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：姚文涛 陪同人员：聂顺新 | 判定 |
| 审核员：文波 审核时间：2021.1.17 |
| 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、8.5.1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 | 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 | Q6.2  E6.2  O6.2 | 部门目标： 2020.12.26日考核  合同履约率达100% 100%  顾客满意度达95分 99.1  固体废弃物分类处置率100% 100%  火灾、触电事故为0 0次  考核情况：经查2020.12.26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2020.5.26日的订货合同书，包括了如下内容：需方名称：上海葵鸿文化发展有限公司，产品名称：骨灰盒，数量：500门；产品名称：瞻仰台，数量：2台；产品名称：水晶棺，数量：10台；具体规格尺寸见合同规定，交货期限：15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，2020.5.25日肖锋、聂桃英、姚文涛等评审，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2020.4.2日的订货合同书，包括了如下内容：需方名称：邢台市桥西区九龙陵园服务中心，产品名称：骨灰盒存放架，数量：808门；具体规格见合同规定，交货期限：2020年4月18日，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，2020.4.1日肖锋、聂桃英、姚文涛等评审，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2020.3.18日的订货合同书，包括了如下内容：需方名称：启东市吕四港镇南星桥村，产品名称：骨灰盒存放架三穴，数量：257门；产品名称：骨灰盒存放架双穴，数量：195门；具体规格见合同规定，交货期限：3月30日，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，2020.3.16日肖锋、聂桃英、姚文涛等评审，可以签订该合同，同日经总经理批准盖章后回传了顾客。  4）查2020.12.23日的订货合同书，包括了如下内容：需方名称：相隐寺刘云长，产品名称：骨灰盒存放架单穴，数量：2360门；产品名称：骨灰盒存放架双穴，数量：3365门；具体规格见合同规定，交货期限：50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，2020.12.21日肖锋、聂桃英、姚文涛等评审，可以签订该合同，同日经总经理批准盖章后回传了顾客。  5）再抽其他牌位架、骨灰盒存放架、水晶棺、瞻仰台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：姚文涛、聂厮琴、聂顺新等，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2020.5.28《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：姚文涛。  另抽查见2020.12.22《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：姚文涛。  现场业务员聂厮琴正在准备客户发货单，瞻仰台1pcs、水晶棺5pcs；姚文涛正在准备骨灰存放架的招标材料。  经查，符合标准要求。 | 合格 |
| 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。。 | 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：如皋城北街道庄公墓、仙桃市皇河故园、浙江省义乌市荷叶塘镇太平寺等8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2020.12.23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99.1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 | E6.1.2  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、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3项重要环境因素，包括：潜在火灾、固体废弃物的排放、能源消耗。  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 | E8.1  O8.1 | 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骨灰存放架、骨灰盒、水晶棺、瞻仰台、牌位架。  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---2020.12月份检查结果正常，检查人肖锋；  6.提供了《重要相关方施加影响一览表》，2020.3.10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.成品仓库，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 | E8.2  O8.2 | 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2020.7.21日销售部有参加《火灾应急预案演练》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