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：业务部 主管领导：郑旭平 陪同人员： 徐国燕 | 判定 |
| 审核员：姜海军 审核时间：2021.8.14 |
| 审核过程：产品服务的要求、与顾客有关的过程、采购过程，产品的设计和开发，产品和服务的提供，产品标识和防护，仓储管控，及相关环境因素/危险源识别和控制，审核条款：QMS:8.1,8.3,8.5, 8.2、8.4、9.1.2，EMS: 6.1.2,8.1, 8.2, OHS: 6.1.2,8.1, 8.2, |
| 公司的岗位职责和权限 | QEO5.3 | 岗位职责和权限未变化。 |  |
| 顾客沟通 | Q 8.2.1  | 公司销售的产品主要是金属家具（课桌椅、餐桌、排椅、公寓床、文件柜、幼儿家具、办公家具、幼儿家具（实木桌、实木椅、实木玩具柜、沙发）、玩具、游乐设备、教具，由业务人员负责与客户进行沟通，主要沟通内容为产品要求、价格、数量、发货日期等信息，过程中主要针对进度、变更、修改、质量反馈等，售后主要沟通交付情况、顾客满意等。公司与顾客沟通的方式有：电话、传真、邮件、QQ、微信、调查表、拜访等。业务部经理介绍企业未发生过因沟通不畅导致客户投诉的情况。 |  |
| 与产品有关要求的确定，与产品有关要求评审 | Q 8.2.2、8.2.3  | 业务部经理介绍到公司产品销售由客户提出要货需求或参加招投标，组织内部评审，参加各地组织的招标活动，中标后与使用单位签订合同，公司予以发货，公司在确定产品和要求时，对以下方面进行了考虑：交付时间、产品的质量、产品的价格、产品的特别要求、售后服务等。业务部负责确定与产品有关的要求，包括：客户规定的要求、交付和交付后活动的要求、规定的用途或已知的预期用途所必须的要求、与产品有关的法律法规及公司的附加要求。这些要求以相关技术资料、标准、合同或采购订单中体现。企业通过市场调查、客户的走访、电话、传真了解市场的需求状态，识别顾客要求。通过适用法律法规、行业标准收集、分析、评价了解行业发展要求。通过对竞争对手分析确定公司的发展市场。现场提供了销售合同多份，抽查：1：政府招标合同，查到2021.5.28日中标通知书，客户：奉化区岳林街道金海幼儿园整体设备采购项目，编号：FHGQZB(2021)064D,产品：活动教室家具、科探室家具、阅读室家具、生活体验馆教具、科发室教具（奇妙的水主题）、科发室教具（光影世界主题）、科发室教具（声音探秘主题）、科发室教具（生命科学主题）、科发室教具（力与机械主题）、科发室教具（磁世界主题）、科发室教具（电世界主题）、音体室教具、办公家具、办公设备，按中标通知书，2021.6.7日公司代表施建平评审后签订合同，合同内有质量、价格、结算方式、运输等内容。2：建德市政府采购合同，客户：建德市月亮湾幼儿园，采购产品：户外体能拓展组合、游戏运动包、户外游戏体能梯、幼儿攀爬组件、小精灵隧道、小马车、小马摇摇乐、小狗车、苍穹攀爬架……，按中标通知书，2020.12.8日公司代表施建平评审后签订合同，合同内有质量、价格、结算方式、运输等内容。 合同订单评审在向客户承诺之前进行或在提交标书前完成。检查上述合同的交付记录，基本能按照顾客的要求予交付，对已接受的订单基本均能满足订单的交付要求。 |  |
| 与产品有关要求的更改 | QMS：8.2.4 | 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，业务部经理介绍到当出现产品要求/合同更改时，会重新评审并将更改情况传达至相关人员。经过查阅组织内订单文件，并与业务部负责人进行沟通，组织暂无产品和订单变更的情况； 后续生产经营中，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；产品要求更改控制基本符合标准要求。 |  |
| 外部提供的过程、产品和服务的控制 | Q8.4 | 编制了QH-CX-06《外部提供过程产品服务控制程序》，未变化。查:供方评价，提供2021年度《合格供方名单》，登记的合格供方有浙江森祥教学设备有限公司、浙江兴达钢带有限公司、建德市乾谭明玉教学设备厂、钢海集团有限公司、中山市昊丰家具有限公司等。抽查: 以上供方进行了评价；提供了评价表：1. 钢海集团有限公司，提供产品：钢管Q195 ；判定为合格供应商；
2. 永康市龙人校具有限公司，提供：喷塑加工；判定为合格供应商；
3. 江都百川粉末厂，提供产品：塑粉；判定为合格供应商；
4. 中山市昊丰家具有限公司，办公室、幼儿家具等，情况同上。

但是未能提供对教具、玩具供方浙江温尚教玩具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。查:采购信息，提供“供货合同”，抽查2021.7.19日与浙江木玩世家玩具有限公司签订的供货合同，采购货物主要有直尺、卡尺、卷尺、铅笔、木槌、迷你车床、迷你线锯、画笔、粉笔、木头人偶、管乐拼装挖土机……，合同中规定了产品质量要求、付款方式、交货方式、包装及售后要求。抽查2021.8.2日与中山市海基伦文教用品有限公司签订的供货合同，采购货物主要有YOO11-P3-033刺槐游乐滑梯1套，合同中规定了产品质量要求、付款方式、交货方式。抽查2021.6.30日与浙江温尚教玩具有限公司签订的供货合同，采购货物主要有户外拓展玩具、感官教具、数学教具、文化教具……，合同中规定了产品质量要求、付款方式、交货方式。识别外包过程为喷塑过程，已将喷塑加工方列入合格供方名录。传递给供方的采购信息能够满足采购要求。对于由本公司签收的采购产品则需进行进厂验证，提供验收记录表，关于采购验证内容详见Q8.6条款。 | N |
| 销售过程控制 | Q8.5.1 | 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、产品检验报告，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。6.公司将销售过程定为需要确认的过程，提供了销售过程确认记录，对机械设备、人员、制度等进行了确认，结果符合，确认人杨岑、吕萍，确认日期2020.11.19日，2021年度还没有再确认。7.制定了销售服务提供规范等，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.产品都附有生产厂家合格证等，外包装完好。增加的范围游乐设备、教具的销售过程基本符合控制要求。 |  |
| 顾客或外部供方财产 | Q8.5.3 | 该公司顾客财产主要为顾客的技术要求及顾客的个人信息等，由销售人员做好顾客技术资料保管及个人信息保密工作。经询问了解，没有顾客个人信息泄露情况发生。 |  |
| 交付后活动 | Q8.5.5 | 查销售现场产品交付情况：产品交付至客户处，客户签收，公司通过电话跟踪沟通及定期拜访、客户满意度调查等方式确认交付及交付后服务的满意程度。经查符合要求。 |  |
| 顾客满意度 | Q9.1.2 | 负责人介绍说：主要通过调查表、专访（回访）、电话、传真等，监视顾客对其要求已被满足的程度的感受信息，了解顾客满意的程度。提供3份《顾客满意度调查表》，调查内容包括产品质量、价格、包装、交期、问题解决等。从收回的调查表来看，客户对企业各调查项目比较满意。提供《顾客满意度统计表》，对顾客满意度调查记录表进行了分析, 满意度调查统计满意度为96%，至今没有发生顾客投诉，也没有因质量问题接到顾客反馈。与现有的顾客数量相比，顾客满意度调查数量不匹配，数据可信度低。对于顾客日常有关信息，对于日常每批交付中发现问题均为一般问题，及时进行了解决，未保持记录，交流改进。现场审核时也未发现顾客投诉的情形或相关资料。 |  |
| 环境因素、危险源 | E/O:6.1.2 | 业务部依据《环境因素识别与评价控制程序QH-CX-16》、《危险源辨识、风险评价与控制措施制定程序QH-CX-23》对部门办公、销售过程环节识别环境因素和危险源，识别时考虑了金属家具（课桌椅、餐桌、排椅、公寓床、文件柜、幼儿家具）、办公家具、幼儿家具（实木桌、实木椅、实木玩具柜、沙发）、玩具、游乐设备、教具的销售的特点。查《环境因素识别和评价登记表》，由于只是在原有销售范围基础上增加了游乐设备和教具的销售，没有新增加环境因素，所以与上次没有变化。查《重要环境因素清单》，采取多因子评价法，评价出噪声排放、固体废弃物排放、火灾爆炸事故的发生等3项重要环境因素。经评价本部门的重要环境因素为日常办公过程中固体废弃物排放、火灾事故的发生等重要环境因素。查《危险源识别和评价登记表》，识别办公活动、采购销售过程中的危险源，由于只是在原有销售范围基础上增加了游乐设备和教具的销售，没有新增加危险源，所以与上次没有变化。查《重大危险源清单》，对识别的危险源进行了评价，评价出重大危险源，包括：职业病、触电事故、机械伤害、人身伤亡等。经评价本部门重大危险源：触电、火灾事故的发生。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、日常培训教育等运行控制措施等。 |  |
| 运行控制 | E/O8.1 | 1.按编制的《环境因素识别与评价控制程序》、《危险源辨识、风险评价与控制措施制定程序》、《环境、职业健康安全运行控制程序》、《应急预案》、《仓库管理制度》等环境、安全控制程序和管理制度实施。2.公司主要通过各地政府招投标信息，参加招投标，流程是获取招标信息→组织内部讨论进行评审→准备标书→投标→签订合同→销售→售后。3.本部门办公中所使用的办公用品、产生的废弃物，统一处理。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办公室处理。4.办公室和仓库内主要是电的使用，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，由办公室统一检查。5.对外业务洽谈时明确承诺公司产品环保、无毒无害，从提供的第三方产品检验报告来看，公司产品和原材料能达到环保要求。6. 审核时发现企业未能提供对教具、玩具供方浙江温尚教玩具有限公司进行调查评价的证据，也未能提供对该供方施加环境、安全影响的相关证据，不符合要求，开具了不符合报告。7.查见“关于健康、安全与环境守法自我声明”，公司声明严格控制了生产和销售过程中的负面环境影响和危险源，没有发生环境污染事故、相关方投诉、人身伤害事故及安全生产事故。8、人员外出注意交通安全，做好新冠病毒疫情预防，佩戴口罩，打疫苗。 9、办公区现场巡视：本部门布局合理，办公现场光照、温度适宜，无水龙头跑冒滴漏现象。现场电器、线路完好无破损，未发现私接乱接电气线路用电不当等安全隐患及不良环境影响现象。部门日常办公活动中，加强用电安全，防止触电事故和火灾事故的发生。用毕电脑关闭电源，最后离开部门人员随手关灯。10、仓库现场巡视：分区存放整齐码放，消防通道畅通，现场有禁烟、禁火警示标识，有分类垃圾箱，配备了手提式干粉灭火器，经现场查看均在有效期内。仓库用电线路规范无临时用电，无私拉乱扯，无使用大功率电器等异常现象，未发现摔打物品制造噪声的现象。部门运行控制能结合产品生命周期观点和方法，在相关方管理方面还需加强控制。 |  N |
| 应急准备和响应 | E/O8.2 | 执行《应急准备和响应控制程序》。2021.1.18日参加了公司统一组织消防应急预案演练，见办公室记录。自体系运行以来尚未发生紧急情况。 |  |

说明：不符合标注N