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：翁建山 陪同人员：王锡平 | 判定 |
| 审核员：李京田 审核时间：2020.12.21 |
| 审核条款： |
| 岗位/职责 /权限 | **5.3** | 查组织编制了《岗位职责》等  体系文件中已经明确了供销部的岗位职责，具体为：  1）负责对供方进行评价和选择;  2）负责原、辅材料的采购  3) 负责产品的交付；  4) 负责将有关信息传达到本公司内各部门。  5) 负责同本公司的顾客进行联系；  6) 负责本公司顾客满意度的调查和分析工作；  7) 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；  8)负责组织公司各职能部门对合同进行评审;  ......  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 | **6.2** | 销售部负责人：  查《部门质量目标测量报告》  测量时间：2020.8月-2020年11月  交付及时率100％ 实测：100%  合同评审率100% 实测：100%  抽见：2020年8-11月进行的顾客满意度调查见调查报告，对客户进行了顾客满意度调查，最后结果为98分。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。 |  |
| 产品和服务的要求确定、评审和更改 | 8.2 | 负责人介绍到公司服务由客户提出需求，公司在确定要求时，对以下方面进行了考虑：服务周期、服务的质量、价格、服务特别要求等。项目部负责确定与产品有关的要求，包括：客户规定的要求、交付和交付后活动的要求、规定的用途或已知的预期用途所必须的要求、与产品有关的法律法规及公司的附加要求。这些要求以相关技术资料、标准、合同或采购订单中体现。  企业通过电话、客户了解市场的需求状态，识别顾客要求。通过适用法律法规、行业标准收集、分析、评价了解行业发展要求。通过对竞争对手分析确定公司的发展市场。  提供有销售合同、销售合同评审记录，二阶段详查 |  |
| 外部提供的 控制 | **8.4** | 查，公司编制了质量手册8.4条款及《采购控制程序》。文件规定了本公司有关的采购产品的采购过程进行控制，确保采购物资符合质量要求以及在交付和服务等各方面符合规定的要求。规定了对供应商每年进行评审。    提供有合格供方名录、供方评审记录、采购合同、产品的验收记录，二阶段详查 |  |
| 销售和服务提供的控制 | 8.5.1 | 1、销售部获取销售信息，与客户洽谈，在签订合同前对客户要求进行评审，确认可以满足行业有关法律、法规要求和公司规定及客户要求时，签订合同，根据销售合同为客户提供服务。  销售流程：确定顾客要求--商务谈判--签订合同--采购产品--产品交付--售后服务  确定了销售服务为需确认过程  查销售过程控制记录  销售部经常对顾客进行走访，了解顾客的意见。  售前：走访用户、了解相关信息等，与顾客签订合同或订单；  售中：组织供方按期交付，解决用户对进度、质量等关切问题；  售后：与客户保持密切沟通，不定期回访用户，并对顾客反馈问题解答。体系建立实施至今未发生严重顾客投诉。  销售部获取销售信息，与客户洽谈，在签订合同前对客户要求进行评审，确认可以满足行业有关法律、法规要求和公司规定及客户要求时，签订合同，根据销售合同为客户提供服务。  提供有销售过程控制记录、销售人员考核记录、特殊过程确认记录，符合要求，二阶段详查 |  |
| 顾客满意 | **9.1.2** | 1、公司编制了《与顾客相关过程控制程序》，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9月的调查表共3份，回收3份 ，  提供有顾客满意度统计，满足要求 |  |

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：售后部 主管领导：王锡平 陪同人员：黎邢羽 | 判定 |
| 审核员：李京田 审核时间：2020.12.21 |
| 审核条款： |
| 岗位/职责 /权限 | **5.3** | 查《岗位职责》，已经明确了生产部的岗位职责，具体为：  主要职责如下：   1. 负责组织销售实现过程的策划； 2. 负责销售过程中的技术指导和不合格的控制。 3. 负责对本公司监视和测量设备的管理工作； 4. 负责来料及生产产品的检验工作   ………  部门负责人熟悉本部门职责。 |  |
| 质量目标及其实现的策划 | **6.2** | 查《部门质量目标分解表》该部门的质量目标为：  成品检验合格率≥99.9% 实测100%  顾客满意度90% 实测 98%  查2020年8-2020年11月《部门质量目标完成情况统计表》对部门目标进行考核，  基本达到目标要求  目标量化情况良好。质量目标缺乏指标实际完成的实证性资料。已跟负责人沟通。 |  |
| 设施 | Q7.1.3 | 1、经了解组织的建筑设施：  办公区面积100平方，无库房  2、查《设备管理台账》主要设备混凝土全自动生产线、混凝土搅拌机等，可以满足生产需要。  3.经查，生产部对设备按月方式进行点检维护保养，并实施。  4.抽查设施保养记录，采用《设备日常维护保养记录》进行记录。  4、支持性服务，公司有自己的运输车辆，产品运输选用公司送货方式。公司未建立信息管理系统用于生产和服务。  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。 |  |
| 过程运行环境 | Q7.1.4 | 主要工作场所为公司办公场所，查看：  1、办公现场环境整洁，秩序良好。  2、办公区内有消防器材，有效期内。  3、办公设备放置合理整齐。  工作环境可满足需要。 |  |
| 运行策划和控制 | **8.1** | 公司主要产品：实验室耗材、实验仪器设备、化学试剂和化学原料的销售（涉及法律法规行政许可要求的产品除外）  公司产品执行标准：  GB/T6684-2002 化学试剂 30%过氧化氢  GB/T678 化学试剂 乙醇（无水乙醇）  HG/T2892-2010 化学试剂 异丙醇  GB/T 676-2007 化学试剂 乙酸(冰醋酸)  Q/STXH404-2018 对甲苯磺酸  GB/T16983-1997 化学试剂 二氯甲烷  GB/T 629-1997 化学试剂 氢氧化钠  GB/T 626-2006 化学试剂硝酸  GB/T 1401-1998 化学试剂 乙二胺四乙酸二钠  售后部负责产品实现和服务提供的策划，策划输出的具体结果包括以下内容：  a）确定产品和生产的要求；预拌混凝土的相关标准要求、合同、客户技术要求。  b）建立过程准则以及产品和服务的接收准则；---检验规范、作业指导文件  c）确定符合产品和服务要求的资源；---工艺流程图  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。---文件和质量记录  ---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。  ----外包过程：无；  ----特殊过程的识别：销售过程；  ----关键工序：销售过程  -----经确认：暂无策划的更改。 |  |
| 产品设计与开发 | 8.3 | 不适用，公司所销售的产品按国家相关标准生产，配方成熟，工艺固定。自体系建立以来，配方没有更新过，整个生产过程不涉及设计新产品的内容，故8.3不适用。该条款的不适用不影响提供满足顾客要求及法律法规要求的产品。 |  |
| 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：产品信息更改、生产信息的更改等。  现场查，公司对于更改生产信息的管理，均为重新发放生产计划，并回收作废的计划单。  查，近期暂无产品及生产信息变更的情况。 |  |
| 产品和服务放行； | 8.6 | 公司的实验室耗材、实验仪器设备开箱检验后，发往客户，  化学试剂和化学原料的销售销售方式是不存储，厂家直接发往客户，故，采购进货检验即出库检验   1. 抽仪器检验单 2. 抽化学试剂和化学原料的销售   提供部分危化品检验报告 |  |
| 不合格输出的控制 | Q8.7 | 企业提供的《不合格品控制程序》中规定了对不合格品的标识、隔离、记录评审和处置的控制要求。组织采购产品验收相关文件规定，采购/销售产品交付客户指定场所后客户组织产品验收，验收过程中发现不合格品直接退回供方单位，并要求做好验收确认记录；销售和过程中不不合格以口头、书面信息向相关责任部门/人员反馈，并责令改进,如道歉等。未发现批量的采购/销售产品不合格,以及销售和服务过程不合格。  抽不符合记录，企业目前为止未发生不符合事件。  内审过程中发现的不符合已经整改，符合要求。  产品和销售和服务过程监视和测量过程中有导入风险思维，主要有通过加强员工培训，加大监督和检查力度等措施，以达到预防措施的目的。 |  |
| 近两年公司里管理服务全等是否有违规被处罚、曝光情况；  二阶段审核情况 |  | 经查，近两年没有发生质量等是否有违规被处罚、曝光情况。  具备二阶段审核条件，  二阶段审核重点：销售过程、人力资源过程等  二阶段审核日期：2020.12.28 |  |