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： 综合部 主管领导/陪同人员：刘晋平/强瑞征 | 判定 |
| 审核员：李京田 审核时间：**2021.10.6** |
| 审核条款：**Q:5.3/6.1/6.2/7.1.2/7.1.6/7.2/7.3/7.4/8.1/8.2/8.5.1/9.1.3/9.2/10.2** |
| 组织的角色职责和权限 | Q 5.3 | 协助总经理签定销售合同，负责对常规订单的评审工作。  组织合同评审、传递订单更改信息；并保存好订单。  顾客的回访工作，掌握顾客满意度情况。  负责订单余款的回收工作。  检查各部门管理工作。  负责对经销商的销售员人员的市场营销工作的培训。  负责编制《回访计划》做好顾客的回访工作，保存回访记录，针对回访中出现的问题采取相应的措施予以解决。  顾客满意度的调查工作，对满意度进行汇总分析，测量顾客满意度，针对存在问题采取相应措施予以解决。做好市场前景预测分析，编制相应市场战略。  编制《采购计划》，并且实施采购。  编制《合格供方评定准则》、《合格供方名单》等文件；参加合格供方的评定工作。  做好原材料市场分析，随时掌握价格动态变化。负责调查收集供方资料，对供方进行评价，建立、健全供方的详细档案，并且定期进行业绩评价，建立《合格供方名单》。  负责公司所有质量记录的总体管理。  负责建立各部门的分解目标，协助总经理做好质量管理体系策划工作，协助管理者代表进行内部审核工作。负责对各部门的质量目标完成情况进行汇总分析工作。  协助管理者代表编制公司《质量手册》；负责公司质量管理体系文件、管理类文件及上级主管部门下达的外来文件的总体管理。按照总经理的意图编制公司质量方针。  编制公司的《岗位职责权限及任职要求》、《培训计划》等文件，做好内部沟通，协调各部门之间的工作。  协助总经理进行管理评审工作；做好管理评审记录，保存所有管理评审形成的记录；负责组织公司人员的培训工作；做好所有培训记录的保存工作。  提供岗位职责与任职要求，对岗位职责和任职条件进行了描述。职责和权限与手册描述基本一致。 | Y |
| 策划  应对风险和机遇的措施 | Q6.1 | 公司编制了《风险和机遇控制程序》，通过识别与评价对公司目标和战略方向相关影响其实现质量管理体系预期结果的各种内外部环境因素，有效应对风险和机遇。  微信提供风险和机遇应对措施表：  风险：领导对管理体系不重视，没有履行足够的承诺,未能配置足够的资源;  公司应收未收对账流程不清晰，存在应收未收现象，影响公司贡献达成,产品报价过程，审核监督措施不完善，影响公司核价有效，挂单问题发生;  公司人员不足，相对流动性大;  失效文件投入使用，导致引发不良后果;  数据信息不准确，导致分析的结论不合理;  顾客投诉未能有效解决,顾客满意度低，导致顾客丢失;  和竞争对手相比的优劣势分析失误，导致业务萎缩;  市场中同行也多，而且同行大都是知名企业，竞争压力大;  客户要求识别不完整,未能确保能够满足客户要求就签署合同,对市场需要产品的发展趋势判断失误;  交流的对象不明确,交流的方法不当;  风险识别不齐全,风险没有制定相应的措施,措施没有得到有效的实施;  对于不合格品管理方面1.标识不清楚，导致非预期的应用, 未及时有效的采取改善对策，导致不合格品的持续产生;  节能窑炉的设计；节能窑炉、保温材料的销售计划执行、准备工作,月度计划未下发 ，盲目实施;  突发事件处理机制不健全，责任人不具体，影响突发事件处理及时有效性。  ..............  措施：  在管理体系中重点体现总经理的作用，确保总经理能够履行承诺，通过对体系的监视和测量，配置足够的资源；  财务监管，建立有效结算转收入处理流程及考核制度，并遵照执持；  人员招聘和培训；  失效文件及时回收销毁，如需留档必须加盖“失效文件，仅供参考”字样印章，以对失效文件进行区分；  要求用于数据分析的数据必须保持准确，公司责成综合部负责对数据的真实性实施监督和验证；  对所接到的客户投诉登记汇总，安排专人负责处理并及时回复客户，确保产品质量和交期，与客户保持积极沟通，以确保客户的满意度，从而稳定客户；  对竞争对手的调查分析应严谨细致，加强公司内部能力和技术积累，随时保持在行业顶尖水准；  加大市场开发，对客户的要求实施监视和测量，在确定与客户签署合同前落实合同评审事宜。  对市场需求产品的发展趋势分析应该经过反复论证；  建立有效的信息交流机制，以确保交流能够顺畅，配置适宜的信息交流设施,例如：网络、电话，必要的信息在交流过程中做好记录并跟进交流结果；  所有出现的不合格品需要及时张贴红色“不合格品”标贴，以避免投入使用，出现不合格品后，应及时分析原因，采取对策，以确保不再产生不合格品；  编制节能窑炉的设计；节能窑炉、保温材料的销售方案，并进行审批，对月度计划进行制定，并按要求进行；  建立突发事件处理机制，明确各关联部门响应时间及完成事项。  ..................  针对质量风险与机遇，质量负责人组织人员对质量控制风险进行了识别、分析和评价。  通过内审、管评、目标考核等来评价风险和机遇应对措施的有效性。  公司的风险和机遇控制基本符合要求 | Y |
| 质量目标及其实现的策划 | Q 6.2 | 本部门目标如下：  1. 产品交付及时率：98%（按时交付次数÷交付总数x100%）  2. 培训完成率x100%。（培训次数÷计划培训次数x100%）  3. 客户满意率98%。（客户满意度总分÷调查客户数x100%）  4. 合同评审率100%（合同评审次数÷合同签订总数x100%）  2021年1月至2021年9月目标完成情况：均完成，符合要求。 | Y |
| 人员 | Q7.1.2 | 依据《人力资源控制程序》的要求进行控制。已识别与QMS相关人员：各部门负责人、节能窑炉的设计人员、内审员，提供了岗位职责权限及任职要求。对特殊岗位人员已进行合理配置及变更控制，新进员工已制定岗前培训计划。公司无特殊工种。现主要工作人员10人，均为专科以上学历。  人力资源配备满足体系运行需要。 | Y |
| 组织知识 | Q7.1.6 | 负责公司知识管理的协调工作、无形资产的管理、信息系统的建设与管理以及公司所有制度文件和资料的管理和控制工作并对内、外部知识进行确定、维护、发放与管理。  询问部门负责人称，公司定期进行技术培训，由项目经理或技术负责人进行技术知识的培训。  已识别的公司内部知识包括：作业指导书、改进措施、成功项目案例、人员的工作经历、经验、技能等。  已识别外部知识包括：标准；学术交流；专业会议，从顾客或外部供方收集的知识。主要有：《中华人民共和物权法》、《中华人民共和国消费者权益保护法》《中华人民共和国产品质量法》、《中华人民共和国产品标准化法》、《中华人民共和国知识产权法》、《中华人民共和国合同法》、《中华人民共和国安全生产法》、ISO9001:2015标准、、[GBT19000.3-1994 质量管理和质量保证标准 第三部分：GBT 19001--ISO 9001 在软件开发、供应和维护中的使用指南](http://www.bzxzk.net/gjbz/10102010/41881.html" \t "http://www.bzxzk.net/e/search/result/_blank) 等。  识别获取管理及应用与组织较为适宜 |  |
| 意识 | Q7.3 | 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。  微信抽查一名员工，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 | Q7.4 | 公司的内外部沟通每天都在进行，内部沟通包括：部门与部门之间、员工与员工之间的沟通等；外部沟通包括：与客户、供应商、政府部门及其他相关方的沟通等，沟通的方式有：会议、数据信息传递、网络传播等方式，通常沟通的事项和内容包括：质量环境发生重大变化、顾客和其他相关方的要求发生变化、QMS范围发生变化、QMS及过程的调整和变更、质量方针和目标、各种策划输出、顾客满意度、产品和服务的符合性、顾客投诉和不符合情况等，行政部负责内部、外部沟通。  内外部信息交流/沟通方式可行、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。 |  |
| 策划 | Q8.1 | 公司针对销售服务的特点，进行了如下策划：  1、公司产品销售形式主要采取的投标、业务员电话联系客户、朋友介绍等方式。  2、产品销售流程：客户接触--合同评审--签订合同--产品设计（客户技术要求识别—出图纸—客户确认）--客户付款--采购--客户提货--验收  3、确定了销售服务为需确认过程。  4、识别了规范和接收和放行准则：产品销售过程符合《合同法》等国家法律法规要求及《销售人员行为规范》等接收准则。  策划了《销售服务检查记录》等提供证据的所需记录。  5、通过日常销售服务监督等形式对销售服务过程进行监测。  产品实现策划的结果与QMS其他过程的要求基本一致。 |  |
| 与顾客有关的要求 | Q8.2 | 主要客户为全国各行业，模式为投标。企业根据招标文件要求确定产品技术要求、价格、交付期等是否能够达到，从而确认是否进行投标。中标后进行合同评审并签订合同  公司主要通过电话方式、微信、QQ、市场调研等了解顾客需求、意见、问询及合同的处理等，不断提高服务水平。主要进行以下沟通：  1、向顾客提供保证产品和服务的有关信息，维护及应急措施。  2、接受顾客问询、询价、合同的处理。  3、对顾客的投诉或意见进行处理和答复。  4、客户信息等顾客财产的处置与管理  提供《满意度调查表》，目前沟通渠道畅通。  通过合同确定软件开发、系统集成要求  抽查1《合同》  客户：无锡聚得兴科技有限公司  项目:低压铸造保温炉  写明了服务内容、项目周期、付款方式、权利义务、不可抗力、保密、违约责任等  签订时间：2021年 3月4日  有双方签字盖章，符合要求。  抽评审记录：评审内容：  1.产品要求规定： 明确 √ 不明确 □  2.与以前表述不一致的要求： 已解决 √ 未解决 □  3.公司满足合同要求：1）技术指标 能满足 √ 不满足 □  2）交货期 能满足 √ 不满足 □  3）价格 合 适 √ 不合适 □  4.其他： 1）双方责任 明 确 √ 不明确 □  2）付款方式 合 适 √ 不合适 □  3）纠纷解决方式 明 确 √ 不明确 □  参与人：各部门负责人  批准：陈春强  抽查1《合同》  客户：济南豪迈铸造机械有限公司  项目:低压铸造保温炉  写明了服务内容、项目周期、付款方式、权利义务、不可抗力、保密、违约责任等  签订时间：2021年 5 月 21 日  有双方签字盖章，符合要求。  抽评审记录：评审内容：  1.产品要求规定： 明确 √ 不明确 □  2.与以前表述不一致的要求： 已解决 √ 未解决 □  3.公司满足合同要求：1）技术指标 能满足 √ 不满足 □  2）交货期 能满足 √ 不满足 □  3）价格 合 适 √ 不合适 □  4.其他： 1）双方责任 明 确 √ 不明确 □  2）付款方式 合 适 √ 不合适 □  3）纠纷解决方式 明 确 √ 不明确 □  参与人：各部门负责人  批准：陈春强  抽查3《合同》  客户：常州科普特佳顺机床附件有限公司  项目:低压铸造保温炉  写明了服务内容、项目周期、付款方式、权利义务、不可抗力、保密、违约责任等  签订时间：2021年 3月 24日  有双方签字盖章，符合要求。  抽评审记录：评审内容：  1.产品要求规定： 明确 √ 不明确 □  2.与以前表述不一致的要求： 已解决 √ 未解决 □  3.公司满足合同要求：1）技术指标 能满足 √ 不满足 □  2）交货期 能满足 √ 不满足 □  3）价格 合 适 √ 不合适 □  4.其他： 1）双方责任 明 确 √ 不明确 □  2）付款方式 合 适 √ 不合适 □  3）纠纷解决方式 明 确 √ 不明确 □  参与人：各部门负责人  批准：陈春强  企业有建立合同的变更的流程，合同中产品和服务要求的更改由综合部负责管理，当客户合同要求变更时，填写“合同变更通知单”通知相关职能部门，并更新相关文件及时通知相关部门。  目前无合同变更 |  |
| 生产和服务提供 | Q8.5.1 | 1、综合部获取销售信息，与客户洽谈，在签订合同前对客户要求进行评审，确认可以满足行业有关法律、法规要求和公司规定及客户要求时，签订合同，根据销售合同为客户提供服务。  产品销售流程：客户接触---—出方案图纸--签订合同---产品设计（客户技术要求识别—出图纸—客户确认）委托加工 --客户付款------采购-----客户提货-----验收  确定了销售服务为需确认过程  销售合同、合同评审、顾客沟通等见8.2条款  2、监视测量资源：公司针对产品和服务的特点编制有《销售管理制度》《销售过程检验规范》等作业规范。  抽销售管理制度：  一、销售人员应经培训合格后上岗，着装应整洁，仪容大方，精力充沛，言谈、表情、形态得当。  二、销售办公场所，设施、设备摆放整齐，地面干净卫生无垃圾、积水、杂物、办公桌干净整洁，物品摆放整齐。。。。。。。  通过日常销售服务质量考核表、人员考核记录表等形式对销售服务过程进行监测。具体 见8.6条款抽样。  3、接收准则：识别了规范和接收和放行准则：产品销售过程符合《合同法》等国家法律法规要求及合同要求等接收准则。  现场审核获悉，综合部主要依据招标文件和销售合同要求，在合格供方采购客户所需的产品转卖给顾客，相关责任人员负责与供方单位和顾客联络，与供方协调产品采购和客户协调产品的交货事宜，到货安装完毕后进行调试。  抽铸造保温炉、保温材料销售出库单：    有名称、规格型号，数量，出库日期等，符合要求  另抽其他发货清单，符合要求。  4、现场查看产品销售情况：  现场清洁卫生，配备有消防设施  现场有台式电脑、笔记本、传真机等日常办公设备，设备运行良好。  现场有工作人员正利用电话、网络与客户交流，服务规范。  5、销售人员均为培训合格并有多年工作经验的人员，符合要求。   1. 识别了需要确认的过程为销售服务，本年度无变更。   识别了需要确认的过程为销售服务，提供《特殊过程确认表》  评估过程：销售服务 评估时间：2021.3.10  评估内容：  1）人员：销售人员尝有多年的专业产品销售经验,并由公司组织进行了培训,通过实际销售业务考查,基本能确保销售服务进行。  2）设备能力：销售服务场所、电脑、打印机等销售服务设施销售服务满足要求。  3）作业指导书：编制了与顾客有关的过程控制程序、供应商及采购控制程序，销售服务管理制度、售后服务制度等文件,经确认有效可行，能确保销售服务进行。  4）工作环境：销售办公工作环境及市场销售环境确保销售服务的有效进行  评估结论：满足要求   1. 销售的产品：销售的产品不受政策限制,可自由进行采购和销售   结论:公司能确保销售服务进行  参与评估人：陈春强 等  7、产品需经检验合格后方可交付给客户，产品交付后，严格遵守销售合同中的各项承诺，尽量避免客户的抱怨和投诉。  8、现场观察到办公场所环境良好，文件资料及时进行整理，并存放指定地点，工作人员具有工作状态良好，销售人员和客户沟通用语规范，工作氛围总体良好。  7、产品需经检验合格后方可交付给客户，产品交付后，严格遵守销售合同中的各项承诺，尽量避免客户的抱怨和投诉。  8、现场观察到办公场所环境良好，文件资料及时进行整理，并存放指定地点，工作人员具有工作状态良好，销售人员和客户沟通用语规范，工作氛围总体良好。  9、自体系建立以来无合同更改情况  现场销售人员称每次发货前要同客户说明发货产品，发货数量、到货日期，防止货物发送错误  10识别的交付后的活动：本部门与其它部门通过电话、网络或客户来现场等方式向顾客了解满意信息及顾客意见包括抱怨。当有改进的信息时，及时反馈到相关部门。  目前未发生因产品质量问题导致的客户反馈及投诉的情况。  销售过程控制符合策划要求 |  |
| 监测、  分析与评价 | Q9.1.3 | 公司通过质量目标考核、内审、管理评审等对体系的有效性进行评价。  1.提供了顾客满意调查表，并进行了分析。  2.质量目标完成情况进行了统计，均完成，符合要求.  3.通过内审中发现的不符合，确定改进措施并实施。  4.通过管理评审，提出改进措施，以便发现改进方向。  通过对数据的收集、分析和处理提高顾客满意、产品和服务符合性、质量管理体系的绩效和有效性、过程、产品的特性及发展趋势等  根据对应对风险措施评价分析，公司仍需要加强人员的管理和培训，做到精益求精，加强内部管理，持续改进组织的质量管理体系。 | Y |
| 内审 | Q9.2 | 提供《内部审核控制程序》，文件编制符合要求。  公司对审核方案进行了有效策划，内容包括:目的、范围、审核频次、方法，策划内容齐全有效。  内审时间：2021年8月15日，依据策划的要求实施了审核。  内审员：组长：陈春强 组员：刘晋平  内审人员资格：以上人员均为内审员，并提供培训记录及内审员任命书，提供内审文件：  “2021年内部审核计划”，包括审核的时间、依据、审核范围、审核组成员等内容；  “内部日程安排（通知）”；“首末次会议签到表”和“内审检查表”；  按照审核计划对各部门实施了审核，经查未发现本部门人员审核本部门的情况，审核公正。  内部审核共发现1个不符合项，属于一般性质的不符合，对此制定了纠正措施，并记录了纠正措施的结果。  提供“审核报告”，内容包括：审核目的、范围、依据、审核组成员、审核日期、审核过程、审核评价、内审结论：综合来看，这次内审是一次比较成功的审核，同时也发现我公司的质量管理体系运行基本是正常的、有效的。  内审基本符合要求。 | Y |
| 不合格和纠正措施 | 10.2 | 企业提供的《不合格与纠正措施控制程序》中规定了对公司软件产品开发、安装和服务的测试、验收过程的控制要求，对不合格输出进行识别和控制，防止不合格输出的非预期使用或交付。  规定不合格主要包括：  1、内外部出现的重大质量事故；  2、管理评审和内外审结果；  3、顾客退货及抱怨；  4、体系及运行过程监控数据及趋势等。  在文件中对处理以上不符合与纠正措施工作流程进行了规定，包括进行纠正、采取措施进行控制的要求，以及后续的跟踪确认。  抽查，对内审提出的不符合项，得到了确认，进行了原因分析，并分析了原因的可行性和有效性，采取了相应的措施进行处理，对最终结果进行了跟踪验证及评审，确认符合要求。  抽不符合记录，有一项不符合，已分析不符合原因，采取了纠正/预防措施。  目前通过对整个体系运行中确定的不符合及采取的措施情况看，未出现需要更新策划期间确定的风险和机遇的情况，也未出现质量管理体系需要变更的情况，整个控制与要求相适应。 控制基本适宜。 | Y |