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：业务部 主管领导/陪同人员：钟蕊/万玲玉 | 判定 |
| 审核员：伍光华 审核时间：2022.7.15-16 |
| 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、8.1运行策划和控制、8.5.1生产和服务提供的控制、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、8.4外部提供过程、产品和服务的控制  EMS/OHSMS: 5.3组织的岗位、职责和权限、6.2环境目标6.1.2环境因素/危险源的识别与评价、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、职责权限 | QEO5.3 | 审核过程中了解到部门主要负责：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，本部门目标制定与实施，与相关方做好沟通等。  经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 |
| 目标和方案 | QEO6.2 | 部门目标： 2022.5.10考核  1、合同履约率达100% 100%  2、职业病发病为0 0次  3、杜绝火灾、触电、交通意外事故为0.； 0次  4、固废分类处置率100%； 100%  5、交货及时率≥98% 100%  6、顾客满意度≥96% 98.8%  7、建立合格供方，确保采购产品100%合格 100%  考核情况：经查2022.7.10日质量\环境\职业健康安全目标分解考核表，各目标达成要求。 | 符合 |
| 运行策划和控制 | Q8.1 | 产品的实现过程策划主要由总经理和业务部负责人负责完成，过程策划包含了办公用品的销售所需要达到的质量目标和要求。  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）编制了销售服务流程：产品要求信息获取——产品要求评审——签订合同——采购 ——质检——销售。  （2）制定了作业指导书《销售服务规范》、《售后服务人员服务规范》；  （3）规定了产品的检验验收准则，并制定了相应的检验规范；产品验收标准、产品销售服务管理标准；  （4）现场对销售各过程填写有验货单、销售服务过程检查记录表、产品销售服务质量检查报告、不合格品处置单、销售合同、发货单等各种监视和测量记录；  （5）资源的提供（包括场所、人力、物力、设备设施等）。  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。 | 符合 |
| 产品和服务的要求 | Q8.2 | 业务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。  由业务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。然后由业务部经理组织人员评审，现场合同评审记录，经评审能满足要求后由总经理或其授权人签字并加盖公司印章，然后回传给顾客。  1）查2022.4.21供货合同，需方：乐安江流坑风景名胜区管理委员会（乐安县文旅发展投资有限公司），销售产品：瑞祥照明太阳能中式仿古庭院灯84套  合同中明确数量、单价、总额、交付时间、质量检验、付款方式、违约责任等条款，要求明确。  合同评审人员：业务部：钟蕊 审批：曾祥成。  合同评审结论：能满足合同要求。  2）查2022.5.22销售合同，需方：赣州市第一建筑工程集团有限公司，销售产品：7米太阳能路灯10盏，壁灯18盏。  合同中明确数量、单价、总额、交付时间、质量检验、付款方式、违约责任等条款，要求明确。  合同评审人员：业务部：钟蕊 审批：曾祥成。  合同评审结论：能满足合同要求。  3）查2022.3.12销售合同，需方：赣州市第一建筑工程集团有限公司，销售产品：7米太阳能路灯20盏，壁灯18盏。  合同中明确数量、单价、总额、交付时间、质量检验、付款方式、违约责任等条款，要求明确。  合同评审人员：业务部：周保威 行政部：谭江洪 审批：张玖忠。  合同评审结论：能满足合同要求。  合同评审结论：能满足合同要求。  再抽其他LED灯具、太阳能路灯产品购销合同，经过合同评审后进行签订合同，合同评审记录、合同资料保存完整，符合要求。  业务部负责人介绍：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。 | 符合 |
| 销售及服务的控制 | Q8.5.1 | 公司编制并执行《销售规范制度》、《销售人员礼仪规范制度》等。  现场查看营销工作情况：  1.以上文件规定了服务提供特性和验收标准，合同的洽商、评定和签订，售后服务保证，客户投诉的处置以及销售人员的产品知识业务能力的要求。文件可以指导销售过程的进行。  2.资源配置齐备，设施设备可以满足要求。  3.现场查看销售合同都进行了评审、加盖了公司公章，参见8.2工作单。  4.现场提供有产品检验记录、产品合格证，参见8.6工作单。  5.管理人员以及业务员、检验人员、库管员都经过了培训，能力满足要求，无特种作业人员。  6.公司将销售过程定为需要确认的过程。查有《特殊过程确认记录表》《销售过程检查记录表》，2022.4.13日对销售过程的人员（销售LED灯具、太阳能路灯）、材料、控制方法、环境等方面进行了过程确认，提供了销售过程检查记录表等，对销售服务过程进行了确认，符合要求。结论：可以满足过程能力的需求、提供合格的服务。确认人员：曾祥成、万玲玉等。  7.制定了销售管理制度、服务管理规范管理制度等，规定了操作的步骤、方法、注意事项等，操作人员直接按要求进行控制，防止人为错误。  8.所有的产品都必须经检验合格后方可交付。检验人员负责产品的检验和放行，产品经过检验合格后方可放行和交付，业务部负责跟进产品交付和交付后活动的实施，并负责联系售后服务。公司负责联系货运交付到指定地点，经查交付手续齐全。售后服务由业务部业务员按照售后服务规范执行，去客户现场培训和演示产品的使用方法和注意事项，未发生。  9. 现场钟蕊在电话联系客户（赣州市第一建筑工程集团有限公司）关于LED灯具、太阳能路灯的发货交付事宜，接听电话礼仪规范，介绍沟通详实。  组织销售服务过程的控制符合标准规定的要求。 | 符合 |
| 顾客或外部供方财产 | Q8.5.3 | 公司在销售服务过程中不涉及顾客提供的任何产品、知识产权。顾客的个人信息，公司将其作为商业秘密，做到不外泄，经询问，无顾客的个人信息丢失和泄漏情况发生  公司对顾客的私人信息或有关技术要求均通过专用硬盘区域和配置的专用档案柜予以保存，确保了顾客信息的丢失和泄漏。  目前公司无实物顾客或外部供方财产。 | 符合 |
| 交付后的活动 | Q8.5.5 | 该公司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。与该部门负责人交流，该公司根据顾客交付后一周内进行电话进行顾客回访，无不满意情况发生，但未保留相关记录，体系运行至今无顾客不良反馈。  销售的产品根据数量的多少、发运的地点及包装要求由销售人员联系物流，在规定的时间内将产品送到客户指定地点。 | 符合 |
| 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。  提供了《合格供方名录》，主要供方包括：  序号供方名称供方产品  1常州亚马逊照明科技有限公司 照明灯具及配件、LED灯、灯杆  2钟楼区邹区昭旭灯具厂 照明灯具及配件  3杭州华普永明光电股份有限公司 LED灯具、模组、器件、芯片  4常州格林照明股份有限公司照明器具、照明设备、照明产品  5深圳爱克莱特科技股份有限公司 LED景观灯具、LED绿色节能灯具、灯光控制器  6深圳市洲明科技股份有限公司 LED显示屏、LED 灯饰、  ……等等  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。评价人 曾祥成、陈艳芳、钟蕊 ，批准人曾祥成，日期2022.5.28日。  现场审核发现，2022年3月从中山众上光电有限公司采购照明装置和太阳能光伏板等材料，但不能提供该公司做为合格供应商的评审记录。开具了不符合。  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、检验报告、合格证等，对于供方的相关资质，应保持更新，但对供方评价应充分考虑环境及职业健康安全方面的要求，与负责人进行了沟通。  查:传递给供方的信息；表述采购信息的方式为采购订单或合同  1）查采购合同，供方：广东长鸿智慧照明有限公司，采购产品：仿古太阳能路灯（6米）84套，有型号规格及数量；交货地点：公司指定收货地点，在合同中明确了质量标准、运输、费用结算等要求。  2）查采购订单，供方：钟楼区邹区德轩灯具厂，采购产品：路灯及配件1120套，有型号规格及数量；交货地点：公司指定收货地点，在合同中明确了质量标准、运输、费用结算等要求。  3）查采购订单，供方：中山众上光电有限公司，采购产品：照明装置、太阳能光伏板576个，有型号规格及数量；交货地点：公司指定收货地点，在合同中明确了质量标准、运输、费用结算等要求。  4）查采购订单，供方：钟楼区邹区德轩灯具厂，采购产品：LED芯片、透镜、LED模块用交流电子控制器51000颗（套、片），有型号规格及数量；交货地点：公司指定收货地点，在合同中明确了质量标准、运输、费用结算等要求。  5）查采购订单，供方：常州亚马逊照明科技有限公司，采购产品：路灯杆及配件、灯具536套，有型号规格及数量；交货地点：公司指定收货地点，在合同中明确了质量标准、运输、费用结算等要求。  采购产品种类基本能覆盖公司认证范围内的产品。  查看到公司外包：模具及外壳压铸过程，外包方：星慧照明工程集团有限公司，供应商长期合作，质量问题。提供了相关合同，合同签订日期:2021.4.2  提供给外部供方的信息表述清晰、充分，采购信息能够满足采购要求。  采购产品验证通常采取查验产品外观、规格、合格证、数量、出厂报告的方式，具体采购验证内容详见Q8.6条款。 | 不符合 |
| 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。  提供了如客户：乐安江流坑风景名胜区管理委员会、赣州市第一建筑工程集团有限公司、南昌县莲塘路灯管理所等5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2022.6.8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。 | 符合 |
| 环境因素/危险源辨识与评价 | E6.1.2  O6.1.2 | 查有：《环境因素和危险源识别评价与控制程序》,业务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。  查业务部的“环境因素识别评价汇总表”，识别了本部门在办公、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、废包装物排放等环境因素，识别时能考虑产品生命周期观点。  查《重要环境因素清单》，涉及销售部有3项重要环境因素，包括：潜在火灾、固体废弃物的排放、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、制定应急预案等措施。  查业务部的“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3个不可接受风险，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、个体防护、日常检查、培训教育、应急预案等运行控制措施。  部门识别和评价基本充分，符合规定要求。 | 符合 |
| 策划措施 | EO  6.1.4 | 组织管理层策划关于开展管理体系中所采取措施，以便管理安全目标、环境因素、危险源、法律法规组织识别的风险等等。通过合规性评价、目标考核、运行方案、管理评审、内外部沟通等方式以保证管理体系达到预期结果。具体见各部门审核记录。 | 符合 |
| 运行控制 | EO8.1 | 本部门应执行的运行控制文件包括：环境管理控制程序、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、电脑使用管理办法、服务人员工作规范等  （1） 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。  （2） 废气管控：  无。  （3） 噪声管控：  办公过程过程基本无噪声。  （4） 固废管控：  主要是办公固废的排放。业务部将墨盒硒鼓等办公危废交行政部统一处理一般是交供应商回收，其他固废及生活垃圾放在门口垃圾桶由环卫部门统一处理。  （5） 能源资源管控：  办公过程注意节水、节电，人走关闭设备和照明开关，查看现场未发现有漏水和浪费电能的现象。  （6） 潜在火灾管控：  公司配备了消防设施。参加了公司组织的火灾应急演练。  （7） 安全防护：  主要是防止触电，办公时注意防护，加强日常检查和培训教育。  （8） 能提供防止员工意外伤害加重的急救药品如创可贴、杀菌药水等。  （9） 为主要长期员工上社保，查见交款证明。  （10）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。  （11）员工饮用水为纯净水通过饮水机饮用。  （12）在产品有运输需求时，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。  （13）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。  （14）业务部向相关方发放《告各相关方的一封信》，显示的内容中包括：所有供应商向我公司提供的材料，必须考虑环保要求，有害物质含量必须符合国家有关规定要求，不符合环保要求的产品不得向我公司提供；来公司洽谈办理业务、参观学习的人员应自觉维护公司环境卫生，不大声喧哗、不随地吐痰、不乱仍垃圾，自觉遵守公司纪律，维护公司环境；相关方人员应以对公司财产及职工的身体健康负责的态度，严格遵守安全生产规章制度，杜绝违章作业，并服从公司安全管理人员的监督检查，违者将受到罚款或驱逐出公司的处罚等。  （15）对外招投标和业务洽谈时明确承诺公司产品环保、无毒无害.  （16）办公室内主要是电的使用，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，查见有环境安全运行检查记录，2022.3月---2022.6月份检查结果正常，检查人钟蕊。  （18）现场运行控制：  公司从事的主要是LED灯具、太阳能路灯的设计、生产、销售。  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，无私拉乱扯，有接地及保护装置，漏电保护器状态良好，无使用大功率电器等异常现象。  现场有分类存放的垃圾桶。  现场配备有灭火器，消防栓均有效。  部门运行控制能结合产品生命周期方法，在环保和职业健康安全防护方面的控制管理基本有效。 | 符合 |
| 应急准备和响应 | EO8.2 | 编制了《应急准备和响应程序》，确定的紧急情况有：火灾、触电等。建立了火灾、触电、疫情防控等应急预案，由行政部组织演练，业务部参与了行政部组织的火灾、触电应急演习。见行政部审核记录。  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