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 主管领导：刘伟、李海新 陪同人员：樊献武 | 判定 |
| 审核员： 李凤仪 审核时间：2019年9月25日 |
| 审核条款： Q/J:5.3(4.3)、6.2(3.2.4)、8.2（6.1-6.3）、9.1.2(10.7) E:5.3、6.1.2、6.2、8.1  O：4.4.1、4.3.1、4.3.3、4.4.6 |
| 组织的岗位、职责权限 | QE5.3  O4.4.1  J4.3 | 市场部负责人：刘伟、李海新  主要负责：销售过程的控制；产品要求确定；合同评审情况；顾客沟通情况；顾客满意度调查情况；环境因素危险源的识别与控制、公司目标方案的执行、应急准备和相应等  负责人对本部门的职责和权限以及工作流程清楚、明确完成本部门的目标指标。能较好回答部门质量职责，对工作要求明确。 |  |
| 目标和方案 | QE6.2  O4.4.3  J3.2.4 | 部门目标：合同按时履约率100%；顾客满意度＞95%；固废分类处置率100%；火灾及重大安全事故发生率为0  按照季度进行考核，提供了2019年1-2季度目标考核表：合同按时履约率100%；顾客满意度98.5%；固废分类处置率100%；火灾及重大安全事故为0  经查显示目标均已完成。  对以上的目标指标制定了管理方案：  •环境目标、指标：废弃物100%分类堆放处置  管理方案：各部门对办公活动中产生的可回收废物收集后交办公室集中处置等  完成时间：2019.8.12 费用：1500元 责任部门：市场部  •安全目标、指标：火灾事故发生率为0  措施：强化安全思想教育培训，认真学习安全规程；配备符合要求的安全工器具；电源电线与化学品易燃物分开.....。  完成时间2019.3~2019年12 费用：1500元 责任部门：市场部等。  制定的指标和管理方案基本可行。 |  |
| 环境因素评价和控制措施的确定 | E6.1.2 | 提供《环境因素评价表》，其中涉及市场部包括固废废弃、宣传册的废弃、意外火灾、原材料损耗、资源的消耗等。  可以提供《重要环境因素清单》，其中涉及市场部的重要环境因素：固体废弃物排放。  评价基本合理。 |  |
| 危险源辨识和控制措施的确定 | O4.3.1 | 提供了职业健康安全危险源识别与评价表，涉及本部门的危险源包括：使用电器不当造成触电，搬运货物造成的砸伤，吸烟乱扔烟头导致火灾，上下班途中交通危险，电器短路或使用时间过长散热不良，相关方进厂驾驶员违章驾驶、高空坠落。  用LEC法对识别的危险源进行评价，本部门不可接受风险火灾、触电，评价基本准确。 |  |
| 运行控制 | E8.1  O4.4.6 | 本部门应执行的运行控制文件包括：环境管理控制程序、职业健康控制程序、固体废弃物管理规定、对相关方施加影响管理规定、节能降耗管理规定、消防安全管理制度、办公室安全管理制度、车辆管理规定、电脑使用管理办法、服务人员工作规范等  运行控制情况：  1、办公室区域：污水：不涉及污水，没有污水排放。噪声：办公现场不产生明显噪声。  固废：固体废物主要是办公产生废纸张等，配置了纸篓；办公用纸由办公室负责，复印、打印耗材都有办公室统一负责，集中处置。  2、办公过程注意节约用电，做到人走灯灭，电脑长时间不用时关机，下班前要关闭电源，防止触电。  3、办公区域禁止吸烟，现场查看办公区域环境整洁、宽敞、办公设备状态良好、无安全隐患，办公区域配备有效的干粉灭火器。  4、工作时间平均每天不超过8小时。  5、现场查看市场部办公区域配备符合要求的消防设施。  6、现场查看办公区域，整洁、光线充足、室内空气良好、配置有空调，办公条件较好，办公设备安全状态良好，教育员工正确使用办公设备，现场用电基本规范，无乱拉线现象，防止火灾发生。  7、相关方施加影响：公司能够控制或能够施加影响的相关方有顾客等。提供了“致相关方的公开信”，将公司的环境/安全控制要求发放到了所有相关方，督促影响各相关方按照环境/安全管理体系要求对环境/安全施加影响。在与顾客沟通和招投标时，通过选择适当时机向顾客宣传本公司的职业健康安全的方针理念以及本公司的具体做法、成绩等，向顾客施加职业健康安全的影响，增强顾客对本公司的信任程度。  8、驾驶员要求遵守道路交通安全法规，不违章驾车，驾驶证和车辆定期年审，确保行车安全。 |  |
| 顾客沟通 | Q8.2.1  J6.3 | 与顾客沟通主要采取以下方式：产品信息：主要是电话、传真、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。  查见《客户档案》，内容包括：客户名称、法人代表、通讯地址、联系人、电话、邮编、传真、E-mail、需用产品、牌号、年需求量，是否固定客户。并为主要客户邯郸普阳钢铁、湖南有色郴州氟化学有限公司等客户建立了档案。 |  |
| 与产品和服务要求有关的要求确定 | Q8.2.2  J6.3 | 该公司主要服务为防水防腐保温工程施工。该公司主要依据合同法、国际贸易惯例及顾客要求进行施工，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。  该公司目前在销售服务提供过程中没有附加要求。 |  |
| 与产品和服务要求有关的要求评审 | Q8.2.3  J6.3 | 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。  查见《合同台帐》，内容包括：序号、客户名称、合同编号、产品名称、规格型号、评审日期、签定日期、履行情况。  自2019年1月至今共登记有临泽宏鑫矿产实业有限公司、广东威恒电力技术开发有限公司、河北省永年中国人民解放军4723工厂、中国航空油料有限责任公司河北分公司等多份合同，涉及防水、防腐、保温工程。  提供《合同评审表》  抽查1、2019.9.5与湖南有色郴州氟化学有限公司，工程内容：浮选机与泡沫槽子耐磨防腐施工合同签订日期：2019年9月5日。评审日期：2019年9月5日。评审在合同签订之前进行。符合要求。  抽查2、2019.9.5与河北金浩进出口贸易公司，工程内容：螺旋钢管、90度弯头、三通等金属零件防腐处理。合同签订日期：2019年4月25日。  评审日期：2019年4月25日。评审在合同签订之前进行。符合要求。  评审内容包括交货期限、价格、质量要求、交付要求、法规要求、包装要求 6项。评审结果：同意。总经理：靳德富2019.7.15经查基本符合要求。 |  |
| 产品和服务要求的变更 | Q8.2.4  J6.3 | 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。 |  |
| 顾客满意度 | Q9.1.2  J10.7 | 公司通过电话，走访等形式，接受顾客反馈，了解顾客顾客满意度信息，发放调查表对顾客满意度进行定量测量。  提供“顾客满意程度调查表”，调查主要内容：质量、价格、外观、服务等方面的满意程度等，各项得分求平均值得最终结果。提供顾客满意调查分析。最终顾客满意率98.5%。  该结果已提交管理评审。 |  |

说明：不符合标注N