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：毕晓明 陪同人员：芦建民 | 判定 |
| 审核员：文波 审核时间：2020.10.8-9 |
| 审核条款：QMS: 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、8.5.1销售服务过程控制、8.6产品和服务的放行、8.7不合格输出的控制，EMS: 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: 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 | O5.3 | 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。 | 符合 |
| 目标和方案 | O6.2 | 部门目标： 2020.8.26考核1、合同履约率达100% 100%2、顾客满意度达92分 99分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2020.8.26质量\环境\职业健康安全目标分解考核表，各目标达成要求。 | 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反光背心产品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》《职业用高可视性警示服标准GB 20653-2006》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。 | 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2020.8.6日的购销合同，包括了如下内容：需方名称：上海卓越计算机有限公司，产品名称：警用反光背心，型号：大号，数量：500件；产品名称：警用反光背心，型号：中号，数量：500件；产品名称：警用反光背心，型号：小号，数量：500件；交货期限：2020年8月24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，提供2020.8.6日魏丹、毕晓明、朱敏等评审，可以签订该合同，同日经总经理批准盖章后回传了顾客。查2020.7.3日的购销合同，包括了如下内容：需方名称：上海卓越计算机有限公司，产品名称：警用反光背心，型号：大号，数量：500件；产品名称：警用反光背心，型号：中号，数量：500件；产品名称：警用反光背心，型号：小号，数量：500件；交货期限：2020年7月21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2020.5.2日的购销合同，包括了如下内容：需方名称：上海卓越计算机有限公司，产品名称：警用反光背心，型号：大号，数量：500件；产品名称：警用反光背心，型号：中号，数量：1000件；产品名称：警用反光背心，型号：小号，数量：500件；交货期限：2020年5月20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2020.9.1日的购销合同，包括了如下内容：需方名称：上海卓越计算机有限公司，产品名称：警用反光背心，型号：大号，数量：500件；产品名称：警用反光背心，型号：中号，数量：1500件；产品名称：警用反光背心，型号：小号，数量：500件；交货期限：2020年9月19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。抽查以上合同，提供了相关合同评审的记录。再抽其他购销合同，经过合同评审后签订。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。 | 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反光背心产品的销售，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。 | 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》，2020.5.6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：魏丹、毕晓明、芦建民等。查见对销售人员进行了《销售规范制度》、《销售人员礼仪规范制度》课程培训，查看培训记录，培训日期：2020-3-6，参加培训人员：魏丹、毕晓明等，经现场讨论考核合格。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. 现场毕晓明正在电话联系上海卓越计算机有限公司关于：警用警用反光背心产品的发货交付事宜，接听电话礼仪规范，介绍沟通详实。组织销售服务过程的控制符合标准规定的要求。 | 符合 |
| 产品和服务的放行 | Q8.6 | 一、公司产品和服务的放行，需得到供销部经理毕晓明的批准后放行抽：销售出货单产品名称: 警用反光背心 500pcs（上海卓越计算机有限公司）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： 大号（衣长72cm，胸围126cm） 实测：71.8cm，126.3cm符合数量 以合同为准 500pcs 符合检验人：毕晓明 日期：2020.5.18抽：销售出货单产品名称: 警用反光背心 1500pcs（上海卓越计算机有限公司）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： 中号（衣长68cm，胸围120cm） 实测：68.3cm，120.2cm符合数量 以合同为准 1500pcs 符合检验人：毕晓明 日期：2020.8.21抽：销售出货单产品名称: 警用反光背心 500pcs（上海卓越计算机有限公司）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： 小号（衣长66cm，胸围114cm） 实测：66.2cm，114.1cm符合数量 以合同为准 500pcs 符合检验人：毕晓明 日期：2020.9.17另抽查了其他销售出库单，情况同上。二、提供客户验收合格报告2020.5.20日客户上海卓越计算机有限公司对公司销售的警用反光背心（大号）产品质量检验合格报告，检验人：赵睿。2020.8.25日客户上海卓越计算机有限公司对公司销售的警用反光背心（中号）产品质量检验合格报告，检验人：赵睿。2020.9.21日客户上海卓越计算机有限公司对公司销售的警用反光背心（小号）产品质量检验合格报告，检验人：赵睿。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。公司产品的监视和测量控制基本符合规定要求。 | 符合 |
| 不合格品控制 | Q8.7 | 公司在《不符合、纠正和预防措施控制程序》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：报废处理，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。 | 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》,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：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。 | 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，2020.3月---2020.9月份检查结果正常，检查人芦建民。（16）现场运行控制：公司从事的主要是警用反光背心产品的销售。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。 | 符合 |
| 应急准备和响应 | EO8.2 | 编制了《应急准备和响应控制程序》，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18日负责人：芦建民参加人：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2020.5.29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。 | 符合 |

说明：不符合标注N