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：秦艳波 陪同人：李岱宗 | 判定 |
| 审核员：吉洁 审核时间：2022.7.3下午-7.4日 |
| 审核条款：Q5.3/6.2/7.1.3/7.1.4/7.1.5/8.1/8.2/8.5/8.6/8.7/9.1.2/10.2；  EO5.3/6.2/6.1.2/8.1/8.2；O5.4 |
| 岗位职责、权限 | QEO5.3 | ●销售部负责人：秦艳波  ●秦艳波主管介绍，销售部主要负责销售管理，合同评审，销售计划，过程的控制，销售服务质量检查，配合办公室进行环境因素和危险源的识别，参与目标指标的制定和本部门目标管理，顾客满意度调查等工作。  本部门职责明确，回答基本正确。 | Y |
| 目标 | QEO6.2 | ●查见《管理手册》中，公司管理层以公司的质量/环境/职业健康安全方针为框架，结合公司的实际运营情况，制定公司的总得管理目标，并对目标进行了分解，制定了考核方法，其中办公室5项，销售部5项。  查见《管理目标分解考核记录》，对目标完成情况进行了考核，有考核数，考核结果，考核方法，考核时间。  查销售部目标考核情况，  项目及指标 2022年1季度  顾客满意度≥90%； 未发生  产品交付顾客验收合格率100%； 100%  销售服务质量考核合格率≥95% 100%  不发生火灾、触电事故；； 达标  考核人：刘凯伦  ●查管理方案实施情况：  提供了《环境/安全管理方案》，对重要环境因素管理现状进行了分析，制定了管理方案、责任部门、经费预算、措施实施验证，阶段验收情况：  ——查目标指标-杜绝火灾：方案计划内容：办公室对人员进行培训；办公场所设置禁烟警示标识；及时更换失效的消防器材；对火灾进行应急预案演练定期检查，及时排除火灾隐患。责任部门：办公室/销售部，2021年12月31日进行了阶段性验收，验收人：刘钢峰，各项措施已按方案实施，实际费用投入550元。  ——查目标指标-固废分类存放统一处理率100%，制定了管理方案，2021年12月31日刘钢峰进行了阶段性验收，实施情况：对影响环境人员培训；办公区各种固体废弃物集中回收；设置固废容器。实际费用投入150元整。  另查目标指标-触电伤亡事故为0，制定了管理方案，进行了阶段性验收，有实际落实情况和费用投入情况。  环境、安全目标指标制定了管理方案，落实了相应的控制措施、负责人、完成时间等。符合要求。 | Y |
| 环境因素、危险源 | EO6.1.2 | ●查企业编制了《环境因素、危险源识别和风险评价管理程序》，用于识别和控制与各过程相关的环境因素和危险源，并确定重要环境因素，不可接受风险及控制办法。  ●提供了《环境因素识别、评价表》，销售部的环境因素主要包括：办公过程的电脑使用、水电的能源消耗，办公纸张的浪费、电源线路老化、漏电或其他原因导致火灾的发生、生活废水、生活垃圾的产生、灯管废弃、废弃防疫物资等；编制了《重要环境因素清单》，识别出重要环境因素：固废排放，火灾。  ●提供《危险源识别与风险评价表》，销售部涉及到的危险源主要包括：触电危险、电气火灾、驾驶外出的交通风险、办公过程的烫伤、滑倒摔伤、自身防护不到位、防疫物资配备到位、人员交叉感染引起病毒感染等的风险，采用LEC定量评价法评估出不可接受风险，编制了《不可接受风险清单》，不可接受风险为：火灾、触电、新冠肺炎感染。  对识别出的重要环境因素和不可接受风险，均制定了相应的管理措施如废弃物管理办法、应急预案、培训、演练、设备操作规程、定期检查等。 | Y |
| 基础设施 | Q7.1.3 | 提供了《基础设施设备台账》，主要办公设备有：电脑、打印机、办公桌椅，可以满足工作需要.  提供有设备维修保养计划，电脑、打印机定期进行系统升级、杀毒、加墨等维护。  办公现场宽敞整洁，办公室网络运行正常。  安全环保设备：办公楼道内配有灭火器，大楼物业负责维护。  可满足服务需要。  查特种设备：无 | Y |
| 运行环境 | Q7.1.4 | 办公场地位于石家庄市桥西区胜利南街118号塔坛国际商贸城12时区1816室，建筑面积约80平，提供了租赁合同。  配备有综合办公室及办公设备，整体环境良好，干净整洁。  办公场所位于商务楼内，楼道由物业统一配置了灭火器并维保，灭火器有效期内。  办公人员在工作前及工作结束后能够及时清理环境及关闭设备。  工作环境得到良好的控制。 | Y |
| 监视和测量资源 | Q7.1.5 | 查监视测量资源：该企业为销售型公司，只是对产品包装、外观等进行检验，不进行性能检验，故无监视测量设备。组织对服务质量进行检查、对顾客满意度进行调查，保留了相应记录。 | Y |
| 运行的策划和控制 | Q  8.1 | 公司对产品质量目标、产品实现过程；产品所要求的验证、确认、监视、检验和试验活动以及产品接收准则进行了策划，并规定了所需的记录,对服务过程进行控制。   1. 本公司的产品销售为：脱硫增效剂、脱硫消泡剂、水处理药剂、装饰材料（危险化学品除外）的销售 2. 策划了销售服务流程：业务洽谈-合同评审-签订合同-产品采购-供方发货-客户验收-售后服务。   3、配置了办公设备：台式电脑、打印机、固定电话等，基本满足要求。  4、监视测量设备：无监视测量设备。组织对服务质量进行检查、对顾客满意度进行调查，保留了相应记录。  5、策划了《与顾客有关过程管理程序》《服务过程控制程序》、《不合格品控制程序》《销售服务规范》《销售服务质量考核办法》等规范销售过程。  6、制定了部门目标，并制定了考核办法。  7、收集了相关法律法规要求及所销售产品的相关标准：  中华人民共和国产品质量法  中华人民共和国民法典  中华人民共和国政府采购法   难燃型挤塑聚苯板建筑外保温系统应用技术规程  增强型改性发泡水泥保温板建筑保温系统应用技术标准  聚醚酯消泡剂  绝热用玻璃棉及其制品  建筑材料及制品燃烧性能  《火力发电厂循环水用阻垢缓蚀剂》  火电厂烟气脱硫装置可靠性评定导则  。。。。。。 | Y |
| 顾客沟通 | Q8.2.1 | ●查见《管理手册》，8.2条款相关要求及《与顾客有关过程管理程序》及《销售服务规范》重有与顾客沟通的相关规定。  经与销售部主管沟通，本公司产品销售模式主要有：老客户转介绍、网络推广、参加招投标、电话联系沟通等。  提供了公司简介、产品介绍、制作的标书等。  目前主要是老客户为主，每年开发部分新客户。  公司通过走访、电话、邮件等方式与顾客交流，主要进行以下沟通：在合同签订前与顾客沟通产品数量质量要求、交货期等问题；接受顾客问询、询价、合同的处理。  与顾客沟通的内容在合同中进行了规定，包括产品名称、规格型号、数量、价格、质量标准、交货方式、违约责任等。  体系建立以来，未发生顾客不满意及投诉现象。 | Y |
| 与产品有关要求的确定 | Q8.2.2 | ●提供了《合同台账》，台账记录了客户名称、订货内容、订购日期、交货日期等信息。  ●查公司产品销售合同  ——抽合同签订日期为 2021.11.23  甲方：江苏润沅科技有限公司  乙方：河北绿莹莹环保科技有限责任公司  采购物资：外墙装饰材料（硅酸盐板、硅酸铝棉）  合同有客户具体物料名称、规格要求，具体数量，供货期限，质量标准，包装要求、质保期限、结算方式、违约责任等，合同有双方签字盖章。  ——抽合同签订日期为2022.6.6工业产品购销合同  买方：联合环境水务（高阳）有限公司  卖方：河北绿莹莹环保科技有限责任公司  采购物资：水处理药剂：阻垢剂  合同有客户具体物料名称、规格要求，具体数量，质量要求，交货期，包装要求、验收标准、结算方式、违约责任等，合同有双方签字盖章。  ——抽合同签订日期为 2022.3.20  甲方：北京致清欣怡科贸有限公司  乙方：河北绿莹莹环保科技有限责任公司  采购物资：脱硫消泡剂、脱硫增效剂  合同有客户具体物料名称、规格要求，具体数量，供货期限，质量标准，包装要求、质保期限、结算方式、违约责任等，合同有双方签字盖章。  另抽其他日期、其他产品的销售合同4份，均明确了交货质量和技术要求、交货期限、价格、明细等。  销售合同覆盖认证范围。  上述合同均保存完好，符合要求。 | Y |
| 产品有关要求的评审及变更 | Q8.2.3  Q8.2.4 | 与销售部主管秦艳波沟通，由于我公司人员较少，合同评审主要为口头评审和会议合同评审， 涉及到招投标的项目，参与招标前进行了会议评审，评审内容包括合同风险、甲方技术要求、交货能力、交货方式、付款期限、质量保证、价格等方面。  提供了合同评审表，查上述合同的评审记录，评审日期分别为：2021.11.23、2022.6.6、2022.3.20；  评审通过后方可签订合同，评审结果：该订单/合同内容，可满足顾客要求，同意签订后尽快交付顾客。  与秦艳波主管沟通，合同有可能出现的变更为追加数量，供货期更改（根据合同和甲方要求），通过追加合同进行，目前没有发生过变更。 | Y |
| 产品服务设计和开发 | Q  8.3 | 经现场确认，据国家法律法规、客户要求服务，目前销售服务流程传统固定，无设计开发要求，故不适用8.3条款，不影响组织确保其服务合格的能力或责任，对增强顾客满意也不会产生影响。 | Y |
| 生产和服务提供的控制 | Q8.5.1 | 该公司产品销售主要是脱硫增效剂、脱硫消泡剂、水处理药剂、装饰材料（危险化学品除外）的销售。  销售部部根据客户需求，与客户进行业务洽谈，明确合同要求，在合同正式签定之前，公司组织合同评审或口头评审，总经理同意后方可签定合同。合同签订之后，依据合同要求，由采购员依据合同要求实施采购。  文件支持：产品的销售依据的标准有：质量标准：顾客要求及相关国家/行业标准。相关法律法规要求：《产品质量法》、《民法典》、 难燃型挤塑聚苯板建筑外保温系统应用技术规程、增强型改性发泡水泥保温板建筑保温系统应用技术标准  聚醚酯消泡剂、绝热用玻璃棉及其制品、建筑材料及制品燃烧性能、火力发电厂循环水用阻垢缓蚀剂、火电厂烟气脱硫装置可靠性评定导则 等。  根据产品的特性和销售服务的特性和要达到的结果，编制了《销售服务规范》《销售服务质量考核办法》等文件和记录。  指派胜任人员：销售部所有人员岗前经过专业培训，有相关销售工作经验，《工作人员岗位任职评价表》对人员能力及表现进行了评价，符合公司岗位能力需求。  公司根据以市场销售情况进行销售和采购，下达销售任务过程中产品的技术资料和采购合同及记录等相关资料，内容齐全；  销售过程中各环节通过自检、监督、复核对产品信息进行检验，销售定单发出前均经总经理批准后方可交付客户。  产品交付至客户处通过物流服务企业，客户验收签收。  查看销售现场干净整洁，电脑、打印机及网络运行正常。  现场巡视办公秩序良好，符合该公司的规定要求。  销售部主管秦艳波正在与客户沟通热电厂水处理药剂的报价和产品情况介绍。  产品售出后，销售部定期进行顾客满意率调查，做好售后服务工作，详见9.1.2审核记录。  需要确认的过程：该公司目前经识别确认的关键过程为业务洽谈过程，特殊过程为销售过程。查见《特殊过程确认记录》，对该过程从工作人员能力、原材料质量等方面进行了确认评价。确认结论：可以保证质量满足要求。  确认人：秦艳波，主管领导审批意见：同意，总经理 刘振峰，2021.7.5。  该特殊过程自确认后，人员、工作流程没有变更发生，没有发生再确认的情况。  经查基本符合要求。 | Y |
| 标识和可追溯性、产品防护 | Q8.5.2/  8.5.4 | 根据本公司产品类型及产品实现过程的具体情况，查相关标识情况。公司管理手册8.5.2条对产品标识、状态标识的实施做了规定。  成品标识：经营厂家、数量、规格型号等。  该公司产品无仓储销售、直接送达客户指定位置，在运输过程中注意防火、防雨淋、防潮，搬运过程注意剐蹭。  产品标识、防护符合要求。 | Y |
| 顾客或外部供方财产 | Q8.5.3 | 公司目前保管的顾客财产主要是顾客提供的个人信息， 对顾客的个人信息责任部门作好保密工作，确保不外泄。  外部供方财产：目前主要为外部供方的个人信息，组织要求相关人员严格保守商业信息秘密，不得对外透露。  经与销售部部门负责人沟通了解，目前为止，组织对顾客及外部供方财产的控制执行情况良好，未发生过顾客及外部供方信息泄露情况。 | Y |
| 交付后活动 | Q8.5.5 | 查销售产品交付情况：产品运输交付至客户处，客户签收。  公司规定，交付当日主动打电话向客户询问验收情况，产品是否满意，了解客户使用情况，对客户提出的问题做好电话记录，能在电话解决的立即解决，电话解决不了的转为现场服务。  销售人员回公司后作出售后服务工作总结，分析原因对存在问题进行改进。  部分客户要求企业将货物外包装回收进行处理，依据合同和客户要求进行。  另公司通过电话跟踪沟通及定期拜访、客户满意度调查等方式确认交付及交付后服务的满意程度。经查符合要求。 | Y |
| 变更的控制 | Q8.5.6 | 查变更的控制：  经与销售部门沟通，销售合同签订后，办公室按合同要求进行采购并交付，如发现标的物与顾客要求不一致的，与客户商量，重新签订合同，交货期延期的，与顾客商量，得到顾客确认后，再及时发货，并对延期的原因进行分析，避免下次再发生，经了解，目前没有发生对生产和服务提供的更改的情况。 | Y |
| 产品和服务的放行 | Q8.6 | 销售产品严格执行相关国家或行业标准、顾客要求进行采购、销售；  采购的产品无库房经营，采购产品均依据国家标准、行业标准或客户要求，业务员对采购产品数量、材质单、外观检验后从供方发货至客户制定地点，客户签收“货物签收单”并回传。  抽2022.3.25日货物签收单，货物：  脱硫消泡剂 HS 601 5吨  脱硫增效剂 HS 603 2吨  货物完整，有签收人签名。  抽2022-6-10货物签收单，货物：  阻垢剂 标准液 4吨  货物完整，有签收人签名。  另抽其他产品、其他日期的货物签收记录4份，均按相关规定进行有效控制  目前货物采购无至供方现场实施验证的情况发生。  销售部经理负责对销售服务过程的服务质量进行监督检查。  企业编制了《销售服务规范》和《销售服务质量考核办法》，规定了销售服务过程中服务的质量标准等。  ——抽销售服务质量考核表，销售人员：秦艳波  检查内容有工作业绩、成本意识、工作态度、工作能力、纪律性等方面，综合考核结果98分，总经理：刘振峰，2022年4月3日。  公司无紧急放行情况发生，公司的产品监测能力基本满足要求。  组织未接受过上级或主管部门的监督检查。 | Y |
| 不合格输出控制 | Q8.7 | 编制《不合格品控制程序》，确保服务过程中的不合格项得到识别和进行有效控制，防止不合格项的非预期使用或交付。内容符合标准要求。  秦艳波介绍，公司规定对顾客发现的不合格，销售部应负责做好详细记录，提供客观证据，报告销售部主管进行审批，并通知顾客及供方以便共同协商处理办法或采取措施。事后进行原因分析，防止类似时间发生。  体系运行一来，未发生过顾客投诉和产品质量问题。 | Y |
| 顾客满意度 | Q9.1.2 | ●执行《顾客满意度测定程序》。销售部负责顾客满意度的测量工作。通过电话，走访等形式，接受顾客反馈，了解顾客满意度信息，发放调查表对顾客满意度进行定量测量。一般每年年底进行。  查2021年12月28日进行了顾客满意度调查工作，提供了《顾客满意程度调查表》2份，回收2份，调查主要内容：产品质量、交货期、性价比、售后服务等方面的满意程度等，各项得分求平均值得最终结果。  提供《顾客满意度统计及分析报告》，最终顾客满意率97.5%。有1家顾客在产品交货期方面未给我们打出很满意。分析原因：交货管理不到位。制定了措施，加强内部管理，供方管理，保证交货期。报告时间：2021.12.28。  该结果已提交管理评审。  建议企业顾客满意度调查工作时增加调查客户数量，已与企业沟通。 | Y |
| 运行控制 | EO8.1 | ●销售部需执行的文件有：《环境运行控制程序》《职业健康安全管理程序》《工伤管理制度》《消防安全管理制度》《环境管理制度》《办公室环保制度》《劳动保护及防护用品管理制度》《废弃物处置管理办法》《相关方管理制度》《垃圾分类管理规定》《节能降耗控制办法》《噪声排放控制管理办法》等管理制度  1.办公过程水、电资源的使用执行《节能降耗控制办法》，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。  2.办公过程产生的固废，执行《废弃物处置管理办法》《垃圾分类管理规定》，按要求放到指定地点，查看无混放现象；废弃的防疫物资设置了废弃口罩专用垃圾桶进行统一丢弃处理。办公用品按要求由办公室负责发放，作好记录；  3.工作时间平均每天不超过8小时，公司为员工缴纳了保险，提供了完税证明。  4.提供了《劳动保护用品发放记录》，公司为员工提供口罩、洗手液等劳动防护用品及卫生防疫物品，有发放和接收记录。大楼物业负责所有进入大楼人员的体温检测，办公室有来客登记表，提供了办公区域消毒记录、员工体温监测记录。  5.办公楼道内疏散通道有应急灯、疏散指示标志等设施，有消防栓和灭火器，大楼物业统一管理和维护。  6.办公区产生的污水主要为日常清洁，污水无外排情况。  气体排放：主要是日常打印和复印产生，量较小。  噪声：办公活动无重大噪声。  固废：配合办公室做好固废分类回收处置。  节约能源：公司在日常办公时尽量减少纸张及办公用品的消耗，日常注意节水节电，正常使用。  触电：定期检测用电办公设备和线路，发现故障及时修复，正确使用设备，防止触电、火灾事故发生。  火灾：楼道内消防栓和灭火器由物业统一管理，检查在有效期内。室内配有烟感、喷淋装置。  交通事故：对员工进行交通安全的培训，上下班途中遵守交通规则，不违章，防止交通事故的发生。  疫情防控：销售人员外出注意疫情防护，严格落实疫情防控措施。  办公区域的环境、职业健康安全的控制基本满足要求。 | Y |
| 应急准备和响应 | EO8.2 | 公司建立了《应急准备和响应控制程序》，确定可能对环境、职业健康安全造成影响的潜在的紧急情况或事故、事件，规定响应措施，以便防止和减少可能随之引发的有害的环境影响和相关的职业健康安全不良后果。  识别出紧急情况有火灾、触电、突发公共卫生事件。  查应急预案汇编，包含《安全防火应急预案》、《触电事故应急预案》《车辆伤害人身伤亡事故应急预案》等  配合办公室做好应急演练工作，  2021年8月26日参加了公司组织的消防演练；  2021年11月18日参加了公司组织的触电演练；  具体记录见办公室审核记录。 | Y |
| 员工参与 | O5.4 | 经全体员工大会选举，并经公司任命秦艳波同志为公司安全事务代表，代表全体员工直接向总经理反映职业健康安全方面的相关情况，反映员工的意见。负责内部员工职业健康安全信息的交流与沟通，参与公司管理方针和管理目标的制定，参与安全事故的处理，对事件的调查、处理，职工劳动防护的改善事宜进行协商交流；参与职业安全健康方针、目标、指标、管理方案的制定工作，提出合理化建议。参与环境因素、危险源的辨识。员工的劳保用品得到合理配备并及时发放；员工保险得到按时交纳等。现有的沟通渠道和方法能满足要求。  审核中未发现因沟通不利不及时而造成（影响）某项工作不能正常运行的情况。 | Y |

说明：不符合标注N