式离心泵；  合同——2022.3.2，武汉贝瑞德电气系统有限公司，ABB电机；  飞力产品销售合同——2021.12.20，上海青川环境工程技术有限公司，机械密封、控制器、轴承等；  购销合同——2021.10.21，江西捷朗科技有限公司，高压电容补偿柜；  订单接收通知书——2021.7.19，西门子（中国）有限公司，电机；  购销合同——2021.3.6，德阀机械（上海）有限公司，手动蝶阀；  销售订单——2022.3.24，江西太平洋电缆集团有限公司，低压铜电缆、控制电缆、BV线；  购销合同——2021.12.28，南昌贝得电机销售有限公司，电机。  以上合同明确了采购标的、质量要求、法律责任、交付、售后等内容，满足要求。  采购产品种类基本能覆盖公司认证范围内的产品。 | Y |
| 顾客满意度 | Q：9.1.2 | 公司编制《顾客满意度控制程序》，通过拜访、电话、电邮、问卷等形式，收集顾客反馈信息，监视顾客满意程度，评价体系的有效性，寻求体系改进的机会。  提供了2021年12月20日-25日对5家顾客的《顾客满意度调查记录表》。  查见《顾客满意度调查分析》，2021.12.24对顾客满意度指标予以分析汇总，经评价测算客户满意度得分97。  企业对顾客满意度的调查、分析利用进行了策划并实施，基本符合标准条款的要求。 | Y |

说明：不符合标注N