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：市场营销部 主管领导：杨泽广 陪同人员：王荣刚 | 判定 |
| 审核员：李雅静 审核时间：2021年7月8日 |
| Q：5.3/8.1/8.2/8.5/9.1.2  S 5.3/6.2/6.1.2/8.1/8.2/9.1.2 |
| 组织的岗位、职责和权限 | Q/S5.3 | 公司手册文件和管理文件中确定了公司机构并规定了各岗位人员职责、权限和相互关系，并在公司内对各级员工进行了必要的传达。询问主要职责：贯彻落实体系标准，作好环境、职业安全健康管理体系的具体策划和组织管理工作；负责环境和职业健康安全管理体系的内部审核；组织检查环境、职业安全健康管理体系过程的运行情况。  杨泽广 销售主持销售部经理工作；  1）协助销售区域经理制订销售计划；  2）负责寻找代理商，进行销售区域市场代理商开发与维护；  3）负责销售工作，完成销售目标；  4）负责对销售市场的信息收集；  5）负责销售区域市场推广工作；  6）参与售后服务工作；  7）负责本部门的环境因素和职业健康安全危险源识别；  8）贯彻本部门的质量、环境和职业健康安全方针和质量、环境和职业健康安全目标、指标；  9）负责对本部门质量、环境和职业健康安全管理体系进行策划。 |  |
| 环境因素、危险源识别 | S6.1.2 | 编制了《环境因素的识别与评价控制程序》《危险源辩识、风险评价和风险控制策划程序》符合标准要求.  提供《危险源辨识、风险评价和控制措施确定控制程序》，对影响职业健康安全的危险源，评价其风险程度及级别，不可接受风险评价的标准和更新的时机,并确定更新不可接受风险因素从而进行有效控制等方面的管理要求进行了规定，满足要求。  提供的：“危险源识别与风险评价表”“不可接受风险源清单”， 评价考虑了将来、状态、可能导致的事件，并进行了评价，用打分法考虑了法规符合性、发生频次、影响范围等, 通过是非法，共识别出不可接受风险3项，涉及：火灾和触电、意外伤害。评价符合程序要求及公司的实际情况。对危险源的控制措施包括制定管理制度、监督检查、应急预案、培训等。  提供了职业健康安全危险源识别与评价表，涉及本部门的危险源包括：使用电器不当造成触电，搬运货物造成的砸伤，吸烟乱扔烟头导致火灾，上下班途中交通危险，电器短路或使用时间过长散热不良，相关方进厂驾驶员违章驾驶等。  用LEC法对识别的危险源进行评价，本部门不可接受风险火灾、触电，评价基本准确。 |  |
| 目标及其实现的策划总要求 | S6.2 | 本部门分解管理目标有：  顾客满意率≥95% 100%  固废分类收集处置率100% 100%  火灾事故零发生 零发生  触电事故零发生。 零发生  提供2020年10-2021.6月目标完成情况统计，目标均完成。且目标与公司方针一致。  查：环境和职业健康安全体系建立了管理方案，查管理方案表：  制定了《环境和职业健康安全目标指标和管理方案》规定了实现目标的方法、职责、资金和时间表，基本合理。  抽查：火灾发生率为0。  方法措施：定期检查电器设备，发现问题及时反馈，成立应急预案小组，对发生火灾及时处理，详见“火灾应急预案”；防止意外伤害，加强培训不断提高安全意识。执行部门：各部门、负责人：王荣刚 ， 完成日期：持续执行  职业健康安全方案已正常实施开展并经过监督检查，几年来没有发生火灾及轻伤以上的事故。  责任部门：设计部，资金1000元，周期：长期  上述目标、指标2021年第1-6月进行考核，考核结果：达标，检查人：王荣刚。制定的指标和管理方案基本可行 |  |
| 运行策划和控制 | S8.1 | 本部门执行节能降耗控制程序、固体废弃物控制程序、环境管理控制程序、档案管理制定合同管理制定、印章管理制度、车辆管理规定等。  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。公司不容许销售人员自驾办公。  **查运行控制情况：**  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；  相关方施加影响：公司能够控制或能够施加影响的相关方有周边商户、固体废弃物处理等。提供了“致相关方的公开信”，将公司关于办公用品采购、固体废弃物处理等方面环境控制要求发放到了周边商户，督促影响各相关方按照环境管理体系要求对环境施加影响。  环境及职业健康的危险源控制过程贯穿整改过程的生命周期  公司办公产生的废硒鼓、废墨盒、色带由供应方公司回收；  查到公司为员工缴纳了养老、工伤、医疗等保险。  提供了缴纳保险的票据及社会保险在职人员信息统计表。  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。  职业健康安全运行正常 |  |
| 应急准备和响应 | S8.2 | 参加公司统一组织应急演练，见行政人事部S8.2审核记录 |  |
| 销售的策划 | Q8.1 | 公司主要进行高低压成套设备、自动化控制设备的销售  针对销售服务的特点，进行了如下策划：  1、公司产品销售形式主要采取的投标。无网上销售。未开展过促销活动。  2、产品实现流程：  销售流程：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  其中特殊过程为销售过程  其中关键过程有 销售过程  需要确认过程 销售过程  3、识别了规范和接收和放行准则：产品销售过程符合《中华人民共和国合同法》《中华人民共和国消费者权益保护法》、《中华人民共和国消防法》、《中华人民共和国安全生产法》《中华人民共和国产品质量法》《中华人民共和国食品安全法》《中华人民共和国计量法》GB/T14684-2011建设用砂等法律法规和标准要求。策划了员工考核记录表等提供证据的所需记录。  4、通过日常销售服务监督、绩效考核等形式对销售服务过程进行监测。  产品实现策划的结果与QMS其他过程的要求基本一致。 |  |
| 顾客沟通 | Q8.2.1 | 与顾客沟通主要采取以下方式：产品信息：主要是电话、传真、Q互联网、微信、公司文件、公司宣传册及网站的方式；问询、合同或订单的处理：  主要采取电话或面谈的方式：顾客反馈，主要为顾客建立档案，定期电话或登门进行回访。  查见《客户档案》，内容包括：客户名称、法人代表、通讯地址、联系人、电话、邮编、传真、E-mail、需用产品、牌号、年需求量，是否固定客户。  并为主要客户建立了档案。 |  |
| 与产品和服务要求有关的要求确定  产品和服务要求有关的要求评审 | Q8.2.2  Q8.2.3 | 主要业务以招标文件、订单、合同、电话、邮件、传真等形式确定与产品有关的要求，均已保存或进行相应的记录。对顾客的要求由综合部办公人员直接对顾客要求进行识别、确认，对于存在的问题直接提出和顾客进行交流沟通，在合同签订前在公司微信群内对合同的要求进行评审。  公司合同记录于《合同台帐》中，抽取已销售合同   1. **销售合同** 磬得2021-001   **抽查合同** 顾客：太原磬泓机电设备有限公司  合同内容：φ89CPE机组电气控制系统合同 ，合同签订日期是：2021.2.7  合同评审时间：2021.2.7，合同评审内容包括：技术要求、销售内容、送货地点、人员配置、验收方式、完成时间、付款方式等，参加评审人员： 王荣刚 温宁 杨泽广 等。  合同评审结论，满足要求、可以签订。  **②销售合同** 得阳电（供）2021-0208  顾客：天津市阳华机电工程有限公司  合同内容：主传动控制系统 ：2021.2.8  合同评审时间：2021.2.8，合同评审内容包括：技术要求、销售内容、送货地点、人员配置、验收方式、完成时间、付款方式等，参加评审人员 王荣刚 温宁 杨泽广等  合同评审结论，可以签订。    **③销售合同** 磬得2021-003  顾客：太原磬泓机电设备有限公司  合同内容：φ89CPE机组顶管机电气控制系统合同 ：2021.2。9  合同评审时间：2021.2.9，合同评审内容包括：技术要求、销售内容、送货地点、人员配置、验收方式、完成时间、付款方式等，参加评审人员 王荣刚 温宁 杨泽广等  合同评审结论，可以签订。  合同控制及合同评审的控制基本符合。  管理手册对产品和服务要求的识别和更改进行了策划和规定；经过查阅企业订单文件，并与供销部负责人进行沟通，目前暂无产品和订单变更的情况.后续经营中，如出现有产品和订单要求的变更，将按照文件规定要求进行控制。基本符合要求。 |  |
| 销售的控制过程； | 8.5.1 | a）获得的文件化信息  1）《管理手册》中8.5.1明确了控制的过程、活动、要求以及控制的职责和方法。公司针对产品和服务的特点编制有《采购管理程序》等规章制度和操作标准文件 。  2）公司销售的产品主要依据客户的订单合同  b）获得和使用监视和测量资源：  识别销售和服务过程涉及的监视和测量资源主要是电子汽车衡及《顾客满意情况调查表》等，通过表格来对产品的销售服务过程进行监督和检查，以确保满足顾客要求。  操作较简单，员工能正确使用。  c）接收准则：识别了规范和接收和放行准则：产品销售过程符合《合同法》GB/T14684-2011建设用砂等国家法律法规要求及合同要求等接收准则。  审核获悉，主要依据招标文件和合同要求，在合格供方采购客户所需的产品转卖给顾客，相关责任人员负责与供方单位和顾客联络，与供方协调产品采购和客户协调产品的交货事宜，供方直接将产品送到客户所在地，客户进行验货。  抽合同、对账单，均保存完好，符合要求  对销售和服务结果进行监测主要是通过顾客满意度调查，提供《顾客满意度调查表》，对客户进行了回访电话调查，对服务、价格等进行了评价，未发生不满意情况。  d)使用适宜的基础设施，保持适宜的环境  配备了台式电脑、打印机、等办公设备设施，无特种设备。设备设施基本能满足销售和服务需要。  e)配备胜任的人员，包括所要求的资格  抽查2名销售人员，工作经验均在2年以上，培训合格上岗，符合任职条件要求。  f) 需确认过程  识别了需要确认的过程为销售过程，提供《确认表》  评估时间：2020年11月10日  评估内容包括服务人员能、服务设施、供应产品、服务环境、服务方式  评估结论：服务过程能力满足要求 参与评估人：王志刚等。  g)采取措施，防止人为错误  通过以下几个方面防止人为错误，并制定措施由于员工经验不足、培训不够导致的人为错误，采取上岗前培训、转岗培训等措施，防止人为错误发生；由于工作方法不同而造成的人为错误，采取制定标准化操作程序等措施，防止人为错误发生；由于员工精神状态、情绪而造成的人为错误，采取定期休假、上级主管心理辅导等措施，防止人为错误发生。  h）实施放行、交付和交付后的活动  产品交付前，确定产品质量，不合格的产品不得交付。通过客户现场、电话咨询等方式向顾客了解满意信息及顾客意见包括抱怨。当有改进的信息时，及时反馈到相关部门。  查看销售情况：现场办公环境整洁，员工着重整洁，现场办公设备运转正常。    服务过程受控 |  |
| 标识和可追溯性管理 | 8.5.2 | 销售过程控制符合策划要求  1、产品标识：采购的产品以自身的进场日期、产品名称、规格进行标识。  2、状态标识：合格 不合格 待检 。  3、可追溯性：对账单—销售记录—购货合同  可满足追溯要求 |  |
| 防护 | 8.5.4 | 公司采购产品采用苫布进行防护，搬运方式采用船只/汽车运输。 |  |
| 交付后活动 | 8.5.5 | 识别的交付后的活动：本部门与其它部门通过电话、网络或客户来现场等方式向顾客了解满意信息及顾客意见包括抱怨。当有改进的信息时，及时反馈到相关部门。  目前未发生因产品质量问题导致的客户反馈及投诉的情况。。 |  |
| 顾客或外部供方财产管理 | 8.5.3 | 公司的顾客财产主要是顾客及外部供方的提供的信息，如有问题填写《顾客问题财产记录》，自体系运行以来未发生问题记录。  顾客财产中暂无知识产权 |  |
| 合规性评价 | ES9.1.2Q9.1.2 | 编制《合规性评价控制程序》  提供《合规性评价记录》及《合规性评价报告》2020年12月25日，评价依据：  适用的职业健康安全法律 、适用的环境法律、共同执行法规等。  评价结果：近年来职业健康业和环境业绩监控记录符合要求；近年来没有发生工伤事故和环境污染事故；上级检查未开具重大隐患通知书和重大环境污染通知，符合要求；无重大安全事故投诉、职业病；无重大环境事故投诉。无未出现各种环境污染和安全事故。  评价结论：法律法规和其它要求得到遵守和执行，法律法规适宜。  评价人员：王荣刚等。经查合规性评价基本符合要求。  提供2020-2021年度客户满意度分析报告：  企业对顾客对产品是否满意的信息进行监视，并编制《顾客满意情况调查表》。对调查表中各项目进行测算，公司对主要客户进行了电话问卷调查，分别对质量、价格、交货期、售后服务等内容进行调查，客户均对相关内容进行了反馈，从统计数据中可以看出，顾客满意度平均分为98%，超过了质量目标要求，目标完成。 |  |

说明：不符合标注N