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：陈雪莲 陪同人员：裘桂芝 | 判定 |
| 审核员：王景玲 审核时间：2022年07月23日  |
| 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、8.4外部提供过程、产品和服务的控制（8.4.1总则、8.4.2控制类型和程度、8.4.3提供给外部供方的信息）EMS: 5.3组织的岗位、职责和权限、6.2.1环境目标、6.2.2实现环境目标措施的策划、6.1.2环境因素、6.1.4措施的策划、8.1运行策划和控制、8.2应急准备和响应  |
| 组织的岗位、职责权限 | QE：5.3 | 供销部目前3人，经理介绍部门主要职责：与供方有关的过程控制，采购控制，供应商管控，市场调研与开发，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；本部门目标实施；与相关方做好沟通等。经与部门负责人交流发现其对部门职责权限基本掌握，部门职责得到合理分配，未发现因职责不清责任不明而造成体系运行失效的情况。 | 符合 |
| 质量、环境目标实现环境目标措施的策划 | QE：6.2 | 查见本部门的目标，日期：2022年6月30日 ：

|  |  |
| --- | --- |
| 目标 | 考核结果 |
| 合同履约率达100% | 合同履约率100% |
| 顾客满意度96分以上 | 顾客满意度97分 |
| 固废分类处置率100% | 固废分类处置率100% |
| 火灾事故为0 | 火灾事故为0 |
| 供方评定合格率100% | 供方评定合格100% |
| 采购产品交货及时率≥90% | 采购产品交货及时率100% |

“目标分解考核表”显示对目标完成情况进行了季度考核，均完成；查见环境目标、指标/职业健康安全目标与管理方案及实施情况一览表，明确了措施、责任人、时间要求：制定的指标和管理方案基本可行。 | 符合 |
| 环境因素评价以及措施的策划 | E：6.1.26.1.4 | 查有：《环境因素和危险源识别评价与控制程序》，供销部按照办公过程和采购服务过程、销售服务过程对环境因素、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。查供销部的“环境因素识别评价汇总表”，识别了本部门在办公、采购、销售、相关方等各有关过程的环境因素，包括日光灯更换、电脑使用用电消耗、办公纸张、采购、销售活动宣传材料的处置、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：潜在火灾、固体废弃物的排放。控制措施：固废分类存放、垃圾等由行政部负责按规定处置，包装物分类卖掉，日常检查、培训教育，配备有消防器材、制定应急预案等措施。策划了控制措施，制订了环境、职业健康安全管理方案。 | 符合 |
| 运行策划和控制 | E：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。编制并实施了环境、职业健康安全控制程序和管理制度。2.公司通过各部门申报采购计划批准后进行采购，流程是申报计划→评审→批准→签订合同→采购。公司目前采购的主要原材料有：铜板、不锈钢板、陶瓷支柱、互感器等；有产品检验记录、合格证和使用说明等记录。公司目前销售的产品高压真空断路器、高压隔离开关、避雷器、高压熔断器、组合互感器、配电开关控制设备（落地式预付费计量装置）等。3.本部门办公中所使用的办公用品均由公司行政部负责统一打印、复印，产生的废弃物，由行政部统一处理。4.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行政部统一处理，部门不单独处理。5.供销部和原材料仓库内主要是电的使用，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，查环境安全记录，提供了《环境安全运行检查记录》，抽查2022.1月---2022.6月份检查结果正常，检查人裘桂芝、胡迪。6.提供了《重要相关方施加影响一览表》，2022.5.12日对采购物资相关方、销售客户、周边社区施加影响，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，通过告知书的方式通知对方。7.供销部向相关方发放《相关方告知书》，显示的内容中包括：所有供应商向我公司提供的材料，必须考虑环保要求，有害物质含量必须符合国家有关规定要求，不符合环保要求的生产原料不得向我公司提供；来公司洽谈办理业务、参观学习的人员应自觉维护公司环境卫生，不大声喧哗、不随地吐痰、不乱仍垃圾，自觉遵守公司纪律，维护公司环境；相关方人员应以对公司财产及职工的身体健康负责的态度，严格遵守安全生产规章制度，杜绝违章作业，并服从公司安全管理人员的监督检查，违者将受到罚款或驱逐出公司的处罚等。8.原材料仓，按物料种类分类摆放，查看现场物料排放整齐，物料标识清晰；现场查看办公区域和仓库区域配备了灭火器等消防设施，状况正常。9.在产品运输时，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。10.在产品装车时，要求装运人员必须穿戴劳动防护用品，合理使用搬运工具。11.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。12.对于2022年度此次新型冠状病毒感染的肺炎疫情防控事宜，供销部执行公司要求进行人员出入登记，量体温，戴口罩等。人员出入填写《企业职工体温登记表》，记录了姓名、体温、是否发热等内容按要求基本做好了控制。部门运行控制基本符合要求。 | 符合 |
| 产品和服务的要求 | Q：8.2 | 供销部经理介绍沟通方式：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，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。由供销部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。然后由供销部经理组织人员评审，现场合同评审记录，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。抽1）查2022.6.4日的订货合同书，包括了如下内容：需方名称：江西润鹏电力建设有限公司龙田电力分公司，产品名称：隔离开关跌落式避雷器，型号规格：HY5WS-17/50DL-TB，数量：50组；交货期限：30工作日内，在合同中明确了质量标准、运输、费用结算、付款方式等要求，查合同评审记录表，2022.6.1日 陈雪莲、裘桂芝、胡迪等评审，可以签订该合同，同日经总经理批准盖章后回传了顾客。2）查2022.6.12日的订货合同书，包括了如下内容：需方名称：江西鑫隆电力工程有限责任公司，产品名称：断路器，数量：1批等；期限：本合同属于框架合同，有效期至2023年5月31日，在合同中明确了质量标准、运输、费用结算、付款方式等要求，查合同评审记录表，2022.6.8日 陈雪莲、裘桂芝、胡迪等评审，可以签订该合同，同日经总经理批准盖章后回传了顾客。3）查2022.1.17日的订货合同书，包括了如下内容：需方名称：江西鹏润电力建设有限公司宁兴分公司，产品名称：隔离开关，型号规格：GW9-10/630A，数量：60组；交货期：10个工作日内，在合同中明确了质量标准、运输、费用结算、付款方式等要求，查合同评审记录表，2022.1.13日 陈雪莲、裘桂芝、胡迪等评审，可以签订该合同，同日经总经理批准盖章后回传了顾客。4）再抽其他高压断路器、高压隔离开关、避雷器和高压熔断器产品的订货协议书，经合同评审后签订。以上评审均在签订正式合同之前进行。供销部经理介绍：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。产品要求的评审基本符合标准要求。 | 符合 |
| 应急准备和响应 | E：8.2 | 编制了《应急准备和响应程序》，建立了物体打击应急救援预案演练、火灾、触电、机械伤害等应急预案，由生产部组织演练，提供了应急预案演习记录，供销部参加演练。查火灾应急演练记录，演练时间 2022年4月15日，负责人：胡迪参加人：全体员工（生产部、质检部、行政部、供销部）演练的效果1、组织指挥有序，项目岗位配合较好，达到了预定目标，演练的效果较好。2、人员的速度较快，及时按照预定方案对事故处理人员进行保护。3、各参训人员着装整齐，装备佩戴完整，精神饱满。4、处理事故得当，速度较快，分工明确，能各负其责。演练达到了目的，有效。供销部参加了 2022年3月10日物体打击应急救援预案演练、2022年6月10日触电应急演练、2022年5月23日机械伤害应急演练。应急设施配置：在供销部区域内均配备了灭火器等消防设施，均在有效期内，状态良好。现场巡视供销部办公区有灭火器，均有效。针对近期出现的新型冠状病毒引发的肺炎疫情，公司制定了疫情防控预案，公司有进行返岗人员健康报备管理、每日人员出入登记/量体温/戴口罩、是否发热、办公区域消毒、分餐制用餐时间管理等，严格按政府和预案的要求执行。自体系运行以来尚未发生紧急情况。 | 符合 |
| 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》，规定了采购物资分类、供方评价与管理状况、采购信息、采购产品验证等内容。提供了《供方选择、评价和重新评价准则》，评价内容包含管理体系、质量安全环境要求、交货期、人员、设备、现场、生产能力、资质、价格、服务等，各分项有相应的评分标准。提供了《合格供方名录》，主要供方包括：

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **公司名称** | **供应产品** | **地址** | **联系人** | **联系电话** |
| 红日电瓷电器厂 | 陶瓷支柱 | 醴陵市 | 李施贤 | 18373399030 |
| 桐乡市万星电器有限公司 | 复合管 | 桐乡市 | 李伯明 | 18857383939 |
| 江西坤元电力科技有限公司 | 铁、铜板 | 广丰县 | 郑松存 | 0793-2832952 |
| 温州佳茂不锈钢有限公司 | 不锈钢 | 乐清市 | 陈琨 | 13968862066 |
| 温州合丰胶业股份有限公司 | 硅橡胶 | 温州市 | 吴学臣 | 13806872968 |
| 浙江中拓高压电器有限公司 | 互感器 | 乐清市 | 胡旭磊 | 13867744494 |
| 浙江巨力电气有限公司 | 控制器 | 乐清市 | 将丽丽 | 0577-55772985 |
| 南昌市西龙实业有限公司 | 冲压件电镀 | 南昌市 | 陆秀建 | 17370078866 |
| 温州菲亚电气有限公司 | 绝缘件 | 温州市 | / | 0577-62712339 |
| 浙江宝诚电子有限公司 | 真空开关管 | 乐清市 | 陈总 | 13353358111 |
| ....... |  |  |  |  |

查见《供方调查评价表》，对红日电瓷电器厂、桐乡市万星电器有限公司、南昌市西龙实业有限公司、温州菲亚电气有限公司等供方进行了评价，评价有供方名称、评价项目及得分、评价结果等内容，评价项目主要有相关资质证明、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，抽查以上供方进行了调查评价，评价结果合格。评价人裘桂芝、胡迪、代寸荣、陈雪莲，批准 胡攀，日期2022.5.14日。查 真空断路器壳体供应商 乐清市雷固自动化科技有限公司 ，2022年3月查看到相关采购记录，但公司未能提供相关供方评价的记录。不符合要求，开出不符合项，要求改善。企业在对供方进行选择和评价时，收集了企业的相关产品的说明书、检验报告、合格证等，对于供方的相关资质，应保持更新，但对供方评价应充分考虑环境及职业健康安全方面的要求，与负责人进行了沟通。供销部负责人介绍，各部门根据需要提报采购申请，经批准后由供销部组织实施采购。在实施采购前公司与供方进行沟通后编制采购文件，注明名称、型号、数量、要求、交付期等内容，形成采购合同。1.查见2022.6.20日 采购合同，供方温州菲亚电气有限公司，采购产品：绝缘件，型号规格：630A，数量：25台；2.查见2022.4.22日 采购合同，供方浙江中拓高压电器有限公司，采购产品：互感器；型号规格：35/0.22/0.38，数量：1只；3.查见2022.3.25日 采购合同，供方江西坤元电力科技有限公司，采购产品：直角铜排、铜排，规格：5\*30、10\*40、6\*25，数量：30根、20根、35根；4.查见2022.5.6日 采购合同，供方温州合丰胶业股份有限公司，采购产品：绝缘硅橡胶，数量：合计1000Kg；5.查见2022.3.14日 采购合同，供方浙江宝诚电子有限公司，采购产品：真空开关管，规格：TD-12/630-20数量：90只；6.查见2022.6.21日 采购合同，供方浙江庆辉电器有限公司，采购产品：组合互感器压铸体/电感线圈，规格：JLSZV-10（50A） 数量：10只/30只；另抽查了其他原材料采购订单，基本同上。提供给外部供方的信息表述清晰、充分。外包过程：原材料剪切、冲压件电镀、组合互感器压铸体、组合互感器线圈。供应商重点控制管理，查看到相关外包合同，对供应商进行考核，进料检验重点控制，长期合作，产品质量稳定。结论：可以满足过程能力的需求、提供合格的产品。采购产品验证通常采取查验产品外观、尺寸、功能性能、合格证、数量的方式，具体详见质检部审核记录。外部供方的管理基本满足要求。 | 不符合 |
| 顾客或外部供方财产 | 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。公司产品生产后，样品同产品一同交付给客户。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 |
| 交付后的活动 | Q：8.5.5 | 该公司建立由售后服务体系，交付后主要是通过对客户人员进行技术培训、技术指导，同时跟踪项目进度、顾客回访、顾客反馈、顾客满意度调查等形式进行。如客户在使用过程中出现问题，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协调解决。体系运行至今无顾客不良反馈。 | 符合 |
| 顾客满意 | 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。提供如客户：江西三龙实业有限公司高安市瑞州电力分公司、江西新隆电力工程有限责任公司分宜分公司、吉安明珠电力工程有限公司吉安县分公司等10家顾客的《顾客满意度调查记录表》，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---不满意等四个档次。从提供的调查表来看，客户对组织评价均为“很满意”、“满意”。查见2022.5.28日的《顾客满意度调查分析》，对顾客满意度指标完成情况、顾客建议改进方向等予以分析汇总，经评价测算客户满意度得分97分。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 |