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：管理层 主管领导：陶宁 陪同人员：张瑞杰 | 判定 |
| 审核员：安涛 周涛 审核时间：2020.11.2 |
| 审核条款：QEO4.1、4.2、4.3、4.4、5.1、5.2、5.3、6.1、6.2、6.3、7.1.1、9.1.1、9.3、10.1、10.3 |
| **资质****范围再确认****Q一阶段问题验证****EO：去年不符合项整改情况****投诉或事故/政府主管部门监督抽查情况** |  | 兰州冀玉水泥有限公司是皋兰县2011年招商引进的一家民营企业，企业注册资本2000万元，设立于2011年9月。企业位于皋兰县黑石川现代高载能产业园，属于皋兰县2011年度重点招商引资项目。项目建设形成年产120万吨水泥粉磨能力，主要产品有PO42.5水泥、PC32.5R水泥；本公司粉磨系统具有系统能耗低，技术成熟，可靠性高，生产调度灵活特点，技术水平属于甘肃省内先进；公司生产的产品具有质量稳定、品质高、耐久性好等优点，产品性能具有优势。认证范围在经营范围内。查国家企业信用信息公示系统，企业无异常经营记录、无违法失信记录。E：资质范围内水泥的生产和销售过程所涉及的相关环境管理活动O：资质范围内水泥的生产和销售过程所涉及的相关职业健康安全管理活动Q：资质范围内水泥的生产和销售Q一阶段未提出问题，EO去年提出的不符合项以及整改完毕。无 | y |
| **理解组织及其环境****总要求** | **QEO4.1** | 现场询问总经理，公司确定了与本公司质量目标和战略方向相关并影响实现质量管理体系预期结果的各种内部因素（如公司的价值观、文化、知识、绩效等相关因素）和外部因素（国家、地区和当地的各种法律法规、技术、竞争、文化和社会因素等）。这些因素包括了需要考虑的正面和负面因素或条件。经营范围：资质范围内水泥生产和销售。总经理确定与本公司目标和战略方向相关并影响实现体系预期结果的各种内部因素（公司的价值观、文化、知识、绩效等相关因素）和外部因素（国家和当地的各种法律法规、技术、竞争等）。这些因素包括了正面和负面因素或条件。提供了《组织内外部环境因素识别表》：内部环境：资源因素－公司提供符合资质范围内水泥生产销售的场所，配备适宜的硬件和软件设施设备。信息来源：设施设备清单－具体现状描述：本公司设施设备可以确保资质范围内水泥生产销售，基本的质量控制要求－SWOT分析：WT……外部环境：竞争力－公司类别：资质范围内水泥生产销售，当前市场占有率不高，其他类似企业比较多－信息来源：市场调查和分析－具体现状描述：本公司产品质量稳定，但在市场中同行也多，竞争压力大－SWOT分析：ST……公司管理层已确定了外部和内部因素，已经对经营环境、内外部环境进行分析并提出对策，并进行了监视和评审。实施开始时间：2020.1.1实施. | y |
| **理解相关方的需求和期望** | **QEO4.2** | 公司通过识别、分析，确定与质量管理体系有关的相关方。通过发放调查表、访谈、电话、网络、会议、座谈等方法保持与有关相关方的沟通，确定有关相关方的要求。公司目前所确定的有关相关方为：顾客、员工、供方、邻居、政府相关部门、股东等。供销部负责通过与供方和客户的定期沟通，确定他们的要求。办公室负责通过与公司内部员工的沟通，确定他们的要求。通过企业知识、政府相关部门及网络，确定适用的法定要求。公司通过头脑风暴、市场调查、顾客满意度调查、供方评价、水平对比、政府检查、晨会、投诉、内审、管理评审等方式对相关方的信息及其要求进行监视和评审，并采取措施满足有关相关方的要求。相关方期望或要求监测与更新：管理者代表每年在管理评审前组织一次全面的内外部内外部环境要素识别与评审。各部门在获得内外部环境要素信息变化时，应及时告知管理者代表，由管理者代表对《相关方期望或要求识别表》进行修订。管理评审前，管理者代表汇总企业内外部环境要素情况及相关方的期望与要求的相关资料，并提交管理评审。 | y |
| **确定管理体系的范围****总要求** | **QEO4.3** | 公司管理体系范围： E：资质范围内水泥的生产和销售过程所涉及的相关环境管理活动O：资质范围内水泥的生产和销售过程所涉及的相关职业健康安全管理活动Q：资质范围内水泥的生产和销售根据企业产品和服务的特点，生产模式成熟，8.3为不适用条款，不适用理由合理。 对于企业的外包过程也进行了充分识别，就公司目前生产运营情况，企业暂无外包过程。 | y |
| **管理体系及其过程** | **QEO4.4** | 组织于2019年4月15日依据：GB/T19001-2016、GB/T24001-2016、GB/T45001-2020、标准建立并正式实施管理体系。同时根据自身的实际情况和标准的要求组织工作人员编制了管理手册、作业文件和记录表格，制定了管理方针和管理目标。通过对过程监测结果进行分析，公司管理体系不断改进。确定了管理体系所需的过程，如文件与记录管理过程、合同评审过程、销售过程，并明确各过程的目标和职责，及各过程之间的衔接和影响。 出示有“部门质量目标策划记录”对管理目标完成情况进行检查、统计、记录。提供了支持过程策划和运行的形成文件的信息。 | y |
| **领导作用和承诺****总则** | **QEO****5.1.1** | 企业最高管理者对管理体系的领导作用和承诺主要通过以下方面体现：对管理体系运行的有效性负责；促进使用过程方法和基于风险的思维确保管理体系要求融入企业的业务过程；确保建立的管理体系与组织内外部环境、战略方向保持一致管理方针、管理目标的制定，应与组织环境相适应，与战略方向一致；为确保管理体系所需的资源（包括人力、设备、软件、技术和信息等）确保管理体系实现期望的结果；督促人员积极参与、指导和支持员工为管理体系的有效性做出贡献；支持相关管理者在其职责范围内发挥领导作用，推动改进等。领导作用和承诺充分明确，基本符合标准要求。企业最高管理者以顾客为关注焦点和承诺内部有通过以下方面证实：满足顾客产品要求和相关方环境要求的重要性意识和理念，确定和理解并持续地顾客要求以及适用的法律法规要求；确定和应对风险和机遇，这些风险和机遇可能影响产品和服务合格以及增强顾客满意的能力；始终致力于增强顾客和相关方满意。 | y |
| **以顾客为关注焦点** | **Q5.1.2** | 公司通过投标、市场调研等方式了解顾客的需求，确定他们关心的产品特性，特别是产品的关键特性。通过定期对顾客满意度进行测量、售后服务了解顾客对产品的意见。在确定顾客的需求和期望时，公司同时考虑与产品有关的义务（如安全的责任、环境保护要求等）和法律法规要求，并采取措施，使其得到落实。 |  |
| **管理方针及沟通** | **QEO****5.2** | 经充分考虑本组织特点，本组织质量管理方针为： 关注顾客需求 确保产品符合要求 提高环境意识 确保实现污染预防坚持人本管理 确保员工健康安全严守法律法规 确保持续改进绩效公司通过各种宣传方式，将质量方针宣传到本公司各层次，确保方针得到正确的理解和实施。在每次管理评审会议上，总经理组织对方针的持续适宜性和有效性进行评审，并根据评审结果对其做出必要的调整。 | y |
| **组织的岗位、职责和权限** | **QEO5.3** | 公司设置了完善的组织结构，并规定了各级各岗位人员职责、权限和相互关系，并在公司内对各级员工进行了必要的传达。对从事与质量有关的管理、执行和验证人员规定其职责、权限及其相互关系，并书面化，以实现公司管理方针和管理目标。有效进行质量管理体系各项活动，出示了公司管理体系职能分配表。 | y |
| **应对风险和机遇的措施** | **QEO6.1** | 经与负责人交流，公司成立多年，公司积累了大量优质和长期客户；同时鉴于资质范围内水泥生产销售市场竞争激烈，加上市场大环境的变化，这两年造成公司利润有所降低，公司采取做好内功，在内部加强管理的同时，提升企业资质，进一步扩大市场准入权。出示有《风险和机遇评估分析表》明确了风险和机遇事件的识别方法/途径、风险和机遇的评估方式，对识别出的风险和机遇制定有效的应对措施；并评价这些措施有效性。如：客户开发、合同评审过程风险；1.对市场需要资质范围内水泥生产销售等的发展趋势判断失误。2客户要求识别不完整。3未能确保能够满足客户要求就签署合。风险级别：一般风险。措施：1.对市场需求资质范围内水泥生产销售等的发展趋势分析应该经过反复论证。2.对客户的要求实施监视和测量。3.在确定与客户签署合同前落实合同评审事宜。相关文件：《服务要求控制程序》各部门根据本部门的活动、产品和服务过程，分析其风险和机遇，进行风险和机遇调查。资质范围内水泥生产等交付风险：1不能按时交付。2.交付的资质范围内水泥生产销售等不符合客户的要求措施：1生产计划管制。2.生产过程的品质控制。3.成品的品质检验。4.出货前的品质检验。相关文件：1生产规范2.《不合格品控制程序》办公室组织各部门相关人员对风险和机遇事件进行评估，确定公司的主要风险和机遇的事件，报总经理审核后确定控制措施。公司于2020.1.1对应对风险和机遇的措施进行了评价，目前措施有效。 | y |
| **管理目标及其实现的策划** | **QEO6.2** | 总经理负责组织制定公司的管理目标，并在公司各部门进行分解，制定时考虑了公司的质量过程及其风险和机遇。公司质量目标： 完成情况 1. 顾客满意度： ≥90％ 顾客满意度91%

2、成品交检合格率：≥95％ 成品交检合格率100%3、准时交货率：≥95％ 准时交货率100%4、顾客投诉及退货次数：≤6次/年 顾客投诉及退货次数05、加强现场环境管理，噪声、粉尘和固废达标排放； 达标6、加强安全生产管理，杜绝死亡、重伤事故和职业病发生。 无以上目标指标均已完成，质量目标适宜。 | y |
| **变更的策划** | **Q6.3** | 企业有通过管理评审，内部审核结果，过程业绩分析，监视、测量、分析、评价等收集可能发生的变更信息，当组织内外环境、客户及利益相关方的需求、企业经营等方面发生重大变化，具体包括产品质量监视和测量过程中持续未达到预期结果、组织机构变化、重大人员调整、持续的经营亏损等情况下，需要对体系进行变更。企业有充分识别识别潜在的变更需求，并确保在必要时做出相应的变更。受审核方明确了变更评估及实施的流程，即当发生变更时，确定变更的目的、考虑变更的潜在后果，质量管理体系的完整性，识别变更的风险和机遇，确定资源的可获得性并制定应对措施，责任和权限的分配或再分配。并要求对变更前、变更中、变更后的全过程实施监控，并组织对变更的有效性进行评价，确保质量管理体系的完整性。体系运行以来，暂无变更情况发生。 | y |
| **资源-总则** | **Q****7.1.1** | 公司根据公司生产运行需要，配备了各岗位所需人员、经营用房屋、生产设备、办公设备（电脑、打印机等）、监视和测量资源、消防器材、劳动防护用品、经营运行资金等资源，体系建立至今，未发生资源不足影响满足客户要求的现象。 | y |
| **绩效测量和监视** | **QEO****9.1.1** | 公司编制了《顾客满意度调查控制程序》对销售服务的质量特性进行监视和测量，以验证其符合要求的程度，确保服务符合要求。公司制定《不合格输出控制程序》，为保证公司质量管理体系的有效运行，通过对管理绩效的监视与测量，确保体系运行的有效性。查阅“部门质量目标策划及考核记录表”，体系建立至今共进行了两个季度的管理目标指标的检查考核工作，均完成目标考核要求。公司不需要对质量影响的运行的关键特性进行监测和测量的设备。 | y |
| **管理评审** | **QEO****9.3** | 公司于2020年8月28日依据：GB/T19001-2016、GB/T24001-2016、GB/T45001-2020标准进行管理评审。目前正标准要求平稳运行，至今暂无变更情况发生。查阅公司管理评审资料：一、管理评审计划，评审时间：2020年8月28日评审方式：会议评审参加人员：部门负责人等。计划中明确了评审内容和资料准备要求。二、管理评审输入：方针目标适宜性、管理目标的实现程度、体系策划和运行情况、可能的变更、外部供方的绩效、内审情况、顾客满意情况及纠正措施完成情况，应对风险和机遇所采取措施的有效性以及改进的建议等等。以上内容可通过会上口头发言及工作总结、汇报等形式体现。三、查看“管理评审报告”，报告中对本次管理评审做了总结，评价了公司建立、运行管理体系的效果。四、管理评审输出/评审结论：经过评审认为：本公司管理体系是符合标准的、是符合我公司实际的、是可行的、是有效的、充分的、适宜的。管理方针、管理目标是适宜的。编制：刘付军 批准：陶宁 2020年8月28日管理评审改进决议：在质量管理体系推行运作时，质量管理体系推行还存在不少待改进之处，主要有以下几点：公司目前的人力、设备设施资源等需求能够满足我公司当前和近期需求。但应随着承接合同的和业务领域的增加，引进销售人员，加强公司的销售服务能力：1. 加强环保和安全意识培训；2. 加强员工生产技能考核，加大管理过程监测力度抽措施完成情况，已制定计划，正在实施过程中。 |  |
| **体系的运行现状及改进的要求** | **QEO****10.1** | 企业自体系建立以来，通过内审的改进、管理评审；纠正措施的实施、顾客满意度调查等措施，采取了具体的改进措施。基本符合要求。总经理通过建立管理方针和目标，并鼓励员工提合理化建议，营造了一个激励改进的氛围，通过质量目标的建立与考核，明确了改进、努力的方向，通过过程造价咨询服务以满足需求，通过内审、管理评审、数据分析与实施纠正和纠正措施，建立一个自我完善、持续改进的机制，不断改进体系绩效和有效性。 | y |
| **持续改进** | **QEO****10.3** | 公司规定了纠正措施的来源,明确了对不合格项应进行原因分析,制定纠正措施计划,实施跟踪验证,确保所采取 的纠正措施满足预期要求。对以上不合格品采取退货货处置，对其进行原因分析并采取纠正措施，经主管经理验收，有效。内审中发现的不符合项已经采取纠正措施，整改完毕且有效。通过交谈，基本能清楚纠正和预防措施的控制要求。符合要求。改进的示例包括纠正、纠正措施、持续改进、突变、创新或重组。为确保公司提供给客户合格的产品和服务，公司开展检查和考核工作。根据不同过程、不同产品和不同要求，采取不同的方法进行监视、测量和分析。公司利用质量方针、目标、内审和外审、数据分析、纠正和预防措施以及管理评审，识别任何改进的机会，持续改进质量管理体系的适宜性、充分性和有效性。 | y |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 过程与活动、抽样计划 | 涉及条款 | 受审核部门：办公室 主管领导： 李长飞 陪同人员： 陶冶  | 判定 |
| 审核员：安涛 审核时间：2020.11.2 |
| 审核条款：Q5.3/6.1/6.2/7.1.2/7.1.6/7.2/7.3/7.4/7.5/9.1.3/9.2/10.2EO：5.3/6.1.2/6.2/8.1/8.2/9.1.3/9.2/10.2 |
| **组织内的角色、职责和权限** | **QEO5.3** | 办公室职责：1、建立公司人事制度、员工培训制度，并组织实施。2、负责劳保用品的申购和发放，对作业人员的职业卫生进行管理。3、组织制定目标、指标与管理方案。4、负责内、外部信息交流工作；负责有关法律法规文件的获取、确认及使用管理；负责监督执行法律法规和公司管理制度。5、负责重要环境因素、重大职业健康安全风险运行控制；组织各部门制定预防措施和发生紧急情况时的控制措施。6、负责组织对环境、职业健康安全总体绩效的监视和测量；负责组织安全生产大检查；负责定期监督目标、指标和管理方案完成情况；负责联系并协助监测单位对污染物排放、工作环境进行监测。7、负责对不符合的处理、对纠正和预防措施的执行情况进行监督；按规定参加事故的调查处理工作。8、负责所有受控文件的发放和管理并指导各部门进行文件管理。9、负责公司废弃物的分类、管理、处理。 | y |
| **环境因素和危险源的识别评价和控制** | **QEO****6.1.2** | 公司制定《环境因素识别、评价和管理程序》，用以指导进行环境因素的识别、登记评价，以确定重要环境因素，以及对环境因素的定期更新，环境因素的识别和确定考虑生命周期观点。本条款的主控部门为办公室，对公司各经营活动过程中涉及的环境因素进行识别和评价，并形成重要环境因素清单下发到各部门提供了“环境因素识别与评价一览表”，识别的环境因素标明时态、状态和对环境的影响；经查阅识别出对在办公活动中产生的纸张消耗、固废排放、生活废水排放等环境因素；提供了“重要环境因素清单”涉及本部门的重要环境因素：火灾、办公固废；编制：刘付军 审批：陶宁 日期：2020.1.2依据公司制定《危险源辨识、风险评价和控制措施确定控制程序》，识别部门管理活动中危险源辨识与风险性评价，确定不可接受风险并及时更新，实现对危险源与不可接受风险的有效控制。办公室为此条款的主控部门，对公司经营活动过程中涉及的危险源进行识别和评价，评价出不可接受风险并形成清单下发到各部门提供“危险源辨识风险评价表”，涉及本部门的的危险源已辨识出线路老化、短路隐患、电线漏电等情况产生的火灾、触电等危险因素。提供了“不可接受风险清单”涉及本部门的重要环境因素：火灾、触电；编制：刘付军 审批：陶宁 日期：2020.1.2 |  |
| **管理体系目标、指标和管理方案实施与策划** | **QEO****6.2** | 质量目标分解到各个部门，分解到办公室目标为：该部门的目标、指标如下： 完成情况1、培训计划完成率100%； 100%2、环境事故 0 03、职业健康安全事故0 0上述目标前3季度年度进行考核，考核结果：全部达标，考核人：刘付军。 时间：2020.10.6 | y |
| **能力、教育、培训** | **Q****7.1.2****7.2**  | 查《岗位职位要求》，明确了公司各岗位人员的任职条件，包括专业技能、培训及岗位资格、能力和工作经历等具体的要求。公司在册人员35余人，管理人员6人，能够满足公司正常运行要求。 组织编制了《人力资源控制程序》规定了对从事影响工作质量的人员规定相应的工作能力，应具有应用知识和技能的本领，选择和配备能胜任工作的人员和人员的能力基于教育程度，所接受的培训及所取得的岗位资格、能力和工作经验等方面考虑等要求。文件中同时规定了培训的目的、范围、职责、程序、相关文件及记录等要求，经查，文件内容具备充分性、适宜性、可操作性，符合要求。提供公司任职要求，包括总经理、各部门负责人、工作人员等的岗位职责和任职要求均进行了描述，从年龄及性别、学历及专业、专业知识、基本技能、从业经验、身体素质、方面提出相应要求。抽查：张瑞杰，大学，从事生产工作15余年，2020.1.1对能力进行评价，结论：基本符合公司岗位要求和人员管理办法的要求。查《人力资源控制程序》中对人员能力、人员培训、培训计划、实施及有效性评价方面均做出规定，记入《培训记录表》中。查看 2020年度培训计划，共计划6次培训从1月开始实施，包括：管理体系标准、法律法规、消防安全知识、内审知识培训等。查看《培训记录》 抽查1：2020.1.10公司在会议室进行了管理体系标准的培训，提供培训签到表，全体参加了此次培训，培训效果评价 达到预期效果。评价人：王老师抽查2：2020.2.16在会议室进行了消防安全的培训，参加人员全体；培训效果评价 达到预期效果。评价人：陶宁。又抽查法律法规相关要求培训，提供培训签到表，培训效果评价 达到预期效果、评价人等记录。查持证上岗人员：电工：胡忠星，电焊工：董世荣 化验员：安玉娟等 持证上岗，证书在有效期内，见附件。 | y |
| **组织的知识获取** | **Q: 7.1.6** | 办公室组织相关部门，根据公司实际，确定需要获得的知识，以便保证服务合格。公司的知识包括理论知识和操作技能。根据各部门的的需要，将公司的知识发放给需要的部门和人员。 公司的知识基于并不限于以下方面：a) 内部来源（从经验中吸取的知识，从以往失败的和成功的项目中所吸取的教训和心得；收集和分享的隐性的知识和经验；过程、产品和服务改进的结果）；b) 外部来源（收集顾客或外供方的意见）。 知识的获取可通过以下方式：取得外培转训、内部培训、再教育等。随着内外部环境的变化及时创新知识结果，确保可持续发展。组织采取各种措施和借助一些必要的工具方法，将获取的各类的知识应用到企业管理和工程服务中去，及时更新必要的作业流程和标准，以确保质量管理体系有效运行。组织的知识无大变化。制定了一些作业指导书 | y |
| **意识** | **Q7.3** | 通过下发文件、能力提升培训等方式使公司控制范围内开展工作的人员知晓管理方针及相关的质量目标、对管理体系有效性的贡献，包括改进绩效的益处；以及不符合管理体系要求可能引发的后果。确保公司内所有部门和每一个人都知晓各自应承担的相关责任，每一位员工清楚自己所做的每一项工作可能产生的负面影响、以及降低这些影响的控制措施和目标/指标，并在绩效考核的约束氛围中自觉实施。现场抽查一名员工，询问公司质量方针和目标，及对方针的了解，能够正确回答。 | y |
| **沟通** | **7.4** | 企业主要通过以下措施实施内部、外部的信息交流和信息沟通：1）内部沟通：a)通过各种列会传达、通报质量管理情况（如工作例会、经营会议等)；b)各部门内部会议等；c)内部文件的学习和传递；d)公司宣传栏等方式。2）外部沟通：a)与供方沟通采购产品信息，产品质量和交货信息等；b)与顾客沟通产品信息信息、产品质量、交付情况和服务方面等；c)与当地政府主管部门进行交流沟通。内外部信息交流/沟通方式可行、有效。公司沟通机制已经建立，基本有效。尚未发生因交流、沟通不畅而导致体系运行受阻现象影响。 | y |
| **文件化信息****管理体系文件转版变更** | **QEO7.5** | 办公室负责人介绍：公司对外来文件进行了控制，公司所确定的策划和运行质量管理体系所需的外来文件主要包括：有关的技术文件、国家标准，办公室是外来文件主管部门。对外来文件进行登记、下发、保存。查看收集的相关法律法规和其他要求，见清单，抽：水泥 P.O 42.5 GB175-2007《通用硅酸盐水泥》等，产品质量法、环保法，符合要求；查作废文件：目前无作废文件。 公司文件控制基本符合要求；对记录这一类的文件化信息，组织编制了《记录控制程序》，规定了记录的编目、填写、归档、保存的要求。提供了《记录清单》，共有受控文件清单、培训记录表、内审检查表、交流记录等记录。保存期限不少于3年。前的记录尚由各部门自行保存。有编审批签字。 | y |
| **分析与评价** | **QEO****:9.1.3** | 公司编制并实施《过程的监视和测量控制程序》、《内部审核控制程序》《产品的监视和测量控制程序》等监视测量、分析和评价公司的绩效。办公室组织各部门确定需要监视和测量的内容，监测分析与评价的方法，评价依据的准则，实施监视和测量的时间，分析和评价监视和测量结果的时间，按照规定及其要求，就有关服务质量的信息进行内部和外部信息交流。提供体系运行以来的数据信息，内容有:顾客满意度分析报告、采购产品验收报告、培训有效性评估表、内审管理评审报告、过程检查记录、纠正预防措施一览表等评价内容。评价结论为：公司的体系是有效的，质量稳定，达到了制定的管理目标，顾客满意度91%。对管理体系目标进行了分解及考核，确保公司的目标的实现。 | y |
| **内部审核** | **QEO9.2** | 1、制定有《内部审核程序》 ，策划了内审的频次，间隔不超过12个月 2、2020-8-10制定了内审计划”，拟定于：2020年8月11日-12日进行，审核组长：李化兵 组员：张瑞杰、胡忠星，编制了审核计划，编制：胡忠星，批准人：刘付军，审核日程包含了总经理、管代、办公室、生产部（车间）、化验室、供销部等，审核内容中包括了质量体系所有条款。在审核计划中没有出现内审员审核本部门情况。审核策划合理。提供了内审检查表、计划、签到表等，包括总经理、管代、办公室、生产部（车间）、化验室、供销部的审核检查表，其内容符合审核计划规定的要求，包括了部门所有要素的内容，记录中包括审核内容，审核方法，记录，审核时间，审核人员等。从以上审核记录、审核发现等相关的检查记录，事实描述基本清楚，管理体系运行情况符合情况。没有审核自己工作的情况，审核员能保证审核的客观性、公正性。本次内审共Q发现一般不合格项1个。提供了4份“顾客满意度调查表”，但未能提供相应的“顾客满意度调查结果及分析报告”。已完成整改。符合要求。提供内部管理体系审核报告，批准人：刘付军，日期：2020年8月12日，内容包括：审核目的、范围、依据，描述了审核的过程，对管理体系的评价及审核结论是从审核结果可以看出，公司管理体系的运行是有效的，各部门能够按照文件规定要求去做，体系与公司的实际情况也是符合的。内审结论：管理体运行基本上是有效的。 | y |
| 不符合和纠正措施 | QEO10.2 | 公司制定《纠正和预防措施控制程序》，通过分析实际存在的或潜在的不符合的原因，制定纠正和预防措施，并验证其效果，以防止不符合的发生／再发生，实现持续改进绩效的目的。通过询问、现场观察和查阅记录等运行证据，在内审中发现的不符合项都采取了纠正和预防措施，其他未发现体系运行过程中未发生需要采取纠正或预防措施的情况。 | y |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 过程与活动、抽样计划 | 涉及条款 | 受审核部门：生产部（车间） 负责人：张计凤 陪同人员： 张亚津 | 判定 |
| 审核员：安涛 周涛 审核时间：2020.11.3 |
| 审核条款：Q:5.3/6.2.1/7.1.3/7.1.4/8.1/8.5.1/8.5.2/8.5.4/8.5.5/8.5.6/8.3 E:5.3/6.1.2/6.2.1/8.1/8.2S:4.4.1/4.3.1/4.3.3/4.4.6/4.4.7  |
| **组织的岗位、职责和权限****资源、作用、职责、责任和权限** | **Q/EO****5.3** | 生产部主要职责包括：1）负责产品的生产；2）负责产品的技术支持；3）负责生产设备的维保；4）负责本部门的风险评价和运行控制；5）其他事项。包括以上职责在内在管理手册中规定。部门内分水泥车间、包装车间，岗位设置包括：生产部长、操作工等。部门安全员：鹏宗洪，在部门文件中规定了各级岗位人员工作任务和职责分配。 | y |
| **质量/环境目标及其实现的策划****目标和方案** | **Q/EO****6.2.1** | 部门目标：1.生产计划完成率≥104%；2.设备完好率≥100%；2.成品检验合格率100%；3.粉尘污染物等达标排放； 4.控制单位能耗达标；5.无火灾、触电、爆炸、机械伤害、交通事故发生。6.因交货期问题遭顾客投诉次数为0次经查阅生产部目标指标实施情况报告，2020年前3季度各项目标均已完成。考核时间：2020年10月6日 | y |
| **基础设施** | **Q7.1.3** | 生产用建筑物包括：原料棚堆（熟料堆、石膏库、矿渣堆、粉煤灰堆），成品库（水泥库2个），配电室等。查阅“生产设备台账”，包括设备名称、规格型号、数量、使用场所、购置日期等。其中主要生产设备包括：1.微机配料控制系统（水泥生产配料）2.球磨机3.除尘器4.斗式提升机5.风送机、刮板输送机（水泥密闭输送）6.包装机（水泥包装）7.水泥散装机 （散装水泥）附属安全环保设施主要包括：消防设施、除尘器、安全罩、防护网等。 | y |
| **工作环境** | **Q7.1.4** | 查基础设施的维保情况，有维保计划、维保记录，抽维保记录3份：1、设备名称：斗式提升机 保养项目：表面清洁、易损件检查、功能检查。保养人：董世荣 保养时间：2020.05.162、设备名称：袋式除尘器 型号：FGM32-5保养项目：检查清理管道等。保养人：于艳东 保养时间：2020.09.103、设备名称：球磨机 规格型号：φ3.2\*13保养项目：表面清洁、易损件检查、线路检查。保养人：许万学 保养时间：2020.10.27检修结果： 设备正常运行 生产现场巡视生产现场环境：工人着工装、环境干净、物品整洁、有防护栏、通风好、照明足、通道顺畅，地面全部硬化；配电室保持通风，划定安全作业距离。生产区划分原材料区、生产线、包装线。办公环境：工作氛围融洽、工作时间合理、有窗户、采光好、卫生、走道无阻塞； | y |
| **环境因素辨识、风险评价和控制措施的确定** | **E6.1.2** | 提供了“环境因素识别评价表（生产部）”，包括活动/产品/服务；环境因素；环境影响；排放去向；时态/状态；评价值；重要环境要素判定等内容。查阅记录内容包括；水泥磨运转、水泥包装等活动中产生的环境因素和环境影响，如噪音排放（噪声污染）、电能消耗（能源消耗）、粉尘废气排放（大气污染）、潜在的火灾、爆炸（大气污染）、备品配件更换（资源消耗）、废旧元件处理（废物污染）等。查阅“重要环境因素清单”，经评价出的重要环境因素主要包括：噪声；粉尘排放；油品泄漏；固体废物；火灾发生；水、电、原材料消耗。编制：张计凤，审核：刘付军，批准：陶宁 ，2020年1月10日 | y |
| **危险源辨识、风险评价和控制措施的确定** | **O6.1.2** | 提供了“危险源辨识与风险评价记录”，包括作业活动、危险因素、可能导致事故、风险评价方法及风险等级等。查阅记录内容包括，共辨识出包括生产中过程（进料岗位、球磨机、设备检修及设备物料清理操作等）作业活动中产生的危险源（高空坠落、物体打击、机械伤害、触电、火灾、职业病伤害等）导致人员伤亡、人身伤害和健康损害，配电室运行（火灾爆炸）及班前检查、巡查、检修作业等（指挥不明确、上、下楼梯未抓牢、踩稳、使用的工具存在缺陷等）产生的危险源（磕碰、高处坠落等）。查阅“不可接受风险”，共评价出包括1.机械伤害（维修作业、设备运转碰伤、挂伤等）2.触电伤害 （检修、设备运行等） 3.高处坠落（高处作业）4.职业病伤害（尘肺、噪声伤害）5.火灾爆炸（配电室运行等）6.物体打击（生产作业区）不可接受风险控制方式采取管理方案、安全操作规程、运行控制、应急预案及个体防护等控制措施编制：张计凤，审核：刘付军，批准：陶宁 ，2020年1月10日 |  |
| **产品实现的策划** | **Q8.1** | 生产部组织对产品实现过程进行策划，确定以下方面的适当内容：公司针对产品实现过程及其控制进行了策划，内容如下：产品遵循的相应法律法规：产品质量法、计量法、安全生产法等。产品生产执行标准：GB 175-2007通用硅酸盐水泥、GB/T 9774-2016水泥包装袋、GB/T 12573-2008水泥取样方法等。工艺流程：配料→水泥磨→检验→水泥库→出厂公司识别的外包过程：无公司识别的特殊过程：无公司形成的产品生产所需控制文件有：工艺流程图、作业指导书、操作说明书、检验标准、化验检验管理制度、质量管理制度等；公司为产品生产及其过程要求得以满足，提供的证据有：进货检验记录、过程检验记录、成品检验记录（水泥磨生产日报、化学分析原始记录等）等；公司配备了产品实现所需的生产设备、监测设备、生产人员、技术人员、管理人员等，满足产品生产的需要。 | y |
| **设计和开发** | **Q8.3** | 经查，公司产品根据顾客要求、国家及行业标准等进行生产，不涉及产品的设计和开发，不适用标准8.3条款的内容，删减8.3条款不影响公司提供满足顾客要求和适用法律法规要求产品的能力，此删减是合理的。 | y |
| **生产和服务提供****生产和服务提供的控制****产品特性信息****设备****人员****过程监控****过程能力确认****生产记录****放行****防护****交付****标识和可追溯性****防护****交付后的活动****更改控制** | **Q8.5****8.5.1****8.5.2****8.5.4****8.5.5****8.5.6** | 水泥生产过程控制：1.生产部按照策划的生产工艺流程组织生产，现场查见“进料岗位安全技术操作规程”、“粉磨机巡检岗位安全技术操作规程”、“检修电工安全操作规程”及“粉尘岗位职业健康安全操作规程”、“除尘设施管理制度及操作规程”等作业文件。2.当日生产班组根据库存量、销售订单确定生产品种和生产量，由化验室提供配料单决定生产配比。3.查见“水泥配比调整通知单”，包括：水泥品种、水泥配比（孰料、混合材、石膏）、控制指标、执行时间、通知人，其一式三份，除原单外提供车间配料岗位各一份。查阅现行：水泥品种：P·O 42.5；执行时间：2020.11.1 15:00 通知时间：2020.11.1 15:00 通知人：张继凤。4.现场查看a.现场查见：微机配料控制系统一套，负责设备运行参数、生产进程等控制，过程质量控制点：水泥磨（关键工序），指标：细度＜3.0，SO3： 2.1±0.25.查见水泥磨生产控制记录（控制项目：细度、SO3、比表面积、台时产量等）2020.10.20，起磨时间：8:05，18:30停磨，产量：480t 操作人：候淑清 王洪东2020.9.30 操作人：吴凤东、袁忠园 起磨时间：12：30，停磨;19:30 产量：604t。6.现场查见各工段各班组负责生产现场设备运行状况监控，现场设备运转正常。查阅2020.10.10～27日水泥磨值班日志，包括班次、值班人员、运转情况等。当班人员：杨国军。每周由生产部长、安全员、维修班及当班岗位人员对生产过程巡视检查，提供了2020.10.15会纪要。7.过程质量控制点：水泥磨、水泥配比（关键工序），出磨水泥质量控制指标（内控）见Q8.18.当班生产过程中，由化验室每隔2小时对水泥取样检测，监控产品指标值。9.经确认，水泥粉磨生产工序中不存在需要确认的过程。10.库存成品经化验室检测合格，确定批次后发出水泥出厂通知单，查阅水泥出场通知单品种等级：P·O 42.5 数量：600t 安定合格日期：2020.10.19 编号：C4-240，签发日期：2020.10.21管理员：张计凤品种等级：P·O 42.5 数量：600t 安定合格日期：2020.10.18 编号：C4-239，签发日期：2020.10.20管理员：张计凤11.查见台秤检定合格证书，见附件12.为防止品种、数量出库错误，由成品库保管员根据出库单分配包装袋，查见领料单 成品库保管：李明朱 13.查见水泥发货单（出门证），品种、出场编号、发货数量、提货单位等。抽查2020.11.2品种：P·O 42.5 散装 数量48.7吨 编号：XSD-2020-11-12-00020 客户名称：中建西部建材有限公司 开票：张世孝，提货车号：甘A80559。抽查2020.9.30品种：P·O 42.5 散装 数量51.81吨 编号：XSD-2020-09-30-00014 客户名称：甘肃锦源汇商贸有限公司 开票：张世孝，提货车号：甘AF9Q33。14.公司产品交付后的活动为费用结算，按合同规定执行。1.划分原料库区不同区域，按入场先后顺序存放。2.水泥生产过程以生产记录、取样样品和检验记录为状态标识。3.水泥成品以库号为标识，设立成品水泥库（2个）；4.出厂包装水泥以包装袋为标识（见附件），散装水泥以运输车号为标识。5产品出厂后.以生产日期、产品编号、出厂日期作为追溯性标识。现场观察：1.原料防护（熟料堆）、（石膏库）、（矿渣堆），采取围挡、遮盖方式。2.成品贮存密闭圆库，定期量库确定库存量，遇雨雪天气做好库顶清洁。3.生产过程物料采用传送采用密闭式输送设备。4.散装水泥做好车辆清洁和运输遮盖，袋装水泥更换破损包装袋防止遗撒。交付后根据顾客要求提供细度、安定性、3d、28d（抗折、抗压）等指标，化验室提供出厂水泥质量检验报告，第二联交存顾客。查见中建西部建材有限公司忠和站 2020.10.22 中建西部建材有限公司石川站2020.10.28对于产品质量问题，在合同中约定发生质量异议，由双方共同编号封存，交由升级质监部门仲裁，经确认未发生此类情况。阶段生产过程中根据进场原料检验指标和控制指标要求调整物料配比，查见水泥配比通知单，2020.10.27，目前保持稳定，无更改需要。 | y |
| **环境和职业健康安全运行控制** | **EO8.1** | 生产部对生产过程中环境和安全影响因素的控制措施包括： 1.生产线上装布袋除尘装置，收尘器粉尘返回各工段原料系统回收利用，符合规定要求。2.粉料贮存密闭圆库，采用密闭式输送设备，粒状物避免露天存放，喷水增湿。3.生产产生废水沉淀、过滤，回用于生产、绿化，不外排。4.厂界及周边绿化，隔声降噪。5.对员工进行安全教育，签订安全目标责任书。 6.编制安全技术操作规程7.提供劳动防护和定期体检。8.相关方行为控制等.。 现场观察：1.控制室对设备运行参数和环保设施运行状态在线监测。2.环保设备同步运行，现场查见运行正常。3.生产现场按照作业工序划分管理权限；设置职业安全宣传栏、职业危害告知卡。4.现场主要通道、围栏、高处作业区域、管道、外置电箱等处设有安全警示标识。5.配电室门口设置挡水板，内有安全管理制度和安全操作规程，配备绝缘鞋、绝缘手套和消防器材；发现其中一具灭火器压力指针低于正常值。6.值班室内有交接班管理规定和卫生管理制度。7.现场作业人员穿戴劳动防护符合规定要求（工装、安全帽、手套、口罩等）。查见安全帽在使用有效期。8.查见外来人员、车辆入场须知，外来人员入场时对其告知。 | y |
| **应急准备和响应** | **EO8.2** | 提供了火灾爆炸事故、触电事故、机械伤害、高空坠落、物体打击救援应急预案等，包括应急组织体系、应急响应、保障措施、培训与演练等内容。查见“应急物资清单”，包括1.值班车2辆 2.应急工具事故应急柜4个3.消防设备：干粉灭火器消防栓10个，以及消防沙等。4.防毒口罩、毛巾查见消防演习报告，时间：2020年7月10日 地点：生产区 总指挥：刘付军 参加人员：公司领导和各部门及车间员工。1.演练过程综述：包括物资准备和人员培训、演练过程描述、现场救援讲评等。 2.存在问题和改进计划：通过演练，管理人员对突发事件后应急预备有了更加深刻的认识，而对问题能做到紧张不忙，按程序及时预备。改进方面包括需要加强培训、增强演习实战性等。3.演练后对预案适宜性充分性评审，结论是无需修订。 针对其它可能发生紧急情况应急措施公司已制定培训演练计划，待条件成熟后组织实施。 | y |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 过程与活动、抽样计划 | 涉及条款 | 受审核部门：化验室 负责人：安玉娟 陪同人员：张亚津 | 判定 |
| 审核员：安涛 周涛 审核时间：2020.11.3 |
| 审核条款：Q:5.3/6.2.1/7.1.5/8.6/8.7 EO:5.3/6.1.2/6.2.1/8.1  |
| **权限****资源、作用、职责、责任和权限** | QEO:5.3 | 化验室职责：1.负责公司监视和测量设备的管理工作；2.负责下达生料原料配比、质量指标和入库、倒库要求。3.负责各种检验仪器的调试、维护及人员培训，确保按要求正常运行。4.负责化验室的日常检验工作，落实检验计划，满足生产要求。5.负责试验样品制备及正常检验样品的标识、封存及处理等管理工作。6.负责出厂产品合格通知单的签发等质量管理工作，有权制止不合格产品出厂。包括以上职责在内的内容在管理手册中规定。化验室按照检验、试验工作内容划分为控制室、分析室、物检室。部门岗位设置包括主任、检验员等，岗位职责在部门工作手册中明确规定。 | y |
| **质量/环境目标及其实现的策划****目标和方案** | **Q/EO****6.2.1** | 部门目标：1、监视和测量设备周检合格率为100%，大于98%，完成了部门该项质量目标。2、因产品质量问题遭顾客投诉次数为0次，小于2次/年，完成了部门该项质量目标。3、因产品质量问题遭顾客退货次数为0次，小于1次/年，完成了部门该项质量目标。4、对可回收废弃物、危险废弃物分类管理，并集中收集和处理，完成了部门该项环境目标和指标。查见2020年10月6日化验室2020年前3季度目标指标完成情况统计分析报告，完成。提供目标指标和管理方案，规定了实现目标的方法、时间表、责任人及资金等，管理方案可行，在实施过程中。 | y |
| **监视和测量资源控制** | **Q7.1.5** | 查见化验室合格证，证书编号：HYSHGZ-20（2015）发证单位：甘肃省建筑材料工业协会 见附件。查阅“化验室仪器设备仪器台帐”，包括水泥砼恒温湿养护箱、压力试验机、水泥胶砂搅拌机、电动抗折试验机等各类检验仪器。查见登记台账中仪器的检定/校准合格证书，见附件。查见滴定管、量杯、容量瓶自校准记录，查看：设备名称：量筒，型号：500ml，测量范围：0-50ml，使用部门：化验室，校准依据：检测仪器自校规程，有校准环境条件、校准记录等。校准结论：合格，校准人：张晓静2020.11.27查见国家标准样品标准物1.水泥熟料游离氧化钙成分分析标准样品GSB08-2145-20072.水泥熟料成分分析标准样品GSB08-1335-20103.水泥氯离子含量成分分析标准样品GSB08-2047-2010以上标准物均在有效期内。 | y |
| **产品的放行** | **Q8.6** | 查见“标准溶液标定记录”，溶液名称、配制体积、溶质数等。1.溶液名称：硫酸铜 2.溶液名称：NaOH 3.溶液名称：乙醇苯甲酸 配制人：安玉娟依据GB175《通用硅酸盐水泥》，制定并执行检验规程，包括：一、检验类型：1.水泥原材料进货检验（熟料、粉煤灰、矿渣、石膏）2.过程质量控制点（出磨）3.出厂水泥检验验证（散装、袋装）二、检验项目（全分析、三氧化硫、水分、细度、比表面积等）三、检验频次（次/批次等）四、取样方法（瞬时或连续、综合、随机等）制定并执行“样品的采集、制备与保管制度”，包括：测定项目、取样时间、报样时间、主要事项等五、判定依据（测定结果）六、判定标准（国标或内控标准）提供了内控标准，包括产品名称（型号）、控制项目、控制指标范围、合格率、检验频次。化验室现场：养护室温度20±2℃ 湿度50%以上 养护箱：温度20±1℃ 湿度90%以上查见检验、化验人员资质，见附件。现场观察：操作人员防护、取样、分析和记录的步骤、方法符合规定要求。提供了化学分析原始记录表，测定项目: LOSS；化学成分(SiO2 、AI2O3 、Fe2O3 、CaO 、MgO 、SO3)查阅化学分析原始记录（熟料、粉煤灰、矿渣、石膏），2020.4.16～2020.4.22日，称样量：0.50g 分析人：安玉娟查：孰料化学分析记录，产地：京兰，分析日期：2020.4.17，测定项目:LOSS:16、SiO2 :20.71、AI2O3:5.35 、Fe2O3:4.19、CaO :63.45、MgO:4.17、SO3:0.63),分析人：安玉娟。水泥记录查阅水泥安定性测定原始记录（水泥），2020.10.4日，结论：合格。测定人：刘亚芳。查阅水泥标准稠度用水量、凝结时间、细度原始测定记录（水泥），2020.10.3日,编号：C4-206，编号：C4-192项目：注水量、注水时间、初凝、终凝等，结论：合格，测定人：刘亚芳。查阅水泥MgO 、LOSS、SO3、氯离子测定记录 编号：C4-259结论：合格。2020.10.29日，分析人：张计凤。编号：C4-188结论：合格。2020.10.23日，分析人：张计凤。查阅水泥胶砂强度检验记录，项目：抗折、抗压，结论：28天合格。2020.9.24日，分析人：安玉娟。查见质量负责人任命书，被任命人：刘付军 查质检员授权，被授权人：安玉娟、刘亚芳、张计凤 查见出厂水泥质量检验报告单，包括：品种、强度等级、检测时间、检测项目：1.物理性能（抗折强度、抗压强度、细度、凝结时间、安定性、混合材料）2.化学成分%（ SO3、MgO 、CI）出厂时间等。查阅2020.10.22品种：42.5普通硅酸盐水泥 编号：C4-191 检验结果：合格 报告人：安玉娟 批准：张计凤。查阅2020.11.1 品种：42.5普通硅酸盐水泥 编号：C4-263, 检验结果：合格 报告人：安玉娟 批准：张计凤。查见包装质量抽查记录，2020.4.29，主要检查内容：袋重（Kg）≥50；20袋总毛重＞1000； 20袋总净重＞1000；抽查合格率100%，包装人：石守山，抽查人：安玉娟。查见包装质量抽查记录，2020.10.28，主要检查内容：袋重（Kg）≥50；20袋总毛重＞1000； 20袋总净重＞1000；抽查合格率100%，包装人：石守山，抽查人：安玉娟。查水泥样品封存及处理登记表，封存日期8.7 封条编号：0022621 水泥编号： C4-101，处理日期2020.10.11，封存人:安玉娟、处理人：刘亚芳。查水泥样品封存及处理登记表，2020.10.31 封条编号：C4-101，封存及处理日期2020.10.31，封存人:安玉娟、查见产品合格证，主要内容：出厂编号、检验结论、签发日期等。查产品检验报告，样品名称：42.5普通硅酸盐水泥，检验单位：甘肃省建材科研设计院；检验项目：细度、凝结时间、安定性、烧失量、强度等。检验结论：合格品，签发日期：2020.5.26；，有编制、审核、批准人签字。见附件。有编制、审核、批准人签字。见附件。 | y |
| **不合格品控制** | **Q8.7** | 编制《不合格品控制程序》通过检验、试验和过程、出厂产品质量检查结果和顾客反馈信息，未出现不合格产品。 | y |
| **环境因素** | **E6.1.2** | 提供了“环境因素识别评价表（化验室）”，包括活动/产品/服务；环境因素；环境影响；排放去向；时态/状态；评价值；重要环境要素判定等内容。查阅记录内容包括，配置药品时，使用药品溶液时，仪器设备的使用，废弃物的排放等活动中产生的环境因素和环境影响，如药品挥发（废气排放）、溶液产生废溶液（废水排放）、小磨运行（噪音排放）、电能消耗（能源消耗）、试验后剩余的材料、样品堆放（固废排放）等。经查阅本部门存在火灾爆炸重要环境因素，按照公司环境管理方案执行控制措施。 | y |
| **危险源辨识、风险评价和控制措施的确定** | **O6.1.2** | 提供了“危险源辨识与风险评价表（化验室）”，包括作业活动、危险因素、可能导致事故、风险评价方法及风险等级等。查阅记录内容包括，共辨识出包括取样（料口取样劳保用品穿戴不齐全或不正确等）、制样（处理样品时工具使用不当等）、检验（不按操作规程操作设备或对设备操作不当，作业活动中产生的危险源（机械伤害、触电、灼烫等）导致人员伤亡、人身伤害和健康损害等经查阅本部门存在火灾、触电不可接受风险，按照公司职业健康安全管理方案执行控制措施。 | y |
| **环境和职业健康安全运行控制** | **EO8.1** | 1.制定并执行“实验室管理制度”、“化学试剂管理制度”、“安全技术操作规程”等。2.制定并执行人员培训、考核制度，班前会按制度规定进行教育，内容具体落实到人。3.严格按照交接班制度，签字确认，并做到具体明确。4.取样前按规定正确穿戴劳动保护用品(安全帽、防尘帽、口罩、手套、劳保鞋及工作服），执行取样作业安全操作要求。5.制样时正确穿戴好劳动保护用品，按制样先后顺序进行，操作设备时严格按照设备的操作规程进行操作。6.药品设专人管理，专柜存放，领取时由两人相互监督发放，并有专门的发放领用记录签字确认。7.获取使用化学品MSDS，废液中和，废水经沉淀、过滤，回用于生产、绿化，不外排。8.试验后剩余的材料、样品堆放垃圾场。现场观察：作业分区、仪器定置摆放、试验材料专人保管，挂牌上锁、配置消防器材。 | y |
| 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： 张瑞杰 陪同人员：陶冶  | 判定 |
| 审核员：周涛 安涛 审核时间：2020.11.4 |
| 审核条款：Q:5.3/6.2/8.2/8.4/9.1.2 E:5.3/6.2/6.1.2/8.1 S:4.4.1/4.3.1/4.3.3/4.4.6 |
| 职责和权限 | QEO5.3 | 供销部职责：1、负责收集市场信息，组织、策划和实施市场开发，负责产品的销售。2、负责组织商务洽谈和标书、合同的评审工作。3、负责组织编制投标文件，参加投标工作；负责合同洽谈和签订。4、负责与顾客的沟通，对顾客的需求信息进行收集与分析，对顾客满意度进行评价。5、负责产品交付并组织实施后续服务，并将后续服务的质量信息反馈给有关部门。6、负责组织供方的选择和评价，并建立合格供方的档案。7、负责对影响或潜在影响环境的供应商进行监督管理。8、重要的材料要有供应商的检测报告、生产许可证等资质。9、组织编制采购文件并负责采购计划安排与实施。10、组织采购物料的运输，并确保其及时性。11、负责采购信息的收集与分析。12、负责原材料和产品的接收、保管和防护，并做好记录；确保库房消防设施齐备完好和消防通路通畅，对火灾隐患进行整改。13、负责本部门环境因素、危险源的识别，组织完成本部门目标、指标与管理方案。完成上级交办的其他工作。 | y |
| 目标、指标和管理方案 | QE6.24.3.3 | 本部门的管理目标质量目标：a.顾客投诉及时处理率100％； b.顾客满意度≥90%；合同评审率100%环境目标： a.固体废弃物100%分类处理；b.火灾事故为0；职业健康安全目标： a.火灾事故为0；提供了“质量、环境、职业健康安全目标分解表”“职业健康安全目标和管理方案一览表”规定了完成管理目标的措施和方案、计划完成时间表、责任部门、资金投入等；固废控制：设置分类垃圾收集箱，明确标识分类，集中收集，集中处理；安全控制：做好安全检查，过程安全监控，做好设备维护和人员培训等；火灾控制：做好人员培训和火灾演练，消防宣传，定期检查所有消防设施情况；提供了“质量目标实施考核记录表”、“环境、职业健康安全目标考核表”、“职业健康安全目标和管理方案检查表”目标按季度统计，提供了第一季度的统计记录表抽查：2020年第3季度统计结果，顾客满意率达到91%，2020年前3季度均完成目标考核要求。编制：张瑞杰 审批：陶宁 日期：2020.10.6 | y |
| 环境因素识别及风险评价 | E6.1.2 | 公司制定《环境因素识别、评价和管理程序》，用以指导进行环境因素的识别、登记评价，以确定重要环境因素，以及对环境因素的定期更新，环境因素的识别和确定考虑生命周期观点。本部门对经营活动过程中涉及的环境因素进行识别和评价，并形成重要环境因素清单。提供了“环境因素识别与评价一览表”，识别的环境因素标明时态、状态和对环境的影响；经查阅识别出对在办公活动中产生的纸张消耗、固废排放、生活废水排放等环境因素；提供了“重要环境因素清单”涉及本部门的重要环境因素：火灾、办公固废；编制：刘付军 审批：陶宁 日期：2020.1.2 | y |
| 危险源标识和风险评价 | S6.1.2 | 依据公司制定《危险源辨识风和险评价控制的策划程序》，识别部门管理活动中危险源辨识与风险性评价，确定不可接受风险并及时更新，实现对危险源与不可接受风险的有效控制。提供“危险源辨识风险评价表”，涉及本部门的的危险源已辨识出线路老化、短路隐患、电线漏电等情况产生的火灾、触电等危险因素。提供了“不可接受风险清单”涉及本部门的重要环境因素：火灾、触电；编制：刘付军 审批：陶宁 日期：2020.1.2 |  |
| 产品和服务的要求顾客沟通与产品和服务有关要求的的确定/评审产品和服务有关要求的变更 | Q8.2Q8.2.1Q8.2.2Q8.2.3Q8.2.4 | 经现场询问，公司与顾客建立了沟通的渠道，在产品合同销售过程的前、中、后三个不同阶段，以充分准确的了解顾客的要求，满足顾客的合理要求。合同签订前了解顾客需求，解答顾客疑问；合同执行过程中与顾客沟通合同进展，了解可能发生的变化，完成后做好顾客满意度调查。发现问题及时进行沟通。1）公司首先明确了顾客对产品的质量要求、数量、价格等明示要求。2）确定了产品的法律法规要求。（产品质量法、产品标准等要求）3）确定了公司的附加要求（送货、三包等）公司合同记录于《合同台帐》中，合同可以覆盖认证范围抽查与客户签订的订单/合同：查1：2020.9.11签订的工业品买卖合同，顾客：甘肃银河水电建筑工程有限公司主要产品，水泥产品286T，合同明确了产品名称、规格、数量、单价、交货期、运输、包装、质量、验收等要求。提供了合同评审记录，评审内容包括：生产能力、设备能力、价格等，评审时间：2020.9.7，有评审人员签字等查2. 2020.5.2签订的产品销售合同顾客：甘肃林玉物资有限责任公司产品包括：42.5水泥产品，该合同为长期合同，数量以实际提货数量为准，，包括：产品名称、规格型号、数量、交货期等，内容详细清晰合同明确了产品名称、规格、数量、单价、交货期、运输、包装、质量、验收等要求。提供了合同评审记录，评审内容包括：生产能力、设备能力、价格等，评审时间：2020.4.25，有评审人员签字等还阅见了其他销售合同和合同评审记录，合同评审日期均在合同签订之前，符合要求与部门负责人交谈了解，公司与顾客签订的合同/订单在履约过程中未发生过变更情况，暂不涉及产品和服务变更评审或信息传递等情况的记录。 | y |
| 外部供方的控制 | Q8.4 | 制定了《采购控制程序》出示了《合格供方、外包方名录》供方、外包共5个单位，抽查3个单位供方、外包方评价表，供方名称 供应产品 首列日期 白银寿鹿山水泥有限责任公司 水泥熟料 2019.07.05榆中玉明建筑材料有限责任公司 水泥熟料 2019.07.05甘肃福顺通建材有限公司 矿渣 2019.07.05……查《甘肃福顺通建材有限公司》的《供方评价表》；内容包括：供应产品：矿渣等。领导意见：同意；评审人：张瑞杰，批准人：陶宁，评审日期：2020.1.1符合标准要求。查《榆中玉明建筑材料有限责任公司》未见供方评价表。采购信息主要记录有：物资采购计划、采购合同、入库单产品进货检验记录等。供销部和生产部根据对供方为公司提供产品和服务能力的要求，制定并按照选择、评价和重现评价的准则对供方和外包方进行评价和选择。根据《物资采购计划表》采购物资。出示了2020.4-10的《物资采购计划表》抽2020.4.1《物资采购计划表》内容：物资名称：熟料等；数量：10000T；批准：陶宁；审核：刘付军；填表：张瑞杰跟踪此计划查采购合同，2020.4.20合同供方榆中玉明建筑材料有限责任公司 采购清单内见采购计划内的内容。跟踪此采购合同查入库单2020.4.25供应单位、品名、数量等均符合计划要求；材料保管员：李明朱；跟踪此采购合同有产品进货检验记录。 采购过程、信息控制、产品的验证均符合标准要求。无在供方现场实施的验证。 | N |
| 顾客满意 | Q9.1.2 | 制定了《顾客满意程度测量程序》，公司于2020年10月16日以满意度调查表的方式向4家顾客进行了，发放4份，回收4份；调查项目：实物质量、服务质量、交付及时性等查1：中建西部建材公司，顾客满意度为：91%；甘肃银河水电建筑工程有限公司，顾客满意度为：91%经对顾客满意度调查结果统计：顾客满意度为91%，满足质量目标≥90%的要求顾客不满意的项目为：交货及时性，其他项均比较满意，对此项不满意进行了分析，由于现市场需求量增大，人员、设备等资源不足措施：招聘各部门所需的人员，增加新设备，更换陈旧落后的设备顾客满意度达到目标要，到目前无顾客投诉现象发生。 | y |
| 环境和职业健康安全运行控制 | EO8.1 | 公司建立《环境和职业健康安全运行控制程序》和及各类管理文件如：固废处理、安全生产、应急预案、节约用水用电等，查相关的制度内容充分可行。公司确定对办公区域及管理活动中的环境因素和危险源进行有效控制，消除、减少或控制环境影响和避免危险发生，确保满足环境法规、国家标准及相关方的要求。公司各部门集中在厂区内的办公区域集中进行办公，办公区域内的环境及职业健康安全运行控制管理由办公室负责，具体见此部门的审核记录，1、本部门对本部门出差人员不定期进行口头的环境和安全进行培训，要求人员节约用水、用电，绿色出行，在外注意各种人身伤害，相关方告知见办公室该条款记录。2、抽：办公区共有灭火器6个，放置在走廊，在有效期内。楼内内贴有“办公场所请勿吸烟”标识。配置有电脑、打印机、空调，办公区域各电器电源、走线布局合理，闸盒都有漏电保护器,电源插头无松动，线路无老化。办公环境良好，比较适应办公。3、固废处置：办公区设有固废收集箱收集废旧电池、硒鼓，有废弃物处理记录，目前无办公危废处理记录。4、提供了每季度工作环境安全检查表，抽查：2020.3.30的检查表，对办公环境、安全等情况进行了检查，检查人：赵瑞杰，无问题。 | y |