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：管理层 ， 主管领导：尤国康、张强宝（管代） ，陪同人员：张强宝 | 判定 |
| 审核员：文平 微信，审核时间：2022年9月20日 |
| 审核条款： |
| 组织及其环境;相关方需求与期望;确定体系范围;体系及其过程;总要求 | QES:4.1;4.2;4.3;4.4 | 公司制定有《风险和机遇控制程序》，明确风险和机遇事件的识别方法/途径、风险和机遇事件的评估方式、制定主要风险和机遇事件的应对措施的要求：公司全体员工的质量意识比较强，产品质量在同行业中比较领先。公司的设备和服务的技术水平比较先进。对公司不利的内、外部因素有：市场竞争非常激烈，资源、能源较大消耗。公司通过业内展会、同行交流、座谈会、每周工作例会、QQ、微信等进行内外部沟通，并定期进行评审，形成会议记录。抽查关于内、外部环境评审记录2份，记录清晰。公司确定的相关方有员工、股东、银行、质量技术监督局、供应商、客户等。理解员工诉求的形式为谈心、茶话会等；理解银行等相关方的形式主要为电话沟通、上门拜访等；员工关注的主要问题有工资、待遇、晋升机制、福利等，供应商关注的主要问题是回款时间等。对相关方的要求的监视和评审的方法多样，通过QQ和微信等现代通讯手段是常用的便捷而又高效主要方法。公司质量、环境、职业健康安全管理体系的范围是：QMS：玻璃酒瓶的销售EMS:玻璃酒瓶的销售所涉及的相关环境管理活动OHSMS:玻璃酒瓶的销售所涉及的相关职业健康安全管理活动。受审核方地址：贵州省遵义市赤水市天台镇高新产业园11号厂房内。从事玻璃酒瓶的销售人员共15人。故本次环境和职业健康安全管理体系认证复盖人数为15人。公司通过请咨询专家到公司来宣传、培训、结合原已经形成的质量、环境和职业健康安全管理体系文件，修订整合建立了质量、环境和职业健康安全管理一体化的管理体系，以GB/T19001-2016标准为主线，以“过程方法”为基础，融入了GB/T24001-2016及GB/T45001-2020标准要求，并明确了过程顺序和相互作用以及过程有效运作和控制所需的准则和方法。制定有《风险和机遇控制程序》，确定产生非预期的输出或过程失效对产品和顾客满意带来的风险，以及应对措施。组织制定管理评审控制程序，定期进行评审，必要时变更过程，以确保过程持续产生公司期望的结果。 | 符合 |
| 领导作用与承诺 | QES5.1 | 总经理：尤国康、管代：张强宝通过与总经理交流：总经理从以下活动方式对公司建立、实施质量、环境和职业健康安全管理体系并持续改进其有效性所做出的承诺提供证据： 1、公司以会议、培训等形式对员工进行满足顾客要求和适用法律法规要求重要性的教育，使全体员工意识到满足上述要求是公司适应市场经济，树立良好形象，提高经济效益至关重要的管理行为； 2、制定和发布公司自身发展质量方针； 3、确保管理目标的制定、分解落实到相关职能和部门，并激励员工为实现目标而努力； 4、定期进行管理评审，以评价管理方针、管理目标的适宜性及实现情况，同时评价管理体系的适宜性、充分性和有效性。 5、为确保建立、运行和持续改进管理体系所需的一切资源得到满足，公司提供了信息、技术、人力、设备、环境和资金等必要资源。  | 符合 |
| 方针 | QES5.2  |  公司质量、环境和职业健康安全管理方针:“质量为本、满意服务；污染预防、全员环保；安全为天、珍爱生命；遵纪守法、持续改进”。其内涵包含了：公司严格按照国家有关的产品质量标准和客户要求执行，以优良的品质获得客户的满意和忠诚；保护环境是优秀企业的品质，公司致力于节能减排降耗，在保护环境的前提下，降低损耗、减少成本、提升效益，提高员工的环保意识、体现企业的社会责任；员工是企业的重要资源，关爱员工是企业义不容辞的义务；诚信经营是企业永久经营的法宝，守法是公司的生存底线。公司只有在质量上获得客户的认可、经营上坚持诚信守法、强化安全、环保义务和责任，企业才能持续发展。公司管理方针所体现的几个方面的内涵做出了诠释，方针与公司的总体经营理念相适应、协调，符合企业目前现状，体现了让客户满意、保证质量符合性、预防污染、安全健康、遵纪守法、持续改进的承诺。QES管理方针在手册上进行了确定和发布，并通过文件发放的形式发放至各部门、给员工进行了宣传培训。QES方针未对外进行了发布。手册对方针的内涵进行了阐述，为目标制定及评审提供了框架，每年至少一次,在管理评审会议上讨论其适宜性和改进机会。企业的QES方针的内容和管理基本符合标准和法规要求。 | 符合 |
| 组织的角色、职责和权限； | QES5.3  | 查《管理手册》包括了企业组织机构图、职能分配表。公司编制了《岗位任职要求》对总经理、管理者代表、各部门的岗位职责和权限进行了规定，内容全面合理。各部门、岗位之间通过会议、文件传阅、培训等方式相互了解职责与权限。 | 符合 |
| 工作人员的协商和参与 | S5.4 | --《协商、沟通和信息交流控制程序》规定了公司内外信息交流、协商的对象、方式、记录等。 公司员工参与协商，员工提出参与安全知识的学习和培训，需要发放劳保用品。查见内部交流主要通过直接面谈、会议、文件、培训方式，外部交流主要通过电话、信函方式。查见：公司内部会议记录表，沟通信息包括：告知员工：职业健康安全事务代表是李光秀；告知员工：职业健康安全管理体系建立的依据、标准和意义告知相关方：因公司在经营活动过程中未涉及危化品和高风险作业，故未向相关方发放的环境和职业健康安全相关方告知书。组织员工学习：与安全健康管理有关的法律法规，包括《劳动合同法》、《安全服务法》、《职业病防治法》等关于员工权益、保险等内容；与职业健康安全员工代表李光秀交谈，其清楚自己的职责：负责向管理层反映职工职业健康安全管理方面的要求，对事件的调查、处理，职工劳动防护的改善事宜进行协商交流；参与职业安全健康方针、目标、指标、管理方案的制定工作，提出合理化建议。询问职业健康安全事务代表李光秀，了解到暂未发生员工与企业的劳动纠纷、工伤、员工投诉、员工权益争执等情况。 | 符合 |
| 应对风险和机遇的措施； | QES6.1  | 提供有《相关方的需求和期望清单》，内容包括考虑的层面、当前现状、风险或机遇、应对措施等，抽查2项如下：层面... 当前现状...风险或机遇...应对措施... 1)内部服务流程 ：在销售过程中因办公产生的固废和生活废水的排放 ，固废均由物业管理方委托有资质单位回收处理，废水由市政管道排入污水处理厂处理，保证了达标排放。2)外部供应链： 现有供方没有发现环保不达标或违规， 供方可能会因环保问题而停业或关闭，影响供货。 对现有主要供方进行调查审核；优先考虑通过ISO14001认证的供应商。 ...... 提供有《环境因素危险源的识别和评价控制程序》，内容包括危险源和环境因素的识别、确认、汇总、评价和重要环境因素的确定、登记、清单发放及更新控制。公司重要环境因素有以下二项：1）固废废弃物；2）潜在火灾。抽查以下二项重要环境因素的方法措施：1. 固废废弃物控制：
2. 办公垃圾中的危险废弃物专业收集，由综合部统一处理；

2）各部门用旧的荧光灯管、旧电池、硒鼓、废打印墨盒等上缴综合部，实行“以旧换新”的方法进行领用；3）综合部将各部门上缴的废旧电池、荧光灯管、硒鼓、打印墨盒等危险废弃物，集中收集存放与危险废弃物箱中，积累到一定量交于有资质的处理机构进行处理。2、火灾控制：1）对全体员工进行安全意识教育；2）应保持用电设施完好；3）加强电气设备巡查；4）形成预案，并演习。公司重要危险源有以下三项：1. 火灾；2）触电；3）交通事故。

抽查触电重要危险源的方法控制措施：1. 对员工进行安全三级教育；

2）用电设备应配备相应的漏电保护器；3）电工安全防护用具、用品必须进行定期检测，以保证其处于合格状态，检查维修人员严禁、使用不合格或未经检测的安全防护用具、用品；4）用电必须使用检验合格的材料和设备。抽查交通事故重要危险源的方法控制措施：1）聘请有资质的专业司机；2）对员工进行《道路安全法》教育培训；3）对公司车辆定期保养、不带病出车，不疲劳驾驶；4）对员工进行安全三级教育。应对风险和机遇的措施应与其对于产品和服务符合性的潜在影响相适应。 | 符合 |
| 目标及其实现的策划 | QES6.2  | 公司质量、环境、职业健康安全目标如下：客户满意度≥96%产品交货合格率100%火灾事故发生率为0重伤事故发生率为0固体废弃物100%合规处理查《2022年度质量环境安全目标一览表》2022年1月-8月对目标进行考核，目标完成情况：客户满意度≥96% 实测：98%产品交货合格率100% 实测：100%火灾事故发生率为0 实测：0重伤事故发生率为0 实测：0固体废弃物100%合规处理 实测：100%均达到目标，并将指标进行了分解。 | 符合 |
| 变更的策划 | Q6.3  | 公司要求：当公司质量、环境和职业健康安全管理体系变更时，应考虑：1.变更的目的及潜在后果；2.体系的完整性；3.资源的可获得性；4.责权的分配和再分配等因素。  经查：因职业健康安全管理体系换版，体系文件由B/0换为B/0,有发放记录，控制有效。 | 符合 |
| 资源 | QES7.1 | 询问总经理，企业为了实施质量、环境和职业健康安全管理体系，并持续改进其有效性、增强顾客满意度和体系正常运行提供了充足的资金及必要的资源，为提高员工质量意识组织了的培训，目前的资源基本满足策划需要。总经理对资源的配备比较重视，人力资源、设备和工作环境等可满足玻璃酒瓶的销售的需要。 | 符合 |
| 监测、分析和评价总则； | QES9.1.1  | 公司对需要监视和测量的对象的确定，监视、测量、分析和评价方法的选择，实施监视和测量的时机、实施分析和评价的时机界定，QMS的绩效和有效性的评价方法的采用及有关监视和测量记录的保留等要求予以较清楚的策划和确定，详见相关程序文件及监视、测量、分析和评价的实施计划。如：（1）《合规性评价控制程序》（2）《内部审核控制程序》（3）《管理评审控制程序》（4）《运行控制程序》（5）《环境职业健康安全监视和测量控制程序》 | 符合 |
| 内部审核 | QES9.2  | 查管理手册，公司按标准要求编制了《内部审核控制程序》，规定了内部审核的目的、范围、职责、要求、方法频次等，规定每两次内审的时间不得超过12个月。查，2022年《体系审核实施计划》审核时间：2022年9月6日（上次内审2021年9月29日）目的：评定并确定现行的管理体系、方针是否符合标准的要求，运行是否有效，迎接公司认证机构的第一次审核；范围：管理手册覆盖的所有部门、过程和要素。审核组长：张强宝（A) 审核员:黄玲（B）抽查《管理层审核检查表》、《综合部审核检查表》，《市场部审核检查表》等审核记录，审核过程及条款基本齐全，不存在审核自己部门的情况。查本次内审共发现不合格项1个，涉及综合部QEO7.3条款“审核现场询问综合部员工有关公司的管理方针、管理目标等情况，该员工表示不太清楚”，属一般不符合。涉及监视和测量和合规性评价，已经对不合格原因进行了分析，制订了纠正措施，并对结果进行了验证。查，审核结论：公司质量、环境和职业健康安全管理体系的建立符合标准要求、实施有效。通过内部审核，公司质量、环境和职业健康安全管理体系的建立实施是有效的，符合标准要求。 | 符合 |
| 管理评审 | QES9.3  | 查，公司管理手册，规定了管理评审的要求：管理评审的主持人、时间频率、管理评审的输入、输出等。公司制定了“管理评审程序”,规定每年至少进行一次管理评审，每次时间间隔不超过12个月时间：2022年9月16日（上次管理评审2021年10月15日）主持人：尤国康总经理参加人员：体系涉及到的各部门所有有人员评审输入内容：* 质量环境安全目标和指标的实现程度。
* 质量环境安全管理体系运行情况以及环境安全绩效。
* 内审、合规性评价结果。
* 预防措施和纠正措施的状况。
* 来自外部相关方的信息交流，包括抱怨。
* 过程业绩、产品符合性。
* 组织结构、职责权限合理性、有效性。；
* 顾客反馈、满意度调查结果等信息。

评审输出内容：* 质量环境安全管理体系运行有效，符合标准要求，得到了正确的实施和保持。
* 质量、环境、安全方针的评审：方针合理、适宜符合要求，
* 体系策划情况的评审（包括法律法规、目标指标）；
* 预防措施和纠正措施的状况。
* 实施与运行情况的评审（包括资源提供、文件控制）；
* 体系绩效测量和监视（包括目标达成情况、内审审核）：通过考核目标达成良好，内审基本符合要求；
* 相关方关注：近一年来，未收到相关法及顾客投诉抱怨；
* 本次审核改进项：加强公司管理体系运行管理，增加管理体系宣传培训，尽可能全员参与管理体系实施运行。

抽 《管理评审改进项目计划表》由综合部组织于2022年12月完成。管理评审结论：质量、环境、安全方针、目标适宜，体系符合企业现状，公司建立的管理体系适宜、充分、有效。 | 符合 |
| 改进 总则持续改进 | QES10.1;10.3 | 公司制定系列程序文件《管理评审控制程序》、《不合格品控制程序》、《顾客满意度测量控制程序》及《内部审核控制程序》、《纠正预防措施控制程序》等，对持续改进的过程予以规定，以实现质量、环境和职业健康安全管理体系及产品符合性的持续改进。持续改进的过程包含持续改进的提出、立项、不合格的原因的分析、纠正措施的确定、跟踪和评价及负责部门和人员职责等。，对持续改进的过程予以规定，以实现质量、环境和职业健康安全管理体系及产品符合性的持续改进。持续改进的过程包含持续改进的提出、立项、不合格的原因的分析、纠正措施的确定、跟踪和评价及负责部门和人员职责等。公司通过质量方针、目标的达成分析、内部质量审核结果、数据资料统计分析、纠正和预防措施和管理评审等方式，以推动质量、环境和职业健康安全管理体系的持续改进。公司制定《不合格品/服务控制程序》及《绩效测量与监测控制程序》，实施纠正措施，消除不合格的原因，以防止其再发生。在不合格品/服务控制程序文件中规定了对不合格品的处理要求，对采购产品发现不合格一般进行退货或报废处置。不合格品处理程序和机构健全。现场提供有不合格品处置单。对不合格原因进行了描述分析，采取了相应措施，基本符合要求。公司主要按策划的管理手册、程序文件等实施运行，主要采用内审、管理评审、数据分析、纠正和预防措施、质量方针和目标等来实现对质量、环境和职业健康安全管理体系的改进，另外主要通过日常工作中发现的问题及时予以调整解决来实现。 | 符合 |
| 范围的确认，资质的确认，法律法规执行情况，重大质量事故，及顾客投诉和质量监督抽查情况，环境安全投诉，上次不符合问题验证，标志证书使用情况 |  | 现场确认，公司管理体系范围无变化QMS:玻璃酒瓶的销售。EMS:玻璃酒瓶的销售所涉及的相关环境管理活动。OHSMS:玻璃酒瓶的销售所涉及的相关职业健康安全管理活动。提供营业执照（三证合一），检查有效。公司严格执行国标及相关标准要求和法律、法规要求。自2021年11月以来，公司无重大产品质量投诉，通过顾客满意度调查，顾客对公司提供的产品普遍反映较好。产品暂无质量监督抽查情况无重大的职业健康安全问题和投诉。证书、标志使用符合要求。上次审核问题验证：QES7.2，改进到位。 |  |

说明：不符合标注N

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：综合部（含财务）， 主管领导：付士玲，陪同人员：付士玲 | 判定 |
| 审核员：文平 微信，审核时间：2022年9月20日 |
| 审核条款： |
| 组织的角色、职责和权限 | QES5.3；  | 在《管理手册》中规定了综合部的职责和权限，以确保部门工作的展开和实施：1)负责公司人员的招聘、选择、试用、聘用及处理。2)负责组织公司各项教育培训工作。3)负责物资的采购。4)负责企业安全和环境卫生管理。5)负责环境、职业健康安全法律法规的收集、整理与评价。6)负责组织危险源、重要环境因素识别与评价。7负责重大危险源、重要环境因素管理方案的制定与验证。8)负责水和电的统计。9）负责组织应急演练预案编写、演习、评价。 ……部门职责清晰、明确。综合部负责人能基本阐述本部门的主要职责。 | 符合 |
| 目标及其实现的策划 | QES6.2 | 查综合部（含财务）的质量目标为： 考核情况（2022年1月-8月）1）培训完成率100% 实测：100%2）文件受控率100% 实测：100%查综合部（含财务）的环境安全目标为： 考核情况（2022年1月-3月）1）固体废弃物100%合规处理 100%2）环境和安全项目资金及时支付率100% 100%3）重伤事故为0 04）火灾事故为0 0 抽查2021年3月-10月的《目标及实施情况统计表》和考核记录，经考核均完成目标任务，但部分考核指标不能提供数据的实证性材料，需改进。查见环境、安全目标管理方案有时间期限、具体措施、责任部门、资金预算等。查见杜绝火灾事故确定的管理措施：1、严禁乱拉接电线，超载运行；2、电器设备按要求布置，做好安全检查保修工作，保证其安全运行；固废处理管理措施：废旧硒鼓墨盒由供应商回收。废旧电池、日光灯管收集后按处理清单要求统一处理。查见公司应急预案有公司火灾事故应急预案；方案中涉及组织机构的设置、职责、应急处理和工作程序、应急措施、应急处理支持与反馈等内容，有相应的实施主体（责任部门为：综合部)。制定的指标和管理方案基本可行 | 符合 |
| 能力 | QES7.2 | 公司确定了从事的工作影响质量管理体系绩效和有效性且在公司控制范围内的人员所必要的能力，这些能力主要是基于适当的教育、培训或经历等。公司对每个从事影响产品符合性要求及从事的工作影响质量管理体系绩效和有效性的工作人员的能力进行识别，制定培训制度、有计划有目的、系统地提供培训以满足这些需求。1、适用时，采取措施（包括：培训、辅导、重新分配工作或招聘具有能力的人员）获得所需的能力，并评价措施的有效性。保留适当的形成文件的信息，作为人员能力的证据。无特种人员资质需求。公司的关键岗位人员在学历、经历上均有要求。3、查见2022年培训计划，计划共7次，查见已完成的培训记录6次。1）2022年3月15日 培训内容：销售技巧；主讲人：黄玲；培训人员：全体销售人员；效果评价：培训达到预期效果，培训有效。评价人：黄玲。2）2022年6月9日 培训内容：环保设备操作；主讲人：陈老师；培训人员：全体管理人员；效果评价：培训达到预期效果，培训有效。评价人：陈新。.......其他培训均按计划进行。 | **符合** |
| 分析和评价 | Q9.1.3 | 1.管理手册及相关文件中对收集产品、过程、体系数据的范围、类型、统计方法进行了规定。 2.查顾客满意度调查表：公司2022年6月以问卷形式对顾客进行了满意度调查，共计发放4份，回收4份。对公司的服务、质量、交付、价格等项进行打分。查《顾客满意度分析报告》对满意度进行了统计；通过统计顾客满意率为98分。2.查质量目标统计等记录，公司2022年6月数据统计的结果为：1）产品交付合格率100%；2）顾客满意度98%；3）培训完成率100%，4）及时交付率100%5）顾客投诉次数≤2季度；......3.查《管理评审资料》对过程和产品的特性及趋势、供方、顾客满意、产品的符合性进行了分析，均较满意。 根据组织提供的相关文件资料，数据分析深度不够，缺乏实质性的支持性数据文件，现场已经口头提出。 | 符合 |
| 环境因素 | E6.1.2 | 查见：《环境因素危险源的识别和评价控制程序》，上述文件对识别和评价方法、程序、职责、记录作了规定。综合部2022.5.27组织各部门识别环境因素。查见：《环境因素调查清单》和《重要环境因素清单》，按照部门和经营过程进行识别并评价出公司重要环境因素有潜在火灾、固废的排放2项，识别清楚、准确，评价合理。查：公司财务部、综合部办公区《环境因素识别与评价清单》a.废弃纸杯、日光灯管、墨盒、电脑等办公用品固废排放等；b.水、电、纸张等资源和能源消耗等；c.生活垃圾的排放； d.电气短路和违规用电用火造成的火灾e．生活污水排放等；......识别基本清楚、全面。 | 符合 |
| 危险源识别、评价与控制措施 | S6.1.2  | 查见：《环境因素危险源的识别和评价控制程序》上述文件对识别和评价方法、程序、职责、记录作了规定。查见：公司综合部区《危险源（危害）辨识、评价登记表》，10项危险源。经过打分和小组评议共评价出公司不可接受风险：2项，分别是：1、火灾；2、交通事故；3、触电。辨识清楚、准确，评价充分合理。查见：综合部“危险源（危害）辨识、评价登记表”综合部共识别出包括:电器辐射、电器漏电、接地（零）不良触电伤人、易燃易爆品潜在的火灾、地面较滑等5项危险源.采用的是经验判断法、过程分析法识别。查见，综合部打分法确定了1项不可接受风险：火灾危险源辨识基本充分、风险等级评价基本合理。查见火灾的管理措施：1、严禁乱拉接电线，超载运行；2、电器设备按要求布置，做好安全检查保修工作，保证其安全运行； | 符合 |
| 法规与其他要求/合规性义务 | ES6.1.3 | ---有识别和获取《法律法规获取、识别更新管理程序》，查有《适用法律法规及其他要求清单》，对本公司环境和职业健康安全管理体系适用的法律法规和当地政府、行业要求进行了识别，包括环境质量标准、排放标准、职业健康安全卫生标准等。· 查见：《适用的法律法规及其他要求清单》1）国家相关法律法规等2）贵州市等地方法规；3）与环境、职业健康安全管理相关的执行标准抽 ：中华人民共和国环境保护法 中华人民共和国消防法 中华人民共和国安全服务法固体废弃物污染防治法等72份。《清单》中列出了法规名称、生效日/修定日、适用条款、适用部门、查阅部门等内容；法规清单上传内部网络，以培训和宣传结合向员工传达要求，记录充分。基本符合要求。 | 符合 |
| 运行的策划与控制 | ES8.1 | 组织制定了环境、职业健康安全运行相关的控制程序及相应的控制准则，如废弃物排放控制、相关方环境安全管理办法、劳保用品管理制度、消防管理制度、火灾预防应急准备和响应管理等过程的运行准则。 根据过程的运行准则，组织实施资源能源的消耗控制火灾预防、职业健康安全事故防范等过程的控制，避免和减少了环境职业健康安全的损失。 消防设施检查、节能降耗运行检查、火灾预防运行检查、安全环境检查等关键运行控制信息的证据都以记录或文件的方式保留。 抽查环境运行的策划与控制实施1）固体废弃物排放的管控： 制定并实施《运行控制程序》中固体废弃物控制要求。综合部负责废弃物的分类、收集、保管、委托有资质的环保公司合法拉运、处置。现场分设：可回收一般废弃物、不可回收一般废弃物、危险废弃物收集容器，员工能按要求分类放置固体废弃物。2）火灾预防 制定并实施《应急准备与响应控制程序》。组织管辖的区域内，均按要求配备灭火器、消防栓、应急灯及安全出口标识并每月点检记录；对可能产生火灾隐患的区域予以重点排查，若发现问题及时上报、整改。经现场确认：实物及其状态、人员行为及相关记录均符合要求。查见组织的职业健康安全运行控制状况： 1）意外火灾控制 组织的办公区域消防器材配置合理，有灭火器等灭火器材，现场确认正常，《消防安全检查记录表》按规定实施检查；各部门不定期的对本部门防火工作进行消防安全检查，对查出的问题和隐患，及时进行整改解决，确保安全；定期对员工进行火灾安全意识培训。 2）意外中暑防控 a)认真抓好外出人员安全防护，外出人员注意补水，适时使用药物，以防中暑，加大防暑降温和中暑急救知识宣传，提高全体职工夏季高温防护意识；b）由公司统一采购防暑降温药品，和部门负责人及时向外出人员派发防暑降温药品，要求在高温作业环境的工人都要随身携带防暑药物（人丹、霍香正气水，清凉油等）。 3）急救应对 --公司现场配备有创口贴、消暑、止痛及纱布等急救用品，并对其数量、保质期等予以跟进管控。 4）对相关方施加影响 组织对进入场所内的供方送货员、访客，视情况由安保人员或受访人提醒、签定安全协议等方式，告知相关遵守相应的运行准则，以防止外来人员受到人身伤害或职业健康安危害。 | 符合 |
| 应急准备和响应 | ES8.2 | 查见：《应急准备和响应程序》、《消防火灾应急疏散预案》等。查见：2022年04月15日在办公区域进行了火灾事故应急预案现场演练、火灾事故应急预案演练记录显示，公司全体人员参加，整修演练过程汇报、抢救，实施灭火人员职责明确、配合良好，达到演练的目的。查，现场能提供以上演练记录及演练效果评估报告。通过现场演练检验了公司应对突发事件的能力，以及公司火灾事故应急预案的可操作性，取得了圆满的成功。火灾应急预案可行、有效等。查应急准备：综合部区域按规定有配备灭火器、且状态良好。 | 符合 |
| 监视、测量、分析与评估 | ES9.1  | ----有《绩效测量与监测控制程序》和管理文件。◆查公司消防设备运行检查记录表抽：2022年1至8月份，公司对消防器材、用电安全及劳动保护进行了检查，均合格。检查人：李光秀◆ 查《消防安全检查记录》，由综合部组织实施对公司各部门的安全消防管理进行监控检查，每月一次。◆查《环境体系运行检查记录》，由综合部组织实施对公司各部门的水电、固废、消防、控制方案等进行监控检查，每月一次。◆ 职工健康体检报告公司销售服务性质其范围不涉及员工职业健康体检。自体系建立以来没有发生过安全事故。监测设备：公司暂无环境、职业健康安全监测设备。 | 符合 |
| 符合性评估 | ES9.1.2  | -----有《合规性评价控制程序》，规定明确基本合理。综合部组织对公司环境安全健康管理活动，遵守相关法律法规和其他要求情况进行评价，评价结果符合相关法律法规和其他要求，无违法违规情况并保持有合规性评价记录。查由综合部组织各部门于2022年6月3日对公司管理和经营活动中涉及的重要环境因素、危险源、法律法规进行了评价。评价结论：符合要求评价人：张强宝、尤国康、黄玲、付士燕、李光秀查：有《合规性评价报告》，有保持合规性评价的相关记录。 | 符合 |
| 不符合和纠正措施持续改进 | E10.2;10.3；S10.1;10.2 | 公司制定系列程序文件《管理评审程序》、《不合格品/服务控制程序》、《纠正预防措施控制程序》及《内部审核控制程序》等，对持续改进的过程予以规定，以实现环境和职业健康安全管理体系及产品符合性的持续改进。持续改进的过程包含持续改进的提出、立项、不合格的原因的分析、纠正措施的确定、跟踪和评价及负责部门和人员职责等。公司通过方针、目标的达成分析、内部审核结果、数据资料统计分析、纠正和预防措施和管理评审等方式，以推动环境和职业健康安全管理体系的持续改进。公司主要按策划的管理手册、程序文件等实施运行，主要采用内审、管理评审、数据分析、纠正和预防措施、方针和目标等来实现对环境和职业健康安全管理体系的改进，另外主要通过日常工作中发现的问题及时予以调整解决来实现。 | 符合 |
| EMS/OHSMS运行控制相关财务支出证据 |  | 提供至2022年度安全环保投入清单：支出项目有保险、灭火器等消防器材、劳动防护用品、消防安全培训等共计10000元左右。 |  |

说明：不符合标注N

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：市场部 主管领导：黄玲 陪同人员：张金菁 | 判定 |
| 审核员：冉景洲（远程审核） 审核方式：音频、视频 审核时间：2022年9月20日 |
| 审核条款：QMS:5.3岗位/职责 /权限；6.2质量目标及其实现的策划；7.1.5监视和测量资源；8.1运行策划和控制；8.2产品和服务的要求；8.3设计和开发；8.4外部提供过程、产品和服务的控制；8.5.1生产和服务提供的控制；8.5.2标识和可追溯性；8.5.3顾客或外部供方的财产；8.5.4防护；8.5.5交付后的活动；8.5.6更改控制；8.6产品和服务放行；8.7不合格输出的控制；9.1.2顾客满意度调查；EMS:5.3组织的角色、职责和权限；6.2目标及其实现的策划；6.1.2环境因素；8.1运行策划和控制；8.2应急准备和响应；OHSMS:5.3组织的角色、职责和权限；6.1.2危险源辨识和职业安全风险评价；6.2目标及其实现的策划；8.1运行策划和控制；8.2应急准备和响应； |
| 组织的角色、职责和权限 | QEO:5.3 | 查，市场部的岗位职责和权限如下：1)负责市场部活动策划，对顾客与产品有关要求的评审；2)负责公司销售合同的评审，对公司合同评审质量负责；3)负责产品销售及售前、售后与顾客沟通联络；4)负责供货合同的评审、签订供货合同，并对合同执行情况进行监督；5)负责物资的采购，供方的评价。6)负责本部门的环境因素识别，完成本部门目标、指标和环境管理方案的实施；7)负责对本部门的危险源进行辨识、风险评价和控制措施的确定，提出职业健康安全管理方案并实施。……市场部负责人对部门职责清楚。 | 符合 |
| 目标及其实现的策划 | QEO:6.2 | 查市场部的质量、环境和职业健康安全目标为： 考核情况（2022年1月-8月）1、顾客满意度≥96%； 实测：98%；2、产品交付合格率100%； 实测：100%；3、顾客投诉次数≤2次/季度 实测：04、火灾事故为0 实测：05、固体废弃物100%合规处理 实测：100%6、重伤事故为0 实测：0查：2022年1月-8月市场部目标完成情况：均能达到要求。查，公司编制了环境安全目标管理实施方案：制定、执行程序或作业文件；加强监测和测量；培训与教育；应急响应。 | 符合 |
| 环境因素 | E：6.1.2 | 查，依据《环境因素危险源的识别和评价控制程序》，根据不同的时态、状态识别了环境因素，通过对其发生的可能性、危害性等进行评价，市场部确定的重要环境因素有：潜在火灾、固废的排放。远程视频沟通，市场部的主要工作为为客户提供产品销售。销售过程中有废弃包装、辅料等固废。查见环境因素识别、分析评价表，市场部的环境因素识别和重要环境因素基本到位。 | 符合 |
| 危险源识别、评价与控制措施 | O:6.1.2 | 查，依据《环境因素危险源的识别和评价控制程序》，市场部经过辨识与评审形成了《危险源辨识与风险评价表》共识别出以下危险源，包括电气使用不当造成火灾；设备漏电、线路老化造成触电伤人；上下班途中、公事外出途中交通事故、中暑等潜在危险源等危险源。采用的是经验判断法、过程分析法识别。打分法确定重大风险：1.火灾、2.交通事故、3.触电等3项。危险源辨识基本充分、风险等级评价基本合理。查，风险控制措施有： 安全知识、消防知识宣传、教育及培训；张贴安全、楼层消防疏散图；定期安全检查等。危险源识别基本充分，控制措施需要完善。 | 符合 |
| 监视和测量资源 | Q:7.1.5 | 监视和测量资源有：入库验收人员、必要的文件标准、销售人员绩效考核表、服务活动的管理人员等由于本公司认证的范围是：玻璃酒瓶的销售，为顾客提供的是销售服务。因此只对所销售的产品外观、规格型号、数量、合格证等进行核验。质量技术特性送三方有资质的检测机构进行检测，由供方提供有三方委外检测报告。另查：公司制定有销售服务规范、销售人员绩效考核管理制度、销售人员业绩考核办法，对销售服务过程进行控制。公司的销售服务人员和销售服务过程是由市场部经理依据《销售服务规范》，利用《销售人员绩效考核表》定期实施检查的方法对销售人员的工作态度、服务及时性、专业知识、沟通能力等情况进行实时监视测量。并对检查表每年进行一次评审，以便确保监视测量的有效性。 | 符合 |
| 运行策划和控制 | QE0:8.1  | 公司主要服务：玻璃酒瓶的销售。公司产品执行标准：中华人民共和国民法典、中华人民共和国产品质量法、中华人民共和国消费者权益法、中华人民共和国环境保护法、中华人民共和国环境影响评价法、中华人民共和国消防法、GB/T24694 2009玻璃容器 白酒瓶、合同及客户要求等。市场部负责产品实现和服务提供的策划，产品策划主要依据顾客的要求以及国家标准，策划输出的具体结果包括以下内容：a）确定产品和服务的要求；--产品标准、销售规范、服务规范等。b）建立过程准则以及产品和服务的接收准则；---作业标准、办法等c）确定符合产品和服务要求的资源；---流程图d）按照准则实施过程控制；---销售服务过程监控e）保持、保留必要的文件和记录。---文件和质量记录---策划输出经过评审及跟进、必要的更改控制及批准等以适合组织的运行需要。销售流程：顾客洽谈→签订合同→采购产品→销售产品→顾客验收。----需确认/特殊过程：销售过程----外包过程：无----经确认：暂无策划的更改。查，市场部实施以下环境安全管理制度：《运行控制程序》、《废弃物管理控制程序》《消防安全管理制度》、《用电安全管理规定》、《火灾事故应急救援预案》等。市场部重要环境因素：1.潜在火灾；2.固废排放。不可接受风险源：1.火灾、2.交通事故、3.触电。公司制订有相应的环境、安全管理制度及管理方案，对重要环境因素、不可接受风险源进行管控。与负责人沟通了解，公司办公产生的生活垃圾交市政环卫定期清运处理，提供固废管理运行检查记录。远程视频查看：对火灾应急设施、安防设施运行情况等进行了检查维护，抽2022年8月环境及职业健康安全检查记录表，检查人：黄玲,检查结果：符合要求。经营场所未发现大功率电器使用，电线有穿管保护，固定布局。查销售过程环境安全管理：废弃物管理：运输过程与物流方签订协议，明确环保责任，严禁随意丢弃包装物品；驾驶员要求遵守道路交通安全法，不违章驾车，驾驶证和车辆定期年审，确保行车安全。相关方告知管理：所有供方供货时，对使用的相应设备及工具妥善保管，确保运输途中不跌落伤人，工作人员在服务时注意安全、在相关工作中注意切勿乱丢垃圾、乱扔烟头、随地吐痰等不良行为。远程查看库房管理：公司设有销售产品库房，面积3000平方米左右，存放的产品主要为玻璃酒瓶，下设木托盘，包装采用纸箱包装。物品堆放整齐，通道畅通，物料堆放无倒塌风险，现场配置有消防设备。并按期进行了点检。基本符合要求。如下：8e4df836b5c64e4f282deef343a95d0ae889f878682a68e5ae2c2431649b3c | 符合 |
| 应急准备和响应 | EO:8.2 | 查见：《应急准备与响应控制程序》、《火灾应急预案》、《高温中暑应急预案》等为检验公司应对生产突发事件的应急能力，和应急预案的可操作性，进一步完善应急救援体系，预防或减少事件所造成的人员伤亡和财产损失，公司在综合部进行了火灾事故应急预案现场演练，市场部全员参与并接受了“火灾消防知识培训”。查见：消防演练实况记录：市场部人员参加了2022年04月15日在公司进行的消防演练。查，演习报告，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，火灾应急预案可行、有效。查应急准备：办公区域及库房配置有灭火器，性能完好。 | 符合 |
| 产品和服务的要求 | Q:8.2  | 公司制定并实施《与顾客有关过程控制程序》，市场部采用上门拜访、会议、报告、函电、计算机网络等方式与顾客进行沟通。了解客户要求的产品的相关信息；问询、合同或订单的处理，包括对其修改；顾客反馈，包括顾客抱怨；处置或控制顾客财产；当有重大异常时，制定有关的应急措施及客户特定的要求；对市场进行调研，定向顾客提供的产品和服务的要求，从以下几个方面来确定与服务有关的要求：（1）顾客对产品规定的要求,包括产品规格型号、质量标准、交付期、运输费用要求以及后期服务要求； （2）与产品有关的法律、法规要求；（3）公司确定的其他附加要求,如采用的新技术、新材料等；顾客有合作意向时或发放招标文件时，介绍公司产品，了解顾客对产品性能、功能、数量等要求，并结合企业标准进行确定，且明示在合同或订单上，确定顾客对产品的具体要求。查见销售合同：1、客户：贵州贵曜包装科技有限公司 销售产品：迎宾生肖酒-酒瓶 规格：1500ML 数量：12000只 单价：5.1元签订时间：2022年8月8日合同内容：产品名称、规格、数量、金额、供货时间、质量要求、交货地点、结算方式、包装标准、验收标准、违约责任、售后服务等。2、客户：四川恒兴酒业有限责任公司 销售产品： 国色天香“陈藏” 单价：7.28元 数量：按实结算国色天香“鉴藏” 单价：7.28元 数量：按实结算国色天香“封藏” 单价：7.1元 数量：按实结算合同期限2022年3月1日-2022年8月30日合同内容：产品名称、规格、数量、金额、供货时间、质量要求、交货地点、结算方式、包装标准、验收标准、违约责任、售后服务等。3、客户：贵州习水二郎酒业有限公司 销售产品:贵习•天之酿品鉴酒瓶 数量：12000 单价：4.8元 签订时间：2022年8月3日合同内容：产品名称、规格、数量、金额、供货时间、质量要求、交货地点、结算方式、包装标准、验收标准、违约责任、售后服务等。........为了明确与产品有关的要求，确保公司有能力满足顾客要求；在公司向顾客做出提供产品的承诺之前对产品有关要求进行了评审，顾客：贵州习水二郎酒业有限公司签订时间：2022年8月3日销售物品：贵习•天之酿品鉴酒瓶评审内容：商品供货能力、交付方式、客户验收要求、付款方式等；评审负责人：付士燕、黄玲、张强宝评审结论：同意签订合同批准人：尤国康评审时间:2022年8月1日顾客：贵州贵曜包装科技有限公司签订时间：2022.08.08销售物品：迎宾生肖酒-酒瓶评审内容：商品供货能力、交付方式、客户验收要求、付款方式等；评审负责人：付士燕、黄玲、张强宝评审结论：同意签订合同批准人：尤国康评审时间:2022年08月04日。。。。。。。查见以上合同均在签订前予以了评审。负责人介绍，近期没有发生合同更改的情况，如果需要更改，需对更改内容重新评审。并将变化的要求及时通知有关人员。 | 符合 |
| 设计和开发 | Q:8.3 | 由于公司销售的产品是按顾客的要求进行服务，不承担设计责任，且销售服务为成熟的经营模式，所以GB/T19001-2016标准8.3条款不适用。对不适用的条款，公司有能力保证向顾客提供符合法律法规要求和满足顾客要求的合格产品的能力和责任。对确保产品和服务合格的能力和责任以及增强客户满意不会产生影响。 | 符合 |
| 外部提供过程、产品和服务的控制 | Q:8.4 | 1.查公司编制并执行了《采购控制程序》，规定了采购控制要求，明确了对供方选择、评价、及再评价的准则。2.查《合格供方名录》，评价日期：2022年8月。1）重庆市三星精艺玻璃股份有限公司（供应：白瓶）；2）隆昌市友兴玻璃制造有限公司（供应：白瓶）3）重庆凯逸文印务有限公司（供应：花纸）； 4）重庆金酒嘉年华广告有限公司（供应：礼盒、手提袋等）.......3．查：供应商评价记录抽查供方评价记录供应商：重庆市三星精艺玻璃股份有限公司供应：500ML-53度习酒窖藏1988（2020） 评价项目：供方价格及质量能力评价，交货情况、售后服务能力、现有合作状况等。评价负责人：黄玲、张强宝、尤国康 评价日期：2022年8月28日评价结论：同意列入合格供方名录。供应商：隆昌市友兴玻璃制造有限公司供应：习酒窖藏1988。评价项目：供方价格及质量能力评价，交货情况、售后服务能力、现有合作状况等。评价负责人：黄玲、张强宝、尤国康 评价日期：2022年8月28日评价结论：同意列入合格供方名录。……采购的产品均为合格供方名录中的供方进行采购,基本符合要求。4、抽查物料采购合同或采购单1）供方：隆昌市友兴玻璃制造有限公司签订日期：2022.09.16品名 规格 数量 单价 习酒窖藏1988 500ml 1964件 \*\* 2）供方：重庆市三星精艺玻璃股份有限公司 订单日期：2022.08.25产品名称及规格 规格 数量 单价 贵习•天之酿酒瓶 500ml 12500只 \*\*3）供方：重庆市三星精艺玻璃股份有限公司签订日期：2022.9.3品名 规格型号 数量 单价贵习 500ml 4500只 \*\*1. 供方：重庆凯逸文印务有限公司

签订日期：2022年8月20日品名 单位 数量 单价花纸 套 60000 0.4...........以上采购合同明确了产品名称、数量、技术要求、售后、运输、付款等信息，且均在合格供应商处进行采购。5、查 公司采购不合格情况负责人讲近一年来，未出现采购产品有重大质量不符合的情况。公司编制了《采购控制程序》，要求采购的主要材料必须进行检验。公司对产品名称、外观、数量、客户提供的检测报告及合格证等进行了验收。抽查验证记录，查《进货检验记录》1、抽查：验收日期：时间：2022.08.26供应商：重庆市三星精艺玻璃股份有限公司 产品名称：贵习•天之酿酒瓶检验项目 ：数量、包装是否完好、产品是否有损坏、质保单等 结论：合格，入库 检验员：孙晓淋2、抽查：验收日期：2022.06.05供应商：重庆金酒嘉年华广告有限公司产品名称：四壶十杯礼盒 检验项目 ：数量、包装是否完好、产品是否有损坏等 结论：合格，入库 检验员：孙晓淋3、抽查：验收日期：2022.8.23供方：重庆凯逸文印务有限公司产品：花纸检验项目 ：图样、规格型号、数量与进货单是否相符等 结论：合格，入库 检验员：孙晓淋.......现场查看其他采购物料均按要求进行验证入库公司外部供方的管理基本符合要求。 | 符合 |
| 服务和服务提供 | Q8.5.1  | 询问市场部负责人，公司分别对销售过程进行了策划及控制，明确了受控条件包括1、公司编制了《顾客满意度测量控制程序》、《销售服务规范》、《销售人员绩效考核管理制度》、《销售人员业绩考核办法》等对公司的产品销售过程进行了控制。组织服务覆盖范围：玻璃酒瓶的销售2、销售流程：顾客洽谈→签订合同→采购产品→销售产品→顾客验收。 需确认/关键过程：销售过程。3、技术要求：销售合同1)验收规范：合同质量要求及相应产品的国家标准、法律法规。2)作业指导书：《顾客满意度测量控制程序》、《销售服务规范》、《销售人员绩效考核管理制度》、《销售人员业绩考核办法》等。3)使用的设备：办公设施电脑、打印机、办公耗材、液压叉车等。4)监视和测量设备：公司只对所销售产品的名称、规格型号、外观、合格证等进行验证；质量技术特性由供方提供，最终由顾客进行验收确认的方式对所销售产品进行检验。故公司无监视和测量设备。4、实施销售服务人员监视和测量：抽：2022年7-8月，市场部绩效考核表。考核人员：明小芳、陈小勇检验项目：日常行为规范、团队协作能力、出勤率、新客户开发、专业知识、客户满意度等。质量要求：清楚、及时、完整；在合格供方中采购，并保持记录等检查情况：合格检查人：黄玲5、查看，合同跟踪情况1）查，2022年8月3日与贵州习水二郎酒业有限公司签定的销售合同。产品名称：贵习•天之酿品鉴酒瓶（规格：500ml）提供合同评审，2022年8月1日对该次顾客需求进行了评审，查评审记录表，符合评审要求。2）抽《顾客满意度调查表》客户：贵州习水二郎酒业有限公司对销售的产品质量、性能、价格、交期等进行了考评。调查结论：满意度达98分。3）抽采购合同：重庆市三星精艺玻璃股份有限公司采购时间：2022.08.25采购物资：贵习•天之酿酒瓶采购在合格供应商处进行。4）交付验收情况，负责人介绍公司根据来货单对产品的型号、规格、数量、外观、包装、资料等进行验收，验收合格后入库或由公司送至客户处，客户根据送货单等进行核验，合格后确认签字。产品交付过程中未发生过大的质量问题，产品质量稳定，暂时没有接到顾客重大的质量投诉。6、查，客送货单：查见2022.08.30送货单查见2022年09月15日送货单.........6、公司特殊过程确定为：销售服务过程。公司制定有《员工手册》和《销售人员业绩考核办法》,《销售服务规范》,《销售人员绩效考核管理制度》。从人员培训考核、设施设备的配备、规范性文件的制定执行等方面对该特殊过程进行了确认。确认人：尤国康 时间：2022.07.03 | 符合 |
| 标识和可追溯性 | Q8.5.2 | 远程视频查见，公司在销售过程中对标识和可追溯性进行了规定。1.销售过程采用客户投诉记录、收货信息确认等进行标识；2.成品有检验合格标签，产品名称、品种规格、数量等相关信息。3.送货单上注明了产品名称、数量、备注、客户、时间、送货人及收货人等通过上述标识可以追溯产品的来源，和销售的相关信息。标识基本符合要求。 | 符合 |
| 顾客或外部供方的财产 | Q8.5.3 | 查，公司对顾客财产的管理要求。询问部门负责人，公司的顾客财产主要为顾客信息，公司对顾客财产进行了登记管理，所有客户信息均采用电子档进行专人存档保管。经与负责人交流了解，顾客财产管理基本受控。 | 符合 |
| 防护 | Q8.5.4 | 查公司《管理手册》文件对产品的防护进行了要求。公司设有3000平米左右库房，远程视频查看:1. 转运：采购物资到货后，转运均由人工采取液压叉车进行，操作人员动作小心，未有损坏和污染情况。2. 包装：产品的包装采用纸箱包装，可以有效地对产品进行保护，未见有由于包装不当造成损害；3. 贮存：各种规格产品均按区划分贮存，贮存的场所通风、采光、防潮等条件良好。4. 查，产品入库，验收、保管有相应的管理要求。入库有检验；在库有管理，各库产品分库、分区放置。标识、状态基本清楚；出库有记录。仓库配备有消防器材，制定有消防应急预案。基本符合要求。 | 符合 |
| 交付后活动 | Q8.5.5 | 公司明确服务相关交付后活动的安排及管控要求，包括满足以下各项内容要求。如:a）法律法规要求；b）与服务相关的潜在不期望的后果；c）其服务的性质、用途；d）顾客要求；e）顾客反馈。此外，也包括：交付后活动可能含的担保条款所规定的相关活动，诸如合同规定的售后服务等。查问，公司有专人对客户的问询、投诉、反馈进行及时的回复处理，定期对客户进行满意度调查。对于已经交付的产品，公司承诺：产品交付后随时跟踪质量状况，发现问题，及时进行解决或直接以退换的方式进行解决。负责人讲，近一年未发生售后投诉问题。远程视频及沟通确认：已基本满足交付后活动的要求 | 符合 |
| 更改控制 | Q8.5.6 | 公司对生产和服务提供的更改管控要求予以明确规定：包括对其更改的评审、授权信息及需采取的措施等。远程询问，公司对于更改信息的管理，均为重新发放更改文件，并回收作废的文件。查，对于销售、采购合同等信息更改，必须经过评审，确认能满足要求后方能进行。与负责人沟通了解：体系运行至今，暂无服务提供的更改情形。 | 符合 |
| 产品和服务放行； | Q8.6  | 公司为验证产品和服务的要求是否得到满足对需实施监视和检验的阶段、过程、项目及记录等予以规定，查见公司检验规范规定了采购、销售所有产品的检验方法、标准。◆公司对特殊放行或紧急放行情况予以界定，原则上，一般情况下不许特殊放行或紧急放行；若特殊情况下，要实施紧急放行时，一定要得到商品部长许可、公司总经理批准，适用时得到顾客的批准后方可实施。体系运行至今尚未发生特殊放行或紧急放行的情况。◆公司明确对各阶段产品和服务的放行均须实施必要的记录并保留。1、供货检验：验收依据：合同的质量要求。负责人讲：公司只对外观、规格、数量等进行验证。抽查验证记录，查《进货检验记录》1、抽查：验收日期：时间：2022.08.26供应商：重庆市三星精艺玻璃股份有限公司 产品名称：贵习•天之酿酒瓶检验项目 ：数量、包装是否完好、产品是否有损坏、质保单等 结论：合格，入库 检验员：孙晓淋2、抽查：验收日期：2022.06.05供应商：重庆金酒嘉年华广告有限公司产品名称：四壶十杯礼盒 检验项目 ：数量、包装是否完好、产品是否有损坏等 结论：合格，入库 检验员：孙晓淋3、抽查：验收日期：2022.8.23供方：重庆凯逸文印务有限公司产品：花纸检验项目 ：图样、规格型号、数量与进货单是否相符等 结论：合格，入库 检验员：孙晓淋。。。。。2、销售过程检验：依据：《销售人员业绩考核办法》、《销售服务规范》、《销售人员绩效考核管理制度》等。抽：销售服务质量检查表时间：2022年7-8月，考核人员：明小芳、陈小勇检查内容：日常行为规范、团队协作能力、出勤率、新客户开发、专业知识、客户满意度等。存在问题：客户回访不足。检查人：黄玲定期对客户进行满意度调查，抽《顾客满意度调查表》客户：四川恒兴酒业有限责任公司 对销售的产品质量、性能、价格、交期等进行了考评。调查结论：满意度达96分。3、 查交付情况，公司根据来货单对产品的型号、规格、数量、外观、包装、资料等进行验收，验收合格后入库，再由公司送至客户处，客户根据送货单等进行核验，合格后确认签字。产品交付过程中未发生过大的质量问题，产品质量稳定，暂时没有接到顾客重大的质量投诉。查，客户签收的送货单：查见2022.8.30客户：贵州茅台酒厂（集团）习酒有限责任公司采购产品：国色天香陈藏酒瓶8000个 签收人：朱丽莎查见2022年09月15日送货单.........查委外检测:由供方提供有由国家包装产品质量监督检验中心进行的食品用玻璃包装容器委托检验报告；告编号： ABZB121W00445 ，检验结论：符合要求。（具体见附件）产品和服务放行过程基本符合要求 | 符合 |
| 不合格输出的控制 | Q8.7  | 组织编制了《不合格品控制程序》：该公司的不合格处理方式有:报废或退货。通过了解，主要不符合为物品微瑕疵或外包装在转运和配送过程中损坏及发货不及时、发货数量不正确。抽：《不合格情况处理单》 时间:2022年8月30日 客户：贵州茅台酒厂（集团）习酒有限责任公司不合格描述：配送的一批500ml天之酿酒瓶，下货时发现有3箱外包装损坏。处理意见：与客户沟通后，重新发货，客户认可。整改预防措施：对相关工作人员及物流公司交流沟通，加强工作责任心，上下货物轻拿轻放避免倒置，杜绝该类不合格的发生。 验证结论：已补发货，客户已签收验证人：黄玲 2022年9月3日负责人讲：组织基本上没有让步接收、让步放行、让步使用的情况。 | 符合 |
| 顾客满意 | Q9.1.2 | 公司编制了《顾客满意度测量控制程序》，规定了监测、获取和利用顾客满意信息的方法。包括问卷调查，直接沟通、数据分析等。公司主要通过日常口头交流、电话回访、登门拜访、定期发放《顾客满意度调查表》等形式来收集了解顾客是否满意的信息。提供有《顾客满意度调查表》，2022年8月发放调查表共4份，回收调查表共4份。--调查内容包括：商品质量、配送进度、商品价格、售后服务等--统计分析结果：98%--暂无明显需实施纠正措施的改进事项。--提供顾客满意调查分析报告，报告显示：顾客对本公司最满意的方面是产品的性能同与顾客的咨询及沟通，但在交货方面的满意度最低。公司负责人讲：通过本次对顾客进行满意度调查，从满意程度的分布可知，顾客满意程度较高，但在送货及时性、价格等方面还是存在一定的改进空间。公司应加强送货及时性、价格等方面，不断完善售后服务，提升顾客满意。 | 符合 |

说明：不符合标注N