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 刘晓丽 陪同人员：刘涛 | | 判定 |
| 审核员： 张静 审核日期：2022-01-21 | |
| 审核条款：QMS：6.2、8.2、8.5.3、8.5.5、9.1.2  EMS: 5.3 6.1.2 6.1.4 8.1 8.2 9.1.1  OHS: 5.3 6.1.2 6.1.4 7.4 8.1.2 8.2 9.1.1 | |
| 职责 |  | 合同评审、顾客投诉处理、产品交付、顾客或外部供方的财产控制、顾客满意 | |  |
| 质量目标及其实现的策划 | Q6.2 | 文件名称 | 如：手册第6.2条款、《质量目标》、《分解目标》 | ☑符合  □不符合 |
| 运行证据 | 组织建立了与方针一致的文件化的管理目标。为实现总质量目标而建立的各层级质量目标具体、有针对性、可测量并且可实现。  总质量目标实现情况的评价，及其测量方法是：   |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | 质量目标 | 计算方法 | 责任部门 | 目标实际完成 | | 合同履约率100%； | 合同按时交付数/销售总数\*100% | 综合部 | 100 | | 顾客满意度大于92分； | 实际调查结果 | 综合部 | 97 | |  |  |  |  | |  |  |  |  | |  |  |  |  |   🗹目标已实现  🞎目标没有实现的，组织在内部及时进行原因分析并采取了改进措施。 |
| 运行的策划和控制（电子出版物、音像制品） | Q8.1 | 文件名称 | 如：《运行的策划和控制程序》 |  |
| 运行证据 | 为满足产品和服务提供的要求，所确定的措施，组织通过以下措施对所需的过程进行策划、实施和控制：  电子期刊、光盘（产品介绍）  流程：  制作音像的内容——寻求制作方（网络）——将内容发送给供方——制作后——交付给顾客——由顾客确认 |
| 顾客沟通 | Q8.2.1 | 文件名称 | 如：《产品和服务要求控制程序》 |  |
| 运行证据 | 与顾客沟通的内容包括：   |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | 沟通阶段 |  | 沟通渠道 | 证据 | | 售前 | 提供有关产品和服务的信息  处理问询（产品介绍、订货会）  招、投标 | 招投标 | 标书 | | 售中 | 签订合同或订单  处理变更  （适用时） | 签订合同或订单 | 销售合同 | | 售后 | 获取顾客反馈  投诉处理 | 获取顾客反馈 | 近一年无投诉 | | 特殊情况 | 处置或控制顾客财产  关系重大时，制定应急措施的特定要求 | 无 |  | |
| 产品和服务要求的确定 （家具类） | Q8.2.2 | 文件名称 | 如：《产品和服务要求控制程序》 |  |
| 运行证据 | 向顾客提供的产品和服务的要求取决于：  🗹 适用的法律法规要求（含产品标准），如：GB4336-2016 《碳素钢和中低合金钢多元素含量的测定火花放电原子发射光谱法》，  🞎 适用的企业自己要求（含企业标准），如：  🞎 组织认为的必要要求（企业或顾客技术要求）如： |
| 产品和服务要求的确定 （电子出版物、音像制品） | Q8.2.2 | 文件名称 | 如：《产品和服务要求控制程序》 |  |
| 运行证据 | 向顾客提供的产品和服务的要求取决于：  🞎 适用的法律法规要求（含产品标准），如：  🗹 组织认为的必要要求（企业或顾客技术要求）如： 内容清晰、流畅、 |
| 产品和服务要求的评审（家具类） | Q8.2.3 | 文件名称 | 如：《产品和服务要求控制程序》 |  |
| 运行证据 | 目前和顾客约定的形式  🗹招标书 🗹投标书 🗹书面合同（标书、合同、订单、传真）🞎口头合同（电话、口述）  🞎电子合同（e-mail）  评审的方式：🞎授权人签字 🞎会签 🞎开会讨论 🞎盖章 🗹填写表格 🞎其他  向顾客提供的产品和服务的要求，   |  |  | | --- | --- | | 顾客明确的要求，包括对交付及交付后活动的要求； | 规格、数量、材质 | | 顾客虽然没有明示，但规定的用途或已知的预期用途所必需的要求； | 符合相应的国家安全标准GB13667.1-2003《钢制书架通用技术条件》 | | 组织规定的要求； | 企业标准的要求 | | 适用于产品和服务的法律法规要求 | GB6807 | | 与先前表述存在差异的合同或订单要求 | 无 | | 产品和服务的新要求 | 无 |   抽取产品和服务要求的评审相关记录名称：《 合同评审表 》   |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | 日期 | 产品名称 | 规格型号 | 数量 | 交货预期 | 实际交付日期 | | 2021-07-21 | 学生课桌椅、床、架 | 略 | —— | 2021-09-15 | 2021-09-01 | | 2021-06-29 | 档案库房设备、电子期刊、光盘 | 略 | —— | 2021-08-29 | 2021-08-29 | | 2021-1230 | 档案密集架 | 略 | —— | 2022-01-15 | 2022-01-15 |   抽查，汉江师范学院：  与先前合同或订单的要求存在差异，有关事项🗹已得到解决 🞎未解决，说明 。    对顾客没有提供形成文件的要求，在接受顾客要求前应对顾客要求——不适用  🞎进行确认 🞎进行确认，说明 。  网上销售——🞎已存在 🗹不存在  查看公司网站的产品信息，如产品目录：  🞎具备提供产品或服务的能力 🞎不具备提供产品或服务的能力 |
| 产品和服务要求的评审（电子出版物、音像制品） | Q8.2.3 | 文件名称 | 如：《产品和服务要求控制程序》 |  |
| 运行证据 | 目前和顾客约定的形式  🗹招标书 🗹投标书 🗹书面合同（标书、合同、订单、传真）🞎口头合同（电话、口述）  🞎电子合同（e-mail）  评审的方式：🞎授权人签字 🞎会签 🞎开会讨论 🞎盖章 🗹填写表格 🞎其他  向顾客提供的产品和服务的要求   |  |  | | --- | --- | | 顾客明确的要求，包括对交付及交付后活动的要求； | 数量 | | 顾客虽然没有明示，但规定的用途或已知的预期用途所必需的要求； | 清晰、图像流畅 | | 组织规定的要求； | 无 | | 适用于产品和服务的法律法规要求 | 无 | | 与先前表述存在差异的合同或订单要求 | 无 | | 产品和服务的新要求 | 无 |   抽取产品和服务要求的评审相关记录名称：《 招投标评审记录 》   |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | 日期 | 产品名称 | 规格型号 | 数量 | 交货预期 | 实际交付日期 | | 2021-06-29 | 电子期刊、光盘 | —— | 120+90 | 2021-08-29 | 2021-08-29 | |  |  |  |  |  |  | |  |  |  |  |  |  |   与先前合同或订单的要求存在差异，有关事项🗹已得到解决 🞎未解决，说明 。    对顾客没有提供形成文件的要求，在接受顾客要求前应对顾客要求——不涉及  🞎进行确认 🞎进行确认，说明 。  网上销售——🞎已存在 🗹不存在  查看公司网站的产品信息，如产品目录：  🞎具备提供产品或服务的能力 🞎不具备提供产品或服务的能力 |
| 产品和服务要求的更改（家具类） | Q8.2.4 | 文件名称 | 如：《产品和服务要求控制程序》 |  |
| 运行证据 | 变更的内容：□数量 □交期 □技术要求（图纸、工艺） □交付方式 🞎包装形式 🞎其他；  变更的原因：□顾客需求变化 □原材料供货不足 □法律法规限制 🗹未发生；  抽取产品和服务变更相关记录名称：《 》   |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | 日期 | 变更的原因 | 变更的内容 | 评审结果 | 传递到相关人员 | |  |  |  |  |  | |  |  |  |  |  | |  |  |  |  |  | |
| 产品和服务要求的更改（电子出版物、音像制品） | Q8.2.4 | 文件名称 | 如：《产品和服务要求控制程序》 |  |
| 运行证据 | 变更的内容：□数量 □交期 □技术要求（图纸、工艺） □交付方式 🞎包装形式 🞎其他；  变更的原因：□顾客需求变化 □原材料供货不足 □法律法规限制 🗹未发生；  抽取产品和服务变更相关记录名称：《 》   |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | 日期 | 变更的原因 | 变更的内容 | 评审结果 | 传递到相关人员 | |  |  |  |  |  | |  |  |  |  |  | |  |  |  |  |  | |
| 产品和服务的提供  （电子出版物、音像制品） | Q8.5.1 |  | 因不予顾客当面接触，无服务规则  《特殊过程确认单》；2021-05-01；对人员要求3年工作经验的人员，《销售服务规范》等进行了确认。 |  |
| 标识和可追溯性（电子出版物、音像制品） | Q8.5.2 | 文件名称 | 如：《产品/服务提供控制程序》或《标识和可追溯性控制程序》、《产品留样制度》 |  |
| 运行证据 | 产品的检验状态标识：🞎待检 🞎待下结论 🗹合格 🗹不合格    成品的唯一性标识方式：  🞎容器编号 🞎标牌 🞎标签 🞎区域 🞎周装箱的颜色 🞎批号打码 🞎条形码 🞎二维码 🞎不需要  追溯原因：🞎演练 🞎质量事故 🞎顾客投诉 🞎市场抽查不合格 🗹未进行追溯   |  |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | 产品批号 | 不合格简述 | 生产记录情况 | 检验记录情况 | 采购记录情况 | 产品留样确认 | 销售记录追踪 | |  |  |  |  |  |  |  | |  |  |  |  |  |  |  | |  |  |  |  |  |  |  |   产品留样（适用时）——不适用  抽查产品留样记录：   |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | 产品名称 | 规格 | 生产日期 | 保存期限 | 保存状态 | |  |  |  |  |  | |  |  |  |  |  | |  |  |  |  |  | |
|  |  |
| 顾客或外部供方的财产（电子出版物、音像制品） | Q8.5.3 | 文件名称 | 如：《产品/服务提供控制程序》 |  |
| 运行证据 | 顾客或外部供方的财产种类：  🞎材料 🞎零部件 🞎工具 🞎设备 🞎顾客的场所 🞎知识产权 🗹个人信息 🞎其他   |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | 财产名称 | 提供方 | 提供方名称 | 验证日期 | 标识明确 | 保护/防护适宜 | | 个人信息 | 🞎外部供方 🗹顾客 | 客户 | —— | —— | 保密协议 | |  | 🞎外部供方 🞎顾客 |  |  |  |  | |  | 🞎外部供方 🞎顾客 |  |  |  |  | |  | 🞎外部供方 🞎顾客 |  |  |  |  |   异常情况处理：——未发生   |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | 财产名称 | 提供方名称 | 异常原因 | 异常简述 | 报告日期 | |  |  | 🞎丢失🞎损坏🞎不适用 |  |  | |  |  | 🞎丢失🞎损坏🞎不适用 |  |  | |  |  | 🞎丢失🞎损坏🞎不适用 |  |  | |  |  | 🞎丢失🞎损坏🞎不适用 |  |  | |
|  |  |
| 现场观察 | 在生产或服务场所对顾客或外部供方财产的标识和防护情况：🞎区分清楚 🞎防护得当  在原材料库房对顾客或外部供方财产的标识和防护情况：🞎区分清楚 🞎防护得当 |
| 防护（电子出版物、音像制品） | Q8.5.4 | 文件名称 | 如：《产品/服务提供控制程序》**——产品制成后直接发给顾客**  《库房管理制度》 |  |
| 运行证据 | 产品防护性要求：🗹防磕碰 🗹防火 🗹易碎 🞎防倒置 🞎防雨淋 🗹防日晒 🞎码放高度  🞎温度 🞎湿度 🗹清洁 🗹卫生 🞎保存期限 🞎其他  防护方法可包括：  🞎防护性标识 🞎处置 🞎污染控制 🞎包装 🞎储存 🗹传输或运输 🞎保护 |
|  |  |
| 交付后的活动  （家具类） | Q8.5.5 | 文件名称 | 如：《产品/服务提供控制程序》或《售后服务控制程序》  《售后服务规范》 |  |
| 运行证据 | 交付后服务的内容：🞎技术咨询/培训 🗹安装 🞎调试 🗹维修 🗹三包（包退、包换、包修）  🞎回收 🞎最终报废处置 🗹送货  抽取交付后的活动控制相关记录名称：《 》   |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | 日期 | 客户名称 | 服务地点 | 售后服务内容 | 服务始末时间 | 顾客确认意见 | | 未发生 |  |  |  |  |  | |  |  |  |  |  |  | |
| 交付后的活动  （电子出版物、音像制品） | Q8.5.5 | 文件名称 | 如：《产品/服务提供控制程序》或《售后服务控制程序》  《售后服务规范》 |  |
| 运行证据 | 交付后服务的内容：🞎技术咨询/培训 🞎安装 🞎调试 🞎维修 🗹三包（包退、包换、包修）  🞎回收 🞎最终报废处置 🗹送货  抽取交付后的活动控制相关记录名称：《 》   |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | 日期 | 客户名称 | 服务地点 | 售后服务内容 | 服务始末时间 | 顾客确认意见 | | 未发生 |  |  |  |  |  | |  |  |  |  |  |  | |
| 更改控制（电子出版物、音像制品） | Q 8.5.6 | 文件名称 | 如：《产品/服务提供控制程序》或《变更控制程序》 |  |
| 运行证据 | 变更的原因：**——未发生**  外部因素：□法律法规 □顾客或供方发起的变更；  内部因素：□设备失效 □反复出现不合格品 □技术改造  抽取变更控制相关记录名称：《 》   |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | 日期 | 变更的原因 | 评审的结论 | 实施前的验证或确认的结果 | 批准或  顾客授权 | 更新QMS要素的证据 | |  |  |  |  |  |  | |  |  |  |  |  |  |   上述变更评审、验证和确认的人员□与公司授权一致 □与公司授权存在不一致 |
|  |  |  |  |  |
| 产品和服务放行（电子出版物、音像制品） | Q8.6 | 文件名称 | 如：《产品检验控制程序》或《服务放行控制程序》 |  |
| 运行证据 | 执行标准（接收准则）：没有明示的要求，图像清晰、流畅  近一年没有发生顾客投诉的情况。  上述成品/服务放行的人员☑与公司授权一致 □与公司授权存在不一致 |
| 现场观察 | 成品/服务放行的人员对相关知识的理解和能力 □符合 □不符合  由于成品/服务放行的监视设备满足要求且完好 □符合 □不符合  由于成品/服务放行的测量设备满足要求且完好 □符合 □不符合 |
| 不合格输出的控制（电子出版物、音像制品） | Q8.7 | 文件名称 | 如：《不合格产品/服务控制程序》 |  |
| 运行证据 | 近一年没有发生退货  上述不合格处置的人员□与公司授权一致 □与公司授权存在不一致 |
| 现场观察 | 现场检查对不合格原材料的存放和标识情况 □符合 □不符合  现场检查对不合格半成品的存放和标识情况 □符合 □不符合  现场检查对不合格成品的存放和标识情况 □符合 □不符合 |
| 顾客满意 | Q9.1.2 | 文件名称 | 如：《顾客满意控制程序》 | ☑符合  □不符合 |
| 运行证据 | 🞎自管理体系建立后/🗹近一年，顾客满意的收集、分析和改进证据如下：   |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | 顾客满意获取方法 | 获取周期 | 评价概述或结果 | 改进措施描述 | | 顾客调查 | 每年 | 质量、服务、价格、交期，97分  江汉师范学院，2021-12-10；供11份 | 无 | | 顾客对交付产品或服务的反馈 | 每个项目 | 客户验收证明 | 无 | | 顾客座谈 | 不定期 | 有电话沟通、来厂参观 | 无 | | 市场占有率分析 | 行业分析 | 省内30%；国内20% | 无 | | 顾客赞扬 | 荣誉证书 | 中国农业银行安徽分行“优秀产品”、东营市档案局“优质工程” | 无 | | 担保索赔 | 未发生 |  | 无 | | 经销商报告 | 无经销商 |  | 无 | |
| 环境因素 | E6.1.2 | 文件名称 | 如：手册第6.1.2条款、《环境因素控制程序》 |  |
| 运行证据 | 与**部门职责相关的主要环境因素及其控制措施是**：   |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | 主要环境因素 | 状态 | 控制措施 | 责任部门 | | 耗电 | 🗹正常 🞎异常 🞎紧急 | 随手关灯、下班前关闭电源、控制空调温度（夏季≥26℃；冬季≤20℃） | 销售部 | | 生活用水 | 🗹正常 🞎异常 🞎紧急 | 随手关水龙头、使用节水龙头及马桶 | 销售部 | | 用纸 | 🗹正常 🞎异常 🞎紧急 | 纸张双面使用、尽量采用电子版文件 | 销售部 | | 废墨盒硒鼓的产生 | 🞎正常 🗹异常 🞎紧急 | 将墨盒、硒鼓交行政部集中由供方处理 | 销售部 | |
| 环境目标 | E6.2 | 文件名称 | 如：手册第6.2条款、《环境目标》、《分解目标》 |  |
| 运行证据 | 本部门的分解环境目标实现情况的评价，及其测量方法是：   |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | 环境目标 | 环境控制参数 | 责任部门 | 目标实际完成 | | 固体废弃物分类处置率100%； | —— | 销售部 | 100 | | 火灾事故为0； | 实际发生 | 销售部 | 0 | |  |  |  |  | |  |  |  |  |   🗹目标已实现  🞎目标没有实现的，在内部及时进行原因分析并采取了改进措施。 |
| 危险源辨识 | O6.1.2 | 文件名称 | 如：手册第6.1.2条款、《危险源辨识控制程序》 | 🗹符合  🞎不符合 |
| 运行证据 | 与**部门职责相关的主要危险源及其控制措施是**：   |  |  |  | | --- | --- | --- | | 主要危险源 | 状态 | 控制措施 | | 外出交通事故、食物中毒 | 🞎正常 🗹异常 🗹紧急 | 进行安全教育，遵守交通规则 | | 外出或厂区内车辆撞人 | 🞎正常 🗹异常 🗹紧急 | 进行安全告知，车辆限速 | | 进车间人员设备伤人 | 🞎正常 🗹异常 🗹紧急 | 有专人陪同、进行安全告知 | | 火灾烧伤 | 🞎正常 🗹异常 🗹紧急 | 保证附近的灭火器和消防栓完好 | |
| 职业健康安全目标 | O6.2 | 文件名称 | 如：手册第6.2条款、《职业健康安全目标》、《分解目标》 | 🗹符合  🞎不符合 |
| 运行证据 | 本部门的分解职业健康安全目标实现情况的评价，及其测量方法是：   |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | 职业健康安全目标 | 职业健康安全控制参数 | 责任部门 | 目标实际完成 | | 火灾事故为0； | 实际发生 | 销售部 | 0 | |  |  |  |  | |  |  |  |  |   🗹目标已实现  🞎目标没有实现的，在内部及时进行原因分析并采取了改进措施。 |
| EHS运行 | E8.1  O8.1 | 运行证据 | 1.节约用电的控制：🗹随手关灯、🗹下班前关闭电源、🗹控制空调温度（夏季≥26℃；冬季≤20℃）  2.节约用水的控制：🗹随手关水龙头 🗹使用节水龙头及马桶  3.节约用纸的控制：🗹纸张双面使用 🗹尽量采用电子版文件  4.本部门危险废弃物的管理：🗹将墨盒、硒鼓交行政部集中由供货/维修方处理  5.外来人员的安全管理：🗹进行安全告知 🗹陪同参观  6.外出人员的安全管理：🗹进行安全教育 🗹外出人员管理制度    7.消防的管理：定期（没有）检查附近🗹灭火器和 🞎消防栓；  8.环境和安全对顾客的影响：🗹签订EHS协议  9.原辅料MSDA的传递：🞎纸质 🞎电子版 🞎产品标签 🞎不适用 |  |
| 应急准备和响应 | E8.2  O8.2 | 文件名称 | 如：《应急准备和响应控制程序》、《应急预案》 | 🗹符合  🞎不符合 |
| 运行证据 | 本部门是否发生职业健康安全方面的应急的情况：  🗹未发生 🞎已发生，说明  本部门是否发生职业健康安全方面的应急演练：  🞎参加公司组织的应急演练 ——未发生  🞎本部门组织的专项应急演练 ，说明   |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | 紧急情况简述 | 性质 | 相应预案名称 | 效果评价 | |  | 🞎实际发生 🞎演练 |  |  | |  | 🞎实际发生 🞎演练 |  |  | |  | 🞎实际发生 🞎演练 |  |  | |  | 🞎实际发生 🞎演练 |  |  |   外来人员和外出人员没有发生工伤和事故。 |
|  |  |  |  |  |

说明：不符合标注N