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：市场部 主管领导：李传久 陪同人员：罗泽兵 | 判定 |
| 审核员：王景玲 审核时间：2020年10月14日--15日 |
| 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、Q8.5.1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、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 | QE:5.3 | 通过交流了解到市场部门主要负责：市场调研与开发，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，本部门环境因素识别和控制，本部门目标制定与实施等。 |  |
| 质量、环境目标  | QE:6.2 | 部门目标：1、有效合同履约率100%；2、顾客满意度95分以上；3、固体废弃物分类处置率100%；4、重大伤亡、火灾事故为0部门目标完成情况： 1、有效合同履约率100%； 2、顾客满意度达到97分；3、固体废弃物分类处置率100%；4、重大伤亡、火灾事故为0；考核情况：2020.6.1日考核能完成。 |  |
| 产品和服务的要求 | Q8.2.1 | 市场部经常对顾客进行电话回访与实地拜访，了解顾客的意见及要求。售前：走访用户、了解用户需求等相关信息，与顾客签订合同或订单；售中：组织供方按期交付，解决用户对进度、质量等关切问题；售后：与客户保持密切沟通，不定期回访用户，并对顾客反馈问题解答。体系建立实施至今未发生严重顾客投诉。 |  |
| 沟通 | Q8.2.2 | 主要是通过对市场进行调研，对顾客进行访问、电话等了解客户的需求，在顾客有合作意向时或发放招标文件时，介绍我公司产品，了解顾客对产品性能、功能、数量等要求，并结合企业标准进行确定，且明示在合同或订单上，确定顾客对产品的具体要求。企业规定的附加要求，主要是满足企业制订的内控标准，确保产品质量特性高于顾客要求。顾客对公司产品的要求通常有：1）、产品名称、规格型号、交货期、价格等，还有产品的技术和质量等，对产品的技术和质量要求通常按产品的标准和顾客要求进行确定。2）、法律法规方面的要求，如产品质量法、合同法等。3）、公司规定的附加条件或承诺：如价格及付款方式：时间期限和让步承诺，保质量承诺等。 |  |
| 与产品和服务有关要求的评审 | Q8.2.3 | 为了明确与产品有关的要求，确保公司有能力满足顾客要求；在公司向顾客做出提供产品的承诺之前对产品有关要求进行了评审，评审后再交客户确认。公司客户群体主要是经销商和散客，客户根据公司产品宣传图册、样品进行订货。公司人员在收到客户电话、现场参观等情况客户提出的订单需求时，记录在《定（送）货单》上，在《定（送）货单》上明确型号、规格、单位、数量、价格、送货日期等；市场部、生产部负责人评审确认可以满足客户要求后，在《定（送）货单》上经手人栏中进行签署。然后红联交给客户确认，客户同意后付定金，全款到后，财务人员盖章通知发货。抽查《定（送）货单》，2020.10.5日客户：陈志伟，订货一批，主要采购产品如下：名称：棕纤维床垫，规格：1.8m\*2m，数量22张；名称：棕纤维床垫，规格：1.5m\*2m，数量21张；经办人签名：肖桐姣、赖春燕，客户已交定金。抽查《定（送）货单》，2020.9.23日客户：吴建章，订货一批，主要采购产品如下：名称：软体床，型号：A816，规格：1.8m\*2m，数量1张；名称：软体床，型号：A818，规格：1.5m\*2m，数量1张；名称：软体床，型号：A813，规格：1.5m\*2m，数量1张；名称：五门衣柜，型号：K8619，数量1套；名称：餐桌+餐椅，型号：1902+红石669，数量1+6套；名称：棕纤维床垫，规格：1.8m\*2m，数量1张；名称：棕纤维床垫，规格：1.5m\*2m，数量2张；名称：松木床板，规格：1.8m\*2m，数量1张；名称：松木床板，规格：1.5m\*2m，数量2张；经办人：肖桐姣、曾桂花、邓阳秀，客户已交定金。抽查《定（送）货单》，2020.7.1日客户：荣先民，订货一批，主要采购产品如下：名称：弹簧软体床垫，型号：枫爱，规格：1.8m\*2m，数量3张；名称：弹簧软体床垫，型号：美梦，规格：1.8m\*2m，数量1张；名称：软体沙发，型号：S55，规格：3.75mX1.8mX0.95m，数量：1套；经办人：赖春燕、邓阳秀、邱贤辉，客户已交定金。抽查《定（送）货单》，2020.9.14日客户：秦以木，订货一批，主要采购产品如下：名称：棕纤维床垫，规格：1.5m\*2m，数量4张；名称：棕纤维床垫，规格：1.5m\*1.9m，数量2张；名称：棕纤维床垫，规格：1.8m\*2m，数量2张；名称：棕纤维床垫，规格：1.2m\*1.9m，数量2张；经办人：肖桐姣，客户已交定金。抽查《定（送）货单》，2020.8.15日客户：周英宏，订货一批，主要采购产品如下：名称：软体床，型号：枫恋，规格：1.8m\*2m，数量：2张；经办人：曾小莉，客户已交定金。以上订单经过了市场部、生产部负责人进行了评审确认可以满足客户要求后，在《定（送）货单》上经手人栏中进行签署，红联交给客户确认，客户同意后付定金，全款到后，财务人员盖章通知发货，记录均保存完好，符合要求。 |  |
| 与产品有关要求的更改 | Q8.2.4 | 企业建立了产品和服务要求更改的流程，一般包括订单的更改、产品要求的更改。订单更改和产品要求的更改由市场部负责管理，当产品要求发生变更时，填写“合同变更通知单”通知相关职能部门，并及时更新相关文件并下发至相关部门。目前未发生变更情况。 |  |
| 顾客满意 | Q9.1.2 | 企业主要通过开展顾客满意度调查来收集并了解顾客满意的信息。顾客满意度调查原则上每年组织实施一次，提供了2020年5月份进行的顾客满意程度调查表，调查表从产品质量、价格比、交货期、售后服务等方面对顾客满意度进行了调查。查见客户秦以木、荣先民、周英宏、吴建章等满意度调查表10份，查到顾客满意度调查分析，经统计表明顾客满意综合率为97%，达到了公司质量目标。 |  |
| 销售服务过程控制 | Q8.5.1 | 公司编制并执行PFJG-FWGF—2020《销售服务规范》等。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。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。查见对销售人员进行了《销售服务规范》课程培训，查看培训记录，培训日期：2020-9-11，参加培训人员：李传久等，经现场讨论考核合格。6.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。7.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，市场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。发货前由市场部开具发货单，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。售后服务由市场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。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。 |  |
| 交付后活动 | Q8.5.5 | 与部门负责人沟通了解到组织主要通过与客户签订合同的形式对交付后的活动进行规定。合同通常包括：法律法规要求，交付后不合格的处理，产品的用途，顾客的要求等。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解决。基本满足要求。 |  |
| 环境因素识别与评价 | E6.1.2  | 查有：《环境因素和危险源识别评价与控制程序》（PFJJ-CX01-2020）和《环境和职业健康安全法律法规控制程序》（PFJJ-CX02-2020）。现场提供了《环境因素辨识和评价表》，从识别了办公过程中的水电消耗、废纸排放、生活垃圾排放、废旧日光灯管排放、打印机废墨盒排放、吸烟污染空气等。采用评分标准以打分的方式评价重要环境因素，市场部的重要环境因素为：潜在火灾、固废排放等。控制措施：固废分类存放、包装物分类卖掉，培训教育，配备有消防器材、应急预案等措施。 |  |
| 运行策划和控制 | E8.1 | 1.编制并实施《管理运行控制程序》、《废弃物处理规定》、《环境保护管理规定》、《消防管理规定》、《职业卫生管理规定》、《环境作业指导书文件》、《职业安全健康管理体系作业指导书》、《仓库安全管理制度》等环境、职业健康安全控制程序和管理制度。2.公司销售流程是业务洽谈→合同评审→生产→销售→售后。3.公司目前销售的产品主要是：软体家具（弹簧软体床垫、软体床、软体沙发、棕纤维床垫）产品。4.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行政部统一处理，部门不单独处理。5.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，查见有线路、消防器材检查记录。6.在装卸车时，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.运输选择车况较好的车辆，防止超高，超重，超宽；司机每4小时倒班作业，货物装卸时要求戴手套，轻拿轻放。8.仓库巡视：分区存放整齐码放，消防通道畅通，现场有禁烟、禁火警示标识，有分类垃圾箱，配备了手提式干粉灭火器、消防栓，经现场查看均在有效期内。仓库用电线路规范无临时用电，无私拉乱扯，无使用大功率电器等异常现象。部门环境安全运行控制基本符合策划要求。 |  |
| 应急准备和响应 | E8.2 | 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、人身伤害等。市场部的人员参与了公司的应急演练，明确了应急处理流程及方案。应急设施配置：办公场所和仓库配备了灭火器、消防栓等消防设施，均在有效期内，状态良好。自体系运行以来尚未发生紧急情况。 |  |

说明：不符合标注N