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：张巧梅 陪同人员：李瑞 | 判定 |
| 审核员：姜海军 审核时间：2019.11.18 |
| 审核条款：QMS:5.3组织的岗位、职责和权限、6.2质量目标、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、8.5.6销售和服务提供的更改控制；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、 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。 |
| 组织的岗位、职责和权限 | QE 5.3O4.4.1 | 供销部职能没有发生变化，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  | QE:6.2O4.3.3 | 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：2019.7.3日经查已完成。 |  |
| 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用仪器、教学模型、音体美卫劳器材、实验室成套设备、课桌椅、床、学生公寓用品、仪器橱柜、办公家具、办公用品、玻璃仪器、厨房设备、监控设备、多媒体教学设备、实训设备、心理咨询室设施、幼儿玩具的销售所需要达到的质量目标和要求。执行标准《学生用品的安全通用要求GB21027-2007》、《教学仪器产品一般质量要求JY 0001－2003》、《商品经营服务质量管理规范GB/T 16868-2009》、《家用和类似用途电器的安全GB4706.1-2005》、《学校课桌椅功能尺寸GB/T3976--2014》、《实验室仪器和设备质量检验规则GB/T 29252-2012》、《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教学用仪器、教学模型、音体美卫劳器材、实验室成套设备、课桌椅、床、学生公寓用品、仪器橱柜、办公家具、办公用品、玻璃仪器、厨房设备、监控设备、多媒体教学设备、实训设备、心理咨询室设施、幼儿玩具的销售，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  | 供销部负责人介绍沟通方式：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，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。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。企业对招标文件要求（即产品要求）进行识别确认，由供销部经理组织人员评审，经评审能满足要求后组织进行投标，并交纳保证金，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2019.1.24日的《招投标文件评审记录》，包括了如下内容：顾客名称：四川省彭州市职业中学，项目名称：环保仪器、实训设备、办公用品、心理咨询室设施、公寓用品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2019.2.28日，评审人员：张巧梅、谷加永、李瑞、张学献等。2）再抽该公司2019.2.20日泰安市教委的《招投标文件评审记录》，项目名称多媒体设备、实验室设备、校服、床、仪器橱柜1包。3）再抽2019.3.10日泰安市外国语幼儿园的《招投标文件评审记录》，项目名称：教学模型、玩具、音体美卫劳器材、监控设备1包；2019.6.13日大冶市教委的《招投标文件评审记录》，项目名称：教学模型、厨房设备、办公家具1包；2019.7.25日湖南省交通科技职业学校的《招投标文件评审记录》，项目名称：公寓用品、心理咨询室设备、环保仪器、实训设备1包；2019.9.15日濮阳市职业中等专业学校的《招投标文件评审记录》，项目名称：公寓用品、玻璃仪器、课桌椅、床、仪器橱柜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。供销部经理介绍：目前尚未发生合同更改的情况，询问对更改情况的控制较为明确清楚。 产品要求的评审基本符合标准要求。 |  |
| 外部提供过程、产品和服务的控制 | Q8.4  | 组织不对销售的产品进行生产加工，所有销售产品全部采购自各合格供方，产品到货后仅在仓库内进行分拣或按照相关要求做包装处理等。编制了《外部提供过程产品服务控制程序》编号：SDXX.CX23-2017，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《原材料分类表》，一类主要材料为：公司销售的产品，二类辅助材料：包装袋、包装箱、泡沫板、打包带等。提供了《合格供方评价标准》，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，分数比例5-10分不等，各分项有相应的评分标准。并有相应的得分与供方级别说明。提供了《合格供方名录》，收录常州未来仪器制造有限公司、山东省鲁宝厨业有限公司、余姚市神马教仪成套有限公司、沧州蓬勃文体设备有限公司、山东省服装鞋帽工业集团公司、天地华宇物流运输有限公司（运输外包）等供方24个，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《合格供方评价统计记录》，有供方名称、评价项目及得分、评价结果等内容，录有：常州未来仪器制造有限公司、山东省鲁宝厨业有限公司、余姚市神马教仪成套有限公司、沧州蓬勃文体设备有限公司、山东省服装鞋帽工业集团公司、天地华宇物流运输有限公司等供方和外包方，评价人：张巧梅、谷加永等，批准：张学献，日期：2019.1.27日。组织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，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2019.1.6日《采购计划表》，

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 物品名称 | 数量 | 到货日期 |
| 1 | 电饭锅 | 10 | 2019.1.12 |
| 2 | 蒸锅 | 10 | 2019.1.12 |
| 3 | 宣泄沙袋 | 20 | 2019.1.12 |
| 4 | 宣泄墙 | 20 | 2019.1.12 |
| 5 | 刀具 | 50 | 2019.1.12 |
| 6 | 铅笔 | 1000 | 2019.1.12 |
| 7 | 签字笔 | 300 | 2019.1.12 |
| 8 | 油性笔 | 50 | 2019.1.12 |
| 9 | 白板 | 50 | 2019.1.12 |
| 10 | 办公桌 | 100 | 2019.1.12 |
| 11 | 办公椅 | 100 | 2019.1.12 |
| 12 | 打印机 | 10 | 2019.1.12 |
| 13 | 碎纸机 | 15 | 2019.1.12 |
| 14 | 桌面玩具 | 20 | 2019.1.12 |
| 15 | 玩具柜 | 20 | 2019.1.12 |
| 16 | 摇椅 | 20 | 2019.1.12 |

编制：张巧梅，批准：张学献。另查2019.3.11日《采购计划表》，

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 物品名称 | 数量 | 到货日期 |
| 1 | 渔网 | 100 | 2019.3.16 |
| 2 | 工具箱 | 100 | 2019.3.16 |
| 3 | 量角器 | 200 | 2019.3.16 |
| 4 | 米尺 | 300 | 2019.3.16 |
| 5 | 体重计 | 10 | 2019.3.16 |
| 6 | 高低床 | 300 | 2019.3.16 |
| 7 | 数据线 | 100 | 2019.3.16 |
| 8 | 笔记本电脑 | 100 | 2019.3.16 |
| 9 | 投影机 | 50 | 2019.3.16 |
| 10 | 重力演示物理模型 | 10 | 2019.3.16 |
| 11 | 力的传递演示模型 | 100 | 2019.3.16 |
| 12 | 监控器 | 100 | 2019.3.16 |
| 13 | 烧瓶 | 200 | 2019.3.16 |
| 14 | 容量瓶 | 200 | 2019.3.16 |
| 15 | 压力锅 | 20 | 2019.3.16 |
| 16 | 电磁炉 | 20 | 2019.3.16 |
| 17 | 电饭锅 | 20 | 2019.3.16 |
| 18 | 蒸锅 | 20 | 2019.3.16 |

编制：张巧梅，批准：张学献。另查2019.6.17日《采购计划表》，

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 物品名称 | 数量 | 到货日期 |
| 1 | 显示屏 | 10 | 2019.6.23 |
| 2 | 学生笛 | 20 | 2019.6.23 |
| 3 | 三角板 | 100 | 2019.6.23 |
| 4 | 腰鼓 | 100 | 2019.6.23 |
| 5 | 渔网 | 20 | 2019.6.23 |
| 6 | 重力演示物理模型 | 100 | 2019.6.23 |
| 7 | 力的传递物理模型 | 100 | 2019.6.23 |
| 8 | 试管 | 200 | 2019.6.23 |
| 9 | 烧杯 | 200 | 2019.6.23 |
| 10 | 烧瓶 | 200 | 2019.6.23 |
| 11 | 滴定管 | 200 | 2019.6.23 |
| 12 | 爬梯 | 10 | 2019.6.23 |
| 13 | 焦耳定律演示器 | 50 | 2019.6.23 |
| 14 | 计数器 | 100 | 2019.6.23 |
| 15 | 衣柜 | 50 | 2019.6.23 |
| 16 | 宣泄墙 | 10 | 2019.6.23 |
| 17 | 被褥 | 200 | 2019.6.23 |

编制：张巧梅，批准：张学献。另查2019.10.9日《采购计划表》，

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 物品名称 | 数量 | 到货日期 |
| 1 | 音叉 | 10 | 2019.10.15 |
| 2 | 闭路电视 | 50 | 2019.10.15 |
| 3 | 阿基米德演示器 | 200 | 2019.10.15 |
| 4 | 试管架 | 200 | 2019.10.15 |
| 5 | 被褥 | 200 | 2019.10.15 |
| 6 | 学生床  | 200 | 2019.10.15 |
| 7 | 干燥箱 | 50 | 2019.10.15 |
| 8 | 水浴锅 | 20 | 2019.10.15 |
| 9 | 标准画板 | 50 | 2019.10.15 |
| 10 | 标准画架 | 50 | 2019.10.15 |
| 11 | 蒸箱 | 20 | 2019.10.15 |
| 12 | 菜板 | 50 | 2019.10.15 |
| 13 | 微波炉 | 20 | 2019.10.15 |
| 14 | 车床模型 | 20 | 2019.10.15 |
| 15 | 小孔成像演示器 | 50 | 2019.10.15 |
| 16 | 钟表模型 | 50 | 2019.10.15 |

编制：张巧梅，批准：张学献。另外查2019.8.11日、2019.9.19日、2019.11.15日采购计划，均经过审批。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。查到2019.11.9日天地华宇物流运输公司的运输单，含运输协议，明确了名称、到达地址、数量、价格、理赔等要求。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8.6工作单。 |  |
| 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。现场查看营销工作情况：1.以上文件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8.2工作单。4.现场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》，2019.6.18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：张学献、谷加永、李瑞、张巧梅等。7.制定了销售管理制度、仓库管理制度等，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，库管员依据发货单发货，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。9. 现场张某正在电话联系湖南省交通科技职业学校关于：公寓用品、心理咨询室设备、环保仪器、实训设备等产品的发货交付事宜，接听电话礼仪规范，介绍沟通详实。10. 侯某正在准备潍坊市教委招教学仪器、实验室设备、课桌椅、学生床等产品的投标资料。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，确保商品进入公司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。产品通常保留厂家标签、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，可作为追溯性标识。发货时库管员核对标签无误后再交付。根据采购单、订单编号，检验报告等进行追溯。经现场查验标识齐全、清晰、正确，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：配置适宜的搬运工具，采用合理的搬运方法，搬运人员按要求执行，做好产品防护，防止丢失和损坏。包装人员核对产品合格证，保持产品外观清洁、完整，按装箱单核对装箱产品，包装后进行正确标识。用防震材料添紧，避免相互碰撞造成破损，对运输供方进行合格评定，签订运输合同，保证产品运输质量，并对运输质量进行记录，跟踪监督。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。现场产品防护能够按照策划的要求实施，满足策划的要求。 |  |
| 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：湖南省交通科技职业学校等3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2019.8.20日《顾客满意度统计分析表》，编写张巧梅，审批张学献。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。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 | E6.1.2 O4.3.1 | 供销部按照《环境因素识别与评价控制程序SDXX.CX18-2017》、《危险源辩识风险评价控制程序SDXX.CX21-2017》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。 查“环境因素识别评价汇总表”，与上次没有变化，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，包括办公纸张消耗、办公固废排放、车辆尾气排放、废包装物排放、火灾事故的发生等环境因素，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”，与上次没有变化，识别了办公设备辐射、办公设备漏电、采购及销售过程中的产品有毒有害、运输汽车事故、火灾等危险源。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，运行控制参见运行控制条款审核记录。 |  |
| 运行策划和控制 | E8.1 O4.4.6E:8.1O4.4.6 | 1.编制并实施《固体废弃物控制程序》、《环境保护管理办法》、《相关方管理程序》、《消防安全管理程序》、《劳保、消防用品管理办法》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：教学用仪器、教学模型、音体美卫劳器材、实验室成套设备、课桌椅、床、学生公寓用品、仪器橱柜、办公家具、办公用品、玻璃仪器、厨房设备、监控设备、多媒体教学设备、实训设备、心理咨询室设施、幼儿玩具等产品。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.建立并实施了《相关方管理程序SDXX.CX11-2017》，提供《对相关方施加影响记录表》，2019.2.11日对所有采购物资相关方施加影响，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，记录人李瑞。7.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。8.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。部门运行控制基本能按照策划的要求进行控制。 |  |
| 应急准备和响应 | E8.2 O4.4.7  |  制定实施了《应急准备和响应控制程序SDXX.CX14-2017》，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。2019.7.16日参加了由办公室组织的消防演练。自体系运行以来未发生紧急情况。 |  |
|  |  |  |  |

说明：不符合标注N