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/陪同人员：蒋叶萍 | 判定 |
| 审核员：曾赣玲 审核时间：2022.4.28 |
| 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、8.5.3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/OHSMS: 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、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 | QEO:5.3 | 销售部主要岗位负责和权限: 1. 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。
2. 负责顾客满意控制，负责销售服务的控制；

3、负责顾客财产控制； | 符合 |
| 目标和方案 | QEO: 6.2 | 查见“目标分解考核表”，见销售部的目标：1、合同履约率达100%2、顾客满意度大于95%3、固体废弃物分类处置率100%4、火灾、触电事故发生次数为0 | 符合 |
| 环境因素/危险源 | EO :6.1.2 | 查有《环境因素和危险源识别评价与控制程序》查“环境因素辩识和评价表”， 销售部有对所属区域范围内产品检验和办公活动中的环境因素进行识别、评价，识别的环境因素主要包括办公垃圾、废弃的打印机墨盒、废弃电池、纸张能源消耗等；重要环境因素是固废排放和潜在火灾事故的发生。控制措施：固废分类存放、垃圾等由办公室负责按规定处置，日常监督检查和培训教育查“危险源识别及风险评价表”，识别了不间断电源短路、烟头、地面湿滑、上下班途中违章驾驶等危险源。查《不可接受风险清单》，涉及本部门的有2个不可接受风险，包括：触电、火灾事故的发生。控制措施：危险源控制执行管理方案，完善用电管理制度，加强消防检查、做好应急响应工作部门识别和评价。 | 符合 |
| 运行策划和控制 | EO:8.1 | 1.编制并实施了《运行控制程序》、《资源能源控制程序》、《废弃物控制程序》、《消防控制程序》等环境、职业健康安全控制程序和管理制度。2.公司目前销售的主要是通信管道、电力管道(非开挖电力管道、PVC电力管道)、玻璃钢管道、PE缠绕管等。3.产品运输时，要求司机必须有驾驶证，车辆需经年检合格，车况良好，禁止疲劳驾驶，控制车速。4.产品装车时，要求装运人员必须穿戴劳动防护用品，合理使用搬运工具。5.对外招投标和业务洽谈时明确承诺公司产品环保、节能、无毒无害。6.对于新型冠状病毒感染的肺炎疫情防控事宜，销售部执行公司要求进行人员出入登记，量体温，戴口罩等，按要求基本做好了控制。 | 符合 |
| 应急准备和响应 | EO:8.2 | 编制了《应急准备和响应控制程序》，建立了火灾、触电事故应急处置方案，销售部参与了公司组织的各种演练，提供了应急预案演习记录，查消防安全应急演练记录，演练时间 2021年10月14日负责人：沈玉富参加人：全体员工演练的效果通过应急演练使应急组织成员能够实地的实习应急处理程序过程，为应急组织成员掌握应急处理程序在出现突发事件时有效的组织应急响应活动减少因此造成的人员、财产呢损失打下良好的基础。同时现场工作人员经过演练掌握了出现突发事件时应如何按应急组织程序要求进行应急处理和有效的撤离和自身防护知识。查触电事故应急演练记录，演练时间 2021年12月24日负责人：沈玉富参加人：全体员工演练的效果通过应急演练使应急组织成员能够实地的实习应急处理程序过程，为应急组织成员掌握应急处理程序在出现突发事件时有效的组织应急响应活动减少因此造成的人员、财产呢损失打下良好的基础。同时现场工作人员经过演练掌握了出现突发事件时应如何按应急组织程序要求进行应急处理和有效的撤离和自身防护知识。 | 符合 |
| 产品和服务的要求 | Q：8.2 | 销售部负责人介绍沟通方式：主要是电话、微信、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。由销售经理组织人员对合同进行评审，经评审能满足要求后组织进行报价，签订合同是承诺可以满足顾客产品要求，合同由总经理或其授权人签字并加盖企业公章，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。远程查看1、合同号HZBN20211126浙江万磊建设有限公司——项目：电缆保护管。合同签署时间2021.11.26；2、临海市建设地下管道开发有限公司——项目：通信塑料管。合同签署时间2021.12.23；3、CY811500MM20220072淳安县电力实业有限公司——项目：电缆保护管。合同签署时间2022.1.24部分合同未填写合同号，已与部门负责人进行了沟通。以上评审记录，能包括认证范围内产品。经过远程查阅企业订单文件，并与销售部负责人进行沟通，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。企业在产品要求确认、评审方面控制基本符合要求。 | 符合 |
| 顾客或外部供方的财产 | Q：8.5.3 | 公司在管理手册中，规定了对顾客或外部供方财产的管理，明确了对顾客或外部供方财产的登记、验收、保护、使用等相关要求。目前公司无外部供方的财产，涉及的顾客财产仅为顾客信息，公司对顾客相关信息做相关保密规定。顾客或外部供方的财产管理符合要求。 | 符合 |
| 顾客满意 | Q: 9.1.2 | 公司通过拜访、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《顾客满意程度调查表》，调查包含：质量、交货期、服务、价格等指标，满意程度分为很满意、满意、一般、不满意等四个档次。被调查客户包括：国网甘肃省电力公司物资公司、江苏皋能电力实业有限公司、国网天津市电力公司、淮安宏能集团有限公司、浙江展诚建设有限公司、四川明星电力股份有限公司，从提供的调查表来看，客户对组织评价均为“很满意”、“满意”。销售部经理介绍暂无顾客投诉情况发生，日常顾客的反馈均是一些小问题都已及时处理，处理后顾客满意，但是未保留相关记录，进行了交流改进。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。 | 符合 |
| 交付后的活动 | Q: 8.5.5 | 与部门负责人沟通了解到组织主要通过与客户签订合同的形式对交付后的活动进行规定。合同通常包括：法律法规要求，交付后不合格的处理，顾客的售后服务要求等。经了解，组织目前暂无交付后违反法律法规要求、无违法合同要求、无严重客户投诉的情况、暂无售后服务情况。收到客户建议、投诉后，组织通过邮件或者会议将信息传递给相关部门。基本满足要求。 | 符合 |

说明：不符合标注N