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：蒋哲学 陪同人员：祝勇 刘如春 | 判定 |
| 审核员：褚敏杰 林郁（QE实习） 审核时间：2022年09月07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、8.5.1销售过程控制、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E/OMS:5.3组织的岗位、职责和权限、6.2环境与职业健康安全目标、6.1.2环境因素/危险源辨识与评价、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 | 本部门现有人员21人，主任1人，副主任2人，管理人员3人，业务员15人；主要负责：市场调研与开发，招投标、商务谈判及合同签订，顾客档案，售后服务及顾客满意度评价与分析；与相关方做好沟通；本部门的环境因素、危险源的识别、评价及控制。 | Y |
| 目标及措施 | QEO:6.2 | 查见“2022年销售部考核方案”，查见销售部目标分解及完成情况：营销收入10亿余元；严格风控销售费用收入比小于6%；应收账款回笼率100%；查见责任状，见安全环保指标：重伤及以上事故为零；杜绝较大以上设备设施事故；轻伤事故控制在10‰以内；个体呼吸性粉尘采样率达92%以上；工人群平均粉尘浓度合格率达90%以上；严格控制职业病发生，杜绝群体性职业危害事故；杜绝环境污染事件，实现“三废”达标排放，主要污染物(C0D、S02、氮氧化物和氨氮)排放指标控制在地方政府及集团公司下达的指标范围内；杜绝重大交通、火灾事故发生；严禁出现安全环保事故、事件瞒报,谎报和迟报情况；制定有重点工作，明确了目标实现的措施。 | Y |
| 环境因素/危险源辨识评价和控制 | EO:6.1.26.1.4 | 提供了“环境因素识别与评价管理流程”，有效文件。查“环境因素识别、评价表”，销售部的环境因素有办公活动的生活垃圾处置、空调氟利昂泄漏、水电消耗等。考虑了生命周期观点。采取多因子评价法评价，评价结果显示本部门无重要环境因素；提供了“危险源辨识、风险评价和控制措施管理流程”，有效文件；查“危险源辨识与风险评价记录表”，识别了办公活动中的火灾、触电、车辆等危险源。对识别出的危险源采取D=LEC进行评价；销售部无公司控制级重大危险源；建议对差旅途中的职业健康安全风险进行辨识与评价，交流；策划了风险控制措施；对重要环境因素和不可接受风险进行控制。基本满足标准要求。 | Y |
| 产品和服务的要求销售过程控制顾客财产 | Q:8.28.5.18.5.3 | 公司制定了产品销售管理流程程序文件，策划了销售流程：合同评审——合同签订——发货——运输——收货确认公司制定了销售管理制度、销售发货流程及管理办法等文件，能指导销售工作的开展；介绍说销售人员的能力没有特别要求；目前有15名业务人员，满足企业要求；配置有电脑、打印机、电话、网络、办公桌椅、空调等办公设施设备；面积有1000余平方米；销售部负责人介绍沟通方式：主要是电话、资料传递、交流会等形式宣传本公司有关产品及公司的有关信誉等。查见公司印制的企业介绍；查见销售部设有50平方米的展厅，展示公司的各种产品；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。公司主要通过客户的走访、交流会等了解市场的需求状态。主要以合同、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。销售部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。查见合同台账，登记了年度销售合同的明细，并进行了合同编号，便于检索；查合同及执行情况，抽见：1）销售合同，与宁德时代新能源科技股份有限公司签订，锂云母精矿，2021.12.31，长期合同；查见党委会会议纪要、总经理办公会会议纪要-2021.12.30，同意签订合同；查见合同评审表，2021.12.30，销售部门、风控部门、监察保卫部、财务部门、财务副总、总经理、执行董事行政负责人签署意见；补充协议，2022.2.18，合同内容变更；查见补充协议签订前的党委会会议纪要、总经理办公会会议纪要、合同评审表介绍说，合同变更按新签合同进行评审，确保变更得到控制； 抽见：2022.7.26-8.12，销售结算开票通知单；合同明确了运输方式为甲方自提。2）购销合同，与江苏申华玻璃材料有限公司签订，锂长石，2022.01.01，年度合同；未提供该合同的合同审批表，介绍说，合同一定经过审批才会签订，合同审批表未妥善保管，交流；抽见：2022.7.26-8.12，2022.7.29-8.16，销售结算开票通知单；合同明确汽车运输至需方仓库，费用需方承担；3）购销合同，与九江有色金属冶炼有限公司签订，钽矿，2022.4.24，查见合同评审表——2022.4.24，业务部门负责人、风控部门负责人、企业业务负责人、企业行政负责人签字；抽见：2022.6.20，销售结算开票通知单；合同明确了运输方式为需方自提。查见以上所有在合同中明确了产品名称、规格型号、数量、单位、价格、材质要求、交货方式、质量标准、付款方式、包装、运输等要求；产品要求的评审基本符合标准要求。查见上述合同执行的收货确认单，客户收货后确认，并作为结算凭据。查见销售订单，每日进行审批，通过后仓库发货；抽见：湖南华兴玻璃有限公司，2022.9.7-12：01，审批通过；运输服务：介绍说，含运费的销售合同，本公司负责运输，主要是通过第三方运输公司实现；提供月度运价询价表、运输合同、发货计量、收货方地磅单/收货单等；抽见：运输合同——新余市通祥汽车贸易有限公司签订，2022.8.1，未提供合同审批证据，交流；计量统计表——2022.7.29，记录每批次运输货物名称、重量、规格、批号等；华兴玻璃股份有限公司汽车衡称重单——2022.8.15，有重量记录； 所有合同及文件、记录都通过名称、时间或者编号进行标识，具有可追溯性；介绍说，公司销售部主要顾客财产是顾客信息，介绍说，公司对顾客信息严格保密，设置有阅取权限。文件和记录用文件夹存放，保管在铁质文件柜中，电子信息根据权限阅读，防护有效。查见营销工作情况调度表，每周一次，抽见：2021.12.22-28、2022.3.23-29、2022.7.27-8.2三周报表；每周对市场行情进行通报、对市场竞争态势、客户需求情况等进行分析；统计本周销售完成情况、下周计划等。  | Y |
| 运行控制 | EO:8.1 | 公司围绕作业过程和风险评价的结果，策划了业务、安全、环保管理相关程序文件和管理制度，查见：法律法规和其他要求管理流程、环境因素识别与评价管理流程、危险源辨识、风险评价和控制措施管理流程、废水控制管理流程、固体废弃物管理流程、通风防尘（毒）管理流程、废气管理流程、噪声管理流程、危险化学品管理流程、安全用电管理流程；现场观察：办公面积大约1000平方米，工作场所布局合理，座椅和办公桌符合人体工程学要求，员工有自我防护意识，工间能适当走动、休息；各工作人员坐姿正确，避免过度疲劳；电脑显示器调整到保护视力的颜色；配置有适量的绿植，办公环境光照、温度适宜，通风良好，办公场所物品摆放整齐、有序，未见随意乱放私人物品的情况；满足办公需求；电路、电源正常，电路布线合理、电气插座完整，未见破损，无乱拉乱接电线、使用超额电气等现象；未见用电不当等安全隐患及不良影响现象。查见设置有消防控制系统，介绍说，消控中心由社区物业管理；配置有灭火器，状态良好。消防通道、应急指示良好，监控摄像头运行正常；节约用水用电、纸张双面使用；生活废水经管网排放至尾坝库污水处理厂；办公环境安静，无明显噪声和废气；办公垃圾由环卫部门收集处理；办公用墨盒硒鼓等危废以旧换新；对部门员工进行了不定期的交通安全宣传；对供方进行了环境和职业健康安全有关事项的口头沟通。 | Y |
| 应急响应 | EO：8.2 | 参加安环部组织的应急演练，详见安环部审核记录。 | Y |
| 交付后的活动 | Q：8.5.5 | 公司交付后活动主要是产品质量投诉的处理，主要采取退货或者让步放行；同时进行顾客回访、收集顾客反馈、开展顾客满意度调查等形式进行交付后的处置。查见：客户投诉统计表，记录了客户投诉的时间、名称、投诉类别、反馈情况、处理办法、结果跟踪等内容；抽见：客户投诉反馈表——湛江圣华玻璃容器有限公司，2022.8.12，投诉项目铁超标，沟通情况，部份铁超标产品退货处理；进行了原因分析，投诉处理结果退货40.42吨；另查见：2022.8.19，湛江圣华投诉铁超标，与客户进行了沟通，进行了原因分析和复检，投诉处理结果让步接收；2022.8.26，湛江圣华投诉铝不达标，与客户进行了沟通，进行了原因分析和复检，投诉处理结果让步接收；2022.8.28，湛江圣华投诉铝不达标，与客户进行了沟通，进行了原因分析，投诉处理结果退货处理。查见与客户的往来邮件，协商供货质量指标，目前已确定铁含量指标，铝含量指标尚在沟通中；交付后活动基本受。  | Y |
| 顾客满意 | Q：9.1.2 | 查见“反馈处理和顾客满意度测量管理流程”，有效文件；公司采用《顾客满意度调查表》收集与顾客满意度有关的信息，包括：产品质量、价格比、交货期等。查见《顾客满意度调查表》2份，未明确调查时间，也未对调查情况进行汇总统计；追查内部控制制度，销售管理制度中未明确顾客满意相关要求。 | N |

说明：不符合标注N