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：程琳 陪同人员：刘丹 | 判定 |
| 审核员：姜海军 审核时间：2020.1.10 |
| 审核条款：QMS:8.2产品和服务的要求、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、8.5.1销售和服务提供的控制，EMS: 6.1.2环境因素、8.1运行策划和控制，OHSAS：4.3.1危险源辨识与评价、4.4.6运行控制， |
| 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供销部负责人负责完成，过程策划包含了教学仪器、多媒体教学设备、音体美卫劳器材、书法教室配套设备的销售所需要达到的质量目标和要求。  执行标准《学生用品的安全通用要求GB21027-2007》、《商品经营服务质量管理规范GB/T 16868-2009》和客户要求等。  编制的过程文件、流程图、验收准则及记录，提供的资源未发生变化。  组织对外包过程的控制详见8.4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。 |  |
| 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教学仪器、多媒体教学设备、音体美卫劳器材、书法教室配套设备的销售，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。 |  |
| 产品和服务的要求 | Q:8.2 | 供销部负责人介绍沟通方式：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，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，经交流未发生顾客投诉情况。  公司主要通过招标会、市场调查、客户的走访、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。  对顾客的要求由供销部内勤直接对顾客要求进行识别、确认，对于存在的问题直接提出和顾客进行交流沟通。企业对招标文件要求（即产品要求）进行识别确认，由供销部经理组织人员评审，经评审能满足要求后组织进行投标，并交纳保证金，投标是承诺可以满足顾客产品要求的标志，中标后顾客发放中标通知书和采购合同，合同内的要求与招标文件内的要求一致，合同由总经理或其授权人签字并加盖企业公章，视同已经过合同评审，然后回传给顾客，以作为可以满足顾客产品要求的承诺的证据。  抽1）查2019.3.29日的《招投标文件评审记录》，包括了如下内容：顾客名称：淄博市职业学校，项目名称：多媒体教学设备、书法教室成套设备、教学仪器1包，在招投标文件中明确了质量、价格、交货期、数量、服务、付款方式等要求，开标日期2019.4.15日，评审人员：程琳、杜瑞敏、刘丹、王亚等。  2）再抽该公司2019.5.26日安丘市实验幼儿园的《招投标文件评审记录》，项目名称音体美卫劳器材、幼教器材1包。  3）再抽2019.8.13日林州市教委的《招投标文件评审记录》，项目名称：书法教室成套设备、多媒体教学设备、音体美卫劳器材1包；2019.11.27日郓城实验中学的《招投标文件评审记录》，项目名称：多媒体教学设备、教学仪器1包。  评审基本同上，以上评审均在开标和签订正式合同之前进行。  供销部经理介绍：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。 |  |
| 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》、《营销服务人员服务规范》、《营销服务质量的控制规范》等。  现场查看营销工作情况：  1.以上文件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.现场查看销售合同都进行了评审、加盖了公司公章，参见8.2工作单。  4.现场提供有产品检验记录表、发货单、产品合格证，参见8.6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.公司将销售过程定为需要确认的过程。查有《特殊过程确认记录表》，2019.6.7日对销售过程进行了过程确认，结论：可以满足过程能力的需求、提供合格的服务。确认人员：杜瑞敏、任婉婷、程琳、刘丹等。  7.制定了销售管理制度，通过日常培训教育加强销售技能，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。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，库管员依据发货单发货，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。  9. 薛某正在准备聊城市教委招标教学仪器、音体美器材、多媒体设备等产品的投标资料。  组织销售服务过程的控制符合标准规定的要求。 |  |
| 环境因素、危险源辨识与评价 | E6.1.2  O4.3.1 | 供销部按照《环境因素识别与评价控制程序JCDK.CX18-2018》、《危险源辩识风险评价控制程序JCDK.CX21-2018》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，经查与上次没有变化。  查“环境因素识别评价汇总表”，识别了供销部在办公、采购、销售、相关方等各有关过程的环境因素，包括生活垃圾排放、生活废水排放、办公固废排放、车辆尾气排放、废包装物排放、火灾事故的发生等环境因素，识别时能考虑产品生命周期观点。  查《重要环境因素清单》，涉及供销部有2项重要环境因素，包括：火灾事故的发生、固体废弃物的排放。  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、进行应急演练等措施。  查“危险源识别及风险评价表”，识别了设备漏电触电、仓库火灾、采购及销售过程中的产品有毒有害、运输汽车事故等危险源。  查《不可接受风险清单》，涉及本部门的有3个不可接受风险，包括：触电、火灾、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、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。 |  |
| 运行策划和控制 | E8.1  O4.4.6  E:8.1  O4.4.6 | 1.保持《固体废弃物控制程序》、《环境保护管理办法》、《相关方管理程序》、《消防安全管理程序》、《劳保、消防用品管理办法》、《职工安全守则》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：教学仪器、多媒体教学设备、音体美卫劳器材、书法教室配套设备等产品。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.本部门办公中所使用的办公用品均由公司办公室负责统一打印、复印，产生的废弃物，由办公室统一处理。  5.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公司办公室统一处理，部门不单独处理。  6.建立并实施了《相关方管理程序JCDK.CX11-2018》，  提供《对相关方施加影响记录表》，2019.3.19日对所有采购物资及运输相关方施加影响，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，记录人李珂。  7.供销部向供应商发放总经理王亚签署的《致供应商函》，显示的内容中包括本公司采购产品的理化性能造成的环境影响或可能造成的影响，对使用该种物料的员工的要求，供应商在运输这些物料所使用的贮存容器、运输方式对环境和职业健康的影响，到本公司减速慢行、运输路上每4个小时休息1次等。  8.对外招投标和业务洽谈时明确承诺公司产品环保、无毒无害。  9.现场查看仓库：仓库的环境因素主要是废包装物排放、火灾等，危险源主要是产品堆放太高不整齐没捆绑、违规操作不按照安全操作规程等造成的砸伤等。现场查看货物整齐码放、离地离墙、有标识，消防通道保持畅通，有禁烟、禁火等警示标识，有分类垃圾箱，配备了手提式干粉灭火器，经现场查看均在有效期内。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。  部门运行控制基本符合要求。 |  |
|  |  |  |  |

说明：不符合标注N