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：市场部 主管领导： 郑家龙 陪同人：贾宁 | 判定 |
| 审核员：吉洁 审核时间：2022.3.25--2022.3.26上午 |
| 审核条款：Q5.3/6.2/7.1.3/7.1.4/7.1.5/8.1/8.2/8.3/8.4/8.5/8.6/8.7/9.1.2/；EO5.3/6.2/6.1.2/8.1/8.2 |
| 岗位职责、权限 | QEO5.3 | ●办公室负责人：郑家龙●郑家龙主管介绍，市场部主要负责采购管理，供方选择和评价，销售管理，合同评审，销售计划，过程的控制，销售服务质量检查，配合进行环境因素和危险源的识别，参与目标指标的制定和本部门目标管理，顾客满意度调查等工作。本部门职责明确，回答基本正确。 | Y |
| 目标 | QEO6.2 | ●查见《管理手册》QEO/MJ-SC-2021公司管理层以公司的质量/环境/职业健康安全方针为框架，结合公司的实际运营情况，制定公司的总得管理目标，编制了《目标、指标分解》MJ/GL-01-2021，对目标进行了分解，制定了考核方法，其中办公室5项，市场部5项。查见《管理目标分解考核结果》，对目标完成情况进行了考核，有考核数，考核结果，考核方法，考核时间。查2021年第3、4季度目标考核情况，项目及指标 2021年3季度 2021年4季度 1、顾客满意度≥90%； 97.5% 2、采购物资到货及时率100%； 100% 100%3、不发生火灾、触电事故； 0 04、产品交付顾客验收合格率100%； 100% 100% 5、销售服务质量考核合格率≥95% 100% 100%●查管理方案实施情况：目标指标-杜绝火灾：方案计划内容：办公室对人员进行培训；办公场所设置禁烟警示标识；及时更换失效的消防器材；对火灾进行应急预案演练；定期检查，及时排除火灾隐患。责任部门：各部门，2021年12月23日进行了阶段性验收，验收人：赵刚，已按方案实施，实际费用投入550元。目标指标-固废分类存放统一处理率100%，制定了管理方案，2021年12月23日赵刚进行了阶段性验收，实施情况：对影响环境人员培训；办公区各种固体废弃物集中回收；设置固废容器。实际费用投入150元整。另查目标指标-触电伤亡事故为0，制定了管理方案，进行了阶段性验收，有实际实施情况和费用投入情况。环境、安全目标指标制定了管理方案，落实了相应的控制措施、负责人、完成时间等。符合要求。 | Y |
| 环境因素、危险源 | EO6.1.2 | ●查企业编制了《环境因素、危险源识别和风险评价管理程序》（MJ/CX-09-A/0），用于识别和控制与各过程相关的环境因素和危险源，并确定重要环境因素，不可接受风险及控制办法。●提供了《环境因素识别、评价表》，市场部的环境因素主要包括：办公过程的电脑使用、空调室的能源消耗，办公纸张的浪费、生活用水的消耗、电源线路老化、漏电或其他原因导致火灾的发生、生活废水、生活垃圾的产生、灯管废弃、废弃防疫物资等；重要环境因素：固废排放，火灾。●提供《危险源辨识与风险评价表》，市场部涉及到的危险源主要包括：触电危险、电气火灾、劳保用品防护不到位的风险、驾驶外出的交通风险、办公过程的烫伤、滑倒摔伤、辐射触电等的风险，采用LEC定量评价法评估出不可接受风险，编制了《不可接受风险清单》，不可接受风险为：火灾、触电、新冠肺炎感染。对识别出的重要环境因素和不可接受风险，均制定了相应的管理措施如废弃物管理办法、应急预案、培训、演练、设备操作规程、定期检查等。 | Y |
| 基础设施 | Q7.1.3 | 提供了《基础设施设备台账》，主要办公设备有：台式电脑、打印机、复印机、固定电话，可以满足工作需要.提供了《设备维修保养计划》，电脑、打印机定期进行系统升级、杀毒、加墨等维护。 办公现场宽敞整洁，办公室网络运行正常。安全环保设备：灭火器，定期检查均可满足服务需要。查特种设备：无 | Y |
| 运行环境 | Q7.1.4 | 办公场地为河北省石家庄市桥西区休门街91号石门商务A座2楼，办公面积约100平，配备有办公室，会议室，整体环境良好，干净整洁。办公场所位于商务楼内，楼道由物业统一配置了灭火器并维保，灭火器有效期内。办公人员在工作前及工作结束后能够及时清理环境及关闭设备。工作环境得到良好的控制。 | Y |
| 监视和测量资源 | Q7.1.5 | 查监视测量资源：该企业为销售型公司，只是对产品包装、外观等进行检验，不进行性能检验，故无监视测量设备。组织对服务质量进行检查、对顾客满意度进行调查，保留了相应记录。 | Y |
| 运行的策划和控制 | Q8.1 | 公司对产品质量目标、产品实现过程；产品所要求的验证、确认、监视、检验和试验活动以及产品接收准则进行了策划，并规定了所需的记录,对服务过程进行控制。本公司的产品销售为：办公家具、办公用品、办公设备、教学设备、电子产品的销售策划了销售服务流程：业务洽谈―签订合同―产品采购―发货至顾客指定地址― 验收―结算3、配置了办公设备：台式电脑、打印机、固定电话等，基本满足要求。4、监视测量设备：无5、策划了《与顾客有关过程管理程序》《服务过程控制程序》、《不合格品控制程序》《销售服务规范》《销售服务质量考核办法》等规范销售过程。6、收集了相关法律法规要求及所销售产品的相关标准：中华人民共和国产品质量法中华人民共和国民法典中华人民共和国政府采购法 学校课桌椅功能尺寸及技术要求 GB/T 3976-2014教学仪器设备产品一般质量要求 JY 0001-2003教学仪器设备产品的检验规则 JY 0002-2003。。。。。。 | Y |
| 顾客沟通 | Q8.2.1 | 查见《管理手册》QEO-MJ-SC-2021，8.2条款相关要求及《销售服务规范》有与顾客沟通的相关规定。经与郑家龙主管沟通，本公司产品销售模式主要有：老客户转介绍、网络推广、参加招投标、电话联系沟通等查见了公司产品介绍书、制作的标书等。目前主要是老客户为主，每年开发部分新客户。公司通过走访、电话、邮件等方式与顾客交流，主要进行以下沟通：在合同签订前与顾客沟通产品材质要求、尺寸等问题；接受顾客问询、询价、合同的处理。与顾客沟通的内容在合同中进行了规定，包括产品名称、规格型号、数量、价格、质量标准、交货方式、违约责任等。体系建立以来，未发生顾客不满意及投诉现象。 | Y |
| 与产品有关要求的确定 | Q8.2.2 | ●提供了《合同台账》，台账记录了客户名称、订货内容、订购日期、交货日期等信息。●查公司产品销售合同——抽石家庄市东南实验中学合同： 签订日期为 2021.7.7买方：石家庄市东南实验中学卖方：河北茂捷家具贸易有限公司采购内容：教师办公桌、办公椅、学生课桌椅、教师讲台合同有客户具体规格型号要求，具体数量，供货安装期限，安装地点，验收标准，违约责任等，合同有双方签字盖章。——抽河北靓载科技有限公司购销合同： 签订日期为 2021.11.27甲方：河北靓载科技有限公司乙方：河北茂捷家具贸易有限公司采购内容：电子白板、投影机、笔记本电脑合同有客户具体规格型号要求，具体数量，违约责任等，合同有双方签字盖章。 ——抽石家庄彬铎商贸有限公司购销合同： 签订日期为 2022.1.18甲方：石家庄彬铎商贸有限公司乙方：河北茂捷家具贸易有限公司采购内容：打印机、墨粉、装订机、会计凭证封面、凭证盒、信封、笔芯、文件夹、笔记本电池、硒鼓、键鼠套装等办公用品和设备合同有客户具体规格型号要求，具体数量，退货条款，违约责任等，合同有双方签字盖章。 另抽其他日期、其他产品的销售合同，均明确了交货质量和技术要求、交货期限、价格、明细等。上述合同均保存完好，符合要求。1648296776(1) | Y |
| 产品有关要求的评审及变更 | Q8.2.3Q8.2.4 | 与市场部主管郑家龙沟通，由于我公司人员较少，合同评审主要为口头评审和会议合同评审，评审内容包括合同风险、甲方技术要求、交货能力、交货方式、付款期限、质量保证、价格等方面。提供了合同评审表，查上述合同的评审记录，评审日期分别为：2021.7.7，2021.11.27，2022.1.18评审通过后方可签订合同，评审结果：该订单/合同内容，可满足顾客要求，同意签订后尽快交付顾客。与郑家龙主管沟通，合同有可能出现的变更为追加数量，时间提前或延期，通过追加合同进行，目前没有发生过变更。 | Y |
| 产品服务设计和开发 | Q8.3 | 经现场确认，依据国家法律法规、客户要求服务，目前销售服务流程传统固定，无设计开发要求，故不适用8.3条款，不影响组织确保其服务合格的能力或责任，对增强顾客满意也不会产生影响。 | Y |
| 外部提供的过程、产品和服务的控制 | QEO8.4 | ●采购依据《采购管理程序》、《合格供方选择、评价和重新评价准则》等制度进行控制，企业无库存经营，不进行大量存货，根据销售合同进行采购。采购物资主要为：办公用品，办公设备，办公家具，教学设备，电子产品。●对物资供应商定期进行合格供方评价，内容包括：资质、生产情况、设备情况、产品供应能力、社会信誉等内容。经由总经理确认后，纳入公司合格供方。提供有《合格供方目录》， 供方名称 供应产品名称石家庄三德办公家具有限公司 办公用品、办公设备、电子产品、办公家具等河北缔结教育科技有限公司 教学设备童之林物流有限公司 产品运输提供了《供方评审记录表》，对上述供方进行了评审，评审结论：可以列入合格供方。批准人：赵刚，日期：2021年7月5日。收集了供方的营业执照、生产资质等信息。本公司产品运输交物流公司负责，对外包方的控制主要通过供方评审，签订合同，送货单客户签收后结算等方式。本公司需求物资的采购信息由市场部负责，通过签订书面采购合同方式向合格供方进行产品采购。郑家龙主管介绍有部分口头和微信订单，也保留了相关记录。查上述销售合同进行采购均签订了采购合同：1、买方：河北茂捷家具贸易有限公司卖方：石家庄三德办公家具有限公司采购物品：办公设备：教师办公桌，办公椅，学生课桌椅，教师讲台采购合同依据销售内容，明确了产品规格型号，数量，交货日期，违约责任等，有双方签字盖章2、买方：河北茂捷家具贸易有限公司 卖方：河北缔结教育科技有  采购内容：电子白板、投影机、笔记本电脑采购合同依据销售内容，明确了产品规格型号，数量，交货日期，违约责任等，有双方签字盖章买方：河北茂捷家具贸易有限 卖方：石家庄三德办公家具有限公司采购内容：打印机、墨粉、装订机、会计凭证封面、凭证盒、信封、笔芯、文件夹、笔记本电池、硒鼓、键鼠套装等办公用品和设备，采购合同依据销售内容，明确了产品规格型号，数量，交货日期，违约责任等，有双方签字盖章采购物品通过物流运输至甲方指定地点，客户验收合格后签字回传。 | Y |
| 生产和服务提供的控制 | Q8.5.1 | 该公司产品销售主要是办公用品，办公设备，办公家具，教学设备，电子产品。市场部部根据客户需求，与客户进行业务洽谈，明确合同要求，在合同正式签定之前，公司组织合同评审或口头评审，总经理同意后方可签定合同。合同签订之后，依据合同要求，由采购员依据合同要求实施采购。文件支持：产品的销售依据的标准有：质量标准：顾客要求及相关国家/行业标准。相关法律法规要求：《产品质量法》、《民法典》、GB/T 3976-2014学校课桌椅功能尺寸及技术要求、JY 0001-2003教学仪器设备产品一般质量要求、JY 0002-2003教学仪器设备产品的检验规则 等。根据产品的特性和销售服务的特性和要达到的结果，编制了《销售服务规范》《销售服务质量考核办法》等文件和记录。指派胜任人员：市场部所有人员岗前经过专业培训，有相关销售工作经验，《工作人员岗位任职评价表》对人员能力及表现进行了评价，符合公司岗位能力需求。公司根据以市场销售情况进行销售和采购，下达销售任务过程中产品的技术资料和采购合同及记录等相关资料，内容齐全；销售过程中各环节通过自检、监督、复核对产品信息进行检验，销售定单发出前均经总经理批准后方可交付客户。产品交付至客户处通过物流服务企业，客户验收签收。查看销售现场干净整洁，电脑、打印机及网络运行正常。业务员郑阿龙电话回复客户投影仪和电脑的具体事项。现场办公秩序良好，符合该公司的规定要求。产品售出后，市场部定期进行顾客满意率调查，做好售后服务工作，详见9.1.2审核记录。需要确认的过程：该公司目前经识别确认的关键过程为业务洽谈过程，特殊过程为销售过程。查见《特殊过程确认记录》，对该过程从工作人员能力、原材料质量等方面进行了确认评价。确认结论：可以保证质量满足要求。确认人：郑家龙，主管领导审批意见：同意，总经理 赵刚，2021.7.5。 该特殊过程自确认后，人员、工作流程没有变更发生，没有发生再确认的情况。经查基本符合要求。 | Y |
| 标识和可追溯性、产品防护 | Q8.5.2/8.5.4 | 根据本公司产品类型及产品实现过程的具体情况，查相关标识情况。公司管理手册8.5.2条对产品标识、状态标识的实施做了规定。成品标识：经营厂家、数量、规格型号等。该公司产品无特殊防护要求，产品在搬运过程中采取机械和人工搬运，避免剐蹭，电子产品防摔防潮。贮存环境：无仓储销售、直接送达客户指定位置。产品标识、防护符合要求。 | Y |
| 顾客或外部供方财产 | Q8.5.3 | 公司目前保管的顾客财产主要是顾客提供的个人信息， 对顾客的个人信息责任部门作好保密工作，确保不外泄。 外部供方财产：目前主要为外部供方的个人信息，组织要求相关人员严格保守商业信息秘密，不得对外透露。 经与部门负责人沟通了解，目前为止，组织对顾客及外部供方财产的控制执行情况良好，未发生过顾客及外部供方信息泄露情况。 | Y |
| 交付后活动 | Q8.5.5 | 查销售产品交付情况：产品运输交付至客户处，客户签收。郑家龙主管介绍，企业销售的部分电子产品如投影仪、电脑、办公桌等需要在客户验收后与客户沟通，现场或远程协助安装。公司规定，交付当日主动打电话向客户询问产品是否满意，了解客户使用情况，对客户提出的问题做好电话记录，能在电话解决的立即解决，电话解决不了的转为现场服务。销售人员回公司后作出售后服务工作总结，分析原因对存在问题进行改进。另公司通过电话跟踪沟通及定期拜访、客户满意度调查等方式确认交付及交付后服务的满意程度。经查符合要求。 | Y |
| 变更的控制 | Q8.5.6 | 查变更的控制：经与市场部门沟通，销售合同签订后，按合同要求进行采购并交付，如发现标的物与顾客要求不一致的，与客户商量，重新签订合同，交货期延期的，与顾客商量，得到顾客确认后，再及时发货，并对延期的原因进行分析，避免下次再发生，经了解，目前没有发生对生产和服务提供的更改的情况。 | Y |
| 产品和服务的放行 | Q8.6 | 销售产品严格执行相关国家或行业标准、顾客要求进行采购、销售；采购的产品无库房经营，采购产品均依据国家标准、行业标准或客户要求，业务员对采购产品数量、材质单、外观检验后从供方发货至客户制定地点，客户签收并填写“货物签收单”。 查2021.12.2日货物签收单，货物：电子白板、投影仪、笔记本电脑，货物完整，有签收人签名。查2022.1.23货物签收单，货物：打印机、墨粉、装订机、会计凭证封面、凭证盒、信封、笔芯、文件夹、笔记本电池、硒鼓、键鼠套装等办公用品和设备，货物完整，有签收人签名。令抽其他产品、其他日期的货物签收记录2份，均按相关规定进行有效控制目前货物采购无至供方现场实施验证的情况发生。市场部经理负责对销售服务过程的服务质量进行监督检查。企业编制了《销售服务规范》和《销售服务质量考核办法》，规定了销售服务过程中服务的质量标准等。——抽销售服务质量考核表，销售人员：郑家龙检查内容有工作业绩、成本意识、工作态度、工作能力、纪律性等方面，综合考核结果98分，总经理：赵刚，2022年1月5日。公司无紧急放行情况发生，公司的产品监测能力基本满足要求。组织未接受过上级或主管部门的监督检查。 | Y |
| 不合格输出控制 | Q8.7 | 编制《不合格品控制程序》，确保服务过程中的不合格项得到识别和进行有效控制，防止不合格项的非预期使用或交付。内容符合标准要求。郑家龙介绍，公司规定对顾客发现的不合格，市场部应负责做好详细记录，提供客观证据，报告市场部主管进行审批，并通知顾客及供方以便共同协商处理办法或采取措施。事后进行原因分析，防止类似时间发生。体系运行以来，未发生过顾客投诉和产品质量问题。 | Y |
| 顾客满意度 | Q9.1.2 | 市场部负责顾客满意度的测量工作。通过电话，走访等形式，接受顾客反馈，了解顾客满意度信息，发放调查表对顾客满意度进行定量测量。提供了《顾客满意程度调查表》2份，回收2份，调查时间：2021.12.06，调查主要内容：产品质量、交货期、性价比、售后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《顾客满意度统计及分析报告》，最终顾客满意率97.5%。有1家顾客在产品交货期方面未给我们打出很满意。分析原因：交货管理不到位。制定了措施，加强内部管理，供方管理，保证交货期。报告时间：2021.12.06。该结果已提交管理评审。 | Y |
| 运行控制 | EO8.1 | 编制了《消防安全管理制度》《环境管理制度》《办公室环保制度》《劳动保护及防护用品管理制度》《废弃物处置管理办法》《垃圾分类管理规定》《节能降耗控制办法》《噪声排放控制管理办法》《环境运行控制程序》《职业健康安全管理程序》等管理制度1.办公过程水、电资源的使用执行《节能降耗控制办法》，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。2.办公过程产生的固废，执行《废弃物处置管理办法》《垃圾分类管理规定》，按要求放到指定地点，查看无混放现象；废弃的防疫物资设置了专用垃圾桶进行统一丢弃处理。办公用品按要求由办公室负责发放，作好记录，3.工作时间平均每天不超过8小时，公司为员工缴纳了保险，提供了完税证明。4.提供了《劳动保护用品发放记录》，公司为员工提供口罩、洗手液等劳动防护用品及卫生防疫物品，有发放和接收记录。办公室有来客登记表，有办公区域消毒监测台账、返岗员工体温监测台账。5.办公楼道内疏散通道有应急灯、疏散指示标志等设施6.办公区产生的污水主要为日常清洁，污水无外排情况。气体排放：主要是日常打印和复印产生，量较小。噪声：办公活动无重大噪声。固废：配合办公室做好固废分类回收处置。节约能源：公司在日常办公时尽量减少纸张及办公用品的消耗，日常注意节水节电，正常使用。触电：定期检测用电办公设备和线路，发现故障及时修复，正确使用设备，防止触电、火灾事故发生。火灾：楼道内灭火器由物业统一管理，检查在有效期内。交通事故：对员工进行交通安全的培训，上下班途中遵守交通规则，不违章，防止交通事故的发生。刺伤/割伤：日常办公时注意安全，各种办公用品放置整齐。 | Y |
| 应急准备和响应 | EO8.2 | 公司建立了《应急准备和响应控制程序》，确定可能对环境、职业健康安全造成影响的潜在的紧急情况或事故、事件，规定响应措施，以便防止和减少可能随之引发的有害的环境影响和相关的职业健康安全不良后果。识别出紧急情况有火灾、触电、突发公共卫生事件。查应急预案汇编，包含《安全防火应急预案》、《触电事故应急预案》《车辆伤害人身伤亡事故应急预案》及《新冠肺炎传染病专项应急预案》《事故现场人员疏散处置方案》配合办公室做好应急演练工作，具体记录见办公室审核记录。 | Y |

说明：不符合标注N