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：孙会锋 陪同人员：邓晟 | 判定 |
| 审核员：文波 审核时间：2020.3.31 |
| 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。 | 合格 |
| 目标 | Q6.2  E6.2 | 部门目标： 2020.3.31考核  1、合同履约率达100% 100%  2、顾客满意度达94分 98.8  3、固废分类处置率100% 100%  4、火灾、触电事故发生次数为0 0  考核情况：经查2020.3.31质量\环境\职业健康安全目标分解考核表，各目标达成要求。 | 合格 |
| 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2019.10.12日的产品订单合同，包括了如下内容：需方名称：杭州金通科技集团股份有限公司，项目名称：公交智能交通系统，产品名称：服务亭（公共交通亭），产品编号：YZ090000，型号：左亭，数量：1PCS，单价：34400元；交货期限：10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，2019.10.5日孙会锋、徐爱如、邓晟等等评审，可以签订该合同，同日经总经理批准后回传了顾客。  2）查2019.12.10日的产品订单合同，包括了如下内容：需方名称：杭州金通科技集团股份有限公司，项目名称：金通公共自行车服务系统，产品名称：停车棚（公共自行车亭），产品编号：YZ120000，型号：单面棚，数量：1PCS，单价：18500元；交货期限：10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，2019.12.1日孙会锋、徐爱如、邓晟等等评审，可以签订该合同，同日经总经理批准后回传了顾客。  3）查2019年11月签订产品销售合同，包括了如下内容：需方名称：杭州金通科技集团股份有限公司，项目名称：JT3510余杭公共自行车系统建设2019项目，产品名称：服务亭（公共自行车亭），产品编号：TP010000，规格参数及配件，另见附页描述，数量：1套，单价：34400元；交货期限：2019年11月30日前，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，2019.11.20日孙会锋、徐爱如、邓晟等评审，可以签订该合同，同日经总经理批准后回传了顾客。  4）抽查2019.12.31日的购销合同，包括了如下内容：需方名称：万安县交通运输局，产品名称：公交站亭（城市公共交通亭、广告棚），规格：长10米\*高3.2米\*宽1.8米，数量：6组，单价：63786.1元；交货期限：25天，有进行合同评审后签订。  5）再抽其他产品的购销合同，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。 | 合格 |
| 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。 | 合格 |
| 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。 | 合格 |
| 客户满意 | Q9.1.2 | 公司编制《顾客满意度控制程序QJKJ-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：杭州金通公共自行车科技股份有限公司、九江市公交集团公司、临海市公路管理局等5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98.8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。 | 合格 |
| 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QJKJ-CX01-2019》,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。 | 合格 |
| 运行策划和控制 | E8.1 | 1.编制并实施了运行控制程序QJKJ-CX06-2019、资源能源控制程序QJKJ-CX13-2019、废弃物控制程序QJKJ-CX07-2019、消防控制程序等环境QJKJ-CX09-2019、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城市公共交通亭（棚）、公共自行车亭（棚）、广告棚。  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。  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。  8. 对于2020年度此次新型冠状病毒感染的肺炎疫情防控事宜，销售部执行公司要求进行人员出入登记，量体温，戴口罩等。人员出入填写《企业职工体温登记表》，记录了姓名、电话、体温、是否发热等内容按要求基本做好了控制。  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。 | 合格 |
| 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QJKJ-CX01-2019》，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。  2019.11.5日销售部人员参加了由行政部组织的触电应急救援演练。  2019.11.6日销售部人员参见了由行政部组织的消防安全应急演练。  自体系运行以来尚未发生紧急情况。 | 合格 |

说明：不符合标注N