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： 邓玲玲 陪同人员：马晋 | 判定 |
| 审核员：姜小清 审核时间：2021.7.8~9 |
| 审核条款：部门职责、QEO/HSE目标指标及完成情况、环境因素危险源识别、采购、销售情况、顾客满意度调查、采购，销售过程沟通、参与和协商、运行控制、不符合纠正  Q:5.3/6.2/8.1/8.2/8.3/8.4/8.5/8.6/8.7/9.1.2/10.2  EO:5.3/6.1.2//8.1/8.2/10.2 |
| 组织的岗位、职责和权限 | 5.3 | 人员和岗位设置：  部门共2人、 主要工作内容和职责权限：  本部门主要负责采购、销售和顾客满意度的控制及相关环境管理活动的实施与执行与供销部负责人沟通，描述的职责和权限与一体化管理体系的职能分配表基本一致。有办公桌、电脑、空调、车辆等能满足部门管理体系运行需求。  E/职责和权限：  按照公司环境和职业健康安全要求操作、参与危险源辨识和风险评价及环境因素评价、负责日常环境和安全检查、本部门的环境和安全的培训和教育宣传、不符合的调查和原因分析和纠正及纠正措施和预防措施的实施检查；  未设置环境及安全员、日常环安检查由办公室统一管理； |  |
| 目标及其实现的策划 | 6.2 | 查文件化分解的质量目标“订单履约率100%，顾客满意度95%以上”——查与方针保持一致、可测量且与增强顾客满意相关、可监视及沟通；  2020年目标和2021年目标比较基本没有变化；  采取的措施：  人员培训教育、完善管理制度、严格按照制度和程序文件执行、日常巡检查发现问题及和质量目标偏离的情况及时整改和调整、对相关责任人作出处理、严格各项绩效考核评价制度、实际中认真执行、鼓励员工积极创新对现有规定提出意见和建议等；  需要的资源：  目前人力物力财力基本满足要求；  目标完成负责人、完成检查周期：  部门经理、每月、季度、年度检查完成情况；  评价方式：  提供了目标完成计算公式、  查2021年以来完成情况基本达标；  另查环安目标指标“环境目标和指标、环境污染事故为零、职业健康安全目标和指标、杜绝各类重伤以上事故，且事故发生率为零； 杜绝火灾事故，火灾事故发生率为零”；  查目标可测量，与公司方针一致。  管理目标完成情况：查到2021上半年部门管理目标完成情况，以上管理目标已全部完成，  考核：综合部、日期2021.7.1； |  |
| 环境因素  危险源辨识 | 6.1.2 | 编制了《环境因素调查表》（市场部+仓库）环境因素“10+8”项、具体“水电纸张消耗、废旧墨盒硒鼓废弃、潜在火灾、包装材料的废弃等——有相应的控制措施、及涉及人员和相关方信息、未见明显遗漏；  确定的环境影响“3”项、具体为大气污染、土壤污染和原材料及能源消耗等 ；  有三种时态和状态的说明；  对环境影响评价方法为（打分法、ABCDEF法）；  提供了《重要环境因素清单》“1”项、主要为“火灾”，有控制方法的相关内容，查环境因素识别基本符合实际情况，未见明显遗漏、评价基本准确；对应了风险和机遇中重要环境因素的相关信息、未见明显遗漏，符合规定；  上述文件有编审批、更新日期2021.1.8；  近一年来现场环境基本没有发生变化；  本部门主要从事窗帘销售、办公环境相对安全、周围未见明显危险环境；涉及活动包括一般办公活动、上下班、出差等；  编制了《危险源辨识、风险评价和控制措施一览表》  识别的危险源“5”项、包括“电气漏电、火灾、消防设施的不足、饮水机操作”等——查基本没有遗漏；  对上述识别的危险源确定了相应的危害内容（火灾、触电等）；  采用LECD评价法、风险等级为中度以下、均为可以接受的风险；  评价出的重大危险源1项、具体为“火灾”、查评价基本准确；  控制措施包括“个人防护、培训教育、检查消除”等；  文件有编审批更新日期2021.1.8；  查近一年 场地环境没有变化； |  |
| 运行策划和控制 | 8.1 | **销售策划：**对公司现有窗帘的销售，在体系的策划时进行了服务过程运行的策划及控制，形成现有的管理体系要求。针对特定的管理项目或目前体系要求不能满足要求时，综合部应联合销售部进行再策划、实施和控制服务要求所需的过程，并实施。包括：  1)确定窗帘销售的要求、执行标准《商品经营服务质量管理规范GB/T 16868-2009》；  2)建立过程、产品和服务的接受内容的准则；  3)确定符合产品和服务要求所需的资源；  4)在需要的范围和程度上，确定并保持（文件）、保留（记录）形成文件的信息（证明过程已经按策划进行；证明产品和服务符合要求）；  5)确定为服务过程的符合性提供证据的质量记录。  6）资源的提供（包括场所、人力、物力、设备设施等）；  7）过程的确认： 销售服务过程、包括作业指导书、人员培训、特殊程序方法的使用、再确认；  服务过程运行的策划，策划的输出应适合于公司的运行需要。需要对策划的输出进行更改时，在更改前评审其非预期变更的后果，必要时采取措施消除不利影响。  具体包括：  **销售过程**：  1)窗帘销售的要求；  2)建立过程、产品和服务的接受内容的准则；  3)确定符合产品和服务要求所需的资源；  4)在需要的范围和程度上，确定并保持（文件）、保留（记录）形成文件的信息（证明过程已经按策划进行；证明产品和服务符合要求）；  5)确定为服务过程的符合性提供证据的质量/环境/职业健康记录。  服务过程运行的策划执行《服务策划方案》，策划的输出应适合于公司的运行需要。需要对策划的输出进行更改时，在更改前评审其非预期变更的后果，必要时采取措施消除不利影响。 |  |
| 运行策划和控制 | EO:8.1 | 本部门执行节能降耗控制程序、固体废弃物控制程序、环境管理控制程序、档案管理制定合同管理制定、印章管理制度、车辆管理规定等。  运行控制情况：办公过程注意节约用电，做到人走灯灭，电脑长时间不用时关机，下班前要关闭电源；办公区域内配置的灭火器,在有效期内。  办公过程使用的电器如：空调、电脑、灯具均符合安全设计要求，使用过程注意安全，预防触电，工作时间平均每天8小时；  办公用品按要求由综合部负责发放，作好记录；  相关方施加影响：公司能够控制或能够施加影响的相关方有周边商户、固体废弃物处理等。提供了“致相关方的公开信”，将公司关于办公用品采购、固体废弃物处理等方面环境控制要求发放到了周边商户，督促影响各相关方按照环境管理体系要求对环境施加影响。  查《2020-2021年固体废弃物处理记录》包括日期、废弃物名称、数量/重量、处理方式、处理人等信息； |  |
| 顾客沟通  与产品和服务有关的要求的确定  与产品和服务有关的要求的评审  产品和服务要求的更改 | 8.2.1  8.2.2  8.2.3  8.2.3.1  8.2.3.2  8.2.4 | 售前沟通：公司网站产品介绍、和顾客电话沟通产品信息、邮件及拜访顾客当面交流、人脉关系介绍客户；  售中沟通：合同订单变更顾客要求的变化、厂家生产进度出现问题交付的延误、产品及服务质量信息或发生问题等；  售后沟通：顾客满意调查、顾客使用情况反馈及回访、售后服务及维修维护中信息交流、现场提供咨询；  方式方法：展会、印刷品、网站、朋友圈、电话QQ、微信等；  顾客财产：  顾客信息、顾客提供的原材料和技术资料图纸方案样品等——查制定了相应的控制程序、填写了《顾客财产登记表》对顾客财产的识别、验证、保护、保管内容符合规定；  组织识别的“有关产品和服务的重大危机”——无；  抽查认证范围内的产品销售合同2份；  《窗帘供货合同》2021.1.18、顾客“北京湘江\*\*\*\*\*\*公司”销售内容“办公卷帘”、有合同价款、质量要求、违约责任、资料提供及知识产权保护等内容、双方盖章签字信息等；  《电动窗帘订货安装合同》 2021.3.22、顾客“北京集美\*\*\*\*\*公司”、销售内容“电动卷帘的销售和安装”、有合同价款、质量要求、违约责任、资料提供及知识产权保护等内容、双方盖章签字信息等；  查《窗帘采购安装合同》2021.6.22.、顾客中建第二工程局\*\*\*\*公司、销售“电动窗帘”、由双方确认信息；  查《产品购销合同》顾客“无锡绿\*\*\*\*\*公司”、日期2020.9.23、销售窗帘布、有双方盖章确认信息；  查上述合同的第三方（物流）发货单、说明合同已经履约；  ——另查上述合同 评审信息符合规定；  另查有口头合同和电话销售情况、提供相关的电话确认记录、包括日期、联系人、销售货物、价格及交期等信息，由销售经理或总经理负责合同最后的确认；  合同内容、时间交期等延误造成合同变更、本组织已经识别了相关内容并对此进行了有效策划；  查近一年没有合同变更情况； |  |
| 应急响应 | 8.2 | 参加了公司的应急演练、日期2021.4.6.、实地操演灭火器使用、参与预案有效性评审； |  |
| 设计开发 | 8.3 | 现场验证组织无设计开发过程、不影响组织合规性的能力； |  |
| 外部提供过程、产品和服务的控制 | 8.4 | 组织识别的外部供方提供产品服务过程内容：窗帘及相关配套设备等；  编制了《合格供方名录》包括采购产品物料、供方名称、地址联系方式等信息；  抽查1条年度评价、提供了《供方综合评价表》评价内容包括“设备到货及时率、现场交验、质量符合率”等，评价等级“优良、良、合格、不合格”等；有综合部、技术部等审批部门经理 签字信息；查评价周期 一年1次；  抽查采购合同、《窗帘供货合同》供方“浙江海宁\*\*\*\*\*公司”、采购“窗帘布、窗纱”等、有合同价款、质量要求、违约责任等、双方盖章确认、日期2021.1.25；  《订货合同书》供方浙江勤联\*\*\*\*公司、采购物料窗帘布等、双方确认信息合规、日期2020.9.7；  《窗帘供货合同》供方浙江勤联\*\*\*公司、提供“窗帘布”、型号1706-01、双方确认合规；  查上述合同均从合格供方目录采购；查合同评审《合同评审记录表》内容符合规定；  查物流清单、说明上述合同已经履约； |  |
| 销售和服务提供的控制 | 8.5.1 | 公司编制并执行“销售服务提供规范”、“营销服务人员服务规范”、“营销服务质量的控制规范”等。  审核现场查看营销工作情况：  1.下发的作业文件随手可得。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.查看销售合同都进行了评审、加盖了公司公章 。  4.提供有产品检验记录表、发货单、产品合格证。  5.管理人员以及业务员、质检员、库管员都经过了培训，能力满足要求，无特种作业人员。  6.公司将销售过程定为需要确认的过程。查有《特殊过程确认记录表》对销售过程的人员、机械设备、材料、控制方法、环境等方面进行了过程确认，结论：可以满足过程能力的需求、提供合格的服务。  7.制定了销售管理制度、产品搬运管理制度等，规定了操作的步骤、方法、注意事项等，以防止人为错误。  8.所有的产品都必须经检验合格后方可交付。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，供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。发货前由供销部开具发货单，依据发货单发货，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。售后服务由供销部业务员按照售后服务规范执行，去客户现场培训和演示产品的使用方法和注意事项，暂无。  9.审核现场查看业务人员刘玲玲正在准备窗帘布的资料。  组织销售服务过程的控制符合标准规定的要求。 |  |
| 产品标识和可追朔性 | 8.5.2 | 在《管理手册》中规定公司向顾客提供商品时采取适当措施，确保商品在采购到销售过程中均被明确标识，包括商品名称、种类、规格等信息及销售记录和票据等追溯查阅信息。  部门介绍公司实行零库存管理，在发货前一周临时租赁物流公司的仓库，供方发货到临时仓库，产品验收合格后在临时仓库处直接发货，产品通常保留厂家外包装、标签、合格证等方式对产品进行标识，产品附有“合格证”有产品名称、型号、日期、质检人员代号等信息。产品外包装上有产品名称、规格型号、生产单位、数量等。根据采购单、合同订单编号，检验记录等可以进行追溯。  产品标识管理基本符合标准要求，并满足实际需要。 |  |
| 顾客或外部供方的财产 | 8.5.3 | 提供《顾客信息台账》包括顾客姓名、地址电话等联系方式。  ——查上述顾客财产已经识别、验证、并得到有效的维护保护； |  |
| 产品防护 | 8.5.4 | 企业对产品搬运、包装、贮存、运输以及交付等过程的防护实施控制：  销售经理介绍公司无固定仓库，业务员/检验员在临时周转仓库验收合格后直接发货，使用适宜的搬运工具，采用合理的搬运方法，做好产品防护，防止丢失和损坏。包装人员核对产品外观、数量、包装、合格证，保持产品外观清洁、完整，按装箱单核对装箱产品，用防震材料添紧，避免相互碰撞造成破损，包装后进行正确标识。经查出入库及交付手续齐全，对运输供方进行合格评定，签订运输合同，保证产品运输质量，并对运输质量进行跟踪监督。  部门介绍公司自体系运行以来，未发生由于产品防护不当导致产品质量事故的情况，防护措施能够满足要求。  产品防护能够按照策划的要求实施，满足策划的要求。 |  |
| 交付后的活动 | 8.5.5 | 查售后服务情况：  其中“销售合同”中对相关的售后服务提出要求：法律法规要求的内容（担保条款涉及的维护服务）；  抽查1条售后服务记录信息、“产品质量出现问题”、处置“及时更换”、顾客确认服务质量最终满意的信息“满意”、另含顾客确认签字； |  |
| 更改控制 | 8.5.6 | 组织识别的更改：  外部供方变更要求、延迟交付和质量问题；  顾客要求的更改；  编制了《更改申请表》包括  更改评审内容和结论、  审核及批准人信息、  采取的措施内容、  实施前的验证或确认（验证确认结果）、  在特定情况下变更的结果可能成为设计开发输入的内容的评价；  查近一年来未发生更改情况； |  |
| 产品和服务的放行 | 8.6 | 编制了《来料检验规范》、《成品检验规范》规定的检验方法包括检查窗帘布的尺寸材质、图案、合格证等内容；  质检：销售经理负责、经过岗位培训、经验丰富、满足要求；  记录：提供“出入库清单”、“出库验收单”内容包括各批次物料的检验结果、合格证、最终判定等信息； |  |
| 不合格输出的控制 | 8.7  8.7.1  8.7.2 | 查“不合格控制程序”中对原材料、成品不合格规定了不同的程度及处置方式、输出《不合格处理记录》包括：  不合格现象描述；  采取的措施（纠正、召回、暂停或回收受影响的产品或服务、隔离、限制、退货）；  让步描述；  批准人、另包括顾客或和供方确认信息；——查策划符合标准要求；  具体措施：  原材料不合格品：让步、退货；  成品不合格：让步、退换货；  近一年未出现不合格情况； |  |
| 顾客满意 | 9.1.2 | 提供《顾客满意调查表》2份、内容包括调查项和评价项具体“质量方面、交货方面、售前售中售后服务”10项——采取打分制；查“顾客满意调查”信息和统计分析结论已在管评会议上讨论过；提供《2021年度顾客满意度统计及分析报告》结论“本公司体系运行以来，市场部对顾客发放满意度调查表共2份，收回2份。从调查表中反映的情况看，顾客表示很满意的有9项，比较满意的有0项，，一般满意为0项。经统计，顾客满意率为100%，实现了公司制定的质量目标：顾客满意率95%以上。从评价内容和总分来看，顾客表示很满意的方面为产品质量和交货，有一项服务满意为一般，是沟通及服务态度方面，这其中的主要原因：那次送货赶上高速拥堵，司机未能及时提前与客户打电话说明。针对以上问题，一是我们还是要苦练内功，通过实施管理体系，加强企业内部管理，加强服务意识，及时跟进客户的每个问题第一时间解决，及时与顾客沟通，满足顾客要求，让顾客满意、销售部李辉确认”； |  |
| 不合格和纠正措施 | 10.2 | 编制了《不合格处置记录》 内容包括“不合格现象（事件）描述”、“严重程度（一般、比较严重、非常严重）”，“采取的控制和纠正措施”；“不合格的原因分析”、“采取纠正措施的必要性分析”、“实施的纠正措施内容”、“纠正措施的验证”、“风险机遇及体系的更新和变更”等项、有相关部门确认的栏目、批准及日期信息；    另查本部门内审和管理评审中出现不合格1项的处置情况：纠正措施有效性均已验证、不合格关闭； |  |

说明：不符合标注N