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：业务部 主管领导：王树辇 陪同人员：董聪伟 | 判定 |
| 审核员：强兴 王秋华 审核时间：2022.8.20 |
| 审核条款：Q5.3组织的岗位、职责的权限、6.2质量、目标及其实现的策划、8.2.1总则、8.2.2产品要求的确定、8.2.3产品有关要求的评审、8.2.4产品有关要求的更改控制、9.1.2顾客满意 |
| 组织的岗位、职责的权限 | Q5.3 | 根据部门领导介绍及现场查证，经营部在公司质量管理体系中的职责及权限在质量手册职能分配表中进行了明确规定。主要负责与与顾客有关过程的控制、产品交付和交付后活动、顾客满意信息的收集和分析。经座谈交流，部门主管人员对部门分管的过程及管理要求理解正确，部门内部职责分工明确，经培训及内部沟通，部门员工对本岗位的职责已理解，并有明确的考核机制，部门主管按月对下属员工的职责落实情况进行检查、考核，能够保证部门职责的落实。 | 符合 |
| 质量、目标及其实现的策划 | Q6.2 | 查：安环部根据公司质量目标和部门职责，制定了公司各部门质量目标分解表，经总经理批准。涉及经营部的质量目标共3项，安环部制定了质量目标的考核方法和考核频次。查看的经营部2022年上半年质量目标完成情况统计：目标值 实测值 结论1、合同评审率为100%； 100% 完成2、顾客满意率95％以上； 96.7% 完成3、合同履约率：100% 100% 完成统计人：丁传东；评价时间：2022.8.12。部门新版质量体系运行以来的质量目标已实现。 | 符合 |
| 总则 | Q8.2.1 | 经查：公司质量手册8.2章节，规定了与顾客沟通的方法、途径和要求。部门主管人员通过电话、传真、网络、调查表、登门拜访等方式，就顾客采购意向、合同要求、合同执行中的信息沟通、产品交付及售后服务、顾客满意度调查等方面，与顾客进行了充分沟通。公司目前Q:水环境污染防治服务、大气环境污染防治服务的顾客主要针对圣元电力科技有限公司。部门建立的“顾客档案”对顾客名称、地址、联系人、联系方式等相关信息登记清晰。部门于2022.7.16按策划开展了顾客满意度的调查和分析（见本部门9.1.2检查表）。部门与顾客沟通的过程符合要求。 | 符合 |
| 产品要求的确定 | Q8.2.2 | 经查：公司Q:水环境污染防治服务、大气环境污染防治服务有关要求由顾客提出，公司按顾客要求组织Q:水环境污染防治服务、大气环境污染防治服务与交付。部门主管人员通过合同签订前对顾客提出的产品有关要求进行充分沟通，了解顾客要求，并填写“合同评审表”，提交部门领导组织产品有关要求评审。 | 符合 |
| 产品有关要求的评审 | Q8.2.3 | 与业务部负责人刘现民沟通，企业的主要客户比较单一，为山东曹县圣元环保电力有限公司，为环保电力提供运维服务。抽2020.12.29对顾客-山东郓城圣元环保电力有限公司拟签订：郓城县生活垃圾焚烧发电厂烟气处理系统第三方治理项目，编号:YC2020-QT1229，委托运营期限为三年,自2021年1月1日起至2023年12月31日止。项目“合同评审表”，包括了质量要求和技术标准等顾客要求，公司服务能力、价格等评审内容，公司安环部、业务部、项目部的主管人员参加了评审。评审意见：顾客产品要求明确，公司具备按期履约能力，同意签订合同。评审意见经业务部经理刘现民同意。总经理王亚与顾客签订了该项目服务合同。 | 符合 |
| 产品有关要求的更改控制 | Q8.2.4 | 根据部门负责人介绍，公司按GB/T19001-2016标准建立的质量体系运行以来，没有Q:水环境污染防治服务、大气环境污染防治服务的合同（产品和服务要求）变更情况发生。 部门负责人介绍，如发生变更，由部门主管人员与甲方进行沟通后，将沟通后的产品有关要求的变更信息报部门领导组织进行评审，评审通过后，经营部负责将产品有关要求的变更信息向公司相关部门/人员进行传达，确保相关人员知道已变更的要求。 | 符合 |
| 顾客满意 | Q9.1.2 | 经查，公司“顾客满意度控制程序”，规定了顾客满意度的信息收集和利用的相关要求。部门于2022.7.16初按策划开展了顾客满意度的调查和分析，共发出“顾客满意度调查表”1份，回收1份。查看的回收的山东曹县圣元环保电力有限公司的一份 “顾客满意度调查表”。调查表对公司的技术服务质量、交付及时性表示满意。部门2022.7.26编制的“顾客满意度统计分析报告”，对产品质量、交付及时性、服务等方面的信息进行了汇总和分析，统计分析得出的顾客满意度为96.7%，超过了公司质量目标规定值。“顾客满意度调查统计分析报告”已提交2022.7.2管理评审。 | 符合 |

说明：不符合标注N