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：业务部 主管领导：李俊 陪同人员：熊微 | 判定 |
| 审核员：文波 审核时间：2020.11.14-15 |
| 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（8.2.1顾客沟通、8.2.2与产品和服务有关要求的确认、8.2.3与产品有关要求评审、8.2.4与产品有关要求的更改）、8.4外部提供过程、产品和服务的控制（8.4.1总则、8.4.2控制类型和程度、8.4.3提供给外部供方的信息）、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、8.1运行策划和控制、8.2应急准备和响应，OHSMS: 5.3组织的岗位、职责和权限、6.2职业健康安全目标、6.1.2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 | QEO 5.3 | 现场审核过程了解到部门主要负责：供方调查评价，采购计划编制及采购过程管理，市场调研与开发，商务谈判及合同评审，顾客档案建立，售后服务及顾客满意度评价与分析，本部门环境因素和危险源识别和控制，本部门目标制定与实施等。 | 符合 |
| 目标  | QEO:6.2 | 部门目标： 2020.10.20考核情况合同履约率达100% 100%顾客满意率达95分 96.3固废分类处置率100% 100%火灾事故发生次数为0 0次意外事故为0 0次供方评定合格率100% 100%考核情况：2020.10.20日考核能完成。 | 符合 |
| 沟通 | Q8.2.1 | 业务部经常对顾客进行走访，了解顾客的意见。售前：走访用户、了解相关信息等，与顾客签订合同或订单；售中：安排生产按期交付，解决用户对进度、质量等关切问题；售后：与客户保持密切沟通，不定期回访用户，并对顾客反馈问题解答。体系建立实施至今未发生顾客投诉。 | 符合 |
| 产品和服务的要求 | Q8.2.2 | 主要是通过对市场进行调研，对顾客进行访问、电话等了解客户的需求，在顾客有合作意向时或发放招标文件时，介绍我公司产品，了解顾客对产品性能、功能、数量等要求，企业规定的附加要求，主要是满足企业制订的内控标准，确保产品质量特性高于顾客要求。顾客对公司产品的要求通常有：1）、产品名称、规格型号、交货期、价格等，还有产品的技术和质量、服务等，对产品的技术和质量要求通常按产品的标准和顾客要求进行确定。2）、法律法规方面的要求，如产品质量法、合同法、环保法等。3）、公司规定的附加条件或承诺：如价格及付款方式：时间期限和让步承诺，质量承诺等。 | 符合 |
| 与产品和服务有关要求的评审 | Q8.2.3 | 为了明确与产品有关的要求，确保公司有能力满足顾客要求；在公司向顾客做出提供产品的承诺之前对产品有关要求进行了评审，评审后，报总经理审批。抽查2020.4.18日销售合同，名称一体化污水处理设备，规格2X2.5X7米，数量：1台，交付时间：15个工作日，公司为客户提供技术指导并确保设备通过环保验收，另外有运输、质保、付款、保修等要求。查合同评审记录，李俊、熊微等评审，总经理熊金平批准，评审日期2020.4.12日。抽查2020.10.16日销售合同：名称64袋脉冲布袋除尘设备，规格3500X1500X1500mm；数量：1台；交货时间：收到订金后10个工作日内，公司为客户提供技术指导并确保设备通过环保验收，另外有运输、质保、付款、保修等要求。查合同评审记录，李俊、熊微等评审，总经理熊金平批准，评审日期2020.10.15日。再抽查其他环保设备（污水处理设备、废气处理设备和粉尘处理设备）的销售合同，经过合同评审后签订，均保存完好，符合要求。 | 符合 |
| 与产品有关要求的更改 | Q8.2.4 | 企业建立了产品和服务要求更改的流程，一般包括订单的更改、产品要求的更改。订单更改和产品要求的更改由业务部负责管理，当产品要求发生变更时，填写“合同变更通知单”通知相关职能部门，并及时更新相关文件并下发至相关部门。目前未发生变更情况。 | 符合 |
| 顾客满意 | Q9.1.2 | 企业主要通过开展顾客满意度调查来收集并了解顾客满意的信息。顾客满意度调查原则上每年组织实施一次，提供了奥德川科技有限公司、江西博太印业有限公司、银瑞道路养护有限公司等顾客满意程度调查表9份，调查表从产品质量、价格比、交货期、售后服务等方面对顾客满意度进行了调查。查到2020年4月13日“顾客满意度调查分析”，经统计分析表明顾客满意综合率为96.3分，达到了公司质量目标。 | 符合 |
| 顾客或外部供方的财产 | Q8.5.3 | 公司在管理手册中，规定了对顾客或外部供方财产的管理，明确了对顾客或外部供方财产的登记、验收、保护、使用等相关要求。目前公司无外部供方的财产，涉及的顾客财产仅为顾客信息，公司对顾客相关信息做相关保密规定。顾客或外部供方的财产管理符合要求。 | 符合 |
| 交付后活动 | Q8.5.5 | 与部门负责人沟通了解到组织主要通过与客户签订合同的形式对交付后的活动进行规定。合同通常包括：法律法规要求，交付后不合格的处理，产品的用途，顾客的要求等。如客户在使用过程中出现问题，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。基本符合要求。 | 符合 |
| 外部提供过程、产品和服务的控制 | Q8.4 | 现场查见《采购控制程序》，规定了供应商的分类、供应商的初评、供应商的再评价、外包过程的控制、采购产品或活动的验证等情况。提供有《合格供方名录》：序号 公司名称 供应产品1 樟树市巨人五金机电有限公司 五金吊具、电动工具、标准件2 樟树市华泰五金电器行 内部件3 樟树市华毅钢材贸易有限公司 钢材、管材、镀锌板4 泊头市金泰环保设备有限公司 除尘布袋、除尘骨架5 泊头市弘杉环保机械设备有限公司 除尘布袋、除尘骨架、脉冲阀零部件等5 江西双马保险设备有限公司 喷漆6 永顺钢铁 钢材……编制：业务部 批准： 熊金平抽查: 以上供方的评价。企业在对供方进行选择和评价时，收集了企业的相关产品的说明书、检验报告、合格证等，对于供方的相关资质，保持更新，对供方评价应充分考虑环境及职业健康安全方面的要求，与负责人进行了沟通。提供了：2020.3.23日《供方调查评价表》，分别对上述供方进行了评价，评价内容主要包括：工商注册文件及相关资质证明；有长期可靠的设备和原料供应；能满足供货交付要求；通信和交通运输条件；接受我方质量保证条件要求；重合同、守信誉，有一定知名度等项。评价人熊金平、肖军飞、李俊、熊微等，批准熊金平。采购部负责人介绍，各部门根据需要提报采购申请，注明名称、型号、数量、要求、交付期等内容，经批准后由采购部组织实施采购。查:采购合同抽查：2020年9月15日采购合同，采购产品：玻璃钢罐φ600，规格：500\*1750，数量2pcs；采购产品：顶装布水器，数量2套；采购产品：手动阀门，规格1寸口，数量1台；交货日期：10天内；抽查2020年10月20日采购合同，采购产品：骨架，规格133\*3m花板孔尺，数量64根；采购产品：布袋，规格133\*2m花板孔尺寸，数量64条；采购产品：脉冲阀，规格1.5寸，数量8个；交货时间：5个工作日内。抽查2020年2月22日采购合同，采购产品：钢板，规格8m\*2.18m\*12.1mm,数量：1657Kg；采购产品：钢板，规格8m\*2.2m\*9.8mm,数量：1354Kg；采购产品：钢板，规格8m\*2.2m\*8.4mm,数量：1161Kg，交货日期：7个天内。另外再抽查其他零部件采购合同，有加盖印章或审批签核，情况基本同上。提供给外部供方的信息表述清晰、充分，采购信息能够满足采购要求。采购产品验证通常采取查验产品外观、规格、性能、合格证、数量的方式，具体采购验证内容详见生产部Q8.6条款。 | 符合 |
| 环境因素、危险源辨识与评价 | EO6.1.2 | 查有：《环境因素识别与评价程序》和《危险源辨识、风险评价和风险控制程序》。现场提供了《环境因素辨识和评价表》，从识别了办公过程中的水电消耗、生活垃圾的处置不当污染环境、复印机打印机废墨盒处置污染环境等，识别不够充分，现场批评指正。采用评分标准以打分的方式评价重要环境因素，业务部的重要环境因素为：潜在火灾等。控制措施：固废分类存放、包装物分类卖掉，培训教育，配备有消防器材、应急预案等措施。查《职业安全健康管理体系危害辨识、风险评价、风险控制工作表》，识别了插座质量差漏电造成的触电、烟头未及时熄灭或直接扔到纸篓中造成的火灾、疲劳或情绪不稳情况下驾驶造成的车辆事故、装卸过程操作不规范造成的人身伤害等危险源。查《不可接受风险清单》，涉及本部门的不可接受风险，包括：触电和火灾。危险源控制执行管理方案、配备消防器材、个体防护、日常检查、培训教育、应急预案等运行控制措施。 部门识别和评价基本充分，符合规定要求。 | 符合 |
| 运行策划和控制 | EO8.1 | 1.编制并实施《管理运行控制程序》、《废弃物处理规定》、《环境保护管理规定》、《消防管理规定》、《职业卫生管理规定》、《环境作业指导书文件》、《职业安全健康管理体系作业指导书》、《仓库安全管理制度》等环境、职业健康安全控制程序和管理制度。2.公司销售流程是业务洽谈→合同评审→生产→销售→售后。3.公司目前销售的产品主要是：环保设备（污水处理设备、废气处理设备和粉尘处理设备）。4.对可回收的固体废弃物，一部分由厂家回收，厂家不回收的公司统一回收再利用或由物资回收公司处理，不可回收的废弃物由公司办公室统一处理，部门不单独处理。5.办公室和仓库内主要是电的使用，电器有漏电保护器，经常对电路、电源进行检查，没有露电现象发生。6.在装卸车时，要求装运人员必须穿戴劳动防护用品，合理使用搬运工具。7.运输选择车况较好的车辆，防止超高，超重，超宽；司机每4小时倒班作业，货物装卸时要求戴手套，轻拿轻放。8.相关方施加影响：编制了《对顾客及相关方施加影响的管理规定》，提供了2020.1.15日的“相关方告知书”，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\客户等。9、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。部门环境安全运行控制基本符合策划要求。 | 符合 |
| 应急准备和响应 | EO8.2 | 编制了《应急准备和响应控制程序》，确定的紧急情况有：火灾、触电、人身伤害等。业务部的人员参与了公司的火灾、触电等应急演练，明确了应急处理流程及方案。应急设施配置：办公场所和仓库配备了灭火器等消防设施，均在有效期内，状态良好。自体系运行以来尚未发生紧急情况。 | 符合 |
|  |  |  |  |

说明：不符合标注N