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：高明 陪同人员：何春梅 | 判定 |
| 审核员：李林 审核时间：2020.07.17 |
| 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。公司的销售方式、方法水平比较先进。  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； |  |
| 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、茶话会等；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：员工、股东、银行、主管部门、供应商、客户等  需求和期望：产品质量符合顾客要求、及时交货、价格合理、服务及时、通过ISO9001:2015。  监测指标：产品交付合格率、产品交付履约、顾客满意度等。 |  |
| 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** | 公司确定的质量管理体系的范围为:机电产品、仪器仪表、阀门的销售 。  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条款，公司的产品销售,根据常规的销售模式进行，销售过程不涉及标准中“8.3设计和开发”条款内容，8.3条款不适用不影响组织提供满足顾客要求和适用法律法规要求的产品的能力或责任的要求。  注册地址：自贡市自流井区汇东路西段南苑街学府丽景1栋4单元8号  生产/经营地址：四川省自贡市沿滩区板仓工业园区东方物流 |  |
| 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，销售过程为特殊过程。  关键过程：采购过程  外包过程：无 |  |
| 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：高明 管理者代表：刘印文  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。 |  |
| 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。 |  |
| 方针（含制定/沟通） | **5.2** | 公司的质量方针是：  “**质量第一、降本增效、精益求精、持续改进**”。  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。 |  |
| 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、市场部、采购部等部门，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：刘印文负责，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； |  |
| 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，但竞争对手正在模仿公司的发展方式，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，特别是优秀人才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。 |  |
| 质量目标及其实现的策划（含6.2.1/6.2.2） | **6.2** | 公司的质量目标及完成情况：  1、产品合格率≥98% 合格率100%  2、顾客满意率≥95% 满意度96%  抽2020年1月-2020年6月统计结果，满足质量目标要求。  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。 |  |
| 变更的策划 | **6.3** | 公司体系建立运行以来没有发生变更的情况，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；  为了全过程控制，达到顾客要求，适应发展需要。  2.体系的完整性；  公司体系文件管理手册、程序文件、内部审核、管理评审等均涵盖了公司的整个过程，  3.资源的可获得性；  公司资源包含了人员、设备、环境、资金等均能满足。  4.责权的分配和再分配等因素。  公司责权分明，设置了行政部、采购部、销售部等。 |  |
| 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。 |  |
| 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。 |  |
| 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、管理评审对生产过程进行监视，通过质量目标的定期考核对目标完成情况进行监测，产品生产过程中主要通过操作人员自检，专职检验员对产品进行复检分析，抽检等进行控制，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。 |  |
| 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5月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：刘印文（组长：管代）  何春梅（组员：行政部）  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》，《采购部审核检查表》，《市场部审核检查表》、《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份涉及行政部不符合标准7.5条款，文件归类不规范，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。 |  |
| 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6月20日  主持人：高明总经理  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。  本公司按照ISO9001：2015标准要求，为公司产品生产及检验配备了相应的硬件设备。  提出改进需求：  1﹑质量管理体系有效性的改进：公司全体人员加强对ISO9001:2015《质量管理体系 要求》的培训，由行政人事部具体负责。  2﹑过程有效性的改进：公司实际情况增加对质量目标的考核次数。提高质量目标考核的实效性。由行政人事部具体负责。  3﹑与顾客要求有关的产品的改进：顾客满意度虽然完成目标值，但是顾客对价格的满意度不够理想，需要提高顾客对价格的满意度，质量部负责。   1. 资源需求：目前公司人员配备齐全，但还需要技能培训，由行政部负责，12月底完成。   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。 |  |
| 总则 | **10.1** | 公司制定系列程序文件《管理评审程序》、《不合格控制程序》、《内部审核控制程序》，《纠正与预防措施管理程序》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。 |  |
| 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：机电产品、仪器仪表、阀门的销售  提供营业执照（三证合一），检查有效，公司严格执行国标及行业要求和法律、法规要求。  2020年1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2020年来，无质量监督抽查情况。  认证证书及标识使用情况验证，未出现违规使用情况。 |  |

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：何春梅 陪同人员：刘印文 | 判定 |
| 审核员：李林 审核时间：2020.07.17 |
| 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：何春梅  查《部门质量目标测量报告》  测量时间：2020年1月-6月  1、职工培训合格率100% 实测：100%  2、文件控制率100% 实测：100%  查2020年培训计划，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 |  |
| 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《人力资源管理控制程序》，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《岗位任职要求》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。  查见：《岗位职责》中行政部经理任职要求：较系统的掌握现代企业管理知识经济基础知识；能组织协调办公室日常工作的开展，有较强的公关、接待能力；具备供方日常管理及谈判能力。 |  |
| 基础设施 | 7.1.3 | 1、经了解组织的建筑设施：  ——公司办公室面积约100平米，公司主要业务为销售业务，不存在生产车间；产品为供应商直发用户现场公司未建立库房。  2、公司主要设备包括：电脑、打印机、传真机、固定电话、计算器、办公桌等办公设备等，可以满足生产需要。   1. 特种设备：无   5、支持性服务，产品运输选用物流公司，公司未建立信息管理系统用于生产和服务。  6、公司办公条件满足要求，配置有电脑、电话、传真，可以满足生产的需要。  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。 |  |
| 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、内审报告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：SCMC/QM-2019  版本号：A/0 2019.3.4发布 编制：行政部 审核：刘印文 批准：高明  抽见《程序文件》  文件编号：SCMCQP001  版本号：A/0 2019.3.4发布 编制：行政部 审核：刘印文 批准：高明  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 | **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21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、作业文件等。  查见：《文件发放、回收记录》程序文件、质量手册、作业规程等行了发放；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、机电设备维修与再制造企业质量诚信评价规范T/ CAMER 002-2019、阀门的试验与检验  978-7-5066-5231-5、机电设备维修与再制造企业质量诚信评价规范T/ CAMER 002-2019等标准.但未发现通用阀门类的相关标准。  查见《质量记录清单》质量记录，有《培训计划》、《合格供方评价表》、《合同评审表》、《纠正预防措施处理单》等规定了保存期为2-3年。文件规定对质量记录按时间、类别进行分类存放于专门的文件柜中，制作目录便于检索。但现场记录存放较为散乱，口头向负责人提出整改。  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。  经验证上次不符合未出现类似情况发生。 |  |
| 分析和评价 | **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2020年5月以问卷形式对顾客进行了满意度调查，共计发放3份，回收3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97%。  2.查质量目标统计等记录，公司2020年1月至2020年6月数据统计的结果为：  a、产品合格率达到100%  b、顾客满意度达到97%  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。 |  |
| 不合格和纠正措施（含10.2.1和10.2.2） | **10.2** | 公司制定《纠正与预防措施管理程序》，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。现场提供有不合格品处置单。  抽查不合格品处置记录：  提供有《纠正和预防措施处理单》1份  时间：2020年5月21日 责任部门：行政部  不合格事实描述：2020年5月检查文件发现文件的归类部规范，不便于检索。  原因分析：对上述不符合原因进行分析，管理人员对标准7.5条款文件的控制理解不够，文件管理不到位，相关工作人员缺乏安全责任意识。  纠正措施：  1、对相关人员进行标准条款7.5进行学习  2、安排人员对公司文件重新归类摆放。  纠正措施完成情况：已按纠正措施实施并验证有效。  措施验证：有效  验证人：何春梅  纠正措施实施基本有效。 |  |

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：市场部 主管领导：陈涛 陪同人员：何春梅 | 判定 |
| 审核员：李林 审核时间：2020.07.17 |
| 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销售部的岗位职责，具体为：  a) 负责产品的交付；  b) 负责将有关信息传达到本公司内各部门。  c) 负责同本公司的顾客进行联系；  d) 负责本公司顾客满意度的调查和分析工作；  e) 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；  f)负责组织公司各职能部门对合同进行评审;  （g）负责对供方进行评价和选择;  （h）负责建立原、辅材料的采购  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** | 销售部负责人：陈涛  查《部门质量目标测量报告》  测量时间：2020.1月-6月  合同履约率100% 实测：100%  顾客满意度≥95% 实测：96%  产品合格率≥98% 实测：100%  抽见：顾客满意度分析报告，实测顾客满意达到96%。  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，销售部采用上门拜访、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及《与顾客有关过程控制程序》规定，对市场进行调研，定向顾客提供的产品和服务的要求.  询问负责人，公司都是以签订销售合同来确定产品名称、价格、技术要求、运输等相关信息，以销售合同来传递顾客采购信息。  抽查情况如下：  1、抽顾客2019年7月份销售合同：  顾客：天津港保税区亚龙国际工贸有限公司 合同编号：MC20190702  销售产品：分析仪配件及仪表  时间：2019.07.02  合同明确了产品名称、单位、采购数量、到货日期、执行技术标准、违约等。  2、抽顾客2020年1月份销售合同：  顾客：威顿（中国）化工有限责任公司  销售产品：切断阀 DN65 5件  时间：2020-01-17  合同明确了产品名称、单位、采购数量、到货日期、执行技术标准、违约等。  3、抽顾客2020年7月份销售合同  顾客：泸州市圣和物资有限责任公司  销售产品：HT系列铝合金伴热夹套  时间：2020。07.03  合同明确了产品名称、单位、采购数量、到货日期、执行技术标准、违约等。 |  |
| 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，产品的销售均与顾客签订了产品合同，在接到客户需求信息后，相关负责人对信息进行评审，确认后在合同评审表上签字确认。  抽查:《客户要求评审确认记录表》评审记录  2019年7月2日签订的《产品合同》  顾客名称：天津港保税区亚龙国际工贸有限公司  产品名称：分析仪配件及仪表  评审内容：合同合法合规性、生产能力、物料供应、回款情况、技术能力等。  评审确认签字人：陈涛、高明、何春梅 评审时间：2019年7月1日  2020年5月22日签订的《产品合同》评审记录  顾客名称：重庆鑫琥琪贸易有限公司  产品名称：T型过滤器滤芯等一批产品  评审内容：合同合法合规性、生产能力、物料供应、回款情况、技术能力等。  评审签字人：陈涛、高明、何春梅 评审日期：2020年5月20日  **现场查看不能提供与泸州市圣和物资有限责任公司签订的HT系列铝合金伴热夹套销售合同的评审记录。** | N |
| 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：2020.1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。 |  |
| 运行策划和控制 | **8.1** | 公司主要生产产品及服务：机电产品、仪器仪表、阀门的销售 。  公司产品执行标准：机电设备维修与再制造企业质量诚信评价规范T/ CAMER 002-2019、阀门的试验与检验  978-7-5066-5231-5、机电设备维修与再制造企业质量诚信评价规范T/ CAMER 002-2019及依据顾客技术要求，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；--客户要求  b）建立过程准则以及产品和服务的接收准则；---检验标准  c）确定符合产品和服务要求的资源；---相应标准  d）按照准则实施过程控制；---生产和服务过程监控  e）保持、保留必要的文件和记录。---文件和质量  ---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  ----关键过程：采购过程  ----外包过程：无  ----经确认：暂无策划的更改。 |  |
| 设计和开发策划 | **8.3** | 公司的产品销售,根据常规的销售模式进行，销售过程不涉及标准中“8.3设计和开发”条款内容，8.3条款不适用不影响组织提供满足顾客要求和适用法律法规要求的产品的能力或责任的要求。 |  |
| 销售服务的提供及放行 | 8.5.1/8.6 | 公司产品：机电产品、仪器仪表、阀门的销售  查见公司合同记录于《合同台帐》中，从2019年7月至今共签订17份销售合同。合同可以覆盖认证范围抽查与客户签订的订单/合同：  抽查1： 2020.05.12 签订的《产品8800DF010SA1N1D1K5M5等》合同。  顾客：贵州克伦威尔工业技术有限公司  提供产品：8800DF010SA1N1D1K5M5 1件  8800DF030SA3E1F1K5M5 1件  查2: 2020.06.04签订的《艾默生系列配件》合同  顾客：贵州鑫醇科技发展有限公司  提供主要产品：  F025S114C4EPMZZZ 1件  1700R15AEPMZZZ 1件  CMFS010M314N2EPMCZZ 1件  。。。。。。。。。  查3：2020.5.21签订的《艾默生系列配件》合同  顾客：四川艾克赛伦电气有限公司  主要产品：  K200S369NZT116ABPMAZZZ 1件  K300S371NZTR16ABPMAZZZ 1件  。。。。。。。  合同明确了产品名称、规格、数量、单价、交货期、运输、包装、质量、验收等要求。  提供了合同评审记录，评审内容包括：供货能力、价格等，评审时间都在签订合同之前，有评审人员签字等，详见8.2.3记录。  现场观察：销售人员陈涛、石珊等在与财务人员核对销售数量及回款情况。  公司销售服务过程为特殊过程。现场提供《特殊过程确认记录表》，2020.03.22确认，确认内容：服务依据方法、服务人员、设备、记录要求、再确认要求等6条，确认人：陈涛，结论：可满足销售服务过程需要，予以确认。销售人员：陈涛、石珊、张艾等。  销售部人员均经岗前培训合格上岗位。无特殊工种人员。  销售的相关产品客户自行验货，验货内容包括外观、数量、种类等。公司根据相关产品等验收单查询收货情况，顾客收到货物验收无误后，结算付款。  监视、测量资源包括：销售人员考核表、顾客满意度调查表等。  制定了销售管理制度，规定了业务人员的岗位职责和任职要求、销售服务规范等，每年对业务人员进行一次绩效评价，评价内容包括：销售业绩、沟通能力、客户反馈、专业技能等，并依据考核结果对销售人员进行优胜劣汰。  工作环境温度适宜、卫生整洁、通风良好，工作氛围轻松、关系融洽、配合积极。 |  |
| 顾客或外部供方的财产 | 8.5.3 | 公司的顾客的财产有顾客信息、合同等，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。  负责人讲目前没有发生顾客或外部供方财产丢失的情况；  提供顾客财产登记记录表。 |  |
| 防护 | 8.5.4 | --产品防护  查，公司对产品防护向供应商提出了防护规范作了要求，包括：标识、搬运、储存等保护措施。 |  |
| 交付后活动 | 8.5.5 | 查问，对于已经交付的产品，交付后随时跟踪质量状况，发现问题，及时联系供应商上门进行解决。 |  |
| 更改控制 | 8.5.6 | 查，公司对产品实现过程的更改策划了管理要求。主要包括：合同更改、材料更改、产品信息更改等。  现场查，公司对于更改客户需求信息的管理，均为重新发放采购计划，并回收作废的计划单。  查，对于合同、材料、产品信息等更改，必须经过评审，确认能满足要求后方能进行正常生产，具体按文件管理要求。  查，近期暂无合同、材料变更、产品信息更改的情况。 |  |
| 顾客满意 | 9.1.2 | 1、公司编制了《顾客满意度控制程序》，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》2020年5月的调查表共3份，回收3份 ：  --调查内容包括：质量、服务、价格、交期等.  ---但客户对质量、服务、价格、交期等项都比较满意。  --统计分析结果：96%（已实现既定目标） |  |

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：陈浪 陪同人员：何春梅 | 判定 |
| 审核员：李林 审核时间：2020.07.17 |
| 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《岗位职责》，已经明确了技质部的岗位职责，具体为：  主要职责如下：  a) 负责对供方进行调查、组织评价；  b）负责原材料的采购；  c) 负责市场信息的收集与反馈；  d) 负责检验采购过程中过程控制；  e）负责采购产品的验证；  .......  部门负责人熟悉本部门职责。 |  |
| 质量目标及其实现的策划  （含6.2.1/6.2.2） | **6.2** | 查《部门质量目标分解表》该部门的质量目标为：  1、检验任务完成率：≥95%；  2、采购到货及时了≥95%。  查2020年1-6月《部门质量目标完成情况统计表》对部门目标进行考核，综合完成情况为：  1、检验任务完成率100%；  2、采购到货及时率100%。  目标量化情况良好。 |  |
| 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** | 公司策划了《采购和外部供方控制程序》，明确采购物料等，并明确外部提供的过程、产品和服务构成组织自身的产品和服务的一部分。  ---公司基于外部供方提供所要求的过程、产品或服务的能力，确定外部供方的评价、选择、绩效监视以及再评价的准则，并加以实施。详见《采购和外部供方控制程序》  负责人讲，公司的外部供方主要为原材料的供应商。  见《合格供方名录》，共计合格供应商有7家，抽其中3家情况如下：  1、艾默生过程控制有限公司（供应：分析仪、仪表、T型过滤器滤芯EME-S-16、显示板EM-42717032SP等）；  2、上海旗升电气股份有限公司 （供应：槽车专用防爆溢油静电接地检查系统等）  3、上海卡玫龙阀门有限公司（供应：阀门类等）  ……  --查《供方评价表》  1、2020年5月20日供方确认：  艾默生过程控制有限公司（供应：分析仪、仪表、T型过滤器滤芯EME-S-16、显示板EM-42717032SP等）；  公司组织各部门对该供方的资质、产品质量、诚信度、送货及时度、服务等进行了评价，有各部门评价人签字。调查评价：合格 评价人：何春梅、陈浪、陈涛、高明  2、2020年5月20日供方确认：  上海旗升电气股份有限公司 （供应：槽车专用防爆溢油静电接地检查系统等）  公司组织各部门对该供方的资质、产品质量、诚信度、送货及时度、服务等进行了评价，有各部门评价人签字。调查评价：合格 评价人：何春梅、陈浪、陈涛、高明  3、2020年5月15日供方确认：  上海卡玫龙阀门有限公司（供应：阀门类等）  公司组织各部门对该供方的资质、产品质量、诚信度、送货及时度、服务等进行了评价，有各部门评价人签字。调查评价：合格 评价人：何春梅、陈浪、陈涛、高明 |  |
| 控制类型和程度 | **8.4.2** | 公司编制了《采购和外部供方控制程序》，要求采购的主要材料必须进行过程跟踪。  公司对产品外观、型号规格、数量进行了验收。经询问公司采购产品主要根据需求，根据过程跟踪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，查《过程跟踪检验记录》  抽查《过程跟踪检验记录》   1. 产品名称：显示板EM-42717032SP 2. 检验项目：外观、型号、数量、参数等；   检验结论：合格  检验员：陈浪       2020.5.8  2、产品名称：切断阀  检验项目：外观、型号、数量、材质报告；  检验结论：合格  检验员：陈浪      2020.3.5  3、产品名称：T型过滤器滤芯等一批产品  检验项目：外观、型号、数量、参数等；  检验结论：合格  检验员：陈浪       2020.3.15  ………  现场查看其他采购物料均按要求进行验证 |  |
| 外部供方的信息 | **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；经询问，组织通过签订采购购销合同进行确定采购信息。  查产品《采购购销合同》  1、供方：上海卡玫龙阀门有限公司 2020.3.1  产品：切断阀 DN65 5件  合同规定了：产品、规格、数量、价格、交期、违约等。  2、供方：艾默生过程控制有限公司 2020.6.14  产品：8800DF010SA1N1D1K5M5 2件  8800DF030SA3E1F1K5M5 2件  合同规定了：产品、规格、数量、价格、交期、结算、违约等。  3、供方：上海旗升电气股份有限公司 2020.6.5  产品：槽车专用防爆溢油静电接地检查系统（型号：BJS300-CJ） 1套  合同规定了：产品、规格、数量、价格、交期、结算、违约等。  ......  公司的采购合同明确了采购产品的具体要求，且均在合格供方处进行采购。 |  |
| 标识和可追溯性 | 8.5.2 | 销售的机电产品、仪器仪表、阀门等标识按顾客要求使用货物标识，并以业务跟踪单检查时间作为追溯的依据，可通过销售日期、销售记录加以追溯，员工有工号、工牌，服务标识，以确保其唯一性和可追溯，当服务出现不合格时实施追溯。 |  |
| 不符合控制 | Q8.7 | 制定《不合格品控制程序》，规定了不合格品的管理，不合格品分严重不合格品和一般不合格品，发现问题，现场更换，购进机电产品、仪器仪表、阀门等发现不合格后，销售部进行评审并作出处置，处置包括退货、换货和让步接收。  提供《不合格品评审表》，无不合格品发生。  自体系运行以来，无退换货发生。 |  |

说明：不符合标注N