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：褚翠君 陪同人员：巩新远 | 判定 |
| 审核员： 姜小清 审核时间：2020.11.2~4. |
| 审核条款：QMS:5.3组织的岗位、职责和权限、6.2质量目标、8.4外部提供过程、产品和服务的控制、8.2产品和服务的要求、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 | 5.3 | 人员和岗位设置：  部门共2人、其中经理1名、其他文员职员；  职责和权限：负责市场开拓，销售网络建立，销售队伍的建设，项目信息收集、分析、跟踪、谈判，签订合同。负责业务的报价及说明,报价书、投标书的制作，参加投标活动；负责销售合同的制作，组织标书、合同评审（生产技术部及供销部共同评审）。负责将合同更改信息传递到相关部门；负责与顾客联络沟通，组织处理顾客投诉。负责保存相关服务记录；负责组织对顾客满意程度进行测量，确定顾客的需求和潜在需求； 负责与顾客相关的数据收集、传递、交流。负责本部门统计技术的具体选择与应用。 负责识别本部门的环境因素和危险源的辨识评价和控制工作；  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“顾客满意率达90%以上；保证合同履约率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；  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2020（上半年）年完成情况基本达标；  另查环安目标指标“固体废弃物分类处理率90%、不发生重大安全事故”；  ——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：办公室 审批：管代”、日期2020.10.1； |  |
| 外部提供过程、服务和服务的控制 | Q8.4 | 公司采购产品主要为钢管、PE管、锻坯、防腐管、发泡料等。  已编制形成《合格供方名录》。  抽查：  钢材板材焊材供方——邯郸尊源贸易有限公司：2020.1.10行供方的评价，形成《供方评定记录表》一份，对资质、产品、质量、价格、信誉等内容进行评定。结论为：同意列入合格供方。批准人：管代  无损检测----河北华建检测试验有限公司：2020.1.10进行供方的评价，形成《供方评定记录表》一份，对资质、产品、质量、价格、信誉等内容进行评定。结论为：同意列入合格供方。批准人：管代。  审核时发现公司从盐山县兴东贸易有限公司采购钢管、圆钢，但是未能提供对该供方进行评价和施加影响的证据，不符合规定要求。  公司以采购计划单的形式向供方及相关人员发送采购信息，该单由陈辉批准后实施采购。查2020.6（复工复产）以来采购计划单，该单包括：供方、物资名称、规格型号、数量、金额、质量要求、到货时间等。  抽查：  《产品购销合同》编号D20200525006#、2020.5.25、采购线管168\*10#、45T、标准GB/T9711-2017；  《购销合同》编号D202020526#、2020.5.26.、采购槽钢及工字、规格6\*4~6\*8、数量8~30 吨；  《购销合同》2020.7.6、采购无缝钢管、数量27.37 吨；  《购销合同》2020.5.28、采购螺旋管、数量14支；  《购销合同》2020.9.22、采购圆钢、数量14.4 吨；  《购销合同》2020.5.29、采购防腐管、数量259米；  《购销合同》2020.7.16、采购组合聚醚、数量5 吨；  ——上述合同审批手续齐全，信息完整。  在采购控制程序中已规定了采购产品验证的方式，并且应在采购验证的要求中得到规定，在本公司检验或在顾客处进行检验情况； |  |
| 产品和服务的要求  销售和服务提供的控制 | Q8.2  8.5.1 | 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。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，并对产品生产要求等给予了明确。  公司由供销部负责组织相关业务部门参加评审，包括销售合同及其它协议。评审应在公司向客户做出提供服务的承诺（如提供产品和服务、签订合同或协议）之前进行或服务要求的变更前进行,评审内容包括：  顾客规定的服务要求（客户要求、相关的法律法规要求、本公司要求）得到确认：与以前表述存在差异的合同和产品要求；本公司规定的要求；客户虽然没有明示，但规定的用途或已知预期用途所必须的要求；适用于产品的法律法规的要求；若与先前合同要求存在差异，本公司应确保相关事项已得到解决。若顾客没有形成文件的要求，公司在接受顾客要求前应对顾客要求进行确认。适用时，公司应保留评审结果和产品、服务的新要求。生产技术部应对产品的生产和服务承诺进行评审，以确保公司有能力向用户提供有效的产品和服务，评审由各部门参加，最后由管代签字并汇报总经理，产品和服务承诺要以一定的形式向用户说明或公布。  当产品和服务要求发生变化,应由生产技术部及相应部门与客户协商修改合同或协议，并将修改后的内容及变更的要求通知相关人员。  抽查：  1、2020.8.4.《购销合同》（SXSL-WZ-SZ-2020030#）与朔州再生能源热力有限公司签订销售保温管、规格型号D377\*8合同，产品数量1827M，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2020.8.4，审核管代。  2、2020.6.23.《买卖合同》（\*\*\*\*50130#）华北石油管理局物资分公司签订销售无缝钢管、规格型号“03#大类”合同，产品1515~31900吨、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2020.6.20， 审批管代。  3、2020.8《采购合同》（\*\*\*\*-011-SB060#）北京永新环保有限公司签订销售金属管件、规格型号“DN50~600”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2020.6.20， 审批管代。  另查《购销合同》“新疆丝路胜达货代\*\*\*公司”、《购销合同》“湖南天正\*\*\*公司”销售——支吊架、日期2020.6.22.、5.7. 有合同评审和批准信息等——符合规定；  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。公司在控制或使用客户或外部供方的财产期间，应对其进行妥善管理。  顾客的财产由生产技术部统一接收，作好登记，按照顾客提供财产的性能、外观及数量进行验收。验收合格后，由生产技术部经理根据验收结果进行分类，在顾客财产上做好标识后，下发使用部门或个人。管理员在使用顾客财产时,要保护好，不能人为损坏。当顾客财产发现丢失、损坏或不适宜的情况发生，部门经理逐级反映，并报告顾客，双方协商处理。 |  |
| 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8份《顾客满意度调查表》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98%，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》环境因素“9”项、具体“水电纸张消耗、废旧墨盒硒鼓废弃、潜在火灾等——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2020.5.10；  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》  识别的危险源包括“长期坐姿、外出交通、电脑及网络设备”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（交通风险、触电等）；  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、检查消除”等；  文件有编审批更新日期“2020.5.10”；  查近一年 场地环境没有变化； |  |
| 运行策划和控制 | 8.1 | （1）办公室区域：污水：不涉及污水，没有污水排放；  （2）噪声：办公现场不产生明显噪声。  （3）固废：固体废物主要是办公产生废纸张等，配置了纸篓；办公用纸由行政部负责，复印、打印耗材都有行政统一负责，集中处置。  （4）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。  （5）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。  （6）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。  （7）工作时间平均每天不超过8小时；  （8）现场查看办公区域配备符合要求的消防设施；  （9）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:运输公司\供应商\外来员工等  （10）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。  提供《相关方环境职业健康安全告知书》、  内容包括“环境保护是每个公司进行生产、活动和服务时都必须考虑的问题,职业健康安全关系到每位人员的切身利益。我们认识到，与其他组织一起，节约资源能源，保护生态，保护我们赖以生存的环境，保护人员健康安全，是我们共同的责任。因此，公司制订以下质量、环境、职业健康安全方针：  关注顾客、全员参与、依法管理、预防为主、节能减排、降耗增效， 保员工健康、保生产安全、走可持续发展道路。本公司本着预防污染，努力谋求可持续发展之路，使我们的环境不断得到改善，完成社会所赋予企业的责任。为此我们作出如下承诺：遵守ISO9001、ISO14001和ISO45001标准的要求和所有有关法律、法规及其他要求。致力于减少资源耗用及生产废物。”等等内容；  审核时发现公司从盐山县兴东贸易有限公司采购钢管、圆钢，但是未能提供对该供方进行评价和施加影响的证据，不符合规定要求。 |  |
| 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2020.6.18日，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