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：销售部 主管领导：叶忠能 陪同人员：张正兵 | 判定 |
| 审核员：周涛 审核时间：2020-12-28 |
| 审核条款：Q:5.3/6.2/7.4/8.2/9.1.2/10.2  E:5.3/6.2/8.1/8.2  S：5.3/5.4/6.2/8.2 |
| 组织的岗位职责和权限 | QEO5.3 | 该部门职责主要负责公司销售、合同评审及顾客满意度调查等工作的控制以及营销过程的控制及相应环境和职业健康安全的运行控制。。通过手册形式颁布实施。个人岗位职责权限已通过公司制度形式下发实施。  与部门负责人沟通，口述的部门及个人职责和权限与公司文件描述的基本一致。 | y |
| 目标及其实现的策划总要求 | QEO6.2 | 本部门分解质量目标有：  1、顾客满意度≥90% 96%  2、产品销售率95%以上 100%  3、按规定处置固体废弃物——固体废弃物 达标  4、重大质量事故和安全事故为零 0  提供《目标考核表》，目标均可量化可测量。最近一次考核2020年7-11月份考核情况，销售部管理目标均已完成。考核人：周晨。 | y |
| 沟通/信息交流 | Q7.4 | 公司在各部门之间建立了与体系有关的信息通渠沟道，借助于会议、电话、口头交流等方式使全体员工达到沟通和理解。目前各部门协调一致，工作上的接口基本理顺。  经理叶忠能定期主持经营办公例会，分析公司的发展、市场情况和体系运行是否有效，管理目标完成情况，满足顾客要求和法规程度，改进建议等内部管理存在问题等。  为协商、参与提供了时间、机会、培训、资源等保障，明确了沟通、协商、参与渠道，消除了障碍和壁垒。  公司规模不大，人员不多，组织为各部门管理人员及非管理类工作人员明确了职责和权限，各部门管理人员及非管理类工作人员参与了环境因素和危险源辨识、风险和机遇评价和控制措施的确定，在确定相关方的需求和期望时进行了适当的协商，共同参与了质量、环境、职业健康安全方针和目标的制定和评审，共同协商如何履行法律法规要求和其他要求，在确定管理体系的监视和测量及内部审核方案和持续改进方向时进行了事先协商，如有事件发生将组织相关人员适当参与事件调查；员工根据自身要求参与了培训计划的制定，对影响管理体系的任何变更将组织相关人员进行协商并且对职业健康安全事务发表意见。日常对于质量、环保、安全方面的信息主要利用会议、培训、电话、网络、收文等方式进行内外部沟通和协商。  提供会议记录、培训记录、文件签收等组织内部培训方式相关记录。  办公室是内外部信息交流的中心，通过会议、邮件、培训等形式进行内部交流，向外部接收各种文件传递各种报表，外部沟通联络的部门有环保部门、劳动部门、消防安全部门、质监部门、安监部门及合同方等。  经交流：目前与环保、劳动、消防、安监部门的信息交流主要是参加会议、接收来文、电话、邮件等，均按要求予以传达和落实，沟通情况较好。  相关人员能够适当参与并协商办理公司经营管理及安全事务等工作。  询问员工职业健康安全事务代表职责：石昌丙  1）参与公司职业健康安全风险辨识、风险评价和控制措施的确定；  2）适当参与公司职业健康安全事件调查；  3）适当参与健康安全管理方针和目标的制定和评审；  4）对影响他们职业健康安全的任何变更进行协商；  5）对职业健康安全事务发表意见并与有关部门进行沟通，协商解决和处理由于公司福利待遇正常发放，员工无抱怨，目前信息交流机制畅通。  现有的沟通渠道和方法能满足要求。审核中未发现因沟通不利不及时而造成（影响）某项工作不能正常运行的情况。 | y |
| 工作人员的协商和参与 | S5.4 | 编制了《信息交流、沟通、参与和协商程序》，组织在各部门之间建立了与体系有关的信息通渠沟道，借助于会议、电话、口头交流等方式使全体员工达到沟通和理解。目前各部门协调一致，工作上的接口基本理顺。  总经理王小兵定期主持经营办公例会，分析公司的发展、市场情况和体系运行是否有效，管理目标完成情况，满足顾客要求和法规程度，改进建议等内部管理存在问题等。  总经理王小兵为协商、参与提供了时间、机会、培训、资源等保障，明确了沟通、协商、参与渠道，消除了障碍和壁垒。  公司规模不大，人员不多，组织为各部门管理人员及非管理类工作人员明确了职责和权限，各部门管理人员及非管理类工作人员参与了环境因素和危险源辨识、风险和机遇评价和控制措施的确定，在确定相关方的需求和期望时进行了适当的协商，共同参与了质量、环境、职业健康安全方针和目标的制定和评审，共同协商如何履行法律法规要求和其他要求，在确定管理体系的监视和测量及内部审核方案和持续改进方向时进行了事先协商，如有事件发生将组织相关人员适当参与事件调查；员工根据自身要求参与了培训计划的制定，对影响管理体系的任何变更将组织相关人员进行协商并且对职业健康安全事务发表意见。日常对于质量、环保、安全方面的信息主要利用会议、培训、电话、网络、收文等方式进行内外部沟通和协商。  提供会议记录、培训记录、文件签收等组织内部培训方式相关记录。  综合是内外部信息交流的中心，通过会议、邮件、培训等形式进行内部交流，向外部接收各种文件传递各种报表，外部沟通联络的部门有环保部门、劳动部门、消防安全部门、质监部门、安监部门及合同方等。  经交流：目前与环保、劳动、消防、安监部门的信息交流主要是参加会议、接收来文、电话、邮件等，均按要求予以传达和落实，沟通情况较好。  相关人员能够适当参与并协商办理公司经营管理及安全事务等工作。  询问员工职业健康安全事务代表职责：石昌丙。  1）安全事务代表参与公司职业健康安全风险辨识、风险评价和控制措施的确定；  2）安全事务代表适当参与公司职业健康安全事件调查；  3）安全事务代表适当参与健康安全管理方针和目标的制定和评审；  4）安全事务代表对影响他们职业健康安全的任何变更进行协商；  5）安全事务代表对职业健康安全事务发表意见并与有关部门进行沟通，协商解决和处理由于公司福利待遇正常发放，员工无抱怨，目前信息交流机制畅通。  现有的沟通渠道和方法能满足要求。审核中未发现因沟通不利不及时而造成（影响）某项工作不能正常运行的情况。 | y |
| 产品和服务的要求 | Q8.2 | 销售部通过和客户电话联系、上门回访、邮箱联系等方式进行生产宣传，向顾客介绍生产，回答顾客的咨询，让顾客了解公司及生产情况。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生产。每年向顾客发放满意度调查表或QQ\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，规定了与生产有关要求的确定、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及有关的法律法规的要求。  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生产，并以手机、微信等方式进行沟通、确认。  公司生产品种基本已成熟，销售部部长叶忠能 审核后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。目前承接的合同都是常规合同。  提供自体系运行以来的《合同台账》JL720-03，共有6份销售合同。   1. 湖北盼达生物科技有限公司 2020.6.4 2. 天门电力公司 2020.5.20 3. 湖北正隆旅游发展有限公司 2020.4.4 4. 荆门市成昌建设有限公司 2020.4.15 5. 湖北中柱古建园林有限公司 2020.4.17 6. 湖北宏立建筑工程有限公司 20207.15   顾客要求在合同中已经明确，包括：产品名称、品种、规格、计量单位、数量、价格、税率及质量要求、违约责任等，  提供上述销售合同评审的证据。  与顾客的沟通由销售部负责沟通通过手机、传真、微信等直接与客户保持日常联系，其内容包括：特殊要求、价格、后续生产、售后服务等。  公司暂无合同变更情况发生 | y |
| 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。  公司对主要顾客进行满意度调查，调查内容有：生产和生产质量、价格水平、交货期、生产态度等，提供《顾客满意程度调查表》。  共发出6份《顾客满意度调查表》，有效回收：  湖北盼达生物科技有限公司、天门电力公司、湖北正隆旅游发展有限公司、荆门市成昌建设有限公司、湖北中柱古建园林有限公司、湖北宏立建筑工程有限公司 6家进行了满意度调查。  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%，达到了质量目标的要求。  调查未发现有顾客投诉，不满意主要为价位偏高，公司根据市场同时加强管理降低成本适当降低售价，提高顾客满意度。 | y |
| 运行控制 | EO:8.1 | 1、废水管控  办公产生少量生活污水经经二级生化消毒处理后排入地下污水管网。  2、废气管控  办公基本无废气。  3、噪声管控  办公噪声较低，主要为打复印机工作产生噪声，影响不大，采取每半年清理保洁打复印机，降低噪声。  4、固废管控  主要为办公生活垃圾，办公室设有垃圾篓集中倒入公司垃圾站由政府环卫运送至统一地点处理。   1. 能源资源管控   办公过程注意节水、节电，人走关闭灯、水开关，现场未发现漏水和其他浪费电能的现象。  6、潜在火灾管控  该部门楼道共配有灭火器2个，抽查2个灭火器，完整有效，每半年有检查，符合要求。  7、安全防护  公司给员工发放工作服、口罩等劳保用品。  加强交通和饮食安全教育，提高安全意识，防止发生交通事故和饮食中毒。   1. 为员工缴纳社保。 2. 公司与员工签订劳动合同。详见审核人力部该条款记录。   运行控制基本符合要求。 | y |
| 应急准备和相应 | EO:8.2 | 应急准备和响应的组织工作有生产部否则，销售部参与应急准备和响应工作，具体情况参见生产部EO8.2 | y |

说明：不符合标注N