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：刘小丽 | 判定 |
| 审核员：文波 审核时间：2022.12.21 |
| 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、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，刘小丽，沟通介绍说，本部门现有员工6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，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 合同履约率达100%顾客满意率达92分固废分类处置率100%火灾事故发生次数为0考核情况：经查2022年1-9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 |
| 产品和服务的要求交付后的活动 | Q8.2Q8.5.5 | 销售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。现场观察展厅，展示了各种型号的产品样品。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。介绍说，公司产品主要通过招投标、业务洽谈等方式签订合同，抽查见销售合同/销售订单：2022.9.13——订货协议——嘉应学院医学院——学生桌椅、药架、阅览桌、代保险箱、密集架、智能书架、金库门等；2022.7.13——采购合同——上海科韵展览展示有限公司——博物馆珍藏架、智能文物柜、保险柜、文物柜（架）、手动密集架、防磁柜、钢木书架等；2022.9.27——采购合同——中铁电气集团有限公司——期刊架、文件柜、重型货架、旋转式书架、无轨密集架、公寓床、底图柜等；2022.4.25——采购合同书——西交利物浦大学——智能密集架等；2022.6.27——政府采购合同——阜阳师范大学——复柱双面钢制书架、复柱双面钢木书架等；2022.11.7——采购合同——阜阳师范大学——重型货架等；上述订单经过合同评审后，签订合同，双方签字盖章。再抽其他各类产品的销售合同，经合同评审后签订。销售部负责人介绍：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。公司建立了售后服务体系，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，近一年度无顾客投诉发生。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。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 | 查《顾客满意管理程序》，有效文件；公司采用《顾客满意度调查表》收集与顾客满意度有关的信息，包括：产品质量、价格比、交货期等。2022年09月26-30日向顾客发出了《顾客满意度调查表》3份，对调查情况进行了汇总统计；查见“顾客满意度统计分析报告”，2022.9.30，顾客满意率为97，达到质量目标。 | 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。销售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“环境因素辨识和评价表”，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。查销售部的“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，由办公室处理；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 | EO8.1 | 1.编制并实施了运行控制程序、资源能源控制程序、废弃物控制程序、消防控制程序等环境、职业健康安全控制程序和管理制度。2.公司目前销售的产品是“阳光行动”牌智能密集架、手动密集架、无轨密集架、钢木书架、智能书架、旋转书架、智能文物柜、博物馆珍藏柜、阅览桌（椅）、保险柜、文件柜、金库门、文物柜、期刊架、防磁柜、底图柜、代保管箱、药架（柜）、重型货架、公寓床、学生桌椅等。3.现场查看销售部办公室有垃圾桶，办公过程产生的垃圾由公司行政室统一处理，部门不单独处理。4.废水管控：办公过程不产生废水，生活废水排入管网集中处理。5.废气管控：无。6.噪声管控：办公过程过程基本无噪声7.办公室、成品仓库、展厅内主要是电的使用，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，2022.1月---2022.12月份检查结果正常。8.按有关程序和要求通报供方和顾客，采用〈告知函〉方式通报。查到相关方告知书。9.在产品运输时，要求司机必须有驾驶证，车辆需经年检合格，车况良好，禁止疲劳驾驶，控制车速，避免扬尘。10.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。11.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。12.查看到各销售、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。各办公区内区域内电线布线合理，电线均处于完好状态，有接地及保护装置，漏电保护器状态良好。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；办公用墨盒硒鼓等危废以旧换新。对员工安全进行了不定期宣传培训。部门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。参加了由公司组织的触电、火灾等应急救援演练。巡视查看到办公室、仓库有灭火器，均有效。销售部区域由专人每月巡查消防设施管理情况，查见2022.1-2022.11月份消防安全运行检查记录，未发现异常。介绍说，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