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：陈小庆 陪同人员：谭文全 | 判定 |
| 审核员：冉景洲 审核时间：2022年03月16日 |
| 审核条款：见下 |
| 理解组织及其环境  #有影响的内、外部因素主要有哪些？  .对这些内、外部因素的相关信息进行监视和评审的情况如何？ | **4.1** | 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：公司全体员工的服务质量、产品质量意识比较强，产品、服务质量在同行业中比较领先。  对公司不利的内、外部因素有：市场竞争非常激烈，利润不断降低、员工成本增加。  公司通过座谈会、工作例会、QQ、微信等进行内外部沟通，并定期进行评审。  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；  抽查关于内、外部环境评审记录，记录内容详实。 | 符合 |
| 理解相关方的需求和期望  #与组织质量管理体系有关的相关方有哪些？  .相关方有哪些要求？  .对相关方及其要求的监视和  评审如何？ | **4.2** | 公司确定的相关方有员工、股东、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》相关方有：员工、股东、银行、主管部门、供应商、客户等，其中顾客的需求和期望：产品质量符合顾客要求、及时交货、价格合理、服务及时等；通过ISO9001:2015对企业的影响：影响公司的业务；  监测指标：产品交付合格率、产品交付履约、顾客满意度等； | 符合 |
| 确定QMS范围  #质量管理体系的边界和范围。是否形成文件？是否考虑了各种内外部因素、相关方要求及其产品或服务？质量标准是否存在不适用于该范围的情况？若有,是否说明理由？若有理由,是否合理？ | **4.3** | 公司确定的质量管理体系的范围为：预包装食品销售。主要销售弹性胶原蛋白肽等肽类产品。销售领域主要是线上（小红书、 抖音、淘宝、快手等）销售或线下零售。  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。  不适用条款：公司所销售的产品按客户的购买要求进行，不需要进一步细化顾客的要求，整个经营过程不涉及设计开发的内容。对8.3条款的不适用不影响组织提供满足客户要求及法律法规要求的责任。  注册地址：重庆两江新区鸳鸯街道金开大道1001号12-4  生产/经营地址：重庆两江新区鸳鸯街道金开大道1001号12-4  生产经营地址与任务书地址一致  现场核实人数与任务书一致。 | 符合 |
| QMS及其过程 | **4.4** | 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。  组织识别的特殊过程为：销售服务过程。  外包过程：对于公司的外包过程进行了充分识别，结合本公司实际情况，公司外包过程为：无 | 符合 |
| 领导作用和承诺/5.1.1总则  #最高管理者通过哪些活动证实其对质量管理体系的领导作用和承诺？ | **5.1** | 总经理：陈小庆 组织代表：谭诗琦  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。 | 符合 |
| 以顾客为关注焦点 | **5.1.2** | 公司从销售、采购、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） | **5.2** | 公司的质量方针是：  “质量为本、信誉至上、顾客满意、持续改进。”  公司建立的质量方针基本满足标准各项承诺的要求，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  #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？ | **5.3** | 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、办公室、业务部，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：陈小庆负责，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  （含6.1.1和6.1.2）  #确定的需应对的风险和机遇有哪些？  .策划应对风险和机遇的措施有哪些？  .如何整合并实施这些措施？  .如何评价这些措施的有效性？  .措施是否与风险和机遇的影响程度相适应？ | **6.1** | 公司策划并批准实施《风险评估报告》，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《风险评估报》：  类型：外部因素；  类别：竞争风险：公司目前在市场占有率和领先趋势比较明显，但竞争对手也在发展，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、需求 、文化、经济、法律法规的变化等。  类型：内部因素；  类别：人力资源风险：公司目前人员，特别是优秀人才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） | **6.2** | 公司的质量目标为：  a、采购产品检验合格率为100%；  b、顾客满意度为95分以上  c、产品按期交付率≥98%  查见2021年7月-2022年2月绩效目标统计情况  a、采购产品检验合格率为100%；  b、顾客满意度为96分（顾客满意度一年调查一次，2021年11月）  c、产品按期交付率100%  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 |
| 资源总则 | **7.1.1** | 查问总经理，公司运行2015版质量管理体系在策划资源需求。  在提供资源方面充分考虑了内部资源的实际情况，存在的不足将通过从外部引进相应的人力、硬件等资源进行补充。 | 符合 |
| 管理评审  9.3.1总则  9.3.2管评输入  9.3.3管评输出 | **9.3** | 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：2022年1月10日（上次管理评审时间为时间：2020年12月20日，时间超过12个月，负责人介绍因疫情影响，评审延迟，已向负责人提出，下次审核时关注）  主持人：陈小庆总经理  提供管理评审会议签到表。  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，上次管评的改进跟踪情况等。  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。  本公司按照ISO9001：2015标准要求，公司采用统计技术对产品销售过程进行分析，过程质量处于受控之中。  上次管理评审提出改进需求：  针对各级管理人员对标准理解不足情况，由办公室组织大家进一步学习标准和程序文件。加强人员对标准的理解及培训，使其能运用到实际工作中去。由办公室负责实施，提供有改进措施跟踪表、培训记录表及培训评价记录，人员培训有效，评价人：陈小庆  本次管理评审的改进建议为：加强对销售人员专业知识的培训，提升企业的形象。查见管理评审改进措施跟踪表，2022.1.20已由办公室实施培训，改进有效。  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 | **10.1** | 公司制定系列程序文件《管理评审程序》、《内部质量体系审核程序》、《纠正预防措施控制程序》、《不合格品管理程序》、《产品的监视和测量管理程序》，等程序文件，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 | **10.3** | 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 |
| 标准/规范/法规的执行情况、认证证书、标志的使用情况、投诉或事故、监督抽查情况、体系变动。上次审核不符合项的验证 |  | 现场确认，公司质量管理体系覆盖范围：预包装食品销售。  提供营业执照（三证合一）检查有效，经营范围包含认证范围。负责人介绍国家规定仅销售预包装食品备案实行“多证合一”管理，不需要取得许可，但应当报所在地县级以上地方人民政府食品安全监督管理部门备案，提供有食品经营备案（仅销售预包装食品）信息采集表、食品经营备案回执及网站查询结果。备案编号：YB15000000122795。  公司严格执行国家及行业标准和法律、法规要求。  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。现场查见认证证书、标志的使用无违规使用情况，体系变动情况：无  2021年1月来职能部门未对该公司产品进行质量监督抽查。  经现场对人数的核实与任务书一致。  上次不符合发生在业务部，涉及条款8.4.1。经本次审核验证已经实施整改，未再出现类似的不符合情况。 |  |

说明：不符合标注N

管理体系审核记录表

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 说明：不符合标注N | 涉及  条款 | 受审核部门：办公室 主管领导：谭诗奇 陪同人员：冯文利 | 判定 |
| 审核员：冉景洲 审核时间：2022年03月16日 |
| 审核条款：见下 |
| 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？ | 5.3 | 查组织编制了《部门职责》及《岗位任职要求》  体系文件中已经明确了办公室的岗位职责，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）负责人员的招聘、培训、考核和任用  （4）负责同本公司的顾客进行联系；  。。。。。。  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 | 6.2 | 办公室负责人：谭诗琦  查《绩效目标统计表》  测量时间段：2021年7月-2022年2月；  培训计划完成率100%； 实测：100%  文件准确发放率95% 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 |
| 人员 | 7.1.2 | 查，公司编制了《人力资源控制程序》，公司确定的质量管理体系的实施以及过程的运行和控制所需的人员包括：各职能部门主管（方针、目标的组织贯彻实施、人员及其能力、意识、沟通等管理）、文员（组织知识、体系文件和记录的管理等）  公司从岗位设置、任职资格等方面确定了适宜的人选。  查，公司策划了各岗位的人员任职要求，编制有《岗位职责及权限》对各岗位人员的技能、教育经历、工作经历、岗位职责、培训等作了具体要求，对总经理、各部门负责人及一般员工等各部门、各岗位的职责和任职要求作了阐述，使与质量相关的岗位任职条件具体化了，为以后招聘工作指明了方面。  查见：《部门职责》及《岗位任职要求》对各岗位任职要求，学历，经历等都作出了相应的要求。  现场确认，能满足规定要求。 | 符合 |
| 基础设施 | 7.1.3 | 1、经了解组织的建筑设施：  ——办公面积80平方左右，负责人讲主要为业务部和办公室使用。  2、查《设备管理台账》主要设备包括：电脑、打印机、传真机、电话、办公家具、空调等办公设施等。  经查，办公设施采取定期日常维护的方式进行，出现异常情况由厂家维修。办公室按月度对主要设备按规定进行了维护保养 。  抽查设备、设施维护保养记录，记录完善。  抽查设备保养执行情况：  设施名称：电用户名  保养日期：2022年02月  维护保养内容：清洁、杀毒、磁盘整理。  保养人：冯文利  其余主要设备均有日常保养，但现场见保养维护表存档不规范，比较散乱，口头提出整改。  3、负责人讲办公设备需要维修均是联系供应商或请外部维修工，自己只是进行设备的清洁、杀毒更换硒鼓等。  特种设备：无  5、支持性服务，产品的运输主要由物流公司进行。公司有小车用于洽谈业务之需。平时的维护保养维修均在4S店进行。  目前该公司基础设施符合要求，基本能满足公司运营的要求。 | 符合 |
| 过程运行环境 | 7.1.4 | 公司对过程运行环境要素予以识别、确定，包括：  人文因素与物理因素的结合，例如：  a）社会因素（如无歧视、和谐稳定、无对抗）；  b）心理因素（如舒缓心理压力、预防过度疲劳、保护个人情感）；  c）物理因素（如温度、热量、湿度、照明、空气流通、卫生、噪音）。  经现场确认（观察、沟通调查）：  以上相关的社会因素、心理因素、物理因素等均基本满足要求。  现场查见：经营现场空气流通，温度、照明适宜满足经营要求。 | 符合 |
| 组织的知识 | 7.1.6 | 公司明确组织知识的概念及其从内部、外部获取并更新知识的来源即包括：内部来源（例如从经历获得的知识；从失败和成功项目得到的经验教训；得到和分享未形成文件的知识和经验，过程、产品和服务的改进结果）；外部来源（如标准；专业会议，从顾客或外部供方收集的知识）。  --公司明确组织知识作为公司的重要资源，按内部文件或外来文件予以受控管理，包括必要的分级保密措施。 | 符合 |
| 能力  #组织确定人员所需的能力有哪些？  .组织如何证明其控制下的人员具备所需的能力？  .为获取所需能力采取了哪些措施？  .是否保持适当的记录作为证明人员能力的证据？  注：  采取的适当措施可包括对在职人员进行培训、辅导或重新分配工作，或者招聘具备能力的人员等 | 7.2 | 公司确定了从事的工作影响质量管理体系绩效和有效性且在公司控制范围内的人员所必要的能力，这些能力主要是基于适当的教育、培训或经历等。  ---公司对每个从事影响产品符合性要求及从事的工作影响质量管理体系绩效和有效性的工作人员的能力进行识别，制定培训制度、有计划有目的、系统地提供培训以满足这些需求。  适用时，采取措施（包括：培训、辅导、重新分配工作或招聘具有能力的人员）获得所需的能力，并评价措施的有效性。保留适当的形成文件的信息，作为人员能力的证据。  查，公司无特种岗位。  抽销售人员考评情况：  见《销售服务质量检查表》  姓名：黄登玉 考评时间2022年2月  从执行力、工作态度、沟通等方面进行了考核。考核结论：得分96分。  ………  查见2021年-2022年度培训计划共16次，已完成的培训记录9次。  1）：2021.12.25 培训内容：ISO9001标准培训。培训老师：咨询老师。培训人员：各部门经理及公司内管理人员；效果评价：达到培训效果，学员基本掌握所学内容，效果良好。评价人：咨询老师。  2）：2021.11.30 培训内容：内审人员；培训教师：咨询老师。培训人员：陈小庆、谭诗琦；效果评价：达到培训效果，学员基本掌握所学内容，效果良好。评价人：咨询老师。  **另查公司计划2022年1月进行公司规章制度的培训，现场末见培训记录及评价记录。公司未按培训计划实施培训工作。不符合标准要求。** | N |
| 意识 | 7.3 | 公司通过宣导、培训、制度约束等方式确保员工能意识到他们从事的活动的相关性及重要性，以及他们对贯彻质量方针、达成质量目标及实现QMS的有效性的积极贡献，以及其不符合QMS要求的后果。  ---经与员工沟通了解，其基本具备以上必要的质量意识和质量管理体系相关意识。 | 符合 |
| 沟通  #组织是否确定与质量管理体系相关的内部和外部沟通包括哪些方面？  是否包括：沟通的职责、沟通对象、沟通内容、沟通时机、沟通方式？ | 7.4 | 在公司内部主要采用口头、电话、会议、面谈等形式就与产品质量、服务有关问题及与质量管理体系有关问题进行沟通，基本有效。未发生由于沟通不到位而影响工作的情况。  相关方的沟通主要体现在和顾客的沟通方面，经常性的对顾客进行走访，了解顾客的意见。  售前：网络宣传、电话沟通、了解相关信息等，与顾客签订订单，或接受顾客口头订单。  售中：组织供方按期交付，解决用户对进度、质量、运输等关切问题；  售后：与客户保持密切沟通，不定期回访用户，并对顾客反馈问题解答。针对存在的问题及时进行处理。定期发放顾客满意度调查，了解顾客满意或不满意的信息，并积极应对，确保顾客满意。  对顾客一般提出的问题，有专人负责解决。  自体系运行以来，没有发生严重的顾客投诉事件。 | 符合 |
| 形成文件的信息/7.5.1总则  #组织质量管理体系包括哪些文件？  是否满足标准的要求和确保质量管理体系有效性的需要？ | 7.5.1 | 公司的质量管理体系文件----包括  一级文件：质量管理手册  二级文件：程序文件  三级文件：管理规定或制度  四级文件：表格和检查表。  --此外，外来文件即外部提供的文件,包括规格标准、与产品质量有关的企业标准。通常属于第三级文件，并得到及时识别和分发控制。  经查：公司提供的各级体系文件总体满足标准的要求和确保QMS有效性的需要。 | 符合 |
| 创建和更新  #在创建和更新文件时，是否确保了适当的：  a）标识和说明；  b）格式和媒介；  c）评审和批准，以确保适宜性和充分性。 | 7.5.2 | 抽查3-5个体系文件如：质量手册、程序文件、管理制度汇编等均有适当的标识和说明、相对固定的格式、电子档为载体、文件发布前均的得到评审和批准，从而确保了适宜性和充分性；记录得到确认等，体系文件均发放到各职能部门。  查《文件发放登记表》  现场抽见《质量手册》  文件编号：JZL/A-2018  编制：办公室 审批：陈小庆 2018年9月1日发布实施 2021年09月01日修订  查见《员工入职要求及岗位职责》  文件编号：JZLKJ/QMSCX-04  编制：办公室 审批：陈小庆 2018年9月1日发布实施 2021年09月01日修订  以上文件均有编审批，签发日期及签收人、受控状态。 | 符合 |
| 形成文件信息的控制 | 7.5.3 | 使用文件的现场抽查确认，未发现不适宜或缺失的文件。  --公司对重要的文件信息通过权限控制分发或禁止复印外传等予以保密。  --现场确认：各级文件的分发、访问、检索和使用、存储和防护等均符合规定要求。  查，程序文件：公司编制了《文件控制程序》，规定了体系文件的编制、审核、批准、受控、使用、报废等要求。查见：程序文件有19个，查：《受控文件清单》里面包括：质量手册、程序文件、岗位职责、管理制度汇编等。  查见：《文件发放、回收记录》程序文件、质量手册、管理制度汇编等行了发放；对文件的发放记录内容，有文件编号、分发号，版本，部门签收等内容，暂无回收记录发生。  可获得该文件的有效版本：  《程序文件》现行版本为A/1版  以上文件字迹清楚，审批齐全，受控标识完整  保存完好，易于识别。  查《外来文件清单》,里面包括法律法规：中华人民共和国合同法;中华人民共和国产品质量法等;产品执行标准：  食品经营许可管理办法、食品安全法、预包装食品标签通则GB7718-2011、GB/T29609-2013《固体饮料》、GB7101-2015《食品安全国家标准 饮料》等。  查体系文件，公司编制了《记录控制程序》，对记录的控制作了具体规定。  《质量记录清单》，规定了保存期以及保存的部门。查：《记录清单》：有《文件发放、回收登记表》、《合同评审表》、《合格供应商评价表》、《员工培训记录》等。  规定了保存部门和保存期限，根据情况相关安全记录保存期限分为：3年。  现场查见，对记录的保存不够规范，已现场口头提出。  QMS运行至今文件更改和作废情况未发生，程序文件和质量手册于2021年09月01日修订无更改。在“文件资料控制程序”中对如发生以上情况均有明确规定。 | 符合 |
| 内部审核  (含9.2.1和9.2.2) | **9.2** | 编制有《内部审核管理制度》，制度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12月20日 （上次内审时间为：2020年11月5日，时间超过12个月，负责人介绍因疫情影响，内审延迟，已向负责人提出，下次审核时关注）  范围：公司质量体系覆盖的各部门、所有过程。  审核 审核组组长：陈小庆（组长）、龙祥萍（组员）  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》、《业务部审核检查表》、《办公室审核检查表》等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等内容，但记录较为简单。  查，《内部审核报告》，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份涉及涉及办公室7.2条款，“查办公室12月培训记录无人评价，不符合ISO9001：2015标准中7.2条的要求”查不符合报告，对不符合项进行了分析，并制定了纠正措施，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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 说明：不符合标注N | 涉及  条款 | 受审核部门：业务部 主管领导：龙祥萍 陪同人员：龙祥容 | 判定 |
| 审核员：冉景洲 审核时间：2022年03月17日 |
| 审核条款：见下 |
| 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？ | **5.3** | 查组织编制了《部门职责》及《岗位任职要求》等  体系文件中已经明确了业务部的岗位职责，具体为：  1) 负责产品的交付；  2) 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；  3) 负责组织公司各职能部门对合同进行评审;  4）负责产品的采购、验收；  5) 负责将有关信息传达到本公司内各部门。  6) 负责合格供方的评价及再评价；  ......  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） | **6.2** | 查《绩效目标统计表》2021年7月-2022年2月该部门的质量目标为：  顾客满意率≥95％； 实测：96分（2021年11月调查）  产品按期交付率：≥98％； 实测：99%  顾客反馈处理及时率：100% 实测：100%  采购产品检验合格率：100% 实测：100%  供方受控率:100% 实测：100%  查2021年7月-2022年2月《绩效目标统计表》对部门目标进行考核，综合完成情况基本达到目标要求。 | 符合 |
| 监视和测量资源 | 7.1.5 | 公司只对销售产品的效期、规格型号、外观、数量、合格证等进行验证；质量技术特性由供方提供。对销售服务过程的监视测量，根据《销售人员行为规范考核》、《顾客满意度调查》等进行定期的考核管理。公司未配备监视和测量设备。 | 符合 |
| 运行策划和控制 | **8.1** | 公司主要销售产品：预包装食品销售，主要销售胶原蛋白肽、益生菌固体饮料等产品。  公司产品执行标准：  食品经营许可管理办法、食品安全法、预包装食品标签通则GB7718-2011、GB/T29609-2013《固体饮料》、GB7101-2015《食品安全国家标准 饮料》及订单协议。  业务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》、《订单》  b）建立过程准则以及产品和服务的接收准则；---验收标准、作业文件  c）确定符合产品和服务要求的资源；---《销售服务规范》、《销售人员考核制度》、《销售人员行为规范》  d）按照准则实施过程控制；---《销售人员考核制度》  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 |
| 顾客沟通 | **8.2.1** | 公司制定并实施《与顾客有关过程控制程序》，业务部采用上门拜访、会议、报告、函电、计算机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；处置或控制顾客财产；当有重大异常时，制定有关的应急措施及客户特定的要求； | 符合 |
| 与产品和服务有关要求的确定  #产品和服务的要求规定是否含:  1）适用的法律法规要求；  2）组织认为的必要要求。  对于提供的产品/服务，组织声称的要  求有哪些？是否满足？ | **8.2.2** | 组织编制的《与顾客有关过程控制程序》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  （1）顾客对产品规定的要求,包括产品内容、技术、进度和费用要求及后期服务要求；  （2）与产品有关的法律、法规要求；  （3）公司确定的其他附加要求；  公司的产品主要是以小红书、 抖音、淘宝、快手及线下零售为主，抽销售订单：   1. 顾客：岚岚   产品： 深海弹性胶原蛋白肽30盒、益生菌固体饮料10盒  签订时间：2021年12月20日  订单明确了产品名称、规格、价格、交付、数量等。  2、顾客：杨海丽  销售产品：铃壹景馨弹性胶原蛋白肽30盒  时间：2022年3月5日  订单明确了产品名称、规格、价格、交付、数量等。  3、顾客：罗慧芳  销售产品：  铃壹景馨弹性胶原蛋白肽30盒  铃壹童颜活性小分子弹性胶原蛋白肽24盒  铃壹深海弹性胶原蛋白肽30盒  时间：2022年3月17日  订单明确了产品名称、规格、价格、交付、数量等。  产品销售信息，基本符合标准要求。 |  |
| 与产品和服务有关要求的评审 | **8.2.3** | 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；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。负责人讲产品的销售模式主要是线上销售和线下零售为主。  线上销售：当顾客下单后由客服对下单顾客的订单内容进行评审，评审内容为顾客下单的数量，要求到货时间，购买的产品是否满足要求，顾客对产品的了解问询是否得到了沟通解释等。如评审满足要求则顾客下单后由客户联系业务部人员进行发货。  线下销售：负责人讲线下销售以零售为主，每单的销售量都不大，公司的库房配备了少量的货源，要是数量不够可以马上联系供应商发货。有专门的人员对顾客提出的问询进行解答，顾客有购买意向付款后及交付产品。  查见线下销售订单评审情况  顾客：杨海丽 时间：2022年3月5日  产品：铃壹景馨弹性胶原蛋白肽  配送方式：自提 支付方式：货到付款 配货日期：2022年3月6日  业务负责人对以上信息进行评审后在销售订单上签字。审核人：龙祥萍  基本符合要求。 | 符合 |
| 产品和服务要求的更改策划 | **8.2.4** | 负责人讲：2021.1至今，没有发生订单更改的情况，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 |
| 设计和开发 | **8.3** | 公司所销售的产品按客户的购买要求进行，不需要进一步细化顾客的要求，整个经营过程不涉及设计开发的内容。对8.3条款的不适用不影响组织提供满足客户要求及法律法规要求的责任。 | 符合 |
| 外部提供的控制/总则（上次审核不符合项的验证） | 8.4.1 | 公司策划了《采购控制程序》，公司明确外部提供的过程、产品和服务构成组织自身的产品和服务的一部分。  公司基于外部供方提供所要求的过程、产品或服务的能力，确定外部供方的评价、选择、绩效监视以及再评价的准则，并加以实施，详见《采购控制程序》。  公司无外包过程。  见《合格供方名录》，组织合格供应商有2家，  上海格信食品科技有限公司（供应：低聚果糖、有机针樱桃粉等益生菌固体饮料）  上海康之瑞健康科技有限公司（供应：胶原蛋白肽）  抽查《供方评价表》  1、供方：上海康之瑞健康科技有限公司  产品：胶原蛋白肽  评价内容：产品质量、供货质量、价格、售后服务等。  评价结果：合格  评价部门：办公室、业务部  批准：陈小庆 2022-1-20  2、供方：上海格信食品科技有限公司  产品：益生菌固体饮料  评价内容：产品质量、供货质量、价格、售后服务等。  评价结果：合格  评价部门：办公室、业务部  批准：陈小庆 2022-1-20  查见供应商均按标准及文件的策划要求进行了合格供应商评价。经本次对该条款的审核，上次不符合情况已经得到了整改，未再出现类似的不符合情况。  外部提供的控制基本符合要求 | 符合 |
| 控制类型和程度 | 8.4.2 | 查，公司对重要的材料供应商采用的管理方法为：第一次对供方进行全面评价，包括：供方资质、供方的管理能力、供方人员能力、试用产品等。对于已经正常供货的供方管理，对每批产品进行检验，通过定期反馈供方产品质量，并对于质量问题要求供方进行纠正解决。同时通过对供方进行考核加强供方的质量管理。  查，供方控制情况：  供方：上海格信食品科技有限公司 供应：益生菌固体饮料 对该供应商于2022年1月20日进行了合格供应商评价。  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，要求采购的产品必须经验证方可入库；  查 公司采购不合格情况：2021年1月至今还未出现采购产品不合格的情况。  公司编制了《采购控制程序》，要求采购的主要材料必须进行检验。  公司对产品名称、型号规格、包装外观、产品质量证明、数量进行了验收，见8.6条款。  现场查看其他采购物料均按要求进行验证入库。  公司外部供方的管理基本符合要求。 | 符合 |
| 外部供方的信息 | 8.4.3 | 组织与外部供方沟通均通过合同、订单、电话、邮件等方式予以实现，效果能满足要求。负责人讲沟通的内容包括：  1、所提供的过程、产品和服务；  2、对下列内容的批准：  1）产品和服务；  2）方法、过程和设备；  3）产品和服务的放行；  4）能力，包括所要求的人员资质；  5）外部供方与组织的接口；  6）对外部供方绩效的控制和监视；  7）组织或其顾客拟在外部供方现场实施的验证或确认活动。  组织在签订采购合同前通过内部评审等措施，以确保所确定的要求是充分的。  经询问，产品的采购通过签订采购订单形式进行传递相关要求信息。  查《产品采购订单》  供应商：上海康之瑞健康科技有限公司  产品：胶原蛋白肽 数量：500kg 单价：\*\* 交货日期：2022年3月10日前  签订时间：2022年2月17日  订单内容：生产日期、数量、价格、付款方式、其他约定、到货时间等。  供应商：上海格信食品科技有限公司  产品：低聚果糖 数量：340kg 单价：\*\*  有机针叶栅桃粉 数量：50kg 单价：\*\*  签订时间：2022年1月20日  订单内容：生产日期、数量、价格、付款方式、其他约定、到货时间等。  .........  产品均在合格供应商处进行采购。采购信息沟通基本有效。 | 符合 |
| 生产和服务提供的控制 | 8.5.1 | 公司制定了《销售和服务提供控制程序》明确了受控条件  规定服务活动的特征以及拟获得结果的文件； 适当阶段实施监视和测量活动；为服务过程的运行提供适宜的基础设施和环境；对销售人员进行培训教育，使其能够胜任该岗位；对特殊过程的确认和定期再确认；进行售后服务管理活动等。  组织产品覆盖范围：预包装食品销售.主要销售的产品为弹性胶原蛋白肽。  1、公司编制了《销售人员行为规范》、《销售服务规范》、《销售人员考核制度》、《与顾客有关过程的控制程序》等对公司的产品销售过程进行了控制。  2、产品销售及服务流程：  流程：确定顾客群体----商务洽谈----下单-----采购产品----产品交付----售后服务  特殊过程：销售服务过程。  3、技术要求：销售合同  1)验收规范：客户订单要求及相应产品的国家标准、法律法规。  2)作业指导书：《销售人员行为规范》、《销售及服务过程控制程序》、《销售人员考核制度》、《与顾客有关过程控制程序》等。  3)使用适宜的设备：电脑、打印件、电话、网络等。设备均进行了维护和保养。  4)监视和测量设备  公司只对产品效期、名称、规格型号、外观、数量、合格证等进行验证；质量技术特性由供方提供，故公司无监视和测量设备；（提供供应商提供的产品成分分析报告、入境货物检验检疫证明，见附件）  5)实施人员的销售服务过程监视和测量：  抽：2022年2月销售人员考核表  对销售人员龙祥容进行了考核；考核指标有：工作态度、工作能力、工作业绩等  考核结果得分：97分  4、查看，销售流程跟踪情况：公司主要的销售途径为线上交易及线下零售为主。  1）查见线上、线下客户交易情况  顾客：岚岚  产品：深海弹性胶原蛋白肽、益生菌固体饮料  签订时间：2021年12月20日  订单明确了产品名称、规格、价格、交付、数量等。  顾客：杨海丽  销售产品：胶原蛋白肽  时间：2022年3月5日  订单明确了产品名称、规格、价格、交付、数量等。  顾客：罗慧芳  销售产品：胶原蛋白肽  时间：2022年3月17日  订单明确了产品名称、规格、价格、交付、数量等。  2）查产品销售信息评审情况。因产品主要为线上交易和线下零售为主，当顾客下单后由客服对下单顾客的订单内容进行评审，评审内容为顾客下单的数量，要求到货时间，购买的产品是否满足要求，顾客对产品的了解问询是否得到了沟通解释等。如评审满足要求，则由客户联系业务部人员进行发货。  查见销售订单评审情况  顾客：黄玉芬  时间：2022年3月9日  产品：深海弹性胶原蛋白肽  配送方式：自提 支付方式：货到付款 配货日期：2022年3月10日  业务负责人对以上信息进行评审后在销售订单上签字。审核人：龙祥萍 评审时间：2022年3月9日  3)查见2022.2.17签订的《产品采购订单》  供应商：上海康之瑞健康科技有限公司  产品：胶原蛋白肽 数量：500kg  订单内容：生产日期、数量、价格、付款方式、其他约定、到货时间等。采购合同明确了采购信息及要求。  4）提供产品入库检验记录：  查产品进货检验单  时间：2022.2.26 产品：胶原蛋白肽  检验内容：产品型号、数量、外观、质量合格证、效期等  验收人：陈小庆 结果：合格。  时间：2022.01.25 产品：有机针叶栅桃粉  检验内容：产品型号、数量、外观、质量合格证、效期等  验收人：陈小庆 结果：合格。  ...  5）产品销售回访记录  购买时间 客户 产品  2022年3月9日 黄玉芬 深海弹性胶原蛋白肽  信息追踪：2022年3月10日显示顾客已自提  产品评价情况，查见追踪客户评价信息  评价结果：好评  抽2021年11月25-30日对6名顾客的《顾客满意度调查统计表》  对质量、价格、交期、服务等进行了考评，平均分：96分，基本满意。  6）产品交付由供应商将产品发货到公司，公司检验合格后再进行物流发货，顾客在接收时进行验收，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。查顾客签收确认记录  下单时间 客户 销售产品 配送方式 签收情况  2022.3.9 黄玉芬 深海弹性胶原蛋白肽 自提 已自提签收  2022.3.5 杨海丽 景馨弹性胶原蛋白肽 \*\*快递 已经签收  2021.12.20 岚岚 深海胶原蛋白肽 \*\*快递 已经签收  2022.1.16 言言 深海胶原蛋白肽 \*\*快递 已经签收  。。。。。。  5、售后服务：  查，公司《售后服务控制程序》规定了售后服务管理的要求，对销售出去的产品有专人进行跟进，如客户有投诉或产品问询方面的问题，公司在第一时间予以解决。负责人讲2021年1月至今没有产品因质量问题发生的投诉或售后情况。  6、查临期食品处理：负责人介绍平时库房有少量库存产品，末大量积压产品，无临期食品处理记录。现场库房查看产品生产日期为最近生产，无临期食品。  公司将销售过程识别为特殊过程，提供2022年1月10日特殊过程再确认记录，对人员、规范性文件、设备、服务过程监控记录等进行了确认，通过顾客满意度调查及定期的销售人员考核和对销售人员进行销售规范、销售技能的培训，销售服务过程满足合客户要求。确认人：龙祥萍、陈小庆.  查以上记录整个过程基本受控； | 符合 |
| 标识及可追溯性 | 8.5.2 | 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.销售过程采用合同、物流记录、客户问询投诉记录、售后回访信息表等进行标识和追溯；  2.产品按要求原包装存放，有产品厂址，供应商电话、产品名称、规格、数量、生产厂名、出厂日期、效期等。  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 | 8.5.3 | 公司顾客的财产为顾客信息、合同等，公司有专人对顾客财产进行了保存，各类合同按日期进行分类存放，当顾客财产丢失时，应告知顾客。 负责人讲目前没有发生顾客或外部供方财产丢失的情况； | 符合 |
| 防护 | 8.5.4 | 产品防护  1、对产品的搬运主要为人工装卸，未见野蛮运输的情况，大件产品外包装为纸箱。可以起到产品搬运的防护的作用。  2、现场查看物资的包装主要为原包装，外包装为纸箱，纸箱上有层高、防雨淋、防摔、防踩踏等标识，能起到产品包装、运输、装卸的防护作用。  3、现场查见，组织有少量库存货品。产品出库、入库，验收、保管有相应的管理要求。库房内产品分区、分架放置。  4、查看产品存放区域光线充足、通风良好；产品按照规定堆放，储存条件良好，能够起到产品的贮存保护条件。对于仓库防虫防鼠的防护，货架、仓库均设置了防鼠板、纱窗等，防护作用良好。  标识、状态清楚，产品防护得当，  基本符合要求。 | 符合 |
| 交付后活动 | 8.5.5 | 公司明确产品和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）与产品和服务相关的潜在不期望的后果；  c）其产品和服务的性质、用途和预期寿命；  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服务、运输服务等。  查问，对于已经交付的产品，公司承诺：产品交付后随时跟踪质量状况，发现问题及时进行解决.产品交付后对客户进行使用回访，产品出现质量问题进行退换。  ---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 | 8.5.6 | 查，公司对服务实现过程的更改策划了管理要求。主要包括：合同信息更改等。  现场查，公司对于更改服务信息的管理，均为重新签订合同，并进行新的合同评审。确认能满足要求后方能进行签订，实施销售过程。 | 符合 |
| 产品和服务放行； | 8.6 | 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。详见如下输入、过程及输出检验证据抽样  公司销售产品为：预包装食品销售.主要销售的产品为胶原蛋白肽、益生菌固体饮料。  负责人讲，平时库房有少量库存产品，销售量超过库存量后可联系供应商能及时发货，满足销售要求。库房查见，库房面积约为10平方米左右，通风良好，产品堆放整齐。产品的搬运采用人工手动推车搬运，未见野蛮操作的情况。  1、抽查产品验证记录，  供货检验依据：产品及合同的质量要求。公司对产品数量、规格型号、外观、质量证明、效期等进行验证。  查产品进货检验单  时间：2022.2.26 产品：胶原蛋白肽  检验内容：产品型号、数量、外观、质量合格证、效期等  验收人：陈小庆 结果：合格。  时间：2022.01.25 产品：有机针叶栅桃粉  检验内容：产品型号、数量、外观、质量合格证、效期等  验收人：陈小庆 结果：合格。  .......   1. 过程监视主要对物流的过程和服务质量进行监控，根据每单物流情况进行跟踪，主要要求：物流时间控制、过程产品防护等，一般通过售后服务质量检查跟踪。   3、实施人员、销售服务过程监视和测量：  抽：2022年2月考核表  销售人员龙祥容进行了考核；考核指标有：计划与执行、支持与配合、工作效率、遵守制度、主动性、服务细致、以客户为中心、学习创新等  考核结果：97分  .....  4、查销售产品流程控制情况  查见客户交易情况  1、顾客：岚岚  产品： 深海弹性胶原蛋白肽30盒、益生菌固体饮料10盒  签订时间：2021年12月20日  订单明确了产品名称、规格、价格、交付、数量等。  2、顾客：杨海丽  销售产品：铃壹景馨弹性胶原蛋白肽30盒  时间：2022年3月5日  订单明确了产品名称、规格、价格、交付、数量等。  3、顾客：罗慧芳  销售产品：  铃壹景馨弹性胶原蛋白肽30盒  铃壹童颜活性小分子弹性胶原蛋白肽24盒  铃壹深海弹性胶原蛋白肽30盒  时间：2022年3月17日  订单明确了产品名称、规格、价格、交付、数量等。  4、顾客：黄玉芬  时间：2022年3月9日  产品：深海弹性胶原蛋白肽  订单明确了产品名称、规格、价格、交付、数量等。  产品销售回访记录  购买时间 客户 产品  2022年3月9日 黄玉芬 深海弹性胶原蛋白肽  信息追踪：2022年3月10日显示顾客已经自提签收  产品评价情况，查见追踪客户评价信息  评价结果：好评  产品交付由供应商将产品发货到公司，公司检验合格后再进行物流发货，顾客在接收时进行验收，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。查顾客签收确认记录  下单时间 客户 销售产品 配送方式 签收情况  2022.3.9 黄玉芬 深海弹性胶原蛋白肽 自提 已自提签收  2022.3.5 杨海丽 景馨弹性胶原蛋白肽 \*\*快递 已经签收  2021.12.20 岚岚 深海胶原蛋白肽 \*\*快递 已经签收  2022.1.16 言言 深海胶原蛋白肽 \*\*快递 已经签收  。。。。。。  查见其订单信息，均有顾客签收记录。  抽产品第三方检验情况，无。由供应商提供有产品成分分析报告及产品入境检疫检验证明（详见附件）。  通过对销售过程的产品监视和测量查看，过程控制基本有效。 | 符合 |
| 不合格输出的控制 | Q8.7 | 公司明确各类、各阶段的不合格的控制管控要求，详见《不合格品控制程序》  明确并实施处置不合格输出的途径及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和服务的影响程度。在进行纠正之后须实施再验证。  实施不合格处置后须保留含以下内容的记录  a）有关不合格的描述；  b）所采取措施的描述；  c）获得让步的描述；  d）处置不合格的授权标识。  公司编制了《不合格品控制程序》，对不合格品的控制及其职责、权限及要求进行了规定。  抽查：《不合格品处置单》  不合格描述：2021年12月16日，顾客反馈收到的产品包装有挤压变形的情况。  原因分析：在进行物流送货时外包装没有防护到位，工作人员疏忽造成。  处置方法：1、立即对顾客进行回访道歉；2、对公司相关人员进行绩效考核，在今后的工作中加强责任心，与物流公司对接，注意运输过程产品的防护，杜绝此类事件再发生；  完成情况：改进有效。  验证人：陈小庆 2021-12-17  符合要求。  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。 | 符合 |
| 总则 | **9.1.1** | 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、管理评审对销售过程进行监视，通过质量目标的定期考核对目标完成情况进行监测，销售过程中主要通过销售人员的能力、产品质量、价格等进行控制，详见业务部检查记录。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 | 符合 |
| 顾客满意 | **9.1.2** | 公司主要通过日常口头交流、电话回访、登门拜访、定期发放（一年进行一次调查）《顾客满意度调查表》等形式来收集了解顾客是否满意的信息。提供有《顾客满意度调查表》2021年11月25-30日，调查表共10份 ，回收6份：  --调查内容包括：价格、质量、服务、交付等。  --统计结果：96分  --从《顾客满意度调查表》上看暂无明显需实施纠正措施的改进事项。顾客对质量、服务、价格、交付、售后均较为满意。负责人讲，公司将针对满意度度调查表上体现的顾客感受来力求努力改进，提高顾客满意度。  近一年无顾客流失及重大客户投诉的情况发生。 | 符合 |
| 分析和评价 | **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.查顾客满意度调查情况：公司2021年11月25-30日以问卷形式对顾客进行了满意度调查，共计发放10份，回收6份。对公司的服务、质量、交付、价格等项进行打分。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分。现场查，组织提供《顾客满意度调查统计分析报告》，对顾客满意度调查的信息和数据进行了分析、评价。  3.查质量目标统计等记录，公司2021年7月-2022年2月数据统计的结果为：  a、采购产品检验合格率为100％；  b、顾客满意度为96分  c、产品按期交付率：99%  d、员工培训完成率：100%  e、文件准确发放率：100%  f、顾客反馈处理及时率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 |
| 不合格和纠正措施（含10.2.1和10.2.2） | **10.2** | 公司制定《改进控制程序》，实施纠正措施，消除不合格的原因，以防止其再发生。在管理制度中规定了对不合格品的处理要求，不合格品处理程序和机构健全  提供有《纠正和预防措施处理单》1份  时间：2022年3月2日 责任部门：业务部  不合格事实描述：2022年3月2日,客户反应购买的10盒铃壹阅百瑞益生菌固体饮料，收货后只有9盒。  原因分析：因发货人员工作疏忽，漏检发货数量。  纠正措施：安排快递补发货物，并对发货人员进行绩效考核。  纠正措施完成情况：已对相关工作人员进行考核。  措施验证：实施有效  验证人：陈小庆  纠正措施实施基本有效。 | 符合 |

说明：不符合标注N