管理体系审核记录表（远程审核）

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 过程与活动、抽样计划 | 涉及条款 | 受审核部门：广州分公司 主管领导/陪同人员：刘健 | 判定 |
| 审核员：文波（微信、电话） 审核时间：2022.12.23 |
| 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、8.1运行策划和控制、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、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、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 | QEO5.3 | 部门负责人，刘健，沟通介绍说，广州分公司现有员工3人；管理人员1人、业务人员2人。主要负责：市场调研与开发，招投标、商务谈判及合同评审，分公司内环境因素和危险源识别和控制；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，部门职责得到合理分配。 | 符合 |
| 目标 | QEO6.2 | 查有公司级管理目标，并按照部门对目标进行分解，有目标管理管理规定，规定了目标的分解及考核的具体方法。部门主要目标 1.顾客满意度大于92分2.固体废弃物分类处置率100%；3.火灾事故为0考核情况：经查2022年1月-9月质量\环境\职业健康安全目标分解考核表，各目标达成要求。 | 符合 |
| 运行策划和控制销售及服务的控制 | Q8.1Q8.5.1 | 广州分公司产品的实现过程策划主要由分公司进行业务洽谈等，公司总部负责生产、检验、交付给客户，主要销售产品包含了“阳光行动”牌精密智能型密集架、手动密集架、博物馆珍藏架、期刊架、文件柜、保险柜、金库门、重型货架、药架、阅览桌、椅、旋转式书架、无轨密集架、防磁柜、底图柜、学生课桌椅、公寓床等。编制了销售服务流程：产品要求信息获取→产品要求评审→签订合同→生产→质检→销售。；编制了相应的过程文件：如销售服务规范等管理制度。1.查看到文件可以指导销售过程的进行，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等。2.资源配置齐备，设施设备可以满足要求。3.查看销售合同都进行了评审、加盖了公司公章，参见8.2工作单。4.公司提供有产品检验记录、产品合格证，参见8.6工作单。5.公司销售人员，能力满足要求，无特种作业人员。6.公司将销售服务过程定为需要确认的过程。查有《特殊过程确认记录表》，对销售服务过程的人员、机械设备、材料、控制方法、环境等方面进行了过程确认，结论：可以满足过程能力的需求、提供合格的服务。同去年一致，无变更。7.所有销售的产品都是经公司检验合格后方可交付。8.广州负责人介绍说，公司产品质量良好，客户比较满意，公司近一年度无产品维保、退换货及客户投诉情况， 组织销售服务过程的控制符合标准规定的要求。 | 符合 |
| 产品和服务的要求交付后的活动 | Q8.2Q8.5.5 | 经广州分公司负责人刘健介绍说，销售沟通方式主要是通过电话、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，均已保存或进行相应的记录。企业对产品要求进行识别确认，由广州分公司负责人进行评审，无异议后报总公司销售部，销售部无异议后盖总公司公章。介绍说， 2022年度共签订1份合同，抽查见：销售合同签订日期为 2022年1月14日供方：江西阳光安全设备集团有限公司需方：中国银行股份有限公司广东省分行产品名称/型号：货架H2500\*W2000\*D650mm 6层，货架H2500\*W1500\*D650mm 6层合同中规定了相关技术控制要求 交货时间：30天内合同写明了双方的责任和要求及义务。上述订单经过合同评审后，评审后签订合同，双方签字盖章。广州分公司负责人介绍说：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。交付后活动介绍说，所有产品运达客户现场后负责安装调试完成，客户验收后进行确认，并支付货款；在约定的质保期内提供免费的维护；质保期后提供有偿服务。客户在使用过程中出现问题，先通过电话进行解决，如远程无法解决，派专人到客户现场实地协调解决。公司交付后主要是通过对客户人员进行技术培训、技术指导，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。介绍说，体系运行至今无顾客投诉等。基本符合。 | 符合 |
| 顾客或外部供方的财产 | Q8.5.3 | 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。介绍说，目前广州分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 |
| 客户满意 | Q9.1.2 | 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《顾客满意度调查记录表》，调查包含：质量、交货期、服务、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：中国银行股份有限公司广东省分行，对组织评价均为“很满意”。查见2022.5.20日的《顾客满意度调查分析》，对顾客满意度指标完成情况、顾客建议改进方向等予以分析汇总，经评价测算客户满意度得分100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 | 提供了环境因素和危险源识别评价与控制程序，有效文件。广州分公司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“环境因素辨识和评价表”，对办公活动、消防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、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。查广州分公司的“危险源识别及风险评价表”，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》，涉及广州分公司的有2个不可接受风险，包括：潜在火灾、触电事故发生。控制措施：固废生活垃圾等集中收集，由环卫部门处理；危险源控制执行管理方案、配备消防器材、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 | EO8.1 | 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；广州分公司目前销售的产品是货架、书架产品等。广州分公司租用办公地址（广州市海珠区新港西路158号23门1405室），共约30平方。周边是商业区，无重大危险源。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； 查见配置有灭火器、消防栓，状态良好，保留检查记录；；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；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。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。外出业务洽谈时一般选择火车、飞机，避免长途驾驶和疲劳驾驶，出差在外注意饮食做好疫情防控。介绍说广州分公司无仓库，在客户处卸车时，要求搬运人员必须穿戴劳动防护用品，合理使用搬运工具，装卸完成及时清理垃圾打扫卫生，遵守客户处的环保和安全规章制度。查看到办公人员坐姿正确避免过度疲劳。电脑显示器调整到保护视力的颜色。广州分公司运行控制基本符合要求。 | 符合 |
| 应急准备和响应 | EO8.2 | 制定实施了《应急准备和响应控制程序》，制定了火灾、触电等应急预案。内容包括：目的、适用范围、职责、应急处理细则、演习、必备资料等。介绍说，广州分公司参加了由公司组织的火灾等应急救援演练。巡视查看到办公室有灭火器，处于有效状态。自体系运行以来，未有紧急情况发生。 | 符合 |

说明：不符合标注N