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：供销部 主管领导：齐宇威 陪同人员：景让丽 | 判定 |
| 审核员：冷春宇 审核时间：2022.6.22 |
| 涉及标准条款： 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、8.5.1销售服务提供过程的控制，8.4外部提供过程产品服务的控制、9.1.2顾客满意、8.5.5交付后的活动，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， |
| 公司的岗位职责和权限 | QEO5.3 | 本部门主要负责产品采购、销售和顾客满意度的控制及相关环境、职业健康安全管理活动的实施与执行与供销部负责人沟通，描述的职责和权限与一体化管理体系的职能分配表基本一致。有办公桌、电脑、空调等能满足部门体系运行需求。 |  |
| 目标 | QEO6.2 | 目标分解到部门，主要目标：采购产品合格率100%；顾客满意率≥95%；固体废弃物有效处置率100%；火灾发生率0；触电事故发生率0；人身伤害发生率0；从2022.4.6日考核表来看，目标达成。 |  |
| 外部提供的过程、产品和服务的控制外部提供的过程、产品和服务的控制 | Q8.4Q8.4 | 编制了SDGLKR.CX23-2020《外部提供过程产品服务控制程序》、ZY841-001 《合格供方评价标准》，其中规定了采购产品类别的管理规定及采购信息、采购过程、合格供方选择、评价、再评价的管理规定。查:供方评价，提供有：《合格供方名单》，登记的合格供方有菏泽市电器电子配件城、无锡德奥赛搅拌设备有限公司、淄博新华仪表厂、山东天仪实验仪器有限公司、国药集团化学试剂有限公司、菏泽[德邦物流公司](http://shop1358828648099.1688.com/)（运输外包方）等。抽查: 以上供方的评价。提供了：2022.1.10日《供方评价统计记录》，对菏泽市电器电子配件城、常州汇邦电子有限公司、镇江市荣达电器有限公司、菏泽[德邦物流公司](http://shop1358828648099.1688.com/)、国药集团化学试剂有限公司进行了评价，评价内容主要包括：资质、产品质量、设备能力及技术水平、供货期、服务，评价结果：质量合格、送货及时、价格合理、服务较好，同意列入合格供方。评价人齐宇威、景让丽、李江涛、王壮壮，批准闫清清。查:采购信息，表述采购信息的方式为采购计划表，抽查：2022年4月采购计划表，采购电源、加热器、玻璃仪器、温度计、水浴锅、机壳、显示器、电源开关、旋转调节按钮、PC100、通风柜等产品，需求日期2021.4.16日，编制：齐宇威，批准人闫清清。再抽查其他采购计划表，均经过批准。识别外包过程为运输过程，运输时有运输协议单。传递给供方的采购信息能够满足采购要求。对于由本公司签收的采购产品则需进行进厂验证，关于采购验证内容详见Q8.6条款。 |  |
| 运行策划和控制 | Q8.1   | 公司策划了水质分析仪器、实验室仪器仪表、通风柜、实验台、玻璃仪器的销售所需要达到的质量目标和要求。产品销售执行标准《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/业务洽谈 → 合同评审 → 采购/生产 → 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营销人员工作监督表等监视和测量记录；（5）资源的提供（包括场所、人力、物力、设备设施等）。组织对运输外包过程的控制详见Q8.4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。 |  |
| 顾客沟通 | QMS:8.2.1  | 公司产品主要是水质分析仪器、实验室仪器仪表、通风柜、实验台、玻璃仪器，由业务人员负责与客户进行沟通，主要沟通内容为产品要求、价格、数量、发货日期等信息，过程中主要针对进度、变更、修改、质量反馈等，售后主要沟通交付情况、顾客满意等。公司与顾客沟通的方式有：电话、传真、邮件、QQ、微信、调查表、拜访等。供销部经理介绍企业未发生过因沟通不畅导致客户投诉的情况。 |  |
| 与产品有关要求的确定，与产品有关要求评审 | QMS：8.2.2、8.2.3  | 供销部经理介绍到公司产品销售由客户提出要货需求，公司予以发货，公司在确定产品和要求时，对以下方面进行了考虑：交付时间、产品的质量、产品的价格、产品的特别要求、售后服务等。供销部负责确定与产品有关的要求，包括：客户规定的要求、交付和交付后活动的要求、规定的用途或已知的预期用途所必须的要求、与产品有关的法律法规及公司的附加要求。这些要求以相关技术资料、标准、合同或采购订单中体现。企业通过市场调查、客户的走访、电话、传真了解市场的需求状态，识别顾客要求。通过适用法律法规、行业标准收集、分析、评价了解行业发展要求。通过对竞争对手分析确定公司的发展市场。提供了销售合同：1：客户：沧州信昌化工股份有限公司，2022.6.8日采购产品多参数水质分析仪1台、红外分光测油仪1台，另外有质量、价格、结算方式、运输等要求。收到合同后，各部门负责人在微信群进行评审，没有异议后，总经理在合同加盖公章，回传给客户。2：客户：北京华夏星宸仪器科技有限公司，2022.1.5日采购产品：通风橱1台，实验台2米，收到合同后，各部门负责人在微信群进行评审，没有异议后，总经理在合同加盖公章，回传给客户。3：客户：桂林理工大学， 2022.4.14日采购多参数水质分析仪柜1套，另外有质量、包装、价格、付款方式等要求。收到合同后，各部门负责人在微信群进行评审，没有异议后，总经理在合同加盖公章，回传给客户。4：客户：河北万邦复临药业有限公司， 2022.3.16日采购蒸馏瓶、冷凝管、加酸漏斗、进气导管、吸收瓶各1个，另外有质量、包装、价格、付款方式等要求。收到合同后，各部门负责人在微信群进行评审，没有异议后，总经理在合同加盖公章，回传给客户。合同订单评审在向客户承诺之前进行。检查上述合同的交付记录，基本能按照顾客的要求予交付，对已接受的订单基本均能满足订单的交付要求。 |  |
| 与产品有关要求的更改 | QMS：8.2.4 | 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，供销部经理介绍到当出现产品要求/合同更改时，会重新评审并将更改情况传达至相关人员。经过查阅组织内订单文件，并与供销部负责人进行沟通，组织暂无产品和订单变更的情况；后续生产经营中，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；产品要求更改控制基本符合标准要求。 |  |
| 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》、《营销服务人员服务规范》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.提供有产品检验记录，参见Q8.6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.公司确定销售过程为需确认的过程，对销售过程进行了确认，提供《特殊过程确认记录》，对设备、人员、工艺分别进行了确认，确认结论合格，确认人景让丽、王壮壮、齐宇威、李江涛等，确认日期2022.1.16日。7.所有的产品都必须经检验合格后方可交付。质检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，供销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。发货前由供销部开具发货单，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，经查出库、交付手续齐全。售后服务由供销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以及安装服务等，暂未发生。8.现场了解到史某正在与聊城某客户电话介绍公司通风柜、实验台的产品性能价格及产品优势，沟通顺畅、详细。组织销售服务过程的控制符合标准规定的要求。 |  |
| 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。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、暂无售后服务情况。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。 |  |
| 顾客满意度 | Q9.1.2 | 负责人介绍说：主要通过调查表、专访（回访）、电话、传真等，监视顾客对其要求已被满足的程度的感受信息，了解顾客满意的程度。提供北京华夏星宸仪器科技有限公司等4份《顾客满意度调查表》。调查内容包括产品质量、价格、包装、交期、问题解决等。从收回的调查表来看，客户对企业各调查项目比较满意。提供《顾客满意度统计表》，对顾客满意度调查记录表进行了分析, 满意度调查统计满意度为96%，至今没有发生顾客投诉，也没有因质量问题接到顾客反馈。对于顾客日常有关信息，对于日常每批交付中发现问题均为一般问题，及时进行了解决，未保持记录，交流改进。现场审核时也未发现顾客投诉的情形或相关资料。 |  |
| 环境因素/危险源辨识与评价 | EO 6.1.2  | 查供销部按照环境因素识别与评价控制程序和危险源辩识风险评价控制程序对办公过程和销售服务过程及相关活动的环境因素、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。查供销部的“环境因素识别评价汇总表”，识别了本部门在办公、销售、成品仓储、相关方等各有关过程的环境因素，包括办公用电消耗、办公纸张消耗、生活垃圾排放、办公废水排放、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，近一年无变化。查《重要环境因素清单》，供销部的重要环境因素，包括：潜在火灾、固体废弃物。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，日常检查、培训教育，配备有消防器材、制定应急预案等措施。查供销部的“危险源辨识和风险评价一览表”，识别了业务洽谈 刹车失灵、司机违规驾驶，运输活动违反交通法规违章处理，堆放物料堆放太高不整齐没捆绑，采购产品 有毒有害，漏电保护器失灵、安装维护触电等危险源，近一年无变化。 查《不可接受风险清单》，供销部有4项重大危险源，包括：人身伤害、火灾、触电、新冠肺炎传染病。控制措施：危险源控制执行管理方案、配备消防器材、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 | E/O8.1 | 1.按编制的《SDGLKR.CX25-2020运行控制程序》、《SDGLKR.CX19-2020 固体废弃物控制程序》、《SDGLKR.CX20-2020能源资源管理程序》、《应急预案》、《消防管理制度》、《仓库管理制度》等环境、安全控制程序和管理制度实施。2.公司通过各地用户、环保公司进行销售，流程是客户需求→洽谈→合同评审→销售→售后。3.本部门办公中所使用的办公用品、产生的废弃物，统一处理。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办公室处理。4.办公室和仓库内主要是电的使用，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，由办公室统一检查。5.运输观察外包给运输企业，发送给运输公司环境和安全告知书。6.对外业务洽谈时明确承诺公司产品环保、无毒无害。7.查见“告知书”，对相关方进行告知，内容包含公司环境/职业健康安全方针，进入厂区限速5公里/小时，不允许按喇叭，禁止吸烟、禁止乱动机械设备，不向周围排放重大污染源，遵纪守法。8.人员外出注意交通安全、做好疫情防护，准备防务用品和药品。现场巡视：本部门布局合理，办公现场光照、温度适宜，无水龙头跑冒滴漏现象。现场电器、线路完好无破损，未发现私接乱接电气线路用电不当等安全隐患及不良环境影响现象。部门日常办公活动中，加强用电安全，防止触电事故和火灾事故的发生。用毕电脑关闭电源，最后离开部门人员随手关灯。现场巡视仓库现场：分区存放整齐码放，消防通道畅通，现场有禁烟、禁火警示标识，有分类垃圾箱，配备了手提式干粉灭火器，均在有效期内。仓库用电线路规范无临时用电，无私拉乱扯，无使用大功率电器等异常现象。部门运行控制基本能符合规定要求。 |  |
| 应急准备和响应 | E/O8.2 | 执行《SDGLKR.CX14-2020 应急准备和响应控制程序》。参加了公司统一组织消防应急预案演练和触电应急预案演练，见办公室记录。仓库有灭火器，状态有效。自体系运行以来尚未发生紧急情况。 |  |
|  |  |  |  |

说明：不符合标注N