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：浦其炳 陪同人员：许振红 | 判定 |
| 审核员：林兵 、任泽华 审核时间：2020年5月9日 下午 |
| 审核条款：Q:5.3组织的岗位、职责和权限、6.2质量目标、8.4外部提供过程、产品和服务的控制、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，  E/OMS: 5.3组织的岗位、职责和权限、6.2环境与职业健康安全目标、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 | QMS:5.3  EO:5.3 | 本部门主要负责采购、销售、供应商管理及相关环境、职业健康安全管理活动的实施与执行.  与供销部负责人沟通，描述的职责和权限与一体化管理体系的职能分配表基本一致。  有办公桌、电脑、空调等能满足部门体系运行需求。 |  |
| 质量、环境、职业健康安全目标 | QMS:6.2  EO:6.2 | 供销部管理目标及实现情况：  目标 完成情况  供方评定率100% 100%  合同履行率100% 100%  顾客满意率≥85分 96.5分  废弃物回收率达到100%，统一处理 100%  每年定期对消防器材进行验收，更换过期的消防器材。 符合  应急通道畅通，消防设施完好率100%。 100%  火灾事故为0 0  目标可测量，基本符合部门工作职责，管理目标完成情况：查到2020部门管理目标完成情况。  针对以上环境、职业健康安全目标和重要环境因素和重大危险源公司制定了相应的《管理方案》，内容涉及主要措施、责任部门、经费、时间要求、实施情况等。如落实固体废弃物管理责任制，按可回收、不可回收和危废分类处理；划分可回收、不可回收和危废的临时存放区域落实；针对潜在火灾，明确了无火灾发生，方案包括：  1. 组织员工学习；  2. 对公司的应急通道的需求进行验证,对不能满足应急需求的地方设立应急通道。  3. 每日对通道是否开启进行检查。  4. 保证通道畅通。  5. 定期对通道的设施进行维护和检修,保证通道设施完好。  6. 定期更换通道的不适宜的设备和标识  预计资金1万元，每月对消防设施进行检查，发现不合格消防设施及时更新，对员工防火意识教育，严禁在禁止吸烟处吸烟等……  时间表：要求2020.4.30前完成。查看员工培训、检查记录等，方案实施基本符合。 |  |
| 运行策划和控制 | QMS:8.1 | 对于管理体系覆盖范围内采购和销售工作，公司已在管理体系运行之初进行了采购和销售服务实现的策划，形成的各类文件《与顾客有关过程管理程序》、《采购控制程序》、《顾客满意度测量程序》、《供方评价准则》等能确保正常的服务实现。  针对采购、销售服务质量要求确定采购、销售过程、销售服务的检验要求，依据顾客的要求中华人民共和国合同法、中华人民共和国公司法、中华人民共和国反不正当竞争法等国家/行业标准实施销售。  采购、销售服务过程中使用的设备：电话、电脑、网络、复印机等，以上设备配置适宜，能确保采购和销售服务的实现。  采购、销售过程依据合同约定，确定产品名称、送货地点、时间等信息；供销部对采购原辅料供方进行评定、确定合格供方名单、根据销售及库存数据等编制采购计划，专人下单给供货单位，确认供货单位开出的发货单信息，由质量部验收货物信息：产品、数量、质量等信息。公司因为产品一般为个性化产品，销售过程一般为每个项目单独销售，销售过程通过钉钉系统的销帮帮小程序对销售各过程进行管理。最后，公司将确认的送货单按月度统计到明细表中，货款结算清，流程结束。  主要监测设备有：无。  以上采购、销售服务实现的策划工作基本符合要求，能确保采购、销售服务实现和质量目标的实现。  查2020年1月的《购销合同》，供销部负责人表示，均已按要求实施。  目前无其他特定销售服务和合同的策划。  无外包。 |  |
| 产品和服务的要求 | QMS  8.2  8.5.1  8.6 | 供销部通过和客户电话联系、上门回访、邮箱联系等方式进行服务宣传，向顾客介绍服务，回答顾客的咨询，让顾客了解公司及服务情况。供销部负责就合同或订单的处理，合同的评审，向顾客提供符合要求的服务。每年向顾客发放满意度调查表等形式了解顾客的需求和期望。  公司编制的管理手册中规定了与服务有关要求的确定、评审以及更改的职责和工作流程要求。  顾客明确规定的要求：即有销售服务本身的质量要求也包括后续活动的要求。顾客没有明确规定，但预期或规定用途所必要的要求。与桁架机器人和关节机器人组装有关的法律法规的要求及本公司附加的对顾客的责任。  公司承接业务的方式主要是：通过与顾客签订合同，公司按顾客要求组织服务，并以传真等方式进行沟通、确认，并对桁架机器人和关节机器人组装等的销售要求等给予了明确。  公司桁架机器人和关节机器人组装等的销售服务基本已成熟，收到合同后在公司销帮帮系统内评审，没有异议后，总经理直接在合同上签字即完成合同评审，特殊合同需相关部门人员一起评审，评审过程记录在《合同评审表》上。目前承接的合同都是常规合同，销售过程主要在销帮帮系统上实现，提供了销售过程的管理证据。  公司以项目为单位建立了档案，内容包括方案申请、技术协议、零部件项目成本表、生产订单、发货通知书、装箱清单等共16项内容，抽查：  1、目前在实施过程中的2019.7.5签订的合同档案。销售人员首先提供方案申请表，顾客为浙江欧迪恩传动科技股份有限公司；项目名称为固定节5线自动化连线；对机床名称、需客户提供的资料、工程师现场考察情况等相关信息进行记录，经销帮帮系统进行合同评审，具体有销售主管浦其炳、技术部主管钱正良、项目工程师朱剑文、总经理许振红等签字确认；随后签订了合同，具体提供了2019年7月5日签订的设备采购合同，并附有技术协议，其中对客户有关的产品质量、安全等进行了描述，基本充分。目前项目仍在实施中，针对该项目的客户沟通，涉及技术问题一般由技术部直接解决，涉及销售款项等由供销部的业务人员负责，询问供销部经理，目前沟通比较正常，未发生沟通不善造成问题的情况。  2、  另外，查合同编号为YL-K0011-14等8份的销售合同管理情况，包括客户存档单，提供了方案申请、销售合同、技术协议、（原材料、零配件）采购合同、生产订单、项目内部调试确认表、发货申请、送货单等材料，以上合同均已实施，合同评审在答复顾客之前进行。  与顾客的沟通由供销部负责，方法：通过手机、传真、微信等直接与固定客户保持日常联系，其内容包括：特殊要求、价格、后续服务等。  公司暂无合同变更情况发生。 |  |
| 外部提供过程、产品和服务的控制 | QMS:8.4 | 公司编制了《采购控制程序》、《供方评价准则》对采购供方、采购过程管理进行了规定。采购产品主要为加工件、电子元器件、伺服电机、传感器、减速机变频器、导轨、五金件等原辅料、零配件等产品。其中A类物资包括伺服驱动、加工件、电子元器件、拖链、传感器。  已编制形成《合格供方名录》，共12家：抽查   1. 伺服驱动供方----杭州和华电气工程有限公司，2020年3月15日进行供方的评价，形成《供方评定记录表》一份，对是否通过企业概况、ISO9000认证、质量、价格、供货能力、人员素质技术管理水平等内容进行评定，查有：营业执照。有采购童琛、质量何正康、生产章国元等分别对交期价格、质量、生产过程信息进行评价。结论为：可以评为合格供方。批准人：浦其炳。 2. 加工件供方----平湖市金灿灿五金有限公司：2020年3月15日进行供方的评价，形成《供方评定记录表》一份，对是否通过企业概况、ISO9000认证、质量、价格、供货能力、人员素质技术管理水平等内容进行评定，查有：营业执照。有采购童琛、质量何正康、生产章国元等分别对交期价格、质量、生产过程信息进行评价。结论为：可以评为合格供方。批准人：浦其炳。 3. 五金电气供方——宁波海曙甬大电气自动化科技有限公司：2020年3月15日进行供方的评价，形成《供方评定记录表》一份，对是否通过企业概况、ISO9000认证、质量、价格、供货能力、人员素质技术管理水平等内容进行评定，查有：营业执照。有采购童琛、质量何正康、生产章国元等分别对交期价格、质量、生产过程信息进行评价。结论为：可以评为合格供方。批准人：浦其炳。   上述供方管理基本符合要求。  但查物流运输的外包服务控制时，发现没有对物流运输服务供方进行评价并纳入供方进行管理。  采购合同规定运输由供方负责到指定时间和地点，由供销部专人负责落实信息传递。  公司向供方及相关人员发送采购信息，采购员实施采购。  查1、2020年1月25日采购计划，涉及五金电气、变频器的采购计划单，因疫情影响，延迟到3月23日提交了采购申请，经部门负责人浦其炳、总经理许振红审批后，并提供了3月23日签订的销售合同，该单包括：供方（嘉兴煜禾机电有限公司）、物资名称（变频器）、规格型号（H500-07D5T4GB-CK）、数量(1)、价格、质量标准等，附有：发货单、对账单等信息；由公司供销部登记相关信息。  2、2020年4月3日采购伺服电机等均向合格供方采购，均有采购合同，流程审批手续齐全，信息完整。附有：发货单；由公司供销部登记相关信息。  另外抽查2020.4.8；5.7等采购计划执行情况，均在合格供方范围内采购，基本符合要求。  采购产品主要通过验证的方式，具体由公司质量部按照公司进货检验要求验收，详见质量部审核记录。 | N |
| 顾客或外部供方的财产 | QMS  8.5.3 | 顾客或外部供方的财产包括：资质证明文件（如营业执照、体系证书等资质文件）、银行账号、联系方式、经营地址及档案资料等信息，由部门专门人员负责管理，分类登记放置。未发生损坏丢失等现象。 |  |
| 交付后的活动 | QMS  8.5.5 | 产品交付时，技术部负责产品的安装调试，并对客户生产人员进行技术培训，供销部主要涉及结算、退货、投诉等。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解决。抽查2020.4.8浙江欧迪恩传动科技股份有限公司关于桁架机械手触摸屏进油的反馈，提供了售后不良单，分析原因为油气过重。处理情况为同意更换触摸屏。审批章国元，时间为2020.4.8.处理基本及时。 |  |
| 顾客满意 | QMS  9.1.2 | 公司已建立和保持了《顾客满意度测量程序》，对顾客满意的监测的相关内容进行了规定，其包括了对调查时机、方式、方案等。  公司采取对主要顾客进行满意度调查的形式，共发出8份《顾客满意度调查表》，有效回收：  浙江欧迪恩传动科技股份有限公司（95分）、嘉善荣昌滑动轴承有限公司（98分）、嘉善致轩轴承有限公司（95分）、嘉兴三元精密部件有限公司（98分）等8家，回收率100%。  调查内容有：产品质量、价格、交货期、服务质量等，查阅《顾客满意程度调查表》。  对每一调查内容按百分制统计和计算。  查《顾客满意程度调查表》，记录真实有效。  提供《顾客满意度统计分析表》，顾客满意率达到96.5%，达到了质量目标的要求。  调查未发现有顾客投诉，有发生一些使用过程的不良信息反馈，一般通过不良单方式进行处理。 |  |
| 环境因素辨识与评价  危险源识别与评价 | EO  6.1.2 | 1)提供《环境因素识别与评价程序》用以指导进行环境因素的识别、登记评价，以确定重要环境因素以及对环境因素的定期更新，环境因素的识别和确定考虑生命周期观点。  提供了《环境因素识别评价表》，供销部所识别的环境因素标明时态、状态和对环境的影响；经查阅识别出对在办公活动中产生的纸张、电等消耗、生活废水排放、废硒鼓的废弃等环境因素及考虑到环境管理体系发生变更时可能产生的环境因素。编制：浦其炳 批准：许振红 日期：2020.1.22  重要环境因素采用打分法和是非判断法，由管理部统计综合评分方法确定重要环境因素，提供了“重要环境因素清单”：本部门的重要环境因素：主要危废（墨盒、废粉、硒鼓、灯管）产生、火灾发生等两项；提供了针对重要环境因素，编制环境目标、指标及管理方案，内容包括：目标、指标、主要措施、责任部门、经费、时间要求等。编制：浦其炳 批准：许振红 日期：2020.1.22  2）提供了公司制定《危险源辨识和风险评价控制程序》确保公司在所有管理活动或服务过程中能最大限度、充分地进行危险源辨识与风险性评价，确定不可接受风险并及时更新，实现对危险源与不可接受风险的有效控制。  提供了《危险源风险调查评价表》，对供销部活动场所产生的危险源辨识并进行风险评价，以确定控制措施，经查阅已辨识出供销部在行政办公过程中存在电线老化乱拉乱接、办公区域设备无接地与漏电保护、出差途中发生交通事故等情况产生的火灾、触电、伤亡意外等危险因素。编制：浦其炳 批准：许振红 日期：2020.1.22  由各部门有管理经验的人员共同讨论、采用经验法确定不可接受风险。提供了《不可接受风险清单》涉及本部门的不可接受风险有：火灾、触电等危害健康安全等；针对不可接受风险编制了职业健康安全目标、指标及管理方案，内容包括：目标、指标、主要措施、责任部门、经费、时间要求等。编制：浦其炳 批准：许振红 日期：2020.1.22 |  |
| 运行策划和控制 | EO  8.1 | 由管理部统一处置办公固废（墨盒、硒鼓等）、检查用电安全、消防设施等。供销部主要配合做好部门内的垃圾分类，下班及时做好关水断电等工作。目前上下班供销部人员配戴口罩防护设施，管理部统一组织上班人员测量体温并登记信息，对外来人员进行温度测量及查看健康友码。对供方单位发环境和安全告知书，内容涉及产品环境和安全影响、运输过程环境和安全要求等信息。同时传达客户单位的有关环境和安全相关告知信息。 |  |
| 应急准备和响应 | EO  8.2 | 编制了《应急准备和响应程序》，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。  公司进行了消防灭火演练，供销部主要配合做好，查应急演练记录。演练时间2020.4.9，地点公司，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。 |  |

说明：不符合标注N