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：李明东 陪同人员：王海燕 | 判定 |
| 审核员：周涛 审核时间：2020.9.28 |
| 审核条款：Q:5.3/6.2/7.1.5/8.1/8.2/8.3/8.5/8.6/8.7/9.1.2  EO:5.3/6.2/6.1.2/8.1/8.2 |
| 组织的岗位、职责权限 | QE5.3  S4.4.1 | 销售部负责人：李明东  1.部门主要负责：负责公司经营业务拓展工作，收集掌握市场信息。  2．负责与客户有关的过程进行管理，组织对客户要求评审及合同签订过程中的事务性工作，并识别评价环保和职业健康安全要求，保存相应记录。  3． 负责组织投标文件的编制合同签订工作。  4．负责本部门危险源和环境因素的控制和管理。  5．负责与顾客的沟通，对顾客的需求信息进行收集与分析，对顾客满意度进行评价。  6．负责外部提供过程、产品和服务的控制材料管理；  7. 与本部门有关的环境和职业健康安全运行控制；  部门人员能够清楚自己部门的职责，沟通顺畅。 | y |
| 目标和方案 | QEO6.2 | 执行《管理手册》及《方针目标管理制度》  部门目标： 考核情况  1、顾客满意度≥90% 96%  2、合同按时履约率100% 100%  3、产品一次交检合格率≥95％ 100%  4、固体废弃物分类率100%； 100%  5、火灾及交通意外事故发生率0 0  质量目标均实现，质量目标适宜。  2021年没有制定管理方案。 | y |
| 环境因素评价和控制措施的确定、危险源辨识和控制措施的确定 | E6.1.2 | 执行《环境因素识别与控制程序》  提供的“环境因素识别评价表”“重要环境因素清单”， 评价考虑了三种时态现在、过去、将来、三种状态、异常、正常、紧急考虑了法律法规，并进行了评价，用打分法考虑了法规符合性、发生频次、影响范围等, 通过定性判断法，运用生命周期方法，共识别出重大环境因素2项：固废的排放、火灾，评价符合程序要求及公司的实际情况。  提供《重要环境因素清单》，其中涉及销售部的重要环境因素：固体废弃物排放，火灾。  评价基本合理。编制：梁彩霞 审核：张玉蓉 审批：赵建新 日期：2021.4.1  执行《危险源识别和评价控制程序》  提供了《职业健康安全危险源识别与评价表》，涉及本部门的危险源包括：使用电器不当造成触电，搬运货物造成的砸伤，吸烟乱扔烟头导致火灾，销售过程途中交通危险，电器短路或使用时间过长散热不良，相关方出入驾驶员违章驾驶等。  用直接判断法对识别的危险源进行评价。  提供“危险源辨识风险评价表”，涉及本部门的的危险源已辨识出线路老化、短路隐患、电线漏电等情况产生的火灾、触电等危险因素。  提供了“不可接受风险清单”  涉及本部门的重要环境因素：火灾和交通意外伤害。评价基本准确。  编制：梁彩霞 审核：张玉蓉 审批：赵建新 日期：2021.4.1 | y |
| 运行控制 | EO8.1 | 本部门应执行的运行控制文件包括：环境管理控制程序、职业健康控制程序、固体废弃物管理规定、对相关方施加影响管理规定、节能降耗管理规定、消防安全管理制度、综合部安全管理制度、车辆管理规定、电脑使用管理办法、服务人员工作规范等  运行控制情况：   1. 销售部区域：污水：不涉及污水，没有污水排放，生活用水排放城市管网。 2. 噪声：办公现场不产生明显噪声。 3. 固废：固体废物主要是办公产生废纸张等，配置了纸篓；办公用纸由综合部负责，复印、打印耗材都有综合部统一负责，集中处置。 4. 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，防止触电。 5. 办公区域禁止吸烟，现场查看办公区域环境整洁、宽敞、办公设备状态良好、无安全隐患。 6. 工作时间平均每天不超过8小时。 7. 现场查看办公区域配备的灭火器在有效期内。 8. 现场查看办公区域，整洁、光线充足、室内空气良好、配置有空   调，办公条件较好，办公设备安全状态良好，教育员工正确使用办公设备，现场用电基本规范，无乱拉线现象，防止火灾发生。  9、相关方施加影响：在与顾客沟通和招投标时，通过选择适当时机向顾客宣传本公司的职业健康安全的方针理念以及本公司的具体做法、成绩等，向顾客施加职业健康安全的影响，增强顾客对本公司的信任程度。  10、驾驶员要求遵守道路交通安全法规，不违章驾车，驾驶证和车辆定期年审，确保行车安全。 | y |
| 策划 | Q8.1 | 公司产品：石墨烯相关产品、电热膜、电子产品的销售。  销售流程：签订合同→采购→产品检验→发货→客户签收→满意度回访  制定了部门管理目标，定期对目标完成情况进行考核。  文件资源:编制了《质量手册》、《程序文件》、销售服务规范等，对销售人员的业绩和能力进行定期考核等。编制了体系运行所需的各类记录表格。  纳米科技 术语 第13部分：石墨烯及相关二维材料GB/T 30544.13-2018、家用和类似用途电器的安全 第1部分：通用要求GB4706.1-2005、消费者使用说明家电和类似用途电器的使用GB5296.2-2008  资源配置：提供适宜的工作环境和打印机、复印件办公设备、交通用车等，按照岗位说明书的要求招聘合适的人员。  策划和控制措施基本合理  公司目前无新项目开发。  审核期内，无特定合同及项目，无质量计划。 | y |
| 顾客沟通 | Q8.2.1 | 与顾客沟通主要采取以下方式：产品信息：主要是电话、传真、QQ、微信、公司宣传册及网站的方式；  问询、合同或订单的处理：  主要采取电话或面谈的方式；顾客反馈：主要为顾客建立档案，定期电话、微信或登门进行回访。  查见《客户档案》，内容包括：客户名称、法人代表、通讯地址、联系人、电话、邮编、传真、E-mail、需用产品、牌号、年需求量，是否固定客户。  并为主要客户建立了档案。 | y |
| 与产品和服务要求有关的要求确定 | Q8.2.2 | 该公司主要服务为石墨烯相关产品、电热膜、电子产品的销售。该公司主要依据合同法及顾客要求销售，与产品和服务有关的要求主要体现在与顾客所签定的合同中。  另外，该公司确定并收集了产品质量法、合同法、消费者权益保护法等相关法律法规，将其中的相关要求作为与产品有关要求的补充。  该公司目前在石墨烯相关产品、电热膜、电子产品的销售提供过程中没有附加要求。 | y |
| 与产品和服务要求有关的要求评审 | Q8.2.3 | 该公司与产品有关要求主要在合同中体现，在合同签订之前，由总经理组织各相关部门以会议或会签的方式进行评审。  查见《合同台帐》，内容包括：序号、顾客名称、合同编号、项目名称、规 格型号、评审日期、签定日期、履行情况。  顾客名称 签订日期 项目名称  山西安瑞特科技 有限公司 2021.6.20 石墨烯取暖器 （电热膜石墨烯相关产品、电子产品）  大同市云州区建筑工程有限责任公司 2021.07.10 石墨烯远红外墙暖、热风幕（石墨烯相关产品、电子产品）  上述合同评审在合同签订之前进行。符合要求。  评审内容包括交付期限、价格、质量要求、交付要求、法规要求、缺陷责任期等要求5项。评审结果：同意。总经理：赵建新。  经查基本符合要求。 | y |
| 产品和服务要求的变更 | Q8.2.4  8.5.6 | 以上合同自签定后未出现合同变更或顾客要求发生变更造成与先前合同或订单要求表述存在差异的情况。 | y |
| 设计和开发 | Q8.3 | 公司销售过程暂无设计开发需求，为保留体系的完整性保留该条款。 | y |
| 销售服务的提供及放行 | Q8.5.1/8.6 | 公司产品石墨烯相关产品、电热膜、电子产品的销售  查见公司合同记录于《合同台帐》中，从2021年9月至今共签订32份销售合同。合同可以覆盖认证范围抽查与客户签订的订单/合同：  抽查1：  合同编号：NO：MX-DR-2021-6-20  山西安瑞特科技 有限公司 2021.6.20 石墨烯取暖器 （电热膜石墨烯相关产品、电子产品）顾客：冯磊，  提供产品：石墨烯电热膜36平米、  合计金额7056.00元。  石墨烯远红外墙暖、热风幕  石墨烯电热膜 （电热膜）  查2:  大同市云州区建筑工程有限责任公司 2021.07.10 石墨烯远红外墙暖、热风幕（石墨烯相关产品、电子产品）  2021.07.10签订的《石墨烯辐射电热供暖系统》合同  顾客：大同市云州区建筑工程有限责任公司  提供主要产品：电热膜 178平米，  合计金额17962.00元    合同明确了产品名称、规格、数量、单价、交货期、运输、包装、质量、验收等要求。  提供了合同评审记录，评审内容包括：供货能力、价格等，评审时间都在签订合同之前，有评审人员签字等，详见8.2记录。  现场观察：销售人员李明东、张文龙等在与财务人员核对销售数量及回款情况；李振国在与顾客沟通产品性能问题。  服务指售后服务、质量三包、顾客回访，只有顾客回访有记录，见9.1.2记录。  公司销售服务过程为特殊过程。现场提供《特殊过程确认记录表》，2021-4-8确认，确认内容：服务依据方法、服务人员、设备、记录要求、再确认要求等6条，确认人：赵建新，结论：可满足销售服务过程需要，予以确认。销售人员：李振国、李明东等。  销售部人员均经岗前培训合格上岗位。无特殊工种人员。  销售的石墨烯相关产品、电热膜、电子产品等客户自行验货，验货内容包括外观、数量、种类等。公司根据石墨烯相关产品、电热膜、电子产品等验收单查询收货情况，顾客收到货物验收无误后，结算付款。  监视、测量资源包括：销售人员考核表、顾客满意度调查表等。  制定了销售管理制度，规定了业务人员的岗位职责和任职要求、销售服务规范等，每年对业务人员进行一次绩效评价，评价内容包括：销售业绩、沟通能力、客户反馈、专业技能等，并依据考核结果对销售人员进行优胜劣汰。  查《销售人员考核表》，见对李振国、张文龙、李明东等人的考核表，考核内容：业务能力、沟通能力、专业知识、管理能力等，考核结果为合格。考核人：张玉蓉，日期：2021.3.31、2021.6.30。通过顾客回访或开展顾客满意度调查，了解客户对公司产品和服务的需求及满意程度，并依据调查的结果制定纠正、预防措施，或制定改进计划。目前客户对公司的产品和服务都比较满意。  工作环境温度适宜、卫生整洁、通风良好，工作氛围轻松、关系融洽、配合积极。 |  |
| 标识和可追溯性 | Q8.5.2 | 销售的石墨烯相关产品、电热膜、电子产品等标识按顾客要求使用货物标识，并以业务跟踪单检查时间作为追溯的依据，可通过销售日期、销售记录加以追溯，员工有工号、工牌，服务标识，以确保其唯一性和可追溯，当服务出现不合格时实施追溯。 | y |
| 顾客或供方财产 | Q8.5.3 | 顾客或外部供方的财产包括：资质证明文件（如营业执照和其它资质文件）、银行账号、联系方式、经营地址等信息及外包供方提供的石墨烯相关产品、电热膜、电子产品，由部门专门人员负责管理。  未发生丢失损坏泄密等现象。 | y |
| 防护 | Q8.5.4 | 产品在发货时已做好包装防护工作，由供方做好包装工作，按要求防止野蛮装卸等。对产品实行定置管理，区域存放、标识清楚等。产品由物流运输，供方确保其运送过程的产品质量，并使运输货物人员经过产品特点以及适宜的防护条件的培训。  目前未发生防护不当现象。 | y |
| 交付后活动 | Q8.5.5 | 经交流，该公司交付后活动主要是对服务进行顾客回访和售后服务。目前顾客回访未发生不符合。  对每批货物交付时销售人员都与顾客联系进行验收确认，有些未保存确认记录，口头交流。 | y |
| 不符合控制 | Q8.7 | 制定《不合格品控制程序》，规定了不合格品的管理，不合格品分严重不合格品和一般不合格品，发现问题，现场更换，购进石墨烯相关产品、电热膜、电子产品等发现不合格后，销售部进行评审并作出处置，处置包括退货、换货和让步接收。  提供《不合格品评审表》，无不合格品发生。  自体系运行以来，无退换货发生。 | y |
| 顾客满意度 | Q9.1.2 | 公司通过电话，走访等形式，接受顾客反馈，了解顾客顾客满意度信息，发放调查表对顾客满意度进行定量测量。  提供“顾客满意程度调查表”，调查顾客有：大同市党留庄周家堡村村委会  大同市公安局  大同市党留庄乡安留庄村黄花菜种植基地等。  调查主要内容：产品质量、交付期、售后服务、价格等方面的满意程度等，各项得分求平均值得最终结果。抽《顾客满意度调查分析》调查时期：2021年5月4日发放调查表共2份，回收调查表共2份。  出现“一般满意”和“不满意”选项的调查表 0 份。  涉及的主要问题是：对交付期限有些不满意，未提出改进措施，口头交流。  调查分析：  产品质量：很满意一共为：2份，满意为0份  服务态度：很满意一共为：2份，满意为0份  价格：很满意一共为：2份，满意为 0份  交付期：很满意一共为：1份，满意为 1份  分值：顾客满意度 很满意（A） 满 意（B） 不满意（C） 很不满意（D）  权 数 1.0 0.7 0.3 0  满意率为计算：M=（23\*1.0+5\*0.7）/27\*100%=96%  经计算顾客满意率为96%。  提供顾客满意调查分析。  最终顾客满意率96%。  该结果已提交管理评审。 | y |
| 应急准备和响应 | EO8.2 | 公司制定《应急准备与响应控制程序》，预防或减少潜在安全事故或紧急情况造成的影响，对可能发生的各种重要环境危险源的紧急情况做出积极准备和响应，以减少事故造成的影响。  提供了《火灾应急预案》等，包括发生火灾等紧急情况的处置和应急抢救方案等内容。销售部参与了由综合部组织的应急演练，详见综合部记录。 | y |

说明：不符合标注N