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：万德节 陪同人员：胡艳青 | 判定 |
| 审核员：姜海军 审核时间：2019.10.25-10.26 |
| 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 | QEO 5.3 | 现场审核过程了解到部门主要负责：市场调研与开发，招投标、商务谈判及合同评审，顾客档案建立，售后服务及顾客满意度评价与分析，本部门环境因素和危险源识别和控制，本部门目标制定与实施，与相关方做好沟通等。经与经理交流发现其对部门职责权限基本掌握，部门职责得到合理分配，未发现因职责不清责任不明而造成体系运行失效的情况。 |  |
| 目标  | QEO:6.2 | 部门目标： 合同履约率达100%；顾客满意率≥95%；固体废弃物有效处置率100%；火灾发生率0；触电事故发生率0；2019.7.3日考核情况：经查已完成。 |  |
| 产品和服务的要求 | Q8.2 | 销售部负责人介绍沟通方式：主要是电话、资料传递、招投标会、交流会等形式宣传本公司有关产品及公司的有关信誉等。针对合同洽谈、签订、履行过程中的问题，及时电话联系，明确各自的要求，执行合同。目前沟通效果良好。公司主要通过招标会、客户的走访、交流会等了解市场的需求状态。主要以招标文件、合同、电话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。由销售部内勤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。然后由销售部经理组织人员评审，现场合同评审记录，经评审能满足要求后由总经理或其授权人签字并加盖企业公章，然后回传给顾客。抽1）查2019.10.18日的预拌商品混凝土采购合同，包括了如下内容：采购方名称：中建城开环境建设有限公司西湖区分公司，产品名称：C15商品混凝土1000方、C20商品混凝土2000方、C25商品混凝土2000方、C30商品混凝土1000方、C35商品混凝土200方、C40商品混凝土200方、C145商品混凝土200方、C50商品混凝土200方，单价（保密），交货日期以甲方发出材料进场通知为准，分批进场，在合同中明确了质量标准、运输、费用结算、付款方式等要求，查合同评审记录表，2019.10.18日万德节、胡艳青、汪冰等评审，可以签订该合同，同日经葛伟签字盖章后回传了顾客。2）查2019.9.2日的预拌商品混凝土供需合同，包括了如下内容：需方名称：江西赣红路桥工程有限公司南昌县分公司，工程名称五星-沙谭农村公路改建工程，供应强度等级C15-C60商品混凝土共约2000方，供货期限两个月内完成，需方做好各施工阶段砼数量、规格、要求、具体时间、联系方式，提前一天填写砼申请单，另外在合同中明确了质量要求、单价、送货方式、费用结算、付款方式、违约责任等要求，查合同评审记录表，2019.9.2日万德节、胡艳青、汪冰等评审，可以签订该合同，同日经葛伟签字盖章后回传了顾客。3）再抽2019.9.18日江西力天建设工程有限公司的预拌混凝土供销合同，经合同评审后签订。以上评审均在签订正式合同之前进行。销售部经理介绍：目前尚未发生合同更改的情况，询问对更改情况的控制较为明确清楚。 产品要求的评审基本符合标准要求。 |  |
| 顾客或外部供方的财产 | Q8.5.3 | 公司在管理手册中，规定了对顾客或外部供方财产的管理，明确了对顾客或外部供方财产的登记、验收、保护、使用等相关要求。目前公司无外部供方的财产，涉及的顾客财产仅为顾客信息，公司对顾客相关信息做相关保密规定。顾客或外部供方的财产管理符合要求。 |  |
| 交付后活动 | Q8.5.5 | 如客户在使用过程中出现问题，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协调解决。 |  |
| 客户满意 | Q9.1.2  | 公司编制《ZJJC-CX24-2019顾客满意度控制程序》，通过拜访、电话、电邮、问卷等形式，收集顾客反馈信息，监视顾客满意程度，评价体系的有效性，寻求体系改进的机会。提供江西赣红路桥工程有限公司南昌县分公司等13家顾客的《顾客满意度调查记录表》，调查包含：质量、交货期、服务、价格等指标，满意程度分为很满意---不满意等四个档次。从提供的调查表来看，客户对组织评价均为“很满意”、“满意”。查见2019.6.17日的《顾客满意度调查分析》，对顾客满意度指标完成情况、顾客建议改进方向等予以分析汇总，经评价测算客户满意度得分99.1%。企业对顾客满意度的调查、分析利用进行了策划并实施，基本符合标准条款的要求。 |  |
| 环境因素/危险源辨识与评价 | EO6.1.2 | 查有：《环境因素和危险源识别评价与控制程序ZJJC-CX01-2019》。查“环境因素识别与评价表”，识别了本部门在办公、销售等各有关过程的环境因素，包括水电消耗、办公纸张消耗、运输混凝土洒落、运输粉尘排放、车辆尾气排放、火灾发生等环境因素。查“重要环境因素清单”，涉及销售部有2项重要环境因素：火灾、固体废弃物的排放。控制措施：固废分类存放、垃圾等由行政部负责按规定处置，日常检查、培训教育，配备有消防器材等措施。查“危险源调查表”，识别了违章用电触电、障碍物挡路造成人身伤害、运输汽车事故等危险源。查“不可接受危险源清单”，涉及本部门的不可接受风险，包括：触电、运输汽车事故等。控制措施：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、培训教育、应急预案等运行控制措施。 部门识别和评价基本充分，符合规定要求。 |  |
| 运行策划和控制 | EO 8.1 | 1.编制并实施了ZJJC-CX06-2019运行控制程序、ZJJC-CX13-2019资源能源控制程序、ZJJC-CX07-2019废弃物控制程序、ZJJC-CX09-2019 消防控制程序等环境、职业健康安全控制程序和管理制度。2.公司目前销售的产品是各种强度等级的预拌混凝土。3.现场查看销售部办公室有垃圾桶，有禁止吸烟标识，办公过程产生的垃圾由公司行政部统一处理，部门不单独处理。4.销售部办公室内主要是电的使用，现场查看电路、电源正常，没有露电现象发生。5.在产品灌装车时，要求司机必须有驾驶证，车辆需经年检合格，车况良好，禁止疲劳驾驶，控制车速，避免扬尘和混凝土抛洒。6.对外招投标和业务洽谈时明确承诺公司产品环保、无毒无害。部门运行控制能结合产品生命周期方法，基本符合策划要求。 |  |
| 应急准备和响应 | EO 8.2 | 制定实施了《应急准备和响应控制程序ZJJC-CX14-2019》，制定了火灾、触电、机械伤害等应急预案。内容包括：目的、适用范围、职责、应急处理细则、演习、必备资料等。2019年5月和9月参加了由公司行政部组织的触电、消防等应急救援演练。现场查看办公区有灭火器和消防栓，状态良好。 |  |

说明：不符合标注N