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：江西星特消防设备有限公司 供销部 主管领导：曾英仔 陪同人员：陈少平 | 判定 |
| 审核员：伍光华 审核时间：2022年11月16日 |
| 审核条款：供销部  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（8.2.1顾客沟通、8.2.2与产品和服务有关要求的确认、8.2.3与产品有关要求评审、8.2.4与产品有关要求的更改）、8.4外部提供过程、产品和服务的控制（8.4.1总则、8.4.2控制类型和程度、8.4.3提供给外部供方的信息）、8.5.1销售的控制、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  EMS: 5.3组织的岗位、职责和权限、6.2环境目标、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组织的岗位、职责和权限、6.2职业健康安全目标、6.1.2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 | QEO5.3 | ——部门负责人曾英仔介绍,本部门主要负责以下工作内容：  A.负责与供方有关的过程控制；本部门环境因素危险源的识别评价控制。  B.负责采购控制，负责化学品采购、运输、存储、领用管理，预防紧急、潜在事故发生；  C.负责宣传影响主要供应商及外包方等相关方的环境行为  D.负责与顾客有关的过程控制；本部门环境因素危险源的识别评价控制。  E.负责顾客满意控制，负责销售服务的控制；  F.负责顾客财产控制；  ——跟踪核查其管理手册5.3.3岗位职责文件内容，其部门负责人表述与文件规定基本一致。  ——岗位、职责和权限明确。 | Y |
| 环境因素/危险源辨识评价和控制 | EO:6.1.2 | 提供了环境因素和危险源识别评价与控制程序。  查“环境因素识别和评价表”，涉及办公室的环境因素有纸张使用能源消耗、办公场所吸烟污染环境、复印机打印机废墨盒处置污染环境、火灾发生后废弃物污染大气、水土等。考虑了生命周期观点。  采取打分法评价；  查“重要环境因素清单”，列有办公活动的潜在火灾、固废排放为重要环境因素。  查“危害辨识、风险评价、风险控制工作表”，识别了办公活动过程及相关方活动中的危险源，主要包括车辆伤害、火灾、中暑、其他伤害、机械伤害、其他伤害、起重伤害、物体打击等。  对识别出的危险源采取D=LEC进行评价；  查“不可接受风险清单”，评价出重大危险源包括：火灾伤害。  策划了控制措施，制订了环境、职业健康安全管理方案。  经组织评价，组织策划的措施基本能够满足风险和机遇应对需要，能够与识别的风险和机遇对产品符合性的潜在影响相适应，基本满足标准要求。 | Y |
| 目标 | QEO6.2 | ——部门按策划的“目标管理方案”对本部门的分解QEO目标指标进行控制管理，编制/日期；行政部/2022.1.1. ；审核：杨晓平；批准：曾爱平。内容主要包括：“2022年目标完成计划”、“2022年目标分解考核表”及“环境、职业健康安全目标指标及管理方案”。  ——查“2022年目标分解考核表”，内容显示截止2022年7月公司及部门分解目标均已达成。目标考核频次：半年。   |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | 供销部 | 合同履约率达100% | 合同完成数÷总数×100% | 合同履约率达100% | 已经完成 | | 顾客满意度达95%以上 | 执行顾客满意度调查分析 | 顾客满意度100% | 已经完成 | | 火灾、触电机械伤害为0 | 查看火灾、触电事故记录 | 火灾、触电事故为0 | 已经完成 | | 职业病发病为0 | 查看职业健康体检报告 | 职业病发生率为0 | 已经完成 | | 固废分类处置率100% | 委托有资质单位集中处理 | 固废分类处置率100% | 已经完成 | | 噪声\粉尘达标排放 | 经考核数据统计。 | 粉尘达标排放率100%；废气达标排放率100% | 已经完成 | | 供方评定合格率100% | 查看合格供方评价。 | 供方评定合格率100%； | 已经完成 | | 采购产品交货及时率达90%以上 | 采购入库记录 | 采购产品交货及时率达到98% | 已经完成 |   ——目标管理符合要求。 | Y |
| 运行控制 | EO:8.1 | 公司策划了环境安全管理相关程序文件和管理制度：运行控制程序、废弃物控制程序、噪声控制程序、消防控制程序、资源能源控制程序、应急准备和响应控制程序等；  现场观察：  办公面积大约260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；  生活废水经污水处理装置处理后通过市政管网排放；  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；  查见“相关方告知书”，有效文件，对供方进行了环境和职业健康安全有关事项的沟通。 | Y |
| 产品和服务的要求 | Q8.2 | 策划了《信息交流控制程序》、《生产和服务管理控制程序》。  ——顾客沟通：  公司一般采用电话、走访和QQ 交流等方式进行与顾客沟通。  售前沟通：了解顾客的要求……  售中沟通：跟踪顾客反馈订单到货情况……  售后沟通：了解使用情况及效果反馈……  查证据：查验销售邓红的工作本，记录有每月客户沟通及反馈情况记录  客户：甘洪辉  内容:11月订货意向，产品质量反馈、交期等。  ——上述证据有效证实公司与顾客沟通良好。  ——产品和服务要求的确定/评审/更改：  1、负责人表述：产品有关的要求公司主要从客户合同和口头约定中进行识别和确定，其内容主要包括：产品名称、型号规格、价格、供货量、验收标准、质量责任等。  其中组织附加的要求主要为：付款方式、订货方的义务和责任等。  隐含和必须履行的要求主要为：贸易中所涉及的法律法规合规性要求和产品功能性、安全性要求的符合性等。  2、跟踪查验合同的评审证据，负责人表述：由供销部部负责人组织生产部门经理、管代、总经理进行合同的会签，总经理批准。  抽1；2022.8.22. 曾少平合同，其内容有:产品名称、规格型号、单位、单价、数量、合计金额。   1. 七氟丙烷灭火装置柜体 580\*560\*1880GQQ150/2.5 4套 2. 灭火剂储瓶 GQQ150/2.5 4套 3. 智慧消防系统容器阀 QRP50/4.2 4只 4. 电磁驱动装置 QDQ90N 4个 5. 柜式喷嘴 DN50 4个   。。。。。。等  订单中明确有：送货方式-自提；结算方式；售后约定；争议及违约责任等。  ——合同确认签订日期：2022.8.22.；双方签章。  ——以上产品信息齐全、明确，确认基本满足要求。  跟踪查验其评审情况，评审内容有：  顾客（潜在）要求的内容及其是否明确、合理。  本公司满足合同要求的能力：  是否有足够的满足要求的人员/设备： ■是 □否  是否有足够技术要求的能力： ■是 □否  对于本合同的交付期能否满足： ■是 □否  合同中是否有其他含糊不清之处： □是 ■否  供销部经理/生产部经理/管代/总经理——签名  评审结论：  同意签订此合同  总经理：曾爱平 日期： 2022.8.20.；——符合要求。  抽2；2022.9.24. 王敬美合同，其内容有:产品名称、规格型号、单位、单价、数量、合计金额。  1、150L柜式七氟丙烷气体灭火装置 4套  2、120L柜式七氟丙烷气体灭火装置 2套  3、0.1泄压装置 1套  4、0.2泄压装置 1套  5、点型光电感烟 8个  订单中明确有：送货方式；结算方式；售后约定；争议及违约责任等。  ——合同确认签订日期：2022.9.24；双方签章。  ——以上产品信息齐全、明确，确认基本满足要求。  跟踪查验其评审情况，评审内容有：  顾客（潜在）要求的内容及其是否明确、合理。  本公司满足合同要求的能力：  是否有足够的满足要求的人员/设备： ■是 □否  是否有足够技术要求的能力： ■是 □否  对于本合同的交付期能否满足： ■是 □否  合同中是否有其他含糊不清之处： □是 ■否  供销部经理/生产部经理/管代/总经理——签名  评审结论：  同意签订此合同  总经理：曾爱平 日期： 2022.9.23；——符合要求。  抽3；2022.1.17. 广东远惠保险设备有限公司合同，其内容有:产品名称、规格型号、单位、单价、数量、合计金额。  财务密集架 19节  订单中明确有：送货方式；结算方式；售后约定；争议及违约责任等。  ——合同确认签订日期：2022.1.17；双方签章。  ——以上产品信息齐全、明确，确认基本满足要求。  跟踪查验其评审情况，评审内容有：  顾客（潜在）要求的内容及其是否明确、合理。  本公司满足合同要求的能力：  是否有足够的满足要求的人员/设备： ■是 □否  是否有足够技术要求的能力： ■是 □否  对于本合同的交付期能否满足： ■是 □否  合同中是否有其他含糊不清之处： □是 ■否  供销部经理/生产部经理/管代/总经理——签名  评审结论：  同意签订此合同  总经理：曾爱平 日期： 2022.1.16.；——符合要求。 另抽同2022.1.3.江西远洋家具、2022.2.12.江西阳光安全设备有限公司的销售合同，均按规定填写签订及评审。 ——变更的控制：负责人介绍，目前尚未发生合同变更。  ——销售过程控制符合要求。 |  |
| 外部提供过程、产品和服务的控制 | Q8.4 | 1. 其制订有《采购控制程序》，其中规定了对合格供方评价及重新评价的要求，对如何实施采购、验证等做出了规定。 2. 核查公司采购的产品包括钢艺制品架类、钢制办公家具、消防器材类、气体灭火系统阀门类、气体灭火系统电控报警设备、七氟丙烷药剂、钢瓶、柜体等。   3、经识别的外包过程：无  ——查合格供方名录（2022 年度）：共记录合格供方11家，供方名称、联系人、联系方式、提供产品记录完整，编审批、日期齐全；时间2022.7.30.。  抽查采购订单如下：  抽1：江山市新联消防科技有限公司；签订日期：2022 年 3 月 7日  产品规格型号 瓶口螺纹 壁厚 高度 数量   1. 七氟悬挂20L M30\*1.5 2.5 330±5 20台   合同里约定了验收标准、包装方式、交货期、运输方式、结算方式、违约责任等；企业盖章。  跟踪核查其调查评价记录：  供方名称：江山市新联消防科技有限公司；供应产品：钢瓶；参加评价部门负责人杨晓平、彭勇、钟胜、彭宇思；评定时间：2022年7月3日；批准：杨晓平；评定内容：  1 生产设备  2 生产场地及环境设施  3技术力量和职工素质  4有长期可靠的设备和原料供应  5生产能力满足供货/施工满足交付要求  6通信和交通运输条件  7接受我方质量保证条件要求  8重合同、守信誉，有一定知名度  9其他  评定结论：同意列入合格供方名录内。  抽2：江西金信科技集团有限公司；签订日期：2022 年 4月 15日  产品 规格型号 数量   1. 90、120、150L消防柜 450只   合同里约定了验收标准、包装方式、交货期、运输方式、结算方式、违约责任等；企业盖章。  跟踪核查其调查评价记录：  供方名称：江西金信科技集团有限公司；供应产品：消防柜；参加评价部门负责人杨晓平、彭勇、钟胜、彭宇思；评定时间：2022年7月3日；批准：杨晓平；评定内容：  1 生产设备  2 生产场地及环境设施  3技术力量和职工素质  4有长期可靠的设备和原料供应  5生产能力满足供货/施工满足交付要求  6通信和交通运输条件  7接受我方质量保证条件要求  8重合同、守信誉，有一定知名度  9其他  评定结论：同意列入合格供方名录内。  抽3：江西莹光化工有限公司；签订日期：2022 年 10月 27日  产品 规格型号 数量   1. 七氟丙烷灭火剂 10t   合同里约定了验收标准、包装方式、交货期、运输方式、结算方式、违约责任等；企业盖章。  跟踪核查其调查评价记录：  供方名称：深圳市泛海三江电子股份有限公司；供应产品：气体灭火系统电控报警设备；参加评价部门负责人杨晓平、彭勇、钟胜、彭宇思；评定时间：2022年7月3日；评定内容：  1 生产设备  2 生产场地及环境设施  3技术力量和职工素质  4有长期可靠的设备和原料供应  5生产能力满足供货/施工满足交付要求  6通信和交通运输条件  7接受我方质量保证条件要求  8重合同、守信誉，有一定知名度  9其他  评定结论：同意列入合格供方名录内。  另抽2021.7.29.广州广消阀门有限公司，提供气体灭火系统阀门类；2021.10.18.江西金马金属制品有限公司，提供钢艺制品架类、钢制办公家具；等公司采购合同及供方评价资料，均按规定记录并保持。  ——以上抽查的供应商均在合格清单内，组织的供方控制满足要求。  核查相应的采购物资入库验收记录证实公司采购任务满足生产要求、原料库存合理。具体详见审核生产部记录。  ——符合标准要求。 |  |
| 销售和服务提供的控制 | Q：8.5.1 | 销售流程：订单—进货检验—入库—出库检验—发货  审核现场查看营销工作情况：  1.下发的作业文件随手可得。规范规定了服务提供特性和验收标准，合同的洽商、评定和签订，售后服务保证，客户投诉的处置以及销售人员的产品知识业务能力的要求。文件可以指导销售过程的进行。  2.资源配置齐备，设施设备可以满足要求。  3.查看销售合同都进行了评审、加盖了公司公章，参见8.2工作单。  4.提供有产品检验记录表、发货单、产品合格证，参见8.6工作单。  5.管理人员以及业务员、质检员、库管员都经过了培训，能力满足要求，无特种作业人员。  6.公司将销售过程定为需要确认的过程。未提供销售过程的确认单，开具了不符合。  7.制定了销售管理制度、产品搬运管理制度等，规定了操作的步骤、方法、注意事项等，以防止人为错误。  8.所有的产品都必须经检验合格后方可交付。生产部负责产品的检验和放行，产品经过检验合格后方可放行和交付，供销部负责产品交付和交付后活动的实施，并负责联系售后服务。发货前由供销部开具发货单，依据发货单发货，公司负责联系货运交付到指定地点，经查出库、交付手续齐全。售后服务由供销部业务员按照售后服务规范执行，去客户现场培训和演示产品的使用方法和注意事项，暂无。  现场看到销售人员陈瑜琳正在和客户进行售后维护的沟通，微信形式，并留有记录，准备安排相关人员到现场维护。  组织销售服务过程的控制符合标准规定的要求。 | N |
| 顾客或外部供方的财产 | Q8.5.3 | 负责人介绍，公司所涉及顾客或外部供方的财产有：客户信息（顾客财产登记表），其由供销部部单独建立档案，其有关的客户信息经负责人确认后编制客户清单；核查重要客户，计11 家，客户信息包括单位名称、联系人、联系方式、历史往来业务记录等客户信息；编制“合格供方名录”计11 家，收集登录有供方提供产品、联系方式、资质、调查评价资料等。  ——客户个人信息管理符合要求。 |  |
| 交付后的活动 | Q8.5.5 | 其部门负责人表述，公司产品交付后通过电话、微信、调查表、回访等方式进行售后服务，出示有“项目质量反馈表”、“安装派单机调试回访记录表”、“客户培训记录”及“售后服务电话登记表”。  1、抽查“项目质量反馈表”，  2、抽查“安装派单机调试回访记录表”  3、抽查“售后服务电话登记表”，  ——交付后的活动控制符合要求。 |  |
| 顾客满意 | Q9.1.2 | 策划了《顾客满意度控制程序》、明确了“顾客满意度评定准则”，本部门为主控。  ——查《顾客满意度调查表》，调查方式为电话调查，条目有客户名称、地址、联系方式、联系人；评分项目有产品质量、价格比、交货期、售后服务质量、培训咨询，6个项目，分权重按100分满分评价。  抽1、 客户：龙川县中医院，时间：2022.6.27.；总分：100分。  抽2、 客户：聂中华，时间：2022.6.27.；总分：100分。  抽3、 客户：甘洪辉，时间：2022.6.27.；总分100分。  顾客满意度目标达成。  ——查《客户满意调查统计报告》，统计评价时间：2022.6.29.；调查范围：6家主要客户；调查人：供销部。结论为平均分100分，达成质量目标。  ——基本符合。 |  |
| 应急准备和响应 | EO8.2 | ——部门参与由生产部组织的2022.3.8.“火灾事故应急演练”及2022.3.10.“触电事故应急演练”，对演习效果进行了评价。 |  |

说明：不符合标注N