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：冉令贵 陪同人员： | 判定 |
| 审核员： 姜小清 审核时间：2020.12.22 |
| 审核条款：QMS:5.3组织的岗位、职责和权限、6.2质量目标；8.5.3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；8.5.5交付后的活动、8.5.6销售和服务提供的更改控制，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、 |
| 组织的岗位、职责和权限 | 5.3 | 人员和岗位设置：部门共2人、其中经理1名、文员1名；Q职责和权限：负责与顾客的沟通和联络工作，识别顾客要求，组织合同评审，代表本公司与顾客签订销售合同；负责顾客的服务工作，整理和解决顾客投诉，为顾客服务；负责市场调研和分析，对顾客满意度进行调查分析，整理相应的业务信息与记录。根据销售任务制定采购计划；负责组织对供方的定期评价和选择，建立和更新《合格供方名录》；确保采购物资符合要求；负责对供方施加环境和职业健康安全的影响。负责制定经营计划的编制、经营和工序控制、经营过程的监视和测量；负责维护保养经营设备及工艺装备；负责对经营过程中的环境和职业健康安全表现实施监视控制；负责所属区域内产品的标识和产品实现过程中的产品防护。E/H职责和权限：按照公司环境和职业健康安全要求操作、参与危险源辨识和风险评价及环境因素评价、负责识别本部门的环境因素和危险源的辨识评价和控制工作；负责日常环境和安全检查、本部门的环境和安全的培训和教育宣传、不符合的调查和原因分析和纠正及纠正措施和预防措施的实施检查； 未设置环境及安全员、日常环安检查由安全事务代表统一管理； |  |
| 目标及其实现的策划 | 6.2  | 查文件化分解的质量目标“对供应商评价合格率>95%；来料检验合格率>95%顾客退货率为0；合同评审率达到100%；顾客满意度达到96%”——查与方针保持一致、可测量且与增强顾客满意相关、可监视及沟通； 采取的措施：人员培训教育、完善管理制度、严格按照制度和程序文件执行、日常巡检查发现问题及和质量目标偏离的情况及时整改和调整、对相关责任人作出处理、严格各项绩效考核评价制度、实际中认真执行、鼓励员工积极创新对现有规定提出意见和建议等；需要的资源：目前人力物力财力基本满足要求； 目标完成负责人、完成检查周期：部门经理、每季度检查完成情况；评价方式：提供了目标完成计算公式、查2020（上半年）年完成情况基本达标；编制了《环境、职业健康安全目标指标和管理方案》具体（本部门）：“固体废弃物按要求处理率大于100%； 无人身伤害事故发生；无触电事故发生；无火灾爆炸事故”——查上述环境和职业健康安全目标基本与职业健康安全方针保持一致、可度量及进行绩效评价、考虑了适用的要求、风险和机遇的评价结果、与员工代表协商的结果及得到监视和沟通； 提供了《环境安全管理方案》包含了具体工作内容、需要资源财力、负责人、完成时间节点、用于监视的参数的结果评价方式、措施在其业务过程中的应用情况；抽查1条环境安全方案“办公、生产过程意外、潜在火灾的预防和控制”、主要技术方案和管理措施：进行防火意识培训、制定防火管理办法、检查更换有潜在火灾隐患的电线和电器、配置充足的消防器材、制定预案、进行预案演练、进行隐患检查； 查组织已经保持并保留职业健康安全目标和实现目标的计划的文件化信息、有编审批且受控、更新日期2020.5.15.；查本部门2020年目标指标基本达成； |  |
| 外部提供过程、服务和服务的控制 | Q8.4 | 组织识别的外部供方提供产品服务过程内容：仅原材料的采购、外包过程为运输过程；提供《合格供方名录》。采购产品主要为教学仪器、实验设备等。抽查合格供方评价：提供了《合格供方评价标准》12条主要包括“质量、安全、环境要求，交货期、生产现场”等；抽查《合格供方评价统计记录》2条、“广东学成教学设备有限公司”、“上海荣能实验室仪器制造有限公司”；评价结论合格；评价人：郑国强、冉令贵、许凤周；批准：冉志娟、日期2020.6.10；编制了《外部提供产品、服务和过程控制程序》采购需求：各个部门根据本部门经营服务或各种活动的需要填写《采购/外协申请单》提出本部门的需求申请，由主管经理或总经理批准后实施。 采购实施： 一类和二类采购的外部提供方选择应在《合格外部提供方名录》中选择。 采购产品的验证：由公司质检部检查员依照相关规定的要求执行验证。 组织的采购活动以招投标形式操作、文件有编审批；中标后制定采购计划书、并对计划进行审核批准；查到《采购计划表》日期2020.5月~2020年12月；采购物料“试管烧杯烧瓶、电子白板、笔记本电脑、力的传递物理模型”等约几十种、查计划有编审批、符合规定；——上述内容均向合格供方采购、相关负责人确认签字、信息完整符合规定。 |  |
| 顾客或外供方财产 | Q8.5.3 | 顾客财产主要是顾客的信息、合同，由供销部做好记录，防止丢失和泄露。如果发现顾客财产丢失、损坏或不适宜的情况，部门经理逐级反映，并报告顾客，双方协商处理。 |  |
| 交付后活动 | Q8.5.5 | 产品交付时如客户在使用、服务过程中出现问题，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解决；技术服务现场提出的问题一般24小时内现场解决。提供《售后服务规定》、《售后服务人员服务规范》；抽查1条《售后服务记录》“客户名牡丹区实验中学”、销售产品:交换机投影机监控器路由器、服务过程描述：讲述交换机的原理及使用方法，讲述投影机的原理及使用方法安装监控器的讲解使用、讲解路由器的使用方法；人员及日期许乐山2020年11月19——符合规定； |  |
| 销售和服务提供的更改控制 | 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。 |  |
| 顾客满意 | Q9.1.2 | 公司已建立和保持了《顾客满意度测定程序》，对顾客满意的监测的相关内容进行了规定，其包括了对调查方式、渠道、内容、频率等。 提供《顾客满意度调查表》4份、包括顾客名称地址电话填表日期等；调查内容有：产品质量、交付及时性、包装价格、服务等，评价采用计分法对上述内容作出“很满意、满意、一般、不满意”等5项、抽查1条“曹县教育局”、满意度100分；提供《顾客满意度调查统计表》包括发出4份调查表全部收回、有调查结果统计、顾客反映问题、原因分析、结论和建议等信息、评价的满意度为96%、达到质量目标要求。调查未发现有顾客投诉、公司将通过提高管理水平提高顾客满意度。 |  |
| 基础设施过程运行环境 | 7.1.37.1.4 | 基础设施：为确保本公司所经营的教学仪器等产品合格，本公司确定、配置和维护过程运行所需的基础设施。包括： 建筑物和相关设施； 经营、办公设备，包括硬件和软件；运输车辆； 信息和通迅技术；提供《基础设施维护保养计划》包括“电脑电话机传真机打包机”等设备的“保养项目保养频率负责”等；过程运行环境： 本公司根据产品和服务特点，确定、提供并维护过程运行所需要的环境，包括社会因素如无歧视、和谐稳定、无对抗；心理因素如舒缓心理压力、预防过度疲劳、保护个人情感；物理因素如温度、热量、湿度、照明、空气流通、卫生、噪声等。以获得合格产品和服务。 ——查上述内容基本符合标准要求； |  |

说明：不符合标注N