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：供销部 主管领导：杨亮 陪同人员：陈小忠 | 判定 |
| 审核员：文波 审核时间：2020.7.7 |
| 审核条款：QMS:5.3组织的岗位、职责和权限、6.2质量目标、7.1.5监视和测量资源、、8.1运行策划和控制、8.2产品和服务的要求、8.3产品和服务的设计和开发不适用确认、8.4外部提供过程、产品和服务的控制、8.5.1销售服务过程控制、8.5.2产品标识和可追朔性、8.5.4产品防护、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、8.6产品和服务的放行、8.7不合格输出的控制，  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，  OHSMS: 5.3组织的岗位、职责和权限、6.2职业健康安全目标、6.1.2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、职责权限 | QEO5.3 | 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。  与二阶段远程审核一致，确认符合要求。 | 符合 |
| 目标和方案 | QEO6.2 | 部门目标： 2020.5.26考核  1、合同履约率达100% 100%  2、顾客满意度达92分 98.7  3、产品一次交验合格率≥97% 100%  4、供方评定合格率100% 100%  5、固废分类处置率100% 100%  6、火灾事故发生次数为0 0次  7、交通意外伤害为零 0次  考核情况：经查2020.5.26质量\环境\职业健康安全目标分解考核表，各目标达成要求。  与二阶段远程审核一致，确认符合要求。 | 符合 |
| 监视和测量资源 | Q7.1.5 | 公司提供《监视和测量设备登记表》，主要监视和测量设备有钢卷尺、游标卡尺，用于产品尺寸检测。公司有按策划的时间间隔对上述监视和测量资源实施校准/检定。  抽查钢卷尺 检定证书 HK2004201282 规格/型号：5m  检定日期：2020.4.20 有效期限：1年  检定单位：深圳华科计量检测技术有限公司  抽查游标卡尺 检定证书 HK2004201281 规格/型号：0-200mm  检定日期：2020.4.20 有效期限：1年  检定单位：深圳华科计量检测技术有限公司  公司使用监视资源主要测量人员设备的保养，按说明书的要求使用人员自行负责。  查看监视测量设备使用、调整和储存均符合要求，查看钢卷尺；无损坏，外观完好。目前尚未发现监视测量设备在检定有效期内失准的情况，监视和测量设备运行环境适宜。  与二阶段远程审核一致，确认符合要求。 | 符合 |
| 运行策划和控制 | Q8.1 | 产品的实现过程策划主要由总经理和供销部负责人负责完成，过程策划包含了警用装备（防弹服、防刺服、防弹头盔、防爆盾牌、警棍、强光手电、执法记录仪、伸缩抓捕器、阻车路障器、智能枪弹柜、居民身份证自助申领机、居民身份证自助领证机）、射击器械及器材（靶场设备、报靶系统）、安防设备（无人机、无人机干扰拦截仪、排爆干扰仪、金属探测门、X射线安全检查设备、液体探测仪、物证柜）、医疗设备（法医解剖台）、实验室设备（实验室台（桌））、密集架、书架、货架的销售所需要达到的质量目标和要求。  执行标准《商品经营服务质量管理规范GB/T 16868-2009》和客户要求等。  编制了相应的过程文件：  （1）编制了销售服务流程：招投标/业务洽谈 → 合同评审 → 采购 → 进货检验 → 交付；  （2）制定了作业指导书《营销服务提供规范》、《营销服务质量的控制规范》、《售后服务规定》、《售后服务人员服务规范》；  （3）规定了产品的检验验收准则，并制定了相应的检验规范；《产品验收制度》、《售后服务管理制度》；  （4）现场对销售各过程填写有验货单、销售服务过程检查记录表、产品销售服务质量检查报告、不合格品处置单、销售合同、发货单等各种监视和测量记录；  （5）资源的提供（包括场所、人力、物力、设备设施等）。  到目前为止，组织运行没有变更，问其有关要求，基本了解。  该公司销售服务提供过程策划符合要求。  与二阶段远程审核一致，确认符合要求。 | 符合 |
| 产品和服务的要求 | Q8.2 | 供销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。  由供销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2020.3.24日的购销合同，包括了如下内容：需方名称：江西中盾安保科技有限公司，产品名称：警用设备，包括如下（产品名称：防弹服，数量：40件；产品名称：防刺服，数量：40件；产品名称：防弹头盔，数量：60个；产品名称：防爆盾牌，数量：60个；产品名称：警棍，数量：60根；产品名称：强光手电，数量：35个；产品名称：执法记录仪，数量：10个；产品名称：伸缩抓捕器，数量：50个；产品名称：阻车路障，数量：112个）；各产品规格技术参数要求在合同中进行了描述；交货期限：20个工作日，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，2020.3.22日杨亮、赖艳华、聂林等评审，可以签订该合同，同日经总经理批准盖章后回传了顾客。  查2020.4.22日的购销合同，包括了如下内容：需方名称：江西天地人环保科技有限公司，产品名称：智能枪弹柜（警用设备），数量：7台；产品名称：物证柜（安防设备），数量：35组；产品名称：密集架，数量：115平方米；产品名称：书架，数量：125组；产品名称：货架，数量：80列；产品名称：法医解刨台（医疗设备），数量：32台；各产品规格技术参数要求在合同中进行了描述；交货期限：30个工作日，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，2020.4.21日杨亮、赖艳华、聂林等评审，可以签订该合同，同日经总经理批准盖章后回传了顾客。  查2020.3.1日的购销合同，包括了如下内容：需方名称：中华人民解放军91128部队，产品名称：便携式智能单兵靶机（射击器械及器材），数量：15台；产品规格技术参数要求在合同中进行了描述；交货期限：18个工作日，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，2020.2.29日杨亮、赖艳华、聂林等评审，可以签订该合同，同日经总经理批准盖章后回传了顾客。  查2020.5.21日的购销合同，包括了如下内容：需方名称：山西武氏安保科技服务有限公司，产品名称：六旋翼无人机（安防设备），外形尺寸：1400\*1400\*500mm；折叠尺寸：525mm\*600mm\*500mm，数量：2台；交货期限：10个工作日，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，2020.5.20日杨亮、赖艳华、聂林等评审，可以签订该合同，同日经总经理批准盖章后回传了顾客。  查2020.5.13日的购销合同，包括了如下内容：需方名称：江西省景德镇市中级人民法院，产品名称：X射线安全检查设备（安防设备），型号：JCSB-11，规格：650\*500mm，数量：1套；产品名称：液体检测仪（安防设备），型号：JCY-02，规格：460mm\*370mm\*260mm，数量：1台；产品名称：身份证验证终端（居民身份证自助申领机），型号：GD-FKG-01，数量：1台；产品名称：执法记录仪，型号：JLY-50，数量：10台；产品名称：新型伸缩警棍（警用设备），型号：JG-09，数量：15根；产品名称：新型强光手电（警用设备），型号：SD-RD01，规格：154.6mm，数量：15支；交货期限：2020.6.5，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，2020.5.12日杨亮、赖艳华、聂林等评审，可以签订该合同，同日经总经理批准盖章后回传了顾客。  查2020.5.30日的购销合同，包括了如下内容：需方名称：江西中盾安保科技有限公司，产品名称：居民身份证自动领证机（警用设备），数量：1台；产品名称：执法记录仪（警用设备），数量：37台；各产品规格技术参数要求在合同中进行了描述；交货期限：30个工作日，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，2020.5.29日杨亮、赖艳华、聂林等评审，可以签订该合同，同日经总经理批准盖章后回传了顾客。  查2020.1.15日的购销合同，包括了如下内容：需方名称：平顺县公安局，产品名称：实验室成套设备（实验室设备），型号：赣盾牌，数量：1套；产品规格技术参数要求在合同中进行了描述；交货期限：签订合同后协商交期，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，2020.1.13日杨亮、赖艳华、聂林等评审，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。  供销部负责人介绍：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。  与二阶段远程审核一致，确认符合要求。 | 符合 |
| 产品和服务的设计和开发不适用确认 | Q8.3 | 组织按照国标/行标和顾客要求进行警用装备（防弹服、防刺服、防弹头盔、防爆盾牌、警棍、强光手电、执法记录仪、伸缩抓捕器、阻车路障器、智能枪弹柜、居民身份证自助申领机、居民身份证自助领证机）、射击器械及器材（靶场设备、报靶系统）、安防设备（无人机、无人机干扰拦截仪、排爆干扰仪、金属探测门、X射线安全检查设备、液体探测仪、物证柜）、医疗设备（法医解剖台）、实验室设备（实验室台（桌））、密集架、书架、货架的销售，不需进行产品的设计和开发，因此对标准的8.3条款不适用，且不影响组织提供满足顾客要求和适用法律法规要求的产品的能力或责任，不适用合理。  与二阶段远程审核一致，确认符合要求。 | 符合 |
| 销售及服务的控制 | 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、产品合格证，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》，2020.3.6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：杨亮、聂林、赖艳华等。  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，供销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。发货前由供销部开具发货单，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。售后服务由供销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. 现场聂建勇在电话联系西安空军工程大学关于：智慧档案柜（密集架）的发货交付事宜，接听电话礼仪规范，介绍沟通详实。  10. 业务员黄勇正在准备客户吕梁市保安服务公司关于密集架、书架等产品的销售合同。  组织销售服务过程的控制符合标准规定的要求。  与二阶段远程审核一致，确认符合要求。 | 符合 |
| 标识和可追溯性/防护 | Q8.5.2/8.5.4 | 采购成品、销售成品使用产品型号进行标识。抽查符合要求。  库房各成品分类摆放整齐，进行了标识，符合要求。  追溯性：和部门负责人交谈：顾客在使用中一旦出现问题反馈到公司后，公司依据出货日期、产品型号，可查业务人员及供方及批次检验记录等。  防护：编制了产品防护包装规定，如果有特殊要求的根据顾客要求和合同进行包装，产品在搬运过程中规定轻搬轻放，严禁野蛮装卸，产品放置在规定的区域，避免日晒、雨林等，现场查看，产品的防护基本符合要求。  与二阶段远程审核一致，确认符合要求。 | 符合 |
| 顾客或外部供方财产 | Q8.5.3 | 公司在设计服务过程中不涉及顾客提供的任何产品、知识产权。顾客的个人信息，公司将其作为商业秘密，做到不外泄，经询问，无顾客的个人信息丢失和泄漏情况发生  公司对顾客的私人信息或有关技术要求均通过专用硬盘区域和配置的专用档案柜予以保存，确保了顾客信息的丢失和泄漏。  目前公司无实物顾客或外部供方财产。  与二阶段远程审核一致，确认符合要求。 | 符合 |
| 交付后的活动 | Q8.5.5 | 该公司交付后主要是通过对客户人员进行技术培训、技术指导，同时跟踪项目进度、顾客回访、顾客反馈、顾客满意度调查等形式进行。与该部门负责人交流，该公司根据顾客交付后一周内进行电话进行顾客回访，无不满意情况发生，但未保留相关记录，体系运行至今无顾客不良反馈。  采购的物质经验收合格后由仓库进行管理，现场查看仓库，入库有入库单，材料出库需领料人在出库单上签字，仓库材料摆放整齐，标识明确，帐、物、卡健全，抽查配件数量，帐、物、卡相符。  销售的产品根据数量的多少、发运的地点及包装要求由销售人员联系物流，在规定的时间内将产品送到客户指定地点。  与二阶段远程审核一致，确认符合要求。 | 符合 |
| 更改的控制 | Q8.5.6 | 组织应对销售合同的更改进行评审，以确保稳定的符合要求。  组织应保留形成文件的信息，包括有关更改评审结果、授权进行更改的人员以及根据评审所采取的必要措施。  经询问，体系运行至今无更改情况发生。  与二阶段远程审核一致，确认符合要求。 | 符合 |
| 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 | | 深圳九星智能航空科技有限公司 | 无人机、无人机干扰拦截仪、排爆干扰仪 | | 江西光正金属设备集团有限公司 | 密集架、书架、货架、物证柜、居民身份证自助申领机、居民身份证自助领证机 | | 靖江市国润警用器材制造有限公司 | 警用装备（防弹服、防刺服、防弹头盔防爆盾牌、警棍、强光手电等） | | 江西远大保险设备实业集团有限公司 | 枪弹一体柜、手枪柜、枪库门、长枪柜法医解剖台等 | | 杭州塘村科技有限公司 | 实验室成套设备 | | 广州威思盾科技有限公司 | X射线安全检测设备、金属探测安检门等 | | 昆山九毫米电子科技有限公司 | 靶场设备 | | 深圳市达城威电子科技有限公司 | 执法记录仪 | | …… |  |   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。评价人赖艳华、杨亮、陈小忠，批准聂林，日期2020.3.3日。但未提供供应商“江西远大保险设备实业集团有限公司”的调查评价记录，不符合要求，二阶段远程审核开具了不符合项，要求改善。7月7日补充审核验证了纠正预防措施和整改材料，符合要求。  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。  供销部负责人介绍，各部门根据需要提报采购申请，经批准后由供销部组织实施采购。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2020.3.18日采购合同，供方昆山九毫米电子科技有限公司，采购产品：多功能战术单兵靶，规格：雷霆；数量：15台；交货期限：款到交货，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。  2.查见2020.5.18日采购合同，供方广州威思盾科技有限公司，采购产品：金属探测安检门，规格：WSD-B700；数量：1台；产品：液体检测仪，规格：JCY-02；数量：1台；产品：手持金属探测器，规格：MB3001，数量5支；X射线安全检查设备，型号：JCSB-11，数量：1套；产品：省份证验证终端，规格型号：GD-FKG-01，数量1台；交货期：收到定金后3个工作日发货，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2020.3.27日采购合同，供方江西光正金属设备集团有限公司，采购产品：居民身份证自动领证机，数量：1台；产品：执法记录仪，数量37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。  4.查见2020.3.20日采购合同，供方靖江市国润警用器材制造有限公司，采购产品：防弹服，数量：100件；产品：防刺服，数量：100件；产品：防弹头盔，数量：40个；产品：防爆盾牌，数量：50个；产品：警棍，数量850根；产品：强光手电，数量60个；产品：执法记录仪，数量8个；产品：伸缩抓捕器，数量：70个；产品：阻车路障，数量：112个；交货日期：按协商日期交货，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2020.3.16日采购合同，供方江西远大保险设备实业集团有限公司，采购产品：智能枪弹柜，数量：4台；采购产品：物证柜，数量：10组；采购产品：密集架，数量：120平方；采购产品：书架，数量：25组；采购产品：货架，数量：50列；采购产品：法医解刨台，数量：15台；交货日期：20日内，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。  6.查见2020年1月采购合同，供方杭州塘村科技有限公司，采购产品：实验室成套设备，数量：1套；交货日期：按协商日期交货，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。  7.查见2020年5月15日采购合同，供方深圳九星智能航空科技有限公司，采购产品：无人机，数量：1台；交货日期：10天内，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。  与二阶段远程审核一致，确认符合要求。 | 符合 |
| 产品和服务的放行 | Q8.6 | 公司产品和服务的放行，需得到供销部经理杨亮的批准后放行  抽：销售出货单  产品名称: 多功能战术单兵靶（射击器械及器材） 15台  （中国人民解放军91128部队）  检验内容： 标准 结果  外观 完整不破损 符合  规格 客户规定 符合  尺寸： 80\*122\*30(cm) 实测：80.2\*121.7\*30.1（cm）符合  数量 以合同为准 15台符合  检验人：聂露 批准人：杨亮 日期：2020.3.18  抽：销售出货单  产品名称: 防弹服（警用装备） 100件  （江西中盾安保科技有限公司）  检验内容： 标准 结果  外观 完整不破损 符合  规格 客户规定 符合  数量 以合同为准 100件 符合  检验人：聂露 批准人：杨亮 日期：2020.3.20  抽：销售出货单  产品名称: 防弹头盔（警用装备） 40个  （江西中盾安保科技有限公司）  检验内容： 标准 结果  外观 完整不破损 符合  规格 客户规定 符合  尺寸： 270\*207\*215（mm） 实测：271\*207.2\*214（mm）符合  数量 以合同为准 40个 符合  检验人：聂露 批准人：杨亮 日期：2020.3.20  抽：销售出货单  产品名称: 法医解剖台（医疗设备） 15pcs  （江西天地人环保科技有限公司）  检验内容： 标准 结果  外观 完整不破损 符合  规格 客户规定 符合  尺寸： 2600\*800\*850（mm） 实测：2597\*802\*848（mm）符合  数量 以合同为准 15pcs 符合  检验人：聂露 批准人：杨亮 日期：2020.3.16  抽：销售出货单  产品名称: 实验室成套设备（实验室设备） 4台  （平顺县公安局）  检验内容： 标准 结果  外观 完整不破损 符合  规格 客户规定 符合  数量 以合同为准 15pcs 符合  检验人：聂露 批准人：杨亮 日期：2020.1.7  抽：销售出货单  产品名称: 密集架 120平方  （民丰县公安局）  检验内容： 标准 结果  外观 完整不破损 符合  规格 客户规定 符合  数量 以合同为准 符合  检验人：聂露 批准人：杨亮 日期：2020.3.16  抽：销售出货单  产品名称: 货架 50列  （平顺县公安局）  检验内容： 标准 结果  外观 完整不破损 符合  规格 客户规定 符合  尺寸： 2000\*600\*2000（mm） 实测：2002\*601\*2000（mm）符合  数量 以合同为准 符合  检验人：聂露 批准人：杨亮 日期：2020.3.16  抽：销售出货单  产品名称: 书架 25组  （平顺县公安局）  检验内容： 标准 结果  外观 完整不破损 符合  规格 客户规定 符合  数量 以合同为准 符合  检验人：聂露 批准人：杨亮 日期：2020.3.16  另抽查了其他销售出库单，情况同上。  产品经检验合格进行交付，确保能满足顾客对产品的质量要求。  与二阶段远程审核一致，确认符合要求。 | 符合 |
| 不合格品控制 | Q8.7 | 公司在《不合格品控制程序》中，对不合格品的处置方式、处置的职责和权限、不合格的评审方式、让步接受的办法及责任部门等均作了规定。供销部负责人回复：采购产品不合格品处置：一般作退货或调换处理，目前未发生采购产品不合格情况；存放搬运过程不合格品处置：返工处理，目前防护处理措施充分，未发生不合格情况；销售过程不合格品处置：一般返工处理；目前交付后未发生不合格。  企业不合格品控制基本有效。  与二阶段远程审核一致，确认符合要求。 | 符合 |
| 顾客满意度 | 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：舟曲县公安局、江西中盾安保科技有限公司、江西省景德镇市中级人民法院等9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2020.3.24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98.7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。  与二阶段远程审核一致，确认符合要求。 | 符合 |
| 环境因素/危险源辨识与评价 | E6.1.2  O6.1.2 | 查有：《环境因素和危险源识别评价与控制程序》,供销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。  查供销部的“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。  查供销部的“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。  与二阶段远程审核一致，确认符合要求。 | 符合 |
| 运行控制 | EO8.1 | 本部门应执行的运行控制文件包括：环境管理控制程序、固体废弃物管理规定、对相关方施加影响管理规定、节能降耗管理规定、消防安全管理制度、办公室安全管理制度、电脑使用管理办法、服务人员工作规范等  （1） 废水管控：  办公过程不产生废水，生活废水排入管网集中处理。  （2） 废气管控：  无。  （3） 噪声管控：  办公过程过程基本无噪声。  （4） 固废管控：  主要是办公固废的排放、各产品包装物的排放。供销部将墨盒硒鼓等办公危废交行政部统一处理一般是交供应商回收，其他固废及生活垃圾放在门口垃圾桶由环卫部门统一处理。  （5） 能源资源管控：  办公过程注意节水、节电，人走关闭设备和照明开关，查看现场未发现有漏水和浪费电能的现象。  （6） 潜在火灾管控：  公司配备了消防设施。  （7） 安全防护：  主要是防止触电，办公时注意防护，加强日常检查和培训教育。  （8） 能提供防止员工意外伤害加重的急救药品如创可贴、杀菌药水等。  （9） 为主要长期员工上社保，查见交款证明。  （10）按有关程序和要求通报供方和顾客，采用〈告知函〉方式通报。查到相关方告知书。  （11）员工饮用水为纯净水通过饮水机饮用。  （12）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。  （13）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。  （14）对于2020年度此次新型冠状病毒感染的肺炎疫情防控事宜，供销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。  （15）办公室和仓库内主要是电的使用，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，查见有消除安全检查记录，2020.1月---2020.5月份检查结果正常，检查人陈小忠 。  （16）现场运行控制：  公司从事的主要是警用装备（防弹服、防刺服、防弹头盔、防爆盾牌、警棍、强光手电、执法记录仪、伸缩抓捕器、阻车路障器、智能枪弹柜、居民身份证自助申领机、居民身份证自助领证机）、射击器械及器材（靶场设备、报靶系统）、安防设备（无人机、无人机干扰拦截仪、排爆干扰仪、金属探测门、X射线安全检查设备、液体探测仪、物证柜）、医疗设备（法医解剖台）、实验室设备（实验室台（桌））、密集架、书架、货架的销售。  现场查看各销售、办公人员坐姿正确避免过度疲劳。  电脑显示器调整到保护视力的颜色。  各办公区内现场电线布线合理，电线均处于完好状态，有接地及保护装置，漏电保护器状态良好。  现场有分类存放的垃圾桶。  现场配备有灭火器、消防栓，均有效。  现场在环保和职业健康安全防护方面的控制管理基本有效。  与二阶段远程审核一致，确认符合要求。 | 符合 |
| 应急准备和响应 | EO8.2 | 编制了《应急准备和响应程序》，确定的紧急情况有：火灾、触电等。建立了火灾、触电、疫情防控等应急预案，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3月24日  负责人：赖艳华  参加人：行政部、供销部  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。  查2020.5.27日触电应急预案演习记录，情况同上。  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。  与二阶段远程审核一致，确认符合要求。 | 符合 |

说明：不符合标注N