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：杨明忠 ， 陪同人员：杨健 | 判定 |
| 审核员：杨珍全， 审核时间：2020.1.14上午 |
| 审核条款： |
| 组织及其环境;  相关方需求与期望;  确定体系范围;  体系及其过程;  总要求 | QE:4.1;4.2;4.3;4.4 | 公司制定有《风险和机遇的应对控制程序》，明确风险和机遇事件的识别方法/途径、风险和机遇事件的评估方式、制定主要风险和机遇事件的应对措施的要求：公司全体员工的服务意识比较强，服务质量在同行业中比较领先。公司的人力资源充足和服务质量水平、服务及时性处于同行领先位置。  对公司不利的内、外部因素有：价值观、财务因素、基础设施，内部员工满意度、决策流程；法律法规标准的变化、市场竞争非常激烈，产品销售利润不断降低、员工成本增加。  公司通过业内展会、同行交流、座谈会、每周工作例会、QQ、微信等进行内外部沟通，并定期进行评审，形成会议记录。  抽查2018年风险和机遇评估分析表，内容及记录清晰。  公司确定的相关方有员工、股东、银行、供应商、客户等。  理解员工诉求的形式为谈心、茶话会等；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。  公司管理体系的范围是：QMS: 流体控制设备、仪器仪表、阀门及配件的销售;  EMS: 流体控制设备、仪器仪表、阀门及配件的销售及其所涉及场所的相关环境管理活动。  经识别，组织依据标准的要求建立、实施、维护管理体系，符合标准要求。  公司QMS不适用条款：8.3；理由：本公司销售的产品根据客户要求实施，整个过程不涉及设计开发的内容，故8.3不适用于我公司，因此对标准8.3条款不适用，基本合理。  公司通过请咨询专家到公司来宣传、培训、结合原已经形成的质量、环境和职业健康安全管理体系文件，修订整合建立了质量、环境和职业健康安全管理一体化的管理体系，以GB/T19001-2016标准为主线，以“过程方法”为基础，融入了GB/T24001-2016标准要求，并明确了过程顺序和相互作用以及过程有效运作和控制所需的准则和方法。制定有《风险和机遇的应对控制程序》，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。组织制定管理评审控制程序，定期进行评审，必要时变更过程，以确保过程持续产生公司期望的结果。 |  |
| 领导作用与承诺 | QE5.1 | 总经理：杨明忠；管代：杨健  通过与总经理交流：总经理从以下活动方式对公司建立、实施质量、环境管理体系并持续改进其有效性所做出的承诺提供证据：  1、公司以会议、培训等形式对员工进行满足顾客要求和适用法律法规要求重要性的教育，使全体员工意识到满足上述要求是公司适应市场经济，树立良好形象，提高经济效益至关重要的管理行为；  2、制定和发布公司自身发展质量、环境方针；  3、确保管理目标的制定、分解落实到相关职能和部门，并激励员工为实现目标而努力；  4、定期进行管理评审，以评价管理方针、管理目标的适宜性及实现情况，同时评价管理体系的适宜性、充分性和有效性。  5、为确保建立、运行和持续改进管理体系所需的一切资源得到满足，公司提供了信息、技术、人力、设备、环境和资金等必要资源。 |  |
| 方针 | QE5.2 | 公司的质量环境方针是：  “质量第一、管理至上，以客为尊，持续改进  遵守法规，预防污染，节能降耗，持续改进”。  其内涵包含了：  公司严格按照国家有关的产品质量标准和客户要求执行，以优良的品质获得客户的满意和忠诚；  保护环境是优秀企业的品质，公司致力于节能减排降耗，在保护环境的前提下，降低损耗、减少成本、提升效益，提高员工的环保意识、体现企业的社会责任；  员工是企业的重要资源，关爱员工是企业义不容辞的义务；  诚信经营是企业永久经营的法宝，守法是公司的生存底线。  公司只有在质量上获得客户的认可、经营上坚持诚信守法、强化环保义务和责任，企业才能持续发展。  公司管理方针所体现的几个方面的内涵做出了诠释，方针与公司的总体经营理念相适应、协调，符合企业目前现状，体现了让客户满意、保证质量符合性、预防污染、安全健康、遵纪守法、持续改进的承诺。  QE管理方针在手册上进行了确定和发布，并通过文件发放的形式发放至各部门、给员工进行了宣传培训。  QE方针未对外进行了发布。  手册对方针的内涵进行了阐述，为目标制定及评审提供了框架，每年至少一次,在管理评审会议上讨论其适宜性和改进机会。  企业的QE方针的内容和管理基本符合标准和法规要求。 |  |
| 组织的角色、职责和权限；  资源、角色、职责、责任与权限 | QE5.3 | 查《管理手册》、《部门职责》包括了企业组织机构图、职能分配表。公司编制了《岗位任职要求》对总经理、管理者代表、各部门的岗位职责和权限进行了规定，内容全面合理。各部门、岗位之间通过会议、文件传阅、培训等方式相互了解职责与权限。 |  |
| 应对风险和机遇的措施； | QE6.1 | 提供有《环境因素的识别与评价控制程序》，内容包括环境因素的识别、确认、汇总、评价和重要环境因素的确定、登记、清单发放及更新控制。  公司重要环境因素有以下几项：  1）火灾、触电；2）固废排放；  抽查以下二项重要环境因素的管理方案：  1、火灾、触电：对保管易燃物品人员进行培训，提高安全意识；易燃品分类存放，周边杜绝明火作业，保管人员专人保管；相应场所配备消防器材，定期进行演练；禁止使用大功率电器，禁止私拉乱接电线。  2、固废排放：对工作人员进行教育培训，增强员工的环保意识；购备垃圾箱，及时回收，分类堆放。  应对风险和机遇的措施应与其对于产品和服务符合性的潜在影响相适应。 |  |
| 目标及其实现的策划 | QE6.2 | 查公司质量、环境目标： 考核情况：2019年1季度至4季度  1）销售产品合格率100%； 实测：100%  2）产品按期交付率≥98%； 实测：100%  3）顾客满意率95分以上。 实测：98  4）火灾、触电事故为0； 实测：未发生火灾、触电事故  5）固废分类回收处理率100%。 实测：100%  查《目标考核表》2019年1季度至4季度对目标进行考核，均达到目标，并将指标进行了分解。 |  |
| 变更的策划 | Q6.3 | 公司要求：当公司质量、环境和职业健康安全管理体系变更时，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：暂无变更。 |  |
| 资源 | Q7.1.1  E7.1 | 询问总经理，企业为了实施质量、环境和职业健康安全管理体系，并持续改进其有效性、增强顾客满意度和体系正常运行提供了充足的资金及必要的资源，为提高员工质量意识组织了的培训，目前的资源基本满足策划需要。  总经理对资源的配备比较重视，人力资源、设备和工作环境等可满足流体控制设备、仪器仪表、阀门及配件的销售需要。 |  |
| 组织知识 | Q7.1.6 | 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（例如知识产权；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；学术交流；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。 |  |
| 沟通 | QE7.4 | 公司和部门负责人清楚公司及各部门与QE相关的内部沟通和外部信息交流的项目、内容等。如：公布、公开质量方针和质量目标、与客户、外部供方等相关产品和服务的沟通等。  --主要的事项内、外沟通均事先做出策划或规定，内容包括：沟通事项、沟通的职责、沟通对象、沟通内容、沟通时机、沟通方式等等。  --通常的沟通方式包括但不限于：会议、文件、改善提案、通告、内部联络书、内部电脑网络、培训、拜访、交谈、提交报告等。  --现场查看记录并口头交流确认：公司及行政部负责的相关内、外沟通效果基本满足要求。 |  |
| 监测、分析和评价总则； | QE9.1.1 | 公司对需要监视和测量的对象的确定，监视、测量、分析和评价方法的选择，实施监视和测量的时机、实施分析和评价的时机界定，QMS的绩效和有效性的评价方法的采用及有关监视和测量记录的保留等要求予以较清楚的策划和确定，详见相关程序文件及监视、测量、分析和评价的实施计划。  如：  （1）《合规性评价控制程序》  （2）《内部质量审核程序》  （3）《管理评审程序》  （4）《环境运行控制程序》 |  |
| 内部审核 | QE9.2 | 查管理手册，公司按标准要求编制了《内部审核控制程序》，规定了内部审核的目的、范围、职责、要求、方法频次等，规定每两次内审的时间不得超过12个月。  查，2019年《体系审核实施计划》  审核时间：2019年12月1日，（去年内审时间为2018年12月2日，间隔时间未超过12个月，符合规范要求。）  目的：评定并确定现行的管理体系、方针是否符合标准的要求，运行是否有效，迎接公司认证第一次监督审核；  范围：管理手册覆盖的所有部门、过程和要素。  审核组长：倪平  审核员：杨林  抽查《办公室审核检查表》，《销售部审核检查表》审核记录，审核过程及条款基本齐全，不存在审核自己部门的情况。  查本次内审共发现不合格项1个，属一般不符合。涉及办公室Q/E4.2条款没有对2019年度相关方需求和期望进行识别，已经对不合格原因进行了分析，制订了纠正措施，并对结果进行了验证。  查，审核结论：公司质量、环境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、环境管理体系的建立实施是有效的，符合标准要求。 |  |
| 管理评审 | QE9.3 | 查，公司管理手册，规定了管理评审的要求：管理评审的主持人、时间频率、管理评审的输入、输出等。公司制定了“管理评审程序”,规定每年至少进行一次管理评审，每次时间间隔不超过12个月  管理评审时间：2019年12月7日（去年管理评审时间为2018年12月8日，间隔时间未超过12个月，符合规范要求。）  主持人：杨明忠总经理  参加人员：体系涉及到的各部门所有有人员  评审输入内容：  质量环境安全目标和指标的实现程度。  质量环境安全管理体系运行情况以及环境安全绩效。  内审、合规性评价结果。  预防措施和纠正措施的状况。  来自外部相关方的信息交流，包括抱怨。  过程业绩、产品符合性。  组织结构、职责权限合理性、有效性。；  顾客反馈、满意度调查结果等信息。  改进的建议：加强对业务人员业务培训，如沟通技巧、销售方式。  评审输出内容：  质量环境安全管理体系运行有效，符合标准要求，得到了正确的实施和保持。  质量、环境方针的评审：方针合理、适宜符合要求，  体系策划情况的评审（包括法律法规、目标指标）；  预防措施和纠正措施的状况。  实施与运行情况的评审（包括资源提供、文件控制）；  体系绩效测量和监视（包括目标达成情况、内审审核）：通过考核目标达成良好，内审基本符合要求；  相关法关注：2018年至今未收到相关法及顾客投诉抱怨；  管理评审结论：质量安全方针、目标适宜，体系符合企业现状，公司建立的管理体系适宜、充分、有效。 |  |
| 改进 总则  不符合和纠正措施  持续改进 | QE10.1;10.2;10.3；10.3 | 公司制定系列程序文件《管理评审程序》、《不合格品控制程序》、《纠正措施控制程序》、《预防措施控制程序》及《内部质量审核程序》等，对持续改进的过程予以规定，以实现质量、环境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、环境管理体系的持续改进。  公司制定《不合格品控制程序》及《监视和测量程序》，实施纠正措施，消除不合格的原因，以防止其再发生。在不合格品控制程序文件中规定了对不合格品的处理要求，对采购产品发现不合格一般进行退货或报废，如需降级使用或改变用途时，报总经理批准实施；不合格品处理程序和机构健全。  公司主要按策划的管理手册、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、环境和职业健康安全管理体系的改进，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。 |  |
| 范围的确认、资质的确认、管理体系变化情况、质量监督抽查情况、顾客对产品质量的投诉、认证证书及标识使用情况。  上次不符合的验证 |  | 现场确认，公司管理体系范围无变化。提供营业执照（三证合一），检查有效。公司严格执行国标及相关标准要求和法律、法规要求。  2019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。  今年无质量监督抽查情况。现场查见认证证书及标识使用情况，符合要求。 |  |

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：办公部（含财务）， 主管领导：倪平 陪同人员：杨健 | 判定 |
| 审核员：杨珍全 ， 审核时间：2020.1.14下午 |
| 审核条款： |
| 组织的角色、职责和权限 | QE5.3； | 在《管理手册》中规定了办公室和财务部的安全职责和权限，以确保部门工作的展开和实施：  1)负责公司人员的招聘、选择、试用、聘用及处理；  2)负责组织公司各项教育培训工作；  3)负责制定本部门的环境因素识别。  4）负责内部审核工作、协助总经理组织管理评审工作；  5）负责确保环保资金的落实。  ……  部门职责清晰、明确。  办公室负责人能基本阐述本部门的主要职责。 |  |
| 目标及其实现的策划 | QE6.2 | 查见：公司有将质量、环境目标分解到各个部门，办公室的目标是：  1、质量目标  1）培训计划及时完成率100%；  2）人员合格上岗率100%。  2、环境、职业健康安全目标  1）火灾、触电事故为零；  2）固体正确收集处理率100%。  3）安全环境资金及时支付率100%。  抽查2019年一季度至四季度的质量、环境目标的考核记录，达到规定目标值。  查见公司制定的环境目标、指标及管理方案包括了固体废弃物管理方案、火灾、触电管理方案两个方案。方案内容涉及重要环境因素、目标、指标、管理方案、责任部门、起止时间、预算。  抽查火灾、触电管理方案：  目标：杜绝火灾事故发生；指标：火灾事故为零；管理方案：1）火灾、触电：对保管易燃物品人员进行培训，提高安全意识；2）易燃品分类存放，周边杜绝明火作业，保管人员专人保管；相应场所配备消防器材，定期进行演练；3）禁止使用大功率电器，禁止私拉乱接电线。  责任部门：各部门；投入资金2500元；完成日期：2019年12月；检查部门：办公室。  抽查固体废弃物排放管理方案：  目标：废色带、旧日光灯、旧电池、旧计算器、废墨盒、旧硒、废旧包装袋、废餐盒等固废达标排放；指标：固废分类回收处理率100%；管理方案：1）对工作人员进行教育培训，增强员工的环保意识；2）购备垃圾箱，及时回收，分类堆放。责任部门：各部门；投入资金1500元；完成日期：2019年12月；检查部门：办公室。  目标指标管理方案基本适宜，能够完成。 |  |
| 环境因素 | E6.1.2 | 查见：《环境因素的识别与评价控制程序》，上述文件对识别和评价方法、程序、职责、记录作了规定。  办公室2019年9月组织了各个部门开展了环境因素的识别工作。  查见：《环境因素识别评价表》和《重要环境因素清单》，按照部门和经营过程进行识别并评价出公司重要环境因素有火灾、触电 ；固废排放、2项，识别清楚、准确，评价合理。  查：公司《环境因素识别与评价清单》，主要涉及以下内容：  A、废弃纸杯、日光灯管、墨盒等办公用品固废排放等；  B、废旧消防器材、生活污水等。  共计识别21项。识别基本清楚、全面。  查：办公室、财务部等办公场所的《环境因素识别评价表》，涉及以下内容：  a.废弃纸杯、日光灯管、墨盒等办公用品固废排放等；  b.水、电、纸张等资源和能源消耗等；  c.生活垃圾的排放；  d.电气短路和违规用电用火造成的火灾  e．生活污水排放等；  共计识别18项。识别基本清楚、全面。 |  |
| 合规性义务、法规与其他要求 | E6.1.3 | ---有《法律法规和其他要求控制程序》，查有《法律法规及其他要求清单》，对本公司质量环境管理体系适用的法律法规和当地政府、行业要求进行了识别，包括环境质量标准、排放标准、等。  · 查见：2019年《适用的法律法规及其他要求清单》  1）国家相关法律法规等  2）重庆等地方法规；  3）与环境管理相关的执行标准  抽 ：中华人民共和国环境保护法  中华人民共和国消防法  中华人民共和国劳动合同法等  固体废弃物污染防治法等76份。  《清单》中列出了文件名称、实施日期、涉及条款、登记日期等内容；  法规清单上传内部网络，以培训和宣传结合向员工传达要求，记录充分。基本符合要求。 |  |
| 运行的策划与控制 | E:8.1 | ◆组织制定了环境运行相关的控制程序及相应的控制准则，如废弃物排放控制、相关方环境安全管理办法、劳保用品管理制度、消防管理制度、火灾预防应急准备和响应管理等过程的运行准则。  ◆根据过程的运行准则，组织实施资源能源的消耗控制火灾预防、触电事故防范等过程的控制，避免和减少了环境安全的损失。  ◆消防设施检查、节能降耗运行检查、火灾预防运行检查、安全环境检查等关键运行控制信息的证据都以记录或文件的方式保留。  ◆抽查环境运行的策划与控制实施  1）固体废弃物排放的管控：  制定并实施《环境运行控制程序》中固体废弃物控制要求。办公室负责废弃物的分类、收集、处置。现场分设：可回收一般废弃物、不可回收一般废弃物、危险废弃物收集容器，员工能按要求分类放置固体废弃物。  2）资源、能源消耗管控：  负责人讲，公司资源、能源节约有相关规定措施，如：加强宣传、主管检查督导、专人定期统计跟进。现场有水、电、气等使用的场所，均有节约资源、能源的宣导标语。未发现资源、能源过度消耗或浪费的情形。公司制定了节约资源、能源目标，除日常监督落实外，每月一次集中统计跟进。记录显示：基本达成目标。  3）火灾、触电预防  制定并实施《应急准备和响应管理程序》。  组织管辖的区域内，均按要求配备灭火器、消防栓、应急灯及安全出口标识并每月点检记录；对可能产生火灾隐患的区域予以重点排查，若发现问题及时上报、整改。经现场确认：实物及其状态、人员行为及相关记录均符合要求。 |  |
| 应急准备和响应 | E8.2 | 查见：《应急准备和响应管理程序》、《公司火灾事故应急预案》、《公司触电事故应急预案》等。  查见：消防演练实况记录：相关人员参加了2018年8月28日在公司由办公室组织的火灾消防演练。  查，现场能提供以上演练记录及演练效果评估报告。通过演练，公司员工的安全逃生意识有明显的改善和较大提高。使员工掌握了安全逃生的方式和路径，员工能按预案执行和获救等。  应急准备：在公司办公区域，按要求配置有相应数量的灭火器，且完好。  上次审核不符合情况得到改进，未出现同样问题。 |  |
| 监视、测量、分析与评估 | E9.1 | ----有《监视和测量程序》和《环境运行控制程序》等管理文件。  ◆ 查《环境运行检查记录》，由办公室组织实施对公司各部门和项目部的环保、安全目标指标和方案进行监控检查，每月一次。提供有2019年6月至12月记录。  自体系建立以来没有发生过环境污染事故。  监测设备：公司暂无环境监测设备。 |  |
| 符合性评估 | E9.1.2 | ----有《合规性评价控制程序》，规定明确基本合理。办公室组织对公司环境安全健康管理活动，遵守相关法律法规和其他要求情况进行评价，评价结果符合相关法律法规和其他要求，无违法违规情况并保持有合规性评价记录。  查由办公室组织各部门于2019年11月25日对公司管理和经营活动中涉及的重要环境因素、法律法规进行了评价。  评价结论：符合  评价人：杨健、倪平  查：有《合规性评价报告》，有保持合规性评价的相关记录。 |  |
| 不符合和纠正措施  持续改进 | QE10.2;10.3； | 公司制定系列程序文件《管理评审程序》、《不合格品控制程序》、《监视和测量程序》及《内部质量审核程序》等，对持续改进的过程予以规定，以实现质量、环境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。  公司通过方针、目标的达成分析、内部审核结果、数据资料统计分析、纠正和预防措施和管理评审等方式，以推动环境和职业健康安全管理体系的持续改进。  公司主要按策划的管理手册、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、方针和目标等来实现对环境和职业健康安全管理体系的改进，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。 |  |
| EMS运行控制相关财务支出证据 |  | 提供至2019年度安全环保投入清单：支出项目有保险、灭火器等消防器材、劳动防护用品、人员培训、消防演练等共计6000元左右。 |  |

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：销售部， 主管领导：郭明星 陪同人员：杨健 | 判定 |
| 审核员：杨珍全， 审核时间：2020.1.15上午 |
| 审核条款： |
| 组织的角色、职责和权限 | QE5.3 | 查销售部主要工作职责：  a）负责持续改进体系的有效性和顾客满意度调查。  b) 负责公司合同评审工作；  c) 负责顾客满意度的调查、分析  d) 负责本部门环境因素识别控制。  ………  部门岗位基本符合要求。 |  |
| 目标及其实现的策划 | QE6.2 | 查《部门质量目标分解表》该部门的质量目标为：  1）顾客满意度95分以上；  2）合同评审率100%；  3）产品按期交付率≥98%；  4）销售产品合格率为100%  查，2019年1至4季度测评《部门质量目标完成情况统计表》对部门目标进行考核，综合完成情况为：  1）顾客满意度98分；  2）合同评审率100%；  3）产品按期交付率100%；  4）销售产品合格率100%  基本达到目标要求。  查销售部的环境目标为：  1）火灾、触电事故为0；  2）固体废弃物分类处理率100%  查：2019年1至4季度销售部目标完成情况：  1）火灾、触电事故0次  2）固体废弃物分类处理率100%  查，公司编制了环境安全目标管理实施方案：制定、执行程序或作业文件；加强监测和测量；培训与教育；应急响应。 |  |
| 环境因素 | E6.1.2 | 查，依据《环境因素、危险因素的识别与评价》，根据不同的时态、状态识别了环境因素，通过对其发生的可能性、危害性等进行评价，销售部确定的重要环境因素有：潜在火灾、固废的排放。  现场查看，部门的主要工作为客户提供产品销售。销售过程中有办公固废、包装箱等固废，部门的环境因素识别和重要环境因素基本到位。 |  |
| 监视和测量资源 | Q7.1.5 | 公司主要对产品规格、型号和检验报告或合格证进行验证，暂未配置检测设备。 |  |
| 运行策划和控制 | Q8.1 | 公司主要产品：流体控制设备、仪器仪表、阀门及配件的销售（产品主要用于一般工业企业，未用于食品企业）。  公司产品执行标准：通用阀门 不锈钢铸件技术条件GB/T 12230-2005、仪器仪表运输、贮存基本环境条件及试验方法GB/T 25480-2010、阀门气动装置技术条件JB/T 13460-2018、合同法、产品质量法等。  销售部负责产品实现和服务提供的策划，产品策划主要依据顾客的要求以及国家标准，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；--产品标准、销售规范、服务规范等。  b）建立过程准则以及产品和服务的接收准则；---作业标准、办法等  c）确定符合产品和服务要求的资源；---流程图  d）按照准则实施过程控制；---销售服务过程监控  e）保持、保留必要的文件和记录。---文件和质量记录  ---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。  ----需确认/特殊过程：销售过程  ----外包过程：无  ----经确认：暂无策划的更改。 |  |
| 产品和服务的要求 | Q8.2 | 公司制定并实施《与顾客有关过程控制程序》，销售部采用上门拜访、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；  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,包括产品项目内容、技术、进度和费用要求以及设计、策划后期服务要求；  （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,如采用的新技术、新材料等；  顾客有合作意向时或发放招标文件时，介绍公司产品，了解顾客对产品性能、功能、数量等要求，并结合企业标准进行确定，且明示在合同或订单上，确定顾客对产品的具体要求。  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；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。查见：  （1）2019-7-23与中机国能（南充）热电有限公司签订的合同，产品：电动执行器（流体控制设备）、定位器、电动陶瓷球阀，详见合同清单。公司于2019-7-21进行了评审；评审内容为：产品质量满足度、技术要求、产品数量、交期、交货方式、价格等。审批意见：同意签订；批准：杨明忠。  （2）2019-8-7与江苏苏盐阀门机械有限公司签订的合同，产品：电动执行器，详见合同清单。公司于2019-8-4进行了评审；评审内容为：产品质量满足度、技术要求、产品数量、交期、交货方式、价格等。审批意见：同意签订；批准：杨明忠。  （3）2019-9-19与浙江蓝天求是环保股份有限公司签订的合同，产品：阀门一批，详见合同清单。公司于2019-8-31进行了评审；评审内容为：产品质量满足度、技术要求、产品数量、交期、交货方式、价格等。审批意见：同意签订；批准：杨明忠。  经询问公司负责人，现目前所有口头或电话订单最终转化为合同，进行了合同评审。  负责人讲：2019年1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。 |  |
| 设计 | Q8.3 | 公司的产品的销售客户比较固定，销售模式固定，现阶段没有新模式和新顾客，故不涉及产品和服务的设计和开发过程，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，确定GB/T 19001:2016 idt ISO 9001:2015标准 质量管理体系要求的8.3条款产品和服务的设计和开发不适用本公司的质量管理体系； |  |
| 生产和服务提供的控制 | Q8.5.1 | 公司制定了《服务过程控制程序》  明确了受控条件包括：  a）规定产品/服务/活动的特征以及拟获得结果的文件；  b）可获得和使用适宜的监视和测量资源；  c）适当阶段实施监视和测量活动；  d）为过程的运行提供适宜的基础设施和环境；  e）配备具备能力的人员，包括所要求的资格；  f）对特殊过程的确认和定期再确认；  g）采取措施防止人为错误；  h）实施放行、交付和交付后活动。  1、公司编制了《销售服务规范》、《员工行为考核规范》、《销售过程管理规定》、《产品售后服务管理办法》等对公司的产品销售过程进行了控制。  组织产品覆盖范围：包装箱的销售  2、产品销售服务流程：  流程：联系客户—业务洽谈—合同签订—准备产品—检验—产品销售—客户签收—销售服务  特殊过程：销售过程。  3、技术要求 合同：销售合同  2019年销售计划：年度销售任务：800万元。  1)验收规范：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：《销售服务规范》、《员工行为考核规范》、《销售过程管理规定》、《产品售后服务管理办法》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  公司只对名称、规格型号、外观、质量证明等进行验证；质量技术特性由供方提供，故公司无监视和测量设备；  5)实施监视和测量：  抽：2019年12月25日，销售服务质量综合检查表，  检查内容：销售人员仪表、接待质量、采购计划实施、采购产品验收、产品交付等。  结论：服务质量合格  检查人：郭明星、杨林  4、查看，合同跟踪情况：  查，2019-9-19与浙江蓝天求是环保股份有限公司签订的合同，产品：阀门一批的执行情况：  查，合同评审，提供有该合同2019年8月31日的评审记录表，符合。  查采购：公司于2019年9月16日签订了采购合同，供方：温州精旭阀业有限公司 ，数量:截止阀:35个、针型阀：20个、焊接三通5个等一批。  查该批产品的验收：查《进货检验记录》，时间：2019.9.26，数量60件/套，检验项目：外观、规格、检验报告。检验人：李勇。  抽，交付情况，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交付，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。  提供有该合同的《送货单》，接受意见：同意接收。签收人：赵追鹤。签收时间：2019.10.17  另查，2019-7-23与中机国能（南充）热电有限公司签订的合同，产品：电动执行器（流体控制设备），2019-8-7与常州杜佰拉通用设备有限公司签订的合同，产品：电动执行器等合同的执行情况，能提供合同评审、检验记录、交付确认等资料。  5、公司特殊过程确定为：销售服务。  公司从人员培训考核、设施设备的配备、规范性文件的制定执行等方面对该特殊过程进行了确认。确认时间：2019.12.20，确认人：杨健 |  |
| 标识和可追溯性 | Q8.5.2 | 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.销售过程采用客户投诉记录、售后维护信息确认回访表等进行标识；  2.成品按要求有检验合格标签，注明用户单位、产品名称、品种规格、数量、生产厂名、出厂日期等。  3.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。 |  |
| 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、合同和服务现场顾客设施、设备，公司对顾客或外部供方财产进行了保存，当顾客或外部供方财产丢失时，应告知顾客或外部供方。在服务现场保护好顾客财产，不出现损伤。  负责人讲目前没有发生顾客或外部供方财产丢失或损伤情况； |  |
| 防护 | Q8.5.4 | --产品防护  1、对采购物资的搬运主要为人工装卸，可以起到产品搬运的防护的作用。  2、现场查看物资外包主要为木箱，能起到产品包装、运输、装卸的防护作用。 |  |
| 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，诸如合同规定的维护服务，以及回收或最终报废处置等附加服务等。  -现场记录及沟通确认：已基本满足交付后活动的要求 |  |
| 更改控制 | Q8.5.6 | 公司对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。经查：体系运行至今，暂无生产和服务提供的更改情形。 |  |
| 产品和服务放行； | Q8.6 | ◆公司为验证产品和服务的要求是否得到满足实施监视和检验的阶段、过程、项目及记录等予以规定，查见公司检验规范规定了检验方法、标准。  ◆公司对特殊放行或紧急放行情况予以界定，原则上，一般情况下不许特殊放行或紧急放行；若特殊情况下，要实施紧急放行时，一定要得到业务部经理许可、公司总经理批准，适用时得到顾客的批准后方可实施。体系运行至今尚未发生特殊放行或紧急放行的情况。  ◆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。  1、供货检验依据：合同的质量要求。  负责人讲：公司只对外观、规格和检验报告等进行验证。  采购物料检验：  查，进货检验记录：  1）抽查：进货日期：2019.5.8 产品名称：电动执行器  检验项目 ：名称/外观/规格/型号、数量、资料。  结论：合格，入库       检验员：李勇  2）抽查：进货日期：2019.7.26 产品名称：西门子定位器、YTC定位器各4台 检验项目 ：名称/外观/规格/型号、数量、资料。        结论：合格，入库       检验员：李勇  3）抽查：进货日期：2019.7.30 产品名称：电动陶瓷球阀1套 检验项目 ：名称/外观/规格/型号、数量、资料。        结论：合格，入库       检验员：李勇  4）日期：2019.7.2  产品名称：气动执行器5个规格12套  检验项目：外观、规格和检验报告等  检验人：李勇 结论：合格。  2、采购过程监视主要对物流的过程和质量进行监控，根据每单物流情况进行跟踪，主要要求：物流时间控制、物流过程产品防护等，一般通过售后服务质量检查表跟踪。  抽合同（顾客：浙江蓝天求是环保股份有限公司，产品：：阀门一批）的服务质量检查表。  检查人：杨健，时间：2019.9.28  结论：过程符合要求。  3、产品交付验收  公司产品从采购到销售过程，产品没有发生变化，公司主要对销售交付期进行控制，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。  1）查《送货单》  买方名称：浙江蓝天求是环保股份有限公司  产品名称：阀门一批（共176个）  日期：2019-10-17  顾客签收：赵追鹤  2）查《送货单》  客户：浙江蓝天求是环保股份有限公司  产品名称：电磁蝶阀一批（共60个）；  日期：2019-10-23  顾客签收：赵追鹤  3）查《送货单》  客户：中机国能（南充）热电有限公司  产品名称：电动执行器、定位器、电动陶瓷球阀一批（共13台）；  日期：2019-8-24  顾客签收：杨嗣鉴  4）查《送货单》  客户：江苏华星电力环保设备有限公司  产品名称：电动执行器一批（共26台）；  日期：2019-10-9  顾客签收：刘建明  。。。。。。  查见其他批次《送检单》均合格，有顾客签收；  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。 |  |
| 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，包括输入（来料）阶段、过程监视和测量阶段、输出（出货）阶段的不合格之识别、确定、标识、处置措施等，详见《不合格控制程序》  ---公司明确并实施处置不合格输出的途径包括以下几方面：  a）纠正；  b）隔离、限制、退货或暂停；  c）告知顾客；  d）获得让步接收的授权。  ---公司明确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和服务的影响程度。  ---公司明确并实施对适用于纠正的不合格输出，在进行纠正之后须实施再验证。  ---公司明确并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。  抽不合格处理，提供有《不合格品处置记录》1份  时间：2020年1月3日  不合格事实：交付给重庆康博赛特科技有限公司的一批电动执行器包装木箱破损。  责任部门：销售部  原因:产品运输过程防护不到位，造成外观损坏。  不合格评审与处置：对该批产品收回，检查确认无质量问题后再发给客户。  处理结果：该批产品已重新检查确认，无质量问题。  验证结果：顾客已接收。  验证人：李勇 日期：2020.1.5  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。 |  |
| 顾客满意 | Q9.1.2 | 1、公司编制了《顾客满意度监视测量程序》，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》2019年11月的调查表共3份，回收3份 ：调查顾客单位:1）中机国能（南充）热电有限公司；2）江苏苏盐阀门机械有限公司；3）浙江蓝天求是环保股份有限公司。  --调查内容包括：质量、价格、交期、服务等.  ---但对质量、交期及服务态度等项的客户感受未明确描述，已口头提出。  --统计分析结果：98分（已实现既定目标）  公司负责人讲：通过本次对顾客进行满意度调查，从统计结果可以看出，顾客对公司的产品价格满意度评价略有意见，其它均表示满意。下一步公司将对其弱项，成本的控制从人员结构入手进行改善，力争满足顾客对价格方面的关切。  公司现目前没有发生客户流失的现象。 |  |
| 运行策划和控制 | E8.1 | 查，销售部实施以下环境安全管理制度：《运行控制程序》、《节约用电用水管理制度》、《固体废弃物管理制度》《消防安全管理制度》、《用电安全管理规定》、《火灾事故应急救援预案》等。  查重要环境因素：  1）潜在火灾；  2）固废排放；  查看，公司制订的相应的安全管理制度及管理方案，对重要环境因素进行管控。  据称：对火灾应急设施、安防设施运行情况等进行了检查维护。如：  查，办公现场张贴有“请勿吸烟”标识；  现场查看：查见办公等服务性一般固废有处理，现场有处理的记录。 |  |
| 应急准备和响应 | E8.2  S4.4.7 | 查见：《应急准备和响应程序》、《消防与疏散演习实施方案》  工作人员的在办公室组织下，参加了公司组织的“火灾消防知识培训”。  查见：消防演练实况记录：销售部相关人员参加了2018年8月28日在公司办公区由办公室组织的消防演练。  查，现场对应，公司员工的安全逃生意识有明显的改善和较大提高。使员工掌握了安全逃生的方式和路径。同时使员工掌握了灭火器材的使用。 |  |

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：采购部， 主管领导：杨明发 陪同人员：杨健 | 判定 |
| 审核员：杨珍全， 审核时间：2020.1.15下午 |
| 审核条款： |
| 组织的角色、职责和权限 | QE5.3； | 在《部门职责》中规定了采购部的职责和权限，以确保部门工作的展开和实施：  1)负责公司物资采购。  2)负责对供方进行评价、合格供方的识别。  3)负责制定本部门的环境因素识别。  部门职责清晰、明确。  采购部负责人能基本阐述本部门的主要职责。 |  |
| 环境因素 | E6.1.2 | 查见：《环境因素的识别与评价控制程序》，上述文件对识别和评价方法、程序、职责、记录作了规定。  查，采购部《环境因素识别评价表》：  采购部环境因素有21个：  a.水电资源的消耗、固体废弃物如笔芯、纸张、纸杯的废弃；  b. 复印机硒鼓、打印机色带、墨盒的更换等；  查，部门的重要环境因素为：固体废弃物的排放、火灾、触电等2项。  公司采用了现场观察、经验判断等环境因素识别及环境影响评价方法。  识别基本清楚、充分，评价基本合理 |  |
| 目标及其实现的策划 | QE6.2 | 查见：采购部“质量、环境目标指标和管理方案”，内容包括：  1、质量目标： 完成（2019.1季度-4季度）  1）采购物资合格率100%； 100%  2、环境目标  1）火灾、触电事故为零； 零  2）固废正确收集处理率100%； 100%  质量和环境目标、指标基本实现。 |  |
| 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《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.查《合格供方名录》  1）成都创信隆自控阀门有限公司 供应：西门子定位器、YTC定位器；  2）常州杜佰拉通用设备有限公司 供应：智能光机配件；  3）浙江展业阀业有限公司 供应：电动陶瓷球阀；  4）浙江百得自动化仪表有限公司 供应：气动执行器；  5）永嘉县远东阀门厂 供应：阻火呼吸阀；  6）温州精旭阀业有限公司 供应：阀门及配件；  7）罗托克贸易（上海）有限公司 供应：供应：电动执行器等。  负责人介绍：序号1）-6）号为今年新开发的供方，7）罗托克贸易（上海）有限公司为合作多年的供方。  3．查：供应商评价记录：  抽查《供方评定记录表》  供应商：成都创信隆自控阀门有限公司  评价项目：产品质量、价格、交付期、售后服务等。  评价结论：列入合格目录  评价负责人：杨健、杨明发 2019.6.1  供应商：常州杜佰拉通用设备有限公司  评价项目：评价项目：产品质量、价格、交付期、售后服务等。  评价结论：列入合格目录  评价负责人：杨健、杨明发 2019.6.1  供应商：浙江展业阀业有限公司  评价项目：评价项目：产品质量、价格、交付期、售后服务等。  评价结论：列入合格目录  评价负责人：杨健、杨明发 2019.6.1  供应商：浙江百得自动化仪表有限公司  评价项目：评价项目：产品质量、价格、交付期、售后服务等。  评价结论：列入合格目录  评价负责人：杨健、杨明发 2019.6.1  ..........  查供方年度绩效评价，不能提供罗托克贸易（上海）有限公司的评价资料，不符合标准要求。  采购的产品均为合格供方名录中的供方进行采购,基本符合要求  抽2019年度采购计划单  1、产品名称 规格型号 数量 到货时间 供应商  电动执行器 IQC25F14B4 1套 2019.5.14前 罗托克贸易（上海）有限公司  编制：杨健 审核：杨明忠  2、产品名称 规格型号 数量 到货时间 供应商  电动执行器 AW-20-SD 2套 2019.9.21前 浙江百得自动化仪表有限公司  电动执行器 AW-25-SD 1套 2019.9.21前 浙江百得自动化仪表有限公司  编制：杨明发 审核：杨明忠  3、产品名称 规格型号 数量 到货时间 供应商  电动执行器 AW-20-SD 2套 2019.9.21前 浙江百得自动化仪表有限公司  电动执行器 AW-25-SD 1套 2019.9.21前 浙江百得自动化仪表有限公司  编制：杨明发 审核：杨明忠  4、产品名称 规格型号 数量 到货时间 供应商  智能光机 Q10、380V 1台 2019.12.12前 常州杜佰拉通用设备有限公司  智能光机 Q10、220V 1台 2019.12.12前 常州杜佰拉通用设备有限公司  智能光机 Q20、220V 4台 2019.12.12前 常州杜佰拉通用设备有限公司  智能光机 Q30、380V 1台 2019.12.12前 常州杜佰拉通用设备有限公司  .......  编制：杨明发 审核：杨明忠  5、产品名称 规格型号 数量 到货时间 供应商  西门子定位器 YT-1000RSn131S01 2台 2019.7.31前 成都创信隆自控阀门有限公司  YTC定位器 6DR5010-ONN00-OAAO 2台 2019.7.31前 成都创信隆自控阀门有限公司  编制：杨明发 审核：杨明忠  6、产品名称 规格型号 数量 到货时间 供应商  电动陶瓷球阀 Q941TC-10P DN65 1套 2019.8.2前 浙江展业阀业有限公司  编制：杨明发 审核：杨明忠  6、产品名称 规格型号 数量 到货时间 供应商  气动执行器 AW-25S 3套 2019.7.6前 浙江百得自动化仪表有限公司  气动执行器 AW-20S 1套 2019.7.6前 浙江百得自动化仪表有限公司  气动执行器 AW-17S 3套 2019.7.6前 浙江百得自动化仪表有限公司  气动执行器 AW-28S 2套 2019.7.6前 浙江百得自动化仪表有限公司  气动执行器 AT180SR-SD 3套 2019.7.6前 浙江百得自动化仪表有限公司  编制：杨健 审核：杨明忠  ........  经询问公司采购产品主要根据客户需求，对供方以采购合同形式表达，公司对产品名称、型号规格、外观、数量、相关技术资料进行了验收。  抽查验证记录，查《进货检验记录》  抽查进货物料检验记录：  材料名称：电动执行器、二个规格3套  检验项目 ：名称/外观/规格/型号、数量、资料。  结论：合格，入库  检验员：李勇 检验日期：2019.9.19  材料名称：智能光机、四个规格7台  检验项目 ：名称/外观/规格/型号、数量、资料。  结论：合格，入库  检验员：智能光机 检验日期：2019.12.10  ......  现场查看其他采购物料均按要求进行验证入库。  外部供方的信息管理有效。 | N |
| 运行策划和控制 | E8.1 | ----有《环境运行控制程序》、《固体废弃物分类办法》、《节能降耗管理规定》、《现场用的管理规定》、《消防管理制度》、《员工劳动保护管理规定》等文件。  其运行控制措施如下：  ◆ 一般固体废弃物控制：  ◆ 对固废分类收集，交市政送垃圾填埋场处置。  ◆ 资源和能源消耗：  办公用纸两面使用后方可按废纸处理；定期对水电的消耗进行统计；  ◆ 现场查看，采购部安全环保措施实施情况：  ·现场张贴禁烟标识、安全用电及节能标志等标识，未发现大功率电器使用。  安全教育  培训教育宣传：  ·查见：有三级安全教育记录，包括救援知识、垃圾处理等培训记录。 |  |
| 应急准备和响应 | E8.2 | 查见：《应急准备和响应管理程序》、《公司火灾事故应急预案》、《公司触电事故应急预案》等。  查见：消防演练实况记录：采购部工作人员参加了2019年8月28日在公司由办公室组织的火灾消防演练。  查，现场能提供以上演练记录及演练效果评估报告。通过演练，部门员工的安全逃生意识有明显的改善和较大提高。使员工掌握了安全逃生的方式和路径，员工能按预案执行和获救等。 |  |

说明：不符合标注N