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：雷新腾 陪同人员：章琳芳 | 判定 |
| 审核员：褚敏杰 林郁 审核时间：2022年09月21日 |
| 审核条款：  Q:5.3组织的岗位、职责和权限、6.2质量目标、8.2产品和服务的要求、8.5.1销售过程控制、8.5.3、顾客财产、8.5.5交付后活动、9.1.2顾客满意  E: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、职责和权限 | QE：5.3 | 业务部现有3人，主管1人，业务经理2人。  主要负责：  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 | QE:6.2 | 查见“目标分解考核表”，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：  合同履约率100%  顾客满意度达95%以上  固体废弃物分类处置率100%  火灾事故为0  保留“目标分解考核表”，2022年1-6月目标均已完成。 | Y |
| 环境因素的辨识与评价  措施的策划 | E：6.1.2  6.1.4 | 查“环境因素辨识和评价表”，识别了办公活动、开料过程、封边过程、钻孔过程、组装、包装等过程中产生的粉尘、废气、潜在火灾、危废、固废、噪声等环境因素；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”，评价出噪声排放、粉尘排放、固废、潜在火灾为重要环境因素。  经评价业务部的重要环境因素为：固废、潜在火灾。  策划了控制措施，制订了环境管理方案；  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。 | Y |
| 运行策划和控制 | E：8.1 | 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。  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，办公室统一处理。  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 | E8.2 | 参加公司组织的应急救援演练，详见办公室审核记录。 | Y |
| 产品和服务的要求  销售过程控制 | Q：8.2  8.5.1 | 公司策划了板式家具（办公家具、教学用家具、卧室家具）的销售过程：  产品要求信息获取——产品要求评审——签订合同——生产——质检——销售  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”，2022.5.6，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，公司产品主要通过商务谈判或招投标进行销售，客户要求确定后签订合同；  提供销售合同：  1、江西省水生生物保护救助中心——办公家具（班台、班椅、办公桌等），2021.11.15；  2、三江镇人民政府——会议桌、办公桌、条桌、茶几、角几、茶水柜、沙发、会议椅等，2021.11.24；  3、江西众搏汽配有限公司——办公家具，2022.1.12；  4、南昌高新技术产业开发区昌东镇人民政府——办公家具、卧室家具，2021.11.16  5、江西科技师范学院——教学用家具，2022.6.10；  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；  保留上述合同的“合同评审记录表”，合同评审在签订之前实施，合同评审后双方签字盖章。  介绍说目前尚未发生合同更改的情况。  合同签订后，根据合同要求进行发货；  查见上述合同执行的出库单，回单有客户签收；  根据策划的要求对销售过程实施了监测；  查见上述合同执行的“销售服务过程检查记录表”，均符合；  查见“产品销售服务质量检查报告”，内容同上。  公司产品主要是通过品名、尺寸、颜色等进行标识；利用气泡膜和纸壳进行防护；  文件通过名称、编号、时间等进行标识；利用文件夹或文件袋进行防护；  销售过程基本受控。 | 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3月19日-25日，发放《顾客满意度调查记录表》5份，回收5份；  查见2022年3月25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 |

说明：不符合标注N