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：许广雷 陪同人员：刘敬 | 判定 |
| 审核员：周文廷 审核时间：2020.6.19 |
| 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：许广雷
2. 资质：营业执照：统一社会信用代码：91130102MA07XK3A9Y网上查询，有效资质；

 对外贸易经营者备案并登记表：编号：03204973检验检疫备案号：13631001601. 河北烁析生物科技有限公司成立于2016年11月14日，注册资本300万元，位于河北省石家庄市桥西区中山西路108号华润万象城C座2302室，办公面积约90平米，设置会议室、洽谈室、办公区，企业目前是无仓储经营；
2. 主要经营化工产品及原料（危险化学品除外）的销售、化工产品及化工仪器进出口（国家禁止或涉及行政审批的货物和技术进出口除外）；
3. 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2020年1月12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 | 1. ●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：化工产品及原料（危险化学品除外）的销售、化工产品及化工仪器进出口（国家禁止或涉及行政审批的货物和技术进出口除外）

●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2020年1月12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：国际货运代理。 |  |
| 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、化工产品国外市场增长迅速，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：邢俊省，评审时间：2020.1.16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6人，均大学本科毕业，专业知识丰富、沟通能力强，实践经验丰富；2、 基础设施：办公室，主要设施：台式电脑7台、电话、一体机、轿车；3、工作环境：办公区域面积90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300万元。●能够满足产品销售、进出口业务工作需要。 |  |
| 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4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4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：邢俊发 批准：许广雷 日期：2020.4.202、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；产品市场趋势；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：许广雷 2020.4.30●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：1、每月进行人员考评，对考核结果进行统计并吸取员工建议提高考核机制。2、加强培训和运行监督检查此项措施尚未实施。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、每月进行人员考评，对考核结果进行统计并吸取员工建议提高考核机制。2、加强培训和运行监督检查此项措施尚未实施。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：邢俊发 陪同人员：刘敬 | 判定 |
| 审核员：周文廷 审核时间：2020.6.19 |
| 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：邢俊发询问其职责权限：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：李清硕 2020.3.31 |  |
| 人员 | 7.1.2 | 企业目前在职员工6人，包括管理人员、业务人员等，职工队伍相对稳定，均大学本科毕业，专业知识丰富、沟通能力强，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、化学品的相关国家标准、行业标准、企业标准（供方）、GB13690-2009《化学品分类和危险性公示通则》、 GB/T12597-2008《工作基准试剂 苯甲酸》、 GB/T6026-2013《工业用丙酮》、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“2020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、2020.1.10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、2020.1.13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、2020.1.19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%。4、2020年2.24培训题目：化工产品基本知识；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SXSW/SC-2020A/0版，2020年1月12日发表实施（含质量方针、目标）2.程序文件汇编SXSW/CX-2020 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SXSW/GL-2020，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：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、劳动法、消防法、安全法、 化工产品的相关国家标准、行业标准、企业标准（供应商）、GB13690-2009《化学品分类和危险性公示通则》、 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、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，识别为现行有效版本，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95%，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性能要求，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。2020.4.15-16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：许广雷。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：许广雷2020.4.20——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：刘敬 陪同人员：邢俊发 | 判定 |
| 审核员：周文廷 审核时间：2020.6.20 |
| 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：刘敬●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；负责销售合同的签订及与合同和顾客有关的外部联系；报关、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（2020.3.31）1、顾客满意度≥90% 95%2、及时处理顾客反馈信息率100% 100%3、销售任务按时完成率 100% 100%4、原材料按规程检验率100% 100%5、产品一次交验合格率 ≥ 98% 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、台式电脑7台、传真机等。●基础设施有：办公室、洽谈室、轿车。●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90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：化工产品及原料（危险化学品除外）的销售、化工产品及化工仪器进出口（国家禁止或涉及行政审批的货物和技术进出口除外）2、规定了销售服务流程国内销售的流程：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货物进出口: 业务洽谈-顾客要求评审-签订合同→CIF客户打款→采购→产品检验→货物交付到国际货运代理→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：台式电脑、汽车、笔记本、一体机等，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（内销）——合同签订日期为 2020.6.17 合同编号：20200617供方：河北烁析生物科技有限公司需方：杭州浙聚材料科技有限公司产品名称：1-Phenyl-2-nitropropeneCAS NO: 705-60-2技术要求：按照行业标准和合同要求进行销售交货时间：2020.6.19——合同签订日期为 2020.6.8 合同编号：CH148956供方：河北烁析生物科技有限公司需方：上海泰坦科技股份有限公司产品名称：对甲氧基苯甲酰氯4-Methoxy benzoy1CAS NO: 100-09-2技术要求：按照行业标准和合同要求进行销售交货时间：2020.6.26●查公司产品销售合同（出口）——合同签订日期为 2020.1.11 合同编号：HBSXCN035供方：河北烁析生物科技有限公司需方：Harrisons +52 58746231产品名称： CAS No：156-57-0技术要求：按照行业标准和合同要求进行销售交货时间：7日内——合同签订日期为 2020.2.19 合同编号：HBSXCN 031供方：河北烁析生物科技有限公司需方：Williams +52 58749654产品名称： CAS No：5996-10-1技术要求：按照行业标准和合同要求进行销售交货时间：7日内●查公司产品进口合同（进口）——合同签订日期为 2020.1.11 合同编号：HBHHCN001需方：河北环浩生物科技有限公司供方：Zonge Enterprise +19103402181产品名称：Aspartame 阿斯巴甜 CAS：22839-47-0技术要求：详见合同收货港：中国 上海交货时间：30日内 |  |
| 产品有关要求的评审及变更 | 8.2.38.2.4 | ●查上述合同的评审记录，提供《合同评审表》评审日期：分别是2020.6.16\2020.6.7\2020.1.10\2020.2.18\2020.1.10，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：1、国内销售：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。2、货物进出口: 业务洽谈-顾客要求评审-签订合同→CIF客户打款→采购→产品检验→货物交付到国际货运代理→售后服务●销售过程：许可范围内的化工产品的销售过程(NAOH 1310-73-2)：2020.4.61. 销售人员：刘敬
2. 洽谈内容：价格、交货期：2020.4.13、质量要求、运输方式、违约责任等
3. 在合同正式签定之前，采购部、销售部进行了合同评审,填写了《合同评审记录》
4. 制定采购计划，由采购部负责采购
5. 采购人员：邢俊发
6. 由合格供方：湖北九州康达生物科技有限公司处采购，
7. 采购合同内容：价格、交货期：2020.4.13、质量要求、验收方式：客户验货，合格后签收、运输方式：由湖北九州康达生物科技有限公司直接送到客户指定地点、违约责任等

另抽化工产品及化工仪器出口的销售过程（Acetonedicarboxylic acid CAS：103-63-9）2020.5.6销售部采用CIF方式签订合同后，由采购部负责采购，检验合格后由深圳天盛国际货运代理有限公司负责运输、报关销售过程符合要求●销售现场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、业务经理刘敬正在与顾客EUPHA DISTRIBUIDORA DE MEDICAMINENTOS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。●企业识别的确认过程：销售，--查销售过程确认记录，对销售人员进行了销售规范、化学品基本知识的培训，对销售设施进行了确认，编制了销售作业指导书，确认过程符合要求。●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刘敬的《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：邢俊发。 | N |
| 标识和可追溯性 | 8.5.2 | ●产品标识：企业目前采用无库存经营，根据订单要求供应商严格执行GB13690-2009《化学品分类和危险性公示通则》的相关要求，采用“物料标识卡”进行标识，卡上注明“名称”“生产日期”“发货日期”“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上海市泰坦科技股份有限公司的招标文件2份。●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 | ●企业目前采用无仓储经营，企业根据订单，确定供应方，要求供方严格按照《危险化学品包装基本要求》规定的要求进行包装和标识，做好产品的防护；  |  |
| 交付后活动 | 8.5.5 | ●查产品交付情况：产品由供应方运输至客户处，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 | ●企业目前主要经营范围化工产品及原料（危险化学品除外）的销售、化工产品及化工仪器进出口（国家禁止或涉及行政审批的货物和技术进出口除外），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95%。●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：邢俊发 陪同人员：刘敬 | 判定 |
| 审核员：周文廷 审核时间：2020.6.19、2020.6.20 |
| 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：邢俊发●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（2020.3.31）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 供应产品名称宜宾莱特医药化工有限公司 硫酸羟基氯喹 CAS：65-850杭州凯邦生物科技有限公司 半酰胺盐酸盐 CAS：16-57-0湖北九州康达生物科技有限公司 克霉 CAS：13593-75-1济南澜海化工有限公司 一水葡萄糖 CAS： 5996-10-1徐州丰瑞生物科技有限公司 三鹿蔗糖 CAS：56038-13-2建湖康达玻璃仪器有限公司 梨形分液漏斗等化工仪器Zonge Enterprise +19103402181 Aspartame CAS：22839-47-0深圳天盛国际货运代理有限公司 国际货运代理青岛恒洋国际货运代理有限公司 国际海运代理●查 2020年1月14日对供方的调查及评价。针对湖北九州康达生物科技有限公司进行评价：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。查国际货运代理外包方深圳天盛国际货运代理有限公司的供方评价，未提供对该公司的评价记录，也没有证据表明对该公司进行了评价。●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。由产品供应方负责运输至指定地点（国内销售运送至客户处；出口运输至国际海运代理处）。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，包括有一水葡萄糖、克霉等●采购控制符合要求 | N |
| 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、化工产品的行业标准、国家标准、企业标准（供方）、GB13690-2009《化学品分类和危险性公示通则》、GB/T12597-2008《工作基准试剂 苯甲酸》、GB/T6026-2013《工业用丙酮》等。●提供产品进货验证记录：记录了进货情况及检验情况（供方提供性能检验数据）。——查：2020年1月 6日 采购产品质量报告单 产品名称：2-溴-1-苯基-1-戊酮CAS No: 49851-31-2 检验项目： 外观：淡黄色到红色透明液体、含量：≥98.5%（HPLC）、 水份：＜0.3% 验证结果：外观：合格、含量：99.1%、 水份：0.1%检验员：邢俊发 2020.1.6——查：2020年4月 6日 采购产品质量报告单 产品名称：N-异丙基苄胺CAS No:102-97-6 检验项目： 外观：无色至浅黄色透明液体、含量：≥98%、水份：＜0.5%验证结果：外观：无色透明液体，合格、含量：99.2%、水份：0.3%检验结论：合格检验员：邢俊发 2020.4.6●另抽其他产品的进货验证记录，均记录了检验日期、检验项目、产品名称、CAS No、检验结果、检验人员等项目。●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》，目前企业采用无库存销售，内销产品由合格供方直接向客户发货，不合格品不许交付。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