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：（总经理）付雅红 （管代）毕彦腾 陪同人员：范俊博 | 判定 |
| 审核员：范玲玲 审核时间：2023年03月04日 上午至2023年03月04日 上午 |
| 审核条款：4.1/4.2/4.3/4.4/5.1/5.2/5.3/6.1/6.2/7.1.1/9.1.1/9.3/10.1/10.3/6.3 |
| 理解组织及其环境 | 4.1 | 根据企业发展及经营管理的需求，公司组织了对管理体系标准的学习，依据GB/T19001-2016标准的要求结合实际情况对管理体系进行了策划。策划基本体现了PDCA的思路。建立了文件化的管理体系，文件基本符合标准的要求，基本符合企业的实际情况。根据过程对组织结构进行了合理的设计，明确了各岗位人员的职责和接口，配备了相应的人员、设施、技术、信息等资源。工作环境基本能满足维修和管理的需求。通过制定管理制度、作业文件及相关措施，对活动的主要环节实施了有效的控制。各种制度及规定基本建立。质量手册中对组织机构和职责进行了策划，形成了文件。组织机构的设置，职责、权限的分配基本明确，基本适宜，人力资源基本满足需求。组织自2023年2月27-28日进行9001质量管理体系认证审核以来没有发生变化。 | Y |
| 理解相关方需求和期望 | 4.2 | 公司确定了与管理体系有关的相关方包括顾客、政府机构、社区、供应商、内部员工、工商局、市场监督管理局等。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、工程合格、按时完工、不断提高客户满意度等。组织自上次现场审核以来没有发生变化。 | Y |
| 管理体系的范围 | 4.3 | 根据客户需求（外部信息）、企业内部状况及相关方要求，确定体系覆盖的范围：无缝钢管、螺旋钢管、直缝钢管、防腐保温管道、热浸塑电力钢管、PERT-2型保温管、钢衬四氟管道、衬塑钢管及配套管道管件的销售。通过文件发放的方式在公司内部进行传递；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。 | Y |
| 管理体系及其过程 | 4.4 | 公司依据 GB/T19001-2016标准，于2022年1月1日建立了质量管理体系。遵循 PDCA 方法，识别了标准中所需要的四大过程，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。对标准除8.3条款外其他条款均适用。自上次审核至此次审核期间没有变化。 | Y |
| 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。主要通过各种活动来实现管理承诺，经查符合要求。 | Y |
| 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。并策划和规定了顾客实施满意度测评，从各方面提高顾客的满意度。 | Y |
| 质量方针 | 5.2 |  质量方针：顾客满意、质量优先、服务一流、持续改进。质量方针与企业的经营宗旨相适应，协调；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）。 | Y |
| 组织的岗位、职责权限 | 5.3 | 公司管理体系覆盖的部门包括：管理层、办公室、销售部，部门划分尚可。在《管理手册》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。 | Y |
| 应对风险和机会的策划 | 6.1 | 自上次现场审核结束到此次审核期间未发生变化。 | Y |
| 质量目标 | 6.2 | 自上次现场审核结束到此次审核期间未发生变化。 | Y |
| 资源提供 | 7.1.1 | 自上次现场审核结束到此次审核期间未发生变化。 | Y |
| 监视和测量总则 | 9.1.1 | 自上次现场审核结束到此次审核期间未发生变化。 | Y |
| 管理评审 | 9.3 | 管理评审时间为2023.1.18进行，自上次现场审核结束到此次审核期间未发生变化。 | Y |
| 总则 | 10.1 | 自上次现场审核结束到此次审核期间未发生变化。 | Y |
| 持续改进 | 10.3 | 自上次现场审核结束到此次审核期间未发生变化。 | Y |
| 对变更的策划 | 6.3 | 该公司建立了质量管理体系，管理手册中按标准要求规定了根据每年的内审、管理评审、目标完成情况定期统计等方式发现不符合，另外结合国内外市场的变化，公司的战略调整等，可以在管理评审时变更质量管理体系。产品变更为：无缝钢管、螺旋钢管、直缝钢管、防腐保温管道、热浸塑电力钢管、PERT-2型保温管、钢衬四氟管道、衬塑钢管及配套管道管件的销售 | Y |
| 资质验证/投诉或事故/ 政府主管部门抽查情况 |  | 现场查看营业执照，符合要求。被投诉情况/事故：无政府主管部门抽查情况：无 | Y |

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：毕彦腾 陪同人员：范俊博 | 判定 |
| 审核员：范玲玲 审核时间：2023年03月04日 上午至2023年03月04日 上午 |
| 审核条款：5.3/6.2/7.1.2/7.1.3/7.1.4/7.1.6/7.2/7.3/7.4/7.5/9.1.3/9.2/10.2 |
| 组织的岗位、职责权限 | 5.3 | 部门负责人：毕彦腾 询问其职责权限，职责明确，回答基本完整。 | Y |
| 质量目标 | 6.2 | 自上次现场审核结束到此次审核期间未发生变化。 | Y |
| 人员 | 7.1.2 | 自上次现场审核结束到此次审核期间未发生变化。 | Y |
| 基础设施 | 7.1.3 | 自上次现场审核结束到此次审核期间未发生变化。 | Y |
| 工作环境 | 7.1.4 | 自上次现场审核结束到此次审核期间未发生变化。 | Y |
| 组织的知识 | 7.1.6 | 公司增加的产品PERT-2型保温管、衬塑钢管相关知识，其他自上次现场审核结束到此次审核期间未发生变化。 | Y |
| 沟通 | 7.4 | 自上次现场审核结束到此次审核期间未发生变化。 | Y |
| 文件化信息 | 7.5 | 自上次现场审核结束到此次审核期间未发生变化。文件涵盖产品范围：无缝钢管、螺旋钢管、直缝钢管、防腐保温管道、热浸塑电力钢管、PERT-2型保温管、钢衬四氟管道、衬塑钢管及配套管道管件的销售。经查符合要求。 | Y |
| 能力、意识 | 7.2/7.3 | 自上次现场审核结束到此次审核期间未发生变化。 | Y |
| 数据分析 | 9.1.3 | 自上次现场审核结束到此次审核期间未发生变化。 | Y |
| 内部审核 | 9.2 | 内部审核于2023.1.11日进行，内审覆盖范围涵盖认证范围：无缝钢管、螺旋钢管、直缝钢管、防腐保温管道、热浸塑电力钢管、PERT-2型保温管、钢衬四氟管道、衬塑钢管及配套管道管件的销售，自上次现场审核结束到此次审核期间未发生变化。 | Y |
| 不合格和纠正措施 | 10.2 | 自上次现场审核结束到此次审核期间未发生变化。 | Y |

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：毕声扬 陪同人员：范俊博 | 判定 |
| 审核员：范玲玲 审核时间：2023年03月04日 上午至2023年03月04日 上午 |
| 审核条款：5.3/6.2/7.1.5/8.1/8.3/8.2/8.4/8.5.1/8.5.6/8.6/8.7/8.5.2/8.5.3/8.5.4/8.5.5/9.1.2 |
| 组织的岗位、职责权限 | 5.3 | 部门负责人：毕声扬询问其职责权限：贯彻执行公司的方针和管理目标；合同评审；产品交付；外部提供的过程、产品和服务的控制；顾客或外部供方财产；顾客满意度等。职责明确，回答基本完整。 | Y |
| 质量目标 | 6.2 | 自上次现场审核结束到此次审核期间未发生变化。 | Y |
| 监视和测量资源 | 7.1.5 | 产品增加：PERT-2型保温管、衬塑钢管，测量资源没有变化，自上次现场审核结束到此次审核期间未发生变化。经查符合要求。 | Y |
| 运行的策划和控制 | 8.1 | 增加产品：PERT-2型保温管、衬塑钢管的销售，制定了质量目标。规定了销售流程：顾客需求-合同评审-签订合同-产品采购-供方发货-客户验收-售后服务 编制了工艺文件：《销售服务规范》、《销售服务考核办法》、《目标、指标分解》、《顾客满意度计算方法》。收集了相关法律法规：产品质量法、公司法、合同法、招标投标法、劳动法、客户要求。销售服务设施：电脑、汽车、笔记本、打印机、传真机等，基本满足要求。质量记录：在产品实现策划过程中，共形成质量记录多份。 | Y |
| 设计开发 | 8.3 | 目前所销售PERT-2型保温管、衬塑钢管产品市场稳定，无设计开发责任。不适用8.3条款不影响公司确保其产品和服务合格以及增强顾客满意的能力或责任。  | Y |
| 顾客沟通 | 8.2.1 | 与顾客沟通主要采取以下方式：产品信息：主要是电话、传真、公司宣传册及网站的方式；问询、合同或订单的处理：主要采取电话或面谈的方式；顾客反馈：主要为顾客建立档案，定期电话或登门进行回访。查见《客户档案》，内容包括：客户名称、法人代表、通讯地址、联系人、电话、邮编、传真、E-mail、需用产品、牌号、年需求量，是否固定客户。并为主要客户建立了档案。 | Y |
| 与产品和服务要求有关的要求确定 | 8.2.2 | 该公司增加销售的主要产品为PERT-2型保温管、衬塑钢管。该公司主要依据合同法、顾客要求进行上述产品的销售，与产品有关的要求主要体现在与顾客所签定的合同中。另外，该公司确定并收集了产品质量法、合同法、消费者权益保护法等相关法律法规，将其中的相关要求作为与产品有关要求的补充。该公司目前在销售服务提供过程中没有附加要求。 | Y |
| 与产品和服务要求有关的要求评审 | 8.2.3 | 该公司与PERT-2型保温管、衬塑钢管产品有关要求主要在合同中体现，在合同签订之前，由总经理组织各相关部门以会议或会签的方式进行评审。查见《合同台帐》，内容包括：序号、客户名称、合同编号、产品名称、规格型号、评审日期、签定日期、履行情况。--抽 2022年12月28日与湖南伟博水艺环境科技有限公司的合同产品名称：PERT-2型保温管规格型号、数量：详见销售合同技术要求：按照国家、行业标准和合同要求进行生产交货时间：已订单为准合同写明了双方的责任和要求及义务。提供《合同评审表》，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：同意。总经理：付雅红2022.12.28令抽查抽2022年关于衬塑钢管的销售合同合合同评审记录，合同写明了双方的责任和要求及义务，经查符合要求。经查基本符合要求。 | Y |
| 产品和服务要求的变更 | 8.2.4 | 以上合同自签定后未出现合同变更或顾客要求发生变更造成与先前合同或订单要求表述存在差异的情况。 | Y |
| 不合格输出控制 | 8.7 | 编制《不合格品控制程序》，确保服务过程中的不合格项得到识别和进行有效控制，防止不合格项的非预期使用或交付。内容符合标准要求。体系运行以来，未发生过顾客投诉和产品质量问题。 | Y |
| 顾客满意度调查 | 9.1.2 | 企业对顾客对产品是否满意的信息进行监视，并编制《顾客满意情况调查表》对调查表中各项目进行测算，公司于2022年12月对主要客户进行了电话问卷调查，分别对质量、价格、交货期、服务等内容进行调查，客户均对相关内容进行了反馈，从统计数据中可以看出，顾客满意度平均分为96.7%目标完成。 | Y |
| 交付后活动 | 8.5.5 | 识别的交付后的活动：部门与其它部门通过电话、网络或客户来现场等方式向顾客了解满意信息及顾客意见包括抱怨。当有改进的信息时，及时反馈到相关部门。目前未发生因产品质量问题导致的客户反馈及投诉的情况。  | Y |
| 顾客或外部供方财产管理 | 8.5.3 | 顾客财产主要是客户信息，自上次现场审核结束到此次审核期间未发生变化。 | Y |
| 标识和可追溯性、产品防护 | 8.5.28.5.4 | 根据公司产品类型及产品实现过程的具体情况，查相关标识情况。公司管理手册8.5.2条对产品标识、状态标识的实施做了规定。成品标识：经营厂家、数量、规格型号等。该公司产品无特殊防护要求，产品在搬运过程中采取机械和人工搬运，避免剐蹭。贮存环境：无仓储销售、直接送达客户指定位置。产品标识、防护符合要求。 | Y |
| 变更的控制 | 8.5.6 | 查变更的控制：经与销售部门沟通，销售合同签订后，按合同要求进行采购并交付，如发现标的物与顾客要求不一致的与客户商量，重新签订合同，交货期延期的，与顾客商量，得到顾客确认后，再及时发货，并对延期的原因进行分析，避免下次再发生，经了解，目前没有发生对服务提供的更改的情况。 | Y |
| 生产和服务提供 | 8.5.1 | 与经理沟通：1、销售部获取销售信息，与客户洽谈，在签订合同前对客户要求进行评审，确认可以满足行业有关法律、法规要求和公司规定及客户要求时，签订合同，根据销售合同为客户提供服务。2、监视测量资源：公司针对产品和服务的特点编制有职能分配与部门职责、《销售管理制度》《销售过程检验规范》等作业规范。通过日常顾客满意度调查表等形式对销售服务过程进行监测。具体见8.6条款抽样。抽合同均保存完好，符合要求。3、查看办公室情况：现场清洁卫生，有台式电脑、笔记本、传真机等日常办公设备，设备运行良好。4、业务人员均为培训合格并有多年工作经验的人员，符合要求。 5、产品需经检验合格后方可交付给客户，产品交付后，严格遵守销售合同中的各项承诺，尽量避免客户的抱怨和投诉。6、自体系建立以来无合同更改情况需要确认的过程：该公司目前经识别确认的关键过程为销售服务过程。查见《特殊过程确认记录》，对该过程从工作人员能力、原材料质量等方面进行了确认评价。确认结论：可以保证质量满足要求。有确认人，批准和日期，经查符合要求。该特殊过程自确认后，人员、工作流程没有变更发生，没有发生再确认的情况。经查基本符合要求。业务人员称每次发货前要同客户说明发货产品，发货数量、到货日期，防止货物发送错. 基本符合要求。 | Y |
| 产品和服务的放行 | 8.6 | 销售PERT-2型保温管、衬塑钢管产品严格执行相关国家或行业标准、顾客要求进行采购、销售；采购产品均依据国家标准、行业标准或客户要求，业务员对采购产品数量、材质单、外观检验后从供方发货至客户制定地点，客户签收并填写“货物签收单”。 查2022年12月货物签收单，货物：PERT-2型保温管，有签收人签名。令抽衬塑钢管产品、其他日期的货物签收记录2份，均按相关规定进行有效控制目前货物采购无至供方现场实施验证的情况发生。销售部经理负责对销售服务过程的服务质量进行监督检查。企业编制了《销售服务规范》和《销售服务质量考核办法》，规定了销售服务过程中服务的质量标准等。——抽销售服务质量考核表，销售人员：毕声扬检查内容有工作业绩、成本意识、工作态度、工作能力、纪律性等方面，综合考核结果，总经理：付雅红， 公司无紧急放行情况发生，公司的产品监测能力基本满足要求。组织未接受过上级或主管部门的监督检查. | Y |

说明：不符合标注N