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:杨智 陪同人员：杨智 | 判定 |
| 审核员：张心 审核时间：2021年3月25日 |
| 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，所销售产品质量在同行业中比较优质。  对公司不利的内、外部因素有：市场竞争非常激烈，产品产品利润不断降低、员工成本增加。  公司通过业内展会、同行交流、座谈会、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 | 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、银行、主管部门、供应商、客户等。  理解员工诉求的形式为谈心、会议等；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》其中顾客的需求和期望是：产品质量符合顾客要求、及时交货、价格合理、服务及时。  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** | 公司的质量管理体系的范围为:计算机软件及辅助设备的销售  ---不适用条款：8.3  公司管理体系范围：计算机软件及辅助设备的销售,  按照顾客的购买要求出售商品，不需要进一步细化顾客的要求，整个销售过程不涉及设计开发新的销售流程。故GB/T19001-2016标准8.3条款不适用，对于该条款的不适用不影响组织向顾客提供合格产品及满足相关法律法规要求的能力和责任。  注册地址：中国（四川）自由贸易试验区成都高新区益州大道中段722号4栋11楼1108号  经营地址：中国（四川）自由贸易试验区成都高新区益州大道中段722号4栋11楼1108号  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。 | 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，关键过程/特殊过程：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：杨智 组织代表：王舒玲  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。  基本符合要求。 | 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：  “经营优质产品，提供完善服务，不断持续改进，追求顾客满意”  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：管理层、人事部、销售部、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：杨智负责，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，，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、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，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** | 公司的质量目标为：  1、一次性交付合格率≥98%；  2、顾客满意度≥95%  查《部门质量目标测量报告》  测量时间：2020.7月—2020.3月  1、一次性交付合格率100%；  2、顾客满意度98%  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** | 查，公司的质量管理体系要求：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；  2.体系的完整性；  3.资源的可获得性；  4.责权的分配和再分配等因素。  经查：公司管理体系暂无变更。 | 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 |
| 沟通 | Q7.4 | 公司和部门负责人清楚公司及各部门与QES相关的内部沟通和外部信息交流的项目、内容等。如：公布、公开质量方针和质量目标、与客户、外部供方等相关产品和服务的沟通等。  --主要的事项内、外沟通均事先做出策划或规定，内容包括：沟通事项、沟通的职责、沟通对象、沟通内容、沟通时机、沟通方式等。  --通常的沟通方式包括但不限于：会议、文件、网络、培训、拜访、交谈、报告等。  --现场查看记录并口头交流确认：公司及综合管理部负责的相关内、外沟通效果基本满足要求。 |  |
| 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10月30日  范围：公司质量体系覆盖的各部门、所有过程  审核组组成：组长：王舒玲（管代、人事部） 组员：罗杰（销售部）  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》，《销售部审核检查表》、《人事部审核检查表》、《采购部审核检查表》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，涉及销售部9.1.2条款不符合事实描述“销售部未提供对2020年顾客满意度调查进行分析评价的证据。”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。  公司内审基本符合要求。 | 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11月25日  主持人：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、上次管理评审的跟踪情况等。  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。  公司经过经营，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。目前暂不需要改进。  本公司按照ISO9001：2015标准要求，为公司产品销售服务配备了相应的硬件设备及人员。目前，不需要增加资源。  提出改进需求：  由人事部作出安排，进一步加强对ISO9001：2015标准和质量管理体系文件的培训学习，提高对标准的理解能力和对体系文件的执行能力；以上改进措施在2020.12执行完成，查见《培训记录》，该次培训评价有效。  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》、《内部质量审核程序》、《纠正预防措施控制程序》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。 | 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：计算机软件及辅助设备的销售。  提供营业执，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07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。质量监督抽查情况：无 | 符合 |

说明：不符合标注

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:人事部 主管领导：王舒玲 陪同人员：杨智 | 判定 |
| 审核员：张心 审核时间：2021年3月25日 |
| 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人事部的岗位职责，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。 | 符合 |
| 质量目标及其实现的策划  （含6.2.1/6.2.2） | **6.2** | 人事部负责人：王舒玲  查《部门质量目标测量报告》  测量时间：2020.7月—2020.3月  培训计划完成率100% 实测：100%  文件控制率100% 实测：100%  查2020年培训计划，查2020年的培训记录，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  基本符合要求。 | 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《员工入职要求及岗位职责》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。  现场确认，能满足规定要求。 | 符合 |
| 组织知识 | Q7.1.6 | 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（例如知识产权；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；交流；会议，从客户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 |
| 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。  查见公司无人员资质要求  查见2020-2021年度培训计划共7次，已完成的培训记录6次。  1）：2020.07.22 培训内容：ISO9001：2015标准等。培训人员：杨智、王舒玲、高月、罗杰等；效果评价：达到培训效果，学员基本掌握所学内容，效果良好。评价人：王舒玲。  2）：2021.03.24 培训内容：销售管理制度；培训人员：全体销售人员等；效果评价：达到培训效果，学员基本掌握所学内容，效果良好。评价人：王舒玲  ....  查见其他培训记录均按培训计划实施。  公司人员能力管理符合要求。 |  |
| 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。  ---经与员工高月、罗杰等沟通了解，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。  管理体系文件无变化。 | 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、员工入职要求及岗位职责、检验规程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：QM-2020 版本号：A/0  2020.07.10发布 编制：王舒玲 审批：杨智  抽见文件《程序文件》  文件编号：QP-001-015 版本号：A/0  2020.07.10发布 编制：王舒玲 审批：杨智  以上文件均有编审批，发布实施日期及发放编号、受控状态。  管理体系文件无变化 | 符合 |
| 形成文件信息的控制  #如何控制文件和记录？  是否在需要时和需要的地方可获得相关文件？  是否采取了措施防止泄密、不当使用和不完整？  是否关注下列活动：  a）分发、访问、检索和使用；  b）存储和防护，包括保持可读性；  c）更改控制；  d）保留和处置。  识别的外来文件有哪些？如何对外来文件进行控制？  是否对记录实施了保护，防止非预期的更改 | **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，程序文件：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15个，查：《受控文件清单》里面包括：质量手册、程序文件、岗位职责、管理制度汇编等。  查见：《文件发放、回收记录》程序文件、质量手册、管理制度汇编等行了发放；对文件的发放记录内容，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/0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、中华人民共和国消费者权益保护法、中华人民共和国价格法、中华人民共和国产品质量法等;计算机软件文档编制规范GB/T 8567-2006、信息技术 软件维护GB/T 20157-2006、计算机软件测试规范GB/T 15532-2008、《信息技术设备的安全》（GB4943-2001）、《计算机软件需求规格说明规范》GB/T 9385-2008等等标准及客户合同要求。  查见《质量记录清单》内有《供方评价记录表》、《合同评审表》、《培训计划表》、《纠正预防措施表》等，规定了保存期以及保存的部门。现场查见，对记录的保存不够规范，已现场口头提出。  QMS运行至今文件更改和作废情况未发生。在“文件控制程序”中对如发生以上情况均有明确规定。 | 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、管理评审对销售服务过程进行监视，通过质量目标的定期考核对目标完成情况进行监测，产品销售过程中主要通过人员自检，客户对产品进行复检确认等进行控制，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 |
| 分析和评价  #组织如何分析和评价监视和测量获得的数据和信息？  .是否利用分析结果予以评价：  a）产品和服务的符合性；b）顾客满意程度；  c）质量管理体系的绩效和有效性；  d）策划是否得到有效实施；  e）针对风险和机遇采取措施有效性；  f）外部供方的绩效；  g）质量管理体系改进的需求。 | **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11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98%。  2.查质量目标统计等记录，公司2020年7月至2021年3月数据统计的结果为：  培训计划完成率100% 实测：100%  客户满意度≥95% 实测：98%  合同履约率100% 实测：100%  产品一次性交付合格率≥98% 实测:100%  采购产品一次验收合格率95% 实测：100%  ......  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 |
| 不合格和纠正措施（含10.2.1和10.2.2） | **10.2** | 公司制定《纠正预防措施管理程序》，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情况的处理要求，纠正预防程序和机构健全。  提供有《纠正和预防措施处理单》1份  抽查《纠正预防措施表》：责任部门：人事部  不合格描述：2020.08.06人事部文件管理检查发现，部分文件的发放未进行签字。  原因分析：相关工作人员没有引起重视，对体系要求理解不够。  纠正措施：加强质量管理体系标准的相关培训。2、对已经发放未签字的文件进行整理签字，执行文件发放的规范管理。  措施实施验证：已经按纠正措施实施，并验证有效。  验证结果：合格。  验证人：杨智 2020.08.07  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：罗杰 陪同人员：杨智 | 判定 |
| 审核员：张心 审核时间：2021年3月25日 |
| 审核条款：见下 |
| 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：  1) 负责产品的交付；  2) 负责将有关信息传达到本公司内各部门。  3) 负责同本公司的顾客进行联系；  4) 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；  5) 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。 | 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：罗杰  查《部门质量目标测量报告》  测量时间：2020.07月-2021.03月  顾客满意度≥95% 实测：98%  合同履约率100% 实测：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** | 公司主要销售产品：计算机软件及辅助设备的销售  公司产品执行标准及法律法规：中华人民共和国合同法、中华人民共和国消费者权益保护法、中华人民共和国价格法、中华人民共和国产品质量法。计算机软件文档编制规范GB/T 8567-2006、信息技术 软件维护GB/T 20157-2006、计算机软件测试规范GB/T 15532-2008、《信息技术设备的安全》（GB4943-2001）、《计算机软件需求规格说明规范》GB/T 9385-2008等等标准及客户合同要求。  销售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）确定产品和服务的要求；--《合同》、《招投标文件》  b）建立过程准则以及产品和服务的接收准则；---验收标准、作业指导书、《合同》、《招投标文件》  c）确定符合产品和服务要求的资源；---《销售作业指导书》、《销售规范》  d）按照准则实施过程控制；---《销售人员绩效评价》  e）保持、保留必要的文件和记录。---文件和质量记录等  ---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：销售服务过程  -----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、电话、网络等方式与顾客进行沟通。了解客户要求；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《与顾客有关的过程的控制程序》规定，对市场进行调研，定向顾客提供的产品和服务的要求，确定与服务有关的要求：  顾客有合作意向时，介绍公司产品，了解顾客对产品的要求，并结合标准要求进行确定，且明示在合同或订单上，确定顾客对产品的具体要求。  抽产品合同：  1、抽顾客销售合同：  顾客：成都龙天华发文化传媒有限公司  销售产品：模块化建模软件  时间：2020-09-20  合同明确了产品名称、价格、采购数量、软件使用期限，到货日期、执行技术标准、违约等。  2、顾客：成都人本名品商贸有限公司  销售产品：主板、显示器  下单时间：2021-01-14  订单明确了产品名称、单位、采购数量、到货日期、执行技术标准、违约等。  产品销售信息，基本符合标准要求。 | 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《与顾客有关的过程的控制程序》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。  抽查:《客户评审确认记录表》  评审日期：2020-09-17（合同签订前）  顾客名称：成都龙天华发文化传媒有限公司  产品名称：软件  评审内容：质量、交货期、价格、合同的合法性、完整性、可靠性等。  评审人：高月、罗杰、王舒玲  评审结论：同意签订该合同。  批准：杨智  以订单形式传递的顾客需求，在销售部负责人收到订单后对交货期、价格等进行评审，在订单上签字确认。  其他合同、订单均按要求在签订前进行评审，基本满足要求 | 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：2020.7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 |
| 产品设计与开发 | 8.3 | 根据组织销售服务的特点，组织按照顾客的购买要求出售商品，不需要进一步细化顾客的要求，整个销售过程不涉及设计开发新的销售服务过程。故GB/T19001-2016标准8.3条款不适用，对于该条款的不适用不影响组织向顾客提供合格产品及满足相关法律法规要求的能力和责任 | 符合 |
| 生产和服务提供的控制 | 8.5.1 | 公司制定了《服务过程控制程序》  明确了受控条件包括  1、公司编制了《服务过程控制程序》、《顾客满意度调查控制程序》、《销售服务提供规范》《销售人员考核制度》等对公司的产品销售过程进行了控制。  组织服务覆盖范围：计算机软件及辅助设备的销售  2、销售流程：客户需求---签订销售合同—采购—验收—交付-售后服务。  需确认/关键过程：销售服务过程。  3、技术要求：销售合同  1)验收规范：合同质量要求及相应产品的国家标准、法律法规。  2)作业指导书：《销售人员行为规范》、《销售人员考核制度》等。  3)使用适宜的设备：电脑和办公设备等。  4)监视和测量设备：销售的产品在产品销售和交付等过程中性状未有改变。组织只对产品名称、规格型号、外观、质量证明文件等进行验证；质量技术特性由供方提供、控制。产品的最终验收以客户验收确认为准。对销售服务过程的监视测量，根据《销售人员行为规范考核》进行定期的考核管理，公司无监视和测量硬件设备。  4、实施销售服务人员监视和测量：抽：2020年12月，销售部绩效考核表。考核人员：罗杰  检验项目：工作业绩、工作态度、工作能力等。  质量要求：清楚、及时、完整；在合格供方中采购，并保持记录等  检查情况：合格  检查人：杨智  5、查看，合同跟踪情况  1）查，与成都龙天华发文化传媒有限公司签定的软件销售合同。  销售合同的执行情况：  2）查，合同评审，提供有该合同2020年9月17日的评审记录表，符合。  抽产品采购情况  3）查供方：成都乐居网络技术有限公司  产品：模块化建模软件  合同明确了产品的使用期限，价格，双方责任，质量标准等。  4）抽《顾客满意度调查表》  客户：成都龙天华发文化传媒有限公司  对销售的产品质量、性能、价格、交期等进行了考评，总分：98分，满意。  5）抽，交付情况，因商品的特殊性，由供方将软件交付客户并安装，检查软件运行情况，指导客户正确操作使用，组织客户进行培训。客户验收软件运行情况正常后签字确认；其他硬件设备的交付，负责人讲，因公司目前顾客较为单一，产品的交付都是由供方直接发货到顾客处，经顾客验收没有问题再签字确认。目前产品交付过程中未发生过大的质量问题，产品质量稳定，暂时没有接到顾客重大的质量投诉。  6、查，客户签收单：  1）查见2020年9月22日  客户：成都龙天华发文化传媒有限公司  采购产品：模块化建模软件  确认内容：软件运行正常，资料交接齐全。  签收人：刘冬梅  2）查，客户签收单：  查见2021年1月16日  客户：成都人本名品商贸有限公司  采购产品：主板、显示器等  签收人：孙吉兴  .........  7、售后服务：负责人讲，公司有专人对客户提出的投诉、问询、反馈等意见进行处理。在合同中明确约定了售后服务内容。因商品的特殊性，由供方将软件交付客户并安装，检查软件运行情况，指导客户正确操作使用，组织客户进行培训。客户验收软件运行情况正常后签字确认；其他硬件设备的交付后，公司随时跟踪产品使用情况，如遇产品质量问题，采取退、换的形式予以解决。目前产品交付过程中未发生过较大的质量问题，产品质量稳定，暂时没有接到顾客重大的质量投诉。  8、公司特殊过程确定为：销售服务过程。组织未提供对该过程进行特殊过程确认的记录。 | N |
| 标识及可追溯性 | 8.5.2 | 现场查见，公司在经营过程中对标识和可追溯性进行了规定。  1.销售过程采用客户投诉记录、售后信息确认、回访表等进行标识；  2、产品按要求有注明生产厂家名称、产品名称、规格、数量、出厂日期等。  3、销售产品通过收货单、发货记录等进行追溯，主要记录内容：供应商、客户名称、交付日期，规格、数量等；  通过上述标识可以追溯产品的来源，和产品的生产日期、批次。  标识基本符合要求。 | 符合 |
| 顾客或外部供方的财产 | 8.5.3 | 查，公司对顾客财产的管理要求。  询问部门负责人，公司的顾客财产主要为顾客信息，公司对顾客财产进行了登记管理，所有客户信息均采用电子档进行专人存档保管。  现场查看，顾客财产管理基本受控。 | 符合 |
| 防护 | 8.5.4 | 查，公司质量体系对产品的防护进行了规范，包括：标识、搬运、储存等保护措施。  现场观察:  1.搬运：负责人讲，公司没有设立仓库，均在供应商处采购完成后直接发货至客户处。搬运都采用推车、人工搬运进行，未有损产品质量的野蛮作业。  2.贮存：公司未设立储存库房，均在供应商处直接发货。  3、包装：产品外包装采用原包装进行包装能起到防护的效果。  4、运输：采取自有车辆运输或物流运输的形式，按要求堆码整齐，放置不能倒置、防摔。运输车辆要求有篷布、顶盖，防止雨淋和灰尘。  基本符合要求。 | 符合 |
| 交付后活动 | 8.5.5 | 公司明确服务相关交付后活动的安排及管控要求，包括满足以下各项内容要求。如:  a）法律法规要求；  b）与服务相关的潜在不期望的后果；  c）其服务的性质、用途；  d）顾客要求；  e）顾客反馈。  此外，也包括：交付后活动可能含的担保条款所规定的相关活动，诸如合同规定的售后、运送服务，以及回收或最终报废处置等附加服务等。  查问，对于已经交付的产品，公司承诺：产品交付后随时跟踪质量状况，发现问题，及时进行解决或直接退换的方式进行解决。  公司的售后服务内容均明示在合同内，负责人讲2020年7月至今还未发生产品质量售后投诉问题。  -现场记录及沟通确认：已基本满足交付后活动的要求 | 符合 |
| 更改控制 | 8.5.6 | 查，公司对服务实现过程的更改策划了管理要求。主要包括：产品信息更改等。  现场查，公司对于更改信息的管理，均为重新发放更改文件，并回收作废的文件。  查，对于产品信息等更改，必须经过评审，确认能满足要求后方能进行，具体按文件管理要求。  查，近期暂无产品信息变更的情况。 | 符合 |
| 顾客满意  #产品和服务相关交付后活动是否含：  #顾客对其需求和期望获得满足的程度的感受是否得到监视？  .组织是如何确定这些信息的获取、监视和评审方法的？  注：监视顾客感受的例子可包括顾客调查、顾客对交付产品或服务的反馈、顾客会晤、市场占有率分析、赞扬、维修索赔和经销商报告。 | **9.1.2** | 1、公司编制了《顾客满意度调查控制程序》，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11月的调查表共3份，回收3份 ：  --调查内容包括：质量、性能、价格、交期、服务等.  ---但客户对质量、性能、价格、交期等项都比较满意。  --统计分析结果：98%（已实现既定目标）  公司负责人讲：通过本次对顾客进行满意度调查，从统计结果可以看出，顾客对公司的交货准时度、产品质量及服务等都比较满意。  公司现目前没有发生客户流失的现象。 | 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：采购部 主管领导: 高月 陪同人员：杨智 | 判定 |
| 审核员：张心 审核时间：2021年3月26日 |
| 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》，已经明确了采购部的岗位职责，具体为：  主要职责如下：  1）负责对供方进行评价和选择;  2）负责原、辅材料的采购  3）负责对采购产品的验证。  ………  部门负责人熟悉本部门职责。 | 符合 |
| 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：  采购物资一次验收合格率≥95%  产品一次性交付合格率≥98%  查2020年7-2021年3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：  采购物资一次验收合格率100%  产品一次性交付合格率100%  抽见：2020年11月进行的顾客满意度调查见调查报告，对3家客户进行了顾客满意度调查，最后结果为98%。  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 |
| 设施 | Q7.1.3 | 1、经了解组织的建筑设施：  ——公司有专门用于销售的办公室，无库房，办公场所面积约30平方米，配备消防器材。  2、查《设备管理台账》主要设备包括：办公设施、电脑、电话、办公耗材等，可以满足销售需要。  人事部对设备按月方式进行清洁保养并实施。但没有相应的保养记录，负责人讲，办公设备的维修在专门的购买处进行维修维护。  3、特种设备：无。  4、支持性服务，公司无车辆，自有私人车辆可以满足业务联系的需要。产品运输主要由供方直接运送到客户处，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 |
| 过程运行环境 | Q7.1.4 | 现场查看：  办公室内设备布置合理，通道畅通，照明设施齐全，均配备了办公设备、电脑、消防设施等设施，销售经营场所光线较充足，目前工作环境符合生产需要。 | 符合 |
| 监视和测量资源 | Q7.1.5 | 组织销售的产品在产品销售和交付等过程中性状未有改变。组织只对产品名称、规格型号、外观、质量证明文件等进行验证；质量技术特性由供方提供、控制。产品的最终验收以客户验收确认为准。对销售服务过程的监视测量，根据《销售人员行为规范考核》进行定期的考核管理，公司无监视和测量硬件设备 | 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** | 查，公司编制了《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。  负责人讲，销售部建立合格供方名录，核定《供方能力调查表》后，编制《合格供方名录》存档。采购人员应该具备相应能力。采购人员应从《合格供方名录》中选择供方。  查《合格供方名单》：主要供应商2家，如下；  1、成都乐居网络技术有限公司 （供应：软件）  2、成都盛世爱乐商贸有限公司 （供应：显示屏、主板、鼠标、硬盘等）  --抽《供方能力调查表》  2020年9月供方评价确认：  成都盛世爱乐商贸有限公司 供应：显示屏、主板、鼠标、硬盘等；  公司组织各部门对该供方的资质、产品质量、价格、售后服务等进行了评价。评定结论：合格，同意列入合格供方名录。评价人：高月、罗杰 审批人：杨智 2020年09月20日。  成都乐居网络技术有限公司 （供应：软件）  公司组织各部门对该供方的资质、产品质量、价格、售后服务等进行了评价。评定结论：合格，同意列入合格供方名录。评价人：高月、罗杰 审批人：杨智 2020年09月20日。  外部提供的控制基本符合要求 | 符合 |
| 控制类型和程度  #.外部提供的过程如何控制？  .外部供方的控制及其输出结果的控制是否得到规定？  组织是否考虑了：  1）外部提供的过程、产品和服务对组织稳定地提供满足顾客要求和适用的法律法规要求的能力的潜在影响；  2）外部供方自身控制的有效性。  必要的验证或其他活动是否得到确定？ | **8.4.2** | 查，公司对主要的原材料供应商采用的管理方法为：第一次对供方进行全面评价，包括：供方资质、供方的质量管理体系、供方人员能力、设备能力、试用产品等。对于已经正常供货的供方管理，对每批产品进行检验，通过定期反馈供方产品质量，及对质量问题要求供方进行纠正解决等来进行供方质量控制。查供方控制情况：  提供成都乐居网络技术有限公司 （供应：软件）评价报告，包括：供方的资质、产品质量、价格、售后服务等。评审时间2020年9月20日。  查，供方产品质量统计反馈情况，公司策划了采购产品的管理要求，质量反馈要求；  查 公司采购不合格情况  负责人讲2020年7月以来，未出现采购产品有质量不符合的情况。  公司编制了《采购控制程序》，要求采购的产品必须进行检验。  由公司及顾客一起对产品名称、外观、数量、型号、合格证等进行验收。查见2020年12月送货单对主板（ZC-40A）、显示器（Z100）、U盘(1G)等的进货检验记录，均有检验收货人员的签字（罗杰）。见8.6进货检验记录  现场查看其他采购物料均按要求进行了验证  公司外部供方的管理基本符合要求。 | 符合 |
| 外部供方的信息  #组织与外部供方的沟通是否含:  a）所提供的过程、产品和服务；  b）对下列内容的批准：  1）产品和服务；  2）方法、过程和设备；  3）产品和服务的放行；  c）能力，包括所要求的人员资质；  d）外部供方与组织的接口；  e）对外部供方绩效的控制和监视；f）组织或其顾客拟在外部供方现场实施的验证或确认活动。组织与外部供方沟通之前所确定的要求是否充分 | **8.4.3** | 因与采购供方为多年合作关系，组织与外部供方沟通均通过电话、传真等方式予以实现，效果能满足要求。负责人讲沟通的内容包括：所提供的过程、产品和服务等；  经询问，负责人称组织的采购通过客户需求进行采购。  查采购合同、采购计划单等  1.供方：成都乐居网络技术有限公司 合同签订日期：2020.01.12  产品：模块化建模软件 （软件使用期限2020年1月1日-2021年12月31日）  采购合同明确了产品名称、乙方责任、数量，单价、质量要求、交货地址、结算方式、纠纷解决、软件使用期限等。  2、供方：成都盛世爱乐商贸有限公司  采购清单日期：2020.12.26  产品：显示器（Z100）、主板（JWS-3288）  采购清单明确了产品名称、规格型号、数量，单价、质交期等。  3供方：成都盛世爱乐商贸有限公司  采购清单日期：2021.03.08  产品：显示器（TQ2401W）、主板（ZC-40A）、硬盘（4T）  采购清单明确了产品名称、规格型号、数量，单价、质交期等。  。。。。。。    以上产品均在合格供应商处进行采购。  查，公司与供方的沟通采用电话或网络沟通，沟通有效。  外部供方的信息管理有效。 | 符合 |
| 产品和服务放行； | **8.6** | 查，公司根据销售过程策划了过程的产品监视要求和标准。  1、采购产品检验：  询问部门负责人，公司销售的产品为：计算机软件及辅助设备 。组织所销售的产品都是直接由供方运输送客户处进行验证，检验合格后由客户签字确认，未设立库房。  2、采购过程监视主要对物流的过程和质量进行监控，根据每单物流情况进行跟踪，主要要求：物流时间控制、物流过程产品防护等，一般通过售后服务质量检查表跟踪。  3、人员服务质量考核  公司定期对销售人员进行服务质量评价考核，从工作经验、业务能力、沟通能力、团结协作、业务完成等方面进行考核，提供2020年12月《销售人员考核表》考核人员：罗杰，考核情况：98分，考核人：杨智  4、产品交付验收  公司产品从采购到销售过程，产品没有发生变化，公司主要对销售交付期进行控制，通过销售跟踪、运输方式控制交付期，以客户验收签字回复作为验收依据。客户对产品规格、外观、合格证、软件运行使用情况、资料完整性等进行验收，如果对产品质量问题存疑可于7日内联系供货单位进行处理解决或有供应商派遣专门的技术服务人员上门维护。  5、查，客户验收情况，因软件产品的特殊性，由供方将软件交付客户并安装，检查软件运行使用情况，指导客户正确操作，组织客户进行培训。客户验收软件运行情况正常后签字确认；其他硬件设备的交付，负责人讲，因公司目前顾客较为单一，产品的交付都是由供方直接发货到顾客处，经顾客验收没有问题再签字确认。目前产品交付过程中未发生过大的质量问题，产品质量稳定，暂时没有接到顾客重大的质量投诉。  6、查，客户签收单：  查见2020年9月22日  客户：成都龙天华发文化传媒有限公司  采购产品：模块化建模软件  确认内容：软件运行正常，资料交接齐全。  签收人：刘冬梅  2、查，客户签收单：  查见2021年01月16日  客户：成都人本名品商贸有限公司  采购产品：主板、显示器等  签收人：孙吉兴  ........  通过对销售服务过程的产品监视和测量查看，过程控制基本有效。 | 符合 |
| 不合格输出的控制 | Q8.7 | 公司制定《不合格品控制程序》明确了各类、各阶段的不合格的控制管控要求，并实施对不合格的处置方法选择、采取措施的程度取决于不合格的性质及其对产品的影响程度。对不合格品的控制及其职责、权限及要求进行了规定。  抽查《不合格处理单》  日期：2021.2.26  不合格范畴：交付验收  不合格描述：客户现场对显示器（Z100）验货时，发现产品外包装有破损的情况。  不合格原因：运输过程中处置不当造成。  意见及处置办法：联系供方，要求产品在运输途中注意防护得当。与顾客进行沟通，重新发货处理。  验证情况：经沟通并按处置办法实施后，未再出现类似情况。  检验人员：杨智  负责人讲：组织基本上没有让步接收、让步放行、让步使用的情况。  不合格输出的控制基本符合要求  部门对不合格品的性质、处理的措施及结论的结果进行了记录及保持。 | 符合 |

说明：不符合标注N