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：徐明杰 陪同人员：高海军 | 判定 |
| 审核员：姜海军 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、8.4外部提供过程、产品和服务的控制、8.2产品和服务的要求、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、9.1.2顾客满意、8.5.5交付后的活动，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、6.1.2环境因素/危险源辨识与评价、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 | QEO 5.3 | 审核过程了解到供销部主要负责：负责市场开拓，销售网络建立，销售队伍的建设，项目信息收集、分析、跟踪、谈判，签订合同；负责业务的报价及说明,报价书、投标书的制作，参加投标活动；负责销售合同的制作，组织标书、合同评审。负责将合同更改信息传递到相关部门；负责与顾客联络沟通，组织处理顾客投诉。负责保存相关服务记录；负责组织对顾客满意程度进行测量，确定顾客的需求和潜在需求；负责与顾客相关的数据收集、传递、交流。负责识别本部门的环境因素和危险源的辨识评价和控制工作。部门人员能够清楚自己部门的职责，沟通顺畅。 | 合格 |
| 目标  | QEO:6.2 | 部门目标及考核情况：1. 1、确保与顾客沟通渠道畅通，确保有效合同履约率100%；
2. 顾客满意度大于90分；
3. 火灾事故、人身伤害事故发生率为0；
4. 固体废弃物分类处理100%；
5. 建立合格供方，确保采购产品100%合格；

考核情况：2020年9月5日经考核已完成。 | 合格 |
| 顾客沟通 | Q8.2.1  | 编制了《OSKJ.CX24-2018 与顾客有关的要求控制程序》，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。 | 合格 |
| 与产品和服务要求有关的要求确定 | Q8.2.2  | 该公司主要从事智能化工业机器人、钻井泥浆无害化处理设备、电磁加热设备和电磁加热三项分离装置、固体废弃物处理设备设计、销售；采油设备、石油钻采机械部件的销售。油田技术服务；钻井泥浆（水基泥浆、油基泥浆、盐水泥浆）不落地无害化处理；环保专用设备设计及技术服务，主要依据合同法、国家及行业标准和顾客要求进行销售服务，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中。另外，该公司确定并收集了产品质量法、合同法、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。 | 合格 |
| 与产品和服务要求有关的要求评审 | Q8.2.3 | 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。抽2020年2月25日与黑龙江省万意达节能环保设备制造有限公司签订的泥浆处理合作协议，合作内容：提供处理废弃泥浆技术支持，提供处理药剂，配套泥浆处理设备及人员代替万意达到业主方处理泥浆等，合同期限至2022.12.30日，收到合同信息后，总经理组织各部门负责人进行合同评审，评审通过签订了正式合同，双方签字盖章视为合同经过评审的证据。抽2020年2月25日与黑龙江省万意达节能环保设备制造有限公司签订的采购合同，万意达公司采购破胶剂60吨，合同中明确了价格、交货时间、地点、包装物要求等，收到合同信息后，总经理组织各部门负责人进行合同评审，评审通过签订了正式合同，双方签字盖章视为合同经过评审的证据。抽2020年6月2日与黑龙江省万意达工程有限公司签订的销售合同，销售产品：智能化工业机器人、钻井泥浆无害化处理设备、电磁加热设备和电磁加热三项分离装置、固体废弃物处理设备、石油钻采机械部件等，收到合同信息后，总经理组织各部门负责人进行合同评审，评审通过签订了正式合同，双方签字盖章视为合同经过评审的证据。抽2020年5月19日与黑龙江省万意达工程有限公司签订的销售合同，销售产品：智能化工业机器人、钻井泥浆无害化处理设备、电磁加热设备和电磁加热三项分离装置、固体废弃物处理设备、烟气除尘器、移动式旱烟、污泥提升装置、一体化生活污水处理装置等，收到合同信息后，总经理组织各部门负责人进行合同评审，评审通过签订了正式合同，双方签字盖章视为合同经过评审的证据。评审在合同签订之前进行，符合要求。 | 合格 |
| 产品和服务要求的变更 | Q8.2.4 | 以上合同自签定后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。 | 合格 |
| 外部提供过程、产品和服务的控制 | Q8.4 | 查见《OSKJ.CX23-2018 外部提供过程产品服务控制程序》，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》，收录黑龙江省万意达节能环保设备制造有限公司、黑龙江省万意达工程有限公司、广东江信电子科技有限公司、北京八方泵业机械有限公司、北京八方泵业机械有限公司、深圳市鑫日升科技有限公司、广州市贝晓德智能科技有限公司、广州市鑫德马克电机有限公司、霸州市同清环境科技有限公司、聊城市国豪环保科技有限公司、唐山市斯瑞尔化工有限公司等合格供方，有供方名称，提供的产品或服务、联系人、联系电话、供方详细地址等信息。查见《供方调查评价表》，有供方名称、评价项目及得分、评价结果等内容，评价项目主要有生产设备、生产场地、技术能力、通信条件、长期可靠、信誉等，对黑龙江省万意达工程有限公司、广东江信电子科技有限公司、北京八方泵业机械有限公司等供方进行了调查评价，评价结果合格。评价人徐明杰等，日期2020.3.1日。再查黑龙江省万意达节能环保设备制造有限公司的调查评价，未能提供评价证据，也未能提供对对其施加环境、职业健康安全影响的证据，不符合要求，开具了不符合报告。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法律法规要求、许可证、产品质量、价格、售后服务、供货及时程度、文件提供、产品包装等，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，列入采购申请单组织实施。抽2019年7月5日与黑龙江省万意达工程有限公司签订的委托加工合同，合作内容：智能工业机器人项目，向万意达公司提供技术支持，提供主要部件及控制工艺要求，万意达加工和安装，双方调试等，合同期限至2021.12.30日，双方签字盖章。抽2020年6月1日与黑龙江省万意达工程有限公司签订的委托加工合同，合作内容：智能电磁加热项目，向万意达公司提供技术支持，提供主要部件及控制工艺要求，万意达加工和安装，双方调试等，合同期限至2022.12.30日，双方签字盖章。抽2020年6月28日与广东江信电子科技有限公司签订的采购合同，公司采购30kw电磁加热控制器1套，采购合同明确了价格、供货期、运输方式、交货地、质保期，双方签字盖章。抽2020年7月4日与北京八方泵业机械有限公司签订的采购合同，公司采购RY20-20-125和RY32-32-160导热油泵各1台，采购合同明确了价格、供货期、运输方式、交货地、质保期，双方签字盖章。抽2019年12月30日与深圳市鑫日升科技有限公司签订的采购合同，公司采购数字无线图传系统1套，采购合同明确了价格、供货期、运输方式、交货地、质保期，双方签字盖章。抽2020年1月3日与广州市鑫德马克电机有限公司签订的采购合同，公司采购无刷电机、减速机、无刷驱动器、遥控器2套，采购合同明确了价格、供货期、运输方式、交货地、质保期，双方签字盖章。抽2020年1月6日与广州市贝晓德智能科技有限公司签订的采购合同，公司采购传感器、连接电缆1套，采购合同明确了价格、供货期、运输方式、交货地、质保期，双方签字盖章。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。 | N |
| 销售和服务提供的控制 | Q：8.5.1  | 公司编制并执行《营销服务提供规范》、《营销服务人员服务规范》、《营销服务质量的控制规范》等。查看营销工作情况：1.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.查看销售合同都进行了评审、加盖了公司公章，参见8.2工作单。4.提供有质量环境职业健康安全月工作检查表。5.管理人员以及业务员都经过了培训，能力满足要求，无特种作业人员。6.制定了销售管理制度等，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。组织销售服务过程的控制符合标准规定的要求。 | 合格 |
| 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，涉及的顾客财产为业主方的基础设施、设备等，公司对顾客财产进行登记移交管理，日常加强维护。顾客或外部供方的财产管理符合要求。 | 合格 |
| 交付后活动 | Q8.5.5  | 销售服务和泥浆处理服务过程中或服务完成后，对属于服务质量问题，派专人负责处理，不留隐患，建立顾客满意度回访制度，设专人负责定期对服务质量进行回访，了解客户的要求，发现问题及时解决。基本满足要求。 | 合格 |
| 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《顾客满意度调查记录表》3份，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---不满意等档次。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2020.8.2日的《顾客满意度调查分析》，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97%。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。 | 合格 |
| 环境因素、危险源辨识与评价 | EO6.1.2  | 供销部按照《OSKJ.CX18-2018 环境因素识别与评价控制程序》、《OSKJ.CX21-2018 危险源辩识风险评价控制程序》对办公过程和销售过程的环境因素、危险源进行了辨识，辨识时考虑了三种时态：过去、现在和将来，和三种状态：正常、异常和紧急。查“环境因素识别及评价表”，识别了供销部在办公、采购、销售、相关方等各有关过程的环境因素，包括复印机废墨盒、生活垃圾排放、水电消耗、废水排放、电脑辐射、车辆噪声、尾气排放等环境因素，识别时能考虑产品生命周期观点。查《重要环境因素清单》，涉及供销部有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、垃圾等由行政部负责按规定处置，包装物分类卖掉，日常检查、培训教育，配备有消防器材、进行应急演练等措施。 查“危险源辨识及风险评价表”，识别了电脑辐射、复印机废气、吸烟、接线混乱、汽车事故、设备漏电、火灾等危险源。查《不可接受风险清单》，涉及本部门的有3个不可接受风险，包括：触电、火灾、人身伤害等。控制措施：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，运行控制参见EO8.1审核记录。 | 合格 |
| 运行策划和控制 | EO：8.1  | 1.编制并实施《OSKJ.CX19-2018 固体废弃物控制程序》、《OSKJ.CX20-2018 能源资源管理程序》、《OSKJ.CX25-2018 运行控制程序》、《OSKJ.CX11-2018 相关方管理程序》、《OSKJ.CX12-2018 消防安全管理程序》、《环境保护管理规定OCKJ.ZY.XZ04》、《安全用电管理制度OCKJ.ZY.SC05》、《物资仓库管理规定OCKJ.ZY.GX02》等环境、职业健康安全控制程序和管理制度。2.公司通过各地招标或业务洽谈进行业务开展，流程是招投标/业务洽谈→合同评审→研发→采购→检验→交付。3.本部门办公中所产生的废弃物，由行政部统一处理。4.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行政部统一处理，部门不单独处理。5.办公室内主要是电的使用，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。6.供销部向黑龙江省万意达工程有限公司、广东江信电子科技有限公司、北京八方泵业机械有限公司等相关方发放《相关方告知书》，显示的内容中包括：所有供应商向我公司提供的材料，必须考虑环保要求，有害物质含量必须符合国家有关规定要求，不符合环保要求的生产原料不得向我公司提供；来公司洽谈办理业务、参观学习的人员应自觉维护公司环境卫生，不大声喧哗、不随地吐痰、不乱仍垃圾，自觉遵守公司纪律，维护公司环境；相关方人员应以对公司财产及职工的身体健康负责的态度，严格遵守安全生产规章制度，杜绝违章作业，并服从公司安全管理人员的监督检查，违者将受到罚款或驱逐出公司的处罚等。7.查黑龙江省万意达节能环保设备制造有限公司的调查评价，未能提供评价证据，也未能提供对对其施加环境、职业健康安全影响的证据，不符合要求，开具了不符合报告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。9.仓库现场：产品定位摆放，基本整齐，高度合适，地面干净，通道能保持畅通，有标识牌，未发现不良状况。部门运行控制在相关方管理方面还需加强控制。 | 合格 |
| 应急准备和响应 | EO8.2  |  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。2020.8.16日参加了由行政部组织的消防演练。查看供销部办公区和仓库配备了消防器材，状态良好。 | 合格 |
|  |  |  |  |

说明：不符合标注N