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：济南分公司 主管领导：翟传东  | 判定 |
| 审核员：姜海军 审核时间：2022.4.1-2 |
| 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、8.5.1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，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 | 现场审核了解到济南分公司主要负责：市场开发，招投标、商务谈判及合同评审、顾客档案建立，售后服务及顾客满意度评价与分析，本部门环境因素和危险源识别和控制，本部门目标制定与实施，与相关方做好沟通，对相关方环境、职业健康安全因素等进行控制或施加影响等。 |  |
| 目标  | QEO:6.2 | 部门目标： a.合同履约率100%；b.顾客满意度大于92分；c.固体废弃物分类处置率100%；d.火灾事故为0；考核情况：由江西阳光安全设备集团有限公司总公司负责统一考核，查2021.12.1日经刘涛考核已完成。 |  |
| 产品和服务的要求 | Q:8.2  | 审核现场济南分公司负责人翟传东介绍沟通方式：主要是电话、资料传递、招投标会、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、顾客投诉或反馈，及时电话联系，明确各自的要求，及时处理，暂未发生顾客投诉情况。目前沟通效果良好。公司主要通过客户的走访、招标会、市场调查、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。企业对产品要求进行识别确认，由济南分公司经理进行评审，无异议后报总公司销售部，销售部无异议后加盖总公司公章，作为已合同评审可以满足客户要求的证据。2021年至今只销售过一次，2021.8.5日客户济南恒大视讯科技有限公司采购智能档案密集架、手动档案密集架、手动会计凭证密集、架手动实物奖牌、底图密集柜手动书画柜一批……，交货地点交通部长江航务局档案大楼，质保期5年，济南分公司进行了合同评审能满足客户要求，报总公司签字盖章，签订了正式合同，评审日期2021.8.5日。以上评审在签订正式合同之前进行。管理手册对产品和服务要求的识别和更改进行了策划和规定；经过查阅企业订单文件，并与济南分公司负责人进行沟通，目前暂无产品和订单变更的情况；后续经营中，如出现有产品和订单要求的变更，将按照文件规定要求进行控制。基本符合要求。 |  |
| 销售和服务提供的控制 | Q：8.5.1 | 现场查看营销工作情况：1.编制的管理制度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.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.销售的产品均是经过检验的产品。5.管理人员以及业务员都经过了培训，能力满足要求，无特种作业人员。6.公司将销售过程定为需要确认的过程。由江西阳光安全设备集团有限公司总公司负责统一确认，查有《特殊过程确认单》，2021.5.1日对销售过程的人员、机械、材料、控制方法、环境等方面进行了过程确认，结论：可以满足过程能力的需求、提供合格的服务。确认人员：总公司刘涛、刘小丽等。7.制定了销售管理规定，规定了操作的步骤、方法、注意事项等，防止人为错误。8.所有的产品都必须经检验合格后方可交付。总公司质检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，济南分公司负责产品交付和交付后活动的实施，并负责联系售后服务。售后服务由济南分公司业务员按照售后服务规范执行，未发生等。审核期间无销售活动，组织销售服务过程的控制符合标准规定的要求。 |  |
| 产品标识和可追朔性 | Q8.5.2 | 在《管理手册》中规定公司向顾客提供商品时采取适当措施，确保商品进入公司到销售过程中均被明确标识，包括商品名称、种类、规格等信息及销售记录和票据等追溯查阅信息。产品通常保留厂家标签、合格证等方式对产品进行标识，产品附有“合格证”有产品名称、型号、日期、质检人员代号等信息。产品外包装上有产品名称、规格型号、生产单位、数量等，可作为追溯性标识。根据采购单、订单编号，检验报告等进行追溯。经现场查验标识齐全、清晰、正确，产品标识管理基本符合标准要求，并满足实际需要。 |  |
| 顾客或外部供方的财产 | Q8.5.3 | 公司在管理手册中，规定了对顾客或外部供方财产的管理，明确了对顾客或外部供方财产的登记、验收、保护、使用等相关要求。目前公司无外部供方的财产，涉及的顾客财产仅为顾客信息，公司对顾客相关信息做相关保密规定。顾客或外部供方的财产管理符合要求。 |  |
| 产品防护 | Q8.5.4  | 企业对产品搬运、包装、贮存、运输以及交付等过程的防护实施控制：济南分公司经理介绍分公司无仓库，总公司检验员在总部验收合格后直接发货，使用适宜的搬运工具，采用合理的搬运方法，做好产品防护，防止丢失和损坏。包装人员核对产品外观、数量、包装、合格证，保持产品外观清洁、完整，按装箱单核对装箱产品，用防震材料添紧，避免相互碰撞造成破损，包装后进行正确标识。经查出入库及交付手续齐全，与运输方签订运输协议，保证产品运输质量，并对运输质量进行跟踪监督。部门介绍公司自体系运行以来，未发生由于产品防护不当导致产品质量事故的情况，防护措施能够满足要求。产品防护能够按照策划的要求实施，满足策划的要求。 |  |
| 交付后活动 | Q8.5.5 | 与部门负责人沟通了解到组织主要通过与客户签订合同的形式对交付后的活动进行规定。合同通常包括：法律法规要求，交付后不合格的处理，顾客的售后服务要求等。经了解，组织目前暂无交付后违反法律法规要求、无违法合同要求、无严重客户投诉的情况。收到客户建议、投诉后，组织通过微信或者会议将信息传递给相关部门。售后服务由济南分公司业务员按照售后服务规范执行，去客户现场培训和指导使用方法和注意事项等，暂未发生。基本满足要求。 |  |
| 更改的控制 | Q8.5.6 | 据销售负责人介绍目前产品比较稳定，有关的法律法规没有发生变化，产品标准没有发生变化，公司业务比较固定，所以销售和服务的提供没有发生过更改，现场也没有发现变更情况，问其有关的要求，比较熟悉。 |  |
| 客户满意 | Q9.1.2  | 执行公司的《YGAQ-CX24-2020顾客满意度控制程序》，公司通过拜访、电话、电邮、问卷等形式，收集顾客反馈信息，监视顾客满意程度，评价体系的有效性，寻求体系改进的机会。提供《顾客满意程度调查表》，调查包含：质量、交货期、服务、价格等指标，满意程度分为很满意—----不满意等四个档次。由江西阳光安全设备集团有限公司总公司统一负责顾客满意度调查，查见2021.11.30日《顾客满意度调查统计表》，对顾客满意度指标完成情况、顾客建议改进方向等予以分析汇总，经评价测算客户满意度得分94.73%，大于目标92%。 济南分公司经理介绍暂无顾客投诉情况发生，日常顾客的反馈均是一些小问题都已及时处理，处理后顾客满意，但是未保留相关记录，进行了交流改进。企业对顾客满意度的调查、分析利用进行了策划并实施，基本符合标准条款的要求。 |  |
| 环境因素、危险源辨识与评价 | EO6.1.2 | 济南分公司按照《YGAQ-CX01-2020 环境因素和危险源识别评价与控制程序》对办公过程和销售服务过程的环境因素、危险源进行了辨识。查“环境因素识别与评价表”，识别了济南分公司在办公、销售、相关方等各有关过程的环境因素，主要包括生活垃圾的处置不当污染环境、空调冷凝水排放污染水土、废纸随意丢弃污染环境、废电池随意丢弃污染环境、纸张使用能源消耗、办公场所吸烟污染环境等环境因素，识别时能考虑产品生命周期观点，能考虑到精密智能型钢木密集架、手动钢木密集架的销售的特点。查《重要环境因素清单》，涉及济南分公司有2项重要环境因素，包括：火灾、固体废弃物的排放。控制措施：固废分类存放、垃圾等由办公室负责按规定处置，包装物分类卖掉，日常检查、培训教育，配备灭火器、进行应急演练等措施。 查“职业安全健康管理体系危害辨识、风险评价、风险控制工作表”，识别了插座质量差，漏电 触电，接线板负荷过重 火灾，烟头未及时熄灭或直接扔到纸篓中 火灾，停车场夜间光线不好 车辆伤害等危险源。查《不可接受风险的危险源清单》，涉及本部门的有2个重大危险源，包括：触电、火灾等。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，运行控制参见EO8.1审核记录。 |  |
| 运行策划和控制 | EO8.1 EO:8.1 | 1.编制并实施《YGAQ-CX06-2020 运行控制程序》、《YGAQ-CX07-2020 废弃物控制程序》、《消防控制程序 YGAQ-CX09-2020》、《YGAQ-CX13-2020 资源能源控制程序》、《应急预案》等环境、职业健康安全控制程序和管理制度。2.公司通过各地招标或业务洽谈进行销售，流程是业务洽谈 →订单/合同接收→订单/合同评审 → 采购 →验证→ 发货。3.济宁分公司目前销售的产品主要是：精密智能型钢木密集架、手动钢木密集架等产品。以上产品全部由总公司提供，均有合格证和检验报告。4.济南分公司经辨识、评价涉及的重要环境因素、重大危险源主要是固废排放、火灾、触电等，控制方式主要有：应急预案、控制程序、管理方案、检查、个体防护、培训等。5.部门办公产生的废纸、生活垃圾等废弃物，以及危废（硒鼓）分类存放，统一交办公室处理，处理办法：委托环卫部门处理，硒鼓墨盒回收交办公耗材公司折价回收。6.济南分公司人员参加了总公司组织的环境保护、安全防护方面的培训，并参加了总公司组织的应急演练，对应急消防知识进行了考核。部门日常办公活动中，加强用电安全，禁止私接乱接电气线路，防止触电事故和火灾事故的发生。7.节能方面：主要是耗电，确保非工作时间不会出现电脑空耗的现象，人走灯灭。8.办公废水排放至市政管道，销售及办公活动无噪声、废气产生。9.提供《相关方告知书》，2021.10.10日对济南恒大视讯科技有限公司等客户施加影响，内容:将公司的环境/职业健康安全方针、重要环境因素/危险源等，发函通知对方。10.外出业务洽谈时一般选择火车、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。11. 济南分公司没有仓库，在客户处卸车时，要求搬运人员必须穿戴劳动防护用品，合理使用搬运工具，装卸完成及时清理垃圾打扫卫生，遵守客户处的环保和安全规章制度。济南分公司运行控制基本符合要求。 |  |
| 应急准备和响应 | EO8.2 |  制定实施了《YGAQ-CX14-2020 应急准备和响应控制程序》，制定了火灾、触电、人员伤亡应急预案。内容包括：目的、适用范围、职责、应急处理细则、演习、必备资料等。2021.5.12日参加了由阳光集团总公司组织的消防安全演练。现场查看办公区有灭火器，状态有效。自运行以来未发生紧急情况。 |  |

说明：不符合标注N