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：陈其泽 陪同人员：冯佳璐 | 判定 |
| 审核员：林兵、方小娥、石帆、王央央 审核时间：2021年6月2日 |
| 审核条款：QEO: 5.3组织的岗位、职责和权限、6.1应对风险和机遇的措施、6.2质量目标Q: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、8.5.3顾客或外部供方的财产、8.5.5 交付后的活动、9.1.2 顾客满意； EO:6.1.2环境因素辨识与评价、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 | 本部门主要负责采购、销售、供应商管理及相关环境、职业健康安全管理活动的实施与执行.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。 | Y |
| 目标 | QEO:6.2 | 管理目标有： 非常规订单评审率100%；订单准交率95%；顾客满意率≥85%；办公场所分类处理各类废弃物，有专门收集箱并标识，回收处理率100%；全年无安全事故发生、全年无职业病发生；重要采购件抽检合格率达到97%；供货及时率≥95%；办公场所分类处理各类废弃物，有专门收集箱并标识，回收处理率100%；全年无安全事故发生、全年无职业病发生。 目标可测量，与公司方针一致。管理目标完成情况：查到2021年第一季部门管理目标完成情况，以上管理目标已全部完成，编制：杨秀红，审批：陈辉2021.05.10 。针对以上环境、职业健康安全目标和重要环境因素和重大危险源公司制定了相应的管理方案，内容涉及主要措施、责任部门、经费、时间要求、实施情况等。公司制定了环境和职业健康安全目标、指标及管理方案，内容涉及主要措施、责任部门、经费、时间要求、实施情况等。通过执行相关的控制程序、管理制度、安全排查等方式对以上管理方案进行管理。 | Y |
| 应对风险和机遇的措施 | QEO6.1 | 公司编制了《风险和机遇的应对控制程序》对风险和机遇管理进行了明确。对以下风险和机遇进行识别并明确了措施：1.外部因素主要有：a)社会和文化、政治、法律、监管、金融、技术、经济、自然环境和竞争环境；b)影响公司管理目标的主要驱动和趋势；c)与外部利益相关者的价值观的关系。如国家政策、标准、法律法规及其他要求的变动等2.内部因素包括：a)组织机构，角色和责任；b)政策、目标、实现目标的战略；c)能力、资源和知识（资本、时间、人、能力、流程、系统和技术等）；d)内部利益相关者的价值观与组织文化之间的关系；e)信息系统、信息流和决策流程；f)合同关系的形成和范围。3.在策划管理体系时考虑了风险和机遇以及相应的应对措施，制定了ST-P-22-2021《风险和机遇的应对控制程序》，明确风险和机遇事件的识别方法/途径、风险和机遇事件的评估方式、制定主要风险和机遇事件的应对措施的要求、评价这些措施有效性的方法。需要应对的风险和机遇质量风险与机遇：直接产品质量风险与机遇、间接产品质量风险与机遇。环境风险与机遇：主要有自然、人文、政治、经济以及其他。经营风险与机遇：主要有员工、设备、供销链、技术、管理、产品、法律、专利及产权。市场风险与机遇：包括市场容量、竞争力、价格、促销。财务风险与机遇：有融资/筹资、资金偿还、资金使用、资金回收、效益分配。提供了“企业风险和机遇应对策划表”，识别的风险主要包括社会与环境安全、资金资产安全风险，特殊事件风险、人员健康安全等，机遇有生产制造自动化、流程管理数字化，生产管理模式升级等评估了影响范围和重要程度。其中涉及供销部的主要有的质量要求、合同审批等，并明确了对应的措施，基本合理，编制人为杨秀红；审批陈辉，日期为2021.1.20。 | Y |
| 环境因素、危险源辨识与评价 | EO6.1.2 | 提供了《环境因素识别与评价管理程序》、《危险源辨识与风险评价控制措施管理程序》，对环境因素、危险源的识别、评价结果、控制手段等做出了规定。部门负责人介绍了对环境因素、危险源进行了辨识，考虑了三种时态，过去、现在和将来，三种状态，正常、异常和紧急，按照办公区域及工作过程，另外按照区域及工作过程等进行了辨识。查《环境因素识别评价表》，识别本部门办公等有关过程的环境因素：日常办公过程中的出差等交通事故、水资源消耗、电能消耗、火灾，等环境因素。采用评分标准以打分的方式评价重要环境因素，评价出的重要环境因素为：水污染、大气污染、噪音污染、固废污染、紧急情况（潜在的火灾，化学品的泄露、油品的泄露）。本部门涉及的重要环境因素：原材料有害物质超标等。提供《危险源识别评价表》，识别了办公过程中使用电脑产生电磁辐射、火灾、触电等危险源。查《重要危险源清单》，公司涉及重大危险源 6 项事故类别：机械伤害、潜在火灾发生、职业病（噪声耳聋、呼吸道损害）、物体打击、触电、烫伤爆炸，本部门涉及的重大危险源：潜在火灾发生、触电等。供销部环境因素、危险源的识别、评价基本符合标准要求。策划通过运行控制、管理方案、培训教育、应急预案等对重大环境因素/危险源实施控制，基本适宜。 | Y |
| 措施的策划 | EO6.1.4 | 在制定环境和职业健康安全目标指标时，技质部负责制定本部门的环境、职业健康安全目标及管理方案，总经理陈辉负责批准。环境、职业健康安全管理方案中涉及到技质部的，规定实现环境、职业健康安全目标和指标的时间；具体措施和经费预算；都由总经理批准。并在管理评审之前对环境、职业健康安全目标及管理方案对其进行评审，并将完成情况以书面形式呈报总经理，以便提交管理评审。同时，供销根据所识别的环境因素和危险源，等确定相应的控制措施。对触电、火灾、交通事故等通过教育培训，编制预案等进行管理，以确保各类风险的识别。 | Y |
| 产品和服务的要求 | Q：8.2  | 供销部通过和客户电话联系、上门回访、邮箱联系等方式进行服务宣传，向顾客介绍服务，回答顾客的咨询，让顾客了解公司及服务情况。供销部负责就合同或订单的处理，合同的评审，向顾客提供符合要求的服务。每年向顾客发放满意度调查表等形式了解顾客的需求和期望。公司编制的管理手册中规定了与服务有关要求的确定、评审以及更改的职责和工作流程要求。顾客明确规定的要求：即有销售服务本身的质量要求也包括后续活动的要求。顾客没有明确规定，但预期或规定用途所必要的要求。公司承接业务的方式主要是：通过与顾客签订合同，公司按顾客要求组织服务，并以电话等方式进行沟通、确认，并产品的销售要求等给予了明确。收到合同后在公司内评审，没有异议后，供销部、生产部、技质部及总经理直接在合同上签字即完成合同评审，评审过程记录在《合同评审表》上。目前承接的合同都是常规合同。抽查：1、2021.2.22与台州迪松机械有限公司签订工矿产品购销合同，合同规定了产品名称、规格型号、数量、单价及金额、包装方式、运输方式、货款结算、验收标准、价格、结算方式及期限、售后等条款，要求明确。查看2021.3.1合同评审记录，对合同中的吸风烫台、电加热蒸汽发生器进行了评审，评审内容包括：交货方式、付款方式、用户对产品的要求等及特殊要求（无），由供销部、生产部、技质部、品沈，总经理审批。2、2021.3.16与上杭州杰茂缝纫设备有限公司签点动加热上排风烫台、粘合机的合同，合同规定了产品名称、规格型号、数量、价格、质量要求、交货地点、包装标准、验收标准、结算付款方式、违约责任等条款，要求明确。查看2021.3.20合同评审记录，对合同中的烫台、粘合机发生器进行了评审，评审内容包括：交货方式、付款方式、用户对产品的要求等及特殊要求（无），由供销部、生产部、技质部、品沈，总经理审批。3、2021.3.5与台州领先进出口有限公司签订裁剪机合同，情况同上。以上合同均已实施，合同评审在合同签订之后进行。与顾客的沟通由供销部负责，方法：通过手机、传真、微信等直接与固定客户保持日常联系，其内容包括：特殊要求、价格、后续服务等。公司暂无合同变更情况发生。 | Y |
| 外部提供过程 | Q:8.4 | 编制了《采购控制程序》，其中规定了对供方进行评价、选择合格的供方，保证采购的供方产品符合规定要求，通过对采购过程的控制，保证采购产品符合规定要求。查：供方评价，进入合格供方名单的供应商名单。提供有：《供应商清单》，登记的合格供方有台州市顺高机电有限公司、台州正田电机有限公司、苏州越新纺织品有限公司、杭州创冶金属材料有限公司、椒江春晖恒温有限公司、浙江省三门县新港橡胶厂等16家供应商。抽查: 以上供方的评价。提供了：2021年《供方调查评价表》，分别对上述供方进行了评价，评价内容主要包括：可供产品、质量保证能力（营业执照、体系认证、产品认证、法定计量认证认可资格、其他资质证书）、首次供货样品检测结果、小批量试用检测结果，评价结果：提供营业执照及其他相关证书、首次供货样品合格、生产车间多次使用中产品质量稳定可靠，同意列入合格供方。总经理陈辉审批同意。附供应商营业执照复印件、相关方环境机职业健康安全告知书、供货质量协议书、购销合同、产品认证证书。提供了《2021年1-6月供方业绩评定表》，分别对上述供方的 采购批数的履约情况、品质情况、配合度、价格、退货情况等进行评分。评定人供销部、技质部，总经理陈辉审批。采购合同规定运输由供方负责到指定时间和地点，由供销部专人负责落实信息传递。公司向供方及相关人员发送采购信息，采购员实施采购。查1、2021年5月10日与台州市顺高机电采购接触器的购销合同，该单包括：供方、产品名称、规格型号、数量、价格、质量要求等，附有：强制性认证产品符合性自我声明、供货质量协议书；由公司供销部登记相关信息。提供的质量供货协议中，针对不合格品及废品的处理做了规定，由供方处理不合格品，生产过程中产生的废粉由厂家回收。 2、2021年4月5日与苏州越新纺织品采购台布的购销合同，该单包括：供方、产品名称、规格型号、数量、价格、质量要求等，附有，流程审批手续齐全，信息完整。附有：供货质量协议书；由公司供销部登记相关信息。提供的质量供货协议中，针对不合格品及废品的处理做了规定，由供方处理不合格品，生产过程中产生的废粉由厂家回收。在采购控制程序中已规定了采购产品验证的方式，在供方物资供应前，由检验人员对物资、质量、规格、型号、标识和技术规范要求的有关项目进行全面的检查，供方出具质量保证记录，证明货源与合同规定是一致的，质量保证记录作为结算时不可缺少的文件。 | Y |
| 顾客或外部供方的财产 | Q：8.5.3 | 顾客或外部供方的财产包括：资质证明文件（如营业执照、经营许可证和其它资质文件）、材料、零部件、工具和设备、顾客的场所、知识产权和个人数据等信息，由部门专门人员负责管理，分类登记放置。未发生损坏丢失等现象。 | Y |
| 交付后的活动 | Q：8.5.5  | 产品交付时，对客户销售人员进行培训，内容涉及结算、退货、投诉等。合同中对产品售后进行规定：一年内因产品自身质量出现问题，需免费提供售后及免费提供更换零部件，易损件除外。经沟通了解，涉及到产品质量问题，供销部的相关人员及时跟进处理，对顾客反馈的产品质量问题，在通讯中难以解决时一般自接到反馈后一天内派出人员，进行上门服务，特殊情况不得超过二天。需退回公司处理的《产品（配件）退回处理单》。查《产品（配件）退回处理单》2021.4.8象山新东方退回，所退产品总动电机5台，被动轴10根，退货处冯佳璐收。处理信息：1、TD电机5台，被动轴10根，客户下错订单，退回厂家，检验处理人：冯佳璐2021.4.8。2021.4.12已确认退回厂家。查《产品（配件）退回处理单》2021.3.1日抚州海通退回铝小轮1件退货处冯佳璐收。处理信息：铝风轮1只退回变形退回厂家，处理人冯佳璐2021.3.1；周利娇确认已退回厂家2021.3.15.查《产品（配件）退回处理单》2021.3.18日郑州林福来退回电机+配件2件退货处冯佳璐收。处理信息：电机水泵退回厂家，锅炉因运输变形退回车间返新。处理人冯佳璐2021.3.18；生产处理人陈龙，已安排处理3.19；修理人员确认受损外壳更换新的，更换后整机调试3.21；冯佳璐3.25确认检验合格；周利娇确认已退回厂家，陈丹确认重新入库3.30. | Y |
| 顾客满意 | Q：9.1.2 | 公司已建立和保持了《顾客满意度监测管理程序》，对顾客满意的监测的相关内容进行了规定，其包括了对调查时机、方式、分析等。公司采取对主要顾客进行满意度调查的形式，共发出30份《顾客满意度调查表》，有效回收：杭州科兴生物化工有限公司、上海齐翔工贸有限公司、浙江润昇新能源有限公司等3家，回收率100%。调查内容有产品性能、产品价格、售前售后服务、供货能力等，按照地区分布、人员分布、产品分布等情况对满意对进行统计分析，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97%，达到了质量目标的要求。调查相关的顾客投诉，记录至顾客产品故障处理表，并在接受处理之后，填写客户回访调查表。内容见8.5.5条款。 | Y |
| 运行策划和控制 | EO8.1 | 由办公室统一处置办公固废、检查用电安全、消防设施等。目前办公室统一组织上班人员测量体温并登记信息，对外来人员进行温度测量及查看健康友码。供销部负责对供方单位发环境和安全告知书，内容涉及产品环境和安全影响、运输过程环境和安全要求等信息。同时传达客户单位的有关环境和安全相关告知信息。 | Y |
| 应急准备和响应 | EO8.2  | 编制了《应急准备和响应管理程序》，查看内容基本符合要求。策划了应急预案包括触电、火灾、爆炸、关键设备停机等应急预案。查应急预案评估报告，通过以上评估，公司应急预案的制定基本合理。公司进行了消防灭火演练，查应急演练记录。查触电演习，演练时间2021.3.10，地点生产车间，参加演习人员：陈辉、杨秀红、孙伟军、陈其泽等10人，对演练过程进行描述；查消防灭火演练，演练时间2021.5.20，地点生产车间，参加演习人员：陈辉、杨秀红、孙伟军、陈其泽等10人对演练过程进行了描述，并对预案的有效性进行了评价。目前未发生火灾、人身伤害等事故。 | Y |

说明：不符合标注N