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：魏年文 陪同人员：余银林 | 判定 |
| 审核员：文波 审核时间：2020.11.29 |
| 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，  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、职责和权限 | Q5.3  E5.3  O5.3 | 销售部负责人：魏年文  1 根据上级安排，落实公司方针目标、检查下属的执行情况，评定下级的工作业绩和能力。  2 制定公司销售计划，并组织实施。  3组织市场调研，制订营销战略，协助进行广告宣传和促销活动。  4 组织合同评审，签订营销合同，督促产品交付和货款清收。  5 组织售后服务，处理顾客投诉、退货及合同纠纷。  6 组织顾客调查，收集顾客意见并及时进行处理，使顾客满意。  7 组织对销售人员培训，配合业务员进行产品销售。  8及时完成领导交给的其它工作任务。  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2020年7月监督审核（远程审核）一致，确认符合要求。 | 合格 |
| 目标 | Q6.2  E6.2  O6.2 | 部门目标： 2020.6.5考核  1、合同履约率达100% 100%  2、顾客满意度达95分 97分  3、固废分类处置率100% 100%  4、火灾事故发生次数为0 0次  考核情况：经查2020.6.5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2020年7月监督审核（远程审核）一致，确认符合要求。 | 合格 |
| 产品和服务的要求 | Q8.2 | 销售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。  由销售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。  查公司的销售合同  抽1：课桌椅销类售合同  客户：江西省高安市第二中学 产品名称:  学生橡木课桌 600\*400\*750mm 300张  学生课凳 340\*240\*450mm 400个  合同签订时间：2019年7月16日。合同评审时间：2019年7月14日  抽2：书架销售合同  客户：高安市教育局  产品名称: 书架 1800\*450\*2000mm 2台  合同签订时间：2020年2月10日，合同评审时间：2020年2月8日。  抽3： 幼儿园成套设备、铁床销售合同  客户：高安市瑞州幼儿园  产品名称:  幼儿床10张 、台面22.48米、玩具柜6个、书包柜4个  合同签订时间：2019年12月12日，合同评审时间：2019年12月11日。  抽4： 销售合同  客户：高安市瑞州医院  产品名称:  卫生间隔断 订制 10位  合同签订时间：2020年6月5日合同评审时间：2020年6月4日。  抽5： 实验室设备销售合同  客户： 江西省高安市第三中学科学实验室  产品名称:  教师演示台1张、学生实验桌16张、学生实验登26张，仪器柜18个  合同签订时间：2020年4月15日，合同评审时间：2020年4月13日。  抽6： 幼儿园成套设备销售合同  客户： 江西省宜春市龙翼商贸有限公司  产品名称:  幼儿床90张、六人幼儿桌19张、幼儿椅125张，玩具柜30个，图书柜3个，书包柜6个，四人幼儿桌4张。  合同签订时间：2020年1月3日，合同评审时间：2020年1月2日。  以上合同均规定了技术服务内容、双方的权利义务、服务交付方式等内容、交付期等内容，  顾客要求明确 。均有双方法人签字和加盖的公章  见以上《合同评审表》，评审内容包括 对服务交付方式、交付能力、质量要求等进行了评审，认为可以满足。有总经理签字。同意签订合同。  再抽其他购销合同，情况同上，经过合同评审后签订合同。  销售部负责人介绍：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2020年7月监督审核（远程审核）一致，确认符合要求。 | 合格 |
| 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。  查看营销现场工作情况：  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。  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：2020-3-2，参加培训人员：鞠定邦、聂忠勇、彭玉如等，经现场讨论考核合格。  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：魏年文、余银林、胡月平等。  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，销售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。发货前由销售部开具发货单，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。售后服务由销售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.业务人员魏年文正在准备客户高安瑞州幼儿园关于课桌椅等产品的销售合同。  组织销售服务过程的控制符合标准规定的要求。  与2020年7月监督审核（远程审核）一致，确认符合要求。 | 合格 |
| 顾客或外部供方财产 | Q8.5.3 | 公司在销售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2020年7月监督审核（远程审核）一致，确认符合要求。 | 合格 |
| 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2020年7月监督审核（远程审核）一致，确认符合要求。 | 合格 |
| 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2020年7月监督审核（远程审核）一致，确认符合要求。 | 合格 |
| 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：江西省高安第三中学、江西省高安第二中学、高安市瑞州幼儿园等4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2020.3.25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97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2020年7月监督审核（远程审核）一致，确认符合要求。 | 合格 |
| 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》,销售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。  查销售部的“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2项重要环境因素，包括：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。  查销售部的“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2个不可接受风险，包括：触电、潜在火灾事故的发生。  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2020年7月监督审核（远程审核）一致，确认符合要求。 | 合格 |
| 运行策划和控制 | 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。销售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，销售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---2020.6月份检查结果正常，检查人葛永昌、程华。  （16）现场运行控制：  公司从事的主要是数字化、通用技术及理化生实验室成套设备（实验桌、仪器柜、主控台、准备台、中央实验台）、幼儿园成套设备（玩具柜、书包柜）、课桌椅、餐桌椅、铁床、书架和音体美卫器材的销售。  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，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2020年7月监督审核（远程审核）一致，确认符合要求。 | 合格 |
| 应急准备和响应 | EO8.2 | 负责人介绍，公司制定《应急准备和响应控制程序》、《应急救援预案》等，包括：火灾、触电、机械伤害应急预案等  负责人介绍，公司制定《应急准备和响应控制程序》、编制了火灾应急预案、新型冠状病毒感染的肺炎疫情防控机构工作方案等。  抽查见：《火灾应急救援演练记录》  演练时间：2020年1月8日  演练地点：生产车间  演练部门：全体部门  演练总指挥：总经理参加人员各部门主任。过程记录详细。  见：2020年1月8日组织了火灾应急救援演练记录，参加人员各岗位人员；记录演练过程、急救措施等内容。评价：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。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。，应急预案有可操作性，应急人员基本掌握该方案，能够应对突发事件。  再查看触电应急救援演练记录，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、办公区域消毒、分餐制用餐时间管理等，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2020年7月监督审核（远程审核）一致，确认符合要求。 | 合格 |

说明：不符合标注N