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：资产部/商务管理部/市场管理部 主管领导：焦双龙/孙伟/孙守伟 陪同人员：方焘 | 判定 |
| 审核员：林兵、任泽华、王央央、审核时间：2020年7月31日上午 |
| 审核条款：QEO:5.3组织的岗位、职责和权限、6.2质量目标、7.4沟通Q:8.2产品和服务的要求、8.5.2标识和可追溯性 8.5.3顾客或外部供方的财产 8.5.4防护 8.5.5交付后活动 8.5.6更改控制 9.1.2顾客满意EO: 6.1.2环境因素辨识与评价、6.1.4措施的策划 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 | QEO5.3 | 按照公司领导要求，做好公司职能和岗位的具体确定，对从事与销售有关的管理、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。部门负责人：焦双龙、孙伟、孙守伟。在手册中确定了部门的的职能，人员职责、权限和相互关系。询问部门人员方某某，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 |
| 管理目标及其实现的策划 | QEO 6.2 | 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。涉及的目标及实现情况是：目标可测量，与公司管理方针一致。有实施落实的方案， 根据5月31日统计结果，目标均已完成。 | Y |
| 沟通 | QEO7.4 | 公司编制并实施了《信息交流管理程序》，规定了职责、工作流程，包括内部沟通和外部沟通的方法和要求。公司确定了质量、环境、职业健康安全管理体系相关的内部和外部沟通，包括：沟通什么；何时沟通；与谁沟通；如何沟通；由谁负责，公司内部以口头、会议、电话、微信、QQ等形式沟通；会议有年度、季度和月度会议；沟通相关服务要求、环境和职业健康安全事项。对外沟通由综合管理部统一负责。现场查阅内部交流：方针、目标完成情况、内审和管理评审报告、不符合信息等。外部交流：通过发放《关于对相关方要求的告知书》与相关方就相关环境、职业健康安全信息进行相互沟通。和员工方某某面谈，知道公司的管理者代表及职业健康安全事务代表。审核周期内未发生因沟通不善造成的的问题。 | Y |
| 产品和服务的要求 | Q8.2 | 市场管理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。市场管理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。与铝合金模板的设计销售服务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，并对铝合金模板的设计要求等给予了明确。公司铝合金模板的设计销售服务基本已成熟，收到合同后在公司内组织评审，没有异议后，通过钉钉进行合同审批，完成合同评审。目前承接的合同都是常规合同。公司顾客主要为建筑公司。抽查：1、2019-11-29与中建机武汉科技发展有限公司签订长沙绿地V岛A09、A10地块总包合同，合同规定了租赁铝膜板的数量和价格、体系范围、交付期限、交付及返还、赔偿责任、租赁期限、结算和支付等条款，要求明确，审批李志勇。2、2019-4-18与浙江省建工集团有限责任公司签订2022年第19届杭州亚运会媒体村地块项目合同，合同规定了租赁铝膜板的数量和价格、交付及返还、租赁期限、结算和支付等条款，要求明确，审批郭华厅。以上合同均已实施，合同评审在答复顾客之前进行。与顾客的沟通由相应部门负责，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。公司合同变更采用合同补充协议方式进行，抽查2019-09-16与中铁一局建筑安装工程有限公司签订补充协议，对2019-05-22签订《铝合金模板租赁合同》，补充铝膜样板间的租赁要求，协议规定了单价、总价等内容，要求明确，审批郭华厅。 | Y |
| 标识和可追溯性 | Q8.5.2 | 公司有人员工作证、办公区域标识等，标识清晰。 | Y |
| 顾客或外供方财产防护 | Q8.5.3Q8.5.4 | 顾客或外部供方的财产包括：提供的施工图、建筑图、资质证明文件（如营业执照和其它资质文件）、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。 | Y |
| 交付后活动 | Q8.5.5 | 产品交付时，现场指导安装培训，内容涉及组装要求等。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。 | Y |
| 顾客满意 | Q9.1.2 | 公司已建立和保持了《顾客满意度监测管理程序》，对顾客满意的监测的相关内容进行了规定，其包括了对调查信息来源、信息收集、信息分析等。公司于内审前采取对主要顾客进行满意度调查的形式，共发出6份《客户满意度调查表》，有效回收：上海宝冶集团有限公司、江苏省苏中建设集团股份有限公司等6家，回收率100%。调查内容有：产品效果、产品交付、技术服务、产品价格等，查阅《客户满意度调查表》。对每一调查内容按百分制统计和计算。查《客户满意度调查表》，记录真实有效。提供《客户满意调查统计报告》，顾客满意率达到96.875%，达到了质量目标的要求。调查未发现有顾客投诉。 | Y |
| 环境因素识别、危险源识别 | E6.1.2O6.1.2 | 1)提供《环境因素识别与评价管理程序》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“环境因素清单”，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危险固废的排放、水电消耗、潜在火灾、生活垃圾的排放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。重要环境因素采用经验/直接判断法，由各部门有管理经验的人员共同讨论、采用直接判断的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：危险固废的排放、水电消耗、潜在火灾、生活垃圾的排放；提供了针对重要环境因素，编的环境目标、指标及管理方案，内容包括：目标指标、实施方法与预计资金、完成日期、检查部门等。2）提供了公司制定《危险源辨识与风险评价控制措施管理程序》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“危险源辨识和风险评价表”，对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，经查阅已辨识外出触电、潜在火灾事故、交通事故、意外工伤事故等危险因素。由各部门有管理经验的人员共同讨论、采用直接判断的方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：触电、潜在火灾事故、交通事故、意外工伤事故；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、实施方法与预计资金、完成日期、检查部门等。 | Y |
| 措施的策划 | EO6.1.4 | 在制定环境目标指标时，综合管理部负责制定环境、职业健康安全目标及管理方案，总经理郭华厅负责批准。环境、职业健康安全管理方案中明确为实现环境、职业健康安全目标和指标的责任部门；规定实现环境、职业健康安全目标和指标的时间；具体措施和经费预算；都由总经理批准。环境、职业健康安全管理方案的实施，综合管理部每半年对方案实施情况进行检查跟踪，向总经理报告；一般在管理评审之前对环境、职业健康安全目标及管理方案由办公室对其进行评审，并将完成情况以书面形式呈报管理者代表，以便提交管理评审。 | 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》、《对相关方施加影响管理程序》等。1、废水管控主要生活废水排入政府污水管网统一处理。2、固废管控主要为生活垃圾，办公室有垃圾篓集中倒入垃圾站由市政环卫运送至统一地点集中处理。危废（墨盒、硒鼓、灯管）排放由杭州惠智办公用品有限公司回收；火灾，能源资源消耗等集中放置后，由有资质单位进行处理。1. 能源资源管控

销售过程注意节水、节电、节油，人走关闭开关，未发现有漏水和浪费电能的现象。4、潜在火灾管控公司办公室现场配有灭火器和应急预案。5、安全防护疫情期间进出公司人员进行温度登记，查看健康码，公司给员工发放口罩等劳保用品，不允许私拉乱扔。 | 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、中暑、台风等应急预案。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，查应急演练记录。查消防灭火演练，演练时间2020.4.20，地点办公大楼前，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 |
| 备注：审核记录一组同时完成，QE部分由任泽华和王央央记录；O部分由林兵完成 |

说明：不符合标注N