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：林卫东 陪同人员：冯文君 | 判定 |
| 审核员：文波 姜海军 审核时间：2019.10.2-10.4 |
| 审核条款：QMS: 5.3组织的岗位、职责和权限、6.2质量目标、8.2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、8.5.3顾客或外部供方的财产、8.5.5交付后的活动、9.1.2顾客满意、，  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， |
| 组织的岗位职责和权限 | QE5.3  S4.4.1 | 本部门主要负责采购、销售和顾客满意度的及相关环境管理活动的实施与执行  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、空调等能满足部门体系运行需求。 |  |
| 目标及其实现的策划总要求 | QE6.2 | 质量环境管理目标有：  顾客满意度不低于90%  采购产品入库合格率100%  火灾事故0  无重伤事故，轻伤事故不超过2起/年。  目标可测量，与公司方针一致。  管理目标完成情况：查到2019年1-8月份目标完成情况，以上管理目标已全部完成，考核：林卫东等。 |  |
| 顾客沟通 | Q8.2.1 | 供销部负责人介绍沟通方式主要是电话、传真、资料传递、公司网站、广告等形式宣传本公司有关产品及公司的有关信誉等。  针对合同洽谈、签订、履行过程中的问题，及时电话联系，明确各自的要求，执行合同。  目前沟通效果良好。 |  |
| 与产品和服务有关要求的确认、与产品有关要求评审 | Q8.2.2、 Q8.2.3 | 供销部经理介绍：通过招标会、市场调查、客户的走访、电话、传真了解市场的需求状态。  主要业务以招标文件、订单、合同、电话、邮件、传真等形式确定与产品有关的要求，均已保存或进行相应的记录。对顾客的要求由供销部内勤直接对顾客要求进行识别、确认，对于存在的问题直接提出和顾客进行交流沟通，在合同签订前在公司微信群内对合同的要求进行评审。  销售经理林卫东介绍，企业收到客户需求后，供销部门内勤人员在微信群内组织供销、生产等部门负责人和总经理予以评审，没有异议可以满足要求后才签订购销合同，合同经总经理或其授权人签字并加盖企业公章视同经过合同评审，然后回传给客户作为可以满足要求的承诺，合同评审均是在合同回传给客户之前进行。  抽查1）“销售合同”，签订日期2019.1.25日，买方中国石化销售有限公司重庆涪陵石油分公司，采购2000L金属标准量器一台，交货日期30天内，合同约定了价格、交货地点方式、验收期限和方法、包装及运费、结算方式、质保和服务等内容，公司代表张金明于2019.1.25日签字盖公章后回传给客户。  抽查2）“销售合同”，签订日期2019.3.13日，需方上海方龙流量校准设备制造有限公司，采购：20L标准金属量器6台、50L标准金属量器6台、100L标准金属量器6台，合同约定了产品名称、规格型号、数量、价格及质量标准、质保条件期限、交提货方式、交货期、检验标准等内容，公司代表张金明于2019.3.13日签字盖公章后回传给客户。  抽查3）“加油站油罐容积标定合同”，签订日期2019.3.28日，标定方中国石化销售有限公司内蒙古鄂尔多斯石油分公司，对辖区内加油站油罐进行标定测试服务，合同约定了价格、测试地点方式、验收期限和方法、结算方式、质保和服务等内容，公司代表张金明于2019.3.28日签字盖公章后回传给客户。  销售部经理介绍：目前尚未发生合同更改的情况，询问对更改情况的控制较为明确清楚。  产品和服务要求的评审基本符合标准要求。 |  |
| 与产品有关要求的更改 | Q8.2.4 | 管理手册对产品和服务要求的识别和更改进行了策划和规定；  经过查阅企业订单文件，并与供销部负责人进行沟通，目前暂无产品和订单变更的情况；后续经营中，如出现有产品和订单要求的变更，将按照文件规定要求进行控制。  基本符合要求。 |  |
| 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不锈钢板、不锈钢管、不锈钢棒、计量颈、标尺、阀门、管道等，暂无外包过程。  查到到《合格供方名录》，主要有天津市首方不锈钢销售有限公司、天津盛铭鸿业不锈钢销售有限公司、天津市量具仪器有限公司、浙江中南阀门有限公司等。编制：林卫东，审批：张金明。  抽查供方评价状况：  1、天津市首方不锈钢销售有限公司、天津盛铭鸿业不锈钢销售有限公司：2019年1月12日进行供方的评价，形成《合格供方评定记录表》，对资质、产品质量、价格、信誉、第三方认证等内容进行评定。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：同意列入合格供方。评价人员：杨秀锦、张金明等。  查公司未能提供对计量颈标尺供方天津市量具仪器有限公司和阀门供方浙江中南阀门有限公司进行调查评价的证据，不符合要求。  公司向供方发送的采购信息主要是采购合同，根据需求计划实施采购。  查2019年5月25日的买卖合同，供方天津市世纪正鑫不锈钢销售有限公司，包括：物资名称、规格型号、数量、金额、质量要求等。主要采购了2X1220X2440不锈钢板50张、3X1220X2440不锈钢板30张、5X1500X6000不锈钢板15张，交货期5天内，双方签字盖章。  查2019年6月15日的买卖合同，供方天津市首方不锈钢销售有限公司，包括：物资名称、规格型号、数量、金额、质量要求等。主要采购了30不锈钢棒456kg、50不锈钢棒554kg、45不锈钢棒489kg，交货期5天内，双方签字盖章。  查2019年5月15日的买卖合同，供方天津盛铭鸿业不锈钢销售有限公司，包括：物资名称、规格型号、数量、金额、质量要求等。主要采购了32X4不锈钢管418.5kg、48X3不锈钢管556kg、57X2不锈钢管540kg，交货期5天内，双方签字盖章。  再抽查阀门、标尺等配件采购合同基本同上，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，具体详见审核质检部Q8.6条款记录。 | N |
| 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、泄密等现象。 |  |
| 交付后活动 | Q8.5.5 | 如客户在使用过程中出现问题，先通过电话等方式进行解决，如远程无法解决，派专人到客户现场实地解决，暂无发生。 |  |
| 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。  公司采取对主要顾客进行满意度调查的形式，发出《顾客满意度调查表》，有效回收：  抽查内蒙古鄂尔多斯石油分公司、中国石化销售有限公司重庆涪陵石油分公司，调查内容有：产品质量、价格水平、交货期、服务等，查《顾客满意程度调查表》，客户评价均是非常满意。  提供《顾客满意度统计分析表》，顾客满意率达到97%，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 | E6.1.2 | 公司编制了《环境因素的识别、评价控制程序》，  查供销部的《环境因素识别评价表》，识别了本部门在办公、采购、销售、相关方等各有关过程的环境因素，包括水电消耗、办公纸张消耗、车辆尾气排放、废包装物排放等环境因素，能考虑生命周期观点。  查《重要环境因素清单》，涉及本部门有2项重要环境因素，包括：固体废弃物的排放、火灾。  控制措施：固废分类存放、垃圾等由办公室负责按规定处置，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。  部门识别和评价基本充分，符合规定要求。 |  |
| 运行策划和控制 | E8.1 | 编制并实施《应急准备和响应管理程序》、《安全管理程序》、《应急管理程序》、《防火管理程序》、《噪音管理程序》等环境控制程序和管理制度。  本部门办公中所使用的办公用品均由公司办公室负责统一打印、复印，产生的废弃物，由办公室统一处理。  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。  建立并实施了《相关方管理程序》，  查公司未能提供对计量颈标尺供方天津市量具仪器有限公司和阀门供方浙江中南阀门有限公司进行调查评价的证据，也未能提供对该供方施加环境、安全影响的相关证据，不符合要求，开具了不符合报告。  对供应商施加影响还包括在评定供应商时，获取质量、环境、职业健康安全管理体系证书则优先，产品必须用环保无毒无害材料等措施。  对外招投标和业务洽谈时明确承诺公司产品环保、无毒无害。  部门环境运行控制在供方管理方面还需加强。 | N |
| 应急准备和响应 | E8.2、  S：4.4.7 | 制定实施了《应急准备和响应控制程序》，制定了火灾、触电、人员伤亡应急预案。  2019.6.18日参加了由办公室组织的消防演练。  现场查看仓库有灭火器，状态有效。  部门未发生过应急事件。 |  |

说明：不符合标注N