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：聂兵鸿 陪同人员：杨子恒 | 判定 |
| 审核员：褚敏杰 审核时间：2022年10月13-14日 |
| 审核条款：  Q:5.3组织的岗位、职责和权限、6.2质量目标、8.1运行策划和控制、8.2产品和服务的要求、8.4外部提供过程、8.5销售服务提供过程控制、8.6产品和服务的放行、8.7不合格输出控制、9.1.2顾客满意  EO:5.3组织的岗位、职责和权限、6.2目标及其实现的策划、6.1.2环境因素/危险源的识别与评价、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 | QEO：5.3 | 供销部现有3人，部长1人，采购1人，销售人员1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，供销部目标：  设备设施完好率97%以上  职业病发病为0  火灾、触电事故为0、  固废分类处置率100%；  交货及时率≥95%  顾客满意度≥92%  供方评定合格率100%  保留“目标分解考核表”，每月考核，2022年7-9月目标均已完成。 | Y |
| 环境因素/危险源  措施的策划 | EO：6.1.2  6.1.4 | 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。涉及供销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。  经评价供销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。  涉及供销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、交通伤害。  经评价供销部的重大危险源：潜在火灾、触电、交通伤害。  主要控制措施：执行管理方案、配备消防器材、日常检查、培训教育、购买保险等运行控制措施等。 | 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。  供销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，供销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；  供销部垃圾主要包含可回收垃圾、硒鼓、废纸。  公司配置了垃圾箱，供销部统一处理。  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 |
| 运行策划和控制  产品和服务的要求  销售过程控制 | Q：8.1  8.2  8.5 | 公司策划了金属制品（智能型密集架、书架、整容台、解剖台、智能型骨灰存放架）、安防设备（电子监控设备、智能枪弹柜、智能装备柜）、制冷设备（太平柜、冷冻柜、化冻柜、水晶棺、瞻仰台）、熔炉（火化炉、遗物焚烧炉、祭祀炉）、环境保护专用设备（尾气处理设备、空气净化装置、污水处理设备）、显示器件（电子显示屏）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”，2022.6.13，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、管理制度等；  公司策划了对销售过程进行监视测量的要求，并策划了检查表；  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。  查见公司印制的宣传册，介绍公司基本情况和主要销售的产品系列、联系方式等；  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、李金润——2022.8.21，瞻仰台、供桌、火化炉、智能装备柜等；  2、江西淦盛投资有限责任公司——2022.4.29，新干县殡仪馆设备及附属设施-金属制品（骨灰存放架、更衣柜、储物柜组、通风组合柜、消毒蒸煮柜、消毒房等）、安防设备（智能化远程监控系统）、制冷设备（太平柜、冷冻柜、消毒柜、水晶棺、瞻仰台）、熔炉（安全防护（空气净化）火化炉预备间/操作间）、环境保护专用设备（废气处理装置、负压风机、空气净化美容间、清洁池）、显示器件（电子显示屏）等；  以上合同明确了规格、型号、数量、金额、质量要求、技术标准、售后服务、违约责任等内容；  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。  公司销售的产品主要是通过名称、编号、规格型号或原厂包装等进行标识；  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。  产品主要是利用原厂包装进行防护。  合同中明确了售后服务的要求，公司建立了售后服务管理体系，交付后活动受控；  介绍说目前尚未发生合同更改的情况。  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》：  江西际海制冷设备有限公司——安防设备、金属制品、殡葬设备、环境保护专用设备；  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：  江西际海制冷设备有限公司——瞻仰台、供桌、火化炉、智能装备柜等，2022.8.23；  江西际海制冷设备有限公司——金属制品（骨灰存放架、更衣柜、储物柜组、通风组合柜、消毒蒸煮柜、消毒房等）、安防设备（智能化远程监控系统）、制冷设备（太平柜、冷冻柜、消毒柜、水晶棺、瞻仰台）、熔炉（安全防护（空气净化）火化炉预备间/操作间）、环境保护专用设备（废气处理装置、负压风机、空气净化美容间、清洁池）、显示器件（电子显示屏）等，2022.4.30；  以上合同明确了规格型号、数量、单价、金额、质量、售后服务、违约责任等，双方签字盖章；  基本符合要求。 | Y |
| 产品和服务的放行 | Q8.6 | 采购检验：  介绍说，采购产品验收、产品放行参照国家/行业标准、顾客要求等，通过出厂调试，合格后发货，发货通常由厂家直接发运至顾客。查见进货检验单，主要检测外观、数量和规格型号；  过程/结果检验：  根据策划的要求实施了监测；  查见销售服务过程检查记录表，对接单、采购、检验、交付、售后服务等过程进行了监测，抽见：  李金润——2022年9月23日，瞻仰台、供桌、司仪台等；  江西淦盛投资有限责任公司——2022.7.29，新干县殡仪馆设备及附属设施；  查见附件“销售服务质量检查表”。  抽见第三方检验报告：  检测报告-湘乡市殡仪馆，青岛康环检测科技有限公司出具，2022.5.6； | Y |
| 不合格品控制 | Q8.7 | 公司在《不合格品控制程序》中，对不合格品的处置方式、处置的职责和权限、不合格的评审方式、让步接受的办法及责任部门等均作了规定。  介绍说，采购产品不合格品一般退货或调换处理，目前未发生采购产品不合格情况；  销售过程不合格品处置通常采取隔离、返工处理；  目前交付后未发生不合格。  企业不合格品控制基本有效。 | 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8月20日，发放《顾客满意度调查记录表》2份，回收2份；  查见《顾客满意度调查分析》，2022.8.25，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100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