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：经营部主管领导：沈朝军 陪同人员：华萍 | 判定 |
| 审核员：林兵 、石帆 审核时间：2021.7.6下午~8日上午 |
| 审核条款：QMS:5.3组织的岗位、职责和权限、6.2质量目标、7.1.5监视和测量资源、8.1运行策划和控制、8.2产品和服务的要求、8.3产品和服务的设计和开发不适用确认、8.4外部提供过程、8.5.1生产和服务提供的控制、8.5.2产品标识和可追朔性、8.5.4产品防护、8.5.6生产和服务提供的更改控制、8.5.3顾客或外部供方的财产、8.6产品和服务的放行、8.7不合格输出的控制、9.1.2顾客满意、8.5.5交付后的活动  EO: 5.3组织的岗位、职责和权限、6.2环境目标、6.1.2环境因素辨识与评价、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 | QMS:5.3  EO: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.  与经营部负责人沟通，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。 |  |
| 质量目标 | QMS:6.2  EO:6.2 | 管理目标有：  合同履约率≥99%，顾客投诉处理及时率≥99%，顾客满意率≥85%，合格供方评定率≥99%，与供应商沟通及时率≥99%；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≥99%；职业病发生率0。  目标可测量，与公司方针一致。  管理目标完成情况：查到2021部门管理目标完成情况，以上管理目标已全部完成，考核：综合部周海燕 审批：傅建明。  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。如落实固体废弃物管理责任制，按可回收、不可回收和危废分类处理；划分可回收、不可回收和危废的临时存放区域落实；消防工作责任制，每月对消防设施进行检查，发现不合格消防设施及时更新，对员工防火意识教育，严禁在禁止吸烟处吸烟等……  时间表：自管理体系运行以来持续进行，抽查2021年3月检查记录，检查人：华萍、周海燕，已基本按管理方案要求实施。 |  |
| 监视和测量资源 | QMS  7.1.5 | 本公司主要提供危化品的批发，是属于服务型行业，其业务性质为无仓储批发，根据合同时间要求，直接要求供方发货到需方。各类危化品的称重及检测工作由供方填写的发货单，再与需方的确认单进行核实，该公司无测量设备。本公司所涉及的监视工作主要通过人员等对服务过程进行监控。详见Q8.6条款的审核记录。 |  |
| 运行策划和控制 | QMS:8.1 | 对于管理体系覆盖范围内常规销售服务，公司已在管理体系运行之初进行了销售和服务实现的策划，形成的各类文件《与顾客有关过程管理程序》、《销售文件格式与编号规定》等能确保正常的服务实现。  针对销售服务质量要求确定采购、销售过程、销售服务的检验要求，依据顾客的要求中华人民共和国合同法、中华人民共和国公司法、中华人民共和国反不正当竞争法、HG/T535302018《工业氨水》、GB/T26520-2011《工业氯化钙》等国家/行业标准实施销售。  编制《销售文件格式与编号规定》指导服务按规定进行。  销售服务过程中使用的设备：电话、电脑、网络、复印机等，以上设备配置适宜，能确保服务的实现。  销售过程依据合同约定，确定产品名称、送货地点、时间等信息；经营部专人下单给供货单位，确认供货单位开出的发货单信息，送达客户单位后，由客户单位验收货物信息：产品、数量、质量等信息，由用货单位在送货单上确认，公司将确认的送货单按月度统计到明细表中，货款结算清，流程结束。  主要监测设备有：无。  以上销售服务实现的策划工作基本符合要求，能确保销售服务实现和质量目标的实现。  查2021年3月的《购销合同》，经营部负责人表示，均已按要求实施。  目前无其他特定销售服务和合同的策划。  外包过程为物流运输，外包方为杭州之江联运有限公司。 |  |
| 产品和服务的要求 | QMS  8.2  8.5.1  8.6 | 经营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。经营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。与工业氨水、氯化钙等的销售服务有关的法律法规的要求及本公司附加的对顾客的责任。  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，并以传真等方式进行沟通、确认，并对氨水、氯化钙等的销售要求等给予了明确。  公司危险化学品氯化钙、氨水等的销售服务基本已成熟，基本签订年度供货框架合同，收到合同后在公司内评审，没有异议后，总经理直接在合同上签字即完成合同评审，特殊合同需相关部门人员一起评审，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、2021.4.22与杭州吉华江东化工有限公司签订氨水订货合同，合同规定了产品名称、数量、单价及金额、交货方式、运输方式、货款结算、验收标准、价格、结算方式及期限、违约责任等条款，要求明确，审批傅建明。  并提供对应的《合同评审表》。  日常业务按客户要求，定期送货。以送货单确认签字单作为结算依据、4月份明细表中信息（送货单位签字确认理解为服务最终的验收，明细表登记为服务结果信息）。  未提供业务回访信息登记，负责人回复，老客户，正常流程，正常收到送货单确认信息，未发生其他问题，未电话回访。负责人介绍，运输过程中供方运输车装有GPS定位系统，运输当天可监控运输路线，需要时，可向供方索取，但未提供相关记录或图片信息。  2、2021.1.28与杭州天之岭发电有限公司签订氨水订货合同，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、运输方式、合理损耗及计量方法、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，审批傅建明。  并提供对应的《合同评审表》。  见送货单确认签字、1月份明细表中信息。  3、2021.4.16与张家港宏昌钢板有限公司的订货合同，情况同上。  以上合同均已实施，合同评审在答复顾客之前进行。  与顾客的沟通由经营部负责，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。 |  |
| 产品和服务的设计和开发 | QMS:8.3 | 公司是从事产品销售，无设计和开发，标准条款8.3产品和服务的设计和开发对公司不适用，为此，根据GB/T 19001-2016的要求，确认标准条款8.3不适用。 |  |
| 外部提供过程 | QMS:8.4  8.5.1  8.6 | 公司采购产品主要为氯化钙、氨水等化工产品，编制有《供方绩效准则》。  已编制形成《合格供方名录》：抽查   1. 氯化钙供方----浙江巨化股份有限公司电化厂：2021年1月10日进行供方的评价，形成《供方调查评价表》一份，对是否通过认证、质量、价格、供货能力、人员素质技术管理水平等内容进行评定，查有：营业执照、安全生产许可证、安全生产许可证、检验报告等证件。该供方长期公司合作，公司对其产品质量、交货期等充分信任。结论为：可以评为合格供方。批准人：傅建明。      1. 氨水供方----杭州龙山化工有限公司等：2021年1月10日进行供方的评价，形成《供方调查评价表》一份，对是否通过认证、质量、价格、供货能力、人员素质技术管理水平等内容进行评定。查有：营业执照、安全生产许可证、危化品生产许可证等证件，该供方长期公司合作，公司对其产品质量、交货期等充分信任。结论为：可以评为合格供方。批准人：傅建明。   采购合同规定运输由公司负责运输到指定时间和地点，由经营部专人负责落实信息传递。  物流运输的外包方为杭州之江联运有限公司，未提供杭州之江联运有限公司的评价资料。  日常经营活动中，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、2020年11月1日与灵谷化工集团有限公司的框架协议，合同期为一年，产品氨水、该单包括：供方、物资名称、规格型号、数量、价格、质量标准等，附有：产品检验报告；由公司经营部登记相关信息。  2、2020年12月19日与杭州龙山化工有限公司的采购合同，合同期一年；产品：氨水，流程审批手续齐全，信息完整。附有：产品检验报告；由公司经营部登记相关信息。  3、2021年4月23日与浙江巨化股份有限公司电化厂的采购合同 ，合同期为一年，产品：工业级无水氯化钙，信息齐全。  在采购控制程序中已规定了采购产品验证的方式，供方提供检测报告，并且应在采购验证的要求中得到规定，在本公司核实送货单和检验报告信息，并在顾客处进行检验情况，由顾客方代表在送货单上签字确认信息，当作产品验收信息。 |  |
| 生产和服务提供的控制 | QMS  8.5.1  8.6 | 公司办公现场观察：  销售服务设备：电脑、网络、电话、车辆等，维护保养完好，有保养记录并经公司办公室确认，设备能力满足销售服务的要求。  监视测量设备：目前不涉及。  销售人员经公司培训并确认合格上岗。  公司已对氯化钙、氨水等危化品的销售进行了规定和明确，由总经理批准产品的采购等控制、销售过程的控制，办公室负责办公设备日常维护与保养工作，采购单由总经理负责审批，组织采购后直接送至顾客使用处并进行初步验收工作。  企业根据实际订单编制采购计划，对品名、单位、吨位、单号等予以明确，由经营部经理确认。  现场有《与顾客有关过程管理程序》、《采购程序》、《中华人民共和国民法典》等文件材料。  销售控制流程要点：合同评审、采购、资格查验、发货等，符合销售服务流程的要求。  公司提供业务流程及监控，公司经营部经理实施全过程监控，经现场观察，控制基本有效，详见如下：  1、合同评审：接受客户的订单后向供应商咨询价格，交货情况及付款方式等。经营部要求对客户订单24小时内回复。  2、签订合同或协议：订单处理。  3、采购：及时和供应商订立采购合同，按交期进度完成。  公司作业现场有：采购明细、购销合同及相关产品验收要求等进行销售服务工作证据。  经确认：危化品批发过程为需确认的过程为通过人员能力、服务规范文件、批发过程复印件确认供方生产许可信息和需方的危化品使用备案等记录，查看2021.1.10信息：沈朝军进行了确认，符合要求。  产品交付时，销售人员和顾客进行产品、数量等进行核对，根据合同要求，由供方开具《送货单》随货物到顾客方，由顾客负责人验收产品，并在《送货单》上进行确认签字。并由货方回寄到公司，保管送货单，并填写月度信息登记。用于月度结算。该公司制订了《项目回访管理规定》等对商品销售服务过程进行了质量控制的规定。  现场查到了供方提供的产品检验报告，发送给客户。   1. 查编号为0001712的送货单，物品：氨水，并有相关产品重量（毛重、皮重、净重）等信息，需求方为 兰溪协鑫；见确认签字。查公司5月份的业务信息登记表，见该批货物信息。见送货人和收货单位签收签名，作为服务验收的证据； 2. 查编号为0001435的送货单，物品：工业氨水，见送货人和签收人签名确认验收； 3. 查编号为0000570的送货单，物品：氨水，客户单位：八方热电，见送货人和签收人签名确认验收；   服务过程的验收基本有效。 |  |
| 产品标识和可追朔性 | QMS  8.5.2 | 公司氯化钙、氨水销售时检查标识，主要有检测报告（编号DTJC20200305），内容涉及：总酸度、铁、硫酸盐、游离氯、不挥发物等，所有检验项目填写完整。 |  |
| 顾客或外部供方的财产 | QMS  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、危险化学品经营许可证和其它资质文件）、银行账号、联系方式、经营地址及档案资料等信息，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。 |  |
| 产品防护 | QMS  8.5.4 | 公司氯化钙、氨水销售在采购、运输和到达顾客地要加强个人防护，如口罩、手套，按照顾客地的要求执行。  产品防护基本有序。 |  |
| 交付后的活动 | QMS  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。如客户在使用过程中出现问题，先通过电话进行解决，如远程无法解决，派专人到客户现场实地解决。 |  |
| 生产和服务提供的更改控制 | QMS  8.5.6 | 暂无销售服务更改。 |  |
| 不合格输出的控制 | QMS  8.7 | 公司制定并执行了《不合格品控制程序》，文件对不合格品的识别、控制方法和职责权限作出了规定，服务过程出现人员的差错，及时教育培训改正，改正程序等，基本符合标准要求。批发服务过程没有发现产品不合格或服务不符合的情况，并通过后续回访客户有关产品及服务过程信息，对过程进行控制 ，不合格品控制基本有效。 |  |
| 顾客满意 | QMS  9.1.2 | 公司已建立和保持了《顾客满意度测定程序》，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、方案等。  公司采取对主要顾客进行满意度调查的形式，共发出3份《顾客满意度调查表》，有效回收：  调查内容有：产品质量、价格、交货期、服务质量等，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96.3%，达到了质量目标的要求。  调查未发现有顾客投诉。 |  |
| 环境因素辨识与评价  危险源识别与评价 | EO  6.1.2 | 1)提供《环境因素识别与评价程序》用以指导进行环境因素的识别、登记评价，以确定重要环境因素以及对环境因素的定期更新，环境因素的识别和确定考虑生命周期观点。  提供了《环境因素调查表》，识别的环境因素标明时态、状态和对环境的影响；经查阅识别出对在办公活动中产生的纸张、电等消耗、生活废水排放、废硒鼓的产生等环境因素及考虑到环境管理体系发生变更时可能产生的环境因素。编制：周海燕 批准：傅建明 日期：2021.1.8  重要环境因素采用打分法和是非判断法，由办公室统计综合评分方法确定重要环境因素，提供了“重要环境因素清单”：本部门的重要环境因素：主要危废（墨盒、硒鼓、灯管）排放、火灾发生、能源/资源的消耗等三项；提供了针对重要环境因素，编制环境目标、指标及管理方案，内容包括：目标、指标、主要措施、责任部门、经费、时间要求等。编制：周海燕 批准：傅建明 日期：2021.1.8  2）提供了公司制定《危险源辨识和风险评价控制程序》确保公司在所有管理活动或服务过程中能最大限度、充分地进行危险源辨识与风险性评价，确定不可接受风险并及时更新，实现对危险源与不可接受风险的有效控制。  提供了《危险源风险识别、评价、策划表》，对活动场所产生的危险源辨识并进行风险评价，以确定控制措施，经查阅已辨识出电线老化乱拉乱接、办公区域设备无接地与漏电保护、出差途中发生交通事故等情况产生的火灾、触电、伤亡意外、防疫等危险因素。编制：朱莹 批准：傅建明 日期：2021.1.8  由各部门有管理经验的人员共同讨论、采用经验法确定不可接受风险。提供了《不可接受风险清单》涉及本部门的不可接受风险有：火灾、触电、中暑、交通伤亡事故、疫情病毒等危害健康安全等；针对不可接受风险编制了职业健康安全目标、指标及管理方案，内容包括：目标、指标、主要措施、责任部门、经费、时间要求等。编制：周海燕 批准：傅建明 日期：2021.1.8 |  |
| 运行策划和控制 | EO  8.1 | 由办公室统一处置办公固废（墨盒、硒鼓等）、检查用电安全、消防设施等。目前上下班经营部人员配戴口罩防护设施，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。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。 |  |
| 应急准备和响应 | EO  8.2 | 编制了《应急准备和响应程序》，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。  参加公司组织的演练，  消防灭火演练，演练时间2021.3.20上午，地点公司办公大楼前，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。  医疗急救演练，时间2021.3.20下午，地点：办公室；对演练过程进行了描述，并对预案的有效性进行了评价。 |  |

说明：不符合标注N

备注：林兵审核EO，并提供Q技术支持; 石帆审核Q，E实习审核；