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：聂巧庭 陪同人员：代小玲 | 判定 |
| 审核员：褚敏杰 审核时间：2021.7.26 |
| 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/ OHSMS: 5.3组织的岗位、职责和权限、6.2环境/职业健康安全目标、6.1.2环境因素/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 | QES:5.3 | 本部门现有人员2人，其中经理1人、销售文员1人；主要负责：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；与相关方做好沟通等；本部门的环境因素、危险源的识别、评价及控制。 | Y |
| 目标及措施 | QES:6.2 | 保留“目标分解考核表”，显示对目标按照部门进行了分解，策划了实现目标的措施；查见销售部目标分解及完成情况：a.合同履约率100%；b.顾客满意度95分以上；c.固体废弃物分类处置率100%；d.火灾事故为0；考核结果显示2021年1-6月，所有目标均已完成。 | Y |
| 环境因素/危险源辨识评价和控制 | EO:6.1.2 | 查“环境因素辨识和评价表”，识别了在办公过程的环境因素，包括日光灯更换、电脑使用、办公纸张、消防、能源消耗、水电消耗等20项环境因素，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》，办公活动主要是固废、潜在火灾；查“危险源识别及风险评价表”，识别了办公活动中的触电、中毒、火灾、中暑、车辆伤害等危险源；查公司《不可接受风险清单》，经评价，办公活动不可接受风险主要是潜在触电、火灾事故；识别和评价基本充分，符合规定要求。保留有“环境目标、指标/职业健康安全目标与管理方案及实施情况一览表”，对重要环境因素和不可接受风险策划了控制措施。 | Y |
| 产品和服务的要求顾客财产 | Q:8.28.5.3 | 介绍说沟通方式主要是电话、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。保持有产品型录。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，然后由销售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。抽见：1）合同，与西安碧星环保科技有限公司签订，2020.4.15；智能密集架；2）合同，与吉首市腾达经济建设投资有限责任公司签订，2020.12.8；办公桌、办公椅、文件柜书柜、茶水柜、办公沙发、档案柜、会议条桌、档案柜等；3）合同书，与广东工业大学华立学院签订，2020.9.23，钢质书架；4）建设项目合同，与湖南艺术职业学院签订，2020.12.30，图书馆RFID智慧图书馆设备；5）采购合同，与聂XX签订，2021.4.20，教学仪器设备；6）采购合同，与熊XX签订，2021.5.11，环卫垃圾桶、分类果壳箱；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；介绍说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。介绍说，公司没有顾客财产。 | Y |
| 运行控制 | EO:8.1 | 现场观察，办公面积约600余平方米，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。 | Y |
| 应急响应 | EO：8.2 | 参加生产部组织的应急演练，详见生产部审核记录。 | Y |
| 交付后的活动 | Q8.5.5 | 该公司建立有售后服务体系，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。介绍说本周期无顾客不良反馈。 | Y |
| 顾客满意 | Q：9.1.2 | 查《顾客满意管理程序》，有效文件，无变化；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，包括：产品质量、价格比、交货期等。2021年3月22日-- 2021年3月30日向顾客发出了《顾客满意度调查表》10份，回收调查表共 10 份对调查情况进行了汇总统计；查见“顾客满意度统计分析报告”，顾客满意率为97，达到质量目标。 | Y |

说明：不符合标注N