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：管理层 主管领导：侯国义 | 判定 |
| 审核员：李蒙生、冯雪峥 审核时间：2021.1.23 |
| 审核条款：QEO4.1/4.2/4.3/4.4/5.1/5.2/5.3/6.1/6.2/7.1/9.1.1/9.3/10.1/10.3；Q6.3 |
| 组织及其环境 | QEO4.1 | 河北博景路桥工程有限公司，成立于2016年12月27日，住所：河北省衡水滨湖新区彭杜乡半壁店村。 法人：孙春暖QEO体系文件初建于2020年9月10日，体系认证范围：适用于橡胶支座、盆式橡胶支座、球形支座、伸缩缝止水带、橡胶垫、密封件、胶管的生产的生产与销售及相关的环境、职业健康安全管理活动。包含在营业执照范围内。公司确定与其宗旨相关并影响其实现质量、环境管理体系预期结果的能力的外部和内部问题。这些问题应包括受公司影响的或能够影响公司的环境状况。总经理根据公司长远的发展需求和未来的发展前景，制定并颁布公司的经营方针，以表明公司基本的经营理念。总经理或委派办公室不定期的，至少每年一次收集获取与其宗旨和战略方向相关并影响其实现质量/环境/职业健康安全管理体系预期结果的能力的各种外部和内部因素，收集获取渠道可以是国家和国际新闻网站、国家统计部门和其他政府部门出版物、本地和国家会议、行业会议等。公司的外部环境包含来自于国际、国内、地区和当地的各种法律法规、技术、竞争、市场、文化、社会和经济环境因素；公司的内部环境包含价值观、企业文化、企业知识和绩效等有关的因素。办公室负责对这些内部和外部因素的相关信息进行监视和评审，包括：-对内外部各类信息进行监视，以及信息的获取、分析和利用；-针对基于组织环境分析所确定的解决方案进行评审；-评审的结果作为管理评审的输入。 | Y |
| 相关方的需求和希望 | QEO4.2 | 与质量/环境/职业健康安全管理体系有关的相关方，如顾客、最终用户、股东、银行、外部供应商、员工及监管部门等； 按相关文件的规定要求，确定这些相关方的需求和期望（即要求）。公司各部门按相关文件规定对这些相关方及其要求的相关信息进行定期的监视和评审，以便及时调整公司战略，适应市场的需求。 客户：作为对公司发展有最直接影响的相关方，公司了解其需求和期望，包括对产品质量，交货工期以及技术服务及服务价格等方面的要求，公司通过优化技术服务及销售流程，提高技术服务效率，加大技术服务力度等种种措施，力求可以提高技术服务产品质量，降低成本，加快技术服务速度，满足顾客的要求和提高顾客满意度；供应商：作为产品辅助设施质量的源头，公司加大对由供应商提供的产品以及其他的外包过程产品进行质量控制，保证使用的产品质量过关；员工：员工的技术服务工作能力极大的影响到技术服务质量及设计能力，公司建立健全各种奖惩措施，加大培训教育力度，提高员工的企业认知度及技术服务和提供产品的质量意识，从各个方面提高员工的技术服务积极性，保障公司的持续稳定发展；审核机构及政府机关：公司建立质量管理体系，每年申请由正规的审核认证机构对公司质量管理进行审核，通过审核出的问题提高管理体系的有效性，并得到持续改进。通过与政府机关的监督，公司遵纪守法，不偷税不漏税，健康文明发展公司考虑了以下相关方：a) 直接顾客； b) 外部提供方；  | Y |
| 管理体系的范围 | QEO4.3 | 管理体系的范围为：Q：橡胶支座、盆式橡胶支座、球形支座、伸缩缝、止水带、橡胶垫的生产，聚乙烯泡沫板、密封胶（止水胶）、土工材料、防水材料的销售E：橡胶支座、盆式橡胶支座、球形支座、伸缩缝、止水带、橡胶垫的生产，聚乙烯泡沫板、密封胶（止水胶）、土工材料、防水材料的销售所涉及场所的相关环境管理活动O：橡胶支座、盆式橡胶支座、球形支座、伸缩缝、止水带、橡胶垫的生产，聚乙烯泡沫板、密封胶（止水胶）、土工材料、防水材料的销售所涉及场所的相关职业健康安全管理活动本公司质量/环境/职业健康安全管理体系实施地点是：河北省衡水滨湖新区彭杜乡半壁店村经识别本公司外包过程：喷漆、产品运输。 体系覆盖人数18人 | Y |
| 管理体系及其过程 | QEO4.4 | 本公司按照 ISO9001:2015《质量管理体系要求》、ISO14001:2015《环境管理体系要求及使用指南》和ISO45001:2018《职业健康安全管理体系 要求及使用指南》标准的要求，建立了质量/环境/职业健康安全管理体系,过程及其相互作用，并形成文件，本公司全体员工将有效地贯彻执行并持续改进其有效性。本公司编制管理手册，按照标准的要求，结合4.1和4.2相应信息，建立、实施、保持和持续改进管理体系与环境绩效，控制危险源，包括所需过程及其相互作用。公司根据生产和服务过程控制要求，制定相应的程序文件、管理规范、工艺文件、操作规范等体系文件，支持质量管理体系各过程运行。查看《程序文件》包含：风险和机遇应对控制程序；环境因素识别、评价控制程序；法律、法规和其他要求控制程序；环境及职业健康安全运行控制程序等24个控制程序，以支持管理体系运行各过程。提供有相关管理制度和作业指导书，以规范管理，支持管理体系各过程运行。 | Y |
| 管理承诺总则 | QEO5.1 | 最高管理层都具有较强的管理意识，明确管理承诺。主要通过以下活动来实现管理承诺：向公司全体员工宣传满足顾客要求和法律法规要求的重要性；制定管理方针；确保公司目标的制定和完成；各部门针对本部门的工作进行风险评估，采取适当的应对风险和机会的措施；定期进行管理评审；持续保证质量/环境/安全工作的投入，提供充分的资源，确保公司管理体系有效运行；始终致力于增强顾客满意。目前各项工作基本得到实施，并取得了一定的效果。 | Y |
| 管理方针 | QEO5.2 | 质量/环境/职业健康安全管理方针：质量第一，顾客至上，以人为本，节能降耗，创新发展 。管理层通过各种宣传方式，将质量/环境/职业健康安全方针宣传到本公司各层次，确保质量/环境/职业健康安全方针得到正确的理解和实施。在管理评审会议上，总经理组织对质量/环境/职业健康安全方针的持续适宜性和有效性进行评审，并根据评审结果对其做出必要的调整。当有相关方需要公司提供质量/环境/职业健康安全方针时，应由办公室及时提供，并做好发放记录。 | Y |
| 组织的岗位、职责权限 | QEO5.3 | 公司管理体系覆盖的部门包括：管理层、办公室、生产技术部、供销部，部门划分尚可。在《管理手册》中规定了各部门及主要岗位人员的工作职责、作用、责任、权限，职责包括了标准要求的所有要求，充分适宜，上述文件通过发放的形成传达到相关部门和人员。 包括各级管理者做出的相关责任的承诺等。查相关制度，基本明确了各级人员的环境管理职责等。确认公司目前人力资源、基础设施、技术人员、财力、信息资源均能保证。详见各部门相关条款审核记录。 | Y |
| 应对风险和机会的策划 | QEO6.1.1 | 为全面识别和应对各部门在生产和管理活动中存在的风险和机遇，各部门应建立识别和应对方法，确认本部门存在的风险，并将评估的结果记录在《风险和机遇评估分析表》。在风险和机遇的识别和应对过程中，责任部门应对可能存在风险的车间、生产过程和人员存在的风险进行逐一的筛选识别，风险识别过程中应识别包括但不限于以下方面的风险：1、对产品适用的法律法规、客户要求的变更造成的风险；2、生产作业过程中的安全风险；3、设备、工装夹具、刀具对产品质量造成的风险；4、产品售后的风险；5、过程失效的风险。 | Y |
| 环境因素危险源识别和控制 | EO6.1.2 | 编制了《环境因素识别、评价控制程序》、《危险源辨识、风险评价和控制程序》，符合标准要求2020年9月10日，由办公室组织各部门对环境因素进行了识别、评价，提供《环境因素识别评价表》，其中包括办公、生产、运输、交付、维修等环节的环境因素进行了识别评价。提供《重要环境因素清单》，其中重要环境因素：固体废弃物的处置、噪声排放、废气（焊接烟尘、炼胶、硫化废气）排放、潜在火灾，评价准确。2020年9月10日，由办公室组织各部门对危险源进行了辨识、评价。提供《危险源辨识和风险评价记录表》，包含办公、生产、存储、设备维修、运输、检验等作业活动的危险源，对危险源可能导致的事故及职业病记性了风险评价。提供《不可接受风险清单》，不可接受风险为火灾、触电、烫伤、机械伤害、噪声伤害、废气伤害、意外伤害。评价基本准确，详见各部门相关条款审核记录。 |  Y |
| 法律法规要求 | EO6.1.3 | 为使公司管理体系运行合法有效、符合法律规定及相关方要求，编制了《法律、法规和其他要求控制程序》，规定法律、法规及其他要求的范围、获取方法、确认及分发、合规性评价的要求和频率。办公室负责适用的产品和质量/环境/安全方面的法律法规的识别、获取和更新，并评价其适用性；提供公司适用的法律法规及要求清单：中华人民共和国环境保护法、河北省环境保护条例、中华人民共和国水污染防治法、GB/T 31962-2015污水排入城市下水道水质标准、中华人民共和国大气污染防治法、河北省环境噪声污染防治管理办法、中华人民共和国固体废物污染环境防治法、河北省固体废物污染环境防治条例、排污费征收使用管理条例、排污费征收标准管理办法、中华人民共和国劳动法、职业病诊断与鉴定管理办法、建筑安全生产监督管理规定、消防监督检查规定等。法律法规及其他要求在办公室存档一份，并已电子版的形式发到各部门电脑上。定期在网上查看法规的更新情况，目前均为最新版本。 |  Y |
| 策划措施 | EO6.1.4 | 组织管理层策划关于开展管理体系中所采取措施，以便管理安全目标、危险源、法律法规组织识别的风险等等。通过合规性评价、目标考核、运行方案、管理评审、内外部沟通等方式以保证管理体系达到预期结果。见各部门审核记录。 |  Y |
| 目标指标 | QEO6.2 | 质量目标1. 交付产品合格率达到100%；2. 顾客满意率≥95%。环境目标1.固体废弃物处理有效率100%；2.废气、粉尘、噪声排放达标；职业健康安全目标1.火灾、爆炸事故为零；2.重伤及以上事故为0，每年轻伤次数不超过3次；公司定期对上述目标指标进行了分解，并制定有并定期进行考核。 |  Y |
| 资源提供 | QEO7.1 | 公司为了实施管理体系并持续改进其有效性，增强顾客满意度，提供了各方面的资源保证。a. 人力资源：职工队伍相对稳定，均在相关企业工作5年以上，实践经验丰富；b. 基础设施：生产车间、库房、办公用房，占地总面积2500多平米有办公设备如：办公桌椅、存放文件的文件柜、电脑、打印机等，有生产设备：直流焊机、电焊切机、电焊机、车床、平板机、半自动切割机、切胶机、防水板材设备、塑料高速碎破机、平板硫化机、冲片机、砸筋弯曲机、截断机、土工膜焊接机、提炼机、开炼机、摇臂钻床、大型除尘器等钢直尺、游标卡尺、钢卷尺等，检测设备定期检验，提供有检验报告。安全设备：灭火器、警示牌、防护用品等组织的知识：JT/T327-2016《公路桥梁伸缩装置通用技术条件》、GB/T20688-2006《橡胶支座》、JT/T4-2019《公路桥梁板式桥梁支座》、GB/T17955-2009《桥梁球形支座》、JT/T391-2019《公路桥梁盆式支座》、TBT 3360.2-2014《铁路隧道防水材料第2部分:止水带》基础资源满足要求。 | Y |
| 监视和测量总则 | QEO9.1.1 | 组织策划了对绩效的监视和测量，对绩效的分析和评价，对事项进行汇报的程序等。保留了必要的记录文件。公司通过管理评审和内部审核，以及定期的目标考核，对发现的问题采取纠正和必要的纠正措施，确保管理体系绩效和有效性。 | Y |
| 管理评审 | QEO9.3 | 制定并执行《管理评审控制程序》：一年至少要进行一次管理评审，由总经理主持。特殊情况下，可增加管理评审频次。评审内容包括：内审结果；管理方针和目标的适宜性；过程的控制情况；产品的符合性；改进的需求、环境安全绩效；合规性评价等。查管理评审的计划：管理评审的时间：2020年12月25日主持人：总经理 参加人：管理者代表（质量负责人）、各部门负责人 预定评审前3天，办公室负责根据评审内容要求，组织评审资料的收集。要求公司各部门准备参加评审会议的讨论提纲等必要的文件，评审资料由管理者代表确认。编制：孙振雪 批准：侯国义 日期：2020 年 12 月 2 日管理评审输入：1）审核结果。2）顾客的反馈，包括满意程度的测量结果及与顾客沟通的结果等。3）质量、环境、职业健康安全管理体系运行情况，包括质量、环境、职业健康安全方针和目标的适宜性和有效性。4）过程的业绩和产品的符合性；包括过程、产品的监视和测量的结果。5）对内部审核和日常发现的不合格项采取的纠正预防措施的实施及其有效性的监控结果。9）以往管理评审的跟踪措施；7）可能影响质量管理体系的变更，包括内外环境的变化，如法律、法规的变化等。8）改进的建议。9）可能导致质量管理体系发生变化的内外部因素；10）客观环境的变化，包括与组织环境因素和法律法规和其他要求有关的发展变化；b) 和外部相关方的交流信息，包括抱怨； c) 组织的环境、职业健康安全绩效； 11）公司应对风险和机遇的措施实施控制情况；注：本次管理评审还需关注公司质量/环境策划情况。提供管理评审报告：总经理主持召开了我公司质量、环境、职业健康安全管理体系运行以来的管理评审会议，各部门负责人参加了会议，会上各部门均按管理评审计划通知的要求对本部门工作作了汇报，围绕公司质量、环境和职业健康安全方针、目标和指标对照现有组织机构，文件规定，各项管理工作及资源展开了讨论和评价。管理评审结论：总的来说，公司质量、环境和职业健康安全管理体系是符合标准要求的，是充分的、适宜的和有效的。公司针对本次工作做了大量的工作，包括手册及程序文件的制定、策划、标准知识的宣贯等，公司体系运行基本达到相关标准的要求。持续改进：1) 加强技能培训，由生技部负责。2）加强对安全生产的运行控制，由生技部负责。最后，总经理要求各部门在今后工作中要不断地加强自身素质的提高，特别对标准的理解和贯彻，结合公司特点灵活运用，进一步完善现有生技部管理环节，不断提出改进建议，充分发挥自我完善机制，使公司产品质量、环境、职业健康安全绩效不断提高，市场占有率不断扩大，公司经济效益不断上升。 | Y |
| 总则 | QEO10.1 | 查公司在建立、实施管理体系中：a.制订各种控制程序文件；b.通过内审、管理评审评价管理体系的符合性；c.通过职业健康安全绩效的监视测量评价销售服务过程涉及环境管理的符合性；通过日常数据分析，采取纠正、预防措施，达到持续改进目的。 | Y |
| 持续改进 | QEO10.3 | 查持续改进：a. 通过管理体系运行，管理方针、目标的实施，内审、管理评审进行持续改进；b. 通过数据分析、纠正、预防措施实施达到持续改进；c. 通过顾客满意度调查，改进、提高产品质量，满足顾客需求，达到持续改进的目的。管理评审提出改进措施：：1) 加强技能培训，由生技部负责。2）加强对安全生产的运行控制，由生技部负责。 | Y |
| 变更的策划 | Q6.3 | 公司于2020年9月初建立质量/环境/职业健康安全管理体系，为使公司质量、环境和职业健康安全管理体系有效运行，并持续改进，各部门按质量、环境和职业健康安全管理体系文件中的规定贯彻实施，文件规定与实际运作应保持一致。随着质量、环境和职业健康安全管理体系的变化，质量和环境、职业健康安全方针、目标的变化，定期评审及时修订质量环境和职业健康安全管理体系文件，确保其有效性、充分性和适宜性。质量、环境和职业健康安全管理体系建立后，不断完善，持续改进，提高有效性和效率。公司自运行以来没有发生变更。 | y |

说明：不符合标注N

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 过程与活动、抽样计划 | 涉及条款 | 受审核部门：供销部 主管领导：李博 | 判定 |
| 审核员：李蒙生、冯雪峥 审核时间：2021.1.23 |
| 审核条款：Q5.3/6.2/8.1/8.2/8.4/8.5.1/8.5.3/8.5.5/8.6/9.1.2；EO5.3/6.1.2/6.2/8.1/8.2 |
| 组织的岗位、职责和权限 | QEO5.3 | 供销部岗位职责和权限a. 负责向顾客发放“顾客满意度调查表”, 组织定期回访，了解顾客反馈；b. 负责建立与顾客沟通渠道，确定顾客要求，收集保存顾客来信、来电、传真、文件等相关资料；c. 负责收集和筛选有关顾客反馈信息、保管相关资料，予以确定顾客要求，负责解答、跟踪、评审及记录所采取措施的结果等并定期归档；d. 负责对顾客文件〔合同〕的形成前及变更内容进行确认；e.会同相关部门对合同、合同变更进行评审、确认并报总经理批准。f.负责原材料的采购，入库前对采购产品、原材料的验证和检验。g.负责对合格供方的评价并更入合格供方名录中，同时每年进行一次重新评价。h.负责本部门环境因素及危险源、风险的识别与控制管理。i.负责不合格品的识别存放及处置工作.j.负责本部门重要环境因素、重大危险源方案的制定及控制。k.积极参与应急预案的制定及演练工作。与部门负责人沟通，其清楚自己的职责和权限。 | Y |
| 环境因素、危险源 | EO6.1.2 | 提供《环境因素识别评价表》，供销部识别的环境因素包括旧电池、蓄电池的废弃、生活垃圾、纸的废弃、生活污水、圆珠笔杆、笔芯的废弃、废日光灯管的废弃、废塑料制品等、打印机废墨盒、复印机废碳粉、废塑料制品等的废弃、空调运行的噪音、空调氟利昂泄漏、汽车尾气排放、火灾、现场安装的噪音、现场安废零件的遗弃、废抹布的废弃、废手套的废弃、包装纸箱火灾、包装膜废弃物、包装纸箱废弃物等。提供《公司重要环境因素清单》，其中供销部涉及的重要环境因素：固体废弃物的处置、潜在火灾，评价准确。提供《危险源辨识很多风险评价记录》，供销部危险源包括电脑开机时屏幕的辐射；业务量多心里不平衡容易出问题；饮水机水干未停电造成火灾；地面积水、有油污、地滑造成摔伤；办公室场地办公室家具气味大；吸烟未到办公室楼外，造成火情；节假日不关电源，电线过热起火；办公室桌椅滑轮掉损，摔伤人；电脑未采取防辐射措施；擦玻璃时高空坠落；开水、饮水器具不卫生；长期在空调环境下工作；长时间面对计算机工作，计算机存在电磁辐射；电源因绝缘，造成短路，导致失火或设备失灵；电话容易在办公室楼里传播疾病；润滑油采购搬运等。评价基本全面。提供《不可接受风险清单》，涉及供销部的包括：火灾、触电、意外伤害，评价准确。 | Y |
| 目标及其实现的策划 | QEO6.2 | 供销部管理目标：合同履约率为98%；客户满意度95%以上；采购物料到货及时率为98%；固体废弃物分类有效率100%；火灾事故为0。按监控频率每季度进行评价考核，供销部各监控周期内的管理目标均已完成。提供有《2020年环境管理方案》。内容包含重要环境因素、目标、指标、控制措施、资金投入、责任部门、完成时间等内容。如重要环境因素：固体废弃物的处置。目标：废弃物排放处理符合有关法律法规的规定。指标：有毒有害废弃物回收、处置率为100%。控制措施：1、严格执行有毒有害固体废弃物回收处理的有关规定；2、设置分类存放专用箱，分类存放，统一处理，联系有资质的单位统一处置并保持相关记录；3、可回收利用的固体废弃物回收利用率达90%以上；4、无毒无害无利用价值（或利用价值较小）的固体废弃物运送至指定地点；5、定期组织监督检查。资金投入：3万元。责任部门：生技部、办公室。完成时间：2020.12.31。查看其他环境目标、指标管理方案基本可行。提供有《2020年职业健康安全管理方案》。内容包含重大危险源、目标、控制措施、责任部门、所需资源、启动日期、完成时间等内容。如重大危险源：发生职业病。目标：杜绝职业病发生。控制措施：1、严格遵守公司职业健康安全预防各项措施；2、加强公司噪声、粉尘等职业危害因素的岗位日常监测，发现不符合项督促整改落实，定期对职业危害岗位人员定期体检；3、按照公司职业健康安全教育计划对接触职业危害因素的岗位人员落实教育培训；4、进行危害岗位辨识，对职业危害岗位帖挂警示标志；5、加强劳动防护用品管理。6、切割、机加工等岗位噪声声级过高的岗位采取隔离操作等方式。责任部门：办公室、生技部及相关部门负责人。所需资源：按规定配备足够的符合要求的劳保用品及安全防护设施。完成时间：2020年12月31日。查看其他职业健康安全目标管理方案基本可行。 | Y |
| 运行控制 | EO8.1 | 本部门执行员工职业健康及劳动保护管理规定、应急准备和响应控制程序、环境管理方案、职业健康管理方案等程序规定。运行控制情况：销售服务流程：寻找意向客户→洽谈→签订销售合同→实施相关产品的采购/生产→进厂/出厂验收→交付顾客验收→结款→顾客反馈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。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；办公用品按要求由公司办公室负责发放，作好记录； 火灾：现场配备了消防栓、灭火器，经查均在有效压力范围内。每月对消防器材进行一次全面检查-触电：办公区均使用安全电器，灯具离地距离符合要求，每季度一次检查线路、灯具、电器等的安全性能，经常对员工进行安全用电知识宣贯，确保安全用电，无触电事故发生。汽车尾气：使用高标号燃油降低汽车尾气有害气体的排放，定期对车辆进行检定，避免事故、尾气达标排放等。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；办公过程产生的固废按办公室要求放到指定地点，现场无混放现象； 生活污水用于绿化、洒水降尘；普通固废排放：生活办公垃圾按照规定放置指定区域。相关方施加影响：公司策划了环境安全方面的相关方告知书，对供方、客户以邮件、传真、现场告知进行了通知发放，未提供对外包方——产品运输，进行了评价及施加环境、职业健康安全方面影响的证据。 | N |
| 应急准备和响应 | EO8.2 | 执行应急准备和响应控制程序。供销部2020年10月7日、11月7日参加了公司组织的火灾应急演练、触电应急演练；详见办公室记录。 | Y |
| 运行的策划和控制 | Q8.1 | 1、本公司提供的销售服务为：聚乙烯泡沫板、密封胶（止水胶）、土工材料、防水材料的销售2、服务流程：寻找意向客户→洽谈→签订销售合同→实施相关产品的采购/生产→进厂/出厂验收→交付顾客验收→结款→顾客反馈3、办公设备：电脑（主机+显示器）、描扫仪/打印机一体、打印机、传真电话一体机、固定电话等，基本满足要求。4、销售检测仪器：无5、编制了生产操作规程、供销部门管理制度、消防安全管理制度、安全生产管理制度卫生管理制度、考勤管理制度等6、相关法律法规要求：产品质量法、公司法、合同法、招标投标法、劳动法、客户要求等。7、供应商及外包的控制：公司对供方进行合格评价，列入合格供方名录。外包过程：产品运输。 | Y |
| 顾客沟通 | Q8.2.1 | 公司通过走访、电话、邮件等方式与顾客交流，主要进行以下沟通：1、在产品提供过程中向顾客提供保证产品质量的有关信息。2、接受顾客问询、询价、合同的处理。3、根据合同要求进行有关的事宜，对顾客的投诉或意见进行及时处理和答复。查顾客意见记录：体系建立以来，未发生顾客不满意及投诉现象。 | Y |
| 与产品有关要求的确定 | Q8.2.2 | 供销部负责确定并实施与顾客沟通的过程及其记录，确定顾客的要求，与顾客的沟通内容有关内容。另外，公司确定并收集了相关法律法规要求及标准文件，将其中的相关要求作为与产品有关要求的补充。抽查有关合同及协议1：签订时间：2020.11.26需方：山东国路建筑有限公司供方：河北博景路桥工程有限公司货物名称：聚乙烯闭孔泡沫板；明确了具体规格、型号、数量、单价、总价等信息同时合同还规定了质量标准及技术要求、合同款项、交货地点、付款方式、争议解决等内容。抽查有关合同及协议2：签订时间：2020.08.13需方：大连新城建筑工程有限公司供方：河北博景路桥工程有限公司货物名称：聚硫密封胶、聚乙烯闭孔泡沫防水板；明确了具体规格、型号、数量、单价、总价等信息同时合同还规定了质量标准及技术要求、合同款项、交货地点、付款方式、争议解决等内容。抽查有关合同及协议3：签订时间：2020.12.03需方：北京天河伟业机电设备有限公司供方：河北博景路桥工程有限公司货物名称：聚氨酯密封胶；明确了具体规格、型号、数量、单价、总价等信息同时合同还规定了质量标准及技术要求、合同款项、交货地点、付款方式、争议解决等内容。抽查有关合同及协议4：签订时间：2020.4.15需方：承德森郎商贸有限公司供方：河北博景路桥工程有限公司货物名称：橡胶支座、橡胶垫块、泄水管；明确了具体规格、型号、数量、单价、总价等信息同时合同还规定了质量标准及技术要求、合同款项、交货地点、付款方式、争议解决等内容。抽查有关合同及协议5：采购单位：河南瑞华建筑集团有限公司供货单位：河北博景路桥工程有限公司货物名称：橡胶止水带、聚乙烯闭孔塑料板；明确了具体规格、质量标准、单位、数量、单价、总价等信息。同时合同还规定了质量标准、合同款项、假货期限等内容。抽查有关合同及协议6：签订时间：2020.3.25需方：承德森郎商贸有限公司供方：河北博景路桥工程有限公司货物名称：盆式橡胶支座；明确了具体规格、型号、数量、单价、总价等信息同时合同还规定了质量标准及技术要求、合同款项、交货地点、付款方式、争议解决等内容。 | Y |
| 产品有关要求的评审及变更 | Q8.2.3Q8.2.4 | 公司在合同签订之前对合同进行评审，提供《合同评审记录表》评审内容包括合同条款是否符合有关法律法规、履行合同时企业的利益和风险如何、合同条款是否有含糊不清之处、技术、供应等能否满足需要、有无特殊要求、交货期限能否满足、交货方式是否合适 合适、价格是否合理、付款期限是否适当、有无质量保证要求。查看上述合同的评审记录评审均在合同签订之前进行，结论均为统一签订合同。目前暂无合同更改情况 | Y |
| 外部提供的过程、产品和服务的控制 | 8.4 | ●编制了《外部提供过程控制程序》，现场提供有《合格供方目录》，由总经理批准。供方名称 提供产品衡水宝润橡胶贸易有限公司 天然橡胶原料、衡水冀广物资贸易有限公司 橡胶及半制成品衡水科瑞油脂化工贸易有限公司 零售油脂、橡胶填充油衡水元泰橡胶贸易有限公司 橡胶●抽查 2020年度供方的调查及评价。针对衡水宝润橡胶贸易有限公司进行评价：评价内容：企业资质、检验报告、质量体系认证情况、生产和供货能力、社会及历史信誉、质量及以往使用情况等；符合要求。●公司需求物资的采购信息由供销部负责，通过签订书面合同、采购订单等方式由综合部向合格供方进行产品采购。查对外包过程：产品运输进行评价的记录，未提供对其进行评价的证据。 | N |
| 生产和服务提供的控制 | Q8.5.1 | 公司在受控条件下进行产品的销售服务提供。 该公司产品销售业务主要是聚乙烯泡沫板、密封胶（止水胶）、土工材料、防水材料，供销部主要通过收集相关产品信息来提高销售能力，满足客户需求，致力于产品销售、市场营销及完善的售后服务。（1）与组织的产品及服务有关的法律法规及要求：JT/T327-2016《公路桥梁伸缩装置通用技术条件》、GB/T20688-2006《橡胶支座》、JT/T4-2019《公路桥梁板式桥梁支座》、GB/T17955-2009《桥梁球形支座》、JT/T391-2019《公路桥梁盆式支座》、TBT 3360.2-2014《铁路隧道防水材料第2部分:止水带》；要达到的结果：服务能够符合国家、行业标准及客户要求，满足相关法律法规要求及产品服务要求及售后服务承诺。（2）获得相应的作业指导书：服务行为规范、服务投诉受理管理规范、作业指导书、工艺流程多个工艺文件和记录。（3）监视和测量：公司在适当阶段实施监视和测量活动，以验证是否符合过程或输出的控制准则以及服务的接收准则；供销部主要职责是产品销售，对销售过程进行监视，对产品性能检验由生技部完成。供销部主导，相关部门配合，依据确定的顾客要求对服务范围和工作内容实施管控，通过即时监控和定期检查，确保服务范围和工作内容的实施质量和效率。经检查发现的未满足规定要求的生产服务行为和状态，及时采取措施予以改正。（4）基础设施和环境：供销部公办设备有台式电脑、复印机、打印机、传真机等，可以满足工作需要。设备数量保证，维修及时，电脑、传真、打印机及网络运行正常。公司定期对设备进行维修保养。公司环境舒适，温度、湿度、空气流通、卫生等控制事宜，并关注员工的心理因素，注意工作内容安排，调动员工的积极性。（5）公司所有人员经过岗前培训上岗，具有相应工作经验，符合公司岗位能力需求；（6）人为错误（如失误、违章）导致的不符合的预防：体系文件中明确规定了不合格品的分类、评审、处理方式、处理权限的控制要求。（7）服务的放行、交付和交付后活动：根据合同要求进行产品交付，交付后的活动由供销部负责改进落实。（8）公司经识别，本公司的需确认的过程为销售服务，提供了过程确认记录，确认人：李博2020.10.10 | Y |
| 顾客或外部供方财产 | Q8.5.3 |  公司接收到的顾客财产主要是顾客信息、维修维护的设备设施，由供销部接收、确认、保存，按《与顾客有关的过程控制程序》规定执行。经询问，未发生顾客财产丢失的情况 | Y |
| 交付后活动 | Q8.5.5 | 查销售产品交付情况：产品通过物流公司运输交付至客户处，客户签收，公司通过电话跟踪沟通及定期拜访、客户满意度调查等方式确认交付及交付后服务的满意程度。经查符合要求。 | Y |
| 产品和服务的放行 | Q8.6 | 公司按策划的安排，在适当的阶段验证产品和服务是否满足要求。符合接收准则的证据应予以保持。除非得到有关授权人员的批供销部主导，相关部门配合，依据确定的顾客要求对服务范围和工作内容实施管控，通过即时监控和定期检查，确保服务范围和工作内容的实施质量和效率。产品的放行由生技部控住，详见生技部审核记录。 | Y |
| 顾客满意度 | Q9.1.2 | ●公司通过电话，走访等形式，接受顾客反馈，了解顾客满意度信息，发放调查表对顾客满意度进行定量测量。●提供“顾客满意程度调查表”，调查主要内容：质量、价格、外观、服务等方面的满意程度等，各项得分求平均值得最终结果。对5个顾客行了满意度调查。提供顾客满意调查分析。2020年顾客满意率100%。 | Y |