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：市场部主管领导/陪同人员：杨婷/姜建平 | 判定 |
| 审核员：彭鹰 （微信） 审核时间：2022.6.11 |
| 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: 5.3组织的岗位、职责和权限、6.2.1环境目标、6.2.2实现环境目标措施的策划、6.1.2环境因素、6.1.4措施的策划、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 | QE5.3 | 本部门现有人员4人；  主要负责：采购控制、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。 | Y |
| 目标 | QE6.2 | 部门主要目标： 2022.4.1日考核  合同履约率达100% 100%  顾客满意度达95分 99.1分  固废分类处置率100% 100%  火灾事故发生次数为0 0次  重大交通事故为0 0次  合考核情况：经查2022.4.1质量\职业健康安全目标分解考核表，各目标达成要求。  查见“目标与管理方案及实施情况一览表”，对指标、措施、时间要求、责任部门、责任人进行了明确；  2022年1-3月考核目标均已全部完成；  基本符合。 | Y |
| 产品和服务的要求  交付后的活动 | Q8.2  Q8.5.5 | 市场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。  查看展厅，展示了各种型号的产品样品。  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。  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，抽查见：  采购合同——安徽省太湖县殡葬管理服务中心——骨灰盒存放架，2021.12.15；  采购合同——南昌市青山湖区罗家镇灞桥村民委员会——铝合金骨灰盒存放架，2021.9.7；  查见合同评审表，合同经过评审后双方签字盖章。  再抽其他配件等产品的订货协议书，经合同评审后签订。以上评审均在签订正式合同之前进行。  市场部负责人介绍：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。  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。  该公司建立由售后服务体系，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。  基本符合。 | Y |
| 顾客或外部供方的财产 | Q8.5.3 | 公司在管理手册中，规定了对顾客或外部供方财产的管理，明确了对顾客或外部供方财产的登记、验收、保护、使用等相关要求。  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。。 | Y |
| 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10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2022.3.12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98.8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 |
| 环境因素  危险源辨识与评价  措施的策划 | E6.1.2  6.1.4 | 查有：《环境因素和危险源识别评价与控制程序》,市场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。  提供了环境因素和危险源识别评价与控制程序，有效文件，无变化。  查“环境因素辨识和评价表”，对办公活动、消防、能源使用等过程的环境因素进行了辨识和评价；涉及生活垃圾、消防器材的消耗、能源使用、火灾等20项；考虑了生命周期观点。  采取打分法评价；  查到“重要环境因素清单”，评价出固废、潜在火灾为办公活动的重要环境因素。  查市场部的“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、电器超负荷等危险源。  查《不可接受风险清单》，涉及本部门的有2个不可接受风险，包括：潜在火灾、触电事故发生。  控制措施：固废集中收集，由行政部处理；危险源控制执行管理方案、配备消防器材、个体防护、日常检查、培训教育、应急预案等运行控制措施。制订了“目标与管理方案及实施情况一览表”，明确了控制措施、时间要求、责任部门、责任人等。  部门识别和评价基本充分，符合规定要求。 | Y |
| 运行策划和控制 | E8.1 | 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骨灰盒存放架（福寿架）产品。  3.查看到市场部办公室有垃圾桶，有禁止吸烟标识，办公过程产生的垃圾由公司行政部统一处理，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：无。  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，查见有消防器材检查记录，2022.6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，查看各物料排放整齐，物料标识清晰；查看到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，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，装运人员穿戴劳动防护用品，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.查看到各销售、办公人员坐姿正确，避免过度疲劳。  各办公区域内电线布线合理，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。  区域内配备有灭火器，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。 | Y |
| 应急准备和响应 | E8.2 | 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：在市场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。  市场部有参加公司组织的《火灾应急预案演练》等，见行政部审核记录。  自体系运行以来尚未发生紧急情况。 | Y |

说明：不符合标注N