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（重庆分公司）， 主管领导：黄友平， 陪同人员：夏世星 | 判定 |
| 审核员：文平， 审核时间：2022年04月1日下午-4月2日 |
| 审核条款：QMS：5.3、6.2、8.2、8.5.1、8.5.3、8.6、9.1.2EMS: 5.3、6.2、6.1.2、8.1 、8.2OHS: 5.3、6.2、6.1.2、8.1 、8.2 |
| 岗位/职责 /权限 | **QEO5.3** | 查，销售部(重庆分公司)的岗位职责和权限如下：1. 负责顾客要求的识别，合同的评审，负责与顾客的沟通和联络；
2. 负责本部门的环境因素识别，完成本部门目标、指标和环境管理方案的实施；
3. 负责对本部门的危险源进行辨识、风险评价和控制措施的确定，提出职业健康安全管理方案并实施。

……销售部(重庆分公司)负责人对部门职责清楚。 | 符合 |
| 目标及其实现的策划 | **QEO6.2** | 查销售部重庆分公司的目标为： 考核结果（2022年1月-2022年3月）1）客户满意度92分以上； 97分2）合同履约率100%； 100% 3）火灾事故为0； 未发生火灾事故4）固体废弃物处置率100%； 100% 查2022年1月-2022年3月销售部重庆分公司目标完成情况 ：达到目标要求。查，公司编制了环境、安全管理实施方案：制定、执行程序或作业文件；加强监测和测量；培训与教育。 | 符合 |
| 环境因素 | E6.1.2 | 查，依据《环境因素识别和控制程序》，根据不同的时态、状态识别了环境因素，通过对其发生的可能性、危害性等进行评价，销售部重庆分公司确定的重要环境因素有：潜在火灾、固废排放。现场查看，部门的主要工作为顾客要求的识别，合同的评审，负责与顾客的沟通和联络。销售过程中有办公固废、辅料等固废，部门的环境因素识别和重要环境因素基本到位 | 符合 |
| 危险源辨识和职业安全风险评价 | O6.1.2 | 公司制定了《危险源识别、风险评价控制程序》。查，销售部重庆分公司经过辨识与评审形成了《危险源识别评价汇总表》共识别出危险源，包括插座插接头过多、线路老化等造成短路、吸烟等遇明火、外出业务联系过程中发生交通意外等。采用的是经验判断法、过程分析法识别。经打分法确定重大风险为：潜在火灾、交通意外伤害危险源辨识基本充分、风险等级评价基本合理。查，潜在火灾风险控制措施为： 1、运行控制2、建立预案定期演习3、制定应急方案危险源识别基本充分，控制措施需要完善。 | 符合 |
| 产品和服务的要求 | Q8.2  | 公司制定并实施《产品和服务要求控制程序》，销售部采用上门拜访、会议、计算机网络等方式与顾客进行沟通。了解客户要求的产品的相关信息；问询、合同或订单的处理，包括对其修改；顾客反馈，包括顾客抱怨；处置或控制顾客财产；当有重大异常时，制定有关的应急措施及客户特定的要求；对市场进行调研，定向顾客提供的产品和服务的要求，从以下几个方面来确定与服务有关的要求：（1）顾客对产品规定的要求,包括产品项目内容、技术、进度和费用要求以及设计、策划后期服务要求； （2）与产品有关的法律、法规要求；（3）公司确定的其他附加要求,如保密、特殊资历等顾客有合作意向时或发放招标文件时，介绍公司产品，了解顾客要求，并结合企业标准进行确定，且明示在合同或订单上，确定顾客对产品的具体要求。重庆分公司主要销售产品为档案密集架、档案柜、办公家具等。查见销售合同：1. 与垫江县医疗保障局2020年11月5日签定的档案手动密集架、防磁柜、书梯、书车、文件档案柜、桌椅等销售合同

合同内容：产品名称、型号、数量、金额、供货时间；质量技术标准、供方对质量负责的条件和期限；交货地点；运输方式及费用负担；包装费；验收方式及提出异议期限；结算方式及期限；解决合同纠纷的方式；交货期限等。1. 与重庆市公安局巴南区分局2021年7月5日签定的档案密集架销售合同 。

合同内容：产品名称、型号、数量、金额、供货时间；质量技术标准、供方对质量负责的条件和期限；交货地点；运输方式及费用负担；验收方式及提出异议期限；结算方式及期限；解决合同纠纷的方式；交货期限等。3、与重庆市永川区人民法院2022年1月10日签定的智能档案密集架销售合同 。合同内容：产品名称、型号、数量、金额、供货时间；质量技术标准、供方对质量负责的条件和期限；交货地点；运输方式及费用负担；验收方式及提出异议期限；结算方式及期限；解决合同纠纷的方式；交货期限等。........为了明确与产品有关的要求，确保公司有能力满足顾客要求；在公司向顾客做出提供产品的承诺之前对产品有关要求进行了评审，合同评审由公司销售部进行，分公司只是参与。经查：建标以来，重庆分公司这边没有发生合同更改的情况，如果需要更改，需对更改内容重新评审。并将变化的要求及时通知有关人员。 | 符合 |
| 生产和服务提供的控制；产品和服务放行； | Q8.5.1Q8.6 | 公司制定了《产品/服务提供控制程序》销售部重庆分公司主要职责为与顾客前期沟通。了解客户要求的产品的相关信息；合同或订单的前期处理，顾客反馈，包括顾客抱怨处理；当有重大异常时，制定有关的应急措施及客户特定的要求；现场查看：1)使用适宜的设备：电脑和办公设备等。2)监视和测量设备：销售产品由公司直接运输到客户处。客户根据送货单和供方提供产品检验报告进行核验。收货时验收数量、外观、规格、效期，检查供方出具的产品检测报告为验收依据，进行核验，最终产品质量由顾客确认，暂未配置检测设备。查看，合同跟踪情况：合同签订和执行由总公司负责，分公司只负责与客户沟通协调异常情况处理。查，售后服务：对销售出去的产品有专人进行跟进服务，如客户投诉、问询或产品质量问题，分公司在第一时间配合公司予以解决。负责人讲近一年来，没有产品因质量问题发生的投诉或售后情况。查，派工单，2022年3月18日重庆市永川区人民法院反馈需提供智能档案密集架操作使用培训，分公司派遣刘科宇现场培训，客户掌握操作要求，对服务效果满意另查，公司为验证服务的要求是否得到满足对需实施监视和检验的阶段、过程、项目及记录等予以规定，公司明确对各阶段产品和服务的放行均须实施必要的记录并保留，分公司不负责产品检验，只负责合同前期沟通、交付进度和售后服务信息的跟踪处理。查，销售过程检验：依据：《销售服务规范》、《销售人员考核制度》等。抽：考核期间2021年9月-2021年12月，考核项目：销售服务过程考核部门/人：销售部重庆分公司/刘科宇、夏世星等检查内容：产品交付情况、服务规范执行、员工行为规范等。考核结论：通过对整个销售过程服务质量的监控，该销售人员服务质量符合要求。考评人：黄友平  | 符合 |
| 顾客或外部供方的财产 | Q8.5.3 | 公司的顾客的财产有顾客信息、合同，公司对顾客或外部供方财产进行了保存，当顾客或外部供方财产丢失时，应告知顾客或外部供方。在服务现场保护好顾客财产，不出现损伤。 负责人讲目前没有发生顾客或外部供方财产丢失或损伤情况； | 符合 |
| 顾客满意 | Q9.1.2 | 组织策划了顾客满意程度测量程序，公司主要通过日常口头交流、电话回访、登门拜访、定期发放《顾客满意程度调查表》等形式来收集了解顾客是否满意的信息。提供有2021年12月《顾客满意程度调查表》调查表共3份 ，调查顾客有：1）重庆市垫江县医疗保障局、2）重庆市公安局巴南区分局、3）重庆市永川区人民法院。--调查内容包括：产品质量、服务质量、交期、价格等--统计分析结果顾客满意度：97分--暂无明显需实施纠正措施的改进事项。--提供顾客满意调查分析报告，报告显示：顾客对公司的产品质量和服务都很满意，未发现有不满意的情况。负责人讲，至建标以来无顾客流失及重大质量投诉情况。 | 符合 |
| 运行策划和控制 | EO8.1  | 查，销售部重庆分公司实施以下环境安全管理制度：《固体废弃物管理规定》《消防管理制度》、《安全检查制度》、《火灾应急预案》、《运行管理制度》等。查不可接受风险源：电线老化、违章用电，线路短路引发的火灾；饮酒驾驶、疲劳驾驶，横穿马路等引起的交通事故；查重要环境因素：潜在火灾；固废排放；查看，公司制订的相应的安全管理制度及管理方案，对不可接受风险源进行管控。据称：对火灾应急设施、安防设施运行情况等进行了检查维护。查销售部办公区域环境和安全实施情况；现场查看：现场未发现大功率电器使用。现场查看：现场电线有穿管保护，固定布局、现场有禁止吸烟的提醒，办公设备均有接地保护。查见办公区有一般固废分装桶，现场有处理的记录。 | 符合 |
| 应急准备和响应 | EO8.2 | 查见：《应急准备与响应控制程序》、《消防火灾应急疏散预案》等。查见：分公司自主进行了火灾事故应急预案演练：销售部相关人员于2021年12月10日在公司办公区域实施举行火灾急救演习。演练目的：确保公司每位员工在遇到火灾时都能正确熟悉的操作灭火器，减少人员的伤亡事故。应急演练综合评价：本次消防演练成功。参与人员了解消防知识和消防法规，掌握灭火器的使用，懂得如何开展灭火工作，坚持预防为主，确保火灾事故为零。查应急准备：办公室配备的消防器材完善、良好。 | 符合 |

说明：不符合标注N