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：郭爽 陪同人员：周楸智 | 判定 |
| 审核员：姜海军 李永双 审核时间：2020.10.12-13 |
| 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（8.2.1顾客沟通、8.2.2与产品和服务有关要求的确认、8.2.3与产品有关要求评审、8.2.4与产品有关要求的更改）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 | QES 5.3  | 部门负责人：郭爽， 询问主要职责：1)负责与顾客的沟通和联络工作，识别顾客要求，组织合同评审，代表本公司与顾客签订销售合同；2)负责顾客的服务工作，整理和解决顾客投诉，为顾客服务；3)负责市场调研和分析，对顾客满意度进行调查分析，整理相应的业务信息与记录。4)根据销售任务制定采购计划；5)负责组织对供方的定期评价和选择，建立和更新《合格供方名录》；6)确保采购物资符合要求；7)负责对供方施加环境和职业健康安全的影响。8)负责制定经营计划的编制、经营和工序控制、经营过程的监视和测量； 9)负责对经营过程中的环境和职业健康安全表现实施监视控制；10)负责所属区域内产品的标识和产品实现过程中的产品防护。部门职责清晰、明确。负责人能基本阐述本部门的主要职责。 |  |
| 目标  | QES:6.2  | 部门目标： **供销部部门目标**：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 部门目标 | 完成情况 |
| 1 | 办公区域可回收废弃物统一收集处理率100% | 100% |
| 2 | 安全事故为零 |  无 |
| 3 | 合同履约率100%。 | 100% |
| 4 | 顾客满意率95%以上。 |  98% |
| 5 | 采购物资合格率98%。 | 100% |

考核情况：2020.8.11日经查已完成。 |  |
| 产品和服务的要求 | Q:8.2  | 供销部经常对顾客进行走访，了解顾客的意见。售前：联系用户、了解相关信息等，与顾客签订合同或订单；售中：组织供方按期交付，解决用户对进度、质量等关切问题；售后：与客户保持密切沟通，不定期回访用户，并对顾客反馈问题解答。体系建立实施至今未发生顾客投诉。供销部获取供应、销售信息，与客户洽谈，在签订合同前对客户要求进行评审，确认可以满足行业有关法律、法规要求和公司规定及客户要求时，签订合同，根据销售合同为客户提供服务。查销售/维修服务合同，客户：大庆油田有限责任公司 时间：2020年6月11日，项目名称：2020年第二采油厂聚南2-2污水站气浮、固液分离装置修理修缮，合同金额：暂定49.72万元，最终以实际工作量结算， 修理修缮时间：2020.6.11至2020.12.31日，质量保修期限为1年，在质保期限内出现质量问题，负责免费返修、整改，另外约定了结算方式及期限，安全责任、技术标准等。收到合同后公司组织供销部、生产技术部负责人共同评审，同意签订，2020.6.11日总经理王磊签字盖章回传客户，作为合同已经过评审的证据。客户：大庆油田有限责任公司 时间：2020年6月15日，项目名称：第二采油厂三元驱动电脱水器维修服务，合同暂定金额：48.59万元，最终以实际工作量结算，修理修缮时间：2020.6.22至2020.12.31日，质量保修期限为1年，在质保期限内出现质量问题，负责免费返修、整改，另外约定了结算方式及期限，安全责任、技术标准等。收到合同后公司组织供销部、生产技术部负责人共同评审，同意签订，2020.6.11日总经理王磊签字盖章回传客户，作为合同已经过评审的证据。客户：大庆油田创业腾飞建筑安装工程有限公司 时间：2020年9月25日，项目名称：第八采油厂罐体维修服务，合同暂定金额：82.699万元，最终以实际工作量结算，修理修缮时间：2020.9.30至2021.3.21日，质量保修期限为1年，在质保期限内出现质量问题，负责免费返修、整改，另外约定了结算方式及期限，安全责任、技术标准等。收到合同后公司组织供销部、生产技术部负责人共同评审，同意签订，2020.9.25日总经理王磊签字盖章回传客户，作为合同已经过评审的证据。客户：黑龙江华庆石油化工有限公司 时间：2020年9月4日产品定做名称：釜下造粒机 SX-FXZL-400 6台，双螺杆造粒机 SX-SLG-6000 3台，交货期款到90天内，另外有价格、运输、验收、结算方式等要求，附有具体的技术条件和要求，收到合同后公司组织供销部、生产技术部负责人共同评审，同意签订，2020.9.4日总经理王磊签字盖章回传客户，作为合同已经过评审的证据。客户：胜利油田方圆化工有限公司 时间：2020年9月8日产品定做名称：粉体料仓 4台，橇块支架 1套，输送管道 1套，气动涡轮振动器 8套，电控柜 1套，交货期款到35天内，另外有价格、运输、验收、结算方式等要求，附有具体的技术条件和要求，收到合同后公司组织供销部、生产技术部负责人共同评审，同意签订，2020.9.8日公司马海秋签字盖章回传客户，作为合同已经过评审的证据。客户：大庆油田化工有限公司 时间：2020年9月1日，定做产品名称：风帽床板1套，蒸发散热器1台，风门2套，直线冷却筛1台，旋转阀2台、干燥细粉回收风机1台，原料料斗1台，旋风分离器1台，双层筛分机1台，对辊研磨机1台，粉尘集尘器1台，抽气风机1台等。交货期2020.10.15日，另外有价格、运输、验收、结算方式等要求，附有具体的技术条件和要求，收到合同后公司组织供销部、生产技术部负责人共同评审，同意签订，2020.9.1日公司马海秋签字盖章回传客户，作为合同已经过评审的证据。客户：南通鼎轩石化设备有限公司 时间：2020年5月21日，定做产品名称：DN50SRT-I 1件，DN80 SRT-I 4件，DN50 SRY-III 1件等压力容器配件一批。交货期15工作日一批，20工作日一批，25工作日一批，另外有价格、运输、验收、结算方式等要求，附有具体的技术条件和要求，收到合同后公司组织供销部、生产技术部负责人共同评审，同意签订，2020.5.21日公司张福林签字盖章回传客户，作为合同已经过评审的证据。客户：大庆市让胡路区创庆机械设备修理部 时间：2020年9月5日产品定做名称：集尘器滤袋 450X400X15 10件，交货期款到15天内，另外有价格、运输、验收、结算方式等要求，附有具体的技术条件和要求，收到合同后公司组织供销部、生产技术部负责人共同评审，同意签订，2020.9.5日总经理王磊签字盖章回传客户，作为合同已经过评审的证据。另抽其他合同评审记录，均保存完好，有合同评审记录。符合要求。公司通过传真、邮件及电话等方式与顾客交流，主要进行以下沟通：1、向顾客提供保证产品质量的有关信息，保修及应急措施。2、接受顾客问询、询价、合同的处理。3、根据合同要求进行有关的事宜，对顾客的投诉或意见进行处理和答复。4、合理处理顾客财产，主要是顾客报修产品。目前沟通渠道畅通目前无合同更改情况发生。 | 合格 |
| 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。现场查看营销工作情况：1.以上文件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，参见Q8.2工作单。4.提供有产品检验记录表、发货单、产品合格证，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，销售过程无特种作业人员。6.公司将销售过程定为需要确认的过程。查有《特殊过程确认记录表》，2020.3.10日对销售过程的人员、机械设备、控制方法、环境等方面进行了过程确认，结论：可以满足过程能力的需求、提供合格的服务。确认人员：张福林等。7.制定了销售相关的管理制度，规定了操作的步骤、方法、注意事项等，平时加强培训指导，提升业务技能，防止人为错误。8.所有的产品都必须经检验合格后方可交付。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，经查出入库、交付手续齐全。组织销售服务过程的控制符合标准规定的要求。  |  |
| 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。查见2020.5.22日《顾客满意度统计分析表》，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。部门介绍暂未收到过顾客投诉情况，日常顾客反馈都是一些小问题已及时处理，顾客较满意。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 | E/S：6.1.2  | 供销部根据《环境因素识别与评价控制程序SX/QEOM.CX18-2018》、《危险源辩识风险评价控制程序SX/QEOM.CX21-2018》。按照办公过程及销售服务过程对环境因素、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，包括水电消耗、办公纸张消耗和废弃、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，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，培训教育，配备消防器材、制定应急预案等措施。查“危险源调查、风险评价表”，识别了办公电器漏电触电、仓库钢板及产品装卸和堆放不合规导致的物体打击、运输汽车事故等危险源。查《重大危险源清单》，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。危险源控制执行管理方案、配备消防器材、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 | E/S：8.1 | 1.编制并实施《劳动保护管理规定》、《职业卫生管理规定》、《节能减排管理规定》、《废弃物处理规定》、《环境保护管理规定》、《消防安全管理规定》、《垃圾管理规定》、《节约用水管理规定》、《废水、废气、污水管理规定》等环境、职业健康安全控制程序和管理制度。2.公司通过各地政府部门招标或业务洽谈进行销售，流程是招投标/业务洽谈→合同评审→采购组织货源→检验→交付。3.公司目前销售的产品主要是：石油化工设备及配件、石油钻采专用设备及配件、水处理设备及配件、环境保护专用设备、化工生产专用设备、阴极保护系统、仪器仪表、工业自动控制系统装置、电机、橡胶制品、压力管道元件、阀门及配件、金属密封件、泵及配件、紧固件、阴极保护设备等产品。以上产品全部由厂家提供，均有合格证和使用说明以及检验报告。4.本部门办公中所使用的办公用品均由公司行政部负责统一打印、复印，产生的废弃物，由行政部统一处理。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行政部统一处理，部门不单独处理。6. 查见办公现场、仓库区域配备了灭火器，现场见灭火器完好有效；提供了消防器材完好性检查记录，每月由专人负责检查。7.供销部办公人员使用电脑时间不要太久，减少电磁辐射；复印机放置在通风的地域，以减少废气对人体的伤害。8.供销部人员外出驾车严格按照交通法规执行，不疲劳驾驶、酒后驾驶，不超速行驶和不闯红灯。9.供销部人员在外食宿要注意饮食卫生，住宿安全。10.查到2020.1.20《相关方要求告知书》。11.要求顾客进入公司所处区域时要求减速慢行，禁止长时间鸣笛，搬运货物时要求轻拿轻放，注意安全。12.现场查看仓库：货物整齐码放，消防通道畅通，现场有禁烟、禁火警示标识，有分类垃圾箱，配备了手提式干粉灭火器，经现场查看均在有效期内，但是有遮挡物，现场批评指正。仓库用电线路规范无临时用电，无私拉乱扯，无使用大功率电器等异常现象。供销部在环保和安全管理方面基本符合规定要求。 |  |
| 应急准备和响应 | EO8.2  |  保持了《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。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。2020.8.27日参加了由办公室组织的消防演练。现场查看供销部办公区和仓库配备了消防器材，状态良好。部门介绍自体系运行至今未发生紧急情况。 |  |
|  |  |  |  |

说明：不符合标注N