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/陪同人员：邓红  | 判定 |
| 审核员：杨杰 审核时间：2021.1.14-15 |
| 审核条款：QMS:5.3组织的岗位、职责和权限、6.2质量目标、8.2产品和服务的要求、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、职责权限 | QEO5.3 | 审核过程中了解到部门主要负责：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，本部门环境因素和危险源识别和控制，本部门目标制定与实施，与相关方做好沟通等。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。 | 符合 |
| 目标和方案 | QEO6.2 | 部门目标：2020.12考核1、合同履约率达100% 100%2、客户满意度大于92分 98分3、固废分类处置率100% 100%4、火灾、触电事故为 0 没有发生事故考核情况：经查2020质量\环境\职业健康安全目标分解考核表，各目标达成要求。制定环境、职业健康安全管理方案，查《职业健康安全目标与管理方案及实施情况一览表》，销售部针对固体废弃物分类处置和火灾、触电事故管理目标指标，明确了措施、责任部门、责任人、时间、资金投入要求。考核人：邓兵 时间2020.12.29制定的目标指标和管理方案基本可行。 | 符合 |
| 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、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。公司主要通过客户的走访、交流会等了解市场的需求状态。主要以合同、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。由销售部业务人员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2020.6.11日的购销合同，包括了如下内容：需方名称：霸州市民政局产品名称：属相祭奠炉（12门）、表面装饰及P4和表面净化系统（12门）、祭奠炉尾气净化设备、豪华实木瞻仰台、豪华钛金瞻仰台、智能联控系统软件费、室内全彩显示屏、半户外单白屏等，在合同中明确了质量标准、运输、费用结算、付款方式、供货时间、验收标准、质保等要求。查合同评审记录表，2020..10日邓红、刘传棋等评审，可以签订该合同，同日经总经理邓兵 批准盖章后回传了顾客。——查2020.5.29日的购销合同，包括了如下内容：需方名称：江西省横峰县民政局产品名称：瞻仰台、储物柜、移动器械车、空气净化处理设备、骨灰存放架、卧式遗物焚烧炉、焚烧炉尾气净化处理设备、操作间空气净化处理设备等；在合同中明确了质量标准、运输、付款方式、供货时间、验收标准、违约责任等要求。查合同评审记录表，2020.11.19日邓红、刘传棋等评审，可以签订该合同，同日经总经理批准盖章后回传了顾客。——查2020.4.29日的购销合同，包括了如下内容：需方名称：平乡县民政局产品名称：骨灰盒，规格：340\*220\*190，数量1000个，在合同中明确了交货及质量要求、交货时间地点、付款方式、项目验收、包装要求、售后服务、争议解决等要求。查合同评审记录表，2020.4.25日邓红、刘传棋等评审，可以签订该合同，同日经总经理批准盖章后回传了顾客。——查2020.4.27日的购销合同，包括了如下内容：需方名称：祁东县民政局产品名称：冷冻柜、瞻仰台、火化机尾气处理设备、焚烧炉尾气处理设备、卧式遗物焚烧炉、空气净化等，在合同中明确了质量标准、履行合同时间地点、安装、费用结算、付款方式、验收方式等要求。查合同评审记录表，2020.4.27日邓红、刘传棋等评审，可以签订该合同，同日经总经理批准盖章后回传了顾客。再抽其他购销合同，合同经过评审后签订，并按期交货。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。 | 符合 |
| 顾客或外部供方财产 | Q8.5.3 | 公司在提供产品和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。 | 符合 |
| 交付后的活动 | Q8.5.5 | 该公司交付后主要是通过对顾客回访、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。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。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。 | 符合 |
| 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：樟树市殡葬管理所、那曲市民政局、江口县龙塘殡葬服务有限公司等12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2020.8.10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98%。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。 | 符合 |
| 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、外来车辆进入停车场车辆伤害等危险源。查《不可接受风险清单》，涉及本部门的有3个不可接受风险，包括：触电、潜在火灾交通意外伤害的发生。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。 | 符合 |
| 运行控制 | EO8.1 | 1.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冷冻柜、瞻仰台；解剖台、水晶棺、火化机、焚烧炉、尾气除尘净化设备、空气净化设备、骨灰盒等设备。3.现场查看销售部办公室有垃圾桶，有禁止吸烟标识。4.销售部办公室内主要是电的使用，现场查看电路、电源正常，没有露电现象发生。抽查环境安全运行检查记录表，2020.5.23日、2020.6.19日、2020.7.27日、2020.8.14日检查结果均正常，检查人刘传祺。5.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，避免扬尘。6.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。7.对外业务洽谈时明确承诺公司产品环保、无毒无害。部门运行控制基本符合策划要求。 | 符合 |
| 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》、编制了火灾、触电、机械伤害等应急预案、新型冠状病毒感染的肺炎疫情防控机构工作方案等，由行政部组织演练，提供了应急预案演习记录。查火灾应急演练记录，演练时间 2020年8月4日负责人：管代邓红参加人：全体员工演练的效果1、演练真实地演练有目标、有方向、有惊无险，人员安全救火行动迅速，扑灭及时，位置准确，使用器械符合操作规范，水泵使用正常，管道畅通，人员配合有序，消防水池储水到位，基本达到演练目的。2、通过演练进一步学习消防知识，掌握消防器械的正确使用，使人们互帮互学，团结有力，在实践中得到锻炼和成长。3、全体员工的安全意识，消防知识得到进一步提高。演练达到了目的。有效。再查触电、机械伤害应急演练记录，情况基本同上。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。查有消杀记录表、职工体温检测记录。自体系运行以来尚未发生紧急情况。 | 符合 |

说明：不符合标注N