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：王玉华 陪同人员：张建军 | 判定 |
| 审核员：冷春宇 审核时间：2021.6.1 |
| 审核条款：QMS:5.3组织的岗位、职责和权限、6.2质量目标、7.1.3基础设施、7.1.4过程运行环境、8.4外部提供过程、产品和服务的控制、8.5.3顾客或外部供方的财产、8.5.5交付后的活动、8.5.6销售和服务提供的更改控制、9.1.2顾客满意；E/OMS: 5.3组织的岗位、职责和权限、6.2环境与职业健康安全目标； |
| 组织的岗位、职责和权限 | QEO 5.3 | 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。与负责人沟通明确职责和权限。 |  |
| 目标及其实现策划  | QEO 6.2 | 与负责人沟通明确本部门目标指标，提供部门目标分解；抽查考核：2021.3.9日目标完成情况如下： 考核人：付绍光、吕金芳  |  |
| 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、打印机、空调机均规定保养项目、频次、负责人，编制：吕金芳，批准：付铁驹，时间：2020年3月6日；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。查特种设备：经确认，目前无特种设备。基础设施管理基本可以满足公司目前体系运行的需要 |  |
| 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；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。现场巡视：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。 |  |
| 外部提供过程、产品和服务的控制 | Q 8.4 | 公司建立并实施《外部提供过程产品服务控制程序HBRC.CX23-2020》、《采购物资检验规范》，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》：有广东学成教学设备有限公司、河北奥星文体器材制造有限公司、江苏启迪教学仪器有限公司、北京美联互通科技有限公司、沧州蓬勃文体设备有限公司、河北奥星文体器材制造有限公司、菏泽耀泰校服加工厂、德邦物流（运输外包方）等供方27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，批准：付铁驹 时间：2020年11月23日。依据合格供应商评价标准进行供应商选择、评价；有2020年11月23日供方评价记录，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。外包物流公司：德邦物流运输有限公司，评价合格，有评价打分表。以上评价人员：吕金芳、王玉华、付绍光，批准：付铁驹。组织在对供方进行选择和评价时，考虑环境及职业健康安全方面的要求并告之要求，发放致供应商信函。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2020.11.5日、2021.1.10日、2021.4.11日采购计划表，均经过总经理付铁驹批准；采购产品包括石膏人体模型、桌面玩具、玩具柜、摇椅、鞍马、音叉、小鼓、显示屏、电子白板、物理实验台、化学试验台、生物试验台、书架、画板、宣泄墙、宣泄沙袋、双层床、仪器柜、通风柜、闭路电视、电磁炉、消毒柜、水分测定仪、档案袋、2B铅笔、电钻模型、车床模型、榨汁机、校服、投影机、防暴钢叉、橡胶棍、催泪喷射器、早期语言评估与训练教学平台、多感官视觉训练系统、课桌、办公桌……，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 | 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；在控制或使用顾客或外部供方的财产期间，对其进行妥善管理。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，及时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  | 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。本公司交付后活动的范围和程度涉及法律法规要求、与产品和服务相关潜在的不期望后果、其产品和服务的性质、用途和预期寿命；顾客要求、顾客反馈。 有顾客要求售后服务时按照合同要求执行，通常是去指导安装。 |  |
| 销售和服务提供的更改控制 | Q 8.5.6  | 与负责人沟通明确更改控制流程，对销售和服务提供的更改进行评审和控制，以确保稳定地符合要求；更改及评审保留记录，包括更改评审结果、更改的人员以及根据评审所采取的措施。 |  |
| 客户满意 | Q 9.1.2  | 提供《顾客满意程度调查表》，调查项目包含：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：秦皇岛教委等4家，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。提供2020.12.30日《顾客满意度调查统计表》，编写王玉华，审批付铁驹，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，如下：产品的满意度为100%，公司服务的满意度为90%，公司价格的满意度为90%，公司交期的满意度为100%，对供销部的满意度为100%，经评价测算客户满意度得分96%，收集顾客改进建议及时反馈处理。经交流体系运行至今未发生投诉情况，日常顾客反馈建议已及时处理。 |  |

说明：不符合标注N