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：韩建伟 陪同人员：李黄水 | 判定 |
| 审核员：李京田 审核时间：2020.11.5 |
| 审核条款： |
| 组织的岗位、职责权限 | QS5.3 | 销售部负责人：韩建伟  1）负责市场开拓，销售网络建立，销售队伍的建设，项目信息收集、分析、跟踪、谈判，签订合同。  2）负责业务的报价及说明,报价书、投标书的制作，参加投标活动；  3）负责销售合同的制作，组织标书、合同评审，负责将合同更改信息传递到相关部门；  4）负责与顾客联络沟通，组织处理顾客投诉。负责保存相关服务记录；  5）负责组织对顾客满意程度进行测量，确定顾客的需求和潜在需求；  6）负责与顾客相关的数据收集、传递、交流。负责本部门统计技术的具体选择与应用。  7）负责识别本部门的环境因素和危险源的辨识评价和控制工作；  部门人员能够清楚自己部门的职责，沟通顺畅。 |  |
| 目标和方案 | QS6.2 | 执行《管理手册》及《方针目标管理制度》  部门目标：  合同评审率 100%  顾客满意率达 ≥95%  供方调查评价考核率 100%  火灾爆炸事故 0发生  触电事故 0发生  重大责任交通事故 0发生  提供目标完成情况考核记录，目标均完成对以上的目标指标制定了管理方案：方案可行 |  |
| 顾客沟通  外部供方 | Q8.2  Q**8.4** | 与顾客沟通主要采取以下方式：产品信息：主要是电话、传真、Q互联网、微信、公司文件、公司宣传册及网站的方式；问询、合同或订单的处理：  主要采取电话或面谈的方式：顾客反馈，主要为顾客建立档案，定期电话或登门进行回访。  提供有合同台账，销售合同及合同评审记录  提供有合格供方名录、供方评审记录、采购合同等 |  |
| 顾客满意度 | Q9.1.2 | 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。  提供有顾客满意度调查表及满意度报告 |  |
| 运行控制 | S8.1 | 本部门应执行的运行控制文件包括：环境管理控制程序、职业健康控制程序、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、车辆管理规定、电脑使用管理办法、服务人员工作规范等  运行控制情况：   1. 办公室区域：污水：不涉及污水，没有污水排放。 2. 噪声：办公现场不产生明显噪声。 3. 固废：固体废物主要是办公产生废纸张等，配置了纸篓；办公用纸由办公室负责，复印、打印耗材都有办公室统一负责，集中处置。 4. 触电：办公过程注意节约用电，做到人走灯灭，电脑长时间不用时关机，下班前要关闭电源，防止触电。 5. 办公区域:，现场查看办公区域环境整洁、宽敞、办公设备状态良好、 6. 工作时间平均每天不超过8小时。 7. 现场查看办公区域配备符合要求的消防设施。 8. 现场查看办公区域，整洁、光线充足、室内空气良好、配置有空调，办公条件较好，办公设备安全状态良好，教育员工正确使用办公设备，现场用电基本规范，无乱拉线现象，防止火灾发生。   9、相关方施加影响：公司能够控制或能够施加影响的相关方有顾客等。提供了“致相关方的公开信”，将公司的环境/安全控制要求发放到了所有相关方:运输公司\供应商\外来员工等  10、意外伤害：驾驶员要求遵守道路交通安全法规，不违章驾车，驾驶证和车辆定期年审，确保行车安全。  12、对员工进行体检、上工伤保险，见附件  13.高温中暑  公司向员工提供防暑降温的食品和药品，综合部有专人负责该工作，没有发生过高温中暑的情况。  14.受相关方施加影响： 组织对进入场所内的供方送货员、求职及培训人员视情况由安保人员或受访人提醒、签定安全协议等方式，告知相关遵守相应的运行准则，以防止外来人员受到人身伤害或职业健康安危害  15、新冠疫情期间，组织策划了《疫情防控应急工作预案》，对疫情期间的疫情防控物资的发放、人员的管控、每日的人员体温检测、环境的消毒等进行了策划  运行正常 |  |
| 应急准备和响应 | S8.2 | 销售部参与公司组织的应急预案及演练活动，具体审核见人力资源部S8.2审核记录 |  |
| 不符合和纠正措施  事件调查、不符合、纠正措施和预防措施 | QS10.2 | 企业通过过程的监视和测量、绩效考核、内审、管理评审等方式和机制，确保质量管理制度有效执行。  企业经过策划，采用对产品的监视和测量，对不合格品控制等来证实产品的符合性。  企业制定《不符合控制程序》、《事件报告、调查与处理程序》、《改进控制程序》等，通过分析实际存在的或潜在的不符合的原因，制定纠正和预防措施，并验证其效果，以防止不符合的发生／再发生，实现持续改进绩效的目的。  对内审中的不符合，采取了纠正措施，并验证；  为保证公司职业健康安全管理体系的有效运行，通过对安全事件的调查处理，以确保管理体系运行的有效性。  经查在公司正常经营活动中，出现了轻微不符合，部门已经采取纠正和纠正措施，经验证纠正措施有效。  公司研发及销售活动未发生过环境、安全等事故。  查持续改进：  a. 通过管理体系运行，管理方针、目标的实施，内审、管理评审进行持续改进；  b. 通过数据分析、纠正、预防措施实施达到持续改进；  c. 通过顾客满意度调查，改进、提高产品质量，满足顾客需求，达到持续改进的目的。  管理评审提出改进措施正在实施过程中。 |  |