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：马晓菲 陪同人：李先婷 | 判定 |
| 审核员：杨园 审核时间：2022.7.21日下午-2022.7.22日 |
| 审核条款：Q5.3/6.2/7.1.3/7.1.4/7.1.5/8.1/8.2/8.5/8.6/8.7/9.1.2；  EO5.3/6.2/6.1.2/8.1/8.2 |
| 岗位职责、权限 | QEO5.3 | ●销售部负责人：马晓菲  ●马晓菲主管介绍，销售部主要负责：制定与保持招标文件评审；进行市场调研与市场营销管理；与顾客有关过程的确定、评审和沟通；负责组织合同评审，保存合同评审记录；负责组织与客户进行合同的谈判、起草合同文本、签订合同；向顾客进行环保及安全宣传；贯彻执行公司的方针和管理目标，落实管理手册在本部门的运行；负责本部门环境因素、危险源的识别及其控制。  本部门职责明确，回答基本正确。 | Y |
| 目标 | QEO6.2 | ●查见《管理手册》,公司管理层以公司的质量/环境/职业健康安全方针为框架，结合公司的实际运营情况，制定公司管理目标，编制了《目标、指标和管理方案实施情况监控记录》，对目标进行了分解及考核；  查2022年第2季度目标考核情况，   |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | |  | 目标 | 1季度 | 2季度 | | 质量 | 1.合同评审率100% | 100% | 100% | | 2.履约率100% | 100% | 100% | | 3.顾客满意率95%以上 | / | 97% | | 4.顾客咨询、投诉、意见等反馈信息及时处理率100% | 100% | 100% | | 5.顾客售后服务承诺符合率100% | 100% | 100% | | 环境 | 1. 营销车辆废汽排放符合相关标准 | 100% | 100% | | 2.本部门废弃物分类、集中收集 | 100% | 100% | | 3.对销售服务和售后服务提供过程有效控制 | 0 | 0 | | 职业健康安全 | 1.无重大交通事故发生 | 0 | 0 | | 2. 无火灾事故发生 | 0 | 0 | | 3.对销售服务提供过程有效控制，无重大人身、设备及责任事故发生 | 0 | 0 | |  | 考核人/时间 | 武翠2022.4.4 | 马晓菲2022.7.2 |   ●编制了《目标指标和管理方案控制程序》，依程序要求建立了管理方案，并进行了考核。  提供了《各部门质量、环境和职业健康安全目标、指标分解及考核办法》及《公司环境/职业健康安全目标、指标和管理方案完成情况监控记录》。  ——抽目标指标-固体垃圾统一处理率达100%：管理方案：1.按照国家及地方固体废弃物相关法律法规，制定适宜的管理办法，对公司的固体废弃物进行分类存放，建立废弃物临时收集站。办公室统一处理。2.各部门设专人负责本部门废弃物处理工作，建立本部门的废弃物存放站。能回收地进行回收、能重复使用的重复使用。并在部门建立教育、沟通和监督机制。3.对公司全本人员集中进行一次有关废弃物分类处理及相关意识的教育培训。4.废弃物统一分类收集，定期与有资质的垃圾处理单位沟通收集，并作好记录。5.办公室每月对各部门废弃物管理情况进行监督，并作好记录。责任部门：办公室、各部门，长期管控，资金投入：预算1万元左右。  ——抽目标指标-重大工伤事故为0；管理方案：1.制定触电、重伤应急预案，对全员进行安全用电、设备安全使用的培训，在危险处警示，必要时组织演练，以增强安全意识和发生时，避免人身安全事故发生。  2. 各部门按《环境和职业健康安全运行控制程序》进行有效控制，杜绝重大人身、设备及责任事故。  3. 在销售服务实现过程中充分考虑减少安全隐患有关问题；从销售策划、产品采购、管理服务、设施等各方面进行考虑，给出合理建议。安全隐患较大的产品制定专项安全防护措施。  4. 作业前，各作业人员根据作业性质进行安全检查。  5. 办公室制定办公设备检查计划，对设备进行日常的维修保养。保证设备安全性能良好，杜绝设备事故发生。工作人员提高安全意识，避免人身安全、触电伤害或责任事故发生。  责任部门：办公室、各部门，长期管控，资金投入：预算5000元左右。  每季度目标考核时同时考核目标指标和管理方案按规定完成情况。  环境、安全目标指标制定了管理方案，落实了相应的控制措施、负责人、完成时间等。符合要求。 | Y |
| 环境因素、危险源 | EO6.1.2 | ●查企业编制了《环境因素识别与评价控制程序》《危险源辩识与风险评价控制程序》，用于识别和控制与各过程相关的环境因素和危险源，并确定重要环境因素，不可接受风险及控制办法。  ●提供了《环境因素识别评价表》，销售部的环境因素主要包括：办公过程水电资源消耗消耗，电源线路老化、漏电或其他原因导致火灾的发生、生活废水、生活垃圾的产生、灯管废弃等；识别出重要环境因素：固废排放，火灾。  ●提供《危险源辨识评价表》，销售部涉及到的危险源主要包括：触电、火灾、驾驶外出的交通风险、办公过程的烫伤、滑倒摔伤、辐射等的风险，采用LEC定量评价法评估出不可接受风险，编制了《重大危险源清单》，重大危险源为：火灾、触电、交通事故。  未识别突发重大传染病，已与企业沟通。  对识别出的重要环境因素和重大危险源，均制定了相应的管理措施如废弃物管理办法、应急预案、培训、演练、设备操作规程、定期检查等。 | Y |
| 基础设施  运行环境 | Q7.1.3  Q7.1.4 | 执行《基础设施和工作环境控制程序》。  办公室做好设备登记，提供了《基础设施设备台账》，主要办公设备是电脑、打印机，管理部门：办公室。可以满足工作需要.  提供了《设备维修保养计划》，电脑、打印机定期进行系统升级、杀毒、加墨等维护。  办公现场宽敞整洁，办公室网络运行正常。  安全环保设备：灭火器，定期检查。特种设备：无  均可满足服务需要。  办公场地为河北省石家庄市藁城区兴安镇武家庄村西南50米处，办公楼两层，办公面积约570平，配备有办公室，经理室、会客室、会议室、展厅，整体环境良好，干净整洁。  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。 | Y |
| 监视和测量资源 | Q7.1.5 | 查监视测量资源：该企业为销售型公司，只是对产品包装、外观、服务过程等进行检验，不进行性能检验，故无监视测量设备。组织对服务质量进行检查、对顾客满意度进行调查，保留了相应记录。 | Y |
| 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,对服务过程进行控制。   1. 本公司的产品销售为： 储热式电采暖器、固体储热常压电锅炉的销售。 2. 策划了销售服务流程：**业务洽谈―顾客要求评审—签订合同―产品采购―发货至顾客指定地址― 验收―结算**   3、配置了办公设备：台式电脑、打印机、固定电话等，基本满足要求。  4、监视测量设备：无  5、策划了《与顾客有关过程控制程序》《销售服务质量管理控制程序》《产品销售过程控制程序》《不合格输出控制》程序等规范销售过程。  6、收集了相关法律法规要求及所销售产品的相关标准：  中华人民共和国产品质量法  中华人民共和国民法典  中华人民共和国政府采购法  GB4706.44-2005家用和类似用途电器的安全 贮热式室内加热器的特殊要求  GB4706.1-2005家用和类似用途电器的安全  GB/T39288-2020蓄热型电加热装置  。。。。。。 | Y |
| 顾客沟通 | Q8.2.1 | 查见《管理手册》，8.2条款相关要求及《与顾客有关过程控制程序》有与顾客沟通的相关规定。  经与马晓菲主管沟通，本公司产品销售模式主要有：老客户转介绍、网络推广、参加招投标、电话联系沟通等  查见了公司产品介绍书、制作的标书等。  目前主要是老客户为主，每年开发部分新客户。  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：在合同签订前与顾客沟通产品规格型号、尺寸、性能参数、安装要求等问题；接受顾客问询、询价、合同的处理。  与顾客沟通的内容在合同中进行了规定，包括产品名称、规格型号、数量、价格、质量标准、交货方式、违约责任等。  体系建立以来，未发生顾客不满意及投诉现象。 | Y |
| 与产品有关要求的确定 | Q8.2.2 | ●提供了《销售合同台账》，台账记录了客户名称、订货内容、订购日期、交货日期等信息。  ●查公司产品销售合同  ——抽合同签订日期为 2022.7.5日  甲方：中材工业储能科技（天津）有限公司  乙方：石家庄华安热能科技有限公司  采购内容：固体电储热设备（54KW），附件有货物详细配置；  合同约定了具体规格型号要求，具体数量，质量与技术标准，产品包装，交货时间，地点，验收标准，质量索赔，违约责任等事项，合同有双方签字盖章。  ——抽合同签订日期为 2022.4.3  甲方：成都捷胜商贸有限公司  乙方：石家庄华安热能科技有限公司  采购内容：固体蓄热电暖器，6台  合同有客户具体规格型号要求，具体数量，交货期及交货方法，违约责任等，合同有双方签字盖章。  另抽其他日期、其他规格的产品的销售合同，均明确了交货质量和技术要求、交货期限、价格、明细等。  上述合同均保存完好，符合要求。 | Y |
| 产品有关要求的评审及变更 | Q8.2.3  Q8.2.4 | 与销售部主管马晓菲沟通，由于我公司人员较少，合同评审主要为口头评审和会议合同评审，评审内容包括合同风险、甲方技术要求、交货能力、交货方式、付款期限、质量保证、价格等方面。  提供了合同评审表，查上述合同的评审记录，评审日期分别为：2022.7.5,2022.4.3。  评审通过后方可签订合同，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。  另查其他销售合同，均经过评审后方可签订。  与马晓菲主管沟通，合同有可能出现的变更为时间变更，配件变更，通过追加合同进行，目前没有发生过变更。 | Y |
| 生产和服务提供的控制 | Q8.5.1 | 该公司产品销售主要是储热式电采暖器、固体储热常压电锅炉。  销售部部根据客户需求，与客户进行业务洽谈，明确合同要求，在合同正式签定之前，公司组织合同评审或口头评审，总经理同意后方可签定合同。合同签订之后，依据合同要求，由采购部依据合同要求实施采购。  文件支持：产品的销售依据的标准有：质量标准：顾客要求及相关国家/行业标准。相关法律法规要求：《产品质量法》、《民法典》、GB4706.44-2005家用和类似用途电器的安全 贮热式室内加热器的特殊要求  GB4706.1-2005家用和类似用途电器的安全  GB/T39288-2020蓄热型电加热装置  等。  根据产品的特性和销售服务的特性和要达到的结果，编制了《销售服务质量管理控制程序》《产品销售过程控制程序》《销售服务质量控制办法》等文件和记录。  指派胜任人员：销售部所有人员岗前经过专业培训，有相关销售工作经验，《工作人员岗位任职评价表》对人员能力及表现进行了评价，符合公司岗位能力需求。  销售部根据公司任务制定销售计划，下达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；  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，销售定单发出前均经总经理批准后方可交付客户。  产品交付至客户处通过物流服务企业，客户验收签收。  查看销售现场干净整洁，电脑、打印机及网络运行正常。  现场巡视办公秩序良好，业务员正在通过电话联系业务，回答客户电锅炉参数等相关事宜，符合该公司的规定要求。  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：该公司目前经识别确认特殊过程为销售过程。查见《特殊过程确认报告》，对该过程从工作人员能力、作业指导文件、等方面进行了确认评价。确认结论：特殊过程确认合格。  确认人：马晓菲、赵静、武翠、贾卫华， 审核/日期：贾卫华 2022-1-10。  该特殊过程自确认后，人员、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。 | Y |
| 标识和可追溯性、产品防护 | Q8.5.2/  Q8.5.4 | 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。  成品标识：设备名称、设备型号、额定功率、工作压力、蓄热时间、放热时间、额定电压、额定功率、外形尺寸等。  根据设备特点采取防护措施，免受雨水、潮湿、震荡和撞击的损坏，注意防火，搬运过程中避免剐蹭，撞击。  贮存环境：采购的产品及原生产未售出的存货存放于仓库内，仓库注意防潮、防火。现场查看仓库，各种规格型号的电暖器和电锅炉及配件分区整齐存放，仓库配备了灭火器。仓库有专人负责看管，避免丢失。  产品标识、防护符合要求。 | Y |
| 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。 | Y |
| 交付后活动 | Q8.5.5 | 查销售产品交付情况：产品通过物流运输交付至客户处，客户签收。  马晓菲主管介绍，企业销售的电暖器和电锅炉需要在客户验收后与客户沟通，现场或远程协助安装。  公司规定，交付当日主动打电话向客户询问产品是否满意，了解客户使用情况，对客户提出的问题做好电话记录，能在电话解决的立即解决，电话解决不了的转为现场服务。销售人员回公司后作出售后服务工作总结，分析原因对存在问题进行改进。  产品交付后，在质保期内的，企业负责非人为损坏维修配件，需维修的，负责远程指导维修，若客户解决不了，需视情况上门解决。  另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。 | Y |
| 变更的控制 | Q8.5.6 | 查变更的控制：  经与销售部门沟通，销售合同签订后，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。 | Y |
| 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；  采购的产品无库房经营，采购产品均依据国家标准、行业标准或客户要求，业务员对采购产品数量、材质单、外观检验后从供方发货至客户制定地点，客户签收并在“发货单”签字回传。  查2022.3.15日发货单，货物：电锅炉（500KW，2台），收货单位：五台山文殊寺，释\*\*，货物完整，有签收人签名回传的电子单据。  查2022.2.29日发货单，货物：电暖器（32A，14台）电暖器（24A，11台），收货单位：保定市康居地暖工程有限公司，货物完整，有签收人签名。  令抽其他产品、其他日期的货物签收记录3份，均按相关规定进行有效控制  目前货物采购无至供方现场实施验证的情况发生。  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。  企业编制了《销售服务质量控制办法》，规定了销售服务过程中服务的质量标准等。  ——抽销售服务质量检查表，销售人员：武成全  检查内容有销售人员仪表、电话记录情况、顾客要求评审的及时性、提供产品的质量合格率、顾客沟通及时性、主动性  顾客异议及时处理等多方面，检查人：马晓菲，2022.6.29。  ——抽《部门负责人月考核表》，对部门负责人进行了考核，内容包括工作完成情况、工作态度、纪作风等方面，被考评人：马晓菲，考评人：武翠，2022.5.30。  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。 | Y |
| 不合格输出控制 | Q8.7 | 编制《不合格品控制程序》，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。内容符合标准要求。  马晓菲经理介绍，公司规定对顾客发现的不合格，销售部应负责做好详细记录，提供客观证据，报告销售部主管进行审批，并通知顾客及供方以便共同协商处理办法或采取措施。事后进行原因分析，防止类似时间发生。  体系运行以来，未发生过顾客投诉和产品质量问题。 | Y |
| 顾客满意度 | Q9.1.2 | 查《管理手册》规定了销售部负责顾客满意度的测量工作。通过电话，走访等形式，接受顾客反馈，了解顾客满意度信息，发放调查表对顾客满意度进行定量测量。  提供了《顾客满意程度调查表》4份，回收4份，调查时间：2022.5.30，调查主要内容：产品质量、交货期、性价比、售后服务等方面的满意程度等，各项得分求平均值得最终结果。  提供《顾客满意度调查分析报告》，最终顾客满意率97%。对于客户提出的产品价格和交付时间问题,希望我们都能产品价格能适当下调,交付更加及时等。。制定了措施，加强内部管理，供方管理，保证交货期。  报告时间：2022.5.30。  该结果已提交管理评审。 | Y |
| 运行控制 | EO8.1 | 本部门需执行的文件包括：《劳动管理制度》《节水、节电管理办法》《能源资源管理办法》《废弃物管理办法》《员工职业健康及劳动保护管理办法》《触电应急预案》《消防应急预案》《环境、职业健康安全运行控制程序》等管理制度。  1.办公过程水、电资源的使用执行《节水节电管理办法》，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。  2.办公过程产生的固废，执行《废弃物管理办法》，按要求放到指定地点，查看无混放现象；提供了《办公废物处置记录》，打印机废墨盒定期交由供应商回收，废弃的防疫物资设置了专用垃圾桶进行统一丢弃处理。办公用品按要求由办公室负责发放，作好记录。  3.工作时间平均每天不超过8小时，公司为员工缴纳了保险。  4.公司定期为员工提供口罩、洗手液等劳动防护用品及卫生防疫物品，有发放和接收记录。办公室有来客登记表，有办公区域消毒监测台账、返岗员工体温监测台账。  5.办公楼道内疏散通道有应急灯、疏散指示标志等设施。  6.办公区产生的污水主要为日常清洁，污水无外排情况。  7.相关方施加影响：提供了《环境保护及安全协议》，客户、运输方、来访人员等进行了告知，传达了环境和安全方针及要求。  8.现场巡视库房，库房内摆放的主要是成品及配件，有专人看管，库房门口张贴了《仓库防火制度》与“禁止烟火标识”，配备了灭火器，留出了消防通道，保管员每日巡查，离库时拉闸断电，确保用电安全。  噪声：办公活动无重大噪声。车辆进入公司厂区内需降速，不高声鸣笛；  固废：配合办公室做好固废分类回收处置。  节约能源：公司在日常办公时尽量减少纸张及办公用品的消耗，日常注意节水节电，正常使用。  触电：定期检测用电办公设备和线路，发现故障及时修复，正确使用设备，防止触电、火灾事故发生。  火灾：配备了灭火器并定期巡检，检查在有效期内。  交通事故：办公车辆定期年检。对员工进行交通安全的培训，上下班途中遵守交通规则，不违章，防止交通事故的发生。  刺伤/割伤：日常办公时注意安全，各种办公用品放置整齐。  办公区域的环境、职业健康安全的控制基本满足要求。 | Y |
| 应急准备和响应 | EO8.2 | 公司建立了《应急准备和响应控制程序》，确定可能对环境、职业健康安全造成影响的潜在的紧急情况或事故、事件，规定响应措施，以便防止和减少可能随之引发的有害的环境影响和相关的职业健康安全不良后果。  识别出紧急情况有火灾、触电、交通事故。  查应急预案汇编，包含《消防应急预案》、《触电应急预案》《工伤事故应急预案》《食物中毒应急预案》，应政府要求建立了《新冠肺炎专项应急预案》。  2022年3月10日参加了办公室组织的消防演练；  2022年5月14日参加了办公室组织的触电演练；  配合办公室做好应急演练工作，具体记录见办公室审核记录。 | Y |

说明：不符合标注N