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/陪同人员：龚斯勤 | 判定 |
| 审核员：文波 审核时间：2022年08月17日 |
| 审核条款：  QMS:5.3组织的岗位、职责和权限、6.2质量目标、8.2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、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 | QEO:5.3 | 供销部现有3人，负责人：龚斯勤；  主要负责采购和销售管理；  顾客档案建立，售后服务及顾客满意度评价与分析；  本部门目标实施；与相关方做好沟通等。  组织本部门的环境因素、危险源的识别、评价及控制； | 符合 |
| 目标和方案 | QEO:6.2 | 查“目标分解考核表”，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%  顾客满意度达95分  固废分类处置率100%  火灾、触电事故发生次数为0  供方评定合格率100%  2022.6.30考核结果显示目标均已完成。 | 符合 |
| 环境因素/危险源辨识与评价  措施的策划 | EO:6.1.2  6.1.4 | 查环境因素和危险源识别评价与控制程序，文件有效，无变化。  查“环境因素辨识和评价表”，识别考虑了正常、异常、紧急，过去、现在、未来三种时态，考虑了供方、客户等可施加影响的环境因素，能考虑到产品生命周期观点，如产品设计活动、生产活动、采购活动、仓储活动、检验活动、运输活动的环境因素。  对办公场所的：生活垃圾的处置不当污染环境、空调冷凝水排放污染水土、废纸/废电池随意丢弃污染环境、办公场所吸烟污染环境、复印机打印机废墨盒处置污染环境、干粉灭火器使用污染水土、火灾发生后废弃物污染大气、水土、能源消耗、水电消耗等项环境因素进行了识别，识别时能考虑产品生命周期观点。  采用打分法评价；  查《重要环境因素清单》，办公活动的重要环境因素主要是用电过程的潜在火灾、固废排放；  查“危险源调查表”，对办公活动、汽车活动的危险源如用电、驾驶活动中的危险源进行了辨识；  查见“危险源风险评价打分表”，对辨识出来的危险源采用D=LEC法进行评价；  查《重大危险源清单》，办公活动中不可接受风险有触电、火灾；  查“环境安全管理方案”，制定了技术措施，明确了责任部门。 | 符合 |
| 外部提供的控制 | Q:8.4 | 查见文件《采购控制程序》，有效文件。  规定了供方选择评价和重新评价的方法和准则。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。  查见“供方调查评价表”，对供应商的：工商注册文件及相关资质证明、生产设备、生产场地及环境设施、技术力量和职工素质、检验机构及检测手段、有长期可靠的设备和原料供应、生产能力满足供货/施工满足交付要求、通信和交通运输条件等项目进行评价；  抽见：  江西远大保险设备实业集团有限公司-殡葬设备、密集架、书架、金库门、智能物证柜、智能寄存柜、金属办公设备、医用设备等-评审结论：同意继续列入合格供方名录内；批准：敖翔；  宁波大拇指锁具有限公司-锁具等-评审结论：同意继续列入合格供方名录内；批准：敖翔；  佛山市南海协旺金属有限公司-铝型材等-评审结论：同意继续列入合格供方名录内；批准：敖翔；  山东荣德发金属材料有限公司-镀锌板等-评审结论：同意继续列入合格供方名录内；批准：敖翔；  查见“合格供应商名录”，登记了经评价合格的供应商的原材料名称、联系人电话、地址等信息，上述供应商均在合格供方名录之内。  提供采购订单\入库单，抽见：  佛山市南海协旺金属有限公司-铝型材等——2022.7.26  波大拇指锁具有限公司-锁具等——2022.6.27；  江西远大保险设备实业集团有限公司——太平柜、瞻仰台、火花机、焚烧炉、智能物证柜、智能寄存柜、尾气除尘净化设备、药品柜、解刨台、枪弹柜——2022.3.12；  提供给外部供方的信息表述清晰、充分，但采购合同中未明确安全和环保相关内容，交流；  介绍说，受疫情影响，去年合同很多延期交付，今年新签订合同也少。  介绍说，以上供方均为合作多年的供方，建立有良好的信誉和信任，部分供应商没有签订合同；平时采购均是通过电话、微信订单，原材料送到后验收入库，如提供的原材料不符合采购要求，做退换处理；建议签订框架协议，防范交易风险，交流。  本公司无外包过程。  提供“进货检验记录”，采购产品验证通常采取查验产品外观、规格型号、数量的方式，具体详见质检部审核记录。  外部供方的管理基本满足要求。 | 符合 |
| 运行策划和控制 | Q：8.1 | 执行标准《商品经营服务质量管理规范》和客户要求等。  产品的实现过程策划主要由总经理和供销部负责人负责完成，过程策划包含了殡葬设备（骨灰盒、太平柜、瞻仰台、火化机、焚烧炉、尾气除尘净化设备）、密集架、书架、金库门、智能物证柜、智能寄存柜、金属办公设备、医用设备（法医解剖台、药品柜）等产品的销售所需要达到的质量目标和要求。  （1）编制了编制了相应的过程文件：  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 -----检验------销售  售后培训流程  确认培训需求→准备培训资料→进行指导培训→培训效果确认  退货维保流程  确认退货方式及日期→接收退货产品→对退机检验及维修处理→交付→确认退货原因及纠正预防  （2）制定了作业指导书《营销服务提供规范》、《营销服务质量的控制规范》、《售后服务规定》、《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；《产品验收制度》、《售后服务管理制度》；  （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）。  销售服务过程流程，同去年一致，无人机料法环变更，各人员经培训后上岗。  销售服务提供过程策划符合要求。 | 符合 |
| 销售和服务提供的控制 | Q8.5.1 | 查看现场有《销售服务规范》，有效文件，规范了销售和服务提供过程的管理控制要求。  查看现场工作情况：  1.文件规范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.查看销售合同进行了评审、加盖了公司公章，参见Q8.2工作单。  4.现场提供有产品检验单、产品报告，参见Q8.6工作单。  5.管理人员以及业务员都经过了培训，能力满足要求，本部门无特种作业人员。  6.公司将销售过程定为需要确认的过程。提供了特殊过程确认单，对销售服务过程进行了确认，确认人、机、料、法、环等各方面，提供《产品销售服务质量检查报告》符合要求，与去年一致，无变更。  7.制定了销售服务规范等，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. 抽见：2022年7月26日的《销售服务质量检查表》，检查考评涉及内容：销售仪表、销售环境、接待质量、电话记录、商品验收、合同评审及时性、产品质量、顾客沟通、回访等，检查结果符合，检查人：龚斯勤。  9.所有的产品都必须经检验合格后方可入库和交付。质检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，公司负责联系货运交付到指定地点，经查出库、交付手续齐全。供销部负责产品交付和交付后活动的实施，并负责联系售后服务。  10.售后服务由营销部业务员按照售后服务规范执行，去客户现场或远程培训和演示产品的使用方法和注意事项。现场无退换货及退货维修情况发生；  公司销售和服务提供的控制的基本符合要求。 | 符合 |
| 顾客要求 | Q:8.2  8.5.3  8.5.5 | 业务沟通方式主要是电话、资料传递、招投标、交流会、客户走访等形式宣传本公司有关产品。  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。  公司主要通过客户的走访、交流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。  业务部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，然后由供销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。抽见：  南京市政府采购合同——骨灰盒存放架，2022.2.28；  江西仙境精藏设备有限公司——骨灰盒存放架、药品柜、智能枪弹柜、焚烧炉、万佛墙、智能寄存柜等，2022.7.20  泰兴市虹桥镇人民政府——骨灰盒存放架，2021.9.17；验收单2021-11-18.  和县乌江镇人民政府——骨灰盒存放架，2021.11.19；验收单2021-12-24.  以上在合同中明确了产品名称、规格型号、数量、单位、价格、材质要求、交货方式、质量标准、付款方式、包装、运输、售后、质保等要求；  查见上述合同的评审记录，供销部、生产部、行政部、总经理等对客户要求、技术、交付等进行了评审；  产品要求的评审基本符合标准要求。  介绍说，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。  交付后活动主要是售后维修，公司接到客户的报修后就会安排人员到现场进行维修。  介绍说本周期无顾客不良反馈。  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。介绍说，公司顾客财产主要是客户信息，公司予以保密。  顾客或外部供方的财产管理符合要求。 | 符合 |
| 顾客满意 | Q:9.1.2 | 查《顾客满意管理程序》，有效文件；  公司采用《顾客满意度调查表》收集与顾客满意度有关的信息，包括：产品质量、价格比、交货期等。  2022年05月10-15日向顾客发出了《顾客满意度调查表》5份，对调查情况进行了汇总统计；  查见“顾客满意度统计分析报告”，2022.5.15，顾客满意率为98.8，达到质量目标。 | 符合 |
| 运行控制 | EO:8.1 | 公司策划了如下要求对环境、安全体系运行进行控制，具体如下：  编制了运行控制程序、废弃物控制程序、消防控制程序、资源能源控制程序、应急准备和响应控制程序、劳动保护管理规定、职业卫生管理规定、消防管理规定等文件规定。  本部门办公中所使用的办公用品均由公司行政部负责统一打印、复印，产生的废弃物，由行政部统一处理。  对可回收的固体废弃物，一部分由厂家回收，厂家不回收的公司统一回收再利用或由物资回收公司处理，不可回收的废弃物由公司行政部统一处理，部门不单独处理。  供销部和原材料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，查环境安全检查记录，提供了《环境安全运行检查记录》，抽查2022.1月---2022.6月份检查结果正常，检查人敖爱平等。  原材料仓，按物料种类分类摆放，查看现场物料排放整齐，物料标识清晰；现场查看办公区域和仓库区域配备了灭火器等消防设施，状况正常。  在产品运输时，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。  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。  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。  工作场所布局合理，座椅和办公桌符合人体工程学要求，员工有自我防护意识，工间能适当走动、休息；各工作人员坐姿正确，避免过度疲劳；配置有适量的绿植，办公环境光照、温度适宜，通风良好，办公场所物品摆放整齐、有序，未见随意乱放私人物品的情况；满足办公需求；  电路、电源正常，电路布线合理、电气插座完整，未见破损，无乱拉乱接电线、使用超额电气等现象；未见用电不当等安全隐患及不良影响现象。  查见配置有灭火器，状态良好。  节约用水用电、纸张双面使用；  生活废水经污水处理装置处理后通过市政管网排放；  办公环境安静，无明显噪声和废气；  办公垃圾由环卫部门收集处理；  办公用墨盒硒鼓等危废以旧换新；  对部门员工进行了不定期的交通安全宣传；  查见“相关方告知书”，有效文件，对供方进行了环境和职业健康安全有关事项的沟通。  部门运行控制基本符合规定要求。 | 符合 |
| 应急准备和响应 | EO8.2 | 制定有《应急准备和响应控制程序》，有效文件。  供销部工作人员的在公司组织下，参加了公司组织的触电事故应急演练及火灾应急演练，见行政部审核记录。  通过演练公司员工的安全逃生意识有明显的改善和较大提高。使员工掌握了安全逃生的方式和路径。同时使员工掌握了灭火器材的使用。  现场查看到消防器材完善、良好。  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