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 主管领导：李兴利 陪同人员：白敏  | 判定 |
| 审核员：吉洁 审核时间：2022.4.7 |
| 审核条款：Q5.3/6.2/7.1.3/7.1.4/7.1.5/8.1/8.2/8.3/8.5/8.6/8.7/9.1.2/；EO5.3/6.2/6.1.2/8.1/8.2 |
| 岗位职责、权限 | QEO5.3 | ●销售部负责人：李兴利● 销售部负责人李兴利介绍，本部门主要负责：负责公司的公司销售的执行、人员安排；负责顾客提出问题的解决方案；负责对产品的销售过程中出现的问题的解释，解决；有责任定期向公司提供运行过程中的问题；负责顾客后期服务的执行；负责本部门的其他环境/职业健康相关过程处理；负责销售合同、订单管理及组织相关部门对产品要求的评审；负责顾客反馈意见的收集与协调处理工作；有责任定期向公司提供市场信息和产品售后服务信息；负责顾客满意度的调查，定期统计与分析实施改进；负责产品的服务和放行等工作。本部门职责明确，回答基本正确。 | Y |
| 目标 | QEO6.2 | ●查见《管理手册》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，制定公司的总的管理目标，为确保目标的实现，对管理目标进行了分解，并制定了考核方法，其中销售部目标分解和考核情况如下：查见《目标实现统计》对质量、环境、安全目标完成情况进行了考核，考核结果，考核方法，考核时间。项目及指标 2021年10-12月 1、顾客满意度≥95%； 97.5% 2、销售服务质量考核合格率≥95%； 100% 3、不发生火灾、触电事故； 0 4、产品交付顾客验收合格率100%； 100% ●查管理方案实施情况：制定了《环境和职业健康安全目标指标及管理方案》●目标指标-杜绝火灾：方案计划内容：1、检查办公区域所有线路，确保完好 2、建立安全用电制度 3、配置消防器材 预计费用：300元 。责任部门：办公室，2022年3月15日进行了阶段性验收，已按方案实施，编制：张云红，批准：高彩红●目标指标-固废分类存放统一处理率100%，制定了管理方案，内容：1、培训员工废弃物分类常识 2、设立分类垃圾箱 3、建立分类回收记录；预计费用：150元，责任部门：办公室，2022年3月15日进行了阶段性验收，已按方案实施，编制：张云红，批准：高彩红●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《环境因素识别与评价控制程序》（CZ/QES/CX-07），《危险源辨识和风险评价控制程序》（CZ/QES/CX-08），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《环境影响评分基准表》《环境因素识别评价表》，销售部的环境因素主要包括：办公过程的电脑使用、办公纸张的浪费、空调室的能源消耗，生活用水的消耗、灯管废弃、用电短路、漏电或其他原因导致火灾的发生、生活废水、生活垃圾的产生等；废弃防疫物资未识别，已与企业沟通。识别了重要环境因素：废弃物排放，火灾。●提供《危险源辨识、风险评价和控制策划表》，销售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、驾驶外出的交通事故风险、办公过程的烫伤、滑倒摔伤、辐射触电、传染病、中暑等风险，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、交通事故、新冠疫情感染。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处理控制程序、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 | 办公场地石家庄市桥西区西二环南路128号院421室，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：日用百货、LED显示屏、灯箱、照明设备、工艺美术品、标识标牌、电子产品、金属制品、塑料制品、文化用品、体育用品、办公设备、安防设备的销售策划了销售服务流程：顾客沟通—合同评审—实施采购--进货验证--交付--售后服务●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。●监视测量设备：无●策划了《与顾客有关过程控制程序》《服务过程控制程序》、《不合格品、不符合、纠正与预防措施控制程序》《销售服务质量考核办法》等规范销售过程。●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 GB/T 23868-2019体育用品的分类CNCA 01C-20022-2001电气电子产品强制性认证实施规则 照明电器GB 20815-2006视频安防监控数字录像设备GA/T 1297-2021安防线缆GB/T 24909-2010装饰照明用LED灯T/GXAS 006-2017工艺美术品经营服务规范GB/T 29244-2012信息安全技术 办公设备基本安全要求。。。。。。 | Y |
| 顾客沟通 | Q8.2.1 | 查见《管理手册》CZ—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。经与李兴利主管沟通，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规格型号数量、技术要求、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——抽中国人民武装警察部队保定支队合同：签订日期为 2022.2.20买方：中国人民武装警察部队保定支队卖方：河北彩子广告有限公司订购产品：多媒体教学一体机、空调、视频展台、朗读亭提供了中标通知书，合同有客户具体规格型号要求，具体数量，技术要求，供货期限，违约责任等，合同有双方签字盖章。——抽中国人民武装警察部队石家庄支队购销合同： 签订日期为 2021.11.29甲方：中国人民武装警察部队石家庄支队乙方：河北彩子广告有限公司订购产品：灯箱、橱窗、LED显示屏、多功能大数据展示屏合同有客户具体规格型号要求，具体数量，技术要求，供货期限，违约责任等，合同有双方签字盖章。 ——抽中国人民武装警察部队石家庄支队购销合同： 签订日期为 2022.12.18甲方：中国人民武装警察部队石家庄支队乙方：河北彩子广告有限公司采购内容：多功能综合训练器、环氧树脂地坪漆套装合同有客户具体规格型号要求，具体数量，技术要求，供货期限，违约责任等，合同有双方签字盖章。 ——抽武警张家口支队购销合同： 签订日期为 2022.1.3甲方：武警张家口支队乙方：河北彩子广告有限公司采购内容：强军文化墙、宣传栏、英模灯箱合同有客户具体规格型号要求，具体数量，技术要求，供货期限，违约责任等，合同有双方签字盖——抽武警邢台支队购销合同： 签订日期为 2021.11.19甲方：武警邢台支队乙方：河北彩子广告有限公司采购内容：帐篷、手套、被褥、洗漱用品等日用品合同有客户具体规格型号要求，具体数量，技术要求，供货期限，违约责任等，合同有双方签字盖——抽武警邢台支队购销合同： 签订日期为 2021.12.1甲方：武警邢台支队乙方：河北彩子广告有限公司采购内容：工艺品伟人像雕塑合同有客户具体材质要求、技术要求，供货期限，违约责任等，合同有双方签字盖另抽其他日期、其他产品的销售合同，销售合同覆盖认证范围。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。 | Y |
| 产品有关要求的评审及变更 | Q8.2.3Q8.2.4 | 与销售部主管李兴利沟通，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《销售合同评审表》，查上述合同的评审记录，均进行了评审，通过后签订。评审通过后方可签订合同，评审结果：能够签订合同与李兴利主管沟通，合同有可能出现的变更可通过双方协商后追加合同进行，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 |
| 生产和服务提供的控制 | Q8.5.1 | 该公司产品销售主要是日用百货、LED显示屏、灯箱、照明设备、工艺美术品、标识标牌、电子产品、金属制品、塑料制品、文化用品、体育用品、办公设备、安防设备。销售部根据客户需求，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，由采购部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》、GB/T 23868-2019体育用品的分类CNCA 01C-20022-2001电气电子产品强制性认证实施规则 照明电器GB 20815-2006视频安防监控数字录像设备GA/T 1297-2021安防线缆GB/T 24909-2010装饰照明用LED灯T/GXAS 006-2017工艺美术品经营服务规范GB/T 29244-2012信息安全技术 办公设备基本安全要求 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《销售服务质量考核办法》等文件和记录。指派胜任人员：销售部所有人员岗前经过专业培训，有相关销售工作经验，《人员能力评价表》对人员能力及表现进行了评价，抽张云红、李兴利、李钊的评价记录，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。现场办公秩序良好，符合该公司的规定要求。产品售出后，销售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。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：李兴利 王洪印，2022.1.24。 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。销售部负责制订标识名称、规格型号、编号等；成品标识：顾客名称、财产名称、编号等；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。 顾客的财产由各销售部统一接收，作好登记。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。李兴利主管介绍，企业销售的部分电子产品、多功能综合训练器、展台、多功能教学一体机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，交付后及时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：经与销售部门沟通，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，重新签订合同或进行退换货处理，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“客户签收单”。 查2021.12.8日进货验证及客户签收单，货物：灯箱 LED显示屏，亚克力发光字，货物完整，核对了包装、数量、单据，有签收人签名。查2022.2.8日进货验证及客户签收单，货物：多媒体一体机、朗读亭、视频展台、多功能大数据展示屏，货物完整，核对了包装、数量、单据，有签收人签名。令抽其他产品、其他日期的进货验证及签收记录，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。销售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《销售服务过程考核》，规定了销售服务过程中服务中的各项考核要求等，按季度进行考核。查销售服务过程考核记录，检查人员：张云红，检查时间：2021.12.20,2022.3.20，在仪表、客户沟通，服务态度，售后处理，收发货记录方面的检查，均符合要求。企业编制了《服务质量检查表》，抽李兴利，张红儒的检查记录，在业务熟练度，服务态度，投诉，仪表等方面的检查打分，合计分数均为100，考核人：高彩红 2021.12.20。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、不符合、纠正与预防措施控制程序》，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。李兴利介绍，公司规定对顾客发现的不合格，销售部应负责做好详细记录，提供客观证据，报告销售部主管进行审批，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 | 编制了《顾客满意度调查处理程序》，销售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》4份，回收4份，调查时间：2022.1.22，调查主要内容：与顾客沟通能力提供产品合格率、价格、产品包装、服务及时性、交付可靠性等方面的满意程度等，各项得分求平均值得最终结果。提供《顾客满意度调查报告》，最终顾客满意率97.5%。报告时间：2022.1.23。分项统计来，顾客对我公司无论是服务还是产品质量均表示十分满意，有个别客户反映价钱偏高；为继续保持公司良好服务为此公司将采取以下措施：1继续加强管理体系运行，规范管理和服务；2选择更为优惠的供方；该结果已提交管理评审。 | Y |
| 运行控制 | EO8.1 | 编制了《与顾客有关过程控制程序》《采购控制程序》《服务过程控制程序》《噪声控制程序》《废弃物处理控制程序》《职业健康安全运行控制程序》《设施和工作环境控制程序》《环境、职业健康安全绩效监视和测量程序》等程序文件和管理制度1.办公过程注意节约用电，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《废弃物处理控制程序》，废弃物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：提供了《废弃物处置记录统计表》，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。职业病伤害：本公司为销售公司，无职业危害，公司员工定期体检，了解身体健康状况。办公区域的环境、职业健康安全的控制基本满足要求。 | Y |
| 应急准备和响应 | EO8.2 | 公司建立了《应急准备与响应控制程序》，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。查《应急准备及响应方案》，包含火灾、触电、传染病方面，配备了应急器材，有联络人员名单。配合办公室做好应急演练工作，2021年11月19日参加了触电演练，2021年11月15日了火灾演练。 | Y |

说明：不符合标注N