**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：侯惠于 陪同人员：武佩佩 | 判定 |
| 审核员：姜海军 审核时间：2021.1.26 |
| 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、8.4外部提供过程、产品和服务的控制、8.5.3顾客及外部供方财产、8.5.5交付后活动、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 5.3O 4.4.1 | 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：2020.9.30日经查已完成。 |  |
| 基础设施 | Q 7.1.3 | 本公司确定、配置和维护过程运行所需的基础设施，抽查基础设施维护保养计划：对电脑、电话机、打印/复印机、空调均规定保养项目、频次、负责人；抽查设备维修记录表：2020.6.2对空调机、2020.11.9对打印机按期进行保养，效果验证运行转正常。 |  |
| 工作环境 | Q 7.1.4 | 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，确保无歧视、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，控制活动场所温度、湿度、照明、空气流通、卫生、噪声等。 |  |
| 外部提供过程、产品和服务的控制 | Q 8.4  | 保持《外部提供过程产品服务控制程序.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》，收录山东学献教学仪器有限公司、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、广州市艺星教学设备有限公司、上海光谱仪器有限公司等供方19家，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：侯惠于、武佩佩、张博，批准：王允，日期：2020.5.16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2020.3.12日、2020.5.10日、2020.8.15日、2020.10.22日采购计划表，均经过审批；采购产品包括乒乓球拍、足球、计数器、算盘、标准画版、书柜、演示器、数据显示屏、多媒体教学软件、仪器厨、签字笔、秋千、教学平台、打印机、课桌、学生凳……，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。 |  |
| 顾客及外部供方财产 | Q 8.5.3 | 在控制或使用顾客或外部供方的财产期间，应对其进行妥善管理。本公司使用的或构成产品和服务一部分的顾客和外部供方财产进行识别，如顾客信息、供方提供产品技术资料、供方样品，并进行规范验证、保护和维护；若顾客或外部供方的财产发生丢失、损坏或发现不适用情况，应向顾客或外部供方报告，并保留相关记录。 |  |
| 交付后的活动 | Q 8.5.5  | 本公司交付后活动的范围和程度涉及法律法规要求、与产品和服务相关的潜在不期望的后果、其产品和服务的性质、用途和预期寿命；顾客要求、顾客反馈。 供销部执行售后服务规定、服务流程、服务规范进行交付后的活动。 |  |
| 客户满意 | Q 9.1.2  | 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、满意、一般满意、不满意等四个档次。抽查客户：德州市教委、莱西市教委、三门峡市教委，从提供的调查表来看，客户对组织评价均为“很满意”、“满意”。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。查见2020.9.25日《顾客满意度统计分析表》，编写侯惠于，审批王允。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 | E 8.2 O 4.4.7  |  制定实施了《应急准备和响应控制程序SDBL.CX15-2018》，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。2020.6.11日参加了由办公室组织的消防演练。自体系运行以来未发生紧急情况。 |  |

说明：不符合标注N