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： 西安博瀚华源汽车科技有限公司 管理层 总经理：余云波 陪同人员：秦喜梅 | 判定 |
| 审核员：李俐 审核时间：2021年2月7日 |
| 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 资质验证/范围再确认/初次审核问题验证/投诉或事故/政府主管部门监督抽查情况 |
| 资质范围再确认初次审核问题验证投诉或事故/政府主管部门监督抽查情况 |  | 营业执照：西安博瀚华源汽车科技有限公司 统一社会信用代码：91610131099628788X成立日期：2014年4月25日 有效期：长期认证范围在经营范围内。查国家企业信用信息公示系统，企业无异常经营记录、无违法失信记录QMS: 汽车配件的销售查企业基本信息与初审没变化初次审核问题经验证已关闭投诉或事故:无政府主管部门监督抽查情况:无 |  |
| 理解组织及其环境总要求 | Q4.1 | 西安博瀚华源汽车科技有限公司成立于2014年，主要经营：汽车零部件的销售。总经理述：为了提高公司整体的市场竞争力和准入能力，现着力推行管理体系。总经理确定与本公司管理目标和战略方向相关并影响实现管理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（国际、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。公司每年根据由公司销售人员从市场、客户、网络等搜集到的信息并结合公司自身业务运作情况进行分析，通过分析对这些内部和外部因素的相关信息进行监视和评审以确保其充分和适宜。 |  |
| 理解相关方的需求和期望 | Q4.2 | 在公司运营过程中充分考虑相关方方面的期望或要求，识别的相关方有：员工、法律法规和监管机构、顾客、供方和汽车配件的销售现场周边居民等。销售部门和相关职能部门通过日常例会、市场活动、现场拜访、产品展销会、客户调查等多种渠道和方式方法随时了解相关方的需求和期望。做为公司经营风险分析和发展机遇的可利用资源。与公司高管交流，内外部相关方需求分析到位，未形成很好的书面材料。口头交流。内外部环境要素识别与评估：在每年的管理评审前，由相关部门负责人进行识别并评估其适宜性。以便于持续满足相关方的需求和期望。 |  |
| 确定量管理体系的范围总要求 | Q4.3 | 公司管理体系范围：QMS:汽车配件的销售，不适用条款:（8.3）对于企业的外包过程也进行了充分识别，公司无外包过程。 |  |
| 管理体系及其过程 | Q4.4 | 组织于2019年8月1日建立并正式实施质量管理体系。同时根据自身的实际情况和标准的要求组织工作人员编制了管理手册、作业文件和记录表格，制定了管理方针和管理目标。通过对过程监测结果进行分析，公司管理体系不断改进。确定了管理体系所需的过程，如文件与记录管理过程、合同评审过程、研发过程、销售过程等，并明确各过程的目标和职责，及各过程之间的衔接和影响。 出示有“部门管理目标策划记录”对管理目标完成情况进行检查、统计、记录。提供了支持过程策划和运行的形成文件的信息。体系从建立至今运行良好，没有变化 |  |
| 领导作用和承诺总则 | Q5.1.1 | 企业最高管理者对管理体系的领导作用和承诺主要通过以下方面体现：对管理体系运行的有效性负责；促进使用过程方法和基于风险的思维确保管理体系要求融入企业的业务过程；确保建立的管理体系与组织内外部环境、战略方向保持一致管理方针、管理目标的制定，应与组织环境相适应，与战略方向一致；为确保管理体系所需的资源（包括人力、设备、技术和信息等）确保管理体系实现期望的结果；督促人员积极参与、指导和支持员工为管理体系的有效性做出贡献；支持相关管理者在其职责范围内发挥领导作用，推动改进等。领导作用和承诺充分明确，基本符合标准要求。企业最高管理者以顾客为关注焦点和承诺内部有通过以下方面证实：满足顾客产品要求和相关方环境要求的重要性意识和理念，确定和理解并持续地顾客要求以及适用的法律法规要求；确定和应对风险和机遇，这些风险和机遇可能影响产品和服务合格以及增强顾客满意的能力；始终致力于增强顾客和相关方满意。 |  |
| 以顾客为关注焦点 | Q5.1.2 | 公司通过投标、市场调研等方式了解顾客的需求，确定他们关心的产品特性，特别是产品的关键特性。在确定顾客的需求和期望时，公司同时考虑与产品有关的义务（质量要求等）和法律法规要求，并采取措施，使其得到落实。确定和应对能够影响产品、服务符合性以及增强顾客满意能力的风险和机遇；确定、理解并持续满足顾客要求以及适用的法律法规要求；公司策划，通过定期对顾客满意度进行测量、售后服务了解顾客对产品的意见，增强顾客满意。 |  |
| 制定管理方针沟通质量方针 | Q5.2 | 公司的质量方针是科学管理，诚信服务，确保顾客满意；以人为本，持续改进，促进公司发展。公司通过各种宣传方式，将质量方针宣传到本公司各层次，确保方针得到正确的理解和实施。在每次管理评审会议上，总经理组织对方针的持续适宜性和有效性进行评审，并根据评审结果对其做出必要的调整。当有相关方需要公司提供管理方针时，可通过公司内部进行传递获取。经查，质量管理方针没有变化。 |  |
| 组织的岗位、职责和权限 | Q5.3 | 公司设置了完善的组织结构，并规定了各级各岗位人员职责、权限和相互关系，编制BHHY-CX《能力、意识、培训控制程序》和《岗位描述书》，规定了控制要求并在公司内对各级员工进行了必要的传达。对从事与质量、环境、安全有关的管理、执行和验证人员规定其职责、权限及其相互关系，并书面化，以实现公司管理方针和管理目标。有效进行管理体系各项活动，出示了公司管理体系职能分配表。经全体员工大会选举，任命公司皮振文，为公司管理者代表。 与皮振文交谈，其清楚自己的职责：负责向管理层反映质量管理方面的要求，对质量事件的调查、处理，参与质量管理方针、目标、指标、管理方案的制定工作，提出合理化建议。 |  |
| 风险和机遇应对措施及策划 | Q6.1 | 公司制定管理手册中，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。提供“风险与机遇评价与应对策划表”，按照销售服务、采购、支持过程/部门对风险和机遇进行了评价识别，并制定应对措施。如合同、协议内容评审不及时、不全面，合同签署后不能如期、按照要求履约、客户公司不及时回款、盖章合同未及时收回、市场需求量减少，经济不景气，同时加上竞争对手的扩大发展，对公司产品的竞争力和价格都产生比较大的压力，市场风险比较大、力资源管理过程、文件化信息管理过程、分析、评价与改进过程等。应急管理过程人员管理过程中出现的岗位人员突然离岗多人；员工能力、不能满足岗位需求；员工思想波动，工作不安心等风险共识别多项内容。采取措施是：制定并严格执行合同会签制度，各部门主管负责人及总经理审阅同意后才能签署盖章每月按照合同、协议对账时间及时对账，催款，回款，降低资金风险。定期汇总分析市场情况，包括行业发展情况，相关企业产品分析，竞品分析，行业政策跟踪，以保证随时掌握行业及竞争企业的发展动态，为研发及业务拓展提供决策依据；要提前制定好采购计划和拓展采购的渠道，保证供应。公司提供财务支持，对主要供应商的优质产品保持价格优势，促进有序采购；及时获取顾客要求，对供货商进行严格资质评定，识别人：陈雅棋 2020.1.5。风险机遇识别基本充分，应对风险和机遇的措施基本适宜。公司运行平稳，风机、机遇识别较初审没变化 |  |
| 管理目标及其实现的策划 | Q6.2 | 总经理负责组织制定公司的管理目标，并在公司各部门进行分解，制定时考虑了公司的质量过程及其风险和机遇。公司质量目标： 1、销售产品合格率100%；2、发货时间准确率100%.3、顾客满意率95%以上，每年递增一个百分点 提供《目标指标和管理方案》《目标指标和管理方案考核表》以上目标指标均已完成，管理方案规定了措施方法、完成时间表、责任人、资金等情况。详见各部门记录。 |  |
| 变更的策划 | Q6.3 | 企业通过管理评审，内部审核结果，过程业绩分析，监视、测量、分析、评价等收集可能发生的变更信息，当组织内外环境、客户及利益相关方的需求、企业经营等方面发生重大变化，具体包括产品质量监视和测量过程中持续未达到预期结果、组织机构变化、重大人员调整、持续的经营亏损等情况下，需要对体系进行变更。受审核方明确了变更评估及实施的流程，即当发生变更时，确定变更的目的、考虑变更的潜在后果，质量管理体系的完整性，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。并要求对变更前、变更中、变更后的全过程实施监控，并组织对变更的有效性进行评价，确保质量管理体系的完整性。企业有充分识别识别潜在的变更需求，并确保在必要时做出相应的变更。体系运行平稳，至今没有发生变更。 |  |
| 资源-总则 | Q7.1 | 公司根据经营运行需要，配备了各岗位所需人员、经营用房屋、生产设备、办公设备（电脑、打印机等）、消防器材、劳动防护用品。经营运行资金等资源，体系建立至今，未发生资源不足影响满足客户要求的现象.办公面积约480平米，、打印机、电脑、复印机等配备齐全。仓库面积约200平米，位置在公司办公室边侧，仓库内进货材料和销售产品按规格型号整齐摆放，内有消防栓和灭火器，对采购的材料只对外观和数量进行验收，手续齐全，无需检测设备。符合要求。 |  |
| 绩效测量和监视 | Q9.1.1 | 公司提供《顾客满意度控制程序》，对销售服务的质量特性进行监视和测量，以验证其符合要求的程度，确保服务符合要求。公司提供《内部审核控制程序》 、《管理评审控制程序》 和《数据分析控制程序》为保证公司质量管理体系的有效运行，通过对管理绩效的监视与测量，确保体系运行的有效性。查阅“部门质量目标策划及考核记录表”，提供管理目标指标的检查考核工作，均完成目标考核要求。目前未发现公司出现违规现象。无被动性绩效的监视和测量。 |  |
| 管理评审 | Q9.3 | 公司依据：GB/T19001-2016标准进行管理评审。目前按标准要求平稳运行，至今暂无变更情况发生。查阅公司管理评审资料：一、管理评审计划，评审时间：2020年12月20日评审方式：会议评审参加人员：总经理余云波、管理者代表皮振文、综合部、供销部负责人等。计划中明确了评审内容和资料准备要求。计划下达时间：2020年12月15日。二、管理评审输入：方针目标适宜性、质量目标的实现程度、体系策划和运行情况、可能的变更、外部供方的绩效、内审情况、顾客满意情况及纠正措施完成情况，应对风险和机遇所采取措施的有效性以及改进的建议等等。以上内容可通过会上口头发言及工作总结、汇报等形式体现。三、查看“管理评审报告”，报告中对本次管理评审做了总结，评价了公司建立、运行管理体系的效果。四、管理评审输出/评审结论：通过本次评审，最终得出本公司管理体系是适宜的、充分的、有效的，方针和目标是适宜的和有效的。 |  |
| 体系的运行现状及改进的要求 | Q10.1 | 总经理通过建立管理方针和目标，并鼓励员工提合理化建议，营造了一个激励改进的氛围，通过管理目标的建立与考核，明确了改进、努力的方向。企业自体系建立以来，通过内审的改进、管理评审；纠正措施的实施、顾客满意度调查等措施，采取了具体的改进措施。通过提高销售服务以满足需求，通过内审、管理评审、数据分析与实施纠正和纠正措施，建立一个自我完善、持续改进的机制，不断改进体系绩效和有效性。基本符合要求。 |  |
| 持续改进 | QE10.3 | 公司制定《纠正预防措施控制程序》，规定了纠正措施的来源,明确了对不合格项应进行原因分析,制定纠正措施计划,实施跟踪验证,确保所采取 的纠正措施满足预期要求。对不合格品采取退货处置，对其进行原因分析并采取纠正措施，经主管经理验收，有效。内审中发现的不符合项已经采取纠正措施，整改完毕且有效。通过交谈，基本能清楚纠正和预防措施的控制要求。改进的示例包括纠正、纠正措施、持续改进。为确保公司提供给客户合格的产品和服务，公司开展检查和考核工作。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。无其他不符合发生。公司利用质量方针、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，持续改进质量管理体系的适宜性、充分性和有效性。 |  |

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：综合部，主管领导：高雅 陪同人员：秦喜梅 | 判定 |
| 审核员：李俐 审核时间：2021年2月7日 |
| 审核条款：Q: 5.3、6.1、6.2、7.5、7.1.2、7.2、7.3、7.4、9.1.3、9.2、10.2 |
| 组织的岗位、职责权限 | Q5.3 | 部门负责人：高雅询问主要职责：贯彻落实GB/T19001-2016标准，作好质量管理体系的具体策划和组织管理工作；负责组织质量管理体系的内部审核；组织检查质量管理体系过程的运行情况。1）文件发放、回收的管理；2）负责人员的选择，并根据各部门的需求进行安排，编制相应的岗位工作入职要求；3）组织对各类人员进行有针对性的培训、考核及评价工作，不断提高质量意识素质和技能；4）负责法律、法规及其他要求的获取及识别其适用性，并负责法律、法规及其他要求的发放；5）负责监督检查工作场所的工作环境情况；6）负责监督检查公司各职能部门有关层次上的管理目标的分解、实施及管理方案的制定、检查与实施。7）负责收集、整理和保管本部门的质量记录以及相关数据收集、传递和交流；8）负责对质量方面的不合格品、不符合进行纠正和预防措施的跟踪、验证工作；9）收集、整理和保管本部门的质量记录、对相关的数据收集传递和交流；10）公司固定资产（基础设施）账务管理；11）参与质量方案中的经济、技术、成本分析活动；12）为建立、实施并持续改进质量管理体系提供资金支持。手册中职能分配表已经明确规定。与部门负责人高雅沟通，描述的职责和权限与一体化管理体系的职能分配表基本一致。 |  |
| 目标、指标 | Q6.2  | 部门目标：  1、培训合格率达95%以上。 100% 2、目标分解考核率100% 100%经2020年12月20日的考核已经完成 |  |
| 应对风险和机遇的措施 | Q6.1 | 提供“风险与机遇评价与应对策划表”，1.外部因素主要有：a)社会和文化、政治、法律、监管、金融、技术、经济、自然环境和竞争环境；b)影响公司管理目标的主要驱动和趋势；c)与外部利益相关者的价值观的关系。如国家政策、标准、法律法规及其他要求的变动等2.内部因素包括：a)组织机构，角色和责任；b)政策、目标、实现目标的战略；c)能力、资源和知识（资本、时间、人、能力、流程、系统和技术等）；d)内部利益相关者的价值观与组织文化之间的关系；e)信息系统、信息流和决策流程；f)合同关系的形成和范围。3.在策划管理体系时考虑了风险和机遇以及相应的应对措施，制定了《风险和机遇应对措施》，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。外部环境：风险和机遇 应对措施 法律法规 产品符合性要求的提升；竞争对手存在同样的困难市场竞争情况 市场竞争加剧带来的成本压力会引发风险；竞争会促进公司管理的提升市场形势 市场波动引发质量保证的困难；市场形势良好会带来稳定的品控环境市场容量 对市场容量的调查所采用的方法不合适，没有准确的弄清市场对象对产品和服务的用量，使得产品和服务的产量大于实际需求，而增加公司的投资风险。经济形势 国内经济形势下滑社会责任 公众对社会责任期望的提升会促进质量管理的提升产业发展 客户需求及新技术发展变化带来的产品需求的变化；产业发展会带动供应链和技术的发展，有更好的经营环境内部环境:风险和机遇 应对措施良好的公司文化为体系的建设提供基础 创造良好的企业工作范围绩效压力所引发的成本压力会带来风险 努力提高客户满意度，节能减排各岗位主要人员的离职等风险。 综合部组织培训，通过自学/外培等方式进一步提高管理团队经验.多层次的构架，带来沟通与决策上的复杂性 管理层建立简单、直观和有效的组织架构。融资/筹资过程中的风险,资金回收过程中的风险。 合理投资，根据组织的实力进行融资,销售人员及时跟顾客沟通，争取应收账款及时到账。另外分析了利益相关方的风险等。评审人：高雅 ，批准：皮振文 日期：2020.1.5 |  |
| 人员、能力、培训 | Q7.1.2Q7.2 | 组织在手册中，对企业在职人员进行了人员能力与意识的要求，编制《能力、意识、培训控制程序》和《岗位描述书》，规定了控制要求。对企业的人力资源的培养和发展等作出规定，专业技术人员、特种作业人员等人力资源作出了规划。部门又根据自己部门的特点提供《绩效考核规定》，对员工的绩效进行考核，并与员工的工资相挂钩，查2020年12月的考核记录，考核结果基本达成设定的目标值，考核基本与办法保持一致。《岗位描述书》对总经理、管代、内审员、销售员等岗位人员的任职要求从能力、意识、学历、经历、技能等方面作出规定。抽查皮振文、秦喜梅 等均满足任职要求。根据企业发展规划、现状及各部门意见，人力资源部制定年度培训计划，提供《2019年培训计划》，有培训记录、受培训部门参加培训人员培训方式培训内容考核方式等内容，显示安排标准、管理手册和程序、法律法规和其他要求、方针、过程控制培训、意识教育、新员工等培训。编制综合部 ，审核高雅 ，批准 皮振文，日期：2019.8.15。查《培训记录表》，培训题目：管理手册及程序文件等文件培训；法律法规常识等，实施质量、环境和职业健康安全管理体系的意义。向全体员工讲解贯彻标准的意义。并在培训结束后策划本公司管理体系的建立、实施过程。学习手册、程序文件编写格式。培训地点：会议室。抽1：2020年10月6日，在会议室进行了管理体系内审员培训，参加人员：高雅、秦喜梅；培训效果评价 达到预期效果。评价人：李老师。抽查、2020年1-12月培训记录：管理手册、程序文件培训。培训取得预期效果。参加人员：余云波、皮振文、高雅、秦喜梅。训有效性评价：培训取得预期效果。评价人：李老师。提供相应的培训记录，及人员签到表和培训效果评价。目前公司人员比较稳定，人员没有变化，没有新员工，无新员工培训记录人力资源控制基本满足要求。 |  |
| 组织的知识、文件化信息 | Q7.1.6Q7.2 | 受审核方建立的管理体系文件包括：1. 管理手册 版A，发布时间：2019.8.1 实施时间：2019.8.1

2.程序文件，含13个文件，包括标准要求的形成文件的信息。3.管理制度汇编包括管理制度、合同管理制定、作业指导书等。4.体系运行所需要的文件和记录编制了 《文件和记录控制程序》，用于对管理体系文件，符合标准要求。查综合部管理手册、管理制度等文件均保管良好，为有效版本，有受控标识。综合部负责收集有关产品的国家标准、行业标准的最新版本，分发到相关部门使用；收回旧标准。查见《适用的法律法规及其他要求清单》，内容包括：序号、文件名称、编号、版本等，收集基本全面，基本符合。以上外来文件保管良好，均为有效版本，体系运行一年多体系文件未发生修改。查见《记录清单》，内容包括：序号、记录名称、编号、保存期、使用部门等。共登记有不符合项报告、顾客满意程度调查表、文件发放回收记录、外来文件清单、培训记录表、环境因素清单等。保存期限分别为三年和长期。抽查综合办文件发放登记表、培训记录表、受控文件清单，固体废弃物处置记录，填写及保管符合要求。 各部门保存各记录，按时间整理，放置在文件柜中，以便检索，综合部定期对其进行检查，目前保存完好。名称，编号构成记录的唯一性标识。介绍：尚未有销毁记录，若有由综合部组织进行。其他，自体系运行后无变化。 |  |
| 意识 | Q7.3 | 主要通过培训提高岗位作业水平及质量意识，明确各岗位要求，以及如何通过培训和互相交流提高环境绩效，不符合质量管理体系要求的后果等。现场询问办公室人员，清楚与其相关的风险。 |  |
| 沟通、参与和协商 | Q7.4 | 总经理负责在公司建立畅通的沟通渠道。管理者代表是公司内部和外部信息交流和沟通的负责人。综合部是公司内部和外部信息交流和协商的归口部门。负责与上级主管部门及周边单位的信息交流；负责与管理体系、法律法规等有关的内部和外部信息交流；负责内外部的沟通。各部门收集到有关质量方面的信息，包括法律法规等，及时向综合部反馈。销售部负责顾客要求方面的有关事宜的沟通。目前各项沟通都较为及时、顺畅、效果较好。经全体员工大会选举，任命公司皮振文为公司管理者代表。 与皮振文交谈，其清楚自己的职责：负责向管理层反映质量管理方面的要求，对质量事故、不符合进行协商交流；参与质量方针、目标、指标、管理方案的制定工作，提出合理化建议。 |  |
| 分析与评价 | Q9.1.3 | 公司制定《数据分析控制程序》，收集和分析适当的数据，评价公司管理体系的适宜性和有效性，充分识别可以改进的机会提供了公司质量管理体系运行情况报告，包括产品交付合格率、顾客满意率、运行过程控制、供方业绩评定、体系运行绩效情况等方面的汇总分析，工作成果符合预期效果，提出继续保持建议. |  |
| 内部审核 | Q9.2 | 公司按《内部审核控制程序》，对内部审核方案策划规定：1.频次：内审每年进行一次，两次内部审核的时间间隔不超过12个月。2.方法：按部门/过程审核。3.职责：体系负责人组织内部审核活动。4.策划要求：范围、准则、工作分配等。5.报告：体系负责人在内部审核结束及纠正措施完成后应向总经理报告审核结果。6.提供了《2020年内部审核实施计划》，发布了内部管理体系审核通知，计划内容有：目的、范围、审核准则、审核时间2020年12月10日。编制：高雅 ，批准皮振文，日期：2020年12月5日查阅2020年度内部审核有关记录提供了审核组名单： 审核组长：高雅(A)， 审核组成员：皮振文 (B)。审核范围：公司领导层、各部门。查全条款覆盖。3.审核准则：ISO9001:2015《质量管理体系 要求》、管理手册、程序文件、适用的法律法规、产品标准等。4.提供了《内审首次会议签到表》，参加人有各部门负责人等。5.提供了《内审检查表》，经查阅对照，受审核部门涉及条款与公司管理体系职责分配相一致。审核记录基本满足要求。6.提供了《内审不合格报告》不符合事实描述：综合部 没有按规定给新员工进行有效培训，不符合 Q：7.2，对于涉及不符合项的部门，进行了原因分析并制定纠正措施计划，经过审核组验证，纠正措施有效。7.提供《审核报告》审核报告中包括审核目的、审核范围、审核依据、审核内容摘要、审核结论等内容，对审核过程进行了综述，对公司管理体系的符合性进行了评价，针对不足部门提出了建议改进即：对于所有审核中发现的不合格，部门应分析不合格原因，提出纠正和纠正措施计划，组织相关部门人员进行质理体系标准条款学习，进行不符合项整改，要求在10日内整改完毕，由管代组织相关内审员对整改后的情况进行跟踪验证，确认纠正及纠正措施有效，体系的建立、运行符合质量管理体系要求。审核结论：基本符合计划安排和标准的要求，并得到了较有效实施和保持， 仍需进一步改进。 审核组长：高雅 批准：余云波，时间：2020.12.12提供了内审员培训记录，审核员没有审核自己部门工作，具有独立性。 |  |
| 不符合和纠正措施事件调查、不符合、纠正措施和预防措施 | Q10.2 | 企业通过过程的监视和测量、绩效考核、内审、管理评审等方式和机制，确保质量管理制度有效执行。企业经过策划，采用对产品的监视和测量，对不合格品控制等来证实产品的符合性。企业制定《纠正预防措施控制程序》等，通过分析实际存在的或潜在的不符合的原因，制定纠正和预防措施，并验证其效果，以防止不符合的发生／再发生，实现持续改进绩效的目的。对内审中的不符合，采取了纠正措施，并验证； 为保证公司职业健康安全管理体系的有效运行，通过对安全事件的调查处理，以确保管理体系运行的有效性。经查在公司正常经营活动中，出现了轻微不符合，部门已经采取纠正和纠正措施，经验证纠正措施有效。 查持续改进：a. 通过管理体系运行，管理方针、目标的实施，内审、管理评审进行持续改进；b. 通过数据分析、纠正、预防措施实施达到持续改进；c. 通过顾客满意度调查，改进、提高产品质量，满足顾客需求，达到持续改进的目的。管理评审提出改进措施正在实施过程中。 |  |

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：供销部 主管领导：陈雅棋 陪同人员：魏西斌 | 判定 |
| 审核员：李俐 审核时间：2019.12.24 |
| 审核条款：Q:5.3/6.1.2/6.2/7.1.3/7.1.4/7.1.5/7.1.6/8.1/8.2/8。4/8.5/8.6/8.7/9.1.2/10.2 |
| 组织的岗位、职责权限 | Q5.3 | 1）负责市场开拓，销售网络建立，销售队伍的建设，项目信息收集、分析、跟踪、谈判，签订合同。2）负责业务的报价及说明,报价书、投标书的制作，参加投标活动；3）负责销售合同的制作，组织标书、合同评审，负责将合同更改信息传递到相关部门；4）负责与顾客联络沟通，组织处理顾客投诉。负责保存相关服务记录；5）负责组织对顾客满意程度进行测量，确定顾客的需求和潜在需求；6）负责与顾客相关的数据收集、传递、交流。负责本部门统计技术的具体选择与应用。7）负责识公司采购过程、合格供应商评定、采购产品的验收等相关浩大活动；部门人员能够清楚自己部门的职责，沟通顺畅。部门人员能够清楚自己部门的职责，沟通顺畅。 |  |
| 目标和方案 | Q6.2 | 执行《管理手册》及《方针目标管理制度》部门目标： 1. 销售产品合格率100%；

2、发货时间准确率100%.3、顾客满意率95%以上，每年递增一个百分点按照季度进行考核，提供了2020.12月目标考核表，经查显示目标均已完成。 |  |
| 运行策划和控制 | Q8.1   | 产品的实现过程策划主要由总经理和市场部负责人负责完成，过程策划包含了建筑材料、机电设备、保温隔热材料销售所需要达到的质量和要求。执行标准：GB2894-2008《安全标志及使用导则》、《商品经营服务质量管理规范GB/T 16868-2009》和客户要求。编制了相应的过程文件：1.编制了销售服务流程：业务洽谈/招投标 → 合同评审 → 采购 → 进货检验 → 交付；2.制定了作业指导书《销售管理制度》、《销售过程检查规范》、《售后服务管理制度》；3.规定了产品的检验验收准则，并制定了相应的检验规范《进货检验规范》；4.现场对销售各过程填写有产品检验记录、营销人员工作监督表、不合格品处置单、发货单等各种监视和测量记录；5.资源的提供（包括场所、人力、物力、设备设施等）。提供《销售管理制度》，规定营销服务质量控制的方法和要求，以有效地控制每一个服务过程，确保服务始终满足客户的需求。营销服务质量控制策划表，对寻找顾客、市场定位、客户选择、销售合同的洽谈、评审和签订、销售合同的洽商、销售合同评审、销售合同签订、货源组织、订货、产品的运输、订购产品的验收、产品的储存、产品交付、售后服务、售后服务保证、客户投诉的处置、 客户的调查等销售活动服务质量进行控制和评价。组织对外包过程的控制详见8.4审核记录，到目前为止，组织运行没有变更，问其有关要求，基本了解。该公司销售服务提供过程策划符合要求。 |  |
| 顾客沟通 | Q8.2.1 | 与顾客沟通主要采取以下方式：产品信息：主要是电话、传真、邮件、互联网、QQ、微信、公司文件、公司宣传册及网站的方式；问询、合同或订单的处理：主要采取电话或面谈的方式：顾客反馈，主要为顾客建立档案，定期电话或登门进行回访。查见《客户档案》，内容包括：客户名称、法人代表、通讯地址、联系人、电话、邮编、传真、E-mail、需用产品、牌号、年需求量，是否固定客户。并为主要客户建立了档案。 |  |
| 与产品和服务要求有关的要求确定与产品和服务要求有关的要求评审 | Q8.2.2Q8.2.3 | 1）公司首先在合同中明确了顾客对技术服务的质量要求及技术标准、价格、交货方式、验收方式、货款结算方式等明示要求。2）确定了技术服务的法律法规要求（技术服务标准等要求）、售后服务等。3）该公司与产品有关要求主要在合同中体现，在合同签订之前，由总经理组织各相关部门以会议或会签的方式进行评审。见《合同台帐》，台账有2份内容包括：序号、顾客名称、合同编号、项目名称、规 格型号、评审日期、签定日期、履行情况。该公司销售的产品有：汽车配件**抽1：**销售合同客户：中联重科股份有限公司工程起重机分公司、中联重科股份有限公司底盘分公司、湖南中联重科履带起重机有限公司、中联重科股份有限公司汉寿分公司 合同编号: GQCG20191231-023，长期合同，产品名称:不干胶、PT面膜、灭火器标志、吊臂标牌等各种警示、安全标识牌等合同签订时间：2019年12月21日，合同评审时间：2019年1月20日附：质量协议、安全环保管理协议及服务协议。以上合同均规定了技术服务内容、双方的权利义务、服务交付方式等内容、交付期等内容，顾客要求明确 。均有双方法人签字和加盖的公章见以上《合同评审表》，评审内容包括 对服务交付方式、交付能力、质量要求等进行了评审，认为可以满足。有总经理签字。同意签订合同。 |  |
| 产品和服务要求的变更 | Q8.2.4 | 以上合同自签定后未出现合同变更或顾客要求发生变更造成与先前合同或订单要求表述存在差异的情况。经交流，由于体系运行至今，现暂时无合同更改的情况发生 |  |
| 外部提供的产品过程及服务的控制总则 | Q8.4.1 | 该公司目前主要经营内容为： 汽车配件的销售管理手册中规定了采购流程及范围。查见《采购控制程序》，采购部依据该程序进行外部提供的产品过程及服务的控制。供应商的初评要求：供销部根据顾客需求和质量、成本、交期、服务并重的原则，进行供方初选，提供其资质文件、经营范围、质量保证能力等文件，由供销部牵头组成供应商考察小组，对供应商产品品质、技术能力、生产过程控制能力、履行合同能力及商务内容等现场评估，选择合格供应商；通过审核满足要求的供应商，报公司经理批准后列入《合格供应商名录》, 采购部保存评审有关记录。 |  |
| 控制类型和程度外部供方的信息 | Q8.4.2 Q8.4.3 | 该公司目前采购活动由销售提出要求,汇总到业供销部,由供销部统一进行采购.--查采购合同1. 2020.6.10 长沙市中宇激光切割加工有限公司

供应产品: 激光切割（工具箱体）在合同中，双方约定了产品质量、环保要求、包装、运输上面的安全要求。2）2020.10.4湖南博恒机械制造有限公司供应产品：液压油箱 在合同中，双方约定了产品质量、环保要求、包装、运输上面的安全要求。3）2019.1.30 西安博华机电股份有限公司供应产品：红白反光膜、 轮胎总成等在合同中，双方约定了产品质量、环保要求、包装、运输上面的安全要求。--**抽查进货检验记录和库房入库单**：**抽1：**入库单产品名称：轮胎 型号规格 325/95R24-20PRTTR 300件生产厂家 西安博华机电股份有限公司 生产日期 2020.8.13检验方式 验收数量验证结论：合格　( √)  **验收人：孔磊** 日期：2020.9.3**抽2：**入库单**产**品名称 起重特性标牌 型号规格 580\*3 1件生产厂家 西安博华机电股份有限公司 生产日期 2020.10.20检验方式 验收数量验证结论：合格　( √)  **验收人：孔磊** 日期：2020.10.26**抽3**入库单产品名称 斑马条 型号规格：800\*50 200件生产厂家 西安博华机电股份有限公司 生产日期 2020.11.5检验方式 验收数量验证结论：合格　( √)  **验收人：孔磊** 日期：2020.11.14采购进货检验中发现的不合格品，由供销部负责退回供应商，目前，公司的供应商比较稳定，产品质量达到公司的质量要求，未出现采购不合格的情况。 |  |
| 销售及服务的控制 | Q8.5.1 | 1.公司“销售服务管理规程”，：**客户接触--合同评审--签订合同--客户付款--采购--客户提货--验收-发货--收回单据-交付--售后服务**2.提供“销售服务检查记录”，检查内容有1.服务范围2.服务内容3.工作标准4.销售人员安排及工作流程等查阅销售过程控制情况**1）**红白反光膜的销售顾客名称:中联重科股份有限公司工程起重机分公司销售人员刘昆通过QQ、电话、微信邮件跟顾客刘长春进行沟通--查,QQ、微信沟通记录双方通过QQ及微信电话等,对进行产品型号\数量\及运输方式的的沟通,直至签订合同,同时就交付的情况及售后的情况,保持联系2)轮胎总成的销售顾客名称:中联重科股份有限公司汉寿分公司 销售人员通过QQ、电话、微信邮件跟顾客进行沟通3)灭火器面膜的销售顾客名称:中联重科股份有限公司工程起重机分公司 销售人员刘昆 通过QQ跟顾客刘长春进行沟通--查,QQ沟通记录双方通过QQ及微信电话等,对进行产品型号\数量\及运输方式的的沟通,直至签订合同,同时就交付的情况及售后的情况,保持联系--提供”销售人员调查表”被调查人员:刘昆 夏松元调查内容有:仪容仪表/对客户的服务态度/个人修养/语音表达能力/自我认识/专业相关知识/决策能力/应变能力/总体评价/顾客反馈情况/售后服务评价人:陈雅棋 2020.12.30--抽”销售人员服务检查记录”营销人员:刘昆 客户名称:中联重科股份有限公司工程起重机分公司营销人员:黄爱萍 客户名称:中联重科股份有限公司底盘分公司 销售主管对合同情况销售的服务情况进行检查,检查内容有:合同评审\服务态度\仪容仪表\售后服务等检查人:陈雅棋 批准:余云波 2020.12.30提供《销售服务过程记录表》 编号：RC/BH061 ■确认 日期 2020.6.5 过程确认 销售过程1.人员能力 姓 名 培训情概况 人员能力确认 刘昆、黄爱萍 经企业培训达到上岗要求， 掌握销售流程及销售技巧，经考核认定符合上岗要求2.销售文件 销售服务管理规定符合销售工作要求3.销售过程确认  信息收集----确定顾客要求（接受招标文件）-----落实供方信息----评审----落实采购计划---- 编制配货方案-----递送发货通知---- 监控运输过程----组织现场验收和交货----提供售后技术服务----信息反馈4.过程确认结论 该销售过程所使用的文件和销售人员能够满足产品要求，销售服务管理规定有效确认批准/日期：余云波 2020.6.5 检查现场整洁，能有效对汽车配件的销售服务过程进行控制。汽车配件的销售交付后由公司负责人员进行回访。提供《销售服务过程记录表》，确认内容包括：销售服务方法和程序、销售服务程序、设备工具的认可、人员资格的鉴定、记录要求等。评审结论：根据公司实际情况，销售服务实现过程按照公司质量控制管理制度进行，过程所用基础设施均处在完好状态，从业人员经过培训，胜任本职工作，可以提供满足顾客要求、法律法规要求的服务。 确认人：余云波 确认时间：2020.12.30  |  |
| 标识和可追溯性/防护 | Q8.5.2/8.5.4 | 可追溯性：当有追溯性要求时，通过编号的标识来完成追溯。现场查看各种记录齐全，符合标准要求防护：编制了产品防护包装规定，，如果有特殊要求的根据顾客要求和合同进行包装，产品在搬运过程中规定轻搬轻放，严禁野蛮装卸，产品放置在规定的区域，避免日晒、雨林等，现场查看，产品的防护基本符合要求 |  |
| 顾客或外部供方财产 | Q8.5.3 | 公司在设计服务过程中不涉及顾客提供的任何产品、知识产权。顾客的个人信息，公司将其作为商业秘密，做到不外泄，经询问，无顾客的个人信息丢失和泄漏情况发生公司对顾客的私人信息或有关技术要求均通过专用硬盘区域和配置的专用档案柜予以保存，确保了顾客信息的丢失和泄漏。目前公司无实物顾客或外部供方财产。 |  |
| 交付后的活动 | Q8.5.5 | 该公司交付后主要是通过对客户人员进行技术培训、技术指导，同时跟踪项目进度、顾客回访、顾客反馈、顾客满意度调查等形式进行。与该部门负责人交流，该公司根据顾客交付后一周内进行电话进行顾客回访，无不满意情况发生，但未保留相关记录，体系运行至今无顾客不良反馈。 |  |
| 更改的控制 | Q8.5.6 | 组织应对销售合同的更改进行评审，以确保稳定的符合要求。组织应保留形成文件的信息，包括有关更改评审结果、授权进行更改的人员以及根据评审所采取的必要措施。经询问，体系运行至今无更改情况发生。 |  |
| 产品和服务的放行 | Q8.6 | 公司产品和服务的放行，需得到供销部经理陈雅棋的批准后放行抽：产品检验记录产品名称:安全警示贴160件、紧急出口160件、严禁带载伸缩160件检验内容：数量、是否翘边、是否退色 检验人：旺晓瑞 日期：2020.11.5抽：产品检验记录产品名称：尾部标志板（左右）检验项目 数量、是否翘边、是否退色 验证结论：合格　( √) 检验员： 旺晓瑞 日期：2020.12.6批准：陈雅棋 日期：2020.12.6抽：产品检验记录产品名称：护角 紧急出口 注意事项 检验日期：2020.7.15检验项目 数量、是否翘边、是否退色 验证结论：合格　( √) 检验员： 旺晓瑞  批准：陈雅棋 日期：2020.7.15 |  |
| 顾客满意度 | Q9.1.2 | 公司通过电话，走访等形式，接受顾客反馈，了解顾客顾客满意度信息，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”，调查顾客有：中联重科股份有限公司，调查的产品有清洗剂、双组分结构粘接胶、中性硅酮耐候胶调查主要内容：产品质量、产品交付、服务质量等方面的满意程度等，各项得分求平均值得最终结果。抽《顾客满意度调查分析》调查时期：2020年1月2日-- 2020年12月30日发放调查表共8份，回收调查表共8份。调查内容：合同条款是否符合有关法律法规 符合法律法规履行合同时企业的利益和风险如何 无风险合同条款是否有含糊不清之处 无技术、供应、等能否满足需要 能满足需求有无特殊要求 无交货期限能否满足 能交货方式是否合适 合适价格是否合理 合理付款期限是否适当 适当有无质量保证要求 有调查分析：实物质量（60分） 56 很满意55-60分，一般50-54分，不满意49分以下服务（20分） 20 很满意18-20分，一般17-16分，不满意15分以下价格（10分） 10 很满意8-10分，一般7-6分，不满意5分以下交付（10分） 10 很满意8-10分，一般7-6分，不满意5分以下调查结果：综合得分:96.5%从以上汇总分析可以看出：顾客对我们的产品及服务是满意的，综合得分为96.5%，达到了目标值95%。该结果已提交管理评审。 |  |
| 不符合和纠正措施事件调查、不符合、纠正措施和预防措施 | Q10.2 | 企业通过过程的监视和测量、绩效考核、内审、管理评审等方式和机制，确保质量管理制度有效执行。企业经过策划，采用对产品的监视和测量，对不合格品控制等来证实产品的符合性。企业制定《不符合控制程序》、《事件报告、调查与处理程序》、《改进控制程序》等，通过分析实际存在的或潜在的不符合的原因，制定纠正和预防措施，并验证其效果，以防止不符合的发生／再发生，实现持续改进绩效的目的。对内审中的不符合，采取了纠正措施，并验证； 经查在公司正常经营活动中，出现了轻微不符合，部门已经采取纠正和纠正措施，经验证纠正措施有效。 查持续改进：a. 通过管理体系运行，管理方针、目标的实施，内审、管理评审进行持续改进；b. 通过数据分析、纠正、预防措施实施达到持续改进；c. 通过顾客满意度调查，改进、提高产品质量，满足顾客需求，达到持续改进的目的。管理评审提出改进措施正在实施过程中。 |  |

说明：不符合标注N