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：领导层 总经理：甄兰英 管代: 田雨东 陪同人员：胡慧华 | 判定 |
| 审核员：朱晓丽 审核时间：2021年08月28日 |
| 审核条款：Q:4.1/4.2/4.3/4.4/5.1/5.2/5.3/6.1/6.2/6.3/7.1.1/9.1.1/9.3/10.1/10.3 资质验证/投诉或事故/政府主管部门监督抽查情况 |
| 理解组织及其环境总要求 | Q4.1 | 在确定管理体系范围时公司考虑了以下内容：a各种内部和外部因素；b相关方的要求，包括相关合规义务；c组织的活动、产品和产品；d其组织单元、职能和物理边界。认证范围：Q：增压设备（锅炉辅机辅件）的制造公司管理体系设置了综合部、生产部、销售部、质检部等总经理甄兰英介绍：发展稳定，推行管理体系的目的就是提高公司市场准入。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。标准/规范/法规的执行情况：符合要求认证证书、标志的使用情况：主要用于投标，现场查看投标文件，宣传资料等，未发现违规使用证据投诉或事故：无监督抽查情况：无体系变动：无 |  |
| 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：提供顾客满意的产品及服务。 |  |
| 确定管理体系的范围 | Q4.3 | 公司管理体系范围为：Q：增压设备（锅炉辅机辅件）的制造不适用条款 QMS：8.3 公司目前所生产产品依据客供图纸、工艺文件、国标、行标进行生产检验，工艺成熟，技术稳定。本企业确保不因删减影响本企业提供满足顾客和适用的法规要求的产品的能力，也不免除本企业相关责任。 |  |
| 管理体系及其过程 | Q4.4 | 该公司2020年6月20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。负责人说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2020-2021年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等。 |  |
| 领导作用与承诺--总则 | Q5.15.1.1 | 公司总经理介绍主要承诺有：1）组织制定本公司的质量方针、批准管理手册和程序文件；2）负责组织对本公司质量方针、目标进行评审和修订；3）负责国家和上级的有关法律法规和行规的贯彻执行；4）确保在全体员工中贯彻以顾客为关注焦点的意识；5）负责本公司各项资源的筹集和分配，确保必要和适量的配置；6）确保各部门的职责、权限得到确立并予以沟通；7）确保在管理层次和职能之间建立适宜的沟通过程，就质量管理体系的有效性进行沟通；8）负责本公司的管理评审，评价质量管理体系改进的机会和变更的需求，确保质量管理体系的适宜性、充分性和有效性。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、服务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：**守法诚信追求精品，预防污染保护环境；****关爱员工健康安全，持续改进追求卓越。**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。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，相关方也可通过行政人事部获取公司管理方针。 |  |
| 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，公司决定任命吴伟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。查到《综合管理手册》中有安全事务代表任命书，公司任命韩建平为本公司的员工代表。相关人员均对本部门的管理职责了解，在其手册上面有书面的职责权限已公布。**询问管代田雨东**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、研发控制；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。 |  |
| 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。公司Q管理目标是：质量目标： ――产品出厂合格率100%；――客满意度95%以上。目标可测量，与公司管理方针一致。每半年由综合部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。查到今年下半年公司管理目标完成情况，各项目标均已完成，考核人田雨东 针对重要环境因素、不可接受风险制订了管理方案并予以实施，基本有效，详见综合部该条款审核记录。 |  |
| 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，基础设备设施，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。部门：销售部、生产部、综合部、质检部等人员：业务人员、管理人员、生产、质检人员生产设备、质检设备：在每次管理评审中确认资源的配置情况。 |  |
| 绩效测量和监视 | Q9.1.1 | 公司编制了《SZJN-CX-25-2020 顾客满意度测量控制程序》，对销售服务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》 和《生产及服务提供控制程序》等29个程序文件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“部门质量目标策划及考核记录表”，提供管理目标指标的检查考核工作，均完成目标考核要求。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2020.11.30进行，评审方式：会议评审，编制：综合部 审批：田雨东 编制日期： 2020年11月28日， 参加人员包括公司总经理、管理者代表、各部门负责人，计划中明确了评审内容和资料准备要求。1. 管理评审内容：

1) 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11）与管理体系相关的内外部环境因素的变化12）公司所面临的风险和机遇采取措施的有效性3.管理评审报告，管理评审结论：公司各部门基本按照管理体系标准要求实施已初步取得良好的效果。公司方针、目标及管理方案、管理体系文件、质量、环境、职业健康安全控制等符合公司目前发展状况，所配备的各类资源基本满足管理体系要求。公司质量、环境、职业健康安全管理体系基本是充分、有效和适宜的。4.改进计划，1、加强新版职业健康标准文件学习2、对项目部服务的意识，加强对过程检查，对不合格输出采取有效的纠正或纠正措施 |  |
| 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 |  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.证实产品生产和和研发满足规定的要求；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。 | · |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 过程与活动、抽样计划 | 涉及条款 | 受审核部门：综合部 主管领导： 胡慧华 陪同人员：黄海英 | 判定 |
| 审核员：朱晓丽 审核时间：2021年08月28日 |
| 审核条款：Q:5.3/6.1/6.2/7.1.2/7.1.3/7.2/7.3/7.4/7.5/8.4/9.1.3/9.2/10.2 |
| 组织的岗位、职责权限 | Q5.3 | 部门负责人： 胡慧华 询问主要职责：1）贯彻落实GB/T19001-2016标准，作好质量管理体系的具体策划和组织管理工作；2）负责组织质量管理体系的内部审核3）组织检查管理体系过程的运行情况；4）文件发放、回收的管理；5）做好人员的培训计划，组织公司内部员工的培训工作，编制相应的岗位职责；6）负责法律、法规及其他要求的获取及识别其适用性，并负责法律、法规及其他要求的发放；7)负责监督检验各工作场所的环境工作情况；8)负责监督检查公司各职能部门有关层次上的管理目标的分解、实施及管理方案的制定、检查与实施；11)负责收集、整理各部门的质量记录以及相关数据收集、传递和交流；12)负责公司的采购，合格供方的评定工作。职责明确，回答基本正确，沟通顺畅。 |  |
| 目标、指标管理方案 | Q6.2  | 部门目标： 2021年7月考核情况供方评价达成率100%员工培训计划实施率100%上述目标、指标2021年1-2季度进行考核，考核结果：全部达标，检查人：胡慧华 。制定的指标和管理方案基本可行。 |  |
| 人员、能力、培训 | Q7.1.2Q7.2 | 编制《人力资源管理管理程序》，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，专业技术人员、特种作业人员等人力资源作出了规划。编制《人力资源管理规划》等三层作业文件，部门又根据自己部门的特点提供《各部门负责人职责和任职要求》及《绩效考核规定》，对员工的绩效进行考核，并与员工的工资相挂钩，查2021年6月的考核记录，考核结果基本达成设定的目标值，考核基本与办法保持一致。编制《岗位工作人员任职资格》，对总经理、管代、内审员、生产人员、技术人员、办公人员等岗位人员的任职要求从能力、意识、学历、经历、技能等方面作出规定。抽查胡慧华、韩建平、党云歌等均满足任职要求。根据企业发展规划、现状及各部门意见，人力资源部制定年度培训计划，提供《2020年培训计划》， 2020-2021年度培训计划 序号 培训内容 计划时间 培训对象 施培单位1 三标三体系认证基本知识培训 07月10日 公司全体管理人员 咨询公司2 本公司管理体系文件、管理方针、管理目标和质量意识培训。 07月26 公司全体员工 有关的培训机构3 消防知识、应急措施 6月初 公司全体员工 综合部4 内部审核的方案策划、实施，审核技巧和注意事项（内审员培训）。 4月底 本公司内审员 咨询公司编制/日期：综合部 2021.05.10 审核/日期：胡慧华 2021.5.10 批准/日期：田雨东 2021.5.10 同时有培训记录、受培训部门参加培训人员培训方式培训内容考核方式等内容，显示安排标准、管理手册和程序、法律法规和其他要求、方针、危险源、环境因素和关键特殊施工过程控制培训、意识教育、新员工等培训。编制：综合部，批准：田雨东 ，日期：2021.5.20。查《培训记录表》，培训题目：体系标准管理手册及程序文件等文件培训；法律法规常识等，实施质量、环境和职业健康安全管理体系的意义。向全体员工讲解贯彻标准的意义。并在培训结束后策划本公司管理体系的建立、实施过程。学习手册、程序文件编写格式。培训地点：会议室，培训教师：咨询老师。抽1：培 训 实 施 记 录 培训时间 2021.05.10 培训地点 会议室 培训老师 咨询老师培训参加人员 田雨东、甄兰英、黄海英、胡慧华、韩建平培训内容：1、GB/T 19001-2019 质量管理体系 要求2、GB/T 19000-2019 质量管理体系 基础和术语3、GB/T 24001-2019/ ISO14001:2015 环境管理体系 要求4、ISO45001-2018 职业健康安全管理体系 要求培训及考核结果记录：培训结束进行了口头考核，参加人员基本掌握了培训要求评价人： 咨询老师 时间：2021.5.10抽2：培 训 实 施 记 录培训时间 2021.04.23 培训地点 会议室 培训老师 田雨东 培训参加人员：甄兰英、黄海英、胡慧华、韩建平培训内容：公司管理手册、程序文件、记录表式填写等培训。培训及考核结果记录：培训结束进行了口头考核，参加人员基本掌握了培训要求评价人：田雨东 时间：2021.04.23公司人员比较稳定，近一年没有新员工，没有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 | 7.3 | 通过下发文件、能力提升培训等方式使公司控制范围内开展工作的人员知晓管理方针及相关的质量目标、对管理体系有效性的贡献，包括改进绩效的益处；以及不符合管理体系要求可能引发的后果。确保公司内所有部门和每一个人都知晓各自应承担的相关责任，每一位员工清楚自己所做的每一项工作可能产生的负面影响、以及降低这些影响的控制措施和目标/指标，并在绩效考核的约束氛围中自觉实施。现场抽查一名员工，询问公司质量方针和目标，及对方针的了解，能够正确回答。 |  |
| 沟通 | 7.4 | 企业主要通过以下措施实施内部、外部的信息交流和信息沟通：1）内部沟通：a)通过各种列会传达、通报质量管理情况（如工作例会、经营会议等)；b)各部门内部会议等；c)内部文件的学习和传递；d)公司宣传栏等方式。2）外部沟通：通过电话、微信、邮箱a)与供方沟通采购产品信息，产品质量和交货信息等；b)与顾客沟通新产品设计开发信息、产品质量、交付情况和服务方面等；c)与当地政府主管部门进行交流沟通。内外部信息交流/沟通方式可行、有效。公司沟通机制已经建立，基本有效。尚未发生因交流、沟通不畅而导致体系运行受阻现象影响。 |  |
| 组织的知识、文件化信息 | Q7.1.67.1Q7.5 | 受审核方建立的管理体系文件包括：1. 管理手册SZJN—SC—2020，发布时间：2020.6.20 实施时间：2020.6.20

2.程序文件，SZJN—CX—2020含29个文件，包括标准要求的形成文件的信息。3.管理制度汇编：包括管理制度、合同管理制定等文件。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。查综合部管理手册、管理制度等文件均保管良好，为有效版本，有受控标识。综合部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。抽查综合部办文件发放登记表、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，综合部定期对其进行检查，目前保存完好。名称，编号构成记录的唯一性标识。介绍：尚未有销毁记录，若有由综合部组织进行。其他自初审后无变化查到公司制定了知识分类表包括：政策法规、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。编制：综合部 批准：甄兰英 时间：2021.06.20 |  |
| 外部提供的 控制/总则 | **Q8.4.1** | 查，公司编制了质量手册8.4条款。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，综合部建立合格供方名录，核定《供方评价表》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3家，如下；北京盛泰昌荣能源设备有限公司 芬兰奥林燃烧器深圳市柯耐特科技有限公司 电缆接头北京博雅华诚机电工程技术有限公司 不锈钢板、镀锌管、镀锌卷板--《供方评价表》 2021年5月供方评价确认：北京盛泰昌荣能源设备有限公司 芬兰奥林燃烧器公司组织各部门对该供方的资质、产品质量、价格、送货及时度、服务、交期等进行了评价，有各部门评价人签字。调查评价：合格，同意列入合格供应商 评价人：胡慧华 2021年5月10日。深圳市柯耐特科技有限公司 电缆接头公司组织各部门对该供方的资质、产品质量、价格、送货及时度、服务、交期等进行了评价，有各部门评价人签字。调查评价：合格，同意列入合格供应商 评价人：胡慧华 2021年3月17日。 |  |
| 控制类型和程度 | **Q8.4.2** | 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、产品质量、交货情况、售后服务能力等。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 公司采购不合格情况负责人讲2021年1月以来，未出现采购产品有质量不符合的情况。 公司手册中要求采购的主要材料必须进行检验。公司对产品外观、数量、产品质量性证明文件进行了验收。经询问公司采购产品主要根据需求，根据进货检验记录对相关产品的材质报告、数量、外观等进行检验。抽查验证记录《进货检验记录》，提供2020年4-2020年6月对电缆接头进货检验记录。见8.6条款进货检验记录。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。 |  |
| 外部供方的信息 | **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；采购物资根据签订采购合同对产品的名称、规格、型号、数量等采购信息的确定。查采购合同、订单等，公司的采购合同明确了采购产品的具体要求，且均在合格供方处进行采购。 外部供方的信息管理有效。 |  |
| 内部审核 | Q9.2 | 公司制定《内部审核控制程序》，对内部审核方案策划规定：1.频次：内审每年进行一次，两次内部审核的时间间隔不超过12个月。2.方法：按部门/过程审核。3.职责：体系负责人组织内部审核活动。4.策划要求：范围、准则、工作分配等。5.报告：体系负责人在内部审核结束及纠正措施完成后应向总经理报告审核结果。6.提供了《2020年内部审核实施计划》，计划内容有：目的、范围、审核准则、审核时间2020年11月20日。查阅2020年度内部审核有关记录1. 提供了审核组名单：组长：田雨东 组员：胡慧华、黄海英
2. 审核时间： 2020年11月20日

3.审核范围：公司领导层、各部门4.审核准则：ISO9001:2015《质量管理体系 要求》5.提供了《内审首次会议签到表》，参加人有各部门负责人等。6.提供了《内审检查表》，经查阅对照，受审核部门涉及条款与公司管理体系职责分配相一致。审核计划安排合理，审核记录基本满足要求。提供了《内审不合格报告》1份，审核发现,综合部未按照要求对外来文件清单中法律法规进行及时更新。8.提供《审核报告》审核报告中包括审核目的、审核范围、审核依据、审核内容摘要、审核结论等内容，对审核过程进行了综述，对公司管理体系的符合性进行了评价，针对不足部门提出了建议改进即：对于审核中发现的不合格，部门应分析不合格原因，提出纠正和纠正措施计划，组织相关部门人员进行管理体系标准条款学习，进行不符合项整改，组织相关内审员对整改后的情况进行跟踪验证，确认纠正及纠正措施有效，体系的建立、运行符合质量管理体系要求。审核结论：基本符合计划安排和标准的要求，并得到了较有效实施和保持， 仍需进一步改进。 提供了内审员培训记录，审核员没有审核自己部门工作，具有独立性。 |  |
| 绩效测量和监视 | Q9.1.1 | 公司编制了《顾客满意度控制程序》，对销售服务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》等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“部门质量目标策划及考核记录表”，提供管理目标指标的检查考核工作，均完成目标考核要求。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。 |  |
| 分析与评价 | Q9.1.3 | 公司制定《数据分析控制程序》，收集和分析适当的数据，评价公司管理体系的适宜性和有效性，充分识别可以改进的机会提供了公司质量管理体系运行情况报告，交付合格率、顾客满意率、运行过程控制、供方业绩评定、体系运行绩效情况等方面的汇总分析，工作成果符合预期效果，提出继续保持建议. |  |
| 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》、《改进控制程序》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； 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。公司几年来未发生过环境、安全等事故。 查持续改进：a. 通过管理体系运行，管理方针、目标的实施，内审、管理评审进行持续改进；b. 通过数据分析、纠正、预防措施实施达到持续改进；c. 通过顾客满意度调查，改进、提高产品质量，满足顾客需求，达到持续改进的目的。管理评审提出改进措施正在实施过程中。 |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 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：黄海英 陪同人员：党云鸽  | 判定 |
| 审核员：朱晓丽 审核时间：2021年8月28日 |
| 审核条款 **Q:5.3/6.1.2/6.2/8.2/8.4/9.1.2** |
| 组织的岗位职责和权限 | QES5.3 | 本部门主要负责采购、销售和顾客满意度的及相关环境、职业健康安全管理活动的实施与执行与销售部负责人沟通，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： 查2021年1-2月考核统计 合同评审率100% 100% 顾客满意度≥95％ 98%目标可测量，与公司方针一致。2021部门管理目标已全部完成，考核：田雨东考核结果：达标，检查人：田雨东。制定的指标和管理方案基本可行。 |  |
| 合同评审、客户沟通 | Q8.2 | 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。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。对顾客的要求由销售部办公人员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。查到合同台账：抽查有关的合同，**抽查合同1** 顾客：北京森华隆机电设备贸易有限公司销售产品为：蝶阀及辅件合同约定了费用价格、结算方式、乙方责任、日期、地点、结算方式、服务内容等。合同签订为2020年9月3日。合同评审时间：2020年9月2日，合同评审内容包括：顾客对产品暗示与潜在的要求（技术要求、质量要求、支持服务、价格等）、满足顾客要求做出的承诺、国家、行业法律、法规要求、物料供应能力、评审标书或合同的合法、完整性、明确性、完成时间、付款方式等，参加评审人员：田雨东、吴玉华、胡慧华、黄海英、党云鸽等。**抽查合同2** 顾客：河北艺能锅炉有限责任公司销售产品为：燃烧器 合同约定了费用价格、结算方式、乙方责任、日期、地点、结算方式、服务内容等。合同签订为2020年11月23日。合同评审时间：2020年11月20日，合同评审内容包括：顾客对产品暗示与潜在的要求（技术要求、质量要求、支持服务、价格等）、满足顾客要求做出的承诺、国家、行业法律、法规要求、物料供应能力、评审标书或合同的合法、完整性、明确性、完成时间、付款方式等，参加评审人员：田雨东、吴玉华、胡慧华、黄海英、党云鸽等。合同控制及合同评审的控制基本符合。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，并与销售部负责人进行沟通，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。 |  |
| 顾客满意 | Q9.1.2 | 公司通过电话，走访等形式，接受顾客反馈，了解顾客顾客满意度信息，发放调查表对顾客满意度进行定量测量。提供“顾客满意程度调查表”，调查2家企业进行满意度调查等。调查主要内容：服务质量、服务交付、服务态度等方面的满意程度等，各项得分求平均值得最终结果。抽《顾客满意度调查分析》调查时期：2020年9月20日发放调查表共2份，回收调查表共2份。出现“一般满意”和“不满意”选项的调查表 0 份。调查分析： 分项满意度 服务质量 100%服务价钱 93%沟通服务 100%服务交付 100%管理体系 100%服务措施 100%环境保护 100%劳动安全 100% 从分项统计来，顾客对产品价钱出现一项一般满意， 为此公司将采取下列措施： 加强管理体系的运行，规范工作和服务；降低成本经统计顾客满意度为98分 |  |