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：田月娜 陪同人员：田晓康 | 判定 |
| 审核员：周文廷 审核时间：2020.5.5 |
| 审核条款：**4.1/4.2/4.3/4.4/5.1/5.2/5.3/6.1/6.2/6.3/7.1.1/9.1.1/9.2/9.3/10.1/10.3** |
| 企业基本情况  理解组织及其环境 | 4.1 | ●企业基本情况   1. 总经理兼管理者代表：田月娜 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：911301023198914402D 。 3. 石家庄匀速汽车配件销售有限公司成立于2014年10月23日, 注册资本500万元，位于河北省石家庄市长安区土贤庄西东联汽配城5排2号，办公面积约100平米，库房约900平米，主要经营范围为汽车配件、汽车用品、电子产品的批发零售等。 4. 公司设有管理层、办公室、销售部、采购部等部门。   ●公司依据 ISO9001：2015 标准，于2019年12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：管理职责的确定－资源的提供－产品实现－测量和改进。  ●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、量具定期检定、不断提高技术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：特种车辆配件、运输车辆配件、汽车装饰用品、润滑油的销售  ●不适用条款：GB/T19001-2016标准的8.3条款。根据公司产品和服务特点，公司产品依据国家标准、行业标准、客户要求销售，目前使用传统销售模式，且营销模式固定，无设计开发要求，故不适用8.3条款，不影响组织确保其产品和服务合格的能力或责任，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2019年12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：无。 |  |
| 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。  ●并策划和规定了由销售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。具体见销售部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、销售部、采购部。  ●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室管理制度、生产设备维护保养制度等，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、技术人员、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。如：  1、采购供应不足的风险，通过销售部要提前制定好采购计划，拓展采购的渠道，保证优质产品的供应；  2、售出成品出现质量问题，通过制定召回方案，并进行召回演练；  3、汽车制造市场增长迅速，市场需求量加大的机遇，通过提高产量，提高质量，积极开发新供应商，扩大市场占有率。  4、组织考虑了市场增长迅速，市场需求量加大的机遇，通过提高产量质量，积极研发新产品扩大市场占有率。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：田建军，评审时间：2019.12.10  措施正在实施中。 |  |
| 质量目标和实现计划 | 6.2 | ●企业质量目标：  1、客户满意度达90分以上；  2、产品交付顾客验收合格率100%；  ●质量目标满足产品要求（国家标准及客户要求）；  ●质量目标进行层层分解，落实到责任部门。  （见各部门考核结果）。 |  |
| 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：企业目前在职员工12人，职工队伍相对稳定，均在相关企业工作近5年，实践经验丰富；  2、 基础设施：办公室、库房，主要设施：电脑、电话、一体机、轿车、厢式送货车；  3、工作环境：办公区域面积100平米；库房900平米，布局合理，场所卫生干净整洁，工作环境良好  4、资金支持：注册资金500万元。  ●能够满足产品销售需要。 |  |
| 监视和测量总则 | 9.1.1 | ●组织策划了对绩效的监视和测量，对绩效的分析和评价，对事项进行汇报的程序等。保留了必要的记录文件。  ●公司通过管理评审和内部审核，以及定期的目标考核，对发现的问题采取纠正和必要的纠正措施，确保管理体系绩效和有效性。 |  |
| 内审 | 9.2 | ●企业于2020年3月15-16日进行内部审核，提供内部审核计划、内审检查表、不合格报告、内部质量管理体系审核报告等，基本符合要求。  ●详见办公室审核 |  |
| 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：2020年3月30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：田晓康 批准：田月娜 日期：2020.3.20  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：田月娜 2020.3.30  ●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：招聘有经验的销售服务人员2-3名。  此项措施尚未实施。下次审核关注。 |  |
| 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 | ●查持续改进：  1、通过质量管理体系运行，质量方针、质量目标的实施，内审、管理评审进行持续改进；  2、 通过数据分析、纠正、预防措施实施达到持续改进；  3、 通过顾客满意度调查，改进、提高产品质量，满足顾客需求，达到持续改进的目的。并提出改进措施：招聘有经验的销售服务人员2-3名。  此项措施尚未实施。下次审核关注。 |  |

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：办公室 主管领导：田晓康 陪同人员：杨义广 | 判定 |
| 审核员：周文廷 审核时间：2020.5.5 |
| 审核条款：**5.3/6.2/7.1.2/7.1.6/7.2/7.3/7.4/7.5/9.1.3/9.2/10.2** |
| 组织的岗位、职责权限 | 5.3 | ●部门负责人：田晓康  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，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： 考核情况  a.体系文件受控率 100﹪ 达到 100﹪  b.上岗人员培训合格率100% 达到 100﹪  ●每季度进行一次考核，目标基本实现。考核人：田晓康 2020.3.30 |  |
| 人员 | 7.1.2 | 企业目前在职员工12人，包括管理人员、业务人员、送货人员等，职工队伍相对稳定，均在相关企业工作近5年，实践经验丰富。 |  |
| 组织的知识 | 7.1.6 | ●组织运行所需的知识从内、外部来源获取的有：   1. 销售人员以往多年的工作经验（员工过去所有的）根据顾客要求提供满足顾客需求的产品信息等； 2. 外部来源获取有：体系咨询老师传授的体系知识及所实施的内审员的培训；供方提供的产品介绍等。 3. 获取及保持方法：老员工传帮带新员工；存档产品信息； 4. 为应对不断变化的的需求和法阵趋势，组织策划进行体系标准及相关知识的再培训、招聘有专业知识的销售人员等方式对确定的知识及时更新； 5. 对外来文件进行了识别收集，现场提供有《外来文件一览表》包括质量法、标准化法、合同法、劳动法、消防法、安全生产法、 汽车配件的相关国家标准、行业标准、GB11121-2006《汽油 机油》、CNCA-C11-09:2014《汽车内饰件》、GB/T 19000-2016《质量管理体系 基础和术语》、GB/T 19001-2016《质量管理体系 要求》等法规要求。   ●企业知识管理符合要求。 |  |
| 能力、培训和意识 | 7.2 | ●编制了《人力资源控制程序》，规定了人员的资源需求、岗位能力要求、职权的规定、培训需求、方式以及对人员的培训管理等，确保人员数量、能力能满足体系的运行要求，基本有效。  ●编制“岗位职责和能力要求”，规定了公司领导、部门领导、各级人员等的任职要求以及岗位职责等，对整体人员需求、能力要求及作用进行规定，其中对重要岗位人员的能力要求进行了评定，确保人员满足岗位要求。  --抽办公室主任、销售部经理等岗位，符合规定。查内审员经培训考核合格上岗。查对公司目前人员的评价记录，也经过管理评审，确认目前人员能满足岗位要求。 主要对关键工序、特殊工序、操作人员以及公司各级管理人员等进行了评价。提供特殊岗位员工登记表、员工能力考核表。  ●提供“2019年度培训计划”共6项，覆盖标准、体系文件等方面，目前已全部实施完成。  查内部培训记录，提供《培训记录表》  1、2019.12.10培训题目：管理体系文件；培训方式：讲课，包括：培训内容摘要、考核方式和成绩、培训有效性评价。培训有效率100%。  2、2019.12.8培训题目：内审员培训；培训方式：讲课，包括：培训内容摘要、考核方式和成绩、培训有效性评价。培训有效率100%。  3、2020.1.3培训题目：销售服务规范培训；培训方式：讲课，包括：培训内容摘要、考核方式和成绩、培训有效性评价。培训有效率100%。  ●抽其他培训项目：体系文件、方针、目标、法律法规等，均进行了考核，符合要求 |  |
| 意识 | 7.3 | 现场询问办公室人员和销售部经理，能回答出公司的质量方针和本岗位的质量目标，能通过培训提高岗位作业水平和质量意识，明确各岗位要求，自身工作对质量目标的影响，及如何通过培训和交流提高产品质量等。 |  |
| 沟通 | 7.4 | ●制定并执行《沟通控制程序》。  内部沟通：文件、会议、电话、面谈等方式进行内部沟通。  外部沟通：文件、电话、面谈、传真等，主要与顾客、上级主管部门的沟通。  ●目前各项沟通都较为及时、顺畅、效果较好。 |  |
| 成文信息总则 | 7.5.1 | ●策划了公司管理体系文件，包括以下层次：  1、质量手册YSQP/SC-2019 A/0版，2019年3月18日发表实施（含质量方针、目标）  2、程序文件汇编YSQP/CX-2019 A/0版，含13个文件，包括标准要求的程序  3、管理、作业文件汇编YSQP/ZD-2019，包括：岗位人员任职要求、质量目标统计分析考核办法、办公室管理制度、销售服务规范等。  4、体系运行所需要的记录  ●成文信息管理目前基本满足要求。 |  |
| 创建和更新 | 7.5.2 | ●查文件编制及更新要求：  1、查质量手册：内容包括：标题、编制人员、日期，文件编号等；  2、查工艺文件：图纸清晰，有技术人员签字、审批手续齐全完整。 |  |
| 成文信息的控制 | 7.5.3 | ●编制《文件控制程序》、《记录控制程序》，内容基本符合标准要求。  ●查有“受控文件清单”、“外来文件清单”，包含有质量手册、管理制度汇编、作业指导书等；  ●外来文件：公司法、合同法、招投标法、质量法、标准化法、汽车配件的相关国家标准、行业标准、GB11121-2006《汽油 机油》、CNCA-C11-09:2014《汽车内饰件》、GB/T 19000-2016《质量管理体系—基础和术语》、GB/T 19001-2016《质量管理体系—要求》，识别的为现行有效版本，经查基本符合要求。  ●提供“质量记录清单”，显示了记录名称、编号、保存期、使用部门等内容。  --抽查：风险和机遇控制计划、培训计划、培训记录等，其成文信息标识清晰，填写规范、齐全、清晰，记录在文件柜中分类编目保存，能防潮、防虫蛀、防丢失、防水、防火，记录的贮存和保护符合要求，检索方便。  ●各成文信息由各部门负责保存，以便查阅，办公室定期检查记录的使用、保管情况，目前尚无文件销毁的记录。 |  |
| 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，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。  2020.3.15-16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：田月娜。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，在销售部8.2.3，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，验证人：田月娜2020.3.20  ——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。 |  |
| 不符合和纠正措施 | 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。 |  |

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：杨义广 陪同人员：田晓康 | 判定 |
| 审核员：周文廷 审核时间：2020.5.6 |
| 审核条款：**5.3/6.2/7.1.3/7.1.4/7.1.5/8.1/8.2/8.3/8.5.1/8.5.2/8.5.3/8.5.4/8.5.5/8.5.6/9.1.2** |
| 组织的岗位、职责权限 | 5.3 | 部门负责人：杨义广  ●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；负责销售合同的签定及与合同和顾客有关的外部联系；不合格品的处置等。  ●职责明确，回答基本完整。 |  |
| 质量目标 | 6.2 | ●部门质量目标： 考核情况（2020.3.30）  1、顾客满意度≥90% 100%  2、及时处理顾客反馈信息率100% 100%  ●从目前的统计结果来看，基本达到目标要求。 |  |
| 基础设施 | 7.1.3 | ●查设备台帐，主要是办公设备及运输设备，包括：办公桌、沙发、打印机、电脑、传真机、手动搬运车等。  ●基础设施有：办公室、洽谈室、库房、轿车、厢式货车。  ●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。 |  |
| 运行环境 | 7.1.4 | ●销售地点有一个，办公面积100平米，库房900平米。  ●通过签订正式合同或口头订单进行销售，办公环境良好，销售环境能够保证销售产品的防护要求，销售人员在现场保证挂牌上岗、微笑服务、第一时间给顾客介绍产品及用途等，工作环境良好。 |  |
| 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：特种车辆配件、运输车辆配件、汽车装饰用品、润滑油的销售，制定了质量目标。  2、规定了销售的流程：业务洽谈-顾客要求评审-签订合同→采购→产品检验→货物交付与售后服务  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、招标投标法等。  5、销售及技术服务设施：电脑、汽车、笔记本、打印机、传真机等，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 2020.3.25  供方：石家庄匀速汽车配件销售有限公司  需方：大𠿆养车  产品名称：汽车配件  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  交货时间：2020.3.30  ——合同签订日期为 2020.1.20  供方：石家庄匀速汽车配件销售有限公司  需方：中国人民武装警察部队第五支队  产品名称：特种车辆配件、运输车辆配件、润滑油、汽车装饰用品  规格型号、数量：见中标通知单  技术要求：按照国家、行业标准和合同要求进行销售  交货时间：2020.2.19 |  |
| 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2020.3.23、2020.1.18 ，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，产品依据国家标准、行业标准、客户要求销售，目前使用传统销售模式，且营销模式固定，无设计开发要求，故不适用8.3条款，不影响组织确保其产品和服务合格的能力或责任，对增强顾客满意也不会产生影响。 |  |
| 生产和服务提供的控制 | 8.5.1 | ●销售部根据客户需求，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》由采购部实施采购。 ●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-顾客要求评审-签订合同→采购→产品检验→货物交付与售后服务。  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、业务经理杨义广正在与顾客中国人民武装警察部队第五支队电话沟通产品运输的具体事项。  3、现场办公秩序良好，符合该公司的规定要求。  ●产品售出后，销售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。  ●部门主管负责对销售过程的服务质量进行监督检查。  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2019.12.30李子豪的《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：杨义广。  ●识别的需确认的过程为销售，未提供对该过程进行了确认的证据。 | N |
| 标识和可追溯性 | 8.5.2 | ●查看库房，产品标识：采用“物料标识卡”进行标识，卡上注明“名称”“进厂日期”“规格”“数量”等内容。  ●追溯性：根据产品标签——销售合同单号，可满足追溯要求。 |  |
| 顾客或外部供方财产 | 8.5.3 | ●该公司顾客财产主要为顾客提供的招标文件及顾客的个人信息等，由销售部做好招标文件和样品保管及个人信息保密工作。  ●查见《客户财产交接记录》，内容包括：客户名称、提供的财产、单位(规格)、数量、移交人、接收人、备注。 ●自体系建立至今共登记有中国人民武装警察部队第五支队的招标文件。  ●以上顾客财产没有发生损坏、丢失或泄露现象，保管完好。  ●经询问了解，没有顾客个人信息泄露情况发生。 |  |
| 产品防护 | 8.5.4 | ●该公司产品无特殊防护要求，主要防护要求为防磕碰，产品在搬运过程中采取人工搬运，避免磕碰。成品一般采用纸箱、木箱包装，码放整齐。  ●贮存环境：仓库清洁，干燥，防护措施得当，满足要求。有专门的库管员进行保管，出入库登记手续齐全，管理比较规范。  ●有消防器材——灭火器，能够有效的对产品进行防护措施。 |  |
| 交付后活动 | 8.5.5 | ●查产品交付情况：产品自行运输至客户处，客户签收，公司通过电话跟踪沟通及定期拜访、客户满意度调查等方式确认交付及交付后服务的满意程度。  ●经查符合要求。 |  |
| 变更的控制 | 8.5.6 | ●企业目前主要销售特种车辆配件、运输车辆配件、润滑油、汽车装饰用品，销售流程未发生变化。从其作业指导书、操作规程和销售记录等形成文件的信息来看未发生更改。  ●若产品的服务发生变更，由销售部填写《产品/服务变更通知单》，由领导进行评审，并下发至相关人员。销售部存档。 |  |
| 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2个顾客进行了满意度调查。提供顾客满意调查分析。最终顾客满意率100%。  ●该结果已提交管理评审。 |  |

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：田建军 陪同人员：田晓康 | 判定 |
| 审核员：周文廷 审核时间：2020.5.6 |
| 审核条款：**5.3/6.2/8.4/8.6/8.7/10.2** |
| 组织的岗位、职责权限 | 5.3 | 部门负责人：田建军  ●询问其职责权限：负责公司原材料采购；合格供方评审工作；采购产品的检验；不合格品的处置等。  ●职责明确，回答基本完整。 |  |
| 质量目标 | 6.2 | ●部门质量目标： 考核情况（2020.3.30）  1、采购到位及时率≥98% 100%  2、采购货物的质量合格率≥97% 100%  ●从目前的统计结果来看，基本达到目标要求。 |  |
| 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  中国3M有限公司 润滑油、清洗、保养类、装饰类  重庆铁马工业集团有限公司 特种车辆配件  吉林省长春五环汽车电汽厂 运输车辆配件  上海昊牌汽车零部件有限公司 滤清器等汽车配件  重庆红宇 刹车片等汽车配件  ●查 2019年12月14日对供方的调查及评价。  针对重庆铁马工业集团有限公司进行评价：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销售部负责，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 2020年3月采购订单，内容包括产品名称、规格、数量、价格、备货周期等，包括有起动机、发电机、离合器片、离合器压盘、座套、胶垫、机油、润滑油等  ●采购控制符合要求 |  |
| 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、招投标法、质量法、标准化法、汽车配件的相关国家标准、行业标准、GB11121-2006《汽油 机油》、CNCA-C11-09:2014《汽车内饰件》等。  ●提供每批产品进货验证记录：记录了进货情况及检验情况。  ——查：2020年4月 10日 采购清单检验记录  产品名称：起动机、发电机、离合器片、离合器压盘等  检验项目： 进货数量、规格、合格证、说明书等  验证结果：合格 验证人：田建军 2020.4.10  ——查：2020年4月13日 采购清单  产品名称： 坐套、脚店等汽车装饰用品  检验项目：进货数量、规格、合格证、是否有CNCA标志等  验证结果：合格 验证人：田建军2020.4.13  ——查：2019年12月 25日 采购清单  产品名称：机油、润滑油等  检验项目： 产地、规格、型号、数量、包装、标识等  验证结果：合格 验证人：田建军2019.12.25  ●另抽上述产品的其他日期的进货验证记录，同上，符合要求。  ●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 | 编制《不合格品控制程序》，其规定了不合格品的识别、隔离、标识、评审及处置方面的要求。  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。 |  |

说明：不符合标注N