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：刘承亮 联系人：陈晓 | 判定 |
| 审核员：杨杰 审核时间：2021.1.30-31 |
| 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（8.2.1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）8.5.3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、职责权限 | QEO5.3 | 审核过程中了解到部门主要负责：负责与顾客有关的过程控制；本部门环境因素危险源的识别评价控制，顾客满意控制，销售服务的控制，顾客财产控制。  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：2020.12.30考核  1、合同履约率达100% 100%  2、客户满意度≥95% 97%  3、固废分类处置率100% 100%  4、火灾事故为0 没发生事故  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《2020年度环境管理目标、指标及其管理方案一览表》、《2020年度 职业健康安全管理目标及方案》，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。审核：熊旋 批准：张雪斌 时间：2020.7.1  提供《2020年度环境管理目标、指标及其管理方案完成一览表》、《2020年度 职业健康安全管理目标及方案完成一览表》，显示目标、指标已完成。 审核：熊旋 批准：张雪斌 时间：2020.12.30  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 | ■查顾客沟通  顾客沟通方式有面谈、电话、网络等联系形式。确认订单时向顾客了解顾客对产品质量、生产进度等的要求；向顾客报告生产的进度，再次确认交货地点、时间等，及时收集顾客对产品的反馈信息，开展顾客满意度调查，包括顾客抱怨和投诉，未发生顾客投诉。  售前：走访用户、电话沟通等，参加招标会，与顾客签订合同；售中：组织生产按期交付、按客户要求提供产品和服务；主动与顾客沟通，了解产品使用情况，并对顾客反馈问题解答、处理顾客投诉和抱怨、协调处理售后产品质量问题处理，建立客户档案记录客户订货情况及客户信息。  目前沟通效果良好。  ■查与产品和服务有关要求的确认  公司主要产品为保险柜、文件柜、帐卡箱、不锈钢金库门、活动金库门、信报箱、密集架、书架的生产等。产品参照行业标准、法律法规要求及顾客要求生产，与产品有关的要求主要体现在合同及相关法律法规中。  该公司确定并收集了产品质量法、合同法、产品标准等相关的法律法规要求，及标准文件，将其中的相关要求作为与产品有关要求的补充。该公司目前没有附加要求。  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，并和顾客进行交流沟通。  ■合同由销售部经理组织人员评审，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2020.6.12日的购销合同，包括了如下内容：  需方名称：福建林业职业技术学院  产品名称：书架 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。  ——合同评审登记表，评审时间：2020.6.5日  评审内容：对产品型号、技术要求、生产商总人工耗时、合同约定的交付时间、顾客付款方式及时间点、供货商提供的质量保证期限、送货方及安装等内容，均进行确认、评审，符合要求。熊芳芳、熊旋等评审后同意签订该合同，同日经总经理张雪斌批准盖章后回传了顾客。  ——查2020.9.17日的购销合同，包括了如下内容：  需方名称：南昌农商银行  产品名称：文件柜、保险柜、密集架等；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。  ——查合同评审登记表，2020.9.10日  评审内容：对产品型号、技术要求、生产商总人工耗时、合同约定的交付时间、顾客付款方式及时间点、供货商提供的质量保证期限、送货方及安装等内容，均进行确认、评审，符合要求。熊芳芳、熊旋等评审后同意签订该合同，同日经总经理张雪斌批准盖章后回传了顾客。  ——查2020.7.31日的购销合同，包括了如下内容：  需方名称：玉林市城建档案馆  产品名称：档案密集架，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，2020.7.25日  评审内容：对产品型号、技术要求、生产商总人工耗时、合同约定的交付时间、顾客付款方式及时间点、供货商提供的质量保证期限、送货方及安装等内容，均进行确认、评审，符合要求。熊芳芳、熊旋等评审后同意签订该合同，同日经总经理张雪斌批准盖章后回传了顾客。  再抽其他购销合同，南昌欧伴实业有限公司文件柜、南昌市城建档案馆密集架，经了解签订合同时已对合同进行评审，但未保留评审记录，已与企业沟通。  合同经过评审后签订，并按期交货。  ■经询问，未发生合同变更及顾客要求发生变更造成与先前合同或订单要求表述存在差异的情况，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。  目前公司无使用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，公在交付后通过电话进行顾客回访，代填写顾客满意情况调查表，对本公司产品质量、对公司服务的满意程度进行调查。体系运行至今无顾客不良反馈。  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。按合同约定的售后服务内容执行。 | 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：福建林业职业技术学院、南昌农商银行、南昌欧伴实业有限公司等5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2020.9.16日的《顾客满意度调查分析》，对顾客满意度指标完成情况以分析汇总：  产品质量：很满意一共为：5份，满意为1份  价格比：很满意一共为：5份，满意为1份  交货期：很满意一共为：1份，满意为5份  分值：很满意为100分满意为85分一般为60分不满意为0分  百分比分配：产品质量40%、价格比：30% 、交货期：20% 、售后服务：10%  售后服务：很满意一共为：3份，满意为0份  百分比分配：产品质量40%、价格比：30% 、交货期：20% 、售后服务：10%  分值：很满意为100分满意为85分一般为60分不满意为0分  客户总分数=产品质量×分数值+交货期×分数值+价格比×分数值+售后服务×分数值  计算：总得分数÷五家总分数×百分比=最后满意率  满意率为(97+97+97+97+97) ÷5×100%= 97%  经评价测算客户满意度得分97%。  企业对顾客满意度的调查、分析进行了策划并实施，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 | E6.1.2  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“环境因素辨识和评价表”，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，包括废电池随意丢弃污染环境、办公场所吸烟污染环境、废弃的报纸杂志、消防用水能源消耗、全公司用水能源消耗、全公司用电能源消耗、成品运输时运输颠覆等环境因素。使用分级评分的方式，基本合理。  参加环境因素辨识和评价人员：张雪斌、陈晓、熊旋 时间：2020年9月1日  查到《重要环境因素清单》已识别重要环境因素包括：潜在火灾、触电等，明确控制措施和责任部门，基本合理。  查销售部的“危险源辨识、风险评价和控制措施的确定表”，识别了插座质量差，漏电、烟头未及时熄灭或直接扔到纸篓中、疲劳或情绪不稳情况下驾驶、成品安装材料码放超高等危险源。对识别出的危险源采取D=LEC进行评价，确定风险等级。  查《不可接受风险清单》，评价本部门的有2个不可接受风险，包括：触电、火灾的发生等。  主要控制措施：应急预案、配备消防器材、日常检查、培训教育等运行控制措施等。  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 | 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、劳动防护用品控制程序、化学品油品控制程序、节约用水管理规定、垃圾管理规定、固体废弃物管理规定、职业安全健康管理体系作业指导书等管理程序和管理制度。  公司目前销售的产品是保险柜、文件柜、帐卡箱、不锈钢金库门、活动金库门、信报箱、密集架、书架等设备。  经了解销售部办公室有固废分类垃圾篓，未发现乱存放废纸、废电池、硒鼓等情况。  按公司要求人走关灯，办公室内电脑要求人走后电源切断。  销售部办公室内主要是电的使用，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。电脑，空调等办公设施齐全，用电规范，无临时线使用。办公区卫生保持较好，管理较好，无废水乱排现象，无浪费水电现象。  办公区域、配置了消防器材、干粉灭火器，查看指针在绿区，有效。  查到《环境安全运行检查记录表》，检查项目内容涉及：加工/办公/生活区域卫生是否清理干净，危废处理情况、噪音排放，办公区域是否安全用电等。  抽查2020年8-12月检查记录，检查结果均正常，检查人：陈晓。  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。  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。  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，编制了《应急准备和响应程序》，建立了火灾、触电、机械伤害、物体打击、生产车间中暑、食物中毒等应急预案，编制：行政部 审批：熊璇 批准：张雪斌，提供了应急预案演习记录。  查消防安全应急预案演练记录，详见行政部审核记录EO8.2条款。  针对新型冠状病毒引发的肺炎疫情，公司制定了疫情防控应急预案，公司按照“早预防、早发现、早报告、早隔离、早治疗”的防治原则、每日人员出入登记/量体温/戴口罩、对体温超标的员工立即安排就诊或居家隔离，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。  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