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0  4、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 | Q8.2  Q8.5.5 | 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