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：张彦 陪同人员：张彦 | 判定 |
| 审核员：张鹏 （微信） 审核时间：2022.5.26 |
| 审核条款：  Q5.3/6.2/7.1.3/7.1.4/7.1.5/8.1/8.2/8.3/8.4/8.5/8.6/8.7/9.1.2  EO5.3/6.2/6.1.2/6.1.3/8.1/8.2 |
| 组织的角色、职责权限 | QEO  5.3 | 销售部负责人：张彦  部门职责为：   1. 负责市场营销工作； 2. 负责组织合同评审，签订合同； 3. 负责顾客满意度测评； 4. 负责供方调查、评审和评估等管理工作，负责物资采购管理，建立物资合格供方名册； 5. 负责本部门环境安全因素的识别； 6. 负责服务过程环境、安全控制。   部门负责人对本部门的职责和权限以及工作流程清楚、明确本部门的目标指标。 |  |
| 目标和方案 | QEO  6.2 | 部门的目标： 考核结果  1、销售产品合格数100%； 100%  2、合同评审完成率100%； 100%  3、合格供应商评价完成率100%； 100%  4、固体废物100%分类处理； 100%  5、火灾事故0 0  6、安全事故0 0  •环境目标、指标：  指标 措施 责任部门 配合部门 资金预算 完成时间  2022年度火灾事故为0 1 根据实际需要，合理配置消防灭火器；  2 成立火灾应急小组；  3 采取教育和警示办法，组织员工安全知识培训；  4 定期进行消防演习；  5 定期检查维护消防器材的运行，保存好记录，保证消防设施正常使用；  6 执行相关国家规定，对各种线路、设备检查整理使之处于安全状态；  7 加强危险品仓库的管理；  8 发生火灾执行《火灾应急预案》。 综合部 综合部  销售部 2000 2022年1-12月•  职业健康目标、指标：  目标 控制措施 起止时间 预算费用 责任部门  无触电伤人事故 1、各类服务现场活动应与内、外电线保持安全距离，达不到规范规定的最小安全距离时，必须采用可靠的防护和监护措施。2、临时用电配电线必须按规范架设整齐，架空线路必须采用绝缘导线，不得采用塑胶软线。3、配电系统必须实行分级配电。  4、各类配电箱、开关箱外观应完整、牢固、防雨、防尘，箱体应外涂安全色标，统一编号，箱内无杂物。5、检修各类配电箱、开关箱、电气设备和电力施工机具时，必须切断电源，拆除电气连接并悬挂警示标牌。6、使用电焊机应单独设开关，电焊机外壳应做接零或接地保护。7、手持式电动工具必须采用绝缘线。 每年一次 500 综合部  无火灾事故发生 1、易燃易爆物品必须有严格的防火措施，确定防火负责人，配备灭火器材，加强巡查。2、服务材料的存放、使用必须符合防火要求。3、办公区域的用电要符合防火规定。4、制定消防预案，成立应急小组处理突发事件。5、定期对电线、电缆电气设施进行检修。 每年一次 1000元 综合部  无疑似、确诊病例 1. 要求员工上班途中乘坐私家车或出租车，禁止乘坐公共交通；  2. 公司每天早、无对大家进行体问测量，并进行记录，体温异常的先在公司进行隔离后联系相关部门；  3. 办公场所要求员工戴口罩，分散就坐，间隔一米，禁止对脸就坐；  4. 要求员工下班后禁止参加聚会。 / 2000 综合部  每季度组织一次对目标、指标管理方案进行程度、完成情况的考核，提供安全目标、指标考核记录，2022年1季度的目标、指标管理方案完成情况考核，达到了阶段性的目标要求。  制定的指标和管理方案基本可行。 |  |
| 基础设施 | Q7.1.3 | 查《办公设备台帐》，主要办公设备有：笔记本电脑、打印机、固定电话等  环保设备：灭火器等  均可满足服务需要。  查特种设备：无  抽查2022年办公室设施保养维护检查表  版本号：A/0  序号 设备名称    1月 2月 3月 4月 5月 6月 7月 8月 9月  1 台式电脑 √ √ √ √  2 笔记本电脑 √ √ √ √  3 打印机 √ √ √ √  检查人员 苗 艳 苗 艳 苗 艳 苗 艳 |  |
| 运行环境 | Q7.1.4 | 办公面500平米，工序布局合理，场所卫生干净整洁，配有通风设施，工作环境良好。  办公区有灭火器，并在有效期内。  办公人员在工作前及工作结束后能够及时清理环境及关闭设备。  工作环境得到良好的控制。 |  |
| 监视和测量资源 | Q7.1.5 | 企业无监视和测量设备。  对服务质量进行检查、对顾客满意度进行调查，制定了对应表格. |  |
| 运行的策划和控制 | Q  8.1 | 公司对产品质量目标、产品实现过程；产品所要求的验证、确认、监视、检验和试验活动以及产品接收准则进行了策划，并规定了所需的记录。  编制《服务过程控制程序》，对服务过程进行控制。  1、本公司的产品销售为：厨房设备、酒店用品的销售  2、销售服务流程：  **业务洽谈→合同评审→合同签订→供方评定→签订采购合同→供方发货→交付验收→满意度调查**  3、办公设备：笔记本电脑、打印机、固定电话等，基本满足要求。  4、检测仪器：无  5、编制了《设备管理制度》、《服务人员工作规范》等。  6、相关法律法规要求《产品质量法》、《合同法》、《标准化法》等 |  |
| 顾客沟通 | Q8.2.1 | 公司通过走访、电话、邮件等方式与顾客交流，主要进行以下沟通：  1、在产品交付中向顾客提供保证产品品质的有关信息。  2、接受顾客问询、询价、合同的处理。  3、根据合同要求进行有关的事宜，对顾客的投诉或意见进行及时处理和答复。  查顾客意见记录  体系建立以来，未发生顾客不满意及投诉现象。 |  |
| 与产品有关要求的确定 | Q8.2.2 | 查公司产品销售合同  ——合同签订日期为2022.5.10  需方：内蒙古礼遇科技文化有限公司  产品名称：电磁单温单炒灶  合同金额：15000元  合同写明了双方的责任和要求及义务。  ——合同签订日期为2022.1.10  需方：内蒙古满世煤炭集团股份有限公司  产品名称：厨房设备一批  合同金额：73860元  交货时间：2022.3.1  合同写明了双方的责任和要求及义务。  另抽销售合同清单  序号 合同编号 客 户 名 称 签订日期  1 2021-xny-001 内蒙古伊泰新能源开发有限公司 2021年11月10日  2 2021-002 准格尔旗中正房地产开发有限责任公司 2021年3月8日  3 20211019 一捞一世界火锅鄂尔多斯市店 2021年10月19日  4 2021.10.25 内蒙古伊泰田园科创孵化器服务有限公司 2021年10月25日  5 20211120 鄂尔多斯市第三中学 2021年11月20日  6 20211020 内蒙古致远清扬投资有限公司 2021.10.20  7 20211210 内蒙古大秦商贸有限公司 2021.12.10  8 20211205 东胜区立超工程服务中心 2021.12.5  上述合同均保存完好，符合要求。 |  |
| 产品有关要求的评审及变更 | Q8.2.3  Q8.2.4 | 查上述合同的评审记录，提供《合同评审表》  评审在合同签订之前进行。符合要求。  评审内容包括合同风险、条款合规性、交货能力、交货方式、付款期限、质量保证、价格。  评审结果：该订单/合同内容，可满足顾客要求，同意签订后尽快交付顾客  公司目前暂无合同更改情况。 |  |
| 产品服务设计和开发 | Q  8.3 | 经远程确认，依据国家法律法规、客户要求服务，目前销售服务流程传统固定，无设计开发要求，故不适用8.3条款，不影响组织确保其服务合格的能力或责任，对增强顾客满意也不会产生影响。 |  |
| 外部提供的过程、产品和服务的控制 | Q8.4 | 编制了《采购控制程序》，明确了根据销售订单，编制《采购计划》。对采购计划中重要物资进行定期合格供方评价，内容包括：交货及时、售后服务好、产品质量可靠等内容。经由总经理确认后，纳入公司合格供方。  提供有《合格供方目录》，由总经理高鼎批准。  序号 供方名称 供应产品/服务 联系人 列入日期  1 山东金佰特厨具有限公司 厨房设备 王经理 2021.10.01  2 滨州市美厨厨业有限公司 厨房设备 韩经理 2021.10.01  3 山东省博兴县金和信工贸有限公司 六人连体铁架曲木座椅餐桌 张博 2021.11.20  4 山东东方华伟通风设备有限公司 厨房设备 吴国齐 2022.05.12  5 江苏欧倍力洗碗设备制造有限公司 洗碗机 花富明 2022.02.29  查供方评定记录  供方名称 山东金佰特厨具有限公司 产品名称 厨房设备 联系人 王经理  供方简介  该供方与我公司建立了良好的合作关系。其产品质量好，价格适中。  销售部意见：  建议列为合格供方。  评价人：张彦 日期：2021.10.01  综合部意见：  建议列为合格供方。  评价人：苗 艳 日期：2021.10.01  评定结论（是否列入合格供名单）：  同意  审批：高 鼎 日期：2021.10.01  21年度 是否继续列入合格供方名单 是 批准 高鼎 日期 2021.10.01  2022年度 是否继续列入合格供方名单 是 批准 高鼎 日期 2022.1.10  本公司需求物资的采购信息由销售部负责，通过签订书面合同方式向合格供方进行产品采购。  抽查采购合同1  供方名称：江苏欧倍力洗碗设备制造有限公司  采购产品：揭盖式洗碗机  签订时间：2022.3.29  抽查采购合同2  供方名称：山东东方华伟通风设备有限公司  采购产品：油网烟罩、轴流风机、风机启动保护器  签订时间：2022.3.20 |  |
| 生产和服务提供的控制 | Q8.5.1 | 公司对产品销售和服务提供过程进行了策划，对人、机、料、法、环诸因素进行了较好的控制，销售过程部门严格按策划的作业流程予以控制。该公司产品销售主要是厨房用具、酒店用品，其主要任务收集相关产品信息来提高销售能力，满足客户需求，从市场占有率、品牌形象、经营理念等进行策划控制。致力于产品销售、市场营销及完善的售后服务，以品牌、资源及资金为发展支点，促进对科技成果产业化的转换，实现品牌运营。  产品的销售依据的标准有：质量标准：顾客技术要求及相关国家/行业标准。  通过信息的收集加以整理，根据客户需求和国家标准进行销售。  查销售过程，由销售部经理对销售员进行任务分配，并向销售员提供服务流程。销售合同见8.2经查符合要求。    提供的产品的特性和销售服务的特性和要达到的结果，编制了《售后服务要求》《服务过程工艺流程》等工艺文件和记录。相关法律法规要求：《产品质量法》、《合同法》、《消费者权益保护法》等。  获得和使用适宜的监视测量资源：受审核方为销售型公司，只是对产品包装、型号等进行检验，不进行性能检验，故无监视测量设备。  使用适宜的设备和过程环境：有台式电脑、复印机、打印机、传真机等，可以满足工作需要.设备数量保证，维修及时. 办公现场宽敞整洁，电脑、传真、打印机及网络运行正常。  销售部所有人员岗前经过专业培训，有相关销售工作经验，符合公司岗位能力需求。  现场通过对客户要求样品标签、区域标识，专人负责专区管理，批次送检，批次归档保存等措施防止人为差错的发生。  抽查过程监视和测量情况，提供了销售过程记录及检验记录。对各工序等过程的监控记录及安全文明销售记录、工艺纪律检查等建立了记录，并对过程参数予以控制。  公司根据以市场销售情况进行销售和采购，下销售任务过程中产品的技术资料和采购合同及记录等相关资料，内容齐全；查阅任务通知记录能反映客观情况。  销售过程中各环节通过自检、监督、复核对产品信息进行检验，检验合格的产品信息方可流转到下道工序，销售定单发出前均经总经理批准后方可交付客户。销售部结合综合部定期对开发各工序开展巡检。  产品交付至客户处通过物流服务企业，客户签收，公司综合部通过电话跟踪沟通及定期拜访、客户满意度调查等方式确认交付及交付后服务的满意程度。  视频查看：厨房用具酒店用品的主要销售现场。  查见办公现场宽敞整洁，电脑、传真、打印机及网络运行正常。  产品售出后，销售部定期进行顾客满意率调查，做好售后服务工作，详见9.1.2审核记录。  需要确认的过程：编制了《特殊过程确认准则》，该公司目前经识别确认的特殊过程为销售服务。查见《过程确认记录》，  过程名称 销售服务 产品范围 销售服务过程  过程评审和  批准准则 过程确认应具备设备认可、人员资格认可、特定的方法和程序并具备过程有效的记录，并由确认负责人批准。  组织确认  单位 销售部 确认日期 2022年1月10日  特殊过程要求和简要说明：  销售服务过程，是一个产品实现与产品交付同时进行的过程，无法在确认产品符合要求后再进行服务的交付，因此必须加以控制。  本过程需要控制的参数有：  设备参数、人员的资质  设备认可：  本公司采用各种专业设备进行该过程的服务活动，设备运行可靠，能满足要求。  人员资格：  本公司操作员均进行了相关的培训，可满足要求  作业文件：  对于每个销售服务过程，公司均制定了相应的服务规范及验要求，可满足要求。  记录文件：  《销售服务记录》  确认结论和意见：  该过程可满足需求。  确认负责人：（签名） 张彦 日期：2022年1月10日  序号 姓 名 参 加 确 认 单 位 职称或职务  签 字  备注  1 高鼎 管理层 总经理 高鼎  2 苗艳 综合部 管代/经理 苗艳  3 张彦 销售部 经理 张彦  该特殊过程自确认后，人员、设备、工作流程没有变更发生，没有发生再确认的情况。经查基本符合要求。 |  |
| 标识和可追溯性、产品防护 | Q8.5.2  8.5.4 | 根据本公司产品类型及产品实现过程的具体情况，查相关标识情况。公司管理手册8.5.2条对产品标识、状态标识的实施做了规定。  查看：产品标识：经营厂家、数量、 规格等。  受审核方实行无存储经营无库房。公司产品防护基本符合要求。 |  |
| 顾客或外部供方财产 | Q8.5.3 | 公司目前保管的顾客财产主要是顾客提供的个人信息， 对顾客的个人信息责任部门作好保密工作，确保不外泄。  外部供方财产：目前主要为外部供方的个人信息，组织要求相关人员严格保守商业信息秘密，不得对外透露。  经与部门负责人沟通了解，目前为止，组织对顾客及外部供方财产的控制执行情况良好，未发生过顾客及外部供方信息泄露情况。 |  |
| 交付后活动 | Q8.5.5 | 查销售现场产品交付情况：产品运输交付至客户处，客户签收，公司通过电话跟踪沟通及定期拜访、客户满意度调查等方式确认交付及交付后服务的满意程度。经查符合要求。 |  |
| 变更的控制 | Q8.5.6 | 查变更的控制：  经与销售部门沟通，销售合同评审后，按合同要求进行采购并交付，如发现标的物与顾客要求不一致的，与客户商量，重新签订合同，交货期延期的，与顾客商量，得到顾客确认后，再及时发货，并对延期的原因进行分析，避免下次再发生，经了解，目前没有发生对生产和服务提供的更改的情况。 |  |
| 产品和服务的放行 | Q8.6 | 销售产品严格执行相关国家或行业标准、顾客要求进行采购、销售；组织依据顾客方确定的材料、产品接收标准编制了“采购产品验证规范”、“产品检验规程”等文件。  目前企业无仓库，采用材料采购至供方现场实施验证的方式进行，如发生不合格则进行退货。  销售部经理负责对销售服务过程的服务质量进行监督检查。  经查编制了销售服务规范和销售服务标准，规定了销售服务过程中服务的质量标准等。  查销售服务过程检查记录表  编号：QR-8.6-01  序号 过程名称 检查内容 检查情况 问题整改 检查时间  1 接 单 综合部业务员接收和接洽有记录 合格 2022.4.10  顾客问询产品信息，业务人员态度良好，介绍详细 合格  2 采 购 接收的产品销售任务及时传递到采购负责人 合格 2022.4.10  编制《采购计划表》，及时跟踪并控制交货进度 合格  3 现场验（签）收 综合部及时进行验收并做好记录 合格 2022.4.10  5 交 付 产品经过验收后交付客户； 合格 2022.4.10  交付时，综合部人员检查防护措施，服务符合要求 合格  顾客要求时，按要求提供质量保证资料 合格  6 售后服务 提交产品后，综合部去电询问产品质量情况 合格 2022.4.10  是否进行了售后调查 合格  顾客提出建议或投诉时，在规定时间内予以答 合格    检查人： 张 彦  销售服务过程检查记录表  编号：QR-8.6-01  序号 过程名称 检查内容 检查情况 问题整改 检查时间  1 接 单 综合部业务员接收和接洽有记录 合格 2022.5.10  顾客问询产品信息，业务人员态度良好，介绍详细 合格  2 采 购 接收的产品销售任务及时传递到采购负责人 合格 2022.5.10  编制《采购计划表》，及时跟踪并控制交货进度 合格  3 现场验（签）收 综合部及时进行验收并做好记录 合格 2022.5.10  5 交 付 产品经过验收后交付客户； 合格 2022.5.10  交付时，综合部人员检查防护措施，服务符合要求 合格  顾客要求时，按要求提供质量保证资料 合格  6 售后服务 提交产品后，综合部去电询问产品质量情况 合格 2022.5.10  是否进行了售后调查 合格  顾客提出建议或投诉时，在规定时间内予以答 合格  检查人： 张 彦  公司无紧急放行情况发生，公司的产品监测能力基本满足要求。  组织未接受过上级或主管部门的监督检查。  经查基本符合要求。 |  |
| 不合格输出控制 | Q8.7 | 编制《不合格控制程序》，确保服务过程中的不合格项得到识别和进行有效控制，防止不合格项的非预期使用或交付。对顾客发现的不合格项，销售部应负责做好详细记录，提供客观证据，报告销售部主任进行审批，并通知顾客及供方以便共同协商处理办法或采取措施。  目前，未发生不合格现象。 |  |
| 顾客满意度 | Q9.1.2 | 公司通过电话，走访等形式，接受顾客反馈，了解顾客顾客满意度信息，发放调查表对顾客满意度进行定量测量。  提供“顾客满意程度调查表”，调查主要内容：质量、交付、价格、服务等方面的满意程度等，各项得分求平均值得最终结果。对4个顾客进行了满意度调查。提供顾客满意调查分析。最终顾客满意率98%。  该结果已提交管理评审。 |  |
| 环境因素、危险源 | EO  6.1.2 | 提供《环境因素识别评价表》，其中包括办公区等，包括固废排放、火灾的发生、资源的消耗、能源的消耗、废气排放、废水的排放、噪声排放等。  可以提供《重要环境因素清单》，其中重要环境因素：固体废弃物排放、火灾的发生，评价准确。  提供《危险源识别清单》，按照活动、区域进行了识别，包括：电脑、打印机、复印机产生的辐射；电源电器老化损坏、违章用电、地面油污水滑跌倒、障碍物挡路、交通事故等，评价基本全面  提供《重大危险源清单》，评价火灾、触电、意外伤害为不可接受风险，评价准确。 |  |
| 合规性义务 | EO6.1.3 | 编制了《环境和职业健康安全法律法规控制程序》，规定法律、法规及其他要求的范围、获取方法、确认及分发。  综合部负责适用的产品和质量/环境/安全方面的法律法规的识别、获取和更新，并评价其适用性；提供公司适用的法律法规及要求清单：中华人民共和国劳动法、中华人民共和国劳动合同法、中华人民共和国合同法、环境保护法、消防法、固体废弃物环境防治法、工伤保险条例、劳动保护用品管理规定等。法律法规及其他要求在综合部存档一份，并已电子版的形式发到各部门电脑上。定期在网上查看法规的更新情况，目前均为最新版本。满足体系运行需要。  明确了法律法规及其他要求对公司环境因素、危险源的应用，明确了相应的适用条款。 |  |
| 运行控制 | EO8.1 | 本部门应执行的运行控制文件包括：环境运行控制程序，固体废弃物管理规定、对相关方施加影响管理规定、节能降耗管理规定、消防安全管理制度、办公室安全管理制度、车辆管理规定、电脑使用管理办法等。  查运行控制情况：  火灾：现场配备了消防栓、灭火器，经查均在有效压力范围内。  每月对消防器材进行一次全面检查--提供消防器材检查记录  触电：办公区均使用安全电器，灯具离地距离符合要求，每季度一次检查线路、灯具、电器等的安全性能，经常对员工进行安全用电知识宣贯，确保安全用电，无触电事故发生。  汽车尾气：使用高标号燃油降低汽车尾气有害气体的排放，定期对车辆进行检定，避免事故、尾气达标排放等。  办公过程注意节约用电，做到人走灯灭，电脑长时间不用时关机，下班前要关闭电源；  办公过程产生的固废按综合部要求放到指定地点，现场无混放现象；办公用品按要求由综合部负责发放，作好记录；  生活污水用于绿化、洒水降尘；  普通固废排放：生活办公垃圾按照小区规定放置指定区域。  受审核方实行无存储经营，故无库房。 |  |
| 应急准备和响应 | EO8.2 | 执行《应急准备与响应控制程序》。2022年1月20日，销售部参加了公司组织消防演练，相关记录详见综合部记录。 |  |

说明：不符合标注N