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/陪同人员：廖永杰 | 判定 |
| 审核员：文波 审核时间：2023.02.09  |
| 审核条款：QMS:5.3组织的岗位、职责和权限、6.2质量目标、8.2产品和服务的要求、8.5.3顾客或外部供方的财产、9.1.2顾客满意、8.5.5交付后的活动EMS/OHSMS: 5.3组织的岗位、职责和权限、6.2环境目标6.1.2环境因素/危险源的识别与评价、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 | 部门负责人：廖永杰，介绍说本部门现有人员1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；本部门目标实施；与相关方做好沟通等。与部门负责人交流发现其对部门职责权限基本掌握 | 符合 |
| 目标 | QEO:6.2 | 查见“质量\环境\职业健康安全目标分解考核表”，见业务部的目标：1.顾客满意度≥852.合同评审覆盖率100%；3.废弃物无害化处理率100%4.环境保护/职业健康安全要求告知率100%。4.固废分类处置率100%；5.职业病发生率为0；6.火灾事故为0；考核情况：经查2022年1月-2023年1月质量\职业健康安全目标分解考核表，各目标达成要求。查见目标与管理方案及实施情况，对指标、措施、时间要求、责任部门、责任人进行了明确；考核目标均已全部完成；基本符合。 | 符合 |
| 产品和服务的要求交付后的活动 | Q:8.28.5.5 | 业务部负责人介绍沟通方式：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。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。主要以招标文件、合同、电话等形式确定与产品有关的要求，保存了相关的记录。介绍说，公司产品主要通过合同洽谈等方式签订合同/订单后进行销售，抽查见：采购合同——北京方诺住房租赁有限公司——衣柜、冰箱柜、橱柜、镜柜，2022.9.30；采购合同——东亭（北京）酒店管理有限公司——床边柜、书桌等，2022.3.12；采购合同——上海胜家梓谦酒店管理有限公司——橱柜、台盆柜、洗衣机柜、鞋柜，2022.2.23；采购合同——北京魔方玖耀沙河住房租赁有限公司——厨房吊柜、厨房低柜、书桌、衣柜、镜柜、床头柜、衣柜等，2022.11；查见上述合同和订单的的合同评审记录；在合同签订之前评审。业务部负责人介绍：目前尚未发生合同更改的情况，询问对更改情况的控制较为明确清楚。产品要求的评审基本符合标准要求。交付后活动公司的销售合同中明确了质量保证及售后服务要求；负责人介绍说，公司有专人对销售的产品的售后进行服务，对顾客的询问、投诉均进行及时的处理，产品如出现质量问题按退换的原则处理。同时跟踪项目进度、顾客回访、顾客反馈、顾客满意度调查等形式进行。体系运行至今无顾客不良反馈。基本符合。 | 符合 |
| 顾客或外部供方的财产 | Q:8.5.3 | 公司在管理手册中，规定了对顾客或外部供方财产的管理，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。目前公司无外部供方的财产，涉及的顾客财产仅为顾客信息，公司对顾客相关信息做相关保密规定。顾客或外部供方的财产管理符合要求。 | 符合 |
| 顾客满意 | Q:9.1.2 | 公司编制《顾客满意度管理程序》，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。提供了对5家顾客的《顾客满意度调查记录表》，调查包含：实物质量（包装、外观、品质、使用方便性）、本公司服务（咨询顾客问题、解答顾客使用、服务的及时性、服务的有效性、工作人员的态度）、交付、价格等指标，满意程度分为很满意---不满意等四个档次。从提供的调查表来看，客户对组织评价均为“满意”、“比较满意”|、“一般”、“不太满意”、“不满意”。查见2022年7月份的《顾客满意度分析报告》，对顾客满意度指标完成情况等予以分析汇总，经评价测算客户满意度得分89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。 | 符合 |
| 环境因素/危险源的识别与评价、措施的策划 | EO:6.1.26.1.4 | 查环境因素、危险源识别评价控制程序，文件有效，无变化。业务部按照办公过程和销售服务过程对环境因素、危险源进行了辨识，辨识时考虑了三种时态：过去、现在和将来，和三种状态：正常、异常和紧急。查“环境因素识别表”，对办公活动、消防、能源使用等过程的环境因素进行了辨识和评价；涉及生活垃圾、消防器材的消耗、能源使用、火灾等项；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”，评价出固废、潜在火灾为办公活动的重要环境因素。查业务部的“危险源调查表”，识别了办公电线破损裸露、电器漏电触电、电脑显示屏的辐射、电器超负荷等危险源。查《不可接受风险清单》，涉及本部门的有2个不可接受风险，包括：潜在火灾、触电事故发生。控制措施：固废集中收集，由行政部处理；危险源控制执行管理方案、配备消防器材、个体防护、日常检查、培训教育、应急预案等运行控制措施。制订了“目标与管理方案及实施情况一览表”，明确了控制措施、时间要求、责任部门、责任人等。部门识别和评价基本充分，符合规定要求。 | 符合 |
| 运行策划和控制 | 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：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等；公司目前销售的产品是木制家具等产品。观察到办公室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；监控摄像头运行正常；应急疏散指示符合要求；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；无工业废水；办公环境安静，无明显噪声和废气；办公用固废集中回收，市政环卫部门收集处理；办公用墨盒硒鼓等危废以旧换新；对部门员工进行了不定期的交通安全宣传；查见“相关方告知书”，有效文件，对客户进行了环境和职业健康安全有关事项的沟通。办公室和仓库内主要是电的使用，电器有漏电保护器，经常对电路、电源进行检查，没有露电现象发生，查见有环境安全检查记录，2022年1-12月检查结果正常。在产品装车时，要求装运人员必须穿戴劳动防护用品，合理使用搬运工具。电脑显示器调整到保护视力的颜色。 | 符合 |
| 应急管理 | EO:8.2 | 编制了《应急准备和响应控制程序》，确定的紧急情况有：火灾、触电等。应急设施配置：在业务部区域内均配备了灭火器等消防设施，均在有效期内，状态良好。业务部人员有参加公司组织的火灾演练等，见行政部审核记录。自体系运行以来尚未发生紧急情况。 | 符合 |

说明：不符合标注N