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/陪同人员：李玉冬 | 判定 |
| 审核员：李雅静 审核时间：2021年11月26日 |
| 审核条款:  Q5.3/6.2/7.1.5/8.1/8.2/8.3/8.4/8.5/8.6/8.7/9.1.2；  EO5.3/6.2/6.1.2/8.1/8.2； |
| 职责和权限 | QEO5.3 | 部门主要职责如下：  全面主持销售的工作；  安排售前、售后技术支持服务；  负责销售合同的评审。  组织对客户投诉信息的收集、反馈、分析和处理；  销售服务的安排、调整；  负责公司供方的评定，采购产品的检验  负责公司顾客满意度的调查，分析。  公司内部销售/技术人员培训组织安排；  定期组织召开质量例会；  所需资源（包括人员、设备等）的组织安排。  负责本部门环境因素、危险源的识别和评价，并确定重要环境因素、危险源  负责人了解自己的职责，符合要求。 | Y |
| 目标分解及考核，目标指标及管理方案 | QEO6.2 | 分解目标及考核情况  1、合同评审率100%  2、产品交付及时率100%；  3、销售产品合格率100%  4、采购产品合格率100%  5、顾客满意率96%  6环境污染事故为零。  7火灾事故发生率为零。  查2021年一、二、三季度《目标完成情况统计表》，销售部门相关目标已达成，符合要求。  考核时间：2021.9.30 考核频次：每三个月进行一次考核。目标已完成。  公司针对重要环境因素、危险源等，制定了管理方案，内容包括具体实施方案、费用、时间、责任部门等内容。  安全目标指标：杜绝火灾事故，火灾事故发生率为0。。  管理方案：  1、易燃易爆物品必须有严格的防火措施，确定防火负责人，配备灭火器材，加强巡查；  2、服务材料的存放、使用必须符合防火要求；  3、办公区域的用电要符合防火规定；  4、制定消防预案，成立应急小组处理突发事件；  5、定期对电线、电缆电气设施进行检修  6、预算费用1千元。  每年组织一次对指标管理方案进行程度、完成情况的考核，提供安全目标、指标考核记录。  查见《环境绩效监测评价报告》及《安全绩效监测评价报告》。  抽查2021年6月20日《安全绩效监测评价报告》，评价内容包括：方针、目标的执行情况；方案措施的实施；安全防范措施的实施，安全防护用品及消防设施的配备；法律法规的识别、培训和贯彻等。评价人员：陶杨、刘兴荣、李玉冬及冯春会等。评价结果符合要求。  经查，组织制定的指标和管理方案基本可行，通过考核，达到了阶段性的目标要求，基本符合要求。 | Y |
| 环境因素、危险源识别 | EO6..1.2 | 编制了《环境因素的识别与评价控制程序》《危险源辩识、风险评价和风险控制策划程序》符合标准要求.  提供的“环境因素识别评价表”“重要环境因素清单”， 评价考虑了三种时态现在、过去、将来、三种状态、异常、正常、紧急考虑了法律法规，并进行了评价，化工材料，许可范围内危险化学品销售及相关环境管理活动  服务过程，用打分法考虑了法规符合性、发生频次、影响范围等, 通过定性判断法，共识别出重大环境因素2项：固体废弃物处理、潜在火灾事故发生，评价符合程序要求及公司的实际情况。  对重要环境因素的控制措施包括制定管理制度、监督检查、应急预案、培训等。提供《重要环境因素识别清单》，其中综合办涉及的重要环境因素：固废排放、意外火灾的发生，评价基本合理。  提供《危险源辨识、风险评价和控制措施确定控制程序》，对影响职业健康安全的危险源，评价其风险程度及级别，不可接受风险评价的标准和更新的时机,并确定更新不可接受风险因素从而进行有效控制等方面的管理要求进行了规定，满足要求。  提供的：“危险源识别与风险评价表”“不可接受风险源清单”， 评价考虑了将来、状态、可能导致的事件，并进行了评价，用打分法考虑了法规符合性、发生频次、影响范围等, 通过是非法，共识别出不可接受风险3项，涉及：火灾和触电、意外伤害。评价符合程序要求及公司的实际情况。对危险源的控制措施包括制定管理制度、监督检查、应急预案、培训等。 |  |
| 监视和测量工具 | Q7.1.5 | 公司产品销售过程属服务性质，多数情况供方发货到客户处，客户进行验收，企业无需检测设备。公司目前的监视和测量工具主要是《销售管理制度》《销售过程检验规范》和《顾客满意情况调查表》等，通过表格来对产品的销售服务过程进行监督和检查，以确保满足顾客要求。询问部门负责人称，公司对于服务考核记录和顾客满意情况调查表在表格制定完成后使用前进行了确认，分别对表格的格式、内容等内容进行了确认，经确认表格的内容清晰、格式完整，能够达到对服务进行监视和测量的目的。 | Y |
| 运行策划和控制 | QEO8.1 | 公司针对产品销售的特点进行了如下策划：  一、策划了流程：  销售服务实现过程：客户需求—面对面服务—签订合同—采购—发货--验收  二、确定了相应的质量目标，目标基本合理、可测量、可达到。  三、策划了相关文件：《GB/T16868-2009商品经营服务质量管理规范》、《GB/T15624-2011服务标准化工作指南》AQ 3013-2008危险化学品从业单位安全标准化通用规范、AQ/T 3052-2015危险化学品事故应急救援指挥导则DB11/T 1322.5-2017安全生产等级评定技术规范 第5部分：危险化学品经营企业DB13/T 2941-2019危险化学品登记管理规范DB37/T997-2008危险化学品作业场所警示标志标识规范、客户要求等；  策划了《销售管理制度》《销售过程检验规范》等记录。  四、服务过程中由部门负责人进行考核/检查，项目完成后由客户进行服务评价，符合要求。  五、场所：销售服务在办公楼内进行，电脑台式机、打印机等设备设施，基本满足工作需要。资源基本满足。  六、通过识别与评价对公司目标和战略方向相关，影响其实现质量管理体系预期结果的各种内外部环境因素，有效应对风险和机遇。  七、外包过程：产品运输有时供方直接运输到客户处，有时企业外包。  策划适合组织体系运行需要，未发生更改，策划情况符合标准要求  运行控制：  本部门执行资源能源控制程序、废弃物管理程序、环境管理制度、印章管理制度、代理工作办法项目管理手册、车辆管理规定等。  运行控制情况：办公过程注意节约用电，做到人走灯灭，电脑长时间不用时关机，下班前要关闭电源；办公区域内配置的灭火器,在有效期内。  办公过程使用的电器如：空调、电脑、灯具均符合安全设计要求，使用过程注意安全，预防触电，工作时间平均每天8小时；  办公用品按要求由综合部负责发放，作好记录；  本部门办公产生的废硒鼓、废墨盒、色带由供应方公司回收；  驾驶员要求遵守道路交通安全法，不违章驾车，驾驶证和车辆定期年审，确保行车安全。  现场查看办公区域配备有符合要求的灭火器，综合办设备、电器状态良好，无安全隐患。  提供了每季度工作环境检查表，抽查：2021年6月27日的检查表，对办公环境、卫生等情况进行了检查，检查人：隗晓宁，无问题。  现场见到75种危化品的MSDS，见附件  外包运输控制：  国内公路运输合同  上海顺鹰物流有限公司  合同期限：2020年1月4日-2022年12月31号  顺鹰公司道路运输经营许可证：沪交运管许可市字310000004621号  证件有效期：2022.5  营业执照：道路货物运输（货物专用运输（集装箱），道路危险货物运输（详见许可证）），供应链管理，国内货物运输代理，国际货物运输代理，仓储服务（除危险化学品）等（见附件）  经营范围：货物专用运输（集装箱）、道路危险货物运输（第二类（易燃气体）、第二类（非易燃无毒气体）、第二类（毒性气体）、第三类（易燃液体）、第四类（易燃固体）、第四类（易于自然的物质）、第四类（遇水放出易然气体的物质）、第五类（氧化性物质）、第五类（有机过氧化物）、第六类（毒性物质）、第八类（腐蚀性物质（（强腐蚀性））、第八类（腐蚀性物质（（弱腐蚀性））、第九类（杂项危险物质和物品）、剧毒化学品除外）（见附件）  危化品运输车辆证件：运输证、人员押运证、人员驾驶证，见附件 | Y |
| 产品和服务的要求确定、评审和更改 | QES8.2 | 销售部经理介绍到公司产品销售由客户提出要货需求，公司在确定产品和要求时，对以下方面进行了考虑：交付时间、产品的质量、产品的价格、产品的特别要求等。销售部负责确定与产品有关的要求，包括：客户规定的要求、交付和交付后活动的要求、规定的用途或已知的预期用途所必须的要求、与产品有关的法律法规及公司的附加要求。这些要求以相关技术资料、标准、合同或采购订单中体现。  企业通过电话、客户了解市场的需求状态，识别顾客要求。通过适用法律法规、行业标准收集、分析、评价了解行业发展要求。通过对竞争对手分析确定公司的发展市场。  抽销售合同1：客户：上海白蝶管业科技股份有限公司  签订日期：2021年5月31日  产品名称：聚乙烯  数量：30吨  合同写明了交付方式、质量及验收标准等  合同评审日期：2021年5月30日  1.产品要求规定： 明确 √ 不明确 □  2.与以前表述不一致的要求： 已解决 √ 未解决 □  3.公司满足合同要求：1）技术指标 能满足 √ 不满足 □  2）交货期 能满足 √ 不满足 □  3）价格 合 适 √ 不合适 □  4.其他： 1）双方责任 明 确 √ 不明确 □  2）付款方式 合 适 √ 不合适 □  3）纠纷解决方式 明 确 √ 不明确 □  评审人：各部门负责人  审批：本公司可以符合顾客要求，合同可以继续执行。  签名：隗晓宁  抽销售合同2：  客户：浙江科普特新材料有限公司  签订日期：2021年8月24日  产品名称：PP树脂  数量：1000KG  合同写明了交货地点、技术标准、运输等  评审记录：日期：2021年8月24  1.产品要求规定： 明确 √ 不明确 □  2.与以前表述不一致的要求： 已解决 √ 未解决 □  3.公司满足合同要求：1）技术指标 能满足 √ 不满足 □  2）交货期 能满足 √ 不满足 □  3）价格 合 适 √ 不合适 □  4.其他： 1）双方责任 明 确 √ 不明确 □  2）付款方式 合 适 √ 不合适 □  3）纠纷解决方式 明 确 √ 不明确 □  评审人：各部门负责人  审批：本公司可以符合顾客要求，合同可以继续执行。  签名：隗晓宁  抽销售合同3：  客户：深圳市沃尔核材股份有限公司  签订日期：2021年11月5日  产品名称：聚乙烯（LD608） 品牌：燕山石化 数量：10000公斤  合同写明了交货地点、技术标准、验收标准等  评审记录：日期：2020年11月4日  1.产品要求规定： 明确 √ 不明确 □  2.与以前表述不一致的要求： 已解决 √ 未解决 □  3.公司满足合同要求：1）技术指标 能满足 √ 不满足 □  2）交货期 能满足 √ 不满足 □  3）价格 合 适 √ 不合适 □  4.其他： 1）双方责任 明 确 √ 不明确 □  2）付款方式 合 适 √ 不合适 □  3）纠纷解决方式 明 确 √ 不明确 □  评审人：各部门负责人  审批：本公司可以符合顾客要求，合同可以继续执行。  签名：隗晓宁  另抽其他销售合同及合同评审，均保存完好，符合要求。  公司通过传真、邮件及电话等方式与顾客交流，主要进行以下沟通：  1、向顾客提供保证产品质量的有关信息，保修及应急措施。  2、接受顾客问询、询价、合同的处理。  3、根据合同要求进行有关的事宜，对顾客的投诉或意见进行处理和答复。  4、合理处理顾客财产，主要是顾客报修产品。  目前沟通渠道畅通  目前无合同更改情况发生。 | Y |
| 应急准备和响应 | EO8.2 | 应急准备和响应  公司制定《应急准备与响应控制程序》，预防或减少潜在安全事故或紧急情况造成的影响，对可能发生的各种重要环境危险源的紧急情况做出积极准备和响应，以减少事故造成的影响。  提供了《火灾应急预案》，包括发生火灾等紧急情况的处置和应急抢救方案等内容。  出示了“应急预案演练记录”  组织部门：综合部 演练主持人：陶杨，参加演练人员：公司办公区所有员工。  1.演练目的、内容：  为了使员工了解火灾发生时的应急自救知识，掌握应对火灾发生时采取的防护措施和方法，最大限度地降低火灾爆炸带来的损失，从而提高员工紧急避险、自救自护和应变的能力。  2.演练小结：参加人员基本了解，掌握了灭火器的使用方法和现场撤离路线，掌握火灾时的逃生方法。  。  填写部门：综合部 填写日期：2021年4月23日  提供了“应急预案评审记录”，演练后对预案适宜性充分性进行了评审，结论：预案适用无需修订。  提供了《触电事故应急救援预案》，包括发生触电等紧急情况的处置和应急抢救方案等内容。  组织部门：综合部 演练主持人：陶杨，参加演练人员：公司办公区所有员工。   1. 演练目的：演练目的、内容：   目的：为了尽最大努力把触电受伤者从死亡线上抢救出来，把事故的人员伤亡减少到最小程度  内容：发生触电事故   1. 演练小结：参加人员基本了解   填写部门：综合部 填写日期：2021年5月22日 |  |
| 产品和服务的设计和开发 | Q8.3 | 企业是根据顾客要求进行采购、销售活动。销售产品、销售模式固定，确定本公司不涉及产品和服务的设计和开发，故对标准中的8.3条款的内容不适用。不适用后不影响组织提供满足顾客要求和适用法律法规要求的产品的能力或责任 | Y |
| 外部提供过程、产品和服务的控制 | Q8.4 | 制定了《采购管理控制程序》，内容符合标准要求。规定了对选择评价和重新评审供方的方法。通过供方评价调查表、供方业绩评定表，调查供方的质量保证能力如：供应商经营资格、产品检验和质量认证情况、价格、供应商的质量保证能力、供应商满足紧急需求的能力、供应商售后服务能力和水平、供应商过去履约情况。  评价准则：  a）供方的规模、市场信誉、供货能力；  b）供方的供货期、付款方式；  c）供方质量保证能力等。  能确保外部提供过程、产品和服务在公司的质量管理体系控制下，不会影响组织持续提供合格产品和服务的能力。  查看《合格供方名录》：  序号 供方名称 供应产品/服务  1 浙江佳华精化股份有限公司 有机硅添加剂  2 广州龙尚塑料有限公司 PEPA  3 衡水华胜天成化工有限公司 硬脂酸锌 硬脂酸钙  询问负责人已按准则对供方进行评价，提供了《供方评定记录表》。  三家供方均满足供货条件，可以列为合格供应商  提供有供方采购合同：    企业无库房，供方发货到客户指定地点，在发货单（验收）上签字进行确认，作为收货的依据。发货单具体见8.5.1条款。  有时企业负责运输，运输外包  办公用品采购基本在网上进行，收到货后根据订单进行核对数量及型号，无记录。  公司提供给外部供方的信息主要有：公司需外部供方提供产品的主体信息，如产品及其相关技术指标信息等。向供应商传达信息的方式主要是：电话、微信等，经沟通信息内容包括：采购产品名称、要求、数量、价格、到货日期等内容，采购前由总经理进行批准同意后，由综合部负责采购。  经查综合部人员具备任职要求，能够胜任本职工作。  基本符合要求。 |  |
| 生产和服务提供； | Q8.5.1 | 1、销售部获取销售信息，与客户洽谈，在签订合同前对客户要求进行评审，确认可以满足行业有关法律、法规要求和公司规定及客户要求时，签订合同，根据销售合同为客户提供服务。  产品销售流程：客户需求—面对面服务—签订合同—采购—发货--验收  确定了销售服务为需确认过程  2、监视测量资源：公司针对产品和服务的特点编制有职能分配与部门职责、《销售管理制度》《销售过程检验规范》等作业规范。  通过日常顾客满意度调查表等形式对销售服务过程进行监测。  3、接收准则：识别了规范和接收和放行准则：产品销售过程符合《合同法》《GB/T16868-2009商品经营服务质量管理规范》、《GB/T15624-2011服务标准化工作指南》AQ 3013-2008危险化学品从业单位安全标准化通用规范、AQ/T 3052-2015危险化学品事故应急救援指挥导则DB11/T 1322.5-2017安全生产等级评定技术规范 第5部分：危险化学品经营企业DB13/T 2941-2019危险化学品登记管理规范DB37/T997-2008危险化学品作业场所警示标志标识规范等国家法律法规要求及合同要求等接收准则。  现场审核获悉，销售部主要依据招标文件和销售合同要求，在合格供方采购客户所需的产品转卖给顾客，相关责任人员负责与供方单位和顾客联络，与供方协调产品采购和客户协调产品的交货事宜，供方直接将产品送到客户所在地，客户进行验货。企业无库房。  抽合同，发货单（验收）、符合要求。    4、现场查看产品销售情况：  现场清洁卫生，配备有消防设施  现场有台式电脑、笔记本、传真机等日常办公设备，设备运行良好。  现场有工作人员正利用电话、网络与客户交流，服务规范。  5、销售人员均为培训合格并有多年工作经验的人员，符合要求。  6、识别了需要确认的过程为销售服务，提供《特殊过程确认表》  评估过程：销售服务过程 评估时间：:2021.3.10  评估内容：  1）人员：销售人员尝有多年的专业产品销售经验,并由公司组织进行了培训,通过实际销售业务考查,基本能确保销售服务进行。  2）设备能力：销售服务场所、电脑、打印机等销售服务设施销售服务满足要求。  3）作业指导书：编制了与顾客有关的过程控制程序、供应商及采购控制程序，销售服务管理制度、售后服务制度等文件,经确认有效可行，能确保销售服务进行。  4）工作环境：销售办公工作环境及市场销售环境确保销售服务的有效进行  评估结论：满足要求   1. 销售的产品：销售的产品不受政策限制,可自由进行采购和销售   结论:公司能确保销售服务进行  参与评估人：陶杨 刘兴荣 隗晓宁 李玉冬  7、产品需经检验合格后方可交付给客户，产品交付后，严格遵守销售合同中的各项承诺，尽量避免客户的抱怨和投诉。  8、现场观察到办公场所环境良好，文件资料及时进行整理，并存放指定地点，工作人员具有工作状态良好，销售人员和客户沟通用语规范，工作氛围总体良好。  9、自体系建立以来无合同更改情况  现场销售人员称每次发货前要同客户说明发货产品，发货数量、到货日期，防止货物发送错误。 | Y |
| 标识和可追溯性管理 | Q8.5.2 | 销售过程控制符合策划要求  1、产品标识：采购的产品以自身的进场日期进行标识。  2、状态标识：合格 不合格 待检 。  3、可追溯性：发货单（验收）—销售记录—购货合同  可满足追溯要求 | Y |
| 防护 | Q8.5.4 | 搬运方式采用人工搬运，工人搬运时注意向上标志，小心轻放，满足搬运要求。  环境：防火，防盗。 | Y |
| 交付后活动 | Q8.5.5 | 识别的交付后的活动：本部门与其它部门通过电话、网络或客户来现场等方式向顾客了解满意信息及顾客意见包括抱怨。当有改进的信息时，及时反馈到相关部门。  目前未发生因产品质量问题导致的客户反馈及投诉的情况。 | Y |
| 顾客或外部供方财产管理 | Q8.5.3 | 公司的顾客财产主要是顾客及外部供方的提供的信息，如有问题填写《顾客问题财产记录》，自体系运行以来未发生问题记录。  顾客财产中暂无知识产权 | Y |
| 变更  控制 | Q8.5.6 | 组织明确组织应对生产和服务提供的更改进行必要的评审和控制，以确保持续地符合要求，  组织应保留形成文件的信息，包括有关更改评审结果、授权进行更改的人员以及根据评审所采取的必要措施的要求。  经了解，目前组织在服务提供期间的主要变更是：销售计划的变更、顾客订单产品要求及数量变更、交货日期变更、法律法规变更，产品标准变更，外部供方交货不及时或质量问题等情况。  现场与负责人交流沟通，负责人介绍说，目前，尚无上述情况的变更，现场无变更情况。 | Y |
| 顾客满意度调查 | Q9.1.2 | 企业对顾客对产品是否满意的信息进行监视，并编制《顾客满意情况调查表》。对调查表中各项目进行测算，公司于2021年9月对主要客户进行了电话问卷调查，分别对质量、价格、服务态度、售后服务等内容进行调查，客户均对相关内容进行了反馈，从统计数据中可以看出，顾客满意度平均分为98%，超过了质量目标要求，目标完成。 | Y |
| 过程、交付产品的监视、测量和评价 | Q8.6 | 公司通过员工服务质量考核等形式对销售服务过程进行监视和测量。  抽：3-10月销售部检查记录  检查人：李玉冬  检查内容：  1对销售部人员迟到、早退进行检验。  2对销售文件记录和服务水平进行检查  3对销售部的工作环境进行检查  有改进要求、改进结果验证。符合要求。  抽：3-10月销售服务检查记录  检查时间 ：2021.10.17 检查人员 ：隗晓宁冯春会  检查内容 要求 结果  员工 着装整洁，仪容大方，  精力充沛，言谈、表情、形态得当 合格  办公场所 办公设施设备摆放整齐  地面干净卫生无垃圾、积  水、杂物、办公桌干净整 合格  洁，物品摆放整齐  客户沟通 1, 网站、样本、报价单据、  广告宣传等，遵守国家法律法规  不虚假宣传，承诺合理。   1. 网上及电话沟通：回复接听及   时，言语礼貌，态度诚恳，合理承 合格  诺，记录清楚，传递及时。   1. 现场接待：态度诚恳热情   记录清楚，传递及时  供货方沟通 沟通及时，要求准确，记录清楚  合同签订及时，整理归档。 合格  文件记录 公司文件：存放的当，便于查找  不得损坏，丢失。  工作记录：填写及时，字迹清楚 合格  内容完整  收发货 收货及时，验收认证仔细，单证齐  全，记录清楚完整。  摆放整齐，标识清楚，合理存放，  先进先出，账目清楚。 合格  发/送货及时，合理选择包装及运输  车辆，服务供方单证备件、配件齐  全，文明装卸主动配合顾客验收  售后及技术服务 服务及时，态度诚恳，记录清楚 合格  其他制度规定 遵守公司其他管理规定制度 合格  结论：检查合格  另抽其他考核记录，均保存完好，符合要求。  顾客满意度调查表具体见9.1.2  抽发货单：    服务的放行受控。符合要求 | Y |
| 不合格输出的控制，不合格与纠正措施 | Q8.7  Q10.2 | 企业提供的《不合格品控制程序》中规定了对不合格品的标识、隔离、记录评审和处置的控制要求。组织采购产品验收相关文件规定，采购/销售产品交付客户指定场所后客户组织产品验收，验收过程中发现不合格品直接退回供方单位，并要求做好验收确认记录；销售和过程中不不合格以口头、书面信息向相关责任部门/人员反馈，并责令改进,如道歉等。未发现批量的采购/销售产品不合格,以及销售和服务过程不合格。  抽不符合记录，企业目前为止未发生不符合事件。  内审过程中发现的不符合已经整改，符合要求。  产品和销售和服务过程监视和测量过程中有导入风险思维，主要有通过加强员工培训，加大监督和检查力度等措施，以达到预防措施的目的。 | Y |