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：付玉玲 陪同人员：苗艳艳 | 判定 |
| 审核员：张磊 审核时间：2022年12月28日 |
| 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；7.1.1资源 总则；7.4沟通；9.3管理评审；10.1改进 总则；10.3持续改进  标准/规范/法规的执行情况、上次审核不符合项的验证、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 |
| 企业基本情况 |  | ●企业基本信息   1. 总经理/管理者代表：付玉玲； 2. 按照认证范围公司提供的法律证明文件有：营业执照，统一社会信用代码：9141070367807832X3；   危化物经营许可证：豫新 危化经字（2020）000637   1. 新乡市天宏贸易有限公司成立于2008年7月13日, 注册地址：新乡市南环路与引黄路交叉口西北角(2)房，经营地址：新乡市南环路与引黄路交叉口西北角(2)房，办公面积约500平米，无库房经营； 2. 主要经营范围为电源材料（氧化镉、镉的化合物、锌合金）的销售 3. 公司设有管理层、办公室、供销部等部门； 4. 2021年11月24日的第一次监督审核，未提出不符合； 5. 体系运行一年来无事故发生、无被投诉情况；   8、认证证书、标志的使用：仅用于招投标使用 |  |
| 理解组织及其环境 | 4.1 | ●企业通过监视和评审内外部信息：  1、最高管理层定期对各职能部门收集的信息进行讨论研究确定；  2、对组织建立、实现目标及战略方向有影响的各种相关的内、外部因素进行评审；内容包括：法律法规、行业动态、市场变化、产品前景、大环境及社会经济发展状况；企业文化、知识的累积、绩效的考核等内外部因素；  3、目前主要识别出的外部环境有：行业市场的竞争、价格的竞争；  4、促进内部环境的改善；⑴通过贯标强化企业管理的规范化、程序化；⑵加强内部管理，降低成本；  5、企业内部优势：员工从事该行业多年。产品采购：均按照国家、行业标准要求执行。赢得了客户，赢得了市场。  6、由总经理组织召开公司内外部因素动态评审会议，对识别出的内外部环境因素进行监视和评审，并将识别出的相关内外部因素作为制定和调整方针、目标、管理评审的输入内容。 |  |
| 理解相关方需求和期望 | 4.2 | ●公司确定了与质量管理体系有关的相关方包括顾客、政府机构、社区、股东、供应商、内部员工等。  ●相关方对企业的要求有：遵守国家的现行法律法规、保持有效的资质、 不断提高销售服务水平以及不断提高客户满意度等。  ●公司通过以下行为满足相关方需求和期望：  ——关注顾客需求，通过持续改进增强用户满意；  ——遵守国家和地方各项法律法规，履行合规义务；  ——持续改进管理体系过程，提升质量绩效。  ●公司管理层及相关部门将持续关注相关方需求的变化，必要时通过评估风险和机遇，调整管理目标或变更管理过程以适应这些变化或实现改进。  ●对这些相关方监视和评审的方法有：上级文件、标准和规范的获取、客户走访调查、沟通等。 |  |
| 质量管理体系的范围 | 4.3 | ●根据客户需求（外部信息）、企业内部状况（经营能力、资金状况水平、售后服务等）及相关方要求，确定体系覆盖的范围：电源材料（氧化镉、镉的化合物、锌合金）的销售。  ●不适用条款：GB/T19001-2016标准的8.3条款。企业产品均按照国家/行业/企业相关标准、规范及客户要求转换为顾客要求进行销售，其销售过程不涉及GB/T19001-2016标准中8.3条款内容，其不适用的要求不影响公司确保其产品和服务合格的能力和责任，对增强顾客满意也不会产生影响，理由充分。  ●通过现场查验：质量管理体系覆盖范围已形成文件，并经总经理批准。  1、通过文件发放的方式在公司内部进行传递；  2、在与客户沟通中，及时通知客户，为相关方获取。上述范围与企业目前经营范围相一致。 |  |
| 质量管理体系及其过程 | 4.4 | 1、公司依据 GB/T19001-2016标准，于2020年8月1日建立了文件化管理体系。遵循PDCA方法，识别了标准中的四大过程，确定了过程的相互顺序和作用：管理职责确定－资源提供－产品实现－测量和改进。  2、公司明确规定销售产品的执行标准（国家、行业标准）和客户要求，并通过各销售工序控制，监视、测量、考核使其达到有效运行。  3、公司编制了质量手册、程序文件及作业管理性文件、记录表格等。  通过质量手册、程序文件明确各部门职责、权限；资源管理，测量分析和改进、运行控制等过程。  4、通过对各主要工序的风险评估，识别，评价并制定相应措施进行风险控制（包括实施过程中所需要的变更）。  5、通过监视、测量和分析结果以及内审管理评审等达到持续改进的目的。  6、经识别外包过程：产品运输。 |  |
| 管理承诺总则 | 5.1.1 | ●最高管理层都具有较强的管理意识，明确管理承诺，主要通过以下活动来实现管理承诺：   1. 向公司全体员工宣传满足顾客要求和法律法规要求的重要性； 2. 制定管理方针； 3. 确保公司目标的制定和完成； 4. 各部门针对本部门的工作进行风险评估，采取适当的应对风险和机会的措施； 5. 定期进行管理评审； 6. 持续保证质量管理工作的投入，提供充分的资源，确保公司管理体系有效运行。   ●目前各项工作基本得到实施，并取得了一定的效果。 |  |
| 以顾客为关注焦点 | 5.1.2 | ●通过确定顾客相关要求，提供相应产品与相关服务，对顾客使用情况进行跟踪调查；并对顾客满意度感受进行测量与分析，以改进产品与服务。  ●并策划和规定了由供销部定期对顾客实施满意度测评，从各方面提高顾客的满意度。具体见供销部9.1.2 条款审核记录。 |  |
| 质量方针 | 5.2 | ●质量方针：质量第一，诚信服务；持续改进，顾客满意。  ●方针与企业的经营宗旨相适应，协调一致；通过会议传达，沟通，让全体员工理解执行。并定期进行评审（一般一年一次）。 |  |
| 组织的岗位、职责权限 | 5.3 | ●公司质量管理体系覆盖的部门包括：管理层、办公室、供销部。  ●在《质量手册》及《岗位职责和岗位任职要求》中规定了各部门及主要岗位人员的工作职责、作用、责任、权限，职责包括了标准要求的所有要求，充分适宜，上述文件通过发放的形成传达到相关部门和人员。 包括各级管理者做出的相关责任的承诺等。  ●查相关制度包括办公管理制度、售后服务管理制度等，基本明确了各级人员的质量管理职责等。确认公司目前人力资源、基础设施、业务人员、财力、信息等资源均能保证。  详见各部门5.3条款审核记录。 |  |
| 应对风险和机会的策划 | 6.1 | ●编制了《风险和机遇控制程序》。查见《风险和机遇评估分析表》，确定了组织需应对的风险和机遇。  ●公司对公司的风险和机遇进行了年度分析，并策划了相应的控制措施，公司目前的风险有：政策风险、资金风险、管理风险、市场风险。  针对以上风险公司采取了相应的措施有：紧扣政策变动，规范自我；对于资金使用严格控制；定期进行技术人员培训；制定合理管理制度；规范公司管理。  ●组织考虑了市场增长迅速，市场需求量加大的机遇，通过提高采购产品质量，积极开拓市场，扩大市场占有率。  ●组织在确定这些风险和机遇时，考虑了员工岗位技能、供应商生产能力、市场需求等内外部因素及合同方（顾客）的相关要求。  ●评审情况均为符合发展要求，评审人：付玉玲 |  |
| 质量目标和实现计划 | 6.2 | ●企业质量目标：2022年度  顾客满意度达95%以上；  产品交付顾客验收合格率100%。  ●质量目标满足产品要求（国家标准、行业标准、客户要求）；  ●质量目标进行层层分解，落实到责任部门。  ●完成情况：（统计期间2022.1-3季度）  顾客满意度达96%；产品交付顾客验收合格率100%。  显示目标已完成 |  |
| 变更的策划 | 6.3 | ●变更的策划：   1. 当企业发生重大变化（质量管理体系变更、产品转型、市场发生重大变化等），需要进行重新策划；组织通过管理评审、审核结果、过程绩效分析、监视测量分析评价结果、组织内外环境的变化、客户及利益相关方的需求、企业经营状况等进行识别确定体系变更的需求； 2. 明确了管评、内审未能达到预期效果、部门职责发生转变、企业重组、经营连续亏损等情况下，需要对体系进行变更； 3. 明确了变更评估及实施的流程，当发生变更时，需确定变更目的考虑变更的潜在后果，识别变更的风险和机遇，确定资源的可获得性并制定应对措施，责任和权限的分配或再分配； 4. 对变更前、变更中、变更后的全过程实施监控；   5、组织应对变更的有效性进行评价，确保质量管理体系的完整性。  ●自体系建立以来，体系未发生变更，保持完整。 |  |
| 资源提供 | 7.1.1 | ●公司为了实施管理体系运行并持续改进其有效性，增强顾客满意度，提供了各方面的资源保证。  1、人力资源：企业目前职员工10人，职工队伍相对稳定，均从事管理和销售工作5年以上，销售服务经验丰富；  2、 基础设施：办公室、洽谈室，主要设施：电脑、电话、一体机等；  3、工作环境：办公区域面积500平米，布局合理，场所卫生干净整洁，工作环境良好。  ●能够满足产品销售需要。 |  |
| 管理评审 | 9.3 | ●制定并执行《管理评审控制程序》：一年至少要进行一次管理评审，由总经理主持。特殊情况下，可增加管理评审频次。  ●评审内容包括：内审结果；管理方针和目标的适宜性；过程的控制情况；产品的符合性；改进的需求等。  ●查管理评审  1、计划：管理评审的时间：2022年11月28日  主持人：总经理 参加人：领导层、各部门负责人  要求每个部门需提交的管理评审输入内容包含了标准条款的要求。时间安排符合程序文件的要求。  编制：苗艳艳 批准：付玉玲 日期：2022.11.18  2、查看管理评审输入的资料：质量管理体系内部审核报告；质量方针\质量目标及其实施情况；重大质量事故的处理情况；体系内外部因素变化情况；过程质量趋势；产品质量趋势；不合格的控制及纠正预防措施实施情况；顾客满意度及投诉的处理；外部供方绩效评价；应对风险和机遇所采取措施的有效性；企业的组织机构、职责分配，资源配备是否适宜；体系的要素及相应的文件是否有修正的需求；顾客或员工对质量管理体系的建议；改进的机会。输入内容基本符合标准要求。  3、提供管理评审会议记录：各部门负责人汇报了各部门的管理体系运行情况，管理者代表汇报了公司管理体系运行状况和内审不合格的整改情况，参会人员根据各部门的汇报情况展开讨论，总经理总结本次管理评审，同时就改进的决议作出了安排。  4、查看管理评审报告，批准：付玉玲 2021.11.28  ●结论：公司管理体系符合标准要求，具有较好的充分性、适宜性和有效性，能较好的适应实现管理方针和管理目标的需要。  ●持续改进：①建设风险管理体系，提高风险管理能力。  ②推进制度创新，促进管理水平不断提高等。 |  |
| 总则 | 10.1 | ●查公司在建立、实施管理体系中：  1、制订 8.2.2，9.3，10.2，7.5.3.各种控制程序文件；  2、通过内审、管理评审评价管理体系的符合性；  3、通过产品的监视测量评价产品的符合性；  4、通过顾客满意度调查，反馈信息，改进产品质量；  ●通过日常数据分析，采取纠正、预防措施，达到持续改进的目的。 |  |
| 持续改进 | 10.3 | ●公司通过内审、管理评审，对管理体系中、公司经营中及需应对的风险和机会进行策划和调整，使体系予以持续改进。 |  |

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：办公室 主管领导：苗艳艳 陪同人员：付玉玲 | 判定 |
| 审核员：张磊 审核时间：2022年12月28日 |
| 审核条款：:5.3岗位/职责 /权限；6.2质量目标及其实现的策划 9.1 监视、测量、分析和评价绩效；9.1.3分析与评价9.2内部审核；10.2纠正措施 |
| 组织的岗位、职责权限 | 5.3 | ●部门负责人：苗艳艳  询问其职责权限：公司内外信息交流与沟通；文件和记录控制；对人力资源进行管理；产品的采购；产品和服务的放行；不合格品的控制；负责内审工作，进行人员配备及人事调动等。  ●职责明确，回答基本完整。 |  |
| 质量目标 | 6.2 | ●部门质量目标：2022年度  培训计划实施率100%；  考核情况：  培训计划实施100%  ●每季度进行一次考核，目标基本实现。考核人：付玉玲 考核区间： 2022年1-3季度 |  |
| 基础设施 | 7.1.3 | ●查设备台帐，主要是办公设备及运输设备，  办公设施包括：办公桌、沙发、打印机、电脑、一体机等。  基础设施有：办公室、洽谈室、轿车等。  ●日常维护保养包括对电脑的定期杀毒，车的定期保养、大中小修、定期年检。全部完好。  ●不涉及特种设备。 |  |
| 监视和测量资源 | 7.1.5 | 公司销售服务只是对产品包装、型号、数量、材质单等进行检验，对服务质量进行检查、对顾客满意度进行调查，制定了对应表格。 |  |
| 监视和测量总则 | 9.1.1 | ●企业确定了质量体系运行所需的监视和测量过程，明确了需监视和测量的过程、监视和测量的时机等标准要求的内容，如：通过进货验证、过程检验、出库检验证实产品的符合性；通过内审、管理评审、顾客满意率调查、顾客对产品质量反馈意见等证实体系的符合性；组织策划应用的统计技术有统计表、调查表等，对监测结果进行分析和评价。  ●监视、测量、分析和评价的策划基本符合标准要求。 |  |
| 分析与评价 | 9.1.3 | ●查通过体系运行所进行监视和测量结果的分析评价：  1、产品的符合性：通过进货检验、销售服务检验及不合格品的控制达到产品的符合性；  2、顾客满意程度：每年对客户进行一次顾客满意度调查，经统计顾客满意度达到100%，达到了预期目标；  3、供应商绩效：每月统计供应商交付绩效，从产品质量、交货期、价格、售后服务等方面进行评价。  4、质量管理绩效和有效性：  对员工：每月进行工时定额考核，奖惩分明；  对公司：a.遵章守法，严格执行客户提供的产品图纸、技术要求提供产品，不断满足客户潜在的要求，赢得市场，赢得效益；  b.通过内审、管评，不断改进完善质量管理体系运行；  5、针对识别出的风险和机遇采取了相应的措施；优选供应商，拓展销售渠道，此项措施正在组织实施中。  6、管理体系改进的需求：通过体系运行，产品的符合性、内审、管评的有效性及企业持续改进，不断完善各项软硬件环境，提高产品质量，满足客户需求。  ●综上所述，基本符合标准要求。 |  |
| 内部审核 | 9.2 | ●编制《内部审核控制程序》，基本符合标准要求。  经查问：总经理、管代、各部门主管均经培训并参加了内部审核。  2022.11.15-16开展了管理体系内部审核活动，并提供有以下内审的资料：  ——《审核实施计划》，批准：付玉玲。计划中规定审核的目的、依据、范围、时间、审核安排；审核组成员。  计划中没有遗漏标准条款、没有遗漏体系覆盖的部门和场所，内审员没有审核自己的工作。  ——内审首末次会议签到（领导层、各部门负责人）；  ——内部审核检查表，审核按计划进行，没有遗漏标准条款及体系覆盖的部门和场所，内审员没有审核自己的工作。  ——本次内审发现1项不合格，在供销部，Q8.2条款，为一般不符合项：合同有评审，但是未能发现签字的证据。查看《不符合报告》，不符合事实描述清晰，不符合原因分析准确，并制定了纠正及纠正预防措施，且措施可行，并对其有效性进行了验证，验证人：付玉玲，2022.11.17  ——本次内审编制有《内部管理体系审核报告》，对内审进行了综述和体系运行情况的评价，对纠正措施提出整改的要求。  ●结论：公司的质量管理体系基本符合标准要求，且适宜、有效。 |  |
| 不合格输出的控制 | 8.7 /10.2 | ●制定了《不合格品输出控制程序》，内容基本符合标准要求。  1、对日常工作检查，管理评审，内审，其他考评，发现的不符合及时采取纠正，防止事态发展，进行原因分析，采取必要的纠正预防措施，防止事件的发生、再发生。  2、对管理评审、内审提出的不符合及改进要求，进行原因分析，制定了具体措施，目前已部分实施完成。  3、在产品进货检验中出现的不合格可进行退货处理，在产品交付后出现不合格可进行换货或退货处理。  目前没有发生不合格的情况。  ●经查，符合要求。 |  |

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：供销部 主管领导：薛蓓 陪同人员：郑伟 | 判定 |
| 审核员：张磊 审核时间： 2022年12月28日 |
| 审核条款：5.3岗位/职责 /权限；6.2质量目标及其实现的策划；7.1.3基础设施； 7.1.4过程运行环境；7.1.5监视和测量资源；8.1运行策划和控制；；8.2产品和服务的要求；8.4外部提供供方的控制；8.5.5交付后的活动；8.3产品和服务的设计和开发；8.5.1生产和服务提供的控；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产品防护；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； |
| 组织的岗位、职责权限 | 5.3 | 部门负责人：薛蓓  ●询问其职责权限： 销售设施、销售环境的管理；负责进行市场调查与顾客满意度的调查；销售管理工作；负责销售合同的签订及与合同和顾客有关的外部联系等。  ●职责明确，回答基本完整。 |  |
| 质量目标 | 6.2 | ●部门质量目标：2020年度  1.合同评审率100%；  2.销售产品合格率98%以上  3. 产品交付及时率100%  4. 顾客满意率96%以上  考核情况：   1. 销售产品合格率100% 2. 产品交付及时率100% 3. 合同评审率100% 4. 顾客满意率96%   ●从目前的统计结果来看，基本达到目标要求。考核期间：2021.1-9月 |  |
| 基础设施 | 7.1.3 | ●查设备台帐，主要是办公设备及运输设备，  办公设施包括：办公桌、沙发、打印机、电脑、一体机等。  基础设施有：办公室、洽谈室、轿车等。  ●日常维护保养包括对电脑的定期杀毒，车的定期保养、大中小修、定期年检。全部完好。  ●不涉及特种设备。 |  |
| 监视和测量资源 | 7.1.5 | 公司销售服务只是对产品包装、型号、数量、材质单等进行检验，对服务质量进行检查、对顾客满意度进行调查，制定了对应表格。 |  |
| 运行的策划和控制 | 8.1 | ●策划了下列内容：  1、产品：电源材料（氧化镉、镉的化合物、锌合金）的销售，制定了质量目标。  2、规定了销售的流程：业务洽谈—签订合同—产品采购—发货至顾客指定地点—验收—结算  3、编制了销售工艺文件：《采购流程与制度》、《销售服务规范》、《销售服务考核办法》、《产品三包规定》、《质量目标考核办法》、《顾客满意度调查制度》等。  4、收集了相关法律法规：质量法、公司法、合同法、招标投标法、YS/T1365-2020《海绵镉》、YS/T1217-2018《氧化镉》、GB/T 26039-2010 《无汞锌粉》等。  5、销售及技术服务设施：电脑、汽车、笔记本、一体机等，基本满足要求。  6、质量记录：在产品实现策划过程中，共形成质量记录多份。  ●过程的策划符合要求 |  |
| 顾客沟通 | 8.2.1 | ●公司通过走访、电话、邮件等方式与顾客交流，主要进行以下沟通：  1、在产品交付中向顾客提供保证产品品质的有关信息。  2、接受顾客问询、询价、合同的处理。  3、根据合同要求进行有关的事宜，对顾客的投诉或意见进行及时处理和答复。  到目前为止，未发生顾客不满意及投诉现象。 |  |
| 与产品有关要求的确定 | 8.2.2 | ●查公司产品销售合同  ——合同签订日期为 2022.12.21  供方：新乡市天宏贸易有限公司  需方：宁波东浙电子科技有限公司  产品名称：锌合金  规格型号、数量：销售清单  技术要求：按照国家、行业标准和合同要求进行销售  合同评审：2022.12.20  ——合同签订日期为 2022.10.28  供方：新乡市天宏贸易有限公司  需方：新乡市启达电源科技有限公司  产品名称：锌合金粉  规格型号、数量：销售清单  技术要求：按照国家、行业标准和合同要求进行销售  合同评审：2022.10.27 |  |
| 产品有关要求的评审及变更 | 8.2.3  8.2.4 | ●查上述合同的评审记录，提供《合同评审表》  评审日期：分别是2022.12.20、2022.10.27 ，评审在合同签订之前进行。符合要求。  ●评审内容包括交货期限、价格、质量要求、交付要求、法规要求、包装要求 6 项。评审结果：全部通过。  ●公司目前暂无合同更改情况。 |  |
| 产品和服务的设计和开发 | 8.3 | 经现场确认，企业产品均按照国家/行业/企业相关标准、规范及客户要求转换为顾客要求进行销售，其销售过程不涉及GB/T19001-2016标准中8.3条款内容，其不适用的要求不影响公司确保其产品和服务合格的能力和责任，对增强顾客满意也不会产生影响。 |  |
| 外部提供的过程、产品和服务的控制 | 8.4 | ●编制了《采购控制程序》，明确了根据销售订单，编制《采购计划》。对采购计划中重要物资进行定期合格供方评价，内容包括：产品质量、交货期、价格及售后服务等内容。经由总经理确认后，纳入公司合格供方。  ●现场提供有《合格供方目录》，由总经理批准。  合格供方名称 供应产品名称  河南蕾露金属有限公司 锌锭、海绵镉 CAS:69011-70-7  河南省华锢金属材料有限公司 氧化镉 CAS：1306-19-0、海绵镉 CAS:69011-70-7  上海晋海锌业有限公司 锌锭  邦达物流 产品运输  ●查 2022年10月16日对供方的年度调查及评价。  针对河南蕾露金属有限公司进行评价：评价内容：企业资质、供货能力、产品质量、交货期、价格、售后服务等；符合要求。  ●本公司需求物资的采购信息由供销部负责，通过签订书面采购订单方式有采购部向合格供方进行产品采购。  抽 2022年10月27日采购订单，内容包括产品名称、规格、数量、价格、备货周期等，包括有0#锌锭等  ●采购控制符合要求 |  |
| 生产和服务提供的控制 | 8.5.1 | ●供销部根据客户需求，与客户进行业务洽谈，明确合同要求，在合同正式签订之前，进行合同评审，填写《合同评审记录》。签订合同之后，依据合同要求和公司库存状况，制定《采购计划》由办公室实施采购。 ●查见该公司的《岗位任职条件》、《采购流程与制度》、《销售服务规范》、《销售服务考核办法》、《质量目标考核办法》、《顾客满意度调查制度》等管理、作业及检验文件对服务提供过程进行控制。  ●销售的流程：业务洽谈—签订合同—产品采购—发货至顾客指定地点—验收—结算  1、查见办公现场宽敞整洁，电脑、传真、打印机及网络运行正常。  2、销售经理薛蓓正在与顾客电话沟通采购产品运输的具体事项。  3、现场观看办公秩序良好，符合该公司的规定要求。  ●产品售出后，供销部定期进行顾客满意率调查，做好售后服务工作，详见9.1.2审核记录。经查基本符合要求。  ●部门主管负责对销售过程的服务质量进行监督检查。  抽查过程监视和测量情况，提供了服务过程记录及检验记录。对各工序等过程的监控记录予以控制。  查《管理人员2022年度考核评估表》，针陈新海、薛蓓对服务绩效、个人表现进行评估，评估结果：合格，评估人：付玉玲  查《销售服务检查记录》，检查内容：接待顾客、仪容仪表、业务洽谈工作环境、售后服务等，查看2022年8月30日、2022年10月21日的检查记录，均复合要求  查见《销售服务过程质量检查考核记录》，内容包括：考核项目、要求、考核办法、考核情况、判定、检查人、检查日期等。  抽查见2022.9.18陈新海的《销售服务过程质量检查考核记录》，工作环境、工作态度、工作效率、与客户的沟通、客户反馈等方面的检查结果均为合格。检查人：薛蓓。  ●识别的需确认的过程为销售，未能提供针对特殊进行确认的证据。  ●企业识别的关键过程：采购、销售，对关键过程编制了《采购流程与制度》、《销售服务规范》、《销售服务考核办法》，可以满足对关键过程的控制需求。  ●识别的外包过程：产品运输， | N |
| 产品和服务的放行 | 8.6 | ●编制了《采购流程与制度》，包括每种产品进货检验项目等 。  ●收集了销售产品的相关标准：公司法、合同法、招质量法、标准化法、合同法、劳动法、消防法、安全法、 产品的相关国家标准、行业标准、YS/T1365-2020《海绵镉》、YS/T1217-2018《氧化镉》、GBT 26039-2010 《无汞锌粉》等。  ●提供产品进货验证记录：记录了进货情况及检验情况。  ——查：2022年10月 12日 采购产品质量报告单  产品名称：海绵镉、氧化镉 （新乡市明宇化工）  检验项目：  1、镉含量：≥82%、硫酸根≤0.3%、铁≤0.005%、铊≤0.004%、铜≤0.015%、密度：0.067-1.25g/cm3  2、外观：灰褐色粉末、海绵状、允许有白点  3、活性：制备成负极物质测定容量，含2.1±0.1g负极物质的电极小片，经过2-5次充放电循环，容量不低于0.4Ah  4、过筛：40目筛，全部通过  验证结果：  1、镉含量：83.5%、硫酸根：0.2%、铁：0.004%、铊：0.0035%、铜：0.01%、密度：0.90g/cm3  2、外观：合格  3、活性： 容量：0.45Ah  4、过筛：40目筛，全部通过  检验结论：合格  ——查：2022年10月27日 采购产品质量报告单  产品名称：0#锌锭  数量：140吨  检验项目：In:250±5、Bi：250±5、Fe：≤3.0、Cu≤1、Zno≤10、粒度（40目含量≤5、40-60目≤15-20、60-100目≤30-40、100-150目≤20-30、150-200目≤10-20等）、松装密度≥2.95  验证结果： In:255、Bi：253、Fe：2.8、Cu：1、Zno：5、粒度（40目含量：0.01、40-60目≤：15.62、60-100目：33.73、100-150目：24.76、150-200目：13.49等）、松装密度：3.02  测试结论：合格  2、服务过程控制  ——提供销售服务过程检查记录表，内容包括业务分析评审、政策分析评审，详见Q8.5.1；  3、查产品服务交付  ——服务完成后有客户确认，提供有客户确认记录或汇款记录。  ●另抽其他时间的进货验证记录，均记录了检验日期、检验项目、产品名称、检验结果、检验人员等项目。  ●询问检验员对产品检验依据标准、客户要求清楚，检验项目及要求清楚。 |  |
| 不合格输出的控制 | 8.7 | ●制定了《不合格品输出控制程序》，内容基本符合标准要求。  1、对日常工作检查，管理评审，内审，其他考评，发现的不符合及时采取纠正，防止事态发展，进行原因分析，采取必要的纠正预防措施，防止事件的发生、再发生。  2、对管理评审、内审提出的不符合及改进要求，进行原因分析，制定了具体措施，目前已部分实施完成。  3、在产品进货检验中出现的不合格可进行退货处理，在产品交付后出现不合格可进行换货或退货处理。  目前没有发生不合格的情况。  ●经查，符合要求。 |  |
| 顾客满意度 | 9.1.2 | ●公司通过电话，走访等形式，接受顾客反馈，了解顾客满意度信息，发放调查表对顾客满意度进行定量测量。  ●提供“顾客满意程度调查表”，调查主要内容：质量、价格、外观、服务等方面的满意程度等，各项得分求平均值得最终结果。对4个顾客进行了满意度调查。提供顾客满意调查分析。2022年1-3季度顾客满意率96%。 |  |

说明：不符合标注N