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：付绍光 | 判定 |
| 审核员：姜海军 审核时间：2021.6.1 |
| 审核条款：QMS:8.2产品和服务的要求、8.1运行策划和控制、8.3产品和服务的设计和开发不适用确认、8.5.1销售和服务提供的控制、8.5.2产品标识和可追朔性、8.5.4产品防护，E/OMS: 6.1.2环境因素/危险源辨识与评价、8.1运行策划和控制、8.2应急准备和响应， |
| 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，过程策划包含了教学仪器、初高中理化生实验室成套设备、专用教室设备（历史、地理、美术、音乐、多媒体）、职教实训设备、特教仪器设备、心理咨询宣泄设备、音体美卫劳器材、健身路径器材、课桌椅、学生床、幼儿园玩教具、厨房设备、校用办公家具、安保器材、书架柜子、黑板、校园广播器材、LED显示设备、学生服装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》、《中小学体育器材和场地 GB/T 19851—2005》、《学校课桌椅功能尺寸GB/T3976--2014》、《中小学实验室设备技术规范DB/T692-2018》、《办公家具 办公椅QB/T2280-2016》、《木家具通用技术条件 GB/T 3324-2017》、《实验室仪器和设备质量检验规则 GB/T 29252-2012》、《家用和类似用途电器的安全 GB4706.1-2005》、《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）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教学仪器、初高中理化生实验室成套设备、专用教室设备（历史、地理、美术、音乐、多媒体）、职教实训设备、特教仪器设备、心理咨询宣泄设备、音体美卫劳器材、健身路径器材、课桌椅、学生床、幼儿园玩教具、厨房设备、校用办公家具、安保器材、书架柜子、黑板、校园广播器材、LED显示设备、学生服装的销售，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  | 审核现场供销部负责人王玉华介绍沟通方式：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、顾客投诉或反馈，及时电话联系，明确各自的要求，及时处理，暂未发生顾客投诉情况。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2020.10.19日的《招投标文件评审记录》，包括了如下内容：顾客名称：淄博市教委，项目名称：教学仪器、实验室仪器、幼教设备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2020.11.9日，评审人员：吕金芳、张建军、王玉华、付绍光、付铁驹等。2）再抽该公司2021.5.27日阳谷县教委的《招投标文件评审记录》，项目名称多媒体设备、办公用品、特教器材1包。3）再抽2020.12.11日枣庄市教委的《招投标文件评审记录》，项目名称：幼儿园教具玩具、音体美卫劳器材、专用教室设备1包；再抽2020.11.28日秦皇岛市教委的《招投标文件评审记录》，项目名称：职教实训设备、办公家具、书架柜子、黑板1包；2021.1.15日赣州市教委的《招投标文件评审记录》，项目名称：多媒体设备、校园广播器材、LED显示设备1包；2021.4.14日南宁市教委的《招投标文件评审记录》，项目名称：学生床、校服、职教实训设备、心理咨询室设备1包；再抽2020.12.27日驻马店市教委的《招投标文件评审记录》，项目名称：健身器材、办公家具、课桌椅、安保器材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。管理手册对产品和服务要求的识别和更改进行了策划和规定； 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。基本符合要求。 |  |
| 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》、《营销服务质量的控制规范》等。审核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.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.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》，2020.12.22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：付绍光、张建军、吕金芳、王玉华。7.制定了销售管理制度、产品搬运管理制度等，规定了操作的步骤、方法、注意事项等，以防止人为错误。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，查到售后服务记录，2020.12.19日吕连如在客户定陶中学处指导安装监控器壁、挂音响、投影机广播，顾客较满意。9.审核现场查看业务人员付某正在编制霸州市教体局招标教学仪器、幼儿玩具、课桌椅等产品的投标书，主要是准备资质、业绩、报价、售后要求。组织销售服务过程的控制符合标准规定的要求。 |  |
| 产品标识和可追朔性 | Q8.5.2 | 在《管理手册》中规定公司向顾客提供商品时采取适当措施，确保商品在采购到销售过程中均被明确标识，包括商品名称、种类、规格等信息及销售记录和票据等追溯查阅信息。部门介绍公司实行零库存管理，在发货前一周临时租赁物流公司的仓库，供方发货到临时仓库，产品验收合格后在临时仓库处直接发货，产品通常保留厂家外包装、标签、合格证等方式对产品进行标识，产品附有“合格证”有产品名称、型号、日期、质检人员代号等信息。产品外包装上有产品名称、规格型号、生产单位、数量等。根据采购单、合同订单编号，检验记录等可以进行追溯。企业产品标识管理基本符合标准要求，并满足实际需要。 |  |
| 产品防护 | Q8.5.4  | 企业对产品搬运、包装、贮存、运输以及交付等过程的防护实施控制：现场销售部经理介绍公司无固定仓库，业务员/检验员在临时周转仓库验收合格后直接发货，使用适宜的搬运工具，采用合理的搬运方法，做好产品防护，防止丢失和损坏。包装人员核对产品外观、数量、包装、合格证，保持产品外观清洁、完整，按装箱单核对装箱产品，用防震材料添紧，避免相互碰撞造成破损，包装后进行正确标识。经查出入库及交付手续齐全，与运输方签订运输协议，保证产品运输质量，并对运输质量进行跟踪监督。部门介绍公司自体系运行以来，未发生由于产品防护不当导致产品质量事故的情况，防护措施能够满足要求。企业产品防护能够按照策划的要求实施，满足策划的要求。 |  |
| 环境因素、危险源辨识与评价 | EO6.1.2  | 供销部按照《环境因素识别与评价控制程序HBRC.CX18-2020》、《危险源辩识风险评价控制程序HBRC.CX21-2020》对办公过程和教学仪器、初高中理化生实验室成套设备、专用教室设备（历史、地理、美术、音乐、多媒体）、职教实训设备、特教仪器设备、心理咨询宣泄设备、音体美卫劳器材、健身路径器材、课桌椅、学生床、幼儿园玩教具、厨房设备、校用办公家具、安保器材、书架柜子、黑板、校园广播器材、LED显示设备、学生服装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、包装物消耗、纸张消耗、生活废水排放、废旧办公设备排放、生活垃圾排放、车辆尾气排放、废包装物排放等环境因素，识别时能考虑产品生命周期观点。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、业务洽谈饮食不良，搬运活动违规操作，产品堆放太高不整齐没捆绑、违规操作不按照安全操作规程、采购及销售过程中的产品有毒有害、运输活动机械车辆违规操作、火灾、新冠疫情传播等危险源。查《重大危险源清单》，涉及本部门的有4个不可接受风险，包括：触电、火灾、人身伤害、新冠疫情传播等。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EO8.1审核记录。 |  |
| 运行策划和控制 | EO8.1 EO:8.1 | 1.编制并实施《相关方管理程序HBRC.CX11-2020》、《固体废弃物控制程序HBRC.CX19-2020》、《消防安全管理程序HBRC.CX12-2020》、《能源资源管理程序HBRC.CX20-2020》、《劳保、消防用品管理办法》、《环境保护管理办法》、《火灾应急响应规范》、《相关方环境安全要求》、《应急预案》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：教学仪器、初高中理化生实验室成套设备、专用教室设备（历史、地理、美术、音乐、多媒体）、职教实训设备、特教仪器设备、心理咨询宣泄设备、音体美卫劳器材、健身路径器材、课桌椅、学生床、幼儿园玩教具、厨房设备、校用办公家具、安保器材、书架柜子、黑板、校园广播器材、LED显示设备、学生服装等产品。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.办公及生活污水排放至市政管道；办公活动无噪声、无废气产生，仓库搬运及装卸时注意轻拿轻放，禁止野蛮作业，降低噪声。7.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。8.建立并实施了《相关方管理程序HBRC.CX11-2020》，提供《对相关方施加影响记录表》，2020.11.26日对所有相关方施加影响，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，记录人王玉华。9.供销部向供应商发放2020年11月26日总经理付铁驹签署的《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。10.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。11. 公司无固定仓库，在临时仓库装卸车时，要求装运人员必须穿戴劳动防护用品，注意安全防护，合理使用搬运工具，装卸完成及时清理垃圾打扫卫生。12.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。13.为主要长期员工上社保，查到了2021年1月份缴费证明。14.外出业务洽谈时避免酗酒和吃生冷食物，一般选择火车、飞机。避免长途驾驶和疲劳驾驶操作不当造成人身伤害，注意做好疫情防护。部门运行控制基本能符合标准规定的要求。 |  |
| 应急准备和响应 | EO8.2  |  制定实施了《应急准备和响应控制程序HBRC.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。2020.12.10日参加了由办公室组织的消防演练。体系运行至今未发生紧急情况。 |  |

说明：不符合标注N