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：豆亚涛 陪同人员：张金凤 | 判定 |
| 审核员：李俐 审核时间：2020年05月8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、9.1.2顾客满意、8.4外部提供过程、产品和服务的控制、7.1.3基础设施、7.1.4过程运行环境、7.1.5监视和测量资源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、8.5.2产品标识和可追朔性、8.5.4产品防护、8.5.5交付后的活动、8.5.6销售和服务提供的更改控制，8.6产品和服务的放行、8.7不合格输出的控制。  ES: 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， |
| 组织的岗位、职责权限 | QES5.3 | 销售部负责人：豆亚涛  部门主要负责：负责公司销售业务拓展工作，收集掌握市场信息。负责与客户有关的过程进行管理，组织对客户要求评审及合同签订过程中的事务性工作，并识别评价环保和职业健康安全要求，保存相应记录。负责组织投标文件的编制。负责草拟合同条款，具体负责组织合同签订工作。负责与顾客的沟通，对顾客的需求信息进行收集与分析，对顾客满意度进行评价。负责外部提供过程、销售服务的控制管理； 负责本部门危险源和环境因素的控制和管理，与本部门有关的环境和职业健康安全运行控制。  部门人员能够清楚自己部门的职责，沟通顺畅。无变化。 |  |
| 目标和方案 | QES6.2 | 执行《管理手册》及《方针目标管理制度》  部门目标： 考核情况  1、顾客满意度≥95% 96%  2、合同评审率100% 100%  3、固体废弃物分类率100%； 100%  4、 消除火灾隐患，火灾发生率为0。 0  环境体系建立了管理方案，查管理方案表，共2项：1、办公用硒鼓、墨盒等固废；2、包装物等分类收集保管，交由相应部门处置；2、杜绝火灾发生，制定了1）、制定完善的管理制度，加强员工消防安全、应急响应知识培训，定期进行检查2）、办公现场设置固定吸烟场所等3项管理措施并更新2个灭火器。  资金投入、执行部门：各部门，检查人：张金凤，执行日期：2019年9月至2020年9月。考核日期2020.3.31目标指标管理方案基本适宜，能够完成。  职业健康安全体系建立了管理方案，查管理方案表，共1项：1、杜绝火灾发生，制定了3项管理措施。预算、执行部门：各部门，检查人：张金凤，执行日期：执行日期：2019年9月至2020年9月。  上述目标、指标第四度进行考核，2020年3月，考核结果：全部达标，考核人：张金凤。  制定的指标和管理方案基本可行。完成时间2019.9~2020.9费用：2000元 责任部门：业务部等  制定的指标和管理方案基本可行。 |  |
| 环境因素评价和控制措施的确定 | E6.1.2 | 执行《环境因素识别与控制程序》  提供的“环境因素识别评价表”“重要环境因素清单”， 评价考虑了三种时态现在、过去、将来、三种状态、异常、正常、紧急考虑了法律法规，并进行了评价，用打分法考虑了法规符合性、发生频次、影响范围等, 通过定性判断法，共识别出重大环境因素7项：噪声的排放、粉尘排放、固废/危废的排物、火灾、爆炸、污水的排放、能源/资源消耗等，评价符合程序要求及公司的实际情况。  提供《重要环境因素清单》，其中涉及业务部的重要环境因素：固体废弃物排放，火灾。  评价基本合理。评价人：综合部，审批：豆胜怀，2019.9.18 |  |
| 危险源辨识和控制措施的确定 | S6.1.2 | 执行《危险源识别和评价控制程序》  提供了《职业健康安全危险源识别与评价表》，涉及本部门的危险源包括：使用电器不当造成触电，搬运货物造成的砸伤，吸烟乱扔烟头导致火灾，上下班途中交通危险，电器短路或使用时间过长散热不良，相关方出入驾驶员违章驾驶等。  用直接判断法对识别的危险源进行评价，本部门不可接受风险火灾，评价基本准确。评价基本合理。评价人：综合部，审批：豆胜怀，2019.9.18 |  |
| 运行控制 | ES8.1 | 本部门应执行的运行控制文件包括：《环境管理控制程序》、《职业健康控制程序》、\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、办公室安全管理制度、车辆管理规定、电脑使用管理办法、服务人员工作规范等.  运行控制情况：   1. 办公室区域：污水：不涉及污水，没有污水排放。 2. 噪声：办公现场不产生明显噪声。 3. 固废：固体废物主要是办公产生废纸张等，配置了纸篓；办公用纸由办公室负责，复印、打印耗材都有办公室统一负责，集中处置。 4. 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。 5. 办公区域禁止吸烟，现场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。 6. 工作时间平均每天不超过8小时。 7. 现场查看办公区域配备的灭火器。 8. 远程查看办公区域，整洁、光线充足、室内空气良好、配置有空调，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，现场用电基本规范，无乱拉线现象，防止火灾发生。   9、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/安全控制要求发放到了所有相关方，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职业健康安全的方针理念以及本公司的具体做法、成绩等，向顾客施加职业健康安全的影响，增强顾客对本公司的信任程度。  10、驾驶员要求遵守道路交通安全法规，不违章驾车，驾驶证和车辆定期年审，确保行车安全。  11、疫情期间做好了防护，都戴好了口罩。 |  |
| 监视和测量资源 | Q7.1.5 | 公司产品直接由供应商或由公司配送至顾客指定地点，无需监视和测量装置，没有进行强制检定的监视测量设备。公司的监视和测量主要是通过人工进行检查，公司配备了能够胜任岗位的人力资源，目前配备的人员均能满足要求。 |  |
| 策划 | Q8.1 | 公司产品：音体美器材、教学仪器、训练健身器材、学生课桌椅床、办公家具、厨房设备、音响设备、幼儿玩教具（国家禁止经营的除外）的销售  销售流程：项目情况调查、客户沟通--分析汇总、决策--进入项目跟踪阶段--进入投标报价阶段--如中标--与产品厂家确认供货周期、交付等--签订销售合同—采购产品—产品交付、验收--客户接收确认  制定了部门管理目标，定期对目标完成情况进行考核。  文件资源:编制了《质量手册》、《程序文件》、销售服务规范等，对销售人员的业绩和能力进行定期考核等。编制了体系运行所需的各类记录表格。  执行的法律法规和标准规范：GB19272-2011《室外健身器材的安全 通用要求》、GB/T19851.1-2005《中小学体育器材和场地 第1部分 健身器材》、 GB/T19851.3-2005《中小学体育器材和场地 第2部分 篮球架》、GB/T1-9851.7-2005《中小学体育器材和场地 第2部分 乒乓球台》、GB17498.1-2008《固定式健身器材 第1部分 通用安全要求和试验方法》、GB21749-2008 《教学仪器设备安全要求 玻璃仪器及连接部件》、GB21747-2008《教学实验室设备 实验（桌）的安全要求及实验方法》、GB21746-2008《教学仪器设备安全要求 总则》、GB21748-2008《教学仪器设备安全要求 仪器和零部件的基本要求》、GB19272-2011《室外健身器材的安全通用要求》等。  资源配置：提供适宜的工作环境和打印机、复印件办公设备等，按照岗位说明书的要求招聘合适的人员。  策划和控制措施基本合理  公司目前无新项目开发。  审核期内，无特定合同及项目，无质量计划。 |  |
| 顾客沟通 | Q8.2.1 | 与顾客沟通主要采取以下方式：产品信息：主要是电话、传真、Q互联网、微信、公司宣传册等方式；  问询、合同或订单的处理：  主要采取电话或面谈的方式；顾客反馈：主要为顾客建立档案，定期电话、微信、QQ或登门进行回访。  查见《客户档案》，内容包括：客户名称、法人代表、通讯地址、联系人、电话、邮编、传真、E-mail、需用产品、牌号、年需求量，是否固定客户。  并为主要客户建立了档案。 |  |
| 与产品和服务要求有关的要求确定 | Q8.2.2 | 该公司主要服务为音体美器材、教学仪器、训练健身器材、学生课桌椅床、办公家具、厨房设备、音响设备、幼儿玩教具（国家禁止经营的除外）的销售该公司主要依据合同法及顾客要求销售，与产品和服务有关的要求主要体现在与顾客所签订的合同中。  另外，该公司确定并收集了产品质量法、合同法、建筑法、消费者权益保护法等相关法律法规，将其中的相关要求作为与产品有关要求的补充。  该公司目前在音体美器材、教学仪器、训练健身器材、学生课桌椅床、办公家具、厨房设备、音响设备、幼儿玩教具（国家禁止经营的除外）的销售提供过程中没有附加要求。 |  |
| 与产品和服务要求有关的要求评审 | Q8.2.3 | 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。  查见《合同台帐》，内容包括：序号、顾客名称、合同编号、项目名称、规 格型号、评审日期、签订日期、履行情况。  顾客名称 签订日期 项目名称  北京市门头沟教育技术装备站 2019.05.26 幼儿玩教具、音响设备  辽源市教育局 2019.11.03 厨房设备、电气设备  安康市教育局 2019.12.26 学生用课桌椅床、办公桌椅、图书、塑胶跑道；  靖远县教育局 2020.01.28 音体美器材、教学仪器、训练健身器材  提供《合同评审记录》：2019年05月26日与北京市门头沟教育技术装备站签订的《销售合同》，合同评审日期：2019年05月25日，参加评审的有：业务部、综合部等部门负责人，总经理审批，同意签订此合同。  提供2019.11.03与辽源市教育局签订的《销售改后》，合同评审日期：2019年11月2日，参加评审的有：业务部、综合部等部门负责人，总经理审批，同意签订此合同。  提供2019.12.26与安康市教育局签订的《销售合同》，合同评审日期：2019年12月25日，参加评审的有：业务部、综合部等部门负责人，总经理审批，同意签订此合同。  提供2020.01.28与靖远县教育局签订的《销售合同》，合同评审日期：2020年01月27日，参加评审的有：业务部、综合部等部门负责人，总经理审批，同意签订此合同。  评审在合同签订之前进行。符合要求。  评审内容包括交付期限、价格、质量要求、交付要求、法规要求、缺陷责任期等要求5项。评审结果：同意。总经理：豆胜怀。  在投标阶段也进行了评审，但未保留记录，口头交流。  经查基本符合要求。 |  |
| 产品和服务要求的变更 | Q8.2.4  8.5.6 | 以上合同自签订后未出现合同变更或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。 |  |
| 设计和开发 | Q8.3 | 公司销售过程成熟无设计开发需求，该条款不适宜。 |  |
| 外部提供的过程、产品和服务的控制 | Q8.4 | 1、编制《外部提供产品、服务和过程控制程序》，其规定了外部供方选择评价与重新评价准则。  编制了《供方评价标准》，通过调查供方的质量保证能力、产品质量、质量保证能力、质量管理体系等方面，对外部供方及其提供的产品或过程进行控制；  ——要求外部采购供货厂家制定相关控制文件，确保提供物资满足技术要求；  ——在选择采购供方时考虑了对外部供方提供的物资技术要求控制及满足产品要求和适用的法律法规要求的能力的潜在影响；  2、查“合格供方名录”，审批：豆胜怀，2019.5月至2020.1月  供应产品名称 合格供方名称  1）音乐、美术、体育器材器材、教学仪器、厨房设备、办公家具等 宁波凯迪科教教学仪器有限公司  2）音响设备、儿童玩教具、训练健身器材、学生课桌椅、上下床 山东津龙体育器材有限公司  抽：1）、2）项针对合格供方的评价：评价内容：企业资质、供货能力、人员能力、产品质量、交货期、价格、售后服务等；  符合相关规定，纳入合格供方。评价人：豆亚涛等，批准：豆胜怀。2019.9.18  3、公司业务部根据合同信息，确定采购清单，确定需实施采购的任务，无需采购计划。与供应商采取多为签订合同等方式实施采购。  对采购产品进行进货验证，确保外部提供产品满足要求，公司销售员和顾客共同验收，数量等与销售单相符，外观无破损，颜色相符。顾客验收合格结算货款。  该公司目前没有在供方现场实施验证的情况。该公司目前没有在供方现场实施验证的情况。 |  |
| 销售服务的提供及放行 | Q8.5.1  8.6 | 公司产品音体美器材、教学仪器、训练健身器材、学生课桌椅床、办公家具、厨房设备、音响设备、幼儿玩教具（国家禁止经营的除外）的销售  查见公司合同记录于《合同台帐》中，从2019年5月至今共签订4份销售合同。合同可以覆盖认证范围抽查与客户签订的订单/合同：  北京市门头沟教育技术装备站 2019.05.26 幼儿玩教具、音响设备  辽源市教育局 2019.11.03 厨房设备、电气设备  靖远县教育局 2020.01.28 音体美器材、教学仪器、训练健身器材  查1：2019年05月26日签订的《销售合同》。  顾客：北京市门头沟教育技术装备站，提供产品：桌面玩具235套 金额10810元； 儿童视力箱28个，金额6496元；移动音响28个，金额22960元等等附清单。  查2: 2019.11.03签订的《销售合同》  顾客：辽源市教育局  提供主要产品：双头大锅灶 5个 28000元；沥水四层货架 5个，6000元；六门冰箱3台 14850元等附清单。  查3： 2019.12.26签订的《销售合同》  顾客：安康市教育局  主要产品：学生用课桌椅2000套 326000元  上下床 1650 742500元  办公桌椅300套 217800元  图书528册 568000元  塑胶跑道 1套 168500元  查4: 2020.01.28签订的《销售合同》  顾客：靖远县教育局  主要产品：音体美器材体：钢琴2台 20000元；大提琴4支4260元等；大山羊7个 2456元、画架20付800元；  教学仪器：生物显微镜 180台 103680元等；  训练健身器材：高低杠各7个 8055元；平梯1付850元；  。。。。。。金额共计1631852万元。  合同明确了产品名称、规格、数量、单价、交货期、运输、包装、质量、验收等要求。  提供了合同评审记录，评审内容包括：供货能力、价格等，评审时间都在签订合同之前，有评审人员签字等，详见8.2记录。  远程现场观察：销售人员豆亚涛等在制作政府采购的投标文件，赵越鑫与财务人员确认投标价格的计算；在回答顾客询价。  服务指售后服务、质量三包、顾客回访，只有顾客回访有记录，见9.1.2记录。  公司销售服务过程为特殊过程。现场提供《特殊过程确认记录表》，2019-9-15确认，确认内容：服务依据方法、服务人员、设备、记录要求、再确认要求等6条，确认人：豆胜怀，结论：可满足销售服务过程需要，予以确认。销售人员：豆亚涛、赵越鑫等。  业务部人员均经岗前培训合格上岗位。无特殊工种人员。  销售的体育器材等客户自行验货，验货内容包括外观、数量、种类等。公司根据体育器材等验收单查询收货情况，顾客收到货物并无误后，结算付款。  监视、测量资源包括：销售人员考核表、顾客满意度调查表等。  制定了销售管理制度，规定了业务人员的岗位职责和任职要求、销售服务规范等，每年对业务人员进行一次绩效评价，评价内容包括：销售业绩、沟通能力、客户反馈、专业技能等，并依据考核结果对销售人员进行优胜劣汰。  查《销售人员考核表》，见对豆亚涛、赵越鑫等人的考核表，考核内容：业务能力、沟通能力、专业知识、管理能力等，考核结果为合格。考核人：张金凤，日期：2019.10.31、2019.11.30和2019.12.31、2020年1月31日及2020年3月31日等。  通过顾客回访或开展顾客满意度调查，了解客户对公司产品和服务的需求及满意程度，并依据调查的结果制定纠正、预防措施，或制定改进计划。目前客户对公司的产品和服务都比较满意。  工作环境温度适宜、卫生整洁、通风良好，工作氛围轻松、关系融洽、配合积极。 |  |
| 标识和可追溯性 | Q8.5.2 | 销售体育器材等标识按顾客要求使用货物标识，并以业务跟踪单检查时间作为追溯的依据，可通过销售日期、销售记录加以追溯，以确保其唯一性和可追溯，当服务出现不合格时实施追溯。 |  |
| 顾客或供方财产 | Q8.5.3 | 顾客或外部供方的财产包括：资质证明文件（如营业执照和其它资质文件）、银行账号、联系方式、经营地址等信息及外包供方提供的音体美器材、教学仪器、训练健身器材、学生课桌椅床、办公家具、厨房设备、音响设备、幼儿玩教具（国家禁止经营的除外）的销售等，由部门专门人员负责管理。  未发生丢失损坏泄密等现象。 |  |
| 防护 | Q8.5.4 | 产品在发货时已做好包装防护工作，由供方做好包装工作，按要求防止野蛮装卸等。对产品实行定置管理，区域存放、标识清楚等。产品由物流运输，供方确保其运送过程的产品质量，并使运输货物人员经过产品特点以及适宜的防护条件的培训。  目前未发生防护不当现象。 |  |
| 交付后活动 | Q8.5.5 | 经交流，该公司交付后活动主要是对服务进行顾客回访和售后服务。目前顾客回访未发生不符合。  对每批货物交付时销售人员都与顾客联系进行验收确认，有些未保存确认记录，口头交流。 |  |
| 不符合控制 | Q8.7 | 制定《不合格品控制程序》，规定了不合格品的管理，不合格品分严重不合格品和一般不合格品，发现问题，现场更换，购进音体美器材、教学仪器、训练健身器材、学生课桌椅床、办公家具、厨房设备、音响设备、幼儿玩教具（国家禁止经营的除外）的销售等发现不合格后，业务部进行评审并做出处置，处置包括退货、换货和让步接收。  自体系运行以来，无退换货发生。提供《不合格品评审表》，无不合格品发生。 |  |
| 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”，调查顾客有：北京市门头沟教育技术装备站、辽源市教育局、靖远县教育局、靖远县教育局。  调查主要内容：产品质量、交付期、售后服务、价格等方面的满意程度等，各项得分求平均值得最终结果。  抽《顾客满意度调查分析》调查时期：2019年12月26日发放调查表共 6份，回收调查表共4份。  出现“一般满意”和“不满意”选项的调查表 0 份。  涉及的主要问题是：对工程交付期限有些不满意，未提出改进措施，口头交流。  调查分析：  产品质量：很满意一共为：4份，满意为0份  服务态度：很满意一共为：4份，满意为0份  价格：很满意一共为：3份，满意为 1份  交付期：很满意一共为：3份，满意为 1份  分值：顾客满意度 很满意（A） 满 意（B） 不满意（C） 很不满意（D）  权 数 1.0 0.7 0.4 0  满意率为计算：M=（23\*1.0+4\*0.7）/27\*100%=96%  经计算顾客满意率为96%。  提供顾客满意调查分析。  最终顾客满意率96%。  该结果已提交管理评审。 |  |
| 运行控制 | ES8.1 | 本部门应执行的运行控制文件包括：环境管理控制程序、职业健康控制程序、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、办公室安全管理制度、车辆管理规定、电脑使用管理办法、服务人员工作规范等  运行控制情况：   1. 办公室区域：污水：不涉及污水，没有污水排放。 2. 噪声：办公现场不产生明显噪声。 3. 固废：固体废物主要是办公产生废纸张等，配置了纸篓；办公用纸由办公室负责，复印、打印耗材都有办公室统一负责，集中处置。 4. 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。 5. 办公区域禁止吸烟，现场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，办公区域配备有效的干粉灭火器。 6. 工作时间平均每天不超过8小时。 7. 办公区域配备的灭火器，在有效范围内，灭火器跟前无遮挡，无类似情况重复出现，上次不符合项整改有效。 8. 现场查看办公区域，整洁、光线充足、室内空气良好、配置有空调，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，现场用电基本规范，无乱拉线现象，防止火灾发生。 9. 相关方施加影响：提供 “致相关方的公开信”   驾驶员要求遵守道路交通安全法规，不违章驾车，驾驶证和车辆定期年审，确保行车安全。  10、新冠肺炎期间各岗位人员注意了个人防护。 |  |
| 应急准备和响应 | ES8.2 | 公司制定《应急准备与响应控制程序》，预防或减少潜在安全事故或紧急情况造成的影响，对可能发生的各种重要环境危险源的紧急情况做出积极准备和响应，以减少事故造成的影响。  提供了《火灾应急预案》等，包括发生火灾等紧急情况的处置和应急抢救方案等内容。有演练业务部参与了由综合部组织的应急演练，详见综合部记录。 |
| 不符合及纠正措施 | QES  10.2 | 公司制定《纠正措施控制程序》，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。  通过询问、现场观察和查阅记录等运行证据，对内审过程中发现的不符合制定了纠正措施并进行了整改，  经审核组后期跟踪验证符合要求，经询问和查阅，体系运行至今无重大不符合情况发生，一般不符合均能立即有效处理。  购进音体美器材（训练健身器材、音乐器材、美术器材、武术器材）、教学仪器设备（教学专用仪器、教学实验室设备、多媒体教学设备）、厨房设备、非电动游乐设备、运动场馆设备、儿童玩具（国家禁止的除外）、塑胶跑道、家具、文件柜、学生课桌、椅、床等发现不合格后，销售部进行评审并做出处置，处置包括退货、换货和让步接收。  提供《不合格品评审表》，无不合格品发生。自体系运行以来，无销售服务不符合。  内审中发现的不符合项已经采取纠正措施，整改完毕且有效。上年度外审不符合项整改有效。 |

说明：不符合标注N