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：销售部 主管领导：赵梅竹 陪同人员：靳燕 | 判定 |
| 审核员：姜海军 审核时间：2021.6.22-23 |
| 审核条款：QMS: 8.1运行策划和控制、8.3产品和服务的设计和开发不适用确认、8.5.1销售和服务提供的控制、8.5.2产品标识和可追朔性、8.5.4产品防护，7.1.5监视和测量资源、8.6产品和服务的放行、8.7不合格输出的控制，E/OMS:8.1运行策划和控制、8.2应急准备和响应， |
| 监视和测量资源 | Q：7.1.5 |  本公司是根据相关国家和行业标准按固有销售模式从事产品销售，产品检验采取查验合格证和外观检验的方式进行，不需监视和测量设备。监视和测量资源主要是对销售过程进行检查所需表格，质检部日常利用检查表进行检查形成记录并保存，对检查表的格式和内容进行了维护和控制。 |  |
| 运行策划和控制 | Q8.1   | 产品的实现过程策划主要由总经理和销售部负责人负责完成，过程策划包含了环保设备的销售所需要达到的质量目标和要求。执行标准《商品经营服务质量管理规范GB/T 16868-2009》和客户要求等。编制了相应的过程文件：（1）编制了销售服务流程：招投标/业务洽谈 → 合同评审 → 采购 → 进货检验 → 交付；（2）制定了作业指导书《销售管理制度HTHBKJ-GL-2021-04》；（3）规定了产品的检验验收准则，并制定了相应的检验规范；《采购物资检验规范》、《营销服务质量的控制规范》；（4）现场对销售各过程填写有产品检验记录、营销人员工作监督表等各种监视和测量记录；（5）资源的提供（包括场所、人力、物力、设备设施等）。组织暂无外包过程，今后如有发生按照Q8.4条款要求进行控制，到目前为止，组织运行没有变更，问其有关要求，基本了解。该公司销售服务提供过程策划符合要求。 |  |
| 产品和服务的设计和开发不适用确认 | Q8.3  | 公司只负责按常规销售模式进行环保设备的销售，不需要再设计开发，因此将ISO9001：2015标准“8.3产品和服务的设计和开发”的要求确认为不适用，该不适用不影响组织确保产品和服务合格以及增强顾客满意的能力或责任，删减适宜。 |  |
| 销售和服务提供的控制 | Q：8.5.1  | 公司编制并执行《销售管理制度》、《员工守则》、《员工行为规范》等。现场查看营销工作情况：1.编制的管理制度规定了服务提供特性和验收标准，合同的洽商、评定和签订，售后服务保证，客户投诉的处置以及销售人员的产品知识业务能力的要求。文件可以指导销售过程的进行。2.资源配置齐备，设施设备可以满足要求。3.查看销售合同都进行了评审、加盖了公司公章，参见Q8.2工作单。4.提供有产品检验记录表、产品检验报告、产品合格证，参见Q8.6工作单。5.管理人员以及业务员、质检员、库管员都经过了培训，能力满足要求，无特种作业人员。6.公司将销售过程定为需要确认的过程。查有《特殊过程确认报告》，2021.3.12日对销售过程的人员、机械设备、文件、记录等方面进行了过程确认，结论：可以满足过程能力的需求、提供合格的服务。确认人员：陆奇峰、赵梅竹、周杨、靳燕等。7.制定了销售管理制度等，规定了操作的步骤、方法、注意事项等，防止人为错误。8.所有的产品都必须经检验合格后方可交付。销售部负责产品的检验和放行，产品经过检验合格后方可放行和交付，销售部负责产品交付和交付后活动的实施，并负责联系售后服务。发货前由销售部开具发货单，依据发货单发货，随货同行有产品合格证，公司负责联系货运交付到指定地点，经查出库、交付手续齐全。售后服务由销售部业务员按照售后服务规范执行，去客户现场指导安装服务等，暂未发生。9.现场了解到孙某正在整理2021年度的销售合同资料，归档管理。组织销售服务过程的控制符合标准规定的要求。 |  |
| 产品标识和可追朔性 | Q8.5.2 | 在《管理手册》中规定公司向顾客提供商品时采取适当措施，确保商品进入公司到销售过程中均被明确标识，包括商品名称、种类、规格等信息及销售记录和票据等追溯查阅信息。部门介绍公司实行零库存管理，在供方处产品验收合格后直接发货，产品通常保留厂家外包装、标签、合格证等方式对产品进行标识，产品附有“合格证”有产品名称、型号、日期、质检人员代号等信息。产品外包装上有产品名称、规格型号、生产单位、数量等。根据采购单、合同订单编号，检验记录等可以进行追溯。企业产品标识管理基本符合标准要求，并满足实际需要。 |  |
| 产品防护 | Q8.5.4  | 编制了《 HTHBKJ/QP-2021-13 产品防护和交付控制程序》。现场销售部经理介绍公司无仓库，业务员/检验员在供方仓库验收合格后直接发货，使用适宜的搬运工具，采用合理的搬运方法，做好产品防护，防止丢失和损坏。包装人员核对产品外观、数量、包装、合格证，保持产品外观清洁、完整，按装箱单核对装箱产品，用防震材料添紧，避免相互碰撞造成破损，包装后进行正确标识。与运输方签订运输协议，保证产品运输质量，并对运输质量进行跟踪监督。部门介绍公司自体系运行以来，未发生由于产品防护不当导致产品质量事故的情况，防护措施能够满足要求。 |  |
| 产品和服务的放行 | Q8.6  | 编制了《 HTHBKJ/QP-2021-15 产品的监视和测量控制程序》。（1）组织确定了产品所要求的检验方法，按行业相关标准、客户要求实施产品验证，并制定了相应的检验规范。（2）产品检验：检验依据《采购物资检验规范》。抽查《产品检验记录表》：

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 2021 | 产品名称 | 规格型号 | 数量 | 供方名称 | 包装 | 外观 | 合格证 | 验收结论 | 验收人 |
| 月 | 日 |
| 1 | 26 | 生物绳填料 | Ф150 | 11 | 宜兴苏伊士环境技术有限公司 | **√** | **√** | **√** | **√** | 周俊 |
| 1 | 26 | 可提升式曝气管 | Q=5-8m³/（m/h），L=1m | 15 | 宜兴市联益环保有限公司 | **√** | **√** | **√** | **√** | 周俊 |
| 1 | 26 | 钢管 | DN80 | 8 | 宜兴市正旺物资有限公司 | **√** | **√** | **√** | **√** | 周俊 |
| 1 | 26 | 上海塔克水泵 | 50QW10-10-0.75 | 2 | 无锡艾普斯环保科技有限公司 | **√** | **√** | **√** | **√** | 周俊 |
| 1 | 26 | 控制柜 | PLC | 5 | 宜兴市德慕科技有限公司 | **√** | **√** | **√** | **√** | 周俊 |
| 1 | 26 | 机械格栅  | 渠宽：500mm，渠深：2m，N=0.75kw | 2 | 宜兴市启超环保科技有限公司 | **√** | **√** | **√** | **√** | 周俊 |
| 1 | 26 | 刮泥机 | 池径D=10m，外援线速1.5-2.5m/min | 2 | 宜兴市启超环保科技有限公司 | **√** | **√** | **√** | **√** | 周俊 |
| 1 | 26 | 搅拌机 | 桨叶直径1000mm 转速28rpm | 1 | 宜兴市启超环保科技有限公司 | **√** | **√** | **√** | **√** | 周俊 |
| 1 | 26 | 曝气系统 | Q215 | 8 | 宜兴市启超环保科技有限公司 | **√** | **√** | **√** | **√** | 周俊 |
| 1 | 26 | 厌氧塔 | Ф3500×12000 | 15 | 宜兴市启超环保科技有限公司 | **√** | **√** | **√** | **√** | 周俊 |
| 1 | 26 | 蓄热式焚烧炉 | Q=12000m³/h | 2 | 宜兴市启超环保科技有限公司 | **√** | **√** | **√** | **√** | 周俊 |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 2021 | 产品名称 | 规格型号 | 数量 | 供方名称 | 包装 | 外观 | 合格证 | 验收结论 | 验收人 |
| 月 | 日 |
| 5 | 23 | 上海塔克水泵 | 50QW10-10-0.75 | 3 | 无锡艾普斯环保科技有限公司 | **√** | **√** | **√** | **√** | 周俊 |
| 5 | 23 | 控制柜 | PLC | 2 | 宜兴市德慕科技有限公司 | **√** | **√** | **√** | **√** | 周俊 |
| 5 | 23 | 机械格栅  | 渠宽B=1000mm，e=20mm，安装角度75° | 7 | 无锡市启庆不锈钢有限公司 | **√** | **√** | **√** | **√** | 周俊 |
| 5 | 23 | 刮泥机 | 池径D=10m，外援线速1.5-2.5m/min | 28 | 宜兴市启超环保科技有限公司 | **√** | **√** | **√** | **√** | 周俊 |
| 5 | 23 | 搅拌机 | 桨叶直径1000mm 转速28rpm | 8 | 宜兴市启超环保科技有限公司 | **√** | **√** | **√** | **√** | 周俊 |
| 5 | 23 | 曝气系统 | Ф215 | 9 | 宜兴市启超环保科技有限公司 | **√** | **√** | **√** | **√** | 周俊 |
| 5 | 23 | 厌氧塔 | Ф3500×12000 | 4 | 无锡市启庆不锈钢有限公司 | **√** | **√** | **√** | **√** | 周俊 |
| 5 | 23 | 提升泵 | 50QW10-10-0.75 | 5 | 宜兴市联益环保有限公司 | **√** | **√** | **√** | **√** | 周俊 |
| 5 | 23 | 污泥泵 | 50QW10-10-0.75 | 2 | 宜兴市联益环保有限公司 | **√** | **√** | **√** | **√** | 周俊 |
| 5 | 23 | 回流泵 | 50QW10-10-0.75 | 1 | 宜兴市联益环保有限公司 | **√** | **√** | **√** | **√** | 周俊 |
| 5 | 23 | 加药装置 | PAM | 8 | 宜兴市启超环保科技有限公司 | **√** | **√** | **√** | **√** | 周俊 |
| 5 | 23 | 中心传动浓缩机 | D=6.0m，V=2m/min | 15 | 宜兴市启超环保科技有限公司 | **√** | **√** | **√** | **√** | 周俊 |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 2021 | 产品名称 | 规格型号 | 数量 | 供方名称 | 包装 | 外观 | 合格证 | 验收结论 | 验收人 |
| 月 | 日 |
| 6 | 11 | 生物绳填料 | Ф150 | 9 | 宜兴苏伊士环境技术有限公司 | **√** | **√** | **√** | **√** | 周俊 |
| 6 | 11 | 可提升式曝气管 | Q=5-8m³/（m/h），L=1m | 8 | 宜兴市联益环保有限公司 | **√** | **√** | **√** | **√** | 周俊 |
| 6 | 11 | 生物绳 | Ф150 | 14 | 宜兴苏伊士环境技术有限公司 | **√** | **√** | **√** | **√** | 周俊 |
| 6 | 11 | 上海塔克水泵 | 50QW10-10-0.75 | 25 | 无锡艾普斯环保科技有限公司 | **√** | **√** | **√** | **√** | 周俊 |
| 6 | 11 | 刮泥机 | 池径D=10m，外援线速1.5-2.5m/min | 5 | 宜兴市启超环保科技有限公司 | **√** | **√** | **√** | **√** | 周俊 |
| 6 | 11 | 搅拌机 | 桨叶直径1000mm 转速28rpm | 12 | 宜兴市启超环保科技有限公司 | **√** | **√** | **√** | **√** | 周俊 |
| 6 | 11 | 曝气系统 | Ф215 | 15 | 宜兴市启超环保科技有限公司 | **√** | **√** | **√** | **√** | 周俊 |
| 6 | 11 | 厌氧塔 | Ф3400×11000 | 6 | 无锡市启庆不锈钢有限公司 | **√** | **√** | **√** | **√** | 周俊 |
| 6 | 11 | 蓄热式焚烧炉 | 10000m³/h | 8 | 无锡市启庆不锈钢有限公司 | **√** | **√** | **√** | **√** | 周俊 |
| 6 | 11 | MBR一体化设备 | 12000×3000×3000 | 12 | 无锡市启庆不锈钢有限公司 | **√** | **√** | **√** | **√** | 周俊 |
| 6 | 11 | 叠螺机 | 201 | 3 | 无锡市启庆不锈钢有限公司 | **√** | **√** | **√** | **√** | 周俊 |

注：检验记录（○不适用；×不合格；√合格）（3）该公司制订了《销售管理制度》对商品销售及销售服务过程进行了质量控制的规定。提供了“营销人员工作监督表”，对销售人员的工作进行了监督检查。抽查2021年4月11日的“营销人员工作监督表”，业务人员：周杨，综合评价：95分，检查人：靳燕。抽查2021年1月19日的“营销人员工作监督表”，业务人员：周佳俊，综合评价：94分，检查人：靳燕。抽查2021年5月10日的“营销人员工作监督表”，业务人员：赵梅竹，综合评价：96分，检查人：靳燕。（4）产品发货前开具发货单，装箱人员核对箱内产品名称、规格、数量、外观质量状况，无误后准许发货。公司产品监视和测量控制基本有效。 |  |
| 不合格输出的控制 | Q8.7  | 公司制定并执行了《 HTHBKJ/QP-2021-16 不合格输出控制程序》，文件对不合格品的识别、控制方法和职责权限作出了规定，基本符合标准要求。抽查2021年3月26日的《不合格品评审处置单》，不合格事实描述：2021年3月25日验货时发现刮泥机没有合格证，纠正预防措施：补发，要求供方对发货人员进行教育培训，要提高服务意识，并在以后的工作中，严禁类似问题的发生，2021.3.29日换货后再检验合格，检验人：赵梅竹。产品交付后没有发现不合格的情况，不合格品控制有效。 |  |
| 运行策划和控制 | EO8.1 EO:8.1 | 1.编制并实施《环境管理制度 HTHBKJ-GL-2021-02》、《安全消防制度 HTHBKJ-GL-2021-03》、《员工守则》、《办公区管理规定》等环境、职业健康安全控制程序和管理制度。2.公司通过各地招标或业务洽谈进行销售，流程是招投标/业务洽谈→合同评审→组织货源→销售→售后。3.公司目前销售的产品主要是：环保设备等产品。以上产品全部由厂家提供，均有合格证。4.销售部经辨识、评价涉及的重要环境因素、不可接受风险主要是固废排放、火灾、触电、人身伤害等，控制方式：应急预案、控制程序、管理方案、检查、培训等。5.部门办公产生的废纸、生活垃圾等废弃物，以及危废（硒鼓）分类存放，统一交办公室处理，参见办公室审核记录。办公纸张采取双面打印，定期检查水管跑冒滴漏。用毕电脑关闭电源，离开本部门随手关灯。6.销售部人员参加了办公室组织的环境保护、安全防护方面的培训，并参加了办公室组织的应急演练，对应急消防知识进行了培训。部门日常办公活动中，加强用电安全，禁止私接乱接电气线路，防止触电事故和火灾事故的发生。7.节能方面：主要是耗电，采取的措施集中开关管理，确保非工作时间不会出现电脑空耗的现象；8.办公生活废水排放至市政管道，办公及销售活动无噪声、废气产生。9.建立并实施了《 HTHBKJ/QP-2021-11与顾客有关的过程控制程序》、《 HTHBKJ/QP-2021-12外部提供产品、服务和过程控制程序》，销售部向供应商发放总经理陆奇峰签署的《致供应商函》，显示的内容中包括本公司采购产品的理化性能造成的环境影响或可能造成的影响，对使用该种物料的员工的要求，供应商在运输这些物料所使用的贮存容器、运输方式对环境和职业健康的影响，到本公司减速慢行、运输路上每4个小时休息1次等。10.提供《对相关方施加影响记录表》，2021.3.20日对宜兴苏伊士环境技术有限公司、宜兴市联益环保有限公司、山东华阳农药化工集团有限公司、宜兴市正旺物资有限公司、宜兴市启超环保科技有限公司等相关方施加影响，内容:将公司的环境/职业健康安全方针、重要环境因素/危险源等，告知对方，记录人赵梅竹。11.产品的检验采取现场查验合格证、外观、数量、包装的方式进行。检验时严格遵守公司的规章制度，尽量采取大箱换小箱的方式节约使用包装物。12.检验时注意滑倒、碰伤、砸伤、触电伤害，不合格品退货处理。13.在供方仓库装卸车时，要求装运人员必须穿戴劳动防护用品，合理使用搬运工具，装卸完成及时清理垃圾打扫卫生。14.劳动防护用品，提供：口罩、手套、套袖、工作服。 15.外出一般选择火车、飞机，避免长途驾驶和疲劳驾驶，做好新冠肺炎疫情防护。16.为主要长期员工上社保，查到了2021年4月份缴费证明。部门运行控制基本符合要求。 |  |
| 应急准备和响应 | EO8.2  |  制定实施了《应急准备和响应控制程序HTHBKJ/QP-2021-14》，制定了火灾、触电、人员伤亡应急预案。内容包括：目的、适用范围、职责、应急处理细则、演习、必备资料等。2021.3.25日参加了公司组织的消防演练。2021.4.10日参加了公司组织的触电事故应急救援预案演练。自体系建立以来未发生紧急情况。 |   |
|  |  |  |  |

说明：不符合标注N