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：邱志燕 陪同人员：梁文忠 | 判定 |
| 审核员：王景玲 审核时间：2020年10月21日 |
| 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、8.5.2产品标识和可追朔性、8.5.4产品防护、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环境因素识别与评价、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 | 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，商务谈判及合同评审，顾客档案建立，售后服务及顾客满意度评价与分析，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等。 |  |
| 质量、环境目标  | QE:6.2 | 部门目标：1、有效合同履约率100%；2、顾客满意度96分以上；3、固体废弃物分类处置率100%；4、火灾事故为0部门目标完成情况： 1. 有效合同履约率100%；

2、顾客满意度达到97分；（462+314）÷8= 97分3、固体废弃物分类处置率100%；4、火灾事故为0；考核情况：考核人:梁文忠 审批：邱鸡福 考核时间：2020.9.7考核能完成。 |  |
| 产品和服务的要求 | Q8.2.1 | 销售部经常对顾客进行电话回访与实地拜访，了解顾客的意见及要求。售前：走访用户、了解用户需求等相关信息，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严重顾客投诉。 |  |
| 沟通 | Q8.2.2 | 主要是通过对市场进行调研，对顾客进行访问、电话等了解客户的需求，在顾客有合作意向时或发放招标文件时，介绍我公司产品，了解顾客对产品性能、功能、数量等要求，并结合企业标准进行确定，且明示在合同或订单上，确定顾客对产品的具体要求。企业规定的附加要求，主要是满足企业制订的内控标准，确保产品质量特性高于顾客要求。顾客对公司产品的要求通常有：1）、产品名称、规格型号、交货期、价格等，还有产品的技术和质量等，对产品的技术和质量要求通常按产品的标准和顾客要求进行确定。2）、法律法规方面的要求，如产品质量法、合同法等。3）、公司规定的附加条件或承诺：如价格及付款方式：时间期限和让步承诺，保质量承诺等。 |  |
| 与产品和服务有关要求的评审 | Q8.2.3 | 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会议等形式组织人员评审，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。抽1）查2020.6.23日的商品销售合同，包括了如下内容：顾客名称：赣州景荣贸易有限公司，产品名称：粗锡，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，查合同评审记录，经2020.6.22日邱志燕、梁文忠、曾祥林等评审，可以签订该合同，同日经总经理批准盖章后回传了顾客。抽2）查2020.8.13日的商品销售合同，包括了如下内容：顾客名称：赣州景荣贸易有限公司，产品名称：粗锡，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，经合同评审后，总经理签字盖章后回传了顾客。抽3）查2020.9.25日的商品销售合同，包括了如下内容：顾客名称：赣州景荣贸易有限公司，产品名称：粗锡，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，经合同评审后，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。 |  |
| 与产品有关要求的更改 | Q8.2.4 | 企业建立了产品和服务要求更改的流程，一般包括订单的更改、产品要求的更改。订单更改和产品要求的更改由销售部负责管理，当产品要求发生变更时，填写“合同变更通知单”通知相关职能部门，并及时更新相关文件并下发至相关部门。目前未发生变更情况。 |  |
| 产品标识和可追朔性 | Q:8.5.2 | 查《质量手册》，文件规定了对产品、检验状态及唯一性标识做出了规定。1、在原料仓库，各种原材料，按名称进行分类放置，有明确的标识。2．在生产现场，车间的半成品采用标签标识，标识规格型号、数量、操作工；3．成品通过产品检验报告进行追溯，主要记录内容：生产日期，产品型号、检验员、数量等； |  |
| 顾客或外部供方的财产 | Q:8.5.3 | 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。 |  |
| 产品防护 | Q:8.5.4 | 查，公司文件，对产品的防护进行了要求，主要为产品在生产、储存、搬运过程的防护。观察:1. 转运：所有材料转运过程中均有防护，公司的原料采用袋装等进行包装，在生产过程中各种成品均采用堆码方式进行盛放，人工防护基本到位。2. 包装：公司的产品无外包装，采用堆放，防护效果较好；3. 运输过程管理：要求运输方进行防护，不得碰撞。现场查看原材料、成品，均按要求放置，防护得当。产品防护基本符合要求。 |  |
| 交付后的活动 | Q:8.5.5 | 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。合同通常包括：法律法规要求，交付后不合格的处理，产品的用途，顾客的要求等。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解决。基本满足要求。 |  |
| 顾客满意 | Q:9.1.2 | 企业主要通过开展顾客满意度调查来收集并了解顾客满意的信息。顾客满意度调查原则上每年组织实施一次，提供了2020年8月份进行的顾客满意程度调查表，调查表从产品质量、价格比、交货期、售后服务等方面对顾客满意度进行了调查。查见客户赣州景荣贸易有限公司满意度调查表，查到顾客满意度调查分析，经统计表明顾客满意综合率为97%，达到了公司质量目标。 |  |
| 环境因素识别与评价 | E6.1.2  | 查有：《环境因素和危险源识别评价与控制程序》和《环境和职业健康安全法律法规控制程序》。提供了《环境因素辨识和评价表》，从识别了办公过程中的水电消耗、废纸排放、生活垃圾排放、废旧日光灯管排放、打印机废墨盒排放、吸烟污染空气等。采用评分标准以打分的方式评价重要环境因素，销售部的重要环境因素为：潜在火灾、固废排放等。控制措施：固废分类存放、包装物分类卖掉，培训教育，配备有消防器材、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 | E8.1 | 1.编制并实施《管理运行控制程序》、《废弃物处理规定》、《环境保护管理规定》、《消防管理规定》、《职业卫生管理规定》、《环境作业指导书》等环境控制程序和管理制度。2.公司目前销售的产品主要是：废旧金属的回收及其所涉及的相关管理活动。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行政部统一处理，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，查见有线路、消防器材检查记录。5.在装卸车时，要求装运人员必须穿戴劳动防护用品，合理使用搬运工具。6.仓库巡视：分区存放整齐码放，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、消防栓，经现场查看均在有效期内。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。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 | 编制了《应急准备和响应控制程序》，确定的紧急情况有：火灾、触电、人身伤害等。销售部的人员参与了公司的应急演练，明确了应急处理流程及方案。应急设施配置：办公场所和仓库配备了灭火器、消防栓等消防设施，均在有效期内，状态良好。自体系运行以来尚未发生紧急情况。 |  |

说明：不符合标注N