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： 销售部及仓库 主管领导：于洋 陪同人员：唐蔚林 | 判定 |
| 审核员： 姜小清 审核时间：2020.10.23 |
| 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，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 | 5.3 | 人员和岗位设置：部门共4人、其中经理1名、其他文员职员；主要工作内容和职责权限：主营业务的销售和推广、完成公司设定的年度销售目标、准确制订合理的项目解决方案准确制订销售合同，并组织相关部门进行合同的评审、负责与产品有关的要求的确定、客户满意度数据的收集、记录、分析、处理解决和服务跟踪、遵守公司财务制度，做好产品的销售资金的回笼工作。E/H职责和权限：按照公司环境和职业健康安全要求操作、参与危险源辨识和风险评价及环境因素评价、负责日常环境和安全检查、本部门的环境和安全的培训和教育宣传、不符合的调查和原因分析和纠正及纠正措施和预防措施的实施检查； 未设置环境及安全员、日常环安检查由员工代表统一管理； |  |
| 目标及其实现的策划 | 6.2  | 查文件化分解的质量目标“顾客满意率≥95%合同履行率100%”——查与方针保持一致、可测量且与增强顾客满意相关、可监视及沟通；2020年目标和2019年目标比较基本没有变化；采取的措施：人员培训教育、完善管理制度、严格按照制度和程序文件执行、日常巡检查发现问题及和质量目标偏离的情况及时整改和调整、对相关责任人作出处理、严格各项绩效考核评价制度、实际中认真执行、鼓励员工积极创新对现有规定提出意见和建议等；需要的资源：目前人力物力财力基本满足要求； 目标完成负责人、完成检查周期：部门经理、每月、季度、年度检查完成情况；评价方式：提供了目标完成计算公式、查2019年完成情况基本达标；另查环安目标指标“对相关方施加影响，发放相关方环境要求发放率100%、无火灾、控制交通事故0次”；查目标可测量，与公司方针一致。管理目标完成情况：查到2020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：管理部 审批：陈辉”、日期2020.7.1； |  |
| 产品和服务的要求 | Q8.2 | 销售部通过和客户电话联系、上门回访、邮箱联系等方式进行服务宣传，向顾客介绍服务，回答顾客的咨询，让顾客了解公司及服务情况。销售部负责就合同或订单的处理，合同的评审，向顾客提供符合要求的服务。每年向顾客发放顾客满意度调查表或微信等网络形式了解顾客的需求和期望。公司编制的管理手册中规定了与服务有关要求的确定、评审以及更改的职责和工作流程要求。顾客明确规定的要求：即有生产服务本身的质量要求也包括后续活动的要求。顾客没有明确规定，但预期或规定用途所必要的要求。与数控机床的生产有关的法律法规的要求及本公司附加的对顾客的责任。公司承接业务的方式主要是：通过与顾客签订合同，公司按顾客要求组织服务，并以传真等方式进行沟通、确认，并对数控机床的生产要求等给予了明确。公司数控机床的生产基本已成熟，销售部部长审核后直接在合同上签字即完成合同评审，特殊合同需相关部门人员一起评审，评审过程记录在《产品要求评审表》上。目前承接的合同是常规合同。公司顾客主要有深圳市鑫智恒机械设备有限公司、周村双元农机维修部、济宁蒂尔机电设备有限公司等。抽查：1、2020.9.11《工业买卖合同》与滁州永固机械有限公司签订销售数控机床2台、规格型号JTM-6140合同，产品交付时间：2020.10.，合同规定了产品名称、质量检验标准、交付时间、付款方式、违约责任等条款，要求明确，协议评审时间2020.9.10，审核沈阳，审批陈辉。2、2020.10.10重庆睿奇特机械有限公司签订销售数控机床1台、规格型号CAK6156\*1500合同，产品交付时间：2020.10.20合同规定了产品名称、质量检验标准、交付时间、付款方式、违约责任等条款，要求明确，协议评审时间2020.10.10，审核沈阳，审批陈辉。3、2020.9.2与潍坊卡迪特经贸有限公司签订销售数控机床1台、规格型号CAK6156\*1500合同，产品交付时间：2020.11.2.，合同规定了产品名称、质量检验标准、交付时间、付款方式、违约责任等条款，要求明确，协议评审时间2020.9.2.，审核沈阳，审批陈辉。另有与“山东技能液压机械有限公司”签订合同、JTM-580、1台、日期2020.8.27、有合同评审和批准信息等——符合规定；与顾客的沟通由销售部负责，方法：通过手机、传真、微信等直接与固定客户保持日常联系，其内容包括：特殊要求、价格、后续服务等。公司暂无合同变更情况发生。 |  |
| 顾客或外供方财产 | Q8.5.3 | 顾客或外部供方的财产包括：资质证明文件（如营业执照和其它资质文件）、银行账号、联系方式、经营地址及档案资料等信息，由部门专门人员负责管理，分类登记放置。未发生损坏丢失等现象。 |  |
| 交付后活动 | Q8.5.5 | 产品交付时如客户在使用、服务过程中出现问题，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；技术服务现场提出的问题一般24小时内现场解决。 |  |
| 顾客满意 | Q9.1.2 | 公司已建立和保持了《顾客满意度测定程序》，对顾客满意的监测的相关内容进行了规定，其包括了对调查方式、渠道、内容、频率等。公司于内审前采取对主要顾客进行满意度调查的形式，共发出3份《顾客满意度调查表》，有效回收：全椒康盛机电设备有限公司、安徽高鹏真空设备有限公司等，调查内容有：产品和服务质量、价格水平、服务态度等，查阅《顾客满意程度调查表》。对每一调查内容按百分制统计和计算。查《顾客满意程度调查表》，记录基本真实有效。提供《顾客满意度统计分析表》，顾客满意率达到96%，达到了质量目标的要求。调查未发现有顾客投诉，不满意主要为产品售价偏高，公司将通过提高管理水平降低成本适当降低售价提高顾客满意度。 |  |
| 环境因素/危险源辨识与评价 | 6.1.2 | 编制了《环境因素调查表》（销售+仓库）环境因素“10+8”项、具体“水电纸张消耗、废旧墨盒硒鼓废弃、潜在火灾、包装材料的废弃、化学品油料泄露等——有相应的控制措施、及涉及人员和相关方信息、未见明显遗漏；确定的环境影响“3”项、具体为大气污染、土壤污染和原材料及能源消耗等 ；有三种时态和状态的说明；对环境影响评价方法为（打分法、ABCDEF法）；提供了《重要环境因素清单》“1”项、主要为“火灾”，有控制方法的相关内容，查环境因素识别基本符合实际情况，未见明显遗漏、评价基本准确；对应了风险和机遇中重要环境因素的相关信息、未见明显遗漏，符合规定；上述文件有编审批、更新日期2020.1.8；近一年来现场环境基本没有发生变化；编制了《危险源调查表》（销售+仓库）：识别的危险源“7+16”项、包括“油品储存、危险物品泄漏、搬运货物时货物散落/翻倒、物体坠落/物体碰撞”等——查基本没有遗漏；对上述识别的危险源确定了相应的危害内容（火灾、爆炸、打击等）；采用LECD评价法、风险等级为中度以下、均为可以接受的风险；评价出的重大危险源“1”项、具体为“火灾”、查评价基本准确；控制措施包括“个人防护、培训教育”等；文件有编审批更新日期“2020.1.8”；查近一年 场地环境没有变化； |  |
| 运行策划和控制（审核仓库） | 8.1 | 仓库现场是生产现场的一角用围网围起来的地方、各类物料工件五金电料堆放基本整齐、有固废收集箱内有废旧劳保用品手套等、另墙上提供防护头盔、在仓库一角堆放一定数量的液压油、有些遗撒、使用锯末进行了处理；使用少量的喷漆设备（手持式）未见废旧装置的处理地点（现场交流）、未见环境安全规章制度示墙（ 现场交流项）；和库管交流——环保安全意识基本符合规定； |  |
| 应急准备和响应 | 8.2 | 编制了《应急准备和响应程序》，查看内容基本符合要求。策划了应急预案包括火灾、触电、机械伤害、食物中毒、高空坠物等意外伤害等应急预案，设立了通讯、抢险、疏散及参加演练员工及配置紧急处理的措施和设施；基本符合要求。查应急预案评估报告，通过以上评估，公司应急预案的制定基本合理。公司进行了火灾演练，查应急演练记录。查到演练时间2020.5.19，地点公司空地，对演练过程进行了描述，有领导组成员，设立了通讯、抢险、疏散、警戒及参加演练员工等。尚存在如下问题需要改进：对消防知识个别员工了解不够。加强对相应员工消防知识的培训。目前未发生火灾、人身伤害等事故。 |  |

说明：不符合标注N