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：行政部，主管领导：梁小荷 陪同人员：黎红 | 判定 |
| 审核员： 宋明珠 审核时间：2020年07月6日 |
| 审核条款：Q:5.3/6.2/7.1.2/7.1.6/7.2/7.3/7.5.1/7.5.2/7.5.3/9.1.1/9.1.3/9.2/10.2； |
| 组织的岗位、职责权限 | **Q5.3** | 部门负责人：梁小荷部长询问主要职责：组织有关部门起草、修订质量体系文件，负责文件管理，包括发放、回收、归档、更改、保存、销毁并做好相关记录；负责记录的管理并规定记录保存期限，并保存所有体系文件和记录表单电子档备，组织对现有体系文件定期评审，必要时进行更新；负责向相关员工进行质量的培训教育，提高员工的质量意识；负责政府、行政主管部门的联络及公司内部沟通。负责办公设备的归口管理、维护。包括对电脑及相关附件、信息系统等建立台帐，并作日常维护；负责采购文件的编制和保存，并定期对合格供应商进行业绩评价； 负责公司采购计划及采购计划的实施工作管理手册中职能分配表已经明确规定。职责明确，回答基本正确，沟通顺畅。 |  |
| 目标、指标管理方案 | **Q6.2** | 提供：质量目标展开表质量目标统计表质量目标管理方案（01-05）目标、指标及管理方案（01-06） 2020年6月30日.对目标。指标的实现制定了措施计划及明确了相关负责人及目标。指标的监视和测量周期。同时制定了防触电管理方案、车辆伤害管理方案、施工污水治理方案等管理方案。部门质量目标：2020年1月份-2020年6月份目标考核情况培训计划实施率100% 100%培训按时率100%100%文件发放按时率100%100%上述目标、指标进行考核，2020年1月份-2020年6月份，考核结果：全部达标，考核人：行政部 梁小荷制定的指标和管理方案基本可行。考核日期：2020年6月30日 |  |
| 风险和机遇应对措施及策划 | **Q6.1.1/6.1.4** | 公司制定管理手册中，明确风险和机遇事件的识别方法/途径、风险和机遇事件的评估方式、制定主要风险和机遇事件的应对措施的要求、评价这些措施有效性的方法。制定《风险和机遇的应对控制程序》提供“风险和机遇评估分析及措施表”，按照公司的施工等过程/部门对风险和机遇进行了评价识别，并制定应对措施。详见下表：类别： ■质量 严重程度：5以上为高风险，低于5为低风险

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 风险和机遇来源（内部/外部） | 风险和机遇内容 | 风险分析 | 管理措施 | 责任部门/人 | 实施时间(开始－完成) | 评价措施有效性 |
| 严重程度 | 风险级别 |
| 1 | 客户开发，合同评审过程 | 1.对市场需要及发展趋势判断失误。 2.客户要求识别不完整。 3.未能确保能够满足客户要求就签署合同。 | 4 | 一般 风险 | 1.对市场需求及发展趋势分析应该经过反复论证 2.对客户的要求实施监视和测量。 3.在确定与客户签署合同前落实合同评审事宜相关文件：《市场需求的确定和顾客沟通控制办法》 | 行政部 | 1.20-.5.30 | 有效 |
| 2 | 服务管理计划 | 1.设计方案计划制定不合理，导致无法按时完成计划任务，从而延误产品交付。 | 5 | 高风险 | 1.合理计算公司的实际产能。 2.依据产品特点和本公司的实际产能合理安排研发计划。 3.安排跟单员全程跟进研发计划的实现过程。  | 工程部 | 1.20-5.30 | 有效 |
| 3 | 服务实施过程 | 1.不能准时完成计划。2.不良率过高。3.效率太低。 | 7 | 高风险 | 设计计划管制。2.过程能力提前策划。3.不良率前期策划。4.标识管理要求。相关文件：1.《管理制度》《作业指导书》 | 工程部 | 1.20-5.30 | 有效 |
| 4 | 服务完成 | 1.不能按时完成任务。 2.交付的服务不符合客户的要求。 | 5 | 高风险 | 1.设计方案及计划管制。2.服务过程的品质控制。 3.服务方案评审检验。  | 行政部 | 1.20-5.30 | 有效 |
| 5 | 顾客服务 | 1.顾客投诉未能有效解决。2.顾客满意度低，导致顾客丢失。 | 7 | 高风险 | 1.对所接到的客户投诉登记汇总，安排专人负责处理并及时回复客户。2.确保产品质量和交期，与客户保持积极沟通，以确保客户的满意度，从而稳定客户。  | 行政部 | 1.20-5.30 | 有效 |
| 6 | 经营计划管理 | 1.和竞争对手相比的优劣势分析失误，导致业务萎缩。 | 4 | 一般 风险 | 1.对竞争对手的调查分析应严谨细致。2.加强公司内部质量控制 | 总经理 行政部 | 1.20-5.30 | 有效 |
| 7 | 内部审核 | 审核人员业务技能不熟悉，导致审核浮于表面。 审核发现的不符合项目未能及时改善和更近，导致问题长期存在。 | 5 | 高风险 | 1.对内审员实施培训，经考核合格后获得总经理的授权。 2.对内审开出的不符合项目，责任部门必须落实改善对策，审核员持续跟进，直至不符合项目关闭。 相关文件： 1.《内部审核控制程序》2.《不合格及纠正措施控制程序》 | 各部门 | 1.20-5.30 | 有效 |
| 8 | 持续改进过程 | 1、不合格识别不充分。2、改善意识不到位。3、人员不具备改善的能力。 | 5 | 高风险 | 1.明确不合格的范围。2.意识培训。3.明确改善的流程和方法，并在组织内实施培训。相关文件：《不合格及纠正措施控制程序》 | 各部门 | 1.20-5.30 | 有效 |
| 10 | 应对风险和机遇过程 | 1.风险识别不齐全。2.风险没有制订相应的措施。3.措施没有得到有效的实施。 | 4 | 高风险 | 制订风险对策相关文件：《风险和机遇控制程序》  | 各部门 | 1.20-5.30 | 有效 |
| 11 | 领导作用 | 1.领导对管理体系不重视，没有履行足够的承诺。 2.未能配置足够的资源。 | 4 | 一般 风险 | 1.在管理体系中重点体现总经理的作用，确保总经理能够履行承诺。 2.通过对体系的监视和测量，配置足够的资源。 相关文件：《文件和记录控制程序》  | 总经理 | 1.20-5.30 | 有效 |
| 12 | 管理评审 | 1.输入项目不全。 2.输出项目未能有效落实。 | 6 | 高风险 | 1.管理评审计划要反复确认，将每一项输入落实到责任部门。 2.总经理确保每一项输入均得到评审。 3.输出项目需要执行“谁去做？”、“怎么做？”“什么时候完成？”，以确保管理评审输出得到有效落实。 4.每年的管理评审务必评审上年度输出的执行情况。 相关文件：《管理评审控制程序》  | 总经理 各部门 | 1.20-5.30 | 有效 |
| 13 | 质量管理体系策划 | 1.策划质量管理体系时，遗漏了的要求。 2.策划的控制措施不能满足质量管理体系各项要求的控制。 | 5 | 高风险 | 1.策划质量管理体系时，应识别产品要满足的所有要求，包括客户提出的、隐含的、以及法律法规或行业特定的要求。 2.各项要求的控制措施要经过不断的讨论、改进，最终确定，以确保控制措施的有效性。 3.策划各过程的控制要求必须依照PDCA过程发放展开。 | 总经理 各部门 | 1.20-5.30 | 有效 |
| 14 | 信息交流 | 1.交流的对象不明确； 2.交流的方法不当； 3.交流未能保证最终结。 | 3 | 一般 风险 | 1.建立有效的信息交流机制，以确保交流能够顺畅。 2.配置适宜的信息交流设施，例如：网络、电话、传真等。 3.必要的信息在交流过程中做好记录并跟进交流结果。 相关文件：《沟通控制程序》 | 行政部 各部门 | 1.20-5.30 | 有效 |
| 15 | 文件管理 | 1.需要遵守的外来文件识别不全，导致出现不符合要求的情况。 2.失效文件投入使用，导致引发不良后果。 | 6 | 高风险 | 1.建立外来文件清单，将需要使用的外来文件予以规范管理。 2.失效文件及时回收销毁，如需留档必须加盖“失效文件，仅供参考”字样印章，以对失效文件进行区分。 相关文件： 1.《文件和记录控制程序》 | 行政部 | 1.20-5.30 | 有效 |
| 16 | 人力资源控制 | 1.人员不足。2.能力不足。3.沟通不畅。 | 5 | 高风险 | 1.采取的适当措施可包括对在职人员进行培训、辅导或重新分配工作，或者招聘具备能力的人员等。相关文件：1.《能力控制程序》 | 行政部 | 1.20-5.30 | 有效 |
| 17 | 设备管理 | 1.设备产能不足。2.设备能力不足。3.设备经常损坏，影响研发进度。 | 6 | 高风险 | 1.设备的保养及备件储备。2.建立完整的设备故障应急预案，以确保研发过程的持续流畅。相关文件：1.《基础设施控制程序》 | 工程部 | 1.20-5.30 | 有效 |
| 18 | 采购管理 | 1.供应商不配合。2.采购物料不符合要求。3.交货不及时。4.价格成本高。  | 6 | 高风险 | 1.供应商定期评审。2.开发建立备用供应商。3.价格成本核算，与供方共赢。4.供应商定期整改。相关文件：1.《外部提供产品、服务和过程控制程序》 | 行政部 | 1.20-5.30 | 有效 |
| 19 | 知识产权管理 | 1.组织知识不足，对产品及过程设计不足。 | 6 | 高风险 | 1.可利用的知识的前期准备。相关文件：无 | 行政部 | 1.20-5.30 | 有效 |
| 20 | 不合格品管理 | 1.标识不清楚，导致非预期的应用。 2.未及时有效的采取改善对策，导致不合格品的持续产生。 | 6 | 高风险 | 采购出现不合格品后，应及时跟供方联系，获得让步接收的授权等。出现不合格服务后，应及时纠正并制定纠正措施，防止此类问题再次发生 相关文件：1.《不合格输出控制程序》 2.《不合格和纠正措施控制程序》 | 工程部 | 1.20-5.30 | 有效 |

编制：梁小荷 批准：黄静 日期：2020.1.20梁小荷部长介绍：基于风险的思维，强化了对风险的系统化管理。包括三方面的内容：基于组织的过程，确定组织需要应对的风险和机遇；策划应对风险和机遇的措施；对风险进行系统化管理。考虑了：危险源和其他风险、机遇和其他机遇。通过潜在的风险事件及机遇，制定出应对风险的措施计划。编制：梁小荷等，批准：黄静。2020.1.20风险机遇识别基本充分，应对风险和机遇的措施基本适宜。 |  |
| 人员、能力、培训 | **Q7.1.2****7.2** | 编制《人力资源控制程序》，规定了控制要求。对企业的人力资源的培养和发展等作出规定，建造师、专业技术人员、特种作业人员等人力资源作出了规划。编制《人力资源管理制度》等三层作业文件，部门又根据自己部门的特点提供各部门负责人职责和权限（参见手册）经理、管代、各部门负责人、内审员、项目经理、安全员、电工、电焊工等岗位人员的任职要求从能力、意识、学历、经历、技能等方面作出规定。根据企业发展规划、现状及各部门意见，人力资源部制定年度培训计划，提供《2020年1月至2020年12月培训计划》，有培训申请表，培训记录、受培训部门参加培训人员培训方式培训内容考核方式等内容，显示安排标准、管理手册和程序、法律法规和其他要求、方针和关键特殊施工过程控制培训、意识教育、新员工等培训。编制：梁小荷，审批：黄静，日期：2020.1.20。查2020年1月至2020年12月培训计划，列举了QES标准等12项培训计划。抽查1、《培训记录表》，培训题目：GB/T19001标准条款介绍；实施质量管理体系的意义。向全体员工讲解贯彻标准的意义。并在培训结束后策划本公司管理体系的建立、实施过程。学习管理手册、程序文件编写格式。培训地点：会议室，培训教师：黄老师，培训时间：2020.1. 20，培训人员：全体员工。培训有效性评价：培训取得预期效果。评价人：黄静。抽查2、2020.2.12培训记录：培训内容：9001内部审核技巧。参加人员：黎红 薛海波。考核评价结果：两位人员经过1天的培训，对9001内部审核技巧知识更为理解，此次培训结果有效。评价人：黄老师。抽查3、施工过程控制培训，培训内容：电焊触电原因分析；电焊工作业规定；电焊设备和电焊的防火措施 ；施工电焊操作 受培训单位：四川顺禄建筑劳务有限公司。受培训人数:12人。课时：3个小时梁小荷介绍：全部特殊工种人员持证上岗。特殊工种操作人员持证上岗：陈 伟：焊工 证号：51101119871030505X郭世军：焊工 证号：510311198604141018郭昭云：焊工 证号：511028198708254377佘金昭：焊工 证号：510822199011114971孙有波：焊工 证号：510812199009265276......查以上全部人员证书的均在有效期内，附件及电子版已带回机构对特种作业人员岗前进行安全交底，交底人、接底人签字。人员资质满足要求，公司人员基本稳定。各部门根据业务量提出人员需求，行政部负责人员招聘工作。项目部负责岗前培训和，行政部保留复印件。人力资源控制基本满足要求。 |  |
| 组织的知识 | **Q7.1.6** | 公司确定运行过程所需的知识。提供了组织知识清单：内部来源包括：公司运作准则（管理手册、程序文件、管理制度、作业记录等）、管理过程控制失败和成功项目吸取的经验教训和改进的结果等；外部来源包括：外来资料（如顾客反馈的信息、质量、技术规范）、法律法规、市场信息等。对知识的保持采取文件资料的保存和信息系统存储方式，在公司内部通过传递、交流、培训等方式获取。为获取更多必要的知识采用工作经验总结、顾客意见的采集，行业领先者的最佳实践调查等。主要是从顾客满意度调查收集的顾客抱怨、反馈等知识。 |  |
| 意识 | **Q7.3** | 主要通过培训提高岗位作业水平及质量意识，明确各岗位要求，不符合质量管理体系要求的后果等。 |  |
| 组织的知识、文件化信息 | **Q7.5.1****7.5.27.5.3** | 受审核方建立的管理体系文件包括：管理手册QES/SL-SC-2020版A/0，发布时间：2020年1月20日 实施时间：2020年1月20日2.程序文件，含18个文件，包括标准要求的形成文件的信息。3.管理制度汇编包括：质量管理制度汇编包括：材料、设备、构配件进场检验及管理制度、施工机具管理制度、施工现场管理制度、施工机具进场验收与保养维修制度、搬运管理制度、工程项目施工准备管理制度、工程项目施工质量管理制度、档案管理制定、工程竣工验收制度等。4.体系运行所需要的文件和记录编制了《文件控制程序》《记录控制程序》用于对管理体系文件，符合标准要求。查看《文件发放记录表》，内容包括：文件名称，文件编号，接收部门，分发序号，接收人/日期，回收记录。查行政部管理手册的发放，文件编号 版A/0，分发号01，接收人黄静。分发号02，接收人梁小荷。查文件更改情况：针对一阶段提出的不符合，对《管理手册》进行了更改。补充完善了相关内容，被替换的文件页均标有“作废”标识，由行政部统一封存。查行政部管理手册、管理制度等文件均保管良好，为有效版本，有受控标识。行政部负责收集有关产品的国家标准、行业标准的最新版本，分发到相关部门使用；收回旧标准。查见《适用的法律法规及其他要求清单》，内容包括：序号、文件名称、编号、版本等，收集基本全面，基本符合。以上外来文件保管良好，均为有效版本。查见《记录清单》，内容包括：序号、记录名称、编号、保存期、使用部门等。共登记有不符合项报告、顾客满意程度调查表、文件发放回收记录、外来文件清单、培训记录表、等。保存期限分别为三年和长期。未将认证范围内的实际施工中的记录录入清单中，口头交流。抽查行政部文件发放登记表、培训记录表、受控文件清单，固体废弃物处置记录，填写及保管符合要求。各部门保存各记录，按时间整理，放置在文件柜中，以便检索，行政部定期对其进行检查，目前保存完好。名称，编号构成记录的唯一性标识。梁小荷介绍：尚未有销毁记录，若有由行政部组织进行。5、梁小荷介绍公司自成立以来获得多项工程施工奖项，公司也因此赢得客户的深度认同，完美的塑造了在时代发展背景下施工行业超常规发展的成功典范，业务范围遍及四川省、重庆市、贵州省等地。 |  |
| 内部审核 | **Q9.2** | 公司制定《内部审核控制程序》，对内部审核方案策划规定：1.频次：内审每年进行一次，两次内部审核的时间间隔不超过12个月。2.方法：按部门/过程审核。提供了内审员黎红、 薛海波的任命书 授权人：黄静 2020年3月10日3.职责：体系负责人组织内部审核活动。4.策划要求：范围、准则、工作分配等。5.报告：体系负责人在内部审核结束及纠正措施完成后应向总经理报告审核结果。6.提供了《2020年内部审核实施计划》，计划内容有：目的、范围、审核准则、计划编制：梁小荷 审批：黄静，日期：2020年4月14日，审核时间2020年4月15日。查阅2020年度内部审核有关记录提供了审核组名单：组长：黎红（A）、组员：薛海波（B）审核范围：本组织质量管理体系覆盖的部门/办公场所的服务/活动。3.审核准则： GB/T19001——2016 质量管理体系要求；公司体系文件 相关法律法规等。4.提供了《内审首次会议签到表》，参加人有各部门负责人等。5.提供了《内审检查表》，经查阅对照，受审核部门涉及条款与公司管理体系职责分配相一致。6.提供了《内审不合格报告》开出项1个一般不符合报告,涉及 2020年4月行政部管理文件未按要求归档不便于检索。上述事实不符合GB/T19001-2016第7.5条款的要求的相关内容的规定。上述不符事实合。不符合项报告描述基本清楚，标准判断基本正确。对于涉及不符合项的部门，进行了原因分析并制定纠正措施计划，经过审核组验证，纠正措施有效。7.提供《审核报告》审核报告中包括审核目的、审核范围、审核依据、审核内容摘要、审核结论等内容，对审核过程进行了综述，对公司管理体系的符合性进行了评价，针对不足部门提出了建议改进即：对于所有审核中发现的不合格，部门应分析不合格原因，提出纠正和纠正措施计划，组织相关部门人员进行质量管理体系标准条款学习，进行不符合项整改，要求在5日内整改完毕，由行政部组织相关内审员对整改后的情况进行跟踪验证，确认纠正及纠正措施有效，体系的建立、运行符合质量管理体系要求。审核结论：基本符合计划安排和标准的要求，并得到了较有效实施和保持， 仍需进一步改进。提供了内审员培训记录，审核员没有审核自己部门工作，具有独立性。审核组长：黎红。 |  |
| 绩效的监视和测量 | **Q9.1.1** | 编制了《绩效监视与测量控制程序》通过以下几种方式对运行过程绩效进行监视和测量。该公司对管理体系过程进行监视和测量的方法包括：内审、管理评审、目标考核的监视和测量检查等。 |  |
| 分析与评价 | **Q9.1.3** | 公司通过以下方面确定、收集和分析适当的数据，以证实管理体系的适宜性和测试性。查有以下信息进行数据分析:1)对顾客满意率采用权重法统计分析，顾客满意率90%达标。2)对施工质量进行了统计分析，达目标值要求3)对进货物资合格率进行了统计分析，达标4)对各部门的目标进行统计，见各部门6.2记录。分析与评价：公司总体质量水平较高，客户对施工质量普遍有好评，企业发展具有一定空间。抽《顾客满意度调查分析》调查时期：2020年3月20日发放调查表共1份，2020年3月20日回收调查表共1份。出现“一般满意”和“不满意”选项的调查表 0 份。涉及的主要问题是：现场施工人员综合能力有些不满意，未提出改进措施，口头交流。调查分析：经测算顾客满意率为96%，达到目标值要求。 |  |
| 不符合和纠正措施事件调查、不符合、纠正措施和预防措施 | **Q****10.2** | 企业通过过程的监视和测量、绩效考核、内审、管理评审等方式和机制，确保质量管理制度有效执行。企业经过策划，采用对产品的监视和测量，对不合格品控制等来证实产品的符合性。企业制定《不合格品、事故、事件控制程序》、《纠正和预防措施控制程序》等，通过分析实际存在的或潜在的不符合的原因，制定纠正和预防措施，并验证其效果，以防止不符合的发生／再发生，实现持续改进绩效的目的。对内审中的不符合，采取了纠正措施，并验证；对资质范围内地基基础工程专业承包过程中发现的不合格，工项目部及项目部采取了纠正和预防措施。经查在公司正常经营活动中，资质范围内地基基础工程专业承包过程出现了轻微不符合，部门已经采取纠正和纠正措施，经验证纠正措施有效。查持续改进：a. 通过管理体系运行，管理方针、目标的实施，内审、管理评审进行持续改进；b. 通过数据分析、纠正、预防措施实施达到持续改进；c. 通过顾客满意度调查，改进、提高产品质量，满足顾客需求，达到持续改进的目的。管理评审提出改进措施：1.加强员工对体系要求的培训，2、加强员工的绩效考核；3、文明施工检查，但明确实施的完成期限。已交流。 |  |

说明：不符合标注N

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：岳101-X105地面集输工程线路焊接安装劳务项目部 主管领导：周峰 陪同人员：黄静 | 判定 |
| 审核员： 宋明珠 审核时间：2020--7-7 |
| 审核条款QMS:5.3组织的岗位、职责和权限、6.2质量目标、7.1.4过程运行环境 |
| 组织的岗位、职责和权限 | 5.3 | 工程部部长介绍：负责建筑劳务项目人员派遣准备工作； 按客户的要求进行对劳务分包工作； 对公司的服务定期考核，确保服务完善；负责不合格品（服务）的处置及产品的放行和售后服务工作；负责环境、职业健康的不符合评定，参与产品不合格的判定，组织相应部门制订相应的纠正预防和预防措施，并进行跟踪和验证； 负责公司应急准备和响应的策划、定期演练，协助管代对紧急情况统一指挥；负责本部门的环境因素与不可接受风险识别，完成本部门目标和环境安全方案的实施；  |  |
| 质量目标 | Q6.2 | 质量目标 1、工程验收合格率100%；2020年1月份-2020年6月份目标考核情况，考核结果：全部达标，考核人：行政部 梁小荷，审核：黎红 2020.6.30 批准：黄静 2020.6.30 |  |
| 运作环境 | Q7.1.4 | 公司策划并制定了《环境和职业健康安全运行控制程序》，行政部负责公司办公环境的管理，抓好清洁、绿化等管理，为员工提供文明整洁的办公环境。公司对过程运行环境要素予以识别、确定，包括：人文因素与物理因素的结合，例如：a）社会因素（社会稳定，招工相对容易）；b）工作环境（内部工种环境和外部环境满足公司经营要求）；c）财务因素（公司财务资金状况良好，不存在贷款等情况）。经现场确认（观察、记录查阅、沟通调查）：公司经营地址：成都市武侯区红牌楼北街8号1栋4层401号，提供房屋购买合同，租赁面积：125平米；部门按职责分布，办公室、会议室清洁卫生，设置有空调、饮水机、办公桌、电脑、打印机、绿植、电话等办公设施，员工之间团结和谐，工作氛围亲和友爱；以上相关的社会因素、工作环境、财务因素等均基本满足要求。 |  |

说明：不符合标注N

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：经营部 主管领导/陪同人员：徐毅/梁小荷 | 判定 |
| 审核员： 宋明珠 审核时间：2020.07.08 |
| 审核条款：Q: 5.3/6.2/8.2/8.4/8.5.3/8.5.5/9.1.2; |
| 组织的岗位职责和权限 | **Q:5.3** | 经营部负责人：徐毅组织合同评审和协调活动，必要时，在合同或订单签订之前，对合同或订单按要求进行评审，在完成评审后代表公司对外签订合同或订单；跟踪和反馈市场情况，对顾客的需求（包括要求、建议、意见、抱怨等）进行综合分析，按不同情况及时报告（反馈）相关部门和总经理，并确保在适当的时间内向顾客作出答复。根据销售市场的动态，综合分析市场对产品的需求情况，掌握产品销售中出现的热销品种和发展趋势，为公司确定产品开发方向提供市场依据。及时收集来自顾客的质量信息，包括顾客投诉，并反馈给有关部门，组织对顾客信息的处理，及时将落实情况回复顾客，取得顾客满意；负责市场调研，了解产品的市场价格，负责公司产品的采购。 负责对合格供应商的选择、评定和对外购、外协物品的价格核定、询价等工作； 按规定部署经营部门的顾客满意度调查工作，并作好顾客满意度分析报告。规范和督促质量的监督管理工作；负责本部门的文件、记录管理。 按规定对本部门的管理目标完成进行分析评价，改进和提高，确保年度目标达成。 部门人员能够清楚自己部门的职责，沟通顺畅。 |  |
| 目标及其实现的策划总要求 | **Q6.2** | 经营部管理目标有： 考核情况（2020.1-2020.5）1.顾客满意度平均得分≥90%； 95%2.合同履约率100%； 100%目标可测量，与公司方针一致。管理目标完成情况：查到质量目标考核统计表2020年1月至2020年6月份部门管理目标完成情况，以上管理目标已全部完成，考核：考核小组， 批准：黄静 2020年6月30日。 |  |
| 了解顾客沟通的实施。 | **Q8.2.1** | 公司编制了“与顾客有关的过程控制程序”，施工劳务合同管理制度.识别顾客对服务的需求与期望，要根据顾客规定的要求以达到：顾客明示的服务要求，包括服务质量要求及涉及的可用性、交付、支持服务，如：运输、保修、培训、价格等方面的要求。 顾客没有明确要求，但预期或规定的用途所必要的服务要求，这是一类习惯上隐含的潜在要求，企业为满足顾客要求应做出承诺。 顾客没有规定，但国家强制性标准及法律、法规规定的要求。企业在实施过程中努力为顾客着想，通过签订合同、协议、洽谈等多种形式提出合理化建议，保证服务的顺利实施。与顾客沟通主要采取以下方式：产品信息：主要是电话、传真、Q互联网、公司宣传册及网站的方式；问询、合同或订单的处理：主要采取电话或面谈的方式；顾客反馈：主要为顾客建立档案，定期电话或登门进行回访。查见《客户档案》，内容包括：客户名称、法人代表、通讯地址、联系人、电话、邮编、传真、E-mail、需用产品、牌号、年需求量，是否固定客户。并为客户建立了客户档案。 |  |
| 与产品和服务要求有关的要求确定 | **Q 8.2.2** | 该公司主要服务为资质范围内建筑劳务分包、施工劳务。该公司主要依据合同法及顾客要求进行施工，与产品和服务有关的要求主要体现在与顾客所签定的合同/协议中。另外，该公司确定并收集了产品质量法、合同法、建筑法、消费者权益保护法等相关法律法规，将其中的相关要求作为与产品有关要求的补充。该公司目前在资质范围内建筑劳务分包、施工劳务。提供过程中没有附加要求。 |  |
| 与产品和服务要求有关的要求评审 | **Q 8.2.3** | 该公司与产品有关要求主要在合同中体现，在合同签订之前，由总经理组织各相关部门以会议或会签的方式进行评审。查见施工合同：内容包括：序号、工程名称、发包单位、签定日期等。顾客名称 抽查1、与四川石油天然气建设工程有限责任公司于2019年8月16日签定的建设工程施工劳务分包合同。 工程名称：岳101-X105地面集输工程线路焊接安装劳务。抽查2、与四川石油天然气建设工程有限公司(四川油建公司遵义至正安天然气支线管道遵义至湄潭工程（I标段）施工项目部于2019年8月26日签定的建设工程施工劳务分包合同。 工程名称：遵义至正安天然气支线管道遵义至湄潭工程（I标段）管道安装劳务分包A1标段。抽查3、与四川石油天然气建设工程有限公司于2019年7月10日签定的建设工程施工劳务分包合同。 工程名称：足202井区深层页岩气试采干线工程线路管道安装劳务施工L2标段。抽查4、与四川石油天然气建设工程有限责任公司于2019年7月16日签定的建设工程施工专业焊接劳务分包合同。工程名称：深圳液化天然气应急调峰站外输管道工程线路施工焊接劳务分包A1标段。抽查5、与四川石油天然气建设工程有限公司于2020年6月1日签定的建设工程施工劳务分包合同。 工程名称：高石001-H2井一体化撬大修工程线路焊接安装劳务。抽查6、与四川石油天然气建设工程有限公司于2019年11月15日签定的建设工程施工劳务分包合同。 工程名称：太阳-大寨区块龙马溪组8亿方浅层页岩气地面建设工程外输干线焊接作业（劳务）分包WS50-W89段。公司未提供合同评审等相关信息已沟通。 |  |
| 产品和服务要求的变更 | **Q8.2.4** | 以上合同自签定后，由于公司未出现合同变更或顾客要求发生变更造成与先前合同或订单要求表述存在差异的情况。 |  |
| 外部提供过程、服务和服务的控制 | **Q8.4** | 编制了《供方的评价及采购控制程序》，工程项目施工质量管理制度负责人介绍公司材料部主要采购办公用品、劳保用品等物资。查到公司采购产品主要为办公产品：[康佳集团股份有限公司](https://baike.baidu.com/item/%E5%BA%B7%E4%BD%B3)（供应：空调）；[得实集团](http://www.dascom.cn/front/web/site.service)（供应：打印机）；联想官方网上商城（供应：电脑）等供方,以上供方均列入公司合格目录中。主管介绍：该公司主要是劳务承包业务，对于现场施工所需设备材料基本都由甲方供应，所以未出具施工所需设备材料的采购合同及清单等；但如果对于办公等验证不合格的材料,公司对供应商提出整改时间/整改状态进行退换货处理，但目前没有验收出现不合格的情况。 |  |
| 顾客或外部供方的财产 | **Q8.5.3** | 公司的顾客的财产有顾客信息、合同等，公司对顾客或外部供方财产进行了保存，当顾客或外部供方财产丢失时，应告知顾客或外部供方。负责人讲目前没有发生顾客或外部供方财产丢失的情况； |  |
| 交付后活动 | **Q8.5.5** | 公司明确产品和服务相关交付后活动的安排及管控要求，包括满足以下各项内容要求。如：a）法律法规要求；b）与产品和服务相关的潜在不期望的后果；c）其产品和服务的性质、用途和预期寿命；d）顾客要求；e）顾客反馈。此外，也包括：交付后活动可能含的担保条款所规定的相关活动，诸如合同规定的售后维护服务，以及回收或最终报废处置等附加服务等。--现场记录及沟通确认：已基本满足交付后活动的要求 |  |
| 顾客满意 | **Q9.1.2** | 公司已建立和保持了《与顾客有关的过程控制程序 ，对顾客满意的监测的相关内容进行了规定，其包括了对调查方式、渠道、内容、频率等。提供“顾客满意程度调查表”，调查顾客有：四川石油天然气建设工程有限责任公司。于2020年3月20日对以上一家顾客进行了满意度调查，调查内容有：考核结果、服务质量、按时完成性、价格等，查《顾客满意程度调查表》，客户评价均是非常满意或满意评价。提供《客户满意度分析报告》顾客满意率达到95%，达到了质量目标的要求。调查未发现有顾客投诉或抱怨的情况发生。填表人：分析：黄静 2020年3月20日。 |  |

说明：不符合标注N

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：财务部 领导/陪同人员： 黎红 /梁小荷 | 判定 |
| 审核员：宋明珠 审核时间：2020.07.08 |
| 审核条款： E：5.3；6.2 8.1  |
| 部门的岗位职责和权限 | **E:5.3** | 黎红财务主管介绍财务部主要负责与环境有关的成本控制。负责本部门的节能、减排、降耗工作。 |  |
| 目标.指标和管理方案 | **E：6.2** | 提供：环境目标展开表环境目标统计表 环境管理目标、指标及管理方案 查到财务部QES目标：固体废弃物分类处理率100%；环境安全资金投入及时率100%部门指标设置需完善和可测量，对此已同部门主管交流。 |  |
| 运行控制 | **E：8.1** | 部门环境因素与危险源依据《环境因素识别评价程序》识别并评价，日常工作中执行纸张双面打印，墨盒回收，做到节能、减排、降耗，在控制过程，考虑了顾客要求和相关法律法规要求。同时也考虑了组织的战略要求，包括利益相关方的相关要求，生命周期等，在废纸张处理、墨盒处理过程中均有体现。部门重要环境因素与危险源有：火灾、水电的消耗、纸张的消耗、废墨盒打印机硒鼓等。运行控制负责人介绍：对于这些运行和活动任务，组织实施并保持：《组织环境与相关方要求管理程序》等对已识别的重要环境因素进行控制。保证产品和服务的设计与开发过程满足生命周期的需求。经查，2020年1月E体系建立以来，公司计划2020年1月至2020年6月在环境培训费24000元等。 |  |