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：刘小丽 陪同人员：刘涛 | 判定 |
| 审核员：文波 审核时间：2021.1.29 |
| 审核条款：QMS: 8.1运行策划和控制8.2产品和服务的要求、8.5.1销售和服务提供的控制、EMS: 6.1.2环境因素识别与评价、6.1.4措施的策划、8.1运行策划和控制OHSMS: 6.1.2危险源辨识与评价、6.1.4措施的策划、8.1运行策划和控制 |
| 运行策划和控制 | Q8.1 | 产品的实现过程策划主要由总经理和销售部负责人负责完成，过程策划包含了“阳光行动”牌智能密集架、手动密集架、无轨密集架、钢木书架、智能书架、旋转书架、智能文物柜、博物馆珍藏柜、阅览桌（椅）、保险柜、文件柜、金库门、文物柜、期刊架、防磁柜、底图柜、代保管箱、药架（柜）、重型货架、公寓床、学生桌椅、电子出版物、音像制品的销售所需要达到的质量目标和要求。执行标准《商品经营服务质量管理规范GB/T 16868-2009》和客户要求等。编制了相应的过程文件：（1）编制了销售服务流程：产品要求信息获取----产品要求评审-----签订合同----采购 -----检验------销售；（2）制定了作业指导书《营销服务提供规范》、《营销服务质量的控制规范》、《售后服务规定》、《售后服务人员服务规范》；（3）规定了产品的检验验收准则，并制定了相应的检验规范；《产品验收制度》、《售后服务管理制度》；（4）现场对销售各过程填写有验货单、销售服务过程检查记录表、产品销售服务质量检查报告、不合格品处置单、销售合同、销售送货单等各种监视和测量记录；（5）资源的提供（包括场所、人力、物力、设备设施等）。到目前为止，组织运行没有变更，问其有关要求，基本了解。该公司销售服务提供过程策划符合要求。 | 符合 |
| 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》《售后管理制度》等。现场查看营销工作情况：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，参见销售部8.2工作单。4.现场提供有产品检验记录、产品合格证，参见质检部8.6工作单。5.管理人员以及业务员、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》《售后管理制度》课程培训，查看培训记录，培训日期：2020-7-15，参加培训人员：熊文、聂文彪、谭志鹏，经现场讨论考核合格。6.公司将销售、售后过程定为需要确认的过程。查有《特殊过程确认记录表》，2020.7.15日对销售、售后处理过程的人员、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：刘小丽等。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销售送货单，库管员依据销售送货单发货，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。9.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。现场无退换货及退货维修情况发生；10. 现场熊文在电话联系客户关于：智能密集架、文件柜、书架等产品的发货交付事宜，接听电话礼仪规范，介绍沟通详实。组织销售服务过程的控制符合标准规定的要求。 | 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、销售服务过程和售后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、售后、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、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。 | 符合 |
| 运行控制 | EO8.1 | 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。2.公司目前销售的产品是“阳光行动”牌智能密集架、手动密集架、无轨密集架、钢木书架、智能书架、旋转书架、智能文物柜、博物馆珍藏柜、阅览桌（椅）、保险柜、文件柜、金库门、文物柜、期刊架、防磁柜、底图柜、代保管箱、药架（柜）、重型货架、公寓床、学生桌椅、电子出版物、音像制品等。3.现场查看销售部办公室有垃圾桶，有禁止吸烟标识，办公过程产生的垃圾由公司行政部统一处理，部门不单独处理。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。现场有分类存放的垃圾桶。4.销售部办公室内主要是电的使用，各办公区内、售后服务处理区域现场电线布线合理，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。现场查看电路、电源正常，没有露电现象发生。现场配备有灭火器、消防栓，均有效。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。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。8.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，按要求基本做好了控制。部门运行控制能结合产品生命周期方法，基本符合策划要求 | 符合 |

说明：不符合标注N