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：潘少军 陪同人员：陈治鹏 | 判定 |
| 审核员：郭力 审核时间：2023年3月15日 |
| 审核条款  Q：5.3；6.2；8.2；8.4；8.5.1；9.1.2；  E:5.3；6.2；6.1.2；8.1；8.2  O:5.3；6.2；6.1.2；8.1；8.2 |
| 组织的岗位、职责和权限 | QEO5.3 | 供销部按照公司领导要求，做好公司职能和岗位的具体确定，对从事石油仪器、石油仪器配件及配套工具的设计开发、销售有关的管理、执行和验证人员规定其职责、权限及其相互关系，以实现公司管理方针和管理目标。  供销部负责人：潘少军 。在手册中确定了供销部的职能，人员职责、权限和相互关系。  询问供销部人员，基本清楚本部门职责。  现有上述管理人员配置满足要求，配有与工作相关的电脑、打/复印机、传真机等设施。 | Y |
| 环境危险源辨识、风险评估 | EO:6.1.2 | 编制《环境因素识别和评价控制程序》、《风险和机遇分析、评价和应对措施的确定程序》等程序，按照相关程序执行。  提供《环境因素识别排查表》识别了办公区、石油仪器、石油仪器配件及配套工具的销售过程等环境因素包括：水的消耗、电的消耗、办公用品的消耗、汽车尾气的排放、生活垃圾的排放、纸箱、包装物的废弃物、电灯产生的废弃物等；  提供《重要环境因素清单》2项，包括固废排放（材料包装物废弃、办公垃圾等）、火灾（办公过程潜在火灾的发生）。  编制、《危险源辨识、风险评价和控制措施的确定》、《风险和机遇分析、评价和应对措施的确定程序》等程序，按照相关程序执行。  提供《危险源辨识与风险评价》，识别了办公区、石油仪器、石油仪器配件及配套工具的销售过程等危险源，抽查如下：   |  |  |  | | --- | --- | --- | | 作业活动 | 危险源 | 导致的后果 | | 电危害 | 各类电气插座、插头老化 | 火灾、触电 | | 人员外出的车辆、和下车间检查运转 | 设备的危害 | 交通事故/机械伤害 | | 标志缺陷 | 办公大楼消防标志不规范 | 火灾 | | 传染病媒介物 | 个别人员患传染病在不知道的情况下传染给他人 | 传染病 | | 交通运输 | 疲劳驾驶、违章驾驶 | 交通事故 | | 暑期办公 | 高温作业 | 中暑 | | 办公 | 办公区未配备消防器材或器材过期损坏、不会使用消防器材 | 火灾 | | 日常办公管理 | 抽烟 | 火灾、健康损害 | | 上下楼梯 | 地面不平、不小心 | 人身伤害 | | 线路短路/易燃物遇明火 | 引起火灾 | 人身伤害 | | 生产过程 | 设备操作不当 | 机械伤害 |   见《不可接受危险源清单》，触电、火灾伤害、机械伤害。  以上不可接受危险源清单中制定了针对性控制措施，措施基本有效。 | Y |
| 管理目标及其实现的策划 | Q6.2  EO6.2.1 | 公司对管理体系所需的相关职能、层次和过程设定管理目标。  供销部涉及的目标及实现情况是：  1）销售产品及时交付率100%； 100%  2）产品一次交验合格率100%； 100%  3）顾客满意度不低于90%； 92%  4）顾客投诉及时处理率100%； 100%  5）噪声、污水排放符合所在地标准； 达成  6）避免危险有害废弃物违规排放，按规定对其分类处理率100%； 100%  7）适用环境及职业健康安全法规和其他要求符合率100%； 100%  8）重大环境污染事故为零； 0  9）确保相关方在环保及职业健康安全方面零投诉； 100%  10）年度火灾和重大安全事故（死亡、重伤）发生率为零； 100%  11）年度轻伤事故发生率控制低于1起。 100%  目标可测量，与公司管理方针一致。有实施落实的方案， 根据2023年1月6日统计结果，目标均已完成。 | Y |
| 运行策划和控制 | EO8.1 | 编制与环境、安全管理体系运行控制有关的文件有《环境因素识别与评价管理程序》、《危险源辨识与风险评价控制措施管理程序》、《相关方控制程序》等。  根据过程的运行准则，组织实施资源能源的消耗控制火灾预防、职业健康安全事故防范等过程的控制，避免和减少了环境职业健康安全的损失。  消防设施检查、节能降耗运行检查、火灾预防运行检查、安全环境检查等关键运行控制信息的证据都以记录或文件的方式保留。  1、废水管控：主要生活废水排入政府污水管网统一处理。  2、固废管控：生活垃圾在办公区域集中收集后，由物业管理交环卫部门统一定期清运；回收固废处理（包括危险固废如墨盒、硒鼓等）作好分类，标识交供应商回收。   1. 能源资源管控：负责人讲，公司资源、能源节约有相关规定措施，如：加强宣传、主管检查督导。   现场有水、电等使用的场所，均有节约资源、能源的宣导标语。未发现资源、能源过度消耗或浪费的情形。公司制定了节约资源、能源目标，除日常监督落实外，每月由供销部集中统计跟进。统计内容包括：水，电消耗费用，纸张、灭火器材等费用。记录显示：基本达成目标。  4、潜在火灾管控：公司供销部现场配有灭火器和应急预案；组织相关人员进行培训；日常的检查；制定火灾应急预案。  5、对相关方施加影响：组织对进入场所内的供方送货员、访客视情况由安保人员或受访人提醒、签定安全协议等方式，告知相关遵守相应的运行准则，以防止外来人员受到人身伤害或职业健康安危害。 | Y |
| 应急响应和准备 | EO8.2 | 编制了《应急准备和响应管理程序》，查看内容基本符合要求。  策划了应急预案包括触电、火灾等应急预案。  查应急预案评估报告，通过以上评估，公司应急预案的制定基本合理。  公司进行了触电事故应急演练，查应急演练记录。  查消防灭火演练，演练时间2022年12月7日，安全小组总指挥：潘少军对演练过程进行了描述，并对预案的有效性进行了评价。目前未发生火灾、人身伤害等事故。 | Y |
| 顾客沟通 | Q8.2.1 | 供销部负责人介绍沟通方式主要是电话、传真、资料传递、公司网站、宣传页等形式宣传本公司有关产品及公司的有关信誉等。  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。 | Y |
| 与产品和服务有关要求的确认、与产品有关要求评审  与产品有关要求的更改 | Q8.2.2、 Q8.2.3  Q8.2.4 | 供销部经理介绍：通过招标会、市场调查、客户的走访、电话、传真了解市场的需求状态。  主要业务以招标文件、订单、合同、电话、邮件、传真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。对顾客的要求由供销部内勤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，在合同签订前在公司微信群内对合同的要求进行评审。  潘少军经理介绍，企业收到客户需求后，供销部门销售人员确认合同内容，部门负责人和总经理予以评审，没有异议可以满足要求后才签订服务合同，合同经总经理或其授权人签字并加盖企业公章视同经过合同评审，然后回传给客户作为可以满足要求的承诺，合同评审均是在合同回传给客户之前进行。企业的顾客较为固定，2022-2023签订的合同顾客均为：西安洛科电子科技股份有限公司。  抽1）合同编号:LCJJ22-043，2022年9月22日与西安洛科电子科技股份有限公司签订的《订货合同》；合同内容包含了：石油仪器、石油仪器配件及配套工具1679016319459  经评审，供销部：潘少军；行政部；马媛媛；技术部：陈治鹏，于2022年9月21日评审后，经总经理：韩英竹批准，签订合同。  又抽2023年2月16日与西安洛科电子科技股份有限公司签订的订货合同，均经过评审，双方签字盖章，符合要求。  潘少军经理介绍：生合同更改的情况，询问对更改情况的控制较为明确清楚。 | Y |
| 外部提供过程、产品和服务过程管理 | 8.4 | 编制的《采购控制程序》中，确定了对外部供方实施的具体控制要求，旨在确保产品能够按计划提供，并符合要求，为确保外部提供的过程、产品不会对企业稳定地向顾客提供合格的产品的能力产生不利影响。  负责人讲，供销部建立合格供方名录，核定《供方评价表》后，编制《合格供方名单》存档。采购人员应该具备相应能力。采购人员应从《合格供方名录》中选择供方。  提供《合格供方名单》: 主要供应商9家：  西安思坦仪器股份有限公司 同心可调配水器  浙江精华测控设备有限公司 超声波流量计  上海昀瑞机电科技有限公司 电机  西安嘉能商贸有限公司 钢17-4，304  上海新仪机电技术有限公司 电机  深圳顺易捷科技有限公司 电路板  西安卓科测量仪器有限公司 压力传感器  江苏菲斯特测控仪表有限公司 防爆数显压力表  户县益恒机械厂 机加工外包  抽以上供方调查评价记录单：对供方资质、能力和供应能力情况、历史及社会信誉情况、质量及以往使用情况等评定结论：同意 批准：潘少军 日期：2022.6.5  --《供方评价表》  2022年6月供方评价确认：  西安思坦仪器股份有限公司（供应：同心可调配水器）；  公司组织各部门对该供方的资质、产品质量、价格、及时度、服务、交期等进行了评价，有各部门评价人签字。调查评价：合格，同意列入合格供应商 评价人：潘少军 2022.6.5  每年对服务供应商的资质、参数覆盖范围、量传能力等方面进行评定，外部提供服务的控制有效。  2022.6.23与户县益恒机械厂签订《订货合同》的外包机加件。  查公司采购不合格情况  负责人讲2022年以来，未出现采购产品有质量不符合的情况。  公司对产品外观、型号规格、数量、尺寸、合格证等进行了验收。经询问公司采购产品主要根据需求，根据进货检验记录对相关产品的数量、规格型号等进行检验。抽查验证记录《进货检验记录表》，详见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。  公司外部供方的管理基本符合要求。  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；采购物资根据签订采购合同进产品的名称、规格、型号、数量等采购信息的确定。  抽《订货合同》:供方：户县益恒机械厂，签订日期：2022.11.12  产品名称 数量 期望交付  壳体 10个 一周交付  再查《订货合同》,供应单位：西安思坦仪器股份有限公司，签订日期：2022.12.10  产品名称 数量 期望交付  同心可调配水器 5 一周内交付  ……..  另抽其采购计划单，均保存完好，符合要求。  编制：供销部潘少军  另抽其他材料采购计划单，均保存完好，符合要求。  原材料检验见8.6条款 | Y |
| 销售和服务提供的控制 | Q：8.5.1 | 公司编制并执行《售后服务规定》、《营销服务质量的控制规范》等。  现场查看销售工作情况：  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.现场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.现场提供有产品检验记录表、发货单，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。**未能提供销售服务过程确认的证据。**  7.制定了销售管理制度、产品搬运管理制度、仓库管理制度等，规定了操作的步骤、方法、注意事项等，操作人员直接按要求进行控制，防止人为错误，无叉车等特种设备。  8.通过“营销人员工作监督表”的形式对销售人员进行监督和评价。  抽查2022年10月20日“营销人员工作监督表”，对王佳进行的工作监督，项目包括对价格了解情况，对性能了解情况，接听电话礼仪，对文件了解情况等，满分100分，检查评分：分别97分，检查人：潘少军。  9．所有的产品都必须经检验合格后方可入库和交付。市场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，市场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。发货前由市场部开具发货单(一式三份,留存一联、财务一联、客户一联)，随货同行有产品合格证，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。售后服务由市场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。  组织销售服务过程的控制符合标准规定的要求。 | N |
| 绩效 总则 | QEO9.1.1 | 供销部对管理体系的过程能力进行监视和测量，通过内审对管理体系运行的符合性和有效性进行监测，结论管理体系总体运行有效。详见审核9.2条款；通过管理评审对管理体系的充分性、有效性和适宜性作了肯定的评价。详见审核9.3条款记录；通过目标考评，监测管理体系运行的有效性，提供了2022年度的目标完成情况，公司及各部门的管理目标均能完成。 | Y |
| 客户满意 | Q9.1.2 | 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。  提供《满意程度调查表》，调查包含：产品质量、价格、交货发货时间、服务态度、售后服务、对投诉的处理等6个方面，满意程度分为很满意、一般、不满意等三个档次。被调查客户包括：西安洛科电子科技股份有限公司客户，从提供的调查表来看，客户对组织评价均为“很满意”、“满意”。  查见2022.11.22《顾客满意度数据分析报告》。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得分92%。  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 |
| 备注： | | | |

说明：不符合标注N