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：殷秀果 陪同人员：郭新村 | 判定 |
| 审核员：姜海军 审核时间：2021.12.24 |
| 审核条款：QMS:5.3组织的岗位、职责和权限、6.2质量目标、8.1运行策划和控制、8.3产品和服务的设计和开发不适用确认、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、8.5.1销售和服务提供的控制、8.5.2产品标识和可追朔性、8.5.3顾客或外部供方的财产、8.5.4产品防护、8.5.5交付后的活动、8.5.6销售和服务提供的更改控制、9.1.2顾客满意，7.1.5监视和测量资源、8.6产品和服务的放行、8.7不合格输出的控制，  E/OMS: 5.3组织的岗位、职责和权限、6.2环境与职业健康安全目标、6.1.2环境因素/危险源辨识与评价、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 | QEO 5.3 | 现场审核了解到销售部主要负责：采购管理控制，市场开发，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，产品检验，不合格品管理，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，对供方环境、职业健康安全因素等进行控制或施加影响等。 |  |
| 目标 | QEO:6.2 | 部门目标：  供方评定合格率100%，合同履约率达100%，顾客满意度达97分，产品交付合格率100%，固废分类处置率100%，火灾事故为0；重大安全事故为0；  考核情况：2021.9.30日经查已完成。 |  |
| 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，过程策划包含了图书、教学仪器、体育用品、工艺美术品、文具用品、塑料制品（幼教设备）、实验室设备、计算机、软件及辅助设备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、教学仪器产品一般质量要求JY 0001—2003、电鸣乐器均衡类音效装置通用技术条件GB/T25454—2010、金属家具通用技术条件GB/T3325-2017、课桌椅QB/T4071-2010、中小学实验室设备技术规范 DB/T692-2018、家用和儿童家具通用技术条件 GB 28007-2011和客户要求等。  编制了相应的过程文件：  （1）编制了销售服务流程：招投标/业务洽谈 → 合同评审 → 采购 → 检验 → 交付；  （2）制定了作业指导书《营销服务提供规范》；  （3）规定了产品的检验验收准则，并制定了相应的检验规范；  （4）对销售各过程填写有进货检验单、销售过程检查记录、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）。  组织目前无外包过程，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。 |  |
| 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图书、教学仪器、体育用品、工艺美术品、文具用品、塑料制品（幼教设备）、实验室设备、计算机、软件及辅助设备的销售，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，删减适宜。 |  |
| 监视和测量资源 | Q：7.1.5 | 本公司是根据相关国家和行业标准按固有销售模式从事产品销售，产品检验采取查验合格证和外观检验的方式进行，无监视和测量设备，对销售服务过程进行监视和测量所用表格，确保表格样式受控不得随意更改，形成的检查记录作为证据也不需随意修改并定期归档管理。 |  |
| 产品和服务的要求 | Q:8.2 | 销售部负责人殷秀果介绍沟通方式：主要是电话、资料传递、招投标会、交流会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、顾客投诉或反馈，及时电话联系，明确各自的要求，及时处理，暂未发生顾客投诉情况。  目前沟通效果良好。  公司主要通过市场调查、客户的走访、招标会、交流会等了解市场的需求状态。主要以招标文件、订单、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。  公司产品的销售基本已成熟，通常收到客户合同/订单时销售部负责人评审后再交总经理评审，经评审满足要求后总经理或其代表直接在合同上签字盖章即完成合同评审，特殊合同则需各相关部门人员一起评审，评审过程记录在《产品要求评审表》上。目前承接的合同是常规合同。  抽查销售合同：  1、2021.11.20日与蔓祺商贸（廊坊）有限公司签订的定做合同，客户采购    合同规定了采购清单、质量检验、交付时间、付款方式、违约责任等条款，要求明确，2021.11.20日公司负责人郭新村评审后在合同上签字盖章回传给客户，以作为能满足合同要求的承诺。  2、2021.8.25日与中共涿鹿县委宣传部签订的销售合同，客户采购农家书屋图书60个品种，合同规定了采购清单、质量检验、交付时间、付款方式、违约责任等条款，要求明确，2021.8.25日公司代表郭新村评审后在合同上签字盖章回传给客户，以作为能满足合同要求的承诺。  3、2021.6.10日与鄄城华东科教仪器有限公司签订的销售合同，客户采购教学软件、图书馆管理系统；合同规定了采购清单、质量检验、交付时间、付款方式、违约责任等条款，要求明确，2021.6.10日公司代表郭新村评审后在合同上签字盖章回传给客户，以作为能满足合同要求的承诺。  评审基本同上，以上评审均在签订正式合同之前进行。  管理手册对产品和服务要求的识别和更改进行了策划和规定，经过查阅企业订单文件，并与销售部负责人进行沟通，目前暂无产品和订单变更的情况；后续经营中，如出现有产品和订单要求的变更，将按照文件规定要求进行控制。  基本符合要求。 |  |
| 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》等。  现场查看营销工作情况：  1.编制的管理制度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，参见Q8.2工作单。  4.提供有产品检验单、产品检验报告，参见Q8.6工作单。  5.管理人员以及业务员、质检员都经过了培训，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》，2021.5.13日对销售过程的人员、机械、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：郭新村、殷秀果、王思忠、王钦等。  7.制定了销售管理制度等，规定了操作的步骤、方法、注意事项等，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。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，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。售后服务由销售部业务员按照售后服务规范执行，去客户现场培训和指导使用方法和注意事项以及安装服务等。  9.审核时于某正在整理2021年度的销售合同，按照日期分类存档。  组织销售服务过程的控制符合标准规定的要求。 |  |
| 外部提供过程、产品和服务的控制 | Q8.4 | 查见《BJHXHZ-CX14-2021采购控制程序》，规定了采购物资分类、供方评价与管理状况、采购信息、采购产品验证等内容。对采购的物资进行分类，并依据重要程度分别予以控制。  提供了《合格供方评价标准》，评价内容包含管理体系、质量安全环境要求、交货期、人员、设备、现场、生产能力、资质、价格、服务等，分数比例5-10分不等，各分项有相应的评分标准。  提供了《合格供方名录》，收录菏泽市牡丹教学仪器有限公司、河北奥星文体器材制造有限公司、余姚市神马教仪成套有限公司、人民文学出版社、科学普及出版社等合格供方，有供方名称，供应产品、列入日期、联系人、联系电话、供方地址等信息，编制：郭新村，批准：王玉琴，日期：2021年5月20日。  查见《合格供方评价统计记录》，有供方名称、评价项目及得分、评价结果等内容，对以上供方及外包方进行了评价，评价人：王钦、郭新村、殷秀果、王思忠，批准：王玉琴，评价日期2021年5月20日。  企业在对供方进行选择和评价时，收集了企业的相关产品的说明书、检验报告、合格证等，对于供方的相关资质，但对供方评价应充分考虑环境及职业健康安全方面的要求，与负责人进行了沟通。  **再查公司未能提供对计算机、软件及辅助设备产品供方厦门乐博瑞教育科技有限公司进行调查评价的证据，不符合要求，开具了不符合报告。**  销售部经理介绍，根据销售产品及交付时间的需要提报采购申请，经批准后组织实施采购。在实施采购前公司业务员与供方进行沟通后编制采购文件，注明名称、型号、数量、要求、交付期等内容，列入采购计划组织实施。  抽查2021.6.12日、2021.8.13日、2021.9.20日、2021.12.13日等采购计划表，编制：郭新村，批准：王玉琴，均经过审批。  采购产品包括磁力棒、沙滩玩具、数独游戏卡、投影机、试管架、计数器、算盘、重力演示物理模型、力的传递物理模型、马列主义书籍、科普类书籍、马德堡半球演示器、声音传递演示器、五线谱黑板、单杠、塑料发财树、社会科学书籍、工具书、电磁定律演示器、阿基米德演示器、足球、自由女神摆件、发财树摆件、地球构造模型、月相变化模型、毽子、跳绳、笔记本电脑、订书机、燕尾夹、物理教学软件、历史教学软件……  提供给外部供方的信息表述清晰、充分并经过了批准，能涵盖公司认证范围等的产品。  定期对供方产品质量、价格、交货期、服务等业绩进行统计，不合格的供方剔除，对供方提供的产品采取入库前验证的方式，验证通常采取查验产品外观、数量、合格证的方式，具体详见Q8.6审核记录表。 | N |
| 产品标识和可追朔性 | 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 | Q8.5.3 | 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。 |  |
| 产品防护 | Q8.5.4 | 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：  现场销售部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，与运输方签订运输协议，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，顾客的售后服务要求等。经了解，组织目前暂无交付后违反法律法规要求、无违法合同要求、无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。  售后服务由销售部业务员按照售后服务规范执行，去客户现场培训和指导使用方法和注意事项以及安装服务等。  基本满足要求。 |  |
| 更改的控制 | Q8.5.6 | 据销售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，公司业务比较固定，所以销售和服务的提供没有发生过更改，也没有发现变更情况，问其有关的要求，比较熟悉。 |  |
| 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》。  抽查《产品检验记录表》：   |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | 2021 | | 产品名称 | 数量 | 供应商 | 包装 | 外观 | 合格证 | 验收结论 | 验收人 | | 月 | 日 | | 6 | 7 | 磁力片 | 50 | 余姚市神马教仪有限公司 | **√** | **√** | **√** | **√** | 殷秀果 | | 6 | 7 | 塑料发财树 | 100 | 余姚市神马教仪有限公司 | **√** | **√** | **√** | **√** | 殷秀果 | | 6 | 7 | 树脂毛主席模型 | 20 | 余姚市神马教仪有限公司 | **√** | **√** | **√** | **√** | 殷秀果 | | 6 | 7 | 发财小摆件 | 20 | 余姚市神马教仪有限公司 | **√** | **√** | **√** | **√** | 殷秀果 | | 6 | 7 | 工艺笔筒 | 100 | 余姚市神马教仪有限公司 | **√** | **√** | **√** | **√** | 殷秀果 | | 6 | 7 | 国画套装 | 20 | 余姚市神马教仪有限公司 | **√** | **√** | **√** | **√** | 殷秀果 | | 6 | 7 | 网球拍 | 100 | 河北奥星文体器材有限公司 | **√** | **√** | **√** | **√** | 殷秀果 | | 6 | 7 | 毽子 | 100 | 河北奥星文体器材有限公司 | **√** | **√** | **√** | **√** | 殷秀果 | | 6 | 7 | 高低杠 | 10 | 河北奥星文体器材有限公司 | **√** | **√** | **√** | **√** | 殷秀果 | | 6 | 7 | 文学类书籍 | 100 | 人民文学出版社 | **√** | **√** | **√** | **√** | 殷秀果 | | 6 | 7 | 社会科学书籍 | 100 | 大百科出版社 | **√** | **√** | **√** | **√** | 殷秀果 | | 6 | 7 | 试管架 | 100 | 山东学献教学用品有限公司 | **√** | **√** | **√** | **√** | 殷秀果 | | 6 | 7 | 计数棒 | 100 | 山东学献教学用品有限公司 | **√** | **√** | **√** | **√** | 殷秀果 | | 6 | 7 | 重力演示器 | 50 | 山东学献教学用品有限公司 | **√** | **√** | **√** | **√** | 殷秀果 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | 2021 | | 产品名称 | 数量 | 供应商 | 包装 | 外观 | 合格证 | 验收结论 | 验收人 | | 月 | 日 | | 7 | 9 | 阿基米德演示器 | 100 | 余姚市神马教仪有限公司 | **√** | **√** | **√** | **√** | 殷秀果 | | 7 | 9 | 计数器 | 100 | 余姚市神马教仪有限公司 | **√** | **√** | **√** | **√** | 殷秀果 | | 7 | 9 | 试管架 | 100 | 余姚市神马教仪有限公司 | **√** | **√** | **√** | **√** | 殷秀果 | | 7 | 9 | 鞍马 | 200 | 河北奥星文体器材有限公司 | **√** | **√** | **√** | **√** | 殷秀果 | | 7 | 9 | 体操垫 | 200 | 河北奥星文体器材有限公司 | **√** | **√** | **√** | **√** | 殷秀果 | | 7 | 9 | 标枪 | 200 | 河北奥星文体器材有限公司 | **√** | **√** | **√** | **√** | 殷秀果 | | 7 | 9 | 地球构造模型 | 50 | 山东学献教学用品有限公司 | **√** | **√** | **√** | **√** | 殷秀果 | | 7 | 9 | 等高线模型 | 50 | 山东学献教学用品有限公司 | **√** | **√** | **√** | **√** | 殷秀果 | | 7 | 9 | 自由女神像 | 50 | 余姚市神马教仪有限公司 | **√** | **√** | **√** | **√** | 殷秀果 | | 7 | 9 | 大卫雕像 | 50 | 余姚市神马教仪有限公司 | **√** | **√** | **√** | **√** | 殷秀果 | | 7 | 9 | 素描临本 | 100 | 余姚市神马教仪有限公司 | **√** | **√** | **√** | **√** | 殷秀果 | | 7 | 9 | 马列主义书籍 | 100 | 人民出版社 | **√** | **√** | **√** | **√** | 殷秀果 | | 7 | 9 | 电工工具书 | 100 | 大百科出版社 | **√** | **√** | **√** | **√** | 殷秀果 | | 7 | 9 | 保健操书籍 | 100 | 人民出版社 | **√** | **√** | **√** | **√** | 殷秀果 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | 2021 | | 产品名称 | 数量 | 供应商 | 包装 | 外观 | 合格证 | 验收结论 | 验收人 | | 月 | 日 | | 9 | 11 | 大卫石膏像 | 20 | 余姚市神马教仪有限公司 | **√** | **√** | **√** | **√** | 殷秀果 | | 9 | 11 | 儿童爬梯 | 50 | 余姚市神马教仪有限公司 | **√** | **√** | **√** | **√** | 殷秀果 | | 9 | 11 | 磁力棒 | 50 | 余姚市神马教仪有限公司 | **√** | **√** | **√** | **√** | 殷秀果 | | 9 | 11 | 笔记本电脑 | 10 | 余姚市神马教仪有限公司 | **√** | **√** | **√** | **√** | 殷秀果 | | 9 | 11 | 生物教学软件 | 10 | 余姚市神马教仪有限公司 | **√** | **√** | **√** | **√** | 殷秀果 | | 9 | 11 | 物理实验台 | 10 | 余姚市神马教仪有限公司 | **√** | **√** | **√** | **√** | 殷秀果 | | 9 | 11 | 投影机 | 10 | 余姚市神马教仪有限公司 | **√** | **√** | **√** | **√** | 殷秀果 | | 9 | 11 | 科普类书籍 | 150 | 科学普及出版社 | **√** | **√** | **√** | **√** | 殷秀果 | | 9 | 11 | 文学类书籍 | 150 | 人民文学出版社 | **√** | **√** | **√** | **√** | 殷秀果 | | 9 | 11 | 社会科学书籍 | 150 | 大百科出版社 | **√** | **√** | **√** | **√** | 殷秀果 | | 9 | 11 | 计数片 | 100 | 山东学献教学用品有限公司 | **√** | **√** | **√** | **√** | 殷秀果 | | 9 | 11 | 计数器 | 100 | 山东学献教学用品有限公司 | **√** | **√** | **√** | **√** | 殷秀果 | | 9 | 11 | 阿基米德演示器 | 100 | 山东学献教学用品有限公司 | **√** | **√** | **√** | **√** | 殷秀果 | | 9 | 11 | 物理支架 | 100 | 余姚市神马教仪有限公司 | **√** | **√** | **√** | **√** | 殷秀果 | | 9 | 11 | 力的传递演示器 | 100 | 余姚市神马教仪有限公司 | **√** | **√** | **√** | **√** | 殷秀果 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | 2021 | | 产品名称 | 数量 | 供应商 | 包装 | 外观 | 合格证 | 验收结论 | 验收人 | | 月 | 日 | | 10 | 16 | 貔貅摆件 | 10 | 余姚市神马教仪有限公司 | **√** | **√** | **√** | **√** | 殷秀果 | | 10 | 16 | 魔方 | 50 | 余姚市神马教仪有限公司 | **√** | **√** | **√** | **√** | 殷秀果 | | 10 | 16 | 儿童涂鸦板 | 50 | 余姚市神马教仪有限公司 | **√** | **√** | **√** | **√** | 殷秀果 | | 10 | 16 | 力的传递演示器 | 50 | 山东学献教学用品有限公司 | **√** | **√** | **√** | **√** | 殷秀果 | | 10 | 16 | 光的三基色演示器 | 50 | 山东学献教学用品有限公司 | **√** | **√** | **√** | **√** | 殷秀果 | | 10 | 16 | 电磁定律演示器 | 50 | 山东学献教学用品有限公司 | **√** | **√** | **√** | **√** | 殷秀果 | | 10 | 16 | 圆规 | 200 | 余姚市神马教仪有限公司 | **√** | **√** | **√** | **√** | 殷秀果 | | 10 | 16 | 物理支架 | 100 | 余姚市神马教仪有限公司 | **√** | **√** | **√** | **√** | 殷秀果 | | 10 | 16 | 力的传递演示器 | 100 | 余姚市神马教仪有限公司 | **√** | **√** | **√** | **√** | 殷秀果 | | 10 | 16 | 拔河绳 | 100 | 河北奥星文体器材有限公司 | **√** | **√** | **√** | **√** | 殷秀果 | | 10 | 16 | 马列主义书籍 | 100 | 人民出版社 | **√** | **√** | **√** | **√** | 殷秀果 | | 10 | 16 | 儿童读物书刊 | 100 | 大百科出版社 | **√** | **√** | **√** | **√** | 殷秀果 | | 10 | 16 | 篮球 | 200 | 河北奥星文体器材有限公司 | **√** | **√** | **√** | **√** | 殷秀果 | | 10 | 16 | 12色铅笔 | 200 | 河北奥星文体器材有限公司 | **√** | **√** | **√** | **√** | 殷秀果 | | 10 | 16 | 水彩画工具盒 | 200 | 河北奥星文体器材有限公司 | **√** | **√** | **√** | **√** | 殷秀果 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | 2021 | | 产品名称 | 数量 | 供应商 | 包装 | 外观 | 合格证 | 验收结论 | 验收人 | | 月 | 日 | | 12 | 13 | 燕尾夹 | 1000 | 山东学献教学用品有限公司 | **√** | **√** | **√** | **√** | 殷秀果 | | 12 | 13 | 修正液 | 20 | 山东学献教学用品有限公司 | **√** | **√** | **√** | **√** | 殷秀果 | | 12 | 13 | 地球构造模型 | 100 | 余姚市神马教仪有限公司 | **√** | **√** | **√** | **√** | 殷秀果 | | 12 | 13 | 月相变化演示器 | 50 | 山东学献教学用品有限公司 | **√** | **√** | **√** | **√** | 殷秀果 | | 12 | 13 | 地球仪 | 50 | 山东学献教学用品有限公司 | **√** | **√** | **√** | **√** | 殷秀果 | | 12 | 13 | 重力演示物理模型 | 50 | 山东学献教学用品有限公司 | **√** | **√** | **√** | **√** | 殷秀果 | | 12 | 13 | 马德堡半球演示器 | 50 | 山东学献教学用品有限公司 | **√** | **√** | **√** | **√** | 殷秀果 | | 12 | 13 | 数字转盘 | 100 | 山东学献教学用品有限公司 | **√** | **√** | **√** | **√** | 殷秀果 | | 12 | 13 | 跑步机 | 20 | 河北奥星文体器材有限公司 | **√** | **√** | **√** | **√** | 殷秀果 | | 12 | 13 | 鞍马 | 100 | 河北奥星文体器材有限公司 | **√** | **√** | **√** | **√** | 殷秀果 | | 12 | 13 | 标枪 | 100 | 河北奥星文体器材有限公司 | **√** | **√** | **√** | **√** | 殷秀果 | | 12 | 13 | 高低杠 | 20 | 河北奥星文体器材有限公司 | **√** | **√** | **√** | **√** | 殷秀果 | | 12 | 13 | 跳山羊 | 20 | 河北奥星文体器材有限公司 | **√** | **√** | **√** | **√** | 殷秀果 | | 12 | 13 | 体操垫 | 20 | 河北奥星文体器材有限公司 | **√** | **√** | **√** | **√** | 殷秀果 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | 2021 | | 产品名称 | 数量 | 供应商 | 包装 | 外观 | 合格证 | 验收结论 | 验收人 | | 月 | 日 | | 12 | 21 | 七巧板 | 30 | 余姚市神马教仪有限公司 | **√** | **√** | **√** | **√** | 殷秀果 | | 12 | 21 | 儿童垫 | 5 | 余姚市神马教仪有限公司 | **√** | **√** | **√** | **√** | 殷秀果 | | 12 | 21 | 儿童钻山洞 | 5 | 余姚市神马教仪有限公司 | **√** | **√** | **√** | **√** | 殷秀果 | | 12 | 21 | 小麒麟摆件 | 20 | 余姚市神马教仪有限公司 | **√** | **√** | **√** | **√** | 殷秀果 | | 12 | 21 | 无线鼠标 | 5 | 余姚市神马教仪有限公司 | **√** | **√** | **√** | **√** | 殷秀果 | | 12 | 21 | 笔记本电脑 | 5 | 余姚市神马教仪有限公司 | **√** | **√** | **√** | **√** | 殷秀果 | | 12 | 21 | 篮球 | 100 | 河北奥星文体器材有限公司 | **√** | **√** | **√** | **√** | 殷秀果 | | 12 | 21 | 实心球 | 100 | 河北奥星文体器材有限公司 | **√** | **√** | **√** | **√** | 殷秀果 | | 12 | 21 | 水彩画工具盒 | 100 | 河北奥星文体器材有限公司 | **√** | **√** | **√** | **√** | 殷秀果 | | 12 | 21 | 乒乓球 | 200 | 河北奥星文体器材有限公司 | **√** | **√** | **√** | **√** | 殷秀果 | | 12 | 21 | 画板 | 100 | 河北奥星文体器材有限公司 | **√** | **√** | **√** | **√** | 殷秀果 | | 12 | 21 | 跳绳 | 100 | 河北奥星文体器材有限公司 | **√** | **√** | **√** | **√** | 殷秀果 | | 12 | 21 | 计数片 | 200 | 山东学献教学用品有限公司 | **√** | **√** | **√** | **√** | 殷秀果 | | 12 | 21 | 计数器 | 100 | 山东学献教学用品有限公司 | **√** | **√** | **√** | **√** | 殷秀果 | | 12 | 21 | 太阳高度测量器 | 100 | 山东学献教学用品有限公司 | **√** | **√** | **√** | **√** | 殷秀果 |   注：检验记录（○不适用；×不合格；√合格）  （3）该公司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“营销人员工作监督表”，对销售人员的工作进行了监督检查。  抽查2021年6月3日的“营销人员工作监督表”，业务人员：王志杰，综合评价：95分，检查人：郭新村。  提供了“销售服务过程检查记录”，定期对接单、采购、检验、交付、售后服务等进行检查，抽查2021.3.22日、2021.7.13日、2021.11.29日检查结果，正常，检查人郭新村。  （4）产品发货前开具发货单，发货人员核对产品名称、规格、数量、外观质量状况，无误后准许发货。  公司产品监视和测量控制基本有效。 |  |
| 不合格输出的控制 | Q8.7 | 公司制定并执行了《BJHXHZ-CX18-2021不合格项控制程序》，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。  检验人员介绍采购检验时发现的不合格品采取直接退换货的方式，但是没有形成记录。  产品交付后没有发现不合格的情况，不合格品控制有效。 |  |
| 客户满意 | Q9.1.2 | 公司编制了《BJHXHZ-CX13-2021顾客投诉处理与满意度查控制程序》，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。  提供《顾客满意程度调查表》，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。被调查客户包括：铜仁市教育局等6个客户，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2021.9.30日《顾客满意度统计分析报告》，填报部门：销售部。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，经评价测算客户满意度得分97分。顾客改进建议：公司统一组织宣传活动，加强形象品牌宣传。  销售部经理介绍暂无顾客投诉情况发生，日常顾客的反馈均是一些小问题都已及时处理，处理后顾客满意，但是未保留相关记录，进行了交流改进。  企业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。 |  |
| 环境因素、危险源辨识与评价 | EO6.1.2 | 销售部按照《BJHXHZ-CX04-2021 环境因素识别与评价控制程序》、《BJHXHZ-CX05-2021 危险源辨识与风险评价控制程序》对办公过程和销售服务过程的环境因素、危险源进行了辨识。  查“环境因素识别与评价表”，识别了销售部在办公、采购、销售等各有关过程的环境因素，主要包括纸张使用能源消耗、办公场所吸烟污染环境、复印机打印机废墨盒丢弃污染环境、灭火后消防水笼头漏水、文件柜的使用、废电池丢弃、出货的作业(纸箱、气泡袋、封箱胶等消耗）、超负荷用电导致潜在火灾、全公司用电能源消耗、废弃口罩、消毒剂空瓶等环境因素，识别时能考虑产品生命周期观点，能考虑到图书、教学仪器、体育用品、工艺美术品、文具用品、塑料制品（幼教设备）、实验室设备、计算机、软件及辅助设备的销售服务的特点。  查《重要环境因素清单》，涉及销售部有3项重要环境因素，包括：火灾、能源消耗、固体废弃物的排放。  控制措施：固废分类存放、垃圾等由行政部负责按规定处置，包装物分类卖掉，日常检查、培训教育，配备灭火器、进行应急演练等措施。  查“危险源辨识、风险评价和控制措施的确定表”，识别了插座质量差漏电、电线破损裸露、疲劳、酒后驾驶导致事故、擦洗办公室内的玻璃导致意外跌倒、对停车场不熟悉导致意外撞车、密闭车中吸烟存在烟雾伤害、地面湿滑导致相关人员意外滑到、工人返程前14天内无监测、无口罩专用垃圾袋、工人8人以上的聚餐等危险源。  查不可接受风险的危险源清单，涉及本部门的不可接受风险，包括：火灾、交通事故人身伤害等。  控制措施：危险源控制执行管理方案、配备消防器材、车辆年检、个体防护、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，运行控制参见EO8.1审核记录。 |  |
| 运行策划和控制 | EO8.1  EO:8.1 | 1.编制并实施《BJHXHZ-CX02-2021相关方管理控制程序》、《BJHXHZ-CX14-2021采购控制程序》、《BJHXHZ-CX15-2021销售过程控制程序》、《火灾应急响应规范》、《消防管理制度》、《劳保、消防用品管理办法》、《节约能源资源管理办法》、《环境保护管理办法》、《应急预案》等环境、职业健康安全控制程序和管理制度。  2.公司通过各地招标或业务洽谈进行销售，流程是招投标/业务洽谈→合同评审→组织货源→销售→售后。  3.公司目前销售的产品主要是：图书、教学仪器、体育用品、工艺美术品、文具用品、塑料制品（幼教设备）、实验室设备、计算机、软件及辅助设备等产品。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.销售部经辨识、评价涉及的重要环境因素、不可接受风险主要是固废排放、火灾、能源消耗、触电、交通事故伤害等，控制方式主要有：应急预案、控制程序、管理方案、检查、车辆年检、节约水电、培训等。  5.部门办公产生的废纸、生活垃圾等废弃物，以及危废（硒鼓）分类存放，统一交行政部处理，处理办法：委托环卫部门处理，硒鼓墨盒回收交办公耗材公司折价回收。  6.销售部人员参加了行政部组织的环境保护、安全防护方面的培训，并参加了行政部组织的应急演练，对应急消防知识进行了考核。部门日常办公活动中，加强用电安全，禁止私接乱接电气线路，防止触电事故和火灾事故的发生。  7.节能方面：主要是耗电，确保非工作时间不会出现电脑空耗的现象，人走灯灭。  8.办公污水排放至市政管道，销售及办公活动无噪声、废气产生。  9.劳动防护用品，提供劳动保护用品发放记录，2021.11.9日发放了：卫生纸、手套、口罩，领用人殷秀果。  10.提供《对相关方施加影响记录表》，2021.6.5日对山东学献教学仪器有限公司、菏泽市牡丹教学仪器有限公司、淮阳县荣华教学设备有限公司、河北奥星文体器材制造有限公司、广州市艺星教学设备有限公司等相关方施加影响，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，记录人郭新村。  **再查公司未能提供对计算机、软件及辅助设备产品供方厦门乐博瑞教育科技有限公司进行调查评价的证据，也未能提供对该供方施加环境、安全影响的相关证据，不符合要求，开具了不符合报告。**  11.要求运输车辆路途注意交通安全，避免遗撒和扬尘，车辆定期年检。  12.对供应商施加影响还包括在评定供应商时，获取质量、环境、职业健康安全管理体系证书则优先，产品必须用环保无毒无害材料、无漏电隐患等。  13.外出一般选择火车、飞机，避免长途驾驶和疲劳驾驶，出差在外注意饮食做好疫情防控。  14.为主要长期员工购买了社保，查到了2021年10月份交费证明。  15. 公司没有固定仓库，在临时仓库装卸车时，要求装运人员必须穿戴劳动防护用品，合理使用搬运工具，装卸完成及时清理垃圾打扫卫生。  部门运行控制在相关方管理方面还需加强。 | N |
| 应急准备和响应 | EO8.2 | 制定实施了《BJHXHZ-CX19-2021 应急准备和响应控制程序》，制定了应急预案。  2021.6.7日参加了由行政部组织的消防演练。  2021.8.3日参加了由行政部组织的触电事故应急预案演练。  2021.12.6日参加了由行政部组织的新冠肺炎应急预案演练。  办公区配备了消防栓，状态有效。  自运行以来未发生紧急情况。 |  |
|  |  |  |  |

说明：不符合标注N