管理体系审核记录表（微信）

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 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：刘玉刚 陪同人员：周陌 | 判定 |
| 审核员：褚敏杰 （远程审查，微信沟通） 审核时间：2022年11月29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、8.5.3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/OHSMS: 5.3组织的岗位、职责和权限、6.2环境/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 | 销售部现有7人，其中销售副总1人、副部长1人，专员1人、销售经理4人；主要负责销售管理；顾客档案建立，售后服务及顾客满意度评价与分析；本部门目标实施；与相关方做好沟通等。组织本部门的环境因素、危险源的识别、评价及控制； | Y |
| 目标和方案 | QEO:6.2 | 查“目标分解考核表”，显示对目标按照部门进行了分解；查见销售部目标分解及完成情况：合同履约率达100%顾客满意度达95分固废分类处置率100%火灾、触电事故发生次数为0；2022年1-9月考核结果显示目标均已完成。 | Y |
| 环境因素/危险源辨识与评价措施的策划 | EO:6.1.26.1.4 | 查见环境因素和危险源识别评价与控制程序。查见“环境因素识别与评价表”，识别考虑了正常、异常、紧急，过去、现在、未来三种时态。涉及销售部的环境因素有生活垃圾的处置不当污染环境、空调冷凝水排放污染水土、废纸/废电池随意丢弃污染环境、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、干粉灭火器使用污染水土、火灾发生后废弃物污染大气、水土、能源消耗、水电消耗等项环境因素进行了识别，识别时能考虑产品生命周期观点。采取多因子评价法进行了评价，查到“重要环境因素清单”，经评价销售部重要环境因素为办公活动的潜在火灾。查见“危害辨识、风险评价、风险控制工作表”，识别了办公等过程中的危险源。涉及销售部对办公活动的危险源如用电造成的火灾、病毒传播等相关的危险源进行了辨识。对识别出的危险源采取D=LEC进行评价，查到“重大危险源清单”，经评价销售部的重大危险源：触电事故、火灾。查见“目标与管理方案及实施情况一览表”，制定了技术措施，明确了责任部门。 | Y |
| 顾客要求 | Q:8.28.5.38.5.5 | 业务沟通方式主要是电话、资料传递、招投标、交流会、客户走访等形式宣传本公司有关产品。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，然后由销售部负责人组织人员评审，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。抽见：廊坊市永旺汽车部件有限公司——聚丙烯酸酯橡胶，2022.1.6； 中科英华长春高技术有限公司——聚丙烯酸酯橡胶，2022.11.2；广西梧州元华密封科技有限公司——聚丙烯酸酯橡胶，2022.11.2；以上在合同中明确了产品名称、规格型号、数量、单位、价格、交货方式、质量标准、付款方式、运输等要求；查见系统中的上述合同评审记录；产品要求的评审基本符合标准要求。介绍说，目前尚未发生合同更改的情况，询问对更改情况的控制较为明确清楚。介绍说，交付后活动主要是妥善处理客户反馈，一般电话沟通，如不能解决将会派员去现场处理；查见产品提升8D解决方式报告书，2022.03.13，江苏华鼎众橡新材料有限公司反馈两批次产品产品指标不太稳定，公司制定了临时对策，进行了验证确认，经过分析原因后制定了永久措施。但是措施中没有明确的量化规定，建议质检部审核时跟踪。介绍说，公司顾客财产主要是客户信息，公司予以保密。顾客或外部供方的财产管理符合要求。 | Y |
| 顾客满意 | Q:9.1.2 | 查见《顾客满意度控制程序》文件，公司通过拜访、电话、电邮、问卷等形式，收集顾客反馈信息，监视顾客满意程度，评价体系的有效性，寻求体系改进的机会。查见2022年11月1日对客户进行了满意度调查，调查客户22家；2022.11.4对顾客满意度指标完成情况、顾客建议改进方向等予以分析汇总，经评价测算客户满意度96.63，并对突出问题进行了分析，提出了改进措施。企业对顾客满意度的调查、分析利用进行了策划并实施，基本符合标准条款的要求。 | 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：环境因素和危险源识别评价与控制程序、环境和职业健康安全法律法规控制程序、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、设备控制程序、劳动防护用品控制程序、化学品油品控制程序、资源能源控制程序、应急准备和响应控制程序、事故调查处理控制程序；工艺作业指导书、关键原料定期确认检验规程、原料进货检验规程、过程检验规程、成品检验规程、生产现场管理规定、仓库管理制度、设备维护保养制度、产品追溯制度、产品售后服务制度等；通过视频观察：配置的办公桌符合人机工程要求，干净整洁，照明、通风良好；配置有空调，有少量绿植；查见配置有灭火器、消防栓，状态良好，保留检查记录；应急指示标志完好，配置有监控摄像头，安全通道标识完好；合理用电，无乱拉乱接现象。节约用水用电、纸张双面使用、禁止吸烟、无乱拉乱接电线、无超额电器使用；办公环境安静，无明显噪声和废气；介绍说，生活废水经市政管网排放；办公用固废集中回收，园区环卫部门收集处理；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。部门运行控制基本符合规定要求。 | Y |
| 应急准备和响应 | EO8.2 | 参加由安环部组织的演练，详见安环部记录。 | Y |

说明：不符合标注N