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：罗领万 陪同人员：罗宇 | 判定 |
| 审核员：杨珍全 远程审核：微信 审核时间：2022.8.4 |
| 审核条款：  Q:5.3组织的角色、职责和权限；6.2质量目标及其实现的策划；8.4外部提供供方的控制； 9.1.2顾客满意；8.5.1生产和服务提供的控制（风机销售）  E:5.3组织的角色、职责和权限；6.2目标及其实现的策划； 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  O: 5.3组织的角色、职责和权限；6.1.2危险源辨识和职业安全风险评价；6.2目标及其实现的策划；8.1运行策划和控制；8.2应急准备和响应； |
| 组织的角色、职责和权限 | QEO:5.3 | 查，供销部的岗位职责和权限如下：  1）负责供销部活动策划，对顾客与产品有关要求的评审；  2） 负责公司销售合同的评审，对公司合同评审质量负责；  3）负责产品销售及售前、售后与顾客沟通联络；  4）负责供应商的选择、评审及管理；  5）负责供货合同的评审、签订供货合同，并对合同执行情况进行监督；  6）负责环保产品市场信息收集、整理、分析；回访和顾客满意度调查；  7）负责本部门的环境因素识别，完成本部门目标、指标和环境管理方案的实施；  8)负责对本部门的危险源进行辨识、风险评价和控制措施的确定，提出职业健康安全管理方案并实施。  ……  供销部负责人对部门职责清楚。 | 符合 |
| 目标及其实现的策划 | QEO:6.2 | 查供销部质量、环境、职业健康安全目标： 完成情况统计（2022年1月-7月）  1）采购产品合格率≥98% 实测：100%  2）顾客投诉3件以下/月 实测：0  3）顾客满意度**≥**90% 实测：96%  4）固体废弃物100%分类收集，统一处理 实测：100%  5）火灾发生率为0； 实测：0  6）中暑发生率为0； 实测：0  查：2022年1月-7月供销部质量目标完成情况：均能达到要求。  查，公司编制了环境安全目标管理实施方案：制定、执行程序或作业文件；加强监测和测量；培训与教育；应急响应。 | 符合 |
| 环境因素 | E:6.1.2 | 查，依据《危险源和环境因素辩识、评价和控制程序》，根据不同的时态、状态识别了环境因素，通过对其发生的可能性、危害性等进行评价，供销部确定的重要环境因素有：1）潜在火灾；2）固废的排放。  负责人介绍，部门的主要工作为公司产品采购所需要的钢材、电气配件、设备配件、辅料和向客户提供公司环保净化设备；采购和销售过程中有办公固废、辅料、包装箱等固废，部门的环境因素识别和重要环境因素基本到位。 | 符合 |
| 危险源识别、评价与控制措施 | O:6.1.2 | 查，供销部经过辨识与评审形成了《危险源和环境因素辩识、评价和控制程序》，包括办公设备线路损坏漏电引发触电伤人、纸张、文件记录及其他易燃物品的堆放引发火灾；高温天气下业务外出造成的的中暑、业务外出发生的交通事故等危险源。  采用的是经验判断法、过程分析法识别。  供销部采用打分法确定重大风险是：（1）纸张、文件记录及其他易燃物品的堆放引发火灾；（2）高温天气下业务外出造成的中暑。  危险源辨识基本充分、风险等级评价基本合理。  查，中暑风险控制措施有：  急救培训；配备防暑降温药品；工伤、医疗保险的交纳。  危险源识别基本充分，控制措施需要完善。 | 符合 |
| 运行策划和控制 | ES:8.1 | 查，供销部实施以下环境安全管理制度：《固体废弃物管理规定》《消防管理制度》、《安全检查制度》、《火灾事故应急救援预案》、《运行管理制度》等。  查供销部不可接受风险：  1）纸张、文件记录及其他易燃物品的堆放引发火灾；2）高温天气下业务外出造成的中暑。  重要环境因素：  1）潜在火灾；2）固废排放；  查看，公司制订的相应的环境、安全管理制度及管理方案，对不可接受风险、重要环境因素进行管控。  据称：对火灾应急设施、安防设施运行情况等进行了检查维护。  查供销部办公区域环境和安全实施情况；  现场查看：现场未发现大功率电器使用。  现场查看：现场电线有穿管保护，固定布局、现场有禁止吸烟的提醒，办公设备均有接地保护。  查见办公区有一般固废分装桶，现场有处理的记录。 | 符合 |
| 应急准备和响应 | ES8.2 | 查见：《应急准备与响应控制程序》、《消防火灾应急疏散预案》等  查见：消防演练实况记录：为了确保公司财产的安全,提升公司员工的应急能力,公2022年5月25日供销部相关人员参加了在公司办公区由行政部组织的消防演练。  查，现场对应，部门员工的安全逃生意识有明显的改善和较大提高。使员工掌握了安全逃生的方式和路径。同时使员工掌握了灭火器材的使用。消防器材完善、良好。 | 符合 |
| 产品和服务的要求 | Q8.2 | 公司在管理手册明确了与顾客有关的过程控制方法，供销部采用上门拜访、会议、报告、函电、计算机网络等方式与顾客进行沟通。了解客户要求的产品的相关信息；问询、合同或订单的处理，包括对其修改；顾客反馈，包括顾客抱怨；处置或控制顾客财产；当有重大异常时，制定有关的应急措施及客户特定的要求；  对市场进行调研，定向顾客提供的产品和服务的要求，从以下几个方面来确定与服务有关的要求：  （1）顾客对产品规定的要求,包括产品项目内容、技术、进度和费用要求以及设计、策划后期服务要求；  （2）与产品有关的法律、法规要求；  （3）公司确定的其他附加要求,如保密、特殊资历等  顾客有合作意向时或发放招标文件时，介绍公司产品，了解顾客要求，并结合企业标准进行确定，且明示在合同或订单上，确定顾客对产品的具体要求。  查见：与顾客签订产品销售合同 ：   1. 与重庆渝福厨具有限公司2022年7月10日签定的油烟净化器购买合同。   供货产品：油烟净化器（5台）。合同金额：2.3万元。  合同内容：产品规格、数量、单价；质量要求、技术标准、质保期；安装时间；交货地点；付款结算方式等要求；   1. 与重庆永和豆浆餐饮经营管理有限公司2022年6月10日签定的油烟净化一体机、风机购买合同。   供货产品：油烟净化一体机（12台）、风机8台。  合同内容：产品规格、数量、单价；质量要求、技术标准、质保期；安装时间；交货地点；付款结算方式等要求；  合同金额：18.32万元。   1. 与重庆翰凯环保设备有限公司2022年5月21日签定的油烟净化器、风机销售合同。   供货产品：油烟净化器（6台）、风机（2台）。  合同内容：产品规格、数量、单价；质量要求、技术标准、质保期；安装时间；交货地点；付款结算方式等要求；  合同金额：2.14万元。  ........  为了明确与产品有关的要求，确保公司有能力满足顾客要求；在公司向顾客做出提供产品的承诺之前对产品有关要求进行了评审，  顾客：重庆渝福厨具有限公司。  签订时间:2022年7月10日  产品名称：油烟净化器。  评审内容：客户所需产品类型是否与公司产品相符；产品是否能满足客户技术要求；生产能力及交付期是否满足；客户对产品的包装要求是否能满足等。  评审负责人：罗领万、罗宇等。  评审结论：符合要求，同意签订。  评审时间:2022年7月6日（合同签订前）  顾客：重庆永和豆浆餐饮经营管理有限公司 。  签订时间:2022年6月10日  产品名称：油烟净化一体机、风机  评审内容：客户所需产品类型是否与公司产品相符；产品是否能满足客户技术要求；生产能力及交付期是否满足；客户对产品的包装要求是否能满足等。  评审负责人：罗领万、罗宇等。  评审结论：符合要求，同意签订。  评审时间:2022年6月8日（合同签订前）  .......  经查：近来以来，没有发生合同更改的情况，如果需要更改，需对更改内容重新评审。并将变化的要求及时通知有关人员。 | 符合 |
| 外部提供供方的控制 | Q8.4 | 1.查公司编制并执行了《采购管理程序》，规定了采购控制要求，明确了对供方选择、评价、及再评价的准则。  2.查《合格供方名录》：抽合格供方  1）淄博明阳电气有限公司 供应：高压电源等；  2）台州驰野机电有限公司 供应：风机；  3) 重庆罡吉金属材料有限公司 供应：铝板、铝卷；  4）佛山市大一照明有限公司 供应：灯管等；  。。。。。。。  3．查：供方业绩评价表：  抽查《2022年年度供方年度绩效表》  1）供应商：淄博明阳电气有限公司  评价项目：产品质量、价格、交货期限、供货能力等。  评价结论：继续列入合格供方。  评价人：廖波、朱德兴、罗宇  批准人：罗领万 评审日期：2022.01.10  2）供应商：台州驰野机电有限公司  评价项目：产品质量、价格、交货期限、供货能力等。  评价结论：继续列入合格供方。  评价人：廖波、朱德兴、罗宇  批准人：罗领万 评审日期：2022.01.10  3）供应商：佛山市大一照明有限公司  评价项目：产品质量、价格、交货期限、供货能力等。  评价结论：继续列入合格供方。  评价人：廖波、朱德兴、罗宇  批准人：罗领万 评审日期：2022.01.10  .......  公司采购的原材料及办公用品等均在合格供方名录中的供方进行采购，基本符合要求  4、抽查原材料采购合同或采购单  1）供方：台州驰野机电有限公司 签订人：罗领万  采购日期：2022.5.13（下单时间）  品名 数量 交期  风机 6台 2022.5.18前  2）供方：重庆罡吉金属材料有限公司  采购日期：2021.4.08（下单时间） 签订人：罗领万  品名 规格 数量 单价  铝板 1.35\*1500\*3000 15张 365  铝板 0.68\*1000\*2000 11张 83  。。。。。。。。  组织对外部供方的控制是分类、分级进行控制，实施优胜劣汰的控制方法。并对影响最终公司产品服务质量的关键过程进行从严控制。  公司编制了《采购和外部供方控制程序》，要求采购的主要材料必须进行检验。  公司对采购产品进行了入厂验收。经询问公司采购产品主要根据需求电话给供方以物流形式送到顾客现场，公司根据项目设备清单对相关产品的数量、包装、规格型号进行检验。最终以产品验收报告为准。  抽查《进货检查记录》详见8.6条款。 | 符合 |
| 顾客满意 | Q9.1.2 | 公司主要通过日常口头交流、电话回访、登门拜访、定期发放《顾客满意度调查表》等形式来收集了解顾客是否满意的信息。2022年3月20发放调查表共 4份，回收调查表共4份。--调查内容包括：产品质量、价格、交付、服务四个方面  --统计分析结果顾客满意度：95分  --暂无明显需实施纠正措施的改进事项。  --提供顾客满意调查分析报告，报告显示：公司产品性能，技术资料，环保产品管理以及售后服务得分为很满意。从整体来看，客户对于我司各方面综合评价是满意的。弱项是交货准时度以及交货出错，问题产生原因是产品结构不合理，人员分工不合理导致。需要公司完善管理，合理分配人员减少交期延误，该结果已提交管理评审。 | 符合 |
| 生产和服务提供的控制（风机销售） | **Q8.5.1** | 公司制定了《服务过程控制程序》明确了受控条件。  1、公司编制了《服务过程控制程序》、《与顾客有关控制程序》、《顾客满意度测量控制程序》、《销售服务提供规范》《销售人员考核制度》等对公司的产品销售过程进行了控制。  组织服务覆盖范围：电气设备、电线电缆、仪器仪表、工业自动化控制设备、电力设备的销售.  2、销售服务流程：1、商务洽谈→2、合同签订→3、采购产品→4、交付客户验收→5、售后服务。  需确认/关键过程：销售服务过程。  3、技术要求：销售合同  1)验收规范：合同质量要求及相应产品的国家标准、法律法规。  2)作业指导书：《服务过程控制程序》、《与顾客有关控制程序》、《顾客满意度测量控制程序》、《销售服务提供规范》《销售人员考核制度》等。  3)使用适宜的设备：电脑、打印机等办公设备。  4)监视和测量设备：公司只对所销售产品的名称、规格型号、外观、合格证、资料文件完整性等进行验证；质量技术特性由供方控制，最终由顾客进行验收确认的方式对所销售产品进行检验。故公司暂时无监视和测量设备。  4、实施销售服务人员监视和测量：抽：2022年7月，业务部绩效考核表。考核人员：罗宇  检验项目：工作业绩、工作态度、工作能力等。  质量要求：清楚、及时、完整；在合格供方中采购，并保持记录等  检查情况：95分  检查人：寇贵明  5、查看，合同跟踪情况  1）查，2022年6月10日与重庆永和豆浆餐饮经营管理有限公司签定的销售合同。  产品名称：风机8台  2）提供合同评审，2022年06月8日对该次顾客需求进行了评审，查评审记录表，符合评审要求。  3）抽《顾客满意度调查表》  2022年3月20初对3家客户进行了顾客满意度调查，调查内容涉及产品质量、价格、性能、服务等  调查得分：96分，达到了既定目标值。公司业务部对该次满意度调查进行了统计分析，对提出了改进建议及意见，提交管理评审进行审议。  4）抽采购合同：供方为台州驰野机电有限公司  采购时间：2022年5月13日  采购物资：风机6台  采购在合格供应商处进行。  6、采购验收情况，公司根据来货单对产品的型号、规格、数量、外观、包装、资料、合格证等进行验收，验收合格后入库。  公司销售的产品为：风机的销售。  8、公司将特殊过程确定为：销售服务过程。  查，现场查看提供有特殊过程（销售过程）的过程能力确认记录。  确认记录内容包括：对供方的能力、质量的确认；对销售人员的资格，能力，培训情况；对客户的需求期望的确认；对办公设备的确认。确认人：罗领万、罗宇 确认时间：2022年3月7日 | 符合 |

说明：不符合标注N