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：郭新村 陪同人员：王钦 | 判定 |
| 审核员：姜海军 审核时间：2021.1.31-2.1 |
| 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 | 远程视频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：2020.12.31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。 |  |
| 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，过程策划包含了图书、教学仪器、体育用品、工艺美术品、塑料制品（幼教设备、实验室设备）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《营销服务提供规范》、《营销服务质量的控制规范》、《售后服务规定》、《售后服务人员服务规范》；（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）对销售各过程填写有产品检验记录、营销人员工作监督表、不合格品处置单、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）。组织对运输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图书、教学仪器、体育用品、工艺美术品、塑料制品（幼教设备、实验室设备）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。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2020.6.16日的《招投标文件评审记录》，包括了如下内容：顾客名称：德州市图书馆，项目名称：图书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2020.7.2日，评审人员：郭新村、王思忠、王钦、王玉琴等。2）再抽该公司2020.8.7日廊坊市教体局的《招投标文件评审记录》，项目名称教学仪器、音体美器材、幼教设备1包。3）再抽2020.10.13日邯郸市教体局的《招投标文件评审记录》，项目名称：实验室设备、图书、工艺美术品1包；2020.12.19日聊城市教体局的《招投标文件评审记录》，项目名称：教学仪器、体育用品、幼教设备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。 |  |
| 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HXHZ.CX23-2017》，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《合格供方评价标准》，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，分数比例5-10分不等，各分项有相应的评分标准。提供了《合格供方名录》，收录山东学献教学仪器有限公司、河北奥星文体器材制造有限公司、余姚市城北教仪厂、人民文学出版社、北京燕山出版社、北京华通物流运输有限公司（运输外包）等17个供方，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。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，录有：山东学献教学仪器有限公司、河北奥星文体器材制造有限公司、余姚市城北教仪厂、人民文学出版社、北京燕山出版社、北京华通物流运输有限公司等供方和外包方17个，评价人：郭新村、王思忠、王钦，批准：王玉琴，日期：2020.8.8日。组织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，应保持更新，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。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。提供了2020.1-12月份的采购计划表多份，采购物品主要有地球构造模型、发电机模型、沙滩玩具、数独游戏卡、圆规、试管架、计数器、算盘、重力演示物理模型、力的传递物理模型、马列主义书籍、科普类书籍、大卫石膏像、工艺笔筒、貔貅摆件、毽子、跳绳……编制：郭新村，批准:王玉琴。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2021.1.20日北京华通物流运输有限公司的运输单，反面含运输协议，明确了名称、到达地址、数量、价格、理赔等要求。采购产品验证通常采取查验产品外观、合格证的方式，具体详见质检部Q8.6审核记录表。 |  |
| 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。远程视频查看营销工作情况：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.远程视频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.远程视频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》，2020.7.11日对销售过程的人员、机械设备、材料、控制方法、环境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：王钦、郭新村、王思忠、王玉琴等。7.制定了销售管理制度、产品搬运管理制度、仓库管理制度等，规定了操作的步骤、方法、注意事项等，操作人员直接按要求进行控制，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。售后服务由供销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，暂无。9. 远程视频王某某正在准备聊城市教育局关于：教学仪器、实验室设备等产品的投标资料，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。 |  |
| 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。 |  |
| 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、违法合同要求、严重客户投诉的情况。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。 |  |
| 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：德州市图书馆等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2020.12.30日《顾客满意度统计分析表》，编写郭新村，审批王玉琴。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。企业对顾客满意度调查样本量较低，调查数据的全面性、客观性等有待进一步改善，顾客建议的跟踪处理反馈等方面有待进一步改善。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 | E6.1.2 O4.3.1 | 供销部按照《环境因素识别与评价控制程序HXHZ.CX18-2017》、《危险源辩识风险评价控制程序HXHZ.CX21-2017》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，包括水电消耗、办公固废排放、车辆尾气排放、办公机械噪声排放、废包装物排放、火灾事故的发生等环境因素，识别时能考虑图书、教学仪器、体育用品、工艺美术品、塑料制品（幼教设备、实验室设备）的销售的特点，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、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”，识别了办公设备辐射、办公设备漏电、采购及销售过程中的产品有毒有害、运输汽车事故、砸伤、碰伤、火灾等危险源，考虑了图书、教学仪器、体育用品、工艺美术品、塑料制品（幼教设备、实验室设备）的销售的特点，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，运行控制参见运行控制条款审核记录。 |  |
| 运行策划和控制 | E8.1 O4.4.6E:8.1O4.4.6 | 1.编制并实施《固体废弃物控制程序HXHZ.CX19-2017》、《相关方管理程序HXHZ.CX11-2017》、《消防安全管理程序HXHZ.CX12-2017》、《劳保、消防用品管理办法》、《职工安全守则》、《火灾应急响应规范》、《环境保护管理办法》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：图书、教学仪器、体育用品、工艺美术品、塑料制品（幼教设备、实验室设备）等产品。以上产品全部由厂家提供，均有合格证和使用说明以及检验报告。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HXHZ.CX11-2017》，提供《对相关方施加影响记录表》，2020.8.10日对所有采购物资相关方施加影响，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，记录人郭新村。7.供销部向供应商发放总经理王玉琴签署的《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．在装卸车时，要求装运人员必须穿戴劳动防护用品，合理使用搬运工具。9.对外招投标和业务洽谈时明确承诺公司产品环保、无毒无害。10.外出业务洽谈时尽量选择公共交通工具，避免酒驾，注意饮食和新冠病毒防护。远程视频仓库观察：仓库货物分类分区存放，主要存放：公司销售的产品，有标识，码放整齐，高度合理。保持消防通道畅通，货物摆放整齐，避免倾斜，分区域，装箱封钉结实避免碰伤/砸伤人员。未发现危化品。仓库人员穿戴口罩、手套、套袖、工服，未发现野蛮作业，制造噪声现象，废旧包装物集中堆积在角落，地面基本干净。部门运行控制基本符合要求。 |  |
| 应急准备和响应 | E8.2 O4.4.7  |  制定实施了《应急准备和响应控制程序HXHZ.CX14-2017》、《火灾应急响应规范》，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。2020.9.12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