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：供销部 主管领导：周保威 陪同人员：谭江洪 | 判定 |
| 审核员：褚敏杰 审核时间：2023年02月19日 |
| 审核条款：Q: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、8.4外部提供过程、产品和服务的控制、8.5销售和服务提供过程的控制、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、10.2不合格和纠正措施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/危险源的识别与评价、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 | 供销部现有4人，部长1人，采购1人，销售人员2人。主要负责：采购控制、供应商管控、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，供销部目标：设备设施完好率97%以上触电、火灾事故为0固废分类处置率100%；交货及时率≥95%顾客满意度≥92%供方评定合格率100%测量设备检定校准率100%保留“质量\环境\职业健康安全目标分解考核表”，每季度考核，2022年1-12月所有目标均已完成。 | 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。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。涉及供销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评价，查到“重要环境因素清单”，评价出潜在火灾、能源消耗、固废排放等3项重要环境因素。经评价供销部的重要环境因素为：潜在火灾、能源消耗、固废排放。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。涉及供销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：触电伤害、潜在火灾、交通意外伤害。经评价供销部的重大危险源：触电伤害、潜在火灾、交通意外伤害。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、应急预案等环境与职业健康安全控制程序和管理制度。供销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，供销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；供销部垃圾主要包含可回收垃圾、硒鼓、废纸。公司配置了垃圾箱，物业统一处理。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和摄像头，状况正常；向相关方发放《相关方告知书》；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 |
| 监视和测量资源 | Q:7.1.5 | 本公司的监视测量装置主要是卷尺和顾客满意度调查表等，正常使用。卷尺进行了校准，提供校准证书，深圳华科计量检测技术有限公司出具，2022.10.1；结论：所校准项目符合技术要求。顾客满意度调查表正常使用，无需校准和检测。 | 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 | 公司策划了办公家具、校用家具、厨房设备、窗帘的销售过程：产品要求信息获取----产品要求评审----签订合同----采购----质检----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”，2022.11.6，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：1、中共始兴县委老干部局——校用家具、厨房设备，2022.9.29；2、仁化县石塘镇卫生院——办公家具，2022.8.12；3、宜章县正圆贸易有限公司——窗帘，2022.1.8；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，公司建立了售后服务管理体系，交付后活动受控；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 |
| 外部提供过程、产品和服务的控制 | Q8.4 | 查见《采购控制程序》，有效文件。提供了《供方选择、评价和重新评价准则》，评价内容包含管理体系、质量安全环境要求、交货期、人员、设备、现场、生产能力、资质、价格、服务等，各分项有相应的评分标准。提供了《合格供方名录》：中山市广立办公家具有限公司——办公家具迪欧家具集团有限公司——办公家具佛山市优健家具有限公司——办公家具宁津县高尚美家具厂——校用家具浈江区嘉世豪庭装饰材料经营部——窗帘及轨道广州国胜科技有限公司——电烤箱查见《供方调查评定表》，评价项目主要有资质、生产设备、生产场地及环境、技术能力、检测手段、通信条件、长期可靠、信誉等，对以上供方进行了调查评价，评价结果合格。评价人、批准人署名；供方评价是考虑环境及职业健康安全方面的要求，供方承诺安全生产、质量第一。抽查采购合同：中山市广立办公家具有限公司——2022.2.22，办公家具迪欧家具集团有限公司——2022.2.21，办公家具佛山市优健家具有限公司——2022.11.1，办公家具宁津县高尚美家具厂——2022.11.9，校用家具浈江区嘉世豪庭装饰材料经营部——2022.10.28，窗帘及轨道广州国胜科技有限公司——2022.11.15，电烤箱以上合同明确了规格型号、数量、单价、金额、质量、售后服务、违约责任等，双方签字盖章；基本符合要求。 | 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，客户验收。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：1、中共始兴县委老干部局——2022.10.21；2、仁化县石塘镇卫生院——2022.8.14；3、宜章县正圆贸易有限公司——2022.1.23；结果检验：查见客户提供的验收证据，抽见：1、仁化县石塘镇卫生院——办公家具，验收合格，2022.8.15，验收人员签字，加盖单位公章；2、中共始兴县委老干部局——校用家具、厨房设备，2023.2.8，验收合格，验收人员签字，加盖单位公章；查见“销售服务质量检查表”，对销售服务结果进行了检查，检查项目包括：包装、产品、数量、销售流程、服务人员态度、售后服务等；抽见：1、中共始兴县委老干部局——校用家具、厨房设备，2023.2.16；2、仁化县石塘镇卫生院——办公家具，2022.12.29；3、宜章县正圆贸易有限公司——窗帘，2022.06.20；结论均符合；抽见第三方检验报告：检测报告——办公椅，通标标准技术服务有限公司顺德分公司，2022.8.19；检测报告——电烤箱，佛山市质量计量监督检测中心，2022.9.30； | 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，采购产品不合格品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12月16日-20日，发放《顾客满意度调查记录表》3份，回收3份；查见《顾客满意度调查分析》，2022年12月20日，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。 | Y |

说明：不符合标注N