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：曾春珍 陪同人员：樊文霞 | 判定 |
| 审核员：褚敏杰审核时间：2021.7.31 |
| 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、8.5.3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、8.2应急准备和响应 |
| 组织的岗位、职责权限 | QO：5.3 | 本部门现有经理1人；主要负责：市场开发和顾客管理等；本部门危险源识别和控制； | Y |
| 目标措施 | QO：6.2 | 查见本部门的目标：有效合同履约率100%；顾客满意度95分以上；货款回收率90%；人员出差在外不发生交通事故；办公场所垃圾分类处理率达100%。制定“2021年度环境、安全目标完成计划”，对不可接受风险的控制措施进行了策划；“目标分解考核表”显示对目标完成情况进行了半年考核，均完成。 | Y |
| 环境因素、危险源辨识与评价以及措施的策划 | O：6.1.26.1.4 | 提供了环境因素和危险源识别评价与控制程序，有效文件。查“危害辨识、风险评价、风险控制工作表”，识别了办公活动计算机运行、办公用电、驾驶、外来人员参观等过程中的危险源，主要包括触电、火灾、中暑、车辆伤害、机械伤害等。对识别出的危险源采取D=LEC进行评价；查“不可接受风险清单”，评价出办公活动中的重大危险源包括：触电、火灾。策划了控制措施——制定操作规程，交流。经组织评价，组织策划的措施基本能够满足风险和机遇应对需要，能够与识别的风险和机遇对产品符合性的潜在影响相适应，基本满足标准要求。 | Y |
| 运行策划和控制 | O:8.1 | 公司策划了安全管理相关程序文件和管理制度：运行控制程序、消防控制程序、资源能源控制程序、应急准备和响应控制程序等；现场观察：办公及展厅面积大约300平方米，工作场所布局合理，座椅和办公桌符合人体工程学要求，员工有自我防护意识，工间能适当走动、休息；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；配置有适量的绿植，采光、通风良好，办公场所物品摆放有序，满足办公需求；电路、电源正常，电路布线合理、电气插座完整，未见破损，无乱拉乱接电线、使用超额电气等现象；未见用电不当等安全隐患及不良影响现象。对部门员工进行了不定期的交通安全宣传；查见“相关方告知书”，有效文件，对供方进行了环境和职业健康安全有关事项的沟通。 | Y |
| 应急准备和响应 | O：8.2 | 见生产部审核记录。 | Y |
| 产品和服务的要求交付后的活动 | Q:8.28.5.5 | 查见管理手册，其中明确了产品和服务的要求，包括：顾客沟通、与产品和服务有关要求的确定、与产品和服务有关要求的评审、与产品和服务有关要求的更改等要求；公司设有展厅，通过样品的陈设，与顾客沟通；现场观察展厅，面积约300平米，展示了各种型号的产品样品。另备有宣传册，对外介绍公司与产品；介绍说，公司产品目前主要是办公家具、医用家具（护士站、药柜）的设计、生产及软体家具、钢木家具的销售。介绍说，办公家具的销售主要是通过招投标进行，少量门市直接销售；抽查销售合同：1、赣州市政府采购网上商城采购合同——长茶几、电脑办公桌、会议桌、沙发等；2021.4.28甲方（采购人）：中共石城县委组织部本级2、赣州市政府采购网上商城采购合同——二斗器械柜、六斗器械柜、中班椅、等；2021.1.21甲方（采购人）：宁都县人民医院3、赣州市政府采购网上商城采购合同——护士站、西药柜、医疗柜等；2021.3.21甲方（采购人）：宁都县人民医院4、采购合同——办公椅（软体）、办公椅（钢木）、班椅（钢木）、办公桌、会议桌、定制书柜等，2021.5.29买方：赣州力信达冶金科技有限公司以上合同均明确了：产品的名称、品种、规格、数量和价格、交货、验收、售后服务、知识产权等内容；介绍说，销售方式为招标采购。介绍说，公司根据合同或者订货单，按照承诺的送货范围、合同规定的送货时间，及时派送，将货物运到客户指定的地点，安装调试完成后，客户验收合格后签收；公司建立了五星售后服务管理体系，交付后主要是通过对客户人员进行使用展示，销售的技术支持、配送安装、维修服务、退换货、投诉处理，同时跟踪进度、顾客回访、顾客反馈、顾客满意度调查等形式进行；产品交付后提供约定期限的保修，约定期限后提供有偿售后服务；交付后活动满足要求。介绍说本周期无顾客不良反馈。 |  |
| 顾客或外部供方的财产 | Q:8.5.3 | 介绍说顾客财产主要是客户信息，在电脑里保存，设置有密码。 | Y |
| 顾客满意 | Q:9.1.2 | 查见“顾客满意度控制程序”，有效文件；查见顾客满意度调查表，2021年2月18日-- 2021年3月20日开展了顾客满意度调查，发放调查表共7份，回收调查表共 7 份；对调查结果进行了统计分析；查见顾客满意度调查分析，2021年3月20日，经计算顾客满意度为98.3分。 | Y |