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：综合管理部（供销） 主管领导：张晓妮 董娜 陪同人员： | 判定 |
| 审核员： 姜小清 审核时间：2020.12.11. |
| 审核条款：QMS:5.3组织的岗位、职责和权限、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）、9.1.2顾客满意、8.5.5交付后的活动，  E/OMS: 5.3组织的岗位、职责和权限、6.2环境与职业健康安全目标、6.1.2环境因素/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；  E/H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“培训计划按时完成率100%；文件、记录受控率100%；原材料采购合格率98%；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“环境、职业健康安全目标指标”：“安全环保资金到位及时率98%；废弃物回收处置率100%；办公区火灾事故为0；工伤事故为0%”——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《环境、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；  抽查1条环境安全方案“废弃物处置率100%”、主要技术方案和管理措施：“1、建立垃圾分类制度，可回收的垃圾设专用垃圾桶2、对于办公区废复写纸、复印机废墨盒、废色带、废电池、废磁盘、废计算器、废日光灯管，综合管理部设置危险废物垃圾箱，统一收集，集中处理3、对于生产现场原材料及其包装物、容器等、油手套、含油棉纱棉布等物质，生产质检部教育职工不乱扔乱放，放置于指定区域，专门处理”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2020.1.5.；  提供《环境、职业健康安全管理目标管理方案完成情况检查记录》查本部门2020年目标指标基本达成、检查人张晓妮、2020.12.3.； |  |
| 顾客沟通  与产品和服务有关要求的确认、  与产品有关要求评审  与产品有关要求的更改 | 8.2.1  8.2.2  8.2.3  8.2.4 | 销售流程、顾客沟通：  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、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。  供销部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  提供《合同台帐》共7份、抽查销售合同3份：  《产品购销合同》编号SZ-HC-011#、顾客“鹤城建设集团\*\*公司”、销售产品“井口防爆电磁加热器、撬装过滤装置”、规格型号40KW-4MPa @ DN100-40MPa、产品数量3 @ 1套，合同规定了产品名称、质量检验标准XJCYZB-XJ-2019079、交付时间、付款方式、违约责任等条款、双方盖章签字、日期2020.5.20.；  《买卖合同-井口计量装置》编号30203575-20-MY3829-000#、顾客“胜利油田中胜\*\*\*公司”、销售产品“油井群控变频装置”“泥浆不落地处理装置、油井多参数测量装置”、 产品数量1套，合同规定了产品名称、质量检验标准“1”、交付时间、付款方式、违约责任等条款、双方盖章签字、日期2020.3.18；  《采购合同》编号WZ0317MSB0028#、顾客“陕西延长石油\*\*\*公司”、销售产品“油泥处理装置”、规格型号SY-CY、产品数量1套，合同规定了产品名称、质量检验标准、交付时间、付款方式、违约责任等条款、双方盖章签字、日期2020.5.6.；  《“采购”合同》编号20200912#、顾客“辽河油田\*\*\*公司”、销售产品“井口阀组撬、井口挂接计量阀组撬”、 产品数量6 @ 1套，合同规定了产品名称、质量检验标准、交付时间、付款方式、违约责任等条款、双方盖章签字、日期2020.9.12；  《“采购”合同》编号10202804-20-MY3702-038#、顾客“胜利油田牛庄 \*\*\*公司”、销售产品“油层解堵\*\*方案、自动盘库装置、数据采集传输装置”、 产品数量61@ 1@1套，合同规定了产品名称、质量检验标准、交付时间、付款方式、违约责任等条款、双方盖章签字、日期2020.10.12；  ——查上述合同《合同评审表》包括“生产质检部（评审工艺技术能否满足；生产能力、交货期能否保证、评审检测器具是否具备；监测能力是否满足）、综合管理部、评审意见批准人”、评审结论“同意”、有相关部门人员确认签字信息、查评审日期符合规定；  合同内容、时间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 | 产品交付时如客户在使用、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；查综合管理部9月份共计发出《顾客满意度调查表》 5 份，回收率100%，抽查1条《顾客满意度调查表》（胜利油田牛庄石油开发有限责任公司）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98分；提供《顾客满意度统计表》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90.17%，完成了顾客满意率大于90%的目标值、达到质量目标要求。  调查未发现有顾客投诉情况。 |  |
| 环境因素/危险源辨识与评价 | 6.1.2 | 编制了《环境因素识别及评价记录表》环境因素“12”项、具体“水电纸张消耗、废旧墨盒硒鼓废弃、潜在火灾等——有相应的控制措施、及涉及人员和相关方信息、未见明显遗漏；  确定的环境影响“3”项、具体为大气污染、土壤污染和原材料及能源消耗等 ；  有三种时态和状态的说明；  对环境影响评价方法为（打分法M1~M6）；  提供了《重要环境因素清单》“2”项、主要为“火灾、废旧墨盒硒鼓”，有控制方法的相关内容，查环境因素识别基本符合实际情况，未见明显遗漏、评价基本准确；对应了风险和机遇中重要环境因素的相关信息、未见明显遗漏，符合规定；  上述文件有编审批、更新日期2020.1.5.；  近一年来现场环境基本没有发生变化；  编制了《危险源评价记录表》  识别的危险源“17”项、包括“电器老化漏电、电脑辐射、长时间伏案工作、出差过程中被抢、被劫”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“2020.1.5”；  查近一年 场地环境没有变化； |  |
| 运行策划和控制 | 8.1 | 1.办公室区域：污水：不涉及污水，没有污水排放；  2.噪声：办公现场不产生明显噪声。  3.固废：固体废物主要是办公产生废纸张（配置了纸篓）等、废硒鼓、废墨盒、色带由供应方公司回收；  查《废弃物回收处理登记表》包括“废弃物种类、排放量、日期、统计人、处置办法”，其中“2019.23.20、废硒鼓墨盒2个、集中存放交供应商”、有确认人签字信息；  4.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。  5.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，防止触电。  6.办公区域禁止吸烟，现场查看办公区域环境整洁、宽敞、办公设备状态良好、无安全隐患，办公区域配备有效的干粉灭火器。  7.工作时间平均每天不超过8小时；  8.现场查看办公区域配备符合要求的消防设施；  9.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顾客等。提供了“致相关方的公开信”，将公司的环境/安全控制要求发放到了所有相关方:运输公司\供应商\外来员工等  10.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。  提供《废弃物处理清单》17项、包括墨盒、硒鼓、包装纸箱等的数量重量处置、经手人等信息、日期范围2019.12~2020.11.——固废得到有效控制；  查劳保发放《劳动防护用品发放台账》时间2020.10.、提供“手套、工服工鞋、洗衣粉、肥皂毛巾”等、有包括“周汉亮桑胜岐”等24人领用签字信息；  提供了《用于体系运行的费用已支出明细》（2020年01月—2020年11月各项费用已支出情况）、包括质量、环境、安全教育、消防器材配置、体检费、劳保用品、费用金额￥537830.00；  查“相关方告知”：  提供《“关于相关方环境及职业安全与健康”告知书》内容包括“本各相关方（供应商、客户、社会机构、周围企业）：随着当今世界经贸一体化的发展，不同的企业在不断关注自身利益的前提下，越来越深入关注企业生存的社会环境，在坚持互惠互利双赢的基础上，更好地展现自身地社会贡献率，共同造福人类生存地绿色环境，保护环境、珍惜资源、节约能源，造福子孙后代。因此我企业实施GB/T24001-2016环境管理体系要求和GB/T45001-2020职业健康安全管理体系认证，特将我企业的环境理念及新的要求告知您，希望与您共享”等内容；  提供《关于健康、安全与环境守法自我声明》：  我公司在QES管理体系建立至今，能够严格遵守国家、行业及地方有关法律、法规及其他要求，严格控制了生产过程和销售过程中负面的环境影响和危险源，没有发生环境污染事故、相关方投诉、人身伤害事故及安全生产事故。 |  |
| 应急准备和响应 | 8.2 | 编制了《火灾及安全事故应急预案》 包括“危险性分析、目的”等信息、设立了应急组织机构、规定了职责和应急响应、另包括预防与预警等内容——基本符合要求。  公司进行了 火灾应急演练，提供《消防应急预案演练记录》、《消防应急演练签到表》时间2020.6.10、地点公司空地、对演练过程进行了描述，有领导组成员，设立了通讯、抢险、疏散、警戒及参演员工等信息。  提供了《应急演练评审记录》通过应急预案演练效果的评估认为公司应急预案制定的基本合理。  目前未发生火灾、人身伤害等事故。 |  |

说明：不符合标注N