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：周晓文 陪同人员：/ | 判定 |
| 审核员：王献华 审核时间：2022年7月21日08:00-12:00 |
| 审核内容：1.部门职能与权限；2.部门目标分解落实情况；3.销售过程控制；4.顾客财产辨识与控制；5.售后服务；6.顾客满意情况监视；7.销售环节环境因素辨识欲控制；8.环保运行控制情况包括对相关方的要求和生命周期后期的环保要求。QE：5.3、6.2Q：8.2、8.5.3、8.5.5、9.1.2E：6.1.2、8.1 |
| 组织的岗位、职责和权限 | QE5.3 | 组织在手册中确定了销售部的部门职能如下：1. 负责与产品和服务有关的要求的确定；
2. 公司编制合同文件及时与顾客联系等；

3、负责与产品和服务有关的要求的评审等；4、负责市场调查，信息收集、顾客满意度调查、售后服务工作等。询问销售部周晓文，基本清楚其部门职责。 | Y |
| 管理目标及其实现的策划 | QE6.2 | 组织对管理体系所需的相关职能、层次和过程设定了目标。销售部涉及的目标及实现情况如下：目标可测量，与方针一致。抽查2021年7月至审核期间截止的目标分解落实考核结果表明：销售部的目标有按要求完成。 | Y |
| 产品和服务的要求 | Q8.2 | 组织主要承接实木复合地板代加工生产业务。承接业务的方式主要是：通过长期合作顾客订单要求组织生产，并以电话、APP、传真等方式进行沟通、确认，对产品要求等给予明确。组织识别产品和服务的要求主要来源于：1.顾客明确规定的要求，即有产品本身的质量要求也包括后续活动的要求；2.顾客没有明确规定，但产品预期或规定用途所必要的要求3.与产品有关的法律法规的要求及组织附加的对顾客的责任要求等。组织实木复合地板等的销售服务已成型，收到订单后在组织内评审，没有异议后同意生产即代表完成合同评审。抽查2022.6.7江苏肯帝亚木业有限公司的橡木地板订购单：订单规定了产品名称、规格、数量（按买方实际生产需求供应）、单价、生产工艺及注意事项等，要求明确，有顾客采购签字确认。抽查2022.7.8佛山大自然绿客科技有限公司的多层实木地板采购订单：合同规定了产品名称、规格型号、数量、价格、以及备注的技术性条款等，要求明确，有顾客采购签字确认。抽查2022.5.10佛山和邦盛世有限公司的橡木（拉丝）地板订购单：合同规定了产品名称、规格型号、数量、价格、以及备注的技术性条款等，要求明确。以上订单均已实施，订单评审在生产之前由生产等部门按照程序进行。组织暂无订单变更情况，无相关记录。 | Y |
| 顾客或外部供方的财产 | Q8.5.3 | 组织对顾客或外部供方的财产的识别、防护作了基本规定。组织的供方或顾客财产包括个人信息、知识产权等，由销售部门专门人员负责管理，分类登记放置。未发生损坏丢失等现象。 | Y |
| 交付后的活动 | Q8.5.5 | 组织制定了《不合格输出控制程序》，对已销产品的质量问题处理事宜作了基本规定。询问销售部负责人周晓文了解到：组织保证所供货物均符合合同规定的质量、规格和功能要求，并且所有产品都随货附出厂检验合格证明；如客户在使用过程中发现问题，基本可通过电话、文书等进行解决。 | Y |
| 顾客满意 | Q9.1.2 | 组织已建立和保持了《顾客满意度监测管理程序》，对顾客满意的监测的相关内容进行了规定，其包括了对调查时机、方式、方案等。提供调查记录：抽查江苏肯帝亚木业有限公司、佛山大自然绿客科技有限公司、佛山和邦盛世有限公司等《顾客满意程度调查表》，调查内容有：产品质量、价格、交货期、服务质量等，基本完整。提供《顾客满意度调查报告》，顾客满意率达到97%，达到了质量目标的要求。 | Y |
| 销售环节环境因素辨识欲控制 | E6.1.2 | 组织根据手册第6.1.2条款、《环境因素识别与评价管理程序》要求，由总综合部负责指导各部门环境因素的调查、评价、汇总、登记、审定及更新，各部门配合负责识别、评价职责所属范围的环境因素。查看组织《环境因素登记和评价表》，组织在办公区、厂区公共区域、仓库区域、车间区域手动液压叉车等场所，按照活动过程调查、识别和确定了环境因素及其环境影响，对环境因素的正常、异常、紧急状态进行评价，对应责任部门明确，有相应的保存期限、责任人和制定日期，基本满足环境因素识别、确定和保持要求。组织按照《环境因素识别与评价管理程序》5.3准则确定了重要环境因素，抽查组织《重要环境因素清单》，涉及销售环节的内容如下：

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 环境因素 | 活动点/工序或部位 | 环境影响 | 时态/状态 | 管理控制方式 |
| 1 | 噪声的排放 | 场内运输作业时的噪声 | 影响人体健康、社区居民休息 | 现在/正常 | 管理方案/环境影响运行控制程序 |
| 2 | 废水的排放 | 生活废水的排放 | 水体污染 | 现在/正常 | 管理方案/环境影响运行控制程序 |
| 3 | 资源的消耗 | 办公用电、水等的消耗 | 资源消耗 | 现在/正常 | 运行控制 |
| 4 | 潜在火灾事故的发生 | 办公室的易燃物品管理不慎，吸烟等明火引发的火灾 | 大气、水体等综合性污染 | 将来/紧急 | 管理方案/应急准备和响应控制程序 |
| 电器短路火灾的发生 |
| 办公（废电池、废灯管、废硒鼓墨盒） |

重要环境因素识别、评价与实际吻合，运行控制和应急准备分别见E8.1和综合部E8.2，控制措施基本能够满足控制要求。 | Y |
| 环保运行控制情况包括对相关方的要求和生命周期后期的环保要求 | E8.1 | 组织编制的与环境管理体系运行控制有关的文件主要包括《环境因素识别与评价管理程序》、《对相关方施加影响管理程序》、《合规性评价管理程序》等，形成一系列记录。现场审核发现情况如下：1.废水管控主要为生活废水，经化粪池预处理后经污水官网排入湖州南浔振浔污水处理有限公司处理。2.废气管控办公现场基本无废气排放；其它废气管控记录见生产部E8.1。3.噪声管控噪声主要产生于生产车间，见生产部E8.1记录。4.固废管控固废主要包括生活垃圾，分类存放并由当环卫部门清运。5.能源资源管控工作环节注意节水、节电、节油，人走关闭开关，未发现有漏水和浪费电能的现象。6.潜在火灾管控办公区域配有灭火器和消防栓，统一按月检查灭火器材的状态。紧急情况应对见E8.2。7.生命周期管理   | Y |

说明：符合标注Y，不符合标注N