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：蒋雪亮 陪同人员：王玲玲 | 判定 |
| 审核员：林兵 审核时间：2022年11月12日 |
| 审核条款：QEO：5.3、6.2、Q：8.2、8.4、8.5.3、8.5.5、9.1.2EO：8.1 |
| 组织的岗位、职责和权限 | QEO5.3 | 审核发现，销售部主要职能如下：1.与客户进行产品信息、产品要求、合同订单的处理进行沟通；2.接受客户订单，组织合同订单评审；3.跟踪合同履行状况，办理交付及后续事宜、做好售后服务工作；4.及时回笼货款；5.负责所有产品所需原材料的采购；6.处理客户抱怨及客户基本资料的调查等。与销售部负责人蒋雪亮沟通，对其部门的职责和权限基本清楚，符合要求。 | Y |
| 管理目标及其实现的策划 | QEO6.2 | 组织对管理体系所需的相关职能、层次和过程设定了目标。销售涉及的目标及实现情况如下：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 部门 | 目标 | 考核统计（2022.1-10） |
| 销售部 | 1、顾客满意度达85%以上 | 95% |
| 2、用户质量问题反馈处理率100% | 100% |
| 3、合同评审及时率100% | 100% |
| 4、供方评定率100% | 100% |
| 5、采购及时率100% | 100% |

目标可测量，与方针一致。据2022.1-10的统计结果表明：销售部的目标有按要求完成。 | Y |
| 产品和服务的要求 | Q8.2 | 组织通过与顾客签订合同，并以电话、APP、传真等方式进行沟通、确认对产品的要求等。组织识别产品和服务的要求主要来源于：1.顾客明确规定的要求，即有销售服务本身的质量要求也包括后续活动的要求；2.顾客没有明确规定，但预期或规定用途所必要的要求3.与产品的销售服务有关的法律法规的要求及组织附加的对顾客的责任要求等。组织收到合同后在组织内评审，没有异议后，总经理同意盖章即代表完成合同评审。抽查2022.9.21与张家港保税区康洁过滤器材贸易有限公司签订PEFE疏水医疗膜购销合同：合同规定了产品名称、规格、数量（按买方实际生产需求供应）、单价及金额、交货方式、运输方式、验收标准、价格、结算方式及期限、违约责任等条款，要求明确，有双方盖章。抽查2022.10.18与安徽元琛环保科技股份有限公司签订的PTFE长丝线购销合同：合同规定了产品名称、规格型号、数量、价格、质量要求、交货地点、运输方式、包装标准、验收标准、结算付款方式、违约责任等条款，要求明确，有双方盖章。抽查2022.8.24与常州西凤纺织厂签订的PTFE短纤购销合同：合同规定了产品名称、规格型号、数量、价格、质量要求、交货地点、运输方式、包装标准、验收标准、结算付款方式、违约责任等条款，要求明确，有双方盖章。以上合同均已实施，合同评审在盖章之前由销售、采购、生产和质检等部门按照程序进行。组织暂无合同变更情况，无相关记录。 | Y |
| 辅料采购控制 | Q8.4 | 组织《管理手册》中明确了“外部提供过程、产品和服务”方面的要求。组织制定了《采购控制程序》，对采购控制作了基本的规定。采购部采购的主要产品包括：煤油、丁酮等原辅材料。查供方调查、业绩评定记录， 基本按采购相关文件进行。提供了《供方评定记录表》：内容有包括扩供方名称、地址、联系人、供应产品、评价内容等，基本完整。提供了《合格供方名录》：内容有：序号、供方名称、供应产品名称、数量、联系人电话等，基本完整，但辅料供应商列入。抽查内容如下：1.提供采购合同3：供方：苏州市文益石油化工有限公司；采购内容：喷气燃料；提供评价表，附其营业执照等评价记录，符合控制要求。2.提供采购合同3：供方：湖州市飞英化学试剂经营部；采购内容：丁酮（甲基乙基酮）；提供评价表，附其营业执照等评价记录，符合控制要求。外包过程：无。外部供方的产品质量验证详见技术部Q8.6的审核抽样记录。 |  |
| 顾客财产管理 | Q8.5.3 | 组织制定了《顾客财产控制程序》，对顾客及供方财产的识别、防护作了基本规定。组织的顾客财产包括：a.知识产权类，如产品技术标准等；b.产品实物，包括样件、材料等；c.专用设备、仪器及工装等。d.顾客信息等等由销售部门专门人员负责管理，分类登记放置，未发生损坏丢失等现象。 | Y |
| 交付后的活动 | Q8.5.5 | 询问销售部负责人蒋雪亮了解到：组织保证所供货物均符合合同规定的质量、规格和性能要求，并且所有产品送到顾客都附出厂检验合格证明；如客户在使用过程中发现问题，可通过厂家或者组织电话进行解决，如远程无法解决，可派专人到客户现场实地解决。 | Y |
| 顾客满意 | Q9.1.2 | 组织已建立和保持了《顾客满意度控制程序》，对顾客满意的监测的相关内容进行了规定，其包括了对调查时机、方式、方案等。提供调查记录：抽查安徽元琛环保科技股份有限公司、张家港保税区康洁过滤器材贸易有限公司、江苏正迈过滤技术有限公司、南京际华三五二一环保科技有限公司等30家客户发放的《顾客满意度调查表》，有效回收24份，调查内容有：产品质量、价格、交货期、服务质量等，基本完整。提供《顾客满意度调查统计报告》：顾客满意率达到95%，达到了质量目标的要求。 | Y |
| 环境和职业健康安全运行策划与控制 | EO8.1 | 组织编制的与环境管理体系运行控制有关的文件主要包括《环境和职业健康安全运行控制程序》等。现场审核发现情况如下：1.固废管控生活垃圾委托环卫部门清运；其它见生产管理部部EO8.1记录。2.废水管控生活污水经化粪池预处理后由通过管网排入凤凰污水处理厂集中处理，；生产废水见生产管理部EO8.1记录。3.废气管控办公现场基本无废气排放；其它废气包括粉尘和工艺废气运行控制记录见生产管理部EO8.1。4.噪声管控办公区域无噪声产生，主要见生产管理部EO8.1记录。5.能源资源管控组织各场所注意节水、节电、节油，人走关闭开关，未发现有漏水和浪费电能的现象。6.潜在火灾管控办公区域均配有灭火器和消防栓，统一按月检查和维护。7.原料采购和最终处置的环保和安全考虑组织在原料采购时有考虑产品的环保和健康问题，成品的输出除有相应的环保和健康安全相关检验指标外，在终端使用中亦能够满足环保和健康安全要求。8.职业健康安全防护组织遵循当地政府疫情防控要求，进入厂区均要求扫码、测体温等。基本符合防护要求。 | Y |

说明：符合标注Y，不符合标注N