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/管代 主管领导：陈磊/陈宇 陪同人员：董悠悠 | 判定 |
| 审核员：李林 审核时间：2021.02.02 |
| 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** | 现场询问总经理，公司确定了与本公司质量目标和战略方向相关并影响实现质量管理体系预期结果的各种内部因素（如公司的价值观、文化、知识、绩效等相关因素）和外部因素（国家、地区和当地的各种法律法规、技术、竞争、文化和社会因素等）。这些因素包括了需要考虑的正面和负面因素或条件。经营范围：电力设备、电力施工工具、电气试验设备及仪器仪表、涂料、办公用品的销售 。总经理确定与本公司目标和战略方向相关并影响实现体系预期结果的各种内部因素（公司的价值观、文化、知识、绩效等相关因素）和外部因素（国家和当地的各种法律法规、技术、竞争等）。这些因素包括了正面和负面因素或条件。公司通过行业交流会、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。 | 符合 |
| 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。 | 符合 |
| 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:电力设备、电力施工工具、电气试验设备及仪器仪表、涂料、办公用品的销售。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，公司为电力设备、电力施工工具、电气试验设备及仪器仪表、涂料、办公用品的销售,因此标准8.3条款“产品和服务的设计和开发”要求不适用。公司确保不适用的质量管理体系的产品和服务的设计和开发要求，不影响组织确保产品和服务合格以及增强顾客满意的能力或责任。注册地址：中国（四川）自由贸易试验区成都高新区天府一街369号1栋2单元18楼1811号生产/经营地址：中国（四川）自由贸易试验区成都高新区天府一街369号1栋2单元18楼1811号 | 符合 |
| 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，销售服务过程为特殊过程。关键过程：销售服务过程外包过程：无 | 符合 |
| 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：陈磊 管理者代表：陈宇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。 | 符合 |
| 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。 | 符合 |
| 方针（含制定/沟通） | **5.2** | 公司的质量方针是：“诚信为本，以质量求生存；科技创新，追求行业领先水平”。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。 | 符合 |
| 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：办公室、销售部等部门，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； | 符合 |
| 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。 | 符合 |
| 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、合同履行率100%≥100% 完成率100%2、顾客满意率≥95% 满意度100%抽2020年5月-2020年12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。 | 符合 |
| 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，设置了办公室、销售部等。 | 符合 |
| 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。 | 符合 |
| 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。 | 符合 |
| 沟通#组织是否确定与质量管理体系相关的内部和外部沟通包括哪些方面？是否包括：沟通的职责、沟通对象、沟通内容、沟通时机、沟通方式？ | **7.4** | 在公司内部主要采用口头、电话、会议、面谈等形式就与产品质量、服务有关问题及与质量管理体系有关问题进行沟通，基本有效。未发生由于沟通不到位而影响工作的情况。 相关方的沟通主要体现在和顾客的沟通方面，经常性的对顾客进行走访，了解顾客的意见。售前：走访用户、电话沟通、了解相关信息等，与顾客签订合同或订单，或接受顾客口头订单。售中：组织供方按期交付，解决用户对进度、质量、运输等关切问题；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。针对存在的问题及时进行处理。定期发放顾客满意度调查，了解顾客满意或不满意的信息，并积极应对，确保顾客满意。对顾客提出的一般问题，由售后人员负责解决，或公司派人到现场去查看，确属公司产品质量问题的，给与处理，采取退、换措施。自体系运行以来，没有发生严重的顾客投诉事件。 | 符合 |
| 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。 | 符合 |
| 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8月20日主持人：陈磊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》：质量管理体系运行状态评价和方针的适宜性公司质量体系在审核范围内基本符合审核准则并得到实施，公司制订的质量方针、目标能得到贯彻落实，已初步具有以防止不合格，满足顾客、相关方要求与法律法规要求的能力，基本建立完善了持续改进机制，通过日常分目标检查和内审可以看出，标准的多数条款和文件的实施均较好，目标的实现也基本达标, 质量方针基本适宜。体系运行控制、纠正、预防措施等方面，有待进一步完善和改进。从整个体系运行情况和目标完成情况分析，公司按照GB/T19001-2016建立、实施、保持了质量管理体系。提出的改进建议各部门注意记录的真实性和准确性。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。 | 符合 |
| 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。 | 符合 |
| 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。 | 符合 |
| 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：电力设备、电力施工工具、电气试验设备及仪器仪表、涂料、办公用品的销售 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5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。 | 符合 |

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：董悠悠 陪同人员：刘磊 | 判定 |
| 审核员：李林 审核时间：2021.02.02 |
| 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办公室的岗位职责，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。 | 符合 |
| 质量目标及其实现的策划（含6.2.1/6.2.2） | **6.2** | 办公室负责人：董悠悠查《部门质量目标测量报告》 测量时间：2020年5月-12月1、培训达标率100% 实测：100%2、文件发放受控率100% 实测：100%3、供应商评审率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 | 符合 |
| 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》中办公室经理任职要求：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。 | 符合 |
| 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45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、电话等办公设备等，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。 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。 | 符合 |
| 能力#组织确定人员所需的能力有哪些？.组织如何证明其控制下的人员具备所需的能力？.为获取所需能力采取了哪些措施？.是否保持适当的记录作为证明人员能力的证据？ | **7.2** | 公司确定了从事的工作影响质量管理体系绩效和有效性且在公司控制范围内的人员所必要的能力，这些能力主要是基于适当的教育、培训或经历等。公司对每个从事影响产品符合性要求及从事的工作影响质量管理体系绩效和有效性的工作人员的能力进行识别，制定培训制度、有计划有目的、系统地提供培训以满足这些需求。适用时，采取措施（包括：培训、辅导、重新分配工作或招聘具有能力的人员）获得所需的能力，并评价措施的有效性。保留适当的形成文件的信息，作为人员能力的证据。1、查见2020年度培训计划共5次，已完成的培训记录5次。1）：2020年5月7日 培训内容：本公司质量管理体系文件学习； 培训老师：李老师；培训人员：全体人员。效果评价：通过对质量管理体系文件的学习，使公司员工更加对标准有了提升。评价人：陈磊1. ：2020.11.6培训内容：销售培训；培训教师：陈磊。培训人员：全体销售人员；效果评价：通过对销售过程的语言技巧培训，公司销售能力技巧进一步提升，对公司销售发展起到了重要作用。。评价人：陈磊

。。。。。。 公司人员能力管理基本符合要求。 | 符合 |
| 意识 | **7.3** | 公司通过宣导、培训、制度约束等方式确保员工能意识到他们从事的活动的相关性及重要性，以及他们对贯彻质量方针、达成质量目标及实现QMS的有效性的积极贡献，以及其不符合QMS要求的后果。---经与员工董悠悠等人员沟通了解，其基本具备以上必要的质量意识和质量管理体系相关意识。 | 符合 |
| 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。 | 符合 |
| 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：YZRDQ-SC-2020版本号：A/0 2020.05.05发布 编制：办公室 审核：陈宇 批准：陈磊抽见《程序文件》文件编号：YZRDQ-CX-2020版本号：A/0 2020.05.05发布 编制：办公室 审核：陈宇 批准：陈磊以上文件均有编审批，发布实施日期及发放编号、受控状态。 | 符合 |
| 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8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、品牌价值 服务评价要求GB/T 31042-2014、服务业标准体系编写指南GB/T 30226-2013、销售数据报告报文GB/T 17705-1999等。 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。 | 符合 |
| 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9月及12月以问卷形式对顾客进行了满意度调查，共计发放2份，回收2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100%。2.查质量目标统计等记录，公司2020年5月至2020年12月数据统计的结果均满足质量目标要求。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。 | 符合 |
| 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8月10日范围：公司质量体系覆盖的各部门、所有过程。审核组组成：陈宇（组长：管代）  董悠悠（组员：办公室） 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》，《销售部审核检查表》、《办公室审核检查表》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份涉及办公室不符合标准7.5条款，查无文件发放记录，保存不当，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。 | 符合 |
| 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08月17日 责任部门：办公室不合格事实描述：查无文件发放记录，保存不当。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、办公室立即对所有记录进行检查与包含。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：陈宇纠正措施实施基本有效。 | 符合 |

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：陈宇 陪同人员：董悠悠  | 判定 |
| 审核员：李林 审核时间：2021.02.03 |
| 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。 | 符合 |
| 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：陈宇查《部门质量目标测量报告》 测量时间：2020.5月-11月顾客满意度≥95% 实测：100%合同评审100% 实测：100%抽见：顾客满意度分析报告，实测顾客满意达到100%。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。 | 符合 |
| 运行策划和控制 | **8.1** | 公司主要生产产品及服务：电力设备、电力施工工具、电气试验设备及仪器仪表、涂料、办公用品的销售 。公司产品执行标准：品牌价值 服务评价要求GB/T 31042-2014、服务业标准体系编写指南GB/T 30226-2013、销售数据报告报文GB/T 17705-1999等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：销售服务过程----关键过程：销售服务过程----外包过程：无----经确认：暂无策划的更改。 | 符合 |
| 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； | 符合 |
| 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2021年1月份销售合同：顾客：尚志市电业局 合同编号：20210110 销售产品：标识牌、圆珠笔、配电箱、绝缘测试仪等时间：2021年01月10日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2021年1月份销售合同：顾客：尚志市电业局 销售产品：安全围栏、箱式变电站、低压开关箱、绝缘涂料PRTV等时间：2021年01月15日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。。。。。。。 | 符合 |
| 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2021年1月10日签订的《产品合同》顾客名称：尚志市电业局产品名称：标识牌、圆珠笔、配电箱、绝缘测试仪等评审内容：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：陈宇、陈磊、董悠悠 评审时间：2021年01月08日2021年01月15日签订的《产品合同》评审记录顾客名称：尚志市电业局产品名称：安全围栏、箱式变电站、低压开关箱、绝缘涂料PRTV等评审内容：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：陈宇、陈磊、董悠悠 评审日期：2021年01月13日**。。。。。。** | 符合 |
|  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：2020.5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。 | 符合 |
| 设计和开发策划 | **8.3** | 公司为电力设备、电力施工工具、电气试验设备及仪器仪表、涂料、办公用品的销售,因此标准8.3条款“产品和服务的设计和开发”要求不适用。公司确保不适用的质量管理体系的产品和服务的设计和开发要求，不影响组织确保产品和服务合格以及增强顾客满意的能力或责任。 | 符合 |
| 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6家，抽其中4家情况如下：1、保定阳光电力设备有限公司（供应：安全工器具、电力施工工具等）；2、成都晨光文具销售有限公司（供应：办公用品等）；3、广东纬创电气有限公司（供应：开关设备等）；4、保定威晟电力设备科技有限公司（供应：试验设备、仪器仪表等）；。。。。。。--查《供方评价表》 1、2020年6月10日供方确认：保定阳光电力设备有限公司（供应：安全工器具、电力施工工具等）； 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：董悠悠、陈宇、陈磊。。。。。。 | 符合 |
| 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《合同跟踪记录》1. 顾客：尚志市电业局

合同内容：标识牌、圆珠笔、配电箱、绝缘测试仪等   记录情况：标识牌、圆珠笔已采购，配电箱正在进行箱体的装配。       跟踪人员：陈宇       2021年01月20日抽查产品验证记录：1、产品名称：标识牌检验项目：外观、型号、数量；   检验结论：合格         检验员：陈宇      2021年01月27日………现场查看其他采购物料均按要求进行验证、合同均有人员进行跟踪。 | 符合 |
| 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：保定威晟电力设备科技有限公司 2021.01.22

产品：绝缘测试仪 3件合同规定了：产品、规格、数量、价格、交期、违约等。1. 供方：成都晨光文具销售有限公司 2021.01.15

产品：圆珠笔 、标识线一批合同规定了：产品、规格、数量、价格、交期、结算、违约等。3、供方：广东纬创电气有限公司 2021.01.12产品：低压开关箱 2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。  | 符合 |
| 销售服务的提供及放行 | 8.5.1/8.6 | 公司产品：电力设备、电力施工工具、电气试验设备及仪器仪表、涂料、办公用品的销售 查见公司合同记录于《合同台帐》中，提供2021年签订2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： 2021年01月10日签订的《产品合同》。顾客：尚志市电业局提供产品：标识牌、圆珠笔、配电箱、绝缘测试仪等 查2: 2021年01月15日签订的《产品合同》。顾客：尚志市电业局提供主要产品：安全围栏、箱式变电站、低压开关箱、绝缘涂料PRTV。。。。。。。。。 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：销售人员陈宇等在与财务人员核对销售数量及回款情况。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。公司特殊过程确定为：销售服务过程。制定了《过程控制程序》，对特殊过程的管理进行了规定。通过产品检验和配备有能力的员工实施生产，对特殊过程的质量予以控制，并采取以下方式予以确认：查见：对销售服务过程的操作作业指导书、设备及操作人员能力进行了确认。编制了作业指导书，人员能力的确认。**现场查看不能提供销售服务过程的过程能力确认记录。** | N |
| 标识和可追溯性 | 8.5.2 | 销售的电力设备、电力施工工具、电气试验设备及仪器仪表、涂料、办公用品的等合同及文件按顾客进行区分保存，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。 | 符合 |
| 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。 | 符合 |
| 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。 | 符合 |
| 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。 | 符合 |
| 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。 | 符合 |
| 不符合控制 | 8.7 | 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。 | 符合 |
| 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9月及12月的调查表共2份，回收2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：100%（已实现既定目标） | 符合 |

说明：不符合标注N