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：业务部 主管领导：李永辉 陪同人员：李兰娇 | 判定 |
| 审核员：曾赣玲 审核时间：2022年06月12日-13日 |
| 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、8.4外部提供过程、产品和服务的控制、8.5.3、顾客财产、8.5.5交付后活动、9.1.2顾客满意  EMS/OHSMS: 5.3组织的岗位、职责和权限、6.2环境/职业健康安全目标、6.1.2环境因素/危险源识别与评价、6.1.4措施的策划、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 | 目前业务部有2人，李永辉是业务部负责人，业务部主要工作：  1.负责与供方/顾客有关的过程控制；本部门环境因素危险源的识别评价控制。  2.负责顾客满意控制，负责销售服务的控制；  3.负责顾客财产控制；  4.负责采购控制，负责化学品采购、运输、存储、领用管理，预防紧急、潜在事故发生；  5.负责宣传影响主要供应商相关方的环境行为。 | 符合 |
| 质量目标、环境/职业健康安全目标 | Q：6.2  EO：6.2 | 查见质量\环境\职业健康安全目标分解考核表”，见业务部的目标如下：  合同履约率100%  顾客满意度达95%以上  固体废弃物分类处置率100%  火灾事故为0  员工重大伤亡率为0  供方评定合格率100%  采购产品交货及时率达90%以上 | 符合 |
| 环境因素/危险源的识别与评价、  措施的策划 | EO：6.1.2  EO：6.1.4 | 查有环境因素和危险源识别评价与控制程序，企业根据环境因素和危险源的风险辨识结果，分别制定出了“重要环境因素清单”、“不可接受风险清单”。  采取打分法评价，噪声、粉尘排放、固废、潜在火灾是重要环境因素。业务部办公区的重要环境因素是固废、潜在火灾。  对识别出的危险源采取D=LEC进行评价，评价出不可接受风险有包括：机械伤害、触电、潜在火灾、吸入性伤害是不可接受风险。业务部办公区的不可接受风险是触电、潜在火灾。  策划了管理方案、配备消防器材、个体防护、日常检查、日常培训教育等运行控制措施等。  一旦发生按相关应急预案执行。 | 符合 |
| 运行策划和控制 | EO:8.1 | 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、资源能源控制程序、应急准备和响应控制程序等；  工作场所布局合理，座椅和办公桌符合人体工程学要求，员工有自我防护意识，工间能适当走动、休息；各工作人员坐姿正确，避免过度疲劳；配置有适量的绿植，办公环境光照适宜，配置有空调设备，通风良好，办公场所物品摆放整齐、有序，未见随意乱放私人物品的情况；满足办公需求；  查见配置有灭火器，状态良好；消防通道、应急指示良好；  节约用水用电、纸张双面使用；  生活废水经市政管网排放；  办公环境安静，无明显噪声和废气；  办公垃圾由环卫部门收集处理；  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；  企业编制并提供了环保/职业健康安全相关方告知书，有效文件，对供方进行了环境和职业健康安全有关事项的沟通。 | 符合 |
| 应急准备和响应 | EO: 8.2 | 参见行政部组织的应急演练，详见行政部记录。 | 符合 |
| 产品和服务的要求  顾客财产  交付后活动 | Q：8.2  8.5.3  8.5.5 | 编制了相应的过程文件：  （1）编制了相关程序文件：生产和服务管理控制程序、顾客满意度控制程序。  （2）规定了产品的验收准则：产品验收规程、售后服务管理制度；  （3）策划了销售过程控制的必要记录，如合同评审、送货单、客户确认、产品退换货记录、售后维修记录、投诉处理单等；  负责人介绍：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。  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。  主要通过电话、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。  目前沟通效果良好。  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。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。  业务人员对顾客要求进行识别、确认，对于存在的问题直接和顾客进行交流沟通，然后由业务部经理组织人员评审，经评审能满足要求后由总经理或其授权人签字并加盖公司印章，然后回传给顾客。  抽见的销售合同：  办公家具类：2021.12.16——与南昌市第一医院签定销售合同，销售产品名称有：演讲台（木制）、贵宾室沙发办公皮沙发单人位、贵宾室沙发皮沙发单三人位、更衣柜/两门衣柜2 门、衣柜/更衣柜/储物柜3门、医生办公桌/职员办公桌1.2米实木办公桌、文件柜/储物柜/资料柜铁质、储物柜/矮柜/矮凳、电脑桌/双人电脑桌、吊柜/储物柜、会议桌/洽谈桌、组合电脑桌/组合书柜、组合电脑桌/办公桌、储物柜/展示柜/文件柜木制。  儿童家具类：2021.11.15——与南昌高新教育事业管理中心本级签定销售合同，销售产品名称：松木实木板陶艺桌。  钢木家具类：2021.10.13——与长天光电通信有限公司签定销售合同，销售产品名称：公寓床架含书桌衣柜椅子。  公检法家具类：2021.12.17——与南昌市公安司青山湖分局本级签定销售合同，销售产品名称：两门矮柜/储物柜/鞋柜/办公矮柜两门。  宿舍家具类：2022.4.14——与安福县横龙镇卫生院签定销售合同，销售产品名称：1.5米实木床。  校用家具类：2021.6.10——与南昌市高新教育事业管理中心本级签定销售合同，销售产品名称：定制矮柜+壁柜。  医疗通用家具类：2021.7.30——与江西省中西医结合医院签定销售合同，销售产品名称：木制床类（双层值班床）、木骨架为主的椅凳类（办公椅、方凳、靠背椅、办公椅、电脑椅、候诊椅）、木制台、桌类（治疗室边台、处置室边台、办公桌、会议桌、电脑桌）、木制柜类（吊柜、矮柜、物品柜、储物柜、壁柜、物品柜、治疗柜、鞋柜、更衣柜、被服柜、资料柜）。  军队家具类：2022.4.28交付——与武警江西省边防总队后勤部签定销售合同，销售产品名称：财务室服务台式隔断（左边带门）、财务室转椅、大班椅、班前椅、部门办公椅、偏六斗铁皮柜、双开门铁皮柜、真皮沙发、茶几、单人床、衣柜、床头柜、条桌带凳子、学习书桌椅。  银行家具类：2021.6.26——与九江银行股份有限公司签定销售合同，销售产品名称：办公桌、文件柜。  实验室家具类：2021.7.15——与南昌第二附属医院签定销售合同，销售产品名称：试验台桌。  在合同中明确了产品名称、规格型号、数量、单位、价格、材质要求、交货方式、质量标准、付款方式、包装、运输等要求；  查见上述合同的评审记录，业务部、生技部、质检部、总经理等对客户要求、技术、交付等进行了评审，同意后签订；  业务部负责人介绍：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。  顾客财产：  介绍说，公司顾客财产就是客户信息，公司严格保密；  交付后活动：  公司有专门的安装和售后服务的队伍，制定了相关制度；  抽见：  售后维护记录单——  南昌高新教育事业管理中心本级-2021.10.20；客户反馈非常满意；  南昌大学第二附属医院-2021.11.11；客户反馈非常满意；  南昌市第一医院-2022.2.28；客户反馈非常满意；  客户投诉处理单——  南昌市第一医院-2022.1.18；  江西省中西医结合医院-2021.9.13；  江西南昌市南师附小高新幼儿园-2021.11.25；  策划了产品退换货记录，介绍说目前尚未发生。  交付后活动基本符合要求。 | 符合 |
| 外部提供过程、产品和服务的控制 | Q：8.4 | 编制了《采购控制程序》，策划了选择、评价和重新评价供方的准则，评价内容包含交货期、质量、生产能力、资质、价格、服务等，各分项有相应的评分标准。  查见相关方告知书，对供应商在安全合规性方面施加了影响。  提供了合格供方名录，抽见：  临沂市汉尔森板材厂——板材  江西金环球家具制造有限公司——喷漆  广东晟辉实验室装备有限公司——零配件  南昌铭晟木业经营部——橡木指接板、多层板  山东迈邦木制品有限公司——胶合板  江西勇创装饰材料有限公司——指接板  南昌黎明木业有限公司——中纤板、多层板  江西跨越实业有限公司——钢制件  广星五金顶立胶业公司——胶  查见供方调查评价表，有供方名称、评价项目及得分、评价结果等内容，评价项目主要有相关资质证明、有长期可靠的设备和原料供应、通信和交通运输条件、接受我方质量保证条件要求、长期可靠、信誉等，抽查以上供方进行了调查评价，评价结果供货商提供的产品质量合格，及时送货。  查见采购合同，抽见：  广星五金顶立胶业公司——木皮胶、压板胶等，2021.10.24；  山东迈邦木制品有限公司——胶合板，2022.1.3  江西跨越实业有限公司——公寓床架+床板，公寓椅，2022.2.12  南昌黎明木业有限公司——中纤板、多层板，2022.05.06  南昌铭晟木业经营部——指接板、多层板，2022.2.17  以上合同均明确了产品名称、规格型号、单位、数量、质量、交期等要求；  企业外包过程是喷漆，外协供应商名称：江西金环球家具制造有限公司。查见合同签订时间2022年1月1日。有供方评价记录等，供方质量稳定。  采购控制过程基本符合要求。 | 符合 |
| 顾客满意 | Q:9.1.2 | 查《顾客满意管理程序》，规定了顾客满意调查的方法、责任环节、调查内容和分析方法等：  公司采用《顾客满意度调查表》收集与顾客满意度有关的信息，包括：产品质量、价格比、交货期等。  查2022年1月18日-24日向顾客发出了《顾客满意度调查表》8份，对调查情况进行了汇总统计；  查见“顾客满意度统计分析报告”，顾客满意率为98.87，达到质量目标。 | 符合 |

说明：不符合标注N