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：扈海宁 陪同人员：张国栋 | 判定 |
| 审核员：姜海军 审核时间：2020.1.15 |
| 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（8.2.1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）、9.1.2顾客满意、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），上次不符合验证，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， |
| 职责、权限的规定和履行情况； | Q/E：5.3 | 供销部门职责如下：负责收集相关行业信息及产品市场信息和动态；负责供方调查评价及考核，负责采购计划及实施，负责合同评审及签订，负责收集客户信息、意见，反馈上级；负责与顾客沟通；负责顾客满意程度的调查；负责本部门的环境因素的识别、评价及运行控制等工作等。 |  |
| 目标、管理方案及目标完成情况 | Q/E：6.2 | 查分解到供销部的目标：采购及时率98%以上；供方评价率：100%；合同评审率：100%；合同履约率100%； 顾客满意率大于95%以上；火灾事故为0；固废统一收集\回收；经查本部门2019年9-12月质量、环境目标已完成。 |  |
| 环境因素识别评价 | E6.1.2 | 保持了《环境因素识别与评价程序》，提供环境因素识别评价表，识别供销部环境因素包括：水/电的消耗、纸张的使用、办公固废排放、火灾的发生等；识别的重要环境因素为：火灾、固废排放。自上次审核以来未发生变化。 |  |
| 产品和服务的要求/顾客沟通 | Q8.2.1 | 供销部经常对顾客进行走访，了解顾客的意见。售前：走访用户、了解相关信息等，与顾客签订合同或订单；售中：组织供方按期交付，解决用户对进度、质量等关切问题；售后：与客户保持密切沟通，不定期回访用户，并对顾客反馈问题解答。销售经理介绍体系建立实施至今未发生顾客投诉，日常交付后提出的反馈都是一些小问题都已及时处理，顾客满意。审核现场未见顾客投诉情况及资料。 |  |
| 与产品和服务有关的要求的确定 | Q8.2.2 | 负责人介绍产品的要求通常有：1）、产品名称、规格型号、交货期、价格等，还有产品的技术和质量等，对产品的技术和质量要求通常按产品的标准和顾客要求进行确定。2）、法律法规方面的要求，如产品质量法、合同法等。3）、公司规定的附加条件或承诺：如价格及付款方式，时间期限和让步承诺，质量承诺等。公司主要是通过对市场进行调研，对顾客进行访问，电话等了解客户的需求，在顾客有合作意向时，了解顾客对产品性能、功能、数量、价格、交货期等要求，在合同或订单上确定顾客对产品的具体要求。企业规定的附加要求，主要是满足企业制订的内控标准，确保产品质量特性高于顾客要求。 |  |
| 与产品和服务有关要求的评审 | Q8.2.3 | 销售经理介绍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，评审后，报总经理审批。抽查产品销售订单：买方：新泰正大焦化有限公司，名称：低压配电柜、动力柜等，规定了产品型号及零部件型号和生产厂家等，数量：各2台，签订日期：2019年10月5日， 订单中写明了质量要求及技术标准、包装要求及交货地点、运输方式、结算方式、违约责任等内容。提供了“合同/协议评审记录”，参加人员：各部门负责人，评审结论：同意签订此合同。审批人：张青2019年10月4日，评审在合同签订之前，符合要求再查买方：沂水县供电局沂水县供电局，名称：低压预装式变电站、铠装移开式交流金属封闭开关柜， 数量：各2台， 签订日期：2019年9月12日，订单中写明了规格型号、质量要求及技术标准、包装要求及交货地点、运输方式、结算方式、违约责任等内容。提供了“合同/协议评审记录”，参加人员：各部门负责人，评审结论：同意签订此合同。审批人：张青 2019年9月11日，评审在合同签订之前，符合要求。另抽其他销售合同及合同评审记录，均保存完好，符合要求。 |  |
| 与产品有关要求的更改 | Q8.2.4 | 公司建立了产品和服务要求更改的流程，一般包括订单的更改、产品要求的更改。订单更改和产品要求的更改由供销部负责管理，当产品要求发生变更时，填写“合同变更通知单”通知相关职能部门，并及时更新相关文件并下发至相关部门。目前未发生合同更改情况。 |  |
| 顾客满意 | Q9.1.2 | 企业主要通过开展顾客满意度调查来收集并了解顾客满意的信息。顾客满意度调查原则上每年组织实施一次，查见顾客满意程度调查表4份。调查表从产品外观、质量、交付、信息沟通、服务态度、投诉、抱怨处理等方面对顾客满意度进行了调查。查见2019.11.28日的《顾客满意度汇总分析报告》，满意度调查表统计结果表明顾客满意综合率为96.5%，达到了公司质量目标，顾客对公司总体满意。目前未发生过顾客投诉的情况。 |  |
| 外部提供过程控制 | Q8.4.1 | 企业主要采购产品：导线、壳体、万能式断路器、塑料外壳式断路器、开启式刀开关、铜排、母线夹、绝缘子等，供销部根据所提供产品符合要求的能力来评价和选择供方，规定了选择和定期评价的准则并记录评价结果。评价方式主要有：通过以往业绩、价格、交付能力等，收集供方的营业执照、相关资质、体系认证证书等，填写《供方评价表》。按照评价结果，建立《合格供方名单》，总经理审批。对于所有合格供方，每年由供销部对供方进行一次再评价，主要是业绩评价，填写在《供方评价表》中，对不合格的供方，要从合格供方名单中剔除。查见：合格供方名单（含外包方），主要外部供方（含外包方）包括：德力西电气有限公司、浙江正泰、人民电器、青岛金联、海坦电气等。外包过程为：运输。外包方为：沂水德邦物流公司。抽：供方评价表,分别对以上供方进行了再评价。评定结论：纳入合格供方。总经理签名：张青。 上次审核发现的不符合经现场验证已关闭。 |  |
| 控制类型和程度 | Q8.4.2 | 供销部制定采购物资技术标准，并根据原材料特性、对产品质量影响程度、环保情况及用量大小，将公司所需原材料进行分类。公司对主要的原材料供应商采用的管理方法为：第一次对供方进行全面评价，包括：供方资质、供方的质量管理体系、交货情况、售后服务能力等。对于已经正常供货的供方管理，对每批产品进行检验，通过定期反馈供方产品质量及业绩，对质量问题要求供方进行纠正解决等来进行供方管理控制。经询问公司采购产品主要根据生产需求进行采购，要求采购的主要材料必须进行检验，质检部对产品外观、型号规格、数量、合格证明性文件进行了验收，具体见质检部8.6条款。基本符合要求。现场查看其他采购物料均按要求进行验证入库。每次运输都与运输外包方签订运输协议，明确双方责任，要求运输公司保证运输质量及交付时间。公司外部供方的管理控制基本符合要求。 |  |
| 提供给外部供方的信息 | Q8.4.3 | 企业提供给外部供方的信息主要是采购计划。抽查2019年9月采购计划：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 物品名称 | 数 量 | 何时到厂 |
| 1 | 万能式断路器 |  2 | 2019.10..11 |
| 2 | 塑料外壳式断路器 | 23 | 2019.10..11 |
| 3 | 开启式刀开关 | 2 | 2019.10..11 |
| 4 | 铜排 | 66米 | 2019.10..11 |
| 5 | 母线夹 | 20 | 2019.10..11 |
| 6 | 绝缘子 | 4 | 2019.10..11 |
| 7 | 绝缘导线 | 1 | 2019.10..11 |
| 8 | 电容 电阻 | 各20套 | 2019.10.15 |
| 9 | 避雷器、显示器、互感器、变压器 | 各30套 | 2019.10.15 |
| 10 | 元器件 漏电断路器 | 各20套 | 2019.10.15 |

编制： 扈海宁， 批准：张青 2019年9月12日。公司的采购单明确了采购产品的具体要求，且均在合格供方处进行采购。 外部供方的信息管理有效，基本符合要求。 |  |
| 运行控制 | E8.1 | 查见《过程运行环境控制程序》等环境运行控制文件。现场查看部门环境因素运行控制：办公活动中产生的废水直接排入市政管网。节电、节水，做到人走灯灭，使用节能灯，空调温度设定在26℃。供销部办公区有统一配备灭火器等消防安全设施，现场查看状态良好。固废处置：办公室内放置有垃圾桶，生活垃圾由保洁每天收走，灯管、复印机硒鼓、墨盒等由办公室统一组织回收。供销部有严格执行安全用电管理制度，办公用电设备均有接地装置，现场未发现私拉乱接现象和安全用电隐患。相关方管理：供销部及时将本公司对环保要求通过相关方告知书的形式告知相关方，获得相关方的理解和支持。查见2019.9.3日的相关方告知书：告知内容：方针、目标、及相关方要求（进入企业的车辆应禁鸣，车速为5公里/小时；禁止烟火，吸烟的场所应有明显吸烟区的标记；遵守中华人民共和国清洁生产促进法，营造清洁的环境等）。部门环境运行控制符合要求。 |  |
| 应急准备 | E8.2 | 公司编制了消防应急预案，查见“消防应急预案演习记录”，公司于2019年11月12日实施了一次消防火灾应急演练，参加人员：全体员工，组长：张青，演练完成后对对演练效果进行总结、评价，存在问题：现场准备不充分，个别人员防护不到位。改进措施：由办公室经理现场讲评，指出演练中的错误做法，要求责任人所在部门和单位监督学习应急预案和消防相关知识。部门介绍已重新学习消防知识。现场查看办公区灭火器状态正常，应急准备和响应控制基本符合标准要求。 |  |

说明：不符合标注N