**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：销售部 主管领导/陪同人员：王明坤/杨月芬 | 判定 |
| 审核员：张磊 审核时间：**2022.12.08** |
| QE：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、8.5.1生产和服务提供的控制、8.5.3顾客或外部供方的财产8.5.5交付后的活动、9.1.2顾客满意；E：6.1.2环境因素/危险源识别 8.2应急准备和响应 |
| 组织的岗位职责和权限 | QE5.3 | 审核发现销售部在三合一体系中主要负责以下工作内容：1.负责与产品和服务有关的要求的确定；组织编制合同文件及时与顾客联系等；2.负责与产品和服务有关的要求的评审等；3.负责市场调查，信息收集、产品和服务工作等；4.负责实施售后产品工作，满意度调查及处理顾客的投诉；5.贯彻实施公司的质量、环境和职业健康安全及企业管理方针、目标、指标和管理方案；6.对本部门环境因素、危险源进行辨识和评价，制订控制措施；7.参与公司组织的应急演练；8.对工作场所进行风险控制，保护环境。与销售部负责人王明坤沟通，描述的职责和权限与一体化管理体系的职能分配表基本一致。 |  |
| 环境因素/危险源 | E6.1.2 | 组织根据手册第6.1.2条款、XPK/CX12-2021《环境因素识别与评价程序》要求，由办公室负责指导各部门环境因素的调查、评价、汇总、登记、审定及更新，各部门负责组织实施，办公室负责汇总整理。部门负责人王明坤介绍：销售部根据程序要求，对环境因素辨识。查看组织《环境因素调查评价表》，组织在办公区、厂区、仓库、车间等场所，按照活动过程调查、识别和确定了环境因素及其环境影响，对环境因素的正常、异常、紧急状态进行评价，对应责任部门明确，有相应的保存期限、责任人和制定日期，基本满足环境因素识别、确定和保持要求。组织按照《环境因素识别与评价程序》准则确定了重要环境因素，抽查组织《重要环境因素清单》，与供销部相关的重要环境因素内容如下：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 主要环境因素 | 状态 | 控制措施 |
| 固废排放 | 🗹正常 🞎异常 🞎紧急 | 由环卫部门收集统一处理 |
| 发生火灾 | 🞎正常 🗹异常 🗹紧急  | 应急预案 |

重要环境因素识别、评价与实际吻合，管理方案明确控制措施基本能够满足控制要求。 |  |
| 目标及其实现的策划总要求 | QE6.2 | 销售部涉及的管理目标如下：部门目标： 考核情况火灾事故为0； 0顾客满意率≥95% 97.1合同履约率100% 100%客户投诉率控制在0.5%以内 0固废分类回收率≥99%； 100%、废弃物请回收部门清运及时率100% 100%每月进行一次考核，2022年1-10月目标全部完成。环境目标指标：环境事故为0、危固废排放100%集中处置、噪声排放达标管理方案：1.编制相关应急方案，并对员工进行培训，加强员工的安全意识；2.时刻注意电器设备的日常维修及检修；3.购备垃圾箱，及时回收，分类堆放；4.集中收集，交有资质的单位处理；化学品包装物由供方回收。制定的指标和管理方案基本可行。 |  |
| 运行策划和控制 | E8.1  | 组织根据活动内容，策划了与销售部相关的XPK/CX19-2021《与顾客有关过程管理程序》、XPK/CX04-2021《顾客满意度测量控制程序》、XPK/CX24-2021《数据分析管理程序》、XPK/CX25-2021《改进管理程序》等重要准则。销售部涉及的过程主要包括销售和售后所涉及的活动，如合同评审、顾客反馈搜集处理、交付后的活动等。活动基本流程如下：（参加投标）→合同评审→签订合同→（按合同要求生产产品，见生产部）→交付验收→售后服务。根据程序文件策划要求，销售部通过各种监视、测量途径进行过程控制，如：产品和服务的要求确定过程见销售部Q8.2记录；顾客满意的监视记录见销售部Q9.1.2；交付等售后服务活动的监视记录见销售部Q8.5.5。●运行控制情况：■办公过程注意节约用电，做到人走灯灭，电脑长时间不用时关机，下班前要关闭电源；■办公过程使用的电器如：空调、电脑、灯具均符合安全设计要求，使用过程注意安全，预防触电，工作时间平均每天8小时。■公司办公产生的废硒鼓、废墨盒由供应方公司回收；■公司为员工缴纳了工伤保险，提供了缴纳保险的证据。■办公区固废；现在分类集中存放，及时处理，防止意外火灾■现场查看办公区域配备有符合要求的灭火器等，综合部设备、电器状态良好，无安全隐患。销售部涉及的环境运行策划和控制内容主要见行政部E8.1记录。 |  |
| 顾客沟通 | 8.2.1 | ●与顾客有关的过程规定了顾客要求的识别，与 顾客合同，订单的评审确认以及顾客意见的处理和顾客期望要求的传递和转化。1、售前:向顾客提供企业及产品的宣传资料,邀请顾客上门视察,参加行业协会会议,刊登广告,建立网站,产品单片广告邮件，老客户的介绍.。2、售中:安排人员答复顾客问询 ,详细介绍公司产品的特点,合同、订单的处理与修改时以书面方式与顾客沟通。3、售后:指导使用，接受咨询 ,提供维修退货服务,交付后询问顾客使用感受,认真记录顾客反馈信息,不定期调查客户意见,进行顾客满意的调查。●目前暂无顾客投诉、申诉、抱怨处理情况。 |  |
| 与产品有关要求的确定 | 8.2.2 | ●查公司产品销售合同——合同签订日期为 2022.7.31 供方：浙江旭派克智能科技有限公司需方：无锡剑鹰智能装备有限公司 产品名称：水平式打包机、缠膜机输送机等等规格型号：详见销售合同技术要求：按照客户提供图纸和合同要求进行生产交货日期：2022年9月20日——合同签订日期为 2022.6.13 供方：浙江旭派克智能科技有限公司需方：四川天华时代锂能有限公司产品名称：吨袋托盘自动包装线规格型号：20包/小时技术要求：按照客户提供图纸和合同要求进行生产交货日期：2022年9月15日——合同签订日期为 2022.2.10 供方：浙江旭派克智能科技有限公司需方： 南京辰天智能科技有限公司产品名称：吨袋托盘自动包装线、空托盘覆膜机、旋转输送机规格型号：详见销售合同技术要求：按照客户提供图纸和合同要求进行生产交货日期：2022年6月10日 |  |
| 产品有关要求的评审及变更 | 8.2.38.2.4 | ●经沟通企业签订前对签订的合同进行评审，抽《合同评审表》针对以上抽取的销售合同，评审日期为：2022.7.30、2022.6.12、2022.2.9，评审的内容：客户要求、生产能力、技术水平、产品质量把控等，生产、销售、品质等部门参与评审。●公司目前暂无合同更改情况。 | Y |
| 应急准备和响应 | E8.2 | 销售部按照策划的《应急准备和响应管理程序》等要求，积极参加应急预案的建立、保持和演练工作。查查2022年6月10日的消防演练记录，询问销售部人员了解到，销售部人员均有参加。自体系运行以来，组织暂未未出现应急事故情况，应急预案暂无修订记录。 |  |
| 顾客或外供方财产 | Q8.5.3 | 顾客或外部供方的财产包括：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。未发生损坏丢失等现象。基本满足防护和保护要求。 |  |
| 交付后活动 | Q8.5.5 | 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。提供了顾客反馈处理记录如下（投诉）：设备服务单1：顾客名称：苏州三桥新立机械有限公司；产品名称：回转支承在线缠绕机；服务项目：故障维修；服务内容：更变频器、更换电机，目前设备运行正常；服务工程师：\*伟；厂商验收人：岳俊，时间：2022.12.6。设备服务单2：顾客名称：礼蓝（上海）动物保健有限公司；产品名称：缠绕护角一体机；服务项目：故障维修；服务内容：按钮更换为两档开关，调整托盘位置等，维修后正常运行；服务工程师：胡水\*，厂商验收人：丁伟，时间：2022.11.30。。 |  |
| 顾客满意 | Q9.1.2 | 组织已建立和保持了LJ -P-09-2021《与顾客有关过程管理程序》，对顾客满意的监测的相关内容进行了规定，其包括了对调查方式、渠道、内容、频率等。组织采取对主要顾客进行满意度调查的形式，共发出5份《顾客满意度调查表》，100%有效回收：抽查无锡剑鹰智能装备有限公司、四川天华时代锂能有限公司等，调查内容有：产品质量、价格水平、交货期、服务等，查《顾客满意程度调查表》，客户评价均是很满意。提供《顾客满意度统计分析表》，顾客满意率达到 97.1%达到了质量目标的要求。 |  |

说明：不符合标注N