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：供销部 主管领导/陪同人员：王志涛/王慧玲 | 判定 |
| 审核员：伍光华 审核时间：2020.1.29 |
| 涉及标准条款：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、8.4外部提供过程、产品和服务的控制、8.5.1销售和服务提供的控制、8.5.2产品标识和可追朔性、8.5.3顾客或外部供方的财产、8.5.4产品防护、8.5.5交付后的活动、8.5.6销售和服务提供的更改控制、9.1.2顾客满意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 | 本部门主要负责采购、销售和顾客满意度的控制及相关环境、职业健康安全管理活动的实施与执行，识别并控制本部门的环境因素及危险因素，落化本部门的体系目标和指标与供销部负责人沟通，描述的职责和权限与一体化管理体系的职能分配表基本一致。有办公桌、电脑、空调等能满足部门体系运行需求。 | 符合 |
| 目标及其实现的策划总要求 | QEO：6.2 | 管理目标有：  目标可测量，与公司方针一致。管理目标完成。 | 符合 |
| 沟通 | Q7.4 | 编制有《信息交流、沟通、参与和协商控制程序》。 组织在各部门之间建立了与体系有关的信息通渠沟道，借助于会议、电话、口头交流等方式使全体员工达到沟通和理解。目前各部门协调一致，工作上的借口基本理顺。总经理刘从志定期主持经营办公例会，分析公司的发展、市场情况和体系运行是否有效，管理目标完成情况，满足顾客要求和法规程度，改进建议等内部管理存在问题等。 总经理刘丛志为协商、参与提供了时间、机会、培训、资源等保障，明确了沟通、协商、参与渠道，消除了障碍和壁垒。 管代王慧玲介绍公司是一个销售公司，规模不大，人员较少，公司为各部门管理人员及非管理类工作人员明确了职责和权限，各部门管理人员及非管理类工作人员参与了环境因素和危险源辨识、风险和机遇评价和控制措施的确定，在确定相关方的需求和期望时进行了适当的协商，共同参与了质量、环境、职业健康安全方针和目标的制定和评审，共同协商如何履行法律法规要求和其他要求，在确定管理体系的监视和测量及内部审核方案和持续改进方向时进行了事先协商，如有事件发生将组织相关人员适当参与事件调查；员工根据自身要求参与了培训计划的制定，对影响管理体系的任何变更将组织相关人员进行协商并且对职业健康安全事务发表意见。日常对于质量、环境、职业健康安全方面的信息主要利用会议、培训、座谈、电话、网络、收文等方式进行内外部沟通和协商。现场查见会议记录、通知通报、培训记录、文件签收等组织内部培训方式相关记录。办公室是内外部信息交流的中心，通过会议、邮件、培训等形式进行内部交流，向外部接收各种文件传递各种报表，外部沟通联络的部门有环保部门、劳动部门、消防安全部门、质监部门、安监部门及合同方等相关方。经交流：目前与环保、劳动部门的信息交流主要是参加会议、接收来文、电话、邮件等，均按要求予以传达和落实，沟通情况较好。相关人员能够适当参与并协商办理公司经营管理及安全事务等工作。现有的沟通渠道和方法能满足要求。审核中未发现本部门因沟通不利或不及时而造成（影响）某项工作不能正常运行的情况。 | 符合 |
| 产品和服务的要求 | Q8.2 | 供销部经理介绍：通过招标会、市场调查、客户的走访、电话、传真了解市场的需求状态。主要业务以招标文件、订单、合同、电话、邮件、传真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。对顾客的要求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，在合同签订前在对合同的要求进行评审。抽查1）《销售合同》，签订日期2020.7.22日，买方湖北润江建设有限公司，采购600X300X120mm B06A3.5级别蒸压加气混凝土砌块1000立方米，600X300X200mm B06A3.5级别蒸压加气混凝土砌块500立方米，……。另合同约定了价格、交货日期、交货地点方式、验收期限和方法、包装及运费、结算方式、质保和服务等内容，公司代表沈传玲于2020.7.22日签字盖公章后回传给客户。提供了合同评审表，吕银刚、张雪松等进行了评审，同意签订，总经理刘从志审批，评审日期2020.7.21日。抽查2）《销售合同》，签订日期2020.1.3日，买方合力建设有限公司，采购600X300X200mm 蒸压加气混凝土砌块900立方米……。另合同约定了价格、交货日期、交货地点方式、验收期限和方法、包装及运费、结算方式、质保和服务等内容，公司代表杨在鸣于2020.1.3日签字盖公章后回传给客户。提供了合同评审表，吕银刚、张雪松等进行了评审，同意签订，总经理刘从志审批，评审日期2020.1.2日。 抽查3）《销售合同》，签订日期2020.8.22日，买方湖北建邦立业建材有限公司，采购2580X600X100mm B06A3.5级别蒸压加气混凝土板材1350立方米，2580X600X150mm B06A3.5级别蒸压加气混凝土板材720立方米，……。另合同约定了价格、交货日期、交货地点方式、验收期限和方法、包装及运费、结算方式、质保和服务等内容，公司代表盖公章后回传给客户。提供了合同评审表，吕银刚、张雪松等进行了评审，同意签订，总经理刘从志审批，评审日期2020.8.22日。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。 产品和服务要求的评审基本符合标准要求。公司暂无合同变更情况发生。 | 符合 |
| 外部提供过程、服务和服务的控制 | Q8.4 | 该公司《采购管理程序》规定了外部供方的定义，供方选择和评定的方法、职责、要求和流程，明确了在下列情况下，组织应确定对外部提供的过程、产品和生产实施的控制：a) 外部供方的过程、产品和生产构成组织自身的产品和生产的一部分；b) 外部供方替组织直接将产品和生产提供给顾客；c) 组织决定由外部供方提供过程或部分过程。公司另外还编制了《供方质量管理制度》，明确了基于外部供方提供所要求的过程、产品或生产的能力，确定外部供方的评价、选择、绩效监视。公司采购产品主要为水泥、磷石膏、石灰、粉煤灰、废渣及运输，有公司和个人。已编制形成《合格供方名录》共6家：抽查水泥供方----湖北聚洪鑫建材有限公司、襄阳奎盛建材有限公司、宝天曼水泥有限公司：2020年6月进行供方的评价，形成《合格供方评定记录表》一份，对产品质量、价格、信誉等内容进行评定。结论为：同意列入合格供方。批准人：刘从志。石灰供方----襄阳泽东化工集团有限公司：2020年6月进行供方的评价，形成《合格供方评定记录表》一份，对产品质量、价格、信誉等内容进行评定。结论为：同意列入合格供方。批准人：刘从志。粉煤灰供方----张贵普：2020年6月进行供方的评价，形成《合格供方评定记录表》一份，对产品质量、价格、信誉等内容进行评定。结论为：同意列入合格供方。批准人：刘从志。外包方运输方----个人韩建林：2020年6月进行供方的评价，形成《合格供方评定记录表》一份，对产品质量、价格、信誉等内容进行评定。结论为：同意列入合格供方。批准人：刘从志。公司以采购计划单的形式向供方及相关人员发送采购信息，该单由刘从志批准后实施采购。查2020年7月以来采购计划单，该单包括：供方、物资名称、规格型号、数量、金额、质量要求等。抽查2020-7-23采购水泥1000吨、规格P042.5，2020-10-13采购粉煤灰7000吨，2020-10-21采购石膏200吨等均向合格供方采购，均有采购协议，采购计划及流程审批手续齐全，信息完整。在采购控制程序中已规定了采购产品验证的方式，并且应在采购验证的要求中得到规定，在本公司检验或在顾客处进行检验情况，具体详见审核生产部8.6条款审核记录。 | 符合 |
| 销售和服务提供的控制 | Q8.5.1 | 公司编制并执行《销售部管理规章制度》等。现场查看营销工作情况：1.下发的作业文件随手可得。规范规定了服务提供特性和验收标准，合同的洽商、评定和签订，售后服务保证，客户投诉的处置以及销售人员的产品知识业务能力的要求。文件可以指导销售过程的进行。2.资源配置齐备，设施设备可以满足要求。3.现场查看销售合同都进行了评审、加盖了公司公章，参见Q8.2工作单。4.现场提供有产品检验记录表、发货单，参见Q8.6工作单。5.管理人员以及业务员、质检员、库管员都经过了培训，能力满足要求。6.制定了销售服务作业指导书等，规定了操作的步骤、方法、注意事项等，操作人员直接按要求进行控制，防止人为错误。7．所有的产品都必须经检验合格后方可入库和交付。质检员负责产品的检验和放行，产品经过检验合格后方可放行和交付，销售部负责产品交付和交付后活动的实施，并负责联系售后服务。发货前由销售部开具发货单，库管员依据发货单发货，随货同行有产品合格证，公司负责联系货运交付到指定地点，经查出库、交付手续齐全。8. 现场业务员秦某正在电话联系武汉客户关于：蒸压加气混凝土砌块、蒸压加气混凝土板材产品的发货交付事宜，接听电话礼仪规范，介绍沟通详实。组织销售服务过程的控制符合标准规定的要求。 | 符合 |
| 标识和可追溯性 | Q8.5.2 | 在《管理手册》中规定公司向顾客提供商品时采取适当措施，确保商品进入经营场所到销售过程中均被明确标识，包括商品名称、种类、规格等信息及销售记录和票据等追溯查阅信息。标识:产品通常保留厂家标签、合格证等方式对产品进行标识，产品附有“产品出厂检测报告”有产品名称、型号、日期、检验人员等信息。产品外包装箱上有产品名称、规格型号、生产单位、数量等，物流配送签订物流合同，注明送货地点，送货人，产品种类等，均可作为追溯性标识。 库管员核对标签无误后再交付。根据采购单、订单编号，检验报告等进行追溯；经现场查验标识齐全、清晰、正确，产品标识管理基本符合标准要求，并满足实际需要。 | 符合 |
| 顾客或外供方财产 | 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。 | 符合 |
| 防护 | Q8.5.4 | 组织对产品搬运、包装、贮存、运输以及交付等过程的防护实施控制：1、搬运：配置叉车搬运工具，采用合理的搬运方法，对易损制定专门的搬运指导书，搬运人员按要求执行，做好产品防护，防止丢失和损坏。2、包装：包装人员核对产品合格证，保持产品外观清洁、完整，包装后进行正确标识。3、贮存：规范仓库管理，保持安全适宜的贮存环境，先进先出，建立台账，定期盘点，经常查看库存物品。4、运输：用防震材料添紧，避免相互碰撞造成破损，企业配备运输车辆向客户直接供货。5、交付：产品交付防护延续到交付的目的地。 公司自体系运行以来，未发生由于产品防护不当导致产品质量事故的情况，防护措施能够满足要求。现场产品防护能够按照策划的要求实施，满足策划的要求。 | 符合 |
| 交付后活动 | Q8.5.5 | 与部门负责人沟通了解到组织主要通过与客户签订合同的形式对交付后的活动进行规定。合同通常包括：法律法规要求，交付后不合格的处理，产品的用途，顾客的要求等。确有需要时，组织派人员到客户处实地验证、解决相关问题，目前未发生。经了解，组织目前暂无交付后违反法律法规要求、违法合同要求、严重客户投诉的情况。收到客户建议、投诉后，组织通过邮件或者会议将信息传递给相关部门。基本满足要求。 | 符合 |
| 更改控制 | Q8.5.6 | 供销部负责人介绍目前顾客、供方比较稳定，有关的法律法规没有发生变化，公司的设备、设施、人员、工艺都比较固定，所以销售和服务的提供没有发生过更改，现场也没有发现变更情况，问其有关的要求，比较熟悉。 | 符合 |
| 顾客满意 | Q9.1.2 | 公司已建立和保持了《顾客满意度控制程序》，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。公司于内审前采取对主要顾客进行满意度调查的形式，共发出3份《顾客满意度调查表》，有效回收：湖北建邦立业建材有限公司、合力建设有限公司、湖北润江建设有限公司共3家，调查内容有：产品和服务质量、价格水平、性能、服务态度等，查阅《顾客满意程度调查表》。对每一调查内容按百分制统计和计算。查《顾客满意程度调查表》，记录真实有效。提供《顾客满意度统计分析表》，顾客满意率达到96%，达到了质量目标的要求。调查未发现有顾客投诉，公司根据市场同时加强管理降低成本，提升服务质量，提高顾客满意度。 | 符合 |
| 环境因素、危险源 | E/O:6.1.2 | 查有：《环境因素、危险源识别评价控制程序》。查《环境因素调查评价表 》，识别考虑了正常、异常情况，针对现在一种时态，考虑了供方、客户等可施加影响的环境因素。其中办公主要有水、电、纸张资源及生活固废等，识别时能考虑产品生命周期观点。涉及本部门的环境因素有办公活动中生活垃圾排放、汽车维修固废排放、纸张等办公废品排放、墨盒、废旧电池等废品排放、火灾事故发生等。查《重要环境因素清单》，评价出固体废弃物排放、火灾事故的发生等2项重要环境因素。经评价本部门的重要环境因素为日常办公过程中固体废弃物排放、火灾事故的发生等2项重要环境因素。控制措施：固废分类存放、办公危废交耗材供应公司，垃圾由环卫部门拉走，包装物分类卖掉，日常检查，日常培训教育，消防配备消防器材，应急演练等措施。查《危险源辩识及风险评价表》，识别办公等活动过程中的危险源。包括办公等过程中的办公设备使用、办公车辆使用等使用不当导致人身伤害、外来人员安全措施不当造成的火灾和人身伤害，交通事故等。涉及本部门的危险源有办公活动过程中电脑辐射、被桌柜撞伤、线路老化导致火灾或触电，外来人员安全措施不当造成的火灾和人身伤害等。查《不可接受风险清单》，评价出重大危险源3个，包括：火灾、人员伤害等，制订了相应的管理方案并已实施。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、日常培训教育等运行控制措施等。 | 符合 |
| 运行控制 | EO8.1 | 1.编制并实施《环境因素控制程序》、《危险源识别控制程序》、《事故应急救援管理制度》、《消防安全管理制度》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主要是：蒸压加气混凝土砌块，产品全部由受审核方提供。3.本部门办公中所使用的办公用品均由公司办公室负责统一打印、复印，产生的废弃物，由办公室统一处理。4.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公司办公室统一处理，部门不单独处理。5.办公室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，现场没有露电现象发生。6.建立并实施了《相关方管理程序》，提供《对相关方施加影响记录表》，对所有采购物资相关方施加影响，内容:将公司的环境/职业健康安全方针、重要环境因素/危险源等，通过传真发函的方式通知对方。供销部向供应商发放《致供应商函》，显示的内容中包括本公司采购产品的理化性能造成的环境影响或可能造成的影响，对使用该种物料的员工的要求，供应商在运输这些物料所使用的贮存容器、运输方式对环境和职业健康的影响，到本公司减速慢行、运输路上每4个小时休息1次；要求外来人员在本公司处不得吸烟，不得来回走动，遵守公司的规章制度等，对供应商施加影响还包括在评定供应商时，获取质量、环境、职业健康安全管理体系证书则优先，产品必须用环保无毒无害材料等措施。现场查看相关方告知书：2020年11月27号对湖北聚洪鑫建材有限公司相关人员的告知书；2020年7月23号对襄阳泽东化工集团有限公司相关人员的告知书。7.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。8.社保。为主要员工每月按期缴纳社保，详见审核办公室该条款记录。 | 符合 |
| 应急准备和响应 | E/O：8.2 | 制定了《应急准备和响应控制程序》，包含有事件级别及不同级别事件的处理程序、事件处理组织机构及职责分工、通用及特殊处理程序、各岗位要求等。具有可操作性。抽查消防训练演习演习2020年10月12日，演练负责人：吕银刚，地点：公司办公楼，参加部门：公司各部门人员，演练的效果：从整个演练过程看：各参加演练单位比较认真，熟练；主要负责人及安全负责人都积极参与，整个演练按照预定的计划进展，达到预定的演练目的；通过这场演习，增强了员工消防知识，学会了安全逃离火灾现场的方法，对火灾危险也有限更加深刻的认识；同时在活动过程中也增强了员工团防意识。虽然只是一场演习，却可以看得出公司防范于未然的意识，看得出公司对消防工作的重视，对员工人身安全的重视。组织参加演习人员对应急预案和演习情况进行了评审，评审未引起文件的更改。评价人员：刘从志，应急准备和响应实施方案具有可操作性，应急求援人员已基本掌握该方案，能够应付火灾的突发事件，评价日期：2020.10.12针对近期出现的新型冠状病毒引发的肺炎疫情，公司制定了疫情防控预案，公司有进行返岗人员健康报备管理、每日人员出入登记/量体温/戴口罩、是否发热、办公区域消毒、分餐制用餐时间管理等，严格按政府和预案的要求执行。基本符合。 | 符合 |

说明：不符合标注N