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：黄嘉泰，赵丹（管代）， 陪同人员：罗均 | 判定 |
| 审核员：杨珍全， 审核时间：2021.8.11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；7.1.6组织知识；7.4沟通；9.1.1监测、分析和评价总则； 9.1.3分析和评价；9.2内部审核；9.3管理评审；10.1改进 总则；10.2不合格和纠正措施10.3持续改进；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，证书使用情况，上次不符合的整改 |
| 组织及其环境;相关方需求与期望;确定体系范围;体系及其过程;总要求 | 4.1;4.2;4.3;4.4 | 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：公司全体员工的服务、产品质量意识比较强，产品、服务质量在同行业中比较领先。对公司不利的内、外部因素有：市场竞争非常激烈，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。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；抽查关于内、外部环境评审记录，记录内容详实。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》相关方：员工、股东、银行、主管部门、供应商、客户等顾客的需求和期望：产品质量符合顾客要求、及时交货、价格合理、服务及时等；通过ISO9001:2015对企业的影响：影响公司的业务；监测指标：产品交付合格率、产品交付履约、顾客满意度等；公司确定的质量管理体系的范围为：轨道车辆配件、机电设备配件的销售 。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条款注册地址：重庆市渝中区民族路18号（新重庆公寓）9-2#生产/经营地址：重庆市江北区盘溪七支路11号永辉总部大楼25层2501号公司按照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，特殊过程为：销售过程。---公司外包过程：对于公司的外包过程进行了充分识别，结合本公司实际情况，公司外包过程为：无 | 符合 |
| 领导作用和承诺 | **5.1** | 总经理：黄嘉泰 组织代表：赵丹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。公司从销售、采购、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：“不断加强管理，坚持持续改进；不断完善服务，增强顾客满意。”公司建立的质量方针基本满足标准各项承诺的要求，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 |
| 组织的角色、职责和权限； | **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、商务部、技术服务部，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：赵丹负责，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 | **6.1**  | 公司策划并批准实施《风险评估报告》，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《风险评估报》：类型：外部因素； 类别：竞争风险：公司目前在市场占有率和领先趋势比较明显，但竞争对手也在发展，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、需求 、文化、经济、法律法规的变化等。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： 客户满意度≧95% 产品交付合格率95% 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 |
| 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 | 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。对顾客一般提出的问题，有专人负责解决。自体系运行以来，没有发生严重的顾客投诉事件。 | 符合 |
| 监测、分析和评价总则； | **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，销售过程中主要通过销售人员的能力、产品质量、价格等进行控制，详见业务部检查记录。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 |  |
| 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.查顾客满意度调查情况：公司2019年8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；通过统计顾客满意度为98%。组织对顾客满意度调查的信息和数据进行了分析、评价，提供顾客满意度调查评价报告。3.查质量目标统计等记录，公司2021年1-7月数据统计的结果为：a、采购产品及时率≥95%； 实测：100%b、顾客满意度≥95%； 实测：97%c、产品交付合格率≥95%； 实测：99.4%d、培训计划完成率100%； 实测：100%C、交期达成率100%； 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 |
| 内部审核(含9.2.1和9.2.2) | **9.2** | 编制有《内部审核管理制度》，制度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4日 （上次内审时间为2020年1月6日，策划基本符合要求）范围：公司质量体系覆盖的各部门、所有过程。审核审核组组长：甘谋（技术服务部） 罗均（行政部）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》、《商务部审核检查表》、《行政部审核检查表》、《技术服务部审核检查表》等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份涉及涉及商务部8.4.1条款，“未进行合格供应商的确认”查不符合报告，对不符合项进行了分析，并制定了纠正措施，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。 |  |
| 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1月18日（上次管理评审时间为 2020年1月20日，符合策划要求）主持人：黄嘉泰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，上次管评的改进跟踪情况等。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。本公司按照ISO9001：2015标准要求，公司采用统计技术对开发技术过程进行分析，过程质量处于受控之中。提出改进需求：商务部是我公司主要业绩部门，应熟知对我公司的销售管理和业绩考核的管理，可采用自学与辅导相结合的办法，通过学习提高对公司质量管理目标完成的理解和执行能力，此项工作由行政部负责落实。查改进计划，由行政部牵头与2021年1月24日对商务部业务人员进行销售制度及业绩考核培训。提供培训记录，评价记录描述人员培训有效，评价人：赵丹管理评审结论：本公司的质量管理体系，基本上是适宜的、充分的和有效的。 |  |
| 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》、《改进控制程序》、《不合格（品、项、事故、事件）控制程序》，等程序文件，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。 |  |
| 不合格和纠正措施（含10.2.1和10.2.2） | **10.2** | 公司制定《改进控制程序》，实施纠正措施，消除不合格的原因，以防止其再发生。在管理制度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提供有《纠正和预防措施处理单》1份时间：2021年4月21日 责任部门：商务部不合格事实描述：商务部新进员工刘莲对本部门管理目标不清楚。原因分析：对新进员工的体系管理相关知识培训力度不足。纠正措施：加强对新员工的体系培训，由行政部负责，在2021年5月20日前进行。 纠正措施完成情况：行政部于2021年4月27日完成了对新员工的体系培训工作，经现场提问员工刘莲均能正确回答，培训有效。 措施验证：实施有效验证人：赵丹纠正措施实施基本有效。 |  |
| 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 |  |
| 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，证书使用情况，上次不符合的整改 |  | 现场确认，公司质量管理体系覆盖范围：轨道车辆配件、机电设备配件的销售。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。2021年5月至今职能部门未对该公司产品进行质量监督抽查。现场查见认证证书、标志的使用无违规使用情况。上次不符合的整改：上次不符合项发生在技术服务部门8.5.2条款，已完成整改，且无类似情况再次发生，整改有效。 |  |

说明：不符合标注N

管理体系审核记录表

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 说明：不符合标注N | 涉及条款 | 受审核部门：行政部 ， 主管领导：罗均 ， 陪同人员：曹娟 | 判定 |
| 审核员：杨珍全， 审核时间：2021.8.11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；7.1.2人员；7.2能力；7.3意识；7.5文件化信息； |
| 组织的角色、职责和权限 | 5.3 | 查组织编制了《工作标准和职责汇编》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）负责人员的招聘、培训、考核和任用（4） 负责同本公司的顾客进行联系；。。。。。。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 | 6.2 | 行政部负责人：罗均查《部门质量目标测量报告》 测量时间段：2021年1月-7月； 培训计划完成率100%； 实测：100%......查2021年培训计划，抽查培训记录，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 | 7.1.2 | 查，公司编制了《质量手册》，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《工作标准和职责汇编》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：《工作标准和职责汇编》对各岗位任职要求，学历，经历等都作出了相应的要求。 现场确认，能满足规定要求。详见岗位任职考核、聘用记录。 | 符合 |
| 能力 | 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。详见《培训管理程序》；抽销售人员考评情况：见《商务部绩效考核表》姓名：甘韵 考评时间2021年1月--6月从工作业绩、工作态度、工作能力等方面进行了考核。考核结论：得分92分。………查，人员培训计划：2021年度培训计划8次，以完成4次。1、查2021.1.18培训记录； 培训内容：岗位技能培训；提供培训签到表、培训内容。参加人员：曹娟、罗均、甘韵、张愉等评价：基本能运用讲解的知识，达到培训的目的。培训评价人：黄嘉泰2、查2021.7.28培训记录；培训内容：销售流程。参加人员：曹娟、罗均、甘韵、张愉等评价：基本能运用讲解知识，对销售流程加深了理解。培训评价人： 黄嘉泰查，公司无特种岗位。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。---经与员工罗均、曹娟俩位沟通了解，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、作业文件等均有适当的标识和说明、相对固定的格式、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，体系文件均发放到各职能部门。查《文件发放登记表》现场抽见《质量手册》文件编号：PSK-QM-2020 2020年3月1日发布 编制：罗均 ，审核：赵丹，批准：黄嘉泰 签收人：罗均、黄嘉泰等抽见《程序文件》文件编号：PSK-CX-00 2019年10月1日发布  编制：罗均 ，审核：赵丹，批准：黄嘉泰 签收人：罗均、黄嘉泰等以上文件均有编审批，签发日期及签收人、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，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17个，查：《受控文件清单》里面包括：质量手册、程序文件、岗位职责、销售管理制度等。查见：《文件发放、回收记录》程序文件、质量手册、岗位任职要求等行了发放；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。**查文件回收记录:因组织质量手册由质量、环境安全三体系更改为质量管理单体系，新的质量手册文件于2020年3月1日发布实施，不能提供换版前质量手册文件的作废处理记录。不符合标准7.5.3保留和处置的要求。**可获得该文件的有效版本：《质量手册》现行版本为A/1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;中华人民共和国产品质量法等;产品执行标准：中华人民共和国城镇建设行业标准:城市轨道交通轨道橡胶减振器CJ/T 286-2008等和合同技术协议等。查见《质量记录清单》，规定了保存期以及保存的部门。现场查见，提供《合格供应商评价表》、《合同评审表》、《培训计划表》、《文件销毁清单》等，但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。 | N |

说明：不符合标注N

管理体系审核记录表

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 说明：不符合标注N | 涉及条款 | 受审核部门：技术服务部， 主管领导：张愉， 陪同人员：曹娟 | 判定 |
| 审核员：杨珍全， 审核时间：2021.8.11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；7.1.3基础设施；7.1.4运作环境；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；8.5.6更改控制；8.5.4防护 ；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；8.6产品和服务放行； 8.7不合格输出的控制； |
| 组织的角色、职责和权限 | **5.3** | 查组织编制了《工作标准和职责汇编》等体系文件中已经明确了技术服务部的岗位职责，具体为：1) 不合格品的控制；2) 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；3）基础设施的管理及运作环境的维护。4) 负责将有关信息传达到本公司内各部门。......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 | **6.2** | 查《部门质量目标测量报告》该部门的质量目标为：产品检验率100% 查2021年1-7月《部门质量目标测量报告》对部门目标进行考核，质量目标完成情况为：产品检验率达到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。 |  |
| 基础设施 | 7.1.3 | 1、经了解组织的建筑设施：——办公面积150平方米左右，仓库30平方米左右。现场查见，库房存放的多为螺栓、螺帽等配件小件，产品按种类分架存放。负责人讲，公司的轨道车辆配件（主要为横向减振器）、机电设备配件（耐克森电缆）的销售一般采用的是供方通过物流直供给客户的形式。2、查《设备管理台账》主要设备包括：电脑、打印机、传真机、电话等办公设施等。经查，办公设施采取定期日常维护的方式进行，出现异常情况由厂家维修。行政部按月度对主要设备按规定对设备进行了维护保养 。1. 抽查设备、设施维护保养记录，记录不完善，提出后续改进。

抽查设备保养计划执行情况：设施名称：打印机保养日期：2021年3月维护保养内容：机箱清洁除尘；换硒鼓。保养人：罗均其余主要设备均有日常保养，但现场见保养维护表存档不规范，比较散乱不全，口头提出整改。3、抽查，设备维修记录。负责人讲，公司的电脑、打印机等办公设备如果有维修情况，直接是办公设备维修公司的人来进行维修。特种设备：无5、支持性服务，产品的运输主要采取直接从供方发货到顾客方的形式。公司名下有1车辆。用于洽谈业务及少量产品运输，提供有该车的行驶证，商业保险单、驾驶证等资料，见附件。 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 | 7.1.4 | 现场查看办公工作场所环境：办公设备安置有序，通道顺畅，地面整洁；办公室采用风扇和空调调节温度，办公环境舒适，现场管理良好。办公环境卫生干净整洁，通风良好无返潮；照明良好；人员工作井然有序。公司员工和睦相处，精诚团结，工作氛围和谐，工作环境适宜，无歧视。 | 符合 |
| 监视和测量资源 | 7.1.5 | 公司销售的产品只对名称、规格型号、外观、合格证等进行验证；质量技术特性由供方提供。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，故公司无监视和测量硬件设备。 | 符合 |
| 运行策划和控制 | 8.1 | 公司主要销售产品：轨道车辆配件、机电设备配件的销售。公司产品执行标准：中华人民共和国合同法;中华人民共和国产品质量法等;产品执行标准：中华人民共和国城镇建设行业标准:城市轨道交通轨道橡胶减振器CJ/T 286-2008等和合同技术协议等。商务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；---《销售管理制度》、《销售服务规范》、《销售人员考核制度》、d）按照准则实施过程控制；---《销售人员考核制度》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：销售过程-----经确认：暂无策划的更改。 | 符合 |
| 设计 | 8.3 | 公司的产品均是销售给特定顾客，现阶段没有新产品，根据公司销售服务特点,公司不提供设计新销售服务的要求。本公司所销售的产品按客户要求进行，整个经营过程不涉及设计开发的内容。对确保产品和服务合格的能力和责任以及增强客户满意不会产生影响，确定ISO90001：2015质量管理体系要求的8.3条款产品和服务的设计和开发不适用本公司的质量管理体系。 | 符合 |
| 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、售后回访信息表等进行标识；2.产品按要求有产品合格证，供应商电话、产品名称、规格、数量、生产厂名、出厂日期等。3.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。查库房，在产品库存区，产品按待检区、合格区、不合格区分区存放并有相应状态标识卡，标识正确。上次不符合项得到改善，整改有效。 | 符合 |
| 顾客或外部供方的财产 | 8.5.3 | 公司顾客的财产为顾客信息、合同等，公司有专人对顾客财产进行了保存，各类合同安日期进行分类存放，当顾客财产丢失时，应告知顾客。 负责人讲目前没有发生顾客或外部供方财产丢失的情况； | 符合 |
| 防护 | 8.5.4 | 产品防护1、对产品的搬运主要为人工液压叉车、推车搬运装卸，可以起到产品搬运的防护的作用。2、现场查看物资的包装主要为泡泡袋薄膜及木箱，能起到产品包装、运输、装卸的防护作用。3、现场查见，产品出库、入库，验收、保管有相应的管理要求。各库产品分区、分架放置。标识、状态清楚，产品防护得当，基本符合要求。 | 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：合同信息更改等。现场查，公司对于更改服务信息的管理，均为重新签订合同，并进行新的合同评审。确认能满足要求后方能进行签订，实施销售过程。 | 符合 |
| 产品和服务放行； | 8.6 | 公司为验证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，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公司销售产品为轨道车辆配件（主要为弓头支撑、弓头托架、平衡臂等）、机电设备配件（轴承、卡簧、螺栓、电缆等）的销售。库房查见，库房面积约为30平方米左右，通风良好，消防设施齐备有效，产品堆放整齐，主要存放的为轴承、卡簧、螺栓、螺帽等小件配件，有少量的横向减振器。产品的搬运采用人工手动叉车、推车搬运，未见野蛮操作的情况。1、抽查产品验证记录，供货检验依据：合同的质量要求。负责人讲：公司只对名称、规格型号、外观、质量证明等进行验证。查《物品交接清单单》时间：2021.5.25产品：弓头支撑、弓头托架各8个检验内容：产品型号、数量、外观、质量合格证等 验收人：罗均 结果：合格。查《物品交接清单单》时间：2021.7.5 产品：滑板条组装（4个规格、共732套）检验内容：产品型号、数量、外观、质量合格证等 验收人：罗均 结果：合格。负责人讲，体积大或重量大的物品如上臂杆平衡臂、电缆等的销售均是客户自己到供应商处提货，客户现场在供应商处根据合同要求进行验证。其他原材料均按要求进行检验要求执行。1. 过程监视主要对物流的过程和服务质量进行监控，根据每单物流情况进行跟踪，主要要求：物流时间控制、过程产品防护等，一般通过售后服务质量检查跟踪。

3、实施人员、销售服务过程监视和测量：抽：2021年7月考核表 销售人员杨清芝进行了考核；考核指标有：计划与执行、支持与配合、工作效率、遵守制度、主动性、服务细致、以客户为中心、学习创新等考核得分：89分（合格）.....4、查看，销售合同情况：2021.4.18 中科捷远智能科技发展（重庆）有限公司 轴承、卡簧、螺栓（机电设备配件）2021.5.23重庆扬华轨道交通装备有限公司 受电弓碳滑板（轨道车辆配件） 5、抽2021年5月进行《顾客满意度调查表》客户代表：重庆坦建科技有限公司对质量、价格、交期、服务等进行了考评，总分：96分，比较满意。最终产品检验 依据：合同要求6、产品交付验收：公司产品整个销售过程，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。查《送货单》买方名称：重庆扬华轨道交通装备有限公司 产品名称：受电弓碳滑板日期：2021.6.21顾客签收：周扬查《送货单》客户：中科捷远智能科技发展（重庆）有限公司 产品名称：弓头支撑、托架、轴承、螺栓等 日期：2021.5.25顾客签收：唐庆玉3）查《送货单》客户：重庆坦建科技有限公司产品名称：滑板条组装日期：2021.7.5顾客签收：陈婷查见其他批次《送货单》均有顾客签收；通过顾客满意度调查及定期的销售人员考核和对销售人员销售规范、销售技能的培训，销售服务过程符合客户要求。通过对销售过程的产品监视和测量查看，过程控制基本有效。 |  |
| 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，详见《不合格品控制程序》明确并实施处置不合格输出的途径及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和服务的影响程度。在进行纠正之后须实施再验证。实施不合格处置后须保留含以下内容的记录a）有关不合格的描述；b）所采取措施的描述；c）获得让步的描述；d）处置不合格的授权标识。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：《不合格品处置单》2021年7月5日 部门：技术服务部不合格描述：配送重庆坦建科技有限公司的滑板条组装在验收时螺母配件数量不足。 产生不合格的原因：经调查发现为供应商在配送时未数量配置造成。 处理情况及结果：立即协调供应商为客户重新安排配件尽快送达。 验证：该批次产品配件已经及时送到，验收符合要求。 验证人：赵丹经查，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。  |  |

说明：不符合标注N

管理体系审核记录表

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 说明：不符合标注N | 涉及条款 | 受审核部门：商务部 主管领导：杨清芝 ， 陪同人员：曹娟 | 判定 |
| 审核员：杨珍全， 审核时间：2021.8.11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；8.5.1生产和服务提供的控制；；8.5.5交付后的活动； 9.1.2顾客满意 |
| 组织的角色、职责和权限 | **5.3** | 查组织编制了《工作标准和职责汇编》等体系文件中已经明确了商务部的岗位职责，具体为：1) 负责产品的交付；2)负责组织公司各职能部门对合同进行评审;4）负责产品的采购、验收5) 负责合格供方的评价及再评价；......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 | **6.2** | 查《部门质量目标测量报告》该部门的质量目标为：顾客满意率≥95％； 交期达成率100％； 产品交付合格率≥95％ 采购产品及时≥95％ 查2021年1-7月《部门质量目标测量报告》对部门目标进行考核，综合完成情况为：顾客满意率97％；（2021年5月进行的顾客满意度调查） 交期达成率100％； 产品交付合格率99.4％ 采购产品及时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。 |  |
| 产品和服务的要求 | 8.2  | 组织按《与顾客有关过程控制程序》制定并实施顾客沟通的要求，业务部采用上门拜访、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；组织编制的《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，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；抽销售订单：1. 顾客：中科捷远智能科技发展（重庆）有限公司

产品：弓头支撑、托架等（轨道车辆配件），轴承、卡簧、螺栓等（机电设备配件）签订时间：2021年4月18日订单明确了产品名称、规格、产品价格、数量、验收交付、违约等。2、顾客：重庆坦建科技有限公司 销售产品：滑板条组装（轨道车辆配件）时间：2021年6月20日订单明确了产品名称、规格、价格、解决争议、交货期、验收交付等。产品销售信息，基本符合标准要求。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《与顾客相关过程控制程序》，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。负责人讲，销售信息的传递均是签订销售合同，合同签订前各部门负责人对交期、价格、供应、运输、交付等进行评审后，确认满足要求才可签订。抽查:2021年6月20日 销售合同顾客名称：重庆坦建科技有限公司 销售产品：滑板条组装批准确认：黄嘉泰 2021年6月18日（合同签订前）查见其他合同均按要求在签订前进行了评审 基本符合标准要求。负责人讲：2020年5月至今，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。 |  |
| 外部提供过程、产品和服务的控制 | Q8.4 | 公司策划了《采购管理程序》，公司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《采购控制程序》公司无外包过程。见《合格供方名录》，共计合格供应商有3家，均进行了合格供应商评价确认，抽：查《合格供方业绩评定表》：1、供方：上海天海受电弓制造有限公司产品：受电弓及配件等评价内容：产品质量、供货质量、价格、售后服务、交期等。年度评价结果：合格。评价人：杨清芝、赵丹 2021.1.52、供方：重庆新天海轨道交通设备有限公司产品：机电设备配件等评价内容：产品质量、供货质量、验收标准和方法、价格、售后服务等。年度评价结果：合格。评价人：杨清芝、赵丹 2021.1.5........基本符合要求。查，公司对重要的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，并对于质量问题要求供方进行纠正解决。同时通过对供方进行考核加强供方的质量管理。查，供方控制情况：1、采购产品：轨道车辆配件、机电设备配件等，公司主要采用对产品质量控制进行管理。对质量问题及时反馈处理。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：如出现产品不合格情况，双方协商后及时进行退货重新发货，并且以邮件的形式把不符合的情况反馈给了各供应商。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、质量证明性报告、数量进行了验收，见8.6条款。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。组织与外部供方沟通均通过合同、协议、电话、订单、邮件等方式予以实现，效果能满足要求。负责人讲沟通的内容包括：1、所提供的过程、产品和服务；2、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；4）能力，包括所要求的人员资质；5）外部供方与组织的接口；6）对外部供方绩效的控制和监视；7）组织或其顾客拟在外部供方现场实施的验证或确认活动。组织在签订采购合同前通过内部评审等措施，以确保所确定的要求是充分的。经询问，采购部的采购通过签订采购订单或合同的形式进行采购信息的传递。1、查2021年5月11日签订的《采购合同》供应商：重庆新天海轨道交通设备有限公司产品：弓头支撑、弓头托架订单内容：质量要求、售后要求、交付地点、包装标准及回收、其他约定等。2、查2021年6月24日签订的《采购合同》：供应商：重庆加渝交通科技有限公司产品：滑板条组装采购订单内容：交货验收、付款方式、服务条款、期限、其他约定等。.......以上产品均在合格供应商处进行采购。采购信息沟通有效。 |  |
| 生产和服务提供的控制 | 8.5.1 | 公司制定了《销售和服务提供控制程序》明确了受控条件规定服务活动的特征以及拟获得结果的文件； 适当阶段实施监视和测量活动；为服务过程的运行提供适宜的基础设施和环境；对销售人员进行培训教育，使其能够胜任该岗位；对特殊过程的确认和定期再确认；进行售后服务管理活动等。组织产品覆盖范围：轨道车辆配件、机电设备配件的销售 。1、公司编制了《销售人员行为规范》、《销售服务规范》、《销售人员考核制度》、《与顾客有关过程的控制程序》等对公司的产品销售过程进行了控制。2、产品销售及服务流程： 流程：确定顾客群体----商务洽谈----签订合同-----检验产品----产品交付----售后服务； 特殊过程：销售服务过程。3、技术要求：销售合同1)验收规范：合同技术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》、《销售服务规范》、《销售人员考核制度》、《与顾客有关过程控制程序》等。3)使用适宜的设备：电脑、打印件、电话、网络等。设备维护保养：均进行了维护和保养。4)监视和测量设备公司只对名称、规格型号、外观、合格证等进行验证；质量技术特性由供方提供，故公司无监视和测量设备；5)实施销售服务过程监视和测量：抽：2021年4月度销售人员考核表 对销售人员易真义进行了考核；考核指标有：工作态度、工作能力、工作业绩等考核结果得分：91分4、查看，销售流程跟踪情况：1)签订时间 客户 销售产品2021.4.18中科捷远智能科技发展（重庆）有限公司 轴承、卡簧、螺栓（机电设备配件）2021.5.23重庆扬华轨道交通装备有限公司 受电弓碳滑板（轨道车辆配件）  2）查见轴承、卡簧、螺栓合同评审记录，于2021年4月16日进行了顾客为中科捷远智能科技发展（重庆）有限公司的合同的评审。3)查见采购合同 2021年6月2日供方：上海天海受电弓制造有限公司 采购产品： 受电弓碳滑板。交货情况：客户已经自提并经客户验收确认。 提供产品入库检验记录：3）查《物品交接清单单》时间：2021.5.25产品：弓头支撑、弓头托架各8个检验内容：产品型号、数量、外观、质量合格证等 验收人：罗均 结果：合格。顾客签收：陈婷负责人讲，受电弓碳滑板的销售均是客户自己到供应商处提货，客户现场在供应商处根据合同要求进行验证。 根据公司销售管理规定及销售合同的要求，横向减震器交付时公司派专人到客户现场与客户共同验收，验收合格即进行交付。4)销售回访记录追踪情况：产品的使用情况及下次采购时间5)抽《顾客满意度调查表》客户：对质量、价格、交期、服务等进行了考评，总分：97分，基本满意。6）查《送货单》买方名称：重庆扬华轨道交通装备有限公司 产品名称：受电弓碳滑板日期：2021.6.21顾客签收：周扬查《送货单》客户：重庆坦建科技有限公司产品名称：滑板条组装日期：2021.7.5顾客签收：陈婷。。。。。。7）售后服务：查，公司产品签订的销售合同上规定了售后服务管理的要求。对销售出去的产品有专人进行跟进，如客户有投诉或产品质量问题，公司在第一时间予以解决。负责人讲2020年5月至今没有产品因质量问题发生的投诉或售后情况。公司特殊过程确定为：销售服务。公司于2021年3月10日从人员培训考核、设施设备的配备、规范性文件的制定执行等方面对该特殊过程进行了年度确认，确认结果符合要求。确认人：罗均、杨清芝通过顾客满意度调查及定期的销售人员考核和对销售人员进行销售规范、销售技能的培训，销售服务过程满足合客户要求。整个过程基本受控； |  |
| 交付后活动 | 8.5.5 | 公司明确产品和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）与产品和服务相关的潜在不期望的后果；c）其产品和服务的性质、用途和预期寿命；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服务、运输服务等。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.产品交付后对客户进行使用回访，产品出现质量问题进行退换。---现场记录及沟通确认：已基本满足交付后活动的要求。 | 符合 |
| 顾客满意 | **9.1.2** | 公司主要通过日常口头交流、电话回访、登门拜访、定期发放《顾客满意度调查表》等形式来收集了解顾客是否满意的信息。提供有《顾客满意度调查表》2021年5月，调查表共3份，参加调查顾客有：1）中科捷远智能科技发展（重庆）有限公司 ；2）重庆扬华轨道交通装备有限公司 ；3）重庆坦建科技有限公司。--调查内容包括：价格、质量、服务、交付等。--统计分析结果：97%--暂无明显需实施纠正措施的改进事项。见《客户满意度分析报告》，顾客对质量、服务、价格均较为满意，满意度稍差出现在交付及时性上。负责人讲公司针对满意度进行了分析，力求努力改善，提高顾客满意度。近一年无顾客流失的情况。 | 符合 |

说明：不符合标注N