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：许伟 陪同人员：赖芳莉 | 判定 |
| 审核员：褚敏杰 审核时间：2021.6.11-12 |
| 审核条款：  Q：5.3/6.2/8.2/8.4/8.5.3/8.5.5/9.1.2  E：5.3/6.2/6.1.2/8.1/8.2  O：5.3/5.4/6.2/6.1.2/8.1/8.2 |
| 职责与权限 | QES:5.3 | 销售部现有3人，经理1人，销售人员2人；  主要负责：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； | Y |
| 目标与实现的策划 | QES:6.2 | 查见本部门的目标：  合同履约率达100%  顾客满意度达94分  固废分类处置率100%  火灾事故未0；触电事故为0；  “目标分解考核表”显示对目标完成情况进行了考核，均完成。 | Y |
| 环境因素/危险源识别评价；  实现措施的策划 | ES:6.1.2  6.1.4 | 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对环境因素、危险源进行了辨识；  查“环境因素识别评价汇总表”，识别了在办公过程的环境因素，包括日光灯更换、电脑使用用电消耗、办公纸张、水电消耗等环境因素，识别时能考虑产品生命周期观点。  查公司《重要环境因素清单》，销售部的重要环境因素包括：潜在火灾、固废排放；  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“危险源识别及风险评价表”，识别了办公过程中的触电、潜在火灾等危险源。  D=LEC评价法评价；  查《不可接受风险清单》，销售部的不可接受风险包括：火灾、触电；  控制措施：危险源控制执行管理方案、配备消防器材、日常检查、培训教育、应急预案等运行控制措施。  识别和评价基本充分，符合规定要求。 | Y |
| 运行控制 | ES:8.1 | 现场观察，办公面积约360平方米，分区设置，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，状态良好；监控摄像头运行正常；  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。  不定期对员工进行交通安全宣传。  保留“对顾客及相关方施加影响的管理规定”，沟通质量、环境保护和职业健康安全相关事项。 | Y |
| 应急管理 | ES:8.2 | 参见公司组织的应急演练，详见工程部审核记录。 | Y |
| 产品和服务的要求 | Q:8.2 | 介绍说，目前主要是电话、资料传递、交流会等形式宣传本公司有关产品及公司的有关信誉等。  公司提供有电梯厂家提供的产品宣传资料等；  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；  保留“对顾客及相关方施加影响的管理规定”，沟通质量、环境保护和职业健康安全相关事项；  目前沟通效果良好。  公司主要通过客户的走访、交流会等了解市场的需求状态。主要以合同、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。  销售部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定合同并加盖公司印章；抽见：  1）中源悦榕府项目：  设备购销合同——2020.8.19签订，电梯销售，附合同技术规格表等；  在合同中明确了产品名称、规格型号、数量、交货方式、质量标准、付款方式、验收方式、违约责任等要求；  电梯安装合同——2020.8签订，乘客电梯安装，明确工期、责任、质量、售后（维护保养）等要求；  2）钟XX（私人电梯）项目：  买卖合同——2021.1.14签订，电梯销售，附电梯技术规格表；  在合同中明确了产品名称、规格型号、数量、交货方式、质量标准、付款方式、验收方式、违约责任等要求；  电梯设备安装采购合同——2020.12.31，私人电梯安装，明确工期、责任、质量、售后（维护保养）等要求；  介绍说，目前公司对电梯的维护保养都在质保期内，质保期后将根据相关规定签订维护保养合同。  目前尚未发生合同更改的情况；  产品要求的评审基本符合标准要求。 | Y |
| 外部提供过程、产品和服务的控制 | Q：8.4 | 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》，主要电梯供方如下：  通力电梯有限公司、曼隆蒂森克虏伯电梯有限公司、苏州江南嘉捷电梯有限公司、广州广日电梯工业有限公司、浙江梅轮电梯股份有限公司、广东菱王电梯有限公司等；  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。  查采购合同，抽见：  1、电梯设备销售合同——与曼隆蒂森克虏伯电梯有限公司签订；2020.8.21；  2、买卖合同——与广州广日电梯工业有限公司签订；2021.1.14；  以上合同明确了设备品牌、数量、规格型号、质量、交货检验、质保期等信息；  查见合同评审记录，以上合同经公司评审后签订。  保留“对顾客及相关方施加影响的管理规定”、“致供应商的一封信”，沟通质量、环境保护和职业健康安全相关事项；  外部供方的管理基本满足要求。 | Y |
| 顾客或外部供方财产 | 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。  目前公司顾客的财产，主要是业主的电梯，安装和维护由工程部完成，详见工程部审核记录。 | Y |
| 交付后的活动 | Q8.5.5 | 交付后主要是通过对签订合同进行维护保养；详见工程部审核记录。 | Y |
| 顾客满意 | Q：9.1.2 | 查《顾客满意管理程序》，有效文件；  公司采用《顾客满意度调查表》收集与顾客满意度有关的信息，2021年6月3日向顾客发出《顾客满意度调查表》5份，回收5份。  “顾客满意度调查分析”显示对调查情况进行了汇总统计，顾客满意率为97.6%，达到质量目标。 | Y |

说明：不符合标注N