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：刘娟 | 判定 |
| 审核员：文波 审核时间：2021.6.6 |
| 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  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 | Q5.3  O5.3 | 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 | Q6.2  O6.2 | 部门目标： 2021.4.10日考核  合同履约率达100% 100%  顾客满意度达95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2020.10.27日的订货合同书，包括了如下内容：需方名称：无锡市梁溪区山北街道办事处，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，2020.10.24日曾招弟、陈艳红、刘思婷等评审，可以签订该合同。  2）再抽其他骨灰盒存放架产品的订货合同，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——与江西荣伟实业有限公司签订；2021.1.20，采购产品-镀锌卷；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——宁波大拇指锁具有限公司——2021.3.20；采购产品转舌锁；  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 |
| 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4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2021.3.27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 |
| 环境因素 | E6.1.2 | 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、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。  查市场部的“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》，涉及市场部有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 |
| 运行策划和控制 | 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佛龛存放架、骨灰存放架、牌位架。  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 | E8.2 | 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