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: 叶杨飞 ， 陪同人员：胡红霞 | 判定 |
| 审核员：杨珍全， 审核时间：2020.6.9上午 |
| 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，产品质量在同行业中比较领先。对公司不利的内、外部因素有：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。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、股东、银行、主管部门、供应商、客户等。理解员工诉求的形式为谈心、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：顾客的需求和期望：产品质量符合顾客要求、及时交付、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** | 在现场查看受审核方制服、工作服的生产条件有限，不足以支撑其认证范围，经与受审核方沟通原质量管理体系的认证范围由：制服、工作服的生产。更改为：制服、工作服的销售。故本次审核供销部的条款调整到供销部门。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。---不适用条款：8.3。公司销售的制服、工作服按照产品相关标准及客户要求进行，销售模式固定，不涉及设计与开发，故GB/T19001-2016标准中第8.3条款对本公司不适用。该条款的不适用不影响组织提供满足客户对产品的质量要求及相关法律法规要求。注册地址：四川省德阳市绵竹市孝德镇忠孝场生产地址：四川省德阳市绵竹市孝德镇忠孝场 | 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，需确认/特殊过程：销售服务过程。 | 符合 |
| 领导作用和承诺/5.1.1总则#最高管理者通过哪些活动证实其对质量管理体系的领导作用和承诺？ | **5.1** | 总经理：叶杨飞 ， 组织代表：胡红霞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。 | 符合 |
| 以顾客为关注焦点#最高管理者通过哪些活动证实其以顾客为关注焦点的领导作用和承诺？ | **5.1.2** | 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） | **5.2** | 公司的质量方针是：“质量第一、顾客至上、全员参与、追求卓越”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？ | **5.3** | 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：行政部、供销部、供销部等部门，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：胡红霞松负责，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（含6.1.1和6.1.2）#确定的需应对的风险和机遇有哪些？.策划应对风险和机遇的措施有哪些？.如何整合并实施这些措施？.如何评价这些措施的有效性？.措施是否与风险和机遇的影响程度相适应？ | **6.1** | 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、原材料、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） | **6.2** | 公司的质量目标为： 1）合同履约达到率100%。2）顾客满意率＞90% 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 | **6.3** | 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 |
| 资源总则 | **7.1.1** | 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 |
| 组织的知识 | **7.1.6** | 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；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。 | 符合 |
| 沟通#组织是否确定与质量管理体系相关的内部和外部沟通包括哪些方面？是否包括：沟通的职责、沟通对象、沟通内容、沟通时机、沟通方式？ | **7.4** | 在公司内部主要采用口头、电话、会议、面谈等形式就与产品质量、服务有关问题及与质量管理体系有关问题进行沟通，基本有效。未发生由于沟通不到位而影响工作的情况。 相关方的沟通主要体现在和顾客的沟通方面，经常性的对顾客进行走访，了解顾客的意见。售前：走访用户、电话沟通、了解相关信息等，与顾客签订合同或订单，或接受顾客口头订单。售中：组织供方按期交付，解决用户对进度、质量、运输等关切问题；售后：与客户保持密切沟通，不定期回访用户，并对顾客反馈问题解答。针对存在的问题及时进行处理。定期发放顾客满意度调查，了解顾客满意或不满意的信息，并积极应对，确保顾客满意。对顾客一般提出的问题，由售后人员负责解决，或公司派人到现场去查看，确属公司产品质量问题的，给与处理，采取退、换措施。自体系运行以来，没有发生严重的顾客投诉事件。 | 符合 |
| 总则 | **9.1.1** | 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、管理评审对研发、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，产品研发啊、生产过程中主要通过研发人员自检，对产品测试进行分析等进行控制，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。 | 符合 |
| 管理评审9.3.1总则9.3.2管评输入9.3.3管评输出 | **9.3** | 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：2020年3月15日主持人：总经理叶杨飞主持完成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。公司经过研发生产，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，为公司产品软硬件研发及销售配备了相应的硬件设备。目前，不需要增加设备。提出改进需求：全体人员加强对ISO9001:2015质量管理体系标准的培训。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 | **10.1** | 公司制定系列程序文件《管理评审程序》、《持续改进控制程序》及《内部审核控制程序》《不符合、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 |
| 持续改进 | **10.3** | 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。 |  |
| 范围的确认，资质的确认，法律法规执行情况，重大质量事故，及顾客投诉和质量监督抽查情况。 |  | 现场确认，公司质量管理体系覆盖范围：制服、工作服的销售 。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。2019年10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。该公司在2019年10月以来，无质量监督抽查情况。 | 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：行政部 ，主管领导：胡红霞 陪同人员：胡红霞 | 判定 |
| 审核员：文平， 审核时间：2020.6.9上午 |
| 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？ | **5.3** | 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。 |  |
| 质量目标及其实现的策划（含6.2.1/6.2.2） | **6.2** | 行政部负责人：胡红霞查《部门质量目标测量报告》 测量时间：2019年10月—2020年5月培训计划实施率 100% 实测：100%培训按时完成率100% 实测：100%文件发放按时率100% 实测：100%查2019年培训计划，抽查2019年11月份对ISO9001：2015标准的培训记录，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。 |  |
| 人员#组织确定的质量管理体系的实施以及过程的运行和控制所需的人员有哪些？.组织提供的人员是否满足需求？ | **7.1.2** | 查，公司编制了《人力资源控制程序》，公司确定的质量管理体系的实施以及过程的运行和控制所需的人员包括：各职能部门主管（方针、目标的组织贯彻实施、人员及其能力、意识、沟通等管理）、文员（组织知识、体系文件和记录的管理等）公司从岗位设置、任职资格等方面确定了适宜的人选。查，公司策划了各岗位的人员任职要求，编制有《员工入职要求及岗位职责》对各岗位人员的技能、教育经历、工作经历、岗位职责、培训等作了具体要求，对总经理、各部门负责人及一般员工等各部门、各岗位的职责和任职要求作了阐述，使与质量相关的岗位任职条件具体化了，为以后招聘工作指明了方面。 现场确认，能满足规定要求。 |  |
| 能力#组织确定人员所需的能力有哪些？.组织如何证明其控制下的人员具备所需的能力？.为获取所需能力采取了哪些措施？.是否保持适当的记录作为证明人员能力的证据？ | 7.2 | 公司确定了从事的工作影响质量管理体系绩效和有效性且在公司控制范围内的人员所必要的能力，这些能力主要是基于适当的教育、培训或经历等。公司对每个从事影响产品符合性要求及从事的工作影响质量管理体系绩效和有效性的工作人员的能力进行识别，制定培训制度、有计划有目的、系统地提供培训以满足这些需求。适用时，采取措施（包括：培训、辅导、重新分配工作或招聘具有能力的人员）获得所需的能力，并评价措施的有效性。保留适当的形成文件的信息，作为人员能力的证据。查见公司人员资质要求，暂无特殊要求。查见2019-2020年度培训计划共12次，已完成的培训记录8次。1）：2019.11.15 培训内容：ISO9001标准理解培训。培训人员：公司全体员工；效果评价：达到培训效果，学员基本掌握所学内容，效果良好。评价人：叶杨飞。2）：2019.12.20培训内容：内审员培训；培训人员：胡红霞、罗林法；效果评价：达到培训效果，学员具备内审员能力。评价人：叶杨飞公司人员能力管理符合要求。 |  |
| 意识 | **7.3** | 公司通过宣导、培训、制度约束等方式确保员工能意识到他们从事的活动的相关性及重要性，以及他们对贯彻质量方针、达成质量目标及实现QMS的有效性的积极贡献，以及其不符合QMS要求的后果。---经与胡红霞、陈云开2位员工等沟通了解，其2位均基本具备以上必要的质量意识和质量管理体系相关意识。 |  |
| 形成文件的信息/7.5.1总则 | **7.5.1** | 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。 |  |
| 创建和更新 | **7.5.2** | 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：QM/YDFS-2019第A/0版2019年10月20日发布 编制：胡红霞， 审核：叶杨飞 ， 批准：叶杨飞抽见《程序文件》文件编号：QP/YDFS-2019 版本号：A/02019年10月20日发布 编制：胡红霞 ，审批：叶杨飞以上文件均有编审批，发布实施日期及发放编号、受控状态。 |  |
| 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 | **7.5.3** | 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15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：中华人民共和国合同法、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保护法等及警服 检验GA253-2000、警服 夏执勤服GA568-2009、警服 男春秋 冬常服GA261-2009、警服 女春秋、冬常服GA262-2009等标准。 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。 |  |
| 分析和评价#组织如何分析和评价监视和测量获得的数据和信息？.是否利用分析结果予以评价：a）产品和服务的符合性；b）顾客满意程度；c）质量管理体系的绩效和有效性；d）策划是否得到有效实施；e）针对风险和机遇采取措施有效性；f）外部供方的绩效；g）质量管理体系改进的需求。 | **9.1.3** | 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2019年12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98%。2.查质量目标统计等记录，公司2019年10月至2020年3月数据统计的结果为：年度培训计划实施率 100% 实测：100%培训计划按时完成率100% 实测：100%文件发放按时率100% 实测：100%客户满意率＞90% 实测：92%（2019年12月）合同按时完成率100%% 实测：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。 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) | **9.2** | 编制有《内部审核控制程序》，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：2020年1月20-21日范围：公司质量体系覆盖的各部门、所有过程。审核组组成：胡红霞（组长）、 ：罗林法（组员）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》，《供销部审核检查表》、《供销部审核检查表》、《行政部审核检查表》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，涉及供销部7.1.3条款，不符合事实描述“供销部未能提供11月份生产设备保养记录”。查不符合报告，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。 |  |
| 不合格和纠正措施（含10.2.1和10.2.2） | **10.2** | 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。 |  |

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：供销部 主管领导：陈云开 陪同人员：胡红霞 | 判定 |
| 审核员：杨珍全， 审核时间：2020.6.9下午 |
| 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？ | **5.3** | 查组织编制了《岗位职责》等体系文件中已经明确了供销部的岗位职责，具体为：1) 负责产品的交付；2) 负责将有关信息传达到本公司内各部门。3) 负责同本公司的顾客进行联系；4) 负责本公司顾客满意度的调查和分析工作；5) 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；6)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。 |  |
| 质量目标及其实现的策划（含6.2.1/6.2.2） | **6.2** | 供销部负责人：陈云开查《部门质量目标测量报告》 测量时间：2019.10月-2020年5月客户满意率＞90% 实测：92%供方按时评价率100% 实测：100%采购产品合格率≥99% 实测：100%合同按时完成率100% 实测：100%抽见：2019年10月进行的顾客满意度调查见调查报告，对2家客户进行了顾客满意度调查，最后结果为92%。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。 |  |
| 顾客沟通 | **8.2.1** | 组织按质量手册制定并实施顾客沟通的要求，供销部采用上门拜访、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； |  |
| 与产品和服务有关要求的确定#产品和服务的要求规定是否含:1）适用的法律法规要求；2）组织认为的必要要求。对于提供的产品/服务，组织声称的要求有哪些？是否满足？ | **8.2.2** | 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、订单：1、顾客：浙江台州雅特标志服饰有限公司，合同编号：/ 销售产品：春秋常服、夏单裤、短袖衬衣等合同签订时间：2019.11.20合同明确了合同标的清单、甲方权责、采购数量、规格、技术说明、交货结算、违约等。2、顾客：浙江台州雅特标志服饰有限公司 销售产品：冬执勤服合同签订时间：2019.12.30合同标的清单、甲方权责、采购数量、规格、技术说明、交货结算、违约等。3、顾客：浙江雅剑科技有限公司 销售产品：春秋执勤服合同签订时间：2020.3.5合同标的清单、甲方权责、采购数量、规格、技术说明、交货结算、违约等。产品销售信息，基本符合标准要求。 |  |
| 与产品和服务有关要求的评审#在承诺向顾客提供产品和服务之前，是否对各项要求进行评审？评审的要求是否包括：a）顾客规定的要求，包括对交付及交付后活动的要求；b）顾客虽没明示，但规定的用途或已知的预期用途所必需的要求；c）组织规定的要求；d）适用于产品和服务的法规要求；e）与先前表述有差异的合同要求。若与先前合同或订单的要求存在差异，有关事项是否已得到解决？若顾客没有提供形成文件的要求，在接受顾客要求前是否对顾客要求进行确认？ | **8.2.3** | 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《与顾客有关过程控制程序》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》2019.11.20签订的《产品销售合同》顾客：浙江台州雅特标志服饰有限公司，合同编号：/ 销售产品：春秋常服、夏单裤、短袖衬衣等评审内容：产品质量、技术要求、交期、售后、合同的合法性等信息评审签字人：胡红霞、梅光放、陈云开评审结论：同意签订合同 批准人：叶杨飞评审时间：2019.11.15查其他合同、订单均在签订前进行了评审基本满足要求。 |  |
|  产品和服务要求的更改策划，若产品和服务要求发生更改，相关的文件是否得到修改？相关人员是否知道已更改的要求？ | 8.2.4 | 负责人讲：2019.10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。 |  |
| 顾客满意#产品和服务相关交付后活动是否含：#顾客对其需求和期望获得满足的程度的感受是否得到监视？.组织是如何确定这些信息的获取、监视和评审方法的？注：监视顾客感受的例子可包括顾客调查、顾客对交付产品或服务的反馈、顾客会晤、市场占有率分析、赞扬、维修索赔和经销商报告。 | **9.1.2** | 1、公司编制了《顾客满意监视和测量控制程序》，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》2019年12月的调查表共2份，回收2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：92%（已实现既定目标）公司负责人讲：通过本次对2家顾客进行满意度调查，从统计结果可以看出，顾客对公司的交货准时度及准确性等都比较满意。公司现目前没有发生客户流失的现象。 |  |
| 外部提供的 控制/总则#组织需控制的对外部提供的过程、产品和服务由哪些？ | **8.4.1** | 查，公司编制了质量手册8.4条款及《外部供方控制程序》。文件规定了本公司有关的采购产品的采购过程进行控制，确保采购物资符合质量要求以及在交付和服务等各方面符合规定的要求。规定了对供应商每年进行评审。 负责人讲，供销部建立合格供方名录，核定《供方评价表》后，编制《合格供方名录》存档。采购人员应该具备相应能力。采购人员应从《合格供方名录》中选择供方。查《合格供方名单》：主要供应商如下；供应商 产品查《合格供方名录》1）浙江星源服饰有限公司 供应：臂章等2）天长市帅旗服饰辅料有限责任公司 供应：春秋常服、下单裤、长袖衬衣、短袖衬衣3）温州百好服饰有限公司 供应：树脂纽扣、四件按扣等 --《供方评定记录》 2019年12月供方评价确认：天长市帅旗服饰辅料有限责任公司 （供应：春秋常服、夏单裤、长袖衬衣、短袖衬衣等）； 公司组织各部门对该供方的资质、产品质量、价格、送货及时度、服务、交期等进行了评价，有各部门评价人签字。调查评价：合格，同意列入合格供应商 评价人：叶杨飞 2019年12月25日 其他供方均按要求进行了评价  |  |
| 控制类型和程度#.外部提供的过程如何控制？.外部供方的控制及其输出结果的控制是否得到规定？组织是否考虑了：1）外部提供的过程、产品和服务对组织稳定地提供满足顾客要求和适用的法律法规要求的能力的潜在影响；2）外部供方自身控制的有效性。必要的验证或其他活动是否得到确定？ | **8.4.2** | 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，及对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：提供温州百好服饰有限公司（供应：树脂纽扣、四件按扣），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：2020.1.18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2019年10月以来，未出现采购产品有质量不符合的情况。 公司编制了《外部供方控制程序》，要求采购的主要材料必须进行检验。公司对产品外观、型号规格、数量、尺寸、合格证等进行了验收。经询问公司采购产品主要根据需求，根据进货检验记录对相关产品的数量、规格型号等进行检验。抽查验证记录《进货检验记录》，提供2019年12月对纽扣、臂章（备件）、成品衣装等进行了进货检验记录。见8.6条款原材料检验记录。基本符合要求。现场查看其他采购物料均按要求进行验证入库公司外部供方的管理基本符合要求。 |  |
| 外部供方的信息#组织与外部供方的沟通是否含:a）所提供的过程、产品和服务；b）对下列内容的批准：1）产品和服务；2）方法、过程和设备；3）产品和服务的放行；c）能力，包括所要求的人员资质；d）外部供方与组织的接口；e）对外部供方绩效的控制和监视；f）组织或其顾客拟在外部供方现场实施的验证或确认活动。组织与外部供方沟通之前所确定的要求是否充分 | **8.4.3** | 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。查采购合同、订单等1、供方：温州百好拉链有限公司产品：树脂纽扣 数量：50000粒 四件按扣 数量：50000粒 到货时间：2019.11.28前下单时间：2019.11.21该合同明确了产品名称、数量、规格型号、运输、违约、验收等。2、供方：天长市帅旗服饰辅料有限责任公司产品：春秋常服、夏单裤、长袖衬衣、短袖衬衣等一批。 到货时间：2019.12.20前下单时间：2019.11.20该合同明确了产品名称、单价、数量、规格型号、运输、违约、验收等。......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。外部供方的信息管理有效。 |  |

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：供销部 主管领导：陈云开， 陪同人员：胡红霞 | 判定 |
| 审核员：文平 ， 审核时间：2020.6.9下午 |
| 审核条款： |
| 基础设施 | 7.1.3 | 1、经了解组织的建筑设施：——办公面积100平方左右，主要为销售和行政办公部门使用。2、查《设备管理台账》主要设备包括：电脑及办公桌等办公设施，可以满足制服、工作服销售需要。经查，办公设施采取定期日常维护的方式进行，出现异常情况由厂家维修。现场查看设备、设施完好。3.抽查设备、设施维护保养记录，未做记录不完善，提出后续改进。4、特种设备：无。5、支持性服务，小车一辆。能满足业务洽谈及进行上门软件安装维护的服务需求。保养维护及维修由4S店进行。 目前该公司基础设施符合要求，基本能满足公司运营的要求。 |  |
| 过程运行环境 | 7.1.4 | 公司对过程运行环境要素予以识别、确定，包括：人文因素与物理因素的结合，例如：a）社会因素（如无歧视、和谐稳定、无对抗）；b）心理因素（如舒缓心理压力、预防过度疲劳、保护个人情感）；c）物理因素（如温度、热量、湿度、照明、空气流通、卫生、噪音）。 经现场确认（观察、沟通调查）： 以上相关的社会因素、心理因素、物理因素等均基本满足要求。现场查见：办公场所现场空气流通，温度适宜，照明等均满足设计、研发要求。定期检查跟进记录不全，已和负责人沟通。 |  |
| 监视和测量资源 | Q7.1.5 | 公司的监视和测量设施设备主要是皮卷尺、直尺等，能保证产品的销售检测要求。查在用检具的校准证书，能提供以上检具的有效校准证书。具体见附件。 |  |
| 运行策划和控制 | 8.1 | 公司主要产品：制服、工作服销售。主要销售警用制服和执行工作服公司产品执行标准：警服 检验GA253-2000、警服 夏执勤服GA568-2009、警服 男春秋 冬常服GA261-2009、警服 女春秋、冬常服GA262-2009等和客户技术要求、销售合同。供销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。 |  |
| 生产和服务提供的控制（销售） | Q8.5.1 | 公司制定了《销售和服务提供过程控制程序》明确了受控条件包括：1、公司编制了《顾客满意度监视和测量控制控制程序》、《销售人员行为规范》、《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：制服、工作服的销售。2、销售流程：合同签订----采购----检验----交付----售后服务。 关确认过程：销售过程，也是关键过程。。3、技术要求 合同：销售合同2019年销售完成了：100万元，2020年度销售任务：120万元。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：《销售人员行为规范》、《销售作业指导手册》、《销售服务规范》、《销售人员考核制度》......等。3)使用适宜的设备：电脑和办公设备等。4)监视和测量设备：公司的监视和测量设施设备主要是皮卷尺、直尺等，能保证产品的销售检测要求。5)实施监视和测量：抽：2019年11月份，服务质量检查表。检验项目：制订需求计划和采购计划并实施采购；顾客沟通及时性、主动性等。质量要求：清楚、及时、完整；在合格供方中采购每周一次，并保持记录等、检查情况：合格检查人：陈云开4、查看，合同跟踪情况：查，2020年3月5日与浙江雅剑科技有限公司签订春秋执勤服销售合同的执行情况：查，合同评审，提供有该合同2020年3月1日的评审记录表，符合。抽《顾客满意度调查表》客户：浙江台州雅特标志服饰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：92分，满意。查，过程检查抽：2020年3月，员工考核表：销售人员：葛昌宝、何鸯鸯、章香花、常祥枝、项晨威等检查内容：工作任务，工作质量、工作态度、协调能力等。考核结论：能按公司要求完成工作任务，综合得分均在85分以上。考核人：陈云开抽，交付情况，销售产品交付由供应商直接运输到客户处。客户根据送货单和供方提供产品检验报告进行核验。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。查，客户签收单顾客：浙江雅剑科技有限公司。产品名称：春秋执勤服。对产品外观、材质、规格、数量等进行验收日期：2020年3月25日顾客签收：章香花.......5、**公司特殊过程确定为：销售服务过程。但现场未能查见对该过程进行确认的相关记录**。 | **N** |
| 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、售后服务信息确认回访表等进行标识；2.物品通过进货记录、发货记录等进行追溯，主要记录内容：供应商、交付日期，规格、数量等；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、服装样式图片、合同，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 | 8.5.4 | --产品防护因公司采取开票销售的方式进行，货物直接交付到客户，未设置库房，暂无产品防护管理工作。 |  |
| 交付后活动 | 8.5.5 | 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 | 8.5.6 | 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，暂无服务提供的更改情形。 |  |
| 产品和服务放行； | 8.6 | 公司编制了《进料检验规范》、《质量控制标准》、《产品标准》文件对采购成品的检验项目、方法、检验依据做出了规定。抽查验证记录，查警服、工作服配件（备件）的《采购验收记录》抽查：产品名称：臂章检验项目 ：目测臂章印字是否清晰，测量尺寸是否标准。 结论：合格，入库 检验人：王仙芹检验日期：2019.12.26产品名称：树脂纽扣、四件按扣等 检验项目 ：外观无破损，孔洞清晰，尺寸规格等。 结论：合格，入库 检验人：王仙芹检验日期：2019.12.26成品验收：依据技术标准和合同协议抽《成品检验记录》1、产品：春秋常服，数量100套，检验依据：公安部标准检验项目1）成品尺寸：主要部分不允许出现公差≥5%，非主要部位超出≥10%2）对称部位互差：领子、驳头、袋布、袋盖、前门襟、上领、襟门裤、裙开衩、袖长、上袖、裤长、左右裤脚肥、裤腰、脚口上吊不得≥50%0.5cm3）材质及加工致残：表面明显部位瑕疵不易看出，非明显部位里面部位断纱4针、表面部位断纱2根；金属扣金属件有轻度擦痕，纹路不清。4）下料：纱向错，对使用的制式无影响5）缝制质量：针距低于规定2针以内（含两针）是否顺直、平服；有无跳针、打结错位；臂章是否订错；上袖不圆顺、吃势不均，袖隆不平服；肩缝、侧缝、袖缝、裤下裆、中裆、后裆合缝不均匀；裤门襟反吐、未压住里襟；商标、号型标志、成份标志、洗涤标志的位置端正、清晰准确。6）型号要求：应符合技术标准规定要求检验结论：合格100套检验员：梅光放 检验日期：2019年12月18日2、产品：冬执勤服，数量1500套，检验依据：公安部标准检验项目1）成品尺寸：主要部分不允许出现公差≥5%，非主要部位超出≥10%2）对称部位互差：领子、驳头、袋布、袋盖、前门襟、上领、襟门裤、裙开衩、袖长、上袖、裤长、左右裤脚肥、裤腰、脚口上吊不得≥50%0.5cm3）材质及加工致残：表面明显部位瑕疵不易看出，非明显部位里面部位断纱4针、表面部位断纱2根；金属扣金属件有轻度擦痕，纹路不清。4）下料：纱向错，对使用的制式无影响5）缝制质量：针距低于规定2针以内（含两针）是否顺直、平服；有无跳针、打结错位；臂章是否订错；上袖不圆顺、吃势不均，袖隆不平服；肩缝、侧缝、袖缝、裤下裆、中裆、后裆合缝不均匀；裤门襟反吐、未压住里襟；商标、号型标志、成份标志、洗涤标志的位置端正、清晰准确。6）型号要求：应符合技术标准规定要求检验结论：合格1500套检验员：梅光放 检验日期：2020年2月20日3、产品：春秋执勤服，数量500套，检验依据：公安部标准检验项目1）成品尺寸：主要部分不允许出现公差≥5%，非主要部位超出≥10%2）对称部位互差：领子、驳头、袋布、袋盖、前门襟、上领、襟门裤、裙开衩、袖长、上袖、裤长、左右裤脚肥、裤腰、脚口上吊不得≥50%0.5cm3）材质及加工致残：表面明显部位瑕疵不易看出，非明显部位里面部位断纱4针、表面部位断纱2根；金属扣金属件有轻度擦痕，纹路不清。4）下料：纱向错，对使用的制式无影响5）缝制质量：针距低于规定2针以内（含两针）是否顺直、平服；有无跳针、打结错位；臂章是否订错；上袖不圆顺、吃势不均，袖隆不平服；肩缝、侧缝、袖缝、裤下裆、中裆、后裆合缝不均匀；裤门襟反吐、未压住里襟；商标、号型标志、成份标志、洗涤标志的位置端正、清晰准确。6）型号要求：应符合技术标准规定要求检验结论：合格500套检验员：梅光放 检验日期：2020年4月1日4、产品：夏单裤，数量400条，检验依据：公安部标准检验项目1）成品尺寸：主要部分不允许出现公差≥5%，非主要部位超出≥10%2）对称部位互差：领子、驳头、袋布、袋盖、前门襟、上领、襟门裤、裙开衩、袖长、上袖、裤长、左右裤脚肥、裤腰、脚口上吊不得≥50%0.5cm3）材质及加工致残：表面明显部位瑕疵不易看出，非明显部位里面部位断纱4针、表面部位断纱2根；金属扣金属件有轻度擦痕，纹路不清。4）下料：纱向错，对使用的制式无影响5）缝制质量：针距低于规定2针以内（含两针）是否顺直、平服；有无跳针、打结错位；臂章是否订错；上袖不圆顺、吃势不均，袖隆不平服；肩缝、侧缝、袖缝、裤下裆、中裆、后裆合缝不均匀；裤门襟反吐、未压住里襟；商标、号型标志、成份标志、洗涤标志的位置端正、清晰准确。6）型号要求：应符合技术标准规定要求检验结论：合格400条检验员：梅光放 检验日期：2019年12月18日查产品委外检测情况：暂无。 |  |
| 不合格输出的控制 | Q8.7  | 公司制定《不合格品控制程序》、《纠正和预防措施控制程序》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。公司编制了《不合格品控制程序》，对不合格品的控制及其职责、权限及要求进行了规定。抽查《不合格品评审处置记录》：责任部门：供销部不合格描述：2019年12月30日，查销售单号20191120春秋常服常规共100套，其中1套与客户所要规格不符合。原因分析：由于发货时未认真核对规格，导致该项不合格。纠正及措施：立即与客户调换规格，并对销售员进行销售服务规程的培训，确保其遵守操作规程。并确保类似问题不再发生。措施实施验证：已经按纠正措施实施，并验证有效。验证结果：纠正措施已实施，经验证有效。 验证人：陈云开，2019年12月30日经查，该公司体系运行以来没发生对不合格品进行让步放行的情况，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。  |  |

说明：不符合标注N