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：南丽圆 陪同人员：曹凯 | 判定 |
| 审核员：林兵 审核时间：2020.1.13 |
| 审核条款：QMS:5.3组织的岗位、职责和权限、6.2质量目标、8.4外部提供过程、产品和服务的控制、8.5.2产品标识和可追朔性、8.5.4产品防护、8.5.6销售和服务提供的更改控制、9.1.2顾客满意；  EMS: 5.3组织的岗位、职责和权限、8.2应急准备和响应，  OHSAS：4.4.1职责与权限、4.4.7应急准备和响应。 |
| 组织的岗位、职责和权限 | QE 5.3  O4.4.1 | 现场审核过程了解到部门主要负责：市场调研与开发，招投标、商务谈判及合同评审、供方选择及能力评价与调查，顾客档案建立，售后服务及顾客满意度评价与分析，采购管理控制，本部门环境因素和危险源识别和控制，本部门目标制定与实施，与相关方做好沟通，对供方环境、职业健康安全因素等进行控制或施加影响等。 |  |
| 目标 | QE:6.2  O4.3.3 | 部门目标：  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；  考核情况：2019.9.29日经查已完成。 |  |
| 外部提供过程、产品和服务的控制 | Q8.4 | 保持《外部提供过程产品服务控制程序SDXW.CX23-2018》，规定了采购物资分类、供方评价与管理状况、采购信息、采购产品验证等内容。对采购的物资进行分类，并依据重要程度分别予以控制。  提供了《合格供方名录》，收录菏泽市牡丹教学仪器有限公司、河北奥星文体器材制造有限公司、余姚市神马教仪成套有限公司、菏泽华通物流运输有限公司（运输外包方）等供方，有供方名称，供应产品、列入日期、联系人、联系电话、供方详细地址等信息。  2019年度根据供方业绩对供方进行了再评价，评价内容包含管理体系、质量环境安全要求、交货期、人员、设备、现场、生产能力、资质、价格、服务等**，**各分项有相应的评分标准。  查见《合格供方评价统计记录》，有供方名称、评价项目及得分、评价结果等内容，对以上所有供方进行了再评价，经评价均合格，继续列入合格供方目录，评价人：南丽圆、刘彩虹、曹凯，批准：张永辉，日期：2019.6.5日。  组织在对供方进行选择和评价时，应充分考虑环境及职业健康安全方面的要求，与负责人进行了沟通。  供销经理介绍，各部门根据需要提报采购申请，经批准后由供销部组织实施采购。在实施采购前公司与供方进行沟通后编制采购文件，注明名称、型号、数量、要求、交付期等内容，列入采购计划组织实施。  查见2019.5.16日、2019.9.12日、2019.11.21日采购计划表，均经过审批，  采购产品包括计数器、算盘、重力演示物理模型、静物台、宣纸、笛子、音叉、腰鼓、毽子、无线鼠标、美术教学软件、化学教学软件、条形码打印机、条形码识别仪、物理实验台、化学实验台、视频干扰器、投影机……，提供给外部供方的信息表述清晰、充分并经过了批准，能涵盖公司认证范围等的产品。  查到2019.12.6日菏泽华通物流运输有限公司的运输单，包含运输协议，明确了名称、到达地址、数量、价格、理赔等要求。  对供方产品质量、价格、交货期、服务等业绩进行统计，不合格的供方剔除，对供方提供的产品采取入库前验证的方式，验证通常采取查验产品外观、数量、合格证的方式，具体详见质检部8.6工作单。 |  |
| 产品标识和可追朔性 | Q8.5.2 | 仓库现场查看：  产品通常保留供货厂家的标签、合格证等方式对产品进行标识，产品附有“合格证”有产品名称、型号、日期、质检人员代号等信息。产品外包装上有产品名称、规格型号、生产单位、数量等，可作为追溯性标识。发货时库管员核对标签无误后再交付。根据采购单、订单编号，检验报告等进行追溯。  经仓库现场查验标识齐全、清晰、正确、分区存放，产品标识管理基本符合标准要求，并满足实际需要。 |  |
| 产品防护 | Q8.5.4 | 仓库现场查看：  配置了适宜的搬运工具，采用合理的搬运方法，搬运人员按要求执行，做好产品防护，防止丢失和损坏。包装人员核对产品合格证，保持产品外观清洁、完整，按装箱单核对装箱产品，包装后进行正确标识。用防震材料添紧，避免相互碰撞造成破损，并遮盖篷布，对运输供方进行合格评定，签订运输合同，保证产品运输质量，并对运输质量进行记录，跟踪监督。  查看出入库单据，帐卡物能做到相符。产品摆放基本合理，高度适宜，通道畅通，消防器材有效，无化学品存放。  公司自体系运行以来，未发生由于产品防护不当导致产品质量事故的情况，防护措施能够满足要求。  现场产品防护能够按照策划的要求实施，满足策划的要求。 |  |
| 更改的控制 | Q8.5.6 | 据销售负责人介绍目前顾客、供方比较稳定，有关的法律法规没有发生变化，公司业务比较固定，所以销售和服务的提供没有发生过更改，现场也没有发现变更情况，问其有关的要求，比较熟悉。 |  |
| 客户满意 | Q9.1.2 | 公司通过拜访、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。  提供烟台市教委等3个客户《顾客满意程度调查表》，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。客户对组织评价均为“很满意”、“满意”。  查见2019.8.27日《顾客满意度统计分析表》，编写曹凯，审批张永辉。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%。顾客改进建议：公司统一组织宣传活动，加强形象品牌宣传。  经交流体系运行至今未发生投诉情况，日常顾客反馈都是一些小问题已及时处理。 |  |
| 应急准备和响应 | E8.2  O4.4.7 | 制定实施了《应急准备和响应控制程序SDXW.CX14-2018》，制定了火灾、触电、人员伤亡等应急预案。内容包括：目的、适用范围、职责、应急处理细则、演习、必备资料等。  2019.8.9日参加了由办公室组织的消防演练。  现场查看仓库消防器材状态有效。  自体系运行以来未发生紧急情况。 |  |
|  |  |  |  |

说明：不符合标注N