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：薛军 陪同人员：李珊 | 判定 |
| 审核员：姜海军 审核时间：2021.1.11-12 |
| 审核条款：QMS:5.3组织的岗位、职责和权限、7.1.3基础设施、7.1.4工作环境、8.2产品和服务的要求、8.4外部提供过程、产品和服务的控制、9.1.2顾客满意、8.1运行策划和控制、8.3产品和服务的设计和开发、8.5.1销售和服务提供的控制、8.5.3顾客及外部供方财产、8.5.5交付后活动，EMS: 5.3组织的岗位、职责和权限、6.1.2环境因素、8.1运行策划和控制、8.2应急准备和响应，OHSAS：4.4.1职责与权限、4.3.1危险源辨识与评价、4.4.6运行控制、4.4.7应急准备和响应， |
| 组织的岗位、职责和权限 | QE 5.3O4.4.1 | 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:6.2O4.3.3 | 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：2020.10.31日经查已完成。 |  |
| 基础设施 | Q7.1.3 | 主要设备有：电脑、打印机、打包机、电话、空调等。公司办公通讯设备实施日常清洁，由员工在每天工作前进行，现场核实该设备，完好。电脑软件等，必要时升级。对办公通讯设备进行定期维护和保养工作基本正常，对于工作中发现的设备故障，能及时维修，设备暂无故障维修。查目前设备状态良好。无特种设备。 |  |
| 过程运行环境 | Q7.1.4 | 公司办公场地环境干净整洁、通风良好，办公通讯设施完善，能得到良好的维护，环境适宜，适宜于产品的销售过程控制要求。工作现场对于环境主要应注意消防安全、办公及仓库场地的干净整洁，要求作业人员注意设备、防火和电器安全等。 |  |
| 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、教学设备、学校信息化教学设备、专业教室设备、音体美卫劳器材、实验室成套设备、学生桌椅、公寓用品、食堂用品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、教学设备、学校信息化教学设备、专业教室设备、音体美卫劳器材、实验室成套设备、学生桌椅、公寓用品、食堂用品的销售，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。对顾客的要求由销售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，由销售经理组织人员对招标文件进行研读评审，经评审能满足要求后组织进行投标，并制作标书，研读和标书制作过程即合同评审过程，参与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基本一致，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2020.5.19日的《招投标文件评审记录》，包括了如下内容：顾客名称：曲阜师范大学，项目名称：公寓用品、专业教室设备、幼教器材、实验室设备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2020.6.3日，评审人员：薛军、曹春燕、李珊、李福勤等。2）再抽该公司2020.6.22日临汾市教体局的《招投标文件评审记录》，项目名称信息化教学设备、音体美卫劳器材、食堂用品1包。3）再抽2020.7.5日信阳市教体局的《招投标文件评审记录》，项目名称：课桌椅、厨房设备、教学设备1包；2020.8.26日宿迁市教体局的《招投标文件评审记录》，项目名称：教学仪器、厨房设备、餐桌、监控设备1包；2020.12.28日聊城市教体局的《招投标文件评审记录》，项目名称：实验室设备、课桌椅、厨房设备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》，2020.8.27日对销售过程的人员、机械设备、环境、方法等进行了过程确认，结论：可以满足过程能力的需求、提供合格的服务。确认人员：曹春燕、薛军、李珊等。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. 刘某正在联系准备东平市教体局招标教学仪器、课桌椅等产品的投标文件，主要是资质、业绩、报价单等。组织销售服务过程的控制符合标准规定的要求。 |  |
| 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HZHW.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》，收录上海荣能实验室仪器制造有限公司、济宁日日顺电器有限公司、江苏启迪教学仪器有限公司、济南万佳计算机工程有限公司、河北奥星文体器材制造有限公司、[德邦物流公司](http://shop1358828648099.1688.com/)（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。2020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、质量安全环境要求、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：薛军、曹春燕等，批准：李福勤，日期：2020.7.11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。抽查2020.8.15日、2020.10.16日、2020.12.8日采购计划表，均经过审批，采购产品包括投影机、音响、监控器、显示屏、足球、静物台、笛子、画板、发动机模型、体重计、马德堡半球演示器、光的三基色演示器、太阳高度测量器、课桌、凳子、床、被褥、电磁炉、消毒柜、实验台……，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2020.12.7日[德邦物流公司](http://shop1358828648099.1688.com/)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Q8.6工作单。 |  |
| 顾客或外供方财产 | 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、经营地址及档案资料、样品、合同等信息，由部门专门人员负责管理，分类登记放置。未发生损坏丢失等现象。 |  |
| 交付后活动 | Q8.5.5 | 产品交付时，对客户销售人员进行使用培训，内容涉及教学仪器、教学设备、学校信息化教学设备、专业教室设备、音体美卫劳器材、实验室成套设备、学生桌椅、公寓用品、食堂用品的销售设备使用和要求等。如客户在使用过程中出现问题，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，未发生。 |  |
| 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。提供曲阜师范大学等4个客户的《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。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2020.12.20日《顾客满意度统计分析表》，编写薛军，审批李福勤。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。 |  |
| 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HZHW.CX18-2018》、《危险源辩识风险评价控制程序HZHW.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。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，考虑了教学仪器、教学设备、学校信息化教学设备、专业教室设备、音体美卫劳器材、实验室成套设备、学生桌椅、公寓用品、食堂用品等产品销售的特点，主要是生活垃圾排放、固废排放、噪声排放、汽车尾气排放等经查与上次没有变化。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”，识别了吸烟伤害、仓库火灾、货物砸伤、运输汽车事故等危险源，考虑了教学仪器、教学设备、学校信息化教学设备、专业教室设备、音体美卫劳器材、实验室成套设备、学生桌椅、公寓用品、食堂用品等产品销售的特点，经查与上次没有变化。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 O4.4.6E:8.1O4.4.6 | 1.保持《相关方管理程序HJHW.CX11-2018》、《固体废弃物控制程序HJHW.CX19-2018》、《消防安全管理程序HJHW.CX12-2018》、《环境保护管理办法》、《劳保、消防用品管理办法》、《职工安全守则》、《消防管理制度》、《火灾应急响应规范》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、教学设备、学校信息化教学设备、专业教室设备、音体美卫劳器材、实验室成套设备、学生桌椅、公寓用品、食堂用品等产品。以上产品全部由厂家提供，均有合格证和使用说明。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HZHW.CX11-2018》，提供《对相关方施加影响记录表》，2020.7.13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，记录人曹丹。7.供销部向供应商发放总经理李福勤签署的《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.为员工购买了社保，查到了2020.11月份的社保缴费证明。9.外出时尽量乘坐公共交通工具，注意饮食卫生、避免酗酒，做好疫情防护。现场查看仓库：仓库的环境因素主要是废包装物排放、火灾、噪声排放等，危险源主要是产品堆放太高、违规操作等造成的砸伤等。现场查看仓库有标识，货物码放离地离墙，不超过限高，出入库手续齐全，消防通道保持畅通，有垃圾箱，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。 |  |
| 应急准备和响应 | E8.2 O4.4.7  |  供销部遵守《应急准备和响应控制程序HZHW.CX14-2018》，执行火灾、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。2020.8.22日参加了由办公室组织的消防演练。现场查看仓库没有配备消防器材，不符合规定要求，开具了不符合报告。自体系运行以来未发生紧急情况。 | N |
|  |  |  |  |

说明：不符合标注N