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：刘昆 陪同人员：吕瑞琪 | 判定 |
| 审核员：褚敏杰 审核时间：2022年09月16日 |
| 审核条款：Q:5.3组织的岗位、职责和权限、6.2质量目标、8.4外部提供过程、产品和服务的控制、8.2产品和服务的要求、8.5.1销售过程控制、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E/O:5.3组织的岗位、职责和权限、6.2环境与职业健康安全目标、6.1.2环境因素/危险源辨识与评价、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、职责和权限 | QEO：5.3 | 业务部现有5人，主管1人，采购1人，业务人员3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。 | Y |
| 目标 | QEO:6.2 | 查见“目标考核表”，显示对各部门进行了目标分解，并制定实施措施，业务部目标：确保有效合同履约率100%； 顾客满意度≥96%； 供方评定合格率90%以上顾客反馈及时处理率≧95%交通意外伤害率为0固体废弃物分类处理100%；触电事故发生率为0：保留“目标考核表”，2022.8.15考核，2022年4-6月目标均已完成。 | Y |
| 产品和服务的要求销售过程控制 | Q：8.28.5.1 | 公司策划了智慧图书馆（库）/智慧档案馆（库）系统、智能书架/智能密集架及控制系统、恒温恒湿及环境监测系统的销售过程：产品要求信息获取——产品要求评审——签订合同——采购——质检——交付经评审，公司销售过程为需要确认的过程；查见“特殊过程确认单”，2022.6.18，公司从人员、设备、服务标准等方面对销售过程进行了确认；公司策划了销售过程控制的文件：销售服务规范、销售人员礼仪规范制度等；公司配备了销售相关的设备，主要是：电脑、打印机、网络、电话等；介绍说，公司销售业务人员无需特别的资质和能力要求； 公司与顾客的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。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。提供销售合同：1、江西阳光安全设备集团有限公司——智能密集架及控制系统，2022年7月22日；2、何海平——环境监控系统，2022年8月4日；3、丁小龙——温控（恒温恒湿）系统设备，2022年2月11日；4、江西远洋保险设备实业集团有限公司——图书馆/档案馆系统，2022年04月1日；以上合同明确了规格、型号、数量、金额、质量要求、技术标准、交付方式等内容；保留“合同评审记录表”，以上合同均通过评审后，合同双方签字盖章。介绍说目前尚未发生合同更改的情况。查见销售服务过程检查记录表，抽见：智慧图书馆（库）/智慧档案馆（库）系统软件——2022年7月20日；智能书架/智能密集架及控制系统软件——2022年7月23日；恒温恒湿及环境监测系统软件——2022年8月15日；根据策划的要求实施了监测；查见“产品销售服务质量检查报告”，内容同上。公司产品主要是软件和控制系统所需要的电气装置，通过名称、编号、版本号或原厂包装等进行标识；软件主要是通过加密、移动存储介质进行防护，电气装置主要是利用原厂包装进行防护。销售过程基本受控。  | Y |
| 外部提供过程、产品和服务的控制 | Q8.4 | 查见《采购控制程序》，有效文件。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》，主要有：宁波天骄智能科技有限公司——12寸屏安卓屏、15.6寸屏、固定列主板V34（带主板盒）、2位列显、5位列显、移动列控制主板；东阳市中兴电机有限公司——150W电机；宁波同伴电子有限公司——120开关电源；无锡市华阳传感器有限公司——接近开关、红外对射传感器；湖南迪文科技有限公司——8寸迪文屏；索维电器（浙江）有限公司——电源开关（按键）；广州奥松电子有限公司——温湿度传感器；查见《供方调查评定表》，评价项目主要有生产设备、生产场地、技术能力、通信条件、长期可靠、信誉等，对以上供方进行了调查评价，评价结果合格。评价人、批准人署名；供方评价未考虑环境及职业健康安全方面的要求，交流。抽查采购合同：1、宁波天骄智能科技有限公司——显示屏、移动列主板等，2022.8.9；2、东阳市中兴电机有限公司——无刷电机，2022.8.7；3、宁波同伴电子有限公司——120开关电源，2022.7.1；4、无锡市华阳传感器有限公司——接近开关等，2022.2.14；5、湖南迪文科技有限公司——液晶终端，2022.2.23；6、索维电器（浙江）有限公司——环形灯电源，2022.8.8；7、广州奥松电子有限公司——温湿度传感器，2022.8.8；以上合同明确了规格型号、数量、单价、金额、交付方式、运输、交提货地点、发货时间、违约责任等，双方签字盖章；介绍说，采购物资的验收有技术部实施，见技术部审核记录。基本符合要求。 | Y |
| 顾客或外部供方的财产 | Q8.5.3 | 公司的顾客财产主要是客户信息，公司对顾客相关信息做相关保密规定，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。 | Y |
| 交付后活动 | Q8.5.5 | 介绍说，如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。提供与客户沟通的电子信息或微信截图，基本符合。 | Y |
| 客户满意 | Q9.1.2  | 公司编制《顾客满意度控制程序》，未变化；2022年7月28-30日，发放《顾客满意度调查记录表》4份，回收4份；查见《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99.25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/危险源措施的策划 | EO：6.1.26.1.4 | 提供了环境因素和危险源识别评价与控制程序，无变化。查“环境因素辨识和评价登记表”，识别考虑了正常、异常、紧急，过去、现在、未来三种时态。涉及业务部的环境因素有生活垃圾的处置不当污染环境、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、火灾发生后废弃物污染大气、水土等。采取多因子评价法进行了评价，查到“重要环境因素清单”，评价出固体废弃物排放、潜在火灾等2项重要环境因素。经评价业务部的重要环境因素为：固废、潜在火灾。主要控制措施：办公危废交耗材公司，生活垃圾由环卫部门处理，加强日常培训、日常检查，配备消防器材等措施。查“危险源辨识、风险评价、风险控制一览表”，识别了办公活动和上下班途中的危险源。涉及业务部的危险源有插座质量差漏电造成的触电，烟头未及时熄灭或直接扔到纸篓中造成火灾，接线板负荷过重造成的火灾或触电等。采取D=LEC进行评价，查到“重大危险源清单”，评价出重大危险源2个，包括：潜在火灾、触电。经评价业务部的重大危险源：潜在火灾、触电。主要控制措施：危险源控制执行管理方案、配备消防器材、日常检查、日常培训教育等运行控制措施等。 | Y |
| 运行策划和控制 | EO8.1 | 公司制定并实施了运行控制程序、废弃物控制程序、噪声控制程序、消防控制程序、资源能源控制程序、安全防火规程、劳动防护用品控制程序、办公用品管理规定、节约用水管理规定、垃圾管理规定、应急预案等环境与职业健康安全控制程序和管理制度。查见劳动合同、安全生产责任状等；业务部定期组织环保和安全知识培训，员工具备了基本的环保和职业健康安全防护意识；办公环境安静，无明显噪声和废气；生活废水经市政管网排放。按公司要求人走关灯，业务部电脑要求人走后电源切断；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，经常对电路、电源进行检查，没有露电现象发生；业务部垃圾主要包含可回收垃圾、硒鼓、废纸。公司配置了垃圾箱，业务部统一处理。对可回收的固体废弃物，统一回收再利用或由物资回收公司处理。办公用墨盒硒鼓等危废以旧换新。现场巡视办公区域配备了灭火器和摄像头，状况正常；向相关方发放《相关方告知书》；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。部门运行控制基本符合要求。 | Y |
| 应急准备和响应 | EO8.2 | 参加公司组织的应急救援演练，详见行政部审核记录。 | Y |

说明：不符合标注N