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/陪同人员：陈俊康 | 判定 |
| 审核员：文波 审核时间：2022.05.08 |
| 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、8.5.1销售和服务提供的控制、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: 5.3组织的岗位、职责和权限、6.2环境目标、6.1.2环境因素识别与评价、8.1运行策划和控制、8.2应急准备和响应，OHSMS: 5.3组织的岗位、职责和权限、6.2职业健康安全目标、6.1.2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 | QEO5.3 | 介绍说，本部门现有人员2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，未发现因职责不清责任不明而造成体系运行失效的情况。 | 符合 |
| 目标 | QEO6.2 | 部门主要目标： 合同履约率达100%顾客满意度达94分固废分类处置率100%火灾事故为0,触电事故为0,交通意外事故为0.考核情况：经查2021年7月-2021年12月质量\职业健康安全目标分解考核表，各目标达成要求。查见“目标与管理方案及实施情况一览表”，对指标、措施、时间要求、责任部门、责任人进行了明确；考核目标均已全部完成；基本符合。 | 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，过程策划包含了密集架、图书设备、办公自动化产品的销售服务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：1.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 -----检验------销售；2.制定了作业指导书《营销服务提供规范》、《营销服务质量的控制规范》、《售后服务规定》、《售后服务人员服务规范》；3.规定了产品的检验验收准则，并制定了相应的检验规范；《产品验收制度》、《售后服务管理制度》；4.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；5.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《销售规范制度》、《销售人员礼仪规范制度》《售后管理制度》等。查看到营销工作情况：1.上述文件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8.2工作单。4.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、售后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、售后处理过程的人员、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.制定了销售管理制度、产品搬运管理制度、仓库管理制度等，规定了操作的步骤、方法、注意事项等，操作人员直接按要求进行控制，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。生产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，销售部负责产品交付和交付后活动的实施，并负责联系售后服务。发货前由销售部开具发货单，库管员依据发货单发货，公司负责联系货运交付到指定地点，经查出库、交付手续齐全。9.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。介绍说，公司产品质量稳定，无退换货及退货维修情况发生； | 符合 |
| 产品和服务的要求交付后的活动 | Q8.2Q8.5.5 | 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。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、合同洽谈等方式进行销售，中标后签订合同，抽查见：采购合同——上虞区盖北镇人民政府——骨灰存放架等 ，2022.1.11；采购合同——江西省樟树市观上镇人民政府——骨灰存放架等——2022.3.2销售合同——上海波亮家具销售有限公司——密集架 ，2021.9.23；查见合同评审表，合同经过评审后双方签字盖章。再抽其他骨灰存放架等产品的订货协议书，经合同评审后签订。以上评审均在签订正式合同之前进行。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。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。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6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2021.12.25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99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 |
| 环境因素危险源辨识与评价措施的策划 | EO6.1.2EO6.1.4 | 查有：《环境因素和危险源识别评价与控制程序》,销售部按照办公过程和采购服务过程、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。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。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3个不可接受风险，包括：潜在火灾、触电事故发生、交通意外伤害。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 | 1.编制并实施了运行控制程序、资源能源控制程序、废弃物控制程序、消防控制程序等环境、职业健康安全控制程序和管理制度。2.公司目前销售的产品是密集架、图书设备、办公自动化产品的销售。3.查看销售部办公室有垃圾桶，有禁止吸烟标识，办公过程产生的垃圾由公司行政部统一处理，部门不单独处理。4.废水管控：办公过程不产生废水，生活废水排入管网集中处理。5.废气管控：无。6.噪声管控：办公过程过程基本无噪声7.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，查见有消除安全检查记录，2021.7月---2021.12月份检查结果正常。8.原材料及成品仓库，按物料种类分类摆放，查看物料排放整齐，物料标识清晰；查看到办公区域和仓库区域配备了灭火器等消防设施，状况正常9.按有关程序和要求通报供方和顾客，采用〈告知函〉方式通报。查到相关方告知书。10.在产品运输时，要求司机必须有驾驶证，车辆需经年检合格，车况良好，禁止疲劳驾驶，控制车速，避免扬尘。11.在产品装车时，要求装运人员必须穿戴劳动防护用品，合理使用搬运工具。12.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。13.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。各办公区内区域内电线布线合理，电线均处于完好状态，有接地及保护装置，漏电保护器状态良好。配备有灭火器，均有效。部门运行控制能结合产品生命周期方法，基本符合策划要求。 | 符合 |
| 应急准备和响应 | EO8.2 | 编制了《应急准备和响应控制程序》，确定的紧急情况有：火灾、触电等。应急设施配置：在销售部区域内均配备了灭火器等消防设施，均在有效期内，状态良好。销售部有参加公司组织的《火灾应急预案演练》等，见生产部审核记录。自体系运行以来尚未发生紧急情况。 | 符合 |

说明：不符合标注N