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： 总经理：苏振才 管代: 苏立苑 陪同人员：张勇 | 判定 |
| 审核员：周文廷 审核时间：2021年8月16日 |
| 审核条款：Q4.1/4.2/4.3/4.4/5.1/5.2/5.3/6.1/6.2/6.3/9.1.1/9.3/10.1/10.3 |
| 企业基本信息及资质验证/上次审核问题验证/投诉或事故/政府主管部门监督抽查情况 |  | 1、河北慧圃家具有限公司成立于1997年1月，营业期限：2012年08月21日-2032年08月20日，注册资金：3000万，企业信用代码：911301850526620493，注册地址：鹿泉区大河镇大河村，2、办公通讯地址：石家庄市新华区友谊北大街373号天河花园6-4-101。3、经营范围包括木质家具（办公家具、课桌椅、套房家具）的生产、钢制家具的销售。4、公司的主要客户群为京津冀的企业等；公司采用总经理负责制，层层把关，让用户真正放心5、公司管理体系设置了生产技术部（含车间），供销部（含仓库），办公室（含财务）6、经营状态：企业网上信息显示，经营状态正常，无质量事故、无被处罚情况、无被投诉7、苏经理介绍：获取证书的目的：提高企业管理水平，无违规使用情况8、上次审核问题验证：监督1不符合项为生产技术部Q8.5.4条款，本次审核未发现类似问题，采取的措施有效。 |  |
| 理解组织及其环境总要求 | Q4.1 | 1、公司环境概述 地理位置：公司地处石家庄市，交通非常便利，周边为居民区，附近有其它企业。 2、国内国际市场：公司致力于木质家具（办公家具、课桌椅、套房家具）的生产、钢制家具的销售。公司的顾客遍布全国各地，竞争对手主要是国内企业。 3、法律法规：公司地处河北省，在环境和职业健康安全方面应符合国家和本省的环境和安全法律法规要求。4、公司建立和保持《组织环境与相关方要求管理程序》 ，最高管理者应确定与本公司质量/环境/职业健康安全目标和战略方向相关并影响实现质量/环境/职业健康安全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）。这些因素可以包括需要考虑的正面和负面因素或条件。5、本公司定期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。总经理及公司的管理层对以上方面的相关信息进行监视和评审，以便适时做出调整，使之更加适用于公司的实际情况。 |  |
| 理解相关方的需求和期望 | Q4.2 | ●总经理及管理层在考虑相关方对公司提供符合顾客要求和适用法律法规要求的产品和服务的能力产生影响或潜在影响时，结合公司的实际情况，确定与质量/环境/职业健康安全管理体系有关的相关方，并确定其要求。公司建立和保持《组织环境与相关方要求管理程序》 ，以理解相关方的需求和期望以便帮助本公司更好的建立清晰的方针和目标，做到目的明确；由于相关方对组织持续提供符合顾客要求和适用法律法规要求的产品和服务的能力产生影响或潜在影响，因此，公司确定了与质量/环境/职业健康安全管理体系有关的相关方；●公司的相关方包括：顾客、员工、银行、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、非政府组织等。●公司对这些相关方及其要求的相关信息进行监视和评审，理解和持续满足相关方的需求和期望。 |  |
| 确定管理体系的范围 | Q4.3 | ●公司管理体系范围为：Q：木质家具（办公家具、课桌椅、套房家具）的生产、钢制家具的销售●活动无不适用条款Q，保留8.3条款仅为针对企业工艺过程/服务过程的设计 |  |
| 管理体系及其过程 | Q4.4 | ●该公司2020.1.1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。 ●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。●为能在公司范围内更好的应用质量/环境/职业健康安全管理体系及其过程方法，办公室编制《管理手册》，作为公司质量管理的纲领性文件；编制《程序文件》，说明本公司内部质量/环境/职业健康安全体系运行的各过程及其之间的顺序和相互作用；编制各类支持性文件及记录表格等作为证明过程运行的证据。 |  |
| 领导作用与承诺--总则 | 5.1.1 | ●手册里描述公司总经理主要承诺有：1、对质量/环境/职业健康安全管理体系的有效性负有责任；2、确保制定质量/环境/职业健康安全管理体系的质量/环境/职业健康安全方针和质量/环境/职业健康安全目标，并与组织环境和战略方向相一致；3、确保质量/环境/职业健康安全管理体系要求融入与组织的业务过程；4、促进使用过程方法和基于风险的思维；5、确保获得质量/环境/职业健康安全管理体系所需的资源；6、沟通有效的质量管理和符合质量/环境/职业健康安全管理体系要求的重要性；7、确保实现质量/环境/职业健康安全管理体系的预期结果；8、促进、知道和支持员工努力提高质量/环境/职业健康安全管理体系的有效性；9、推动改进；10支持其他的管理者履行其相关领域的职责●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。 |  |
| 方针制定方针沟通方针 | Q5.2 | ●该公司管理方针：科学管理，遵守法规，预防污染，持续改进，为社会及员工提供一个健康、安全的工作生活环境，提供用户满意的优质产品，创国内一流品牌。●公司以质量、环境、职业健康安全标准为基础，结合公司实际特制定管理方针。与总经理进行交谈，总经理苏振才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。赵志伟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。对从事与服务有关的管理、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管理目标。建立、实施和保持公司管理体系所需的过程，公司决定任命苏立苑为管理体系的管理者代表。●其职责和权限规定如下：a）确保管理体系符合本标准的要求；b）确保各过程获得其预期输出；c）报告管理体系的绩效及其改进机会，特别向总经理报告；d）确保在整个组织推动以顾客为关注焦点，关注相关方要求询问管代苏立苑职责回答正确。 |  |
| 管理目标及其实现的策划 | Q6.2 | ●公司对管理体系所需的相关职能、层次和过程设定管理目标。其中质量目标是：1、产品一次交付合格率100%2、顾客满意度95分以上；●目标可测量，与公司管理方针一致。每年由办公室按公司管理目标考核要求统计考核公司管理目标完成情况，提交管理评审会议。查到2021年1-2季度7管理目标完成情况，各项目标均已完成，考核部门办公室。 |  |
| 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。需要管理层考虑体系变更的目的、变更后的潜在后果及变更后体系的完整性，考虑变更后资源获得及责任权限的再分配等问题。●明确以上因素后，按照过程方法要求系统地实施变更，重新确定变更后过程的输入输出、监测标准、资源支持及改进可能等。●公司目前对管理体系暂无变更。 |  |
| 资源、总则 | 7.1.1 | ●公司配备了必要的人力资源，基础设施，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。1、基础设施：企业于鹿泉区大河镇大河村自建生产车间及办公用房，办公区域面积100平米左右，车间面积1600平米左右，用于生产和生产部的办公，同时为了业务需要，租赁石家庄市新华区友谊北大街373号天河花园6-4-101房屋一处，用于日常接待和办公，办公室和供销部均在此处办公2、生产设备：双筒布袋吸尘机、台式多用钻床、精密推台锯等3、检验设备：卡尺、千分尺、钢直尺等4、人员：办公人员、销售人员、加工人员、财务人员、库管人员、技术人员●资源配置满足需求 |  |
| 绩效测量和监视 | Q9.1.1 | ●公司编制了《顾客满意测量控制程序》，对木质家具（办公家具、课桌椅、套房家具）的生产、钢制家具的销售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。●公司制定《内部审核控制程序》 、《管理评审控制程序》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“目标指标考核记录”，1、提供管理目标指标的检查考核工作，均完成目标考核要求。2、提供2021年1-2季度过程监视和测量记录●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 | 提供：1、管理评审计划，评审时间：计划2021.1.15进行，评审方式：会议评审，编制：苏立苑 批准：苏振才 日期： 2021.1.102、参加人员包括公司总经理、管理者代表、各部门负责人，3、计划中明确了评审内容和资料准备要求。4、管理评审内容：1) 以往审核的结果、内部审核结果分析报告2）质量目标完成情况及环境和职业健康安全绩效报告3）纠正措施、预防措施效果分析报告4）管理方针、目标适宜性分析报告5）法律法规和其他要求遵循情况分析报告6）关于如何提高公司管理体系运行质量和效率的建议7）顾客反馈及满意度调查情况，相关方环境和职业健康安全信息沟通情况8）过程绩效及产品符合性总结，健安管理参与协商结果。9）影响体系变更情况提出了自体系运行以来取得的成绩和存在的不足；10）公司内外部环境、相关方的需求和期望、应对风险和机遇的措施及评价提供管理评审报告。5、管理评审结论：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。但为了更好的运行体系，特提出以下要求：体系运行过程中全体人员都有责任对体系文件的不适宜之处提出修改建议，来进一步完善体系文件。 | N |
| 总则 | Q10.1 | ●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 | Q10.3 | ●为使质量/环境/职业健康安全管理体系实现预期结果和提高顾客满意，公司识别并选择改进的机会，采取包括改进产品和服务，纠正、预防或减少非预期情况给组织带来的不利影响等措施，改进体系的绩效和有效性。●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。 |  |

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：办公室 主管领导：范红叶 陪同人员：张勇 | 判定 |
| 审核员：周文廷 审核时间：2021年8月17日 |
| 审核条款：Q7.1.2/7.1.6/7.2/7.3/7.4/7.5/9.1.1/10.2  |
| 人员、能力、培训 | Q7.1.27.2 | ●编制HBHP-B03-2020《人力资源控制程序》，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，招聘、培训、试用与转正等人力资源作出了规划。 ●编制“岗位任职要求”，规定了公司领导、部门领导、各级人员等的任职要求以及岗位职责等，对整体人员需求、能力要求及作用进行规定，其中对重要岗位人员的能力要求进行了评定，确保人员满足岗位要求。--抽办公室经理岗位，符合规定。查内审员经培训考核合格上岗。查对公司目前人员的评价记录，也经过管理评审，确认目前人员能满足岗位要求。主要对关键工序、特殊工序、操作人员以及公司各级管理人员等进行了评价。提供特殊岗位员工登记表、员工能力考核表。●提供“2021年度培训计划”共7项，覆盖标准、体系文件等方面，目前已实施完成4项。查内部培训记录，提供《培训记录表》1、2021.1.10培训题目：管理手册，培训方式：面授，包括：培训内容摘要、考核方式和成绩、培训有效性评价。培训有效率100%。2、2021.3.26培训题目：体系标准和审核相关知识的培训；培训方式：面授，包括：培训内容摘要、考核方式和成绩、培训有效性评价。培训有效率100%。。。。。。。●抽其他培训项目：体系文件、方针、目标、操作规程等，均进行了考核，符合要求●查本公司人员稳定，无新进员工，无新员工三级教育培训记录●人力资源控制基本满足要求。 |  |
| 意识 | Q7.3 | ●主要通过培训提高岗位作业水平及质量和环境、安全意识，明确各岗位要求，销售人员、技术人员、生产人员及办公人员自身工作对环境、安全目标的影响，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。询问办公室人员，清楚与其相关的职业健康安全风险。 |  |
| 沟通 | Q7.4 | ●策划编制的程序文件HBHP-B04-2020《信息交流控制程序》及管理手册的相关章节规定了企业内、外部沟通和员工就职业健康安全事务参与、协商的要求，经查阅和交谈符合标准要求。●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。办公室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；负责与采购供方、客户等相关方之间的沟通。各部门收集到有关职业健康安全方面的信息，包括法律法规等，及时向办公室反馈。供销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。 |  |
| 组织的知识、文件化信息 | Q7.1.6Q7.5 | ●受审核方建立的管理体系文件包括：管理手册HBHP-SC-2020 B/0版，发布时间：2020年01月01日 实施时间：2020年01月01日2.程序文件HBHP-B01-23-2020 B/0版含23个文件，包括标准要求的形成文件的信息。3.管理制度汇编：安全操作规程、安全生产管理制度等15个管理制度4.体系运行所需要的文件和记录●编制了《文件控制程序》《记录控制程序》用于对管理体系文件，符合标准要求。--查办公室管理手册、管理制度等文件均保管良好，为有效版本，有受控标识。办公室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。--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。--抽查办公室办文件发放登记表、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，办公室定期对其进行检查，目前保存完好。名称，编号构成记录的唯一性标识。●范主任介绍：尚未有销毁记录，若有由办公室组织进行。--查到公司建立、运行质量/环境/职业健康安全管理体系过程中涉及到的所有信息均为组织知识，公司的组织知识以纸质文件、电子文档方式保存，各部门负责本部门职能范围内知识的管理，办公室负责其余知识的管理控制。●办公室负责在公司内部建立QQ工作群、微信工作组、公司网页以及实行培训、教育等活动以实现知识共享、传递的目的。 |  |
| 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》、《纠正措施控制程序》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。●公司家具生产和销售活动未发生过环境、安全等事故。●查持续改进：公司利用质量/环境/职业健康安全方针、质量/环境/职业健康安全目标、审核结果、资料分析、纠正和持续改进以及管理评审等活动，以确定是否存在持续改进的需求和机会，以持续改进质量/环境/职业健康安全管理体系的适宜性、充分性和有效性。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

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：生产部（含车间） 主管领导：苏立楠 陪同人员：张勇 | 判定 |
| 审核员：周文廷 审核时间：2021年8月16日 |
| 审核条款： Q5.3/6.2/7.1.3/7.1.4/7.1.5/8.7 |
| 组织的岗位、职责权限 | Q5.3 | 主管领导：苏立楠 主要负责制定生产计划，组织安排生产，生产设备的管理及生产过程危险源识别控制。本部门的职责和权限清楚。 | Y |
| 目标 | Q6.2 | ●生产技术部质量目标：1、产品一次交检合格率96%以上；2、设备按期保养率100%；3、检验及时率98%以上4、检验准确率100%●按照每月进行考核，提供了2021年上半年目标考核表：以上目标全部完成。 | Y |
| 基础设施 | 7.1.3 | 1、基础设施：企业于鹿泉区大河镇大河村自建生产车间及办公用房，办公区域面积100平米左右，车间面积1600平米左右，用于生产和生产部的办公，同时为了业务需要，租赁石家庄市新华区友谊北大街373号天河花园6-4-101房屋一处，用于日常接待和办公，办公室和供销部均在此处办公2、生产设备：双筒布袋吸尘机、台式多用钻床、精密推台锯等●查《生产设备台帐》，主要生产设备有精密推台锯、排钻机、木工砂光机、封边机、修边机等，可满足生产需要。现场查看，生产检测设备完好，维护保养基本得当，能够满足生产符合要求产品的需要。--抽生产设备保养、检修情况：提供锯床、电炉、液压机等设备“维护保养记录”，其显示了设备名称、保养项目、保养时间、责任人等。●制定有“设备年度检修计划”，内容有设备名称、检修时间、检修内容、检修人，提供了设备检修记录。记录清晰，写明了维修内容、维修人等内容，满足策划要求。经查，符合要求。 |  |
| 运行环境 | 7.1.4 | 1、查看办公场所，办公区域面积100平米，各部门独立办公，设有接待室、办公区等，配备空调，办公环境整洁、舒适，员工精神状态良好；2、车间2个，总约1600平米，一个用于部件加工车间，一个用于组装车间，均按照当地环保部门要求，配置了环保设施， |  |
| 监视和测量资源 | 7.1.5 | ●建立有《监视和测量设备台帐》监视测量仪器有：钢板尺、钢卷尺等检测设备仪器等，满足检验需求。●没有用于监测的计算机软件。●检测设备配置能满足产品检测需求。● 查监视测量器具校准情况，企业编制有《计量器具校准规程》，企业所使用计量器具较简单，使用时，发现刻度不清晰时，重新购买●该公司生产技术部负责监视和测量设备的管理 |  |
| 不合格品控制 | 8.7 | 公司编制了《不合格控制程序》，对来料、半成品、成品检验产生的不合格品进行标识、隔离。生产部负责生产作业出现的不合格品进行标识、隔离、管理。仓库负责库存不合格品的管理。来料不合格品的控制：来料经检验判为不合格品时，由质检部负责贴不合格标识，仓库将不合格品转至不合格品区。根据生产需求的紧急程度及不合格项产品质量的影响程度做出处理建议，并报总经理批准后实施。远程审核期间，未发现不合格品。 |  |

说明：不符合标注N

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 过程与活动、抽样计划 | 涉及条款 | 受审核部门：供销部（含仓库） 主管领导：苏立苑 陪同人员：张勇 | 判定 |
| 审核员：周文廷 审核时间：2021.8.16 |
|  Q8.2/8.4/8.5/9.1.2；  |
| 顾客沟通 | 8.2.1 | ●公司通过走访、电话、邮件等方式与顾客交流，主要进行以下沟通：1、在产品交付中向顾客提供保证产品品质的有关信息。2、接受顾客问询、询价、合同的处理。3、根据合同要求进行有关的事宜，对顾客的投诉或意见进行及时处理和答复。到目前为止，未发生顾客不满意及投诉现象。 |  |
| 与产品有关要求的确定 | 8.2.2 | ●查公司产品销售合同——合同签订日期为 2021.4.7 供方：河北慧圃家具有限公司需方： 石家庄高新技术产业开发区想象国际小学产品名称：钢木家具、办公桌等型号、配套项目：见合同清单 技术要求： 合同要求进行生产交货时间：2021.6.6——合同签订日期为 2021.6.16 供方：河北慧圃家具有限公司需方： 河北科技大学产品名称：办公家具、联排课桌椅型号、配套项目：详见合同清单 技术要求：按照合同要求进行生产交货时间：2021.8.15 |  |
| 产品有关要求的评审及变更 | 8.2.38.2.4 | ●查上述合同的评审记录，提供《合同评审表》评审日期：以上合同均进行了评审，且评审在合同签订之前进行。符合要求。●评审内容包括交货期限、价格、质量要求、交付要求、法规要求、包装要求 6 项。评审结果：全部通过。●公司目前暂无合同更改情况。 |  |
| 外部提供的过程、产品和服务的控制 | Q8.4 | 编制《采购计划》。对采购计划中重要物资进行定期合格供方评价，内容包括：采购物品名称、供方名称等内容。经由总经理确认后，纳入公司合格供方。现场提供有《合格供方目录》，由总经理苏振才批准,抽查部分如下：合格供方名称 供应产品名称正定县绿鑫多层板厂 板材 正定县景立木业 板材 正定县欧利佳建材商行 木皮正定县佳立板厂 板材洛阳市九樽堂办公家具有限公司 钢制家具河北鑫业办公家具有限公司 钢制家具查 2021年1月对供方的年度评价及确认。针对合格供方的评价：评价内容：交货及时、产品质量可靠等；符合相关规定，纳入合格供方。本公司需求物资的采购信息由销售部负责，通过签订书面采购订单方式向合格供方进行产品采购。 |  |
| 产品和服务的要求、供方、交付后的控制 | Q8.2/Q8.5 | 业务部根据客户需求，与客户进行业务洽谈，明确合同要求，在合同正式签定之前，进行合同评审，填写《合同/订单评审表》。查该公司的销售服务规范、销售服务考核办法、顾客满意度调查等，通过管理、作业及检验文件对服务提供过程进行控制。查见办公现场宽敞整洁，电脑、传真、打印机及网络运行正常。办公秩序良好，符合该公司的规定要求。产品售出后，业务部定期进行顾客满意率调查，做好售后服务工作，详见Q9.1.2审核记录。经查基本符合要求。识别的需确认的过程为销售，与实际相符。查《过程能力确认单》，对从业人员、设备的符合性、作业方法作业指导书的满足程度和过程记录是否合理等方面进行了确认评价。确认结论：该特殊过程具备达到质量要求的能力，确认合格。 |  |
| 顾客满意 | Q9.1.2 | 公司编制了《顾客投诉及满意测量控制程序》，业务部负责本控制程序的归口管理。识别组织的顾客，收集、汇总来自他们的信息，分析和利用，做出顾客要求（不满意）趋势分析和满意度评价，不满意或投诉的处理。《顾客满意度调查表》回收率应高于80%，必要时要电函追索；年回收率% =“顾客满意度调查表”回收数/“顾客满意度调查表”发出数×100%提供《顾客满意度调查表》，并对顾客不满意的趋势和不满意的主要方面作出分析判断，形成《顾客满意度调查报告》。 |  |
| 不符合和纠正措施 | Q10.2 | 制定了HBHP-B16-2020 不符合、纠正和预防措施控制程序，为对公司的重大环境和危险因素有关的运行与活动进行有效控制，确保其符合环境和职业健康安全方针、目标与指标的要求以及适用的法律和其他要求，以实现环境和职业健康安全管理体系的不断改进。 |  |