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：邹建平 陪同人员： | 判定 |
| 审核员：周涛 审核时间：2020.10.12 |
| 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、8.4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、8.5.3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  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 | QO5.3 | 部门负责人：邹建平  负责公司原材料采购，合格供方评审工作；负责进行市场调查与顾客满意度的调查销售管理工作；负责销售合同的签定及与合同和顾客有关的外部联系；向顾客进行环保及安全宣传；贯彻执行公司的方针和管理目标，本部门危险源的识别及其控制，落实管理手册在本部门的运行，对相关方的控制。  职责明确，回答基本完整。 | y |
| 目标、方案 | QO6.2 | 部门目标：考核情况（2020.4.2）  a.合同履约率100%； 100%  b.顾客满意度96分以上； 97分  c.固体废弃物分类处置率100%； 100%  d.火灾事故为0 0  e.供方评定合格率100% ； 100%  f.采购产品交货及时率≥90%； 100%  考核人:邹建平 审批：邹锦斓 考核时间：2020.4.2 | y |
| 产品和服务的要求 | Q8.2. | 公司通过走访、电话、邮件等方式与顾客交流，主要进行以下沟通：  1、在产品交付中向顾客提供保证产品品质的有关信息。  2、接受顾客问询、询价、合同的处理。  3、根据合同要求进行有关的事宜，对顾客的投诉或意见进行及时处理和答复。  查顾客意见记录  体系建立以来，未发生顾客不满意及投诉现象。 | y |
| 查公司产品销售合同  1合同编号：00000009 —合同签订日期为 2019年11月11日  供方：江西全球通家具有限公司  需方：赣州市南康隆木中学  产品名称：床  规格：常规  数量：230套  技术要求：按照国家、行业标准和合同要求进行生产  交货时间：按工程进度  合同写明了双方的责任和要求及义务。 | y |
| 2合同编号： —合同签订日期为 2020年6月17日  供方：江西全球通家具有限公司  需方：江西赣州稀有金属交易所有限责任公司  产品名称：中二斗器械柜  规格：TP03# 常规  数量：3套  技术要求：按照国家、行业标准和合同要求进行生产  交货时间：按工程进度  合同写明了双方的责任和要求及义务。  3合同编号：2020-GZFGS-B-001 —合同签订日期为  供方：江西全球通家具有限公司  需方：中铁二十四局集团新余工程有限公司  产品名称：家具（床、床垫、衣柜、床头柜等22类）  规格：（见合同）  数量：42套  技术要求：按照国家、行业标准和合同要求进行生产  交货时间：按工程进度  合同写明了双方的责任和要求及义务。  查上述3份合同的都进行了评审表，评审人：邹建平、邹锦澜。  评审时间是在签订合同前进行。评审内容包括交货期限、价格、质量要求、交付要求、法规要求、包装要求 6项。评审结果：同意。  公司目前暂无合同更改情况。 |  |
| 外部提供过程、产品和服务的控制 | Q8.4 | 编制了《采购控制程序》，明确了根据销售订单，编制《采购计划》。对采购计划中重要物资进行定期合格供方评价，内容包括：产品质量、交货期、价格及售后服务等内容。经由总经理确认后，纳入公司合格供方。  现场提供有《合格供方目录》，由总经理邹锦澜批准。  合格供方名称 供应产品名称  1、南康华汇皮革 皮革  2、丽欣沙发包装厂 包装纸箱  3、广发沙发夹板 中纤板  4、鑫源海绵 海绵  5、花都耀兴五金家具 五金  6、鑫兴富五金家具 五金  7、石家庄宏石钢材有限公司 钢材  8、庆春家具材料 胶水  9、润丰布行 布艺  10、金业辉皇办公家具 沙发扶手  11、赣州市南康区华州木业有限公司 中纤板  12、赣州市南康区赣森人造板有限公司 纤维板  13、江西中望实业有限公司 人造板  编制：供销部 审核：邹锦华 批准：邹锦斓 时间：2020.3.20  查 2020年3月20日对供方的调查及评价。  针对合格供方南康华汇皮革的评价：评价内容：企业资质、供货能力、产品质量、交货期、价格、售后服务等；  符合相关规定，纳入合格供方。  本公司需求物资的采购信息由供销部负责，通过签订书面采购订单方式向合格供方进行产品采购。  抽 三份采购合同：2020年8月9号与赣州市南康区华州木业有限公司签订的中纤板、2020年6月3日与赣州市南康区赣森人造板有限公司签订的纤维板采购合同、2020年8月13日与江西中望实业有限公司签订的人造板采购合同。都在合格供方名录中，也对上述三个供方进行合格评价。  外部提供过程、产品和服务的控制基本符合要求。 |  |
| 销售服务过程控制 | 8.5.1 | 供销部根据客户需求，与客户进行业务洽谈，明确合同要求，在合同正式签定之前，进行合同评审，填写《合同评审记录》。签定合同之后，依据合同要求和公司库存状况，制定《采购计划》由采购员实施采购。  查见该公司的《岗位任职条件》、《采购流程与制度》、《销售服务规范》、《销售服务考核办法》、《质量目标考核办法》、《顾客满意度调查制度》等管理、作业及检验文件对服务提供过程进行控制。  查见办公现场宽敞整洁，电脑、传真、打印机及网络运行正常。  现场办公秩序良好，符合该公司的规定要求。  产品售出后，销售部定期进行顾客满意率调查，做好售后服务工作，详见8.2.1审核记录。经查基本符合要求。  识别的需确认的过程为销售，与实际相符。查见《过程确认记录》，对销售过程从人力资源、设备材料、作业方法、记录要求等方面进行了确认评价。确认结论：满足要求。确认人：邹建平，2020.3.16  ●部门主管负责对销售服务过程的服务质量进行监督检查。  查见《销售服务过程质量检查考核记录》，内容包括：考核项目、要求、考核办法、考核情况、判定、检查人、检查日期等。  抽查见2020.4.30《销售服务过程质量检查考核记录》，工作环境、工作态度、工作效率、与客户的沟通、客户反馈等方面的检查结果均为合格。检查人：邹建平。  另抽查见2020.6.28《销售服务过程质量检查考核记录》，检查结果也均为合格，检查人：邹建平。  经查，符合标准要求。 |  |
| 顾客或外部供方财产 | 8.5.3 | 该公司顾客财产主要为顾客提供的图纸、样品及顾客的个人信息等，由供销做好图纸和样品保管及个人信息保密工作。  查见《客户财产交接记录》，内容包括：客户名称、提供的财产、单位(规格)、数量、移交人、接收人、备注。  经远程询查顾客财产没有发生损坏、丢失或泄露现象，保管完好。  经询问了解，没有顾客个人信息泄露情况发生。 | y |
| 交付后活动 | 8.5.5 | 查销售现场产品交付情况：产品交付至客户处通过物流服务企业，客户签收，公司通过电话跟踪沟通及定期拜访、客户满意度调查等方式确认交付及交付后服务的满意程度。经查符合要求。 | y |
| 顾客满意度 | 9.1.2 | 公司通过电话，走访等形式，接受顾客反馈，了解顾客顾客满意度信息，发放调查表对顾客满意度进行定量测量。  提供“顾客满意程度调查表”，调查主要内容：质量、价格、外观、服务等方面的满意程度等，各项得分求平均值得最终结果。对10个顾客进行了满意度调查。提供顾客满意调查分析。最终顾客满意率97.9分。  该结果已提交管理评审。 | y |
| 危险源辨识、风险评价和控制措施的确定 | O6.1.2 | 提供了职业健康安全危险源识别与评价表，涉及本部门的危险源包括：使用电器不当造成触电，搬运货物造成的砸伤，吸烟乱扔烟头导致火灾，上下班途中交通危险，电器短路或使用时间过长散热不良，相关方进厂驾驶员违章驾驶、高空坠落。  用LEC法对识别的危险源进行评价，本部门不可接受风险火灾、触电，评价基本准确。  评价人员：邹锦华、黎泽桂、廖叶梅、邹建平  时间：2020年3月6日 | y |
| 运行控制 | O8.1 | 本部门应执行的运行控制文件包括：产品销售过程控制程序、环境、职业健康安全运行控制程序、与顾客有关过程控制程序等。  查运行控制情况：  办公过程注意节约用电，供销部做到人走灯灭，电脑长时间不用时关机，下班前要关闭电源；  办公过程产生的固废按办公室要求放到指定地点，现场查看无混放现象；办公用品按要求由办公室负责发放，作好记录；  工作时间平均每天不超过8小时，公司为员工办理了意外伤害等保险；  外出办公要求遵守道路交通安全法，不违章行驶，驾驶证和车辆定期年审，确保出行安全；  提供了致相关方的一封信，通过建议书告知各位来访人员公司有关安全方面应注意的事项及相关规定。有发放记录。提供相关方安全管理协议。  在与顾客沟通和招投标时，通过选择适当时机向顾客宣传本公司的职业健康安全的方针理念以及本公司的具体做法、成绩等，向顾客施加职业健康安全的影响，增强顾客对本公司的信任程度。  提供“需要重点施加影响的相关方一览表”，包括原材料供方等，提供有“告知书”发放记录。  现场查看办公室设备、电器状态良好，配置了灭火器，无火灾、触电隐患，废弃物无混放现象。 | y |
| 应急准备和响应 | O8.2 | 执行《应急准备和响应控制程序》，供销部参加了公司组织消防演练，相关记录详见办公室记录。 | y |