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：邹高明 陪同人员：王小明 | 判定 |
| 审核员：褚敏杰、卢志强（专家） 审核时间：2021.2.4 |
| 审核条款： QMS:5.3组织的岗位、职责和权限、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E/OMS:5.3组织的岗位、职责和权限、6.1.2环境因素/危险源的辨识与风险和机遇评价、6.1.4措施的策划、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 | QEO 5.3 | 销售部现有1人，主要负责：市场调研开发，招投标、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。 | Y |
| 产品和服务的要求 | Q8.2 | 介绍说，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。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。销售部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。然后组织人员评审，形成合同评审记录，经评审能满足要求后由总经理或其授权人签字并加盖企业公章，然后回传给顾客。查见“顾客名单”，登记了公司的顾客和销售产品，抽见销售合同：1）查2020.1.7日与江西卓尔金属设备集团有限公司合同，包括了如下内容：项目名称：江西卓尔金属设备集团有限公司专用办公软件（二），在合同中明确了标的内容、合作方式、开发进度及交付、费用结算、付款方式等要求，查合同评审记录表，2020.1.5日邹高明、王小明、周新建等评审，可以签订该合同，同日经周新建签字盖章后回传了顾客。2）查2020.2.8日与南京同致电子科技有限公司合同，包括了如下内容：项目名称：展厅动态环境管理与控制系统，在合同中明确了标的内容、合作方式、开发进度及软件交付、知识产权、费用结算、付款方式等要求，查合同评审记录表，2020.2.7日邹高明、王小明、周新建等评审，可以签订该合同，同日经周新建签字盖章后回传了顾客。3）再抽查2020.3.5日与镇江坤升智能科技有限公司合同，包括了如下内容：项目名称：展厅动态环境管理与控制系统，在合同中明确了标的内容、合作方式、开发进度及交付、知识产权、费用结算、付款方式等要求，查合同评审记录表，2020.3.4日邹高明、王小明、周新建等评审，可以签订该合同，同日经周新建签字盖章后回传了顾客。保持“告各相关方的一封信”，与客户沟通环境保护和职业健康安全相关要求。基本符合标准要求。 | Y |
| 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。 | Y |
| 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。 | Y |
| 客户满意 | Q9.1.2  | 公司保持“顾客满意度控制程序”，有效文件；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。提供南京同致电子科技有限公司等三家客户的《顾客满意度调查记录表》，对顾客进行了满意度调查。调查包含：质量、交货期、服务、价格等指标。查见2020.5.25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。 |  |
| 环境因素/危险源辨识与评价 | EO6.1.2 | 查有：《环境因素和危险源识别评价与控制程序》。查公司统一编制的“环境因素识别与评价表”，识别了办公场所的环境因素，包括生活垃圾的处置不当、废纸随意丢弃、废电池随意丢弃、纸张使用、能源消耗、废弃的日光灯管、火灾、消防等17项，2020年4月20日；打分法评价，基本合理。识别时考虑产品生命周期观点。查“重要环境因素清单”，重要环境因素：潜在火灾、触电、固废。公司通过制定目标、管理方案、应急预案、日常检查与控制等方法，对环境因素进行控制。针对重要环境因素，制定有“环境管理目标、指标及其管理方案一览表”，明确了指标、方法、措施/技术手段、责任部门等；查见公司统一编制“职业安全健康管理体系危险源辨识、风险评价、风险控制一览表”，辨识的危险源包括计算机运行、办公活动、系统集成、采购、运输等过程中的触电、火灾、摔伤、交通事故造成的人身伤害等18项；公司通过制定目标、管理方案、应急预案、日常检查与控制等方法进行控制。作业条件危险性评价法评价，触电和火灾2项为不可接受风险；查见“重大危险源清单”，明确了触电和火灾为重大危险源；针对重大危险源制订了“职业健康安全管理目标及方案”，明确了指标、方法、措施/技术手段、责任部门等。部门识别和评价基本充分，符合规定要求。 | Y |
| 运行策划和控制 | EO 8.1 | 公司制定并实施了运行控制程序、废弃物控制程序、噪声控制程序、消防控制程序、资源能源控制程序、应急预案等环境与职业健康安全控制程序。现场查看：工作场所布局合理，通风、采光良好，中央空调使用，温度合适；满足办公需求。办公室有垃圾桶，办公过程产生的垃圾统一收集，用友办公大楼物业统一处理；介绍说办公用废弃硒鼓行政部收集，由供应商回收，以旧换新；按公司要求人走关灯，行政部电脑要求人走后电源切断；节约用水、纸张双面使用；中央空调，物业统一设置温度；办公区域配备了消防烟感喷淋系统和灭火器，由物业统一管理；走道配置有应急灯、安全出口指示标识；办公室内主要是电的使用，现场查看电路、电源正常，无乱拉乱接电线、使用超额电气等现象；办公室无明显噪声和异味，无废气排放；生活废水经市政管网排放。公司保持“劳动防护用品控制程序”，有效文件，无变化；介绍说，公司在疫情期间给员工配发了口罩，但未保留发放记录，交流；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。 | Y |
| 应急准备和响应 | ES:8.2 | 公司保持JXRT-CX14-2020应急准备和响应控制程序，内容无变化；公司编制有火灾、触电事故2个应急预案；本部门参与行政部组织的应急演练，具体见行政部审核记录。 | Y |

说明：不符合标注N