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：刘海华 陪同人员：张建伟 | 判定 |
| 审核员：文波 审核时间：2020.4.22 |
| 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: 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 | Q5.3E5.3 | 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 | Q6.2E6.2 | 部门目标： 2020.4.20考核1、合同履约率达100% 100%2、顾客满意度达92分 97.23、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2020.4.20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2019.10.14日的订货协议书，包括了如下内容：需方名称：湖南汝城杨德祥，产品名称：不锈钢尾气净化处理设备，规格参数：见附件清单详细描述，数量：1套，单价：340000元；交货期限：2019.10.22，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日刘海华、赵昌禹等评审，可以签订该合同，同日经总经理批准盖章后回传了顾客。2）查2019.10.30日的订货协议书，包括了如下内容：需方名称：海兴殡仪馆聂勇勇，产品名称：大型豪华钛金瞻仰台，规格型号：5300mm\*4200mm\*1200mm，数量：1台，单价：62800元；产品名称：智能转换三模三门太平柜，规格型号：厂标，数量：3组，单价：16500元；交货期限：2019.11.20，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，2019.10.29日刘海华、赵昌禹等评审，可以签订该合同，同日经总经理批准盖章后回传了顾客。3）查2019.7.16日的订货协议书，包括了如下内容：需方名称：广东连平殡仪馆熊艳斌，产品名称：尾气净化处理设备（碳钢），规格型号：风冷（一拖一），数量：3套，单价：260000元；产品名称：卧式遗物焚烧炉，规格型号：4000mm\*3300mm\*2500mm，数量：1台，单价：180000元；产品名称：卧式遗物焚烧炉尾气净化处理设备，规格型号：水冷（一拖一），数量：3套，单价：260000元；交货期限：2019.8.16，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，2019.7.15日刘海华、赵昌禹等评审，可以签订该合同，同日经总经理批准盖章后回传了顾客。4）查2019.7.13日的订货协议书，包括了如下内容：需方名称：荆州市监利县殡仪馆杨敏，产品名称：便携式水晶棺，规格参数：厂标，数量：30台，单价：7000元；交货期限：2019.7.17，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，2019.7.13日刘海华、赵昌禹等评审，可以签订该合同，同日经总经理批准盖章后回传了顾客。5）查2019.11.1日的订货协议书，包括了如下内容：需方名称：湖南道县刘鹏，产品名称：平板火花机，规格参数：3500mm\*2250mm\*3200mm，数量：1台，单价：190000元；产品名称：高档捡灰火花机，规格参数：3500mm\*2250mm\*3200mm，数量：2台，单价：210000元；产品名称：高档雾化尾气设备，规格参数：一拖一，数量：3套，单价：260000元；交货期限：2019.11.20，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，2019.10.30日刘海华、赵昌禹等评审，可以签订该合同，同日经总经理批准盖章后回传了顾客。6）再抽其他产品的订货协议书，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TDR-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：广东翁源县殡仪馆、四川雷波县殡仪馆、湖北省荆州市监利县殡仪馆等13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2020.1.6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97.2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TDR-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、垃圾等由办公室负责按规定处置，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TDR-CX06-2019、资源能源控制程序TDR-CX13-2019、废弃物控制程序TDR-CX07-2019、消防控制程序TDR-CX09-2019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火化机、焚烧炉、祭祀炉、尾气净化设备、太平柜、水晶棺、瞻仰台、空气净化室。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办公室统一处理，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、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TDR-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。2019.10.21日销售部人员参加了由办公室组织的消防安全应急演练。2019.11.13日销售部人员参见了由办公室组织的触电应急救援演练。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