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：市场部 主管领导：聂国华 陪同人员：付艳艳 | 判定 |
| 审核员：伍光华 审核时间：2019.11.5 |
| 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）、8.5.1销售过程控制、9.1.2顾客满意，  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，  OHSAS：4.4.1职责与权限、4.3.3目标指标、4.3.1危险源辨识与评价、4.4.6运行控制、4.4.7应急准备和响应， |
| 组织的岗位、职责和权限 | QE 5.3  S4.4.1 | 现场审核过程了解到部门主要负责：  a、负责合同的评审、签订和与顾客沟通等方面重大的活动；  b、并负责顾客对公司满意程度的测量；  C、负责向相关方宣传公司的质量、环境和职业健康安全方针； d、负责识别和控制本部门的环境因素、危险源； e、熟悉本部门适用的法规和其它要求； f、制定并落实本部门目标和指标； g、负责确定培训需求，参与公司培训计划的制定； |  |
| 目标 | QE:6.2  S4.3.3 | 部门目标：  确保与顾客沟通渠道畅通，确保有效合同履约率100%；  顾客满意度﹥95%；货款回收率90%；  办公场所垃圾分类存放率达100%；  人员出差在外不发生交通事故；  对供方施加环境、职业健康安全影响100%；  部门目标完成情况：  考核情况：2019.9.7日考核能完成。 |  |
| 沟通 | Q8.2.1 | 业务部经常对顾客进行走访，了解顾客的意见。  售前：走访用户、了解相关信息等，与顾客签订合同或订单；  售中：安排生产按期交付，解决用户对进度、质量等关切问题；  售后：与客户保持密切沟通，不定期回访用户，并对顾客反馈问题解答。  体系建立实施至今未发生顾客投诉。 |  |
| 产品和服务的  要求 | Q8.2.2 | 主要是通过对市场进行调研，对顾客进行访问、电话等了解客户的需求，在顾客有合作意向时或发放招标文件时，介绍我公司产品，了解顾客对产品性能、功能、数量等要求，企业规定的附加要求，主要是满足企业制订的内控标准，确保产品质量特性高于顾客要求。顾客对公司产品的要求通常有：  1）、产品名称、规格型号、交货期、价格等，还有产品的技术和质量、服务等，对产品的技术和质量要求通常按产品的标准和顾客要求进行确定。  2）、法律法规方面的要求，如产品质量法、合同法、环保法等。  3）、公司规定的附加条件或承诺：如价格及付款方式：时间期限和让步承诺，质量承诺等。 |  |
| 与产品和服务  有关要求的评  审 | Q8.2.3 | 为了明确与产品有关的要求，确保公司有能力满足顾客要求；在公司向顾客做出提供产品的承诺之前对产品有关要求进行了评审，评审后，报总经理审批。  抽查产品订货合同，2019.4.11日客户赣南医学院第一附属医院订货骨科牵引床（TL-062）50套，交货时间2019年6月11日之前，供货地点采购人指定，附有清单，清单内明确了产品名称、主要技术参数、数量、单价。  查合同评审记录，胡湘、聂国华等评审，总经理丁卫民批准，评审日期2019.4.8日。  抽查产品订货合同，2019.6.11日客户贵溪市中医院订货单摇病床72张、双摇病床72张、婴儿病床10张、内镜检查床3张、普通检查床2张、床头柜144个、值班床2张，交货时间2019年6月23日之前，供货地点采购人指定，附有清单，清单内明确了产品名称、主要技术参数、数量、单价。  查合同评审记录，徐焱、聂国华等评审，总经理丁卫民批准，评审日期2019.6.5日。  抽查产品订货合同，2019.8.20日客户江西美或医疗器材有限公司订货手动双摇床（2070\*900\*500）400张，交货时间2019年9月20日之前，供货地点采购人指定，附有清单，清单内明确了产品名称、主要技术参数、数量、单价。  查合同评审记录，徐焱、聂国华等评审，总经理丁卫民批准，评审日期2019.8.16日。  抽查产品订货合同，2019.9.16日客户柳州人民医院订货双摇病床（2130\*900\*500）30张，床头柜（480\*480\*820）30个交货时间2019年10月7日之前，供货地点采购人指定，附有清单，清单内明确了产品名称、主要技术参数、数量、单价。  查合同评审记录，徐焱、聂国华等评审，总经理丁卫民批准，评审日期2019.9.10日。  抽查产品订货合同，2019.6.26日客户聂宇轩订货骨灰存放架（400\*400\*300）20位，交货时间2019年6月26日之前，供货地点采购人指定，附有清单，清单内明确了产品名称、主要技术参数、数量、单价。  查合同评审记录，徐焱、聂国华等评审，总经理丁卫民批准，评审日期2019.6.21日。  抽查产品订货合同，2019.8.12日客户聂宇轩订货骨灰存放架（400\*300\*300）50位、骨灰存放架（700\*300\*300）50位，交货时间2019年8月20日之前，供货地点采购人指定，附有清单，清单内明确了产品名称、主要技术参数、数量、单价。  查合同评审记录，徐焱、聂国华等评审，总经理丁卫民批准，评审日期2019.8.7日。  抽查产品订货合同，2019.6.26日客户经楼镇政府订货二十斗文件柜（1800\*860\*360）1套，交货时间2019年7月3日之前，供货地点采购人指定，附有清单，清单内明确了产品名称、主要技术参数、数量、单价。  查合同评审记录，徐焱、聂国华等评审，总经理丁卫民批准，评审日期2019.6.21日。  抽查产品订货合同，2019.9. 2日客户吕国新订货档案密集架（5800\*600\*2400\*15）125.28立方米，交货时间2019年10月25日之前，供货地点采购人指定，附有清单，清单内明确了产品名称、主要技术参数、数量、单价。  查合同评审记录，徐焱、聂国华等评审，总经理丁卫民批准，评审日期2019.8.28日。  抽查产品订货合同，2019.6.3日客户樟树市农村商业银行股份有限公司订货智能枪柜（1600\*700\*500）3台，交货时间2019年6月30日，供货地点采购人指定，附有清单，清单内明确了产品名称、主要技术参数、数量、单价。  查合同评审记录，徐焱、聂国华等评审，总经理丁卫民批准，评审日期2019.6.1日。  抽查产品订货合同，2019.8.1日客户海南大学，订货学生公寓床（4000\*900\*2000）100张，课桌椅（600\*400\*760）100套，实验室储物柜（1500\*1100\*2000）8台，交货时间2019年9月5日，供货地点采购人指定，附有清单，清单内明确了产品名称、主要技术参数、数量、单价。  查合同评审记录，徐焱、聂国华等评审，总经理丁卫民批准，评审日期2019.7.26日。  抽查产品订货合同，2019.8.2日客户樟树市农村商业银行股份有限公司，订货保密柜（500\*500\*1200）3台，交货时间2019年9月10日，供货地点采购人指定，附有清单，清单内明确了产品名称、主要技术参数、数量、单价。  查合同评审记录，徐焱、聂国华等评审，总经理丁卫民批准，评审日期2019.7.28日。  抽查产品订货合同，2019.9.15日客户曾银华，订货保密柜输液轮椅30张、小儿穿刺台（1850\*600\*750）8张、小儿输液床（1200\*700\*500）20张、无菌柜（1000\*600/300\*1800）20台、不锈钢手术冲洗车（800\*650\*1000-900外购）1台，交货时间2019年9月27日，供货地点采购人指定，附有清单，清单内明确了产品名称、主要技术参数、数量、单价。  查合同评审记录，徐焱、聂国华等评审，总经理丁卫民批准，评审日期2019.9.12日。  以上合同评审在签订之前进行，均保存完好，符合要求。 |  |
| 与产品有关要  求的更改 | Q8.2.4 | 企业建立了产品和服务要求更改的流程，一般包括订单的更改、产品要求的更改。订单更改和产品要求的更改由市场部负责管理，当产品要求发生变更时，填写“合同变更通知单”通知相关职能部门，并及时更新相关文件并下发至相关部门。目前未发生变更情况。 |  |
| 销售过程控制 | Q8.5.1 | 公司2018年1月10日编制并执行《销售服务规范》等。  现场查看营销工作情况：  1.下发的作业文件随手可得。规范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Q8.2审核记录。  4.现场提供有产品检验记录表、发货单、产品合格证，参见Q8.6审核记录。  5.管理人员以及业务员、质检员、库管员都经过了培训，能力满足要求，无特种作业人员。  6.公司将销售过程定为需要确认的过程。  7.制定了销售服务提供规范、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. 抽见：2019年6月30日的《智能枪柜产品销售服务质量检查报告》，检查考评涉及内容：包装、产品、数量、销售流程、服务人员态度、售后服务过程的要求，检查结果符合，检查人：聂金云。  抽见：2019年9月5日的《实验储物柜产品销售服务质量检查报告》，检查考评涉及内容：包装、产品、数量、销售流程、服务人员态度、售后服务过程等，检查结果符合，检查人：聂金云。  抽见：2019年9月10日的《保密柜产品销售服务质量检查报告》，检查考评涉及内容：包装、产品、数量、销售流程、服务人员态度、售后服务过程的要求，检查结果符合，检查人：聂金云。  抽见：2019年9月27日的《输液轮椅产品销售服务质量检查报告》，检查考评涉及内容：包装、产品、数量、销售流程、服务人员态度、售后服务过程的要求，检查结果符合，检查人：聂金云。  抽见：2019年6月5日的《智能枪柜产品销售服过程检查记录表》，检查考评涉及内容：接单、采购、检验、交付、售后服务过程的要求，检查结果符合，检查人：聂金云。  抽见：2019年9月16日的《输液轮椅产品销售服过程检查记录表》，检查考评涉及内容：接单、采购、检验、交付、售后服务过程的要求，检查结果符合，检查人：聂金云。  抽见：2019年8月5日的《实验室储物柜、保密柜产品销售服过程检查记录表》，检查考评涉及内容：接单、采购、检验、交付、售后服务过程的要求，检查结果符合，检查人：聂金云。  9．产品都附有生产厂家、合格证、使用说明书、售后服务卡等，外包装完好。  10．每包产品都附有售后服务卡，一年内有质量问题免费调换，三年内免费维修。  11．所有的产品都必须经检验合格后方可入库和交付。技术部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，市场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。发货前由市场部开具发货单(一式三份,留存一联、财务一联、客户一联)，库管员依据发货单发货，随货同行有产品合格证，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。售后服务由市场部业务员按照售后服务规范执行，去客户现场安装和讲解产品的使用方法和注意事项。  12. 现场业务员聂引星正在准备江西移动、91892部队、九江市彭泽县中医院、黄冈市中心医院等客户货架、病床、手术床、手动双摇床等产品的投标资料。 |  |
| 顾客满意 | Q9.1.2 | 企业主要通过开展顾客满意度调查来收集并了解顾客满意的信息。顾客满意度调查原则上每年组织实施一次，提供了赣南医学院第一附属医院等顾客满意程度调查表10份，调查表从产品质量、价格比、交货期、售后服务等方面对顾客满意度进行了调查。查到2019年4月26日“顾客满意度调查分析”，经统计分析表明顾客满意综合率为97.6%，达到了公司质量目标。 |  |
| 环境因素、危险源辨识与评价 | E6.1.2  S：4.3.1 | 查有：《环境因素识别与评价程序》（TLKJ-QEO/EP-17）和《危险源辨识、风险评价和风险控制程序》（TLKJ-QEO/OP-18）。  现场提供了《环境因素辨识和评价表》，从识别了办公过程中的水电消耗、生活垃圾的处置不当污染环境、复印机打印机废墨盒处置污染环境等，识别不够充分，现场批评指正。  采用评分标准以打分的方式评价重要环境因素，市场部的重要环境因素为：潜在火灾等。  控制措施：固废分类存放、包装物分类卖掉，培训教育，配备有消防器材、应急预案等措施。  查《职业安全健康管理体系危害辨识、风险评价、风险控制工作表》，识别了插座质量差漏电造成的触电、烟头未及时熄灭或直接扔到纸篓中造成的火灾、疲劳或情绪不稳情况下驾驶造成的车辆事故、装卸过程操作不规范造成的人身伤害等危险源。  查《不可接受风险清单》，涉及本部门的不可接受风险，包括：触电和火灾。  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。 |  |
| 运行策划和控制 | E8.1  S:4.4.6 | 1.编制并实施《管理运行控制程序》、《废弃物处理规定》、《环境保护管理规定》、《消防管理规定》、《职业卫生管理规定》、《环境作业指导书文件》、《职业安全健康管理体系作业指导书》、《仓库安全管理制度》等环境、职业健康安全控制程序和管理制度。  2.公司销售流程是业务洽谈→合同评审→生产→销售→售后。  3.公司目前销售的产品主要是：资质范围内医疗设备（手动病床、药品柜、药架）、密集架（手动密集架、智能型密集架）、书架、消防服架、仓储货架、文件柜、学生校具（床）、军队营房设备(衣架、衣柜、床)、环卫设备（垃圾桶）、骨灰盒存放架、医疗器械护理设备、实验室设备、智能枪柜、保密柜。  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行政部统一处理，部门不单独处理。  5.办公室和仓库内主要是电的使用，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。  6.在装卸车时，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.运输选择车况较好的车辆，防止超高，超重，超宽；司机每4小时倒班作业，货物装卸时要求戴手套，轻拿轻放。  8.仓库现场巡视：分区存放整齐码放，消防通道畅通，现场有禁烟、禁火警示标识，有分类垃圾箱，配备了手提式干粉灭火器，经现场查看均在有效期内。仓库无临时用电，无私拉乱扯，无使用大功率电器等异常现象。  9.相关方施加影响：编制了《对顾客及相关方施加影响的管理规定》，提供了2019.4.12日的“相关方告知书”，将公司的环境/安全控制要求发放到了所有相关方:运输公司\供应商\外来员工\客户等。  10、驾驶员要求遵守道路交通安全法规，不违章驾车，驾驶证和车辆定期年审，确保行车安全。  部门环境安全运行控制基本符合策划要求。 |  |
| 应急准备和响应 | E8.2  S4.4.7 | 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、人身伤害等。  市场部的人员参与了公司的应急演练，明确了应急处理流程及方案。  应急设施配置：办公场所和仓库配备了灭火器等消防设施，均在有效期内，状态良好。  自体系运行以来尚未发生紧急情况。 |  |
|  |  |  |  |

说明：不符合标注N