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/陪同人员：吕明 | 判定 |
| 审核员：文波 审核时间：2021.5.14 |
| 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、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、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 | QE 5.3 | 现场审核过程了解到部门主要负责：市场调研与开发，招投标、商务谈判及合同评审、供方选择及能力评价与调查，顾客档案建立，售后服务及顾客满意度评价与分析，采购管理控制，本部门环境因素识别和控制，本部门目标制定与实施，与相关方做好沟通，对供方环境等进行控制或施加影响等。经与经理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。 |  |
| 目标 | QE6.2 | 部门目标：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 目标 | 考核方式 | 考核结果 | 完成情况 |
| 合同履约率达100% | 合同完成数÷总数×100% | 合同履约率100% | 已经完成 |
| 顾客满意度达95分 | 执行顾客满意度调查分析评定数÷总数×100% | 顾客满意度98.8分 | 已经完成 |
| 固废分类处置率100% | 符合数量÷检查数量×100%。 | 固废分类处置率100% | 已经完成 |
| 火灾、触电事故发生次数为0 | 查看触电、火灾事故记录 | 火灾、触电事故0 | 已经完成 |

2021年3月3日 考核情况：经查已完成。  |  |
| 产品和服务的要求 | Q8.2 | 销售部负责人介绍沟通方式：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。公司主要通过招标会、市场调查、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、订单、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。由销售部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。然后由销售部经理通过微信群组织人员评审，经评审能满足要求后由总经理或其授权人签字并加盖企业公章，视同已经过合同评审，然后回传给顾客，以作为可以满足顾客产品要求的承诺的证据。1）抽查2021.1.18日的产品销售合同，包括了如下内容：顾客名称：医药高新区璟立教学仪器经营部，产品名称：美术教学器材，数量：1批；产品名称：实验室48座，数量：1批；产品名称：初中体育器材，数量：1批；产品名称：小学体育器材，数量：1批；......；在合同中明确了质量、价格、交货期、数量、售后服务、付款方式等要求，查合同评审记录表，2021.1.17日丁晓青、吕明、黄国军、杨国平评审，可以签订该合同，同日经总经理批准盖章后回传了顾客。2）抽查2020.6.18日的产品销售合同，包括了如下内容：顾客名称：江西省交通技工学校，产品名称：校具，数量：1批；在合同中明确了规格、质量、价格、交货期、数量、售后服务、付款方式等要求，查合同评审记录表，2020.6.16日丁晓青、吕明、黄国军、杨国平评审，可以签订该合同，同日经总经理批准盖章后回传了顾客。3) 抽查2020.10.29日的产品销售合同，包括了如下内容：顾客名称：江西应用技术职业学院，产品名称：单人课座椅，型号规格：700\*500\*760 BF33-11数量：150张；产品名称：椅子，型号规格：380\*420\*430 BF33-12数量：2000张；产品名称：小课桌，型号规格：600\*400\*760 BF33-10数量：1850张；在合同中明确了质量、价格、交货期、数量、售后服务、付款方式等要求，查合同评审记录表，2020.10.28日丁晓青、吕明、黄国军、杨国平评审，可以签订该合同，同日经总经理批准盖章后回传了顾客。4) 抽查2020.10.25日的产品销售合同，包括了如下内容：顾客名称：中国人民解放军94872部队，产品名称：双层床等；在合同中明确了质量、价格、交货期、数量、售后服务、付款方式等要求，查合同评审记录表，2020.10.20日丁晓青、吕明、黄国军、杨国平评审，可以签订该合同。5）抽查2021.3.5日的产品销售合同，包括了如下内容：顾客名称：樟树市教育体育局，产品名称：单杠，型号规格：2885\*114\*2147mm MD-05 数量：11pcs；产品名称：兵乓球桌，型号规格：2742\*1556\*912 MD-14数量：1件；......；在合同中明确了质量、价格、交货期、数量、售后服务、付款方式等要求，查合同评审记录表，2021.3.1日丁晓青、吕明、黄国军、杨国平评审，可以签订该合同。以上评审均在签订正式合同之前进行。销售部经理介绍：目前尚未发生合同更改的情况，询问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。 | 符合 |
| 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。 | 符合 |
| 客户满意 | Q9.1.2  | 公司通过拜访、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《顾客满意程度调查表》，调查包含：产品质量、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（很满意为100分、满意为85分、一般为60分、不满意为0分）。被调查客户包括：江西省交通技工学校、金都集团、南昌航空大学等13家客户、，客户对组织评价均为“很满意”、“满意”。时间：2021年2月7-25日查见2021.2.27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98.8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。 | 符合 |
| 环境因素措施的策划 | E6.1.26.1.4 | 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、销售、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、销售活动宣传材料的处置、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、垃圾等由行政部负责按规定处置，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。部门识别和评价基本充分，符合规定要求。 | 符合 |
| 运行控制 | E8.1 | 1.编制并实施了运行控制程序、资源能源控制程序、废弃物控制程序、消防控制程序等环境、职业健康安全控制程序和管理制度。2.公司目前销售的产品是室内外健身器材、乒乓球台、学校校具（公寓床、铁床、餐桌、礼堂椅、课桌椅、排椅、讲台、实验台）、制式营具等。3.现场查看销售部办公室有垃圾桶，有禁止吸烟标识，办公过程产生的垃圾由公司行政部统一处理，部门不单独处理。现场查看各销售、办公人员坐姿正确避免过度疲劳。电脑显示器调整到保护视力的颜色。现场有分类存放的垃圾桶。4.销售部办公室内主要是电的使用，各办公区内、售后服务处理区域现场电线布线合理，电线均处于完好状态，有接地及保护装置，漏电保护器状态良好。现场查看电路、电源正常，没有露电现象发生。现场配备有灭火器、消防栓，均有效。5.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。6.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。7.对外招投标和业务洽谈时明确承诺公司产品环保、节能、无毒无害。8.对于2020年度此次新型冠状病毒感染的肺炎疫情防控事宜，销售部执行公司要求进行人员出入登记，量体温，戴口罩等，按要求基本做好了控制。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 | 符合 |
| 应急准备和响应 | E 8.2 | 制定实施了《应急准备和响应控制程序》，制定了火灾、触电、机械伤害等应急预案。内容包括：目的、适用范围、职责、应急处理细则、演习、必备资料等。参加了由生产部组织的消防、触电、机械伤害等应急救援演练。现场查看销售部办公区有灭火器，均有效。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