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：营销部主管领导/陪同人员：熊平超 | 判定 |
| 审核员：曾赣玲审核时间：2022.5.10 |
| 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、8.5.3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/职业健康安全目标、6.1.2环境因素/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 | QEO：5.3 | 部门负责人，熊平超，营销部现有4人；主要工作职责内容：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 | 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。质量目标如下：产品出厂合格率100%；顾客满意度≥96分查见“质量\环境\职业健康安全目标分解考核表”，见营销部的目标：1、合同履约率100%2、顾客满意度达95%以上3、固体废弃物分类处置率100%3、火灾事故为04、员工重大伤亡率为0考核情况：经查2022.4.30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 |
| 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：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，抽见的营销合同：2022.2.17——与重庆夔牛科技有限公司签字的合同——无焊接转动密集架（柜）、报纸密集架（柜）、油画密集架（柜）、文物档案密集架（柜）、重型密集架（柜）、藏品架（柜）、钢木书架、钢制书架、书柜、杂志书架（柜）、金库门、智能金库、智能库房（门）柜、枪弹柜库房门、阅览桌椅、仪器架（柜）、档案杀菌消毒整理架（柜）、档案净化整理台、教室护目灯、LED智能教室灯、三基色方形教室灯、黑板灯、防盗门、防盗窗、窗帘、档案室环境控制系统、智能枪弹柜、智能档案馆系统设备、数学化管理系统、恒温恒湿控制系统、智慧档案馆系统、漏水传感器、门禁等；2022.1.7——深圳市平行自动化系统有限公司签字的合同——手动密集架、智能密集架、印章档案柜、金库存门、箱式密集架、货架、金库门、厨式密集架、电动密集架、木纹转印密集架、无轨密集架、防水防喷淋型密集架、文件柜、文物架、智能书架（柜）、智能物证架（柜）、文物存放架（柜）、移动病例存放架、期刊架（柜）、书车、书梯、书立、智能货架（柜）、博物馆珍藏架（柜）、智能寄存架（柜）、指纹寄存柜、条码寄存柜、人脸识别寄存柜、专用架体（系统）、档案柜、防磁柜、目录柜、智能宗卷柜、光学防潮柜、自动选层柜、公寓床、课桌椅、图书设备（智能书桌）、办公家具（办公桌椅）、银行自动保管箱、枪支弹药专用保险箱、枪支弹药一体专用保险箱、可拆装爆破器材库、智能枪弹柜、智慧档案馆系统设备、烟雾感应报警器、除湿加湿净化消毒一体机、防雷保护器、智能温湿度传感器、漏水传感器、网络机柜、动力控制柜、智慧用电安全监控器、监控设备、门禁等；2022.3.14——扬州市惠昇医疗器械有限公司——期刊架、档案柜、专用架体（病例存放专用架）、仪器架、货架、文件柜、药架等。2022.3.1——江西卓尔金属设备集团有限公司——智能宗卷柜、办公家具、教室护目灯、黑板灯、LED智能照明灯、三基色方形教室灯。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。查企业出口销售记录，介绍说受疫情影响，公司自去年审核以来，未进行对外出口。后续监督审核重点关注。企业提供了海关进出口货物收发货人备案回执（2017年2月21日）、对外贸易经营者备案登记表（2017年2月28日备案登记）、中华人民共和国海关报关单位注册登记证书（海关注册编号36089609NR，注册登记日期2017年3月21日）、出入境检验检疫报检企业备案表（备案号码3605602054）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。该公司建立售后服务体系，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。 | 符合 |
| 顾客或外部供方的财产 | Q8.5.3 | 公司在管理手册中，规定了营销部对顾客或外部供方财产的管理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11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2022.4.30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98.6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 | EO6.1.2 | 提供了《环境因素和危险源识别评价与控制程序》查“环境因素辨识和评价表”，涉及营销部的环境因素有生活垃圾的处置不当污染环境、废电池丢弃污染环境、纸张使用能源消耗、办公场所吸烟污染环境、复印机打印机废墨盒处置污染环境、火灾发生后废弃物污染大气、水土等。采取打分法评价，查到“重要环境因素清单”，评价出固废排放、烟尘排放、潜在火灾、废气、粉尘排放、噪音排放为重要环境因素。查“职业安全健康管理体系危险源辨识、风险评价、风险控制一览表”，识别了办公活动过程中的危险源，主要包括火灾、触电等。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：触电、机械伤害、吸入性伤害 | 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（智能密集架（柜）、手动密集架（柜）、箱式密集架（柜）、橱式密集架（柜）、木纹转印密集架（柜）、无轨密集架（柜）、防水防喷淋型密集架（柜）、无焊接传动密集架（柜）、报纸密集架（柜）、油画密集架（柜）、文物档案密集架（柜）、重型密集架（柜）藏品架（柜））、书架（钢木书架、钢制书架、书柜、杂志书架（柜）、文物架（柜）、智能书架（柜）、智能物证架（柜）、文物存放架（柜）、移动病历存放架、期刊架（柜）、书梯、书车、书立）、货架（智能货架（柜）、药架（柜）、博物馆珍藏架（柜）、智能寄存架（柜）（指纹寄存柜、条码寄存柜、人脸识别寄存柜）、报架（柜））、档案柜（防磁柜、印章档案柜、目录柜、智能宗卷柜、光学防潮柜、自动选层柜）、学校校具（公寓床、课桌椅）、安防类（金库门、智能金库、智能库房（门）柜、枪弹柜、枪弹柜库房门）、办公家具（阅览桌（椅）、文件柜、公寓床）、实验室设备（仪器架（柜）、档案杀菌消毒整理架（柜）、档案净化整理台）、专用架体的设计、制造、喷塑、售后（培训、维保）、销售、安装服务及出口；可拆装爆破器材库、图书设备、银行用自动保管箱、枪支弹药专用保险箱、枪支弹药一体专用保险柜的制造、销售；智慧档案馆系统设备（烟雾感应报警器、除湿加湿净化消毒一体机、防雷保护器、智能温湿度传感器、漏水传感器、网络机柜、动力控制柜、智慧用电安全监控器、监控设备、门禁）、教育照明灯具（教室护目灯、LED智能教室灯、三基色方形教室灯、黑板灯）的销售、售后（培训、维保）；防盗门（档案室专用）、防盗窗（档案室专用）、窗帘的销售；档案室环境控制系统、数字化管理系统、恒温恒湿控制系统、专用架体（系统）、智慧档案馆系统等。3.现场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室统一处理，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：办公现场无废气，生产车间无组织排放。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，2022.1月---2022.4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，查看现场物料排放整齐，物料标识清晰；,现场查看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.现场查看各销售、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。各办公区内现场电线布线合理，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。现场配备有灭火器，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