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：李清华 陪同人员：朱鸿 | 判定 |
| 审核员：文波 审核时间：2020.12.14-15 |
| 审核条款：QMS:5.3组织的岗位、职责和权限、6.2质量目标、8.4外部提供过程、产品和服务的控制（8.4.1总则、8.4.2控制类型和程度、8.4.3提供给外部供方的信息），8.2产品和服务的要求（8.2.1顾客沟通、8.2.2与产品和服务有关要求的确认、8.2.3与产品有关要求评审、8.2.4与产品有关要求的更改）8.5.1销售和服务提供的控制、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、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 | Q5.3E5.3O5.3 | 审核过程了解到部门主要职责：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，本部门环境因素和危险源识别和控制，本部门目标制定与实施等。。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。 | 合格 |
| 目标 | Q6.2E6.2O6.2 | 部门目标： 2020.7.1日考核合同履约率达100% 100%顾客满意度达95分 97固体废弃物分类处置率100% 100%火灾事故为0 0次考核情况：经查2020.7.1质量\环境\职业健康安全目标分解考核表，各目标达成要求。 | 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。抽1）查2020.1.17日的订货合同书，包括了如下内容：需方名称：中共江西省委宣传部，产品名称：多层书柜，数量：10.88平方；产品名称：储物柜，数量：3.4平方；具体规格见附页规定，交货期限：30天内，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，2020.1.16日李清华、陈毕凡、郭云南、郭春生等评审，可以签订该合同，同日经总经理批准盖章后回传了顾客。2）查2020.4.11日的订货合同书，包括了如下内容：需方名称：上饶师范学院，产品名称：坐椅，数量：286张；产品名称：演讲台，数量：1个；产品名称：会议椅，数量：6个；具体规格见附页规定，交货期限：20天内，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，2020.4.10日李清华、陈毕凡、郭云南、郭春生等评审，可以签订该合同，同日经总经理批准盖章后回传了顾客。3）查2020.4.13日的订货合同书，包括了如下内容：需方名称：井冈山龙市酒店有限公司，产品名称：接待台，数量：1个；产品名称：沙发，数量：1套；产品名称：茶几，数量：2套；产品名称：文件柜，数量：2组；产品名称：班台，数量：1张；产品名称：办公椅，数量：1把；产品名称：办公桌，数量：8张；产品名称：椅子，数量：8把；产品名称：书架，数量：3组；产品名称：床垫，数量：28张；产品名称：床，数量：28张；产品名称：床头柜，数量：14只；产品名称：书桌，数量：14组；产品名称：电视柜，数量：14组；产品名称：衣柜，数量：14组；具体规格见附页规定，交货期限：30天内，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，2020.4.10日李清华、陈毕凡、郭云南、郭春生等评审，可以签订该合同，同日经总经理批准盖章后回传了顾客。4）再抽其他班台、博古架、值班台、值班床等产品的订货协议书，经合同评审后签订。以上评审均在签订正式合同之前进行。销售部经理介绍：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。 | 合格 |
| 销售服务过程控制 | Q8.5.1 | 销售部根据客户需求，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》由业务人员实施采购。 查见该公司的《岗位任职条件》、《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。确认人员：陈毕凡、刘平辉、李清华、郭春生等，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2020.4.18《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：李清华。另抽查见2020.6.22《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：李清华。经查，符合标准要求。 | 合格 |
| 顾客或外部供方的财产 | Q8.5.3 | 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，由销售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。 | 合格 |
| 交付后活动 | Q8.5.5 | 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协调解决。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。 | 合格 |
| 客户满意 | 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。提供如客户：中共江西省委宣传部、上饶师范学院、井冈山龙市酒店有限公司等10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2020.3.27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。 | 合格 |
| 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》,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、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、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：潜在火灾、触电事故发生。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。 | 合格 |
| 运行策划和控制 | E8.1O8.1 | 1.编制并实施了运行控制程序、资源能源控制程序、废弃物控制程序、消防控制程序等环境、职业健康安全控制程序和管理制度。编制并实施了环境、职业健康安全控制程序和管理制度。2.公司目前销售的产品是办公家具（办公桌、办公椅、文件柜、茶几、茶水柜、折叠椅、屏风、会议桌、条形桌、班台、主席台、博古架、实木椅、会议椅、礼堂椅、档案柜、床、床头柜、衣柜、餐桌、餐椅、电视柜、行李架、书椅、休闲椅、阅览桌、阅览椅、课桌、课椅、书架、公寓床、公寓椅、护士站、医生办公桌、医生文件柜、被服柜、医用更衣柜、就诊椅、学习椅、学习桌、值班床）及软体家具（布艺沙发、皮革沙发、床垫）。3.本部门办公中所使用的办公用品均由公司行政部负责统一打印、复印，产生的废弃物，由行政部统一处理。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办公室统一处理，部门不单独处理。5.销售部和原材料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，查环境安全记录，提供了《环境安全运行检查记录》，抽查2020.1月---2020.11月份检查结果正常，检查人李小平、陈毕凡。6.提供了《重要相关方施加影响一览表》，2020.1.10日对采购物资相关方、销售客户、周边社区施加影响，内容:将公司的环境/职业健康安全方针、重要环境因素/危险源等，通过告知书的方式通知对方。7.销售部向相关方发放《相关方告知书》，显示的内容中包括：所有供应商向我公司提供的材料，必须考虑环保要求，有害物质含量必须符合国家有关规定要求，不符合环保要求的生产原料不得向我公司提供；来公司洽谈办理业务、参观学习的人员应自觉维护公司环境卫生，不大声喧哗、不随地吐痰、不乱仍垃圾，自觉遵守公司纪律，维护公司环境；相关方人员应以对公司财产及职工的身体健康负责的态度，严格遵守安全生产规章制度，杜绝违章作业，并服从公司安全管理人员的监督检查，违者将受到罚款或驱逐出公司的处罚等。8.原材料仓，按物料种类分类摆放，查看现场物料排放整齐，物料标识清晰；,现场查看办公区域和仓库区域配备了灭火器等消防设施，状况正常。9.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。10.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。11.对外招投标和业务洽谈时明确承诺公司产品环保、节能、无毒无害。12.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。部门运行控制基本符合要求。 | 合格 |
| 应急准备和响应 | E8.2O8.2 | 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。提供了火灾应急预案、触电事故应急预案，其中包括目的、适用范围、职责、应急处理细则、演习、必备资料等，相关内容基本充分。应急设施配置：在销售部区域内均配备了灭火器等消防设施，均在有效期内，状态良好。查2020.3.9日销售部有参加《消防安全应急预案演练》等，现场巡视销售部办公区有灭火器，均有效。自体系运行以来尚未发生紧急情况。 | 合格 |

说明：不符合标注N