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：市场部及仓库 主管领导：徐永芹 陪同人员：刘月 | 判定 |
| 审核员： 姜小清 审核时间：2020.10.24 |
| 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：  本部门主要负责采购、销售和顾客满意度的控制及相关环境管理活动的实施与执行与供销部负责人沟通，描述的职责和权限与一体化管理体系的职能分配表基本一致。有办公桌、电脑、空调、车辆等能满足部门管理体系运行需求。  E/职责和权限：  按照公司环境和职业健康安全要求操作、参与环境因素评价、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、日常环安检查由办公室统一管理； |  |
| 目标及其实现的策划 | 6.2 | 查文件化分解的质量目标“1.合同履约率为100%2.部门内部固废100%分类处理3.杜绝办公区域火灾事故发生4.顾客满意率达到96%以上5.采购合格率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 | 供销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。供销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 塑料制品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 塑料制品生产要求等给予了明确。  公司塑料制品生产基本已成熟，供销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。  公司顾客主要大客户博西华家用电器有限公司，其他为一般客户有无锡海达尔精密滑轨有限公司、苏州路之遥科技股份有限公司等。  抽查：   1. 2020.9.18、《购销合同》（SY20200918#） 与无锡海达尔有限公司签订销售吊架等，规格型号8906034#，数量和产品交付时间：随每月详细订单，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2020.9.18，审核徐永芹，审批王淑清。 2. 2020.10.15、《采购订单》（PA0265#） 与苏州路之遥科技有限公司签订门开关预埋盒等，规格型号\*\*298532#，产品交付时间：2020.11.，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2020.10.15，审核徐永芹，审批王淑清。   3、2020.7.21、《采购订单》（JSTR-2020-10#） 与江苏天乐金属\*\*有限公司签订螺钉等、规格型号\*\*50567#合同，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2020.7.21.，审核徐永芹，审批王淑清。  与顾客的沟通由供销部负责，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有大客户博西华家用电器有限公司提供色母料，公司对每次进货量仓库员进行产品名称、规格、数量、外观等登记并放置在指定位置同时还有顾客的资质证明文件（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。  抽查到2020.10.5记录入库色母0.5吨，规格25kg/包，有领用数量登记。防护采取底部有木质托盘防潮。 |  |
| 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：  博西华家用电器有限公司，其他为一般客户有无锡海达尔精密滑轨有限公司、苏州路之遥科技股份有限公司，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97%，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 | 6.1.2 | 编制了《环境因素调查表》（市场部+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2020.5.8；  近一年来现场环境基本没有发生变化； |  |
| 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、各类物料包装物及货物原材料包装物堆放基本整齐、有固废收集箱内有废旧口罩手套等、另墙消防设施有灭火器和水龙头均在有效期范围内；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。  公司计划进行火灾培训及演练，时间在2020.11(现场交流）； |  |

说明：不符合标注N