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：胡双泉 陪同人员：李海滨 | 判定 |
| 审核员：杨珍全， 审核时间：2021.5.10上午 |
| 审核条款：4.1组织及其环境;4.2相关方需求与期望;4.3确定体系范围;4.4体系及其过程;5.1领导作用与承诺;5.2方针;5.3组织的角色、职责和权限；6.1应对风险和机遇的措施；6.2目标及其实现的策划；6.3变更的策划；7.1.1资源 总则；9.1.1监测、分析和评价总则；9.3管理评审；10.1改进 总则；10.3持续改进；  标准/规范/法规的执行情况、上次审核不符合项的验证(上次不符合发生在8.5.2）、认证证书、标志的使用情况、投诉或事故、监督抽查情况、体系变动。 |
| 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。公司的设备和生产的技术水平比较先进。  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； | 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、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》  其中相关方6666已结的需求和期望：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:质感漆、乳胶漆、真石漆的生产  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：本公司产品均按国家、行业相关标准、规范以及客户要求进行生产,自体系建立以来产品配方未有变更，故对标准8.3设计和开发不适用。对以上条款的不适用并不影响本公司提供满足顾客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：重庆市沙坪坝区凤天大道17-44号  生产/经营地址：重庆市沙坪坝区井口镇南溪村青龙嘴 | 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，生产过程中“配料搅拌”为关键过程。  经识别，组织的产品生产工序中没有特殊工序。  外包为：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：胡双泉 组织代表：胡双泉  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、生产、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：  “质量为本、信誉至上，持续改进，争创一流，满足要求”  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、行政部、供销部、生技部等部门，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：李海滨负责，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** | 公司的质量目标为：  a、产品一次检验合格率为≥98%；  b、顾客满意度为95分以上  c、产品按期交付率≥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 |
| 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：2021年2月10日（上次管理评审时间为：2020年3月10日，时间间隔未超过12个月，符合策划要求）  主持人：胡双泉  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》：  大家一致认为，本公司依据ISO9001：2015标准建立的质量体系总体而言是有效的、适用的。目前不需要改进。  实施结果表明：我公司的质量方针、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。  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。目前，不需要增加设备。  本次管理评审改进要求：加强生产记录文件填写。  加强生产记录文件填写，由生技部实施。查《管理评审验证报告》已由管代进行验证完成。  上次管理评审提出改进需求：已加强现场标识、设备保养。对上次管理评审提出的该改进措施经验证已经完成，验证有效。  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》、《内部质量体系审核程序》、《纠正预防措施控制程序》、《监视和测量管理程序》、《不合格品管理程序》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：质感漆、乳胶漆、真石漆的生产。提供营业执照（三证合一），检查有效，经营范围包含认证范围。公司严格执行国家及行业标准和法律、法规要求。  2020年6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。现场查见认证证书、标志的使用无违规使用情况，体系变动情况：无。  2020年6月至今以来职能部门未对该公司产品进行监督抽查情况.  上次审核不符合项1项，发生在生技部，涉及条款8.5.2，不符合事实描述为“在产品堆放区，无状态标识”。经本次对该条款的审核验证，未出现类似的不符合情况，详见8.5.2条款审核记录。 |  |

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：生技部 主管领导：李海滨 ， 陪同人员：胡双泉 | 判定 |
| 审核员：杨珍全， 审核时间：2021.5.10上午 |
| 审核条款：5.3组织的角色、职责和权限；6.2质量目标及其实现的策划；7.1.3基础设施；7.1.4过程运行环境 ；7.1.5监视和测量资源；8.1运行策划和控制；8.3设计开发控制；8.5.1生产和服务提供的控制；8.5.2标识和可追溯性（上次不符合验证）；8.5.3顾客或外部供方的财产；8.5.4防护；8.5.5交付后的活动；8.5.6更改控制；8.6产品和服务放行；8.7不合格输出的控制 ； |
| 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》，已经明确了生技部的岗位职责，具体为：  主要职责如下：  1、负责制定生产计划并按计划执行生产；  2、负责生产现场工作环境的管理；  3、负责生产现场设施设备的管理；  4、负责生产过程产品的标识、防护、搬运和包装；  5、 负责参与编制相应工艺规程、产品检验接收规程及相关作业指导书；  6、负责组织产品实现过程的监视和测量；  7、 负责检验过程中的不合格的控制。  8、负责采购产品的验证和本公司产品的检验工作；  ………  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：   1. 产品漏检率0： 2. 设备保养率100%: 3. 不合格处理率100%   查2021年1-4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）产品漏检率0：  2）设备保养率100%:  3）不合格处理率100%  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。 | 符合 |
| 基础设施 | Q7.1.3 | 1、经了解组织的建筑设施：  ——厂房面积1000平方米左右，车间、库房按分区分开，基本没有库存，按订单生产，生产完成后就送货到顾客处。办公场所面积30平方米左右。  2、查《设备管理台账》主要设备：分散机、搅拌罐，可以满足生产需要。  3.经查，生技部对设备按每周和每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。  1）设备名称：搅拌机（规格/编号：5#)  时间：2021年4月  点检内容：清洁；加润滑油；螺丝加固。  保养人：李海滨  2）设备名称：分散机（规格/编号：4#)  时间：2021年4月  点检内容：清洁；加润滑油；螺丝加固。  保养人：李海滨  现场生产设备状态完好，但查见保养记录不全，口头提出整改。  抽《设备维修记录》  维修时间：2021.223  维修内容：3#搅拌机不能启动  维修记录：更换启动开关  维修人员：王勇  验证人员：李海滨  公司无特种设备  4、支持性服务，产品运输采用客户自提的方式。公司名下没有运输车辆。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：  车间内设备布置较散乱，通道畅通，设备与物料存放分区，照明设施齐全，均配备了处理消防设施等设施，作业场所光线较充足。生产区域对环境要求不高，目前工作环境符合生产需要。 | 符合 |
| 监视和测量资源 | Q7.1.5 | 查《计量器具台账》生产工序及检验均按策划的要求配置了相应的检测设备，其中包括：电子秤、粘度计、细度计等，均需采用委外送检或校准。  查已上检具校准证书，提供有对其进行了校准的有效证书作为证据，见附件。 | 符合 |
| 运行策划和控制 | Q8.1 | 公司主要生产产品：质感漆、乳胶漆、真石漆。  公司产品执行标准：  国家相关标准、客户要求和技术协议等标准。  生技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；--按客户技术协议要求；  b）建立过程准则以及产品和服务的接收准则；---根据顾客提供的技术要求制定检验标准。  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。---作业指导书和质量记录  ---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。  ----关键工序：配料搅拌工序。  ----外包过程：无  ----经确认：暂无策划的更改。 | 符合 |
| 设计和开发策划 | Q8.3 | 因公司产品均按国家、行业相关标准、规范和顾客要求进行生产，有成熟的生产工艺和完善的接收准则,，因此8.3条款不适用，该条款不适用仍能满足顾客和适用法律法规要求的产品的能力或责任的要求。 | 符合 |
| 生产和服务提供的控制 | 8.5.1 | 公司制定了《质量手册》明确了受控条件包括：  1、查生产车间各工序(工位)均有有正在生产的工艺文件、参数，均为现行有效的文件；  2、查生产车间及作业工位执行的作业指导书主要包括：作指导书、检验标准、配料等，均放置于工位附近，便于查阅对照。  3.现场查看现场有：分散机、搅拌罐等，生产相关设备工作正常，状态良好，无异常现象，符合产品的生产的条件及要求。  4.现场配置了相应的检测设备，主要为电子秤、粘度计、细度计等。  5.出示了《生产计划单》 明确的产品名称、数量、顾客等内容；  抽2021年5月10日生产计划  产品名称：真石漆 黄色 （色号：036）  规格型号 数量 客户 交期  50kg/桶 3600公斤 唐总 2021年5月11日  2021年5月6日生产计划单  产品名称：乳胶漆 外墙白色  规格型号 数量 客户 交期  20kg/桶 1500kg 赵燕萍 2021年5月8日  2021年5月8日生产计划单  产品名称：质感漆 白色  规格型号 数量 客户 交期  30kg/桶 150kg 戴五 2021年5月10日  .......  现场观察产品工艺：  原材料检验—配料搅拌—调色检验—包装—入库。  关键过程： 配料搅拌  需确认/特殊过程：无  外包过程：无  查看现场：产品按客户订单生产，正在生产的产品为黄色真石漆产量3600Kg；查看产品生产情况  配料搅拌工序  生产设备：电子秤、搅拌罐等；  操作员：肖仪才  工序作业文件：《真石漆工艺文件单》、《配料表》（（序号为配料单上的原材料，保密））：  操作  1.依次加入水、X-03、25K2至完全溶解 2.依次加入4-14搅拌均匀10分钟 3将颜色加入色浆调色 4.依次加入15-17调整粘度 5.根据颜色深浅调整钛白粉用量4kg-20kg。  主要检验：配料比例、搅拌时间、纤维素是否完全溶解、颜色、砂子是否均匀分散、细度、粘度等；  包装入库工序  主要工作要求：按工艺要求进行桶装，按工艺进行标识和贴合格证；  生产设备：电子秤；  现场询问，本工序主要检验：净重（50KG/桶）、外观、封口质量等，查见《工序检验记录》，按要求进行了检验，检验结果：合格。  操作人员：颜学良  在质感漆生产现场，正在生产的质感漆为：白色。  工序作业文件：《质感漆工艺文件单》、《配料表》（序号为配料单上的原材料，保密）  工序操作：  依次加入1-6慢速分散5分钟 依次加入7-1高速分散10分钟 依次加12高速分散10-20分钟 依次加入13-20中低速10分钟  主要检验：配料比例、搅拌时间、纤维素是否完全溶解、颜色是否均匀、细度、粘度等；  操作者：李海滨  现场由质检检验，合格后即可包装。  现场了解，暂无乳胶漆生产，乳胶漆 生产工艺和真石漆、质感漆相同。现场查看，提供有以往生产信息，包括：《乳胶漆 工艺文件单》、《配料表》、《工序检验记录》等，生产过程基本受控。  查，公司策划售后管理的要求主要是对客户进行产品使用方面的指导，负责人讲如果客户出现问询、投诉或质量问题，公司有专人进行解答或上门服务。迄今为止未出现过客户投诉的情况。售后服务策划未形成文件形式，口头提出整改。  通过以上工序审核，其生产过程基本受控。 | 符合 |
| 标识及可追溯性  （上次不符合验证） | 8.5.2 | 1.查《质量手册》，公司质量体系对产品、检验状态进行了规定，标识的方法采用标示卡、记录等。  2.现场观察：原材料采用“标识卡”或原包装进行标识，原材料上注明“名称”、“规格型号”、“日期”、 “数量”、“检验状态”等内容；  3.产品检验状态采用：合格、不合格、待检标识等进行标识；  4.成品标识有合格证，合格证内容涵盖产品生产日期、检验人员生产厂家：通过生产记录、发货记录等也可对产品进行追溯，主要记录内容：生产日期，数量等。  90d617a000c32f6f7f24e70cc399dbf上次不符合项：在产品堆放区，无状态标识，不符合ISO90010:215标准8.5.2条款，组织进行了整改，在车间生产与库房分区设置，原料与成品分开存放，成品桶盖上有成品合格标识。  现场查见，整改符合要求，整改效果见下图：  9ee0b4bdb79a63c45e471e5321b2bda706d9eb9859e4af683570fb8e1855a2 | 符合 |
| 防护 | 8.5.4 | 查，公司质量体系文件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：采用手动液压叉车或推车进行，未见有损产品质量的野蛮作业。  2.贮存：公司没有有专门的仓库，各种原材料、在制品、成品按区域划分放置；存放区域通风良好，没有日晒和漏雨现象。  3.查：产品入库，验收、保管有相应的管理制度。有仓库管理员职责、出入库有电子台账；入库有检验。库房按季度进行盘存，对库房物品的数量做到账实相符。  4. 包装：公司的产品采用塑料桶包装，防护效果较好；  5. 运输过程管理：要求专车运输，不得淋雨。  产品防护基本符合要求。 | 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：技术要求、合同信息更改等。  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，对于要求、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，近期暂无变更的情况。 | 符合 |
| 产品和服务放行； | 8.6 | ◆公司为验证产品和服务的要求是否得到满足对需实施监视和检验的阶段、过程、项目及记录等予以规定，查见公司检验规范规定了原材料、生产过程、成品出厂所有产品的检验方法、标准。  ◆公司对特殊放行或紧急放行情况予以界定，原则上，一般情况下不许特殊放行或紧急放行；若特殊情况下，要实施紧急放行时，一定要得到生技部负责人许可，适用时得到顾客的批准后方可实施。体系运行至今尚未发生特殊放行或紧急放行的情况。  ◆公司明确对各阶段产品和服务的放行均须实施必要的记录并保留。详见如下输入、过程及输出检验证据抽样  查见：生产及检验执行标准：GB/T 9756-2009 合成树脂乳液内墙涂料、GB/T 9755-2014《合成树脂乳液外墙涂料》、JG/T24-2018《合成树脂乳液沙壁状建筑涂料》、DBJ50-046-2013《外墙涂料装饰工程施工及验收规范》等标准，、《配料表》、《产品工艺单》以及客户订单要求。对各阶段检验标准及检验方法等做了规定。  **原材料检验：**依据《原材料检验规范》  1、2021-5-6《送货单》  产品名称   规格型号   数量    外观  消泡剂    900    100kg   黄色，无杂质  检验项目：颜色、外观无杂质、数量、型号； 验证结论：合格    验收人：李海滨  2、2021-5-6《送货单》  产品名称   规格型号   数量    外观  增稠剂   206   100kg   乳白色，无结块  检验项目：颜色、外观无结块、数量、型号； 验证结论：合格    验收人：李海滨  3、2021-4-5《送货单》  产品名称   规格型号  数量   外观     乳液    3030    5000Kg  乳白色、液态 钛白粉   996    1000Kg 微黄色、粉末无杂质 验证结论：合格     验收人：李海滨 4、2021-4-6《送货单》  产品名称   规格型号   数量  外观  石英砂    1200    10T   无杂质、结块   石英砂    400    2T   无杂质、结块  ........ 验证结论：合格     验收人：李海滨  **二、过程检验：**依据《真石漆作业指导书》、《乳胶漆作业指导书》、《质感漆作业指导书》和客户要求进行检验。  工序检验，质感漆  1、抽：工序：配料  技术要求：按工艺配方单配料（Kg）配料内容略。  料重量：200  检验结果：按配料单进行了配料，各类原材料配料重量予以记录。  检验：李海滨  日期：2021-5-9  2、工序：搅拌 （质感漆） 细度：80um 粘度：100  技术要求：按顺序依次投入原材料进行搅拌，搅拌时间和搅拌速度按照《乳胶漆作业指导书》进行。慢速加入水：清澈干净后加入前期助剂  检验项目：纤维素是否完全溶解无颗粒，搅拌是否均匀。  结果：符合要求。  质检员：李海滨 2021-5-9  3、工序：搅拌（质感漆）  技术要求：按以下顺序依次投入原材料进行搅拌，搅拌时间和搅拌速度按照《质感漆作业指导书》进行。  检验项目：纤维素是否完全溶解无颗粒，各型号砂是否分部均匀。  结果：符合要求。  质检员：李海滨 2021-5-9  4、抽：《工序检验记录》  工序：调色，质感漆  技术要求：与色板颜色一致，目测无明显色差  检验结果：符合要求。  检验：李海滨  日期：2021-5-9  **三、成品检验：**依据《真石漆作业指导书》、《乳胶漆作业指导书》、《质感漆作业指导书》和色板。  （一）抽见：《成品检验记录》  名称:外墙乳胶漆 产品编号：25100  生产数量：1500.75kg  检验项目和实测结果  1、容器中状态：无硬块呈均匀状态 结果:合格  2、施工性：涂刷两道无障碍 检验结果：合格  3、干燥时间（表干）：≤2小时 检验结果：1  4、涂膜外观：正常 检验结果：合格  5、PH 8-9 检验结果：9  6、Ku粘度 95-100 检验结果：96  检验结论：合格  质检员：李海滨  日期：2021-4-30  （二）抽见：《成品检验记录》  名称：真石漆 产品编号：OSZ-8001  生产数量：3011.1kg  检验项目和实测结果  1、容器中状态：搅拌后无结块呈均匀状态 结果:合格  2、施工性：喷涂无困难 检验结果：合格  3、干燥时间（表干）：≤4小时 检验结果：3.5  4、前期干燥抗裂性：无裂缝 检验结果：合格  5、PH 8-9 检验结果：9  检验结论：合格  质检员：李海滨  时间：2021年 5月4日    （四）名称:质感漆 产品编号：8020S  生产数量：512.85kg  检验项目和实测结果  1、容器中状态：搅拌后无结块呈均匀状态 结果:合格  2、施工性：喷涂无困难 检验结果：合格  3、干燥时间（表干）：≤4小时 检验结果：3.5  4、前期干燥抗裂性：无裂缝 检验结果：合格  5、PH 8-9 检验结果：9  检验结论：合格  质检员：李海滨  日期：2021-4-25  查，委外检验报告：  提供2份产品型式检验报告，检验结果：合格。具体见附件。  公司产品的放行均有授权（口头）的质检人员（李海滨）的签字。  基本符合要求。  公司的产品实现过程的质量管理基本受控。 | 符合 |
| 不合格输出的控制 | Q8.7 | 公司明确各类、各阶段的不合格的控制管控要求，包括输入（来料）阶段、过程监视和测量阶段、输出（出货）阶段的不合格之识别、确定、标识、处置措施等，详见《不合格控制程序》  公司编制了《不合格品控制程序》，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年4月21日  不合格描述：加工001真石漆在检验搅拌过程中发现有400目石粉未完全分散的情况。  原因：搅拌时间不够造成。  处理方案：返工；  预防纠正措施：加强员工教育和巡检次数。  处理结果：已返工合格  验证人：李海滨 2021年4月21日  经查，该公司体系运行以来没发生对不合格品进行让步放行的情况。  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

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：李海滨 陪同人员：胡双泉 | 判定 |
| 审核员：杨珍全 ， 审核时间：2021.5.10下午 |
| 审核条款：5.3组织的角色、职责和权限；6.2质量目标及其实现的策划；7.1.2人员；7.1.6组织知识；7.2能力；7.3意识；7.4沟通；7.5文件化信息；9.1.3分析和评价；9.2内部审核； |
| 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。 | 符合 |
| 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：李海滨  查《部门质量目标测量报告》  测量时间：2021年1月-4月  员工培训率100% 实测：100%  文件准确发放率95% 以上 实测：100%  查2021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  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《部门职责和岗位任职要求》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：《部门职责和岗位任职要求》中总经理任职要求，学历：大专，具有管理经验，熟悉本行业情况，善于分析市场；具备良好的社会关系网络，具备组织市场调研、分析竞争对手的能力等；抽见：技术人员，文化：大专。熟悉产品标准，熟悉生产工艺及各种计量、检具的使用等。  现场确认，能满足规定要求。 | 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 |
| 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？  注：  采取的适当措施可包括对在职人员进行培训、辅导或重新分配工作，或者招聘具备能力的人员等 | **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。  特种人员资质要求；无  查见2021年度培训计划共6次，已完成的培训记录3次。  1）2021-1-10培训内容：ISO9001 ：2015标准及《文件控制程序》理解。培训人员行政部全体人员；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：胡双泉  2）：2021-3-25培训内容：销售技巧。培训人员：全体销售人员；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：胡双泉  ………  查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。 | 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。  ---经与王勇、涂红丽2位员工等沟通了解，其2位均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 |
| 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。  产品提供前：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。  产品提供中：组织供方按期交付，解决用户对进度、质量、运输等关切问题；  产品提供后：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。  对顾客一般提出的问题，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 |
| 形成文件的信息/7.5.1总则  #组织质量管理体系包括哪些文件？  是否满足标准的要求和确保质量管理体系有效性的需要？ | **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,包括标准、与产品质量有关的文件。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  #在创建和更新文件时，是否确保了适当的：  a）标识和说明；  b）格式和媒介；  c）评审和批准，以确保适宜性和充分性。 | **7.5.2** | 抽查3-5个体系文件如：质量手册、程序文件、管理制度、人员入职要求及岗位职责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： XJQMS/A—2018 版本号：A版  2018.12.8发布 编制：综合办 审核：胡双泉  批准：胡双泉  抽见文件《程序文件》  文件编号：OS/QP—2018  版本号：A版  2018.12.8发布 编制：行政部 审核：胡双泉  批准：胡双泉  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  #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19个，查：《受控文件清单》里面包括：质量手册、程序文件、员工入职要求及岗位职责等。  查见：《文件（图纸）发放、回收记录》对程序文件、质量手册、管理制度汇编等进行了发放；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/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：中华人民共和国安全生产法、中华人民共和国产品质量法等法律法规；GB/T9755-2014《合成树脂乳液外墙涂料》，JG/T24-2018《合成树脂乳液沙壁状建筑涂料》，DBJ50-046-2013《外墙涂料装饰工程施工及验收规范》等。  查体系文件，公司编制了《记录控制程序》，对记录的控制作了具体规定。  《质量记录清单》，规定了保存期以及保存的部门。查：《记录清单》：有《文件（图纸）发放、回收登记表》、《合同评审表》、《合格供应商评价表》、《员工培训记录》等。  规定了保存部门和保存期限，根据情况相关安全记录保存期限分为：3年。  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“文件资料控制程序”中对如发生以上情况均有明确规定。 | 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2019年1月以问卷形式对顾客进行了满意度调查，共计发放4份，回收4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96.5%  2.查质量目标统计等记录，公司2021年1月至2021年4月数据统计的结果为：  培训完成率100%  文件准确发放率100%  客户满意率96.5分  采购产品合格率≥100%  产品一次交验合格率100％  设备保养率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。 |  |
| 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：2021年1月10日（上次内审时间为2020年1月20日，时间间隔未超过12个月，符合策划要求）。  范围：公司质量体系覆盖的各部门、所有过程。  审核组组成：胡双泉（组长）  李海滨（组员）  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》，《生技部审核检查表》，《供销部审核检查表》、《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 涉及生技部8.5.1条款，不符合事实描述“发现特殊过程未见确认记录”，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。 |  |
| 不合格和纠正措施（含10.2.1和10.2.2） | **10.2** | 公司制定《不符合，纠正与预防措施管理程序》及《持续改机控制程序》，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  不合格事实描述：2021.4.8对生产车间员工安全防护进行检查，发现员工部分员工未按要求佩戴防尘口罩。  责任部门：生技部  原因分析：员工没有足够的自我保护意识，对佩戴防尘口罩的重要性认识不到位。  采取的纠正预防措施：1、对相关员工进行安全教育培训，提高安全意识，杜绝此类事情再次发生2、加强安全用品使用检查。  完成情况：通过安全教育，员工认识到佩戴防尘口罩的重要性能自觉执行佩戴防护用品。  验证人：李海滨 2021.4.10  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：供销部 主管领导：胡双泉 陪同人员：李海滨 | 判定 |
| 审核员：杨珍全， 审核时间：2021.5.10下午 |
| 审核条款：5.3组织的角色、职责和权限；6.2质量目标及其实现的策划；8.2产品和服务的要求；8.4外部提供过程、产品和服务的控制；8.5.3顾客或外部供方的财产；8.5.5交付后的活动；9.1.2顾客满意； |
| 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供销部的岗位职责，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** | 供销部负责人：李海滨  查《部门质量目标测量报告》  测量时间：202年1月-4月  1）客户满意率≥95% 实测：96.5分  2）采购合格率≥98% 实测：100%  3）合同评审率100% 实测：100%  4）产品按期交付率≥95% 实测：98%  抽见：顾客满意度分析报告，2021年1月对四位顾客进行满意度调查，实测顾客满意达到96.5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。 | 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，供销部采用上门拜访、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《顾客满意度监视和测量控制程序》规定，对市场进行调研，定向顾客提供的产品和服务的要求，从以下几个方面来确定与服务有关的要求：  （1）顾客对产品规定的要求,包括产品内容、技术、进度和费用要求及后期服务要求；  （2）与产品有关的法律、法规要求；  （3）公司确定的其他附加要求；  顾客对产品的需求信息是以销售合同的形式传递。  抽查情况如下：  抽销售合同：   1. 顾客：毛中华（私人）   销售产品：质感漆、乳胶漆  下单时间：2021-4-17  合同明确了产品型号、名称、数量、质量要求、运输方式、违约责任等。  2、顾客：光兰欧（私人）  销售产品：真石漆、乳胶漆  下单时间：2021-4-9  合同明确了产品型号、名称、数量、质量要求、运输方式、违约责任等。  3、顾客：曾佑文（私人）  销售产品：真石漆、乳胶漆  下单时间：2021-3-2  合同明确了产品型号、名称、数量、质量要求、运输方式、违约责任等。  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 | 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。抽查:《供货合同评审记录表》  ◆2021年4月17日签订的《合同》  顾客名称：毛中华（私人）  产品名称：质感漆、乳胶漆  评审内容：顾客对产品明示与潜在的要求；公司能力是否满足客户要求；合同的签订是否符合国家的法律法规；公司现有设备是否满足客户要求等。  评审人：李海滨、胡双泉  评审结论：同意签订该合同。  批准：胡双泉 2021-4-15  ◆2021年4月9日签订的《合同》  顾客名称：光兰欧（私人）  产品名称：真石漆、乳胶漆  评审内容：顾客对产品明示与潜在的要求；公司能力是否满足客户要求；合同的签订是否符合国家的法律法规；公司现有设备是否满足客户要求等。  评审人：李海滨、胡双泉  评审结论：同意签订该合同。  批准：胡双泉 2021-4-7  ◆2021年3月2日签订的《合同》  顾客名称：曾佑文（私人）  产品名称：真石漆、乳胶漆  评审内容：顾客对产品明示与潜在的要求；公司能力是否满足客户要求；合同的签订是否符合国家的法律法规；公司现有设备是否满足客户要求等。  评审人：李海滨、胡双泉  评审结论：同意签订该合同。  批准：胡双泉 2021-3-1  现场查见其他合同均进行了评审并保留了相应的记录  基本满足要求 | 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？a）外部供方的过程、产品和服务构成组织自身的产品和服务的一部分；  b）外部供方替组织直接将产品和服务提供给顾客；  c）组织决定由外部供方提供过程或部分过程。  组织是否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？  相关活动和由评价引发的任何必要的措施，是否保留所需的记录？ | **Q8.4.1** | 公司策划了《采购控制程序》，明确采购物料、设备等，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。  负责人讲，公司的生产原材料从合格供应商采购，公司产品原材料比较单一，主要供方现目前只有3家。  见《合格供方名录》，均进行了合格供应商评价确认，  --《合格供方名录》  1、成都金鼎川科技有限公司 （供应：助剂等）、列入日期：2018年9月  2、四川宝兴县祥瑞碳酸钙厂（供应：钙粉、石英沙、石粉等）、列入日期：2020年9月  3、重庆贸凯建材有限公司(供应：钛白粉、乳液等）、列入日期：2018年9月  公司于2018年9月组织各部门对以：成都金鼎川科技有限公司、重庆贸凯建材有限公司二家供方的资质、产品质量、价格、交付期、售后服务等进行了评价，有各部门评价人签字。  查去年新列入的供方：四川宝兴县祥瑞碳酸钙厂的评审资料，也按程序进行了评价。  抽查《供方评价表》  供应商：四川宝兴县祥瑞碳酸钙厂、供应：钙粉、石英沙、石粉等  评价项目：从供方资质、履约能力、质量和售后服务等方面进行综合评价。  评价结论：该公司产品能满足要求，同意列入公司合格供方名录。  评价人：李海滨、胡双泉 评审日期 2020.9.10  **查供方年度绩效评价，未能提供成都金鼎川科技有限公司和重庆贸凯建材有限公司二家的评价资料。不符合GB/T 19001:2016 idt ISO 9001:2015标准8.4.1条款：“组织应基于外部供方按照耍求提供过程、产品和服务的能力，确定并实施对外部供方的评价、选择、绩效监视以及再评价的准则。 对于这些活动和由评价引发的任何必要的措施，组织应保留成文信息。”的要求。** | N |
| 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？ | **Q8.4.2** | 查，公司对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：质量、价格、供货时间、售后能力等。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：  抽查《供方评价表》  供应商：四川宝兴县祥瑞碳酸钙厂、供应：钙粉、石英沙、石粉等  评价项目：从供方资质、履约能力、质量和售后服务等方面进行综合评价。  评价结论：该公司产品能满足要求，同意列入公司合格供方名录。  评价人：李海滨、胡双泉 评审日期 2020.9.10  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6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》，要求采购的主要材料必须进行检验。  公司对产品名称、型号规格、外观、数量、质量合格性证明文件进行了验收。供方以送货单形式表达，抽查验证记录  1、抽：2021-5-6《送货单》  产品名称：乳液 型号：AX-3020 数量 :4000桶 （规格50kg/桶）  检验项目：颜色、外观无结块、数量；  验证结论：合格 、验证人：李海滨  收货员：涂红丽  2、2021-5-5《送货单》  产品名称 规格型号 数量 外观  增稠剂 TRM203 125Kg 乳白色，液态  润湿剂 PE100 200Kg 透明，液态  .......  验证结论：合格 、验证人：李海滨  收货员：涂红丽  3、2021-5-9《送货单》  产品名称 规格型号 数量 外观  石英砂 80um 5T 无杂质、结块  石英砂 50um 8T 无杂质、结块  石英砂 60um 5T 无杂质、结块  钙粉 1250 15T 无杂质、结块  验证结论：合格 、验证人：李海滨  收货员：涂红丽  4、2021-5-3《送货单》  产品名称 规格型号 数量 外观  碳黑 K01 20Kg 液态  验证结论：合格 、验证人：李海滨  收货员：涂红丽  .........  基本符合要求。现场查看其他采购物料均按要求进行验证入库，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内容 | **Q8.4.3** | 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，组织通过采购计划单来实现采购。  1)抽：《物资采购计划单》  时间：2020.4.30、供应商：成都金鼎川科技有限公司  产品名称 规格型号 数量 计划到货时间  分散剂 K30000 400Kg 2020.5.6  湿润剂 PE100 100Kg 2020.5.6  中和剂 AMP95 150Kg 2020.5.6  ......  2)抽：《物资采购计划单》  时间：时间：2020.4.1、供应商：重庆贸凯建材有限公司  产品名称 规格型号 数量 计划到货时间  乳液 3030 5000Kg 2021.4.5  钛白粉 996 1000Kg 2021.4.5  .......  3)抽：《物资采购计划单》  时间：2021.3.2  产品名称 规格型号 数量 计划到货时间  石英砂 1200 5000Kg 2021.3.5  石英砂 400 3000Kg 2021.3.5  石英砂 100 5000Kg 2021.3.5  ...........  公司的采购物资计划单明确了采购产品的具体要求，且均在合格供方处进行采购。  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 |
| 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，所有信息均采用电子档进行专人存档保管、防止外泄。自体系建立以来未有顾客财产发生丢失的情况。  现场查看，顾客财产管理基本受控。 | 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  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服务、运输服务等。  查问，对于已经交付的产品，公司承诺：产成品交付后随时跟踪质量状况，发现问题，及时上门进行解决。  查，公司策划了售后服务要求。  对售后服务的内容进行了跟踪记录，交付后活动基本满足要求。 | 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《顾客满意程度评价程序》，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》2021年1月的调查表共4份，回收4份 ：  --调查内容包括：质量、服务、价格、交期等.  ---客户对质量、价格、交期、服务等内容都比较满意。  --统计分析结果：96.5分（已实现既定目标）  公司负责人讲：通过本次对4家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及准确性都比较满意。  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