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/陪同人员：郑敏 | 判定 |
| 审核员：文波 审核时间：2022年7月5-6日  |
| 审核条款：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、8.5.3顾客或外部供方的财产、8.5.5交付后的活动、9.1.2顾客满意EO:5.3组织的岗位、职责和权限、6.2环境、职业健康安全目标、6.1.2环境因素/危险源的辨识、风险评价、6.1.4控制措施的策划、8.1运行控制、8.2应急准备与响应 |
| 岗位、职责和权限 | QEO:5.3 | 部门负责人：郑敏，介绍说本部门现有人员5人。主要负责：市场调研与开发，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；本部门目标实施；与相关方做好沟通等。与部门负责人交流发现其对部门职责权限基本掌握，部门职责得到合理分配，未发现因职责不清责任不明而造成体系运行失效的情况。 | 符合 |
| 目标 | QEO:6.2 | 查见“质量\环境\职业健康安全目标分解考核表”，见销售部的目标：1.合同履约率达100%2.顾客满意率达≥90% 3.固废分类处置率100%4.火灾事故发生次数为0考核情况：查2022.7.1日质量\环境\职业健康安全目标分解考核表，部门各考核目标均已全部完成；查见“目标与管理方案及实施情况一览表”，对指标、措施、时间要求、责任部门、责任人进行了明确；基本符合。 | 符合 |
| 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、资料传递、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，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。公司主要通过客户的走访、交流会等了解市场的需求状态。主要以合同、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。介绍说，公司产品主要通过合同洽谈等确定区域经销商方式，签订经营/代理合同，销售内勤人员收到各代理经营商销售需求量后，形成销售订单，经过评审批准后组织生产及发货。抽查有经营/代理合同，见：代理合同——武汉益牲轻松生物科技有限公司——签订日期：2022.1.1——合同有效期2022.1.1—2022.12.31兽药经营合同——广东化州市章有元——签订日期：2022.1.6——合同有效期至2022.1.1—2022.12.31兽药经营合同——武汉农夫源生物科技有限公司——2022.1.7——合同有效期至2022.1.1—2022.12.31兽药经营合同——广东江门市黄晓梅——签订日期：2022.1.1——合同有效期至2022.1.1—2022.12.31兽药经营合同——广西玉林市韦斌——签订日期：2022.1.1——合同有效期至2022.1.1—2022.12.31抽查销售订单，见：销售订单——SEORD07265——武汉农夫源生物科技有限公司——2022.1.5——速肥多芬、清瘟解毒口服液、鱼肝油粉等。销售订单——SEORD08798——潍坊翔博动物保健品有限公司——2022.6.30——多肽催肥素、阿莫西林可溶性粉（30%）等。销售订单——SEORD077038——江门市家园生物科技有限公司——2022.3.3——产后壹针康、鱼腥草注射液。销售订单——SEORD08246——茂名东莱生物科技有限公司——2022.5.6——球虫六必治销售订单——SEORD08855——茂名东莱生物科技有限公司——2022.7.5——阿莫西林可溶性粉（30%）、毒可净、霉宝、柴胡注射液等。查见上述销售订单在金蝶K3中系统评审批准后的实施记录，满足要求。销售部负责人介绍：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。 | 符合 |
| 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进行归档，按保密规定要求不对外泄漏。顾客或外部供方的财产管理符合要求。 | 符合 |
| 交付后的活动 | Q8.5.5 | 交付后活动介绍说，客户在使用/销售过程中出现问题，先通过电话进行解决，如远程无法解决，派专人到客户现场实地协调解决。销售后主要通过产品宣传册、交流会，线上直播讲课，对客户/用户进行指导及培训。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。如有不良情况反馈时组织改善。基本符合。 | 符合 |
| 顾客满意 | Q9.1.2 | 公司编制《顾客满意度控制程序》，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。公司2022年6月对10家顾客（包括：尤溪县源通兽药经营部、宿迁盛元生物科技有限公司、鄂托克旗杨占东兽药店）进行了满意度调查，提供了相关《顾客满意度调查记录表》，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。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2022.6.13日的《顾客满意度调查分析》，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96.4分。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。 | 符合 |
| 环境因素/危险源的识别与评价措施的策划 | EO:6.1.2EO6.1.4 | 查有：《环境因素识别评价与控制程序》《危险源辨识、风险评价和风险控制程序》,有效文件；销售部按照办公过程、销售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“环境因素辨识和评价表”，对办公活动、消防、能源使用等过程的环境因素进行了辨识和评价；涉及生活垃圾、消防器材的消耗、能源使用、火灾等项；。采取打分法评价；查到“重要环境因素清单”，评价出固废、潜在火灾为办公活动的重要环境因素。查销售部的“危险源识别及风险评价表”，识别了办公电线破损裸露、电器漏电触电、电脑显示屏的辐射、电器超负荷等危险源等。查《不可接受风险清单》，涉及本部门的有2个不可接受风险，包括：潜在火灾、触电。控制措施：固废集中收集，由行政部处理；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。制订了“目标与管理方案及实施情况一览表”，明确了控制措施、时间要求、责任部门、责任人等。部门识别和评价基本充分，符合规定要求。 | 符合 |
| 运行策划和控制 | EO:8.1 | 1.编制并实施了运行控制程序、资源能源控制程序、废弃物控制程序、消防控制程序等环境、职业健康安全控制程序和管理制度。2.公司目前销售的产品是资质范围内的兽药产品。3.查看销售部办公室有垃圾桶，办公过程产生的垃圾由公司行政部统一处理，部门不单独处理。4.废水管控：办公过程不产生废水，生活废水排入管网集中处理。5.废气管控：无。6.噪声管控：办公过程过程基本无噪声7.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，查见有消防安全检查记录，2022.1月---2022.5月份检查结果正常。8.成品仓库，按物料种类分类摆放，查看物料排放整齐，物料标识清晰；查看到办公区域和仓库区域配备了灭火器等消防设施，状况正常9.按有关程序和要求通报供方和顾客，采用〈告知函〉方式通报。查到相关方告知书。10.在产品运输时，要求司机必须有驾驶证，车辆需经年检合格，车况良好，禁止疲劳驾驶，控制车速，避免扬尘。11.在产品装车时，要求装运人员必须穿戴劳动防护用品，合理使用搬运工具。12.业务洽谈时明确承诺公司产品符合《兽药管理条例》和《兽药经营质量管理规范》等，各销售兽药均取得了批准文号。13.查看到各销售、办公人员坐姿正确避免过度疲劳。电脑显示器调整到保护视力的颜色。各办公区内区域内电线布线合理，电线均处于完好状态，有接地及保护装置，漏电保护器状态良好。节约用水用电、纸张双面使用、禁止吸烟、无乱拉乱接电线、无超额电器使用；办公环境安静，无明显噪声， 办公用固废集中回收，市政环卫部门收集处理；办公用墨盒硒鼓等危废以旧换新。部门运行控制基本符合要求。 | 符合 |
| 应急管理 | EO:8.2 | 编制了《应急准备和响应控制程序》，确定的紧急情况有：火灾、触电等。应急设施配置：在销售部区域内均配备了灭火器等消防设施，均在有效期内，状态良好。销售部有参加公司组织的《火灾应急预案演练》等，见行政部审核记录。自体系运行以来尚未发生紧急情况。 | 符合 |

说明：不符合标注N