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：供销部 主管领导：叶军华 | 判定 |
| 审核员： 张磊 审核时间：2021.12.24 |
| 审核条款：  QMS-2015  5.3岗位/职责 /权限；6.2质量目标及其实现的策划；7.1.3基础设施； 7.1.4过程运行环境；7.1.5监视和测量资源；8.1运行策划和控制；、8.2产品和服务的要求；8.3产品和服务的设计和开发；8.4外部提供供方的控制；8.5.1生产和服务提供的控制；8.5.2标识和可追溯性；8.5.3顾客或外部供方的财产 ；8.5.4产品防护；8.5.5交付后的活动；8.5.6更改控制；8.6产品和服务放行；8.7不合格输出的控制；9.1.2顾客满意；  EMS-2015  5.3组织的角色、职责和权限、6.1.2环境因素；6.2目标及其达成的策划；8.1运行策划和控制；8.2应急准备和响应  ISO 45001：2018  5.3组织的角色、职责和权限；6.1.2危险源辨识和职业安全风险评价；6.2目标及其实现的策划；8.1运行策划和控制；8.2应急准备和响应； |
| 组织的岗位、职责权限 | Q5.3 | 销售部负责人：韩流  主要负责：采购、销售过程的控制；产品要求确定；合同评审；顾客沟通；顾客满意度调查；环境因素危险源的识别与控制、公司目标方案的执行、应急准备和响应等  负责人对本部门的职责和权限以及工作流程清楚、明确完成本部门的目标指标。能较好回答部门职责，对工作要求明确。 | 符合 |
| 目标和方案 | QEO6.2 | 部门目标：   |  |  |  | | --- | --- | --- | | 分目标 | 考核方法 | 考核结果21.7-21.9月 | | 顾客满意度≥90% | 见《相关方满意测量程序》 | 97 | | 采购及时率100% | 采购及时数/采购总数×100% | 100% | | 环境安全施加影响覆盖率100% | 相关方施加影响数/应施加相关方总数×100% | 100% | | 固废处理率100% | 固废及时处理数/固废处理总数×100% | 100% | | 火灾发生0 | 火灾发生总数 | 0 | | 安全事故0 | 安全事故发生总数 | 0 |   查目标分解与考核，企业于2021.9.30日已完成考核任务。  部门分解目标与公司方针一致，可测量，并传达到部门相关人员，必要时适时更新，目前无变化。  针对以上环境、职业健康安全目标和重要环境因素公司制定了相应的《管理方案》，内容涉及方法措施、执行部门、完成情况等。配备有效的灭火器等消防设施，安全操作隐患检查每月至少1次、现场每天检查操作规范性，防止影响环境的操作等……  提供《职业健康安全目标、指标及管理方案》、《环境目标、指标及管理方案》，完成情况：以上各产品标均已达成。时间表：自管理体系运行以来持续进行，已按管理方案要求实施。 | 符合 |
| 环境因素  危险源 | EO6.1.2 | 现场提供了《危险源辨识、风险评价和风险控制策划程序》、《环境因素识别、评价和控制程序》，对环境因素、危险源的识别、评价结果、控制手段等做出了规定。  供销部负责本部门的环境因素、危险源的识别、评价和控制。  　　部门负责人介绍了对环境因素、危险源进行了辨识，考虑了三种时态，过去、现在和将来，三种状态，正常、异常和紧急，按照办公过程及检验工作过程等进行了辨识  查《环境因素调查评价表》，对本部门办公等有关过程的环境因素。分别识别了日常办公过程中的固废（废电池、灯管、墨盒、实验产生的废弃原物料）造成的固体污染、水资源利用（拖地、厕所用水）的水资源消耗、照明、空调、办公设施等电能消耗、意外火灾引起的污染大气、污染地面、资源消耗等环境因素。  查到：《重要环境因素清单》，供销部涉及重要环境因素：固体废弃物、火灾事故的发生、资源消耗。  查《危险源辨识及风险评价表》，部门：销售部，识别了办公过程中垃圾不理不及时可能导致的环境污染、人离开未断电源可能导致的的火灾、违规行驶可能导致的交通事故等危险源等。  查到：《重 要 风 险 危 险 源 清 单》，供销部涉及的不可接受风险：触电、火灾、交通事故、疫情感染。  对于环境因素、重要环境因素及危险源、不可接受风险等通过运行控制、管理方案、应急准备与响应进行控制。  销售部环境因素、危险的识别、评价基本符合标准要求。 |  |
| 顾客沟通 | Q  8.2.1 | 顾客沟通方式有面谈、电话、网络等联系形式。确认订单时向顾客了解顾客对服务质量、流程进度等的要求；向顾客报告进度，再次确认服务地点、时间等，及时收集顾客对产品的反馈信息，开展顾客满意度调查，包括顾客抱怨和投诉，目前未发生顾客投诉。 | 符合 |
| 与产品和服务要求的确定 | Q  8.2.2 | 主要涉及：  Q：窗帘设计、制作、销售；家居软装设计  主要依据客户要求、合同法、国家法律法规、环境保护法、环境质量标准等要求进行服务，与产品有关的要求主要体现在与顾客所签定的合同/协议中。  另外，该公司确定并收集了产品质量法、合同法、地方环保条例等相关法律法规，将其中的相关要求作为与产品有关要求的补充。  该公司目前在服务提供过程中没有附加要求。 | 符合 |
| 产品和服务要求的评审 | Q8.2.3 | 1）公司首先在合同中明确了顾客对技术服务的质量要求及技术标准、价格、交货方式、验收方式、货款结算方式等明示要求。  2）确定了技术服务的法律法规要求（技术服务标准等要求）、售后服务等。  3）该公司与产品有关要求主要在合同中体现，在合同签订之前，由总经理组织各相关部门以会议或会签的方式进行评审。  抽查销售合同情况  抽1：客户：首旅如家酒店集团  产品名称：窗帘、软装及配件  合同有效期：2021年3月1日—2022年2月28日。  抽2：客户：上海典乾装饰工程有限公司  产品名称：窗帘的设计、制作；  工期约定：2021 年4月21日可交货。  抽3：客户：深圳蛇口太子湾店，时间：2021年12月3日  产品名称：窗帘  工期约定：自订单发送后20日内完成。  以上合同均规定了技术服务内容、双方的权利义务、服务交付方式等内容、交付期等内容，  顾客要求明确 。均有双方法人签字和加盖的公章  见以上《合同评审登记表》，评审内容包括 对服务交付方式、交付能力、质量要求等进行了评审，认为可以满足。有总经理签字,同意签订合同。 | 符合 |
| 产品和服务要求的变更 | Q8.2.4 | 经询问，未发生合同变更及顾客要求发生变更造成与先前合同或订单要求表述存在差异的情况。 |  |
| 外部提供产品、服务和过程控制 | Q8.4 | ●编制了《采购控制程序》，明确了根据销售订单，编制《采购计划》。对采购计划中重要物资进行定期合格供方评价，内容包括：产品质量、交货期、价格及售后服务等内容。经由总经理确认后，纳入公司合格供方。  ●现场提供有《合格供方目录》，由总经理陆帅批准。  合格供方名称 供应产品名称  安溪县凤城麒麟家居饰品商行 家居用品  东莞市匠心画业有限公司 家居画  东莞市艺千源家居饰品有限公司 家居饰品  。。。。。。  --查 2021年5月1日对供方的年度评价。  针对合格供方（外包方）采购产品：家居饰品、家居用品、布、线、家居画等进行评价：评价内容：企业资质、供货能力、产品质量、交货期、价格、售后服务等；  ●该公司需求物资的采购信息由供销部负责，通过签订书面采购订单和电子通讯沟通等方式向合格供方进行产品采购。  --抽 2021年3月1日采购合同  产品名称：家居饰品等、 规格：参照实际下单明细 采购数量：参照实际下单明细 等  供方：安溪县凤城麒麟家居饰品商行 供货日期：依照下单时间为准，在合格供方名录里 |  |
| 标识和可追溯性  顾客或外供方财产 | Q 8.5.2  8.5.3 | 销售人员每次配送商品都要将商品的有关信息进行记录，保持商品在销售及售后的全过程中处于可识别状态，以销售人员在销售文件和资料上的签字或印章为标识,工作人员、销售人员服务质量以销售部经理、公司的考核评价、月检查评定为状态标识。  在该单位控制下或本单位使用的顾客财产，识别、验证、保护和维护供其使用或构成产品一部分的顾客财产，顾客财产一般包括：a) 顾客已付款或已定货未提的商品；b) 顾客自带的车辆及装运工具设备等。  销售部部负责接收和验证顾客提供的财产，并记录验证结果。  销售部负责维护和使用顾客财产，若顾客财产发生丢失、损坏或发现不适用的情况时，应报告顾客，并保持记录。 | 符合 |
| 交付后的活动 | Q8.5.5 | 该公司交付后主要是上门安装地板或维修更换地板，同时跟踪项目进度、顾客回访、顾客反馈、顾客满意度调查等形式进行。与该部门负责人交流，该公司根据顾客交付后一周内进行电话进行顾客回访，无不满意情况发生，体系运行至今无顾客不良反馈。  采购的物质经验收合格后由仓库进行管理；销售的产品根据数量的多少、发运的地点及包装要求由销售人员联系物流，在规定的时间内将产品送到客户指定地点。 | 符合 |
| 顾客满意度 | Q9.1.2 | 公司通过电话，走访等形式，接受顾客反馈，了解顾客顾客满意度信息，发放调查表对顾客满意度进行定量测量。  提供《客户满意度调查表》，调查主要内容：质量、价格、外观、服务等方面的满意程度等，各项得分求平均值得最终结果。提供顾客满意调查分析查看《顾客满意度调查报告》。最终顾客满意率97%。该结果已提交管理评审。 | 符合 |
| 运行控制 | EO8.1 | 本部门执行的运行控制文件包括：运行控制程序，固体废弃物管理规定、对相关方施加影响管理规定、节能降耗管理规定、消防安全管理制度、行政部安全管理制度、车辆管理规定、电脑使用管理办法等  运行控制情况：  1、办公区域：生活污水排放至城市管网。噪声：办公现场不产生明显噪声。  固废：固体废物主要是生活垃圾、办公产生废纸张废包装物等，配置了垃圾桶、可回收箱分类处置；办公用纸由行政部负责，复印、打印耗材都有行政部统一负责，集中处置。  2、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，防止触电。  3、办公区域禁止吸烟，查看办公区域环境整洁、宽敞、办公设备状态良好、无安全隐患。  4、工作时间平均每天不超过8小时。  5、查看办公区域，整洁、光线充足、室内空气良好，办公条件较好，办公设备安全状态良好，教育员工正确使用办公设备，规范用电，无乱拉线现象，防止火灾发生。  7、相关方施加影响：公司能够控制或能够施加影响的相关方有顾客等。提供了“致相关方的公开信”，将公司的环境/安全控制要求发放给相关方，督促影响各相关方按照环境/安全管理体系要求对环境/安全施加影响。在与顾客沟通和招投标时，通过选择适当时机向顾客宣传本公司的管理方针理念以及本公司的具体做法、成绩等，向顾客施加环境、职业健康安全的影响，增强顾客对本公司的信任程度。  8、要求遵守道路交通法规，不违章驾车，驾驶证和车辆定期年审，确保行车安全。 |  |
| 应急准备和响应 | EO8.2 | 执行《应急准备和响应控制程序》，参加了公司组织消防演练，相关记录详见办公室相关条款。 |  |