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：张志明 | 判定 |
| 审核员：文波、李芬 审核时间：2021.1.7  |
| 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、、9.1.2顾客满意、8.5.5交付后的活动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、6.1.2环境因素/危险源的识别与评价、8.1运行策划和控制、8.2应急准备和响应， |
| 组织的岗位、职责权限 | QEO5.3 | 部门负责人：张志明。介绍说部门主要职责为市场调研与开发、商务谈判及合同评审，顾客档案建立，售后服务及顾客满意度评价与分析，本部门危险源的识别和控制，本部门目标制定与实施，与相关方做好沟通等。 | 符合 |
| 目标和方案 | QEO6.2 | 查有公司级管理目标，并按照部门对目标进行分解，有目标管理管理规定，规定了目标的分解及考核的具体方法。部门主要目标 顾客满意度≥95%订单评审（个性化需求订单）≥95%固废合理处置率100%；火灾事故为0；重大安全事故0次交通事故0次；.2021.年1月-12月考核情况，各分解目标已达成。 | 符合 |
| 产品和服务的要求交付后的活动 | Q8.2Q8.5.5 | 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。公司主要通过客户的走访、交流会等了解市场的需求状态。主要以洽谈合同、招标文件、订单、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。介绍说，公司产品主要通过合同洽谈等方式进行销售，抽查见：购销合同——湖南铂盛建筑工程有限公司——蒸压加气混凝土板等 ，2021.12.12；采购合同——浙江宸越建设有限公司——蒸压加气混凝土砌块——2021.11.29采购合同——金华市驰诚建材贸易有限公司——蒸压加气混凝土砌块——2021.11.04查见合同评审表，合同经过评审后双方签字盖章。再抽其他办公家具产品的订购销合同，经合同评审后签订。以上评审均在签订正式合同之前进行。销售部负责人介绍：目前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。产品要求的评审基本符合标准要求。交付后活动介绍说，所有产品有客户联系物流进行转运，公司按指定单要求进行备货，同客户沟通出货事宜，客户验收后进行确认，并支付货款；在约定的质保期内提供免费的维护；质保期后提供有偿服务。客户在使用过程中出现问题，先通过电话进行解决，如远程无法解决，派专人到客户现场实地协调解决。交付后主要是通过对客户人员提供产品质量数据，注意事项培训，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。体系运行至今无顾客不良反馈。基本符合。 | 符合 |
| 顾客或外部供方的财产 | Q8.5.3 | 公司在管理手册中，规定了对顾客或外部供方财产的管理，明确了对顾客或外部供方财产的登记、验收、保护、使用等相关要求。目前公司无外部供方的财产，涉及的顾客财产仅为顾客信息，公司对顾客相关信息做相关保密规定。顾客或外部供方的财产管理符合要求。 | 符合 |
| 客户满意 | Q9.1.2 | 公司编制《客户满意度调查管控流程》，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。提供了对21家顾客的《顾客满意度调查记录表》，问卷回收率100%，调查包含：产品和服务内容的符合性、服务进度计划执行情况、业务水平、服务响应速度、产品和服务质量、等指标，满意程度分为非常满意、满意、基本满意、不满意---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2021.8月的《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98.45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。 | 符合 |
| 危险源措施的策划 | EO6.1.2EO6.1.4 | 提供了《环境因素识别、评价与更新控制程序》，《危险源辨识与风险评价及措施控制程序》，《环境运行控制程序》《职业健康安全运行控制程序》，有效文件。查“环境因素辨识和评价表”，对办公活动中的生活垃圾的处置不当污染环境、办公场所吸烟污染环境、复印机打印机废墨盒处置污染环境、火灾发生后污染大气、水土等进行了辨识和评价；考虑了生命周期观点。采取打分法评价，查到“重要环境因素清单”，经评价销售部重要环境因素为潜在火灾和固废排放。查销售部的“危险源识别及风险评价表”，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、交通意外伤害等危险源。查《不可接受风险清单》，涉及本部门的有2个不可接受风险，包括：潜在火灾、触电事故发生。控制措施：执行管理方案、配备消防器材、个体防护、日常检查、培训教育、应急预案等运行控制措施。制订了“目标与管理方案及实施情况一览表”，明确了控制措施、时间要求、责任部门、责任人等。部门识别和评价基本充分，符合规定要求。 | 符合 |
| 运行控制 | EO8.1 | 本部门应执行的运行控制文件包括：环境管理控制程序、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、办公室安全管理制度、电脑使用管理办法、服务人员工作规范等工作场所布局合理，员工有自我防护意识，工间能适当走动、休息；各销售、采购人员坐姿正确，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；1.公司目前销售的产品是蒸压加气混凝土板、蒸压加气混凝土砌块产品。2.废水管控：办公过程不产生废水，生活废水排入管网集中处理。3.废气管控：办公过程，不产生废气。4.噪声管控：办公过程基本无噪声。5.固废管控：现场查看销售部办公室有垃圾桶，有禁止吸烟标识，主要是办公固废的排放、各产品包装物的排放。销售部将墨盒硒鼓等办公危废交行政人事部部统一处理一般是交供应商回收，其他固废及生活垃圾放在门口垃圾桶由环卫部门统一处理。部门不单独处理。6.能源资源管控：办公过程注意节水、节电，人走关闭设备和照明开关，查看现场未发现有漏水和浪费电能的现象。7潜在火灾管控：公司配备了消防设施。8安全防护：主要是防止触电，办公时注意防护，加强日常检查和培训教育。9能提供防止员工意外伤害加重的急救药品如创可贴、杀菌药水等。10.原材料及成品仓库，按物料种类分类摆放，查看现场物料排放整齐，物料标识清晰；,现场查看办公区域和仓库区域配备了灭火器等消防设施，状况正常11.按有关程序和要求通报供方和顾客等，采用〈告知函〉方式通报。查到相关方告知书。12.在产品运输时，要求司机必须有驾驶证，车辆需经年检合格，车况良好，禁止疲劳驾驶，控制车速，避免扬尘。13在产品运输时，要求司机必须有驾驶证，车辆需经年检合格，车况良好，禁止疲劳驾驶，控制车速。14在产品装车时，要求装运人员必须穿戴劳动防护用品，合理使用搬运工具。15办公室内主要是电的使用，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，查见有消除安全检查记录，2021.1月---2021.12月份检查结果正常。16现场运行控制：现场查看各销售、办公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。各办公区内现场电线布线合理，电线均处于完好状态，有接地及保护装置，漏电保护器状态良好。现场有分类存放的垃圾桶。现场配备有灭火器，均有效。部门运行控制能结合产品生命周期方法，基本符合策划要求。 | 符合 |
| 应急准备和响应 | EO8.2 | 编制了《应急准备和响应控制程序》，确定的紧急情况有：火灾、触电等。应急设施配置：在销售部区域内均配备了灭火器等消防设施，均在有效期内，状态良好。销售部有参加公司组织的《火灾应急预案演练》等，见行政人事部审核记录。自体系运行以来尚未发生紧急情况。 | 符合 |

说明：不符合标注N