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：孙明 陪同人员：马莉娟 | 判定 |
| 审核员：张心 审核时间：2022年3月29日 |
| 审核条款：  |
| 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：公司全体员工的质量意识比较强，所研发及销售的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 | 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、银行、主管部门、供应商、客户等。理解员工诉求的形式为面谈、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》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。 | 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** | 公司的质量管理体系的范围为: 共渗机械零部件、机械零部件、机械设备、有色金属及辅材的销售。本次审核未第一次监督审核，范围未有变更。---不适用条款：8.3. 公司的产品均是销售给特定顾客，根据公司销售服务特点,公司不提供设计新销售服务过程及内容的要求。本公司所销售的产品的服务过程按客户要求进行，整个经营过程不涉及设计开发的内容。8.3条款不适用，对确保产品和服务合格的能力和责任以及增强客户满意不会产生影响。注册地址：重庆市渝北区天山大道西段4号1幢2-4经营地址：重庆市渝北区天山大道西段4号1幢2-4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。 | 符合 |
| QMS及其过程#是否按照标准的要求，建立、实施、保持和持续改进质量管理体系？所需的过程包括哪些？是否形成必要的文件化信息以支持过程运行？是否必要的文件化信息作为运行证据？ | **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。经现场确认：关键过程：销售服务过程特殊过程：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：孙明 组织代表：屈振华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：“质量方针：“多、快、好、省、专”，质量手册对质量方针内容进行了诠释：“多”多元化渠道，提供整体解决方案；“快”计划-分析-改善-落地速度快；“好”量身定制，适合的才是最好的；“省”省时、省力、低无效投资风险；“专”多年行业从业经验团队。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#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 | 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、综合部、市场部，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，质量体系负责人由组织代表：屈振华负责，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。 |  |
| 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、产品及时交付率100%；b、客户满意度≥90分查2021年5月-2022年2月部门目标考核情况a、产品及时交付率100%；b、客户满意度95分达到既定目标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 | Q6.3 | 公司体系建立运行以来没有发生变更的情况，当公司质量、环境管理体系变更时，应考虑：1.变更的目的及潜在后果；为了全过程控制，达到顾客要求，适应发展需要。2.体系的完整性；公司体系文件管理手册、程序文件、内部审核、管理评审等均涵盖了公司的整个过程，3.资源的可获得性；公司资源包含了人员、设备、环境、资金等均能满足。4.责权的分配和再分配等因素。 公司责权分明，设置了综合部、市场部等。 | 符合 |
| 资源总则 | Q7.1.1 | 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 |
| 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，产品销售过程中主要通过操作人员自检，专职检验员对产品进行复检分析，抽检等进行控制，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，对日常发现的问进行改进等。 |  |
| 分析和评价 | 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2022年2月以问卷形式对顾客进行了满意度调查，共计发放5份，回收5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95分。2.查质量目标统计等记录，公司2022年5月至2022年2月数据统计的结果为：产品及时交付率100% 实测：100%客户满意度≥90分 实测：95分培训达成率100% 实测：100%供方交货及时率≥95% 实测:99%采购合格率≥95% 实测：99%......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。 |  |
| 内部审核(含9.2.1和9.2.2) | Q9.2 | 编制有《内审控制程序》，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：2022.3.9，上次内审时间2021年4月5日，未超过12个月，满足策划要求范围：公司质量体系覆盖的各部门、所有过程。审核组组成：审核组长：屈振华 组员：马莉娟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》，《市场部审核检查表》、《综合部审核检查表》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，涉及市场部不符合标准8.2.3条款，不符合描述“对合同评审情况进行检查，发现2021年9月27日与顾客“昆明滇渝有色金属有限公司”签订的销售合同不能提供对其进行了合同评审的证据”，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 |
| 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：2022年3月20日（上次管理评审时间2021年 4月20 日，未超过12个月，符合策划要求）主持人：孙明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、以往管理评审所采取措施的实施情况等。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。公司经过销售经营，目前产品已按要求提交客户。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，为公司销售服务配备了相应的办公设备。目前，不需要增加设备。提出改进需求：应加强公司管理文件制度的落实。查管理评审改进建议：加强对新进员工的销售技能及产品知识的培训。查见改进措施及培训验证，由综合部组织，于2021年3月23日进行了培训工作，完成情况良好，达到预期要求。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。 |  |
| 总则 | Q10.1 | 公司制定系列程序文件《管理评审控制程序》、《不合格输出控制程序》及《内审控制程序》《纠正和预防措施控制程序》，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 |
| 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品的处理要求，不合格品处理程序和机构健全。现场提供有不合格品处置单。抽查不合格品处置记录：提供有《纠正预防措施实施表》台账抽查《纠正预防措施表》1份：责任部门：市场部不合格描述：2022年3月9日对合同评审情况进行检查，发现2021年9月27日与顾客“昆明滇渝有色金属有限公司”签订的销售合同不能提供对其进行了合同评审的证据。原因分析：相关工作人员工作疏忽，未对评审记录进行保存；对标准理解不够，未完全融入到工作中去。纠正措施：1）立即安排人员对该合同补充评审，并保留相关记录；2）对人员进行标准8.2条款的培训。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：孙明 2021.3.10纠正措施实施基本有效。 | 符合 |
| 持续改进 | Q10.3 | 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、上次审核不符合项的验证（7.5.3）、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 |  | 现场确认，公司质量管理体系覆盖范围：共渗机械零部件、机械零部件、机械设备、有色金属及辅材的销售。 提供营业执照（三证合一），检查有效，经营范围包含认证范围。公司严格执行国家及行业标准和法律、法规要求。2021年5月（初审）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。上次不符合发生在市场部7.5.3条款。经本次现场验证，未再发生类似不符合情况，经验证整改有效。2022年以来，职能部门未对该公司产品进行监督抽查情况。 |  |

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：综合部 主管领导：马莉娟 陪同人员：屈振华 | 判定 |
| 审核员：张心， 审核时间：2022年3月29日 |
| 审核条款：  |
| 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综合部的岗位职责，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）负责管理评审的组织工作；（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 | 综合部负责人：马莉娟查《部门质量目标测量报告》 测量时间：2021年05月-2022年2月1、培训达成率100% 实测：100%2、供方交货及时率≥95% 实测：99%3、采购合格率≥95% 实测：99%查2022年培训记录，抽查2022年2月份体系标准培训的培训记录，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 |
| 形成文件的信息/7.5.1总则 | Q7.5.1 | 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 | Q7.5.2 | 抽查3-5个体系文件如：质量手册、程序文件、岗位任职要求、管理制度等均有适当的标识和说明、相对固定的格式、纸质和电子档为载体、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。现场抽见《质量手册》文件编号：GXC-QMS-2020 版本号 A/02020年11月25日发布 编制：马莉娟 审核：屈振华 批准：孙明抽见《程序文件》文件编号GXC-QP-00A1 版本号A/02020年11月25日发布 编制：马莉娟 审核：屈振华 批准：孙明以上文件均有编审批，发布实施日期及发放编号、受控状态。 | 符合 |
| 形成文件信息的控制#如何控制文件和记录？是否在需要时和需要的地方可获得相关文件？是否采取了措施防止泄密、不当使用和不完整？是否关注下列活动：a）分发、访问、检索和使用；b）存储和防护，包括保持可读性；c）更改控制；d）保留和处置。识别的外来文件有哪些？如何对外来文件进行控制？是否对记录实施了保护，防止非预期的更改 | Q7.5.3 | 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，质量手册：公司编制了《文件与记录控制程序》，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、岗位任职要求、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、图纸、工艺文件等行了发放；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：《质量手册》现行版本为A/0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：中华人民共和国劳动法、中华人民共和国质量法、中华人民共和国消费者权益法、中华人民共和国民法典等法律法规，对于组织确定的策划和运行质量管理体系所必需的来自外部的成文信息，组织进行了适当识别，并予以控制。上次不符合经本次验证其整改有效。 查见《质量记录清单》质量记录，有《培训计划》、《合格供方评价表》、《合同评审》等，规定了保存期为2-3年。对质量记录保存较为散乱，口头提出整改要求，负责人讲下来将引起重视。 QMS运行至今文件更改和作废情况未发生。在“文件、记录控制程序”中对如发生以上情况均有明确规定。 |  |
| 外部提供过程、产品和服务的控制 | Q8.4 | 1.查公司编制并执行了《外部供方管理制度》，规定了采购控制要求，明确了对供方选择、评价、及再评价的准则。2.查《合格供方名录》。 1）深州市润泰自动化科技有限公司 供应：机械设备 2）宁波讴胜杰机械制造有限公司 供应：机械零部件 3）昆明滇渝有色金属有限公司 供应：铝锭等有色金属 4）重庆鑫来桥科技有限公司 供应：共渗处理机械零部件5）重庆精顺科技股份有限公司 供应：出渣剂等有色金属辅材6）帅翼驰铝合金新材料（重庆）有限公司 供应：铝锭等色金属 3．查：供应商评价表：抽查《供方评定记录表》1）供应商：深州市润泰自动化科技有限公司评价项目：供货能力、产品质量、交付及时性、配合度等。评价结论：从该公司提供的产品符合相关质量标准，且性能优秀，售后及时、应列入合格供方。评价人：孙明、马莉娟、屈振华批准人：孙明 评审日期 2021.12.102）供应商：宁波讴胜杰机械制造有限公司评价结论：从该公司提供的产品符合相关质量标准，且性能优秀，售后及时、应列入合格供方。评价人：孙明、马莉娟、屈振华批准人：孙明 评审日期 2021.12.10........查，公司对主要的原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、产品质量、交货情况、售后服务能力等。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，及针对产品质量问题要求供方进行纠正解决等来进行供方质量控制。查供方控制情况：查合格供方名录，新增加供应：铝合金锭等有色金属的供应商“昆明滇渝有色金属有限公司”，组织不能提供对其进行了供方评价的证据。不符合标准8.4.1条款查，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负责人讲2021年05月以来，采购的不符合基本发生在外包装的破损或数量的不对，都对顾客进行了解释道歉并予以了妥善解决处理。未出现较大的采购产品有质量不符合的情况。采购信息的传递均采取签订采购合同的形式，合同约定了采购产品的相关信息。负责人讲与供方沟通的内容包括：所提供的过程、产品和服务等；采购物资根据签订采购合同进产品的名称、规格、型号、数量等采购信息的确定。查见采购合同：1）供方：重庆鑫来桥科技有限公司采购产品：S盖压铸模芯、缸体等共渗处理机械零部件采购合同明确了产品名称、规格型号、数量、价格、技术标准、交付、违约等采购信息。签订时间：2020年5月23日（目前仍在履行该合同，平时的采购信息均是以电话、微信的形式传递，然后供方根据客户要求将产品与出库单一起发给客户）2）供方：昆明滇渝有色金属有限公司 合同编号：DY20210927003采购产品：铝锭等有色金属采购合同明确了产品名称、规格型号、数量、价格、技术标准、交付、违约等采购信息。签订时间：2021年9月27日3）供方：深圳市润泰自动化科技有限公司 合同编号：GXC-RT2021-03-27采购产品：半固态制浆机采购合同明确了产品名称、规格型号、数量、价格、技术标准、交付、违约等采购信息。签订时间：2021年12月27日查见共机械零部件、有色金属辅材均提供了采购合同，且以上产品均在合格供方处进行采购。公司编制了《采购控制程序》，要求采购的产品必须进行检验。公司未建立库房，产品直接由供应商通过物流送至客户处进行验证，客户验收确认后在送货单上签字。现场查看其他采购物料均按要求进行验证。详见8.6条款检查记录。 | N |

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：市场部， 主管领导：屈振华， 陪同人员：马莉娟 | 判定 |
| 审核员：张心， 审核时间：2022年3月29日 |
| 审核条款：  |
| 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市场部的岗位职责，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；7) 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；8)负责组织公司各职能部门对合同进行评审;......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 | 市场部负责人：屈振华查《部门质量目标测量报告》 测量时间：2021年05月-2022年2月（考核频次：月/次）产品按时交付率100% 实测：100%顾客满意度≥90分 实测：95分抽见：2022年2月进行的顾客满意度调查见调查报告，对两家客户进行了顾客满意度调查，最后结果为98分。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 | Q7.1.5 | 公司产品从采购到销售过程，产品性状没有发生变化，公司主要对销售交付期进行监控，通过销售跟踪、运输方式控制交付期，以客户验收签字回复作为验收依据。客户只对产品名称、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进行控制，如果对产品质量问题存疑联系供货单位进行处理解决。对销售服务过程的监视测量，通过对销售人员及顾客定期的考核和满意度调查来监测，故公司无监视和测量设备。 | 符合 |
| 运行策划和控制 | Q8.1 | 公司主要销售产品：共渗机械零部件、机械零部件、机械设备、有色金属及辅材的销售。公司产品执行标准中华人民共和国合同法、中华人民共和国劳动法、中华人民共和国安全消防法、中华人民共和国产品质量法、中华人民共和国消费者权益法等及客户技术要求。市场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；---人力资源及设施设备，经营场所等。d）按照准则实施过程控制；---《销售服务质量检查表》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《合同订单评审管理制度》策划并实施顾客沟通的要求，市场部采用上门拜访、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，从以下几个方面来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；抽销售合同：1、顾客：本田动力（中国）有限公司销售产品：缸体压铸模芯CEP处理（共渗机械零部件） 规格型号：GX160、数量：3套。合同签订日期：2022年02月15日、合同编号：SP2202-Y04合同明确了产品名称、型号、数量、单价、质量验收、运输方式、结算、违约等。2、顾客：重庆商博机械制造有限公司 销售产品：铝合金锭（有色金属）合同签订日期：2022年03月05日、合同编号：GXC2022030502合同明确了产品名称、单位、数量、规格、产品的质量及检验办法、交付和验收、结算方式、违约等。3、顾客：帅翼驰铝合金新材料（重庆）有限公司 销售产品：精炼剂、铝除渣剂（有色金属辅材）订单签订日期：2021年12月08日订单明确了产品名称、单位、数量、规格、运输方式、结算、违约等。4、顾客：本田动力（中国）有限公司销售产品：PT3-8点冷水管套（机械零部件） 规格型号：单向双铜管、数量：250套。订单签订日期：2021年09月18日订单明确了产品名称、型号、数量、单价、质量验收、运输方式、结算、违约等。5、顾客：重庆六悦精密机械制造有限公司销售产品：半固态制浆机（机械设备） 规格型号：Ls-06s、数量：1套。合同签订日期：2021年12月27日合同明确了产品名称、型号、数量、单价、质量验收、运输方式、结算、违约等。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《合同订单评审管理制度》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。询问负责人，均与顾客签订产品合同、订单，在签订前进行合同评审。抽查:《客户要求评审确认记录表》2021年09月18日签订的《产品销售合同》顾客名称：本田动力（中国）有限公司产品名称：PT3-8点冷水管套（机械零部件）评审内容：产品质量、售后服务、交期、合同的合法性等信息评审签字人：马莉娟、屈振华， 评审结论：同意签订合同 批准人：孙明 评审时间：2021年9月16日时间：2022年03月05日签订的《产品销售合同》顾客名称：重庆商博机械制造有限公司产品名称：铝合金锭（有色金属）评审内容：产品质量、售后服务、交期、合同的合法性等信息评审签字人：马莉娟、屈振华， 评审结论：同意签订合同 批准人：孙明 评审时间：2022年3月3日.。。。。。。查其他合同均在签订前进行了评审负责人讲：2021年05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。产品和服务的要求基本满足要求 | 符合 |
| 产品设计与开发 | Q8.3 | 公司的产品均是销售给特定顾客，根据公司销售服务特点,公司不提供设计新销售服务过程及内容的要求。本公司所销售的产品的服务过程按客户要求进行，整个经营过程不涉及设计开发的内容。8.3条款不适用，对确保产品和服务合格的能力和责任以及增强客户满意不会产生影响。 | 符合 |
| 生产和服务提供的控制；产品和服务的放行 | Q8.5.1Q8.6 | 公司制定了《销售服务管理制度》明确了受控条件1、公司编制了《销售服务管理制度》、《客户投诉处理管理制度》、《顾客满意管理制度》《销售人员考核制度》等对公司的产品销售过程进行了控制。组织服务覆盖范围：共渗机械零部件、机械零部件、机械设备、有色金属及辅材的销售。2、销售流程：客户需求---签订销售合同—采购—验收—交付--售后服务。需确认/关键过程：销售服务过程。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：《销售服务管理制度》、《客户投诉处理管理制度》、《顾客满意管理制度》《销售人员考核制度》等。3)使用适宜的设备：打印机、电脑和办公设备等。4)监视和测量设备：公司产品从采购到销售过程，产品性状没有发生变化，公司主要对销售交付期进行监控，通过销售跟踪、运输方式控制交付期，以客户验收签字回复作为验收依据。客户只对产品名称、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进行控制，如果对产品质量问题存疑联系供货单位进行处理解决。对销售服务过程的监视测量，通过对销售人员及顾客定期的考核和满意度调查来监测，故公司无监视和测量设备。4、实施销售服务人员监视和测量：抽：2022年2月，市场部绩效考核表。考核人员：屈振华检验项目：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： 孙明5、查看，合同跟踪情况1）查顾客：重庆商博机械制造有限公司销售产品：铝合金锭（有色金属）下单时间：2022年03月05日2）提供合同评审，2022年03月03日对该次顾客需求进行了评审，查评审记录表，符合评审要求。3）抽《顾客满意度调查表》客户：本田动力（中国）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：95分，满意。4）抽采购合同：供方：帅翼驰铝合金新材料（重庆）有限公司 采购时间：2022年03月05日采购物资：铝合金锭（有色金属）1. 交付验收情况，组织的产品均是由供方直接送至客户处，客户根据送货单等进行核验，合格后确认签字。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。（提供有色金属类产品的质量证明文件，见扫描件）

查产品验收记录，抽《送货单》1）查见2022年01月04日供方：重庆鑫来桥科技有限公司客户：本田动力（中国）有限公司采购产品：缸头12#、缸体13#（共渗机械零部件）检验内容：产品型号、外观、数量、合格证等检验人：王军2）查见2022年03月25日客户：重庆商博机械制造有限公司供方：帅翼驰铝合金新材料（重庆）有限公司采购产品：铝合金锭（有色金属）检验内容：产品型号、外观、数量、材质报告等检验人：李\*\*3）查见2021年9月20日客户：帅翼驰铝合金新材料（重庆）有限公司供方：重庆精顺科技股份有限公司  采购产品：铝出渣剂检验内容：产品型号、外观、数量、合格证等检验人：张黎4）查见2021年9月20日客户：本田动力（中国）有限公司供方：宁波讴胜杰机械制造有限公司  采购产品：PT3-8点冷水管套检验内容：产品型号、外观、数量、合格证等检验人：赵云龙5）查见2021年12月31日客户：重庆六悦精密机械制造有限公司供方：深州市泰润自动化科技有限公司  采购产品：半固态制浆机检验内容：产品型号、外观、数量、合格证等检验人：龙道明.........6、售后服务：组织有专人对客户提出投诉、建议及意见进行及时的回复和解决。按合同约定的售后服务要求提供售后服务。以快速、准确、周到、彻底的问题处置响应能力，具备协助需方解决生产经营过程中出现因所供货物引起的各类问题的能力。积极做好售后服务，对产品使用过程中出现的质量问题和其他供货问题，应及时处理。负责人讲，目前未发生重大质量问题或客户流失的情况。7、公司将销售过程识别为特殊过程，提供对该过程于2021年12月01日进行了过程年度确认的记录。对该过程从人员能力、文件记录、设备鉴定、过程控制等进行了确认。结论：过程能力充分，达到实现所策划的结果的能力确认人：屈振华通过以上内容的审核，电梯销售过程基本及产品和服务放行的过程基本受控。 |  |
| 标识及可追溯性 | Q8.5.2 | 现场查见，公司策划了《标识和可追溯性管理制度》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、客户满意度调查、物流单号等进行标识及追溯作用；2、产品按要求采用原包装，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、物流信息等。标识及可追溯性基本符合要求。 | 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。制定《客户和外部供方财产管理制度》，策划了对顾客财产的管控。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，公司策划了《产品防护管理制度》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:2.搬运：产品由供方直接发货到客户处，负责人讲搬运都采用推车、人工搬运进行产品流转，人员搬运时轻拿轻放，体系建立至今未见有损产品质量的野蛮作业情况。3.经营场所防护：公司未设立了储存库房，经营场所面积约40平方米左右。查见经营场所通道畅通，布局合理，通风良好，照明消防设施齐备。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：采取物流运输的形式，按要求堆码整齐，放置不能倒置、防摔、防尘、防雨。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服务、质保服务，以及回收或最终报废处置、培训客户产品使用方法等附加服务等。查问，公司有专人对客户的问询、投诉、反馈进行及时的回复处理，定期对客户进行满意度调查。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，及时进行解决或直接以退换的方式进行解决。负责人讲2021年5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：合同信息更改等。现场查，公司对于更改销售服务信息的管理，均为对客户的新要求进行新的合同评审，重新签订合同的方式。确认能满足要求后方能进行签订，实施销售服务过程。负责人讲，今年没有合同变更的情况发生。 |  |
| 不合格输出的控制 | Q8.7  | 公司制定《不合格品管理制度》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。查《不合格情况记录》时间：2021年09月29日不符合情况：客户四川怡源庆工艺品制造有限公司采购铝合金锭，收到货时反馈未按客户要求提供材质报告。原因及处理：与供方相关负责人员沟通不到位，漏发。立即通知供方发货人员，与客户取得沟通，尽快送达；要求在以后的配送中要加强与供方、物流方及客户方的三方沟通，防止类似情况发生。验证人：屈振华负责人讲：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 | Q9.1.2 | 1、公司编制了《顾客满意管理制度》，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》2022年2月的调查表共5份，回收5份 ：--调查内容包括：质量、性能、价格、交期、服务等.---但客户对质量、性能、价格、交期等项都比较满意。--统计分析结果：95分（已实现既定目标）提供顾客满意调查分析报告，报告显示：顾客对公司的产品质量和服务都很满意，未发现有不满意的情况。在产品价格上，与顾客心目中要求还有一些差距。针对这一情况，负责人讲今后将加强与顾客的沟通，增加市场调研频率，对市场信息提高敏锐度，加强供方的比选工作和供方评审工作，并严格按照顾客要求进行销售服务和合同评审，提高顾客对本公司的满意度。已经将该调查结果提交内审及管理评审进行审议。负责人讲，近一年来无顾客流失及重大服务、产品质量投诉情况。 | 符合 |

说明：不符合标注N