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：杨克勤/陈佳 | 判定 |
| 审核员：文波 审核时间：2022.1.10 |
| 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、8.5.3顾客或外部供方的财产、9.1.2顾客满意、8.1运行策划和控制、8.3产品和服务的设计和开发不适用确认、8.5.1销售和服务提供的控制、8.5.2产品标识和可追朔性、8.5.4产品防护、8.5.5交付后的活动、8.5.6销售和服务提供的更改控制，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、8.6产品和服务的放行、8.7不合格输出的控制  E/OMS: 5.3组织的岗位、职责和权限、6.2环境与职业健康安全目标、6.1.2环境因素/危险源辨识与评价、8.1运行策划和控制、8.2应急准备和响应 |
| 组织的岗位、职责和权限 | QEO:5.3 | 部门负责人：杨克勤；  主要负责：  公司拓展市场、开发客户；研究市场策略，完善和规范拓展市场模式；售后服务及顾客满意度评价与分析，产品检验，不合格品管理，本部门环境因素和危险源识别和控制，目标制定与实施，本部门的职业健康安全和环境保护管理等。 | 符合 |
| 目标及实现的策划 | QEO:6.2 | 查见“质量\环境\职业健康安全目标分解考核表”，见销售部的目标：  1.合同履约率达100%  2.顾客满意度达95分  3.产品一次交验合格率97% 以上  4.固废分类处置率100%  5.火灾事故为0；  6.重大安全事故为0；  2021年7月-12月考核，显示目标均已全部完成。  基本符合。 | 符合 |
| 基础设施 | Q:7.1.3 | 查见“基础设施和工作环境控制程序”，有效文件；  查见“设备清单”，登记办公设备，办公桌、电脑、网络、电话、打印机，WIFI、维修用工具数套等  介绍说，日常维护保养包括对电脑的定期杀毒。电脑和打印机等正常使用，出现故障时，一般报修通过电话进行，故障排除后通过试运行进行验收。未保留报修和验收记录，交流。  维修工具损坏后购买新工具，不需要维修。  无使用特种设备  基本符合。 | 符合 |
| 过程运行环境 | Q:7.1.4 | 现场观察，办公面积约200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；按要求设置有安全消防设施；有少量绿植；  员工关系和谐，墙面张贴有文化宣传活动的资料，与销售人员交流时，情绪愉快。 | 符合 |
| 监视和测量资源 | Q:7.1.5 | 公司为确定运行过程中需要实施的监视和测量活动提供所需的监测和测量资源。  公司进行销售服务，主要采用调查表、过程检查记录表、评价表等进行体系运行过程的监测和测量活动，查看公司使用到的监测和测量资料主要有：销售服务过程检查记录表、销售人员调查表、顾客满意程度调查表、顾客满意度调查分析表、销售服务质量检查表、环境安全运行检查记录表、不合格品评审处置记录等等，各表单受控发行正常使用，定期进行表单更新以符合实际需要。  无监视和测量设备使用。 | 符合 |
| 运行策划和控制 | Q：8.1 | 产品的实现过程策划主要由总经理和销售部负责人负责完成，过程策划包含了环卫设备（垃圾桶、垃圾箱、垃圾分类亭）、智能分类垃圾箱、大件垃圾处理设备、餐厨垃圾处理设备、污水处理设备、分类塑料垃圾袋、环卫车辆的销售所需要达到的质量目标和要求。  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）编制了编制了相应的过程文件：  销售服务流程：  业务洽谈/招投标→评审→签订合同→采购→验证→交付  （2）制定了作业指导书《营销服务提供规范》、《营销服务质量的控制规范》、《售后服务规定》、《售后服务人员服务规范》；  （3）规定了产品的检验验收准则，并制定了相应的检验规范；《产品验收制度》、《售后服务管理制度》；  （4）现场对销售各过程填写有验货单、销售服务过程检查记录表、产品销售服务质量检查报告、不合格品处置单、销售合同、发货单等各种监视和测量记录；  （5）资源的提供（包括场所、人力、物力、设备设施等）。  组织暂无外包过程，今后如有发生按照Q8.4条款要求进行控制，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。 | 符合 |
| 产品和服务的设计和开发 | Q8.3 | 公司只负责按常规销售模式进行环卫设备（垃圾桶、垃圾箱、垃圾分类亭）、智能分类垃圾箱、大件垃圾处理设备、餐厨垃圾处理设备、污水处理设备、分类塑料垃圾袋、环卫车辆的销售，不需要再设计开发，因此将ISO9001：2015标准“8.3产品和服务的设计和开发”的要求确认为不适用，该不适用不影响组织确保产品和服务合格以及增强顾客满意的能力或责任，删减适宜。 | 符合 |
| 顾客要求  交付后活动 | Q:8.2  8.5.5 | 企业通过产品宣传册、网页、相关活动、业务交流等方式与顾客沟通；  介绍说，公司产品主要通过业务商谈，协商一致及招投标的方式进行销售或签订合同，  抽查见：  1、滏阳街道办事处——污水处理设备、垃圾车等，2021.12.26；  2、经楼镇人民政府——垃圾桶等，2021.12.30；  3、樟树市永泰镇人民政府——智能垃圾箱等，2021.11.26；  4、江西工业工程职业技术学院——垃圾分类亭、垃圾桶，2021.6.24；  5、博白县住房和城乡建设局——环卫车辆，2021.4.1；  以上合同中均明确了名称、规格型号、数量单价、质量技术要求、交提货时间、地点方式、费用、包装标准及包装物回收、验收标准等；  合同中均明确了质保期或索赔等售后服务的要求；  查见业务商谈方式签订的“合同评审登记表”，对产品的型号规格、产品的技术要求、合同约定的交付时间、顾客付款方式及时间点、供货商提供的质量保证期限等能否得到保证进行评审，确定能够满足顾客要求后再签订合同。  交付后活动：公司的销售合同中明确了质量保证及售后服务要求；负责人介绍，公司有专人对销售的产品进行售后服务，对顾客的询问、投诉均进行及时的处理，产品如出现质量问题按退换的原则处理。 | 符合 |
| 销售和服务提供的控制 | Q8.5.1 | 公司编制并执行《销售服务规范》等。  现场查看营销工作情况：  1.下发的作业文件在现场能查看到，为有效版本。规范规定了服务提供特性和验收标准，合同的洽商、评定和签订，售后服务保证，客户投诉的处置以及销售人员的产品知识业务能力的要求。文件可以指导销售过程的进行。  2.资源配置齐备，设施设备可以满足要求。  3.现场查看销售合同都进行了评审、加盖了公司公章，参见Q8.2工作单。  4.现场提供有产品检验单、产品合格证，参见Q8.6工作单。  5.管理人员以及业务员都经过了培训，能力满足要求，本部门无特种作业人员。  6.公司将销售过程定为需要确认的过程。提供了特殊过程确认单，对销售服务过程进行了确认，确认人、机、料、法、环等各方面，提供《产品销售服务质量检查报告》符合要求，与去年一致，无变更。  7.制定了销售服务规范等，规定了操作的步骤、方法、注意事项等，操作人员直接按要求进行控制，防止人为错误。  8. 抽见：2021年8月25日的《销售服务质量检查表》，检查考评涉及内容：销售仪表、销售环境、接待质量、电话记录、商品验收、合同评审及时性、产品质量、顾客沟通、回访等，检查结果符合，检查人：顾克彪。  9.所有的产品都必须经检验合格后方可入库和交付。销售部负责产品的检验和放行，产品经过检验合格后方可放行和交付，销售部负责产品交付和交付后活动的实施，并负责联系售后服务。公司负责联系货运交付到指定地点，经查出库、交付手续齐全。必要时去客户现场培训和指导使用方法和注意事项以及安装服务等。  11.现场查看到彭佳正在联系客户相关环卫设备（垃圾桶、垃圾箱、垃圾分类亭）等产品订单事宜，内容介绍详细，记录清楚，技能熟练，熟悉相关工作流程和要求。  公司销售和服务提供的控制的基本符合要求。 | 符合 |
| 标识和可追溯性/防护 | Q8.5.2/8.5.4 | 采购成品、销售成品使用产品型号进行标识。抽查符合要求。  各产品出厂有相关物料标识、及合格证，用于追溯，符合要求。  追溯性：和部门负责人交谈：顾客在使用中一旦出现问题反馈到公司后，公司依据出货日期、产品型号，可查业务人员及供方及批次检验记录等。  防护：产品在搬运过程中规定轻搬轻放，严禁野蛮装卸，产品放置在规定的区域，避免日晒、雨林等，现场查看，产品的防护基本符合要求。 | 符合 |
| 顾客或外部供方财产 | Q8.5.3 | 公司在设计服务过程中不涉及顾客提供的任何产品、知识产权。顾客的个人信息，公司将其作为商业秘密，做到不外泄，经询问，无顾客的个人信息丢失和泄漏情况发生  公司对顾客的私人信息或有关技术要求均通过专用硬盘区域和配置的专用档案柜予以保存，确保了顾客信息的丢失和泄漏。  目前公司无实物顾客或外部供方财产。 | 符合 |
| 产品和服务的放行 | Q8.6 | 采购产品验收、产品放行参照国家/行业标准及顾客要求。  检验验收人员均经过公司培训考核合格具备检测能力，现场审核观察询问，检验员回答与操作皆符合规定要求。  1.抽查进货检验单，  2021.11.21日进货智能垃圾箱、铁质垃圾桶，对外观、数量、型号等项进行了检验，检验结果：合格，检验员：顾克彪。  2022.1.6日进货垃圾桶、家用垃圾桶，对外观、数量、型号等项进行了检验，检验结果：合格，检验员：顾克彪。  2022.12.30日进货污水处理设备，对外观、数量、型号等项进行了检验，检验结果：合格，检验员：顾克彪。  2022.12.30日进货垃圾车，对外观、数量、型号等项进行了检验，检验结果：合格，检验员：顾克彪。  2021.3.28日进货塑料垃圾背心袋，对外观、数量、型号等进行了检验，结果合格，检验员顾克彪。  2021.4.15日进货压缩垃圾车，对外观、数量、型号等进行了检验，结果合格，检验员顾克彪。  2021.7.26日进货污水处理设备，对外观、数量、型号等进行了检验，结果合格，检验员顾克彪。  2.该公司对商品销售及销售服务过程进行了质量控制的规定。  提供了《销售服务过程检查记录表》、，内容包括接单、采购、检验、交付、售后服务等过程准则和要求，销售产品过程按各项内容进行稽核，确认是否符合过程准则要求。提供了《产品销售服务质量检查报告》内容包括并对包装、产品、数量、销售流程、服务人员态度、售后服务等项，销售后由业务稽核人员同客户进行回访或收集客户意见，确认销售服务质量  抽查2020年12月30日，销售污水处理设备、垃圾车产品产品的销售服务过程检查记录表及产品销售服务质量检查报告，对接单、采购、检验、交付、售后服务过程等进行了检验；对包装、产品、数量、销售流程、服务人员态度、售后服务等项进行了检验；检验结果符合，检查人：顾克彪；  3.产品发货前开具发货单，发货人员核对产品名称、规格、数量、外观质量状况，无误后准许发货。  4.提供了产品委托检验报告多份，见附件。  通过上述记录了解到，组织对产品实现的各过程进行了有效的监视测量，并进行了相应状态的标识，产品必须经检验合格才能交付，确保能满足顾客对产品的质量要求。  公司产品监视和测量控制基本有效。 | 符合 |
| 不合格输出的控制 | 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。销售部负责人回复：采购产品不合格品处置：一般作退货或调换处理，目前未发生采购产品不合格情况；存放搬运过程不合格品处置：返工处理，目前防护处理措施充分，未发生不合格情况；销售过程不合格品处置：一般返工处理；目前交付后未发生不合格。  企业不合格品控制基本有效。 | 符合 |
| 顾客满意 | Q:9.1.2 | 2021年11月16日-2021年11月20日，销售部进行了顾客满意度调查，发放调查表共9份，回收调查表共9份，对调查结果进行了统计分析；  查见“顾客满意度调查分析”，2021年11月20日，统计分析顾客满意率为97分。 | 符合 |
| 环境因素/危险源辨识与评价 | E6.1.2  O6.1.2 | 查有：《环境因素和危险源识别评价与控制程序》,销售部按照办公过程和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。  查销售部的“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、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。  查《重要环境因素清单》，涉及销售部有3项重要环境因素，包括：能源消耗、潜在火灾、固体废弃物的排放。  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、制定应急预案等措施。  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、电器超负荷等危险源。  查《不可接受风险清单》，涉及本部门的有3个不可接受风险，包括：触电、火灾事故、交通意外伤害的发生。  控制措施：危险源控制执行管理方案、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。  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  （1）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。  （2）废气管控：  无。  （3）噪声管控：  办公过程过程基本无噪声。  （4）固废管控：  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。  （5）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。  （6）潜在火灾管控：  公司配备了消防设施。2021年度进行了火灾应急演练。  （7）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。  （8）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。  （9）为主要长期员工上社保，查见交款证明。  （10）按有关程序和要求通报供方和顾客，采用〈告知函〉方式通报。查到相关方告知书。  （11）员工饮用水为纯净水通过饮水机饮用。  （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。  （13）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。  （14）销售部向相关方发放《告各相关方的一封信》，显示的内容中包括：所有供应商向我公司提供的材料，必须考虑环保要求，有害物质含量必须符合国家有关规定要求，不符合环保要求的产品不得向我公司提供；来公司洽谈办理业务、参观学习的人员应自觉维护公司环境卫生，不大声喧哗、不随地吐痰、不乱仍垃圾，自觉遵守公司纪律，维护公司环境；相关方人员应以对公司财产及职工的身体健康负责的态度，严格遵守安全生产规章制度，杜绝违章作业，并服从公司安全管理人员的监督检查，违者将受到罚款或驱逐出公司的处罚等。  （15）对外招投标和业务洽谈时明确承诺公司产品环保、无毒无害.  （16）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，2021.8月---2021.12月份检查结果正常，检查人陈景芳。  （17）外出一般选择火车、飞机，避免长途驾驶和疲劳驾驶，出差在外注意饮食做好疫情防控。  （18）为主要长期员工购买社保。  （19）公司无固定仓库，在临时仓库装卸车时，要求装运人员必须穿戴劳动防护用品，注意安全防护，合理使用搬运工具，装卸完成及时清理垃圾打扫卫生。  （20）现场运行控制：  公司从事的主要是环卫设备（垃圾桶、垃圾箱、垃圾分类亭）、智能分类垃圾箱、大件垃圾处理设备、餐厨垃圾处理设备、污水处理设备、分类塑料垃圾袋、环卫车辆的销售。  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，无私拉乱扯，有接地及保护装置，漏电保护器状态良好，无使用大功率电器等异常现象。  现场有分类存放的垃圾桶。  现场配备有灭火器，消防栓均有效。  部门运行控制能结合产品生命周期方法，在环保和职业健康安全防护方面的控制管理基本有效。 | 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