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：熊华平 陪同人员：章舒 | 判定 |
| 审核员：文波 审核时间：2020.4.24，2020.4.26 |
| 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）、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，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）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， |
| 组织的岗位、职责和权限 | Q5.3E5.3 | 审核过程了解到部门主要职责：负责与供方有关的过程控制、采购控制，运输、存储、领用管理、市场调研与开发，商务谈判及合同评审，顾客档案建立，售后服务及顾客满意度评价与分析，宣传影响相关供应商及其相关方环境行为，本部门环境因素危险源的识别评价控制、预防紧急、潜在事故发生等。与部门负责人交流发现其对部门职责权限基本掌握，部门职责得到合理分配，未发现因职责不清责任不明而造成体系运行失效的情况。 | 合格 |
| 目标 | Q6.2E6.2 | 部门目标： 2020.2.28日考核合同履约率达100% 100%顾客满意度达95分 98.6供方评定合格率100% 100%固体废弃物分类处置率100% 100%火灾、触电事故为0 0次考核情况：经查2020.2.28质量\环境\职业健康安全目标分解考核表，各目标达成要求。 | 合格 |
| 产品和服务的要求 | Q8.2 | 销售部负责人介绍沟通方式：主要是电话、资料传递、招投标会、交流会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。公司主要通过招标会、客户的走访、交流会等了解市场的需求状态。主要以招标文件、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。由销售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。然后由销售部经理组织人员评审，现场合同评审记录，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1）查2020.3.24日的订货合同书，包括了如下内容：需方名称：丽水昊远环境建设有限公司，产品名称：骨灰存放架，型号规格：双穴400mm\*400mm\*600mm，数量：2550门；产品名称：骨灰存放架，型号规格：单穴350mm\*350mm\*400mm，数量：1050门；交货期限：2020.4.3，在合同中明确了质量标准、运输、费用结算、付款方式等要求，查合同评审记录表，2020.3.23日熊华英、熊华平等评审，可以签订该合同，同日经总经理批准盖章后回传了顾客。2）查2019.11.8日的订货合同书，包括了如下内容：需方名称：吕晨文，产品名称：佛龛存放架，型号规格：140mm\*240mm\*140mm，数量：4752门；交货期限：2019.12.12，在合同中明确了质量标准、运输、费用结算、付款方式等要求，查合同评审记录表，2019.11.7日熊华英、熊华平等评审，可以签订该合同，同日经总经理批准盖章后回传了顾客。3）查2019.10.4日的订货合同书，包括了如下内容：需方名称：何选良，产品名称：铝合金门框式佛龛，型号规格：178mm\*290mm\*140mm，数量：1370门；交货期限：2019.10.20，在合同中明确了质量标准、运输、费用结算、付款方式等要求，查合同评审记录表，2019.10.3日熊华英、熊华平等评审，可以签订该合同，同日经总经理批准盖章后回传了顾客。4）查2019.5.18日的订货合同书，包括了如下内容：需方名称：深圳市物华天宝科技发展有限公司，产品名称：智能单穴骨灰存放架，型号规格：370mm\*270mm\*300mm，数量：2300门；产品名称：智能双穴骨灰存放架，型号规格：670mm\*270mm\*300mm，数量：3500门；产品名称：智能佛龛牌位架，型号规格：151mm\*230mm\*140mm，数量：1500门；交货期限：2019.6.18，在合同中明确了质量标准、运输、费用结算、付款方式等要求，查合同评审记录表，2019.5.17日熊华英、熊华平等评审，可以签订该合同，同日经总经理批准盖章后回传了顾客。5）再抽其他骨灰存放架、佛龛存放架、牌位架产品的订货协议书，经合同评审后签订。以上评审均在签订正式合同之前进行。销售部经理介绍：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。产品要求的评审基本符合标准要求。 | 合格 |
| 顾客或外部供方的财产 | Q8.5.3 | 公司在管理手册中，规定了对顾客或外部供方财产的管理，明确了对顾客或外部供方财产的登记、验收、保护、使用等相关要求。目前公司无外部供方的财产，涉及的顾客财产仅为顾客信息，公司对顾客相关信息做相关保密规定。顾客或外部供方的财产管理符合要求。 | 合格 |
| 交付后活动 | Q8.5.5 | 如客户在使用过程中出现问题，先通过电话进行解决，如远程无法解决，派专人到客户现场实地协调解决。 | 合格 |
| 客户满意 | Q9.1.2 | 公司编制《顾客满意度控制程序DHKJ-CX24-2019》，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。提供如客户：深圳市物华天宝科技发展有限公司、玉溪汇龙福寿世博园林有限公司、广东江门大圣寺等9家顾客的《顾客满意度调查记录表》，调查包含：质量、交货期、服务、价格等指标，满意程度分为很满意---不满意等四个档次。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2020.1.5日的《顾客满意度调查分析》，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98.6分。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。 | 合格 |
| 外部提供过程、产品和服务的控制 | Q8.4 | 查见文件《采购控制程序DHKJ-CX25-2019》，规定了采购物资分类、供方评价与管理状况、采购信息、采购产品验证等内容。提供了《供方选择、评价和重新评价准则》，评价内容包含管理体系、质量安全环境要求、交货期、人员、设备、现场、生产能力、资质、价格、服务等，各分项有相应的评分标准。提供了《合格供方名录》，主要供方包括：

|  |  |
| --- | --- |
| 公司名称 | 供应产品 |
| 广东省佛山市南海志梵铝业 | 铝合金材料 |
| 浙江赵氏塑料模具厂 | 双龙戏珠花板、钻花 |
| 同飞五金模具制品厂 | 荷花，四角花，接角 |
| 中山市奕新电器有限公司 | 18#线硅橡高温线胶线 |
| 山东省博兴县聚龙钢铁涂镀有限公司 | 彩涂卷、彩涂分条 |
| 樟树市金昌贸易有限公司 | 铝塑板、九里板、木纹条 |
| 深圳市新起点光电电子厂 | 智能灯 |
| 宁波大拇指锁具有限公司 | 子母锁 |
| …… |  |

查见《供方调查评价表》，有供方名称、评价项目及得分、评价结果等内容，评价项目主要有相关资质证明、有长期可靠的设备和原料供应、通信和交通运输条件、接受我方质量保证条件要求、长期可靠、信誉等，抽查以上供方进行了调查评价，评价结果合格。评价人熊华平、熊华英、章舒，批准章舒，日期2019.12.13日，但未提供供应商“山东省博兴县聚龙钢铁涂镀有限公司”的调查评价记录，不符合要求，开具了不符合项，要求改善。企业在对供方进行选择和评价时，收集了企业的相关产品的说明书、检验报告、合格证等，对于供方的相关资质，应保持更新，但对供方评价应充分考虑环境及职业健康安全方面的要求，与负责人进行了沟通。采购部负责人介绍，各部门根据需要提报采购申请，经批准后由采购部组织实施采购。在实施采购前公司与供方进行沟通后编制采购文件，注明名称、型号、数量、要求、交付期等内容，形成采购合同。1.查见2020.3.17日采购合同，供方山东省博兴县聚龙钢铁涂镀有限公司，采购产品：彩涂卷，规格：0.55\*1200mm；数量：27吨；单价：4570元，交货期限：7天，交货地点买方公司，另外有运输、结算、付款、质量要求等要求，双方签字盖章。2.查见2019.12.3日采购合同，供方山东省博兴县聚龙钢铁涂镀有限公司，采购产品：彩涂分条，规格：0.55\*370\*3+90；数量：4吨；产品：彩涂分条，规格：0.70\*370\*3+90；数量：2吨；交货期限：7天，交货地点买方公司，另外有运输、结算、付款、质量要求等要求，双方签字盖章。3.查见2020.4.16日采购合同，供方广东省佛山市南海志梵铝业有限公司，采购产品：铝合金ZF2965，规格：6米，表面处理：亮光黄金，数量：208支；铝合金ZF2966，规格：6米，表面处理：亮光黄金，数量：210支；铝合金ZF3855，规格：6米，表面处理：亮光黄金，数量：1533支；铝合金ZF3639，规格：6米，表面处理：亮光黄金，数量：294支；交货日期：按约定日期交货，交货地点买方公司，另外有运输、结算、付款、质量要求等要求，双方签字盖章。4.查见2019.5.15日采购合同，供方樟树市金昌贸易有限公司，采购产品：铝塑板，规格：1.8mm，数量：2000张；采购产品：铝塑板，规格：3.6mm，数量：1100张；采购产品：九厘板，规格：15\*18，数量：3700米；按约定日期交货，交货地点买方公司，另外有运输、结算、付款、质量要求等要求，双方签字盖章。5.查见2019.8.23日采购合同，供方宁波大拇指锁具有限公司，采购产品：210BZ-20子母锁，规格：18\*20；数量：1200套；单价：1.7元，交货日期：按约定日期交货，交货地点买方公司，另外有运输、结算、付款、质量要求等要求，双方签字盖章。另抽查了其他原材料采购订单，基本同上。提供给外部供方的信息表述清晰、充分。采购产品验证通常采取查验产品外观、尺寸、功能性能、合格证、数量的方式，具体详见生产部审核记录。采购产品种类基本能覆盖公司认证范围内的产品。 | 不符合 |
| 环境因素/危险源辨识与评价 | E6.1.2 | 查有：《环境因素和危险源识别评价与控制程序DHKJ-CX01-2019》,销售部按照办公过程和采购服务过程、销售服务过程对环境因素、危险源进行了辨识，辨识时考虑了三种时态：过去、现在和将来，和三种状态：正常、异常和紧急。查销售部的“环境因素识别评价汇总表”，识别了本部门在办公、采购、销售、相关方等各有关过程的环境因素，包括日光灯更换、电脑使用用电消耗、办公纸张、采购、销售活动宣传材料的处置、车辆尾气排放、废包装物排放等环境因素，识别时能考虑产品生命周期观点。查《重要环境因素清单》，涉及销售部有2项重要环境因素，包括：潜在火灾、固体废弃物的排放。控制措施：固废分类存放、垃圾等由行政部负责按规定处置，包装物分类卖掉，日常检查、培训教育，配备有消防器材、制定应急预案等措施。部门识别和评价基本充分，符合规定要求。 |  |
| 运行策划和控制 | E8.1 | 1.编制并实施了运行控制程序、资源能源控制程序、废弃物控制程序、消防控制程序等环境、职业健康安全控制程序和管理制度。编制并实施了环境、职业健康安全控制程序和管理制度。2.公司通过各部门申报采购计划批准后进行采购，流程是申报计划→评审→批准→签订合同→采购。公司目前采购的主要原材料有：铝合金、彩涂板、钢材、智能灯、子母锁等；有产品检验记录、合格证和使用说明等记录。公司目前销售的产品是佛龛存放架、骨灰存放架、牌位架。3.本部门办公中所使用的办公用品均由公司办公室负责统一打印、复印，产生的废弃物，由办公室统一处理。4.对可回收的固体废弃物，一部分由厂家回收，厂家不回收的公司统一回收再利用或由物资回收公司处理，不可回收的废弃物由公司办公室统一处理，部门不单独处理。5.销售部和原材料仓库内主要是电的使用，电器有漏电保护器，经常对电路、电源进行检查，没有露电现象发生，查环境安全记录，提供了《环境安全运行检查记录》，抽查2019.10月---2020.4月份检查结果正常，检查人熊华英。6.提供了《重要相关方施加影响一览表》，2019.12.25日对采购物资相关方、销售客户、周边社区施加影响，内容:将公司的环境/职业健康安全方针、重要环境因素/危险源等，通过告知书的方式通知对方。7.销售部向相关方发放《相关方告知书》，显示的内容中包括：所有供应商向我公司提供的材料，必须考虑环保要求，有害物质含量必须符合国家有关规定要求，不符合环保要求的生产原料不得向我公司提供；来公司洽谈办理业务、参观学习的人员应自觉维护公司环境卫生，不大声喧哗、不随地吐痰、不乱仍垃圾，自觉遵守公司纪律，维护公司环境；相关方人员应以对公司财产及职工的身体健康负责的态度，严格遵守安全生产规章制度，杜绝违章作业，并服从公司安全管理人员的监督检查，违者将受到罚款或驱逐出公司的处罚等。8.原材料仓，按物料种类分类摆放，查看现场物料排放整齐，物料标识清晰；化学品（润滑油等）集中存放，贴有MSDS,现场查看办公区域和仓库区域配备了灭火器等消防设施，状况正常。9.在产品运输时，要求司机必须有驾驶证，车辆需经年检合格，车况良好，禁止疲劳驾驶，控制车速。10.在产品装车时，要求装运人员必须穿戴劳动防护用品，合理使用搬运工具。11.对外招投标和业务洽谈时明确承诺公司产品环保、节能、无毒无害。12.对于2020年度此次新型冠状病毒感染的肺炎疫情防控事宜，销售部执行公司要求进行人员出入登记，量体温，戴口罩等。人员出入填写《企业职工体温登记表》，记录了姓名、体温、是否发热等内容按要求基本做好了控制。部门运行控制基本符合要求。 |  |
| 应急准备和响应 | E8.2 | 制定实施了《应急准备和响应控制程序DHKJ-CX14-2019》，制定了火灾、触电、机械伤害等应急预案。内容包括：目的、适用范围、职责、应急处理细则、演习、必备资料等。2019.6.15日参加了由行政部组织的消防安全应急演练。2019.6.13日参见了由行政部组织的触电应急救援演练。销售部和原料仓库区域由专人每月巡查消防设施管理情况，查见2019.11月份、2019.12月份和2020.3月份消防安全检查记录，未发现异常，检查人熊华英。自体系运行以来尚未发生紧急情况。 |  |

说明：不符合标注N