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：赵世洋 陪同人员：付心怡 | 判定 |
| 审核员：冷春宇 审核时间：2021.6.3 |
| 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 | 与负责人沟通明确职责和权限，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，抽查考核目标完成情况如下：考核人：付金堂、付心怡 日期：2021年3月2日 |  |
| 基础设施 | Q7.1.3 | 本公司确定、配置和维护过程运行所需的基础设施；提供基础设施维护保养计划：对电脑、打包机、传真机、打印/复印机、空调机等均规定保养项目、频次、负责人，编制：付心怡 批准人：张淑芳，时间：2020年11月13日；抽查设备保养维修记录表：2020.12.2对打包机、2021.3.9对电脑按期进行维修保养，记录保养内容，效果验证运行转正常，维修人：董召亮 |  |
| 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 | Q8.4 | 公司建立并实施《外部提供过程产品服务控制程序》HBYP.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》：有山东学献教学用品有限公司、淮阳县荣华教学设备有限公司、河北奥星文体器材制造有限公司、菏泽市牡丹区南华纸箱印刷厂、余姚市神马教仪成套有限公司、上海天大科教器材有限公司等供方30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，编制：张恒 批准：张淑芳时间：2020年12月11日。查到2020年12月11日山东学献教学用品有限公司、淮阳县荣华教学设备有限公司、河北奥星文体器材制造有限公司、菏泽市牡丹区南华纸箱印刷厂、余姚市神马教仪成套有限公司、上海天大科教器材有限公司等供方评价记录，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，评价结果均合格，评价人：郝如岗、张恒、李涛，批准：张淑芳。查公司未能提供供方评价准则及对校服产品供方德州璞烨服饰有限公司进行调查评价的证据，不符合要求，开具了不符合报告。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，与负责人进行了沟通，提供相关方告之书。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2020.11.17日、2021.3.5日、2021.5.9日、2020.12.18日采购计划表，均经过张淑芳总经理审批；采购计划明确采购产品名称、型号（规格、等级）、数量、到货日期要求，由供销部负责实施采购。抽查以上采购计划，采购产品名称能涵盖企业认证范围内产品，经过了审批。采购验证见质检部Q8.6条款审核记录。 | N |
| 顾客及外部供方财产 | Q8.5.3 | 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 | Q8.5.5 | 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。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，暂无。 |  |
| 销售和服务提供的更改控制 | Q8.5.6 | 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 | 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。抽查《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：威宁彝族回族自治县教育局、泰安市教委、青州市教委，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2021.3.30日《顾客满意度调查统计表》，编写赵世洋，审批张淑芳。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，对本公司产品的满意度为100%，对本公司服务的满意度为90%，对本公司价格的满意度为90%，对本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