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：肖鹏飞 陪同人员：董勇 | 判定 |
| 审核员：张鹏 审核时间：2020.6.27 |
| 审核条款：Q:4.1/4.2/4.3/4.4/5.1/5.2/5.3/6.1/6.2/6.3/7.1.1/9.1.1/9.3/10.1/10.3 |
| 理解组织及其环境总要求 | Q4.1 | 襄阳盛阳精工机械有限公司位于襄阳市樊城区汉江路王寨居委会四组，工业氛围良好。公司成立于2011年，注册资金200万元。注册名称：襄阳盛阳精工机械有限公司；生产、经营地址为：襄阳市樊城区汉江路王寨居委会四组地址为自购。营业执照符合要求，详见附件。无经营许可要求。认证范围为：QMS: 汽车零部件（万向节连轴器）的生产；认证范围在营业执照经营范围内。公司管理体系设置了行政部、业务部 、生产部、品质部。各部门职责已确定并实施。认证主管部门：行政部按照国标、法律法规及顾客图纸要求实施生产，质量管理体系标准8.3条款不适用。管理体系运行时间：2020.2.8查2020年经营管理SWOT分析表，外部环境从经济、社会文化等5个方面进行了识别，内部环境从财务构面、顾客构面等4个方面进行了识别。 |  |
| 理解相关方的需求和期望 | Q4.2 | 公司相关方关注公司持续提供的产品和服务质量是否符合顾客要求，是否适销对路，以及生产经营的合规情况。公司明确了影响企业绩效或受到企业经营影响的相关方，通过调查、访谈了解上述相关方的要求。同时每年通过访谈、网站向社会告知企业联系方式和经营情况，持续与相关方沟通，了解相关方要求，对他们的要求进行评审。公司未提供相关方明细，也未进行相关方需求和期望的调查。 |  |
| 确定管理体系的范围 | Q4.3 | 在确定管理体系范围时公司考虑了以下内容：a）各种内部和外部因素b）相关方的要求c) 公司的产品和服务。公司管理体系范围为：**QMS:** 汽车零部件（万向节连轴器）的生产；条款不适用情况：质量管理体系8.3条款不适用。无外包情况。 |  |
| 管理体系及其过程 | Q4.4 | 公司确保按照质量管理体系标准的要求建立、实施、保持和持续改进质量管理体系，包括所需过程及其相互作用。公司确定质量管理体系所需的过程及其在整个组织中的应用。公司按照标准建立了文件化的管理体系，编制了管理手册，流程性文件、管理制度、作业指导书等；并对各个过程的监控进行了基本记录，形成了相关文件化信息，为过程运行提供了支持，以证实过程按照策划执行。查质量手册1册，程序文件18册。 |  |
| 领导作用与承诺--总则 | Q5.15.1.1 | 询问公司总经理肖鹏飞，总经理说主要承诺有：a) 对质量管理体系的有效性承担责任；b) 确保制定质量管理体系的质量方针和质量目标，并与公司环境和战略方向相一致；c) 确保质量管理体系要求融入与公司的业务过程；d) 促进使用过程方法和基于风险的思维；e) 确保获得质量管理体系所需的资源；f) 沟通有效的质量管理和符合质量管理体系要求的重要性；g) 确保实现质量管理体系的预期结果；h) 促使、指导和支持员工努力提高质量管理体系的有效性；i) 推动改进；j) 支持其他管理者履行其相关领域的职责。公司对全体员工进行了产品质量以及顾客关注焦点的宣传和培训，制定了管理文件和管理目标并按规定进行了管理评审，目前该公司的管理体系基本得到了落实。管理层通过制定方针和目标并通过会议、培训等形式要求员工理解企业的方针目标以及传达守法经营及达到顾客满意的质量意识的重要性并形成制度化，强调企业实施管理体系的重要性。资源提供充分并通过定期进行管理评审发现过程中存在的问题并加以改进，承诺基本有效。企业通过会议、培训等形式要求员工理解公司的方针和目标，以及遵守法律法规的重要性及顾客满意的重要性，并形成制度化，规定了定期检查落实的情况，并有具体要求。承诺基本实现，没有违反的情况发生。 |  |
| 以顾客为关注焦点 | Q5.1.2 | 总经理肖鹏飞证实其以顾客为关注焦点的领导作用和承诺通过以下方面实现：a) 确定、理解并持续满足顾客要求以及适用的法律法规要求；b) 确定和应对能够影响产品、产品符合性以及增强顾客满意能力的风险和机遇；c) 始终致力于增强顾客满意。详见审核Q9.1.2条款记录。 |  |
| 方针制定方针沟通方针 | Q5.2 | 该公司管理方针为：质量第一、安全环保、恪守信誉、敢于创新，公司以质量、环境、职业健康安全标准为基础，结合公司实际特制定管理方针。与总经理进行交谈，总经理肖鹏飞对方针内涵的理解较深刻。方针能为制定目标提供框架，方针基本符合标准的要求。公司在质量手册中对方针进行公开声明，在公司内部会议进行宣讲、沟通，全体员工能够准确理解其含义并在工作中贯彻落实质量方针。在与相关方沟通时，可向相关方说明公司质量方针。 |  |
| 组织的岗位、职责和权限 | Q5.3 | 公司确定了公司机构并规定了各岗位人员职责、权限和相互关系，建立了《职务说明书》，并在公司内对各级员工进行了必要的传达。对从事与生产有关的管理、执行和验证人员规定其职责、权限及其相互关系，以实现公司管理方针和管理目标。建立、实施和保持公司管理体系所需的过程，公司决定任命董勇为管理体系的管理者代表。抽查《职务说明书》，行政部主任职责为：1、负责文件和资料的受控和发放工作； 1.2 负责员工培训档案和资料的收集和建立； 1.3 负责日常文件和资料的打印工作； 1.4负责公司文件和资料以及记录的保管和存档；2、负责公司人员招聘、试用、考核、辞退、人员出勤、员工考勤核算等人事日常管理工作。3、负责公司及员工宿舍内部消防安全、清洁卫生检查及监督工作！4、 做好每周生产例会、每月人事人员月报工作！5、负责处理员工投诉。6、负责公司文具用品、饮用水、工衣的采购。7、完成上级临时交给的其它任务。 |  |
| 应对风险和机遇的措施 | Q6.1 | 抽查《风险和机遇控制程序》，程序文件了明确风险和机遇事件的识别方法/途径、风险和机遇事件的评估方式、制定主要风险和机遇事件的应对措施的要求、评价这些措施有效性的方法。抽查管理层“风险识别与控制表”，共识别出5个风险，计划和任务定义不够充分、对实际项目状态不了解、岗位角色定位不准、不切实际的承诺、不能与员工之间进行充分的沟通。分析应对措施为：明确规定前后顺序、明确职责权限、建立健全沟通机制（制度化）。审时度势，果断机敏。抽查仓库“风险识别与控制表”共识别出4个风险，为账务卡不一致、入库程序不规范，未检入库、发货不及时、发错货、保存环境维护，分析应对措施为：划分区域、标识卡、及时登销账、完善职责权限制度；加强意识教育及职责教育，实施问责制度；配备、维护储存场所，标识、检查等。 |  |
| 管理目标及其实现的策划 | Q6.2 | 公司对管理体系所需的相关职能、层次和过程设定管理目标。管理目标应：a) 与管理方针保持一致；b) 可测量；c) 考虑适用的要求；d) 与提供合格产品和生产以及增强顾客满意相关；e) 予以监视；f) 予以沟通；g) 适时更新。公司以目标管理方法层层展开落实，各部门依据公司整体目标制订相应的管理目标实施方案并统计实绩，根据每年目标达成状况，通过管理审查会议审查评估绩效并制定下一年度的目标。公司对管理体系所需的相关职能、层次和过程设定管理目标。管理目标是：公司质量目标：顾客满意率≥90分产品交付合格率100%查公司质量目标分解与达成，生产部、品质部、业务部、行政部均进行了目标分解，并依据部门目标制定了达成措施，考核周期为每月。查公司3-5月质量目标考核情况，抽查其中生产部生产计划及时下达率目标值为100%%，实际均为100%达到了质量目标。其余部门质量目标也都达到。 |  |
| 变更的策划 | Q6.3 |  公司制定了在质量手册中对变更进行了规定，确定需要对管理体系进行变更时，对变更的识别、评价和控制进行了规定。当公司确定需要对质量管理体系进行变更时，考虑到：a）变更目的及其潜在后果；b）质量管理体系的完整性；c）资源的可获得性；d）责任和权限的分配或再分配。公司目前对管理体系暂无变更。 |  |
| 资源、总则 | Q7.1.1 | 查公司配备了必要的人力资源，基础设施，规范文件等必要的资源，能够持续满足顾客需求和管理体系改进的需要。抽查了公司设备台账，台账中共有3台设备，包括铣床、锯床和数控车床。编制人为刘雷，编制日期为2020.2.20. |  |
| 绩效 总则 | Q9.1.1 | 行政部（行政部）对管理体系的过程能力进行监视和测量，通过内审对管理体系运行的符合性和有效性进行监测，结论管理体系总体运行有效。详见审核9.2条款；通过管理评审对管理体系的充分性、有效性和适宜性作了肯定的评价。详见审核9.2条款记录；通过目标考评，监测管理体系运行的有效性，提供了2020年上半年的目标完成情况，公司及各部门的管理目标均能完成。 |  |
| 管理评审 | Q9.3 | 公司编制并实施《管理评审控制程序》，规定管理评审每年进行一次，由总经理决定是否增加或提前管理评审。查策划：在《管理评审控制程序》中明确了管理评审的实施要求。策划每年进行一次管理评审，间隔不超过12个月。查阅公司管理评审资料，提供：1.管理评审计划评审时间：计划2020年5月21日进行，初审无间隔要求， 评审方式：会议评审，编制：董勇 审批：肖鹏飞 参加人员包括总经理、管理者代表、各部门负责人计划中明确了评审会议要求和资料准备要求。2.管理评审会议记录按计划的时间实施了管理评审。管理评审输入：公司内外部环境、相关方的需求和期望、应对风险和机遇的措施及评价；内部审核结果分析报告；目标完成情况；纠正措施、预防措施效果分析报告；管理方针、目标适宜性分析报告；法律法规和其他要求遵循情况分析报告；关于如何提高公司管理体系运行质量和效率的建议；顾客反馈及满意度调查情况；过程绩效及产品符合性总结。3.管理评审报告管理评审结论：1.公司制订的质量方针和质量目标从数月的运行情况看是适宜的。2.公司建立的质量管理体系基本符合ISO9001标准要求；试运行情况是适宜的、有效的。3.上一年度管理评审决议事项已按期完成，经验证有效；4、公司内外部环境因素的识别比较充分，针对内外部需求和期望所制定的措施也是适宜的；5、公司对风险和机遇的识别是充分的，制定的应对措施是适宜的和有效的。6.质量管理体系的保持和持续改进是公司及各部门今后的工作要求，具体为： a.质量管理体系是公司管理的核心，所有与质量有关的管理、执行、验证人员都应进一步学习和理解ISO9001标准和公司的体系文件，把每一件工作做得更好，将自己的工作上一个新台阶。b.质量管理工作的重点是将方针目标的展开落实到实处，即：合格供方的评审等。c.进一步做好顾客调查、收集顾客意见，做好顾客服务工作。 4.改进计划1.为质量管理体系的保持和持续改进对公司今后的工作提出了要求，具体为：a.质量管理体系是公司管理的核心，所有与质量有关的管理、执行、验证人员都应进一步学习和理解ISO9001标准和公司的体系文件，把每一件工作做得更好，将自己的工作上一个新台阶。b.质量管理工作的重点是将方针目标的展开落实到实处，即：合格供方的评审等。c.进一步做好顾客调查、收集顾客意见，做好顾客服务工作。 2.依据公司发展规划对方针目标进行不断调整，将方针目标展开和对落实情况的记录检查是对质量管理体系有效性策划和持续改进，以适应体系环境的需要； 3.为确保成品一次交验合格率90%以上，应加强对合格供方、原辅材料、外购配套物料的质量控制； |  |
| 总则 | Q10.1 | 综合全部审核证据认为公司管理体系方针、目标、内部审核、管理评审、不合格和纠正措施各项要求得到落实，相关管理活动得到有效开展，体现了持续改进的要求及改进产品和产品来满足未来的需要和期望。考虑了分析、评价结果及管理评审的输出，并确定了对存在应关注的持续改进的需求和机遇。 具体见审核10.2条款记录。 |  |
| 持续改进 | Q10.3 |  公司组织确定并选择改进机会，采取必要措施，满足顾客要求和增强顾客满意。包括：a) 改进产品或生产，以满足要求并关注未来的需求和期望；b) 纠正或减少不利影响；c) 改进管理体系绩效和有效性。改进的示例可以包括纠正、纠正措施、持续改进、突变、创新或重组。为确保公司提供给客户合格的产品和产品，公司开展检查和考核工作，对以下方面所需的监视、测量、分析和改进过程进行策划和实施：1.证实产品满足规定的要求；2.确保管理体系的符合性；3.持续改进管理体系的有效性。根据不同过程、不同产品和不同要求，采取不同的方法进行监视、测量和分析。公司利用管理方针、目标、内审和外审、数据分析、纠正和预防措施以及管理评审，识别任何改进的机会，持续改进管理体系的适宜性、充分性和有效性。详见相关条款审核记录。 |  |

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：李阳 陪同人员：董勇 | 判定 |
| 审核员：张鹏 审核时间：2020.6.27 |
| 审核条款：Q: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、职责和权限 | Q5.3 | 查阅质量手册，规定了行政部的岗位职责：1、负责文件和资料的受控和发放工作； 1.2 负责员工培训档案和资料的收集和建立； 1.3 负责日常文件和资料的打印工作； 1.4负责公司文件和资料以及记录的保管和存档；2、负责公司人员招聘、试用、考核、辞退、人员出勤、员工考勤核算等人事日常管理工作。3、负责公司及员工宿舍内部消防安全、清洁卫生检查及监督工作！4、 做好每周生产例会、每月人事人员月报工作！5、负责处理员工投诉。6、负责公司文具用品、饮用水、工衣的采购。7、完成上级临时交给的其它任务。询问行政部负责人李阳，了解行政部岗位职责。 |  |
| 管理目标及其实现的策划 | Q6.2 | 查公司质量目标分解及达成，其中行政部的质量目标分解为员工培训合格率≥90%。 抽查2020年2月-5月质量目标达成情况，员工培训合格率均为100%，均达到了质量目标的要求。 |  |
| 人员 | Q7.1.2 |  查见《人力资源控制程序》，其内容包括：目的、范围、职责、程序内容、相关文件、相关内容等对人员的认知要求、能力、意识和培训等方面的控制进行了规定。行政部根据各部门的需要配备管理体系运行所需的人员，提供有员工档案，目前公司共有员工25人，各部门人员配备基本充分，基本符合要求。 |  |
| 组织的知识 | Q7.1.6 |  公司确定运行过程所需的知识。内部来源包括：公司运作准则（管理手册、程序文件、管理制度、作业记录等）、管理过程控制失败和成功项目吸取的经验教训和改进的结果等；外部来源包括：外来资料（如顾客反馈的信息、质量、技术规范）、法律法规、市场信息等。对知识的保持采取文件资料的保存和信息系统存储方式，在公司内部通过传递、交流、培训等方式获取。为获取更多必要的知识采用工作经验总结、顾客意见的采集，行业领先者的最佳实践调查等。主要是从顾客满意度调查收集的顾客抱怨、反馈等知识。  |  |
| 能力 | Q7.2 | 公司提供各岗位职责，对各岗位能力规定的要求包括了专业技能、岗位资格、能力、工作经验等查2019年培训计划包括质量标准、体系文件、质量法律法规、内审员培训、安全操作规程等6项培训。抽查《培训记录》：1、2020.2.6：对ISO9001：2015质量管理体系进行了培训，培训内容为：1．ISO9000标准简介质量管理体系的由来和发展3．术语介绍4．八项质量管理原则5．实施ISO9000标准对管理者和员工的要求。培训老师：咨询师，参加人员：公司全体人员。通过课堂提问进行考核，培训有效性评估结果为培训效果显著。评估人为咨询师。2、2019.3.12：对工艺流程、质量标准及抽样方案进行培训。培训老师：品质部，参加人员：质检员和各部门主管。通过课堂提问进行考核，培训有效性评估结果为培训效果显著。评估人为品质部。 |  |
| 意识 | Q7.3 | 公司通过培训、宣传等方法使在组织控制范围内的相关工作人员知道质量方针；相关的质量目标；员工对质量管理体系有效性的贡献，包括改进质量绩效的益处；不符合质量管理体系要求的后果。询问行政部负责人李阳知道公司方针，知道所在的工作岗位的质量目标，也了解自己的工作好坏会影响组织资质量管理体系的有效运行。 |  |
| 沟通 | Q7.4 | 公司编制并实施了《沟通控制程序》，规定了职责、工作流程，包括内部沟通和外部沟通的方法和要求。内部沟通方式包括订单评审/变更信息沟通、客户投诉、内审/管理评审信息等，外部沟通包括服务信息传递等。 |  |
| 成文信息 | Q7.5 | 公司的管理手册及相关体系文件系统的描述了公司整个管理体系，内容包括：管理体系覆盖的生产过程的部门和场所等。描述了管理体系中各个过程的相互作用关系。公司对整个体系进行了策划。形成了文件化的管理手册、程序文件、三级管理文件以及所要求的记录。公司文件分类：一级文件：管理手册。二级文件：公司编制了程序文件，包括质量标准要求的所有程序。三层次文件：作业文件，包括公司制度等。公司编制并实施了《文件控制程序》查管理手册、程序文件等文件，编制：李阳，批准：肖鹏飞，2020年2月8日发布，查文件编审批手续齐全、文件清晰、编号符合文件控制程序要求。查行政部文件，都有受控标识，有效版本。查外来文件：与产品要求和质量管理体系运行有关的国家法律法规、标准等；行业、地方颁布的条例、标准、规范、规程、办法等，查外来文件具体有质量管理体系标准、产品国家标准、，如《中华人民共和国标准化法》、《中华人民共和国合同法》、《质量管理体系 要求》、《未注公差角度的极限偏差》等8项。抽查文件发放回收记录。包括质量手册、程序文件、质量管理制度等，发放单位包括行政部、生产部、业务等。查行政部文件有标识，检索方便，文件夹存放于文件柜内，防护符合要求。公司按《记录管理程序》实施对管理体系记录的标识、贮存、保护、检索、保存期限和处置等按规定实施。公司各种记录由各使用部门保存，查阅行政部保存的记录环境情况，归档文件、记录存放于通风、干燥的文件柜内，环境干燥、通风，符合文件归档的要求。抽查归档文件整理情况，行政部已将文件进行了分类，按记录的名称、编号及时间装文件袋进行归档，记录清洁，字迹清晰，检索方便，抽查有内部审核资料、管理评审资料等，均已装订成册。 |  |
| 分析与评价 | Q9.1.3 | 公司数据包括：管理体系运行、顾客满意、实现过程、供方等过程的数据分析。 查自公司管理体系运行以来，已经进行搜集信息和数据的活动：管理目标考核、顾客满意度调查、供方的交付和管理体系安全运行情况等的简单分析。 统计技术查到：调查表用于顾客满意度调查；用于供方调查、评价和选择；用于市场调查。 公司通过对管理目标的状态评价产品和生产的符合性良好；对顾客满意度评价为达到目标要求；外部供方按时交付和质量经分析均满足要求，绩效良好。通过内审评审公司管理体系的策划已有效实施；通过管理评审评价公司应对风险和机遇所采取措施有效，管理体系有效、绩效良好，评价出管理体系改进的需求加强风险管控。 信息和数据分析、评价情况见各相关过程的审核记录。 |  |
| 内部审核 | Q9.2 | 公司编制并实施了《内部质量审核控制程序》，并能按标准规定对内部审核的策划、实施、人员安排与资质、内部审核的记录、不符合项的分析与验证，以及审核的结论等开展内部审核。由管理者代表或者行政部主任定期组织内部审核，一般每年进行一次内部审核，时间间隔不超过12个月。抽查2020年的内部审核情况：年度审核计划：提供《2020年度内审计划》，包括审核目的、被审核部门、审核依据、内审小组名单、审核方法、审核时间、持续时间，编制：董勇，审批：李阳，审批时间2020.5.5.内审时间：2020.5.11日，审核目的：验证质量管理体系是否符合标准要求，体系运行是否有效。审核依据：GB/T19001-2016标准、公司质量手册及管理体系其他文件、适用的法律法规要求内部审核实施：组长为董勇，组员为李阳，审核按计划进行，全部内审员经内部培训合格。查北京中安质环认证中心颁发的内审员培训证书，姓名董勇，证书号ZAZH-17-QES-3-05-089。审核计划已考虑到互查的公正性，无审核员审核本部门的情况，计划内容涉及各部门，条款覆盖整个标准。提供了《内审检查表》，其中包括管理层、行政部、业务部、品质部、生产部的审核记录，条款与策划一致，记录真实、完整。本次内审发现2个一般不符合项，责任部门为业务部和生产部。针对这2个不合格，责任部门已分析了原因并采取了纠正措施，按要求进行了整改，最后内审员进行了验证，纠正措施实施有效。内部审核结论：a.质量体系和文件贯彻了ISO9001标准要求，运行情况是适宜的、有效的。b.公司的质量方针目标的制定、分解展开是适宜的。公司内部审核基本有效。 |  |
| 不合格和纠正措施 | Q10.2 | 公司制定了《改进控制程序》，规定了采取纠正措施的来源、提出、评审、实施等，所制定的纠正措施、预防措施程序中规定的要求满足标准要求。行政部负责人介绍公司在运行过程中对发现的不合格都会采取纠正、纠正措施以防止不合格或不符合再次发生，同时也会举一反三，采取预防措施以防止发生不合格或不符合。公司内审时发现的不符合项进行了原因分析、纠正措施和验证，详见审核9.2条款记录。公司对纠正措施的管理基本符合要求。 |  |

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：业务部 主管领导：范丽萍 陪同人员：董勇 | 判定 |
| 审核员：张鹏 审核时间：2020.6.27 |
| 审核条款：Q:5.3/6.2/8.2/8.4/8.5.3/8.5.5/9.1.2 |
| 组织的岗位、职责和权限 | Q5.3 | 询问业务部的岗位职责：1、负责供应商的联系，对供应商进行评估及建立合格供应商名单；2、负责采购订单的签订,公司生产用原辅材料和零星物料的采购，实施和跟踪,确保正常生产.3、对交期和品质欠佳的供应商提名、取消或跟踪其改善措施；4、建立供应厂商与价格记录。5、采购方式的制订6、询价、比价、议价、订购作业7、交料进度控制与逾交催办8、负责每月的往来款9、负责采购资料记录的存档和保管10、策划、组织有关的市场活动； 12、 分析客户需求，保持与客户有良好关系，寻求机会发展新的业务； 13、 管理、参与和跟进咨询项目； 14、 与相关媒体保持良好的关系； 15、 建立管理数据库、跟踪分析相关信息； 16、 同客户所在公司各部门建立并保持良好的工作关系； 17、 获得并保持公司要求的最低总利润； 18、 为公司提供精确的市场信息，主要关注未来趋势。询问业务部负责人范丽萍，了解部门及岗位职责。 |  |
| 管理目标及其实现的策划 | Q6.2 | 查公司质量目标分解及达成，其中业务部的质量目标分解为顾客满意度≥90分，来料合格率≥95%，采购产品及时到货率≥95%等3项。抽查2020年3月-5月的业务部质量目标完成情况，其中顾客满意度分别为94分、95分、94分，其余各项均为100%，达到了质量目标的要求。 |  |
| 产品和服务的要求 | Q8.2 | 查公司建立了《产品和服务的要求控制程序》，对合同评审进行了规定。抽查销售合同，合同甲方为湖北中跃华天机电有限公司，销售产品包括万向节连轴器等，签订日期为2020年1月17日，合同总价为26200元。未能提供上述销售合同的合同评审记录。 | N |
| 外部提供过程、生产和生产的控制 | Q8.4 | 公司制定了《外部提供过程、产品和服务的控制程序》，外部供方的定义，供方选择和评定的方法、职责、要求和流程。公司采购产品主要是1种，为钢材。抽查合格供方名单，供方包括1家，为襄阳一顺兴金属材料有限公司。抽查供方评定记录表，供方名称为襄阳一顺兴金属材料有限公司，供货内容为钢材/不锈钢，供货历时为2013年4月至今，不良品率为0.001%，评定结论为同意列入合格供应商。批准人为肖鹏飞，批准时间为2020年3月13日。抽查采购订单，，供应商为襄阳一顺兴金属材料有限公司，采购内容为45#钢267吨，不锈钢182吨，采购金额为217220元，供货时间为2020.1.17.。 |  |
| 顾客或外部供方财产 | Q8.5.3 | 公司建立了《顾客满意与顾客财产控制程序》，对顾客财产的识别与管理进行了规定。顾客或外部供方的财产包括： 资质证明文件（如营业执照和其它资质文件）、银行账号、联系方式、经营地址及档案资料等信息及图纸。信息等由部门专门人员负责管理，分类登记放置。查到顾客财产登记表，登记有顾客襄阳俊捷精工机械有限公司提供的图纸，保管良好，未发生损坏丢失情况。 |  |
| 交付后活动 | Q8.5.5 | 查质量手册中规定应满足与产品和服务相关的交付后活动的要求。交付后活动的范围和程度应涉及：a）法律法规要求；b）与产品和服务相关的潜在不期望的后果产品交付时如客户在使用过程中出现问题，由业务部先通过电话进行沟通，一般通过维修的方式进行解决。 |  |
| 顾客满意 | Q9.1.2 | 公司已建立和保持了《顾客满意与顾客财产控制程序》，对顾客满意的监测的相关内容进行了规定，其包括了对调查方式、渠道、内容、频率等。公司《顾客满意程度调查表》对产品质量、服务和交付等内容进行评价调查。对每一调查内容按百分制统计和计算。查《顾客满意程度调查表》，顾客名称湖北中跃华天机电有限公司，最终得分为95.7分，调查时间为2020.5.30。提供《顾客满意度分析报告》，产品质量、服务和交付方面都有待提高。 |  |

说明：不符合标注N