管理体系审核记录表（远程审核）

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 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/陪同人员：徐艳芳 | 判定 |
| 审核员：文波（微信、电话） 审核时间：2022.12.12 |
| 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、8.1运行策划和控制、8.5.1生产和服务提供的控制、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  EMS/OHSMS: 5.3组织的岗位、职责和权限、6.2环境目标6.1.2环境因素、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 | QEO5.3 | 部门负责人，徐艳芳，  沟通介绍说，本部门现有员工4人；  主要负责：  市场调研与开发，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；本部门目标实施；与相关方做好沟通等。  与部门负责人交流发现其对部门职责权限基本掌握，部门职责得到合理分配。 | 符合 |
| 目标 | QEO6.2 | 查有公司级管理目标，并按照部门对目标进行分解，有目标管理管理规定，规定了目标的分解及考核的具体方法。  部门主要目标  1.合同履约率达100%  2.顾客满意度达95分  3.固废分类处置率100%  4.火灾、触电事故发生次数为0  考核情况：经查2022年6月-11月质量\环境\职业健康安全目标分解考核表，各目标达成要求。 | 符合 |
| 运行策划和控制 | Q8.1 | 产品的实现过程策划主要由总经理和销售部负责人负责完成，过程策划包含了骨灰盒存放架(含智能)、火化机、殡葬制冷设备等产品的销售所需要达到的质量目标和要求。  执行标准《商品经营服务质量管理规范GB/T 16868-2009》和客户要求等。  编制了相应的过程文件：  编制了销售服务流程：产品要求信息获取----产品要求评审-----签订合同----采购 -----质检------销售；  制定了作业指导书、销售服务规范、销售人员礼仪规范制度等；规定了产品的检验验收准则，并制定了相应的检验规范；  场对销售各过程填写有验货单、销售服务过程检查记录表、产品销售服务质量检查报告、不合格品处置单、销售合同、发货单等各种监视和测量记录；  资源的提供（包括场所、人力、物力、设备设施等）。  到目前为止，组织运行没有变更，问其有关要求，基本了解。  该公司销售服务提供过程策划符合要求。 | 符合 |
| 销售及服务的控制 | Q8.5.1 | 公司编制并执行《岗位任职条件》、《销售服务规范》、《销售服务考核办法》、《质量目标考核办法》、《顾客满意度调查制度》等。查看到营销工作情况：  1. 文件可以指导销售过程的进行，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等。  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8.2工作单。  4.公司提供有产品检验记录、产品合格证，参见8.6工作单。  5.管理人员以及业务员、售后处理人员、库管员都经过了培训，能力满足要求，无特种作业人员。  6.公司将销售服务过程定为需要确认的过程。查有《特殊过程确认记录表》，对销售服务过程的人员、机械设备、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。同去年一致，无变更。  7.所有的产品都必须经检验合格后方可交付。检验人员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，销售负责产品交付和交付后活动的实施，并负责联系售后服务。  8.售后服务由销售部业务员按照售后服务规范执行，去客户现场培训和演示产品的使用方法和注意事项。现场无退换货及退货维修情况发生；  9.询问负责人，介绍说公司产品质量良好，客户比较满意，公司近一年度无产品维保、退换货及客户投诉情况，  组织销售服务过程的控制符合标准规定的要求。 | 符合 |
| 产品和服务的要求  交付后的活动 | Q8.2  Q8.5.5 | 销售部负责人介绍沟通方式：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，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。  观察展厅，展示了各种型号的产品样品。  公司主要通过招标会、客户的走访、交流会等了解市场的需求状态。主要以招标文件、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。  介绍说，公司产品主要通过招投标进行销售，中标后签订合同，抽查见：  2022.7.2——政府采购合同——北京市政府采购中心——火化机、水晶棺、推尸车、太平柜等；  2022.6.17——政府采购合同——承德市民政局——焚烧炉及尾气处理、骨灰盒存放架、牌位架、智能化存放架等；  2022.3.13——政府采购合同——南屿镇五都村民委员会——骨灰盒存放架等；  2022.5.13——政府采购合同——南屿镇五都村民委员会——殡仪设备及骨灰存放架等；  2022.9.16——政府采购合同——赵县民政局——太平柜、瞻仰台、水晶棺等；  上述订单经过合同评审后，中标后签订合同，双方签字盖章。  再抽其他各类产品的销售合同，经合同评审后签订。  销售部负责人介绍：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。  产品要求的评审基本符合标准要求。  交付后活动  介绍说，所有产品运达客户现场后负责安装调试完成，客户验收后进行确认，并支付货款；在约定的质保期内提供免费的维护；质保期后提供有偿服务。客户在使用过程中出现问题，先通过电话进行解决，如远程无法解决，派专人到客户现场实地协调解决。  公司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，体系运行至今无顾客不良反馈。  基本符合。 | 符合 |
| 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。。 | 符合 |
| 客户满意 | Q9.1.2 | 公司编制《顾客满意度控制程序》，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。  提供了对4家顾客的《顾客满意度调查记录表》，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。从提供的调查表来看，客户对组织评价均为“很满意”、“满意”。  查见2022.12.4日的《顾客满意度调查分析》，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97分。  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。 | 符合 |
| 环境因素/危险源的识别与评价、措施的策划 | EO:6.1.2  6.1.4 | 提供了环境因素和危险源识别评价与控制程序，有效文件，无变化。  销售部按照办公过程和销售服务过程对环境因素、危险源进行了辨识，辨识时考虑了三种时态：过去、现在和将来，和三种状态：正常、异常和紧急。  查“环境因素辨识和评价表”，对办公活动、消防、能源使用等过程的环境因素进行了辨识和评价；涉及生活垃圾、消防器材的消耗、能源使用、火灾等项；考虑了生命周期观点。  采取打分法评价；  查到“重要环境因素清单”，评价出固废、潜在火灾为办公活动的重要环境因素。  查销售部的“危险源识别及风险评价表”，识别了办公电线破损裸露、电器漏电触电、电脑显示屏的辐射、电器超负荷等危险源。  查《不可接受风险清单》，涉及本部门的有2个不可接受风险，包括：潜在火灾、触电事故发生。  控制措施：固废集中收集，由办公室处理；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。制订了“目标与管理方案及实施情况一览表”，明确了控制措施、时间要求、责任部门、责任人等。  部门识别和评价基本充分，符合规定要求。 | 符合 |
| 运行策划和控制 | EO8.1 | 公司策划了环境安全管理相关程序文件和管理制度：  运行控制程序、废弃物控制程序、噪声控制程序、消防控制程序、设备控制程序、劳动防护用品控制程序、化学品油品控制程序、资源能源控制程序、应急准备和响应控制程序等；  公司目前销售的产品是骨灰盒存放架(含智能)、及火化机、殡葬制冷设备等。  观察到办公室配置的办公桌符合人机工程要求，干净整洁，照明、通风良好；配置有空调，温度适宜；有少量绿植；  查见配置有灭火器、消防栓，状态良好，保留检查记录；监控摄像头运行正常；应急疏散指示符合要求；  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；无工业废水；  办公环境安静，无明显噪声和废气；  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；  对部门员工进行了不定期的交通安全宣传；  查见“相关方告知书”，有效文件，对客户进行了环境和职业健康安全有关事项的沟通。  办公室和仓库内主要是电的使用，电器有漏电保护器，经常对电路、电源进行检查，没有露电现象发生，查见有环境安全检查记录，2022.1月---2022.11月份检查结果正常。  对外招投标和业务洽谈时明确承诺公司产品环保、节能、无毒无害。  查看到各销售、办公人员坐姿正确避免过度疲劳。  电脑显示器调整到保护视力的颜色。  部门运行控制基本符合要求。 | 符合 |
| 应急准备和响应 | EO8.2 | 制定实施了《应急准备和响应控制程序》，制定了火灾、触电等应急预案。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。  介绍说，销售部参加了由公司组织的触电、火灾等应急救援演练。  巡视查看到办公室、仓库有灭火器，均有效。  自体系运行以来，未有紧急情况发生。 | 符合 |

说明：不符合标注N