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/陪同人员：张本林、郭爱霞 /刘燕 | 判定 |
| 审核员：冷春宇 审核时间：2021-5-30 |
| Q:4.1理解组织及其环境、4.2理解相关方的需求和期望、4.3 确定管理体系的范围、4.4质量管理体系及其过程、5.1领导作用和承诺、5.2管理方针、5.3组织的岗位、职责和权限、6.1应对风险和机遇的措施、6.2质量目标及其实现的策划、Q6.3变更的策划、7.1.1资源总则、7.4沟通、9.3管理评审、10.1改进、10.3持续改进，国家/地方监督抽查情况；顾客满意、相关方投诉及处理情况；一阶段问题验证，验证企业相关资质证明的有效性； |
| 1、理解组织及其环境总要求 | Q4.1 | 该公司1997年3月13日注册，法人：张本林，总经理：张本林。注册地址：菏泽市丹阳办事处郭庄社区69号；生产经营地址：菏泽市泰山路与解放大街交叉口北100米；有租赁合同。营业执照符合要求，见附件。认证范围为：Q：实验用专用仪器仪表、通用仪器仪表的生产(不含需许可证产品)公司管理体系设置了办公室、质检部、供销部、生产部。总经理张本林 介绍：公司推行管理体系的目的就是提高公司市场准入。企业在2015年通过了质量管理体系认证，本次属于转机构。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。公司每年办公室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 | 公司对这些相关方及其要求的相关信息进行监视和评审，以便于理解和持续满足相关方的需求和期望。本公司考虑以下相关方：--顾客；--最终用户或受益人；股东；---外部供应商；--雇员及其他为组织工作者；--法律法规及监管机关；--地方社区团体；--非政府组织等。目前顾客的主要需求期望是：提供顾客满意的生产产品和销售产品和服务。 |  |
| 确定管理体系的范围 | Q 4.3 | 公司管理体系范围为：Q：实验用专用仪器仪表、通用仪器仪表的生产(不含需许可证产品)不适用情况：质量管理体系8.3条款不适用，按照标准和顾客要求以及传统加工工艺生产，无需再进行设计开发，删减不影响组织满足法律法规和顾客要求的能力和责任，删减适宜。外包情况：产品运输过程。 |  |
| 管理体系及其过程 | Q4.4 | 该公司2018年12月1日根据自身的实际情况和标准的要求组织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。实施了管理体系，通过对过程检测结果进行分析管理体系得以不断改进。负责人介绍管理体系运行以来效果不错管理有了一定的提高。每半年对管理目标完成情况进行统计分析，出示2020年1-12月份管理目标分解及完成情况记录。与负责人交流：部门确定了满足与管理体系有关的客户及相关方的要求。1.公司通过监视和评审有关相关方及其有关要求的信息，实现持续改进。如供应商管理、合同条款、 实验用专用仪器仪表、通用仪器仪表的生产(不含需许可证产品) 质量及使用的安全可靠性、服务的时效性等风险和市场开拓的机遇。2. 应对风险的措施：a) 通过供应商的选择和评定来控制风险，选择供应商时考核其资质及其提供合格产品和合格服务的能力，应与客户需求相匹配。b)通过签订客户协议和供应商协议的条款把控风险。从各个方面确保产品的生产与销售质量，提高客户满意度，同时对风险加以控制。3.识别进行 实验用专用仪器仪表、通用仪器仪表的生产(不含需许可证产品) 风险及具体应对措施，采购的风险，严格供应商评审，选择合格供方，要求其销售能力和产品质量满足客户要求，并严格进行合格供方业绩评价。通过采购合同或协议与销售合同或协议的条款匹配来控制风险，产品经检验后交货来控制产品质量的风险。4.通过对 实验用专用仪器仪表、通用仪器仪表的生产(不含需许可证产品) 的风险控制和销售环保、交付等风险控制，在具体操作过程中实施的措施，实现了对整个供应链管理的风险控制，为客户提供更全面的 实验用专用仪器仪表、通用仪器仪表的生产(不含需许可证产品) 的服务。 |  |
| 领导作用与承诺--总则 | Q5.15.1.1 | 公司总经理张本林 介绍主要承诺有：1)对管理体系的有效性要承担责任；2)建立公司的管理方针和目标并确保与公司的环境相适应，与公司战略方向保持一致以及方针在公司内得到沟通理解和有效实施； 3）确保管理体系要求融入公司的生产、销售各过程。4）促进使用过程方法和机遇风险的思维。5)建立合理的公司组织结构,确保管理体系所需资源能被获得；6)建立良好的沟通机制，杜绝因沟通影响管理体系运行有效性；7）确保管理体系实现其预期的结果。8)促使员工积极参与，指导和支持他们为公司管理体系的有效性作出贡献。9）推动公司改进和创新；10)做好管理岗位的任命，公司内部公开发布任命书，以支持其他管理者在其负责领域证实其领导作用；对全体员工进行了顾客关注焦点的宣传和培训，制定了管理文件和管理目标，并按规定进行了管理评审，目前该公司的管理体系基本得到了落实。管理层通过制定方针和目标并通过会议、培训等形式要求员工理解企业的方针目标以及传达守法经营及达到顾客满意的质量意识的重要性并形成制度化，强调企业实施管理体系管理的重要性。资源提供充分并通过定期进行管理评审发现过程中存在的问题并加以改进，承诺基本有效。企业通过会议、培训等形式要求员工理解公司的方针和目标，以及遵守法律法规的重要性及顾客满意的重要性，并形成制度化，规定了定期检查落实的情况，并有具体要求。承诺基本实现，没有违反的情况发生。 |  |
| 以顾客为关注焦点 | Q5.1.2 | 总经理证实其以顾客为关注焦点的领导作用和承诺，通过以下方面实现：a) 确定、理解并持续满足顾客要求以及适用的法律法规要求；b) 确定和应对能够影响产品、产品符合性以及增强顾客满意能力的风险和机遇；c) 始终致力于增强顾客满意。详见审核Q9.1.2条款记录。 |  |
| 方针制定方针沟通方针 | Q5.2 | 该公司管理方针，做一流产品、创一流企业,以优质的产品，不断满足顾客需求。公司以质量标准为基础，结合公司实际特制定管理方针。与总经理进行交谈，总经理对方针内涵的理解较深刻。方针能为制定目标提供框架，方针基本符合标准的要求。总经理用会议、文件等手段保证管理方针为全体员工理解并落实到工作中。张本林 总经理说管理评审时对方针的持续适宜性进行了评审，有评审记录。以上管理方针通过文件、培训等形式将公司管理方针传达给所有为公司工作或代表公司的人员，相关方也可通过办公室获取公司管理方针。 |  |
| 组织的岗位、职责和权限 | Q5.3 | 确定了部门、各岗位人员职责、权限和相互关系，并在公司内对各级员工进行了必要的传达。对从事生产与销售有关的管理、执行和验证人员规定其职责、权限及其相互关系，以实现公司管理方针和目标。建立、实施和保持公司管理体系所需的过程，公司决定任命 郭爱霞 为管理体系的管理者代表。其职责和权限规定如下：确保本公司管理体系所需的过程得到建立、实施和保持，代表总经理行使职权；向最高管理者报告管理体系的运行、管理业绩情况以供评审，并提出管理体系改进方面的建议；确保在整个组织内提高满足顾客、相关方要求和适用法律法规要求的意识；组织落实公司管理体系的管理评审和内部审核；及时处理影响公司管理体系正常运行的有关问题；负责公司管理体系有关事宜的对外联络等。询问管代职责回答正确。 |  |
| 应对风险和机遇的措施 | Q6.1 | 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《风险和机遇的应对控制程序》，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。将需要应对的风险和机遇进行风险分析确定风险级别（一般风险、高风险），在管理体系所确定的过程（客户开发、供应商的要求等）中，整合制定针对性管理措施（如程序控制等）。提供了“经营环境分析及对策”，已认真交流风险如战略失误、环保及人力资源成本上升、竞争不断加剧等，主要措施确定战略应更加科学严谨；通过提高管理水平消化人力资源成本上升；加强采购、生产、销售控制；执行国家环保要求；通过差异化策略提高竞争力。效果待观察。机遇主要是现在社会需求不断增多。 |  |
| 目标和措施计划（管理方案） | Q：6.2 | 查DZKW—SC—2018 A/0《管理手册》，策划并制定了质量目标，并在相关职能、层次和过程上建立目标考虑了适用的要求，并与产品和服务的符合性以及增强顾客满意有关，均可测量，并与方针基本一致。目标以公告、会议形式传达、培训和内部沟通等形式进行了沟通。查《管理手册》，制定了公司目标，并在管理体系所需的相关职能。 质量目标：产品出厂合格率100%； 顾客满意度≧95%；;组织对公司质量目标、指标予以分解，并在相关职能层次部门建立分目标，查见《目标考核表》，2021.4.3日统计均完成。 |  |
| 变更的策划 | Q6.3 | 公司确定需要对管理体系进行变更时，应经策划并系统的实施。公司应考虑：a) 变更目的及其潜在后果；b) 管理体系的完整性；c) 资源的可获得性；d) 责任和权限的分配与再分配。公司目前对管理体系暂无变更。 |  |
| 资源、总则 | Q7.1.1 | 查公司配备了必要的人力资源，基础设施(实验用专用仪器仪表、通用仪器仪表的生产(不含需许可证产品)生产设备、办公设备、车间、仓库等)，规范文件、资金等必要的资源，能够持续满足顾客需求和管理体系改进的需要。 |  |
| 沟通 | Q7.4 | 公司编制并实施了《DZKW.CX04-2018 信息交流、沟通、参与和协商控制程序》，规定了职责、工作流程，包括内部沟通和外部沟通的方法和要求。公司确定了质量管理体系相关的内部和外部沟通，包括：沟通什么；何时沟通；与谁沟通；如何沟通；由谁负责，内外部沟通具体体现在公司内部工作会议、质量例会、员工的培训、公司宣传栏等，与外部的沟通具体体现在合同签订、满意度调查。与质监、环保、安监部门及顾客和供方等方面。现场查阅内部交流：方针、目标完成情况、内审和管理评审报告、不符合信息等。外部交流：通过参加会议和接收文件就相关质量信息进行相互沟通。和员工刘某面谈，知道公司的管理者代表履行了相应的职责。 |  |
| 管理评审 | Q9.3 | 提供：1.管理评审计划， 评审目的：评价管理体系的持续适宜性、充分性和有效性，寻求管理体系改进的机会；评审时间：计划2021年4月25日进行，初审无间隔要求， 评审方式：会议评审，计划编制：刘燕 审核：郭爱霞 批准：张本林 编制日期：2021.4.20，查看管理评审记录：参加人员包括公司总经理、管理者代表 郭爱霞 总经理 张本林 供销部 郭存良  办公室 刘燕 质检部 马建华 生产部 张泽平 管理者代表 郭爱霞 计划中明确了评审内容和资料准备要求。2.管理评审会议记录，按计划的时间实施了管理评审。管理评审输入：方针、目标的适宜行和实现情况；管理体系的符合性；内审结果；内外部环境分析及风险应对措施的落实情况；纠正预防措施及持续改进能力；重要环境因素和不可接受风险控制及效果；合规性评价；可能影响管理体系的变更；质量事故、顾客满意度；改进建议等；3.管理评审报告，管理评审结论：管理体系文件运行是有效的，方针和目标的贯彻是有效的。没有发生质量和环境、安全投诉，运行符合法律法规的要求。领导的重视为体系的运行创造了有利条件。为保证三体系的持续正常有效运行，对运行中存在的问题根据实际情况及时纠正。4.改进建议：全面强化各级领导积极参与公司“三体系”运行工作。在实施过程中，使其充分理解体系运行的真正意义，提升其使命感和责任感。建立奖惩机制，促使全体职工自觉参与公司“三体系”管理，避免出现人为的执行偏差。进一步加强记录管理。未见相关的措施计划落实的相关证实，已交流。 |  |
| 总则 | Q 10.1 | 综合全部审核证据认为公司管理体系方针、目标、内部审核、管理评审、不合格和纠正措施各项要求得到落实，相关管理活动得到有效开展，体现了持续改进的要求及改进产品和产品来满足未来的需要和期望。考虑了分析、评价结果及管理评审的输出，并确定了对存在应关注的持续改进的需求和机遇。  ——具体事实可见审核10.2条款记录。 |  |
| 持续改进 | Q 10.3 | 公司组织确定并选择改进机会，采取必要措施，满足顾客要求和增强顾客满意。包括：a) 改进产品或服务，以满足要求并关注未来的需求和期望；b) 纠正或减少不利影响；c) 改进管理体系绩效和有效性。对以下方面所需的监视、测量、分析和改进过程进行策划和实施：1.证实产品生产和和销售满足规定的要求；2.确保管理体系的符合性；3.持续改进管理体系的有效性。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。公司利用管理方针、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，持续改进管理体系的适宜性、充分性和有效性。详见相关条款审核记录。 |  |
| 人数 |  | 公司现有员工10人，与申报管理体系人数基本一致。 |  |
| 事故 |  | 公司管理体系自运行以来，未发生质量事故 |  |
| 顾客投诉 |  | 管理体系运行期间未发生顾客及相关方投诉情况 |  |
| 上级主管单位监督抽查 |  | 目前没有上级主管部门对公司的在质量监督抽查 |  |
| 遵纪守法情况 |  | 目前公司经营过程中没有发生违反相关法律法规及其他要求的情况 |  |
| 一阶段问题整改 |  | 一阶段提出的问题已纠正。 |  |

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/陪同人员 刘燕 /郭爱霞 | 判定 |
| 审核员：冷春宇 审核时间：2021-5-30 |
| QMS: 5.3组织的岗位、职责和权限、6.2质量目标、7.1.2人员、7.1.6组织知识、7.2能力、7.3意识、7.5.1形成文件的信息总则、7.5.2形成文件的信息的创建和更新、7.5.3形成文件的信息的控制、9.1.1监视、测量、分析和评价总则、9.1.3分析与评价、9.2 内部审核，  |
| 组织的岗位职责和权限 | Q5.3 | 该部门主要负责公司管理 体系文件、资料、记录及外来文件的归档管理；制定公司人力发展规划，确保公司人力资源；制定公司员工有关培训计划并落实；公司人员业绩考评工作；进行运行控制检查；管理体系和标准的宣贯工作；收集、分发和宣贯国家有关的法律、法规；组织、实施公司内、外质量体系审核，纠正并控制管理体系实施过程中的不合格项，参与管理评审；及时与环保主管部门交流，跟踪项目相关的最新环保要求；本部门的环境因素、危险源的识别评价和控制。与办公室负责人沟通，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。 |  |
| 目标及其实现的策划总要求 | Q6.2 | 本部门分解管理目标有：培训计划完成率100%培训合格率100%文件化信息受控率100%；目标均可量化可测量。查2021年1-3月份考核，办公室管理目标均已完成。检查人：郭爱霞、刘燕 日期：2021.4.3日。 |  |
| 人员 | Q7.1.2 |  办公室根据各部门的需要配备管理体系运行所需的人员，均经过相关培训，有公司任命证书。目前公司有员工10人，各部门人员配备基本充分，基本符合要求。 |  |
| 组织的知识 | Q7.1.6 |  公司确定运行过程所需的知识。内部来源包括：公司运作准则（管理手册、程序文件、管理制度、作业记录等）、管理过程控制失败和成功项目吸取的经验教训和改进的结果等；外部来源包括：外来资料（如顾客反馈的信息、质量、技术规范）、法律法规、市场信息等。对知识的保持采取文件资料的保存和信息系统存储方式，在公司内部通过传递、交流、培训等方式获取。为获取更多必要的知识采用工作经验总结、顾客意见的采集，行业领先者的最佳实践调查等。主要是从顾客满意度调查收集的顾客抱怨、反馈等知识。  |  |
| 能力 | Q7.2 | 公司对各岗位能力规定的要求包括了专业技能、岗位资格、能力、工作经验等。提供《主要任职岗位要求》主要对公司各部门负责人及员工能力要求分别从年龄、教育程度、经验、经历、技能要求等方面进行了规定，定期进行评价，根据结果采取措施，通常是培训。查2020-2021年培训计划，内容包括中层及以上人员：管理手册和程序文件培训，相关人员：关键、特殊过程培训、产品特性作业指导书，提高相关人员技能，在组织特定范围内进行改进，新员工：基础教育、厂规厂纪、相关法律和其他要求、操作技能，安全生产和质量意识，中层人员：对法律法规和其他要求的遵循，要求掌握其内容要求，中层管理人员：企业管理基本知识、质量意识，检验员培训，特殊过程知识培训，设备管理、仓库管理培训等。抽查《培训记录》：1、2021.3.12-15日体系文件等文件学习进行了培训。培训老师： 郭爱霞，参加人员：各部门人员等。通过问答对理解情况进行考核，考核结果：全部通过，验证人：刘燕。2、2020年8月9日检验员知识培训，参加人：各生产部门负责人及主要操作员工等，培训老师：张本林。通过问答对理解情况进行考核，考核结果：全部通过。3、2020年11月7日进行了关键过程与特殊过程培训等，培训老师： 郭爱霞。参加人：所有管理人员。通过问答对理解情况进行考核，考核结果：全部通过。特殊工种：无。 |  |
| 意识 | Q7.3 | 通过学习、宣传等方法使在组织控制范围内的相关工作人员知道管理方针；相关的质量目标；员工对质量管理体系有效性的贡献，包括改进质量环境绩效的益处；不符合质量环境和职业健康安全管理体系要求的后果。询问郭爱霞知道公司方针，知道所在的工作岗位的质量目标，也了解自己的工作好坏会影响组织资质量管理体系的有效运行。 |  |
| 绩效 总则 | Q9.1.1 | 办公室对管理体系的过程能力进行监视和测量，通过内审对管理体系运行的符合性和有效性进行监测，结论管理体系总体运行有效。详见审核9.2条款；通过管理评审对管理体系的充分性、有效性和适宜性作了肯定的评价。详见审核9.2条款记录；通过目标考评，监测管理体系运行的有效性，提供了2021年1-3月份的目标完成情况，公司及各部门的管理目标均能完成。 |  |
| 成文信息 | Q7.5 | 公司形成了文件化的管理手册、程序文件、三级管理文件以及所要求的记录。公司编制的程序文件基本符合标准要求的所有程序文件，第三层次文件对体系及其相互关系在手册中做了描述，记录表单满足公司目前的质量体系运行的需要。公司文件分：管理手册、程序文件、制度和作业指导书，外来文件：包括产品国家标准，质量记录，满足公司目前的管理体系运行的需要。体系文件基本能保证有效性和效率的要求。查公司按照文审要求对管理手册进行了修改，符合要求。无企业标准。查管理手册、组装作业指导书等文件，编制：办公室，审核郭爱霞，批准：张本林 ，2018年12月1日，查文件编审批手续齐全、文件清晰、编号符合文件控制程序要求。查办公室文件，都有受控标识，有效版本。查外来文件：与产品要求和质量管理体系运行有关的国家法律法规、标准等；行业、地方颁布的条例、标准、规范、规程、办法等，如《中华人民共和国产品质量法》、《中华人民共和国合同法》、《中华人民共和国公司法》、《实验室仪器和设备质量检验规则 GB/T 29252-2012》、《石油产品水分测定法 GB260-1977》等。查文件发放：办公室2018年12月1日下发了管理手册、作业指导书等文件。查办公室文件有标识，检索方便，文件夹存放于铁制文件柜内，防护符合要求。公司提供《记录清单》，有内审报告、巡查表、合格供方名录、培训记录、管理评审报告等记录。明确了记录名称、编号、使用保存部门、保存期限等，并经审核后使用。公司各种记录由各使用部门保存，查阅办公室保存的记录环境情况，归档文件、记录存放于通风、干燥、防蛀的文件柜内，环境干燥、通风，符合文件归档的要求。抽查归档文件整理情况，办公室已将文件进行了分类，按文件的名称、编号及时间装文件袋进行归档，文件较清洁，字迹清晰，检索方便，抽查有内部审核资料、管理评审资料等，均已装订成册。外来记录（如顾客投诉记录等）由相关部门负责保管、归档。原件记录原则上不外借，其它记录查阅时须有关部门同意后，方可查阅。作废文件：暂无。公司文件记录控制基本有效。 |  |
| 分析与评价 | Q9.1.3 | 公司数据包括：产品生产销售状况、管理体系运行、顾客满意、供方等过程的数据分析。查自公司管理体系运行以来，已经进行搜集信息和数据的活动：管理目标考核、顾客满意度调查、供方的交付和质量运行情况等的简单分析。统计技术查到：调查表用于顾客满意度调查；用于供方调查、评价和选择；用于市场调查。数据分析须加强，已沟通。公司通过对管理目标的状态评价产品和服务的符合性良好；对顾客满意度评价为达到目标要求；外部供方按时交付和质量经分析均满足要求，绩效良好。通过内审评审公司管理体系的策划已有效实施；通过管理评审评价公司应对风险和机遇所采取措施有效，管理体系有效、绩效良好，评价出管理体系改进的需求有进一步提高顾客满意度。信息和数据分析、评价情况见各相关过程的审核记录。 |  |
| 内部审核 | Q9.2 | 由管理者代表 郭爱霞 组织内部审核，一般每年进行一次内部审核，时间间隔不超过12个月，抽查最近一次的内部审核情况：年度审核计划：提供《内部审核实施计划》，其内容已包括了审核目的、范围、准则、审核方法，计划编制：刘燕，批准：郭爱霞2021年3月25日，审核时间：2021年4月1-2日审核目的：验证质量管理体系对标准的符合性及实施的有效性和充分性，持续改进管理体系。审核依据：三体系标准、体系文件、顾客要求、相关法律法规等内部审核实施：内审员郭爱霞、马建华、刘燕、郭存良，审核按计划进行，4名内审员经内部培训合格，能力尚可。审核计划已考虑到互查的公正性，无审核员审核本部门的工作，计划内容涉及各部门，条款覆盖整个体系。提供了内部审核检查证据，其中包括对总经理/管理者代表、办公室、供销部、生产部、质检部等部门的审核记录，条款与策划结果相一致，记录较完整。本次内审发现1个一般不符合项，查法律法规清单部分法律法规不是最新版本。针对这个不合格，责任部门已分析了原因并采取了纠正措施，按要求进行了整改，最后内审员进行了验证，纠正措施实施有效。内部审核结论：提供了《内部审核报告》，对现场审核进行了综述，本公司质量/环境/职业健康安全三合一管理体系符合公司管理手册、程序性文件、ISO9001:2015、ISO14001:2015、ISO45001:2018的要求，本公司质量/环境/职业健康安全三合一管理体系得到了有效实施，运行实施保持了适宜性。公司内部审核基本有效。 |  |
| 不合格和纠正措施 | Q10.2 | 负责人介绍公司在运行过程中对发现的不合格都会采取纠正、纠正措施以防止不合格或不符合再次发生，同时也会举一反三地看待其他部门或类似过程，采取预防措施以防止发生不合格或不符合。 公司内审时发现的不符合项进行了原因分析、纠正措施和验证，详见管理层9.2审核记录。公司对纠正及预防措施的管理基本符合要求。 |  |

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：供销部 主管领导/陪同人员 郭存良/郭爱霞  | 判定 |
| 审核员：冷春宇 审核时间：2021-5-30 |
| QMS:5.3组织的岗位、职责和权限、6.2质量目标、8.1运行策划和控制、8.4外部提供过程、产品和服务的控制、8.2产品和服务的要求、8.5.3顾客或外部供方的财产、9.1.2顾客满意、8.5.5交付后的活动， |
| 组织的岗位职责和权限 | Q5.3 | 本部门主要负责采购、销售和顾客满意度的及相关质量管理活动的实施与执行与供销部负责人沟通，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。有办公桌、电脑、空调等能满足部门体系运行需求。 |  |
| 目标及其实现的策划总要求 | Q6.2 | 管理目标有： 采购产品合格率100%顾客满意率≥95%； 目标可测量，与公司方针一致。管理目标完成情况：查到2021年1-3月份目标完成情况，以上管理目标已全部完成，考核： 郭爱霞、刘燕。2021年4月3日 |  |
| 顾客沟通 | 8.2.1 | 供销部负责人介绍沟通方式主要是电话、传真、资料传递、公司网站、广告等形式宣传本公司有关产品及公司的有关信誉等。针对合同洽谈、签订、履行过程中的问题，及时电话联系，明确各自的要求，执行合同。目前沟通效果良好。 |  |
| 与产品和服务有关要求的确认、与产品有关要求评审 | 8.2.2、 8.2.3  | 编制了《DZKW.CX24-2018 与顾客有关的要求控制程序》，供销部经理介绍：通过招标会、市场调查、客户的走访、电话、传真了解市场的需求状态。主要业务以招标文件、订单、合同、电话、邮件、传真等形式确定与产品有关的要求，均已保存或进行相应的记录。对顾客的要求由供销部内勤直接对顾客要求进行识别、确认，对于存在的问题直接提出和顾客进行交流沟通，在合同签订前在公司微信群内对合同的要求进行评审。销售经理介绍，企业收到客户需求后，供销部门内勤人员在微信群内组织供销、质检、生产、办公室等部门予以评审，没有异议可以满足要求后才签订购销合同，合同评审均是在合同回传给客户之前进行。抽查合同1 顾客：烟台渤海制药集团有限公司，2020.10.15日购买产品名称：搅拌控温电热套3个、恒温干燥箱1个、恒温稀释仪1个、水浴恒温振荡器8个、多孔电热套10个、恒温水浴锅2个、超声波清洗器1个、电动搅拌机1个、蒸发器5个，另合同约定了价格、交货日期、交货地点方式、验收期限和方法、包装及运费、结算方式、质保和服务等内容，查到合同评审表，2020.10.15日公司各部门负责人评审后同意签订。抽查合同2：顾客名称：塔里木油田公司，2021.3.13日购买产品名称：原油样品稀释仪2个、原油脱水仪2个、原油取样仪5个、原油水份测定仪10个、原油含水试验器3个、恒温水浴锅5个、清洗机5个、制冷循环水冷却器5个；另合同约定了价格、交货日期、交货地点方式、验收期限和方法、包装及运费、结算方式、质保和服务等内容，查到合同评审表，2021.3.13日公司各部门负责人评审后同意签订。抽查合同3：**2020年10月27日与“大港油田集团有限责任公司”签定的销售“XSFS-2A原油含水测定仪” 等产品的《买卖合同》；查合同评审情况：无法提供对以上销售合同进行评审的证据，不符合规定要求，开具了不符合报告。**销售部经理介绍：目前尚未发生合同更改的情况，询问对更改情况的控制较为明确清楚。 产品和服务要求的评审还需加强管理。 | N |
| 与产品有关要求的更改 | 8.2.4  | 管理手册对产品和服务要求的识别和更改进行了策划和规定； 经过查阅企业订单文件，并与供销部负责人进行沟通，目前暂无产品和订单变更的情况；后续经营中，如出现有产品和订单要求的变更，将按照文件规定要求进行控制。基本符合要求。 |  |
| 外部提供过程、服务和服务的控制 | Q8.4 | 查有《DZKW.CX23-2018 外部提供过程产品服务控制程序》，控制方式较为简单，通过合同对传递的相关信息进行传递。公司目前需要采购的物资主要有机壳、电源开关、仪表、电源、玻璃仪器、加热器、电线、线路板、机电设备、包装物等。本公司的合格供方主要有菏泽市电器电子配件城、江阴深亚光学玻璃有限公司、淄博新华仪表厂、常州汇邦电子有限公司、山东菏泽德邦物流运输有限公司（产品运输外包方）等。提供《供应商能力调查评价表》，评价项目包括产品质量、价格、服务、交货期等。查以上供方及外包方的评价表。评价结果可作为合格供方，批准人：总经理张本林，评价日期2020.9.5日。抽查采购计划，内容包括：物品名称、规格型号、数量、到货日期、编制、批准等内容齐全。 如：2020年11月10日编制的采购计划，

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 物品名称 | 数量 | 到货日期 |
| 1 | 电源 | 20个 | 2020.11.25 |
| 2 | 加热板 | 5个 | 2020.11.25 |
| 3 | 玻璃仪器 | 5个 | 2020.11.25 |
| 4 | 温度计 | 10个 | 2020.11.25 |
| 5 | 机壳 | 5个 | 2020.11.25 |
| 6 | 搅拌器 | 10个 | 2020.11.25 |
| 7 | 电流表 | 20个 | 2020.11.25 |
| 8 | 旋转调节按钮 | 20个 | 2020.11.25 |
| 9 | 离心机 | 3个 | 2020.11.25 |
| 10 | 压力表 | 5个 | 2020.11.25 |

编制：郭存良， 批准：张本林，日期：2020.11.10日，基本符合。经询问公司采购人员，在公司每次实施采购前，采购人员将采购数量以及供货时间等相关信息通过传真、邮件或电话告知供方。采购信息基本完整、适宜，且采购物资均来自合格供方。对采购物资进行了验证，具体见质检部Q8.6审核记录。 |  |
| 顾客或外供方财产 | Q8.5.3 | 顾客或外部供方的财产包括：资质证明文件（如营业执照和其它资质文件）、银行账号、联系方式、经营地址及档案资料等信息，由部门专门人员负责管理，分类登记放置。未发生损坏丢失等现象。 |  |
| 交付后活动 | Q8.5.5 | 如客户在使用过程中出现问题，先通过电话等方式进行解决，如远程无法解决，派专人到客户现场实地解决，暂无。 |  |
| 顾客满意 | Q9.1.2 | 负责人介绍说：主要通过调查表、专访（回访）、电话、传真等，监视顾客对其要求已被满足的程度的感受信息，了解顾客满意的程度。经查该公司于2020年共发出满意度调查表4份，收回4份，调查对象中国石油大庆石化公司等。调查内容包括对质量、价格、交货期、服务等进行调查，顾客满意度结果均满意。2020.12.5日郭存良对4份顾客满意度调查记录表进行了分析, 顾客满意度调查统计表平均满意96%，没有不满意的项目。至今没有发生顾客投诉，也没有因质量问题接到顾客反馈。 企业介绍，日常顾客反馈在产品交货期方面需加强，企业采取建立管理体系等相应措施，进行改进，加强管理，目前，在此方面企业反馈良好，但未保持记录，交流改进。部门仅对调查肤浅、调查方式单一，针对的信息进行简单利用，交流进一步改进。对于顾客日常有关信息，对于日常每批交付中发现问题均为一般问题，及时进行了解决，未保持记录，交流改进。 | Y |

说明：不符合标注N