管理体系远程审核记录表

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 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：王平霞 陪同人员：路明 | 判定 |
| 审核员：姜海军 审核时间：2020.5.21-22 |
| 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、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，7.1.5监视和测量资源、8.6产品和服务的放行、8.7不合格输出的控制，E/OMS: 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、职责和权限 | QEO 5.3 | 远程视频审核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，采购产品的检验，不合格品控制，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  | QEO:6.2 | 部门目标： 1、客户投诉每年少于3起； 1. 顾客满意率96%以上；

3、固体废弃物100%合理分类处理；4、触电事故发生率为零；5、各类重伤以上事故发生率为零；6、火灾事故发生率为零；考核情况：2020.4.1日经查已完成。 |  |
| 基础设施 | Q7.1.3 | 1.基础设施主要包括：办公室、仓库、办公桌椅、档案橱、空调、电话、电脑、打印机、无线WIFI网络等设施。2.查设备保养：日常对办公设备进行清洁维护，电脑定期杀毒和软件升级，发生故障时联系经销商前来维修处理。3. 查特种设备：经确认，目前无特种设备。4.经远程视频查验上述基础设施均处于有效状态，运转良好。基础设施管理基本可以满足公司目前体系运行的需要。 |  |
| 过程运行环境 | Q7.1.4 | 公司办公、销售过程对环境要求一般，无特殊要求，各办公区域、仓库环境卫生由各部门负责。远程视频巡视：办公环境光照、温度适宜，通风良好，电路布线合理、电气插座完整，未见破损，办公场所物品摆放整齐、有序，未见随意乱放私人物品的情况，未见用电不当等安全隐患及不良影响现象。企业确定并提供了产品要求所需的工作环境，工作环境适宜，现有工作环境能满足提供合格的产品以及销售服务的需要。 |  |
| 监视和测量资源 | Q：7.1.5 |  本公司是根据相关国家和行业标准按固有销售模式从事产品销售，产品检验采取查验合格证和外观检验的方式进行，不需监视和测量设备。监视和测量资源主要是对销售过程进行检查所需表格，质检部日常利用检查表进行检查形成记录并保存，对检查表的格式和内容进行了维护和控制。 |  |
| 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销售部负责人负责完成，过程策划包含了教学仪器、实验室设备、课桌椅、音体美器材、健身器材、幼儿园教具、多媒体教室设备、厨房设备、心理咨询设备、教育机器人、广播设备、音响设备、电视设备、空调设备、水处理设备及耗材、消防器材、监控设备、安保器材(不含警用器材)、塑胶跑道、计算机及软硬件的销售所需要达到的质量目标和要求。执行标准《商品经营服务质量管理规范GB/T 16868-2009》、《教学仪器产品一般质量要求JY 0001－2003》和客户要求等。编制了相应的过程文件：（1）编制了销售服务流程：招投标/业务洽谈 → 合同评审 → 采购 → 进货检验 → 交付；（2）制定了作业指导书《销售管理制度SDRL-GL-2019-04》；（3）规定了产品的检验验收准则，并制定了相应的检验规范；《采购物资检验规范》、《营销服务质量的控制规范》；（4）现场对销售各过程填写有产品检验记录、营销人员工作监督表、发货单等各种监视和测量记录；（5）资源的提供（包括场所、人力、物力、设备设施等）。组织暂无外包过程，今后如有发生按照8.4条款要求进行控制，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、实验室设备、课桌椅、音体美器材、健身器材、幼儿园教具、多媒体教室设备、厨房设备、心理咨询设备、教育机器人、广播设备、音响设备、电视设备、空调设备、水处理设备及耗材、消防器材、监控设备、安保器材(不含警用器材)、塑胶跑道、计算机及软硬件的销售，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，删减适宜。 |  |
| 外部提供过程、产品和服务的控制 | Q8.4 | 查见《 SDRLQES/QP-2019-12外部提供产品、服务和过程控制程序》，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《合格供方评定准则》，评价内容包含资质、交货期、生产能力、服务等。提供了《合格供方名录》，收录山东学献教学用品有限公司、河北奥星文体器材制造有限公司、苏州亿利安机电科技有限公司、诸城市华钢机械有限公司、天津市睿智天成科技发展有限公司等合格供方63家，有供方名称，供应产品、列入日期、联系人、联系电话、供方地址等信息。查见《合格供方评价记录》，有供方名称、评价项目及得分、评价结果等内容，抽查对河北奥星文体器材制造有限公司、苏州亿利安机电科技有限公司、诸城市华钢机械有限公司、天津市睿智天成科技发展有限公司等供方进行了评价，评价人王平霞、路明等，批准田合云，日期2019.11.20日。再查公司未能提供对教学仪器供方山东学献教学用品有限公司进行调查评价的证据，也未能提供对该供方施加环境、安全影响的相关证据，不符合要求。企业在对供方进行选择和评价时，收集了企业的相关产品的说明书、检验报告、合格证等，对于供方的相关资质，但对供方评价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。销售部经理介绍，根据销售产品及交付时间的需要提报采购申请，经批准后组织实施采购。在实施采购前公司业务员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。抽查2019.12.9日、2020.1.7日、2020.3.16日等采购计划表，编制：王娟，批准：田合云，均经过审批。采购产品包括计数器、太阳高度测量器、课桌、凳子、重力演示物理模型、桌面玩具、玩具柜、接插构造玩具、音叉、小鼓、排球、篮球、12色铅笔、水彩画工具盒、画板、压力锅、煎锅、砧板、洗菜盆、抽油烟机、蒸锅、净水器、臂力器、电热套、生化培养箱、组织匀浆机、历史教室设备、电视机、宣泄墙、尾气测试仪、宣泄沙袋、灭火器、消防水带、消防口罩、图像分析仪、三维扫描仪、教学机器人、塑胶跑道片、监控器、校园广播、空调、投影机、音响、笔记本电脑、防爆头盔、防爆钢叉、五线谱黑板……，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。定期对供方产品质量、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。 | 不符合 |
| 产品和服务的要求 | Q:8.2  | 编制了《 SDRLQES/QP-2019-11 与顾客有关的过程控制程序》。远程视频销售部负责人王平霞介绍沟通方式：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、顾客投诉或反馈，及时电话联系，明确各自的要求，及时处理，暂未发生顾客投诉情况。目前沟通效果良好。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2020.4.29日的《招投标文件评审记录》，包括了如下内容：顾客名称：兰考市教育局，项目名称：课桌椅、历史教室设备、家用电器、水处理设备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2020.5.13日，评审人员：路栓起、王凤霞、路明、王平霞、田合云等。2）再抽该公司2019.11.10日太原市教育局的《招投标文件评审记录》，项目名称校园广播设备、心理咨询仪器、厨房设备、课桌椅1包。3）再抽2019.11.13日台州市教育局的《招投标文件评审记录》，项目名称：音体美卫劳器材、健身器材、塑胶跑道、音响设备1包；再抽2019.12.2日盐山县教育局的《招投标文件评审记录》，项目名称：教学仪器、实验室设备、水处理设备、教学机器人1包；2020.1.18日潍坊学院的《招投标文件评审记录》，项目名称：多媒体设备、塑胶跑道、健身器材、课桌椅1包；2020.3.27日中国石油大学的《招投标文件评审记录》，项目名称：多媒体设备、幼儿玩具及教具、厨房设备、安保器材1包；2020.4.26日无棣县教育局的《招投标文件评审记录》，项目名称：安保器材、消防器材、空调、电视机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。经过查阅企业订单文件，并与销售部负责人进行沟通，目前暂无产品和订单变更的情况；后续经营中，如出现有产品和订单要求的变更，将按照文件规定要求进行控制。基本符合要求。 |  |
| 销售和服务提供的控制 | Q：8.5.1  | 公司编制并执行《销售管理制度》、《员工守则》、《员工行为规范》等。远程视频查看营销工作情况：1.编制的管理制度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.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.提供有产品检验记录表、装箱单、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《特殊过程确认报告》，2019.11.22日对销售过程的人员、机械设备、文件、记录等方面进行了过程确认，结论：可以满足过程能力的需求、提供合格的服务。确认人员：王平霞、路明、田合云等。7.制定了销售管理制度、仓库管理制度等，规定了操作的步骤、方法、注意事项等，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。销售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，销售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。发货前由销售部开具发货单，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。售后服务由销售部业务员按照售后服务规范执行，去客户现场培训和演示产品的使用方法和注意事项以及安装服务等，暂未发生。9.远程视频了解到王某正在准备定陶区教育局招标教学设备、健身器材、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。 |  |
| 产品标识和可追朔性 | Q8.5.2 | 在《管理手册》中规定公司向顾客提供商品时采取适当措施，确保商品进入公司到销售过程中均被明确标识，包括商品名称、种类、规格等信息及销售记录和票据等追溯查阅信息。产品通常保留厂家标签、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。根据采购单、订单编号，检验报告等进行追溯。经远程视频查验标识齐全、清晰、正确，产品标识管理基本符合标准要求，并满足实际需要。待疫情解除后再进一步现场观察审核。 |  |
| 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做相关保密规定。顾客或外部供方的财产管理符合要求。 |  |
| 产品防护 | Q8.5.4  | 编制了《 SDRLQES/QP-2019-13 产品防护和交付控制程序》。远程视频巡视仓库：组织对产品搬运、包装、贮存、运输以及交付等过程的防护实施了控制：1、搬运：配置适宜的搬运工具（拖车），采用合理的搬运方法，对易损、危险物品制定专门的搬运指导书，搬运人员按要求执行，做好产品防护，防止丢失和损坏。2、包装：产品无特殊包装要求，保持供方的包装及标识。3、贮存：规范仓库管理，保持安全适宜的贮存环境，产品码放整齐，仓库有待检区、不合格区等区域标识。库存产品先进先出，定期盘点，经常查看库存物品状况，远程视频查看有出入库单据。4、运输：用防震材料添紧，避免相互碰撞造成破损，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。5、交付：产品交付防护延续到交付的目的地。6、远程视频查看仓库配备灭火器，状态有效。 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。待疫情解除后再进一步现场观察审核。 |  |
| 交付后活动 | Q8.5.5  | 与部门负责人沟通了解到组织主要通过与客户签订合同的形式对交付后的活动进行规定。合同通常包括：法律法规要求，交付后不合格的处理，顾客的售后服务要求等。经了解，组织目前暂无交付后违反法律法规要求、无违法合同要求、无严重客户投诉的情况、暂无售后服务情况。收到客户建议、投诉后，组织通过邮件或者会议将信息传递给相关部门。基本满足要求。 |  |
| 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。 |  |
| 产品和服务的放行 | Q8.6  | 编制了《 SDRLQES/QP-2019-15 产品的监视和测量控制程序》。（1）组织确定了产品所要求的检验方法，按行业相关标准、客户要求实施产品验证，并制定了相应的检验规范。（2）产品检验：检验依据《采购物资检验规范》。抽查《产品检验记录表》：

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 2019 | 产品名称 | 数量 | 供方名称 | 包装 | 外观 | 合格证 | 验收结论 | 验收人 |
| 月 | 日 |
| 11 | 19 | 阿基米德演示器 | 60 | 余姚市神马教仪 | **√** | **√** | **√** | **√** | 王凤霞 |
| 11 | 19 | 计数器 | 60 | 余姚市神马教仪 | **√** | **√** | **√** | **√** | 王凤霞 |
| 11 | 19 | 太阳高度测量器 | 60 | 余姚市神马教仪 | **√** | **√** | **√** | **√** | 王凤霞 |
| 11 | 19 | 课桌 | 200 | 余姚市神马教仪 | **√** | **√** | **√** | **√** | 王凤霞 |
| 11 | 19 | 凳子 | 200 | 余姚市神马教仪 | **√** | **√** | **√** | **√** | 王凤霞 |
| 11 | 19 | 重力演示物理模型 | 50 | 余姚市神马教仪 | **√** | **√** | **√** | **√** | 王凤霞 |
| 11 | 19 | 力的传递演示模型 | 50 | 余姚市神马教仪 | **√** | **√** | **√** | **√** | 王凤霞 |
| 11 | 19 | 几何形体演示模型 | 80 | 余姚市神马教仪 | **√** | **√** | **√** | **√** | 王凤霞 |
| 11 | 19 | 阿基米德演示器 | 60 | 余姚市神马教仪 | **√** | **√** | **√** | **√** | 王凤霞 |
| 11 | 19 | 计数器 | 60 | 余姚市神马教仪 | **√** | **√** | **√** | **√** | 王凤霞 |
| 11 | 19 | 太阳高度测量器 | 60 | 余姚市神马教仪 | **√** | **√** | **√** | **√** | 王凤霞 |
| 11 | 19 | 课桌 | 200 | 余姚市神马教仪 | **√** | **√** | **√** | **√** | 王凤霞 |
| 11 | 19 | 凳子 | 200 | 余姚市神马教仪 | **√** | **√** | **√** | **√** | 王凤霞 |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 2020 | 产品名称 | 数量 | 供方名称 | 包装 | 外观 | 合格证 | 验收结论 | 验收人 |
| 月 | 日 |
| 1 | 11 | 音叉 | 100 | 河北奥星文体器材 | **√** | **√** | **√** | **√** | 王凤霞 |
| 1 | 11 | 笛子 | 100 | 河北奥星文体器材 | **√** | **√** | **√** | **√** | 王凤霞 |
| 1 | 11 | 排球 | 500 | 河北奥星文体器材 | **√** | **√** | **√** | **√** | 王凤霞 |
| 1 | 11 | 篮球 | 500 | 河北奥星文体器材 | **√** | **√** | **√** | **√** | 王凤霞 |
| 1 | 11 | 静物台 | 100 | 河北奥星文体器材 | **√** | **√** | **√** | **√** | 王凤霞 |
| 1 | 11 | 水彩画工具盒 | 100 | 河北奥星文体器材 | **√** | **√** | **√** | **√** | 王凤霞 |
| 1 | 11 | 画板 | 200 | 河北奥星文体器材 | **√** | **√** | **√** | **√** | 王凤霞 |
| 1 | 11 | 画凳 | 200 | 河北奥星文体器材 | **√** | **√** | **√** | **√** | 王凤霞 |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 2020 | 产品名称 | 数量 | 供方名称 | 包装 | 外观 | 合格证 | 验收结论 | 验收人 |
| 月 | 日 |
| 3 | 8 | 文件夹 | 1000 | 余姚市神马教仪 | **√** | **√** | **√** | **√** | 王凤霞 |
| 3 | 8 | 档案袋 | 500 | 余姚市神马教仪 | **√** | **√** | **√** | **√** | 王凤霞 |
| 3 | 8 | 铁夹 | 200 | 余姚市神马教仪 | **√** | **√** | **√** | **√** | 王凤霞 |
| 3 | 8 | 铅笔 | 1000 | 余姚市神马教仪 | **√** | **√** | **√** | **√** | 王凤霞 |
| 3 | 8 | 橡皮 | 500 | 余姚市神马教仪 | **√** | **√** | **√** | **√** | 王凤霞 |
| 3 | 8 | 投影机 | 10 | 苏州亿利安机电科技有限公司 | **√** | **√** | **√** | **√** | 王凤霞 |
| 3 | 8 | 笔记本电脑 | 10 | 苏州亿利安机电科技有限公司 | **√** | **√** | **√** | **√** | 王凤霞 |
| 3 | 8 | 电子白板 | 10 | 苏州亿利安机电科技有限公司 | **√** | **√** | **√** | **√** | 王凤霞 |
| 3 | 8 | 监控器 | 10 | 苏州亿利安机电科技有限公司 | **√** | **√** | **√** | **√** | 王凤霞 |
| 3 | 8 | 显示屏 | 10 | 苏州亿利安机电科技有限公司 | **√** | **√** | **√** | **√** | 王凤霞 |
| 3 | 8 | 教学机器人 | 1 | 苏州亿利安机电科技有限公司 | **√** | **√** | **√** | **√** | 王凤霞 |
| 3 | 8 | 音响 | 20 | 苏州亿利安机电科技有限公司 | **√** | **√** | **√** | **√** | 王凤霞 |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 2020 | 产品名称 | 数量 | 供方名称 | 包装 | 外观 | 合格证 | 验收结论 | 验收人 |
| 月 | 日 |
| 1 | 3 | 儿童钻山洞 | 2 | 河北奥星文体器材 | **√** | **√** | **√** | **√** | 王凤霞 |
| 1 | 3 | 跷跷板 | 5 | 河北奥星文体器材 | **√** | **√** | **√** | **√** | 王凤霞 |
| 1 | 3 | 儿童转转椅 | 20 | 河北奥星文体器材 | **√** | **√** | **√** | **√** | 王凤霞 |
| 1 | 3 | 儿童识字板 | 20 | 河北奥星文体器材 | **√** | **√** | **√** | **√** | 王凤霞 |
| 1 | 3 | 儿童拼图 | 20 | 河北奥星文体器材 | **√** | **√** | **√** | **√** | 王凤霞 |
| 1 | 3 | 旋转木马 | 3 | 河北奥星文体器材 | **√** | **√** | **√** | **√** | 王凤霞 |
| 1 | 3 | 儿童蹦蹦床 | 5 | 河北奥星文体器材 | **√** | **√** | **√** | **√** | 王凤霞 |
| 1 | 3 | 跳床 | 5 | 河北奥星文体器材 | **√** | **√** | **√** | **√** | 王凤霞 |
| 1 | 3 | 充气城堡 | 5 | 河北奥星文体器材 | **√** | **√** | **√** | **√** | 王凤霞 |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 2020 | 产品名称 | 数量 | 供方名称 | 包装 | 外观 | 合格证 | 验收结论 | 验收人 |
| 月 | 日 |
| 3 | 2 | 识字板 | 200 | 河北奥星文体器材制造有限公司 | **√** | **√** | **√** | **√** | 王凤霞 |
| 3 | 2 | 腰鼓 | 50 | 河北奥星文体器材制造有限公司 | **√** | **√** | **√** | **√** | 王凤霞 |
| 3 | 2 | 哑铃 | 50 | 河北奥星文体器材制造有限公司 | **√** | **√** | **√** | **√** | 王凤霞 |
| 3 | 2 | 单人骑马机 | 30 | 河北奥星文体器材制造有限公司 | **√** | **√** | **√** | **√** | 王凤霞 |
| 3 | 2 | 双杠 | 10 | 河北奥星文体器材制造有限公司 | **√** | **√** | **√** | **√** | 王凤霞 |
| 3 | 2 | 上肢牵引器 | 30 | 河北奥星文体器材制造有限公司 | **√** | **√** | **√** | **√** | 王凤霞 |
| 3 | 2 | 高低单杠 | 30 | 河北奥星文体器材制造有限公司 | **√** | **√** | **√** | **√** | 王凤霞 |
| 3 | 2 | 二人太空漫步机 | 10 | 河北奥星文体器材制造有限公司 | **√** | **√** | **√** | **√** | 王凤霞 |
| 3 | 2 | 腰背按摩器 | 10 | 河北奥星文体器材制造有限公司 | **√** | **√** | **√** | **√** | 王凤霞 |
| 3 | 2 | 毽子 | 50 | 河北奥星文体器材制造有限公司 | **√** | **√** | **√** | **√** | 王凤霞 |
| 3 | 2 | 塑胶跑道片 | 1000 | 河北奥星文体器材制造有限公司 | **√** | **√** | **√** | **√** | 王凤霞 |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 2020 | 产品名称 | 数量 | 供方名称 | 包装 | 外观 | 合格证 | 验收结论 | 验收人 |
| 月 | 日 |
| 3 | 11 | 燕尾夹 | 2000 | 沈阳时代方舟办公用品有限公司 | **√** | **√** | **√** | **√** | 王凤霞 |
| 3 | 11 | 抽杆夹 | 1000 | 沈阳时代方舟办公用品有限公司 | **√** | **√** | **√** | **√** | 王凤霞 |
| 3 | 11 | 订书机 | 100 | 沈阳时代方舟办公用品有限公司 | **√** | **√** | **√** | **√** | 王凤霞 |
| 3 | 11 | 起钉器 | 100 | 沈阳时代方舟办公用品有限公司 | **√** | **√** | **√** | **√** | 王凤霞 |
| 3 | 11 | 修正液 | 100 | 沈阳时代方舟办公用品有限公司 | **√** | **√** | **√** | **√** | 王凤霞 |
| 3 | 11 | 音响 | 20 | 苏州亿利安机电科技有限公司 | **√** | **√** | **√** | **√** | 王凤霞 |
| 3 | 11 | 笔记本电脑 | 20 | 苏州亿利安机电科技有限公司 | **√** | **√** | **√** | **√** | 王凤霞 |
| 3 | 11 | 投影机 | 10 | 苏州亿利安机电科技有限公司 | **√** | **√** | **√** | **√** | 王凤霞 |
| 3 | 11 | 无线鼠标 | 20 | 苏州亿利安机电科技有限公司 | **√** | **√** | **√** | **√** | 王凤霞 |
| 3 | 11 | 监控器 | 20 | 苏州亿利安机电科技有限公司 | **√** | **√** | **√** | **√** | 王凤霞 |
| 3 | 11 | 广播 | 10 | 苏州亿利安机电科技有限公司 | **√** | **√** | **√** | **√** | 王凤霞 |
| 3 | 11 | 显示屏 | 20 | 苏州亿利安机电科技有限公司 | **√** | **√** | **√** | **√** | 王凤霞 |
| 3 | 11 | 电子白板 | 10 | 苏州亿利安机电科技有限公司 | **√** | **√** | **√** | **√** | 王凤霞 |
| 3 | 11 | 五线谱黑板 | 10 | 苏州亿利安机电科技有限公司 | **√** | **√** | **√** | **√** | 王凤霞 |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 2020 | 产品名称 | 数量 | 供方名称 | 包装 | 外观 | 合格证 | 验收结论 | 验收人 |
| 月 | 日 |
| 4 | 5 | 课桌 | 200 | 山东学献教学用品 | **√** | **√** | **√** | **√** | 王凤霞 |
| 4 | 5 | 凳子 | 200 | 山东学献教学用品 | **√** | **√** | **√** | **√** | 王凤霞 |
| 4 | 5 | 书架 | 20 | 山东学献教学用品 | **√** | **√** | **√** | **√** | 王凤霞 |
| 4 | 5 | 书柜 | 20 | 山东学献教学用品 | **√** | **√** | **√** | **√** | 王凤霞 |
| 4 | 5 | 单人床 | 50 | 山东学献教学用品 | **√** | **√** | **√** | **√** | 王凤霞 |
| 4 | 5 | 学生床 | 100 | 山东学献教学用品 | **√** | **√** | **√** | **√** | 王凤霞 |
| 4 | 5 | 通风橱 | 50 | 山东学献教学用品 | **√** | **√** | **√** | **√** | 王凤霞 |
| 4 | 5 | 历史教学软件 | 10 | 天津市睿智天成科技发展有限公司 | **√** | **√** | **√** | **√** | 王凤霞 |
| 4 | 5 | 地理教学软件 | 15 | 天津市睿智天成科技发展有限公司 | **√** | **√** | **√** | **√** | 王凤霞 |
| 4 | 5 | 化学教学软件 | 10 | 天津市睿智天成科技发展有限公司 | **√** | **√** | **√** | **√** | 王凤霞 |
| 4 | 5 | 生物教学软件 | 15 | 天津市睿智天成科技发展有限公司 | **√** | **√** | **√** | **√** | 王凤霞 |
| 4 | 5 | 音乐教学软件 | 10 | 天津市睿智天成科技发展有限公司 | **√** | **√** | **√** | **√** | 王凤霞 |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 2019 | 产品名称 | 数量 | 供方名称 | 包装 | 外观 | 合格证 | 验收结论 | 验收人 |
| 月 | 日 |
| 12 | 22 | 冰箱 | 10 | 天津市睿智天成科技发展有限公司 | **√** | **√** | **√** | **√** | 王凤霞 |
| 12 | 22 | 洗衣机 | 10 | 天津市睿智天成科技发展有限公司 | **√** | **√** | **√** | **√** | 王凤霞 |
| 12 | 22 | 空调 | 10 | 天津市睿智天成科技发展有限公司 | **√** | **√** | **√** | **√** | 王凤霞 |
| 12 | 22 | 电话机  | 10 | 天津市睿智天成科技发展有限公司 | **√** | **√** | **√** | **√** | 王凤霞 |
| 12 | 22 | 饮水机 | 10 | 天津市睿智天成科技发展有限公司 | **√** | **√** | **√** | **√** | 王凤霞 |
| 12 | 22 | 净水器 | 10 | 天津市睿智天成科技发展有限公司 | **√** | **√** | **√** | **√** | 王凤霞 |
| 12 | 22 | 电视机 | 10 | 天津市睿智天成科技发展有限公司 | **√** | **√** | **√** | **√** | 王凤霞 |
| 12 | 22 | 教育机器人 | 5 | 天津市睿智天成科技发展有限公司 | **√** | **√** | **√** | **√** | 王凤霞 |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 2020 | 产品名称 | 数量 | 供方名称 | 包装 | 外观 | 合格证 | 验收结论 | 验收人 |
| 月 | 日 |
| 3 | 22 | 教育机器人 | 2 | 苏州亿利安机电科技有限公司 | **√** | **√** | **√** | **√** | 王凤霞 |
| 3 | 22 | 咨询室仪器 | 2 | 苏州亿利安机电科技有限公司 | **√** | **√** | **√** | **√** | 王凤霞 |
| 3 | 22 | 宣泄墙 | 2 | 苏州亿利安机电科技有限公司 | **√** | **√** | **√** | **√** | 王凤霞 |
| 3 | 22 | 宣泄沙袋 | 2 | 苏州亿利安机电科技有限公司 | **√** | **√** | **√** | **√** | 王凤霞 |
| 3 | 22 | 灭火器 | 2 | 青岛聚创环保设备有限公司 | **√** | **√** | **√** | **√** | 王凤霞 |
| 3 | 22 | 防爆钢叉 | 2 | 青岛聚创环保设备有限公司 | **√** | **√** | **√** | **√** | 王凤霞 |
| 3 | 22 | 正压式消防呼吸机 | 2 | 青岛聚创环保设备有限公司 | **√** | **√** | **√** | **√** | 王凤霞 |
| 3 | 22 | 消防防护服 | 10 | 青岛聚创环保设备有限公司 | **√** | **√** | **√** | **√** | 王凤霞 |
| 3 | 22 | 消防水带 | 10 | 青岛聚创环保设备有限公司 | **√** | **√** | **√** | **√** | 王凤霞 |
| 3 | 22 | 防爆电台 | 10 | 青岛聚创环保设备有限公司 | **√** | **√** | **√** | **√** | 王凤霞 |
| 3 | 22 | 救援头盔 | 10 | 青岛聚创环保设备有限公司 | **√** | **√** | **√** | **√** | 王凤霞 |
| 3 | 22 | 消防水枪 | 20 | 青岛聚创环保设备有限公司 | **√** | **√** | **√** | **√** | 王凤霞 |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 2020 | 产品名称 | 数量 | 供方名称 | 包装 | 外观 | 合格证 | 验收结论 | 验收人 |
| 月 | 日 |
| 5 | 13 | 物理试验台 | 60 | 余姚市神马教仪 | **√** | **√** | **√** | **√** | 王凤霞 |
| 5 | 13 | 化学试验台 | 60 | 余姚市神马教仪 | **√** | **√** | **√** | **√** | 王凤霞 |
| 5 | 13 | 生物试验台 | 60 | 余姚市神马教仪 | **√** | **√** | **√** | **√** | 王凤霞 |
| 5 | 13 | 数码互动黑板 | 10 | 天津市睿智天成科技发展有限公司 | **√** | **√** | **√** | **√** | 王凤霞 |
| 5 | 13 | 视频投放器 | 10 | 天津市睿智天成科技发展有限公司 | **√** | **√** | **√** | **√** | 王凤霞 |
| 5 | 13 | 镭射笔 | 20 | 天津市睿智天成科技发展有限公司 | **√** | **√** | **√** | **√** | 王凤霞 |
| 5 | 13 | 多重触控课桌 | 5 | 天津市睿智天成科技发展有限公司 | **√** | **√** | **√** | **√** | 王凤霞 |
| 5 | 13 | 计算器 | 80 | 天津市睿智天成科技发展有限公司 | **√** | **√** | **√** | **√** | 王凤霞 |
| 5 | 13 | 文本摄像机 | 10 | 天津市睿智天成科技发展有限公司 | **√** | **√** | **√** | **√** | 王凤霞 |
| 5 | 13 | 五线谱黑板 | 10 | 天津市睿智天成科技发展有限公司 | **√** | **√** | **√** | **√** | 王凤霞 |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 2020 | 产品名称 | 数量 | 供方名称 | 包装 | 外观 | 合格证 | 验收结论 | 验收人 |
| 月 | 日 |
| 5 | 21 | 微波炉 | 10 | 诸城市华钢机械有限公司 | **√** | **√** | **√** | **√** | 王凤霞 |
| 5 | 21 | 烤箱 | 10 | 诸城市华钢机械有限公司 | **√** | **√** | **√** | **√** | 王凤霞 |
| 5 | 21 | 消毒柜 | 10 | 诸城市华钢机械有限公司 | **√** | **√** | **√** | **√** | 王凤霞 |
| 5 | 21 | 餐具 | 200 | 诸城市华钢机械有限公司 | **√** | **√** | **√** | **√** | 王凤霞 |
| 5 | 21 | 热水器 | 30 | 诸城市华钢机械有限公司 | **√** | **√** | **√** | **√** | 王凤霞 |
| 5 | 21 | 折叠椅 | 20 | 诸城市华钢机械有限公司 | **√** | **√** | **√** | **√** | 王凤霞 |
| 5 | 21 | 净水器 | 20 | 诸城市华钢机械有限公司 | **√** | **√** | **√** | **√** | 王凤霞 |
| 5 | 21 | 餐桌 | 20 | 诸城市华钢机械有限公司 | **√** | **√** | **√** | **√** | 王凤霞 |
| 5 | 21 | 油烟机 | 20 | 诸城市华钢机械有限公司 | **√** | **√** | **√** | **√** | 王凤霞 |
| 5 | 21 | 燃气灶 | 10 | 诸城市华钢机械有限公司 | **√** | **√** | **√** | **√** | 王凤霞 |
| 5 | 21 | 电磁炉 | 10 | 诸城市华钢机械有限公司 | **√** | **√** | **√** | **√** | 王凤霞 |
| 5 | 21 | 蒸锅 | 10 | 诸城市华钢机械有限公司 | **√** | **√** | **√** | **√** | 王凤霞 |

注：检验记录（○不适用；×不合格；√合格）（3）该公司制订了《销售管理制度》对商品销售及销售服务过程进行了质量控制的规定。提供了“营销人员工作监督表”，对销售人员的工作进行了监督检查。抽查2020年5月19日的“营销人员工作监督表”，业务人员：王凤霞，综合评价：95分，检查人：路明。抽查2019年12月13日的“营销人员工作监督表”，业务人员：路栓起，综合评价：96分，检查人：路明。抽查2020年4月10日的“营销人员工作监督表”，业务人员：王平霞，综合评价：95分，检查人：路明。（4）产品发货前开具发货单、装箱单，装箱人员核对箱内产品名称、规格、数量、外观质量状况，无误后把装箱单贴在包装箱侧面。公司产品监视和测量控制基本有效。 |  |
| 不合格输出的控制 | Q8.7  | 公司制定并执行了《 SDRLQES/QP-2019-16 不合格输出控制程序》，文件对不合格品的识别、控制方法和职责权限作出了规定，基本符合标准要求。抽查2019年12月16日的《不合格品评审处置单》，不合格事实描述：验货时发现计数器数量不够，纠正预防措施：补发差件，要求供方对发货人员进行教育培训，要提高服务意识，并在以后的工作中，严禁类似问题的发生，2019.12.19日换货后再检验合格，检验人：王平霞。产品交付后没有发现不合格的情况，不合格品控制有效。 |  |
| 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《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。被调查客户包括：潍坊学院等4个客户，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2020.3.7日《顾客满意度统计分析表》，编写王平霞，审批田合云。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。销售部经理介绍暂无顾客投诉情况发生，日常顾客的反馈均是一些小问题都已及时处理，处理后顾客满意，但是未保留相关记录，进行了交流改进。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。 |  |
| 环境因素、危险源辨识与评价 | EO6.1.2  | 销售部按照《 SDRLQES/QP-2019-03 环境因素的识别与评价管理程序》、《 SDRLQES/QP-2019-04 危险源辨识、风险评价和控制措施的控制程序》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，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“环境因素辨识与评价表”，识别考虑了正常、异常、紧急，过去、现在、未来三种时态，如：打印机噪声污染，废硒鼓处理，电脑使用电的消耗，纸张消耗，废产品包装、货运过程物体遗落、意外火灾。查“重要环境因素清单”，采取多因子评价法评价出重要环境因素：固体废弃物排放、火灾事故的发生。经评价销售部的重要环境因素为：固体废弃物排放、火灾事故的发生。查“危险源辩识风险评价及风险控制策划表”，识别了办公活动、销售活动、外出等过程的危险源，如办公区内吸烟，电线短路，开车违章驾驶，去供方生产现场，未戴安全帽，产品装卸车发生意外、销售人员出差突发疾病等。。查《重大危险源清单》，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：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，运行控制参见EO8.1审核记录。 |  |
| 运行策划和控制 | EO8.1 EO:8.1 | 1.编制并实施《环境管理制度 SDRL-GL-2019-02》、《安全消防制度 SDRL-GL-2019-03》、《仓库管理制度》、《员工守则》、《办公区管理规定》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、实验室设备、课桌椅、音体美器材、健身器材、幼儿园教具、多媒体教室设备、厨房设备、心理咨询设备、教育机器人、广播设备、音响设备、电视设备、空调设备、水处理设备及耗材、消防器材、监控设备、安保器材(不含警用器材)、塑胶跑道、计算机及软硬件等产品。以上产品全部由厂家提供，均有合格证。4.销售部经辨识、评价涉及的重要环境因素、不可接受风险，控制方式：应急预案、控制程序、管理方案、检查、培训等。5.部门办公产生的废纸、生活垃圾等废弃物，以及危废（硒鼓）分类存放，统一交办公室处理，参见办公室审核记录。办公纸张采取双面打印，定期检查水管跑冒滴漏。用毕电脑关闭电源，离开本部门随手关灯。6.销售部人员参加了办公室组织的环境保护、安全防护方面的培训，并参加了办公室组织的应急演练，对应急消防知识进行了培训。部门日常办公活动中，加强用电安全，禁止私接乱接电气线路，防止触电事故和火灾事故的发生。7.节能方面：主要是耗电，采取的措施集中开关管理，确保非工作时间不会出现电脑空耗的现象；8.办公污水排放至市政管道，办公活动无噪声、废气产生。9.建立并实施了《 SDRLQES/QP-2019-11与顾客有关的过程控制程序》、《 SDRLQES/QP-2019-12外部提供产品、服务和过程控制程序》，销售部向供应商发放总经理田合云签署的《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。10.提供《对相关方施加影响记录表》，2019.11.20日对菏泽市牡丹教学仪器有限公司、淮阳县荣华教学设备有限公司、河北奥星文体器材制造有限公司、广州市艺星教学设备有限公司等相关方施加影响，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，记录人王平霞。再查公司未能提供对教学仪器供方山东学献教学用品有限公司进行调查评价的证据，也未能提供对该供方施加环境、安全影响的相关证据，不符合要求。11.对供应商施加影响还包括在评定供应商时，获取质量、环境、职业健康安全管理体系证书则优先，产品必须用环保无毒无害材料、无尖角毛刺等措施。12.产品的检验采取现场查验合格证、外观、数量、包装的方式进行。检验时严格遵守公司的规章制度，尽量采取大箱换小箱的方式节约使用包装物。13.检验时注意滑倒、碰伤、砸伤，合格品回用，不合格品退货处理。14.在仓库装卸车时，要求装运人员必须穿戴劳动防护用品，合理使用搬运工具，装卸完成及时清理垃圾打扫卫生。15.劳动防护用品，提供：口罩、手套、套袖、工作服. 16.外出一般选择火车、飞机，避免长途驾驶和疲劳驾驶。17.为主要长期员工上社保，查到了2020年3月份缴费证明部门运行控制在相关方管理方面还需加强，待疫情解除后进一步现场审核。 | 不符合 |
| 应急准备和响应 | EO8.2  |  制定实施了《应急准备和响应控制程序SDRLQES/QP-2019-14》，制定了火灾、触电、人员伤亡应急预案。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。2019.12.20日参加了公司组织的消防演练。远程视频查看仓库配备了灭火器状态有效。自体系建立以来未发生紧急情况。 |   |
|  |  |  |  |

说明：不符合标注N