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：聂国华 陪同人员：付艳艳 | 判定 |
| 审核员：褚敏杰 刘升 审核时间：2022年11月24日 |
| 审核条款：Q:5.3组织的岗位、职责和权限、6.2目标及控制的策划、8.2顾客要求、8.5销售过程控制、9.1.2顾客满意EO:5.3组织的岗位、职责和权限、6.2目标及控制的策划、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 |
| 岗位、职责和权限 | QEO:5.3 | 市场部现有2人；主要负责公司拓展市场、开发客户；研究市场策略，完善和规范拓展市场模式；部门环境因素、危险源的识别、评价及控制。 | Y |
| 目标 | QEO:6.2 | 查见“2022年目标完成计划”，见市场部的目标：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员工重大伤亡率为0；制定有目标完成计划，策划了采取措施、需要的资源、负责人、完成时间、如何评价结果等内容；2022年11月“目标分解考核表”，显示1-10目标均已全部完成。基本符合。 | Y |
| 环境因素的识别与评价措施的策划 | 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，有效文件，无变化。查“环境因素辨识和评价表”，对办公活动中的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、火灾发生后污染大气、水土、原料采购、成品运输、噪声污染、固体废弃物处置、焊接过程等进行了辨识和评价；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”，经评价市场部无重要环境因素。查“危害辨识、风险评价、风险控制工作表”，分别按部门涉及的领域进行了识别，如办公活动电脑辐射、触电、吸烟导致火灾、上下班交通事故、高温，生产区域机械伤害、火灾、灼伤、噪声、起重伤害、物体打击、高处坠落等危险源。查有《不可接受风险清单》，根据伤害的程度及可能性对危险源进行了评价，通过评价，共识别出不可接受风险项为火灾，触电、粉尘伤害、噪声伤害。采取打分法评价，查到“不可接受风险的危险源清单”，经评价市场部无不可接受风险。策划了控制措施，制订了“目标完成计划”，明确了控制措施、时间要求、责任部门、责任和资源计划。基本符合。 | Y |
| 运行控制 | EO:8.1 | 公司策划了环境安全管理相关程序文件和管理制度：环境因素和危险源识别评价与控制程序、环境和职业健康安全法律法规控制程序、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、设备控制程序、劳动防护用品控制程序、化学品油品控制程序、资源能源控制程序、应急准备和响应控制程序、事故调查处理控制程序；工艺作业指导书、关键原料定期确认检验规程、原料进货检验规程、过程检验规程、成品检验规程、生产现场管理规定、仓库管理制度、设备维护保养制度、产品追溯制度、产品售后服务制度等；现场观察：配置的办公桌符合人机工程要求，干净整洁，照明、通风良好；配置有空调，温度适宜；有少量绿植；查见配置有灭火器、消防栓，状态良好，保留检查记录；应急指示标志完好，配置有监控摄像头，各种安全提示标识；合理用电无乱拉乱接现象。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；生活废水经市政管网排放；办公环境安静，无明显噪声和废气；办公用固废集中回收，园区环卫部门收集处理；办公用墨盒硒鼓等危废以旧换新。 | Y |
| 应急管理 | EO:8.2 | 参加由生产部组织的演练，详见生产部记录。 | Y |
| 顾客要求销售过程控制 | Q:8.28.5 | 介绍说，公司策划了对销售过程的控制要求。公司主要通过门店展览、客户的走访、交流会、招标会等了解市场的需求状态。主要以合同、电话等形式确定与产品有关的要求，均已保存或进行相应的记录。现场查见公司设有近200平方米的展厅，展示各种样品；由市场部业务人员直接对顾客要求进行识别、确认，对于存在的问题直接提出和顾客进行交流沟通（如电话、微信等方式）；策划了销售流程：业务洽谈/招投标——合同评审——采购——检验——入库——交付 查销售合同，抽见：吕励——操作台、军用床、衣柜，2022.3.21；曾建新——处置柜、治疗柜、双面西药架，2022.5.25；皮金海——不锈钢药柜、不锈钢货架、双面调剂台、更衣柜，2022.5.27；罗国友——上下床、书桌、钢木凳、爬梯，2022.7.22；刘爱华——不锈钢战斗服架，2022.7.24陈赛——陪护椅、更衣柜、换药车、单摇护理床，2022.9.20；徐协平——垃圾桶、六层书架、文件柜、手动密集架、治疗车、骨灰盒存放架，2022.10.5；聂宇轩——实验室储物柜、保密柜、智能枪柜，2022.9.9；以上合同均明确了名称、规格型号、数量、价格、质量、交期、运输、售后服务等要求；公司将销售过程定为需要确认的过程，查见《特殊过程确认记录表》，2022.6.16，对销售过程的人员、办公设备、服务标准等方面进行了过程确认，记录了确认人员的名字。介绍说，销售合同签订后，公司组织货源，通过签订采购合同进行采购；对采购物资检验合格后由厂家发运至客户，客户签收确认；如需安装的设施，公司组织安装技术人员现场调试安装，完成后由客户确认签收。标识与防护：介绍说，公司销售的产品均使用原厂包装和防护；各产品出厂有相关物料标识及合格证，文件与合同、各种销售表单通过名称、时间或者编号进行标识，便于追溯，文件等用文件夹防护，存放在文件柜中；顾客财产：介绍说，公司顾客财产主要是客户的信息，作为公司商业机密予以保密；售后服务：介绍说，公司建立有专门的售后安装服务队伍，产品交付后提供约定期限的免费保修，约定期限后提供有偿售后服务；介绍说，承揽合同签订前进行了充分沟通和评审。查见钢塑车、实验室储物柜、保密柜、智能枪柜的过程检查记录；对接单、采购、检验、交付、售后服务等过程进行了检查，均符合。 | Y |
| 顾客满意 | Q:9.1.2 | 公司编制《顾客满意度控制程序》，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；提供了2022年10月15-26日对8家顾客的《顾客满意度调查记录表》；查见《顾客满意度调查分析》，对顾客满意度指标予以分析汇总，经评价测算客户满意度得分98.5%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