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：杨素雅 陪同人员：彭芬 | 判定 |
| 审核员： 审核时间：2021年11月25日 |
| 审核条款：  QMS：5.3组织的岗位、职责和权限、6.2质量目标、8.1运行策划和控制、8.2产品和服务的要求、8.5销售服务过程控制、8.6放行、8.7不合格品控制、9.1.1监测分析和评价、9.1.2顾客满意、10.2不合格和纠正措施；  EMS/OHSMS：5.3组织的岗位、职责和权限、6.2环境/职业健康安全目标及措施策划、6.1.2环境因素/危险源辨识与评价识别与评价、6.1.3合规义务、6.1.4控制措施的策划、8.1运行策划和控制、8.2应急准备和响应、9.1监测分析和评价（9.1.1总则、9.1.2合规性评价）10.2不符合/事件和纠正措施 |
| 组织的岗位、职责权限 | QEO：5.3 | 销售部现有13人，其中部长1人，业务人员12人；  主要负责：市场调研与开发，招投标、商务谈判及合同/订单评审，顾客档案建立，售后服务及顾客满意度评价与分析；  环境因素和危险源识别和控制，本部门目标制定与实施，与相关方做好沟通等。 | Y |
| 目标和方案 | QEO6.2 | 保留“目标分解考核表”，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：  合同履约率达100%  产品一次交验合格率97% 以上  顾客满意度达92分  固废分类处置率100%  火灾事故未0；交通意外伤害为零.  考核结果显示2021年1-6月所有目标均已完成。 | Y |
| 环境因素/危险源辨识与评价  控制措施的策划 | EO：6.1.2  6.1.4 | 查有：《环境因素和危险源识别评价与控制程序》，按照办公过程和采购服务过程、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“环境因素识别评价汇总表”，识别了在办公、采购、销售、仓储、展厅等各有关过程和场所的环境因素，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、水电消耗等环境因素，识别时能考虑产品生命周期观点。  查公司《重要环境因素清单》，包括：潜在火灾、能源消耗、固废排放；  控制措施：固废分类存放、垃圾等由行政部负责按规定处置，包装物分类卖掉，日常检查、培训教育，配备有消防器材、制定应急预案、培养节约意识等措施。  查“危险源识别及风险评价表”，识别了办公区、路途中、停车场等车辆伤害、烟草伤害、交通意外伤害、火灾、中暑、废气、跌倒、饮酒伤害、滑到等危险源。  查公司《不可接受风险清单》，包括：触电伤害、潜在火灾、交通意外伤害；  控制措施：危险源控制执行管理方案、配备消防器材、日常检查、培训教育、应急预案等运行控制措施。  识别和评价基本充分，符合规定要求。 | Y |
| 合规义务、法律法规和其他要求  合规性评价 | EO：6.1.3  9.1.2 | 编制了《环境和职业健康安全法律法规控制程序》，对法律法规的识别更新和应用进行规定；无变化。  介绍说，主要通过网络、报纸杂志电视等新闻媒体、购买、上级下发等多种形式收集本公司适用的法律法规。  提供了环境、职业健康安全法律法规及其他要求清单，识别了：中华人民共和国职业病防治法、中华人民共和国消防法、中华人民共和国特种设备安全法、中华人民共和国劳动法、中华人民共和国妇女权益保障法、中华人民共和国安全生产法、中华人民共和国环境保护法、中华人民共和国环境噪声污染防治法、中华人民共和国大气污染防治法、中华人民共和国水污染防治法等与企业相关环境和职业健康安全法律法规、标准和其他要求。  已识别法律法规及其它要求的适用条款，并与环境因素、危险源相对应。  同时识别了与相关方有关的法律法规要求，如特种设备安全法、土壤环境质量标准GB15618-1995等，对相关方施加影响；  公司通过培训、会议等方式向有关员工传达法律、法规及其它要求的相关要求。  编制了《合规性评价控制程序》，其中规定了对本公司法规及其他要求的合规性评价的要求。  保留了合规性评价的记录；  查见《合规性评价报告》，2021年8月11日，对公司适用的法律法规及其他要求的遵守情况进行了评价，评价结论：公司没有违反国家法律、法规及相关标准，能严格遵守国家有关环境和职业健康安全管理方面的相关规定，密切关注法律法规的变化，并适时调整，严格按体系标准执行。  对有关法规及其他要求进行识别、评价，基本满足要求。 | Y |
| 运行控制 | EO：8.1 | 策划了运行控制文件包括：运行控制程序、废弃物控制程序、噪声控制程序、消防控制程序、固废管理制度等；  现场观察，办公面积约400平方米，分区设置，配置的办公桌符合人机工程要求，干净整洁，照明、通风良好；配置有空调，温度适宜；有少量绿植；  查见配置有灭火器，状态良好；监控摄像头运行正常；  节约用水用电、纸张双面使用、禁止吸烟、无乱拉乱接电线、无超额电器使用；  生活废水经市政管网排放；无工业废水；  办公环境安静，无明显噪声和废气；  办公用固废集中回收，市政环卫部门收集处理；  办公用墨盒硒鼓等危废以旧换新。  不定期对员工进行交通安全宣传；  员工关系和谐，墙面张贴有文化宣传活动的资料，与工作人员交流时，情绪愉快。 | Y |
| 应急响应 | EO：8.2 | 参加行政部组织的应急演练，详见行政部记录。 | Y |
| 运行策划和控制 | Q：8.1 | 产品的实现过程策划：  产品要求信息获取——产品要求评审——签订合同——采购——质检——交付  **需确认的过程为销售服务提供过程。**  参考执行标准《商品经营服务质量管理规范GB/T 16868-2009》和客户要求等。  编制了相应的过程文件：  （1）编制了销售服务程序文件：销售和服务管理控制程序、顾客满意度控制程序、。  （2）制定了作业指导书：销售服务规范；  （3）规定了产品的验收准则：顾客要求、合同；  （4）策划了销售过程控制的必要记录，如合同评审、组织货源、客户确认等；  到目前为止，组织运行没有变更，问其有关要求，基本了解。  该公司销售服务提供过程策划符合要求。 | Y |
| 产品和服务的要求  销售及服务提供的过程控制 | Q：8.2  8.5 | 介绍说，公司策划了对销售过程的控制要求，自上次审核以来，未发生变更。  销售部负责人介绍沟通方式：主要是电话、资料传递、招投标会、交流会等形式宣传本公司有关产品及公司的有关信誉等。  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。  公司主要通过门店展览、客户的走访、交流会、招标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。  现场查见公司设有近200平方米的展厅，展示各种样品；  由销售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（如电话、微信等方式）；  查见招投标文件：  竞争性磋商文件——JXHT2021-XF002，罗家镇胡坊村骨灰陈列柜采购项目；  成交通知书/合同——南昌罗家镇胡坊村村民委员会——骨灰陈列柜单穴，2021.7.7；  介绍说，通过在市场上获得相关采购信息后，公司制定方案，参与竞标，中标后签订合同；  另查见：  订购合同——汕头市宝峰禅寺——天泉骨灰存放架，2021.8.19；  购销合同——惠东县白盆珠镇莲花山莲花寺——骨灰寄存架、太平柜、瞻仰台、解剖台、牌位架、铝合金爬梯，2021.3.12；  采购项目协议——株洲市福寿山庄殡葬服务有限责任公司——智能型骨灰存放架（单穴、双穴），2021.10.18；  介绍说，商务谈判达成的协议，直接由业务员拟订合同，经评审后签订；  以上合同均明确了名称、规格型号、技术参数、数量、价格、质量、交期、运输、售后服务、调试验收等要求；  销售过程控制：  公司将销售过程定为需要确认的过程，查见《特殊过程确认记录表》，2021.9.16对销售过程的人员、办公设备、服务标准等方面进行了过程确认，记录了确认人员的名字。  介绍说，销售合同签订后，销售部向采购部发送订货协议，由采购部组织货源，抽见：  南昌罗家镇胡坊村村民委员会项目-订（购）货协议书，编号：1059；  介绍说，采购部根据订货协议，向合格供方签订采购合同进行采购；采购的产品直接由生产厂家发货到顾客项目所在地，生产厂家人员进行安装调试，客户进行验收；验收合格签署“工程验收单”。  标识与防护  介绍说，公司销售的产品均使用原厂包装和防护；各产品出厂有相关物料标识及合格证，文件与合同、各种销售表单通过名称、时间或者编号进行标识，便于追溯，文件等用文件夹防护，存放在文件柜中；  顾客财产：  介绍说，公司的顾客财产主要是客户的信息，公司作为商业机密予以保护；  售后服务：  介绍说，公司在合同签订时明确了售后的义务，实行三包，产品交付后提供约定期限的免费保修，约定期限后提供有偿售后服务。  变更控制：介绍说，本周期内尚未发生合同变更等。 | Y |
| 产品和服务的放行 | Q8.6 | 采购检验：  介绍说，采购产品验收、产品放行参照国家/行业标准、顾客要求等，通过供应商出厂调试，合格后发货，发货通常由厂家直接发运至顾客。  过程检验：  查见“销售服务过程检查记录表”，显示对服务过程中的接单、采购、检验、交付、售后服务等进行了检查和控制，抽见：  汕头市宝峰禅寺——2021.9.25；  南昌罗家镇胡坊村村民委员会——2021.8.10；  惠东县白盆珠镇莲花山莲花寺——2021.6.7；  检查结果均正常。  同时查见公司对上述客户的销售服务质量进行监测的“产品销售服务质量检查报告”，检查结果正常；  结果检验：  抽见“工程验收单”：  惠东县白盆珠镇莲花山莲花寺，验收单位意见-验收合格，验收人签名，单位盖章；  广东省汕头市宝峰禅寺，验收单位盖章，没有填写具体验收意见，交流；  建议对销售过程记录按项目进行整理归档，建立客户档案，交流。  抽见由供应商提供的第三方检验报告：  单穴骨灰盒存放架——2021.8.3，浙江省轻工业品质量检验研究院、国家家具产品质量监督检验中心（ 浙江）出具，结论符合要求；  拼装式无霜风冷二门太平柜——2021.5.13，浙江科正电子信息产品检验有限公司出具，结论符合要求。  放行管控基本符合要求。 | Y |
| 不合格品控制 | Q8.7 | 公司在《不合格品控制程序》中，对不合格品的处置方式、处置的职责和权限、不合格的评审方式、让步接受的办法及责任部门等均作了规定。  介绍说，采购产品不合格品一般退货或调换处理，目前未发生采购产品不合格情况；  销售过程不合格品处置通常返工处理；  目前交付后未发生不合格。  企业不合格品控制基本有效。 | Y |
| 顾客满意度 | 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。  提供了2021年11月15日对汕头市宝峰禅寺、南昌罗家镇胡坊村村民委员会等3家顾客的《顾客满意度调查记录表》，调查包含：质量、交货期、服务、价格等指标，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《顾客满意度调查分析》，2021.11.16，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98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。 | Y |

说明：不符合标注N