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：黄莉梅 陪同人员：李秀琼 | 判定 |
| 审核员：伍光华（QE见证）、王景玲（QE被见证） 审核时间：2020.6.9 |
| 审核条款：见证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、8.4外部提供过程、产品和服务的控制、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、E/OMS: 5.3组织的岗位、职责和权限、6.2环境与职业健康安全目标、6.1.2环境因素/危险源辨识与评价、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 | Q5.3E5.3O5.3 | 审核过程中了解到部门主要负责：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，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 | Q6.2E6.2O6.2 | 部门目标： 2020.6.1考核1、合同履约率达100% 100%2、顾客满意度达92分 973、固废分类处置率100% 100%4、火灾触电事故发生次数为0 0次5、建立合格供方，确保采购产品100%合格 100%考核情况：经查2020.6.1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2020.5.7日的购销合同，包括了如下内容：需方名称：中国电信股份有限公司江西分公司，产品名称：上网日志审计系统，型号规格：SASNX3-W3400，配置使用公司开发软件（畅通基于可信计算日志审计安全存储系统 简称：UNBLOCKED LASSS-TC V1.0）数量1套；产品名称：日志收集和分析系统，型号规格：LASNX3-L1100，配置使用公司开发软件（畅通基于可信计算日志审计安全存储系统 简称：UNBLOCKED LASSS-TC V1.0）数量：1套；详细配置另有附页描述；交货期限：2020.5.22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，2020.4.26日黄莉梅、熊越、蒋雪峰等评审，可以签订该合同，同日经总经理批准盖章后回传了顾客。查2020.4.27日的购销合同，包括了如下内容：需方名称：中安网脉（北京）技术股份有限公司，产品名称：三层千兆48口交换机，型号规格：NSS4320-56TF，数量1台；产品名称：三层千兆48口交换机，型号规格：AD120-1S005E，数量：2块；详细配置另有附页描述；交货期限：2020.5.12，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，2020.4.26日黄莉梅、熊越、蒋雪峰等评审，可以签订该合同，同日经总经理批准盖章后回传了顾客。查2020.4.27的购销合同，包括了如下内容：需方名称：江西省电信信息产业有限公司，产品名称：风扇模块，型号规格：S7610，数量：1套；交货期限：22020.5.10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，2020.4.26日黄莉梅、熊越、蒋雪峰等评审，可以签订该合同，同日经总经理批准盖章后回传了顾客。查2020.5.12的购销合同，包括了如下内容：需方名称：江西科兰信息科技有限公司，产品名称：笔记本电脑，型号规格：灵越5000（5493）14英寸，数量：1台；交货期限：2020.5.17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，2020.5.11日黄莉梅、熊越、蒋雪峰等评审，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。销售部负责人介绍：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 |
| 销售和服务提供的控制 | Q8.5.1 | 公司编制并执行《销售规范制度》、《销售人员礼仪规范制度》等。现场查看营销工作情况：1.以上文件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8.2工作单。4.现场提供有产品检验记录、合格标识，参见8.6工作单。5.管理人员以及业务员、检验人员、库管员都经过了培训，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。查有《特殊过程确认记录表》，2020.1.10日对销售过程的人员、机械设备、材料、控制方法、环境等方面进行了过程确认，结论：可以满足过程能力的需求、提供合格的服务。确认人员：蒋雪峰、黄利梅等。7.制定了销售管理制度、产品搬运管理制度、仓库管理制度等，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.所有的产品都必须经检验合格后方可交付。检验人员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发货单，库管员依据发货单发货，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。售后服务由销售部业务员按照售后服务规范执行，去客户现场培训和演示产品的使用方法和注意事项，未发生。9. 现场蒋雪锋正在电话联系客户江西科兰信息科技有限公司的计算机、通讯设备等产品的发货交付事宜，接听电话礼仪规范，介绍沟通详实。10. 现场业务人员黄利梅正在准备客户江西省电信信息产业有限公司计算机系统集成产品的销售合同。组织销售服务过程的控制符合标准规定的要求。 |  |
| 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。 | 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。提供了如客户：江西航天科创发展有限公司、江西省电信信息产业有限公司、中国联合网络通信有限公司南昌市分公司、江西移动通信有限公司赣州分公司等4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2020.6.1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 |
| 外部提供过程、产品和服务的控制 | Q8.4 | 查见文件《采购控制程序》，规定了采购物资分类、供方评价与管理状况、采购信息、采购产品验证等内容。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》，主要供方包括：

|  |  |
| --- | --- |
| 公司名称 | 供应产品 |
| 联强国际贸易（中国）有限公司武汉分公司 | 无线控制器、交换机、光模块等 |
| 深圳齐普生科技股份有限公司 | 交换机 |
| 北京神州数码有限公司 | 迈普网络设备、计算机 |
| 郑州信大捷安信息技术股份有限公司 | 检务通定制版华为手机 |
| 紫光数码（苏州）集团有限公司 | 风扇框等配件 |
| …… |  |

查见《供方调查评价表》，有供方名称、评价项目及得分、评价结果等内容，评价项目主要有相关资质证明、有长期可靠的设备和原料供应、通信和交通运输条件、接受我方质量保证条件要求、长期可靠、信誉等，抽查以上供方进行了调查评价，评价结果合格。评价人李秀琼、黄莉梅、万文杰，批准蒋雪锋，日期2020.10日。但未提供供应商“紫光数码（苏州）集团有限公司”的调查评价记录，不符合要求，开具了不符合项，要求改善。企业在对供方进行选择和评价时，收集了企业的相关产品的说明书、检验报告、合格证等，对于供方的相关资质，应保持更新，但对供方评价应充分考虑环境及职业健康安全方面的要求，与负责人进行了沟通。销售部负责人介绍，各部门根据需要提报采购申请，经批准后由销售部组织实施采购。在实施采购前公司与供方进行沟通后编制采购文件，注明名称、型号、数量、要求、交付期等内容，形成采购合同。1.查见2020.4.15日采购合同，供方紫光数码（苏州）集团有限公司，采购产品：风扇框，规格：LSQM17510EFAN；数量：1pcs；交货期限：15天，交货地点买方公司，另外有运输、结算、付款、质量要求等要求，双方签字盖章。2.查见2020.4.30日采购合同，供方深圳齐普生科技股份有限公司，采购产品：三层千兆48口交换机，规格：NSS4320-56TF；数量：1台；产品：三层千兆48口交换机，规格：AD120-1S005E；数量：2块；交货期电话或微信通知，另外有运输、结算、付款、质量要求等要求，双方签字盖章。3.查见2020.5.6日采购合同，供方联强国际贸易（中国）有限公司武汉分公司，采购产品：风扇模块，规格：S7610，数量：1块；交货日期：按约定日期交货，交货地点买方公司，另外有运输、结算、付款、质量要求等要求，双方签字盖章。4.查见2020.5.13日采购合同，供方北京神州数码有限公司，采购产品：计算机，规格：灵越5000（5493）14英寸，数量：4台；交货日期：按约定日期交货，交货地点买方公司，另外有运输、结算、付款、质量要求等要求，双方签字盖章。5.查见2020.5.25日采购合同，供方联强国际贸易（中国）有限公司武汉分公司，采购产品：无线控制器，规格：4个千兆口，数量：5台；采购产品：交换机，规格：8口，数量：5台；交货日期：按约定日期交货，交货地点买方公司，另外有运输、结算、付款、质量要求等要求，双方签字盖章。另抽查了其他原材料采购订单，基本同上。提供给外部供方的信息表述清晰、充分。采购产品验证通常采取查验产品外观、尺寸、功能性能、合格证、数量的方式，具体详见技术部审核记录。采购产品种类基本能覆盖公司认证范围内的产品。 | 不符合 |
| 环境因素/危险源辨识与评价 | E6.1.2O6.1.2 | 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采购服务过程、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。查销售部的“环境因素识别评价汇总表”，识别了本部门在办公、采购、销售、相关方等各有关过程的环境因素，包括日光灯更换、电脑使用用电消耗、办公纸张、采购、销售活动宣传材料的处置、车辆尾气排放、废包装物排放等环境因素，识别时能考虑产品生命周期观点。查《重要环境因素清单》，涉及销售部有3项重要环境因素，包括包括：能源消耗、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，包装物分类卖掉，日常检查、培训教育，配备有消防器材、制定应急预案等措施。查销售部的“危险源识别及风险评价表”，识别了办公电线破损裸露、电器漏电触电、电脑显示屏的辐射、电器超负荷等危险源。查《不可接受风险清单》，涉及本部门的有3个不可接受风险，包括：触电、火灾事故、交通意外伤害的发生。控制措施：危险源控制执行管理方案、配备消防器材、个体防护、日常检查、培训教育、应急预案等运行控制措施。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 | E8.1O8.1 | 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。编制并实施了环境、职业健康安全控制程序和管理制度。2.本部门办公中所使用的办公用品均由公司行政部负责统一打印、复印，产生的废弃物，由行政部统一处理。3.对可回收的固体废弃物，一部分由厂家回收，厂家不回收的公司统一回收再利用或由物资回收公司处理，不可回收的废弃物由公司办公室统一处理，部门不单独处理。4.销售部主要是电的使用，电器有漏电保护器，经常对电路、电源进行检查，没有露电现象发生，查环境安全记录，提供了《环境安全运行检查记录》，抽查2020.1月---2020.5月份检查结果正常，检查人李秀琼。5.提供了《重要相关方施加影响一览表》，2020.1.10日对采购物资相关方、销售客户、周边社区施加影响，内容:将公司的环境/职业健康安全方针、重要环境因素/危险源等，通过告知书的方式通知对方。6.销售部向相关方发放《相关方告知书》，显示的内容中包括：所有供应商向我公司提供的材料，必须考虑环保要求，有害物质含量必须符合国家有关规定要求，不符合环保要求的生产原料不得向我公司提供；来公司洽谈办理业务、参观学习的人员应自觉维护公司环境卫生，不大声喧哗、不随地吐痰、不乱仍垃圾，自觉遵守公司纪律，维护公司环境；相关方人员应以对公司财产及职工的身体健康负责的态度，严格遵守安全生产规章制度，杜绝违章作业，并服从公司安全管理人员的监督检查，违者将受到罚款或驱逐出公司的处罚等。7.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。8.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。9.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。部门运行控制基本符合要求。 | 合格 |
| 应急准备和响应 | E8.2O8.2 | 编制了《应急准备和响应程序》，确定的紧急情况有：火灾等。建立了火灾等应急预案，由行政部组织演练。查看了火灾应急预案演习记录，演练时间 2020年5月21日负责人：李秀琼参加人：行政部、销售部、技术部、财务部演练的效果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。针对近期出现的新型冠状病毒引发的肺炎疫情，公司制定了疫情防控预案，公司有进行返岗人员健康报备管理、每日人员出入登记/量体温/戴口罩、是否发热、等，严格按政府和预案的要求执行。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