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：市场部 主管领导：刘海燕 陪同人员：温晓丽 | 判定 |
| 审核员：汪桂丽A、肖新龙B、夏爱俭C 审核时间：2021年11月23日 |
| 审核条款： |
| 组织的岗位、职责和权限 | QEO 5.3 | 该部门职责主要负责市场开拓并获得合同、订单；负责编制合同文件和组织合同的评审；负责销售合同的签订和归档；负责顾客的沟通；负责实施顾客满意度调查及顾客反馈意见的处理；负责市场调查、客户调查、同行调查、环境调查、产品可行性分析；负责本部门有关的风险、环境因素和危险源的识别和控制。  与部门负责人沟通，口述的部门及个人职责和权限与公司文件描述的基本一致。 | OK |
| 目标及实现策划 | QEO 6.2 | 本部门分解目标及1月-9月完成情况：    目标均可量化可测量，市场部管理目标均已完成。  统计：曾伟平 审批：温晓丽 日期：2021.10.15  查 “目标、指标和管理方案”，公司针对重要环境因素和重大危险源火灾、固废排放制订了相应的管理方案，明确目标、指标、方法措施/技术手段、负责部门、完成时间、检查频次；  提供目标、指标及管理方案检查表，目标和指标达成，管理方案有效执行。 | OK |
| 产品和服务的要求 | Q8.2 | 市场部负责人介绍沟通方式：主要是电话、资料传递、招商会、交流会等形式宣传本公司有关产品及公司的有关信誉等。通过客户沟通及走访、交流会等了解市场的需求状态  由市场部业务人员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。然后由市场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。  抽1）查2021.8.31日的与武平县幼儿园合同，包括了如下内容：质量要求、交付和验收、价格及变动、服务、费用结算、付款方式等要求  有2021.8.26日已合同评审记录：从合同合法性、完整性、明确性，生产能力及满足承诺的能力，现有产品规范以及产品质量检测的满足能力，成本预算以及资金保证能力方面进行评审，均能满足，评审结论：同意签订 批准总经理：温晓红  抽2）查2021.4.30日与福建龙岩梁野联合商贸易有限公司合同，包括了如下内容：合作方式、质量保障、资质和证明资料、交付和验收、价格及变动、服务、费用结算、付款方式等要求  有2021.3.21日已完成合同评审记录：从合同合法性、完整性、明确性，生产能力及满足承诺的能力，现有产品规范以及产品质量检测的满足能力，成本预算以及资金保证能力方面进行评审，均能满足，评审结论：同意签订 批准总经理：温晓红  抽3）查2021.10.1日的与武平百姓商贸有限公司合同，包括了如下内容：合作方式、质量保障、资质和证明资料、交付和验收、价格及变动、服务、费用结算、付款方式等要求，提供  2021.9.27日已完成合同评审记录：从合同合法性、完整性、明确性，生产能力及满足承诺的能力，现有产品规范以及产品质量检测的满足能力，成本预算以及资金保证能力方面进行评审，均能满足，评审结论：同意签订 批准总经理：温晓红  合同保存完好，评审符合要求。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。  市场部经理介绍：体系运行以来尚未发生合同更改的情况，询问对更改情况的控制较为明确清楚。  产品和服务要求的控制符合标准要求。 | OK |
| 顾客或外部供方的财产 | Q8.5.3 | 市场部对公司控制下或使用的顾客或外部供方的财产进行识别、验证、保护和维护，应对其进行妥善管理；若顾客或外部供方的财产发生损坏、丢失或不适用时，应及时向顾客或外部供方报告并保存记录。  公司目前主要顾客财产是样品和相关技术资料，由市场部会同使用部门进行控制，使用中保护好客户样品和资料，使用完后与客户进行交接，做好交接明细的相关记录。 | OK |
| 交付后活动 | Q8.5.5 | 与部门负责人沟通了解到组织主要通过与客户签订合同的形式对交付后活动进行规定。合同通常包括：法律法规要求，交付后不合格的处理，产品的用途，顾客的要求等。  如客户在食用过程中出现问题，先通过电话进行解决，如需到现场，立即派专人到客户现场实地协商解决。体系运行以来没有发生交付后异常问题。  定期对顾客食用情况进行满意跟踪及意见收集、分析及反馈和有效处理。  基本满足要求。 | OK |
| 客户满意 | Q9.1.2 | 公司编制《顾客满意度控制程序》，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。  提供如客户：百姓乐、城厢中心幼儿园、国铁商城、海南美物科技公司、吉信德公司、龙岩邮政公司、美佳乐超市等10家长期合作顾客的《顾客满意度调查记录表》，包含：售后服务、投诉处理、员工素质、客户回头率项目，满意程度分为很满意---不满意等四个档次。从提供的调查表来看，客户对组织评价均为“很满意”、“满意”。  查见2021.5.12日的《顾客满意度调查分析》，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，经评价测算客户满意度得分96分。  企业对顾客满意度的调查、分析利用进行了策划并实施，基本符合标准条款的要求。 | OK |
| 环境因素/危险源辨识与评价 | EO  6.1.2 | 查有：《环境安全因素的识别评价程序》,市场部按照办公过程、销售服务过程对环境因素、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。  查市场部的“环境因素识别评价汇总表”，识别了本部门在办公、销售、相关方等各有关过程的环境因素，包括日光灯更换、电脑使用用电消耗、办公纸张、采购、销售活动宣传材料的处置、车辆尾气排放、废包装物排放等环境因素，识别时能考虑产品生命周期观点。 时间：识别人/日期： 刘海燕 2021.4.16  查《重要环境因素清单》，涉及市场部有2项重要环境因素，包括：潜在火灾、固体废弃物的排放。  查市场部的“危险源识别、评价表”，识别了办公电线破损裸露、电器漏电触电、电脑显示屏的辐射、电器超负荷、疲劳或情绪不稳情况下驾驶等危险源33项。采用LECD法进行打分评价，确定风险等级，确定重大危险源1项火灾，提供不可控风险一览表。  部门识别和评价基本充分、准确，符合规定要求。 | OK |
| 运行策划和控制 | EO8.1 | 执行公司《运行控制程序》、《相关方环境安全控制程序》、《废弃物控制程序》、《消防控制程序》。  本部门办公中所使用的办公用品均由行政部负责统一打印、复印，产生的废弃物，由行政部统一处理。  对可回收的固体废弃物，一部分由厂家回收，厂家不回收的公司统一回收再利用，不可回收的废弃物由公司行政部统一处理，部门不单独处理。  市场部内主要是电的使用，电器有漏电保护器，经常对电路、电源进行检查，没有露电现象发生，发现异常及时反馈专业电工进行处理，禁止个人增设电器设备、私拉电线。  在产品运输时，要求司机必须有驾驶证，车辆需经年检OK，车况良好，禁止疲劳、超负荷驾驶，控制车速。  对外招投标和业务洽谈时明确承诺公司产品环保、节能、无毒无害。  防火：办公区配备灭火器，及时检查确保状态正常，通过视频查看正常完好；禁烟禁火，部门人员参加公司组织消防培训，执行消防制度要求并参加应急培训及演练。  外出业务活动必须配带口罩及消毒防疫管理，入公司前进行健康检查和体温监测。  部门运行控制基本符合要求。 | OK |

说明：不符合标注N