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：质量技术部 主管领导：魏兴权 陪同人员：徐莹  | 判定 |
| 审核员：伍光华，王琳（实习） 审核时间：2022.01.07 |
| 审核条款：Q:5.3/6.1/6.2/7.1.3/7.1.4/7.1.5/7.4/8.6/8.7/9.1/9.1.3//10.2/10.3E:5.3/6.1.1/6.1.2/6.1.3/6.1.4/6.2/8.1/8.2/9.1.1/9.1.2/10.2/10.3S:5.3/5.4/6.1.2/6.1.3/6.1.4/6.2/7.5/8.1.2/8.1.3/8.1.4/8.2/9.1.1/9.1.2/10.2/10.3 |
| 岗位/职责 /权限解？ | **QES.3** | 查《岗位职责》，已经明确了技质部的岗位职责，具体为：1）负责按国家法规及相关部门标准、规定建立、健全质量技术部各项管理制度，并遵照落实；2）负责混凝土相关技术标准、规范等技术资料的搜集、编制及管理；3）负责试验、测试、计量设备的保养、管理与周期检定；4）对送检原材料及产品样品进行标识和检测，并出具检测报告；5）负责混凝土配合比的设计、验证，并下达生产配合比；6）新产品、新工艺和新技术的研究、试验和推广工作；7）负责原材料、产品相关技术资料、文件的出具、签发、整理保存；8）负责组织混凝土配合比的设计、验证及相关工艺、技术文件的制定，并进行审批；9）负责质量管理体系的维护与管理。10)做好公司检测设备的使用、维护和管理；11）根据检测业务的需要，有计划地做好各类标准的收集工作。12）负责委托单、原始记录、检验报告及相关技术资料的定期整理归档。13）负责对部门在体系管理职能过程中涉及的环境因素、危险源的控制和体系的持续改进。部门负责人熟悉本部门职责。 | Y |
| 管理者代表 | **S5.4** | 企业安全事务代表为刘勇。在管理手册中有任命书，并规定了安全事务代表的职责为：1) 参与公司管理方针的制定、实施和评审; 2) 参与审议有关职业健康和安全的重大事宜; 3) 参与公司职业健康安全事故的统计,报告和调查处理情况的监督; 4) 对本公司劳动保护执行情况进行监督,维护员工的合法权益; 5) 对改善员工的工作条件提出建议; 6) 履行群众监督检查职责，向领导反映公司管理体系运行状况；7) 协助管理者代表推进管理体系的有效运行。与刘勇沟通，其对其职责比较清晰。询问质量技术部两名员工，能正确回答出谁是安全事务代表。 | Y |
| 应对风险和机遇的措施 | Q6.1**E6.1.1** | 企业提供了《风险和机遇识别及应对措施表》（编制人：徐莹/2021.1.28 审核人：王芝生/2021.1.28）对于外部因素，企业从法规要求、相关方要求、技术、竞争、市场、原材料供应、文化、社会几个方面识别了风险和机遇。对于内部因素，从公司运营（管理流程、生产能力、售后服务）、财务状况（费用支付资金回收）、人力资源（人员的流动、员工业务素质、绩效考核）、资源（基础设施管理、公司运行环境）几方面进行了风险和机遇的识别。并根据“发生可能性×严重性”的评分将风险和机遇划分为“高、一般和低”三个等级进行了等级，规定了风险和机遇的应对措施，并规定了措施的执行部门和时限。 | Y |
| 环境因素 | E6.1.26.1.4 | 提供了《环境因素识别与评价控制程序》（编号SLJC-CX-2021-03），文件中对环境因素识别和管控的职责、环境因素评价的流程、评价方法、重要环境因素的确定准则、环境因素更新等作出了规定。符合要求。2021年5月15日公司对环境因素进行了识别，提供有质量技术部的《环境因素识别评价表》（编号JL612-06），对试验室及质量技术部所辖的办公和生活区域的环境因素进行了识别，经评价，识别出技术质量部的重要环境因素为试验室砼搅拌机、振动台、振筛机等运转产生的噪声污染。提供了《不可接受风险清单(公司总清单)》（编号：JL612-08），针对噪声排放造成的噪声污染，制定了控制措施：*建立环境保护管理规定；噪声隔离，减少接触时间；加强设备维修保养润滑，减少噪声排放。* | Y |
| 危险源 | O6.1.26.1.4 | 提供了《危险源辨识和风险评价控制程序》（编号：SLJC-CX-2021-03），对危险源辨识和风险控制的职责，危险源辨识的范围、依据、识别步骤，危险源的评价原则、评价方法，不可接受风险的确定原则，风险控制计划，危险源辨识与风险评价的更新等工作程序做出了规定。符合要求。2021年5月15日企业进行了危险源辨识和评价，提供有质量技术部《危险源辨识评价表》（编号：JL612-06）,经评价，识别出质量技术部所辖试验室的不可接受风险为：噪声粉尘引发的职业病、火灾爆炸、机械伤害、触电。提供了《不可接受风险清单(公司总清单)》，针对不可接受风险，制定了控制措施。 |  |
| 合规义务 | EO 6.1.39.1.3 | 提供有《法律法规与其他要求控制程序》（编号：SLJC-CX-2021-04），对公司适用法律法规收集、适用性确认和传达给相关方等这些事务的管理职责、合规义务识别和控制分发范围、获取方法和渠道、法律法规的传达、年度评审等做出了具体的规定。符合要求。提供了《质量法律法规及其他要求清单》（编号:JL612-02），识别了《JGJ/T328-2014 预拌混凝土绿色生产及管理技术规程》、《DGJ32/TJ119-2011预拌混凝土绿色生产管理规程》、《GB175—2007 通用硅酸盐水泥》《GB8076—2008混凝土外加剂 规范标准》等共计24条适用的质量相关的标准规范。提供了《法律、法规和其他要求清单(环境管理体系)》（编号:JL612-01）,针对污水排放、噪声排放、废气排放、固废、危废的贮存/排放/使用、火灾、产品自身污染、节能降耗等环境因素识别了适用的法律法规，并识别到了对应法规中适用的章节和/或条款。提供了《法律法规及其他要求清单(职业健康安全)》,识别了中华人民共和国安全生产法、中华人民共和国道路交通安全法、中华人民共和国消防法、中华人民共和国未成年人保护法、中华人民共和国建筑法、中华人民共和国环境噪声污染防治法、中华人民共和国传染病防治法、中华人民共和国职业病防治法等共计81条适用的法律法规。提供有《2021年度合规性评价报告》，其内容如下：*一、评审时间： 2021年6月23日。**二、参加人员： 王芝生、徐莹、王昌富、余敏**三、评价目的：**对公司环境和职业健康安全管理体系运行过程中就法律法规遵循情况进行评价和分析，检查公司管理体系运行过程中对应法律法规遵循的符合性、有效性；依据环境、职业健康安全管理法律法规检查环境因素和危险源控制管理的状况。**四、评价范围：**环境和职业健康安全管理体系运行过程涉及的法律法规。**……**七、评价结论：**从本年度检查的结果来看，我公司没有违反国家法律、法规及相关标准，能严格遵守国家有关环境和职业健康安全管理方面的相关规定，密切关注法律法规的变化，并适时调整，严格按体系标准执行。未发生重大安全生产事故，无环境污染事件发生，未发生尘肺病、传染病及其他卫生防疫问题事件，无个人或单位投诉。执行结果是有效的。对公司的环保意识和环境管理水平的提高起到了明显的促进作用。* | N |
| 量目标及其实现的策划（含6.2.1/6.2.2） | **QEO 6.2** | 查《管理手册》中规定了公司的管理目标为：公司质量目标：1．预拌混凝土产品合格率100%，优良率不低于65％；2．顾客对预拌混凝土的质量和服务质量的满意度90%；3．产品交付准时率90％；4．设备运行完好率90％；公司环境目标： 生产中噪声、粉尘达标排放；公司职业健康安全目标： 1 劳动保护用品及时发放，发放率为100％ 。 2 预防职业病，病发率为零。 3安全事故零发生。查《管理手册》中规定了质量技术部的管理目标。提供了2021年01月-9月《目标、指标、绩效完成情况统计表》（编号：JL541-01），对部门目标进行考核。质量技术部管理目标及完成情况为： 目标 完成情况1、在用计量设备在检率达到100% 100%2、设备合格率达到100% 100%3、质量技术部检测准确率达99%以上 100%4、样品标识准确率达到100% 100%5、重大质量事故和安全事故为零 06、按规定处置固体废弃物——固体废弃物 100%合规处置7、职业病发生率控制在零 0各百分比指标以分项目标项目达成数除以各分项目项目总数进行计算.提供了《环境目标、指标及管理方案一览表》，对于噪声达标排放的目标，制定了两项管理措施：1. 建立环境保护管理规定；噪声隔离，减少接触时间。责任部门为生产调度部，负责人为汪小桥，计划投资为700元。
2. 加强设备维修保养润滑，减少噪声排放。责任部门为生产调度部，负责人为汪小桥，计划投资为500元。

针对粉尘达标排放的目标制定了两项措施：1. 建立生产现场环境保护管理制度，定时洒水、清扫。责任部门为生产调度部，负责人为汪小桥，计划投资为500元。
2. 进行原材料堆场、生产调度部进行全覆盖工程。责任部门为生产调度部，负责人为汪小桥，计划投资为300万。

公司于2021年8月30日对生产调度部进行噪声和粉尘控制检查，符合要求。提供了《职业健康安全目标及管理方案一览表》，针对“杜绝重大伤亡事故，轻伤事故率控制在2‰以内”高处坠落、运输伤害、机械伤害、火灾爆炸、触电、职业病等不可接受风险，制定了管理方案，制定了实施时间、责任部门、责任人和计划投资情况。抽查：针对机械伤害，制定了管理措施：为杜绝机械伤害，在设备使用前进行全面检查，制定设备安全操作规程。公司安全检查小组，定期到生产车间检查设备安全正确操作。责任部门为生产调度部，责任人是汪小桥，计划投资1000元。公司于于2021年8月对生产设备部设备操作过程进行检查，员工操作规范，未发现问题。 |  |
| 基础设施 | **Q7.1.3** | 提供有《基础设施控制程序》（编号：SLJC-CX-2021-05），对基础设施控制的职责，设施的识别、提供和维护，设备的验收，设施的使用、维护和保养，设备报废等做出了规定。查见了《基础设施汇总表》（编号：JL/713-01）,识别出混凝土搅拌站、铲车、发电机、压滤机、砂石分离机、变压器及配电组等各生产设备。具体见生产调度部Q7.1.3条款审核记录。 |  |
| 过程运行环境 | **Q7.1.4** | 企业占地面积达64亩，厂区内绿树成荫、花草成景，厂区环境较好。有办公楼一栋，配备有打印机、办公座椅、电脑、空调、饮水机等办公生产设备。办公区域清洁、卫生，有绿植。办公环境较好。技术质量部实验室设备布局合理，摆放整齐，清洁卫生。养护项目检测室要求温度在20±2℃，湿度大于80%，室内配备有喷雾装置，有温湿度计。现场查看温湿度计显示，温度为20℃，湿度为82%，符合要求。公司的工作氛围较好，没有歧视、压迫等情况发生。 |  |
| 监视测量资源 | **Q7.1.5** | 提供有《监视和测量设备控制程序》（编号：SLJC-CX-2021-06），对监视测量设备控制的职责，需求识别，采购于验收，初次校准，周期校准，设备调整或再调整，使用、搬运、维护和贮存的控制、偏离校准状态的控制，对环境的要求，对检测人员的要求等方面作出了规定。提供有《实验室仪器设备明细表》，有仪器设备名称、自编号、规格型号、生产厂家、出厂编号、购置日期、检定周期和保管人。查看现场检定设备，具有合格状态的检定标签，抽查部分设备的检定和校准证据，均能提供。抽查检定证书：1. 证书编号：EJ2021040214004, 计量器具名称：电动抗折试验机，出厂编号：01024，

检定结论：符合1级， 有效期至：2022年4月1日检定机构：恩施州计量检定测试所。1. 证书编号：EJ2021091416001， 计量器具名称：电子汽车衡，规格：SCS-120，出厂编号：19041102，

检定结论：合格， 有效期至：2022年9月13日检定机构：恩施州计量检定测试所。抽校准证书：1.证书编号：EJ2021040216002, 计量器具名称：水泥混凝土搅拌站，出厂编号：11HL01800102，有效期至：2022年4月1日校准机构：深圳精宇航检测技术有限公司2.证书编号：21AA041150029，计量器具名称：压力表，出厂编号：Y009209829，有效期至：2022年4月1日校准机构：深圳精宇航检测技术有限公司3. 证书编号：21AA041150026，计量器具名称：电子计价称，出厂编号：1792，有效期至：2022年4月1日校准机构：深圳精宇航检测技术有限公司4. 证书编号：21AA041150033，计量器具名称：游标万能角度尺，出厂编号：0111，发布日期：2021年4月2日校准机构：深圳精宇航检测技术有限公司5. 证书编号：21AA041150039，计量器具名称：数字回弹仪，出厂编号：16021834，发布日期：2021年4月2日校准机构：深圳精宇航检测技术有限公司6. 证书编号：21AA041150022，计量器具名称：震击式标准振筛机，出厂编号：ZBSX 92A，发布日期：2021年4月2日抽查其中部分设备，均能提供有效期内的校准证书。证书扫描方法见附件。试验室人员：魏兴权、周玉双、郑金梅，提供有《中认科（北京）标准化技术研究院》签发的《试验员》培训合格证书。监视测量资源管理符合要求。 |  |
| 沟通 | **Q7.4** | 提供有《信息沟通控制程序》（编号：SLJC-CX-2021-08），对沟通管理做出了规定。企业需沟通的信息包括内部信息和外部信息。内部信息交流内容主要包括：法律、法规和其他要求的遵循情况；三体系目标、指标、管理方案完成情况和效果；内审、外审、管理评审结果；监测、测量结果；不符合与纠正情况；应急准备与响应情况等。公司通过###外部信息交流内容包括：来自社区居民的投诉和抱怨；来自供方和顾客的信息；来自上级部门的信息；来自相关方的信息；公司的环境和职业健康安全管理要求向外部传递的信息。 |  |
| 成文信息 | **Q7.5** | 提供有《文件控制程序》（编号SLJC-CX-2021-09）对文件管理的职责，文件分类及保管，文件编号，文件的编写、审核、批准和发放，文件更改，文件领用，文件的保存，外来文件控制等方面作出了规定。和《记录控制程序》（编号：SLJC-CX-2021-10），对记录管理的职责，记录内容，记录编号，记录填写，记录的保存、保护，记录发放、借阅和复制，记录销毁处理，记录格式等方面作出了规定。提供有《管理手册》（文件编号：SC/SLJC- 2021 版号：A 版，2021-01-08发布实施）、《程序文件》（文件编号：SLJC-CX -2021(A/0)，2021-01-08发布实施）、《受控文件清单》（编号：JL-750-01）、《发文登记表》（编号：JL750-03）和《记录清单》。质量技术部相关的记录表单有：JL860-03 产品检验报告JL860-05 产品合格证※JL870-01 不合格品处置通知单JL870-02 接收、放行申请单 |  |
| 产品和服务放行； | **8.6** | 提供有《产品的监视和测量控制程序》（编号：SLJC-CX-2021-15），对生产过程和产品的监视测量职责，采购产品的监视测量控制要求和工作程序作出了规定。 公司的产品过程控制采用开盘鉴定的方式。每项新配方配比使用前，通过开盘鉴定，验证原材料质量及和易性。同时留取强度试块不少于二组（一组快测，一组标养28天，备用试块自定），作为验证配合比的依据。当不符合合同技术要求或原材料变化时，立即调整配合比至达到合同要求。开盘鉴定的组织工作，由技术负责人组织生产、质检、试验等部门参加，达到技术要求后共同签字。签字通过后，才能放行。抽查开盘鉴定记录（合同编号:RWD2021080129,砼强度等级C50）,内有：1.《配合比设计试验报告》（试验编号：QQ11006-PB2021040008）,试验依据：JGJ55-2011使用原材料：水泥（强度等级-42.5，品种-P.0，厂家-恩施华新）、砂（模数-2.9，品种-机制砂，产地-建始磊鑫）、石（粒径5-25mm，品种-碎石，产地-建始磊鑫）、掺合料1（品种-Ⅱ级，名称-粉煤灰，产地-湖北三宁），外加剂1（品种-JG-2H，名称-聚羧酸系高性能减水剂，产地-武汉冶建）设计配合比：每立方米砼各材料用量（kg）、每包水泥配料用量、重量配合比例、水胶比。（基于企业对配方保密的要求，此处未记录具体的比例值。）试验：郑金梅 ， 校准：周玉双， 批准：魏兴权。2.《水泥物理性能力学性能试验报告》（试验编号：QQ11006-SN2021080002）试验依据：GB175-2007,GB/T1346-2011,GB/T17671-1999试验项目：细度（筛余百分数、比表面积），凝胶时间（初凝、终凝），安定性（雷氏法、饼法），胶砂流动度，3d和28d龄期的单块试件抗折强度值，3d和28d龄期的单块试件抗压强度值。试验结论：该样品经检验，所检验指标符合GB175-2007,GB/T1346-2011,GB/T17671-1999标准要求。试验：郑金梅 ， 校准：周玉双， 批准：魏兴权。3.《建筑用砂试验报告》(试验编号：QQ11006-SA2021080002)试验标准：JGJ52-2006试验项目：石粉含量（亚甲蓝法）、泥块含量、云母含量、含水率、表观密度、堆积密度、吸水率、颗粒级配试验。试验结论：该样品检验，所所检验指标符合JGJ52-2006标准要求试验：郑金梅 ， 校准：周玉双， 批准：魏兴权。4.《建筑用石试验报告》(试验编号：QQ11006-S2021080002)试验标准：JGJ52-2006试验项目：含泥量、石粉含量（亚甲蓝法）、泥块含量、表观密度、堆积密度、含水率、吸水率、针片状含量、压碎指标、有机物含量、颗粒级配试验。 试验结论：该样品检验，所所检验指标符合JGJ52-2006标准要求试验：郑金梅 ， 校准：周玉双， 批准：魏兴权。5.《粉煤灰试验报告》(试验编号：QQ11006-CH2021080002)试验标准：GB/T1596-2017试验项目：细度（0.045mm方孔筛筛余）、需水量比、烧失量、含水量、安定性。 试验结论：该样品检验，所所检验指标符合GB/T1596-2017标准要求试验：郑金梅 ， 校准：周玉双， 批准：魏兴权。6.《混凝土外加剂（高效减水剂）试验报告》(试验编号：QQ11006-WJJ2021080002)试验标准：GB8076-2008, GB/T8077-2012试验项目：固含量、密度、净浆流动度、减水率、泌水率、含气量、凝结时间差（初凝、终凝）、抗压强比（3d、7d、28d）。 试验结论：该样品检验，所所检验指标符合GB8076-2008, GB/T8077-2012标准要求试验：郑金梅 ， 校准：周玉双， 批准：魏兴权。6.《混凝土立方体抗压强度试验报告》(试验编号：QQ11006-WJJ2021080002)试验标准：GB/T50081-2019试件尺寸：150mm \* 150mm试验项目：单个试件抗压强度。 试验结论：该样品检验，所所检验指标符合GB/T50081-2019标准要求试验：郑金梅 ， 校准：周玉双， 批准：魏兴权。提供有魏兴权、周玉双、郑金梅的由《中认科（北京）标准化技术研究院》签发的《试验员》培训合格证书。**第三方检测**：提供商品混凝土(规格150mm x 150mm x 150mm)的外部检测报告，报告编号\*JC20210818001\*检测机构：恩施土家族苗族自治州公共检验检测中，检测报告签发日期：2021年9月16日。 具体见附件扫描件。产品及服务的放行基本符合要求。 |  |
| 不合格输出的控制 | Q8.7  | 提供有《不合格品控制程序》（编号：SLJC-CX-2021-16），对不合格品职责，不合格品标识、隔离，采购不合格品的处置，生产过程不合格品的处置，让步处理，交付后发现的不合格处置等制定了要求。未发生不合格品。 |  |
| 运行策划与控制 | E8.1O8.1.2O8.1.3O8.1.4 | 公司产品实现过程：1. 生产流程：购货（需方）单位提出委托和混凝土质量技术要求→双方签订供需合同并明确双方责任→下达生产任务→请混凝土申配合比、依据配合比备料、进行原材料检验→测砂石含水率、调整砂石和用水量、调整好的配合比输入微机→按配合比要求计量（称重）→搅拌（定时控制）→出料（测塌落度、制作试块）→装入罐车→运输（至需方指定地点）→浇筑

2.销售流程：顾客沟通—合同评审—合同/订单签订—产品采购—产品验证—交付—售后服务产品的试验检验基本都是物理性检测。检测过程无污水、废气产生。对水泥、砂、石等原材料进行颗粒级配试验时，有少量粉尘，由于量很小，对环境无影响，操作者佩戴防尘口罩来杜绝损伤。在进行强度试验的过程中砼搅拌机、振动台、振筛机等运转产生的噪声。在购置设备时选用低噪声设备，采取厂房屏蔽，加强设备维修保养润滑等措施后，尽可能减小设备噪声。操作人员佩戴耳塞等防护用品来杜绝损伤。部门对办公及实验过程中产生的固废包括各类废弃试块、废弃纸张、抹布，设备检修时产生的废油等，分企业类收集、存放，由公司统一处理。企业周边无居民、社区、医院及其他噪声敏感建筑。提供有《劳保用品发放记录表》（编码：JL810-02），提供有环境监测报告和员工体检报告，详见生产调度部审核记录。企业体系运行至今，未发生影响职业健康安全绩效的变更。企业无承包商。外包过程为车辆维修，提供有与恩施恒信物流有限公司签订的《车辆维修合同》，对车辆维修过程中的安全及危废品处置进行了约定。 |  |
| 应急预案 | EO8.2 | 提供有《应急准备和响应控制程序》（编号：SLJC-CX-2021-14）。公司于2021年5月18日组织了消防火灾的应急预案的演练，质量技术部参加了此次演练。 |  |
| 总则 | **Q9.1** | 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，公司的产品过程控制采用开盘鉴定的方式，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，对日常发现的问进行改进等。 |  |
| 监视、测量、分析和评价 | EO 9.1.1 | 编制了《监视和测量控制程序》，通过以下几种方式对运行过程绩效进行监视和测量：●该公司对管理体系过程进行监视和测量的方法包括：内审、管理评审、目标考核、过程的监视和测量检查等。内审、管理评审、目标考核详见9.2/9.3/6.2的审核记录.每月进行一次过程的监视和测量的检查，发现问题立即整改。●日常监督检查：管代负责对各部门的行为进行不定期的巡检。巡检内容包括：办公销售现场管理情况、防护用品的使用情况、消防设施状况等。对发现的问题提出整改要求，责任部门整改，办公室验证整改效果。●职业健康安全绩效监测：提供了员工体检报告，具体见生产调度部审核记录。●监测设备：公司暂无安全监测设备。 |  |
| 分析和评价 | **Q 9.1.3** | 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.公司2021年06月以问卷形式对顾客进行了满意度调查，共计发放3份，回收3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；通过统计顾客满意度为96%。现场查，组织不能提供对顾客满意度调查的信息和数据进行了分析、评价的证据。3.查质量目标统计等记录，公司2021年1月至2021年9月数据统计的结果为：a.顾客满意度 96%b.产品一次交验合格率 100%c.产品质量合格率 100%d.合同履约率 100%e.设备完好率 96%……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。 | N |
| 不合格和纠正措施 | **10.2** | 公司制定《不符合纠正措施控制程序》（编号：SLJC-CX-2021-25）实施纠正措施，消除不合格的原因，以防止其再发生。提供有《不合格、不符合事件处理表》1份 责任部门：实验室不合格描述：2021年6月10号在实验室检查，打磨机的闸刀没有断电。原因分析：员工安全意识不强，工作疏忽。纠正措施：加强员工培训，做到不工作时养成拉闸刀的习惯。验证结果：已对员工进行了安全意识培训，验证有限。验证人：刘波 2021.06.14纠正措施实施基本有效。 |  |
| 持续改进 | **QEO****10.3** | 查持续改进：a. 通过管理体系运行，管理方针、目标的实施，内审、管理评审进行持续改进；b. 通过数据分析、纠正、预防措施实施达到持续改进；c. 通过顾客满意度调查，改进、提高产品质量，满足顾客需求，达到持续改进的目的。管理评审提出了改进措施，见9.3审核记录。 |  |