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：汪桂丽 杨春光 审核时间：2021.6.22-23 |
| 审核条款：QMS:5.3组织的岗位、职责和权限、6.2质量目标、7.1.3基础设施、7.1.4过程运行环境、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、8.5.6销售和服务提供的更改控制、9.1.2顾客满意；E/OMS: 5.3组织的岗位、职责和权限、6.2环境与职业健康安全目标、6.1.2环境因素/危险源辨识与评价； |
| 组织的岗位、职责和权限 | QEO 5.3 | 与负责人沟通明确职责和权限，部门主要负责：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，产品和服务提供控制及顾客档案建立，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。 |  |
| 环境因素/危险源辨识与评价 | EO 6.1.2 | 销售部按照《环境因素识别及评价管理程序》HTHBKJQES/QP-2021-03、《危险源辨识、风险评价和控制措施的控制程序》HTHBKJQES/QP-2021-04，对办公过程和业务活动过程的环境因素、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。查“环境因素辨识与评价表”，识别了销售部有关过程的环境因素，包括空调使用、办公用纸的消耗，水电和能源消耗、废墨盒、废硒鼓、塑料包装物的遗弃，生活垃圾的排放，废纸、废报纸的废弃，汽车尾气排放等环境因素，识别时能考虑产品生命周期观点，编制：周杨、靳燕、赵梅竹，批准：陆奇峰 日期： 2021年1月16日从影响范围、程度、频率、社区关注程度、影响周期、法规符合性进行评价打分，确定重要环境因素，同时明确适用法律法规和其他要求。查《重要环境因素清单》，涉及销售部有2项重要环境因素，包括：固体废弃物排放、火灾。控制措施：固废分类存放、垃圾、危险固废由行政部负责按规定处置，包装物分类卖掉，日常检查、培训教育，配备有消防器材、进行应急演练，水电节约使用，避免长明灯和长流水或滴漏，人走时及时关闭电器等措施。查“危险源辩识风险评价及风险控制策划表”，识别了空调使用空调病，地面楼梯湿滑摔伤，长时间坐着工作颈椎病，电脑辅射及长时间眼伤害，触电，火灾，车辆伤害等危险源，评价人：周杨、靳燕、赵梅竹 确认: 陆奇峰 日期：2021年1月16日。 查《重大危险源清单》，重大危险源3项，包括：货物倒塌人员伤害、火灾伤害、触电伤害。控制措施：危险源控制配备消防器材、个体防护、日常检查、培训教育、应急预案、消防设施保持正常等运行控制措施，监督检查或应急管理，目标、管理方案。 部门识别和评价基本适宜、充分，符合规定要求。 |  |
| 目标及其实现策划  | QEO 6.2 | 提供部门目标分解：客户投诉每年少于3起； 顾客满意率96%以上；固体废弃物100%合理分类处理；触电事故发生率为零； 各类重伤以上事故发生率为零； 火灾事故发生率为零。抽查考核情况：2021.6.2日目标指标2021.1.15-2021.5.30完成情况如下： 客户投诉0次；顾客满意度97%；固体废弃物100%合理分类处理；触电事故发生率为零；各类重伤以上事故发生率为零； 火灾事故发生率为零。按行政部环境管理方案和职业健康安全管理方案执行。 |  |
| 基础设施 | Q 7.1.3 | 本公司确定、配置和维护过程运行所需的基础设施，建立设备台帐：办公电脑、打印复印机、便携投影机等；抽查设备检修计划：有电脑、打印机保养项目、时间、内容、负责人、投入资金，批准：靳燕；抽查设备检修记录：2021.6.8对打印机、2021.5.21电脑 进行检修维护，有检修维护记录，验收记录：合格，验收人：周杨。 |  |
| 工作环境 | Q 7.1.4 | 本公司根据产品和服务特点，确定、提供并维护过程运行所需要的环境，确保无歧视、和谐稳定、无对抗；心理因素如舒缓心理压力、预防过度疲劳、保护个人情感，控制活动场所温度、湿度、照明、空气流通、卫生、噪声等。 |  |
| 产品和服务的要求 | Q 8.2 | 审核现场销售部负责人介绍沟通方式：主要是电话、上门拜访、资料传递、招投标会、交流会等形式宣传本公司有关产品及公司的有关信誉等。针对合同洽谈、签订、履行过程中的问题、顾客投诉或反馈，及时电话联系，明确各自的要求，及时处理，暂未发生顾客投诉情况。目前沟通效果良好。公司主要通过招标会、市场调查、客户的走访、交流会等了解市场的需求状态。主要以招标文件、订单、合同、电话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。公司接到合同后在微信群评审，无异议后公司代表签字盖章回传客户作为已评审的证据。抽查2021.3.22日山东矗磊路桥有限公司工矿产品购销合同：提升泵、污泥泵、格栅、叠螺机、MBR一体化设备，2021.5.10日菏泽清浪环保科技有限公司工矿产品购销合同： 环保设备，2021.3.26日山东曹达化工有限公司工矿产品购销合同： 污染源挥发性有机物（非甲烷总烃）、聚格挥发性有机物（VOCS）在线监测系统，合同明确双方权利和义务，合作方式、结算方式，质量要求、技术要求、运输方式等；评审符合要求，盖章合同生效。签订合同/协议后，公司按合同或订货要求执行；基本符合要求。 |  |
| 外部提供过程、产品和服务的控制 | Q 8.4 | 公司建立并实施《外部提供产品、服务和过程控制程序》HTHBKJQES/QP-2021-12，规定了采购物资分类、供方评价与管理状况、采购信息、采购产品验证等内容。对采购的物资进行分类，并依据重要程度分别予以控制。提供了《合格供方名录》：有宜兴苏伊士环境技术有限公司 生物绳填料；宜兴市联益环保有限公司 可提升式曝气管；山东华阳农药化工集团有限公司 生物绳、曝气管、钢管；无锡艾普斯环保科技有限公司上海塔克水泵；宜兴市德慕科技有限公司 控制柜；宜兴市鼎辉环保科技有限公司江苏 三佑管道（UPVC）；宜兴市和桥镇北庄水泥构件制品厂 混凝土滤板；无锡市启庆不锈钢有限公司 不锈钢材料等供方，有供方名称，供应产品、列入日期、联系人、联系电话、供方详细地址等信息，批准：陆奇峰 日期：2021年3月15日。提供合格供方评价记录，有2021年3月15日供方评价记录，评价内容包含管理体系、质量安全环境要求、交货期、人员、设备、现场、生产能力、资质、价格、服务、信誉等**，**各分项有相应的评分标准，评价合格。组织在对供方进行选择和评价时，应充分考虑环境及职业健康安全方面的要求，与负责人进行了沟通。销售经理介绍，各部门根据需要提报采购申请，经批准后由销售部组织实施采购。在实施采购前公司与供方进行沟通后编制采购文件，注明名称、型号、数量、要求、交付期等内容，列入采购计划组织实施。查产品购销合同：宜兴苏伊士环境技术有限公司2020.9.3签订、山东华阳农药化工集团有限公司2020.8.24签订 明确产品名称、型号、数量、价格、技术标准质量要求、交货期限地点及方式、运输方式、付款方式、验收标准、质量保证、违约责任，双方企业盖公章。查见2021.1.20日、2021.3.6日、2021.5.16日、2021.6.5日采购计划表，均经过总经理审批；采购产品包括生物绳填料 Ф150 25个、可提升式曝气管Q=5-8m³/（m/h），L=1m 10个、钢管DN80 100个、厌氧塔Ф3500×12000 5个、机械格栅渠宽：500mm，渠深：2m，N=0.75kw 15个、污泥泵50QW10-10-0.75 8个……，提供给外部供方的信息表述清晰、充分，经过了批准，能涵盖公司认证范围等的产品。采购验证见Q8.6条款审核记录。 |  |
| 顾客及外部供方财产 | Q 8.5.3 | 在控制或使用顾客或外部供方的财产期间，应对其进行妥善管理。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；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，应向顾客或外部供方报告，并保留相关记录。 |  |
| 交付后的活动 | Q 8.5.5  | 本公司交付后活动的范围和程度涉及法律法规要求、与产品和服务相关的潜在不期望的后果、其产品和服务的性质、用途和预期寿命；顾客要求、顾客反馈。 销售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。暂无。 |  |
| 销售和服务提供的更改控制 | Q 8.5.6  | 负责人沟通明确更改控制流程，对销售和服务提供的更改进行评审和控制，以确保稳定地符合要求；更改及评审保留记录，包括更改评审结果、更改的人员以及根据评审所采取的措施。 |  |
| 客户满意 | Q 9.1.2  | 提供《顾客满意度调查表》，调查包含：质量、交期、服务、价格等指标，满意程度分为很满意、满意、一般满意、不满意等四个档次。抽查客户：山东矗磊路桥有限公司、菏泽清浪环保科技有限公司、山东曹达化工有限公司，从提供的调查表来看，客户对组织评价均为“很满意”或“满意”。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。查见2021.5.9日《顾客满意度调查统计表》，编写：赵梅竹，审批：陆奇峰。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，对本公司产品的满意度为100%，对本公司服务的满意度为90%，对本公司价格的满意度为90%，对本公司交期的满意度为100%，对销售部的满意度为100%，经评价测算客户满意度得分96%，收集顾客改进建议及时反馈处理。经交流体系运行至今未发生投诉情况，日常顾客反馈都是一些小问题已及时处理。 |  |

说明：不符合标注N