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：刘飞 陪同人员：谢明红 | 判定 |
| 审核员：李俐 审核时间：2020.9.21 |
| 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、8.1运行策划和控制、8.5.1销售和服务提供的控制、8.5.3顾客或外部供方的财产、8.5.5交付后的活动、9.1.2顾客满意。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。OHSAS：4.4.1职责与权限、4.3.3目标指标、4.3.1危险源辨识与评价、4.4.6运行控制、4.4.7应急准备和响应。 |
| 组织的岗位职责和权限 | QE5.3S4.4.1 | 本部门主要负责采购、销售和顾客满意度的及相关质量、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。 |  |
| 目标及其实现的策划总要求 | QE6.2S4.3.3 | 管理目标有： 1.顾客满意率达90%以上；2.保证合同履约率100%；3.固体废弃物分类处理率90%。4.不发生重大安全事故。 目标可测量，与公司方针一致。管理目标完成情况：查到2020年上半年部门管理目标完成情况，以上管理目标已全部完成，考核：谢明红。 |  |
| 运行策划和控制 | Q8.1   | 产品采购销售过程策划主要由供销部负责完成，过程策划包含了钢制无缝管件、锻制管件、管件、法兰、防腐保温管、无缝钢管的销售所需要达到的质量目标和要求。编制了相应的过程文件：1. 产品销售流程： 业务洽谈→合同评审→组织生产→验收→销售→售后

（2）文件资源:编制了《质量手册》、《程序文件》、销售服务规范等，对销售人员的业绩和能力进行定期考核等。制定了作业指导书《销售管理制度》、《采购管理制度》《仓库管理制度》、《售后服务规定》、《售后服务人员服务规范》及各类记录表格。（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。 |  |
| 顾客沟通 | 8.2.1 | 供销部负责人介绍沟通方式主要是电话、传真、资料传递、公司网站、广告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。 |  |
| 与产品和服务有关要求的确认、与产品有关要求评审 | 8.2.2、 8.2.3  | 供销部经理介绍：通过招标会、市场调查、客户的走访、电话、传真了解市场的需求状态。主要业务以招标文件、订单、合同、电话、邮件、传真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。对顾客的要求由供销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，在合同签订前在公司微信群内对合同的要求进行评审。销售经理介绍，企业收到客户需求后，供销部门内勤人员在微信群内组织供销、质检、生产、办公室等部门予以评审，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。公司产品和销售服务的监视和测量控制基本符合规定要求。公司规定并对原材料、过程产品、成品实施检验。抽查合同1 签订日期2020.7.30日，顾客：沧海中益(北京)管道装备有限公司，合同编号：200777B03，购买产品名称：弯头、大小头、三通、管帽……等共计308件。另合同约定了价格、交货日期（2020.8.23日）、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，公司代表刘飞评审后，于2020.7.30日签字盖公章后回传给客户，评审是在回传给客户之前完成。抽查合同2：签订日期2020.2.29日，合同编号：恒泰合同材字2020第026号；顾客名称：国电重庆恒泰发电有限公司：购买产品名称：无缝钢管、热压弯头、三通共计54个种类。另合同约定了价格、交货日期（2020.4.15日）、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，公司代表刘飞评审后于2020.2.29日签字盖公章后回传给客户，评审是在回传给客户之前完成。供销部经理刘飞介绍：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。 产品和服务要求的评审基本符合标准要求。 |  |
| 与产品有关要求的更改 | 8.2.4  | 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。 |  |
| 销售和服务提供的控制 | Q：8.5.1  | 公司编制并执行《销售服务作业指导书》等。现场查看营销工作情况：1.下发的作业文件随手可得。规范规定了服务提供特性和验收标准，合同的洽商、评定和签订，售后服务保证，客户投诉的处置以及销售人员的产品知识业务能力的要求。文件可以指导销售过程的进行。2.资源配置齐备，设施设备可以满足要求。3.现场查看销售合同都进行了评审、加盖了公司公章，参见Q8.2工作单。4.现场提供有产品检验记录表、发货单、产品出厂合格证，参见Q8.6工作单。5.管理人员以及业务员、质检员、库管员都经过了培训，能力满足要求。6.公司将销售过程定为需要确认的过程。提供有《销售特殊过程确认记录》，对销售过程进行了确认，满足要求，确认人刘飞、刘效托。确认时间2020.3.10日。7.制定了销售服务作业指导书等，规定了操作的步骤、方法、注意事项等，操作人员直接按要求进行控制，防止人为错误。8. 抽见：2020年6月6日的《销售服务过程检查记录表》，检查考评涉及内容：接单过程、采购过程、检验过程、交付过程、售后服务过程的要求，检查结果符合。9．产品都附有生产厂家合格证明等。10．所有的产品都必须经检验合格后方可入库和交付。质检部负责产品的检验和放行，产品经过检验合格后方可放行和交付，供销部负责产品交付和交付后活动的实施，并负责联系售后服务。发货前由供销部开具发货单，库管员依据发货单发货，随货同行有产品合格证，公司负责联系货运交付到指定地点，经查出库、交付手续齐全。11. 现场业务员刘某正在电话联系石家庄客户关于：无缝钢管、管件、法兰、保温管等产品的发货交付事宜，接听电话礼仪规范，介绍沟通详实。组织销售服务过程的控制符合标准规定的要求。 |  |
| 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。 |  |
| 交付后活动 | Q8.5.5  | 与部门负责人沟通了解到组织主要通过与客户签订合同的形式对交付后的活动进行规定。该公司交付后活动主要是对服务进行顾客回访和售后服务。目前顾客回访未发生不符合。对每批货物交付时销售人员都与顾客联系进行验收确认，有些未保存确认记录，口头交流。基本满足要求。 |  |
| 顾客满意 | 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“顾客满意度调查表”，对公司客户：沧州鑫龙贸易有限公司等顾客，在2019.12.10进行了满意度调查，调查内容：产品质量、服务水平、售后服务、价格等，调查结果平均满意率98%。不满意主要为售后服务，公司将通过提高售后服务管理水平降低售价，提高顾客满意度，实施中。分析利用：有一顾客对价格提出再优惠些，向顾客说明由于供方价格上涨等原因，尽量降低价格达到顾客满意。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，调查未发现有顾客投诉 |  |
| 环境因素、危险源辨识与评价 | E6.1.2 S：4.3.1 | 保持《环境因素的识别、评价控制程序》、《危险源辨识、风险评价和控制措施确定控制程序》。查供销部的《环境因素识别评价表》，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、销售产品、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，与上次没有变化。查《重要环境因素清单》，涉及本部门有2项重要环境因素，包括：固体废弃物的排放、火灾。控制措施：固废分类存放、垃圾等由办公室负责按规定处置，包装物分类卖掉，培训教育，消防配备有消防器材、应急预案等措施。 查《危险源辨识及风险评价表》，识别了电脑、复印辐射、办公电器漏电触电、采购及销售过程中的产品有毒有害、运输汽车事故等危险源，与上次没有变化。查《不可接受风险清单》，涉及本部门的不可接受风险，包括：触电和火灾。危险源控制执行管理方案、配备消防器材、个体防护、日常检查、培训教育、应急预案等运行控制措施。 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 S:4.4.6 | 1.编制并实施《应急准备和响应管理程序》、《安全管理程序》、《应急管理程序》、《防火管理程序》、《噪音管理程序》等环境、职业健康安全控制程序和管理制度。2.公司销售流程是业务洽谈→合同评审→组织货源→销售→售后。3.公司目前销售的产品主要是：无缝钢管、锻制管件、法兰、防腐保温管道、钢管、管件等产品。以上产品全部由厂家提供，均有合格证以及检验报告。4.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。5.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。6.办公室和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，查见有线路、消防器材检查记录。7.建立并实施了《相关方管理程序》，供销部向供应商发放《致供应商函》，显示的内容中包括本公司采购产品的理化性能造成的环境影响或可能造成的影响，对使用该种物料的员工的要求，供应商在运输这些物料所使用的贮存容器、运输方式对环境和职业健康的影响，到本公司减速慢行、运输路上每4个小时休息1次等。8.对供应商施加影响还包括在评定供应商时，获取质量、环境、职业健康安全管理体系证书则优先，产品必须用环保无毒无害材料、无披锋毛刺等措施。9.在装卸车时，要求装运人员必须穿戴劳动防护用品，合理使用起重机等搬运工具。10.运输使用物流公司运输，货物少量自己运输，本公司销售人员押车，选择车况较好的车辆，防止超高，超重，超宽；司机每4小时倒班作业，货物装卸时要求戴手套，轻拿轻放，装卸完成及时清理现场杂物。12.外出业务洽谈时尽量乘坐公共交通工具，避免酗酒，注意饮食卫生。部门环境安全运行控制基本符合策划要求。 |  |
| 应急准备和响应 | E8.2、S：4.4.7 |  制定实施了《应急准备和响应控制程序》，制定了火灾、触电、人员伤亡应急预案。2020.5.8日参加了由办公室组织的消防演练。部门未发生过应急事件。 |  |

说明：不符合标注N