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：市场部 主管领导：刘伟 陪同人员：夏林 | 判定 |
| 审核员： 姜小清 审核时间：2020.12.18.-19. |
| 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、8.5.3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，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1人、其中经理1名、业务员1名；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；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； |  |
| 质量目标、环境与职业健康安全目标 | 6.2  | 查文件化分解的质量目标“合同履行率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”：“火灾事故0职业病0重大伤亡事故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；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、检查人夏林； |  |
| 产品和服务的要求  | 8.2  | 顾客沟通：市场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、并通知生产部实施、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； 提供销售合同：《设备采购供货合同》编号NX200507#、顾客“北京首钢\*\*公司”、销售产品“滤袋 袋龙”、规格型号Ø130\*7500-2000-7500-2000 、产品数量306-3530米，合同规定了产品名称、质量检验标准附件（YT2020012-S-G902）、交付时间、付款方式、违约责任等条款、双方盖章签字、日期2020.8.14；——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、生产部、市场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；再抽查油缸、轧辊产品的修复合同：顾客首钢水城钢铁（集团）有限责任公司，产品：钢轧事业部轧辊，规格直径450\*1200，签订时间：2020-3-2日，合同明确了产品名称、规格、数量、价格、违约等。评审结论“同意”。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9月份共计发出《顾客满意度调查表》4份、调查内容有：售后服务5分业务人员专业能力5分产品包装5分顾客反馈处理及时有效性5分交货期15分价格10分质量50分”等8项、有“客户对公司意见或建议”的内容；提供《顾客满意度调查分析报告》结论“根据公司质量管理体系运行与要求，市场部2020年9月对4家客户进行顾客满意度调查。共发出4份《顾客满意度调查表》，收回4份，占发出总数100%以上。符合公司《顾客满意度测量控制程序》文件的要求，表明本次调查可信度较高。本次调查主要对：产品质量、价格、交货期限、售后服务、服务效果等方面对顾客进行综合性满意度调查。根据统计计算，本次调查的顾客综合满意度综合得分为100分（质量目标为90%）”、2020年12月12日；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 | 查有：《环境因素识别与评价程序XT/QEO/B03 》、《危险源辨识、风险评价和风险控制程序XT/QEO/B24》。市场部按照办公过程及采购销售过程对环境因素、危险源进行了辨识。查到《环境因素识别评价表》，识别了本部门有关过程的环境因素，包括办公固废排放、用电消耗、原材料运输车辆尾气排放、运输油料消耗等环境因素。查《重要环境因素清单》，涉及本部门的重要环境因素：固体废弃物的排放、火灾事故的发生。控制措施：固废分类存放、垃圾等由行政部负责按规定处置，日常监督检查、培训教育，消防配备有消防器材等措施。 查到《危险源辨识评价一览表》，识别了办公过程复印机臭氧排放、客户接待过度饮酒、乘坐非法营运车辆、对相关方安全交底不全等危险源。查到《不可接受风险清单》，涉及本部门的有1个不可接受危险源：火灾事故的发生。危险源控制执行管理方案、配备消防器材、个体防护、日常检查及日常培训教育等运行控制措施。 部门识别和评价基本充分，符合规定要求。更新日期2020.8.11.； |  |
| 运行策划和控制 | 8.1 | 1.按编制的环境和安全运行控制程序、噪声控制程序、固体废弃物管理控制程序、能源、资源管理程序、对相关方施加影响控制程序、安全生产管理制度、消防安全奖惩制度、《应急预案》等环境、安全控制程序和管理制度实施。2.公司通过各地经销商、用户、环保公司进行销售，流程是客户需求→洽谈→合同评审→销售→售后。3.本部门办公中所使用的办公用品、产生的废弃物，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行政部处理。4.办公区和仓库内主要是电的使用，电器有漏电保护器，经常对电路、电源进行检查，没有露电现象发生，由行政部统一检查。5.对外业务洽谈时明确承诺公司产品环保、无毒无害。6.查见“告知书”，对各相关方进行了告知，内容包含公司环境/职业健康安全方针，进入厂区限速5公里/小时，不允许按喇叭，禁止吸烟、禁止乱动机械设备，不向周围排放重大污染源，遵纪守法。7.查见“告知书发放记录”，经确认公司客户和供应商周围企业均已收到告知书。8.查见“关于健康、安全与环境守法自我声明”，公司声明严格控制了生产和销售过程中的负面环境影响和危险源，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。9.人员外出交通安全、高低温预防，准备防务用品和药品。未提供发放记录。现场巡视：本部门布局合理，办公现场光照、温度适宜，无水龙头跑冒滴漏现象。现场电器、线路完好无破损，未发现私接乱接电气线路用电不当等安全隐患及不良环境影响现象。部门日常办公活动中，加强用电安全，防止触电事故和火灾事故的发生。用毕电脑关闭电源，最后离开部门人员随手关灯。仓库现场巡视：分区存放整齐码放，离地离墙，有标识，消防通道畅通，现场有禁烟、禁火警示标识，有分类垃圾箱，配备了手提式干粉灭火器，经现场查看均在有效期内。仓库用电线路规范无临时用电，无私拉乱扯，无使用大功率电器等异常现象。部门运行控制能结合产品生命周期观点和方法，基本能按照策划的要求进行控制。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