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：李聪 | 判定 |
| 审核员： 张磊 （远程审核通过微信进行沟通搜集证据） 审核时间：2022年6月16日 |
| 审核条款：QMS-2015  5.3岗位/职责 /权限；6.2质量目标及其实现的策划；7.1.3基础设施； 7.1.5监视和测量资源；8.1运行策划和控制；、8.2产品和服务的要求；8.3产品和服务的设计和开发；8.4外部提供供方的控制；8.5.1生产和服务提供的控制；8.5.2标识和可追溯性；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更改控制；8.6产品和服务放行；8.7不合格输出的控制；9.1.2顾客满意；  EMS-2015  5.3组织的角色、职责和权限、6.1.2环境因素；6.2目标及其达成的策划；8.1运行策划和控制；8.2应急准备和响应  ISO 45001：2018  5.3组织的角色、职责和权限；6.1.2危险源辨识和职业安全风险评价；6.2目标及其实现的策划；8.1运行策划和控制；8.2应急准备和响应； |
| 组织的岗位、职责权限 | Q5.3 | 销售部负责人：李聪  主要负责：采购、销售过程的控制；产品要求确定；合同评审；顾客沟通；顾客满意度调查；环境因素危险源的识别与控制、公司目标方案的执行、应急准备和响应等  负责人对本部门的职责和权限以及工作流程清楚、明确完成本部门的目标指标。能较好回答部门职责，对工作要求明确。 | 符合 |
| 目标和方案 | QEO6.2 | 部门目标：   |  |  |  | | --- | --- | --- | | 分目标 | 考核方法 | 考核结果22.1-22.5月 | | 合同履约率100% | 履约率＝履约总数÷合同总数×100% | 100% | | 顾客投诉处理及时率≥99% | 有效投诉处理率＝有效投诉处理数÷顾客有效投诉总数×100% | 100% | | 顾客满意率≥95% | 满意率＝顾客满意分数总数÷总分数×100% | 100% | | 产品交付及时率100% | 及时率＝交付及时数÷应交付总数×100% | 100% | | 合格供方评定率≥99% | 评定率＝已评定数÷需评定总数×100% | 100% | | 与供应商沟通及时率≥99% | 及时率＝沟通数÷沟通总数×100% | 100% | | 产品抽检合格率100% | 合格率＝抽检合格数÷抽检总数×100% | 100% | | 产品交付合格率≥98% | 合格率＝出厂合格数÷出厂总数×100% | 100% | | 关键供方100%施加影响； | 检查施加数/总数 | 100% | | 各类废弃物按规定处置100% | 检查合格次数/总次数 | 100% | | 重大安全事故为零、轻伤发生次数为零。 | 检查实际情况 | 0 |   查目标分解与考核，企业于2022.5.30日已完成考核任务。  部门分解目标与公司方针一致，可测量，并传达到部门相关人员，必要时适时更新，目前无变化。  针对以上环境、职业健康安全目标和重要环境因素公司制定了相应的《管理方案》，内容涉及方法措施、执行部门、完成情况等。配备有效的灭火器等消防设施，安全操作隐患检查每月至少1次、现场每天检查操作规范性，防止影响环境的操作等……  提供2022年1月5号《职业健康安全目标、指标及管理方案》、《环境目标、指标及管理方案》，完成情况：以上各产品标均已达成。时间表：自管理体系运行以来持续进行，已按管理方案要求实施。 | 符合 |
| 环境因素  危险源 | EO6.1.2 | 现场提供了《环境因素识别与评价管理程序》、《危险源辨识与风险评价控制措施管理程序》，对环境因素、危险源的识别、评价结果、控制手段等做出了规定。  质量部负责本部门的环境因素、危险源的识别、评价和控制。  　　部门负责人介绍了对环境因素、危险源进行了辨识，考虑了三种时态，过去、现在和将来，三种状态，正常、异常和紧急，按照办公过程及检验工作过程等进行了辨识  查《环境因素调查评价表》，对本部门办公和检验等有关过程的环境因素。分别识别了日常办公过程中的固废（废电池、灯管、墨盒、实验产生的废弃原物料）造成的固体污染、水资源利用（拖地、厕所用水）的水资源消耗、照明、空调、办公设施等电能消耗、意外火灾引起的污染大气、污染地面、资源消耗等环境因素。  查到：《重要环境因素清单》，质量部涉及重要环境因素：固体废弃物、火灾事故的发生、资源消耗。  查《危险源辨识及风险评价表》，部门：销售部，识别了办公过程中垃圾不理不及时可能导致的环境污染、人离开未断电源可能导致的的火灾、违规行驶可能导致的交通事故等危险源。  查到：《重 要 风 险 危 险 源 清 单》，质量部涉及的不可接受风险：触电、火灾、交通事故。  对于环境因素、重要环境因素及危险源、不可接受风险等通过运行控制、管理方案、应急准备与响应进行控制。  销售部环境因素、危险的识别、评价基本符合标准要求。 |  |
| 基础设施 | Q7.1.3 | 该公司编制《设备维护保养管理办法》。规定了设备设施的维护保养要求。  查公司办公设备主要包括：办公设备有电脑、电话、传真机、打印/复印/扫描机。有办公楼，基础设施能够满足办公及生产的需求。  查设备台帐，主要是办公设备，包括：电脑、电话、办公桌椅、展板、文件柜、汽车等；行政部电脑、传真、打印机及网络运行正常，日常维护保养包括对电脑的定期杀毒，车的定期保养、大中小修、定期年检。全部完好。  消防栓、灭火器若干，配电箱无异常。  无特种设备：  以上基础设施基本可以满足体系运行的需要。 | 符合 |
| 策划 | Q8.1 | 按照与顾客签订的供货合同及相关法律法规要求--中华人民共和物权法、中华人民共和国合同法、中华人民共和国产品质量法、中华人民共和国消费者权益保护法、中华人民共和国专利法、中华人民共和国商标法、中华人民共和国广告法、中华人民共和国反不正当竞争法等；严格执行以上规定；  公司还制定了：《与顾客有关过程管理程序》、《顾客满意度监测管理程序》、《运行控制管理程序》、《外部提供产品、服务和过程控制程序》等程序和相关制度。  销售流程：业务洽谈→签订合同→备货→验货→出货→客户管理→持续改进  需确认过程：销售服务过程，查见《销售服务人员2022年度人员能力确认表》，对该过程从工作人员能力、服务技巧、个人表现、工作流程等方面进行了确认评价。确认结论：满足要求。确认人：李双清 李少飞， 时间:2022.1.10。  销售员从采购合格供应商订货后，厂家直接发货，在规定时间内和指定地点，厂家会去给客户安装，调试，销售员及时跟进进度，随时向销售经理汇报情况。 | 符合 |
| 顾客沟通 | Q  8.2.1 | 顾客沟通方式有面谈、电话、网络等联系形式。确认订单时向顾客了解顾客对服务质量、流程进度等的要求；向顾客报告进度，再次确认服务地点、时间等，及时收集顾客对产品的反馈信息，开展顾客满意度调查，包括顾客抱怨和投诉，目前未发生顾客投诉。 | 符合 |
| 与产品和服务要求的确定 | Q  8.2.2 | 主要涉及：  Q：医疗器械和纺织品的销售  主要依据合同法、国家法律法规、环境保护法、环境质量标准等要求进行服务，与产品有关的要求主要体现在与顾客所签定的合同/协议中。  另外，该公司确定并收集了产品质量法、合同法、地方环保条例等相关法律法规，将其中的相关要求作为与产品有关要求的补充。  该公司目前在服务提供过程中没有附加要求。 | 符合 |
| 产品和服务要求的评审 | Q8.2.3 | 1）公司首先在合同中明确了顾客对技术服务的质量要求及技术标准、价格、交货方式、验收方式、货款结算方式等明示要求。  2）确定了技术服务的法律法规要求（技术服务标准等要求）、售后服务等。  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。  抽查销售合同情况  抽1：客户：邢台阳康贸易有限公司  产品名称：巡回服  合同编号：DH202202-004  评审日期：2022年2月17日  签订日期：2022年2月19日  预计完成：交付定金后10个工作日  抽2：客户：国药创科河北医疗技术有限公司  产品名称：手术衣、手术单等  合同编号：DH202203-008  评审日期：2022年3月27日  签订日期：2022年3月28日  预计完成：依照合同约定。  抽3：客户：国药集团江西医疗器械有限公司  产品名称：隔离衣  合同编号：DH202203-009  评审日期：2022年3月22日  签订日期：2022年3月23日  预计完成：依照合同约定。  以上合同均规定了技术服务内容、双方的权利义务、服务交付方式等内容、交付期等内容，  顾客要求明确 。均有双方法人签字和加盖的公章  见以上《合同评审登记表》，评审内容包括 对服务交付方式、交付能力、质量要求等进行了评审，认为可以满足。有总经理签字,同意签订合同。 | 符合 |
| 产品和服务要求的变更 | Q8.2.4 | 经询问，未发生合同变更及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。 |  |
| 外部提供产品、服务和过程控制 | Q8.4 | 查阅了《合格供方名录》，抽查如下：  序号 供方名称 提供产品名称  1 河北科学纺织研究所 纺织品  2 石家庄仑美贸易有限公司 布料  3 石家庄圣佳服饰有限公司 配饰  ……  提供了：针对以上合格供方提供：2022年 1月5日《供方评定记录表》3份，分别对上述供方进行了评价，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。评价人李少飞、李聪等，批准李双清 。  查看采购订单，  抽查：2022年3月22日采购河北科学纺织研究所，果绿色纺织品5502米、浅蓝纺织品656.2米等等。  抽：2022年2月22日采购石家庄仑美贸易有限公司，果绿防静电布料5323.4米  抽：2021年12月23日采购石家庄圣佳服饰有限公司QUICK大标，20000只  外包过程：无。  传递给供方的采购信息能够满足采购要求。 |  |
| 生产和服务提供的控制 | Q8.5.1 | 《管理手册》中规定了服务过程受控条件。得到工作指标、任务单。  ●根据项目要求，采购部下达任务单，包括项目编号、服务内容、完成时限等。  ●获得和使用适宜的监视测量资源：对服务质量进行检查、对顾客满意度进行调查，制定对应表格。  ●抽查过程监视和测量情况，提供了服务过程记录及检验记录。对各工序等过程的监控记录予以控制。  查：2022年1月10号《服务工作质量检查表》，针对李少飞、李聪等销售服务人员的仪表仪容、服务技能、服务态度、工作纪律进行考核，考核结果：合格，考核人：聂艳丽、李双清  查2022年1月15日《管理人员/服务人员 2022年度考核评估表》，针李聪、李少飞对服务绩效、个人表现进行评估，评估结果：合格，评估人：聂艳丽、李双清  查《销售服务检查记录》，2022年1月31日、2022年3月31日、2022年5月31日的检查记录，均复合要求    ●使用适宜的设备和过程环境：有台式电脑、复印机、打印机、传真机、展板等办公用品，可以满足工作需要。设备数量保证，维修及时。查见办公现场整洁，电脑、传真、打印机及网络运行正常。  ●指派胜任的人员，包括所要求的资格，见Q7.2记录。  ●需要确认的过程：查管理手册，该公司目前经识别确认的特殊过程为销售服务过程。需确认过程：销售服务过程，查见《销售服务人员2022年度人员能力确认表》，对该过程从工作人员能力、服务技巧、个人表现、工作流程等方面进行了确认评价。确认结论：满足要求。确认人：聂艳丽 李双清， 时间:2022.1.10。  ●通过对客户分类、区域标识，专人负责专项管理，批次归档保存等措施防止人为差错的发生。 ●服务完成后通知客户确认，销售部通过电话/网络跟踪沟通及定期拜访等方式确认交付及交付后服务的满意程度，做好售后服务工作，详见Q9.1.2审核记录。  ●查见行政部电脑、传真、打印机及网络运行正常；物品放置基本有秩序。 | 符合 |
| 标识和可追溯性  顾客或外供方财产 | Q 8.5.2  8.5.3 | 销售人员每次配送商品都要将商品的有关信息进行记录，保持商品在销售及售后的全过程中处于可识别状态，以销售人员在销售文件和资料上的签字或印章为标识,工作人员、销售人员服务质量以销售部经理、公司的考核评价、月检查评定为状态标识。  在该单位控制下或本单位使用的顾客财产，识别、验证、保护和维护供其使用或构成产品一部分的顾客财产，顾客财产一般包括：a) 顾客已付款或已定货未提的商品；b) 顾客自带的车辆及装运工具设备等。  销售部部负责接收和验证顾客提供的财产，并记录验证结果。  销售部负责维护和使用顾客财产，若顾客财产发生丢失、损坏或发现不适用的情况时，应报告顾客，并保持记录。 | 符合 |
| 防护 | Q8.5.4 | 企业根据客户需求下达采购订单，经检验合格后，产品放置在规定的区域，避免日晒、雨淋等，现场查看，产品的防护基本符合要求，产品在搬运过程中规定轻搬轻放，专区分类存放。 | 符合 |
| 交付后的活动 | Q8.5.5 | 该公司交付后主要是上门安装地板或维修更换地板，同时跟踪项目进度、顾客回访、顾客反馈、顾客满意度调查等形式进行。与该部门负责人交流，该公司根据顾客交付后一周内进行电话进行顾客回访，无不满意情况发生，体系运行至今无顾客不良反馈。  采购的物质经验收合格后由仓库进行管理；销售的产品根据数量的多少、发运的地点及包装要求由销售人员联系物流，在规定的时间内将产品送到客户指定地点。 | 符合 |
| 更改的控制 | Q8.5.6 | 组织应对销售合同的更改进行评审，以确保稳定的符合要求。  组织应保留形成文件的信息，包括有关更改评审结果、授权进行更改的人员以及根据评审所采取的必要措施。  经询问，体系运行至今无更改情况发生。 | 符合 |
| 检验验收 | Q8.6 | 公司产品和服务的放行，需得到销售部经理李聪 的批准后放行。。  1、采购产品验收：  抽1： 客户提供原材料第三方检验记录，产品：单层防水抗静电面料，时间：2022.3.25，生产单位：河北科学纺织研究所  验证项目：详见提交证据等  检测机构：河北省纺织产品质量监督检验站  结论：合格    抽2： 客户提供原材料第三方检验记录，产品：刷手衣布料，时间：2022.4.28，生产单位：河北科学纺织研究所  验证项目：详见提交证据等  检测机构：河北省纺织产品质量监督检验站  结论：合格  抽3： 客户提供原材料第三方检验记录，产品：漂白段条布，时间：2022.4.28，生产单位：河北科学纺织研究所  验证项目：详见提交证据等  检测机构：河北省纺织产品质量监督检验站  结论：合格  提供了 2022年1月对以上供应商的评价记录《供方评价表》：评价内容有：营业执照、资质情况、服务能力、负责质量等，有总经理及各部门意见。结论均为同意列入合格供方。  办公室确定需要实施采购的任务，编制采购计划，经批准实施采购。公司已建立、保持与合格供方信息反馈渠道，及时沟通、保持协调，有良好的互惠关系；采购信息充分、可靠，采购产品的要求明确、适宜。  2、服务过程控制  ——提供医疗器械和纺织品的销售过程检查记录表，内容包括业务分析评审、政策分析评审，详见Q8.5.1；  查产品服务交付  ——服务完成后有客户确认，提供有客户确认记录及汇款记录。  微信图片_20220619235843  查见《人员考核记录》，内容包括：考核项目、要求、考核办法、考核情况、判定、检查人、检查日期等。 | 符合 |
| 不合格控制 | Q8.7 | 编制了不符合控制程序，内容符合标准要求。对不合格品处置的方式包括：退货和报废。查见《不合格品台帐》，内容包括：日期、不合格品名称、责任人、不合格原因、处置情况、检验员、备注。要求对不合格产品在台帐上进行登记和处理。  自体系运行以来未发生过不合格情况，如以后有不合格情况，则按照不合格品控制程序。 | 符合 |
| 绩效测量和监视 | Q9.1.1 | 公司编制了《顾客满意测量控制程序》，对厨具 、制冷空调设备、厨房专用设备的销售的质量特性进行监视和测量，以验证其符合要求的程度，确保服务符合要求。  公司制定《内部审核控制程序》 、《管理评审控制程序》为保证公司质量管理体系的有效运行，通过对管理绩效的监视与测量，确保体系运行的有效性。  目标均完成。  服务过程控制  ——查：2022年1月10号《服务工作质量检查表》，针对李少飞、李聪等销售服务人员的仪表仪容、服务技能、服务态度、工作纪律进行考核，考核结果：合格，考核人：聂艳丽、李双清  查2022年1月15日《管理人员/服务人员 2022年度考核评估表》，针李聪、李少飞对服务绩效、个人表现进行评估，评估结果：合格，评估人：聂艳丽、李双清  查《销售服务检查记录》，2022年1月31日、2022年3月31日、2022年5月31日的检查记录，均复合要求  查《部门工作质量检查考核记录》，考核周期：2022年度1-3月 ，考核内容：工作绩效、工作场所形象、规章制度落实情况等等  ——服务完成后有客户确认，提供有客户确认记录及汇款记录。  目前未发现公司出现违规现象。无被动性绩效的监视和测量。 | 符合 |
| 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”，针对：邢台阳康贸易有限公司、国药创科河北医疗技术有限公司、国药集团江西医疗器械有限公司调查主要内容：质量、价格、外观、服务等方面的满意程度等，各项得分求平均值得最终结果。提供顾客满意调查分析。最终顾客满意率98.4%。该结果已提交管理评审。 | 符合 |
| 分析与评价 | Q9.1.3 | a）销售部每年管理评审前对顾客满意度和提供服务情况进行收集汇总、分析，并形成报告；  b）销售部每年管理评审前对原材料采购和供方信息进行收集汇总、分析，并形成报告；  c）销售部每年管理评审前对组织服务能力、服务设备使用情况进行收集汇总、分析，并形成报告；  d）管理者代表每年管理评审前对质量/环境/职业健康安全管理体系运行情况进行总结，并形成报告；  e）行政部每年管理评审前对人员培训率情况进行统计、分析，并形成报告；  f）销售部每年管理评审前对产品的符合性信息进行收集汇总、分析，并形成报告；  2）数据评价  行政部在管理评审前收集各部门的分析报告，作为管理评审输入材料上报管理评审会讨论，以便于：  a）确定质量/环境/职业健康安全管理体系的适宜性、充分性、有效性；  b）确保产品和服务持续满足顾客要求；  c）确保过程有效运行和控制；  d）识别质量/环境/职业健康安全管理体系的改进机会。 | 符合 |
| 运行控制 | EO  8.1 | 本部门执行的运行控制文件包括：运行控制程序，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、行政部安全管理制度、车辆管理规定、电脑使用管理办法等  运行控制情况：  1、办公区域：生活污水排放至城市管网。噪声：办公现场不产生明显噪声。  固废：固体废物主要是生活垃圾、办公产生废纸张废包装物等，配置了垃圾桶、可回收箱分类处置；办公用纸由行政部负责，复印、打印耗材都有行政部统一负责，集中处置。  2、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。  3、办公区域禁止吸烟，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。  4、工作时间平均每天不超过8小时。  5、查看办公区域，整洁、光线充足、室内空气良好，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，规范用电，无乱拉线现象，防止火灾发生。  7、相关方施加影响：公司能够控制或能够施加影响的相关方有顾客等。提供了“致相关方的公开信”，将公司的环境/安全控制要求发放给相关方，督促影响各相关方按照环境/安全管理体系要求对环境/安全施加影响。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管理方针理念以及本公司的具体做法、成绩等，向顾客施加环境、职业健康安全的影响，增强顾客对本公司的信任程度。  8、要求遵守道路交通法规，不违章驾车，驾驶证和车辆定期年审，确保行车安全。 | 符合 |
| 应急准备和响应 | EO  8.2 | 执行《应急准备和响应控制程序》，参加了公司组织消防演练，相关记录详见行政部相关条款。 |  |
| 不符合和纠正措施 | QEO10.2 | 企业通过过程的监视和测量、绩效考核、内审、管理评审等方式和机制，确保质量管理制度有效执行。  企业经过策划，采用对产品的监视和测量，对不合格品控制等来证实产品的符合性。  企业制定不符合控制程序、纠正措施控制程序等，通过分析实际存在的或潜在的不符合的原因，制定纠正和预防措施，并验证其效果，以防止不符合的发生／再发生，实现持续改进绩效的目的。  对内审中的不符合，采取了纠正措施，并验证；  为保证公司职业健康安全管理体系的有效运行，通过对安全事件的调查处理，以确保管理体系运行的有效性。  经查在公司正常经营活动中，出现了轻微不符合，部门已经采取纠正和纠正措施，经验证纠正措施有效。  未发生过环境、安全等事故。  查持续改进：  公司利用质量/环境/职业健康安全方针、质量/环境/职业健康安全目标、审核结果、资料分析、纠正和持续改进以及管理评审等活动，以确定是否存在持续改进的需求和机会，以持续改进质量/环境/职业健康安全管理体系的适宜性、充分性和有效性。  管理评审提出改进措施正在实施过程中。 | 符合 |