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：何景威 陪同人员：胡常成 | 判定 |
| 审核员：林兵 、邝柏臣 审核时间：2020年11月16日 上午至2020年11月17日 下午 |
| 审核条款：QMS:5.3组织的岗位、职责和权限、6.2质量目标、7.4沟通、8.2产品和服务的要求、8.3产品和服务的设计和开发不适用确认、8.4外部提供过程、9.1.2顾客满意、8.5.5交付后的活动EO: 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 | QMS:5.3EO:5.3  | 本部门主要负责招投标、编制投标书；对合同进行评审；对销售服务进行控制；顾客满意度调查等及本部门的环境与职业健康安全的控制，同时协助做好管理体系的各项工作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、打印机等能满足部门体系运行需求。 |  |
| 质量目标 | QMS:6.2EO:6.2 | 管理目标有： 合同履约率100%，合同评审率≥99%，顾客满意率≥90%，办公场所分类处理各类废弃物，有专门收集箱并标识，回收处理率≥99%；职业病发生率0，合格供方评定率≥99%，与供应商沟通及时率≥99%。 目标可测量，与公司方针一致。管理目标完成情况：查到2020部门管理目标完成情况，以上管理目标已全部完成，考核：办公室詹顺娟 审批：吴炳松。针对以上环境、职业健康安全目标和重要环境因素公司制定了相应的《环境因素识别评价控制程序》，内容涉及主要措施、责任部门、经费、时间要求、实施情况等。如落实固体废弃物管理责任制，按可回收、不可回收和固废分类处理；划分可回收、不可回收和固废的临时存放区域落实；消防工作责任制，每月对消防设施进行检查，发现不合格消防设施及时更新，对员工防火意识教育，严禁在禁止吸烟处吸烟等……时间表：自管理体系运行以来持续进行，抽查2020年8~10月检查记录，检查人：詹顺娟，已基本按管理方案要求实施。 |  |
| 产品和服务的要求 | QMS8.2  | 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。每年向顾客发放满意度调查表等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：即有销售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。与速冻水产品、鲜活水产品的销售服务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，并对速冻水产品、鲜活水产品等的销售要求等给予了明确。公司产品如冷冻冷藏产品等的销售服务基本已成熟，收到合同后在公司内评审，没有异议后，总经理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《合同评审表》上。目前承接的合同都是常规合同。抽查合同：1.客户：杭州梅地亚新闻交流中心，产品：鲜活水产；合同内容规定了协议标的、商品订购、交货方式等12项内容约定； 签字盖章即为合同评审内容，见双方盖章确认；该合同为年度总体合同，具体日常单次送货不签订合同，以送货单结算费用和客户验收签字为产品最终客户验收依据。1. 客户：杭州万家山庄； 类型：海产品长期购销合同；合同内容规定了产品质量及计量要求、价格、交货时间等内容；签字盖章即为合同评审内容，见双方盖章确认。
2. 客户：杭州万盛达雷迪森酒店； 类型：鲜活水产； 合同内容规定了产品质量及计量要求、价格、交货时间等内容；签字盖章即为合同评审内容，见双方盖章确认。

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。 |  |
| 产品和服务的设计和开发 | QMS:8.3  | 公司是从事速冻水产品、鲜活水产品的销售，体系保留设计开发内容。设计开发过程主要针对销售过程的分拣、配送； 1. 根据合同和订单内容，输入：1）采购或配备满足客户要求的产品； 2）客户以往的配送习惯和要求； 3）配送的时间要求等；4）长期合同的价格；
2. 内部评审产品要求和信息，评审、验证和确认：1）公司内部组织采购人员评审目前市场提供的产品情况； 2）验证市场供应量是否可满足客户要求； 3）与客户确认产品信息：货物质量、数量 、净化时间等；
3. 输出：1）制定采购产品目录和要求； 2）确认分拣要求； 3）确定订单送货车辆路线； 4）准备产品质量证明文件（供方的检测报告等）；
4. 变更：按订单的要求进行输出要求的调整。
 |  |
| 外部提供过程 | QMS:8.4  | 公司采购产品主要为进口水产（波斯顿龙虾、珍宝蟹、冰冻虾）、淡水鱼等水产产品。已编制形成《合格供方名录》：抽查1. 波斯顿龙虾供方----上海雄行进出口有限公司：2020年7月21日进行供方的评价，形成《供方调查评价表》一份，对是否通过ISO9000认证、质量、价格、供货能力、人员素质技术管理水平等内容进行评定，查有：营业执照、食品经营许可证等证件。该供方长期公司合作，公司对其产品质量、交货期等充分信任。结论为：可以评为合格供方。批准人：吴炳松。

 1. 杭州万云水产有限公司：2020年6月11日进行供方的评价，形成《供方调查评价表》一份，对是否通过ISO9000认证、质量、价格、供货能力、人员素质技术管理水平等内容进行评定。查有：营业执照、食品经营许可证等证件，该供方长期公司合作，公司对其产品质量、交货期等充分信任。结论为：可以评为合格供方。批准人：吴炳松。
2. 上海大京食品有限公司，提供产品：冻品类； 情况同上。提供虾仁和银鳕鱼的新冠检测报告；

采购合同规定运输由供方负责到指定时间和地点，由供销部专人负责落实信息传递。在采购控制程序中已规定了采购产品验证的方式，供方提供检测报告，并且应在采购验证的要求中得到规定，在本公司核实送货单和检验报告信息，并在顾客处进行检验情况，由顾客方代表在送货单上签字确认信息，当作产品验收信息。 |  |
| 产品防护 | QMS8.5.4 | 公司速冻水产品、鲜活水产品的销售在采购、运输和到达顾客地要加强个人防护，如口罩、手套，按照顾客和具体产品的特点的要求执行。产品防护基本有序。 |  |
| 交付后的活动 | QMS8.5.5  | 产品交付时，对客户销售人员进行培训，内容涉及结算、退货、投诉等。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。 |  |
| 顾客满意 | QMS9.1.2 | 公司已建立和保持了《顾客满意度调查控制程序》，对顾客满意的监测的相关内容进行了规定，其包括了对调查时机、方式、方案等。公司采取对主要顾客进行满意度调查的形式，共发出6份《顾客满意度调查表》，有效回收：杭州梅地亚新闻交流中心、杭州万家山庄、杭州万盛达雷迪森酒店等6家，回收率100%。调查内容有：产品质量、价格、交货期、服务质量等，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》，记录真实有效。提供《顾客满意度统计分析表》，顾客满意率达到96.5%，达到了质量目标的要求。调查未发现有顾客投诉。 |  |
| 环境因素辨识与评价危险源识别与评价 | EO6.1.2 | 1)提供《环境因素识别与评价程序》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。提供了《环境因素调查表》，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、电等消耗、生活废水排放、废硒鼓的产生等环境因素及考虑到环境管理体系发生变更时可能产生的环境因素。编制：詹顺娟 审核：胡常成 批准：吴炳松 日期：2020.7.20重要环境因素采用打分法和是非判断法，由办公室统计综合评分方法确定重要环境因素，提供了“重要环境因素清单”：本部门的重要环境因素：主要危废（墨盒、硒鼓、灯管）排放、火灾发生、能源/资源的消耗等三项；提供了针对重要环境因素，编制环境目标、指标及管理方案，内容包括：目标、指标、主要措施、责任部门、经费、时间要求等。编制：詹顺娟 审核：胡常成 批准：吴炳松 日期：2020.7.202）提供了公司制定《危险源辨识和风险评价控制程序》确保公司在所有管理活动或服务过程中能最大限度、充分地进行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。提供了《危险源风险识别、评价、策划表》，对活动场所产生的危险源辨识并进行风险评价，以确定控制措施，经查阅已辨识出电线老化乱拉乱接、办公区域设备无接地与漏电保护、出差途中发生交通事故等情况产生的火灾、触电、进出冷库低温等伤亡意外、防疫等危险因素。编制：詹顺娟 审核：胡常成 批准：吴炳松 日期：2020.7.20由各部门有管理经验的人员共同讨论、采用经验法确定不可接受风险。提供了《不可接受风险清单》涉及本部门的不可接受风险有：火灾、触电、中暑、交通伤亡事故、疫情病毒等危害健康安全等；针对不可接受风险编制了职业健康安全目标、指标及管理方案，内容包括：目标、指标、主要措施、责任部门、经费、时间要求等。编制：詹顺娟 审核：胡常成 批准：吴炳松 日期：2020.7.20 |  |
| 运行策划和控制 | EO8.1 | 由办公室统一处置办公固废（墨盒、硒鼓等）、检查用电安全、消防设施等。目前上下班供销部人员配戴口罩防护设施，办公室统一组织上班人员测量体温并登记信息，对外来人员进行温度测量及查看健康码。对供方单位发环境和安全告知书，内容涉及产品环境和安全影响、运输过程环境和安全要求等信息。同时传达客户单位的有关环境和安全相关告知信息。 |  |
| 应急准备和响应 | EO8.2  | 编制了《危险源辨识、风险评价、控制策划一览表》、《不可接受危险源清单》，查看内容基本符合要求。策划了应急预案包括触电、火灾等应急预案。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。公司进行了消防灭火演练，查应急演练记录。查消防灭火演练，演练时间2020.9.11，地点公司前，对演练过程进行了描述，并对预案的有效性进行了评价。目前未发生火灾、人身伤害等事故。 |  |

说明：不符合标注N