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：黄寒平 陪同人员：李国洪 | 判定 |
| 审核员：文波 审核时间：2020.3.19 |
| 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、8.5.1销售服务过程控制、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: 5.3组织的岗位、职责和权限、6.2环境目标、6.1.2环境因素识别与评价、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 | Q5.3  E5.3 | 审核过程中了解到部门主要负责：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，本部门目标制定与实施，与相关方做好沟通等。  经与经理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，未发现因职责不清责任不明而造成体系运行失效的情况。 |  |
| 目标 | Q6.2  E6.2 | 部门目标：  1、合同履约率达100%  2、顾客满意度达95分  3、固废分类处置率100%  4、火灾、触电事故发生次数为0  考核情况：经查2019.12.21质量\环境\职业健康安全目标分解考核表，各目标达成要求。 |  |
| 产品和服务的要求 | Q8.2 | 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。  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。  由销售部内勤直接对顾客要求进行识别、确认，对于存在的问题直接提出和顾客进行交流沟通。然后由销售部经理组织人员评审，现场合同评审记录，经评审能满足要求后由总经理或其授权人签字并加盖公司印章，然后回传给顾客。  抽1）查2019.8.19日的产品订货合同，包括了如下内容：需方名称：广西崇左市殡葬管理处，产品名称：火化机，规格：540mm\*2500mm\*2300mm，数量：1台，单价：493000元；产品：普通水晶棺产品水晶棺（殡葬制冷设备），规格：2000mm×680mm×1000mm，数量：4台，单价57800元；产品太平柜，规格：三门一体3050mm×9200mm×1795mm，数量：1组，单价57900元；，交货期限：40天，在合同中明确了质量标准、运输、费用结算、付款方式等要求，查合同评审记录表，2019.8.16日黄寒平、杨文辉等评审，可以签订该合同，同日经总经理签字盖章后回传了顾客。  2）查2019.10.15日的产品订货合同，包括了如下内容：需方名称-向塘镇人民政府，产品名称骨灰存放架，规格：鲲鹏牌KP-DX-001，宽42cm\*高35cm\*深35cm，数量：32290pcs，单价103元；交货期：签订合同10后按双方沟通要求开始交货，在合同中明确了质量标准、运输、费用结算、付款方式等要求，查合同评审记录表，2019.10.13日黄寒平、杨文辉等评审，可以签订该合同，同日经总经理签字盖章后回传了顾客。  3）查2019.10.18日的产品订货合同，包括了如下内容：需方名称：南通俊达工程造价咨询有限公司，产品牌位架，规格：300mm×150mm×100mm，数量：8000pcs，单价55元；交货期限：2019年11月10日，在合同中明确了质量标准、运输、费用结算、付款方式等要求，查合同评审记录表，2019.10.17日黄寒平、杨文辉等评审，可以签订该合同，同日经总经理签字盖章后回传了顾客。  4）查2019.9.30日的产品订货合同，包括了如下内容：需方名称：厦门海沧文圃陵园开发有限公司，产品万佛墙，规格：330mm×170mm×160mm，数量：1600门；交货期限：2019年11月3日，在合同中明确了质量标准、运输、费用结算、付款方式等要求，查合同评审记录表，2019.9.28日黄寒平、杨文辉等评审，可以签订该合同，同日经总经理签字盖章后回传了顾客。  4）再抽2020.1.6日张家口市崇礼区民政局的骨灰存放架、水晶棺（殡葬制冷设备）订货合同，经合同评审后签订。  以上评审均在签订正式合同之前进行。  销售部经理介绍：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。 |  |
| 销售和服务提供的控制 | Q8.5.1 | 公司编制并执行《销售服务规范》等。  现场查看营销工作情况：  1.下发的作业文件随手可得。规范规定了服务提供特性和验收标准，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。文件可以指导销售过程的进行。  2.资源配置齐备，设施设备可以满足要求。  3.现场查看销售合同都进行了评审、加盖了公司公章，参见Q8.2工作单。  4.现场提供有产品检验单、产品合格证，参见Q8.6工作单。  5.管理人员以及业务员都经过了培训，能力满足要求，无特种作业人员。  6.公司将销售过程定为需要确认的过程。提供了特殊过程确认单，2019.11.17日黄寒平、李国洪等对销售服务过程进行了确认，确认结论符合要求。  7.制定了销售服务规范等，规定了操作的步骤、方法、注意事项等，操作人员直接按要求进行控制，防止人为错误。  8. 抽见：2019年9月13日的《销售服务质量检查表》，检查考评涉及内容：销售仪表、销售环境、接待质量、电话记录、商品验收、合同评审及时性、产品质量、顾客沟通、回访等，检查结果符合，检查人：黄寒平。  9.所有的产品都必须经检验合格后方可入库和交付。生产部负责产品的检验和放行，产品经过检验合格后方可放行和交付，销售部负责产品交付和交付后活动的实施，并负责联系售后服务。发货前由销售部开具销售单(一式三份,留存一联、财务一联、客户一联)，库管人员依据销售单发货，随货同行有产品合格证，公司负责联系货运交付到指定地点，经查出库、交付手续齐全。  10.视频巡查现场业务员聂水玉正在准备客户（广西崇左市）的发货单，火化机1pcs；  公司销售和服务提供的控制的基本符合要求 |  |
| 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。 |  |
| 交付后活动 | Q8.5.5 | 如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。 |  |
| 客户满意 | Q9.1.2 | 公司编制《顾客满意度控制程序JXKP-CX24-2019》，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。  提供如客户：云南大理张艳刚、南昌县邹志强、江苏南通甘涛等7家顾客的《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，客户对组织评价均为“很满意”、“满意”。  查见2019.11.5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97.4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。 |  |
| 环境因素/危险源辨识与评价 | E6.1.2 | 查有：《环境因素和危险源识别评价与控制程序JXKP-CX02-2019》,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。  销售部提供了“环境因素识别与评价表”，识别了本部门在办公、销售等各有关过程的环境因素，包括水电消耗、办公纸张消耗、车辆尾气排放、火灾发生等环境因素。  查“重要环境因素清单”，涉及销售部重要环境因素：潜在火灾、固体废弃物的排放。  控制措施：固废分类存放、垃圾等由行政部负责按规定处置，日常检查、培训教育，配备有消防器材等措施。  部门识别和评价基本充分，符合规定要求。 |  |
| 运行策划和控制 | E8.1 | 1.编制并实施了运行控制程序JXKP-CX06-2019、资源能源控制程序JXKP-CX13-2019、废弃物控制程序JXKP-CX07-2019、JXRT-CX09-2019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殡葬用品【骨灰盒存放架(含智能)、牌位架、万佛墙】及火化机、太平柜、殡葬制冷设备。  3.现场查看销售部办公室有垃圾桶，有禁止吸烟标识，办公过程产生的垃圾由公司行政部统一处理，部门不单独处理。  4.销售部办公室内主要是电的使用，现场查看电路、电源正常，没有露电现象发生。  5.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。  6.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。  7.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。  部门运行控制能结合产品生命周期方法，基本符合策划要求。 |  |
| 应急准备和响应 | E8.2 | 制定实施了《应急准备和响应控制程序JXKP-CX14-2019》，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。  2019.5.13日参加了由行政部组织的触电应急救援演练。  2019.6.15日参见了由行程部组织的火灾应急演练。  视频远程现场巡视仓库有灭火器，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2019.10月份、2019.11月份和2020.3月份消防安全检查记录，未发现异常，检查人徐艳芳。 |  |

说明：不符合标注N