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：贾建钢， 陪同人员：张圻 | | | 判定 | |
| 审核员：杨珍全，远程审核，审核方式：微信， 审核时间：2022年10月17日 | | |
| 审核条款：  QMS：5.3组织的角色、职责和权限；6.2目标及其实现的策划；8.2产品和服务的要求；8.4外部提供的控制；8.5.1生产和服务提供的控制（销售）；8.5.4防护；8.5.5交付后的活动；9.1.2顾客满意；9.1.3分析和评价；  EMS：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；  OHSMS：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危险源辨识和职业安全风险评价；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 | QEO5.3； | 查，供销部的岗位职责和权限如下：  1)负责批准月销售计划，对销售计划的完成情况进行协调和控制；  2)负责审核服务设备的添加，做好运行环境的维护协调工作；  3)负责公司安全，组织每月安全大检查和安全整改；  4)负责销售管理干部和一线员工技能和质量意识的提升；  5)负责指导销售主管做好销售过程管理和控制、产品打包发货等工作；  6)制订销售计划并组织销售，维护并提出基础设施和过程运行环境要求；  7)负责销售过程的组织与管理，做好产品标识，识别、保管顾客财产，以及产品的搬运、标识、储存和防护；  8)负责验收供方到货、报检、隔离不合格品，及时办理退货；  9）负责制定配套采购计划，严格按合格供方名录实施采购；  10)负责与供方传递产品到货检验、装配和相关质量信息，并跟踪改进效果；  11)组织供方资源，按规定推荐供方并协调相关业务部门接口；  12)与顾客就产品质量信息进行沟通处理，客户满意度调查、实施、分析；  13)满足顾客提出的产品售后服务需求；  14)组织顾客需求与订单的评审；  15）负责顾客质量信息反馈和顾客投诉问题的处理。  供销部负责人对部门职责清楚。 | | | 符合 | |
| 目标及其实现的策划 | QEO6.2 | 查供销部质量目标、环境和职业健康安全： 考核情况（2022年7月—9月）  1、供方按时评价率100%； 实测：100%  2、顾客满意率≥96**%；** 实测：98%  3、合同按时完成率100%； 实测：100%  4、火灾发生为0； 实测：100%  5、办公、生产废弃物分类收集处理率100%； 实测：100%  6、重大安全事故和伤亡事故为0； 实测：0  7、职业病发生为0； 实测：未发生  查：2022年7月—9月《公司及部门管理目标达成统计表》供销部质量目标完成情况：均能达到要求。 | | | 符合 | |
| 环境因素 | E6.1.2 | 查，依据《环境因素识别与评价控制程序》，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）固废排放。  查看，部门的主要工作为生产产品提供原材料及辅料物资、销售生产产品；活动过程中有办公固废、辅料、包装膜等固废。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 | O6.1.2 | 查，供销部依据《危险源辨识、风险评价和风险控制程序》经过辨识与评审形成了重大危险源清单，包括办公设备线路损坏漏电引发触电伤人、吸烟引然纸张引发火灾；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）办公设备发生故障，漏电导致的触电；2）线路短路、吸烟引发火灾。  危险源辨识基本充分、风险等级评价基本合理。  查，风险控制措施有：  相关方告知、定期检查线路；设立消防逃生通道、消防设备配备定期检查；  参与消防应急预案的制订及演练等。  危险源识别基本充分，控制措施需要完善。 | | | 符合 | |
| 沟通 | EO7.4 | ---《信息沟通与协商控制程序》规定了公司内外信息交流、协商的对象、方式、记录等。  对部门之间有需要交流的有关环境、安全健康管理信息，在公司内部利用部门会议、宣传栏进行环境、安全管理方针及目标、指标、管理方案及环保法律法规等内容的宣传、沟通。  外部，对顾客等相关方进行了管理方针、产品使用环保要求的沟通，主要通过网络、交流及产品说明书、合同等方式进行，并达成一致性意见实施有效控制。  查见内部交流主要通过直接面谈、会议、文件、培训方式，外部交流主要通过电话、信函方式。  查见：部门内部会议记录表，沟通信息包括：   1. 告知员工：管理者代表是贾哲及职业健康安全事务代表王志。   2）告知员工：职业健康安全管理体系建立的依据、标准和意义；  3）组织员工学习：与安全健康、环境管理有关的法律法规，包括《中华人民共和国环境保护法》、《中华人民共和国水污染防治法》、《工伤保险条例》、《劳动防护用品监督管理规定》等关于员工权益、保险等内容；  4）将劳动保护要求、安全、节能环保要求和意义作为新员工岗前培训内容。  审核时未发现有相关方投诉和环境安全违规情况发生。 | | | 符合 | |
| 运行策划和控制 | EO8.1 | 查，供销部实施以下环境安全管理制度：《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源：  1）线路短路、吸烟引发火灾；2）电线破损、线路老化引发触电。  供销部办公区域环境和安全运行控制情况：办公过程注意节约用电，做到人走灯灭，电脑长时间不用时关机，下班前要关闭电源；  办公过程使用的电器如：空调、电脑、灯具均符合安全设计要求，使用过程注意安全，预防触电，工作时间平均每天8小时。  视频查看：办公现场未发现大功率电器使用；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。  查供方管理：查劳保用品供方及采购管理，查供方名录：劳保供应商：衡水市桃城区汇丰五金门市部 。查供方评价：对提供有供方资质、产品质量、供货及时等进行了评价，符合评价要求。采购信息以订单形式明确，明确了数量、型号等要求。查口罩、手套等验收符合要求。 | | 符合 | | |
| 应急准备和响应 | EO8.2 | 查见：《应急准备与响应控制程序》、《火灾应急预案》等。  查见：消防、触电应急演练记录：供销部全体人员参加了2022年8月28日举行消防应急演练。  查见：消防演习记录：  演练时间：2022年8月28日 演练地点：公司空地  演练依据：公司制订的“火灾应急预案”  演练内容：消防应急准备与响应  演练程序：灭火器、消防栓使用，初期火灾扑灭，人员自救，火灾疏散路线逃生等。  查，能提供以上演练记录及火灾演习总结报告。通过演练，检验了公司应对突发事件的能力、以及公司火灾事故应急预案的可操作性。有效降低事故危害，减少事故损失，确保员工人身安全和公司安全、健康、有序的发展等。  查应急准备：供销部办公区域按要求配置灭火器。 | | 符合 | | |
| 产品和服务的要求 | Q8.2 | 公司制定并实施《与顾客有关要求控制程序》，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《项目合同清单》，内容包括：序号、顾客名称、合同编号、产品名称、签订日期、备注。  顾客名称 销售产品名称 签订日期  南宫市聚盛新材料科技有限公司 负极材料 2022年8月4日  河北联冠智能环保设备股份有限公司 负极材料 2022年8月4日  河北联晶新材料科技有限公司 负极材料 2022年8月9日  ........  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：南宫市聚盛新材料科技有限公司  签订时间:2022年8月4日  产品名称：负极材料  评审内容：产品明示与潜在的要求、公司能力是否满足客户要求、客户的资信是否有能力进行款项支付、公司现有设备是否满足客户项目需要、合同的合法性等。  评审人员：薛胜柳、王志 、贾建刚、贾哲  评审结论：同意签订合同。批准人：王家兴  评审时间:2022年8月2日（合同签订前）  顾客：河北联冠智能环保设备股份有限公司  签订时间:2022年8月4日  产品名称：负极材料  评审内容：产品明示与潜在的要求、公司能力是否满足客户要求、客户的资信是否有能力进行款项支付、公司现有设备是否满足客户项目需要、合同的合法性等。  评审人员：薛胜柳、王志 、贾建刚、贾哲  评审结论：同意签订合同。批准人：王家兴  评审时间:2022年8月2日（合同签订前）  顾客：河北联晶新材料科技有限公司  签订时间:2022年8月4日  产品名称：负极材料  评审内容：产品明示与潜在的要求、公司能力是否满足客户要求、客户的资信是否有能力进行款项支付、公司现有设备是否满足客户项目需要、合同的合法性等。  评审人员：薛胜柳、王志 、贾建刚、贾哲  评审结论：同意签订合同。批准人：王家兴  评审时间:2022年8月7日（合同签订前）  ......  查见，其他合同均按要求进行了评审。  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 | |
| 外部提供过程、产品和服务的控制 | Q8.4 | 1. 查公司编制并执行了《采购控制程序》，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。   供销部贾建刚经理介绍客户对产品原材料管控要求，产品主材由客户直接提供，未对外采购。公司目前供方主要为办公用品和劳保用品。  2.查《合格供方名录》。  衡水市桃城区汇丰五金门市部 供应：劳保用品  冀州区益行文印社 供应：办公用品  ......  3．查：供应商评价表：  抽查《供方调查评定表》  供应商：衡水市桃城区汇丰五金门市部，供应：劳保用品  评价项目：供货能力、产品质量、交付及时性、配合度、供方资质等。  评价结论：同意列入合格供方名录。  评价人：薛胜柳、王志 、贾建刚、贾哲  批准人：王家兴 评审日期 2022年7月1日  供应商：冀州区益行文印社 ，供应：办公用品  评价项目：供货能力、产品质量、交付及时性、配合度、供方资质等。  评价结论：同意列入合格供方名录。  评价人：薛胜柳、王志 、贾建刚、贾哲  批准人：王家兴 评审日期 2022年7月1日  负责人讲与供方沟通的内容包括：所提供的过程、产品和服务等；采购办公、劳保用品均根据签订的采购定单进行确定产品的名称、规格、型号、数量等信息。  4、抽查2022年8月采购合同、订单  1）供方：衡水市桃城区汇丰五金门市部  采购产品：手套、防护口罩  下订单时间：2022年8月21日  采购订单明确了产品名称、包装形式、数量、单价、质量标准、交提货时间及地点等。  2）供方：冀州区益行文印社  供应产品： 墨盒、打印纸、签字笔、文件夹等  订单日期：2022年9月1日  采购订单明确了产品名称、包装形式、数量、单价、质量标准、交提货时间及地点等。  ......  查其他产品均在合格供应商处进行采购。  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。程序文件要求对采购回来的产品必须进行检查验证才能入库。查提供的2022年近期办公、劳保用品进行了检验。  外部提供过程、产品和服务的控制基本符合要求。 | | | 符合 | |
| 生产和服务提供的控制（销售）； | Q8.5.1 | 公司制定了《管理手册》明确了受控条件  组织产品覆盖范围：锂电池负极材料的生产和销售  1、公司编制了《销售服务规范》、《销售人员考核制度》、《与顾客有关过程的控制程序》、《顾客满意度测定程序》等对公司的产品销售过程进行了控制。  2、产品销售及服务流程：  锂电池负极材料销售流程：  签订合同---物资采购---产品生产—交付客户验收。  特殊过程：销售过程。  3、技术要求：销售合同  1)验收规范：合同技术要求及相应产品的国家标准、法律法规。  2)作业指导书：《销售服务规范》、《销售人员考核制度》、《与顾客有关过程控制程序》等。  3)使用适宜的设备：电脑、打印件、电话、网络及办公耗材等。现场见以上设备均进行了维护保养：运行正常。  4)监视和测量设备：组织销售的产品在产品采购、交付过程中性状未有改变。组织只对产品名称、数量、规格型号、外观、合格证或资料完整性等进行验证；质量技术特性由供方提供、控制。产品的最终验收以客户验收确认为准。对销售服务过程的监视测量，采取对销售人员及顾客定期的考核及满意度调查来监测，目前对销售服务过程，公司无监视和测量硬件设备。  5)实施销售服务过程监视和测量：  抽：2022年9月度销售人员考核表  对销售人员贾建刚进行了考核；考核指标有：工作态度、工作能力、工作业绩等  考核结果得分：96分  4、查看，销售流程跟踪情况：  客户 销售产品 签订时间  河北联冠智能环保设备股份有限公司 负极材料 2022年8月4日  河北联晶新材料科技有限公司 负极材料 2022年8月9日  查 合同评审记录，于2022年8月2日、2022年8月7日进行了该合同的评审。  5、提供产品验收记录：  交货情况：已送达客户处并经客户验收确认  根据公司销售管理规定及销售合同的要求，交付时公司派专人到客户现场与客户共同验收，验收合格即进行交付。  6、抽《顾客满意度调查表》  客户：南宫市聚盛新材料科技有限公司 ，对产品质量、服务质量、交货状况、包装运输、配合程度等等进行了考评，总分：98分，满意  7、售后服务：  查，公司产品签订的销售合同上规定了售后服务管理的要求。对销售出去的产品有专人进行跟进，如客户有投诉或产品质量问题，公司在第一时间予以解决。负责人讲2022年4月至今没有产品因质量问题发生的投诉或售后情况。  8、公司将销售过程识别为特殊过程，2022年7月29日对人员、过程方法、设备、过程控制进行了确认。  结论：过程能力充分，达到实现所策划的结果的能力。 确认人：贾建刚 ，管理者代表：贾哲  通过顾客满意度调查及定期的销售人员考核和对销售人员进行销售规范、销售技能的培训，销售服务过程满足合客户要求。  整个过程基本受控； |  | | | |
| 防护 | Q:8.5.4 | 产品防护  1、转运：对包装完成产品的搬运主要为行车转运、装卸，操作人员动作小心，未有损坏情况。  2、包装：产品采用专用产品包装袋包装，包装后的产品放置在托盘上便于转运、装卸，未见有成品包装不当和损坏。  3. 贮存：各种原材料、成品均贮存的场所适当，通风、采光、防潮等条件良好。  现场贴有禁止吸烟及处罚标识，配备有灭火器，制定有消防应急预案。  基本符合要求。 | | | | 符合 |
| 交付后活动 | Q:8.5.5 | 公司明确服务相关交付后活动的安排及管控要求，包括满足以下各项内容要求。如:  a）法律法规要求；  b）与服务相关的潜在不期望的后果；  c）其服务的性质、用途；  d）顾客要求；  e）顾客反馈。  此外，也包括：交付后活动可能含的担保条款所规定的相关活动，诸如合同规定的售后服务等。  -现场记录及沟通确认：已基本满足交付后活动的要求 | | | | 符合 |
| 交付后活动 | Q:8.5.5 | 公司明确服务相关交付后活动的安排及管控要求，包括满足以下各项内容要求。如:  a）法律法规要求；  b）与服务相关的潜在不期望的后果；  c）其服务的性质、用途；  d）顾客要求；  e）顾客反馈。  此外，也包括：交付后活动可能含的担保条款所规定的相关活动，诸如合同规定的售后服务等。  -现场记录及沟通确认：已基本满足交付后活动的要求 | | | | 符合 |
| 顾客满意 | Q9.1.2 | 公司制定有《顾客满意度测量控制程序》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。提供有2022年9月10日《顾客满意度调查表》调查表共3份，参与调查的顾客有：1）南宫市聚盛新材料科技有限公司；2）河北联冠智能环保设备股份有限公司；3）河北联晶新材料科技有限公司 三家 。  --调查内容包括：产品质量、服务质量、交期、价格等  --统计分析结果顾客满意度：98%  --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：客户对于我公司各方面综合评价是满意的。经过公司各部门分析总结，发现主要还是我们生产人员综合能力有所不足，以后要加强生产人员能力培养。在今后工作中，我们需要扬长避短，稳定保持客户对我公司的满意情况，不满意的方面还需要各部门努力合作改进不足之处。 | | | 符合 | |
| 分析和评价 | Q9.1.3 | 1.质量手册及相关文件中对收集产品、过程、体系数据的范围、类型、统计方法进行了规定。  2.查顾客满意度调查表：公司2022年9月以问卷形式对顾客进行了满意度调查，共计发放3份，回收3份。对公司的质量、服务、交期、价格等项进行打分。查《顾客满意程度调查表》对满意度进行了统计；通过统计顾客满意度为98%。  3.查质量目标分解考核统计表，公司2022年7月—9月数据统计的结果为：  文件发放按时率100% 实测：100%  培训计划实施率100% 实测：100%  顾客满意率≥95% 实测：98%  合同履约率100% 实测：100%  产品交付合格率100% 实测：100%  ........  4.查《管理评审资料》对过程和产品的特性及趋势、供方、顾客满意、产品的符合性进行了分析，均较满意。  根据组织提供的相关文件资料，数据分析深度不够，缺乏实质性的支持性数据文件，现场已经口头提出。 | | | 符合 | |

说明：不符合标注N