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：赵淼 陪同人员：张尚立 | 判定 |
| 审核员：林兵 审核时间：2020.8.22-23 |
| 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、8.5.3顾客或外部供方的财产、9.1.2顾客满意、8.4外部提供过程、产品和服务的控制、7.1.3基础设施、7.1.4过程运行环境、8.1运行策划和控制、8.3产品和服务的设计和开发不适用确认，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， |
| 组织的岗位、职责和权限 | QEO 5.3 | 现场审核过程了解到部门主要负责：市场调研与开发，招投标、商务谈判及合同评审、供方选择及能力评价与调查，顾客档案建立，售后服务及顾客满意度评价与分析，采购管理控制，本部门环境因素和危险源识别和控制，本部门目标制定与实施，与相关方做好沟通，对供方环境、职业健康安全因素等进行控制或施加影响等。 |  |
| 目标  | QEO:6.2 | 部门目标： 采购产品合格率100%；顾客满意率≥95%；固体废弃物有效处置率100%；火灾发生率0；触电事故发生率0；人身伤害发生率0；考核情况：2020.8.1日经查已完成。 |  |
| 基础设施 | Q7.1.3 | 1.基础设施主要包括：办公室、仓库、办公桌椅、档案橱、空调、电话、电脑、打印机、无线WIFI网络等设施。2.查设备保养：日常对办公设备进行清洁维护，电脑定期杀毒和软件升级，发生故障时联系经销商前来维修处理。3. 查特种设备：经确认，目前无特种设备。4.经现场查验上述基础设施均处于有效状态，运转良好。基础设施管理基本可以满足公司目前体系运行的需要。 |  |
| 过程运行环境 | Q7.1.4 | 公司办公、销售过程对环境要求一般，无特殊要求，各办公区域、仓库环境卫生由各部门负责。现场巡视：办公环境光照、温度适宜，通风良好，电路布线合理、电气插座完整，未见破损，办公场所物品摆放整齐、有序，未见随意乱放私人物品的情况，未见用电不当等安全隐患及不良影响现象。企业确定并提供了产品要求所需的工作环境，工作环境适宜，现有工作环境能满足提供合格的产品以及销售服务的需要。 |  |
| 运行策划和控制 | Q8.1   | 产品的实现过程策划主要由总经理和供销部负责人负责完成，过程策划包含了环保产品（水处理剂、污水处理材料、生物除臭剂、空气污染治理材料、环境保护专用设备）的销售所需要达到的质量目标和要求。执行标准《商品经营服务质量管理规范GB/T 16868-2009》和客户要求等。编制了相应的过程文件：（1）编制了销售服务流程：招投标/业务洽谈 → 合同评审 → 采购 → 进货检验 → 交付；（2）制定了作业指导书《营销服务提供规范》、《营销服务质量的控制规范》、《售后服务规定》、《售后服务人员服务规范》；（3）规定了产品的检验验收准则，并制定了相应的检验规范；《采购物资检验规范》、《营销服务质量的控制规范》；（4）现场对销售各过程填写有产品检验记录、营销人员工作监督表、不合格品处置单、发货单等各种监视和测量记录；（5）资源的提供（包括场所、人力、物力、设备设施等）。组织对运输外包过程的控制详见8.4审核记录，到目前为止，组织运行没有变更，问其有关要求，基本了解。该公司销售服务提供过程策划符合要求。 |  |
| 产品和服务的设计和开发不适用确认 | Q8.3  | 公司只负责按常规销售模式进行环保产品（水处理剂、污水处理材料、生物除臭剂、空气污染治理材料、环境保护专用设备）的销售，不需要再设计开发，因此将ISO9001：2015标准“8.3产品和服务的设计和开发”的要求确认为不适用，该不适用不影响组织确保产品和服务合格以及增强顾客满意的能力或责任。 |  |
| 外部提供过程、产品和服务的控制 | Q8.4 | 查见《外部提供过程产品服务控制程序SDLBY.CX23-2020》，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。对采购的物资进行分类，并依据重要程度分别予以控制。提供了《合格供方评价标准》，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，分数比例5-10分不等，各分项有相应的评分标准。提供了《合格供方名录》，收录无锡蓝波化学品有限公司、河南乐邦净水科技有限公司、山东泰浩瑞生物科技有限公司、山东泰浩瑞生物科技有限公司、山东金诺泰环保装备有限公司、天地华宇物流运输有限公司（运输外包）等合格供方，有供方名称，供应产品、列入日期、联系人、联系电话、供方详细地址等信息。查见《合格供方评价记录》，有供方名称、评价项目及得分、评价结果等内容，对以上供方及外包方进行了评价，评价人赵淼、贾顺义等，批准人张博，评价日期2020.5.10日。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，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。供销部经理介绍，根据销售产品及交付时间的需要提报采购申请，经批准后组织实施采购。在实施采购前公司业务员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，列入采购计划组织实施，与供方签订合同。抽查2020.5.7日、2020.5.31日、2020.6.7日、2020.5.20日等采购合同，均经过审批盖章。采购产品包括脱硫增效剂、二氯异氰尿酸钠、三氯异氰尿酸、净水材料、微生物除臭剂、硝化细菌、油脂分解专用菌、芽孢杆菌、污水处理一体化设备……，提供给外部供方的信息表述清晰、充分并经过了批准，能涵盖公司认证范围等的产品。对供方产品质量、价格、交货期、服务等业绩进行统计，不合格的供方剔除，对供方提供的产品采取入库前验证的方式，验证通常采取查验产品外观、数量、合格证的方式，具体详见质检部8.6工作单。 |  |
| 产品和服务的要求 | Q:8.2  | 审核现场供销部负责人赵淼介绍沟通方式：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、顾客投诉或反馈，及时电话联系，明确各自的要求，及时处理，暂未发生顾客投诉情况。目前沟通效果良好。公司主要通过招标会、市场调查、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、订单、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。销售经理赵淼介绍，企业收到客户需求后，供销部门内勤人员在微信群内组织相关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购销合同，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。抽查1）客户采购合同，签订日期2020.6.5日，客户名称:山东宁净环保科技有限公司，采购重金属捕捉剂一批……。另合同约定了价格、交货日期（3天内）、交货地点方式、验收期限和方法、包装及运费、结算方式、质保和服务等内容，公司供销部经理赵淼于2020.6.5日评审后签字盖公章后回传给客户。抽查2）客户采购合同，签订日期2020.6.11日，客户名称：常州清立环能化工科技有限公司，采购脱硫增效剂、污水处理一体化设备……。另合同约定了价格、交货日期（3天内）、交货地点方式、验收期限和方法、包装及运费、结算方式、质保和服务等内容，公司供销部经理赵淼于2020.6.11日评审后签字盖公章后回传给客户。抽查3）客户采购合同，签订日期2020.7.5日，客户名称:山东宁净环保科技有限公司，采购硝化细菌一批，有清单……。另合同约定了价格、交货日期（3天内）、交货地点方式、验收期限和方法、包装及运费、结算方式、质保和服务等内容，公司供销部经理赵淼于2020.7.5日评审后签字盖公章后回传给客户。抽查4）客户采购合同，签订日期2020.8.20日，客户名称:深圳市惠最实业有限公司，采购油脂分解专用菌一批……。另合同约定了价格、交货日期（3天内）、交货地点方式、验收期限和方法、包装及运费、结算方式、质保和服务等内容，公司供销部经理赵淼于2020.8.20日评审后签字盖公章后回传给客户。抽查5）客户采购合同，签订日期2020.5.12日，客户名称:泰兴市乾源环保科技有限公司，采购净水材料一批……。另合同约定了价格、交货日期（3天内）、交货地点方式、验收期限和方法、包装及运费、结算方式、质保和服务等内容，公司供销部经理赵淼于2020.5.12日评审后签字盖公章后回传给客户。抽查6）客户采购合同，签订日期2020.5.23日，客户名称:山东森泉生物科技有限公司，采购生物除臭剂一批……。另合同约定了价格、交货日期（3天内）、交货地点方式、验收期限和方法、包装及运费、结算方式、质保和服务等内容，公司供销部经理赵淼于2020.5.23日评审后签字盖公章后回传给客户。管理手册对产品和服务要求的识别和更改进行了策划和规定； 经过查阅企业订单文件，并与供销部负责人进行沟通，目前暂无产品和订单变更的情况；后续经营中，如出现有产品和订单要求的变更，将按照文件规定要求进行控制。基本符合要求。 |  |
| 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《顾客满意程度调查表》，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。被调查客户包括：山东宁净环保科技有限公司等4个客户，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2020.8.1日《顾客满意度统计分析表》，编写赵淼，审批张博。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96%。顾客改进建议：公司统一组织宣传活动，加强形象品牌宣传。供销部经理介绍暂无顾客投诉情况发生，日常顾客的反馈均是一些小问题都已及时处理，处理后顾客满意，但是未保留相关记录，进行了交流改进。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。 |  |
|  |  |  |  |

说明：不符合标注N