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：戈旭 陪同人员：聂勇华 | 判定 |
| 审核员：褚敏杰 审核时间：2022年10月24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、8.5销售服务过程控制、9.1.2顾客满意E/O：5.3组织的岗位、职责和权限、6.2环境/职业健康安全目标及措施策划、6.1.2环境因素/危险源辨识与评价识别与评价、6.1.4控制措施的策划、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4人，部长1人，销售人员3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 | 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，业务部目标：合同履约率达100%顾客满意度达92分退换货次数每月≤1次返修次数每月≤2次固废分类处置率100%火灾、触电事故为0保留“目标分解考核表”，半年考核，2022年1-6月目标均已完成。 | 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”，经评价业务部的重要环境因素为潜在火灾。查“危险源辨识、风险评价、风险控制一览表”，识别了业务部办公活动和上下班途中的危险源。采取D=LEC进行评价，查到“重大危险源清单”，评价出重大危险源包括：触电、火灾、机械伤害、听力损害、人身伤害、吸入性伤害等。经评价业务部的重大危险源：潜在火灾、触电。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、制定应急预案等运行控制措施等。 | 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。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，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 | EO8.2 | 参加公司组织的应急救援演练，详见生产部审核记录。 | Y |
| 运行策划和控制产品和服务的要求销售过程控制 | Q：8.18.28.5 | 公司策划了：骨灰盒存放架、智能型骨灰盒存放架、无电智能骨灰存放架、福寿架、牌位架的生产、销售、售后服务（退换货、投诉处理）；太平柜、瞻仰台、解剖台、骨灰盒存放架远程及现场祭拜管理系统、骨灰盒存放架大数据云管理平台、骨灰盒存放架AI人工智能存放系统、骨灰盒存放架区块链加密系统、智慧殡葬管理系统、智慧寺院管理系统、计算机软硬件的销售、售后服务（退换货、投诉处理）的过程：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—交付维修流程：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 经评审，公司销售、焊接、喷涂过程为需要确认的过程；查见“特殊过程确认单”，2022.9.4，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；现场查见公司展厅面积1500平方米左右，分上下两层，展示了公司各种产品和以往案例的介绍；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。查见顾客名录，登记了客户相关信息，抽见销售合同：1、任丘市殡葬服务中心——2021.10.22，存放架、祭奠系统等；2、济南市革命烈士陵园——2021.10.28，福寿架、纳骨架、太平柜、瞻仰台、殡葬制冷设备、骨灰盒存放架AI人工智能存放系统（大数据云管理平台）等；3、广州市荔湾区西望德安楼——2022.4.22，牌位架、万佛墙、智能骨灰存放架、解剖台等；4、和顺县民政局——2022.5.23，智能远程及现场祭拜系统等； 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，公司保持了售后服务管理体系认证证书，交付后活动受控；抽见：售后服务质量检查表，2022.10.19，检查结论均符合；服务问题记录表，客户名称：铜陵市殡仪馆，接收时间2022.4.13，记录了服务问题信息，进行了问题解析，明确了处理方式，确认部门进行了确认-经一个月跟踪确认，未发生同类事件；客户进行了确认评价并签名；另抽见：同江市民政局，同上； 介绍说目前尚未发生合同更改的情况。销售过程及售后服务过程基本受控。  | 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2日，发放《顾客满意度调查记录表》12份，回收12份；查见《顾客满意度调查分析》，2022年7月3日，对调查结果进行了统计分析，经评价测算客户满意度96.75。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