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：孔茜 陪同人员：李玉平 | 判定 |
| 审核员：周涛（EO） 杨庆（Q） 审核时间：2021.10.12 |
| 审核条款：Q:5.3/6.2/8.2/8.4/8.5.3/8.5.5/9.1.2、7.1.3、7.1.4、8.3、8.5.2、8.5.4， 8.1、8.3、8.5.1-8.5.6、8.6、8.7；  E/S:5.3/6.1.2/6.2/8.1/8.2， |
| 组织的岗位、职责、和权限 | Q/E/S：5.3 | 部门工作职责、责任和权限在组织编制的管理手册中予以确定。主要是负责，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，本部门环境因素和危险源识别和控制，本部门目标制定与实施，与相关方做好沟通，对公司环境、职业健康安全因素等进行控制或施加影响等。  未发现因职责不清责任不明而造成体系运行失效的情况。 | y |
| 管理目标 | Q/E/S：6.2 | 序号 项目 目标 完成情况  1、销售产品交付合格率97% 100%  2、顾客满意度达到90分 96.2  3、车辆伤害0 0  4、重大身体伤害事故0 0  5、轻微伤害小于5起每年 0  经检查，目标完成情况较好，有环境和安全管理方案。 | y |
| 基础设施 | Q：7.1.3 | 管理手册对公司的产品销售所适用的设备设施和工作环境进行了规定。组织对从事质量活动人员提供相应的设施，以确保满足产品要求的符合性。  1.现场审核基础设施主要包括：办公室、办公桌椅、档案橱、空调、电话、电脑、打印机、无线WIFI网络等设施。  2.查设备保养：负责人介绍了设备管理相关要求，提供了《基础设施维护保养计划》，将电脑、电话/传真、打印机/复印机、空调等设备均列入了计划中，规定了保养项目、保养频率、负责人等。  日常对办公设备进行清洁保养，定期杀毒和系统升级，发生故障时联系当地供应商进行维修。  3. 查特种设备：经确认，目前无特种设备。  4.查设施配备是否满足体系运行的要求：经现场查验上述基础设施均处于有效状态，运转良好。据供销经理介绍目前公司的设备配备能满足现有的经营需求。  基础设施管理基本可以满足公司目前体系运行的需要。 | y |
| 过程运行环境 | Q：7.1.4 | 公司办公、销售过程对环境要求一般，无特殊要求，各办公区域环境卫生由各部门负责。  销售部经理介绍：每天上班期间对库房进行检查，仓库内不准随意乱放私人物品，严格杜绝固废随处乱扔、严禁烟火的行为发生，发现问题及时要求责任人进行整改。  现场巡视：办公环境光照、温度适宜，通风良好，电路布线合理、电气插座完整，未见破损，办公场所物品摆放整齐、有序，未见随意乱放私人物品的情况，未见用电不当等安全隐患及不良影响现象。  企业确定并提供了产品要求所需的工作环境，工作环境适宜，现有工作环境能满足提供合格的产品以及销售服务的需要。 | y |
| 运行策划和控制 | Q8.1 | 产品的实现过程策划主要由总经理和销售部负责人负责完成，过程策划包含了通信产品(数字电缆、电力电缆、光缆、皮线光缆、光纤跳线、接头盒、终端盒、光缆交接箱、分光器、蝶形引入光缆熔端型连接器、蝶形引入光缆熔端型接续器)、建筑材料（管材、绝缘材料）、劳保用品、仪器仪表（不含计量器具及衡器）、电子产品、安防产品、机械设备、电气设备、金属制品（球墨铸铁井圈、井盖、）家用电器、高低压成套设备、电线电缆、消防器材(安全带、灭火器、消防箱)的销售。  的销售所需要达到的质量目标和要求。  执行标准《商品经营服务质量管理规范》GB/T 16868-2009；  编制了相应的过程文件：  （1）编制了销售服务流程：招投标 → 合同评审 → 采购 → 进货检验 → 交付；  （2）制定了作业指导书《营销服务提供规范》、《营销服务质量的控制规范》、《售后服务规定》、《售后服务人员服务规范》；  （3）规定了产品的检验验收准则，并制定了相应的检验规范；《采购物资检验规范》、《营销服务质量的控制规范》；  （4）现场对销售各过程填写有产品检验记录、营销人员工作监督表、不合格品处置单、发货单等各种监视和测量记录；  （5）资源的提供（包括场所、人力、物力、设备设施等）。  组织对外包过程的控制详见8.4审核记录，到目前为止，组织运行没有变更，问其有关要求，基本了解。  该公司销售服务提供过程策划符合要求。 | y |
| 产品和服务的设计和开发不适用确认 | Q8.3 | 公司只负责按常规销售模式进行计算机软硬件及电子产品的销售，不需要再设计开发，因此将ISO9001：2015标准“8.3产品和服务的设计和开发”的要求确认为不适用，该不适用不影响组织确保产品和服务合格以及增强顾客满意的能力或责任。 | y |
| 产品和服务的要求 | Q:8.2 | 销售部负责人介绍沟通方式：主要是电话、传真、资料传递、公司网站、广告等形式宣传本公司有关产品及公司的有关信誉等。  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。  目前沟通效果良好。  销售部经理介绍；组织通过招标会、市场调查、客户的走访、电话、传真了解市场的需求状态。  主要业务以招标文件、订单、合同、电话、邮件、传真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。对顾客的要求由销售部内勤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。  企业对产品要求进行识别确认，由销售部经理组织人员评审，经评审能满足要求后签订销售合同，合同由总经理或其授权人签字并加盖企业公章，然后回传给顾客。  抽1）查2021.9.12日客户成都松美通信器材有限公司采购项目采购通信产品(数字电缆、电力电缆、光缆、皮线光缆、光纤跳线、接头盒、终端盒、光缆交接箱、分光器、蝶形引入光缆熔端型连接器、蝶形引入光缆熔端型接续器)、建筑材料（管材、绝缘材料）、劳保用品、仪器仪表（不含计量器具及衡器）、电子产品、安防产品、机械设备、电气设备、金属制品（球墨铸铁井圈、井盖、）家用电器、高低压成套设备、电线电缆、消防器材(安全带、灭火器、消防箱)等；  合同中明确了质量、价格、交货期、数量、服务、付款方式等要求，交货日期：签字后一个月内到货。  查到合同评审表，企业先进行了合同评审再签订合同，评审人员：孔希、王飞燕、闵慧；  评审日期2021.9.12日。  抽2）查2021.6.01日客户四川弘承信息技术服务有限公司采购项目采购通信产品(数字电缆、电力电缆、光缆、皮线光缆、光纤跳线、接头盒、终端盒、光缆交接箱、分光器、蝶形引入光缆熔端型连接器、蝶形引入光缆熔端型接续器)、建筑材料（管材、绝缘材料）、劳保用品、仪器仪表（不含计量器具及衡器）、电子产品、安防产品、机械设备、电气设备、金属制品（球墨铸铁井圈、井盖、）家用电器、高低压成套设备、电线电缆、消防器材(安全带、灭火器、消防箱)等；  合同中明确了质量、价格、交货期、数量、服务、付款方式等要求，交货日期：签字后一个月内到货。  查到合同评审表，企业先进行了合同评审再签订合同，评审人员：孔希、王飞燕、闵慧；  评审日期2021.6.01日。  抽3）查2021.8.05日客户成都市蓝天通讯工程有限公司采购项目采购通信产品(数字电缆、电力电缆、光缆、皮线光缆、光纤跳线、接头盒、终端盒、光缆交接箱、分光器、蝶形引入光缆熔端型连接器、蝶形引入光缆熔端型接续器)、建筑材料（管材、绝缘材料）、劳保用品、仪器仪表（不含计量器具及衡器）、电子产品、安防产品、机械设备、电气设备、金属制品（球墨铸铁井圈、井盖、）家用电器、高低压成套设备、电线电缆、消防器材(安全带、灭火器、消防箱)等；  合同中明确了质量、价格、交货期、数量、服务、付款方式等要求，交货日期：签字后一个月内到货。  查到合同评审表，企业先进行了合同评审再签订合同，评审人员：孔希、王飞燕、闵慧；  评审日期2021.8.05日。  销售部经理介绍：目前尚未发生合同更改的情况，询问对更改情况的控制较为明确清楚。  产品要求的评审基本符合标准要求。 | y |
| 销售和服务提供的控制 | Q：8.5.1 | 公司编制并执行《营销服务提供规范》、《营销服务质量的控制规范》、《营销服务人员服务规范》、《售后服务规定》等。  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.现场查看销售合同都进行了评审、加盖了公司公章，参见8.2工作单。  4.现场提供有产品检验记录表、发货单、产品合格证，参见8.6工作单。  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》，2021.5.20日对销售过程的人员、供方通讯产品、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。  确认人员：孔希、王飞燕、闵慧等。  7.制定了销售管理制度、产品搬运管理制度、仓库管理制度等，规定了操作的步骤、方法、注意事项等，操作人员直接按要求进行控制，防止人为错误。  8.抽查《营销人员工作监督表》，2021年5月20日对王希进行的工作监督，项目包括对价格了解情况，对性能了解情况，接听电话礼仪，对文件了解情况等20项，检查评分95分，检查人：李玉平。  9．产品都附有生产厂家、合格证、使用说明书、售后服务卡等，外包装完好。  10．每包产品都附有售后服务卡，一年内有质量问题免费调换，免费维修。  11．所有的产品都必须经检验合格后方可入库和交付。销售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，销售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。发货前由销售部开具发货单(一式三份,留存一联、财务一联、客户一联)，库管员依据发货单发货，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。售后服务由销售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。  12. 抽查《送货单》  名称：成都市蓝天通讯工程有限公司设备采购明细  送货人：王希  送达单位：成都市蓝天通讯工程有限公司  日期：2021年8月29日  接收人：段敏  产品清单明细有：通信产品(数字电缆、电力电缆、光缆、皮线光缆、光纤跳线、接头盒、终端盒、光缆交接箱、分光器、蝶形引入光缆熔端型连接器、蝶形引入光缆熔端型接续器)、建筑材料（管材、绝缘材料）、劳保用品、仪器仪表（不含计量器具及衡器）、电子产品、安防产品、机械设备、电气设备、金属制品（球墨铸铁井圈、井盖、）家用电器、高低压成套设备、电线电缆、消防器材(安全带、灭火器、消防箱)等。  组织销售服务过程的控制符合标准规定的要求。 | y |
| 标识和可追溯性 | Q8.5.2 | 在《管理手册》中规定公司向顾客提供商品时采取适当措施，确保商品进入经营场所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。  标识:产品通常保留厂家标签、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。  产品外包装箱上有产品名称、规格型号、生产单位、数量等，可作为追溯性标识。  库管员核对标签无误后再交付。根据采购单、订单编号，检验报告等进行追溯；  经现场查验标识齐全、清晰、正确，产品标识管理基本符合标准要求，并满足实际需要。 | y |
| 顾客或外部供方的财产 | Q：8.5.3 | 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。  目前公司无外部供方的财产，涉及的顾客财产仅为顾客信息，公司对顾客相关信息做相关保密规定。  顾客或外部供方的财产管理符合要求。 | y |
| 防护 | Q8.5.4 | 组织对产品搬运、包装、贮存、运输以及交付等过程的防护实施控制：  1、搬运：配置适宜的搬运工具，采用合理的搬运方法，对易损、危险物品制定专门的搬运指导书，搬运人员按要求执行，做好产品防护，防止丢失和损坏。  2、包装：包装人员核对产品合格证，保持产品外观清洁、完整，按装箱单核对装箱产品，包装后进行正确标识。  3、贮存：经检查，现在公司没有库房，公司先与顾客签订合同，然后按照销售合同再进行采购，采购后直接运到顾客处。  4、运输：用防震材料添紧，避免相互碰撞造成破损，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，并对运输质量进行记录，跟踪监督。  5、交付：产品交付防护延续到交付的目的地。  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。  现场产品防护能够按照策划的要求实施，满足策划的要求。 | y |
| 交付后活动 | Q8.5.5 | 与部门负责人沟通了解到组织主要通过与客户签订合同的形式对交付后的活动进行规定。合同通常包括：法律法规要求，交付后不合格的处理，产品的用途，顾客的要求等。确有需要时，组织派人员到客户处实地验证、解决相关问题，目前未发生。经了解，组织目前暂无交付后违反法律法规要求、违法合同要求、严重客户投诉的情况。收到客户建议、投诉后，组织通过邮件或者会议将信息传递给相关部门。  基本满足要求。 | y |
| 更改的控制 | Q8.5.6 | 销售部负责人介绍目前顾客、供方比较稳定，有关的法律法规没有发生变化，公司的设备、设施、人员、工艺都比较固定，所以销售和服务的提供没有发生过更改，现场也没有发现变更情况，问其有关的要求，比较熟悉。 | y |
| 产品和服务的放行 | Q8.6 | （1）组织确定了产品所要求的检验方法，按行业相关标准、客户要求实施产品验证，并制定了相应的检验规范。  （2）产品检验：检验依据《采购物资检验规范》。要求供方附带产品合格证和检验报告。  （3）该公司制订了《售后服务规定》、《营销服务质量的控制规范》、《营销服务提供规范》、《售后服务人员服务规范》等对商品销售及销售服务过程进行了质量控制的规定。  提供了《售后服务记录表》，对客户的反馈等进行了记录。  提供了《营销人员工作监督表》，对营销人员的工作进行了监督检查。  查见2021年8月24日的《营销人员工作监督表》，业务人员：王希，综合评价：96分，检查人：李玉平。  （4）产品发货前开具发货单，装车人员核对产品名称、规格、数量、外观质量状况，无误后把装车。  （5）售后服务客户考核，办公室定期对销售部业务员的售后服务业绩进行考核。业务员填写售后服务记录，办公室采用电话回访的方式进行考评。  （6）现场查到了供方提供的产品检验报告和合格证，随货发送给客户。  公司产品监视和测量控制基本有效。 | y |
| 不合格输出的控制 | Q8.7 | 公司制定并执行了《不合格品控制程序》，文件对不合格品的识别、控制方法和职责权限作出了规定，基本符合标准要求。  现在企业是先签订销售合同，然后从供方采购后直接运送到客户，要求供方随带着合格证和保证书。  提供《检验报告》报告编号F16X76906层绞式通讯用室外光缆、型号GYTA-48B1.3 检验报告；  申请单位：江苏亨通广电股份有限公司  产品名称：层绞式通讯用室外光缆  型号规格：GYTA-48B1.3  委托单位：江苏亨通广电股份有限公司  检验类别：委托检验  （具体内容见收集资料单）  提供报告编号07-20-0791光纤活动连接器、型号SC/UPC 检验报告；  申请单位：江苏亨通广电股份有限公司  产品名称：光纤活动连接器  型号规格：SC/UPC  委托单位：江苏亨通广电股份有限公司  检验类别：委托检验  （具体内容见收集资料单）  提供报告编号10111801150050光缆接头盒、型号GJS-65 检验报告；  申请单位：江苏亨通广电股份有限公司  产品名称：光纤活动连接器  型号规格：GJS-65  委托单位：江苏亨通广电股份有限公司  检验类别：委托检验  （具体内容见收集资料单  产品交付后没有发现不合格的情况，不合格品控制有效。 | y |
| 顾客满意 | Q9.1.2 | 公司通过拜访、电话、电邮、问卷等形式，收集顾客反馈信息，监视顾客满意程度，评价体系的有效性，寻求体系改进的机会。  查见成都松美通信器材有限公司、成都蓝天通讯工程有限公司、四川弘承信息技术服务有限公司、四川志里科技有限公司、四川通信产业服务有限公司成都分公司、等顾客的《顾客满意程度调查表》5份，调查包含：质量、交货期、服务、价格等指标，满意程度分为很满意—----不满意等四个档次。从提供的调查表来看，客户对组织评价均为“很满意”、“满意”。  查见2021.8.2日《顾客满意度统计分析表》，编写：王飞燕，审批：孔希。对顾客满意度指标完成情况、顾客建议改进方向等予以分析汇总，评价平均得分96.2%。  顾客改进建议：公司统一组织宣传活动，加强形象品牌宣传。  组织对顾客满意度调查样本量较低，调查数据的全面性、客观性等有待进一步改善，顾客建议的跟踪处理反馈等方面有待进一步改善，已交流改进。  组织对顾客满意度的调查、分析利用进行了策划并实施，基本符合标准条款的要求。 | y |
| 环境因素、危险源辨识与评价 | E/S：6.1.2 | 查有：《环境因素识别与评价控制程序GZ-CX18-2021》、《危险源辩识风险评价控制程序GZ-CX21-2021》。  销售部经理介绍：按照办公区域及服务过程对环境因素、危险源进行了辨识，辨识时考虑了三种时态：过去、现在和将来，和三种状态：正常、异常和紧急。  查本部门的《环境因素识别评价汇总表》，识别了本部门在办公、采购、销售、相关方等各有关过程的环境因素，包括电脑使用用电消耗、办公纸张消耗和废弃、销售产品、销售活动宣传材料的处置、车辆尾气排放、废包装物排放等环境因素，识别时能考虑产品生命周期观点。  查《重要环境因素清单》，涉及本部门有2项重要环境因素，包括：火灾、固体废弃物的排放。  控制措施：固废分类存放、垃圾等由办公室负责按规定处置，包装物分类卖掉，培训教育，消防配备有消防器材、应急预案等措施。  查《危险源识别及风险评价表》，识别了电脑、复印辐射、办公电器漏电触电、采购及销售过程中的产品有毒有害、运输汽车事故、外来人员安全防护不当造成的火灾和人身伤害等危险源。  查《不可接受风险清单》，涉及本部门的有3个不可接受风险，包括：触电、火灾、人身伤害等。  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。  部门识别和评价基本充分，符合规定要求。 | y |
| 运行策划和控制 | E/S：8.1 | 1.编制并实施《消防安全管理程序》、《仓库管理制度》、《相关方管理程序》、《劳保、消防用品管理办法》、《环境保护管理办法》、《物品搬运运输管理制度》、《固体废弃物控制程序》、《火灾应急响应规范》、《职工安全守则》、《能源资源管理程序》等环境、职业健康安全控制程序和管理制度。  2.公司通过各地政府部门招标进行销售，流程是招投标→合同评审→采购组织货源→检验→交付。  3.公司目前销售的产品主要是：计算机软硬件及电子产品。以上产品全部由厂家提供，均有合格证和使用说明以及检验报告。  4.本部门办公中所使用的办公用品均由公司办公室负责统一打印、复印，产生的废弃物，由办公室统一处理。  5.对可回收的固体废弃物，一部分由厂家回收，厂家不回收的公司统一回收再利用或由物资回收公司处理，不可回收的废弃物由公司办公室统一处理，部门不单独处理。  查见有《废弃物处置统计表》，详细记录了废纸、废墨盒、生活垃圾、废旧包装物的处理情况。查2021.6.11日处理废包装物40kg、废办公用纸6kg，处理方式：由环卫部门或回收处理。处理统计人：王飞燕，审批人：孔希。  6.办公室主要是电的使用，电器有漏电保护器，经常对电路、电源进行检查，没有露电现象发生，查见有线路检查记录，2021.7月---2021.9月份检查结果正常，检查人王飞燕。  7.建立并实施了《相关方管理程序GZ-.CX11-2021》，  提供《对相关方施加影响记录表》，2021.8.29日对所有采购物资相关方施加影响，内容:将公司的环境/职业健康安全方针、重要环境因素/危险源等，通过传真发函的方式通知对方，记录人：王飞燕。  8.在装卸车时，要求装运人员必须穿戴劳动防护用品，合理使用搬运工具。  9.运输使用物流公司运输，货物少量自己运输，本公司销售人员押车，选择车况较好的车辆，防止超高，超重，超宽；司机每4小时倒班作业，货物装卸时要求戴手套，轻拿轻放。  10. 对外招投标和业务洽谈时明确承诺公司产品环保、无毒无害。 | y |
| 应急准备和响应 | E/S：8.2 | 制定实施了《应急准备和响应控制程序GZ-CX14-2021》，制定了火灾、触电、人员伤亡应急预案共计3项。内容包括：目的、适用范围、职责、应急处理细则、演习、必备资料等。  2021.5.30日参加了由办公室组织的消防演练。  现场巡视仓库有灭火器，均有效。  办公室和仓库负责人每月巡查消防设施管理和线路安全情况，查见2021.6月份、2021.7月份和2021.8月份、2021.9月份巡查记录未发现异常，检查人：王飞燕。 | y |

说明：不符合标注N