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：韩建伟 陪同人员：李黄水 | 判定 |
| 审核员：张鹏 审核时间：2021.4.10 |
| 审核条款：Q:5.3/6.2/8.2/8.4/9.1.2  S:5.3/6.2/6.1.2/8.1/8.2 |
| 组织的岗位、职责权限 | QS5.3 | 销售部负责人：韩建伟  1）负责市场开拓，销售网络建立，销售队伍的建设，项目信息收集、分析、跟踪、谈判，签订合同。  2）负责业务的报价及说明,报价书、投标书的制作，参加投标活动；  3）负责销售合同的制作，组织标书、合同评审，负责将合同更改信息传递到相关部门；  4）负责与顾客联络沟通，组织处理顾客投诉。负责保存相关服务记录；  5）负责组织对顾客满意程度进行测量，确定顾客的需求和潜在需求；  6）负责与顾客相关的数据收集、传递、交流。负责本部门统计技术的具体选择与应用。  7）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；  部门人员能够清楚自己部门的职责，沟通顺畅。 |  |
| 目标和方案 | QS6.2 | 执行《管理手册》及《方针目标管理制度》  部门目标：  合同评审率 100%  顾客满意率达 ≥95%  供方调查评价考核率 100%  火灾爆炸事故 0  触电事故 0  重大责任交通事故 0  提供目标完成情况考核记录，考核时间2020年1-10月目标均完成  对以上的目标指标制定了管理方案：  环境和职业健康安全体系建立了管理方案，查管理方案表，共3项： 1、办公用硒鼓、墨盒等固废等原材料废弃物等分类收集保管，交由相应部门处置；  2、杜绝火灾发生，制定了管理方案: 制定3项管理方案：.制定相应的管理制度并严格执行，配备必要的防火设施（包括灭火器a、消防栓等）并保证其完好  b. 成立应急响应工作小组（见《应急预案》）  c. 淘汰过期、报废设备,对灭火器更新；每年进行一次消防演习。责任部门：管理部，检查人：李黄水，资金投入3000元，执行日期：2020.1-2020.12  3、电线老化引发火灾、临时接电触电,管理方案：a、电线检修 b、对职工进行安全教育培训。  资金预算费300元，执行部门：各部门，责任部门：管理部，执行日期：2020.1-2020.12  上述目标、指标2020年第一季度进行考核，考核结果：全部达标，检查人：李黄水。制定的指标和管理方案基本可行。 |  |
| 顾客沟通 | Q8.2.1 | 与顾客沟通主要采取以下方式：产品信息：主要是电话、传真、Q互联网、微信、公司文件、公司宣传册及网站的方式；问询、合同或订单的处理：  主要采取电话或面谈的方式：顾客反馈，主要为顾客建立档案，定期电话或登门进行回访。  查见《客户档案》，内容包括：客户名称、法人代表、通讯地址、联系人、电话、邮编、传真、E-mail、需用产品、牌号、年需求量，是否固定客户。  并为主要客户建立了档案。 |  |
| 与产品和服务要求有关的要求确定  产品和服务要求有关的要求评审 | Q8.2.2  Q8.2.3 | 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。对顾客的要求由管理部办公人员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，在合同签订前在公司微信群内对合同的要求进行评审。  公司合同记录于《合同台帐》中，抽取已销售合同  北京金辉印务有限公司 刮刀架 2套、 整套刀架小车 2套 2020.6.4  龙游运城压纹制版有限公司 焊线筒 DC53 2支 2020.7.28  天津市德广信科技有限公司 口罩机配件12套 2020.6.15  **①销售合同 机械零部件加工合同**  抽查合同 顾客：天津市德广信科技有限公司  合同内容：口罩机配件12套 ，合同签订日期是： 2020.6.15  合同评审时间：2020年6月13日，合同评审内容包括：技术要求、图纸参数内容、送货地点、人员配置、验收方式、完成时间、付款方式等，参加评审人员：李黄水、黄海祥、金安德、韩建伟、李强等。  合同评审结论，可以签订《 天津市德广信科技有限公司 合同》。  **②销售合同 机械零部件加工合同**  顾客：龙游运城压纹制版有限公司  合同内容：焊线筒 DC53 2支；合同签订日期是：2020.7.28  合同评审时间：2020年7月25日，合同评审内容包括：技术要求、图纸参数内容、送货地点、人员配置、验收方式、完成时间、付款方式等，参加评审人员：李黄水、黄海祥、金安德、韩建伟、李强等  合同评审结论，可以签订《龙游运城压纹制版有限公司 合同》。  **③销售合同 机械零部件加工合同**  顾客：**北京金辉印务有限公司**  合同内容：刮刀架 2套、 整套刀架小车 2套 ；合同签订日期是： 2020.6.4  合同评审时间：2020年6月2日，合同评审内容包括：技术要求、图纸参数内容、送货地点、人员配置、验收方式、完成时间、付款方式等，参加评审人员：李黄水、黄海祥、金安德、韩建伟、李强等  合同评审结论，可以签订《**北京金辉印务有限公司** 合同》。  合同控制及合同评审的控制基本符合。  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。基本符合要求。 |  |
| 产品和服务要求的变更 | Q8.2.4 | 以上合同自签定后未出现合同变更或顾客要求发生变更造成与先前合同或订单要求表述存在差异的情况。  经交流，由于体系运行至今，现暂时无合同更改的情况发生 |  |
| 外部提供的 控制/总则 | Q**8.4.1** | 查到《物资采购计划》，计划中分别对计算机、软件及辅助设备、仪器仪表、通讯设备、劳保用品、文具、打印纸、常用办公用品等物资，规定了规格型号、单位数量、计划供货日期、技术要求/质量标准、验证要求等项内容，基本符合。  查到：“物资采购审批表”，对需要采购的物资履行了审批制度。实施有效。符合。  见合格供方名录：  合格供方名录  供应商 地址 联系人 联系电话 主供材料  北京会盛百模具材料有限公司 北京市通州区中关村科技园区 黄志勇 13801258981 合金钢  定襄鑫力达锻造有限公司 山西省忻州定襄县河边镇 李惠军 13935026285 滚枕，锻料  天津宝瑞诚金属材料有限公司 天津市南开区西营门外汾水道12号 王根宝 27637063 C12mov，40Cr  天津宇硕机电设备有限公司 天津市滨海新区自贸试验区 墨海建 15102262968 标准件  西安航川机电设备制造有限公司 西安市未央区徐家湾车家堡工业区3号 张付军 13630230589 齿轮加工  天津市津一电镀有限公司 天津经济技术开发区汉沽现代产业区泰山路3号 杨守礼 18622526318 电镀  霸州市宏兴热处理厂 霸州市康仙庄村 钱东敏 13731600768 热处理  石家庄德邦物流有限公司 廊坊市固安县牛驼镇营业厅 李金璐 15210928789 运输  河北三浦机械设备科技有限公司 廊坊市固安县南开发区兴民道1号 张顺成 15630647368 焊接  --《供方评价表》  2020年3月供方评价确认：  天津宝瑞诚金属材料有限公司（供应：C12mov，40Cr）；  公司组织各部门对该供方的资质、产品质量、价格、送货及时度、服务、交期等进行了评价，有各部门评价人签字。调查评价：合格，同意列入合格供应商 评价人：黄海祥、金安德等  2020年3月供方评价确认：  天津宇硕机电设备有限公司 （供应：合金钢）；  公司组织各部门对该供方的资质、产品质量、价格、送货及时度、服务、交期等进行了评价，有各部门评价人签字。调查评价：合格，同意列入合格供应商 评价人： 评价人：黄海祥、金安德等 。  2020年3月供方评价确认：  定襄鑫力达锻造有限公司 （供应：滚枕，锻料）；  公司组织各部门对该供方的资质、产品质量、价格、送货及时度、服务、交期等进行了评价，有各部门评价人签字。调查评价：合格，同意列入合格供应商 评价人： 评价人：黄海祥、金安德等 。  提供检验报告：    2020年3月供方评价确认：  霸州市宏兴热处理厂 （供应：热处理）；  公司组织各部门对该供方的资质、产品质量、价格、送货及时度、服务、交期等进行了评价，有各部门评价人签字。调查评价：合格，同意列入合格供应商 评价人： 评价人：黄海祥、金安德等 。  提供外协电镀检验记录： |  |
| 控制类型和程度 | Q**8.4.2** | 查，公司对主要的原材料供应商采用的管理方法为：第一次对供方进行全面评价，包括：供方资质、产品质量、交货情况、售后服务能力等。对于已经正常供货的供方管理，对每批产品进行检验，通过定期反馈供方产品质量，及对质量问题要求供方进行纠正解决等来进行供方质量控制。  查 公司采购不合格情况  负责人讲2020年3月以来，未出现采购产品有质量不符合的情况。  公司编制了《采购控制程序》，要求采购的主要材料必须进行检验。  公司对产品外观、型号规格、数量、产品质量性证明文件进行了验收。经询问公司采购产品主要根据需求，根据进货检验记录对相关产品的材质报告、数量、外观等进行检验。抽查验证记录《进货检验记录》，提供2020年4-2020年9月对水泥等进行了进货检验记录。见8.6条款原材料检验记录。  基本符合要求。现场查看其他采购物料均按要求进行验证入库  查外包方的控制：  公司外部供方的管理基本符合要求。 |  |
| 外部供方的信息 | Q**8.4.3** | 负责人讲与供方沟通的内容包括：所提供的过程、产品和服务等；采购物资根据签订采购合同对产品的名称、规格、型号、数量等采购信息的确定。  查采购合同、订单等  1.供方：北京会盛百模具材料有限公司 下单日期：2020.7.18  产品：钢材  采购订单明确了采购产品名称，产品的数量：5吨，交（提）货时间，质量标准、货物数量以实际收货数量为准等。  公司的采购合同明确了采购产品的具体要求，且均在合格供方处进行采购。  外部供方的信息管理有效。 |  |
| 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，了解顾客顾客满意度信息，发放调查表对顾客满意度进行定量测量。  调查主要内容：产品质量、产品交付、服务质量等方面的满意程度等，各项得分求平均值得最终结果。抽《顾客满意度调查分析》调查时期：2020年8月22日发放调查表共2份，回收调查表共2份。  出现“一般满意”和“不满意”选项的调查表 0 份。  调查分析：  分项满意度  服务质量 100%  产品价钱 93%  沟通服务 100%  产品质量 100%  管理体系 100%  服务措施 100%  环境保护 100%  劳动安全 100%    从分项统计来，顾客对产品价钱出现一项一般满意， 为此公司将采取下列措施：  加强管理体系的运行，规范工作和服务；降低成本  经统计顾客满意度为 98分 |  |
| 运行控制 | S8.1 | 本部门应执行的运行控制文件包括：环境管理控制程序、职业健康控制程序、固体废弃物管理规定、对相关方施加影响管理规定、节能降耗管理规定、消防安全管理制度、办公室安全管理制度、车辆管理规定、电脑使用管理办法、服务人员工作规范等  运行控制情况：   1. 办公室区域：污水：不涉及污水，没有污水排放。 2. 噪声：办公现场不产生明显噪声。 3. 固废：固体废物主要是办公产生废纸张等，配置了纸篓；办公用纸由办公室负责，复印、打印耗材都有办公室统一负责，集中处置。 4. 触电：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，防止触电。 5. 办公区域:，现场查看办公区域环境整洁、宽敞、办公设备状态良好、 6. 工作时间平均每天不超过8小时。 7. 现场查看办公区域配备符合要求的消防设施。 8. 现场查看办公区域，整洁、光线充足、室内空气良好、配置有空调，办公条件较好，办公设备安全状态良好，教育员工正确使用办公设备，现场用电基本规范，无乱拉线现象，防止火灾发生。   9、相关方施加影响：公司能够控制或能够施加影响的相关方有顾客等。提供了“致相关方的公开信”，将公司的环境/安全控制要求发放到了所有相关方:运输公司\供应商\外来员工等  10、意外伤害：驾驶员要求遵守道路交通安全法规，不违章驾车，驾驶证和车辆定期年审，确保行车安全。  12、对员工进行体检、上工伤保险，见附件  13.高温中暑  公司向员工提供防暑降温的食品和药品，综合部有专人负责该工作，没有发生过高温中暑的情况。  14.受相关方施加影响： 组织对进入场所内的供方送货员、求职及培训人员视情况由安保人员或受访人提醒、签定安全协议等方式，告知相关遵守相应的运行准则，以防止外来人员受到人身伤害或职业健康安危害  15、新冠疫情期间，组织策划了《疫情防控应急工作预案》，对疫情期间的疫情防控物资的发放、人员的管控、每日的人员体温检测、环境的消毒等进行了策划  运行正常 |  |
| 应急准备和响应 | S8.2 | 销售部参与公司组织的应急预案及演练活动，具体审核见人力资源部S8.2审核记录 |  |
| 不符合和纠正措施  事件调查、不符合、纠正措施和预防措施 | QS10.2 | 企业通过过程的监视和测量、绩效考核、内审、管理评审等方式和机制，确保质量管理制度有效执行。  企业经过策划，采用对产品的监视和测量，对不合格品控制等来证实产品的符合性。  企业制定《不符合控制程序》、《事件报告、调查与处理程序》、《改进控制程序》等，通过分析实际存在的或潜在的不符合的原因，制定纠正和预防措施，并验证其效果，以防止不符合的发生／再发生，实现持续改进绩效的目的。  对内审中的不符合，采取了纠正措施，并验证；  为保证公司职业健康安全管理体系的有效运行，通过对安全事件的调查处理，以确保管理体系运行的有效性。  经查在公司正常经营活动中，出现了轻微不符合，部门已经采取纠正和纠正措施，经验证纠正措施有效。  公司研发及销售活动未发生过环境、安全等事故。  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正在实施过程中。 |  |