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：供销部 主管领导：杨亮 陪同人员：赖艳华 | 判定 |
| 审核员：褚敏杰 审核时间：2022年05月24-25日 |
| 审核条款：QMS：5.3组织的岗位、职责和权限、6.2质量目标、8.1运行策划和控制、8.2产品和服务的要求、8.4外部提供过程、产品和服务的控制、8.5销售服务过程控制、8.6放行、8.7不合格品控制、9.1.1监测分析和评价、9.1.2顾客满意EMS/OHSMS：5.3组织的岗位、职责和权限、6.2环境/职业健康安全目标及措施策划、6.1.2环境因素/危险源辨识与评价识别与评价、6.1.4控制措施的策划、6.1.3合规义务、9.1.2合规性评价、8.1运行策划和控制、8.2应急准备和响应 |
| 组织的岗位、职责权限 | QEO：5.3 | 供销部现有4人，其中部长1人，业务人员2人，采购人员1人；主要负责：采购控制、供应商管控、市场调研与开发，招投标、商务谈判及合同/订单评审，顾客档案建立，售后服务及顾客满意度评价与分析；环境因素和危险源识别和控制，本部门目标制定与实施，与相关方做好沟通等。 | Y |
| 目标和方案 | QEO6.2 | 保留“目标分解考核表”，2022年1-3月，显示对目标按照部门进行了分解；查见供销部目标分解及完成情况：合同履约率达100%产品一次交验合格率97% 以上顾客满意度达92分固废分类处置率100%火灾事故未0；交通意外伤害为零供方评定合格率100%考核结果显示所有目标均已完成。 | Y |
| 环境因素/危险源辨识与评价控制措施的策划 | EO：6.1.26.1.4 | 查有：《环境因素和危险源识别评价与控制程序》,供销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。查“环境因素识别评价汇总表”，识别了在办公、采购、销售、相关方等各有关过程的环境因素，包括日光灯更换、电脑使用用电消耗、办公纸张、采购、销售活动宣传材料的处置、车辆尾气排放、废包装物排放、水电消耗等环境因素，识别时能考虑产品生命周期观点。查公司《重要环境因素清单》，包括：潜在火灾、固废排放、能源消耗；控制措施：固废分类存放、垃圾等由行政部负责按规定处置，包装物分类卖掉，日常检查、培训教育，配备有消防器材、制定应急预案、培养节约意识等措施。查“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、醉酒、疲劳驾驶等危险源。查公司《不可接受风险清单》，包括：触电、火灾事故、交通意外伤害的发生；控制措施：危险源控制执行管理方案、配备消防器材、日常检查、培训教育、应急预案等运行控制措施。识别和评价基本充分，符合规定要求。 | Y |
| 合规义务、法律法规和其他要求合规性评价 | EO：6.1.39.1.2 | 编制了《环境和职业健康安全法律法规控制程序》，对法律法规的识别更新和应用进行规定；无变化。提供了《法律法规及其他要求清单》，识别了企业相关环境和职业健康安全法律法规、标准和其他要求。如《中华人民共和国环境保护法》、《中华人民共和国安全生产法》、《中华人民共和国消防法》、《中华人民共和国大气污染防治法》、《中华人民共和国固体废物污染环境防治法》、《江西省环境污染防治条例》、《机关、团体、企业、事业单位消防安全管理规定》等。已识别法律法规及其它要求的适用条款，并与环境因素、危险源相对应。公司通过培训、会议等方式向有关员工传达法律、法规及其它要求的相关要求。编制了《合规性评价控制程序》，其中规定了对本公司法规及其他要求的合规性评价的要求。保留了合规性评价的记录；查见《合规性评价报告》，2022年2月21日，对公司适用的法律法规及其他要求的遵守情况进行了评价，评价结论：公司没有违反国家法律、法规及相关标准，能严格遵守国家有关环境和职业健康安全管理方面的相关规定，密切关注法律法规的变化，并适时调整，严格按体系标准执行。对有关法规及其他要求进行识别、评价，基本满足要求。 | Y |
| 运行控制 | EO：8.1 | 策划了运行控制文件包括：运行控制程序、废弃物控制程序、噪声控制程序、消防控制程序、固废管理制度等；视频观察和介绍，办公面积约300平方米，其中展厅面积100平方米左右；分区设置，配置的办公桌符合人机工程要求，干净整洁，照明、通风良好；配置有空调，温度适宜；有少量绿植；查见配置有灭火器，状态良好；烟感喷淋系统正常；节约用水用电、纸张双面使用、禁止吸烟、无乱拉乱接电线、无超额电器使用；生活废水经市政管网排放；无工业废水；办公环境安静，无明显噪声和废气；办公用固废集中回收，市政环卫部门收集处理；办公用墨盒硒鼓等危废以旧换新。不定期对员工进行交通安全宣传；员工关系和谐，墙面张贴有文化宣传活动的资料，与工作人员交流时，情绪愉快。 | Y |
| 应急管理 | EO：8.2 | 参加行政部组织的应急演练，详见行政部审核记录。 | Y |
| 运行策划和控制 | Q：8.1 | 产品的实现过程策划：产品要求信息获取——产品要求评审——签订合同——采购——质检——销售需确认的过程为销售服务提供过程。参考执行标准《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）编制了销售服务程序文件：销售和服务管理控制程序、顾客满意度控制程序。（2）制定了作业指导书：销售人员礼仪规范制度、合同管理制度、投标管理流程；（3）规定了产品的验收准则：产品验收制度、售后服务管理制度；（4）策划了销售过程控制的必要记录，如合同评审、组织货源、验收调试、发货、客户确认等；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。 | Y |
| 外部提供过程、产品和服务的控制 | Q8.4 | 查见文件《采购控制程序》，规定了采购物资分类、供方评价与管理状况、采购信息、采购产品验证等内容。提供了供方选择、评价和重新评价准则，评价内容包含管理体系、质量安全环境要求、交货期、人员、设备、现场、生产能力、资质、价格、服务等，各分项有相应的评分标准。保持有“致供应商的一封信”，对供应商在安全、环保合规性方面施加了影响。提供了《合格供方名录》，抽见：靖江市国润警用器材制造有限公司——防爆盾牌、警棍、强光手电、执法记录仪、伸缩抓捕器、阻车路障器、防弹头盔、防弹服、防刺服江苏宇盾警用装备制造有限公司——无人机、无人机干扰拦截仪、排爆干扰仪、银行专用业务库广东守门神科技集团有限公司——液体检测仪、X射线安全检查设备江西光正金属设备集团有限公司——密集架、书架、货架、物证柜、智能枪柜、智能弹柜、实验桌昆山九毫米电子科技有限公司——战术靶机、精度靶；查见《供方调查评价表》，有供方名称、评价项目及得分、评价结果等内容，评价项目主要有相关资质证明、有长期可靠的设备和原料供应、通信和交通运输条件、接受我方质量保证条件要求、长期可靠、信誉等，抽查以上供方进行了调查评价，评价结果供货商提供的产品质量合格，及时送货。对上述合格供方均进行了调查和评价。企业在对供方进行选择和评价时，收集了企业的相关产品的说明书、合格证等；未对供方职业健康安全方面的要求进行评价，交流。查见采购合同，抽见：江西光正金属设备集团有限公司—密集架、书架、货架、物证柜、智能枪柜、智能弹柜、实验桌，2021.11.24；靖江市国润警用器材制造有限公司—防爆盾牌、警棍、强光手电、执法记录仪、抓捕器、防弹服、防刺服、阻车路障器等，2021.6.3；昆山九毫米电子科技有限公司—精度靶、战术靶机、移动射击间等，2021.9.15；广东守门神科技集团有限公司—通过式金属探测安检门、通道式X射线安全检查设备，江苏宇盾警用装备制造有限公司—无人机、无人机干扰拦截仪、排爆干扰仪、银行专用业务库等，以上合同均明确了产品名称、规格型号、单位、数量、质量、交期等要求；介绍说，合同签订前，公司总经理组织评审，确定采购要求表述清晰后再签订并盖章，未保留评审记录，交流。 | Y |
| 产品和服务的要求销售及服务提供的过程控制 | Q：8.28.5 | 介绍说，公司策划了对销售过程的控制要求，自上次审核以来，未发生变更。供销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。公司主要通过门店展览、客户的走访、交流会、招标会等了解市场的需求状态。主要以合同、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。现场查见公司设有近100平方米的展厅，展示各种样品及智能控制系统的操作演示；由供销部业务人员直接对顾客要求进行识别、确认，对于存在的问题直接提出和顾客进行交流沟通（如电话、微信等方式）；查见销售合同：江西省景德镇市中级人民法院——液体检测仪、X射线安全检查设备，2021.6.22；江西中盾安保科技有限公司——防弹服、防刺服、防弹头盔、防爆盾牌、警棍、强光手电，2021.8.18；山西武氏安保科技服务有限公司——无人机、无人机干扰拦截仪、排爆干扰仪、银行专用业务库、实验桌等；沙湾县人民法院——智能枪柜、智能弹柜等；通化市公安局医药高新技术产业开发区分局——战术靶、精度靶，2021.11.29；永和县人民检察院——智能密集架、智能书架、钢制书架，2021.11.24；阳曲县公安局——执法记录仪、伸缩抓捕器、阻车路障器，2021.10.19；以上合同均明确了名称、规格型号、数量、价格、质量、知识产权、交期、运输、售后服务、调试验收等要求；查见上述合同的“合同评审表”，显示在合同签订之前进行了评审，确定能满足客户要求；记录了评审人员的名字；公司将销售过程定为需要确认的过程，查见《特殊过程确认记录表》，2022.4.17对销售过程的人员、办公设备、服务标准等方面进行了过程确认，记录了确认人员的名字。介绍说，销售合同签订后，公司组织货源，通过签订采购合同进行采购；对采购物资检验合格后由厂家发运至客户，客户签收确认；如需安装的设施，公司组织安装技术人员现场调试安装，完成后由客户确认签收。安装过程主要是金属部件的组装，过程简单，使用螺丝刀、扳手等工具即可完成，不涉及登高、用电等危险作业。标识与防护介绍说，公司销售的产品填写标识卡，用纸箱包装防护；顾客财产：介绍说，公司的顾客财产主要是客户信息，严格保密；售后服务：介绍说，公司建立了售后服务体系，建立有专门的售后服务队伍，在合同中明确售后服务的要求。 | Y |
| 产品和服务的放行 | Q8.6 | 采购检验：提供各生产厂家出具的出厂检验报告，抽见：江西光正金属设备集团有限公司成品检验单——货架，合格；广东守门神科技集团有限公司体检测仪成品检验单——合格；过程检验：查见“销售服务过程检查记录表”，显示对服务过程中的接单、采购、检验、交付、售后服务等进行了检查和控制，抽见：沙湾县人民法院——智能枪弹柜；永和县人民检察院——智能密集架、智能书架、钢制书架等；山西武氏安保科技服务有限公司——无人机、无人机干扰拦截仪、排爆干扰仪、银行专用业务库、实验桌等；通化市公安局医药高新技术产业开发区分局——战术靶、精度靶等。查见客户签收的“验收单”，抽见：江西省景德镇市中级人民法院——液体检测仪、X射线安全检查设备，合格，2021.9.27；江西中盾安保科技有限公司——防弹服、防刺服、防弹头盔、防爆盾牌、警棍、强光手电，验收合格，2021.10.26；阳曲县公安局——执法记录仪、伸缩抓捕器、阻车路障器，2021.12.30；抽见生产厂家提供的产品质量第三方检验报告：智能密集架——2022.3.8，天津天复检测技术有限公司出具，结论符合要求；货架——2022.5.16，南京市产品质量监督检验院出具，结论符合要求；另查见防弹衣、防弹头盔、液体检测仪等检测报告；放行控制基本满足要求。 | Y |
| 不合格品控制 | Q8.7 | 公司在《不合格品控制程序》中，对不合格品的处置方式、处置的职责和权限、不合格的评审方式、让步接受的办法及责任部门等均作了规定。介绍说，不合格品返回厂家，暂时没有发生。企业不合格品控制基本有效。 | Y |
| 顾客满意度 | 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2022年03月8日-03月15日的《顾客满意度调查记录表》，调查包含：物流运输质量、价格比、处理订单及时性、售后服务、培训咨询等指标；查见《顾客满意度调查分析》，2022.3.15，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98.9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。 | Y |

说明：不符合标注N