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：项目部（设计） 主管领导： 陈思栋 陪同人员：刘博 | 判定 |
| --- | --- | --- | --- |
| 审核员：陈芳 刘本胜 秦保才 审核时间：2021.4.4-5 |
| 审核条款：Q5.3/7.4/8.2/8.4/8.5.3/8.5.5/9.1.1/9.1.2/9.1.3/10.2；E/S:5.3/7.4/8.1/9.1.1/10.2； |
| 职责 | Q/E/S:5.3 | 项目部负责公司业务的合同签定、合同评审，采购项目中所需的产品，对供方进行管理、顾客满意度调查等工作。 |  |
| 产品和服务的要求、顾客沟通 | Q:8.2/7.4E/S: 8.1/7.4 | 编制《产品和服务的要求控制程序》STHX -CX-8.2-04，负责人介绍沟通方式主要是电话、微信针对合同洽谈、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。主要业务以招标文件、订单、合同、电话、邮件、等形式确定与产品有关的要求，对于客户要求的记录保存主要为合同，其他方式的确认记录口头或微信方式较多，未留存，建议改进。对顾客的要求由项目部办公人员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，在合同签订前对合同的要求进行评审的记录有待完善。查〈外部供方合同（订单）台帐〉JL-8.4-01：合同编号：20201116 客户名称：北京服装学院 签订日期：2020.11.16履行内容：活动所需的灯光、音响、投影、舞美搭建、活动报批、保洁人员、安保人员、现场消耗等服务。合同约定了费用、付款方式、工作时间、双方权力及责任、保密条款、违约赔偿内容等。同时对安全防护提出了要求。未能提供该项目的合同评审记录合同编号：20210106 客户名称：北京欣荣华盛文化科技传播有限公司 签订日期：2021.1.6 履行内容：灯光视频制作合同约定了费用、付款方式、工作时间、双方权力及责任、保密条款、违约赔偿内容等。未能提供该项目的合同评审记录 | N  |
| 顾客满意 | Q:9.1.1/9.1.2/9.1.3E/S: 9.1.1 | 编制〈顾客满意程度测量程序〉STHX-CX-9.1.2-23，负责人介绍，公司通过电话沟通以及在项目完成并在完全拆除清理现场后，了解客户对本次服务的满意度及意见。发放调查表对顾客满意度进行定量测量。提供“满意度调查表”JL-9.1.2-01，客户：北京服装学院，调查项目有：产品质量（50%）、价格（10%）、交货发货时间（10%）、服务态度（10%）、售后服务（10%）、对投诉的处理（10%），公司统计分析满意度为：96%提供“满意度调查表”JL-9.1.2-01，客户：中国劳动关系学院涿州分校，调查项目有：产品质量（50%）、价格（10%）、交货发货时间（10%）、服务态度（10%）、售后服务（10%）、对投诉的处理（10%），公司统计分析满意度为：98% |  |
| 外部提供的过程、产品和服务的控制 | Q8.4/8.5.3/8.5.5E/S: 8.1 |  项目部主要负责采购数字调音台、数字接口箱、LED灯、电脑灯控台、信号放大器、安全绳等物品，同时负责联系物品搬运公司等提供搬运服务。由于公司2020年12月份刚开始使用企业微信，计划通过企业微信的审批功能进行采购的审批，最近因疫情公司业务较少，原采购物品满足公司目前需求，因此现企业微信还没有采购审批记录，体系运行前公司管理不完善，无留存采购计划及审批记录。提供“外部供方合同（订单）台帐” JL-8.4-01及“合格供方名单”JL-8.4-02查合格供方名录及评价表：供方名称：上海广远电子技术股份有限公司 供应产品：数字调音台、数字接口箱 因疫情原因，公司近一年业务较少，目前的物品满足现有需求，从体系运行至今无新的采购数字调音台、数字接口箱的情况。——供方评价有收集供方的营业执照，有效，提供数字调音台报关证明、雅马哈产品特约经销商认定书、3C证书、体系证书等资料。提供该供方《合格供方评定记录》JL-8.4-03，供方简介，推荐理由：长期合作，产品质量稳定,价格合理,小批量试用合格，售后服务好。有项目部和人事行政部意见，同意加入到合格供方，2020.6.20供方名称：北京杰志力成光电技术有限公司，供应产品：LED灯、电脑灯控台、信号放大器等。公司向供方及相关人员发送采购信息，该采购信息由陈思栋上报总经理陈冬威批准后实施采购。申请采购信息目前缺少记录，今年已开始使用企业微信，准备今年通过企业微信进行审批。提供2020年12月18日与“北京杰志力成光电技术有限公司”签定的产品购销合同，采购的产品有：雾油、烟油、LED聚光灯、电脑灯控台、领焰信号放大器等公司在合同中明确要求：产品质量要求需提供使用说明书、合格证，对于物品是否污染环境，包装运输过程中的安全事项等缺少。——供方评价提供该供方《合格供方评定记录》JL-8.4-03，供方简介，推荐理由：长期合作，产品质量稳定,价格合理,小批量试用合格，售后服务好。有项目部和人事行政部意见，同意加入到合格供方，2020.7.20供方名称：北京四海通货运代理有限公司 供应产品：搬运服务，无长期合同，根据需求临时确定服务要求，未收集供方的相关资质。——供方评价未能提供合格供方评定记录购买产品：安全绳、安全帽因近期业务较少，未购买新的物品，原购买物品未保留供方信息，建议公司加强对以上物品的采购管理，购买有安全标识的产品。公司无其他外包、承包，公司对供应商在采购过程中及运输交付的环境、安全管理，在合同中具体有规定。--采购产品的验证方式：由项目部刘旭进行接收，并进行入库、出库登记。验收准则：清点数量并查看外观及型号 --提供仓库清单：分类记录物品情况，有“仓库清单（灯光网络系统类）”、“仓库清单（灯光设备类）”、“仓库清单（灯光特效类）”、“仓库清单（灯光/电源线材类）”、“仓库清单（舞台吊装类）”、“仓库清单（音响类）”等，记录了清点时间、名称、规格型号、总数量、现存数量、单位、设备完好度、位置、外借等情况。仓库现场：公司内部两侧各有一仓库，分别存放音响、灯光等设备及地毯、架子、安全绳等，仓库干净整洁，有货架将物品离地存放，无物品标识，每个仓库中各有2个手提式干粉灭火器，指针均在绿色有效区域，维修日期为：2020年4月，负责人介绍，本月已准备进行维修检查。墙上有“禁止吸烟” | N |
| 顾客或外部供方财产 | Q8.5.3 | 公司在舞美、舞台灯光、音视频的设计、安装及调试服务过程中不涉及顾客提供的任何产品。在服务过程中由公司提供所有的设计、专业人员、设备等，公司在签订合同中签定保密协议，做到对文件、资料、策划等不外泄，经询问，无顾客的信息丢失和泄漏情况发生。供方的车辆、设备不存放在本公司，公司无实物顾客或外部供方财产。 |  |
| 不符合和纠正措施事件调查、不符合、纠正措施和预防措施 | QES10.2 | 编制《不符合与纠正措施控制程序》STHX-CX-10.2-11，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，并验证其效果，以防止不符合的发生／再发生，实现持续改进绩效的目的。目前没有不符合产品发生。 |  |

说明：不符合标注N