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：刘小丽 陪同人员：刘涛 | 判定 |
| 审核员：文波 审核时间：2020.5.11 |
| 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。经与部门负责人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： 2020.4.19考核1、合同履约率达100% 100%2、顾客满意度达92分 97.33、固废分类处置率100% 100%4、火灾触电事故发生次数为0 0次考核情况：经查2020.4.19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。查2020.3.21日的购销合同，包括了如下内容：需方名称：上海科韵展览展示有限公司，产品名称：博物馆珍藏架，规格：3000\*780\*2200mm，数量：20组；产品名称：智能文物储藏展示柜，规格：880\*450\*800mm，数量：20组；产品名称：智能文物储藏架（柜），规格：1700\*500\*2000mm，数量：30组；产品名称：文物柜架，规格：720\*620\*2000mm，数量：16组；产品名称：手动密集架，规格：3000\*800\*2500mm，数量：10组；交货期限：20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，2020.3.19日刘小丽、皮俊辉、刘涛等评审，可以签订该合同，同日经总经理批准盖章后回传了顾客。查2020.1.3日的购销合同，包括了如下内容：需方名称：中铁电气化集团有限公司，产品名称：期刊架，规格：2700\*680\*2000mm，数量：6组；产品名称：文件柜，规格：980\*450\*1800mm，数量：10组；产品名称：重型货架，规格：2700\*700\*2000mm，数量：8组；产品名称：旋转式书架，规格：820\*820\*2000mm，数量：2组；产品名称：折装式书架，规格：1800\*450\*2000mm，数量：12组；交货期限：20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，2020.1.2日刘小丽、皮俊辉、刘涛等评审，可以签订该合同，同日经总经理批准盖章后回传了顾客。查2019.12.4日的购销合同，包括了如下内容：需方名称：北京市海龙公路工程公司，产品名称：公寓床，规格：200\*85\*210cm，数量：200pcs；产品名称：阅览桌，规格：150\*90\*75cm，数量：20pcs；产品名称：阅览椅，规格：43\*42\*41-82cm，数量：80pcs；产品名称：电脑桌，规格：150\*90\*75cm，数量：30张；产品名称：军用床，规格：200\*85\*210cm，数量：60pcs；交货期限：2019-12-30，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，2019.12.2日刘小丽、皮俊辉、刘涛等评审，可以签订该合同，同日经总经理批准盖章后回传了顾客。查2019.12.7日的购销合同，包括了如下内容：需方名称：李清华，产品名称：烟花爆竹柜，规格：400\*200\*100cm，数量：6pcs；交货期限：2019-12-17，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，2019.12.5日刘小丽、皮俊辉、刘涛等评审，可以签订该合同，同日经总经理批准盖章后回传了顾客。查2020.5.9日的购销合同，包括了如下内容：需方名称：嘉应学院医学院，产品名称：学生课桌椅，课桌规格：600\*400\*760mm，课椅规格：360\*380\*760mm 数量：600PCS；交货期限：2020-5-30，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，2020.5.7日刘小丽、皮俊辉、刘涛等评审，可以签订该合同，同日经总经理批准盖章后回传了顾客。查2020.4.9日的购销合同，包括了如下内容：需方名称：天水市公安局麦积分局，产品名称：智能密集架，规格：2800\*780\*2000mm，数量：6组；产品名称：底图柜，规格：960\*400\*1800mm，数量：2组；产品名称：智能物证架，规格：1500\*700\*1000，数量：10组；产品名称：代保管箱，规格：520\*620\*800mm，数量：2组；产品名称：防磁柜，规格：520\*620\*800mm，数量：15组；产品名称：无轨密集架，规格：2700\*680\*1600mm，数量：8组；产品名称：药架，规格：2400\*680\*1500mm，数量：2组；交货期限：20天内，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，2020.4.7日刘小丽、皮俊辉、刘涛等评审，可以签订该合同，同日经总经理批准盖章后回传了顾客。再抽其他购销合同，经合同评审后签订。以上评审均在签订正式合同之前进行。销售部部长介绍：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》，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：湖南省冷水江市档案局、广东药学院、华南理工大学、广大州市海珠区档案馆等10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2020.4.12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97.3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》,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、资源能源控制程序、废弃物控制程序、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手动密集架、智能型密集架、博物馆珍藏架、文物柜架、智能文物储藏架（柜）、智能文物储藏展示柜、期刊架、文件柜、重型货架、药架、阅览桌、阅览椅、电脑桌、旋转式书架、拆装式书架、无轨密集架、防磁柜、底图柜、代保管箱、智能物证架（柜）、学生课桌椅、公寓床、烟花爆竹柜、军用床。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，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 | 编制了《应急准备和响应程序》，建立了火灾应急预案，由行政部组织演练，提供了应急预案演习记录，演练时间 2019年12月15日负责人：刘涛参加人：全体员工演练的效果1、组织指挥有序，项目岗位配合较好，达到了预定目标，演练的效果较好。2、人员的速度较快，及时按照预定方案对事故处理人员进行保护。3、各参训人员着装整齐，装备佩戴完整，精神饱满。4、处理事故得当，速度较快，分工明确，能各负其责演练达到了目的。有效。查肺炎疫情防控机构工作，销售部人员按公司要求进行了每日人员出入登记/量体温/戴口罩、分餐制用餐时间管理等。按要求基本做好了控制。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