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：李聪 | 判定 |
| 审核员：吉洁 审核时间：2021.10.12 |
| 审核条款：Q5.3/8.1/8.4/8.5  EO5.36.1.2/8.1 |
| 组织的角色、职责权限 | QEO  5.3 | 供销部负责人：李聪  市场信息的调研及与顾客的沟通工作；组织合同评审；物品发运；负责回访工作，对顾客及相关方回访等方面获得的信息，进行满意度调查，确认顾客和相关方明示或期望的质量、环保、职业健康安全要求；产品实现过程的策划，确定过程、文件和资源的需求；负责为有关的过程和活动提供技术标准及技术依据；组织贯彻技术规程和质量、环境标准，指导服务技术工作；原料供方的选择评价考核，对供方选择和对供方、其它相关方施加影响；实施采购物资采购工作；本部门环境因素/危险源辨识及控制。  部门负责人对本部门的职责和权限以及工作流程清楚、明确本部门的目标指标。 | Y |
| 运行的策划和控制 | Q  8.1 | 公司对产品质量目标、产品实现过程；产品所要求的验证、确认、监视、检验和试验活动以及产品接收准则进行了策划，并规定了所需的记录。  编制《服务过程控制程序》，对服务过程进行控制。  1、本公司的产品销售为：医疗器械和纺织品  2、销售服务流程：  业务洽谈―签订合同―产品采购―发货至顾客指定地址― 验收―结算  3、办公设备：电脑（主机+显示器）、描扫仪/打印机一体、黑色打印机、白色打印机、传真电话一体机、固定电话等，基本满足要求。  4、检测仪器：无  5、编制了《设备管理制度》、《服务人员工作规范》等。  6、相关法律法规要求《产品质量法》、《消费者权益保护法》等 | Y |
| 外部提供的过程、产品和服务的控制 | Q8.4 | 编制了《采购控制程序》，明确了根据销售订单，编制《采购计划》。对采购计划中重要物资进行定期合格供方评价，内容包括：交货及时、售后服务好、产品质量可靠等内容。经由总经理确认后，纳入公司合格供方。  提供有《合格供方目录》，由总经理批准。  供方名称 供应的产品（服务）名称及类别  河北省纺织科学研究所 手术室医用面料  圣雪兰纺织科技有限公司 工装面料  东丽酒伊织染（南通）有限公司 刷手衣面料  石家庄仑美贸易有限公司 纯涤抗静电面料  石家庄圣佳服饰有限公司 商标  元氏县恒信纸制品有限公司 纸箱  元氏县丽尚服饰加工厂 医护工服、床品、患者服等医用纺织品  江苏卫护医疗科技有限公司 手术用品（手术衣、手术帽、口罩、手术垫单、手术洞巾）  广西安洁丽医疗器械有限公司 手术用品（手术衣、手术帽、口罩、手术垫单、手术洞巾）  查2021年1月1日对供方的调查及评价。  针对合格供方元氏县丽尚服饰加工厂等的评价：评价内容：企业资质、交货及时、售后服务好、产品质量可靠等；符合相关规定，纳入合格供方。收集了营业执照、生产资质、认证证书等信息。  本公司需求物资的采购信息由供销部负责，通过签订书面采购订单方式向合格供方进行产品采购。 |  |
| 生产和服务提供的控制 | Q8.5.1 | 公司对产品销售和服务提供过程进行了策划，对人、机、料、法、环诸因素进行了较好的控制，销售过程部门严格按策划的作业流程予以控制。该公司产品销售主要是医疗器械和纺织品，其主要任务收集相关产品信息来提高销售能力，满足客户需求，从市场占有率、品牌形象、经营理念等进行策划控制。致力于产品销售、市场营销及完善的售后服务，以品牌、资源及资金为发展支点，促进对科技成果产业化的转换，实现品牌运营。  产品的销售依据的标准有：质量标准：顾客技术要求及相关国家/行业标准。  公司产品主要从以下方面进行销售：  A市场占有率 B 技术水平 C性价比 D节能环保 E客户要求  通过信息的收集加以整理，根据客户需求和国家标准进行销售。  查销售任务，计划制定情况  出示了2021年5月份的销售计划  编制：李聪 批准：李少飞    抽查2021.5.30洗手服、包布、床单、枕套、隔离衣等的销售记录，符合要求。  针对此销售计划，由供销部经理对销售员进行任务分配，并向销售员提供服务流程。经查符合要求。    提供的产品的特性和销售服务的特性和要达到的结果，编制了《售后服务要求》《服务过程工艺流程》等工艺文件和记录。相关法律法规要求：《产品质量法》、《消费者权益保护法》等。  获得和使用适宜的监视测量资源：受审核方为销售型公司，只是对产品包装、型号等进行检验，不进行性能检验，故无监视测量设备。  使用适宜的设备和过程环境：有台式电脑、复印机、打印机、传真机等，可以满足工作需要.设备数量保证，维修及时. 办公现场宽敞整洁，电脑、传真、打印机及网络运行正常。  供销部所有人员岗前经过专业培训，有相关销售工作经验，符合公司岗位能力需求。  现场通过对客户要求样品标签、区域标识，专人负责专区管理，批次送检，批次归档保存等措施防止人为差错的发生。  抽查过程监视和测量情况，提供了销售过程记录及检验记录。对各工序等过程的监控记录及安全文明销售记录、工艺纪律检查等建立了记录，并对过程参数予以控制。  公司根据以市场销售情况进行销售和采购，下销售任务过程中产品的技术资料和采购合同及记录等相关资料，内容齐全；查阅任务通知记录能反映客观情况。  销售过程中各环节通过自检、监督、复核对产品信息进行检验，检验合格的产品信息方可流转到下道工序，销售定单发出前均经总经理批准后方可交付客户。供销部结合办公室定期对开发各工序开展巡检。  产品交付至客户处通过物流服务企业，客户签收，公司办公室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。  查看：医疗器械、纺织品的产品的主要销售现场。  查见办公现场宽敞整洁，电脑、传真、打印机及网络运行正常。  业务员正在与从网络上联系实验台销售的具体事项。现场办公秩序良好，符合该公司的规定要求。  产品售出后，供销部定期进行顾客满意率调查，做好售后服务工作，详见9.1.2审核记录。  需要确认的过程：编制了《特殊过程确认准则》，该公司目前经识别确认的特殊过程为销售服务。查见《过程确认记录》，对该过程从工作人员能力、设备能力、工作流程等方面进行了确认评价。确认结论：销售服务可以保证质量满足要求。  确认人：李聪、李少飞，主管领导审批意见：同意，总经理 李双清，2021.1.10。  该特殊过程自确认后，人员、设备、工作流程没有变更发生，没有发生再确认的情况。经查基本符合要求。 | Y |
| 标识和可追溯性、产品防护 | Q8.5.2  8.5.4 | 根据本公司产品类型及产品实现过程的具体情况，查相关标识情况。公司管理手册8.5.2条对产品标识、状态标识的实施做了规定。  查看：产品标识：经营厂家、数量、 规格等。  库房存放少量产品，均码放整齐，公司产品防护基本符合要求。 | Y |
| 顾客满意度 | Q9.1.2 | 公司通过电话，走访等形式，接受顾客反馈，了解顾客顾客满意度信息，发放调查表对顾客满意度进行定量测量。  提供“顾客满意程度调查表”，调查主要内容：质量、交付、价格、服务等方面的满意程度等，各项得分求平均值得最终结果。体系建立以来对1个顾客进行了满意度调查。提供顾客满意调查分析。最终顾客满意率100%。 | Y |
| 环境因素、危险源 | EO  6.1.2 | 提供《环境因素识别评价表》，其中包括办公区等，包括固废排放、火灾的发生、资源的消耗、能源的消耗、废气排放、废水的排放、噪声排放等。  可以提供《重要环境因素清单》，其中重要环境因素：固体废弃物排放、火灾的发生，评价准确。  提供《危险源识别清单》，按照活动、区域进行了识别，包括：电脑、打印机、复印机产生的辐射；电源电器老化损坏、违章用电、地面油污水滑跌倒、障碍物挡路、交通事故等，评价基本全面  提供《重大危险源清单》，评价火灾、触电、意外伤害为不可接受风险，评价准确。 | Y |
| 运行控制 | EO8.1 | 本部门应执行的运行控制文件包括：环境运行控制程序，固体废弃物管理规定、对相关方施加影响管理规定、节能降耗管理规定、消防安全管理制度、办公室安全管理制度、车辆管理规定、电脑使用管理办法等。  查运行控制情况：  销售服务流程：业务洽谈―签订合同―产品采购―发货至顾客指定地址― 验收―结算  火灾：现场配备了消防栓、灭火器，经查均在有效压力范围内。  每月对消防器材进行一次全面检查--提供消防器材检查记录  触电：办公区均使用安全电器，灯具离地距离符合要求，每季度一次检查线路、灯具、电器等的安全性能，经常对员工进行安全用电知识宣贯，确保安全用电，无触电事故发生。  汽车尾气：使用高标号燃油降低汽车尾气有害气体的排放，定期对车辆进行检定，避免事故、尾气达标排放等。  办公过程注意节约用电，做到人走灯灭，电脑长时间不用时关机，下班前要关闭电源；  办公过程产生的固废按办公室要求放到指定地点，现场无混放现象；办公用品按要求由办公室负责发放，作好记录；  生活污水用于绿化、洒水降尘；  普通固废排放：生活办公垃圾按照小区规定放置指定区域。  相关方施加影响：供销部根据公司情况，策划了至相关方环境安全要求的通知，2021年1月对供方、客户以邮件、传真、现场告知进行了通知发放.  库房存放少量产品，摆放整齐，配置有灭火器，无火灾、安全隐患。 |  |

说明：不符合标注N