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：采购部、营销中心 主管领导：朱伶俐、罗出霞 陪同人员：易秀珍 | 判定 |
| 审核员：李俐、向晓峰 审核时间：2021年4月13日 |
| 审核条款： QEO：5.3、6.2 EO：6.1.2、6.1.4、8.1、8.2 |
| 组织的岗位、职责和权限 | QEO:5.3  | 采购部、营销中心按照公司领导要求，做好公司职能和岗位的具体确定，对从事办公家具、教学家具、酒店家具、金属家具、实木家具、板式家具、实验家具、儿童家具、钢木家具、软体家具、公寓家具、金融家具、定制家具、智能家具、医疗家具、学校家具、营房及警用家具、床、密集架、书架、文件柜、专业座椅、钢木结构储藏架柜、多功能文物柜的研发、生产、销售、安装、维修；其他专用家具产品（礼堂椅、机场椅、保险柜、安保家具、公共场所家具、竹藤类家具、塑料家具）文化用品、办公用品、电子产品、照明器具、仪器仪表、电器、纺织品、床上用品、窗帘、布艺类产品、视频设备、音响设备、广播设备、文教办公用品、教学仪器、安防设备、销售和售后服务有关的管理、执行和验证人员规定其职责、权限及其相互关系，以实现公司管理方针和管理目标。采购部、营销中心负责人：朱伶俐、罗出霞。在手册中确定了采购部、营销中心的职能，人员职责、权限和相互关系。询问采购部、营销中心人员，基本清楚本部门职责。现有上述管理人员配置满足要求，配有与工作相关的电脑、打/复印机、传真机等设施。 | Y |
| 质量、环境与职业健康安全目标 | QEO:6.2 | 涉及采购部、营销中心的质量、环境和职业健康安全管理目标及完成情况：抽查2020年目标考核情况，已经达成目标。 | Y |
| 环境因素识别，危险源辨识、风险评估及控制措施 | EO:6.1.2/6.1.4 | 编制《环境因素识别评价程序》、《危险源辨识、风险评价与控制程序》、《风险和机遇分析、评价和应对措施的确定程序》等程序，按照相关程序执行。提供《环境因素识别排查表》识别了计量器具的检定、校准、技术咨询及服务；仪器仪表的维护过程等环境因素包括：水的消耗、电的消耗、办公用品的消耗、汽车尾气的排放、生活垃圾的排放、纸箱、包装物的废弃物等；提供《重要环境因素清单》2项，包括固废排放（材料包装物废弃、办公垃圾等）、火灾（办公过程潜在火灾的发生）。提供《危险源辨识与风险评价》，识别了办公家具、教学家具、酒店家具、金属家具、实木家具、板式家具、实验家具、儿童家具、钢木家具、软体家具、公寓家具、金融家具、定制家具、智能家具、医疗家具、学校家具、营房及警用家具、床、密集架、书架、文件柜、专业座椅、钢木结构储藏架柜、多功能文物柜的研发等危险源，抽查如下：线路短路/易燃物遇明火引起火灾等。见《不可接受危险源清单》，触电、火灾伤害。以上重要环境因素清单、重要危险因素清单中制定了针对性控制措施，措施基本有效。 | Y |
| 运行策划和控制、 | EO8.1  | 公司制定并实施了《运行控制程序》、《消防管理控制程序》、《能源、资源使用管理规定》、《消防安全管理制度》、《固体废弃物分类管理规定》、《劳动保护管理制度》、《用电管理制度》等环境职业健康安全管理文件。按公司要求人走关灯，采购部、营销中心的办公室内电脑要求人走后电源切断。办公室内垃圾主要包含可回收垃圾、硒鼓、废纸。公司配置了垃圾箱，综合办统一处理。生活污水排入市政污水管网。采购部、营销中心的办公区内主要是电的使用，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。现场巡视办公区域消防栓、灭火器正常，电线、电气插座完整，未见破损。部门运行控制能结合产品生命周期方法，基本符合规定要求。 | Y |
| 应急准备和响应 | EO：8.2 | 编制了《应急准备和响应管理程序》，查看内容基本符合要求。策划了应急预案包括触电、火灾、机械伤害等应急预案。查应急预案评估报告，通过以上评估，公司应急预案的制定基本合理。公司进行了火灾进行了应急演练，查应急演练记录。查消防灭火演练，采购部、营销中心参加了2020年11月9日下午14：30—15：30消防演习，安全小组总指挥：易秀珍对演练过程进行了描述，并对预案的有效性进行了评价。目前未发生火灾、人身伤害等事故。 | Y |

说明：不符合标注N

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：营销中心 主管领导：罗出霞 陪同人员：易秀珍 | 判定 |
| 审核员：郭力、向晓峰 审核时间：2021年4月13日 |
| 审核条款：Q：8.2、8.5.1（销售）、9.1.2 |
| 顾客沟通 | Q8.2.1 | 营销中心负责人介绍沟通方式主要是电话、传真、资料传递、公司网站、宣传页等形式宣传本公司有关产品及公司的有关信誉等。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。 |  |
| 与产品和服务有关要求的确认、与产品有关要求评审与产品有关要求的更改 | Q8.2.2、 Q8.2.3Q8.2.4  | 营销中心经理介绍：通过招标会、市场调查、客户的走访、电话、传真了解市场的需求状态。主要业务以招标文件、订单、合同、电话、网络、微信、邮件、传真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。对顾客的要求由营销中心内勤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，在合同签订前在公司微信群内对合同的要求进行评审。罗出霞经理介绍，公司的销售订单来源主要有两种方式，1）由销售人员与顾客洽谈，了解顾客的需求，并签订《购销合同》，这种方式的订货量一般较大；2）顾客在公司网站或销售平台查看产品信息后，主动打电话订购家具，这种方式是零散订单，订货量较小。企业收到客户需求后，营销中心销售人员确认是哪种销售方式，对于第1种方式，由营销中心负责人、生产部负责人等相关部门负责人及总经理予以评审，没有异议可以满足要求后才签订购销合同，合同经总经理或其授权人签字并加盖企业公章视同经过合同评审，然后回传给客户作为可以满足要求的承诺，合同评审均是在合同回传给客户之前进行。对于第2种个人零散订单，销售人员查看内容物料管理ERP系统，查看订货型号的库存量，确认无误后打印《销售订货单》。d75f2b54be7c0916516b2de403cb8ba抽查《合同台账》罗出霞2021.3.30统计：抽查合同：《川旅大厦11楼办公家具》，2021.1.5与核工业西南建设集团有限公司签订的一批办公家具购销合同，交货时间2021年1月25日，交货地址：火车南站川旅大厦。提供的《需求清单》中包含：办公桌、八门书柜、高柜、班前椅、茶几、职员并排桌（桌上屏）、走线槽、三面落地屏风职工桌（含活动柜、键盘）、职工椅、会议桌等内容；对各个产品的材质、颜色、数量、单位、单价、总金额、产品图片、规格等信息进行了描述。92defe55e42d275ff7ec8b1a7782c010a2476c0471517c3bd7823100ec78b046d74161e531a781cb42eea1f476dce再查合同：《成都体育学院外籍教师、博士后工作站及博士生寝室家具采购合同》，2020.9.7与成都体育学院签订的一批家具购销合同，交货时间2020年9月30日。8dd9ff4dd37e8870a891d7b0f878fb7dbd9a075b7ef21b43b35ca18805f8d6提供的产品清单中包含：床、床头柜、衣柜、书桌书柜、桌子、鞋柜、椅子、床垫等内容；对各个产品的数量、单位、单价、总金额、规格等信息进行了描述。再查合同：《成都地铁9号线一期筹备期木制家具类物资采购合同》，合同编号：YY-CB-WZ-ZB-2019-159-1，2019.12.31与成都地铁运营有限公司签订的一批家具购销合同，交货时间签订合同后6个月内完成交付。893b26b525762ccd112725fb0ef1da3b29f7eaa0ecca6763c1fc3a5e1418295859638ae62ff0422dbb1ae1345ed25提供的《物资采购清单》中包含：高脚凳、桌椅、弓形椅、高低床、屏风围挡、更衣凳、电脑桌、工作台、床头柜、L型工位、会议椅、更衣柜、工作登（大、小）等内容；对各个产品的数量、单位、单价、总金额、规格等信息进行了描述。查《销售订货单》SO-21-0200158，2021.2.1亚朵酒店订购了一批酒店家具，约定交货日期2021.3.15，交货地点：亚朵酒店成都武侯祠店.提供的《清单》中包含：木之源MU802款大班台（长柜另配）、W职员椅、木之源MUG04款两门书柜、沙发、瑞百丽SDA-006款休闲椅、瑞白丽定制前台、吧椅、定制衣柜、定制单人床、定制双人床、瑞百丽定制椅子等内容；对各个产品的数量、单位、单价、总金额、规格等信息进行了描述。0c8159675fa9ad65bb769f95f581a7e查《销售订货单》SO-21-0300022，2021.3.2四川广元订购了一批酒店家具，约定交货日期2021.3.9，交货地点：广元市利州区上西坝则天路24号。提供的《清单》中包含：礼堂椅122把；ea4cdb5cc02198efbc8c5afc7f3de96再查《销售订货单》单号：S0-21-0300059，中建墙材新材料科技有限公司日期2021.3.7订购一批设备和家具，送货日期：2021.3.16.送货地址为：四川省邛崃市回龙镇榆树村16组。提供的《清单》中包含：瑞百丽SF5501款休闲椅、防水袖套、防水玻璃膜、扫把、防水玻璃膜、窗帘、开槽锯片、花岗岩、铝塑板、角铁、沉头钻尾螺丝、扁毛笔、空调、灭火器、瑞百丽JYCH-191C弓形椅（全全黑）、折叠塑料椅、塑餐桌、塑料抽屉、收纳柜、瑞百丽定制班台、瑞百丽定制异形柜、瑞百丽定制组合位（双人位）、瑞百丽定制组合位（四人位）、瑞百丽定制会议台、瑞百丽定制异形柜等内容；对各个产品的数量、单位、单价、总金额、规格等信息进行了描述。b2c92b07e69c77f3f0df72d95436a2d再查《销售订货单》单号：S0-21-0200051，中建墙材新材料科技有限公司日期2021.2.8订购一批设备和家具，送货日期：2021.2.12.送货地址为：四川省邛崃市回龙镇榆树村16组。提供的《清单》中包含：瑞彩RC417款1.2米会议条桌、打印纸、打印纸、扫描仪、污水泵、油漆、软抄笔记本、中性笔、中性笔芯、中性笔、中性笔芯、大美工刀架、PVC键盘、方鼠标-黑、LED灯、瑞百丽SF5508款学生椅、瑞百丽定制床等内容；对各个产品的数量、单位、单价、总金额、规格等信息进行了描述。fb504bf841381463eb167598278db6b再查《销售订货单》单号：S0-21-02000154，中建墙材新材料科技有限公司日期2021.2.19订购一批设备和家具，送货日期：2021.2.25.送货地址为：四川省邛崃市回龙镇榆树村16组。c82ec77b823a5c3de932e2636bbf161提供的《清单》中包含：行李柜、电脑、打印机、打印机硒鼓、饮水机、小扫把、簸箕、垃圾桶、垃圾袋、拖把、医药箱、订制异形铁皮柜、路由器、U盘等内容；对各个产品的数量、单位、单价、总金额、规格等信息进行了描述。 | **N** |
| 产品和服务提供的控制 | Q:8.5.1 | 公司产品服务主要为办公家具、教学家具、酒店家具、金属家具、实木家具、板式家具、实验家具、儿童家具、钢木家具、软体家具、公寓家具、金融家具、定制家具、智能家具、医疗家具、学校家具、营房及警用家具、床、密集架、书架、文件柜、专业座椅、钢木结构储藏架柜、多功能文物柜、其他专用家具产品（礼堂椅、机场椅、保险柜、安保家具、公共场所家具、竹藤类家具、塑料家具）文化用品、办公用品、电子产品、照明器具、仪器仪表、电器、纺织品、床上用品、窗帘、布艺类产品、视频设备、音响设备、广播设备、文教办公用品、教学仪器、安防设备、销售和售后服务。基本服务流程：销售服务流程：签订销售协议—采购—送货—检验—交付。营销中心按照策划的流程提供办公家具、教学家具、酒店家具、金属家具、实木家具、板式家具、实验家具、儿童家具、钢木家具、软体家具、公寓家具、金融家具、定制家具、智能家具、医疗家具、学校家具、营房及警用家具、床、密集架、书架、文件柜、专业座椅、钢木结构储藏架柜、多功能文物柜、其他专用家具产品（礼堂椅、机场椅、保险柜、安保家具、公共场所家具、竹藤类家具、塑料家具）文化用品、办公用品、电子产品、照明器具、仪器仪表、电器、纺织品、床上用品、窗帘、布艺类产品、视频设备、音响设备、广播设备、文教办公用品、教学仪器、安防设备、销售和售后服务。有相关手册、程序文件以及作业文件等，如《销售服务管理规范》、《采购订单》、《进货检验记录表》、《发货验收单》、《销售服务检查表》等。查销售合同/订单/报价单详见8.2条款。查《销售服务检查表》，日期：2020.12.18对销售过程进行了检查，检查考评涉及内容：包装质量、发货产品规格、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：罗出霞。 |  |
| 顾客满意度调查 | 9.1.2 | 企业对顾客对产品是否满意的信息进行监视，并编制《顾客满意度调查表》。公司于2021年3月31日对主要客户进行了电话问卷调查，分别对产品质量、服务、交货期方面等内容进行调查，客户均对相关内容进行了反馈，从统计数据中可以看出，发放调查表共9份，回收调查表共9份。顾客满意度达到96%，超过了质量目标要求，目标完成。从各分项看，说明我公司还有不完善的地方，如：价格等方面，我公司一定会在以后的工作中节约成本，尽量降低价格，使顾客更加满意。 | Y |

说明：不符合标注N

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：营销中心 主管领导：罗出霞 陪同人员：易秀珍 | 判定 |
| 审核员：宋明珠、向晓峰 审核时间：2021年4月13日 |
| 审核条款：Q：8.4 |
| 外部提供过程、产品和服务的控制 | Q8.4 | 1.查公司编制并执行了《外部提供过程、服务控制程序》，规定了采购控制要求，明确了对供方选择、评价、及再评价的准则。2.查《合格供方名录》1）成都丽维家科技有限公司 供应：EO级防水刨花板；2）成都市盛达百饰板业有限公司 供应：实木颗粒饰面板；3）成都市优尚美装饰材料有限公司 供应：刨花贴面板;4) 成都中润华源装饰材料有限公司 供应：装饰纸（T9006-9Y）、装饰纸（T9006-7Y）、装饰纸（森工白）5）夏县骏达木业有限公司 供应：中纤板6）四川惠淳家供应链管理有限公司 供应：EO级刨花板7）湖南萧峰幕墙有限公司 供应：云石胶......3．查：供应商评价记录：抽查《供方能力调查表》1）供应商：成都丽维家科技有限公司评价项目：主要产品、技术、能力；交付及时；价格合理；售后跟进等。评价结论：满足本公司产品质量要求，确定为合格供方。评价负责人：易秀珍、罗出霞 批准人：彭宏 2020.8.302）供应商：成都市盛达百饰板业有限公司 评价项目：主要产品、技术、能力；交付及时；价格合理；售后跟进等。评价结论：满足本公司产品质量要求，确定为合格供方。评价负责人：易秀珍、罗出霞 批准人：彭宏 2020.8.303）供应商：成都市优尚美装饰材料有限公司评价项目：主要产品、技术、能力；交付及时；价格合理；售后跟进等。评价结论：满足本公司产品质量要求，确定为合格供方。评价负责人：易秀珍、罗出霞 批准人：彭宏 2020.8.304）供应商：成都中润华源装饰材料有限公司 评价项目：主要产品、技术、能力；交付及时；价格合理；售后跟进等。评价结论：满足本公司产品质量要求，确定为合格供方。评价负责人：易秀珍、罗出霞 批准人：彭宏 2020.8.30.............采购的产品均为合格供方名录中的供方进行采购,，基本符合要求 组织对外部供方的控制是分类、分级进行控制，实施优胜劣汰的控制方法。并对影响最终产品质量的关键原材料和外包方进行从严控制。采购信息通过采购合同、计划及订单进行传递及确认查原材料采购合同供方：成都丽维家科技有限公司采购物资：EO级防水刨花板签订时间：2020.5.28供方：成都市盛达百饰板业有限公司采购物资：实木颗粒饰面板签订时间：2020.6.30供方：成都市优尚美装饰材料有限公司采购物资：刨花贴面板签订时间：2020.6.24以上合同明确了采购产品的质量要求、运输要求、包装、解决争议方式等。且均在合格供方处进行采购。 公司编制了《采购管理程序》要求对采购产品的型号规格、外观、数量、合格证等进行了验收。公司根据送货单对相关产品的数量、包装、规格型号、原材料检验报告等进行检验。现场查看1月-4月对人造革、脚轮、家具五金（链接件/紧固件）椅架、实木（橡木）、蛇形弹簧（沙发弹簧）、气压棒、三节导轨（三节滑轨）、牛皮、铝材（铝合金脚架）、木皮、封边条、海绵（泡沫）、防火板（耐火板）、三聚氰胺浸渍胶膜纸饰面板、中纤板、多层实木板、布料等原材料进行来料检验的记录。其他采购物料均按要求进行验证入库。见8.6原料记录。 | 符合 |

说明：不符合标注N