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：蔡炜、刘文安、陈延辉 陪同人员：代晓清 | 判定 |
| 审核员：褚敏杰 审核时间：2021.9.7 |
| 审核条款：QMS:5.3 组织的岗位、职责和权限、6.2 质量目标、8.2 产品和服务的要求、8.5.3 顾客或外部供方的财产、9.1.2 顾客满意、8.5.5 交付后的活动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、8.1 运行策划和控制、8.2 应急准备和响应 |
| 组织的岗位、职责和权限 | QEO:5.3 | 本部门现有人员23人，主任1人，副主任2人，管理人员3人，业务员17人；主要负责：市场调研与开发，招投标、商务谈判及合同签订，顾客档案建立，售后服务及顾客满意度评价与分析；与相关方做好沟通；组织本部门的环境因素、危险源的识别、评价及控制。 | Y |
| 目标及措施 | QEO:6.2 | 查见“2021年销售部绩效责任书”，显示对目标按照部门进行了分解；查见销售部目标分解及完成情况：营销收入XXXX万元；严格风控管理，合同签订；应收账款回笼率100%；绿色矿山建设；不发生工亡事故、各类重大事故和重伤事故；制订了实现目标的措施；查见“经责制考评情况通报”，抽2021.7，显示对目标完成情况进行了考核，均完成。 | Y |
| 环境因素/危险源辨识评价和控制 | EO:6.1.26.1.4 | 提供了“环境因素识别与评价管理流程”，有效文件。查“环境因素识别、评价表”，销售部的环境因素有办公活动的生活垃圾处置、空调氟利昂泄漏、水电消耗等。考虑了生命周期观点。采取多因子评价法评价，评价结果显示本部门无重要环境因素；提供了“危险源辨识、风险评价和控制措施管理流程”，有效文件；查“危险源辨识与风险评价记录表”，识别了办公活动中的火灾、触电、车辆等危险源。对识别出的危险源采取D=LEC进行评价；销售部无公司控制级重大危险源；建议对差旅途中的职业健康安全风险进行辨识与评价，交流；策划了风险控制措施；对重要环境因素和不可接受风险进行控制。基本满足标准要求。 | Y |
| 产品和服务的要求顾客财产 | Q:8.28.5.3 | 销售部负责人介绍沟通方式：主要是电话、资料传递、交流会等形式宣传本公司有关产品及公司的有关信誉等。查见公司印制的企业介绍；针对合同洽谈、签订、履行过程中的问题，及时电话联系，明确各自的要求，执行合同。目前沟通效果良好。公司主要通过客户的走访、交流会等了解市场的需求状态。主要以合同、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。销售部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，然后由销售部经理组织人员评审，现场合同评审记录，经评审能满足要求后由总经理或其授权人签字并加盖公司印章，然后回传给顾客。查见合同台账，登记了年度销售合同的明细，并进行了合同编号，便于检索； 抽见：1）销售合同，2021.6.25，与宜春市洪磊矿业有限公司签订，铝长石； 变更补充协议，2021.7.31，价格变更；介绍说，合同变更按新签合同进行评审，确保变更得到控制； 2）购销合同，2021.7.20，与成都裕仁玻璃制品有限公司签订，干锂长石；3）买卖合同，2021.6.25，与安源玻璃有限公司浮法玻璃厂签订，长石；4）购销合同，2021.7.1，与上海赣丰化工有限公司签订，锂云母；5）购销合同，2021.8.1，与宜春市江南玖源材料加工有限公司签订，锂云母；介绍说，以上合同评审均由企管部负责管理，企管部追查审核，见上述合同评审表；6）采购合同，2021.8.12，与九江有色金属冶炼有限公司签订，钽矿， 合同评审表——2021.8.16，经办人、业务部门、风控部门、财务部门、行政负责人签署意见；合同评审时间在合同签订之前，交流；7）购销合同，2021.8.16，与江西拓泓新材料有限公司签订，钽精矿； 合同评审表——2021.8.16，经办人、业务部门、风控部门、财务部门、行政负责人签署意见。 查见以上所有在合同中明确了产品名称、规格型号、数量、单位、价格、材质要求、交货方式、质量标准、付款方式、包装、运输等要求；产品要求的评审基本符合标准要求。介绍说，公司销售部主要顾客财产是顾客信息，介绍说，公司对顾客信息严格保密，设置有阅取权限。 | Y |
| 运行控制 | EO:8.1 | 公司围绕作业过程和风险评价的结果，策划了业务、安全、环保管理相关程序文件和管理制度，查见：法律法规和其他要求管理流程、环境因素识别与评价管理流程、危险源辨识、风险评价和控制措施管理流程、废水控制管理流程、固体废弃物管理流程、通风防尘（毒）管理流程、废气管理流程、噪声管理流程、危险化学品管理流程、安全用电管理流程；现场观察：办公面积大约1000平方米，工作场所布局合理，座椅和办公桌符合人体工程学要求，员工有自我防护意识，工间能适当走动、休息；各工作人员坐姿正确，避免过度疲劳；电脑显示器调整到保护视力的颜色；配置有适量的绿植，办公环境光照、温度适宜，通风良好，办公场所物品摆放整齐、有序，未见随意乱放私人物品的情况；满足办公需求；电路、电源正常，电路布线合理、电气插座完整，未见破损，无乱拉乱接电线、使用超额电气等现象；未见用电不当等安全隐患及不良影响现象。查见设置有消防控制系统，介绍说，消控中心由社区物业管理；配置有灭火器，状态良好。消防通道、应急指示良好，监控摄像头运行正常；节约用水用电、纸张双面使用；生活废水经管网排放至尾坝库污水处理厂；办公环境安静，无明显噪声和废气；办公垃圾由环卫部门收集处理；办公用墨盒硒鼓等危废以旧换新；对部门员工进行了不定期的交通安全宣传；对供方进行了环境和职业健康安全有关事项的口头沟通。 | Y |
| 应急响应 | EO：8.2 | 2021年6月23日参加了安环部组织的尾矿库漫顶专项应急预案演练，提供了相关记录。 | Y |
| 交付后的活动 | Q：8.5.5 | 公司交付后活动主要是产品质量投诉的处理，主要采取退货或者让步放行；同时进行顾客回访、收集顾客反馈、开展顾客满意度调查等形式进行交付后的处置。查见：供应商投诉表——湛江圣华玻璃容器有限公司，内容包括原因分析、纠正措施等；双方沟通往来电子邮件，就相关处理事宜进行了沟通；商务函——就投诉问题向客户发出正式意见；明细清单——双方就最终处理意见达成一致后，进行让步放行。 交付后活动基本满足要求。 | Y |
| 顾客满意 | Q：9.1.2 | 查见反馈处理和顾客满意度测量管理流程，有效文件；公司采用《顾客满意度调查表》收集与顾客满意度有关的信息，包括：产品质量、价格比、交货期等。查2021年5月10日-6月10日向顾客发出了《顾客满意度调查表》8份，对调查情况进行了汇总统计；查见“顾客满意度统计分析报告”，顾客满意率为90.25。 | Y |

说明：不符合标注N