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：褚敏杰 审核时间：2021.5.26 |
| 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、8.5.3顾客或外部供方的财产、8.5.5交付后的活动、9.1.2顾客满意EMS/OMS:5.3组织的岗位、职责和权限、6.2环境与职业健康安全目标、6.1.2环境因素/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、8.2应急准备和响应 |
| 岗位、职责和权限 | QEO:5.3 | 本部门现有人员3人，部长1人，管理人员2人；主要负责：与顾客有关的过程控制、顾客满意控制、销售服务的控制、顾客财产控制；本部门环境因素危险源的识别评价控制。 | Y |
| 目标及实现的策划 | QEO:6.2 | 查见“质量\环境\职业健康安全目标分解考核表”，见销售部的目标：合同履约率达100%顾客满意率达92分固废分类处置率100%火灾事故发生次数为0查见目标指标管理方案，见对触电、火灾、固体废弃物分类处置、噪声达标排放、废气（粉尘）达标排放等建立了管理方案，明确了控制措施、责任部门、责任人等。2021年1-2020年4月所有目标均已完成。 | Y |
| 环境因素/危险源辨识与评价 | E/O：6.1.26.1.4 | 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、路途、安装、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、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、垃圾等由销售部负责按规定处置，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、安装过程的工具使用、路途的交通伤害等危险源。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。 | Y |
| 产品和服务的要求交付后的活动 | Q:8.28.5.5 | 查见管理手册，其中明确了产品和服务的要求，包括：顾客沟通、与产品和服务有关要求的确定、与产品和服务有关要求的评审、与产品和服务有关要求的更改等要求；查见产品型录，列有密集架、图书设备、钢制家具、仓储设备、安防设备等7大类17小项产品的介绍；现场观察展厅，面积约200平米，展示了各种型号的产品样品。介绍说，公司产品主要通过招投标进行销售，中标后签订合同，少量业务通过商务洽谈方式签订合同，查见销售合同，产品覆盖认证范围，抽查见：苏州工业园区星塘医院-四层货架、双面药架、保险柜、财务凭证柜、钢制家具柜、智能密集架、天然防虫装置等；翁源县人民医院-智能财务密集架、搁板、双柱人事密集架、单面奖牌柜；附中标通知书；锦屏县档案馆-手摇、电动、智能三合一双柱档案密集架、手摇、电动、智能三合一密集底图架；揭阳市图书馆-钢木书架、橡木阅览椅；卢氏县第一高级中学-阅览桌、阅览椅、电脑桌、学生课桌椅、公寓床、文件柜、期刊架；江西阳光设备集团有限公司-博物馆珍藏架、文物柜架、智能文物储藏架（柜）、智能文物储藏展示柜、拆装式书架、智能物证架（柜）、烟花爆竹柜、军用床等；兴义市档案馆-智能密集架、智能画架、防磁架、智能底图柜、智能报架、班台、班椅、书柜、办公桌、茶水柜、文件柜、储物柜、会议桌、会议椅等；以上合同中均明确了产品名称、规格、型号、数量、金额、质量要求、交付、验收要求；以上合同附有中标文件或通过招投标评审，合同双方签字盖章。售后：介绍说，公司售后的过程为：接报——确认——上门服务——确认；售后服务的准则为跟客户签订的合同条款。介绍说，公司有完备的售后服务体系，并通过了“售后服务认证”审核，取得五星级售后服务认证证书，有效期2023.6.9。合同中同时明确了售后服务有关要求：免费质保期、服务响应时间、替代品、收费、售后服务方式等要求；介绍说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。查见“客户售后服务产品维修记录单”，抽见：株洲市质量技术监督局-2020.11、智能密集架；故障问题——操作系统卡顿，反应慢；故障原因分析——操作系统漏洞；客户确认——故障描述一致；产品更换记录——智能电动密集架系统更新，保修期内免费；故障处理——修复系统漏洞、升级系统；客户反馈——故障排除确认；客户签字。许昌市档案局-2020.12、智能门禁系统故障问题——电脑发出指令，但产品无响应；故障原因分析——面板电源不良或计算机端口没有设准；客户确认——故障描述一致；产品更换记录——计算机端口，保修期内免费；故障处理——在计算机上重设端口；客户反馈——故障排除确认；客户签字。介绍说，发生需要进行售后服务的情况很少，都是根据合同条款进行。基本满足 | Y |
| 顾客或外部供方的财产 | Q:8.5.3 | 介绍说，本公司产品设计、制造过程无顾客或外部供方的财产。以后如果发生，按照管理手册8.5.3顾客或外部供方的财产条款实行。安装和售后的顾客财产见8.5.5条款审核记录。 | Y |
| 运行控制 | E/O:8.1 | 现场观察：配置的办公桌符合人机工程要求，干净整洁，照明、通风良好；配置有空调，温度适宜；有少量绿植；查见配置有灭火器、消防栓，状态良好，保留检查记录；监控摄像头运行正常；应急疏散指示符合要求；节约用水用电、纸张双面使用、禁止吸烟、无乱拉乱接电线、无超额电器使用；生活废水经市政管网排放；无工业废水；办公环境安静，无明显噪声和废气；办公用固废集中回收，市政环卫部门收集处理；办公用墨盒硒鼓等危废以旧换新；对部门员工进行了不定期的交通安全宣传；按公司要求人走关灯，销售部电脑要求人走后电源切断。查见“相关方告知书”，有效文件，对客户进行了环境和职业健康安全有关事项的沟通。基本符合要求。 | Y |
| 顾客满意 | QEO:9.1.2 | 查见“顾客满意度控制程序”，有效文件；明确了顾客满意度监测方法。查见“顾客满意程度调查表”，销售部于2021年4月25日进行顾客满意度调查，发放调查表10份，回收调查表共10份。调查项目包括产品质量、价格比、交货期、售后服务等。查见“顾客满意度调查分析”，显示对本次调查的结果进行统计分析，顾客满意度平均分为97.3分。 | Y |
| 应急管理 | EO:8.2 | 公司编制了《应急准备和响应程序》，建立了火灾等应急预案，由生产部组织演练，本部门参与。详见生产部记录。 | Y |

说明：不符合标注N