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：Q5.3/6.2/7.1.3/7.1.4/7.1.5/8.1/8.2/8.3/8.4/8.5/8.6/8.7/9.1.2EO5.3/6.2/6.1.2/6.1.3/8.1/8.2 |
| 组织的角色、职责权限 | QEO5.3 | 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 | QEO6.2 | 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 06、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 | Q8.1 | 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 2021.10.207 20211210 内蒙古大秦商贸有限公司 2021.12.108 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 | Q8.2.3Q8.2.4 | 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 | Q8.3 | 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 2021.10.012 滨州市美厨厨业有限公司 厨房设备 韩经理 2021.10.013 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 2021.11.204 山东东方华伟通风设备有限公司 厨房设备 吴国齐 2022.05.125 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：2021.10.0121年度 是否继续列入合格供方名单 是 批准 高鼎 日期 2021.10.012022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 | Q8.5.28.5.4 | 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 2022.4.105 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 2022.5.105 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 | EO6.1.2 | 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