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：张柳 陪同人员：郝克银 | 判定 |
| 审核员：张心、马焕秋（远程实习）， 审核时间：2022年11月30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，产品利润不断降低、员工成本增加。  公司通过同行交流、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《风险机会识别措施评价表》  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》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:KH系列砂型铸造用涂料及辅料的销售---不适用条款：8.3  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。  注册地址：中国（四川）自由贸易试验区成都高新区府城大道西段399号7栋3单元3层307  经营地址：成都双流九江大井社区74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。 | 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、管理制度、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：张柳 组织代表：邱东生  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 | Q5.2 | 公司的质量方针是：  “经营优质产品，提供完善服务，不断持续改进，追求顾客满意”。  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 |
| 组织的角色、职责和权限 | 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、市场部、技术部，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：郝克银负责，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 | 提供有《风险管理识别与评估表》，内容包括活动/过程风险因素、判断依据、现行控制方法、是否为重大风险、涉及的场所及部门等。  产品销售过程的风险分析：法规要求：公司对法律法规是否充分收集评估，并转化为公司制度执行，符合新法规要求等；供应商的要求: 原材料市场不稳定，带来的采购和资金风险；客户的需求：客户对产品质量标准提高，以及对供应周期和售后服务的期望值提升；供应链风险。。。。。。。风险识别均围绕失效模式进行。  过程中的机遇风险识别：1）通过质量体系的建立，品牌的效应提升。2）现有客户的满意率逐步提高，客户范围扩大。3）公司管理水平的提升，会给公司带来潜在的发展机遇。  查，公司针对分析提出了应对风险和机遇的措施。  并将重大的措施策划在公司的正常经营管理中。 | 符合 |
| 质量目标及其实现的策划 | Q6.2 | 公司的质量目标为：  1、产品交付及时率100%  2、顾客满意率≥95%  出示2022年部门目标考核表情况，考核时间2022年1月-10月  1、客户满意度97%  2、产品交付及时率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 | Q6.3 | 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，详见销售部检查记录。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 |
| 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8月15日（上次管理评审时间：2021年9月13日，未超过12个月，满足策划要求）  主持人：张柳总经理  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、对改进措施的跟踪验证情况等。  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：加强技术部对产品质量的把控能力。  查管理评审改进建议实施计划表，行政部于2022.12.30前完成质量管理体系的标准及相关程序文件和产品质量知识相关培训。目前该项工作还在执行改进中。  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《管理评审控制程序》、《不合格控制程序》及《内部审核控制程序》《纠正措施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 | Q10.2 | 公司制定《纠正措施和预防措施控制程序》，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》2份：  查见：责任部门：行政部  不合格描述：2022年03月01日检查行政部文件的归类不规范，不便于检索。  原因分析：管理人员对标准条款7.5文件的控制条款理解不够。  纠正措施：  1.对相关人员进行标准条款7.5进行学习。2.安排人员对公司文件重新归类摆放。  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：邱东生 2022.03.02  不合格和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（8.2产品和服务的要求）、认证证书、标志的使用情况、投诉或事故、监督抽查情况、体系变动情况 |  | 公司质量管理体系覆盖范围：KH系列砂型铸造用涂料及辅料的销售。  提供营业执照，检查有效。  公司严格执行国标及行业要求和法律、法规要求。  2021年12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。  该公司在2021年12月（初审）来政府职能部门未对该公司产品进行抽查，无质量监督抽查情况。  体系变动：无；  认证证书、标志的使用无违规使用情况。  上次不符合发生在市场部8.2.3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。 |  |

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：邱东生， 陪同人员：郝克银 | 判定 |
| 审核员：张心、马焕秋（远程实习）， 审核时间：2022年11月30日 |
| 审核条款： |
| 组织的角色、职责和权限 | 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 | Q6.2 | 行政部负责人：邱东生  查《部门质量目标测量报告》  测量时间：2022年1月-2022年10月  1、职工培训合格率100% 实测：100%  2、文件控制率100%； 实测：100%  查2022年培训记录，抽查培训记录，均按照培训计划执行实施并进行了有效性评价。  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 | 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 顾客满意度调查情况：公司2022年7月以问卷形式对顾客进行了满意度调查，共计发放2份，回收2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97%。组织提供了对顾客满意度调查的信息和数据进行了分析、评价的报告。  2.查质量目标统计等记录，公司2022年1月至2022年10月数据统计的结果为：  顾客满意度97%  产品交付合格率100%  文件控制率100%  员工培训合格率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。  分析和评价基本满足要求，但资料较为笼统简单。 | 符合 |
| 内部审核 | 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年07月27日（上次内审时间：2021年8月13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：邱东生 组员：李信刚  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》、《行政部审核检查表》、《技术部审核检查表》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ISO9001：2015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，涉及行政部Q7.2条款：不符合事实描述为“查行政部的培训记录不完善，培训的效果评价未进行确认”，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：技术部， 主管领导：邱东生， 陪同人员：郝克银 | 判定 |
| 审核员：张心、马焕秋， 审核时间：2022年11月30日 |
| 审核条款： |
| 组织的角色、职责和权限 | Q5.3 | 查组织编制了《岗位职责》等  体系文件中已经明确了技术部的岗位职责，具体为：  1.负责产品质量把控工作  2.参与重大不合格问题的原因分析、制定和实施相关纠正措施  3.负责使用的设备、设施的管理工作  4.制定产品质量检验标准，对公司采购品和产品质量控制负责  5.完成总经理布置的其它工作  ......  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 | Q6.2 | 技术部负责人：邱东生  查《部门质量目标测量报告》  测量时间：2022年1月-2022年10月  产品检验及时率100% 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 | Q7.1.5 | 负责人讲，公司产品从采购到销售过程中产品没有发生变化。公司主要对销售交付过程进行监控。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。故公司无监视和测量设备。 | 符合 |
| 不合格输出的控制 | Q8.7 | 公司制定《不合格控制程序》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。  查《不合格情况记录》  时间：2022年10月14日  不符合情况：客户“四川省青城机械有限公司”反馈采购产品（铸造涂料(KH116\KH211)\），未按合同约定的交期送达。  原因及处理：疫情延迟，与供方发货人员沟通不到位，发货时间延迟。立即通知供方发货人员联系物流方，了解物流信息，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：郝克银  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 |

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：郝克银， 陪同人员：郝克银 | 判定 |
| 审核员：张心、马焕秋， 审核时间：2022年11月30日 |
| 审核条款： |
| 组织的角色、职责和权限 | 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 | Q6.2 | 市场部负责人：郝克银  查《部门质量目标测量报告》  测量时间：2022年1月-2022年10月  产品交付及时率100% 实测：100%  顾客满意度≥95% 实测：97%  物资到货及时率100% 实测：100%  抽见：2022年7月进行的顾客满意度调查，对两家客户进行了顾客满意度调查，结果为97%，达到既定目标。  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 |
| 运行策划和控制 | Q8.1 | 公司主要销售产品：KH系列砂型铸造用涂料及辅料的销售  公司产品执行法律法规及标准：中华人民共和国劳动法、中华人民共和国民法典、中华人民共和国产品质量法、中华人民共和国标准化法、JB/T9226-2008《砂型铸造用涂料》、CB-002《铸造涂料、脱模剂、粘接剂检验规程》等及客户技术要求、合同和协议要求等。  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；---《销售作业指导书》、《销售规范》  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 | 组织策划制定《与顾客有关过程的控制程序》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：四川省青城机械有限公司 合同编号：20220758  销售产品：铸造涂料(KH116\KH211)\封箱膏（KH011）  下单时间：2022-07-20  合同明确了产品名称、型号、数量、单价、运输方式、结算、违约责任等。  2、顾客：宣汉县蜀峰铸造有限公司  销售产品：铸造涂料（KH116\KH211）  下单时间：2022-04-18  合同明确了产品名称、型号、数量、单价、运输方式、结算、违约责任等。  3、顾客：宣汉县蜀峰铸造有限公司  销售产品：铸造涂料（KH116\KH211）、脱模剂（KH020）  下单时间：2022-08-05  合同明确了产品名称、型号、数量、单价、运输方式、结算、违约责任等。  ......  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。  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》  1、2022-08-05签订的《产品销售合同》  顾客名称：宣汉县蜀峰铸造有限公司  产品名称：铸造涂料、脱模剂等  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：郝克银、邱东生、李信刚 评审结论：同意签订合同 批准人：张柳  评审时间：2022年08月04日（合同签订前）  2、2022-07-20签订的《产品销售合同》  顾客名称：四川省青城机械有限公司  产品名称：铸造涂料、辅料等  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：郝克银、邱东生、李信刚 评审结论：同意签订合同 批准人：张柳  评审时间：2022年07月19日（合同签订前）  ......  抽查组织签订的其他合同，均能提供对合同在签订前进行了合同评审的证据，上次不符合经本次验证得到了整改。  负责人讲：2021.12（初审）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 | 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的要求。本公司所销售的产品按国家相关标准、法律法规及客户要求进行，整个经营过程不涉及设计开发新的内容。该条款的不适用，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 |
| 外部提供过程、产品和服务的控制 | Q8.4 | 1.查 公司策划并执行了《采购控制程序》，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.与市场部负责人沟通，目前公司销售产品的主要供方仅为乐山迈卡利特新材料有限公司一家.  查《合格供方名录》。 供应产品 批准日期  乐山迈卡利特新材料有限公司 KH系列砂型铸造用涂料及辅料 2021.4  3．查：供应商年度评价记录：  出示《供方年度评定记录表》  供应商：乐山迈卡利特新材料有限公司  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：郝克银、邱东生、李信刚  批准人：张柳 评审日期：2022.6.10  ........  查，公司对主要的产品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：  提供乐山迈卡利特新材料有限公司，供应：KH系列砂型铸造用涂料及辅料；评价报告包括：供方的资质、产品质量、价格、送货及时度、服务等。时间：2022.06.10  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12月（初审）以来，未出现较大的采购产品有质量不符合的情况。  公司编制了《采购控制程序》，要求采购的产品必须进行检验。  负责人讲，组织未建立库房，产品采取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。如验收不合格，则顾客联系相关负责人，按合同约定进行处理。  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行产品的名称、规格、型号、数量等采购信息的确定。  出示：采购合同  乐山迈卡利特新材料有限公司（年度合同）  时间：2021.12.26  产品名称：KH系列砂型铸造用涂料及辅料（附型号及具体产品名称）  采购合同明确了采购的产品名称、规格型号、质量要求、到货时间、价格、付款方式等。  抽：采购订单  2、供方：乐山迈卡利特新材料有限公司  时间：2022.10.27  产品名称：铸造涂料（KH116）、粘接剂（KH010）、脱模剂（KH020）、修补膏(KH021)  采购订单明确了采购的产品名称、规格型号、数量、到货时间、价格等。  公司的采购合同、订单明确了采购产品的具体要求，且均在合格供方处进行采购。  公司外部供方的管理基本符合要求。 | 符合 |
| 生产和服务提供的控制；产品及服务的放行 | Q8.5.1  Q8.6 | 公司制定了《与顾客有关过程的控制程序》、《顾客满意度调查控制程序》等程序文件明确了受控条件  1、公司编制了《销售服务管理制度》、《销售人员考核制度》等对公司的产品销售过程进行了控制。  组织产品覆盖范围：KH系列砂型铸造用涂料及辅料的销售  2、产品销售服务流程：  流程：确定顾客群体------商务洽谈------签订合同-----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  公司制定了2022年销售计划及年度销售任务  1)验收规范：合同法等及合同技术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》、《与顾客有关过程的控制程序》、《销售人员考核制度》等。  3)使用适宜的设备：电脑、打印件、传真机、网络等。设备维护保养：均进行了维护和保养。  4)监视和测量设备  公司只对产品名称、规格型号、外观、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；提供产品委外检测报告（详见附件扫描件）。  5)实施监视和测量：  公司定期对销售人员进行服务质量评价考核，从工作经验、业务能力、沟通能力、团结协作、业务完成等方面进行考核，提供2022年09月《销售人员考核表》考核人员：曾英，考核情况：98分，考核人：郝克银  4、查看，合同跟踪情况（已交付签收）：  客户：成都市克洛普精密机械制造有限公司  销售产品：铸造涂料、粘接剂  交货签收单：严久高(客户）  抽《顾客满意度调查表》  客户：四川省青城机械有限公司  对质量、价格、交期、服务等进行了考评，总分：97分。  5、查 产品销售控制情况  提供销售合同  顾客：宣汉县蜀峰铸造有限公司  销售产品：铸造涂料（KH116\KH211）、脱模剂（KH020）等  下单时间：2022-08-05  合同明确了产品名称、单位、数量、规格、运输方式、结算、违约等。  提供《合同评审记录》  于2022-08-04（合同签订前）对该合同进行了评审  查 产品采购合同（年度合同）  抽供方：乐山迈卡利特新材料有限公司  时间：2021.12.26  产品名称：KH系列砂型铸造用涂料及辅料（附型号及具体产品名称）  采购合同明确了采购的产品名称、规格型号、质量要求、到货时间、价格、付款方式等。  6、客户验收情况：产品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。  1）抽查顾客：成都富江机械制造有限公司  铝钢土醇基涂料（1.8T，规格型号：KH211）验收情况，验收时间2022年11月23日，确认人：张豪杰（客户）。  2）抽查顾客： 成都桐林铸造实业有限公司  销售产品：石墨醇基涂料、脱模剂、粘接剂等  验收情况，验收时间2022年10月21日，确认人：彭光春（客户）  ......  其他产品的销售与以上销售流程控制情况基本一致。  7、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，审核时不能提供对该过程进行了年度确认的记录。 | N |
| 标识及可追溯性 | Q8.5.2 | 与负责人沟通，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、售后维护信息确认回访表、物流信息等进行标识；  2.产品按要求注明用户单位、产品名称、品种规格、数量、生产厂名等。  通过上述标识可以追溯产品的来源，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 | 公司的顾客的财产有顾客信息、合同，公司有专人对顾客财产进行了管理保存，所有合同及顾客信息采取电脑加密存档。当顾客财产丢失时，告知顾客或外部供方。  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 | Q8.5.4 | --负责人讲，对产品防护采取以下措施  1、对产品的搬运主要为人工装卸，要求人员再转运过程中轻拿轻放，今年未出现因野蛮搬运造成的产品损坏。  2、产品的运输主要交由物流公司或供方直接运输，在运输时要求原包装、按层高堆放、固定；运输车辆加装篷布防止雨淋等，能起到产品包装、运输、装卸的防护作用。  3、产品包装采取原包装，能起到有效的防护作用。  防护基本满足要求。 | 符合 |
| 交付后活动 | Q8.5.5 | 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、质保服务等。负责人讲，公司有专人负责解答客户的投诉、问询等，如产品质量问题按合同约定采取退换、赔偿的形式进行处理，售后问题在合同、标书中有明确的约定。  近期未有客户的投诉或质量不良的反馈情况  -经与负责人沟通确认：已基本满足交付后活动的要求。 | 符合 |
| 更改控制 | Q8.5.6 | 公司对生产和服务提供的更改管控要求予以明确规定：包括对其更改的评审、授权信息及需采取的措施等。  负责人讲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，对于销售、采购合同等信息更改，必须经过评审，确认能满足要求后方能进行。  经查：体系运行至今，暂无生产和服务提供的更改情形。 | 符合 |
| 顾客满意 | Q9.1.2 | 1、公司编制了《顾客满意度调查控制程序》，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》2022年07月的调查表共2份，回收2份：  --调查内容包括：质量、服务、价格、交期等.  ---但客户对质量、服务、价格、交期等项都比较满意。  --统计分析结果：97%（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管理评审审议。负责人讲，近一年来无顾客流失及重大质量投诉情况。 | 符合 |

说明：不符合标注N