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：熊少斌 陪同人员：熊少朋 | 判定 |
| 审核员：褚敏杰 审核时间：2022年12月21日 |
| 审核条款：QMS:5.3组织的岗位、职责和权限、6.2质量目标、7.1.5监视测量装置、8.1运行策划和控制、8.2产品和服务的要求、8.5生产和服务提供的控制、8.6产品和服务的放行、8.7不合格输出的控制、9.1.2顾客满意E/O:5.3组织的岗位、职责和权限、6.2环境/职业健康安全目标、6.1.2环境因素/危险源辨识与评价、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 |
| 组织的岗位、职责和权限 | QEO：5.3 | 销售部现有4人，部长1人，销售人员3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。 | Y |
| 目标 | QEO:6.2 | 查见“目标分解考核表”，显示对各部门进行了目标分解，并制定实施措施，销售部目标：合同履约率100%产品交货及时率≥97%顾客满意度达95分固废分类处置率100%火灾事故发生次数为0保留“目标分解考核表”，2022年7-9月目标均已完成。 | Y |
| 环境因素/危险源措施的策划 | 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，无变化。查“环境因素辨识和评价登记表”，识别考虑了正常、异常、紧急，过去、现在、未来三种时态。涉及销售部的环境因素有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、火灾发生后废弃物污染大气、水土等。采取多因子评价法进行了评价，查到“重要环境因素清单”，评价出固体废弃物排放、潜在火灾等2项重要环境因素。经评价销售部的重要环境因素为：固废、潜在火灾。主要控制措施：办公危废交耗材公司，生活垃圾由环卫部门处理，加强日常培训、日常检查，配备消防器材等措施。查“危险源辨识、风险评价、风险控制一览表”，识别了办公活动和路途中的危险源。涉及销售部的危险源有插座质量差漏电造成的触电，烟头未及时熄灭或直接扔到纸篓中造成火灾，接线板负荷过重造成的火灾或触电等。采取D=LEC进行评价，查到“重大危险源清单”，评价出重大危险源2个，包括：潜在火灾、触电。经评价销售部的重大危险源：潜在火灾、触电。主要控制措施：执行管理方案、配备消防器材、日常检查、培训教育等运行控制措施等。 | Y |
| 运行策划和控制 | EO8.1 | 公司制定并实施了运行控制程序、废弃物控制程序、噪声控制程序、消防控制程序、资源能源控制程序、安全防火规程、劳动防护用品控制程序、办公用品管理规定、节约用水管理规定、垃圾管理规定、应急预案等环境与职业健康安全控制程序和管理制度。销售部定期组织环保和安全知识培训，员工具备了基本的环保和职业健康安全防护意识；办公环境安静，无明显噪声和废气；生活废水经市政管网排放。按公司要求人走关灯，销售部电脑要求人走后电源切断；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，经常对电路、电源进行检查，没有露电现象发生；销售部垃圾主要包含可回收垃圾、硒鼓、废纸。公司配置了垃圾箱，销售部统一处理。对可回收的固体废弃物，统一回收再利用或由物资回收公司处理。办公用墨盒硒鼓等危废以旧换新。现场巡视办公区域配备了灭火器，状况正常。向相关方发放《相关方告知书》；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。部门运行控制基本符合要求。 | Y |
| 应急准备和响应 | EO8.2 | 参加公司组织的应急救援演练，详见行政部审核记录。 | Y |
| 运行策划和控制产品和服务的要求销售过程控制 | Q：8.18.28.5 | 公司策划了智能控制系统（RFID智能档案管理系统、RFID智能图书管理系统、智能门禁系统和智能环境控制系统）；金属制品（书架（智能）、货架（智能）、智能寄存柜、智能密集架、手动（无轨）密集架）；日用木制品；安防设备的销售过程：产品要求信息获取——产品要求评审——签订合同——采购——检验——销售经评审，公司销售过程为需要确认的过程；查见“特殊过程确认单”，2022.8.1，公司从人员、设备、服务标准等方面对销售过程进行了确认；公司策划了销售过程控制的文件：销售服务规范、管理制度等；公司策划了对销售过程进行监视测量的要求，并策划了检查表；公司配备了销售相关的设备，主要是：电脑、打印机、网络、电话等；介绍说，公司销售业务人员无需特别的资质和能力要求。 公司与顾客的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。查见公司印制的宣传册，介绍公司基本情况和主要销售的产品系列、联系方式等；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。介绍说，公司产品主要通过招投标进行销售，中标后签订合同。提供销售合同：安徽赣仁智能科技有限公司——智能控制系统，2022.5.11江西华鑫环宇科技集团有限公司——智能控制系统、安防设备，2022.8.4江西光正金属设备集团有限公司——智能控制系统，2022.10.19吕建华——智能控制系统，2022.12.08张丽刚——寄存柜、木质家具、智能门禁系统，2022.12.18；以上合同明确了规格、型号、数量、金额、质量要求、技术标准、售后服务、违约责任等内容；保留“合同评审记录表”，以上合同均通过评审后，合同双方签字盖章。公司销售的产品主要是通过名称、编号、规格型号或原厂包装等进行标识；公司的顾客财产主要是客户信息，公司对顾客相关信息做相关保密规定，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。产品主要是利用原厂包装进行防护。合同中明确了售后服务的要求，对交付后出现的问题，及时进行调试、维修，或者派员现场解决；介绍说目前尚未发生合同更改的情况。销售过程基本受控。  | Y |
| 产品和服务的放行 | Q8.6 | 采购检验：介绍说，采购产品验收、产品放行参照国家/行业标准、顾客要求等，通过出厂调试，合格后发货，发货通常由厂家直接发运至顾客。查见进货检验单，主要检测外观、数量和规格型号。过程检验：根据策划的要求实施了监测；查见销售服务过程检查记录表，对接单、采购、检验、交付、售后服务等过程进行了监测，抽见：安徽赣仁智能科技有限公司——2022.8.9，智能控制系统等；江西华鑫环宇科技集团有限公司——2022.10.17，智能控制系统、安防设备；江西光正金属设备集团有限公司——2022.11.21，智能控制系统结果检验：查见“销售服务质量检查表”，检查时间：2022.11.24，对销售服务结果进行了检查，结论均符合；查见有客户签字的货物验收报告，抽见：湘潭市烟草专卖局——智能密集架配件系统（智能软件），2022.4.27；湖南长沙芙蓉区蚕桑科学研究所——智能密集架（馆里软件），2022.4.30；抽见第三方检验报告：检验检测报告——密集架，邳州市市场监督综合检验检测中心，2022.11.25；软件测评报告——智能密集架馆里系统软件，宁波市信息技术发展中心（宁波市软件评测中心），2022.5.19；介绍说，非标产品没有第三方机构报告。 | Y |
| 不合格品控制 | Q8.7 | 公司在《不合格品控制程序》中，对不合格品的处置方式、处置的职责和权限、不合格的评审方式、让步接受的办法及责任部门等均作了规定。介绍说，采购产品不合格一般退货或调换处理，目前未发生采购产品不合格情况；销售过程不合格品处置通常采取隔离、返工处理；目前交付后未发生不合格。企业不合格品控制基本有效。 | Y |
| 客户满意 | Q9.1.2  | 公司编制《顾客满意度控制程序》，未变化；2022年9月26日-30日，发放《顾客满意度调查记录表》5份，回收5份；查见《顾客满意度调查分析》，2022.9.30，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98.2。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