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：蒋叶萍 陪同人员：余竹青 | 判定 |
| 审核员：褚敏杰 章淑薇 审核时间：2021.4.28 |
| 审核条款：Q:5.3组织的岗位、职责和权限、6.2质量目标、8.1、运行策划、8.2顾客要求、8.5.3顾客财产、8.5.5交付后活动、9.1.2顾客满意E/O:5.3组织的岗位、职责和权限、6.2环境/职业健康安全目标、6.1.2环境因素/危险源的识别与评价、6.1.4措施的策划、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 | 销售部现有人员5人，其中负责人1人、管理人员3人、业务员1人；主要负责：公司拓展市场、开发客户；研究市场策略，完善和规范拓展市场模式；本部门的职业健康安全和环境保护管理。 |  |
| 目标及实现的策划 | QEO:6.2 | 查见“质量\环境\职业健康安全目标分解考核表”，见销售部的目标：合同履约率达100%顾客满意度达95分固废分类处置率100%火灾、触电事故发生次数为02020年12月考核，显示目标均已全部完成。提供2021年“质量\环境\职业健康安全目标分解考核表”，显示对目标进行了分解；介绍说，公司对目标完成情况的考核周期为半年一次，今年的考核尚未进行。基本符合。 |  |
| 运行策划 | Q:8.1 | 玻璃钢化粪池销售服务流程：确定顾客群体----商务洽谈----签订合同-----采购/生产产品----产品交付----售后服务；查见管理手册，其中明确了产品和服务的要求，包括：顾客沟通、与产品和服务有关要求的确定、与产品和服务有关要求的评审、与产品和服务有关要求的更改等要求；公司制定了《生产和服务管理控制程序》，明确了销售过程受控条件，有效文件，无变化；编制了《销售服务规范》、《销售人员考核制度》等，对公司的产品销售过程进行了控制。查见“管理手册”，其中明确了公司的管理体系覆盖范围：通信管道、电力管道(非开挖电力管道、 PVC电力管道)、玻璃钢管道、PE缠绕管的生产及相关管理活动和化粪池的销售及相关的管理活动特殊过程：销售过程。 |  |
| 顾客要求产品或服务提供过程控制交付后活动 | Q:8.28.5.18.5.5 | 公司将销售服务过程确定为特殊过程。查见“特殊过程确认单”，确认日期：2021年1月12日；确认方法：根据标准8.1 生产和服务提供过程的确认，本部门对产品销售过程进行了识别，认为该过程为特殊过程。参与识别和确认的人员：蒋叶萍、杨吉迎操作人员：张琴琴办公设备：电话机、传真机、电脑、打印机可以满足其过程要求。服务标准：《销售服务规范》确认情况：1．本公司根据该过程，针对销售人员编制了《销售服务规范》；2．针对销售部购置了电话机、传真机、电脑、打印机等，对销售人员均配置了手机；3．该员工在销售岗位上均工作了多年以上的时间，有丰富的销售工作经历，工作认真负责。4．销售服务过程中严格按照《销售服务规范》的要求执行；5．可以提供该过程的最终检验记录。6．该过程的检验记录均符合本公司上述文件的要求。企业通过产品宣传册、网页、相关活动、业务交流等方式与顾客沟通；化粪池的销售执行：玻璃钢化粪池技术要求--国标CJ/T409-2012 商品经营服务质量管理规范GB/T 16868-2009 介绍说，公司产品主要通过招投标、业务商谈等方式进行销售，中标或协商一致后签订合同，抽查见：1、PE管购销框架合同——长兴广播电视网络有限公司管材入围采购项目；附中标通知书2020.11.24；2、轨道交通B1线一期工程110KV变电站外部电源工程物资采购合同（HDPE管、MPP管）——中国铁建电气化局集团有限公司北方分公司；附中标通知书-2020.8.24；3、工程材料采购合同（玻璃钢管、CPVC管）——安徽省交通航务工程有限公司；2021.3.25；4、工业品买卖合同（HDPE增强缠绕管）——淮安宏能集团有限公司；2021.3.16；以上合同中均明确了名称、规格型号、数量单价、质量技术要求、交提货时间、地点方式、费用、包装标准及包装物回收、验收标准等；合同中均明确了质保期或索赔等售后服务的要求；查见业务商谈方式签订的“合同评审登记表”，对产品的型号规格、产品的技术要求、合同约定的交付时间、顾客付款方式及时间点、供货商提供的质量保证期限等能否得到保证进行评审，确定能够满足顾客要求后再签订合同。介绍说，化粪池的销售根据公司策划的销售过程进行控制，通过商谈，明确了客户的要求后，进行采购，并跟踪厂家的产品质量和发货、客户的验货与签收；并对交付后进行承诺；查见化粪池相关采购和销售合同：1、化粪池采购——产品购销合同—2020.11.26、采购方杭州百诺电力科技有限公司、供方江西浙丰管业有限公司，采购玻璃钢化粪池；2、化粪池销售——玻璃钢成品化粪池供货合同—2020.12.7、供方杭州百诺电力科技有限公司、采购方舟山市普陀区沈家门街道蚂蚁岛管理处，销售玻璃钢化粪池。合同等文件通过名称、编号、时间等进行标识；质量保证：随销售合同提供了检验报告，江西省建材产品质量监督检验站出具-2021.3.16，结论符合。公司产品交付：产品由供应商将产品直接发货到客户处，顾客在接收时进行验收，产品交付过程中未发生过大的质量问题，产品质量稳定，暂时没有接到顾客重大的质量投诉；销售跟踪：提供“产品使用运行证明”，客户舟山市普陀区沈家门街道蚂蚁岛管理处对产品及公司服务情况进行反馈，填写并加盖公章；售后服务：公司的销售合同中明确了质量保证及售后服务要求；负责人介绍，公司有专人对销售的产品的售后进行服务，对顾客的询问、投诉均进行及时的处理，产品如出现质量问题按退换的原则处理。 | Y |
| 顾客财产 | Q:8.5.3 | 介绍说，本公司无顾客或外部供方的财产。以后如果发生，按照管理手册8.5.3顾客或外部供方的财产条款实行。建议对客户信息等顾客财产进行识别和妥善保管，交流。 | Y |
| 顾客满意 | Q:9.1.2 | 2020年12月28日，销售部进行了顾客满意度调查，发放调查表共8份，回收调查表共8份，调查了国网甘肃省电力公司物资公司、江苏皋能电力实业有限公司、国网天津市电力公司、浙江展诚建设有限公司、平阳县通泉市政安装工程有限公司（化粪池）等客户，产品覆盖通信管道、电力管道(非开挖电力管道、PVC电力管道)、玻璃钢管道、PE缠绕管；查见“顾客满意度调查分析”，进统计分析顾客满意率为 97.7 分；未对相对得分较低的交货期进行原因分析，并制定适宜的纠正措施进行改进，交流。 |  |
| 环境因素/危险源的识别与评价措施的策划 | EO:6.1.26.1.4 | 提供了环境因素和危险源识别评价与控制程序，有效文件，无变化。查“环境因素辨识和评价表”，对办公活动以及生产中的调配树脂、原料混合、加热、烘干、挤出成型、冷却、牵引、管材切割、修整、固化过程、脱模等过程的环境因素进行了辨识和评价；涉及固体废弃物、废塑料管、潜在火灾、含油废弃物、废弃油污、噪声、粉尘、废水（循环冷却水）等31项；考虑了生命周期观点。采取打分法评价，查到“重要环境因素清单”，评价出固废排放、潜在火灾、噪声排放、粉尘/废气排放为重要环境因素。销售部的环境因素有生活垃圾的处置不当污染环境、办公场所吸烟污染环境、复印机打印机废墨盒处置污染环境、火灾发生后污染大气、水土等。经评价销售部的重要环境因素为办公固废、潜在火灾。查“危害辨识、风险评价、风险控制工作表”，辨识和评价了办公活动和生产的卸料、车辆使用、配电设施、相关方、生产过程、检验过程、设备检修过程、入库作业、行车使用等活动的危险源，包括车辆伤害、触电、潜在火灾、机械伤害、滑倒伤害、高空坠落、物体打击、吸入粉尘、烫伤、噪音等55项；对识别出的危险源采取D=LEC进行评价，查到“不可接受风险清单”，评价出重大危险源包括：火灾触电事故、机械伤害、废气（粉尘）吸入、噪声伤害、高温灼伤、起重伤害、高空坠落等。销售部识别了办公活动过程中的危险源，主要包括火灾、摔伤、高空坠落、交通意外伤害、烫伤等。经评价销售部的重大危险源有火灾、触电。策划了控制措施，制订了“环境安全管理方案”，明确了控制措施、时间要求、责任部门、责任和资源计划。 |  |
| 运行策划和控制 | EO:8.1 | 公司策划了环境安全管理相关程序文件和管理制度：运行控制程序、废弃物控制程序、噪声控制程序、消防控制程序、设备控制程序、劳动防护用品控制程序、化学品油品控制程序、资源能源控制程序、应急准备和响应控制程序等；节约用电用水管理制度、固体废弃物管理制度、消防安全管理制度、用电安全管理规定、公司劳动安全管理办法、消防器材管理规定程序、火灾事故应急救援预案、劳动防护用品管理制度等。现场观察：配置的办公桌符合人机工程要求，干净整洁，照明、通风良好；配置有空调，温度适宜；有少量绿植；查见配置有灭火器、消防栓，状态良好，保留检查记录；监控摄像头运行正常；应急疏散指示符合要求；节约用水用电、纸张双面使用、禁止吸烟、无乱拉乱接电线、无超额电器使用；生活废水经市政管网排放；无工业废水；办公环境安静，无明显噪声和废气；办公用固废集中回收，市政环卫部门收集处理；办公用墨盒硒鼓等危废以旧换新；对部门员工进行了不定期的交通安全宣传；查见“相关方告知书”，有效文件，对客户进行了环境和职业健康安全有关事项的沟通。 |  |
| 应急准备和响应 | EO:8.2 | 参加由生产部组织的演练，详见生产部记录。 | Y |

说明：不符合标注N