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：娄来智 陪同人员：李扬 | 判定 |
| 审核员：李雅静 审核时间：2020年12月21日 |
| QES:5.3/6.2 Q:8.2/8.4/9.1.2 ES:8.1/8.2 |
| 组织的岗位、职责和权限 | Q/E/S5.3 | 公司手册文件和管理文件中确定了公司机构并规定了各岗位人员职责、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。询问主要职责：贯彻落实体系标准，作好环境、职业安全健康管理体系的具体策划和组织管理工作；负责环境和职业健康安全管理体系的内部审核；组织检查环境、职业安全健康管理体系过程的运行情况。  娄来智销售主持销售部经理工作；  a.负责公司的市场开拓，组织向顾客宣传和提供公司产品质量的活动,主动反馈其所提供产品的质量及使用范围；  b.负责顾客询价和报价的处理工作；  c.负责销售合同、订单管理及组织相关部门对产品要求的评审；  d.负责顾客反馈意见的收集与协调处理工作；  e.有责任定期向公司提供市场信息和产品售后服务信息；  f.负责顾客满意度的调查，定期统计与分析实施改进； |  |
| 目标及其实现的策划总要求 | Q/E/S6.2 | 本部门分解管理目标有：  1、产品合格率100%以上  2、合同履约率100%  3、顾客满意率95%以上  4、固体废物100%分类处理；    目标均可量化可测量，提供目标统计表。最近一次2020.5月考核，销售部管理目标均已完成。考核人：娄来智。针对以上目标，公司针对火灾、废弃物、意外伤害制定了相应管理方案，内容涉及：方法措施、执行部门、负责人、预算、完成日期等。编制：综合部 审核：曹瑞新 批准：张礼祥  抽查：火灾发生率为0。方法措施：定期检查电器设备，发现问题及时反馈，成立应急预案小组，对发生火灾及时处理，详见“火灾应急预案”；防止意外伤害，加强培训不断提高安全意识。执行部门：各部门、负责人：娄来智， 完成日期：持续执行  职业健康安全方案已正常实施开展并经过监督检查，几年来没有发生火灾及轻伤以上的事故。 |  |
| 运行策划和控制 | ES8.1 | 本部门执行节能降耗控制程序、固体废弃物控制程序、环境管理控制程序、档案管理制定合同管理制定、印章管理制度、车辆管理规定等。  运行控制情况：办公过程注意节约用电，做到人走灯灭，电脑长时间不用时关机，下班前要关闭电源；办公区域内配置的灭火器,在有效期内。公司不容许销售人员自驾办公。  **查运行控制情况：**  办公过程使用的电器如：空调、电脑、灯具均符合安全设计要求，使用过程注意安全，预防触电，工作时间平均每天8小时；  办公用品按要求由办公室负责发放，作好记录；  相关方施加影响：公司能够控制或能够施加影响的相关方有周边商户、固体废弃物处理等。提供了“致相关方的公开信”，将公司关于办公用品采购、固体废弃物处理等方面环境控制要求发放到了周边商户，督促影响各相关方按照环境管理体系要求对环境施加影响。  环境及职业健康的危险源控制过程贯穿整改过程的生命周期  公司办公产生的废硒鼓、废墨盒、色带由供应方公司回收；  查到公司为员工缴纳了养老、工伤、医疗等保险。  提供了缴纳保险的票据及社会保险在职人员信息统计表。  驾驶员要求遵守道路交通安全法，不违章驾车，驾驶证和车辆定期年审，确保行车安全。  职业健康安全运行正常 |  |
| 应急准备和响应 | ES8.2 | 公司编制了DBHT-CX-24-2020 应急准备和响应控制程序，查看内容基本符合要求。策划了应急预案包括火灾、触电、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。  参加了公司组织的消防演练，均接受过培训，知晓灭火器使用和各种火情的灭火方法。  提供了《火灾应急预案》，包括发生火灾等紧急情况的处置和应急抢救方案等内容。  出示了“应急预案演练记录”  组织部门：综合部 演练主持人：曹瑞新  参加演练人员名单：娄来智、李扬、张礼祥等公司全体人员。  1.演练目的：演练目的、内容：  为了使员工了解火灾发生时的应急自救知识，掌握应对火灾发生时采取的防护措施和方法，最大限度地降低火灾爆炸带来的损失，从而提高员工紧急避险、自救自护和应变的能力。  2.演练小结：参加人员基本了解，掌握了灭火器的使用方法和现场撤离路线，掌握火灾时的逃生方法。  3.存在的问题及整改措施：义务消防员应经常检查火灾隐患，发现问题及时整改，今后应定期进行火灾应急演练。争取得到周边单位的配合和参与。以提高公司员工的消防安全意识。  填写部门：综合部 填写日期：2020年5月23日  提供了“应急预案评审记录”，演练后对预案适宜性充分性进行了评审，结论：预案适用无需修订 |  |
| 顾客沟通 | Q8.2.1 | 与顾客沟通主要采取以下方式：产品信息：主要是电话、传真、Q互联网、微信、公司文件、公司宣传册及网站的方式；问询、合同或订单的处理：  主要采取电话或面谈的方式：顾客反馈，主要为顾客建立档案，定期电话或登门进行回访。  查见《客户档案》，内容包括：客户名称、法人代表、通讯地址、联系人、电话、邮编、传真、E-mail、需用产品、牌号、年需求量，是否固定客户。  并为主要客户建立了档案。 |  |
| 与产品和服务要求有关的要求确定  产品和服务要求有关的要求评审 | Q8.2.2  Q8.2.3 | 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。对顾客的要求由综合部办公人员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。  公司合同记录于《合同台帐》中，抽取已销售合同  **①销售合同**  **抽查合同** 顾客：济南热力集团有限公司  合同内容：直连式集中器 ，合同签订日期是：20200103  合同评审时间：2020年01月01日，合同评审内容包括：技术要求、销售内容、送货地点、人员配置、验收方式、完成时间、付款方式等，参加评审人员：娄来智、曹瑞新等。  合同评审结论，满足要求、可以签订。  **②销售合同**  顾客：山西当代北辰置业有限公司  合同内容：超声波热量表；合同签订日期是：20200921  合同评审时间：2020年09月18日，合同评审内容包括：技术要求、销售内容、送货地点、人员配置、验收方式、完成时间、付款方式等，参加评审人员：娄来智、李扬、曹瑞新等  合同评审结论，可以签订。  合同控制及合同评审的控制基本符合。  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。 |  |
| 产品和服务要求的变更 | Q8.2.4 | 以上合同自签定后未出现合同变更或顾客要求发生变更造成与先前合同或订单要求表述存在差异的情况。  经交流，由于体系运行至今，现暂时无合同更改的情况发生 |  |
| 外部提供的 控制/总则 | **Q8.4.1** | 查，公司编制了质量手册8.4条款。文件规定了本公司有关的采购产品的采购过程进行控制，确保采购物资符合质量要求以及在交付和服务等各方面符合规定的要求。规定了对供应商每年进行评审。  负责人讲，综合部建立合格供方名录，核定《供方评价表》后，编制《合格供方名录》存档。采购人员应该具备相应能力。采购人员应从《合格供方名录》中选择供方。  查《合格供方名单》：主要供应商4家，如下；  临沂市福利水表配件厂  北京高汇创科技有限公司  北京乐讯达科技有限责任公司  --《供方评价表》  2020年1月供方评价确认：  临沂市福利水表配件厂：接管螺母  公司组织各部门对该供方的资质、产品质量、价格、送货及时度、服务、交期等进行了评价，有各部门评价人签字。调查评价：合格，同意列入合格供应商 评价人：娄来智 2020年1月05日。  北京高汇创科技有限公司：线路板  公司组织各部门对该供方的资质、产品质量、价格、送货及时度、服务、交期等进行了评价，有各部门评价人签字。调查评价：合格，同意列入合格供应商 评价人：娄来智 2020年1月10日。 |  |
| 控制类型和程度 | **8.4.2** | 查，公司对主要的原材料供应商采用的管理方法为：第一次对供方进行全面评价，包括：供方资质、产品质量、交货情况、售后服务能力等。对于已经正常供货的供方管理，对每批产品进行检验，通过定期反馈供方产品质量，及对质量问题要求供方进行纠正解决等来进行供方质量控制。  查 公司采购不合格情况  负责人讲2020年4月以来，未出现采购产品有质量不符合的情况。  公司编制了《采购控制程序》，要求采购的主要材料必须进行检验。  公司对产品外观、型号规格、数量、产品质量性证明文件进行了验收。经询问公司采购产品主要根据需求，根据进货检验记录对相关产品的材质报告、数量、外观等进行检验。抽查验证记录《进货检验记录》，提供2020年3-2020年6月对采购设备设施的进货检验记录。见8.6条款进货检验记录。  基本符合要求。现场查看其他采购物料均按要求进行验证入库  公司外部供方的管理基本符合要求。 |  |
| 外部供方的信息 | **8.4.3** | 负责人讲与供方沟通的内容包括：所提供的过程、产品和服务等；采购物资根据签订采购合同对产品的名称、规格、型号、数量等采购信息的确定。  查采购合同、订单等  客户：临沂市福利水表配件厂 下单日期：2020.12.12  产品：接管螺母  采购订单明确了采购产品名称，交（提）货时间，质量标准、货物数量以实际收货数量为准等。  公司的采购合同明确了采购产品的具体要求，且均在合格供方处进行采购。  外部供方的信息管理有效。 |  |
| 顾客满意度 | Q9.1.2 | 公司编制了《顾客满意度调查表》。对于顾客对产品和服务是否满意的信息进行监视。对调查表中各方面进行测算，调查内容包括质量、价格、服务态度、投诉处理等。  每年至少调查一次  公司于2020年8月对3家主要客户就以上内容进行了电话调查，3家客户均对相关内容进行了反馈。  查看2020年8月25日《顾客满意度分析报告》，此次调查共调查3家，覆盖全部主要客户，数据分析得出本公司的顾客满意度97%。未发现不满意情况和客户投诉情况。 |  |

说明：不符合标注N