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：生产技术部 主管领导：洪钦 陪同人员：吕维 | 判定 |
| 审核员：石帆 审核时间：2021.7.27 |
| 审核条款：Q:5.3/6.2/8.2/8.4/8.5.5/9.1.2，部门岗门职责、部门目标完成情况、原材料采购、与产品有关过程的管理、顾客财产、交付后活动、顾客满意测评 |
| 组织的岗位、职责和权限 | QMS:5.3 | 本部门主要负责采购、销售、供应商管理及相关的管理活动的实施与执行.与生产技术部负责人沟通，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。 | Y |
| 质量目标 | QMS:6.2 | 管理目标有： 合同评审完成率100%；顾客要求识别准确率≥95%；原材料采购及时率≥95%；原材料批次合格率≥99%；电网公司投诉、抱怨、通报次数0；交付及时率≥98%；顾客满意度≥90%；顾客投诉及时回复率100%；在用测量设备受检合格率100%；质量信息传递及时率100%；数据分析及时完成率100％。 目标可测量，与公司方针一致。管理目标完成情况：查到2021年5月30日部门管理目标完成情况，以上管理目标已全部完成。 | Y |
| 产品和服务的要求 | QMS8.2  | 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。生产技术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。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，并对销售要求等给予了明确。公司收到合同后在公司内OA系统发起合同审批流程进行评审，由综合部、生产技术部、财务、总经理审批同意流程通过后，即完成合同评审。抽查：1、2020.12.1与桐乡市化工有限公司签订蒸汽销售合同，合同规定了蒸汽的供应和计量方式、蒸汽费用的计算和付款方式、通知及蒸汽供应中断、期限等条款，要求明确。有合同审批流程。2、2021.4.5与嘉兴市大翔实业有限公司签订蒸汽销售合同，合同规定了蒸汽的供应和计量方式、蒸汽费用的计算和付款方式、通知及蒸汽供应中断、期限等条款，要求明确。有合同审批流程。3、2021.6.22与桐乡市金朗新材料有限公司签订蒸汽销售合同，合同规定了蒸汽的供应和计量方式、蒸汽费用的计算和付款方式、通知及蒸汽供应中断、期限等条款，要求明确。有合同审批流程。以上合同均已实施，合同评审在答复顾客之前进行。与顾客的沟通由生产技术部负责，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。提供了《供热月报表》 2021年3月、4月（损耗按实际流量），记录了低压、中压售热实际流程、供出、损耗、损耗率等情况。《蒸汽流量结算表》记录了使用的用户名称、实际用量、热耗补贴、计费流量、单价、开票金额等信息。由公司总经理冯宏、生计部分管副总王少云、生计部经理窦士芳、财务许高签批确认。公司暂无合同变更情况发生。 | Y |
| 外部提供过程 | QMS:8.4 | 公司采购产品主要为煤、烘箱、石膏等。已编制形成《合格供应商目录》共有224家合格供方。抽查合格供方：1. 烘箱、马弗炉供方----长沙开元仪器有限公司：2021年1月29日进行供方的评价，形成《合格供应商评审表》一份，对经营范围、注册资本、天眼查评分、产品使用质量状况、合同履约率、性价比评价、供货及时性、售后服务评价等进行评价。综合得分92分，总评等级为优质供应商，评审结论：建议该供应商列入21年度公司合格供应商目录。
2. 热电偶、热电阻供方----江苏科罗尼测控技术有限公司：2021年1月29日进行供方的评价，形成《合格供应商评审表》一份，对经营范围、注册资本、天眼查评分、产品使用质量状况、合同履约率、性价比评价、供货及时性、售后服务评价等进行评价。综合得分88.5分，总评等级为优质供应商，评审结论：建议该供应商列入21年度公司合格供应商目录。
3. PLC高压只能温控系统等供方---杭州一沃科技有限公司等：2021年1月29日进行供方的评价，形成《合格供应商评审表》一份，对经营范围、注册资本、天眼查评分、产品使用质量状况、合同履约率、性价比评价、供货及时性、售后服务评价等进行评价。综合得分89.25分，总评等级为优质供应商，评审结论：建议该供应商列入21年度公司合格供应商目录。
4. 煤的采购为定向采购，由集团总部公司浙江物产环保能源股份有限公司直接供应。

公司的外包过程为：设备安装、土建抽查外包情况：与浙江同安建设有限公司2020年7月签订厂外热力管网巡检维护I标段施工合同、安全协议，合同该规定了施工要求、交期、质量标准、付款方式等。提供该项目的竣工资料，包含重要文件企业资质文件、施工人员资格证、特种设别维修许可证等；施工记录：检查记录、检测报告等，竣工记录：竣工报告、材料设备质量保证资料、无损检测机构资质及人员、报告等，竣工图。公司大型的采购有需求由生产技术部人员发起采购（招标）申请审批流程，将采购的物资类别，采购原因，预估金额，要求达标的技术规范及询价邀请函进行审批，由总经理冯宏批准后执行。查2021年4的气热联供项目-仪表配电柜及保温箱采购项目，中标单位：杭州华电自控设备有限公司，有各参加招标单位报价单、评审表、中标通知书等，确认了中标金额、交货期，技术规范对相关交货要求进行规定。2021年7月气热联供项目-压缩空气北线、西线、南线流量计装置采购项目，中标单位：嘉兴市昊晟节能技术有限公司，有各参加招标单位报价单、评审表、中标通知书等，确认了中标金额、交货期，技术规范对相关交货要求进行规定。中标1月内签订采购合同。查看2021年6月采购月跟踪表，内容包含，申购日期、状态、单据号、产品名产、型号、技术标准、单位、数量、供应商、到货时间及是否为紧急采购备注等信息。 | Y |
| 交付后的活动 | QMS8.5.5  | 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。查看交付后问题反馈提供的微信记录：2021年6月1日浙江帝斯曼中肯生物科技有限公司反馈阀门不严，安排技术人员上门现场处理。2021年6月15日大盛金属公司疏水阀漏气，安排技术人员上门现场处理。对于反馈的技术问题及时安排技术人员上门处理，但未将客户反馈的问题，以及确认是否处理完成，后续是否重复发生等进行记录。现场已沟通。 | Y |
| 顾客满意 | QMS9.1.2 | 公司已建立和保持了《顾客满意程度测量控制程序》，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32份《顾客满意度调查表》，有效回收32份，回收率100%。调查内容有：能源供应品质、故障解决时效、人员技能、对公司服务的满意度等，查阅《顾客满意程度调查表》，对调查表满分100分计算。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》，每家顾客满意度总分值均为100分，顾客满意率达到100%，无其他不满意及有效分析内容。调查未发现有顾客投诉。 | Y |

说明：不符合标注N