|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 过程与活动、抽样计划 | 涉及条款 | 受审核部门：销售科 主管领导：吴福兰 陪同人员：郇玉文  | 判定 |
| 审核员：周涛、王海燕、安涛（EO专业支持） 审核时间：2021.8.6 |
| 审核条款：Q:5.3/6.2/8.2/9.1.2；EO5.3/6.2/6.1.2/8.1/8.2；  |
| 岗位、职责、和权限 | QEO5.3 | 该部门主要负责公司与客户沟通洽谈，销售合同的评审和签订、客户满意度调查、顾客财产的管控,和贸易部经理交流其熟知自己的职责。本部门共计3人。具备了贸易方面的技能，且有足够的财务资金做保障负责本部门的环境、职业健康安全活动的管理工作，部门负责人了解自己部门职责。 | y |
| 质量目标及其实现的策划/环境目标及其实现的策划 | QEO6.2 | 执行《方针、目标、指标和管理方案控制程序》本部门质量、环境和职业健康安全目标 建立了公司的质量环境和安全目标、指标，和方案，并根据本部门的工作职责进行制定，本部门的目标、指标如下：每季度检查一回 抽最近一次考核 7.30完成情况1、因交付和服务质量问题遭顾客投诉的次数≤1次/年 02、顾客满意度≥90% 95% 3、意外伤害为0 0 4、火灾事故发生为0； 0目标完成情况每季度统计一次。提供了《2021年1月～7月公司目标完成情况统计表》，对1-7月目标的完成情况进行统计分析。检查人：吴福兰，批准：郇玉文，日期：2021.7 | y |
| 产品和服务的要求顾客沟通 | Q 8.2.1 | 经现场询问，公司与顾客建立了沟通的渠道，在水泥销售过程的售前、中、后三个不同阶段，以充分准确的了解顾客的要求，满足顾客的合理要求。合同签订前了解顾客需求，解答顾客疑问；合同执行过程中与顾客沟通合同进展，了解可能发生的变化，完成后做好顾客满意度调查。发现问题及时进行沟通。顾客财产主要是顾客信息，体系运行至今无关系重大合同，无制定应急措施的特定要求。 | y |
| 与产品和服务有关的要求的确定 | Q 8.2.2 | 本公司经营性质主要是熟料、炉渣等半成品的来料加工，产品主要供应给全国地区的建筑工程公司1、明示的要求公司主要以电话、传真的方式进行确定，确定的内容：顾客名称、产品名称、型号规格、数量、质量要求、交货期等方面的内容。2、隐含的要求：产品达到顾客的使用要求。法律法规要求及产品标准：通用硅酸盐水泥GB175-2001、水泥包装袋GB9774-2010、硅酸盐水泥熟料GB/T21372-2008、水泥密度测量方法、水泥强度快速检验方法JC/T 738-2004等3、附加的要求，一般无。2021年1月以来，公司与产品有关的要求主要以订单、合同、电话、传真方式进行，在签订合同、下订单前进行确认评审,自体系运行至今共签订8份合同，现场阅见了8份合同的原件，分别为：民乐县恒新荣商贸有限责任公司、甘肃润源环境资料科技有限公司、李培科、金昌金川万方实业有限责任公司、山丹县兴泰矿产品经销部、甘肃第二建设集团有限责任公司山丹分公司、中铁七局集团第三工程有限公司、山丹县房地产开发公司。 | y |
| 与产品和服务有关要求的评审 | Q8.2.3 | 对签订的销售合同进行了合同评审，查其合同的评审情况。抽1合同评审表：2021年4月21日签订的合同， 客户：甘肃第二建设集团有限责任公司，产品名称： P.O42.5水泥，袋装，数量：1000T，合同内容有：名称、规格型号、数量、付费方式、质量要求、验收方法、单价：\*\*、付费方式、交付方式、违约责任、总金额及备注等项,交货期：双方约定，在接受此订单前由销售科组施工现场及按需方报时间进行供货。织生产科、供应科对合同进行了评审，由管代进行审核，总经理进行批准签字，评审结论：数量、交货期、特征指标等能够满足客户要求，评审时间：2021.4.21，能够在签订合同前进行合同评审。抽2：合同评审表：客户名称：山丹县兴泰矿产品经销部 合同签订时间：2021年7月7日， 产品名称：熟料，数量：10000吨等，合同有产品名称、规格型号、数量、付费方式、交付方式、质量要求、验收方法、违约责任、单价、金额及备注等项,交货期：双方约定付款后的15个工作日内，在接受此订单前由销售科组织生产科、供应科、化验室等参与对合同进行了评审，由管代进行批准签字，评审结论：数量、交货期、特征指标等能够满足客户要求，评审时间：2021年7月7日，能够在签订合同前进行合同评审抽3：2021年3月15日签订的合同， 客户：甘肃润源环境资源科技有限公司，产品名称：高炉水渣（干），数量：10000吨；合同内容有：名称、规格型号、数量、付费方式、质量要求、验收方法、单价：\*\*、付费方式、交付方式、违约责任、总金额及备注等项,交货期：双方约定付款后的15个工作日内交货，在接受此订单前由销售科组织生产科、供应科对合同进行了评审，由管代进行审核，总经理进行批准签字，评审结论：数量、交货期、特征指标等能够满足客户要求，评审时间：2021年3月15日，能够在签订合同前进行合同评审。又抽查了其他3家合同的评审，评审时间都在签订合同之前，符合要求。 | y |
| 产品和服务有关要求的变更 | Q8.2.4 | 自去年第一次监督审核以来，产品的服务有关要求未发生合同变更。 | y |
| 环境因素及危险源辨识及风险评价 | EO6.1.2 | 制定《环境因素的识别与评价控制程序》部门负责对本部门所涉及环境因素和危险源进行了识别和评价，汇总到办公室备案并制定管理方案 规定了环境因素更新每年进行1次查2021年5月1日销售科《环境因素识别评价表》，环境因素考虑了环境影响、时态、状态等方面，包括办公区、生活区、销售过程等的固废、火灾、相关方的厂内活动等共识别环境因素17项。采用直接评价法评价出了重要环境因素为：火灾，识别基本合理。通过管理方案、运行控制、应急预案等措施进行控制提供了“重要环境因素清单”1.火灾（电线老化、短路、过载、消防管理不善引发火灾）环境影响：大气污染；控制方式：消防应急预案 编制：吴福兰 审批：郇玉文 编制了《危险源识别与评价控制程序》，规定了如何识别和评价危险源，并制定了控制措施查本部门2021年5月1日的《危险源辨识与风险评价一览表》，共识别危险源17项，包括出差交通意外人身伤害、驾驶员酒后开车、线路老化、短路、接线不规范、过载造成火灾、开水、饮水器具不卫生等，采用直接评价法评价出不可接受的风险为：火灾，意外伤害，识别基本合理。 | y |
| 环境及职业健康安全运行控制 | EO8.1 | 查看销售科办公场所，办公区域电器及开关、线路均无老化情况。查污水：生活用水排入城市管网。每个房间配有空调，环境空气质量好，办公设备摆放整齐，地面较整洁。室内配置了垃圾桶，垃圾进行了分类收集，对于废灯泡、废墨盒、硒鼓、电池等危废垃圾按规定单独存放，体系运行以来没有发生废灯泡、废电池等危废垃圾，对废墨盒、废硒鼓交由专项回收，目前暂无处理。对于公司的来访客人进入公司办公场所人员均告知了公司实施体系情况，以及要求配合做好环境、职业健康安全管理工作。纸张双面使用，不开无人灯，空调使用保持26摄氏度等。查消防器材设施的定期检查:办公区域配备干粉灭火器，可正常使用。现场阅见了固体废物管理规定、劳动防护用品管理规定、安全检查规定规定、教育培训制度、安全隐患排查制度等，提供了相关方施加影响程序，对供应商等相关方发放了告知书，采用电话告知，提供质量、环境和职业健康安全检查记录表环境检查内容有废水、废气、粉尘、危险废弃物等10项检查，结论：符合要求。职业健康安全检查有用电、消防等项目检查，结论：符合要求。检查人：吴福兰。 2021.7.9，运行控制住基本有效。 | y |
| 顾客满意 | Q9.1.2 | 公司以满意度调查表的方式向公司客户进行了满意度调查。发放16份满意的调查表，回收16份。分别为：东升建设集团公司山丹分公司、张掖远达公路材料有限公司、山丹县四通商贸有限责任公司、张掖市天顺建筑安装工程有限公司、张掖市东水泉矿业有限责任公司、甘肃山丹青龙水管业有限责任公司、张掖市拓建建材有限责任公司、张掖致远建筑公司山丹分公司、甘肃卓皓建设工程有限公司山丹分公司、甘肃长瑞市政路桥有限责任公司山丹分公司、（2份）、甘肃和邦同成建设工程有限公司山丹分公司、甘肃成伟建筑工程有限责任公司、民乐县水投物资有限责任公司、甘肃宏大水利水电工程有限公司山丹分公司、甘肃宏大水利水电有限公司。抽2021.2.26 顾客满意度调查表调查内容：产品质量、价格、人员态度、供货能力等8项进行调查以打分形式进行评价，分别为满意（8-10）、一般（4-7）、不满意（1-3）。调查结果：均表示满意 。结果统计：顾客满意度96％。符合本部门的顾客满意度≥90%目标要求，无顾客投诉。抽2021.4.25甘肃长瑞市政路桥有限责任公司山丹分公司满意度调查表调查内容：产品质量、价格、人员态度、供货能力等8项进行调查以打分形式进行评价，分别为满意（8-10）、一般（4-7）、不满意（1-3）。结果统计：顾客满意度96％。符合本部门的≥90%目标要求，无顾客投诉抽2021.6.23甘肃省山丹青龙节水管业有限责任公司满意度调查表调查内容：产品质量、价格、人员态度、供货能力等8项进行调查以打分形式进行评价，分别为满意（8-10）、一般（4-7）、不满意（1-3）。结果统计：顾客满意度977％。符合本部门的≥90%目标要求，无顾客投诉顾客满意度评价统计结果是96％，无顾客投诉。信息利用：公司通过对调查结果进行分析，提出相应改进需求-加强对人员的服务意识培训等。 | y |
| 应急准备和响应 | EO8.2 | 执行《应急准备和响应控制程序》及消防应急预案等文件，参加由生产科组织的消防应急预案的演练，详见生产科该条款记录。 |  |

管理体系审核记录表

说明：不符合标注N