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：熊少娟 陪同人员：蓝国兰 | 判定 |
| 审核员：褚敏杰 叶连英 陈良华 审核时间：2022年04月20日 |
| 审核条款：  Q:5.3组织的岗位、职责和权限、6.2质量目标、8.4外部提供过程、产品和服务的控制、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、8.5.5交付后的活动  E: 5.3组织的岗位、职责和权限、6.2环境目标、6.1.2危险源辨识与评价、6.1.4措施的策划、8.1运行策划和控制、8.2应急准备和响应 |
| 组织的岗位、职责和权限 | QE:5.3 | 本部门现有人员4人，其中经理1人、采购1人、销售员2人；  主要负责：采购控制、供应商管控、市场调研与开发，招投标、商务谈判及合同评审，顾客管理；  与相关方做好沟通等；  组织本部门的环境因素、危险源的识别、评价及控制。 | Y |
| 目标及措施 | QE:6.2 | 保留“目标分解考核表”，显示对目标按照部门进行了分解；  查见供销部目标分解及完成情况：  a.合同履约率100%；  b.顾客满意度95分以上；  c.固体废弃物分类处置率100%；  d. 建立合格供方，供方评定合格率100% ；  e. 采购产品合格率≥98%  f.火灾，触电事故为0；  考核结果显示2021年所有目标均已完成。 | Y |
| 环境因素辨识评价和控制  措施的策划 | E:6.1.2  6.1.4 | 查“环境因素辨识和评价表”，对办公场所的生活垃圾的处置不当污染环境、空调冷凝水排放污染水土、废纸/废电池随意丢弃污染环境、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、干粉灭火器使用污染水土、火灾发生后废弃物污染大气、水土、能源消耗、水电消耗等20项环境因素，识别时能考虑产品生命周期观点。  查《重要环境因素清单》，办公活动主要是能源消耗  查“环境管理目标、指标及其管理方案一览表”策划了控制措施：节约用电，做到人走电关，且明确了时间要求季度检查及责任部门。 | Y |
| 产品和服务的要求  生产和服务提供 | Q:8.2  8.5 | 公司策划了销售控制的文件-销售服务规范等；  介绍说，公司销售的产品均为本公司自己生产的产品；  介绍说沟通方式主要是电话、资料传递、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。主要以合同、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。  供销部直接对顾客要求进行识别、确认，对于存在的问题直接提出和顾客进行交流沟通，然后由供销部经理组织人员评审，现场合同评审记录，经评审能满足要求后由总经理或其授权人签字并加盖公司印章，然后回传给顾客。抽见销售合同/订单：  1）与东莞职业技术学院签订，2021.7.14；涉及产品：智能密集架（智能库房、温（湿）度控制系统软件）等；  2）与佛冈县公安局签订，2021.5.31；涉及产品：智能混合枪弹柜、枪弹库门等；  3）与中国人民解放军XX部队签订，2021.10.5；涉及产品：器材架；  4）与清远市公安局清新分局签订，2021.8.11；涉及产品：智能枪弹柜、金库门、手枪柜等；  5）与湖南铁路科技职业技术学院签订，2021.8.16；涉及产品：钢木书架等；  6）与东莞出入境边防检查站签订，2021.10.20；涉及产品：智能密集柜（含智能系统-智能环境系统/视频监控/消防监测）、荣誉展示柜、保密柜、防磁柜、目录柜、防火门、办公桌、办公椅等；  7）与青岛哈尔滨工程大学创新发展中心签订，2021.8.2；涉及产品：三层双面书架、边桌、自习桌、自习椅、两层置物架、三层木质期刊架、阅览桌、阅览椅、五层钢木书架、电脑桌椅、存衣柜等；  在合同中明确了产品名称、规格型号、数量、交货方式、质量标准、付款方式、验收方式、违约责任等要求；  查见以上部分合同中标通知书。  产品要求的评审基本符合标准要求。  抽查见：  销售服务过程检查记录表，对接单、采购、检验、交付、售后服务等过程进行了检查；2021.10.21；  销售服务质量检查表，对销售人员、设施、环境、合同执行情况、顾客回访、服务情况等进行了检查；2021年11月27日；  产品销售服务质量检查报告，对包装、产品、数量、销售流程、服务人员态度、售后服务等进行了检查；密集架-2021年11月15日 。  介绍说，公司顾客财产主要是客户信息，公司加密保存；  标识通过表单号、名称、编号等进行；  防护：产品防护通过产品包装进行，纸质文件单据的防护主要是用文件夹保护，电子文件防护主要是通过备份和密码防护。  介绍说：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。 | Y |
| 交付后的活动 | Q8.5.5 | 该公司建立售后服务体系，交付后主要是通过对客户人员进行技术培训、技术指导，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。  介绍说本周期无顾客不良反馈。 | Y |
| 顾客满意 | Q：9.1.2 | 查《顾客满意管理程序》，规定了顾客满意调查的方法、责任环节、调查内容和分析方法等：  公司采用《顾客满意度调查表》收集与顾客满意度有关的信息，包括：产品质量、价格比、交货期等。  查2021年5月31日向顾客发出了《顾客满意度调查表》11份，对调查情况进行了汇总统计；  查见“顾客满意度统计分析报告”，顾客满意率为97.27，达到质量目标。 | Y |
| 运行控制 | E:8.1 | 远程视频观察，办公室分区设置，配置的办公桌符合人机工程要求，干净整洁，照明、通风良好；  介绍说，平时要求节约用水用电、纸张双面使用、禁止吸烟，无乱拉乱接电线、无超额电器使用；  生活废水经市政管网排放；  办公用固废集中回收，市政环卫部门收集处理；  办公用墨盒硒鼓等危废以旧换新。  不定期对员工进行交通安全宣传。 | Y |
| 应急响应 | E：8.2 | 参加行政部组织的应急演练，详见行政部审核记录。 | Y |
| 外部提供过程、产品和服务的控制 | Q：8.4 | 编制并执行了《采购控制程序》，规定了采购控制要求，明确了对供方选择、评价、及再评价的准则。  查见《合格供方名录》，抽见主要供方如下：  江西锐克斯科技有限公司——塑粉  江西荣伟实业有限公司——钢卷材  江西鸿昇家具有限责任公司——木板加工  查见供方调查评定记录；抽见上述供应商评价表，显示供方对产品/服务质量的承诺：高质量、高品位、高效率、高效益；对工商注册文件及相关资质证明、售后服务、价格比、交货期、产品质量、其他等进行了评价；参加评审人员签名，评审结论：继续列入合格供方名录。  介绍说与供方沟通的内容包括：所提供的过程、产品和服务等；采购物资根据签订采购合同或者订单进行产品的名称、规格、型号、数量等采购信息的确定。  查采购合同、订单等，抽见：  1、产品购销合同——与江西荣伟实业有限公司签订；2021.6.19，冷卷；  2、产品购销合同——与江西锐克斯科技有限公司签订；2022.2，静电塑粉；  3、采购合同书——与江西鸿昇家具有限责任公司签订；2022.1.6，木板加工；  4、入库单——小杨五金；2022.3.20，电焊条；  以上合同明确了产品名称、数量、规格型号、质量、交货、等信息；  外部供方的管理基本满足要求。 | Y |

说明：不符合标注N