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：管理层 ， 主管领导:纪绪文，纪绪林 （管代），陪同人员：化亭云 | 判定 |
| 审核员：杨珍全 审核时间：2021.12.9 |
| 审核条款：4.1组织及其环境;4.2相关方需求与期望;4.3确定体系范围;4.4体系及其过程;5.1领导作用与承诺;5.2方针;5.3组织的角色、职责和权限；6.1应对风险和机遇的措施；6.2目标及其实现的策划；6.3变更的策划；9.1.1监测、分析和评价总则； 9.3管理评审；10.1改进 总则； 10.3持续改进；  范围的确认、资质的确认、法律法规执行情况、质量抽查及顾客投诉情况，上次不符合项验证。 |
| 组织及其环境;  相关方需求与期望;  确定体系范围;  体系及其过程;  总要求 | Q:4.1;4.2;4.3;4.4 | 公司制定有《内、外部环境风险和机遇分析表》，确定对公司有利的内外部环境因素有：公司全体员工的质量意识比较强，所销售产品质量在同行业中比较优质。  对公司不利的内、外部因素有：市场竞争非常激烈，产品产品利润不断降低、员工成本增加。  公司通过业内展会、同行交流、座谈会、工作例会、QQ、微信等进行内外部沟通，并定期进行评审，形成会议记录。  查见《内、外部环境风险和机遇分析表》  内部环境，人力因素，目前情况：人力资源充足，不利情况：部分岗位技能弱，整改决策：加强岗位培训。  公司确定的相关方有员工、银行、主管部门、供应商、客户等。  理解员工诉求的形式为谈心、会议等；理解银行等相关方的形式主要为电话沟通、上门拜访等；  员工关注的主要问题有工资、待遇、晋升机制、福利等，供应商关注的主要问题是回款时间等。  对相关方的要求的监视和评审的方法多样，通过QQ和微信等现代通讯手段是常用的便捷而又高效主要方法。  查见《相关方要求识别和控制》相关方：其中顾客的需求和期望是产品质量符合顾客要求、及时交货、价格合理、服务及时、通过ISO9001:2015。  监测指标：产品交付合格率、产品交付履约、顾客满意度等。  公司的质量管理体系的范围为:紧固件（锁销类）、检测仪器设备、汽车行业工位器具的销售  ---不适用条款：8.3  公司产品均为销售，根据客户要求及合同要求进行销售，不涉及设计开发工作。故GB/T19001-2016标准8.3条款不适用，对于该条款的不适用不影响组织向顾客提供合格产品及满足相关法律法规要求的能力和责任。  注册地址：重庆市南岸区江南大道19号(城市之光)1幢1单元26-4号(城市之光)1幢1单元26-4号  经营地址：重庆市南岸区江南大道19号(城市之光)1幢1单元26-4号(城市之光)1幢1单元26-4号  经识别，组织依据ISO9001：2015版标准的要求建立、实施、维护质量管理体系，符合标准要求。  公司按照ISO9001:2015标准的要求，建立、实施、保持和持续改进质量管理体系，策划质量手册、程序文件、作业文件，包括所需过程及其相互作用，制定有风险管理控制办法，确定产生非预期的输出或过程失效对产品和顾客满意带来的风险，以及应对措施。  组织制定有管理评审控制程序，定期进行体系评审，必要时变更过程，以确保过程持续产生公司期望的结果。  经现场确认，关键过程/特殊过程：销售服务过程，外包过程：无。 | 符合 |
| 领导作用与承诺 | Q5.1 | 总经理：纪绪文 组织代表：纪绪林  公司总经理承诺建立、实施、保持和改进QMS，并对QMS的有效性负责。并组织落实其管理职责内的各项工作。  最高管理者组织公司相关人员并制定了质量方针和质量目标，并与组织环境相一致，与组织的战略方向一致。  根据总经理的谈话沟通，组织的质量管理体系要求已渐渐融入组织的业务过程中。  组织已使用过程方法和基于风险的思维进行体系的运行。  最高管理者针对体系的运行，提供了所需的资源。  向全公司强调遵守法律法规、质量管理、符合质量管理体系的要求及达到顾客满意的重要性。  形成制度化，把质量目标进行层层分解落实到各部门，规定了定期检查落实的情况。  不断强调负责人制度，并制定了各部门负责人的职责、权限，并在全公司宣贯。  基本符合要求。  公司从采购、销售、售后服务各个环节注重培养员工顾客满意的意识，领导对顾客满意比较关注，认识到没有顾客就没有公司的市场。  公司在各个方面努力提高顾客满意率。注重服务和企业形象。努力寻求顾客满意。 | 符合 |
| 方针（含制定/沟通） | Q5.2 | 公司的质量方针是：  “用先进技术和优质服务帮助客户实现设备资产安全高效运行”  公司建立的质量方针基本满足标准各项承诺的要求，基本能为质量目标的制定提供框架，基本符合要求。  主要通过日常工作会议、口头交流等将质量方针的要求向全员传达和灌输，确保员工增强顾客满意和守法意识。 | 符合 |
| 岗位/职责/权限 | Q5.3 | 公司在建立管理体系之初，对各部门的职责权限进行了划分，在质量手册中确定了公司组织机构图，策划：管理层、行政部、销售部、采购部等部门，对应每个部门有职能分配表，在5.3职责和权限中对各部门职责权限进行了规定，质量体系负责人由：纪绪林负责，各部门基本清楚其职责，文件描述职责与实际基本符合。  公司策划有《风险和机遇的应对措施》，考虑到4.1所描述的因素和4.2所提及的要求，确定需要应对的风险和机遇包括：人力资源风险、设备风险管理、采购风险控制、策划能力风险控制、公共设施风险控制及短交期风险控制以及其他风险控制。  组织发生变更时能保持体系的正常运行和完整性； | 符合 |
| 应对风险和机遇的措施 | Q6.1 | 公司策划并批准实施《风险和机遇分析表》，内容包括风险类型、风险因素、应对机遇及措施、现行控制方法、涉及的场所及部门等；  查见《风险和机遇评估分析表》：   1. 类型：外部因素；   类别：竞争风险公司目前的主导产品在市场占有率和领先趋势比较明显，，影响公司的领先优势。机遇：竞争加剧，发展压力大，但也会带来新的发展机遇。  应对机遇及措施：及时关注公司产品市场的情况，收集信息及时调整，保持公司产品的竞争力。  针对外部因素，还分析了市场、文化、社会经济、法律法规的变化等。   1. 类型：内部因素；   类别：人力资源风险：公司目前人员，被外单位吸引离开的情况还是存在，人员在素质上参差不齐，加上绩效考核不能落实，会对工作完成质量造成不好的影响。机遇：公司目前主要人员比较稳定，各项绩效能顺利开展，为公司发展提供一个比较好的基础。  应对机遇及措施：各部门应及时关注员工的心态变化，注意工作方式，创造良好的工作环境，提高员工的归属感。  针对内部因素，还分析了财务状况、人力资源、基础设施等。  应对风险和机遇的措施与其对于产品和服务符合性的潜在影响相适应。 | 符合 |
| 质量目标及其实现的策划（含6.2.1/6.2.2） | Q6.2 | 公司的质量目标为：  a）产品交验合格率≥99%  b）客户满意率≥85%  c）产品按时交付率≥95%  公司的上述质量目标与公司的质量方针保持了一致，包括了满足产品要求所需要的内容，可以测量。  经核查，公司已将质量目标分解到各职能部门，制订了各部门的质量目标，基本能结合各部门工作实际，符合要求。提供有公司及各部门质量目标分析统计报告，实施情况具体见各部门审核记录。  公司建立的文件化的质量管理体系基本保持未变，保持了质量管理体系的完整性、一致性，持续满足了质量管理体系的要求。 | 符合 |
| 变更的策划 | **6.3** | 查，公司的质量管理体系要求：当公司质量管理体系变更时，应考虑：  1.变更的目的及潜在后果；  2.体系的完整性；  3.资源的可获得性；  4.责权的分配和再分配等因素。  经查：公司管理体系暂无变更。 | 符合 |
| 总则 | Q9.1.1 | 对整个质量管理体系过程进行的监视和测量，主要通过内审、管理评审对生产过程进行监视，通过质量目标的定期考核对目标完成情况进行监测，采购产品过程中主要通过查看供方提供的质检报告及对数量、外观、尺寸等抽检进行控制，详见检查记录。通过日常与顾客沟通，反馈问题等来实现对整体情况的掌控，对日常发现的问题进行改进等。 | 符合 |
| 管理评审 | Q9.3 | 查，公司的质量体系策划了管理评审的管理要求。  查，管理评审记录：  本次评审时间：2021年10月20日（去年管理评审时间2020年11月7日，时间间隔未超过12个月，策划符合标准要求）  主持人：纪绪文总经理  提供管理评审会议签到表。  管理评审的输入资料主要是各部门提供的工作总结，内容比较笼统，已与负责人口头提出。  查，管理评审输入资料：各部门工作报告，主要内容涵盖了公司质量方针、目标适宜性，质量目标完成情况报告，公司质量管理体系运行实施情况，取得的成绩，资源状况，服务质量状况，过程控制情况，采取纠正和预防措施情况，顾客满意情况，公司全员质量意识、法规意识和顾客满意意识、组织机构和资源配置情况、体现改进建议、内审结果、与QMS相关的内、外部因素变化、有关QMS绩效和有效性的信息、资源的充分性、应对风险和机遇采取措施有效性、改进的机会、上次管理评审的跟踪情况等。  输入内容基本满足输入要求。  查管理评审输出：  提供有《管理评审报告》：  公司的质量方针、质量目标和质量管理体系基本是适宜、充分、有效的，能以防止不合格来满足顾客要求，符合相关法律法规的要求和规定，能够贯彻我公司的质量方针，实现我公司的质量目标，已建立了自我发现问题和持续改进质量管理体系有效性的机制。  公司经过严格的检验，所有产品均符合标准及客户订货要求。目前暂不需要改进。  本公司按照ISO9001：2015标准要求，为公司产品销售及检验配备了相应的硬件设备。目前，不需要增加设备。  提出改进需求：为企业健康安全发展决定对全体管理人员进行风险和机遇的措施管理培训。 因此，要求行政部在安排下半年度培训计划，将上述的培训内容纳入其中。查管理评审改进计划。由行政部组织培训，计划在2021年12月30日前完成，下次审核时关注实施情况。  查见去年管理评审改进计划实施情况，行政部在2021年12月7日对公司人员进行了ISO9001：2015标准和质量管理体系文件，评价培训有效。  管理评审结论：本公司的质量管理体系，基本上是适宜的、充分的和有效的。 | 符合 |
| 总则 | Q10.1 | 公司制定系列程序文件《管理评审程序》、《内部质量审核程序》、《纠正预防措施控制程序》对持续改进的过程予以规定，以实现质量管理体系及产品符合性的持续改进。持续改进的过程包含持续改进的提出、立项、不合格的原因的分析、纠正措施的确定、跟踪和评价及负责部门和人员职责等。  公司通过质量方针、目标的达成分析、内部质量审核结果、数据资料统计分析、纠正和预防措施和管理评审等方式，以推动质量管理体系的持续改进。 | 符合 |
| 持续改进 | Q10.1 | 公司主要按策划的质量手册、程序文件等实施运行，主要采用内审、管理评审、数据分析、纠正和预防措施、质量方针和目标等来实现对质量管理体系的改进，另外主要通过日常工作中发现的问题及时予以调整解决来实现。 | 符合 |
| 范围的确认，资质的确认，法律法规执行情况，重大质量事故，及顾客投诉和质量监督抽查情况，上次不符合项验证。 |  | 现场确认，公司质量管理体系覆盖范围：紧固件（锁销类）、检测仪器设备、汽车行业工位器具的销售 。提供营业执，检查有效。公司严格执行国标及行业要求和法律、法规要求。  资质确认：企业提供了三合一营业执照，有效，认证范围在经营范围内，符合要求。  2021年1月至今，公司没有顾客的重大产品质量投诉，通过顾客满意度调查，顾客对公司提供的产品普遍反映较好。体系运行以来，顾客对质量反应良好，没有重大质量问题和投诉。  质量监督抽查情况：无  提供：质量技术特性由供方控制或公司进行三方委外检验，提供产品三方委外检验报告（见附件）  上次不符合项验证：上次不符合项为销售部Q7.1.5条款，经本次审核验证均整改且无类似不符合情况出现。 | 符合 |

说明：不符合标注N

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:行政部， 主管领导：杨波 ， 陪同人员：纪绪林 | 判定 |
| 审核员：杨珍全 审核时间：2021.12.9 |
| 审核条款：5.3组织的角色、职责和权限；6.2质量目标及其实现的策划；9.1.3分析和评价；9.2内部审核； |
| 岗位/职责 /权限  #组织内的岗位设置如何？  职责和权限如何得到分派、沟通和理解？ | Q5.3 | 查组织编制了《岗位职责》等  体系文件中已经明确了行政部的岗位职责，具体为：  （1）负责文件、记录的管理；  （2）与产品有关的法律、法规的识别、收集、分发；  （3）负责内部审核的工作；  （4）负责人员的招聘、培训、考核和任用  。。。。。。  部门职责清楚，描述符合部门实际情况。 | 符合 |
| 质量目标及其实现的策划  （含6.2.1/6.2.2） | Q6.2 | 行政部负责人：杨波  查《质量目标统计表》  测量时间：2021年1月—11月  年度培训计划完成率≧95% 实测：100%  文件发放准确率、及时率100% 实测：100%  查2021年培训计划，查2021年的培训记录，均按照培训计划执行实施。  质量目标覆盖相关职能、层次和过程，质量目标与质量方针保持一致  基本符合要求。 | 符合 |
| 分析和评价  #组织如何分析和评价监视和测量获得的数据和信息？  .是否利用分析结果予以评价：  a）产品和服务的符合性；b）顾客满意程度；  c）质量管理体系的绩效和有效性；  d）策划是否得到有效实施；  e）针对风险和机遇采取措施有效性；  f）外部供方的绩效；  g）质量管理体系改进的需求。 | Q9.1.3 | 1.质量手册及相关文件中对收集产品、过程、体系数据的范围、类型、统计方法进行了规定。  2.查顾客满意度调查表：公司2021年9月以问卷形式对顾客进行了满意度调查，共计发放4份，回收4份。对公司的服务、质量、交付等项进行打分。查《顾客满意程度调查表》对满意度进行了统计；通过统计顾客满意率为96.5%。  2.查质量目标统计等记录，公司2021年1月至2021年11月数据统计的结果为：  a）产品交验合格率99.92%  b）客户满意率96.5%  c）产品按时交付率100%  ......  3.查《管理评审资料》对过程和产品的特性及趋势、供方、顾客满意、产品的符合性进行了分析，均较满意。  根据组织提供的相关文件资料，数据分析深度不够，缺乏实质性的支持性数据文件，现场已经口头提出。 | 符合 |
| 内部审核  (含9.2.1和9.2.2) | Q9.2 | 编制有《内部审核控制程序》，程序中规定公司确定质量管理体系覆盖的每年（12个月）至少接受一次涉及所有条款活动的内部审核。  提供有年度内部审核计划包括审核目的、范围、依据、频次、审核方式、审核日程安排。  本次审核时间：2021年10月10日（去年审核2020年10月21日，时间间隔未超过12个月，策划符合标准要求）  范围：公司质量体系覆盖的各部门、所有过程。  审核组组成：组长：纪绪林 （A） 组员：杨波 （B）  查公司内审员经培训、内审员授权书，内审员基本能满足内审的能力要求；  查《管理层审核检查表》，《销售部审核检查表》、《行政部审核检查表》、《采购部审核检查表》审核过程及条款基本齐全，未出现审核本部门情况。  对应有按审核计划实施审核的现场审核检查表，有审核条款、审核项目及审核记录，有基本内容，但记录较为简单。  查，《内部管理体系审核报告》，审核结论：公司质量管理体系基本符合ISQ9001：2015质量管理体系要求，且运行有效。  此次共开据《内审不符合项报告》1份，涉及销售部8.5.2条款不符合事实描述“现场检查发现不合格品堆放区域未见相关标识。”查不符合报告，对不符合项进行了分析，并制定了纠正措施，并进行了验证，不符合纠正措施已经关闭。  提供有《内部审核报告》查，审核结论：公司质量管理体系的建立符合标准要求、实施有效。  通过内部审核，公司质量管理体系的建立实施是有效的，符合标准要求。  公司内审基本符合要求。 | 符合 |

说明：不符合标注N

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：采购部， 主管领导：纪绪林 ， 陪同人员：化亭云 | 判定 |
| 审核员：杨珍全 ， 审核时间：2021.12.9 |
| 审核条款：5.3组织的角色、职责和权限；6.2质量目标及其实现的策划； 8.4外部提供过程、产品和服务的控制；10.2不合格和纠正措施 |
| 岗位/职责 /权限  #组织内的岗位设置如何？  职责和权限如何得到分派、沟通和理解？ | Q5.3 | 查组织编制了《岗位职责》等  体系文件中已经明确了采购部的岗位职责，具体为：  1）负责对供方进行评价和选择;  2）负责原、辅材料的采购  3) 负责产品的交付；  4) 负责将有关信息传达到本公司内各部门。  5) 负责市场调研工作和收集有关信息传达到本公司内各部门；  ......  部门职责清楚，描述符合部门实际情况。 | 符合 |
| 质量目标及其实现的策划  （含6.2.1/6.2.2） | Q6.2 | 采购部负责人：纪绪林  查《质量目标统计表》  测量时间：2021年1月-11月  采购产品批次合格率≥99% 实测：99.5%  质量目标覆盖相关职能、层次和过程，质量目标与质量方针保持一致，基本符合要求。 | 符合 |
| 外部提供过程、产品和服务的控制 | Q8.4 | 查，公司编制了质量手册8.4条款及《采购控制程序》。文件规定了本公司有关的采购产品的采购过程进行控制，确保采购物资符合质量要求以及在交付和服务等各方面符合规定的要求。规定了对供应商每年进行评审。  负责人讲，销售部建立合格供方名录，核定《供方评价表》后，编制《合格供方名录》存档。采购人员应该具备相应能力。采购人员应从《合格供方名录》中选择供方。  查《合格供方名录》：主要供应商如下； 列入时间  1、重庆创龙经贸有限公司 （供应：弹性开口圆柱销） 2020.10.21  2、三门峡中泰量仪有限公司 （供应：检测量具） 2020.10.19  3、尼泊丁（无锡）精密量仪有限公司 （供应：长安标准件检定） 2020.10.21  4、重庆市勤拓精密机械有限公司 （供应：工位器具） 2020.10.23  5、重庆航墙电子科技有限公司 （供应：弹簧销） 2020.10.18  6、无锡华巍量仪科技有限公司 （供应：工位器具） 2021.10.08  。。。。。。  --抽《供方评价表》  抽查2021年10月列入的新供方评价确认资料：  无锡华巍量仪科技有限公司 供应：工位器具  公司组织各部门对该供方的资质、产品质量、价格、售后服务等进行了评价。评定结论：合格，同意列入合格供方名录。评价人：纪绪林 审批人：纪绪文 2021年10月8日。  **查公司主要供方重庆创龙经贸有限公司（供应：弹性开口圆柱销）的年度绩效评价资料，未提供其年度绩效评价记录。不符合ISO9001:2015标准8.4.1条款：“组织应基于外部供方按照耍求提供过程、产品和服务的能力，确定并实施对外部供方的评价、选择、绩效监视以及再评价的准则。 对于这些活动和由评价引发的任何必要的措施，组织应保留成文信息。”的要求。**  公司对外部新供方的控制基本符合要求，对老供方的业绩评价需要改进。  查，供方产品质量统计反馈情况，公司策划了采购产品的管理要求，质量反馈要求；  查 公司采购不合格情况：  抽：不合格处置单  供方：重庆航墙电子科技有限公司  不合描述：包装袋内发现铁屑和细小颗粒杂质。  措施及处置方法：原批次退还厂家，返回厂家进行吹洗，重新包装。  验证人：化亭云 2021.10.15  公司编制了《采购过程控制程序》，要求采购的产品必须进行检验。  在接受产品时，由公司对尺寸、规格型号、外观、质量证明性文件等进行验证。查见2021年11月采购物资申请及检验单对圆柱销（1万件）、2021年3月驻车回位弹簧销（2万件）、圆柱销（15万颗）等的进货检验记录，均有检验收货人员的签字（纪绪林、化亭云）。见8.6进货检验记录  现场查看其他采购物料均按要求进行了验证  公司外部供方的管理基本符合要求。  因与采购供方为多年合作关系，组织与外部供方沟通均通过电话、网络等方式予以实现，效果能满足要求。负责人讲沟通的内容包括：所提供的过程、产品和服务等；  经询问，负责人称组织的采购通过客户需求按合同清单要求进行采购。  查采购合同、采购单等  1.供方：重庆航墙电子科技有限公司 合同签订日期：2021年10月10日   |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | 产品名称 | 规格 | 单位 | 数量 | 单价 | 交货日期 | | 驻车回位弹簧销 | 1502640DF727A01 | Pcs | 60000 | \* | 20天 |   。。。。。。  采购合同明确了货物名称、规格型号、数量，单价、质量要求、交货地址、结算方式、纠纷解决等。  2、供方：北京宽久科技有限公司  合同签订日期：2021年4月25日   |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | 产品名称 | 规格 | 单位 | 数量 | 单价（元） | 交货日期 | | 高精度螺纹量规 | M10\*1.5 6H | 支 | 2 | 4482 | 20天 | | 通端测头 | M10\*1.5 6H | 个 | 2 | 459 | 20天 | | 止端测头 | M10\*1.5 6H | 个 | 1 | 396 | 20天 | | 深度校准盘 | 标准产品、通用 | 个 | 2 | 2866 | 20天 |   ..。。。。。。。  采购合同明确了货物名称、规格型号、数量，单价、质量要求、交货地址、结算方式、纠纷解决等。   1. 供方：尼泊丁（无锡）精密量仪有限公司  合同签订日期：2021年4月9日   产品：延长杆、产地：德国 数量：1批 单价：1200元  采购合同明确了货物名称、规格型号、数量，单价、质量要求、交货期、结算方式、纠纷解决等。  。。。。。。  以上产品均在合格供应商处进行采购。  查，公司与供方的沟通采用电话或网络沟通，沟通有效。  外部供方的信息管理有效。 | N |
| 不合格和纠正措施（含10.2.1和10.2.2） | Q10.2 | 公司制定《纠正预防措施管理程序》，实施纠正措施，消除不合格的原因，以防止其再发生。在程序文件中规定了对不合格情况的处理要求，纠正预防程序和机构健全。  提供有《纠正和预防措施处理单》1份  抽查《纠正预防措施表》：责任部门：采购部  不合格描述：2021年10月15日采购部发现采购实心销（供方：重庆航墙电子科技有限公司）包装纸箱破损严重。  原因分析：运送过程中由于最底层的箱体受力较大，搬运过程不规范，致使个别箱体破损。  纠正措施：在运输前将产品放置于托盘之上，减少搬运过程造成的破损。  措施实施验证：已经按纠正措施实施，并验证有效。  验证结果：合格。  验证人：纪绪文 2021.10.16  纠正措施实施基本有效。 | 符合 |

说明：不符合标注N

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：销售部, 主管领导：纪绪文 , 陪同人员：化亭云 | 判定 |
| 审核员：杨珍全， 审核时间：2021.12.9 |
| 审核条款：5.3组织的角色、职责和权限；6.2质量目标及其实现的策划；8.1运行策划和控制；8.2产品和服务的要求；8.3设计开发控制；8.5.1生产和服务提供的控制；8.5.2标识和可追溯性；8.5.3顾客或外部供方的财产；8.5.4防护；8.5.5交付后的活动；8.5.6更改控制；8.6产品和服务放行；8.7不合格输出的控制；9.1.2顾客满意； |
| 岗位/职责 /权限  #组织内的岗位设置如何？  职责和权限如何得到分派、沟通和理解？ | Q5.3 | 查组织编制了《岗位职责》等  体系文件中已经明确了销售部的岗位职责，具体为：  1）负责组织公司各职能部门对合同进行评审;  3) 负责产品的交付；  4) 负责将有关信息传达到本公司内各部门。  5) 负责同本公司的顾客进行联系；  6)负责本公司顾客满意度的调查和分析工作；  ......  部门职责清楚，描述符合部门实际情况。 | 符合 |
| 质量目标及其实现的策划  （含6.2.1/6.2.2） | Q6.2 | 销售部负责人：纪绪文  查《部门质量目标测量报告》  测量时间：2021年1月-11月  产品按时交付率≥95% 实测：100%  产品交验合格率≥99% 实测：99.92%  合同履约率100% 实测：100%  客户满意率≥85% 实测：96.5%  产品抽检合格率≥98% 实测：100%  质量目标覆盖相关职能、层次和过程，质量目标与质量方针保持一致，基本符合要求。 | 符合 |
| 监视和测量资源（上次不符合项验证） | Q7.1.5 | 公司对销售产品的尺寸、规格型号、外观、质量证明性文件等进行验证；质量技术特性由供方控制或公司进行三方委外检验，提供产品三方委外检验报告（见附件）。  查检测设备检定或校准情况：提供有：游标卡尺、环规的校准证书。  游标卡尺、0-150mm/0.02mm、证书编号：ZZTCQ202012210006、检测单位：山东中准检测技术有限公司、校准日期：2020年12月21日；  环规、M4/6g、证书编号：ZZTCQ202012210007、检测单位：山东中准检测技术有限公司、校准日期：2020年12月21日；  证书已收集，见附件。上次不符合项得到改善。 | 符合 |
| 运行策划和控制 | Q8.1 | 公司主要销售产品：紧固件（锁销类）、检测仪器设备、汽车行业工位器具的销售。  公司产品执行标准：GB/T 91-2000开口销、ISO 8748-2007 弹性圆柱销.卷制、重型(德标)、ISO8750-1997 标准型卷制弹性圆柱销(德标)、JIS B 2808 弹簧销(日标)等标准及客户合同要求。  销售部负责产品实现和服务提供的策划，策划输出的具体结果包括以下内容：  a）确定产品和服务的要求；--《合同》、《招投标文件》  b）建立过程准则以及产品和服务的接收准则；---验收标准、作业指导书、《合同》、《招投标文件》  c）确定符合产品和服务要求的资源；---办公场所、库房、车辆、办公设施、电脑、电话、办公耗材等  d）按照准则实施过程控制；---《销售和服务控制程序》、《销售规范》、《销售人员绩效评价》  e）保持、保留必要的文件和记录。---文件和质量记录等  ---策划输出经过评审及跟进、必要的更改控制及批准等以适合组织的运行需要。  ----外包过程：无；  ----特殊过程的识别：销售服务过程  -----经确认：暂无策划的更改。 | 符合 |
| 产品和服务的要求 | Q8.2 | 组织按质量手册制定并实施顾客沟通的要求，销售部采用上门拜访、报告、电话、网络等方式与顾客进行沟通。了解客户要求的产品的相关信息；问询、合同或订单的处理，包括对其修改；顾客反馈，包括顾客抱怨；当有重大异常时，制定有关的应急措施及客户特定的要求；  组织编制的质量手册规定，对市场进行调研，定向顾客提供的产品和服务的要求，确定与服务有关的要求：  顾客有合作意向时，介绍公司产品，了解顾客对产品的要求，并结合标准要求进行确定，且明示在合同或订单上，确定顾客对产品的具体要求。抽产品合同：  1、抽顾客销售合同：  顾客：重庆长安工业（集团）有限责任公司  销售产品：综合检测仪 （检测仪器设备）  时间：2021-06-7  合同明确了产品名称、单位、采购数量、到货日期、执行技术标准、违约等。  2、顾客：重庆蓝黛变速器有限公司  销售产品：弹性圆柱销、换挡摇臂外销、涡轮销（紧固件（锁销类））  签订时间：2021-4-12（年度合同）  合同明确了产品名称、单位、采购数量、到货日期、执行技术标准、违约等。  3、顾客：重庆荣恒工业电气设备有限公司  销售产品：延长杆（机械行业工位器具）  下单时间：2021-11-04  合同明确了产品名称、单位、采购数量、到货日期、质量要求标准、违约等。  4、顾客：重庆青山工业有限公司  销售产品：圆柱销（紧固件（锁销类））  下单时间：2021-6-11  合同明确了产品名称、单位、采购数量、到货日期、质量要求标准、违约等。  产品销售信息，基本符合标准要求。  为了明确与产品有关的要求，确保公司有能力满足顾客要求；组织编制了《质量手册》规定：在公司向顾客做出提供产品的承诺之前对产品有关要求进行了评审。  抽查:《客户评审确认记录表》  评审日期：2021-6-6（合同签订前）  顾客名称：重庆青山工业有限公司  产品名称：圆柱销  评审内容：质量、交货期、价格、合同的合法性、完整性、可靠性等。  评审人：杨波、纪绪林  评审结论：同意签订该合同。  批准：纪绪文  评审日期：2021-04-05合同签订前）  顾客名称：重庆蓝黛变速器有限公司  产品名称：弹性圆柱销、换挡摇臂外销、涡轮销（紧固件（锁销类））  评审内容：质量、交货期、价格、合同的合法性、完整性、可靠性等。  评审人：杨波、纪绪林  评审结论：同意签订该合同。  批准：纪绪文  评审日期：2021-06-02（合同签订前）  顾客名称：重庆长安工业（集团）有限责任公司  产品名称：综合检测仪  评审内容：质量、交货期、价格、合同的合法性、完整性、可靠性等。  评审人：杨波、纪绪林  评审结论：同意签订该合同。  批准：纪绪文  评审日期：2021-06-02（合同签订前）  评审日期：2021-11-03（合同签订前）  顾客名称：重庆荣恒工业电气设备有限公司  产品名称：延长杆  评审内容：质量、交货期、价格、合同的合法性、完整性、可靠性等。  评审人：杨波、纪绪林  评审结论：同意签订该合同。  。。。。  其他合同均按要求在签订前进行评审，基本满足要求。  负责人讲：2021年1月至今，没有发生合同更改的情况，如果需要更改，需对更改内容重新评审。并将变化的要求及时通知有关人员。 | 符合 |
| 产品设计与开发/不适用确认 | Q8.3 | 按照顾客的购买要求出售商品，不需要进一步细化顾客的要求，整个销售过程不涉及设计开发。故GB/T19001-2016标准8.3条款不适用，对于该条款的不适用不影响组织向顾客提供合格产品及满足相关法律法规要求的能力和责任 | 符合 |
| 生产和服务提供的控制 | Q8.5.1 | 公司制定了《销售服务过程控制程序》  明确了受控条件包括  1、公司编制了《销售服务过程控制程序》、《顾客满意度调查控制程序》、《销售服务过程控制程序》、《销售服务规范》、《销售人员考核奖惩管理办法》等对公司的产品销售过程进行了控制。  组织服务覆盖范围：紧固件（锁销类）、检测仪器设备、汽车行业工位器具的销售  2、销售流程：客户需求---签订销售合同—采购—验收—交付。  需确认/关键过程：销售过程。  3、技术要求：销售合同  1)验收规范：合同质量要求及相应产品的国家标准、法律法规。  2)作业指导书：《销售服务过程控制程序》、《销售服务规范》、《销售人员考核奖惩管理办法》等。  3)使用适宜的设备：电脑和办公设备、办公耗材等。  4)监视和测量设备：公司人员在供应商处提货后验收数量、外观、规格、尺寸、质量证明性文件等，质量性能检查由供方出具的产品检测报告、三方委外检验报告为验收依据进行核验，最终产品质量由顾客确认。公司配备了检测尺寸用的游标卡尺及塞规，能满足尺寸检测的要求。  4、实施销售服务人员监视和测量：抽：2021年9月，销售部绩效考核表。考核人员：化亭云  检验项目：工作业绩、工作态度、工作能力等。  质量要求：清楚、及时、完整；在合格供方中采购，并保持记录等  综合得分：合格  检查人：纪绪林  5、查看，合同跟踪情况  1）查，与重庆蓝黛变速器有限公司签定的紧固件（锁销类）的销售合同。  销售合同的执行情况：   1. 查，合同评审：提供有该合同2021-4-5的评审记录表，符合。 2. 查，采购合同：在合格供应商重庆创龙经贸有限公司进行采购 3. 查，采购验证：对该批次采购产品检验了规格型号、外观包装、尺寸、合格证等。检验人：化亭云   5）抽《顾客满意度调查表》  客户：重庆蓝黛变速器有限公司  对销售的产品质量、性能、价格、交期等进行了考评，总分：98分，满意。  6、抽，交付情况，由公司派人到供应商处提货。由公司送至客户处，客户根据送货单和供方提供产品检验报告等进行核验。产品交付过程中未发生过大的质量问题，产品质量稳定，暂时没有接到顾客重大的质量投诉。  6、查，客户签收单：  1）查见2021年12月8日  客户：重庆蓝黛变速器有限公司  交付产品：换档摇臂外销（规格φ6\*25、数量：2.4万件）  签收人：郭红  查见其它物料签收情况：  2）查，客户签收单：  查见2021年12月8日  客户：重庆祥顺机械配件制造有限公司  采购产品：驻车回位弹簧销、数量3万件  签收人：刘元  3）查见2021年12月8日  客户：重庆青山工业有限责任公司  采购产品：圆柱销（规格φ6\*14、数量：5万件）、内六角花型螺栓（规格4\*10、数量：8万件）  签收人：卢\*\*  .........  负责人讲产品送货到客户处后，客户对产品进行验收，经检验合格后在送货单上签字确认。如检验不合格，公司有专人上门解决、调试。如上门处理不了，采取退换货的方式处理。  公司特殊过程确定为：销售服务过程。公司对销售服务过程进行了能力确认，公司制定了销售部的作业文件，包括：销售管理规定等，综合管理制度来规范销售人员的服务过程。  查见《特殊过程确认表》2020年9月对该过程从人员能力、文件记录、设施设备、法规标准等方面进行了确认。确认人：纪绪文。  销售服务过程基本受控 | 符合 |
| 标识及可追溯性 | Q8.5.2 | 现场查见，公司在经营过程中对标识和可追溯性进行了规定。  1、销售过程采用客户投诉记录、售后信息确认、回访表等进行标识；  2、产品按要求有注明生产厂家名称、产品名称、规格、数量、出厂日期等。  3、销售产品通过收货单、发货记录、送货清单等进行追溯，主要记录内容：供应商、客户名称、交付日期，规格、数量等；  通过上述标识可以追溯产品的来源，和产品的生产日期、批次。  标识基本符合要求。 | 符合 |
| 顾客或外部供方的财产 | Q8.5.3 | 查，公司对顾客财产的管理要求。  询问部门负责人，公司的顾客财产主要为顾客信息，公司对顾客财产进行了登记管理，所有客户信息均采用电子档进行专人存档保管。  现场查看，顾客财产管理基本受控。 | 符合 |
| 防护 | Q8.5.4 | 查，公司质量体系对产品的防护进行了规范，包括：标识、搬运、储存等保护措施。  现场观察:  1、搬运：搬运都采用推车、人工搬运进行，未有损产品质量的野蛮作业。  3、贮存：公司设立储存库房，因产品均为小件，产品放置在托盘上，按要求层高堆码。库房通风良好、照明设施齐备、整洁不潮湿，配备了消防设备。  4、包装：产品外包装采用原包装进行包装能起到防护的效果。  5、运输：采取自有车辆运输或物流运输的形式，按要求堆码整齐，放置不能倒置、防摔。运输车辆要求有篷布、顶盖，防止雨淋和灰尘。  基本符合要求。 | 符合 |
| 交付后活动 | Q8.5.5 | 公司明确服务相关交付后活动的安排及管控要求，包括满足以下各项内容要求。如:  a）法律法规要求；  b）与服务相关的潜在不期望的后果；  c）其服务的性质、用途；  d）顾客要求；  e）顾客反馈。  此外，也包括：交付后活动可能含的担保条款所规定的相关活动，诸如合同规定的售后、运送服务等。  查问，对于已经交付的产品，公司有专人进行处理顾客的问询、投诉等：产品交付后随时跟踪质量状况，发现问题，及时进行解决  负责人讲交付后的质量及售后要求均明示在合同上：公司对其所销售的产品实行“三包”，“三包”期限为正常使用达到国家规定的“三包”期限标准，顾客有特殊要求的期限达到一年。公司对自己提供的销售产品负全面质量保证责任，顾客方对其收货、验收、使用、售后等环节发现的质量问题，可根据实际情况要求甲方更换、退货、返修等。  公司策划了《售后服务控制程序》，负责人讲2021年1月至今还未发生售后投诉问题。  -现场记录及沟通确认：已基本满足交付后活动的要求 | 符合 |
| 更改控制 | Q8.5.6 | 查，公司对服务实现过程的更改策划了管理要求。主要包括：产品技术要求、合同信息更改等。  现场查，公司对于更改信息的管理，均为重新发放更改文件，并回收作废的文件。  查，对于产品技术要求、信息等更改，必须经过评审，确认能满足要求后方能进行，具体按文件管理要求执行。  查，近期暂无变更的情况。 | 符合 |
| 产品和服务放行 | Q8.6 | 公司为验证服务的要求是否得到满足对需实施监视和检验的阶段、过程、项目及记录等予以规定，公司明确对各阶段产品和服务的放行均须实施必要的记录并保留。  公司销售产品为：紧固件（锁销类）、检测仪器设备、机械和汽车行业工位器具的销售。  1、查，来货检验：  查见2021年9月13日  采购产品：弹性开口圆柱销（紧固件（锁销类））  检验内容：外观、包装、规格型号、尺寸、合格证等  检验人：化亭云  2、查见2021年5月15日  采购产品：延长杆（机械行业工位器具）  检验内容：外观、包装、规格型号、合格证明等  签收人：化亭云  3、查见2021年10月24日  采购产品：驻车回位销（紧固件（锁销类））  检验内容：外观、包装、规格型号、合格证明等  签收人：化亭云  4、负责人讲公司销售的检测仪器设备主要是根据客户要求定制的非标产品，产品都是由供方直接发货到客户处，由客户进行检验。客户检验合格后在产品签收单上确认签收，如产品质量问题则联系供方上门进行调试维修，或采取退换等形式处理。  .........  提供销售产品的三方委外检验报告、材质报告、供方出厂检验报告等（详见扫描件附件）  2、销售过程检验：  依据：《销售服务过程控制程序》、《顾客满意度调查控制程序》、《销售服务过程控制程序》、《销售服务规范》、《销售人员考核奖惩管理办法》等。  抽：2021年9月，销售人员能力考核表。  考核人员：陶睿  检验项目：工作业绩、工作态度、工作能力等。  质量要求：清楚、及时、完整；在合格供方中采购，并保持记录等  检查情况：合格  检查人：纪绪林  定期对客户进行满意度调查，抽见2021年9月对客户：重庆青山工业有限责任公司的调查  对销售的产品质量、性能、价格、交期等进行了考评，总分：98分，满意。  3、抽，交付情况。顾客根据送货单和提供的产品检验报告核验作为最终的检验。产品交付过程中未发生过大的质量问题，产品质量稳定，暂时没有接到顾客重大的质量投诉。  查，客户签收单：  1）查见2021年12月8日  客户：重庆蓝黛变速器有限公司  交付产品：换档摇臂外销（规格φ6\*25、数量：2.4万件）  签收人：郭红  查见其它物料签收情况：  2）查，客户签收单：  查见2021年12月8日  客户：重庆祥顺机械配件制造有限公司  采购产品：驻车回位弹簧销、数量3万件  签收人：刘元  3）查见2021年12月8日  客户：重庆青山工业有限责任公司  采购产品：圆柱销（规格φ6\*14、数量：5万件）、内六角花型螺栓（规格4\*10、数量：8万件）  签收人：卢\*\*  .........  产品和服务放行过程基本符合要求 | 符合 |
| 不合格输出的控制 | Q8.7 | 公司制定《不合格品控制程序》明确了各类、各阶段的不合格的控制管控要求，并实施对不合格的处置方法选择、采取措施的程度取决于不合格的性质及其对产品的影响程度。对不合格品的控制及其职责、权限及要求进行了规定。  抽查《不合格处理单》  时间：2021年10月17日  不符合情况：运送到客户重庆蓝黛变速器有限公司的实心圆柱销清洁度不达标。  不合格原因分析：供方分装产品的包装袋不清洁，公司验收时未发现。  处理：清洁度不达标产品办理换货，加大产品验收时抽检比例，杜绝此类事件再次发生。  验证人：纪绪文  负责人讲：组织基本上没有让步接收、让步放行、让步使用的情况。  不合格输出的控制基本符合要求  部门对不合格品的性质、处理的措施及结论的结果进行了记录及保持。 | 符合 |
| 顾客满意  #产品和服务相关交付后活动是否含：  #顾客对其需求和期望获得满足的程度的感受是否得到监视？  .组织是如何确定这些信息的获取、监视和评审方法的？  注：监视顾客感受的例子可包括顾客调查、顾客对交付产品或服务的反馈、顾客会晤、市场占有率分析、赞扬、维修索赔和经销商报告。 | Q9.1.2 | 1、公司编制了《顾客满意度控制程序》，规定了监测、获取和利用顾客满意信息的方法。包括问卷调查，直接沟通、数据分析等。  2、公司主要通过日常口头交流、电话回访、定期发放《顾客满意程度调查表》等形式来收集了解顾客是否满意的信息。提供有《顾客满意程度调查表》2021年9月的调查表共4份：调查客户为：1)重庆长安工业（集团）有限责任公司 ; 2)重庆蓝黛变速器有限公司 ; 3)重庆青山工业有限公司; 4)重庆荣恒工业电气设备有限公司。  --调查内容包括：质量、性能、价格、交期、服务等.  ---客户对质量、性能、价格、交期等项都比较满意。  --统计分析结果：96.5%（已实现既定目标）  公司负责人讲：通过本次对顾客进行满意度调查，从统计结果可以看出，顾客对公司的交货准时度、产品质量及服务等都比较满意。  公司现目前没有发生客户流失的现象。 | 符合 |

说明：不符合标注N