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：张雪影 陪同人员：张雪冰 | 判定 |
| 审核员：温红玲（远程审核，微信沟通） 审核时间：2022.11.8 |
| 审核条款： Q5.3/6.2/8.2/8.4/8.5.1/8.5.3/8.5.5/9.1.2； EO5.3/6.1.2/6.2/8.1/8.2组织的岗位、职责权限；目标、指标管理方案；环境因素/危险源识别评价；外部提供的过程、产品和服务的控制；生产和服务提供的控制；产品和服务要求；顾客或外部供方财产；交付后活动；顾客满意；运行的策划和控制；应急准备和响应； |
| 组织的岗位、职责和权限 | QEO5.3  | 部门负责人：张雪影• 组织实施产品的采购，确保采购产品的质量和供应及时；•负责组织合格供方的考察和评审，建立互利的供方关系；•负责实施采购计划，采购产品不合格时，负责组织退货；•负责采购过程的有效控制，做好合格供方供货质量的动态管理；•负责销售服务的策划、过程服务工作；•主持公司销售服务前、服务中各项工作的开展实施；•负责客户接受产品不合格的处置工作；•负责销售服务过程的监控等工作；•负责定期对顾客的满意度进行调查并不断进行持续改进。•辨识并评价本部门的环境因素、危险源，并按要求实施控制。询问负责人张雪影，职责明确。 | 符合 |
| 环境因素危险源的识别和评价 | EO6.1.2 | 提供了《环境因素的识别与评价控制程序》、《危险源辨识、风险评价控制程序》，对环境因素、危险源的识别、评价结果、控制手段等做出了规定。部门负责人介绍了对环境因素、危险源进行了辨识，考虑了三种时态，过去、现在和将来，三种状态，正常、异常和紧急，按照办公区域及工作过程，另外按照区域及工作过程等进行了辨识。查《环境因素识别评价表》，对本部门办公等有关过程的环境因素识别有：1667975964123查提供有《重要环境因素清单》，本部门涉及重要环境因素有：固废排放和火灾发生。1667976585217(1)查提供有《危险源辨识及风险评价表》，识别危险源有：1667976821165(1)查到：《不可接受风险清单》，本部门涉及重大危险源：触电、火灾、新冠病毒。1667976886733(1)对于环境因素、重要环境因素及危险源、不可接受风险等通过运行控制、管理方案、应急准备与响应进行控制。业务部环境因素、危险源的识别、评价基本符合标准要求。 | 符合 |
| 管理目标及其实现的策划 | QEO6.2 | 公司对管理体系所需的相关职能、层次和过程设定管理目标。业务部涉及的目标及实现情况是：

|  |  |
| --- | --- |
| 目标 | 完成情况（2022年1月--10月） |
| 顾客满意度≥90分 | 93 |
| 及时交付率100% | 100% |
| 供方评审率100% | 100% |
| 采购产品验收合格率≥98% | 100% |
| 固废分类回收率100% | 100% |
| 火灾事故为零 | 0 |

目标可测量，与公司管理方针一致。每年由办公室按公司管理目标考核要求统计考核公司管理目标完成情况，提交管理评审会议。针对重要环境因素、不可接受风险制订了管理方案并予以实施，基本有效，详见办公室该条款审核记录。 | 符合 |
| 运行策划和控制 | EO8.1  | 本部门应执行的运行控制文件包括：外部提供的过程、产品和服务控制程序、环境/职业健康安全运行控制程序等。查运行控制情况：办公过程注意节约用电，业务部做到人走灯灭，电脑长时间不用时关机，下班前要关闭电源；办公过程产生的固废按办公室要求放到指定地点，远程查看现场无混放现象；办公用品按要求由办公室负责发放，作好记录； 工作时间平均每天不超过8小时，公司为员工办理了意外伤害等保险；外出办公要求遵守道路交通安全法，不违章行驶，驾驶证和车辆定期年审，确保出行安全；远程查看业务部配置了灭火器，无火灾、触电隐患，废弃物无混放现象。 | 符合 |
| 应急准备和响应 | EO8.2 | 查编制有《应急准备与响应控制程序》、《机械伤害应急预案》、《火灾应急预案》等，明确了相应的运行准则。查参加了2022年10月10日火灾预案演练，总结：1、在现场演练过程中参加演练的人员都给予了充分的重视，在演练过程中能够听从应急领导小组的指挥，按规定的演练要求进行演练，通过就急演练使应急组织成员能够实地的实习应急处理程序过程，为应急组织成员掌握应急处理程序在出现突发火灾事件时有效的组织应急响应活动减少因此造成的人员、财产损失打下良好的基础。同时现场工作人员经过演练掌握了出现突发火灾事件时应如何按应急组织程序要求进行应急处理和有效的撤离和自身防护知识。演练取得了很好的效果。2、通过实地现场演练证实编制的“火灾事故应急救援预案”符合单位的实际情况，具有很好的适宜性，暂不需对预案进行修订。评价人员：张洪祥、张雪冰、李艳强，应急准备和响应实施方案具有可操作性，应急求援人员已基本掌握该方案，能够应付火灾的突发事件，评价日期：2022年10月10日。自体系运行以来未出现应急事故情况。基本符合。 | 符合 |
| 产品和服务的要求 | Q8.2 | 编制的《管理手册》中规定了与服务有关要求的确定、评审以及更改的职责和工作流程要求。a顾客明确规定的要求：即有销售服务本身的质量要求也包括后续活动的要求；b顾客没有明确规定，但预期或规定用途所必要的要求；c与公司产品有关的法律法规的要求及本公司附加的对顾客的责任。业务部通过和客户电话联系、上门回访、邮箱联系等方式进行服务宣传，向顾客介绍服务，回答顾客的咨询，让顾客了解公司及服务情况。同时负责就合同或订单的处理，合同的评审，向顾客提供符合要求的服务。每年向顾客发放满意度调查表或微信等网络形式了解顾客的需求和期望。业务部负责组织相关部门在向顾客提供产品和服务前参加评审，确定顾客/法律法规及公司的要求，若存在差异，确保相关事项得到解决，评审过程记录在《合同/订单评审表》上。评审后由总经理批准。 公司主要的客户包括：霸州二中、霸州市第八中学、霸州市煎茶铺镇第三小学等。抽查：1.需 方：霸州二中 货物名称：课桌椅，合同约定：运输方式、交付地点、交付时间、质量标准、付款方式、违约责任等条款，要求明确。提供《合同/订单评审表》。评审人员：业务部张雪影、生产部李艳强、质检部任清清，审批张洪祥。评审结论：满足要求。评审时间：2022.6.5。合同签订时间：2022.6.6。评审过程在签订合同之前进行，符合要求。2.需 方：霸州市第八中学 货物名称：课桌椅，合同约定：运输方式、交付地点、交付时间、质量标准、付款方式、违约责任等条款，要求明确。提供《合同/订单评审表》。评审人员：业务部张雪影、生产部李艳强、质检部任清清，审批张洪祥。评审结论：满足要求。评审时间：2022.7.24。合同签订时间：2022.7.25。评审过程在签订合同之前进行，符合要求。3.需 方：霸州市煎茶铺镇第三小学 货物名称：讲桌，合同约定：运输方式、交付地点、交付时间、质量标准、付款方式、违约责任等条款，要求明确。提供《合同/订单评审表》。评审人员：业务部张雪影、生产部李艳强、质检部任清清，审批张洪祥。评审结论：满足要求。评审时间：2022.7.10。合同签订时间：2022.7.12。评审过程在签订合同之前进行，符合要求。4.需 方：霸州市煎茶铺镇第三小学 货物名称：办公桌椅，合同约定：运输方式、交付地点、交付时间、质量标准、付款方式、违约责任等条款，要求明确。提供《合同/订单评审表》。评审人员：业务部张雪影、生产部李艳强、质检部任清清，审批张洪祥。评审结论：满足要求。评审时间：2022.10.10。合同签订时间：2022.10.11。评审过程在签订合同之前进行，符合要求。据业务部经理介绍：合同签订前，由业务部/生产技术部进行评审，报王新春总经理批准。 查以上合同评审，以上合同评审流程均已实施。查其他合同也符合要求，未见不符合。公司暂无合同变更情况发生。抽查提供合同对应发货单，第八中学：课桌--200张、椅子--200把；煎茶铺镇第三小学：讲桌--10台；办公办公桌椅--14套，均满足合同交期、数量要求。产品和服务的要求控制基本符合。 | 符合 |
| 外部提供的过程、产品和服务的控制 | Q8.4 | 查《管理手册》中明确了“外部提供过程、产品和服务”方面的要求，编制有《采购控制程序》，对由外部提供的产品、过程或服务进行控制，确保其符合要求。提供有《合格供方名单》，由总经理批准。序号 供方名称 供应产品 列入日期1 安徽群益木业有限公司 饰面刨花板 2022年1月5日2 广东东泰五金精密制造有限公司 五金件 2022年1月5日3 河北冀北塑料科技有限公司 塑粉 2022年1月5日4 河钢股份有限公司唐山分公司 钢板 2022年1月5日5 霸州市民强制管有限公司 钢管 2022年1月5日查 合格供方评价记录供方名称：安徽群益木业有限公司，产品名称：饰面刨花板，提供有供方评价表，评价有供方资质、生产能力、质量保证能力等，有评价部门、主管部门、批准意见，评价结论：同意继续合作。 批准：张洪祥2022.1.5供方名称：广东东泰五金精密制造有限公司，产品名称：五金件，提供有供方评价表，评价有供方资质、生产能力、质量保证能力等，有评价部门、主管部门、批准意见，评价结论：同意继续合作。 批准：张洪祥2022.1.5供方名称：河北冀北塑料科技有限公司，产品名称：塑粉，提供有供方评价表，评价有供方资质、生产能力、质量保证能力等，有评价部门、主管部门、批准意见，评价结论：同意继续合作。 批准：张洪祥2022.1.5供方名称：河钢股份有限公司唐山分公司，产品名称：钢板，提供有供方评价表，评价有供方资质、生产能力、质量保证能力等，有评价部门、主管部门、批准意见，评价结论：同意继续合作。 批准：张洪祥2022.1.5供方名称：霸州市民强制管有限公司，产品名称：钢管，提供有供方评价表，评价有供方资质、生产能力、质量保证能力等，有评价部门、主管部门、批准意见，评价结论：同意继续合作。 批准：张洪祥2022.1.5。抽查采购合同，合同名称为采购合同，供方为安徽群益木业有限公司，供货内容为饰面刨花板-180张；提供有安徽群益木业有限公司产品送货单，交付数量与日期与合同要求相一致。抽查采购合同，合同名称为采购合同，供方为广东东泰五金精密制造有限公司，供货内容为五金件-10000 套；提供有广东东泰五金精密制造有限公司产品送货单，交付数量与日期与合同要求相一致。抽查采购合同，合同名称为产品购销合同，供方为河北冀北塑料科技有限公司，供货内容为塑粉-180件；提供有河北冀北塑料科技有限公司产品送货单，交付数量与日期与合同要求相一致。抽查采购合同，合同名称为采购合同，供方为河钢股份有限公司唐山分公司，供货内容钢板-80张；提供有河钢股份有限公司唐山分公司产品送货单，交付数量与日期与合同要求相一致。采购流程基本符合要求。 | 符合 |
| 销售和服务提供的控制 | Q8.5.1  | 产品销售过程策划主要由业务部负责完成，过程策划包含了教学及办公用钢木家具的销售所需要达到的质量目标和要求。编制并执行《销售服务提供控制程序》等。1. 销售流程：参加投标--合同评审--签订合同--按合同要求生产产品--验收--交付顾客--售后
2. 文件资源：编制了《管理手册》、《销售服务提供控制程序》、销售服务规范等，对销售人员的业绩和能力进行定期考核等；制定了作业指导书《顾客投诉与反馈管理规定》及各类记录表格。

（3）现场对销售各过程填写有《客户投诉反馈处理单》、《客户订货单》、《送货单》、《收货方确认》等各种监视和测量记录；（4）资源的提供（包括场所、人力、物力、设备设施等）。 查看销售工作情况：1.规范规定了服务提供特性和验收标准，合同的洽商、评定和签订，售后服务保证，客户投诉的处置以及销售人员的产品知识业务能力的要求。文件可以指导销售过程的进行。2.资源配置齐备，设施设备可以满足要求。3.查看购销合同都进行了评审、加盖了公司合同章，参见8.2。4.提供有产品检验记录表、发货单、产品合格证，参见8.6。5.管理人员以及业务员、质检员、库管员都经过了培训，能力满足要求。6.制定了销售管理制度、产品搬运管理制度、仓库管理制度等，规定了操作的步骤、方法、注意事项等，操作人员直接按要求进行控制，防止人为错误。7.所有的产品都必须经检验符合后方可交付。质检部负责产品的检验和放行，产品经过检验符合后方可放行和交付，业务部负责产品交付和交付后活动的实施，并负责联系售后服务。发货前由业务部开具发货单，依据发货单发货，随货同行有产品符合证，公司负责联系货运交付到指定地点，经查出库、交付手续齐全。售后服务由业务部业务员按照售后服务规范执行，去客户现场指导安装和注意事项。抽查合同完成情况：查提供有客户订单和送货交付记录，交期和数量均符合合同/订单要求。企业与客户之间每月会对交货型号、单价、数量、金额等进行确认核对。组织销售服务过程的控制符合标准规定的要求。 | 符合 |
| 顾客或外部供方的财产 | Q8.5.3 | 公司主要的顾客财产为顾客信息，包括：资质证明文件（如营业执照和其它资质文件）、银行账号、联系方式、经营地址及档案资料等信息，由部门专门人员负责管理，分类登记放置。截止目前顾客信息中未发现使用和管理不当造成问题的情况。 | 符合 |
| 交付后的活动 | Q8.5.5 | 公司产品交付完成后，会继续做好客户反馈信息的处置，按照信息沟通程序等做好沟通。如客户在使用过程中出现问题，先通过电话等方式进行解决，如远程无法解决，派专人到客户现场实地解决。查看顾客满意度调查表，满意度较高。截止目前没有发生交付后客户投诉的情况。 | 符合 |
| 顾客满意 | Q9.1.2 | 公司通过拜访、电话、电邮、问卷等形式，收集顾客反馈信息，监视顾客满意程度，评价体系的有效性，寻求体系改进的机会。提供《顾客投诉及满意测量控制程序》、《顾客满意程度调查表》，调查包含：产品质量、交货期、价格、售后服务等，满意程度按分值确定。被调查客户包括：霸州二中、霸州市第八中学、霸州市煎茶铺镇第三小学，从提供的调查表来看，客户对组织评价较满意。业务部对本公司的顾客发送了《顾客满意调查表》，调查顾客对我公司提供的产品及服务的满意程度，共发送《顾客满意调查表》3份，收回3份，有效3份，经统计：顾客满意度为93分，实现了公司制定的质量目标：顾客满意度≧90分。 总结：我公司按照质量管理体系的要求，在贯彻、实施过程中，始终坚持“以顾客为关注焦点”的思想，并在质量目标分解中明确提出了顾客满意度达到90分以上的要求，并且在今年编制了顾客满意度测量计划，对我公司的产品质量、价格、顾客信息反馈处理的及时性和有效性等几个方面进行满意度调查，统计分析可以看出顾客都给予较高评价,统计出顾客满意度达到93分，能达到质量目标。在服务实现过程中，对顾客的建议、意见、提问也都及时予以答复，得到顾客的好评。经过分析，认为在价格方面存在部分问题，虽然顾客没有提出不满意的情况，可能存在潜在的因素，使本公司由于价格方面的原因，导致满意度未达到相应的高度，且由于本公司质量管理体系实施时间不长，顾客满意度调查表的回收率和顾客满意度调查的覆盖率有待加强。 企业对顾客满意度的调查进行了策划并实施，基本符合标准条款的要求。 | 符合 |

说明：不符合标注N