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：综合部 主管领导：陈宏 陪同人员：周立博 | 判定 |
| 审核员：周涛 审核时间：2021.4.8 |
| 审核条款：Q5.3/6.2/7.2/7.3/7.4/7.5/9.2/10.2/Q7.1.2/7.1.3/7.1.4/7.1.6/8.4/9.1.1/9.1.3  E5.3/6.1.2/6.1.3/6.2/7.2/7.3/7.4/7.5/8.1/8.2/9.1.1/9.1.2/9.2/10.2  O5.3/5.4/6.2/7.2/7.3/7.4/7.5/8.2/9.2/10.2/6.1.2/6.1.3/8.1/9.1.1/9.1.2 |
| 组织的岗位、职责权限 | QEO  5.3 | 办公室岗位职责和权限  协助管理者代表组建公司的环境/职业健康安全管理体系，并协助维持体系的运行和持续改进；  负责《管理手册》、《程序文件》等质量管理体系文件的标识、编号、发放、回收、处置等控制管理  组织负责公司内审工作。  负责质量管理体系组织设计与人员配置情况  文件管理与档案管理情况  做好人员的培训计划，组织公司内部员工的培训工作  公司行政会议的记录、催办、落实；  负责公司环境/职业健康安全管理体系文件及档案的管理；策划和实施环境/职业健康安全管理体系；  公司合同、营业证照、税务登记证及所获得的各种证书的管理；  负责公司各种资质及公司产品认证的申报；  对公司人员进行环境/职业健康安全管理体系相关条款的培训。使公司运行符合环境/职业健康安全标准的要求；  负责公司的采购，库存管理，收、发货工作。  合格供方的评定工作  负责本部门环境因素、危险源的识别和评价，并确定重要环境因素、危险源，报综合部审批  贯彻落实GB/T19001-2016 idt ISO9001:2015、GB/T24001-2016 idt ISO14001:2015、GB/T45001-2020/ISO45001:2018标准，作好质量、环境、职业安全健康管理体系的执行工作； | Y |
| 环境因素识、危险源别评价程序的充分性、适宜性 | EO6.1.2 | 策划、编制了《环境因素识别与控制程序》，《危险源辨识和风险评价管理程序》，经文审符合标准要求  提供《综合部环境因素辨识与评价表》，识别电消耗、废水排放、水消耗、人员吸烟、废纸处理、不可回收废弃物、纸张消耗、意外火灾等环境因素，并进行了评价，评价基本准确。  提供《公司环境因素辨识评价清单》，包括电消耗、电磁辐射、废硒鼓的产生、潜在火灾的发生、固体废弃物的处理、废复写纸的处理、废灯管的产生、污水排放、固体垃圾清理、噪声产生、氟利昂泄漏、电器备件的消耗、车辆行驶汽油消耗、车辆行驶尾气排放、车辆行驶噪声、报废电器处理、废纸处理、废弃包装物、零件等环境因素。  提供《各部门危险源调查评价表》，综合部本部门对办公过程中的潜在危害因素可能导致的事故进行了识别，包括触电、着火、开水烫伤、电磁辐射、视力疲劳、高空坠落、中暑、人员跌伤、火灾、感染疾病等。  提供《公司重要环境因素清单》，其中重要环境因素：潜在火灾发生、固体废弃物处理，评价准确。  提供《公司危险源识别与评价表》，潜在危害因素可能导致的事故包括：触电、着火、开水烫伤、电磁辐射、高空坠落、中暑、跌伤、火灾、感染疾病、化工产品中毒等。评价基本全面。  提供《不可接受风险清单》，潜在火灾、交通事故、触电、化工产品中毒等危险源导致的人员伤亡、财产损失、环境破坏为不可接受风险，评价准确。 |  |
| 合规义务 | EO  6.1.3 | ■编制了《成文信息控制程序》、《法律法规和其他要求控制程序》，用于对管理体系文件、法律法规的识别和管理，对外来文件进行了识别收集，提供有《外来文件清单》、《环境法律法规清单》、《安全法律法规清单》，包括中华人民共和国产品质量法、中华人民共和国消费者权益保护法、中华人民共和国专利法、中华人民共和国商标法等法律法规、中华人民共和国环境保护法、中华人民共和国固体废物污染环境防治法、中华人民共和国劳动法、中华人民共和国消防法、中华人民共和国职业病防治法、工伤保险条例、作业场所职业健康管理暂行规定、用人单位劳动防护用品管理规范、T/CPQS F001-2020 木质办公家具环保等级评价技术要求及其他要求。  ■编制了《合规性评价控制程序》，规定法律、法规及其他要求的范围、获取方法、确认及分发、合规性评价的要求和频率。进行了合规性评价，提供合规性评价报告及合规性评价记录，评价时间：2020.9.10，符合要求。 | Y |
| 目标、指标 | EO  6.2 | 公司定期对各部门目标指标完成情况进行统计分析。  查看公司《目标完成情况统计》，综合部2020.7-2020.9目标完成情况如下：  目标   |  |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | 分解部门 | 质量目标分解值 | -采取的措 | 资源 | 负责人 | 考核结果 | | | 时间/结果（2020.7-2020.9） | | | 综合部 | 1、员工培训按时完成率100%。  2、文件发放及时率100%  3、供方评定率率100%  4环境污染事故为零。  5火灾事故发生率为零。 | 按时编制并实施培训划；  文件按时发放  进行环境污染的继续整治。  定期检查危险源杜绝火灾发生。 | 人员、资金、供方信息、客户资料、产品信息、电脑、网络、打印机 | 陈宏 | 2020.9.30 | 1、100%  2、100%  3、100%  4、0  5、0 |   审批 ：杨晓波 时间：2020.9.30  环境、安全目标、指标、管理方案：  查看《环境管理方案》  目标指标：杜绝火灾事故，火灾事故发生率为0。责任部门：综合部；方案责任人：陈宏；实施时间：2020.5.12；控制措施：公司综合部负责设备的配备、采购与管理。综合部要求配备合理数量的灭火器并确保其有效性。综合部每月对各部门区域的灭火器进行检查，发现损坏及时要求更换或自行更换。综合部每季度安全工检查时，对灭火器进行检查，发现损坏及时更换。各部门负责及时清理办公区域内的可燃物。综合部负责督此管理方案的落实。  目标指标：固体废弃物合理分类，并得到有效处置。责任部门：各部门；方案负责人：陈宏；实施时间：2020.5.12；资金投入：以实际发生为准。  控制措施：综合部负责于2020年6月份制定《固体废弃物管理规定》，并报经总经理批准后实施。 公司各部门严格按照《固体废弃物管理规定》的要求，对固体废弃物进行合理分类，并设置垃圾桶分类。公司按相关的要求，定期将不能回收利用的废弃物交甲方进行收集处理。综合部、销售部及其它部门中产生的各种废弃物应督促外包方放置到指定位置，得到妥善处置，并定期进行检查。  查看《职业健康安全管理方案》  目标：无触电伤人事故；无火灾事故发生。起止时间：每年1次；预算费用总计1500元；责任部门：综合部、销售部。审核人：陈宏2020年5月12日 批准：杨晓波2020年5月12日  控制措施：办公现场活动应与内、外电线保持安全距离，达不到规范规定的最小安全距离时，必须采用可靠的防护和监护措施。临时用电配电线必须按规范架设整齐，架空线路必须采用绝缘导线，不得采用塑胶软线。易燃易爆物品必须有严格的防火措施，确定防火负责人，配备灭火器材，加强巡查。服务材料的存放、使用必须符合防火要求。办公区域的用电要符合防火规定。制定消防预案，成立应急小组处理突发事件。定期对电线、电缆电气设施进行检修。  基本符合标准要求、可行。 | Y |
| 人员、能力、培训 | Q  7.1.2  E  7.2 | 公司综合部负责根据各部门职责及工作范围，按照《岗位职责权限》要求为质量/环境/职业健康安全管理体系的有效实施、运行提供所需要的人员。  提供有《岗位资格任职要求》。  根据企业发展规划、现状及各部门意见，制定年度培训计划，提供《2020年培训计划》，包括QES管理体系贯标培训、体系文件培训、内审员培训、技能培训、法律法规培训、环境/安全应急预案培训、技术服务培训等内容。培训时间分布在每个月份。  抽查1：培训评价记录  培训题目：QES管理体系贯标培训  培训时间：2020.6.18  培训内容摘要：GB/T9001-2016标准 GB/T14001-2016标准、ISO45001标准的具体内容；质量、环境、职业健康安全标准的产生、发展、及在中国采用的现状；QES标准对公司管理的重要意义。  参加人员：杨晓波 陈宏 周洋  考试成绩：合格  评价： 公司全体人员对质量、环境、职业健康安全标准有了深刻的认识，结合本公司的实际情况，认识到质量的重要性，认识到保证顾客满意是公司发展的保证，使公司全体人员的质量意识有了很大的提高。  评价人：杨晓波  抽查2：培训评价记录  培训题目：内审员培训  培训时间：2020.8.10  培训内容摘要：  B/T19001-2016idtISO9001:2015标准 GB/T14001-2016标准、ISO45001标准体系的内审知识和相关技巧，内审控制程序，具体实施内审的各项细节和注意事项。  参加人员：陈宏  考试成绩：合格  评价： 为公司组建了一支内部审核的对伍，对保证公司的内审工作起到了重要作用。  评价人：杨晓波  抽查3：培训评价记录  培训题目：技能培训  培训内容摘要：销售技巧、销售礼仪技巧等  参加人员：杨晓波 陈宏 周洋 王强  考试成绩：合格  评价： 公司全体人员对管理手册、程序文件 管理制度等有了深刻的认识，结合本公司的实际情况，认识到质量的重要性，认识到保证顾客满意是公司发展的保证，使公司全体人员的质量意识有了很大的提高。  评价人：杨晓波  其他培训均按照培训计划执行。  查本公司人员稳定，无新进员工，无新员工三级教育培训记录。  人力资源控制基本满足要求。 | Y |
| 意识 | E  7.3 | 主要通过培训提高岗位作业水平及质量和环境、安全意识，明确各岗位要求，销售人员及办公人员自身工作对环境、安全目标的影响，以及如何通过培训和互相交流提高环境绩效，不符合质量管理体系要求的后果等。  询问办公室人员，清楚与其相关的重要环境因素及职业健康安全风险。 | Y |
| 信息交流 | E  7.4 | 公司确定与质量管理体系相关的内部和外部沟通，保持信息畅通。  质量沟通：  销售部采用赠送样本、网上发布、学术交流、技术咨询等形式，主动向顾客介绍公司的产品和服务，提供相关的产品信息和资料。  销售部负责实施对顾客来信、电话、传真等方式的问询和咨询（包括合同的执行和修改），并做好记录。  销售部接到顾客抱怨或投诉后，按职责和权限分别传递给责任人处置，并将处理情况和结果记录。  对需要解答或处置的顾客反馈信息，责任人应将处理结果做好记录，并及时告知顾客，与顾客进行沟通。  环境和职业健康安全管理信息的交流：  综合部负责与政府和行业相关部门、主管部门、生产方单位等就环境保护和职业健康安全信息的交流。  综合部负责与顾客就环境保护和职业健康安全信息的交流。  涉及重要环境和重要职业健康安全问题或事故应由公司总经理决定处理方案，以及信息的对外发布。  公司内部沟通采用书面通知、电话、网络QQ、微信及会议等形式开展，沟通内容为销售任务、部门协调等，相关部门人员参加。 | Y |
| 组织的知识、文件化信息 | Q7.1.6  E7.5 | ■受审核方建立的管理体系文件包括：  1.管理手册ZYKJ-SC-A/0-2020 A/0版，2020年5月12日发布实施（含质量、环境、职业健康安全方针、质量、环境、职业健康安全目标）。  2.程序文件ZYKJ-CX-A/0-2020 A/0版版，2020年5月12日实施，含24个文件，包括标准要求的程序。  3.建立了质量管理制度、环境管理制度、安全管理制度、销售管理制度、售后服务管理制度、销售过程管理制度、安全消防制度、进货检验规范、任职条件、部门职责等制度文件。  4.体系运行所需要的记录  ■编制了《成文信息控制程序》、《法律法规和其他要求控制程序》，用于对管理体系文件、法律法规的识别和管理，对外来文件进行了识别收集，提供有《外来文件清单》、《环境法律法规清单》、《安全法律法规清单》，包括中华人民共和国产品质量法、中华人民共和国消费者权益保护法、中华人民共和国专利法、中华人民共和国商标法等法律法规、中华人民共和国环境保护法、中华人民共和国固体废物污染环境防治法、中华人民共和国劳动法、中华人民共和国消防法、中华人民共和国职业病防治法、工伤保险条例、作业场所职业健康管理暂行规定、用人单位劳动防护用品管理规范、T/CPQS F001-2020 木质办公家具环保等级评价技术要求及其他要求。  以上外来文件保管良好，均为有效版本。  查见《记录清单》，内容包括：序号、记录名称、编号、保存期、主管部门等。  共登记有组织环境识别表、相关方的需求和期望、风险/机遇评估表、环境因素影响评价表、重要环境因素清单、危害因素清单、重大危险源清单、质量目标控制措施、环境、安全管理目标、指标与管理方案、管理目标监控测量记录等。  保存期限为五年。  抽查文件发放/回收记录、培训记录表、受控文件清单，固体废弃物处置记录，填写及保管符合要求。 各部门保存各记录，按时间整理，放置在文件柜中，以便检索，采购部定期对其进行检查，目前保存完好。名称，编号构成记录的唯一性标识。  查文件作废/销毁申请单：作废/销毁文件1个，文件名称：管理手册；文件编号：HFJC/QEH-2020；版本号：A0，申请人：李建龙；日期：2020.3.25；原因：文件换版。  查到公司建立、运行质量/环境/职业健康安全管理体系过程中涉及到的所有信息均为组织知识，公司的组织知识以纸质文件、电子文档方式保存，各部门负责本部门职能范围内知识的管理，采购部负责其余知识的管理控制。  采购部负责在公司内部建立QQ工作群、微信工作组、公司网页以及实行培训、教育等活动以实现知识共享、传递的目的。 | Y |
| 基础设施 | Q7.1.3 | 查《办公设备台帐》，主要办公设备有：办公桌、办公椅、电脑（主机+显示器）、空调、/打印机、扫描仪、固定电话、碎纸机、饮水机、发票打印机、验钞机、书柜等  环保设备：灭火器等  均可满足服务需要。  查特种设备：无 | Y |
| 运行环境 | Q7.1.4 | 司地址位于北京市房山区大件路燕山石化动力厂对面  配置有办公场所，适当装修，工序布局合理，场所卫生干净整洁，配有通风设施，工作环境良好，每月进行一次工作环境检查。  办公区有灭火器，并定期检查，确保在有效期内。  办公人员在工作前及工作结束后能够及时清理环境及关闭设备。  工作环境得到良好的控制。 |  |
| **运行控制** | EO  **8.1** | 本部门执行《基础设施和过程运行环境控制程序》、办公区管理制度、节约资源管理规定等。综合部负责公司环境和职业健康安全日常运行的管理和控制，负责组织有毒有害作业场所的职业卫生监测，组织公司环境和职业健康安全管理方案的管理和控制，并组织实施和监督检查，考核各项环保指标和管理方案完成情况。  综合部依据公司环境健康指标，制定公司环境、安全目标，并对目标进行分解，定期组织进行完成情况考核。  运行控制情况：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；办公区域内配置的灭火器,在有效期内。  办公过程使用的电器如：空调、电脑、灯具均符合安全设计要求，使用过程注意安全，预防触电，工作时间平均每天8小时；  办公用品按要求由办公室负责发放，作好记录；  日常固体废弃物进行分类、定期进行处置。提供有废弃物处理记录表，经查符合要求。  驾驶员要求遵守道路交通安全法，不违章驾车，驾驶证和车辆定期年审，确保行车安全。  综合部定期对办公进行检查，提供有办公环境安全现场检查记录。检查内容为目标指标管理方案及措施是否落实；现场噪声、扬尘、污水、固废排放是否符合程序规定；水、电、气和原材料消耗是否在控制范围，有无跑冒滴漏现象；消防设施是否完好，通道是否畅通；电器设施是否完好，日常操作是否符合程序规定，有无安全隐患；要害部位防范措施是否有效，有无安全隐患；人员资格审查是否到位；应急预案是否培训，措施及设施是否准备到位；各项文件、记录是否保存完整，标识清晰，易于查找。抽查2020年8-11月，均为合格。  提供《消防器材台账》及《灭火器检查记录表》。  抽查2020.6.16、2020.8.1、2020.10.16日检查记录，灭火器都在有效期内，符合要求，检查人陈宏。  内容包括：消防器材名称、放置区域、数量、检查结果、检查人及时间。  受审核方实行无库存经营，无库房，顾客所需产品由供货方直接运送至顾客处。  相关方施加影响：综合部根据公司情况，策划了环境安全方面的相关方告知书，对供方、客户以邮件、传真、现场告知进行了通知发放， | N |
| 应急准备和响应 | E  8.2 | 制定了《应急准备与响应管理程序》，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。制定了火灾应急处理预案、预触电事故应急救援预案。具有可操作性。  查触电应急演练记录  时间：2020.8.24  参加人员：公司办公区所有员工  演练内容：发生人员触电。  演练过程：模拟办公室不慎发生触电情况，最先发现的人及时断掉电源，于是呼救。其他同志听到后有的立即取救护物资。在办公室的总经理进行现场指挥，拨打120.经过大家共同努力将有人员送至救护车。请有资质的人员进行现场检测、修复。  演练效果：演练效果良好，公司制定的《应急准备和响应计划》编制适宜，不需修订。  效果评价：通过本次触电演练充分体现了广大员工对安全知识的理解和救护知识正确掌握。  火灾应急演练记录：  日期：2020.8.24  参加单位：综合部、销售部  演练过程描述：1、电线老化引起火灾；2、模拟烧伤处置；3、演习火灾，组织演习灭火及逃生；4、易燃品引起火灾  应急能力评价：公司制定的应急措施有效，故障顺利被排除。烧伤得到正确的处置。人员能及时疏散。灭火方法正确有效。演习过程表明，应急预案中设定的方法可以控制应急情况下的环境污染，将人身伤亡可能降到最低。  自体系运行以来尚未发生紧急情况。 | Y |
| 外部提供的过程、产品和服务的控制 | Q8.4 | 编制了《外部提供过程控制程序》，对供方进行定期合格供方评价，经介绍，评价主要内容包括：企业基本信息、经营范围、主供产品、产品质量及供货能力评价、产品价格等内容。经由总经理确认后，纳入公司合格供方。  经由总经理确认后，纳入公司合格供方。  提供有《合格供方目录》，由总经理杨晓波批准。  供方名称 供应产品/服务  北京燕山和成橡塑新材料有限公司 熔喷料  连云港市德邦精细化工有限公司 磷酸氢钙  安徽沙丰新材料有限公司 硬脂酸镁  北京燕山和成橡塑新材料有限公司 和成橡胶  辽宁格瑞斯化工有限公司 聚丙烯  北京京浙塑料编织有限责任公司 木托盘查  2020年5月30日对供方的调查及评价。  本公司需求物资的采购信息由销售部负责，综合部通过签订书面采购订单方式向合格供方进行产品采购。  抽 2020年12月20日采购合同，产品名称：熔喷料，供方：北京燕山和成橡塑新材料有限公司  受审核方实行无库存经营，无库房，顾客所需产品由供货方直接运送至顾客处。 | Y |
| 绩效测量和监视 | QEO  9.1.1 | 公司编制了《顾客满意程度测量程序》，对销售的质量特性进行监视和测量，以验证其符合要求的程度，确保服务符合要求。  公司制定《内部审核控制程序》 、《管理评审控制程序》为保证公司质量管理体系的有效运行，通过对管理绩效的监视与测量，确保体系运行的有效性。  2020年9月，公司对各部门第三季度管理目标完成情况进行了检查。均完成目标考核要求。  公司每月对办公区环境运行进行检查，提供有2020年3—12月办公区环境检查记录，检查内容明确，检查结果均为符合要求。  公司每月对办公区灭火器进行检查，内容有外观检查、压力表检查、保险销检查、是否须更换。提供2020.6-2020.11检查记录，结果均为合格。  目前未发现公司出现违规现象。无被动性绩效的监视和测量。  公司不需要对环境影响的运行的关键特性和职业健康安全绩效进行监测和测量的设备。 | Y |
| 合规性评价 | EO  9.1.2 | 策划编制了《合规性评价控制程序》  2020年9月10日进行合规性评价，查《环境法律法规合规性评价报告》，《职业健康安全法律法规合规性评价报告》内容包含法律法规类别、名称、使用条款或内容、评价方法、符合性证据、评价结果等。评价结果均为符合规。  评价人：杨晓波 陈宏 陈燕 周立博 日期：2020.9.10 | Y |
| 分析与评价 | Q9.1.3 | 查通过体系运行进行监视和测量结果的分析评价：  1、产品的符合性：通过进货检验及不合格品的控制达到产品的符合性；  2、顾客满意程度：定期对客户进行顾客满意度调查，经统计达到了预期目标；  3、供应商绩效：采购前对供应商交付绩效，从产品质量、交货能力、价格、服务等方面进行评价。  4、质量管理绩效和有效性：遵章守法，严格执行客户提供的技术要求，不断满足客户潜在的要求，赢得市场，赢得效益；通过内审、管评，不断改进完善质量管理体系运行；  5、针对识别出的风险和机遇采取了相应的措施；  6、管理体系改进的需求：通过体系运行，产品的符合性、内审、管评的有效性及企业持续改进，不断完善各项软硬件环境，提高产品质量，满足客户需求。  综上所述，基本符合标准要求。 | Y |
| **内部审核** | E  **9.2** | 公司制定《内部审核控制程序》，对内部审核方案策划规定：  根据拟审核的活动和区域的状况和重要程度及以往审核的结果，由管理者代表负责策划各部门全年审核方案，编制《年度内审计划》，确定审核的范围、频次和方法，总经理批准。每年内审至少一次，间隔时间为12个月，并要求覆盖本企业管理体系的所有要求。在特殊情况下，由管理者代表及时组织进行内部审核  提供了《2020年内审计划》，计划内容有：  审核目的：检查质量/环境/安全管理体系运行的符合性、有效性、确定满足审核准则的程度。。  审核范围：质量手册覆盖的所有部门及过程；  审核依据：依据GB/T19001-2016 idt ISO9001:2015、GB/T24001-2016 idt ISO14001:2015、ISO45001：2018 质量/环境/安全管理体系要求标准、管理手册、程序文件、相关适用的法律、法规、国家标准等。  审核时间：2020年9月25日。  审核组成员：组长：陈宏；审核组：周立博  提供有内审首、末次会议签到表。  提供有各部门内审检查表，受审核部门涉及条款与公司管理体系职责分配一致，覆盖条款全面，内审员未审核所属部门。  提供《内部审核报告》，包括审核目的、审核日期、审核依据、审核内容摘要、审核结论等内容。对审核过程进行了综述，对公司管理体系的符合性进行了评价，针对不足部门提出了建议改进。审核结论： 综合来看，这次内审是比较成功的审核，同时也发现我公司的质量/环境/安全管理体系运行基本是正常的、有效的，已具备（依据ISO9001：2015、ISO14001：2015、GB/T45001-2020/ISO45001:2018）申请第三方监督认证的条件。  提供了《内审不合格报告》1份，不合格（潜在）事实描述：审核发现,综合部未按照要求对外来文件清单中法律法规进行及时更新；不符合标准条款：GB/T19001-2016 idt ISO9001:2015标准7.5.3条款。  不符合标准条款内容：成文信息的控制。  提供《实施纠正措施记录》，时间：2020.9.26；  纠正措施：1、对综合管理部的相关人员GB/T19001-2015标准7.5.3条款进行培训。防止以后类似情况的再次发生。2、对相关法律法规条款进行更新登记。  实施结果：已按纠正措施实施。验证人：杨晓波 日期：2020.9.26 | Y |
| 不符合和纠正措施 | E  10.2 | 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《不符合与纠正措施控制程序》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。  公司未发生过环境、安全等事故。  查持续改进：  公司利用质量/环境/职业健康安全方针、质量/环境/职业健康安全目标、审核结果、资料分析、纠正和持续改进以及管理评审等活动，以确定是否存在持续改进的需求和机会，以持续改进质量/环境/职业健康安全管理体系的适宜性、充分性和有效性。 | Y |
|  |  |  |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 目标 | QO  6.2 | 部门目标： 考核情况  员工培训按时完成率100%； 100%  文件发放及时率100%； 100%  供方评定率率100%； 100%  环境污染事故为零； 0  火灾事故发生率为零 0  时间2020.9.30。编制：陈宏 审批：杨晓波  •环境目标指标：环境污染事故为零  管理方案：1、综合部负责于2020年6月份制定《固体废弃物管理规定》，并报经总经理批准后实施。  2、公司各部门严格按照《固体废弃物管理规定》的要求，对固体废弃物进行合理分类，并设置垃圾桶分类。  3、公司按相关的要求，定期将不能回收利用的废弃物交甲方进行收集处理。  综合部、销售部及其它部门中产生的各种废弃物应督促外包方放置到指定位置，得到妥善处置，并定期进行检查。  任部门：各部门，费用：以实际发生为准，方案实施时间：2020.5.1  •安全目标指标：火灾事故发生率为零。  管理方案：1、易燃易爆物品必须有严格的防火措施，确定防火负责人，配备灭火器材，加强巡查。2、服务材料的存放、使用必须符合防火要求。3、办公区域的用电要符合防火规定。4、制定消防预案，成立应急小组处理突发事件。5、定期对电线、电缆电气设施进行检修。  责任部门：综合部、销售部，费用：1000，起止时间：每年一次  公司高层责提出具体目标，目标与方针保持一致，指标并将其分解至各部门，经总经理批准后发放至有关科、服务现场。根据实际情况制定能够实现的目标，每季度考核一次。2020年9月30日的目标、指标管理方案完成情况考核，达到了阶段性的目标要求一。 | Y |
| 组织的知识、文件化信息 | QO  7.5 | ■受审核方建立的管理体系文件包括：  1.管理手册ZYKJ-SC-A/0-2020版，2020年5月12日发表实施（含管理方针、目标）  2.程序文件ZYKJ-CX-A/0-2020，24个文件，包括标准要求的程序  3.管理、作业文件ZYKJ -GL-03-2020、ZYKJ -GL-02-2020等，包括：环境管理制度、安全管理制度、部门岗位职责及任职要求等。  4.体系运行所需要的记录  ■编制了《文件和记录控制程序》综合部对质量/环境/职业健康安全管理体系形成的文件信息进行归口管理，按照体系标准的要求对形成文件的信息进行管理控制。  查看《文件发放回收记录表》，内容包括：文件名称、分发号、状态、领用部门、领用人、时间、回收处置。  查综合部管理手册的发放，文件名称：管理手册，分发号001，领用人：杨晓波。  查见《外来文件清单》、《合规性评价报告》，内容包括：名称、发布单位、实施日期、实施结果等。  登记有中华人民共和国劳动法、中华人民共和国消防法、中华人民共和国职业病防治法、中华人民共和国劳动合同法、中华人民共和国妇女权益保障法、中华人民共和国传染病防治法、中华人民共和国突发事件应对法、《江苏省环境噪声污染防治条例》、《北京市节约能源条例》、、《消防安全责任制实施办法》《北京市消防条例》、《北京市大气污染防治条例》、《突发公共卫生事件应急条例》、《女职工劳动保护规定》等。  ■查见《记录清单》，内容包括：名称、编号、使用部门、保存期等。  共登记有受控文件清单、文件发放（回收）记录、文件更改通知单、外来文件清单、文件销毁申请表、记录清单、质量、环境、安全目标统计表、管理评审计划、会议记录、序号等。保存期限分别为一年、二年、三年和长期。  抽查综合部文件发放登记表、培训记录表、受控文件清单。 综合部将作废或销毁文件及时从使用场所撤出，在原发放记录中注明收回日期并由原领用人签字，加盖作废章。使用场所如需保留已作废的文件时，则对这些文件加保留作废标识，且只能作为参考使用。需销毁的文件，由相关部门填写文件销毁申请表经综合部审核、管理者代表批准后实施销毁。 | Y |
| 应急准备和响应 | O8.2 | 1、查策划有《应急准备与响应管理程序》，编制有《火灾应急处理预案》。  2、应急准备工作开展以下活动：  ——建立有应急组织，提供出事故应急救援程序流程图、事故应急救援领导小组成员名单、职责权限规定等。  ——配备相应的消防器材。  ——进行环境 安全应急预案培训  3、开展了消防器材的使用和人员紧急疏散演练活动：  提供有“应急演习记录表”。  ——演练时间：2020年8月24日；  ——演练组织部门：综合部；参加人员：综合部\销售部  ——应急能力评价：通过演练，公司制定的应急措施有效，故障顺利被排除。  烧伤得到正确的处置。人员能及时疏散。灭火方法正确有效。演习过程表明，应急预案中设定的方法可以控制应急情况下的环境污染，将人身伤亡可能降到最低  办公区域配置了灭火器。 | Y |
| 内部审核 | QO  9.2 | 编制《内部审核控制程序》，按策划的时间间隔开展内部审核，以验证质量/环境/职业健康安全管理体系是否符合组织对质量/环境/职业健康安全管理体系的要求和标准要求以及质量/环境/职业健康安全管理体系得到有效的实施和保持。总经理任命管理者代表为本公司的内审组长负责本公司的内部审核工作。  经查：总经理、管代、各部门主管均参加了内部审核。  2019年09月25日开展管理体系内部审核活动，并提供有以下内审的资料：  ——《审核实施计划》，编制：周立博 2020.8.25 批准：杨晓波 2020.8.25  计划的内容包括：审核的时间、方法、内容、部门、要求及审核结果；  审核组组长：周立博，组员：陈宏  计划中没有漏标准条款、没有遗漏体系覆盖的部门和场所。  ——内审首末次会议签到（领导层、各部门负责人）；  ——内部审核检查表，审核按计划进行。  ——本次内审发现1项不合格，在综合部。查看《不符合报告》，审核发现,综合部未按照要求对外来文件清单中法律法规进行及时更新，并对其有效性进行了验证，验证人：杨晓波 日期：2020.9.26  ——本次内审编制有《内部审核报告》，结论：这次内审是比较成功的审核，同时也发现我公司的质量/环境/安全管理体系运行基本是正常的、有效的，已具备（依据ISO9001：2015、ISO14001：2015、GB/T45001-2020/ISO45001:2018）申请第三方监督认证的条件。  编制人：周立博 2020年9月25日 审批：杨晓波 2020年9月25日 | Y |
| 不符合和纠正措施 | QO  10.2 | 综合部编制《不符合与纠正措施控制程序》采取有效的措施控制和纠正不合格,实现质量/环境/职业健康安全管理体系的持续改进。  相关责任部门分析不合格的原因，对不合格进行控制，并提出纠正措施；实施纠正措施；综合部负责对纠正措施的跟踪验证，评估其有效性，并提出体系的改进措施。销售部负责与顾客沟通有关结果。  对产品实现过程中出现重大质量问题，综合部填写纠正措施要求单，会同相关责任部门分析产生不合格原因，制定纠正措施并跟踪验证措施的实施；对内审发现不合格，审核员发出不合格项报告，由责任部门分析原因，制定纠正措施并实施，审核员跟踪验证实施效果；对管理评审发现不合格时，由综合部组织有关部门分析原因，制定纠正措施并实施，综合部跟踪验证效果；顾客对产品的质量不满意时，由综合部填写质量信息反馈表转交综合部，综合部据此填写纠正预措施要求单并会同有关部门分析原因，制定纠正措施实施并跟踪验证效果。必要时将跟踪验证效果及时转告顾客，以取得顾客满意；当出现供方提供的材料出现严重不合格时，综合部负责通知供方，退货换货，如供方累计三次出现质量问题时，取消其合格供方资格。 | Y |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 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：李建龙 | 判定 |
| 审核员：李蒙生 审核时间：2021.1.21 |
| 审核条款：Q8.1/8.2/8.3/8.5/8.6/8.7；EO8.1/6.1.2 |
| 环境因素、危险源 | EO  6.1.2 | 提供《销售部环境因素辨识与评价表》，识别电消耗、废墨盒处理、臭氧挥发、废水排放、水消耗、人员吸烟、废纸处理、不可回收废弃物、纸张消耗、意外火灾等环境因素，并进行了评价，评价基本准确。  提供《公司环境因素辨识评价清单》，包括电消耗、电磁辐射、废硒鼓的产生、潜在火灾的发生、固体废弃物的处理、废复写纸的处理、废灯管的产生、污水排放、固体垃圾清理、噪声产生、氟利昂泄漏、电器备件的消耗、车辆行驶汽油消耗、车辆行驶尾气排放、车辆行驶噪声、报废电器处理、废纸处理、废弃包装物、零件等环境因素。  提供《各部门危险源调查评价表》，综合部本部门对办公过程中的潜在危害因素可能导致的事故进行了识别，包括触电、着火、开水烫伤、火灾、感染疾病等。  提供《公司重要环境因素清单》，其中重要环境因素：潜在火灾发生、固体废弃物处理，评价准确。  提供《公司危险源识别与评价表》，潜在危害因素可能导致的事故包括：触电、着火、开水烫伤、电磁辐射、高空坠落、中暑、跌伤、火灾、感染疾病、化工产品中毒等。评价基本全面。  提供《不可接受风险清单》，潜在火灾、交通事故、触电、化工产品中毒等危险源导致的人员伤亡、财产损失、环境破坏为不可接受风险，评价准确。 | Y |
| 运行的策划和控制 | Q  8.1 | 公司对产品质量目标、产品实现过程；产品所要求的验证、确认、监视、检验和试验活动以及产品接收准则进行了策划，并规定了所需的记录。  1、本公司的产品销售为：化工原料（合成树脂、合成橡胶、橡塑改性材料）（不含危险品）、木制品的销售  2、销售服务流程：  客户接触----合同评审----签订合同-----客户付款------入帐------采购-----客户提货-----验收  3、办公设备：电脑（主机+显示器）、描扫仪/打印机一体、打印机、传真电话一体机、固定电话等，基本满足要求。  4、检测仪器：无  5、编制了《进货检验规范》、《销售服务管理规范》、《销售管理制度》、《售后服务管理制度》等。  6、相关法律法规要求《产品质量法》、《合同法》、《标准化法》等。  7、供应商及外包的控制：公司对供方进行合格评价，列入合格供方名录。外包过程：无。 | Y |
| 运行策划和控制 | EO：8.1 | 本部门应执行的运行控制文件包括：《运行控制程序》、《产品和服务的要求控制程序》、《废弃物管理程序》及《销售管理制度》、《售后服务管理制度》《安全消防制度》等。  查运行控制情况：  公司了解并掌握所销售的化工原料（合成树脂、合成橡胶、橡塑改性材料）（不含危险品）的安全数据信息，并将产品的相关安全数据信息传递给客户。提供有相关产品的化学品安全技术说明书、质量安全技术说明、产品说明书等。  办公过程中使用设备有电脑、打印机等，现场设备设施基本处于良好状态。  办公过程注意节约用水用电，做到人走灯灭，电脑长时间不用时关机，下班前要关闭电源，检查水龙头，防止跑冒滴漏。  查见《销售部检查记录》，检查内容包括：1.对销售人员迟到早退进行检查；2.对销售文件记录和服务水平进行检查；3.对销售的工作环境进行检查。  抽查2020.9.5、2020.10.20日销售检查记录，检查结果基本符合要求，但仍需改进提高。  生活固废分类统一处理：办公区域固体废弃物主要分为两类，即一般生活垃圾和可回收废弃物。办公过程产生的固废按办公室要求放到指定地点，远程查看无混放现象。可回收废物(硒鼓、墨盒)集中收集后交给供应商回收处理。  一般生活垃圾集中收集运至垃圾站。  提供《废弃物处理记录表》，查2020.6.10、2020.8.10及2020.10.10日处理记录，符合要求。  杜绝重大火灾事故：  每月对办公区域进行一次全面检查。  提供《2020年办公区域环境安全检查记录》，抽查2020.9.27、2020.10.11日《环境安全检查记录》，符合要求，检查人周立博。  提供《消防器材台账》及《灭火器检查记录表》。  抽查2020.6.16、2020.8.1、2020.10.16日检查记录，灭火器都在有效期内，符合要求，检查人陈宏。  内容包括：消防器材名称、放置区域、数量、检查结果、检查人及时间。  杜绝触电事故：现场电源开关管理等基本符合要求；定期对现场插座、电线、接线板等进行检查，确保符合使用要求。  废水：销售部产生废水为日常生活污水，直接排入市政污水管网。 | Y |
| 顾客沟通 | Q8.2.1 | 公司通过走访、电话、邮件等方式与顾客交流，主要进行以下沟通：  1、在产品交付中向顾客提供保证产品品质的有关信息。  2、接受顾客问询、询价、合同的处理。  3、根据合同要求进行有关的事宜，对顾客的投诉或意见进行及时处理和答复。  查顾客意见记录  体系建立以来，未发生顾客不满意及投诉现象。 | Y |
| 与产品有关要求的确定 | Q8.2.2 | 销售部负责确定并实施与顾客沟通的过程及其记录，确定顾客的要求，与顾客的沟通内容有关内容。另外，公司确定并收集了相关法律法规要求及标准文件，将其中的相关要求作为与产品有关要求的补充。  抽查公司产品销售合同  ——1合同签订日期为 2020.4.8  供方：北京澹洋科技有限公司；  需方：北京万茂源塑料制品有限公司  产品名称：熔喷专用料，  对设产品品名型号、单位、数量、单价、总价等进行了明确。  合同写明了双方的责任和要求及义务，包含质量标准、包装标准、验收标准、交货方式地点、结算方式、违约责任等双方要求。  抽查公司产品合同  ——2合同签订日期为 2020.08.21  供方：北京澹洋科技有限公司；需方：广西东沁化工有限公司  产品名称：聚丙烯专用料。  对产品规格、单位、数量、单价、总价等进行了明确。  合同写明了双方的责任和要求及义务，包含合交货地点、运输方式及费用、验收标准、结算方式、违约责任等内容。  抽查3公司产品购销合同  ——合同签订日期为 2020.7.7  甲方（采购单位）：天津市金长胜商贸有限公司；乙方（供货单位）：北京澹洋科技有限公司  产品名称：木托盘。  对产品规格、单位、数量、单价、总价等进行了明确。  合同写明了双方的责任和要求及义务，包含合技术规格和质量标准、交货地点和货物交割、运输方式及费用、验收标准及提出异议期限、结算方式及期限、违约责任等内容。 | Y |
| 产品有关要求的评审及变更 | Q8.2.3  Q8.2.4 | 查上述合同的评审记录，提供《合同评审记录表》  评审时间均在在合同签订之前进行。符合要求。  评审内容包括合同要求、规定或已知用途要求、适用的法律法规等；评审意见为：产品要求是否明确、与以前表述不一致的要求是否已解决、技术指标是否能满足、交货期是否能满足、价格是否合适、双方责任是否明确、付款方式是否合适、解决纠纷方式是否明确、  各相关部门对顾客要求进行了评审。  评审结论：合同可以继续执行  批准人均为杨晓波  公司目前暂无合同更改情况。 | Y |
| 产品服务设计和开发 | Q  8.3 | 本条款不适用。不适用理由：因公司所销售的产品，按照国家标准及顾客的要求进行，该条款的不适用,不影响组织确保其产品和服务合格的能力和责任，也不会对增强顾客满意产生影响。  不适用理由充分。 | Y |
| 生产和服务提供的控制 | Q8.5.1 | 公司在受控条件下进行服务提供。  公司对产品销售和服务提供过程进行了策划控制。该公司产品销售业务主要是化工原料（合成树脂、合成橡胶、橡塑改性材料）（不含危险品）、木制品，销售部主要通过收集相关产品信息来提高销售能力，满足客户需求，致力于产品销售、市场营销及完善的售后服务。  与组织的产品及服务有关的法律法规：产品质量法、合同法、计量法、消费者权益保护法、环境保护法等；  要达到的结果：产品和服务能够符合国家、行业标准及客户要求，满足相关法律法规要求及产品使用性能/功能要求及售后服务承诺。  （2）获得相应的作业指导书：编制了《进货检验规范》、《销售服务管理规范》、《销售管理制度》、《售后服务管理制度》等多个工艺文件和记录。  （3）监视和测量：公司在适当阶段实施监视和测量活动，以验证是否符合过程或输出的控制准则以及服务的接收准则；受审核方为销售型公司，只是对产品包装、型号、基本参数等进行检验，不进行性能检验，故无监视测量设备。  公司对销售活动进行控制；每月对销售活动进行检查，提供有《销售服务检查记录》2020.6-2020.11  检查内容要求如下：   |  |  | | --- | --- | | 检查内容 | 要求 | | 员工 | 着装整洁，仪容大方，精力充沛，言谈、表情、形态得当。 | | 办公场所 | 办公设施设备摆放整齐，地面干净卫生无垃圾、积水、杂物、办公桌干净整洁，物品摆放整齐。 | | 客户沟通 | 1, 网站、样本、报价单据、广告宣传等，遵守国家法律法规，不虚假宣传，承诺合理。  2，网上及电话沟通：回复接听及时，言语礼貌，态度诚恳，合理承诺，记录清楚，传递及时。  3，现场接待：态度诚恳热情，记录清楚，传递及时。 | | 供货方沟通 | 沟通及时，要求准确，记录清楚，合同签订及时，整理归档。 | | 文件记录 | 公司文件：存放的当，便于查找，不得损坏，丢失。  工作记录：填写及时，字迹清楚，内容完整。 | | 收发货 | 收货及时，验收认证仔细，单证齐全，记录清楚完整。  摆放整齐，标识清楚，合理存放，先进先出，账目清楚。  发/送货及时，合理选择包装及运输车辆，服务供方单证备件、配件齐全，文明装卸主动配合顾客验收。 | | 售后及技术服务 | 服务及时，态度诚恳，记录清楚。 | | 其他制度规定 | 遵守公司其他管理规定制度。 |   检查均为合格；检查人员：周立博  每月对综合部日常办公过程进行检查，对日常办公提出改进要求，并对改进结果进行验证，提供有《综合部检查记录》2020.7-2020.11  检查内容为：1对综合部人员迟到、早退进行检验。 2对综合部设备台账是否损坏进行检验。3对综合部员工培训和文件管理进行检验。  检查人：周立博  （4）基础设施和环境：  公办设备有台式电脑、复印机、打印机、传真机等，可以满足工作需要。设备数量保证，维修及时，电脑、传真、打印机及网络运行正常。公司定期对设备进行维修保养。  公司环境舒适，温度、湿度、空气流通、卫生等控制事宜，并关注员工的心理因素，注意工作内容安排，调动员工的积极性。  （5）公司所有人员经过岗前培训上岗，具有相应工作经验，符合公司岗位能力需求；  （6）人为错误（如失误、违章）导致的不符合的预防：体系文件中明确规定了不合格品的分类、评审、处理方式、处理权限的控制要求。  （7）产品的放行、交付和交付后活动：根据合同要求进行产品和服务的交付，交付后的活动由销售部负责改进落实。  （8）公司经识别，销售服务过程为为特殊过程。查见《特殊过程确报告》，特殊过程名称：销售服务过程；对该过程从人员资格、设备认可、作业疏导书、工作环境、销售的产品等方面进行了确认评价。确认结论：公司能确保销售服务进行。确认人：杨晓波 陈宏 周立博 ；时间：2020.5.12  该特殊过程自确认后，人员、设备、工作流程没有变更发生，无再确认的情况。 | Y |
| 标识和可追溯性 | Q8.5.2 | 销售部负责实施具体的产品和服务标识的方法及标识内容，以确保产品和服务合格；公司在产品提供的整个过程中按照监视和测量要求识别输出状态。进行有效管控，检验员负责检测前后的状态标识；当有可追溯性要求时，应控制并记录产品的唯一性标识。确保可追溯性；标识和可追溯性的控制按《文件和记录控制程序》的相关要求实施。 | Y |
| 顾客或外部供方财产 | Q8.5.3 | 顾客或外部供方的财产可能包括提供的材料、知识产权和个人信息。商务拓展应在合同或订单中明确顾客财产的具体信息；销售部负责顾客财产的验证、使用和维护，妥善保管顾客提供的财产；组织在控制或使用顾客或外部供方的财产期间，应对其进行妥善管理；若顾客或外部供方的财产发生丢失、损坏或发现不适用情况，组织应向顾客或外部供方报告，并保留相关记录及协议等文件信息；顾客或外部供方的财产的控制要求实施。  查见《顾客财产登记表》，内容包括：名称、顾客、使用部门、签收、交付日期、使用完签收时间。 | Y |
| 产品防护 | Q8.5.4 | 销售部采购处负责对采购物资和公司产品进行有效的防护，应对采购物资和产品的标识、搬运、包装、贮存和保护进行控制；防护可包括防护标识、处置、污染控制、包装、储存、传送或运输以及保护；防护的实施按《外部提供过程控制程序》的相关规定执行。  有消防器材——灭火器，能够有效的对产品进行防护措施。  定期为工作人员发放劳保用品。 | Y |
| 交付后活动 | Q8.5.5 | 查销售产品交付情况：产品交付顾客后，公司通过电话跟踪沟通及定期拜访、客户满意度调查等方式确认交付及交付后服务的满意程度。经查符合要求。 | Y |
| 变更的控制 | Q8.5.6 | 查变更的控制：  经与销售部门沟通，销售合同评审后，按合同要求进行采购并交付，如发现标的物与顾客要求不一致的，与客户商量，重新签订合同，交货期延期的，与顾客商量，得到顾客确认后，再及时发货，并对延期的原因进行分析，避免下次再发生，经了解，目前没有发生对生产和服务提供的更改的情况。 | Y |
| 产品和服务的放行 | Q8.6 | 公司制定有销售服务规范和销售服务标准，规定了销售服务过程中服务的质量标准等。  公司每月对销售服务的合格情况进行检查，提供有销售服务检查记录  抽查6-11月销售服务检查记录，检查内容为员工、办公场所、客户沟通、供货方沟通、文件记录、收发货、售后及技术服务、其他制度规定等，对各项检查内容进行了明确。6-11月检查记录均为合格，检查人员：周立博。  销售产品严格执行相关国家或行业标准、顾客要求进行采购、销售；组织依据顾客方确定的材料、产品接收标准编制了“进货检验规范”等文件。  提供有销售物资检验记录2020年3-10月，产品主要为聚丙烯、聚乙烯等，由检验人分别对数量、品种、包装、规格型号、产品合格证书等进行核实。检验结论等均为合格。  目前采购无至供方现场实施验证的情况发生。 | Y |
| 不合格输出控制 | Q8.7 | 公司确保服务过程中的不合格项得到识别和进行有效控制，防止不合格项的非预期使用或交付。对顾客发现的不合格项，销售部负责做好详细记录，提供客观证据，报告部门负责人进行审批，并通知顾客及供方以便共同协商处理办法或采取措施。  目前，未发生不合格现象。 | Y |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 监视测量资源 | Q7.1.5 | 企业司在向客户提供 化工原料（合成树脂、合成橡胶、橡塑改性材料）（不含危险品）、木制品的销售过程中，使用相关的文件记录为检测标准，定期对销售人员进行销售服务质量检测，并保留成文记录，没有住厂监视。  查2020.6.17“销售服务检查记录”，检查内容：员工、办公场所、客户沟通、供货方沟通、文件记录、收发货、售后及技术服务、其他制度规定；检查结论：检查合格；检查人员 :周立博  查“特殊过程确认表”，过程名称：销售服务过程；内容有：设 备/设施、作业指导书、工作环境、销售的产品、其它；结论:公司能确保销售服务进行 确认人：杨晓波 陈宏 周立博 时间:2020.5.12 | Y |
| 顾客满意度 | Q9.1.2 | 销售部应对顾客反馈以及顾客对组织及其产品、产品和服务的意见和感受等信息进行收集，收集的方法包括：  1）向顾客公开反馈渠道；  2）以电话、拜访等形式收集顾客信息，加强与顾客的联系；  3）产品交付后，向顾客发放顾客满意度调查表进行调查。  销售部对顾客反馈的意见进行分析、评价，根据分析情况采取相应措施，以增强顾客满意度。顾客满意度调查结果及其今后的措施形成文件信息并定期向管理者代表通报调查情况，作为管理评审输入的内容。  提供“顾客满意程度调查表”，调查主要内容：质量、价格、交货期、支持服务、售后服务等方面的满意程度等，各项得分总分值得最终结果。对顾客进行了满意度调查。提供顾客满意调查分析。最终顾客满意率98%。 | Y |