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/陪同人员：汪晓虹 | 判定 |
| 审核员：文波 审核时间：2021.6.4  |
| 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、8.4外部提供过程、产品和服务的控制、8.5.1销售和服务提供的控制、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、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 | Q5.3O5.3 | 本部门现有人员4人；主要负责：采购控制、供应商管控、市场调研与开发，招投标、商务谈判及合同评审，顾客档案建立，售后服务及顾客满意度评价与分析；本部门环境因素和危险源识别和控制；本部门目标实施；与相关方做好沟通等。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 | Q6.2O6.2 | 部门目标： 2021.4.10日考核合同履约率达100% 100% 顾客满意度达96分 97分固废分类处置率100% 100%火灾事故发生次数为0 0次供方评定合格率100% 100%合考核情况：经查2021.4.10质量\职业健康安全目标分解考核表，各目标达成要求。 | 符合 |
| 产品和服务的要求 | Q8.2 | 市场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、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、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。由市场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。然后由市场部经理组织人员评审，现场合同评审记录，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。抽1）查2020.8.15日的订货合同书，包括了如下内容：需方名称：镇江新区姚桥镇静逸园服务中心，产品名称：骨灰盒存放架（单穴）、骨灰盒存放架（双穴），具体规格尺寸、数量见合同规定，交货期限：双方约定，在合同中明确了质量标准、运输、费用结算、付款方式等要求，查合同评审记录表，2020.8.10日汪晓虹、李腊根、杨蓉等评审，可以签订该合同。2）查2020.12.16日的订货合同书，包括了如下内容：需方名称：义乌市人民政府稠城街道办事处，产品名称：太平柜、水晶棺等；具体各产品数量、规格见合同规定，交货期限：20天内，在合同中明确了质量标准、运输、费用结算、付款方式等要求，查合同评审记录表，经过了汪晓虹、李腊根、杨蓉等评审，可以签订该合同。3）再抽其他骨灰盒存放架（福寿架）、水晶棺等产品的订货协议书，经合同评审后签订。以上评审均在签订正式合同之前进行。市场部负责人介绍：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 |
| 外部提供过程、产品和服务的控制 | Q8.4 | 编制并执行了《采购控制程序》，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。查见《合格供方名录》，主要供方如下：宁波大拇指锁具有限公司-锁具等江西金阳钢艺有限公司-镀锌板等广东省佛山市南海志梵铝业-铝合金材料江西锐克斯科技有限公司-塑粉查见供方调查评定记录；抽见上述供应商评价表，显示供方对产品/服务质量的承诺：安全生产、质量第一；对工商注册文件及相关资质证明、售后服务、价格比、交货期、产品质量、其他等进行了评价；参加评审人员签名，评审结论：继续列入合格供方名录。介绍说与供方沟通的内容包括：所提供的过程、产品和服务等；采购物资根据签订采购合同或者订单进行产品的名称、规格、型号、数量等采购信息的确定。查采购合同、订单等，抽见：1、原材料购销合同——与湖北万事兴装饰材料有限公司签订；2021.3.25，采购产品-铝塑板；合同明确了供货方式、质量要求、品质保证、包装方式、交货、验收、等内容；具体采购以采购订单为准；2、采购订单——广东省佛山市南海志梵铝业——2021.5.15；采购产品铝合金材料；以上合同明确了产品名称、数量、规格型号、质量要求、交货期限等信息；提供给外部供方信息明确清晰；查看到上述材料的检验记录及入库记录。原材料检验详见生产部审核记录。外部供方的管理基本满足要求。 | 符合 |
| 销售和服务提供的控制 | Q8.5.1 | 公司编制并执行《销售服务规范》等。现场查看营销工作情况：1.下发的作业文件在现场可获得。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工作单。4.现场提供有产品检验单、产品合格证，参见Q8.6工作单。5.管理人员以及业务员都经过了培训，能力满足要求，本部门无特种作业人员。6.公司将销售过程定为需要确认的过程。提供了特殊过程确认单，汪晓虹等对销售服务过程进行了确认，确认人、机、料、法、环等各方面，提供《产品销售服务质量检查报告》符合要求，工艺同去年一样，未进行变更。 7.制定了销售服务规范等，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：2021年3月10日的《销售服务质量检查表》，检查考评涉及内容：销售仪表、销售环境、接待质量、电话记录、商品验收、合同评审及时性、产品质量、顾客沟通、回访等，检查结果符合，检查人：汪晓虹。9.所有的产品都必须经检验合格后方可入库和交付。质检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，营销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。发货前由营销部开具销售单，库管人员依据销售单发货，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。10.现场陈晓媛在为客户准备骨灰存放架、骨灰盒产品的发货事宜，熟悉相关工作流程和要求。公司销售和服务提供的控制的基本符合要求 | 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。该公司建立由售后服务体系，交付后主要是通过对客户人员进行技术培训、技术指导，同时跟踪项目进度、顾客回访、顾客反馈、顾客满意度调查等形式进行。体系运行至今无顾客不良反馈。 | 符合 |
| 客户满意 | Q9.1.2 | 公司编制《顾客满意度控制程序》，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。提供了对10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2021.1.29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97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 |
| 危险源辨识与评价 | O6.1.2 | 查有：《环境因素和危险源识别评价与控制程序》,市场部按照办公过程和采购服务过程、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。查市场部的“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：潜在火灾、触电事故发生。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。 | 符合 |
| 运行策划和控制 | O8.1 | 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骨灰盒存放架（福寿架）、水晶棺、太平柜等产品。3.现场查看市场部办公室有垃圾桶，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。4.废水管控：办公过程不产生废水，生活废水排入管网集中处理。5.废气管控：无。6.噪声管控：办公过程过程基本无噪声7.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，查见有消除安全检查记录，2021.1月---2021.5月份检查结果正常，检查人陈艳红。8.原材料及成品仓库，按物料种类分类摆放，查看现场物料排放整齐，物料标识清晰；,现场查看办公区域和仓库区域配备了灭火器等消防设施，状况正常9.按有关程序和要求通报供方和顾客，采用〈告知函〉方式通报。查到相关方告知书。10.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。11.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。12.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。13.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。各办公区内现场电线布线合理，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。现场配备有灭火器，均有效。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 | O8.2 | 编制了《应急准备和响应控制程序》，确定的紧急情况有：火灾、触电等。。应急设施配置：在市场部区域内均配备了灭火器等消防设施，均在有效期内，状态良好。市场部有参加公司组织的《火灾应急预案演练》等，见行政部审核记录。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