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：杜红 陪同人员：李娜 | 判定 |
| 审核员：周文廷 审核时间：2020年4月20日 |
| 审核条款： Q4.1/4.2/4.3/4.4/5.1/5.2/5.3/6.1/6.2/6.3/7.1.1/9.1.1/9.3/10.1/10.3 |
| 资质、概况  初次审核不符合的验证 |  | ●公司概况：   1. 营业执照：（**91130293MA07LJQ997**），经网上查询，有效； 2. 受审核方河北贝翔科技集团有限公司成立日期：2015年12月7日， 营业期限至：2035年12月1日，位于唐山高新技术产业园区荣华道55号； 3. 主要从事石墨烯纳米材料研发；纳米材料、锅炉及辅助设备、家用电热取暖器具销售服务； 4. 公司设有管理层、研发部、综合部、市场部。   ●初次审核不符合的验证：经验证，纠正措施有效，收集了家用电热取暖器的执行标准，详见综合部7.1.6条款审核。 | Y |
| 组织及其环境  风险控制 | 4.1  6.1 | ●2015年12月7日成立，企业经营地为租赁，面积共300平米，主要用于研发与办公，仓库61平米。  ●管理层识别确定了与战略、目标相关，影响实现管理体系预期结果的内、外部因素，并且实时关注、评审不断变化的内外部信息。  ●企业编制了环境因素列表，进行了公司内外部环境因素分析：企业提供了环境因素评估报告，报告从外部因素（政治、法律、社会文化、技术水平、自然、竞争）、内部因素（企业文化、价值观、知识积累、绩效、财务、资源、人力）方面进行了SWOT(S-优势、W劣势O机遇、T风险)分析,并制定了监视与控制措施。  ●公司的管理手册6.1规定了：策划质量管理体系时考虑公司所处的环境以及与公司体系相关的利益相关方，充分考虑所遇到的风险和机遇，以及策划公司在面对可能或潜在的风险和机遇时应对的措施，策划如何在质量管理体系中整合并实施这些措施，策划如何评价这些措施的有效性的要求。  公司编制《应对风险和机遇的措施表》，风险机遇分析及应对措施：  --外部因素  政治环境:社会稳定，开放。  监视和控制措施：守法经营，按照国家法律法规要求合法经营，收集国家法律法规，每年一次。  --社会文化环境  外来务工人员减少，有能力的研发人员招工难，用工成本增加  监视和控制措施：招收员工符合公司要求，对相关岗位规定任职标准，并对人员进行考核。  另对其他外部因素（法律法规、技术水平、竞争自然等）也进行了分析并制定了相应风险控制措施。  --内部因素:  ●人力因素：  目前状况: 公司目前员工11人，包括管理人员、研发人员、业务人员等，公司人员文化程度较高，接受先进的技术能力比较强。  监视和控制措施: 对相关岗位规定任职标准，并对人员进行考核。根据需求及时招聘相关人员；每年一次。  ●全球爆发新冠疫情，员工上岗率低，影响全球业务业绩，同时在这种情况下，也是公司内部提升自我的一个时间。  根据国内疫情策划了相应的应对措施：取得复工证、车间每天消毒两次、职工上班戴口罩、上下班消毒液洗手等。  ●另：政策风险、资源风险、业务风险、财务风险、质量服务安全风险、管理风险，并制定了相应措施，符合要求。  ●内外部环境识别充分，风险、机遇识别充分，措施有效。 | Y |
| 相关方的需求和期望 | 4.2 | ●公司识别并确定了影响公司提供产品和服务能力的利益相关方：顾客、员工、供应商等。  ●管代介绍了公司通过投标、市场分析、合同约定、不同形式沟通（如：电话、面对面、调查问卷等）形式了解相关方的需求，然后提供出满足他们要求提供优质产品和完善的服务，目前公司能满足相关方的需求和期望。  ●相关方进行监视和评审的方式方法：公司通过走访、会议、客户要求等方式对相关方的信息进行监视和评审。  ●抽相关方需求分析  --顾客要求：  1、产品价格合理，性价比高 ；  2、按约定时间交付；  3、持续稳定的售后服务能力 ；  --应对措施：  1、及时准确了解同行及竞争对手价格情况，根据公司实际情况确定销售价格，确保公司提供具有竞争力的产品价格 设立专人跟踪产品采购、发货交付进度，并及时向顾客反馈交付进度情况  2、及时做好产品的采购备货计划，确保货源充沛 ， 设立客服热线及时掌握顾客服务要求  3、设立售后服务团队，专门负责售后服务工作，加强售后服务质量的监督检查工作  供应商：互利增值  员工：工作满意，个人发展，得到认可  另抽其他相关方需求，均保存完好，符合要求。  目前企业未发生处罚、相关方投诉事件 | Y |
| 质量管理体系的范围 | 4.3 | ●公司按照标准要求编写了体系文件，于2019年7月10日B/0版发布、实施，管理体系文件包括管理手册、程序文件、作业文件和记录表格等内容，管理手册中包括了管理方针和管理目标，并给出了各级文件的接口。管理手册中明确了体系的范围，管理手册可获得并得到保持。  ●公司明确了质量管理体系的边界：  注册地址：唐山高新技术产业园区荣华道55号  经营地址：唐山高新技术产业园区荣华道55号  ●范围：石墨烯纳米材料研发；纳米材料、锅炉及辅助设备、家用电热取暖器具销售服务  ●在确定质量管理体系的范围时考虑了公司的内外部因素和相关方的需求和期望，考虑了公司的产品和服务，与公司的宗旨和战略方向一致。符合标准要求。 | Y |
| 质量管理体系及其过程 | 4.4 | ●组织对过程及相互关系进行了理顺，确定了组织机构，明确了职责，确定管理体系的边界和适用性，考虑了内外部问题、组织单元、风险控制、职能；明确了活动、产品和服务、包括实施控制与施加影响的顺序和相互作用、权限、所需的准则和方法，改进措施等，据此建立了文件化的管理体系，以确保体系在运行中的完整性。配备了各种资源满足体系运行的需要。确立了监视测量的方法。  ●外包过程：物流运输 | Y |
| 领导作用和承诺  总则 | 5.1.1 | 企业最高管理者对管理体系的领导作用和承诺主要通过以下方面体现：  ●对管理体系运行的有效性负责；  ●促进使用过程方法和基于风险的思维确保管理体系要求融入企业的业务过程；  ●确保建立的管理体系与组织内外部环境、战略方向保持一致管理方针、管理目标的制定，应与组织环境相适应，与战略方向一致；  ●为确保管理体系所需的资源（确保管理体系实现期望的结果；  ●督促人员积极参与、指导和支持员工为管理体系的有效性做出贡献；  ●支持相关管理者在其职责范围内发挥领导作用，推动改进等。  领导作用和承诺充分明确，基本符合标准要求。  企业最高管理者以顾客为关注焦点和承诺，通过以下方面证实：  ●满足顾客产品要求和相关方环境要求的重要性意识和理念，确定和理解并持续地顾客要求以及适用的法律法规要求；  ●确定和应对风险和机遇，这些风险和机遇可能影响产品和服务合格以及增强顾客满意的能力；  ●始终致力于增强顾客和相关方满意。 | Y |
| 以顾客为关注焦点 | 5.1.2 | ●公司通过投标、市场调研等方式了解顾客的需求，确定他们关心的产品特性，特别是产品的关键特性。  ●通过定期对顾客满意度进行测量了解顾客对服务的意见。  ●在确定顾客的需求和期望时，公司同时考虑与产品有关的义务和法律法规要求，并采取措施，使其得到落实。 | Y |
| 方针 | 5.2 | ●企业策划并制定了管理方针：  诚信务实服务，提高顾客满意；  遵守法律法规，提高环保意识；  关爱员工健康，安全预防为主；  不断持续改进，永远追求卓越。  ●方针在管理手册中予以规定，经总经理批准实施。  ●管理方针体现了标准的要求，包括：公司的宗旨和环境并支持其战略方向，为目标制定了框架，满足适用要求的承诺，持续改进质量管理体系的承诺，通过会议、文件、网络宣传等形式进行贯彻，可为相关方获取。  ●管理方针基本适宜。 | Y |
| 组织的角色、职责的权限 | 5.3 | ●企业在策划和建立管理体系时，成立了组织机构：综合部、研发部、市场部等部门，并对各部门的作用、职责、权限进行了划分，提供的管理手册中确定了组织机构图、职能分配表，各部门作用、职责、权限界定基本清楚，并与实际情况基本相符。  ●最高管理者负责岗位的设定、职责和权限的指派工作。  ●并有通过文件、会议、培训等方式将职责、权限传达到组织相关部门及层次。  ●审核发现组织的角色、职责和权限基本得到有效沟通和贯彻实施。 | Y |
| 策划  应对风险和机遇的措施 | 6.1 | ●企业有对风险和机遇的措施进行了识别和控制：  ●企业目前识别风险点：  内部管理风险、内部财务风险、内部人员管理风险、内部交流不顺畅风险、内外部突发事件风险内部信息化文件管理风险、内部数据管理风险、外部顾客监视和测量风险、市场风险、交流不顺畅风险、外部市场风险、不合格管理控制风险、突发事件风险、外部供应链风险等20项，并分析、评价了相应风险级别。  ●抽  --内部质量控制风险：风险级别：高  1.产品检验和服务质量管理，执行小于目标要求，易造成非预期使用，影响质量稳定。  2.质量事故调查处理不彻底，存在问题分析不具体，责任落实不到位，影响问题有效解决。  3.控制薄弱，变更时关键质量风险意识薄弱；  4.投诉处理，预防措施不完善，客户投诉响应不及时。  管理措施：明确公司管理方针与目标，制定质量管控标准与质量纠正预防措施。  --内部石墨烯纳米材料研发；石墨烯纳米材料研发策划管理风险：风险级别：高  1.石墨烯纳米材料研发；石墨烯纳米材料研发未按计划执行、准备工作。  2.月度计划未下发 ，盲目实施。  管理措施：  1.编制石墨烯纳米材料研发方案，并进行审批。  2.对月度计划进行制定，并按要求进行。  ●抽其他风险和机遇的分析评价及应对措施，风险、机遇识别充分，措施有效。 | Y |
| 质量目标及其实现的策划 | 6.2 | ●公司总的质量目标为：  目标 完成情况  一次交验合格率97%以上； 98%  顾客投诉次数每月低于2次； 无  顾客满意度95分以上； 顾客满意率98分。  以上是目标及2020年1季度目标完成情况  ●公司的质量目标已分解到相关职能部门，规定了计算方法及统计周期，符合要求。 | Y |
| 变更的策划 | 6.3 | ●企业有通过管理评审，内部审核结果，过程业绩分析，监视、测量、分析、评价等收集可能发生的变更信息，当组织内外环境、客户及利益相关方的需求、企业经营等方面发生重大变化，具体包括产品质量监视和测量过程中持续未达到预期结果、组织机构变化、重大人员调整、持续的经营亏损等情况下，需要对体系进行变更。企业有充分识别潜在的变更需求，并确保在必要时做出相应的变更。  ●受审核方明确了变更评估及实施的流程，即当发生变更时，确定变更的目的、考虑变更的潜在后果，质量管理体系的完整性，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。并要求对变更前、变更中、变更后的全过程实施监控，并组织对变更的有效性进行评价，确保质量管理体系的完整性。  ●体系运行以来，暂无变更情况发生。 | Y |
| 资源总则 | 7.1.1 | ●公司目前员工11人，包括管理人员、研发人员、业务人员等，公司人员文化程度较高，接受先进的技术能力比较强。  ●公司主要办公、研发基本设施:电脑（ All series ）9台/套 、打印复印机、扫描一体机、烧杯、容量瓶、量筒、水热反应釜等。  基本满足要求  ●企业经营地为租赁，面积共300平米，主要用于研发与办公，仓库61平米，满足研发和销售需求。  ●可获得和使用适宜的监视和测量资源：研发、检验过程配备有检查表格和检验人员，编制了监视和测量规程，配备监视和测量设备有：接地电阻测试仪、数显卡尺、压力表、耐压测试仪等。  基本满足要求  ●外部资源，如供方、客户等相关方。  ●目前企业所提供的内外部资源基本能满足管理体系运行的需要。 | Y |
| 监测、  分析与评价 | 9.1.1 | ●公司通过质量目标考核、内审、管理评审等对体系的有效性进行评价。  1）提供了顾客满意调查表，并进行了分析。  2）对过程产品质量进行了统计分析。  3）通过内审中发现的不符合，确定改进措施并实施。  4）通过管理评审，提出改进措施，以便发现改进方向。 | Y |
| 管理评审 | 9.3 | ●公司制定了《管理评审控制程序》，文件规定每年至少进行一次管理评审。  ●在总经理主持下于2020年1月20日组织进行了一次管理评审。  --查2020.1.13《管理评审计划》，策划了管理评审目的、参加人员、各部门准备资料、评审会议要求等。总经理批准。  管理评审输入由管代和各部门收集并提供相关材料，内容基本涵盖：方针、目标适宜性；质量目标的实现程度；体系策划和运行情况；可能的变更；外部供方的绩效；内审情况；顾客满意情况及纠正措施完成情况；应对风险和机遇所采取措施的有效性以及改进的建议等。  提供《管理评审报告》，对评审情况进行了总结，各部门对各过程和活动进行了总结和讨论。  评审结论：通过本次评审，最终得出本公司质量管理体系是适宜的、充分的、有效的，管理方针和质量目标是适宜的和有效的。  改进措施：对人员进行管理体系文件培训。  ●抽管理评审改进措施完成情况：已完成，符合要求。 | Y |
| 改进总则 | 10.1 | ●企业通过建立管理方针、目标，改进服务质量、纠正、避免和减少非预期情况带来的不利影响，改进质量管理体系的绩效和有效性以及定期的内审、管理评审，合理化建议等，并通过管理目标建立与考核，明确了改进、努力的方向，建立一个自我完善、持续改进的机制和良好氛围。  ●企业充分识别和评价存在的改进机会，以持续满足顾客和相关方要求改进的方法措施包括：  1）引导创新、修改和改进现有过程或实施新过程的突破项目；  2）在现有过程中开展渐进、持续的改进活动；  3）纠正所存在不符合的原因等。 | Y |
| 改进 | 10.3 | ●企业管理体系按策划的管理手册、程序文件等文件化信息要求实施、运行，并通过内审、管理评审、分析和评价、纠正和纠正措施、管理方针和管理目标等有关信息来源来实现对管理体系的持续改进，同时通过日常运行中发现的问题及时调整解决，以达到持续改进管理体系的目的，以提升产品设计和服务过程质量和管理体系绩效。  ●日常监视和测量过程中发现的不合格、不符合要求相关责任部门及时制定相应的改进、纠正和纠正措施，以实现管理体系的持续改进。 | Y |
|  |  | 上级检查情况：无不符合。  顾客投诉情况：无  变更情况：无 | Y |

说明：不符合标注N

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 过程与活动、  抽样计划 | 涉及  条款 | 受审核部门：综合部 主管领导：李娜 陪同人员：高会娟 | 判定 |
| 审核员： 周文廷 审核时间：2020年4月20日 |
| 审核条款：Q5.3/6.2/7.1.1/7.1.2/7.1.6/7.2/7.5/9.1.1/9.2/10.2 |
| 职责和权限 | 5.3 | ●部门主要职责如下：  负责人力资源管理、负责内外部沟通、 意识的培养、文件记录的管理、分析评价、内部审核等。  ●经询问，负责人了解自己的职责及权限 | Y |
| 质量  目标 | 6.2 | ●分解到综合部的质量目标及完成情况如下：  1、文件发放准确率100%  2、采购产品合格率100％  3、培训计划执行率100%  ●查2020年1季度质量目标完成情况：均完成 | Y |
| 企业知识管理方法、措施及效果 | 7.1.6 | ●综合部负责公司知识管理的协调工作、无形资产的管理、信息系统的建设与管理以及公司所有制度文件和资料的管理和控制工作，并对内、外部知识进行确定、维护、发放与管理。  ●已识别的公司内部知识包括：企业管理知识，专业技术知识，市场营销知识，成功经验总结，失败教训案例，培训心得体会。主要有：人员的工作经历、经验、操作技能、作业文件等。  ●外部知识包括：外来资料、市场信息，学术交流，专业会议，从顾客或外部供方出收集来的知识等，主要有：  a)法律法规：《中华人民共和国产品质量法》、《中华人民共和国合同法》等  b)产品研发、销售执行标准：《家用和类似用途电器的安全 第1部分：通用要求》GB4706.1－2005  《家用和类似用途电器的安全 快热式热水器的特殊要求》GB4706.11-2008  《消费品使用说明家电和类似用途电器的使用》GB5296.2－2008  《快热式热水器》GB/T26185－2010  DB13/T 2768.4-2019 石墨烯粉体材料检测方法 第4部分：比表面积、孔容和孔径的测定 BET法；  b)产品研发参考资料：光催化环境净化与绿色能源应用探索 朱永法 姚文清 宗瑞隆著；  纳米材料及其制备技术 刘漫红 等编著；  材料现代分析方法 北京工业大学出版社。    钒酸铋-石墨烯纳米复合材料的制备及光催化还原应用研究 王奥兰、GB/T19001-2016等  ●已制定培训计划组织学习相关知识，并按要求不断更新。 | Y |
| 人员  能力 | 7.1.2  7.2 | ●已识别与QMS相关人员：各部门负责人、设计人员、测试人员、服务、内审员，提供了岗位职责与任职要求，新进员工已制定岗前培训计划。  ●公司编制了岗位说明书 、人力资源控制程序。  ●抽2019年度培训计划及培训记录  计划中列出6项培训计划：ISO9001、14001、45001标准培训、体系文件培训、设计人员技术培训、管理制度培训、法律法规培训、内审员培训）  --抽8月25日ISO9001、14001、45001标准内审员培训记录  参加人员：全体人员  培训人员：咨询老师  培训内容：ISO9001、14001、45001标准的内审知识和相关技巧，内审控制程序，具体实施内审的各项细节和注意事项  培训日期： 2019.8.25  考试方式及成绩∶培训结束进行了口头考核，参加人员基本掌握了培训要求  --抽7月28日体系文件培训培训记录  参加人员：全体人员  培训人员：外聘人员  培训内容：质量、环境、安全管理体系文件，方针、目标、管理手册、程序文件、管理文件等。  培训日期：2019.7.28  考试方式及成绩∶培训结束进行了口头考核，参加人员基本掌握了培训要求  评价人：咨询老师  ●另抽其他培训记录，均保存完好，符合要求。 | Y |
| 文件化信息 | 7.5 | ●执行公司《文件控制程序》《记录控制程序》，公司质量管理体系文件包括：管理手册、程序文件、作业文件、外来文件、记录等，文件均受控。  ●查：公司《管理手册》BXKJ-QES/SC-2019、《程序文件》**BXKJ-QES/CX-2019**，依据ISO9001、14001、45001标准编制，于2019年7月10日发布实施，目前版本为B/0版。  由管理者代表审核，总经理批准后发布。  ●查：“文件发放/回收记录”，内容涵盖：序号、文件名称、编号、发放部门、发放日期等。  管理手册、程序文件、管理制度已发放各部门，有签收部门确认。  规定对所有失效文件，从使用场所回收并填写《文件销毁申请单》经总经理批准后要加盖“作废”印章，统一销毁。  文件更改采用局部修改、换页、换版等方式。  ●查：有“外来文件清单”记录了《产品质量法》等外来文件，控制分发，有专人负责。  已建立“记录清单”内容含盖：序号、记录名称、记录编号等。  查看，文件、记录保持清晰，保存完好。  ●文件化信息受控。 | Y |
| 监测、  分析与评价 | 9.1.1 | ●公司通过质量目标考核、内审、管理评审等对体系的有效性进行评价。  1）提供了顾客满意调查表，并进行了分析。  2）对过程产品质量进行了统计分析。  3）通过内审中发现的不符合，确定改进措施并实施。  4）通过管理评审，提出改进措施，以便发现改进方向。 | Y |
| 内审 | 9.2 | ●公司制定了《内部审核控制程序》，文件规定每年至少进行一次内部审核，间隔时间不超过12个月。规定了审核的策划、实施、形成记录以及报告结果的要求。  ●2020.1.11开展了内部审核活动，并提供有以下内审的资料：  ——《审核实施计划》，批准：杜红。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，在综合部7.2条款。为一般不符合项，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  ——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持续符合标准要求，且适宜、有效 | Y |
| 不合格和纠正措施 | 10.2 | ●制定了《不合格品控制程序》，对不合格品的标识、隔离、处置的职责、方法和程序做出了规定。  ●针对采购出现的不合格，直接退货。  ●公司研发过程中的不合格品分析原因，找出问题，确定处置措施并实施和验证。  ●对于客户反馈的不合格品，目前送客户产品合格，没有客户反馈的不合格情况。 | Y |

说明：不符合标注N

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 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：高会娟 陪同人员：李娜 | 判定 |
| 审核员：周文廷 审核时间：2020.4.20 |
| 审核条款：Q5.1.2/5.3/6.2/8.2/8.4/8.7/10.2 |
| 以顾客为关注焦点 | 5.1.2 | ●公司通过投标、市场调研等方式了解顾客的需求，确定他们关心的产品特性，特别是产品的关键特性。  ●通过定期对顾客满意度进行测量了解顾客对服务的意见。  ●在确定顾客的需求和期望时，公司同时考虑与产品有关的义务和法律法规要求，并采取措施，使其得到落实。 | Y |
| 组织的岗位、职责权限 | 5.3 | ●询问负责人职责权限：负责公司原材料采购，合格供方评审工作；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合同评审；与合同和顾客有关的外部联系；贯彻执行公司的方针和管理目标等。  ●职责明确，回答基本完整。 | Y |
| 质量目标 | 6.2 | ●部门目标： 考核情况（2020年1季度）  合同评审率100% 100%  顾客满意率95分以上 98分  顾客投诉次数每月低于2次 无  ●经查，已完成。 | Y |
| 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，近一年未发生顾客不满意及投诉现象。 | Y |
| 与产品有关要求的确定产品有关要求的评审及变更 | 8.2.2/8.2.3/8.2.4 | ●查公司产品销售合同  ——合同签订日期为 2019年8月21日，评审日期：2019年8月19日  供方：河北贝翔科技集团有限公司  需方：安新县区块链网络科技有限公司  产品名称：电壁挂炉  规格型号、数量：  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：根据工程进度  合同写明了双方的责任和要求及义务。  评审结论：本公司可以满足顾客要求，合同可以签订  ——合同签订日期为 2019年11月25日，评审日期：2019年11月23日  供方：河北贝翔科技集团有限公司  需方：北京智尚科讯投资管理有限公司  产品名称：电加热锅炉  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：服务期一年  合同写明了双方的责任和要求及义务。  评审结论：本公司可以满足顾客要求，合同可以签订  ——合同签订日期为 2019年8月9日，评审日期：2019年8月7日  供方：河北贝翔科技集团有限公司  需方：深圳市金源同华环保科技有限责任公司  产品名称：氧化石墨烯  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：服务期一年  合同写明了双方的责任和要求及义务。  评审结论：本公司可以满足顾客要求，合同可以签订  ——合同签订日期为 2019年12月22日，评审日期：2019年12月20日  供方：河北贝翔科技集团有限公司  需方：唐山烯牛石墨烯科技有限公司  产品名称：发热墙面  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：服务期一年  合同写明了双方的责任和要求及义务。  评审结论：本公司可以满足顾客要求，合同可以签订  ●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。 | Y |
| 外部提供的过程、产品和服务的控制 | 8.4 | 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  青岛南野泰星科技有限公司 发热墙面  唐山建华科技发展有限公司 氧化石墨烯  唐山烯牛石墨烯科技有限公司 电壁挂炉  2019年7月10日对上述供方进行了复评，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；符合相关规定，继续纳入合格供方。  本公司需求物资的采购信息由业务部负责，通过签订书面采购订单方式向合格供方进行产品采购。  抽 2019年8月、11月采购订单，内容包括产品名称、规格、数量、价格、备货周期等.  经过电话沟通企业外包过程为物流运输，管理手册中没有识别，未提供《合格供方评价记录》，也没有其他证据显示按照要求对其进行了评价。 | N |
| 不合格和纠正措施 | 8.7/10.2 | ●制定了《不合格品控制程序》，对不合格品的标识、隔离、处置的职责、方法和程序做出了规定。  ●针对采购出现的不合格，直接退货。  ●公司研发过程中的不合格品分析原因，找出问题，确定处置措施并实施和验证。  ●对于客户反馈的不合格品，目前送客户产品合格，没有客户反馈的不合格情况。 | Y |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 过程与活动、  抽样计划 | 涉及  条款 | 受审核部门：研发部； 主管领导：王勃 刘建伟 陪同人员：李娜 | 判定 |
| 审核员：周文廷 审核时间：2020.4.21 |
| 审核条款：Q5.3/6.2/7.1.5/8.1/8.3/8.5.1/8.5.3/8.5.5/8.5.6/8.6/8.7 /10.2 |
| 组织的岗位、职责权限 | 5.3 | ●研发部主要职责：监视测量设备控制、负责产品实现的策划、防静电制品的设计；生产过程控制；成品的检验、放行控制、不符合控制等  ●负责人清楚其职责。 | Y |
| 质量目标 | 6.2 | ●部门质量目标：  一次交验合格率97%以上  技术服务质量合格率100%  ●按照季度进行考核，查2020年1季度目标考核表，经查显示目标均已完成。 | **Y** |
| 监视和测量资源 | 7.1.5 | ●获得和使用适宜的监视和测量资源：  研发、检验过程配备有检查表格和检验人员，编制了监视和测量规程，配备监视和测量设备有：接地电阻测试仪、数显卡尺、压力表、耐压测试仪等。  查计量器具校准和鉴定：   1. 仪器名称： 接地电阻测试仪 耐压测试仪 数显卡尺 压力表   证书编号： E-202008253 E-202008252 L-202008100 M-202008539  规格型号： LK2678BX LK2670AX 0-150mm 0-1.6MPa   1. 鉴定单位：深圳华鑫计量器具有限公司 2. 鉴定结论：合格 3. 鉴定日期：2020.3.20   ●基本满足要求 。 | **Y** |
| 运行的策划和控制 | 8.1 | 公司对产品质量目标、产品实现过程；产品所要求的验证、确认、监视、检验和试验活动以及产品接收准则进行了策划，并规定了所需的记录。  1、本公司的产品为：石墨烯纳米材料研发；纳米材料、锅炉及辅助设备、家用电热取暖器具销售服务；  2、编制了产品/服务实现流程  产品研发流程：  市场调研→需求分析→项目立项策划→设计输入→输入评审→设计输出→输出评审→设计验证→测试验收  销售流程：  签订合同→采购→产品检验→发货→客户签收→满意度回访。  关键过程：设计过程、销售服务  特殊过程：销售服务  3、公司主要办公、研发基本设施:电脑（ All series ）9台/套 、打印复印机、扫描一体机、烧杯、容量瓶、量筒、水热反应釜等，基本满足要求；  4、 获得和使用适宜的监视和测量资源：  研发、检验过程配备有检查表格和检验人员，编制了监视和测量规程，配备监视和测量设备有：接地电阻测试仪、数显卡尺、压力表、耐压测试仪等，基本满足目前研发、检验要求；  5、编制了《外部提供产品、服务和过程控制程序》、《监视和测量资源控制程序》、《设计开发控制程序》、《设备管理制度》、《设备操作规程》等；  6、相关法律法规要求《安全生产法》、《产品质量法》、《合同法》、《计量法》、《消费者权益保护法》等；  7、a)产品研发、销售执行标准：《家用和类似用途电器的安全 第1部分：通用要求》GB4706.1－2005  《家用和类似用途电器的安全 快热式热水器的特殊要求》GB4706.11-2008  《消费品使用说明家电和类似用途电器的使用》GB5296.2－2008  《快热式热水器》GB/T26185－2010  DB13/T 2768.4-2019 石墨烯粉体材料检测方法 第4部分：比表面积、孔容和孔径的测定 BET法；  b)产品研发参考资料：光催化环境净化与绿色能源应用探索 朱永法 姚文清 宗瑞隆著；  纳米材料及其制备技术 刘漫红 等编著；  材料现代分析方法 北京工业大学出版社。    钒酸铋-石墨烯纳米复合材料的制备及光催化还原应用研究 王奥兰。  ●运行的策划和控制符合要求。 | **Y** |
| 产品和服务的设计和开发 | 8.3/8.6 | ●提供钒酸铋-石墨烯复合光催化剂材料的项目研发资料（现场审核时关注） 1、市场需求与分析 型号规格：30nm  市场需求：家庭除甲醛净化空气、河道污水治理的企业  内容包括：市场预测分析、项目发起人、可行性分析、项目成员和职责、资源配置等 项目所需费用：150万元  参加人员：王勃、高会娟、李娜、雷立甜等  评审意见：需求明确，市场成熟，市场容量足够支撑新研发产品盈利；暂定以《钒酸铋石墨烯复合光催化剂材料》为项目名称，进行设计开发。  2、设计和开发任务书  起止日期：2019-1-10至2019-8-20 阶段 开始/完工日期  项目方案、项目计划、项目预算 2019年1月10--15日  项目研发 2019年1月15日-2019年6月15日 项目试验 2019年6月15日-2019年7月15日 验收确认： 2019年7月15日-2019年8月15日 设计确认 2019年8月15日-2019年8月20日  编制：雷立甜 批准：杜红 日期：2019年1月10日 评审情况：需求分析阶段评审/评审内容：业务规则提取、分析是否合理等/2019.1.10。设计开发制定是否合理/ 2019.1.10 确认计划：产品方案完成后交客户进行确认。 验证/确认：通过试验进行验证，负责人/项目经理；经公司组织人员进行性能、材质等进行确认，对产品进行确认。 设计和开发任务书较清晰，符合要求。 3、查“钒酸铋-石墨烯复合光催化剂材料”项目输入 型号: 30nm 设计开发输入清单： a、 参照国标 DB13/T 2768.4-2019 石墨烯粉体材料检测方法 第4部分：比表面积、孔容和孔径的测定 BET法  及行业标准。 b、采用钒酸铋、石墨烯为主要原料，提高产品性能，并可降解，减小污染 c、客户要求  4、查见“设计开发输入评审表” 项目名称：钒酸铋-石墨烯复合光催化剂材料研制 评审内容：产品的功能、性能、适应性、充分性进行评审 问题记录：无 评审结论：该方案详细描述了合成该材料的具体方法及步骤，整体架构合理，选择的实验方法技术成熟，符合产品定位，符合项目实际需求，批准继续进行开发。 评审人员：王勃、李娜、雷立甜、高会娟、刘建伟  评审类型：会议评审  评审日期：2019年1月15日 经查按照策划要求进行评审，记录清晰，满足要求。 5、抽设计开发验证报告： 验证方式：试验 验证单位及参加验证人员：王勃、李娜、雷立甜、高会娟、刘建伟等 型号规格：30nm  验证内容：纳米级30nm、 钒酸铋与石墨烯的复合情况：rGO引入量3%、主要污染物（以亚甲基蓝为目标污染物）的降解率目标：85%-99%（试验平均降解率90%）。  验证结论：反应正常进行，能够得到产品，工艺路线可行，产品性能稳定，产品功能符合要求。 确认人：杜红 2019.7.12 6、设计开发确认记录 确认方式：试验、第三方设备进行测试 验证单位及参加验证人员：王勃、李娜、雷立甜、高会娟、刘建伟等 型号规格： 30nm  确认内容：纳米级30nm、 钒酸铋与石墨烯的复合情况：rGO引入量3%、主要污染物的去除率：COD≥93%，SS≥99%等。  确认人：杜红 2019.8.13 确认结论：产品性能稳定，功能达到设计要求。 7、查《设计开发输出评审表》 项目名称：新型软水缓蚀剂项目 输出内容：1、配方、生产工艺等。2、各种验收准则：检验规程3、采购物资分类清单：采购清单 评审时间：2019年8月15日 评审内容：功能性能与设计要求符合性；功能实现可行性；合理性；法律法规要求，标准要求符合性；安全性；实验可行性；存储可行性；经济可行性；设计开发输出信息表述是否清晰  评审结论：输出满足要求 存在问题：无 批准：杜红  ●目前项目设计和开发尚未发生更改情况。 | **Y** |
| 生产和服务提供的控制 | 8.5.1/8.6 | ●编制《设计和服务提供控制程序》、《顾客满意程度测量程序》，对设计过程进行控制；对销售过程进行控制。  ● 获得规定以下内容的文件化信息：  1） 研发的产品、提供的服务或执行的活动的特征：  ①与组织的设计产品及服务有关的法律法规：产品质量法、合同法、计量法、消费者权益保护法、环境保护法等；  ②编制了《原材料检验规范》、《成品检验规范》、《设备管理制度》、《设备操作规程》、《组装作业指导书》等工艺文件和二十余种记录。  2）要达到的结果：研发的产品能够符合国家、行业标准及客户要求，满足相关法律法规要求及产品使用性能/功能要求及售后服务承诺。  ● 获得和使用适宜的监视和测量资源：  研发、检验过程配备有检查表格和检验人员，编制了监视和测量规程，配备监视和测量设备有：接地电阻测试仪、数显卡尺、压力表、耐压测试仪等。  基本满足目前设计要求。  ● 在适当阶段进行监视和测量，以验证过程或输出的控制及产品和服务的接收准则已得到满足；  ●关键过程：石墨烯纳米材料研发、产品销售（需确认）  ●查研发过程控制   1. 控制要求：国家标准、行业标准，DB13/T 2768.4-2019 石墨烯粉体材料检测方法 第4部分：比表面积、孔容和孔径的测定 BET法等； 2. 产品研发参考资料：光催化环境净化与绿色能源应用探索 朱永法 姚文清 宗瑞隆著；   纳米材料及其制备技术 刘漫红 等编著；  材料现代分析方法 北京工业大学出版社。    钒酸铋-石墨烯纳米复合材料的制备及光催化还原应用研究 王奥兰以上信息能够指导设计服务  抽查工艺执行检查记录，包括产品名称、数量、工序、操作人、验证人、确认人、时间等，检查主要是性能要求等，记录清晰完整，符合要求。  3、 使用适宜的设备  公司主要办公、研发基本设施:电脑（ All series ）9台/套 、打印复印机、扫描一体机、烧杯、容量瓶、量筒、水热反应釜等。  基本满足要求。  设备精度保证，维修及时，有设备日常保养记录.  4、过程环境：企业经营地为租赁，面积共300平米，主要用于研发与办公，仓库61平米，满足研发和销售需求。  5、指派胜任的人员，公司设计人员有多年设计经验，从事石墨烯材料开发人员是材料专业研究生毕业，经确认符合要求  6、关键过程：设计过程、销售服务  特殊过程：销售服务  7、 实施防止人为错误的措施：体系文件中明确规定了不合格品控制要求：包括原材料的不合格品、研发过程中产生的不良品均不准转序，必须按照相关文件、制度执行。  8、查验：原材料进货检验均有检验员签字后方可放行；  9、研发过程的控制由各自工序检验合格后，方可放行；  ●研发过程控制符合要求  ●查销售过程控制  1、市场部根据客户需求，与客户进行业务洽谈，明确合同要求，在合同正式签定之前，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》由采购员实施采购。 2、查见该公司的《与顾客沟通过程控制程序》、《采购管理控制程序》、《销售和服务提供控制程序》等管理、作业及检验文件对服务提供过程进行控制。  3、通过照片查见办公现场宽敞整洁，电脑、传真、打印机及网络运行正常，办公现场工位分割合理。  4、产品售出后，市场部定期进行顾客满意率调查，做好售后服务工作，详见8.2.1审核记录。经查基本符合要求。  5、查销售过程确认：  a、人员：销售人员尝有多年的专业产品销售经验,并由公司组织进行了培训,通过实际销售业务考查,基本能确保销售服务进行；  b、设施：销售服务场所、电脑、打印机、通讯工具等销售服务设施。  c、作业指导书：编制了与顾客有关的过程控制程序、采购管理控制程序，销售服务管理制度、售后服务制度等文件,经确认有效可行，能确保销售 服务进行；  d、工作环境：销售办公室宽敞明亮，干净整洁，样品间宽敞明亮，样品摆放有序，销售环境可以满足要求；  e、销售的产品：销售的产品不受政策限制,可自由进行采购和销售。  ●外包过程：物流运输，已在8.4.1条款开具不符合。  ●上述措施实施有效。  ●产品和服务过程受控。 | **Y** |
| 顾客财产 | 8.5.3 | ●公司的顾客或外部供方的财产主要是客户信息及客户提供的技术要求等，如有丢失、损坏或不适用的情况发生，由使用部门及时记录在《顾客财产问题记录表》中，与顾客协商解决。  ●对客户进行服务时首先会对客户提供材料进行核对，得到客户确认无误后进行服务。  ●自体系运行以来尚无顾客财产问题记录。 | **Y** |
| 交付后的活动 | 8.5.5 | ●交付后的活动：交付后的活动主要是售后服务，交付后，按照签订的合同条款实施售后服务，公司做出了售后服务承诺，明确有电话技术支持、投诉电话等内容。通过电话、网络等方式与客户交流沟通，了解顾客意见及建议。并将获得信息及时反馈到相关部门进行处理。  ●目前尚未发生服务导致的客户反馈及投诉情况。 | **Y** |
| 变更的控制 | 8.5.6 | ●查变更的控制：  经与综合部沟通，销售合同评审后，按合同要求进行加工并交付，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，目前没有发生对生产和服务提供的更改的情况。 | **Y** |
| 产品和服务的放行 | 8.6 | ●产品：石墨烯纳米材料研发；纳米材料、锅炉及辅助设备、家用电热取暖器具销售服务。   1. 钒酸铋-石墨烯复合光催化剂材料的过程检验、成品检验体现在8.3条款中 2. 原材料检验：   —抽取：产品名称：rGO 规格型号：30nm  检验项目：材质单；数量  检验员：王勃 日期：2019.4.15 检验结论：合格。  —抽取：产品名称：钒酸铋 规格型号：360目  检验项目：外观质量；材质单；数量  检验员：王勃 日期：2019.4.15 检验结论：合格。  —抽取：产品名称：高锰酸钾 进货数量：1KG  检验项目：外观质量；材质单；数量  检验员：王勃 日期：2019.3.19 检验结论：合格。  —抽取：产品名称：快热式电热水器（电采暖炉）  规格型号： BX-6.1、BX-8  检验项目：外观质量；性能、功能要求；数量  检验结果：水压：0.15MPa  加热效率：要求：B级 96%＜η≤98% 实测：97%  水质适应性能：要求：90%＜η≤95% 实测：92.7%  加热速度：要求：小于20S 实测15S  检验员：王勃 日期：2019.9.29  检验结论：合格。  另抽上述产品其他日期的检验记录3份，符合要求  ●企业提供了第三方检验报告：   1. 检测机构：威凯检测技术有限公司 2. 检测日期：2019.11.22-2019.12.19 3. 产品名称：快热式电热水器（电锅炉）型号BX60 4. 报告编号：WTS2019-21357 5. 检验结论：符合要求 6. 其余详见：检测报告复印件   无在供方现场进行检验的情况。  远程观察产品状态标识明确。  远程审核观察询问，检验员回答与操作皆符合规定要求。  暂无授权人员批准或顾客批准放行产品和交付服务的情况。 | **Y** |
| 不合格输出的控制 | 8.7 /10.2 | ●制定了《不合格品控制程序》，对不合格品的标识、隔离、处置的职责、方法和程序做出了规定。  ●针对采购出现的不合格，直接退货。  ●公司研发过程中的不合格品分析原因，找出问题，确定处置措施并实施和验证。  ●对于客户反馈的不合格品，目前送客户产品合格，没有客户反馈的不合格情况。 | **Y** |

说明：不符合标注N