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：操共青 陪同人员：孙世桥 | 判定 |
| 审核员：张磊 审核时间：2021.3.24 |
| 审核条款：QMS:5.3组织的岗位、职责和权限、6.2质量目标、8.1运行策划和控制、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销售服务过程控制、8.5.2产品标识可追溯性、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，8.6产品和服务的放行、8.7不合格输出的控制、9.1.2顾客满意、EMS: 5.3组织的岗位、职责和权限、6.2环境目标、6.1.2环境因素识别与评价、8.1运行策划和控制、8.2应急准备和响应，OHSMS: 5.3组织的岗位、职责和权限、6.2职业健康安全目标、6.1.2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：Q职责和权限：负责与顾客的沟通和联络工作，识别顾客要求，组织合同评审，代表本公司与顾客签订销售合同；负责顾客的服务工作，整理和解决顾客投诉，为顾客服务；负责市场调研和分析，对顾客满意度进行调查分析，整理相应的业务信息与记录。根据销售任务制定采购计划；负责组织对供方的定期评价和选择，建立和更新《合格供方名录》；确保采购物资符合要求；负责对供方施加环境和职业健康安全的影响。负责制定经营计划的编制、经营和工序控制、经营过程的监视和测量；负责维护保养经营设备及工艺装备；负责对经营过程中的环境和职业健康安全表现实施监视控制；负责所属区域内产品的标识和产品实现过程中的产品防护。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；  |  |
| 目标及其实现的策划 | 6.2  | 查有公司公司级管理目标，并按照部门对目标进行分解，有目标管理管理规定，规定了目标的分解及考核的具体方法。查看《管理目标指标分解与考核记录》质量、环境、职业健康安全目标 考核情况 考核时间 考核人1、合同文件评审率100% 100% 2021.3.5 操共青、孙世桥2、合同履约率达100% 100% 2021.3.5 操共青、孙世桥3、对主要供应商评定达100% 100% 2021.3.5 操共青、孙世桥4、在用检测设备合格率100% 100% 2021.3.5 操共青、孙世桥5、产品一次交检合格率96% 96% 2021.3.5 操共青、孙世桥5、产品一次交检合格率96% 96% 2021.3.5 操共青、孙世桥6、出厂产品合格率100% 100% 2021.3.5 操共青、孙世桥7、顾客投诉处理及时率98% 100% 2021.3.5 操共青、孙世桥8、顾客满意度达到90%以上 ＞90% 2021.3.5 操共青、孙世桥9、固废物的回收处理达100% 100% 2021.3.5 操共青、孙世桥与方针一致，符合公司总的质量、环境、职业健康安全目标，经查，达成目标，并将管理目标完成情况在公司会议上进行通报。 目标已经进行分解并实施，制定的指标和管理方案基本可行。 |  |
| 产品和服务的要求 | Q:8.2  | 审核现场供销部负责人操共青介绍沟通方式：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、顾客投诉或反馈，及时电话联系，明确各自的要求，及时处理，暂未发生顾客投诉情况。目前沟通效果良好。公司主要通过招标会、市场调查、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、订单、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。对顾客的要求由销售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。企业对招标文件要求（即产品要求）进行识别确认，由销售经理组织人员对招标文件进行研读评审，经评审能满足要求后组织进行投标，并制作标书，研读和标书制作过程即合同评审过程，参与投标是承诺可以满足顾客产品要求的标志，中标后顾客发放中标通知书和采购合同，合同内的要求与招标文件内的要求基本一致，合同由总经理或其授权人签字并加盖企业公章，视同已经过合同评审，然后回传给顾客，以作为可以满足顾客产品要求的承诺的证据。抽1）《合同评审表》，包括了如下内容： 产品名称：工业用乙腈，评审日期：2020.5.2，合同编号：32000000-19-MY0699-0031，评审人员：徐雷鸣、张高原、操共青等等，完成日期：2020年12月 产品名称：垫片，评审日期：2020.6.2，合同编号：02201-18-PC-P001-3062-A，评审人员：徐雷鸣、张高原、操共青等等，完成日期：2020年6月30号产品名称：过滤袋，评审日期：2020.12.1，合同编号：2-2--9A0A308，评审人员：王儒亮、张高原、操共青等等，完成日期：2020年12月1号评审基本同上，以上评审均在开标和签订正式合同之前进行。管理手册对产品和服务要求的识别和更改进行了策划和规定； 经过查阅企业订单文件，并与供销部负责人进行沟通，目前暂无产品和订单变更的情况；后续经营中，如出现有产品和订单要求的变更，将按照文件规定要求进行控制。查2020年9月22日与中国石化工程建设有限公司签订销售合同，合同编号：02201-18-PC-P001-3062-A，销售物品：垫片（天津油品），规格：依照客户协议，检验等级：‖‖级，交货日期：2020年6月30日企业与中国石油化工股份有限公司安庆分公司，按照订单进行生产，查合同编号202003AQA304的结果：200件过滤袋\HSNJJL Φ105×290×150um 聚丙烯，交货日：2020.6.10；过滤袋\FSDXNQ Φ105×430×150um无纺滤布，交货日期：2020年5月11日。交货地址安庆分公司物装设备项目工厂。2020年4月30日与安庆市宜嘉商贸有限公司签订销售合同，合同编号：20200430036，销售产品：乙腈，规格：安庆石化出厂指标，交货时间：2020年5月10日基本符合要求。 |  |
| 外部提供过程、服务和服务的控制 | Q8.4 | 组织识别的外部供方提供产品服务过程内容：仅原材料的采购过程外包；提供《合格供方名单》共6家。采购产品主要为编织袋筒料、滤袋、滤布、密封元件、乙腈另有供方信息联系方式等内容、编制：孙世桥 审批：操共青提供《供方概况调查表》、《供方综合评价表》查2021年1月5号“慈航远航管系机械有限公司”的《供方概况调查表》针对“企业质量管理情况、提供产品的主要设备及检测能力”等进行了调查，调查结果：情况属实，审核：操共青；查《供方综合评价表》，针对企业的“产品质量、内部管理、产品价格、企业信誉”等等，评价结论：评审合格，审批：王儒亮，日期：2021年1月5日查2021年1月5号“中国石油化工股份有限公司安庆分公司”的《供方概况调查表》针对“企业质量管理情况、提供产品的主要设备及检测能力”等进行了调查，调查结果：情况属实，审核：操共青；查《供方综合评价表》，针对企业的“产品质量、内部管理、产品价格、企业信誉”等等，评价结论：评审合格，审批：王儒亮，日期：2021年1月5日查2020年7月1日与中国石化扬子石油化工有限公司签订采购合同：采购物品：F401聚丙烯，交货日期：合同签订后3天。查2019年12月11日与中国石油化工股份有限公司安庆分公司签订购销合同，采购物品：工业用乙腈，数量：360吨，交货方式：双方在甲方仓库进行货物交接——上述内容均向合格供方采购、相关负责人确认签字、信息完整符合规定。--抽查进货检验记录和库房入库单，详见生产部8.6检查表采购进货检验中发现的不合格品，由供销部负责退回供应商，目前，公司的供应商比较稳定，产品质量达到公司的质量要求，未出现采购不合格的情况。 |  |
| 销售和服务提供的控制 | Q：8.5.1  | 产品的实现过程策划主要由总经理和供销部负责人负责完成，过程策划包含了环保设备的销售所需要达到的质量目标和要求。编制了相应的过程文件：（1）编制了销售服务流程：签订合同—打款—装货/提货—发货（2）规定了产品的检验验收准则，并制定了相应的检验规范；《采购物资检验规范》、《营销服务质量的控制规范》；（3）销售各过程填写有检验记录、营销人员工作监督表、不合格品处置单、发货单等各种监视和测量记录；（4）资源的提供（包括场所、人力、物力、设备设施等）。组织对运输外包过程的控制详见8.4审核记录，到目前为止，组织运行没有变更，问其有关要求，基本了解。该公司销售服务提供过程策划符合要求。销售过程为特殊过程查看确认过程：销售过程，确认人员：公司销售人员，确认销售能力，销售服务规范，销售工具等等，通过对销售服务的确认，销售人员的能力和经验均能满足要求。审核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.查看销售合同都进行了评审、加盖了公司公章，参见8.2工作单。4.提供有产品检验记录表、发货单、产品合格证，参见8.6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，无特种作业人员。6.制定了销售管理制度、产品搬运管理制度等，规定了操作的步骤、方法、注意事项等，以防止人为错误。7.所有的产品都必须经检验合格后方可交付。质检部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，供销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。发货前由供销部开具发货单，依据发货单发货，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。售后服务由供销部业务员按照售后服务规范执行，去客户现场培训和演示产品的使用方法和注意事项，暂无。组织销售服务过程的控制符合标准规定的要求。 |  |
| 顾客或外供方财产 | Q8.5.3 | 顾客或外部供方的财产包括：顾客信息资质证明文件等，供销部负责顾客信息保管，防止泄露，无外部供方财产。 |  |
| 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。 |  |
| 顾客满意 | Q9.1.2 | 公司已建立和保持了《生产和服务运作控制程序》，对顾客满意的监测的相关内容进行了规定，提供《顾客满意度调查表》5份、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、包装价格、服务等，评价采用计分法对上述内容作出“很满意、满意、基本满意、不满意、很不满意”等5项、抽查1条“中石化安庆分公司”针对密封件供应的满意度调查表，针对质量、交货期、服务等均为“很满意”，针对价格和包装为“满意”；提供《顾客满意度调查统计表》包括发出5份调查表全部收回、有调查结果统计、顾客反映问题、原因分析、结论和建议等信息、评价的满意度达到质量目标要求。调查未发现有顾客投诉、公司将通过提高管理水平提高顾客满意度。 |  |
| 环境因素、危险源辨识与评价 | EO6.1.2  | 供销部按照《危险源辨识、风险评价和控制程序》、《环境因素识别与评价控制程序》销售服务过程的环境因素、危险源进行了辨识，辨识时考虑了三种时态：过去、现在和将来，和三种状态：正常、异常和紧急。查“环境因素识别、评价记录”，识别了供销部在办公、采购、销售、相关方等各有关过程的环境因素，包括办公设备噪声排放、办公固废排放、水电消耗、生活垃圾排放、车辆尾气排放、废包装物排放等环境因素，识别时能考虑产品生命周期观点。查《涉及供销部有2项重要环境因素，包括：火灾、危化品泄露、固体废弃物的排放。控制措施：固废分类存放、垃圾等由办公室负责按规定处置，包装物分类卖掉，日常检查、培训教育，配备有消防器材、进行应急演练等措施。评价日期：2021年1月5号，审核：操共青，审批：王儒亮 查“危险源清单及辨识评价表”，识别了电气漏电、运输货物泄露、砸伤、触电、火灾、采购及销售过程中的产品有毒有害、运输汽车事故等危险源。查《重大危险源清单》，涉及本部门的个不可接受风险，包括：触电、火灾、人身伤害、危化品泄露等。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。编制：傅春祥、审批：王儒亮、日期：2021年1月6号 部门识别和评价基本充分，符合规定要求，运行控制参见EO8.1审核记录。 |  |
| 运行策划和控制 | EO8.1  | 1.编制并实施《安全运行控制程序》、《设施和环境保护控制程序》、《危险源辨识、风险评价和控制程序》、《环境因素识别与评价控制程序》、《应急准备和响应控制程序》、《纠正措施控制程序》、《火灾应急响应规范》、《相关方环境安全要求》、《应急预案》等环境、职业健康安全控制程序和管理制度。2.公司通过各地招标或业务洽谈进行销售，销售服务流程：销售服务流程：签订合同—打款—装货/提货—发货。3.公司目前销售的产品主要是：乙腈、密封件、编织袋、打包带等等的销售，均有合格证和使用说明以及检验报告。4.本部门办公中所产生的废弃物，由办公室统一处理。5.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。6.办公及生活污水排放至市政管道；办公活动无噪声、无废气产生。7.办公室内主要是电的使用，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。8.建立并实施了《信息交流沟通控制程序》未提供相关方告知书，未能有效的将公司的环境/职业健康安全方针、重要环境因素/危险源等通知对方9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、无尖角毛刺等措施。10. 现场查看仓库：仓库的环境因素主要是废包装物排放、火灾等，危险源主要是产品堆放太高不整齐没捆绑、违规操作不按照安全操作规程造成的砸伤等。现场查看仓库有标识，消防通道保持畅通，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。11.为主要长期员工上社保，查到了2021年1月份缴费证明。12.外出业务洽谈时避免酗酒和吃生冷食物，一般选择火车、飞机。避免长途驾驶和疲劳驾驶操作不当造成人身伤害，注意做好疫情防护。部门运行控制基本能符合标准规定的要求。 | N |
| 应急准备和响应 | EO8.2  | 制定了《应急准备和响应控制程序》、《安全生产事故应急预案》，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2020.09.02，演练负责人：史淑梅，地点：化纤包装厂，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。演练不足：实战意识不强、抢险物资不充分，物资存放不集中整改措施：加强安全教育、多组织演练、抢险物资集中存放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：徐雷鸣、赵学家，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：2020.9.2 |  |

说明：不符合标注N