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：业务部 主管领导：黄飞翔 陪同人员：张青梅 | 判定 |
| 审核员：王献华 应红艳（专家） 审核时间：2021年3月16日 |
| 审核条款：QEO：5.3组织的岗位、职责和权限、6.2目标及其实现的策划、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不适用确认、8.5.1生产和服务提供的控制、8.5.2产品标识和可追朔性、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生产和服务提供的更改控制、8.6产品和服务的放行、8.7不合格输出的控制、9.1.2顾客满意EO：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 | QEO5.3 | 本部门主要负责销售过程管理及相关环境、职业健康安全管理活动的实施与执行.提供了岗位职责说明书，包括了业务部管、营销人员、仓库库管等岗位。与业务部负责人沟通，描述的职责和权限与一体化管理体系的职能分配表基本一致。 | Y |
| 目标及其实现的策划 | QEO6.2 | 抽查2021年2月-2022年1月质量、环境、职业健康安全目标完成情况记录，与采购部有关的目标如下： 1.销售商品交付合格率100%；实现情况：100%2.合同履约率100%；实现情况：100%3.顾客满意率90%以上；实现情况：98%2.办公垃圾分类回收100%；实现情况：100%3.供方环境施加影响有效、供方环境违规现象为0；实现情况：04.火灾事故0；实现情况：05.触电事故为0；实现情况：06.轻伤小于1‰人次；实现情况：无目标可测量，与组织方针一致，有监视记录。与部门负责人沟通，能够理解其目标和监视要求。 | Y |
| 监视和测量资源 | Q7.1.5  | 组织主要提供办公家具、软体家具、智能桌椅沙发的销售，属服务型行业，其业务性质为门店式销售，目前暂无网上销售。组织根据合同时间要求，下单采购产品，部分直接发送到客户，部分先到店铺后再发货到需方。组织无对产品进行检测需求，但根据客户可能会有简单尺寸的大致确认；配备有简单测量用卷尺，但不作为产品验收的测量设备。组织销售现场有电子监控系统，监控系统一般仅做销售现场管理辅助工具，所涉及的监视工作主要通过人员等对服务过程进行监控。详见Q8.6条款的审核记录。 | Y |
| 运行策划和控制 | Q8.1 | 最值的销售流程主要为：市场开发→业务洽谈→签订合同→从合格供方处采购→按客户要求的品种和数量送货交付→客户签收。各过程均有相应的运行控制文件，对于管理体系覆盖范围内常规销售服务，组织已在管理体系运行之初进行了销售和服务实现的策划，形成的各类文件包括：《产品和服务有关的要求控制程序》、《销售服务提供控制程序》、《售后服务管理要求》、《进货检验指导书》、《环保安全管理制度》等，基本能够确保正常的服务过程顺利进行。编制《销售文件格式与编号规定》指导服务按规定进行。销售服务过程中使用的设备：电话、电脑、网络、打印机等，以上设备配置适宜，能确保服务的实现。销售过程依据合同约定，确定产品名称、送货地点、时间等信息；业务部专人下单给供货单位，确认供货单位开出的发货单信息，送达客户单位后，由客户单位验收货物信息：产品、数量、质量等信息，由用货单位在送货单上确认，公司将确认的送货单按月度统计到明细表中，货款结算清，流程结束。主要监测设备有：现场探头监控系统。以上销售服务实现的策划工作基本符合要求，能确保销售服务实现和质量目标的实现。目前无其他特定销售服务和合同的策划。无外包。 | Y |
| 产品和服务的要求 | Q8.2  | 组织编制的管理手册中规定了与服务有关要求的确定、评审以及更改的职责和工作流程要求。主要包括：1.顾客明确规定的要求：即有销售服务本身的质量要求也包括后续活动的要求；2.顾客没有明确规定，但预期或规定用途所必要的要求；3.与办公家具、软体家具、智能桌椅沙发等的销售服务有关的法律法规的要求及组织附加的对顾客的责任。业务部负责合同或订单的处理，包括合同的评审。必要时，通过电话联系、上门回访、邮箱等方式进行产品和服务宣传以及使用的反馈。组织办公家具、软体家具、智能桌椅沙发等的销售服务基本已成熟，收到合同后在组织内评审，没有异议后，总经理直接在合同上签字即完成合同评审。抽查合同1：甲方：杭州余杭农林再生资源有限公司；合同内容：办公类、宿舍类家具采购项目；签订时间：2021.9.27；抽查合同2：甲方：众联旅（浙江）生态科技有限公司；合同内容：办公家具采购；签订时间：2021.7.20；抽查合同3：甲方：杭州中宙建工集团有限公司；合同内容：办公家具用品采购；签订时间：2021.7.20；合同规定了产品名称、数量、单价及金额、交货方式、运输方式、货款结算、验收标准、价格、结算方式及期限、违约责任等条款，要求明确，由采购部魏光强、业务部黄飞翔等对采购、交期、质量检验等项目进行评审，评审审批均为潘通希。截止目前，组织的产品和服务要求的确定、评审符合控制要去，客户没有不良反馈，无变更记录。 | Y |
| 产品和服务的设计和开发删减确认 | Q8.3  | 组织从事办公家具、软体家具、智能桌椅沙发的销售，不涉及设计和开发，标准条款8.3产品和服务的设计和开发不适用，为此，根据GB/T 19001-2016idtISO 9001:2015的要求，确认标准条款8.3不适用。 | Y |
| 销售服务及产品的放行 | Q8.5.1  | 通过审核发现,组织的销售服务过程控制如下：1.组织销售人员经培训并确认合格上岗，能力能够满足基本要求。2.基本的监视测量设备：有简单的电子监控系统，主要作为销售现场的辅助工具。3.销售服务设施/设备：电脑、网络、电话、打印机等，维护保养完好，设备能力基本满足销售服务的要求。4.组织已对产品的销售服务过程进行了规定，现场有《产品和服务有关的要求控制程序》、《销售服务提供控制程序》、《进货检验指导书》、《售后服务管理要求》等文件材料。5.销售控制流程要点：合同评审、采购（见采购部Q8.4）、产品查验、发货等，符合销售服务流程的要求，业务部经理实施全过程监控。组织目前承接的合同都是常规合同，业务部接到该订单后，由采购部采购产品（见采购部Q8.4记录），进货检验见Q8.6；根据客户情况，部分客户自提或者客户自行叫车搬运，也有部分客户通过货拉拉方式进行配送。6.业务部销售人员介绍：产品交付时，销售人员和顾客进行产品、数量等进行核对，根据合同要求，由供方开具《送货单》随货物到顾客，由顾客负责人验收产品，并在《送货单》上进行确认签字。7.现场有客户询问产品信息，销售人员能及时礼貌回复，未见现场产品成交。 | Y |
| 产品标识和可追朔性 | Q8.5.2  | 组织在销售展厅现场摆放有桌椅、书柜等办公用具，各类软体沙发、现场未见智能桌椅沙发，黄经理表示智能桌椅沙发等因价格较高，一般只提供图样等，客户下单后直接向厂家订购后发货。现场针对各类产品有相应的铭牌等信息进行标识，主要包括产品规格型号以及组合情况等。因现有物流配送较为方便，因此销售现场主要以产品展示为主，未设置仓库。 | Y |
| 顾客或外部供方的财产 | Q8.5.3 | 顾客或外部供方的财产包括：资质证明文件、银行账号、联系方式、经营地址及档案资料等信息，由部门专门人员负责管理，分类登记放置。未发生损坏丢失等现象。无其他顾客或供方寄存的财产。 | Y |
| 产品防护 | Q8.5.4 | 组织办公家具、软体家具、智能桌椅沙发等销售在采购、运输和到达顾客地主要做好搬运时小心轻放，一般也会在交付客户或交付物流公司时，提醒他们做好搬运防护等工作。销售现场产品，一般无特殊防护要求，主要做好防尘以及防潮等工作，基本符合防护要求。 | Y |
| 交付后的活动 | Q8.5.5  | 产品交付时，对销售人员进行培训，内容涉及结算、退货、投诉等。如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解决。体系运行以来未发生异常情况。 | Y |
| 服务提供的更改控制 | Q8.5.6 | 暂无销售服务更改情况发生。 | Y |
| 产品和服务的放行 | Q8.6 | 抽查《进货检验记录表》：供应商名称：迪欧家具集团有限公司；产品：文件柜；进货数7；检验数：1；检验项目 包括：尺寸、材质、外观、环保要求；评定结果均为合格；查有供方营业执照，并提供第三方检测报告；抽查第三方检测报告：1.报告编号：NZJ(2021)JC01-01104Z；产品名称：班台（办公桌）；生产单位：迪欧家具集团有限公司；检测单位：国家建材产品质量监督检验中心（南京）；检测日期：2021.3.9-4.2；2.报告编号：NZJ(2021)JC01-01111Z；产品名称：文件柜（胶板文件柜）；生产单位：迪欧家具集团有限公司；检测单位：国家建材产品质量监督检验中心（南京）；检测日期：2021.3.25-4.19。组织产品交付时，销售人员和顾客进行产品、数量等进行核对，根据合同要求，提供相应的检测记录；如有供方直接配送，则由供方开具《送货单》随货物到顾客，由顾客负责人验收产品，并在《送货单》上进行确认签字。 |  |
| 不合格输出的控制 | Q8.7 | 组织制定并执行了《不合格输出控制程序》，文件对不合格品的识别、控制方法和职责权限作出了规定。服务过程出现人员的差错，及时教育培训改正等，基本符合要求。销售服务过程没有发现产品不合格或服务不符合的情况，通过后续回访客户有关产品及服务过程的信息，不合格品控制基本有效。 | Y |
| 顾客满意 | Q9.1.2 | 组织采取对主要顾客进行满意度调查的形式，查《顾客满意程度调查表》：调查对象：杭州思库文化创意有限公司、杭州首屏科技有限公司等；调查内容：产品质量、配合、交货期、服务质量等；时间：2021.3.3。记录真实有效。提供《顾客满意度统计分析表》，顾客满意率达到98%，达到了质量目标的要求。调查未发现有顾客投诉。 | Y |
| 环境因素、危险源辨识与评价 | EO6.1.2 | 组织根据《环境因素识别与评价程序》指导进行环境因素的识别、登记评价，以确定重要环境因素以及对环境因素的定期更新，环境因素的识别和确定考虑了生命周期观点。提供《环境因素调查及评价记录》：识别的环境因素标明时态、状态和对环境的影响；销售活动的环境因素包括纸张、电等消耗、生活废水排放、废硒鼓的产生、车辆运输、搬运装卸产生废弃包装/粉尘排放等，初次认证以来未发生变化。提供了《重要环境因素清单》：涉及业务部的重要环境因素包括：潜在火灾发生、固体废弃物排放等两项；针对重要环境因素，编制了《环境目标、指标及管理方案》，内容包括：目标、指标、主要措施、责任部门、经费、时间要求等，指标为每年持续使用。编制：综合部；审核：魏光强；批准：潘通希；日期：2021年02月15日。组织根据《危险源辨识、风险评价控制程序》确保在所有管理活动或服务过程中能最大限度、充分地进行危险源辨识与风险性评价，确定不可接受风险并及时更新，实现对危险源与不可接受风险的有效控制。提供《危险源辨识和风险评价记录》：对销售活动场所产生的危险源辨识并进行风险评价，以确定控制措施，已辨识的危险源包括：电线老化乱拉乱接、办公区域设备无接地与漏电保护、出差途中发生交通事故、消防设施不完善等情况产生的火灾、触电、伤亡意外、防疫等危险因素。初次认证以来未发生变化。提供《不可接受风险清单》：涉及业务部的不可接受风险有：用电过程触电、潜在火灾造成伤亡、磕碰砸伤等三类情况；针对不可接受风险编制了职业健康安全目标、指标及管理方案，内容包括：目标、指标、主要措施、责任部门、经费、时间要求等。编制：综合部；审核：魏光强；批准：潘通希；日期：2021年2月15日。 | Y |
| 运行策划和控制 | EO8.1 | 从业务部负责人了解到，业务部的运行过程控制主要包括：1.固废管控：办公等产生的固废垃圾由综合部统一按照要求委托环卫处理。2.能源资源管控：办公过程注意节水、节电、及时关闭设备和照明开关，现场相关区域未发现有漏水和浪费电能的现象。3.产品生命周期的环境管控：销售过程中，严格按照环保、安全等管理制度实施，控制交付及交付后活动的实施，避免污染、安全事故。4.潜在火灾管控：业务办公区域配备了相应的灭火器，状态、维护情况均符合要求。5.上下班人员配戴口罩等防护设施，综合部统一组织上班人员测量体温并登记信息，对外来人员由商城管理处统一进行温度测量及查看健康码等。6.按有关程序和要求通报供方组织的环境和职业健康安全要求：宣传告知书方式通报环境和职业健康安全要求。业务部运行控制基本满足标准和组织文件要求，其它运行控制见各部门运行控制记录。 | Y |
| 应急准备和响应 | EO8.2  | 组织编制了《应急准备和响应程序》，策划了应急预案包括触电、火灾等应急预案，内容基本合理。记录显示业务部参与了统一的演练。1.提供了消防灭火演练记录：演练时间：2021.10.20；地点：楼前空地；2.提供机械伤害及人员触电应急演练：演练时间：2021.11.20；地点：楼前空地；以上对演练过程进行了描述，并对预案的有效性进行了评价，基本符合要求。初次认证审核以来，未发生火灾、人身伤害等事故。 | Y |

说明：不符合标注N