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：李家顺 陪同人员：李鹏 | 判定 |
| 审核员：姜海军 审核时间：2021.3.10 |
| 审核条款：QMS:5.3组织的岗位、职责和权限、6.2目标、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，E/OHMS: 5.3组织的岗位、职责和权限、6.2目标、6.1.2环境因素/危险源、8.1运行策划和控制、8.2应急准备和响应。 |
| 组织的岗位、职责和权限 | QES 5.3  | 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  | QES:6.2  | 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：2020.12.29日经查已完成。 |  |
| 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；车辆；信息和通迅技术；抽查1条《设备保养维修记录表》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，责任人张鲁斌、日期2020.9.13；过程运行环境： 本公司根据产品和销售服务特点，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； |  |
| 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，过程策划包含了音体美卫劳器材、文体教学用品、教具、探究仪器、科普仪器、幼儿教具、厨房设备、餐具、数字化教室设备、地理历史教室设备、心理咨询室设备、学生课桌椅、床、学生校服、办公用品、公寓家具、仪器橱柜、玻璃仪器、实验分析仪器、实验室成套设备、环保仪器、家用电器、数码产品、健身器材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》、《实验室仪器和设备质量检验规则GB/T 29252-2012》、《学校课桌椅功能尺寸GB/T3976--2014》、《家用和类似用途电器的安全GB4706.1-2005》、《中小学体育器材和场地GB/T 19851 —2005》、《电鸣乐器均衡类音效装置通用技术条件GB/T25454—2010》、《玩具安全 第1部分:基本规范GB 6675.1-2014》、《木家具通用技术条件 GB/T 3324-2017》、《中小学实验室设备技术规范 DB/T692-2018》、《金属家具通用技术条件 GB/T3325-2017》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）现场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音体美卫劳器材、文体教学用品、教具、探究仪器、科普仪器、幼儿教具、厨房设备、餐具、数字化教室设备、地理历史教室设备、心理咨询室设备、学生课桌椅、床、学生校服、办公用品、公寓家具、仪器橱柜、玻璃仪器、实验分析仪器、实验室成套设备、环保仪器、家用电器、数码产品、健身器材的销售，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。 |  |
| 外部提供过程、产品和服务的控制 | Q8.4 | 现场查见《外部提供过程产品服务控制程序SDYN.CX23-2020》，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。提供了《合格供方名录》，收录宁波青鱼教学仪器有限公司、山海中科教育装备集团、海信（山东）空调有限公司、山东菏泽学明科教仪器有限公司、北京智凯办公自动化设备有限公司、山东金源家具有限公司、河北华尚体育用品科技有限公司、德邦物流运输公司（运输外包）等合格供方，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《合格供方评价记录》，有供方名称、评价项目及得分、评价结果等内容，对宁波青鱼教学仪器有限公司、山海中科教育装备集团、海信（山东）空调有限公司、山东菏泽学明科教仪器有限公司、北京智凯办公自动化设备有限公司、山东金源家具有限公司、河北华尚体育用品科技有限公司、德邦物流运输公司等供方及外包方进行了评价，评价人张鲁斌、李家顺、张黎明等，批准李鹏，日期2020.8.16日。企业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。查见2020.6.10日、2020.10.19日、2020.11.21日、2021.3.9日等《采购计划表》，编制：张黎明，批准：李鹏。采购产品主要有：马德堡半球演示器、光的三基色演示器、钟表模型、物理实验台、化学试验台、写生灯、静物台、花园推车、小象滑梯、音叉、画架、小鼓、排球、篮球、仪器橱、显示器、投影机、容量瓶、烧杯、办公桌、学生床、办公椅、消毒柜、成套刀具、压力锅、拉力器、漫步机、校服、PH计、二氧化碳记录仪、打印机、扫描仪……。 另查见其他各采购计划，均经过审批，采购产品能包括认证范围内的产品，提供给外部供方的信息表述清晰、充分。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。 |   |
| 产品服务的要求 | Q:8.2  | 供销部负责人介绍沟通方式：主要是电话、传真、资料传递、公司网站、广告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。供销部经理介绍；组织通过招标会、市场调查、客户的走访、电话、传真了解市场的需求状态。主要业务以招标文件、订单、合同、电话、邮件、传真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。对顾客的要求由供销部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。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2020.7.23日的《招投标文件评审记录》，包括了如下内容：顾客名称：辽东学院，项目名称：学生床、试验分析仪器、环保仪器、玻璃仪器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2020.8.10日，评审人员：张鲁斌、李家顺、李康、李鹏等。2）再抽该公司2020.8.6日寿光市职业学院的《招投标文件评审记录》，项目名称实验室设备、心理咨询室设备、厨房设备、餐具1包。3）再抽2020.9.11日大同市教体局的《招投标文件评审记录》，项目名称：探究仪器、课桌椅、公寓家具、校服1包；再抽2020.10.27日德州市教育局的《招投标文件评审记录》，项目名称：科普仪器、心理咨询室设备、校服、仪器橱柜1包；2021.1.20日济宁医学院的《招投标文件评审记录》，项目名称：数码产品、家用电器、公寓家俱、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。经过查阅企业订单文件，并与供销部负责人进行沟通，目前暂无产品和订单变更的情况；后续经营中，如出现有产品和订单要求的变更，将按照文件规定要求进行控制。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》、《售后服务规定》、《营销服务质量的控制规范》等。现场查看营销工作情况：1.下发的作业文件随手可得。规范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Q8.2审核记录。4.现场提供有产品检验记录表、发货单、产品合格证，参见Q8.6审核记录。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》，2020.8.10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：李鹏、李康、张鲁斌、李家顺。7.制定了销售管理制度等，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，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. 张某正在准备发货给济宁医学院的数码产品、家用电器、公寓家俱、厨房设备等产品的发货单。组织销售服务过程的控制符合标准规定的要求。 |  |
| 顾客或外供方财产 | Q8.5.3 | 顾客或外部供方的财产包括：顾客信息资质证明文件等，供销部负责顾客信息保管，防止泄露，无外部供方财产。 |  |
| 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《售后服务记录》，客户名辽东学院，服务过程:指导安装了交换机、投影机、监控器、路由器，服务人员张黎明，服务日期2020.10.19日，客户代表签名认可。 |  |
| 更改的控制 | 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。 |  |
| 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：辽东学院等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2020.12.27日《顾客满意度统计分析表》，编写李家顺，审批李鹏。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，已交流改进。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 | E/S6.1.2  | 供销部按照《环境因素识别与评价控制程序SDYN.CX18-2020》、《危险源辩识风险评价控制程序SDYN.CX21-2020》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，考虑了音体美卫劳器材、文体教学用品、教具、探究仪器、科普仪器、幼儿教具、厨房设备、餐具、数字化教室设备、地理历史教室设备、心理咨询室设备、学生课桌椅、床、学生校服、办公用品、公寓家具、仪器橱柜、玻璃仪器、实验分析仪器、实验室成套设备、环保仪器、家用电器、数码产品、健身器材的销售的特点。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、办公设备噪声排放、车辆尾气排放、废包装物排放、火灾等环境因素，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”，识别了吸烟伤害、电器漏电触电、火灾、采购及销售过程中的产品有毒有害、运输汽车事故、人身伤害等危险源，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ES8.1审核记录。 |  |
| 运行策划和控制 | E/S8.1 E/S:8.1 | 1.编制并实施《消防安全管理程序SDYN.CX12-2020》、《相关方管理程序SDYN.CX11-2020》、《固体废弃物控制程序SDYN.CX19-2020》、《环境保护管理办法》、《劳保、消防用品管理办法》、《职工安全守则》、《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：音体美卫劳器材、文体教学用品、教具、探究仪器、科普仪器、幼儿教具、厨房设备、餐具、数字化教室设备、地理历史教室设备、心理咨询室设备、学生课桌椅、床、学生校服、办公用品、公寓家具、仪器橱柜、玻璃仪器、实验分析仪器、实验室成套设备、环保仪器、家用电器、数码产品、健身器材等产品。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.办公室内主要是电的使用，电器有漏电保护器，经常对电路、电源进行检查，没有露电现象发生。7.建立并实施了《相关方管理程序SDYN.CX11-2020》，提供《对相关方施加影响记录表》，2020.8.19日对宁波青鱼教学仪器有限公司、山海中科教育装备集团、海信（山东）空调有限公司、山东菏泽学明科教仪器有限公司、北京智凯办公自动化设备有限公司、山东金源家具有限公司、河北华尚体育用品科技有限公司、德邦物流运输公司等相关方施加影响，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，发函通知对方，记录人张黎明。 8.供销部向供应商发放总经理李鹏2020.8.19日签署的《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。9.对供应商施加影响还包括在评定供应商时，获取质量、环境、职业健康安全管理体系证书则优先，产品必须用环保无毒无害材料、无尖角毛刺等措施。10.企业无固定仓库，需要时临时租赁，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，装卸后及时打扫卫生。11.部门介绍外出业务洽谈时尽量乘坐公共交通工具，避免酒后驾驶，注意饮食卫生。部门运行控制基本符合要求。 |   |
| 应急准备和响应 | E/S8.2  |  制定实施了《应急准备和响应控制程序SDYN.CX14-2020》，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。2020.9.20日参加了由办公室组织的消防演练。现场查看供销部配备了消防器材，状态有效。 |  |
|  |  |  |  |

说明：不符合标注N