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：张新宁 陪同人员：董双 | 判定 |
| 审核员：冷春宇 审核时间：2021.6.4 |
| 审核条款：QMS:5.3组织的岗位、职责和权限、6.2目标、7.1.3基础设施、7.1.4工作环境、9.1.2顾客满意、8.5.3顾客财产、8.5.5交付后活动、8.5.6销售和服务提供的更改控制，E/OMS: 5.3组织的岗位、职责和权限、6.2.1目标、6.1.2环境因素/危险源 |
| 组织的岗位、职责和权限 | QES 5.3 | 部门主要负责人介绍：市场调研与开发，招投标、商务谈判及合同评审、供方选择及能力评价与调查，顾客档案建立，售后服务及顾客满意度评价与分析，采购管理控制，本部门环境因素和危险源识别和控制，本部门目标制定与实施，与相关方做好沟通，对供方环境、职业健康安全因素等进行控制或施加影响等。 |  |
| 目标  | QES:6.2 | 部门目标： 采购产品合格率100%；顾客满意率≥95%；固体废弃物有效处置率100%；火灾发生率0；触电事故发生率0；人身伤害发生率0；考核情况：2021.4.5日经查已完成。 |  |
| 基础设施 | Q 7.1.3  | 组织规定了办公设备的使用、维护、保养等要求。主要设备工具有：电脑、打印机、空调等。以上设备基本可以满足目前生产的需要。查:设施及设备的提供及维护，日常对电脑进行杀毒和软件升级，有故障时联系当地经销商来处理。公司没有特种设备。公司目前设置了办公室，配置了电话、传真、电脑、打印机、复印件、扫描仪、wifi等办公设施，能满足体系要求。基础设施管理基本可以满足体系运行的需要。 |  |
| 工作环境 | Q 7.1.4 | 公司产品的销售对环境没有特殊要求。办公室负责办公区的工作环境，组织确定并提供了产品要求所需的工作环境。现场查看:办公环境适宜，办公室面积较大，地面干净、通风、采光效果良好。配备有空调、灭火器等安全防护设备设施。办公室内配有降温、取暖设施，采光、通风条件良好。工作环境均能满足生产合格产品的要求，未发现有不良的环境因素。 |  |
| 顾客及外部供方财产 | Q8.5.3 | 本公司使用的或构成产品和服务一部分的顾客和外部供方财产进行识别，如顾客信息、供方提供产品技术资料、供方样品，并进行规范验证、保护和维护；在控制或使用顾客或外部供方的财产期间，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，及时向顾客或外部供方报告，并保留相关记录。 |  |
| 交付后的活动 | Q8.5.5 | 本公司交付后活动的范围和程度涉及法律法规要求、与产品和服务相关潜在的不期望后果、其产品和服务的性质、用途和预期寿命；顾客要求、顾客反馈。供销部执行售后服务规定、服务流程、服务规范进行交付后的活动。 |  |
| 更改的控制 | Q8.5.6 | 据销售负责人介绍目前顾客、供方比较稳定，有关的法律法规没有发生变化，公司业务比较固定，所以销售和服务的提供没有发生过更改，问其有关的要求，比较熟悉。 |  |
| 客户满意 | Q9.1.2  | 公司通过拜访、电话、电邮、问卷等形式，收集顾客反馈信息，监视顾客满意程度，评价体系的有效性，寻求体系改进的机会。提供《顾客满意程度调查表》，调查包含：质量、交货期、服务、价格等指标，满意程度分为很满意—----不满意等四个档次。被调查客户包括：定边县政府等3个客户。查见2021.3.23日《顾客满意度统计分析表》，编写张新宁，审批李涛。对顾客满意度指标完成情况、顾客建议改进方向等予以分析汇总，经评价测算客户满意度得分96%。顾客改进建议：公司统一组织宣传活动，加强形象品牌宣传。部门介绍暂未收到过顾客投诉情况，日常顾客反馈都是一些小问题已及时处理，顾客较满意。企业对顾客满意度的调查、分析利用进行了策划并实施，基本符合标准条款的要求。 |  |
| 环境因素、危险源辨识与评价 | ES6.1.2 | 供销部按照《危险源辩识风险评价控制程序CZYH.CX21-2018》、《环境因素识别与评价控制程序CZYH.CX18-2018》对办公过程和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。近一年没有发生变化。查“环境因素识别评价汇总表”，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，包括办公纸张消耗、生活废水排放、办公设备噪声排放、车辆尾气排放、废包装物排放、火灾事故的发生等环境因素。查《重要环境因素清单》，涉及供销部有2项重要环境因素，包括：火灾、固体废弃物的排放。 查“危险源识别及风险评价表”，识别了办公设备辐射、火灾、人身伤害、办公设备漏电、交通事故等危险源。查《不可接受风险清单》，涉及本部门的有3个不可接受风险，包括：触电、火灾、人身伤害等。 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运行控制条款审核记录。 |  |

说明：不符合标注N