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：销售部 主管领导：夏雨潇 陪同人员：余竹青 | 判定 |
| 审核员：王景玲 审核时间：2020.10.6 |
| 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、8.5.5交付后的活动、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， |
| 组织的岗位、职责和权限 | QE 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，对供方环境等进行控制或施加影响等。经与经理交流发现其对部门职责权限基本掌握，部门职责得到合理分配，未发现因职责不清责任不明而造成体系运行失效的情况。 |  |
| 目标 | QE6.2 | 部门目标：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 目标 | 考核方式 | 考核结果 | 完成情况 |
| 合同履约率达100% | 合同完成数÷总数×100% | 合同履约率100% | 已经完成 |
| 顾客满意度达95分 | 执行顾客满意度调查分析评定数÷总数×100% | 顾客满意度99.1分 | 已经完成 |
| 固废分类处置率100% | 符合数量÷检查数量×100%。 | 固废分类处置率100% | 已经完成 |
| 火灾、触电事故发生次数为0 | 查看触电、火灾事故记录 | 火灾、触电事故0 | 已经完成 |

2020年6月29日 考核情况：经查已完成。 |  |
| 产品和服务的要求 | Q8.2 | 销售部负责人介绍沟通方式：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，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。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。由销售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。然后由销售部经理通过微信群组织人员评审，经评审能满足要求后由总经理或其授权人签字并加盖企业公章，视同已经过合同评审，然后回传给顾客，以作为可以满足顾客产品要求的承诺的证据。1）抽查2020.5.27日的商品销售合同，包括了如下内容：顾客名称：金华市民安电力工程有限公司，产品名称：PCVC电力管（150\*5）、通信格栅管（28\*9孔）、PE通信管（￠110\*5），数量分别为：37000米、45000米、39000米，在合同中明确了质量、价格、交货期、数量、售后服务、付款方式等要求，同日经总经理签字盖章后回传了顾客。2）再抽该公司2020.8.21销售合同，顾客名称：浙江港升控股集团有限公司，产品名称：PCVC电缆保护管（￠175\*11内径）、PCVC电缆保护管（￠100\*8内径）数量分别为：4500米和9600米，在合同中明确了质量、价格、交货期、数量、服务、付款方式等要求，同日经总经理签字盖章后回传了顾客。3）再抽2020.7.16销售合同，顾客名称：安徽省交通航务工程有限公司，产品名称：PE管（￠50\*5、￠63\*3.5、￠102\*4）数量分别为：89320米、136670米、158690米，在合同中明确了质量、价格、交货期、数量、服务、付款方式等要求，同日经总经理签字盖章后回传了顾客。4) 抽2020.3.9销售合同，顾客名称：台州电力建设有限公司，产品名称：MPP电力管（200\*16、110\*8、200\*13、110\*10）数量分别为：5500米、10600米、12600米、8000米，在合同中明确了质量、价格、交货期、数量、服务、付款方式等要求，同日经总经理签字盖章后回传了顾客。5) 抽2020.3.19销售合同，顾客名称：浙江展诚建设集团有限公司，产品名称：PVC-U排水管（￠50\*2、￠110\*3.2）数量分别为：73100米、46200米，PVC管件（PVC-U外接50规格，14580只；PVC-U外接110规格，9150只；PVC-U顺水正三通50规格，14580只；PVC-U顺水正三通110规格，9150只；PVC-U45℃ 50规格弯头14580只；PVC-U45℃ 110规格弯头9150只；PVC-U90℃弯头50规格14580只；PVC-U90℃弯头110规格9150只；PVC-U管帽50规格14580只；PVC-U管帽110规格9150只）在合同中明确了质量、价格、交货期、数量、服务、付款方式等要求，同日经总经理签字盖章后回传了顾客。6）抽2020年7.13销售合同，顾客名称：福建莆田市电力工程有限公司，产品名称：电缆保护管（180\*10）数量为12200米：在合同中明确了质量、价格、交货期、数量、服务、付款方式等要求，同日经总经理签字盖章后回传了顾客。以上评审均在签订正式合同之前进行。销售部经理介绍：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。产品要求的评审基本符合标准要求。 |  |
| 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 | 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协调解决。 |  |
| 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：产品质量、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（很满意为100分、满意为85分、一般为60分、不满意为0分）。被调查客户包括：浙江展诚建设集团有限公司、金华市民安电力工程有限公司、合肥电力安装总公司、绍兴大明电力安装总公司、台州电力建设有限公司、浙江港升控股集团有限公司客户，从提供的调查表来看，客户对组织评价均为“很满意”、“满意”。时间：2020年6月至9月查2020.6.12《顾客满意度统计分析表》，编写王彩虹，审批王平飞。对顾客满意度指标完成情况、顾客建议等信息予以分析汇总，经评价测算客户满意度得分为99%。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。 |  |
| 环境因素/危险源辨识与评价 | E6.1.2 | 查有：《环境因素和危险源识别评价与控制程序JLKJ-CX01-2019》。查销售部的“环境因素识别评价汇总表”，识别了本部门在办公、销售、相关方等各有关过程的环境因素，包括电脑使用用电消耗、办公纸张消耗、车辆尾气排放、废包装物排放等环境因素，识别时能考虑产品生命周期观点。查《重要环境因素清单》，涉及销售部有2项重要环境因素，包括：火灾、固体废弃物的排放。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，日常检查、培训教育，配备有消防器材、制定应急预案等措施。部门识别和评价基本充分，符合规定要求。 |  |
| 运行策划和控制 | E 8.1 | 1.编制并实施了环境、职业健康安全控制程序和管理制度。2.公司目前销售的主要产品有：MPP电力管、PVC－C管、MPP电缆保护管、PE管、CPVC管等市政电力通信用塑料管及管件。3.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。4.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，查见有消除安全检查记录，2020.1月---2020.9月份检查结果正常，检查人黄潮贵。5.在产品装车时，要求装运人员必须穿戴劳动防护用品，合理使用搬运工具。6.对外招投标和业务洽谈时明确承诺公司产品环保、无毒无害。部门运行控制能结合产品生命周期方法，基本符合策划要求。 |  |
| 应急准备和响应 | E 8.2 | 制定实施了《应急准备和响应控制程序JLKJ-CX14-2019》，制定了火灾、触电、机械伤害等应急预案。内容包括：目的、适用范围、职责、应急处理细则、演习、必备资料等。参加了由办公室组织的消防、触电、机械伤害等应急救援演练。现场巡视产品露天按规格堆放，并加盖防晒篷布，安全有效。办公室和仓库负责人每月巡查消防设施管理和线路安全情况，查见2020.6月份、2020.7月份和2020.8月份消除安全检查记录，未发现异常，检查人黄潮贵。 |  |

说明：不符合标注N