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：官仕凯 陪同人员：杨帆 | 判定 |
| 审核员： 姜小清 审核时间：2020.12.16-17. |
| 审核条款：QMS:5.3组织的岗位、职责和权限、6.2质量目标、8.1运行策划和控制、8.4外部提供过程、产品和服务的控制、8.2产品和服务的要求、8.5.1销售和服务提供的控制、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，OHMS: 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 | 5.3 | 人员和岗位设置：部门共3人、其中经理1名、文员2名；Q职责和权限：负责市场开拓销售及签订合同、报价及说明、合同评审、负责与顾客联络沟通、负责保存相关服务记录、负责组织对顾客满意程度进行测量， 负责与顾客相关的数据收集、传递、交流；负责物料采购及合格供方评价等；S职责和权限：按照公司环境和职业健康安全要求操作、参与危险源辨识和风险评价及环境因素评价、负责识别本部门的环境因素和危险源的辨识评价和控制工作；负责日常环境和安全检查、本部门的环境和安全的培训和教育宣传、不符合的调查和原因分析和纠正及纠正措施和预防措施的实施检查； 未设置环境及安全员、日常环安检查由安全事务代表统一管理； |  |
| 目标及其实现的策划 | 6.2  | 查文件化分解的质量目标“产品交货及时率98%；产品一次验收合格率96%； 顾客满意率≥90%”——查与方针保持一致、可测量且与增强顾客满意相关、可监视及沟通；2020年目标和2019年目标比较基本没有变化；采取的措施：人员培训教育、完善管理制度、严格按照制度和程序文件执行、日常巡检查发现问题及和质量目标偏离的情况及时整改和调整、对相关责任人作出处理、严格各项绩效考核评价制度、实际中认真执行、鼓励员工积极创新对现有规定提出意见和建议等；需要的资源：目前人力物力财力基本满足要求； 目标完成负责人、完成检查周期：部门经理、每季度检查完成情况；评价方式：提供了目标完成计算公式“计算方法”，查2020（上半年）年完成情况基本达标；分解的“职业健康安全目标指标”：“杜绝火灾事故杜绝职业病杜绝重大伤亡事故的发生”——查上述环境和职业健康安全目标基本与职业健康安全方针保持一致、可度量及进行绩效评价、考虑了适用的要求、风险和机遇的评价结果、与员工代表协商的结果及得到监视和沟通； 提供了《职业健康安全管理目标管理方案》包含了具体工作内容、需要资源财力、负责人、完成时间节点、用于监视的参数的结果评价方式、措施在其业务过程中的应用情况；查组织已经保持并保留职业健康安全目标和实现目标的计划的文件化信息、有编审批且受控、更新日期2020.5.16；提供《质量/环境/安全目标统计分析表》查本部门2020年目标指标基本达成、检查人杨帆； |  |
| 外部提供过程、服务和服务的控制 | Q8.4 | 组织识别的外部供方提供产品服务过程：仅原材料采购、无外包过程；提供《合格供方名录》共7家、有“供方名称、所供物资、材料类别、联系人、公司地点”等信息；抽查合格供方评价：《物资供方评定记录表》2份、“贵州鑫源\*\*\*\*\*公司”、提供物料“法兰片配件、螺纹管”、评价内容包括“供方介绍和质量能力评价样品检测结果及结论、年度复评记录”等、有“销售部、行政部”负责人签署意见和签字、批准总经理、日期2020.7.2.；另查“云南甫明\*\*\*\*\*公司”、提供物料“焊管、螺纹管”、评价内容同上、有相关部门确认信息、符合规定；提供《2020年采购计划》53项、主要包含“螺线管、焊管、无缝钢管、法兰片、90度弯头”等、有采购名称、规格、数量长度、供方等信息、查采购计划有审批（符合规定）——查采购物料均与“认证范围内产品的生产和销售相关”——基本真实可信；从采购计划中抽查2项：《钢材订货购销合同》编号XDK2020-10-18#、2020.10.18、供方“云南甫明\*\*\*\*公司”、采购物料“螺旋管”、批号 型号820\*10\*12M @ 377\*8.0\*6M、数量4 @ 50T、执行标准GB/3091-2015 SY/T5037-2012、另有包装、运输、验收、违约等内容、双方盖章签字；《工矿产品购销合同》编号XY2020-07-02#、2020.7.2、供方“贵州鑫源\*\*\*\*公司”、采购物料“配件、弯头、三通、法兰片”、 型号428\*8 DN114、数量66 @ 11片、执行标准GB/T3091-2015、另有包装、运输、验收、违约等内容、双方盖章签字；——上述合同均向合格供方采购、均有采购合同的评审、相关负责人确认签字、信息完整符合规定。查采购验证：抽查1条、提供《采购产品检验记录表》日期2020.5.12、5.14、5.20、5.26、6.6，来料“螺纹管、焊管、无缝钢管、粉末、法兰片”、质检“合格”——查均在采购计划内、有采购合同及合同评审、采购验证结论“合格”、检验员“周二涛”（签字信息）、符合规定； |  |
| 产品和服务的要求销售和服务提供的控制 | 8.28.5.1 | 顾客沟通：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、确定产品要求、签订合同、并通知生技部实施、生产过程中出现任何问题及时告知顾客并协商解决。 同时负责销售合同及其它协议的评审、确保公司向客户做出提供服务的承诺之前进行或服务要求的变更前进行；评审内容包括：顾客规定的服务要求（客户要求、相关的法律法规要求、本公司要求）得到确认、与以前表述存在差异的合同和产品要求、本公司规定的要求、客户虽然没有明示，但规定的用途或已知预期用途所必须的要求、适用于产品的法律法规的要求等；评审由各部门参加，最后由总经理批准。当产品和服务要求发生变化,由生产技术部及本部门与客户协商修改合同或协议，并将修改后的内容及变更的要求通知顾客并得到确认；销售流程：确定顾客需要→业务洽谈→合同签订→采购货源→产品交付→服务→结束；人为错误的防止——“合同评审”； 提供《销售管理制度》、《业务规范》、《业务工作考核制度》——确定了工作的基本流程、作业要求、人员能力要求、使用工具（电脑、工作单、合同、合同评审）；销售作业的输出——顾客信息登记表、销售合同、各类台账、合同评审记录、顾客满意调查记录等成文信息；提供销售《合同台帐》共15份、抽查3份：《购销合同》编号CJGY-2020-3-23#、顾客“成都鑫金\*\*公司”、销售产品“内外涂塑钢管”、规格型号DN150\*4.5 @DN100\*4.0 、产品数量180 @ 12米，合同规定了产品名称、质量检验标准GB/T3091-2015、交付时间、付款方式、违约责任等条款、双方盖章签字、日期2020.3.23；《购销合同》编号CJGY-2020-8-4#、顾客“贵州杰睿\*\*\*\*公司”、销售产品“内外涂塑钢管”、规格型号DN150\*3.5、产品数量2880米，合同规定了产品名称、质量检验标准GB/T3091-2015~涂覆标准GB/T1338.1.1-1992、交付时间、付款方式、违约责任等条款、双方盖章签字、日期2020.8.4；《购销合同》编号CJGY-2020-11-16#、顾客“贞丰县鹏鑫\*\*\*\*公司”、销售产品“钢塑复合管、涂塑三通、涂塑90°弯头、涂塑大小头、涂塑卡箍”（配件）、规格型号DN100\*65 @ DN100 、产品数量102 @ 3米 @ 5~10个，合同规定了产品名称、质量检验标准GB/T3091-2015、交付时间、付款方式、违约责任等条款、双方盖章签字、日期2020.1.16；——查上述合同《合同评审表》包括“能否满足合同的技术条件、质量要求；能否保证交货期、能否满足合同规定的服务要求；是否具备满足合同要求的过程能力、控制能力和测量能力；能否保质保量提供采购产品；价格、付款方式是否合理；是否满足“合同法”等法律法规要求等、评审结论“同意”、有质量部、生技部、销售部评审意见批准总经理”（有签字信息）、另查评审日期符合规定；合同内容、交期等延误造成合同变更、本组织已经识别了相关内容并对此进行了有效策划；查近一年没有合同变更情况； |  |
| 交付后活动 | Q8.5.5 | 产品交付后如客户在使用、服务过程中出现问题，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；技术服务现场提出的问题一般24小时内现场解决。 |  |
| 顾客满意 | Q9.1.2 | 编制了《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；查9月份共计发出《顾客满意度调查表》4 份，回收率100%，抽查1条《顾客满意度调查表》（贵州民瑞\*\*\*\*公司）包括顾客名称地址电话填表日期等；调查内容有：产品质量、交付及时性、服务等，评价采用计分法对上述内容作出“很满意、满意、一般、不满意”等5项、满意度97分、被调查人刘建国；提供《顾客满意度调查分析报告》包括发结果统计、顾客反映问题、原因分析、结论和建议等信息、评价的满意度等信息——统计结果95.5%，完成了顾客满意率大于90%的目标值、达到质量目标要求、2020.9.7.。调查未发现有顾客投诉情况。 |  |
| 危险源辨识与评价 | 6.1.2 | 编制了《危险源辨识评价一览表》识别的危险源“15”项、包括“电器老化漏电、电脑辐射、噪声、上下班途中交通不安全因素”等——查基本没有遗漏；对上述识别的危险源确定了相应的危害内容（火灾、触电等）；采用LECD评价法、评价出的不可接受风险“1”项、具体为“火灾”、查评价基本准确；控制措施包括“个人防护、培训教育、检查消除”等；文件有编审批更新日期“2020.5.16”；  |  |
| 运行策划和控制 | 8.1 | 1.现场查看办公区域，整洁、光线充足、室内空气良好、配置有空调，办公条件较好，办公设备安全状态良好，教育员工正确使用办公设备，现场用电基本规范，无乱拉线现象，防止火灾发生。 电。2.办公区域禁止吸烟，办公区域配备有效的干粉灭火器。3.工作时间平均每天不超过8小时； 4.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。查“相关方告知”：提供《告知书》包括：职业健康安全生产是每个公司进行生产、活动和服务时都必须考虑的问题。我们认识到，与其他经济组织一起，预防事故、保护员工健康安全是我们共同的责任和义务。本着预防污染，努力谋求可持续发展之路，使我们的员工健康不断得到改善，完成社会所赋予企业的责任和义务。本公司的职业健康安全管理方针是：关爱员工、保障健康，遵规守法、持续改进。”等内容； |  |
| 应急准备和响应 | 8.2 | 参与应急演练；参与预案评审——符合规定； |  |

说明：不符合标注N