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：郭永秋 陪同人员：张家炯 | 判定 |
| 审核员：夏爱俭 审核时间：2021.10.10 |
| 审核条款：**4.1/4.2/4.3/4.4/5.1/5.2/5.3/6.1/6.2/6.3/7.1.1/9.1.1/9.2/9.3/10.1 /10.3** |
| 企业基本信息 |  | ●企业基本情况1、总经理：郭永秋；2、北京唐新丰企科技有限公司提供的法律证明文件有：营业执照，统一社会信用代码：91110108584423153W； 有效期：2011.10.21-2031.10.20；经营范围：销售机械设备、五金交电、建筑材料（不从事实体店铺经营）、电子产品等3、注册经营地址：公司租赁北京市海淀区大柳树富海中心3号楼1706室作为办公经营地点，无仓储经营4、北京唐新丰企科技有限公司于2017年12月21日在河北唐山成立北京唐新丰企科技有限公司唐山分公司。 总公司设有管理层、办公室、质检技术部、供销部等部门。北京唐新丰企科技有限公司于唐山成立分公司后主要职能是业务拓展和对分公司的维修，检测、质检技术等职能进行管理，唐山分公司开展各型动车组跨接线缆检修业务5、范围确认：机械设备、五金交电的销售。6、经营状态：无质量事故、无被投诉情况发生，网上查看企业信息：经营状态正常7、一阶段问题验证：文审问题已整改、一阶段问题：无 |  |
| 企业基本情况理解组织及其环境 | 4..1 | ●企业通过监视和评审内外部信息：1、最高管理层定期对各职能部门收集的信息进行讨论研究确定2、对组织建立、实现目标及战略方向有影响的各种相关的内外部因素进行评审；内容包括：法律法规、行业动态、市场变化、行业前景、大环境及社会经济发展状况；企业文化、知识的累积、绩效的考核等内外部因素。3、目前主要识别出的外部环境有：行业市场的竞争、价格的竞争。4、促进内部环境的改善；⑴通过贯标强化企业管理的规范化、程序化；⑵加强内部管理，降低成本。5、企业内部优势：员工从事该行业多年。产品采购：均按照国家、行业标准要求执行。赢得了客户，赢得了市场。6、由总经理组织召开公司内外部因素动态评审会议，对识别出的内外部环境因素进行监视和评审，并将识别出的相关内外部因素作为制定和调整方针、目标、管理评审的输入内容。 |  |
| 理解相关方需求和期望 | 4.2 | ●公司确定了与管理体系有关的相关方包括； 直接客户（最终使用者以及直接客户）；供方：供应链中的供方及其他；分公司；员工（包括管理者）；政府部门；投资方；咨询单位,以及其他人员；●相关方对企业的要求有：遵守国家的现行法律法规、保持有效的资质、量具定期检定、不断提高技术水平以及不断提高客户满意度等。●公司通过以下行为满足相关方需求和期望：——关注顾客需求，通过持续改进增强用户满意；——持续改进管理体系过程，提升质量绩效。●公司管理层及相关部门将持续关注相关方需求的变化，必要时通过评估风险和机遇，调整管理目标或变更管理过程以适应这些变化或实现改进。●对这些相关方监视和评审的方法有：上级文件、标准和规范的获取、客户走访调查、沟通等。 |  |
| 管理体系的范围 | 4.3 | ●根据客户需求（外部信息）、企业内部状况（经营能力、资金状况水平、售后服务等）及相关方要求，确定体系覆盖的范围：机械设备、五金交电的销售。●根据本公司产品和服务特点，产品依据国标、行业标准、客户要求销售，目前使用传统销售模式，且营销模式固定，无设计开发要求，故不适用8.3条款，不影响组织确保其产品和服务合格的能力或责任，对增强顾客满意也不会产生影响。●通过现场查验及文审：管理体系覆盖范围已形成文件，并经总经理批准。1、通过文件发放的方式在公司内部进行传递；2、在与客户沟通中，及时通知客户，为相关方获取。上述范围与企业目前经营范围相一致。 |  |
| 管理体系及其过程 | 4.4 | 1、公司依据 GB/T19001-2016标准，于2021年1月1日建立了管理手册。遵循PDCA方法，识别了标准中的四大过程，确定了过程的相互顺序和作用：管理职责确定－资源提供－产品实现－测量和改进。2、公司明确规定产品的执行标准（国家、行业标准）和客户要求，并通过各工序控制，监视、测量、考核使其达到有效运行。3、公司编制了管理手册、程序文件及作业管理性文件、记录表格等。通过管理手册、程序文件明确各部门职责、权限；资源管理，测量分析和改进、运行控制等过程。4、通过对各主要工序的风险评估，识别，评价并制定相应措施进行风险控制（包括实施过程中所需要的变更）。5、通过监视、测量和分析结果以及内审管理评审等达到持续改进的目的。6、经识别外包过程：产品运输。 |  |
| 管理承诺总则 | 5.1.1 | ●最高管理层都具有较强的管理意识，明确管理承诺，主要通过以下活动来实现管理承诺：1、向公司全体员工宣传满足顾客要求和法律法规要求的重要性；2、制定管理方针；3、确保公司目标的制定和完成；4、各部门针对本部门的工作进行风险评估，采取适当的应对风险和机会的措施；5、定期进行管理评审；6、持续保证质量管理工作的投入，提供充分的资源，确保公司管理体系有效运行。●目前各项工作基本得到实施，并取得了一定的效果。 |  |
| 以顾客为关注焦点 | 5.1.2 | ●通过确定顾客相关要求，提供相应产品与相关服务，对顾客使用情况进行跟踪调查；并对顾客满意度感受进行测量与分析，以改进产品与服务。●并策划和规定了由办公室定期对顾客实施满意度测评，从各方面提高顾客的满意度。具体见办公室9.1.2 条款审核记录。 |  |
| 质量方针 | 5.2 | ●企业方针：**严格管理、精心服务、持续改进、用户满意**●方针与企业的经营宗旨相适应，协调一致；通过会议传达，沟通，让全体员工理解执行。并定期进行评审（一般一年一次）。 |  |
| 组织的岗位、职责权限 | 5.3 | ●公司管理体系覆盖的部门包括：公司设有管理层、办公室、质检技术部、供销部等部门。●在《管理手册》及《岗位任职要求》中规定了各部门及主要岗位人员的工作职责、作用、责任、权限，职责包括了标准要求的所有要求，充分适宜，上述文件通过发放的形成传达到相关部门和人员。包括各级管理者做出的相关责任的承诺等。●查相关制度包括岗前教育制度、设备管理制度、设备维修保养制度等，基本明确了各级人员的质量管理职责等。确认公司目前人力资源、基础设施、技术人员、财力、信息等资源均能保证。详见各部门5.3条款审核记录。 |  |
| 应对风险和机会的策划 | 6.1 | ●查《环境风险分析控制程序》规定风险的识别、分析、评价和控制的过程和方法，以保证风险管理的有效性，从而确保管理体系能够实现其期望的结果；增强有利影响；避免或减少不利影响；实现改进。●郭总介绍：在策划管理体系时，领导层考虑了公司运行标准所处的环境，包括上述4.1识别的内外部环境。手册里有对风险和机遇应对控制的要求。●公司面临的风险和机遇主要是：国家高铁项目的飞速发展，给公司带来潜在的客户，疫情和政治因素导致的市场低迷，回款困难，原辅材料涨价，人工成本增加，客户要求提高，以及行业良莠不齐、不良竞争、成本增加等严重影响行业发展。公司始终以公司尊崇“踏实、拼搏、责任”的企业精神，并以诚信、共赢、开创经营理念来回馈社会。●郭经理简单介绍了公司为了应对现阶段的风险和机遇所采取措施等，记录如下：1、质检技术部加强与客户进行项目需求制定的沟通，统一双方的测试方法；2、供销部门加大客户交流沟通，及时处理客户的需求和意见。●基本符合要求。 |  |
| 质量目标和实现计划 | 6.2 | ●企业质量目标：**1、产品交付合格率99%；****2、交货期满意率90%****3、相关方满意率95%以上**●质量目标满足产品要求（国家标准及客户要求）；●质量目标进行层层分解，落实到责任部门，每季度末考核。--查2021年1-3季度考核情况，目标已完成，考核人：奚瑞新 |  |
| 变更的策划 | 6.3  | ●变更的策划：1、当企业发生重大变化（管理体系变更、服务转型、市场发生重大变化等），需要进行重新策划；组织通过管理评审、审核结果、过程绩效分析、监视测量分析评价结果、组织内外环境的变化、客户及利益相关方的需求、企业经营状况等进行识别确定体系变更的需求。2、明确了管评、内审未能达到预期效果、部门职责发生转变、企业重组、经营连续亏损等情况下，需要对体系进行变更。3、明确了变更评估及实施的流程，当发生变更时，需确定变更目的考虑变更的潜在后果，识别变更的风险和机遇，确定资源的可获得性并制定应对措施，责任和权限的分配或再分配。4、对变更前、变更中、变更后的全过程实施监控。5、组织应对变更的有效性进行评价，确保管理体系的完整性。●自体系建立以来，体系未发生变更，保持完整。 |  |
| 资源提供 | 7.1.1 | ●公司为了实施管理体系运行并持续改进其有效性，增强顾客满意度，提供了各方面的资源保证。1、人力资源：企业目前在职员工15人，职工队伍相对稳定，均在相关企业工作近5年，实践经验丰富；2、基础设施：配备有办公室、 车间等基础设施，办公主要设施：电脑、电话、复印机等，满足办公销售服务需求；3、工作环境： 公司租赁北京市海淀区大柳树富海中心3号楼1706室作为办公区域，面积150平米，配备空调、绿植等，办公环境尚可4、检验检测资源：对过程进行控制的记录和检查表格等，满足检验需求。产品的检验通过分公司来实现，分公司的监视测量资源：耐压测试仪、数字多用表等，满足检验需求5、成立北京唐新丰企科技有限公司于唐山成立分公司，对采购产品进行检验，对销售产品进行测试●能够满足产销售服务需要。 |  |
| 监视和测量总则 | 9.1.1 | ●组织策划了对绩效的监视和测量，对绩效的分析和评价，对事项进行汇报的程序等。保留了必要的记录文件。●公司通过管理评审和内部审核，以及定期的目标考核，对发现的问题采取纠正和必要的纠正措施，确保管理体系绩效和有效性。 |  |
| 内审 | 9.2 | ●企业于2021年6月12-13日进行内部审核，提供内部审核计划、内审检查表、不符合报告、内部管理体系审核报告等，基本符合要求。●详见办公室审核 |  |
| 管理评审 | 9.3 | ●制定并执行《管理评审控制程序》：一年至少要进行一次管理评审，由总经理主持。特殊情况下，可增加管理评审频次。●评审内容包括：内审结果；管理方针和目标的适宜性；过程的控制情况；产品的符合性；改进的需求等。●查管理评审1、计划：管理评审的时间：2021年7月26日主持人：总经理参加人：公司各部门主管 要求每个部门需提交的管理评审输入内容包含了标准条款的要求。时间安排符合程序文件的要求。编制：奚瑞新 批准：郭永秋 日期：2021.6.202、查看管理评审输入的资料：管理体系内部审核报告；管理方针\管理目标及其实施情况；重大质量事故的处理情况；体系内外部因素变化情况；过程质量趋势；不合格的控制及纠正预防措施实施情况；产品质量情况及趋势分析报告；企业的组织机构、职责分配，资源配备是否适宜；体系的要素及相应的文件是否有修正的需求；顾客或员工对管理体系的建议；改进的机会。输入内容基本符合标准要求。3、提供管理评审会议记录：各部门负责人汇报了各部门的管理体系运行情况，管理者代表汇报了公司管理体系运行状况和内审不合格的整改情况，参会人员根据各部门的汇报情况展开讨论，总经理总结本次管理评审，同时就改进的决议做出了安排。4、查看管理评审报告，批准：郭永秋 2021.7.26●结论：公司管理体系符合标准要求，具有较好的充分性、适宜性和有效性，能较好的适应实现管理方针和管理目标的需要。●持续改进：改进建议：对销售人员的销售服务规范的知识和服务意识。改进措施：组织销售技巧培训、标准、手册培训。 （管理者代表讲课、及现场讲解）目前已实施完成 |  |
| 总则 | 10.1 | ●查公司在建立、实施管理体系中：1、制订 8.2.2，9.3，10.2，7.5.3.各种控制程序文件；2、通过内审、管理评审评价管理体系的符合性；3、通过产品的监视测量评价产品的符合性；4、通过顾客满意度调查，反馈信息，改进服务质量；●通过日常数据分析，采取纠正、预防措施，达到持续改进的目的。 |  |
| 持续改进 | 10.3 | ●持续改进：改进建议：对销售人员的销售服务规范的知识和服务意识改进措施：组织销售技巧培训、标准、手册培训。 （管理者代表讲课、及现场讲解）目前已实施完成 |  |

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：奚瑞新 陪同人员：张家炯 | 判定 |
| 审核员：夏爱俭 审核时间：2021.10.10 |
| 审核条款：5.3/6.2/7.1.2/7.1.3/7.1.4/7.1.6/7.2-7.5/9.1.1/9.1.3 / 9.2 |
| 组织的岗位、职责权限 | 5.3 | ●部门负责人：奚瑞新询问其职责权限：公司内外信息交流与沟通；文件和记录控制； 对人力资源进行管理，负责内审工作，进行人员配备及人事调动；就质量管理体系对内、对外沟通等。●职责明确，回答基本完整。 |  |
| 质量目标 | 6.2 | ●部门质量目标： 考核情况（2021年1-3季度）1. 文件上岗人员培训考核率 100% 100%
2. 体系文件受控率100% 100%

●每季度进行一次考核，目标基本实现。考核人：张家炯 |  |
| 人员 | 7.1.2 | 企业目前在职员工15人，包括管理人员4人、业务人员等，职工队伍相对稳定，均在相关企业工作近5年，实践经验丰富。 |  |
| 基础设施 | 7.1.3 | ●基础设施：配备有办公室、会议室等基础设施，办公主要设施：电脑、电话、打印机等，无仓储经营，满足办公经营需求；●设备的保养：日常办公用品（电脑等）由使用者定期维护，杀毒，文件备份等措施，一般不保留相应记录， |  |
| 运行环境 | 7.1.4 | ●运行环境：公司租赁北京市海淀区大柳树富海中心3号楼1706室作为办公区域，面积150平米，配备空调、绿植等，办公环境尚可●满足需求。 |  |
| 组织的知识 | 7.1.6 | ●组织运行所需的知识从内、外部来源获取的有：1. 公司员工具有以往多年的工作经验（员工过去所有的）根据顾客要求提供满足顾客需求的产品信息等；
2. 外部来源获取有：体系咨询老师传授的体系知识及所实施的内审员的培训；供方提供的产品介绍等。
3. 获取及保持方法：老员工传帮带新员工；存档产品信息；
4. 为应对不断变化的需求和发展趋势，组织策划进行体系标准及相关知识的再培训、招聘有专业知识的质检、销售人员等方式，对确定的知识及时更新；

●对外来文件进行了识别收集，现场提供有《外来文件清单》包括产品质量法、民法典、标准化法、质量管理体系 要求 GB/T19001-2016 办公室 质量管理体系 基础和术语 GB/T19000-2016 办公室 中华人民共和国产品质量法 2018年 办公室 中华人民共和国标准化法 2018年 办公室 民法典 2021年 供销部 铁总运【2014228号】GB/T 9330-2008《塑料绝缘控制电缆》GB/T 17048-2009《架空绞线用硬铝线》GB/T3956-2008《电缆的导体》●企业知识管理符合要求。 |  |
| 能力、培训和意识 | 7.2 | ●编制了《人力资源管理控制程序》，规定了人员的资源需求、岗位能力要求、职权的规定、培训需求、方式以及对人员的培训管理等，确保人员数量、能力能满足体系的运行要求，基本有效。●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10项，覆盖标准、体系文件等方面，目前已实施完成7项。查内部培训记录，提供《培训记录表》1、2020.12.20培训题目：质量手册，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、2021.3.6培训题目：内审员培训；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 |  |
| 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。询问办公室人员对企业质量目标及方针的了解，均能说出 |  |
| 沟通 | 7.4 | ●制定并执行《沟通控制程序》。内部沟通：文件、会议、电话、面谈等方式进行内部沟通。外部沟通：文件、电话、面谈、传真等，主要与顾客、上级主管部门的沟通。●目前各项沟通都较为及时、顺畅、效果较好。 |  |
| 成文信息总则 | 7.5.1 | ●策划了公司管理体系文件，包括以下层次：1、《管理手册》版本号：TXFQ/SC-2021 **B/0** 实施日期： **2021.1.1 包含目标、方针**2、《程序文件》版本号： **TXFQ/CX-2021 B/0** 实施日期： **2021.1.1** 含10个文件，包括标准要求的程序3.管理、作业文件汇编，包括：岗位人员任职要求、质量目标统计分析考核办法、公司设施管理规定等。4.体系运行所需要的记录●成文信息管理目前基本满足要求。 |  |
| 创建和更新 | 7.5.2 | ●查文件编制及更新要求：1、查质量手册：内容包括：标题、编制人员、日期，文件编号等；2、查工艺文件：图纸清晰，有技术人员签字、审批手续齐全完整。 | 、 |
| 成文信息的记录和控制 | 7.5.37.5.4 | ●编制《成文信息控制程序》，内容基本符合标准要求。●查有“受控文件清单”、“外来文件清单”，包含有质量手册、管理制度汇编、作业指导书等；●外来文件：对外来文件进行了识别收集，现场提供有《外来文件清单》包括产品质量法、合同法、标准化法、质量管理体系 要求 GB/T19001-2016 办公室 质量管理体系 基础和术语 GB/T19000-2016 办公室 中华人民共和国产品质量法 2018年 办公室 中华人民共和国标准化法 2018年 办公室 民法典 2021年 供销部 铁总运【2014228号】GB/T 9330-2008《塑料绝缘控制电缆》GB/T 17048-2009《架空绞线用硬铝线》GB/T3956-2008《电缆的导体》 以上《外来文件清单》为现场查询后的最新版本●提供“质量记录清单”，显示了记录名称、编号、保存期、使用部门等内容。--抽查：应对风险和机遇的措施、培训计划、培训记录等，其成文信息标识清晰，填写规范、齐全、清晰，记录在文件柜中分类编目保存，能防潮、防虫蛀、防丢失、防水、防火，记录的贮存和保护符合要求，检索方便。●各成文信息由各部门负责保存，以便查阅，办公室定期检查记录的使用、保管情况，目前尚无文件销毁的记录。 |  |
| 顾客满意度 | 9.1.2 | ●公司通过电话，走访等形式，接受顾客反馈，了解顾客满意度信息，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”，调查主要内容：质量、价格、发货速度、售后服务等方面的满意程度等，各项得分求平均值得最终结果。抽查4份客户的满意度调查。提供顾客满意调查分析。2021年1-3季度最终顾客满意度95%。 |  |
| 分析与评价 | 9.1.3 | ●查通过体系运行进行监视和测量结果的分析评价：1、产品的符合性：通过进货检验、工序检验、成品检验及不合格品的控制达到产品的符合性；2、顾客满意程度：每年对客户进行一次顾客满意度调查，经统计2021年1-3季度顾客满意度达95分，达到了预期目标；3、供应商绩效：每月统计供应商交付绩效，从产品质量、交货期、价格、售后服务等方面进行评价。4、质量管理绩效和有效性：对员工：每月进行工时定额考核，奖惩分明；对公司：a.遵章守法，严格执行客户提供的产品图纸，不断满足客户潜在的要求，赢得市场，赢得效益；b.通过内审、管评，不断改进完善管理体系运行；5、针对识别出的风险和机遇采取了相应的措施；优选供应商，加强质量管理、拓展销售渠道，此项措施正在组织实施中。6、管理体系改进的需求：通过体系运行，产品的符合性、内审、管评的有效性及企业持续改进，不断完善各项软硬件环境，提高产品质量，满足客户需求。●综上所述，基本符合标准要求。 |  |
| 内部审核 | 9.2 | ●编制《内部审核程序》，基本符合标准要求。经查问：总经理、管代、各部门主管均经培训并参加了内部审核。2021.6.12-13开展了管理体系内部审核活动，并提供有以下内审的资料：——《内部审核计划》，批准：郭永秋。计划中规定审核的目的、依据、范围、时间、审核安排；审核组成员。计划中没有遗漏标准条款、没有遗漏体系覆盖的部门和场所，内审员没有审核自己的工作。——内审首末次会议签到（领导层、各部门负责人）；——内部审核检查表，审核按计划进行，没有遗漏标准条款及体系覆盖的部门和场所，内审员没有审核自己的工作。——本次内审发现1项不合格，在技术质检部8.6条款，为一般不符合项，查看《不符合报告》，不符合事实描述清晰，不符合原因分析准确，并制定了纠正及纠正预防措施，且措施可行，并对其有效性进行了验证，验证人：奚瑞新2021.6.17——本次内审编制有《内部审核报告》，对内审进行了综述和体系运行情况的评价，对纠正措施提出整改的要求。——内审员：奚瑞新、王君英●结论：公司的管理体系基本符合标准要求，且适宜、有效。 |  |
| 不符合和纠正措施 | 10.2 | ●制定了《不合格输出控制程序》，内容基本符合标准要求。1、对日常工作检查，管理评审，内审，其他考评，发现的不符合及时采取纠正，防止事态发展，进行原因分析，采取必要的纠正预防措施，防止事件的发生、再发生。2、对管理评审、内审提出的不符合及改进要求，进行原因分析，制定了具体措施，目前已实施完成。 |  |

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：张京波 陪同人员：张家炯  | 判定 |
| 审核员：周文廷 审核时间：2021.10.10 |
| 审核条款：5.3/6.2/8.1/8.2/8.3/8.4/8.5.1/8.5.2/8.5.3/8.5.4/8.5.5/8.5.6/9.1.2 |
| 组织的岗位、职责权限 | 5.3 | ●部门负责人：张京波询问其职责权限：主要负责洽谈、评审、承接合同／订单；投标工作的具体实施；组织市场调研、产品宣传、收集顾客反馈的信息、测量顾客满意度；制定采购计划，实施采购；组织对供方的选择和定期评价，建立和更新合格供方名单；采购的物资和成品仓库（唐山分公司）的监督管理和控制等工作。●职责明确，回答基本完整。 | Y |
| 质量目标 | 6.2 | ●部门质量目标： 考核情况（2021年1-3季度）1. 采购到位及时率≥ 98% 100%

2、采购货物的质量合格率 ≥ 97% 100%1. 顾客满意度≥95%；并逐年提高 98%

4、及时处理顾客反馈信息率100%。 100%●每季度进行一次考核，目标基本实现。考核人：张家炯 2021.9.30 | Y |
| 运行策划和控制 | 8.1 | 公司针对产品销售的特点进行了如下策划：一、销售服务实现过程：业务洽谈—签订合同—组织货源（如维修合同，维修过程由唐山分公司完成）—产品发送至顾客指定地点—验收—交付—结算货款1. 确定了相应的质量目标：

1、采购到位及时率≥ 98% 2、采购货物的质量合格率 ≥ 97% 1. 顾客满意度≥95%；并逐年提高
2. 及时处理顾客反馈信息率100%。

目标基本合理、可测量、可达到。三、策划了相关文件： 《GB/T16868-2009商品经营服务质量管理规范》、《GB/T15624-2011服务标准化工作指南》等国家法律法规、标准要求；策划了职工职业规范、业务人员服务规范等记录。 四、服务过程中由部门负责人进行考核/检查，项目完成后由客户进行服务评价，符合要求。 五、场所：公司租赁北京市海淀区大柳树富海中心3号楼1706室作为办公经营地点，无仓储经营，配备电脑台式机、打印机等设备设施，基本满足工作需要。资源基本满足。六、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。七、外包过程：产品运输。策划适合组织体系运行需要，未发生更改，策划情况符合标准要求 |  |
| 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。 | Y |
| 与产品有关要求的确定 | 8.2.2 | ●查公司产品合同--合同编号：2021219007签订日期为 2021.7.24委托方：中车唐山机车辆有限公司受托方：北京唐新丰企业科技有限公司项目名称：动车组跨接线缆检修技术要求：执行动车组经缆检修技术协议或检修规程--合同编号：20210420004签订日期为 2021.4.20委托方：中车唐山机车辆有限公司受托方：北京唐新丰企业科技有限公司产品名称：紧固件技术要求：执行客户要求--合同编号：20210508003签订日期为 2021.5.8委托方：中车唐山机车辆有限公司受托方：北京唐新丰企业科技有限公司产品名称：福尼斯焊机技术要求：客户要求。。。。。。 | Y |
| 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：分别是2021.7.24、2021.4.20、2021.5.8，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、技术保证能力要求、产品检测能力、交付要求、法规要求 6 项。评审结果：通过。**另查合同编号202110WZ1531的维修合同的评审情况，**企业**未能提供对合同编号202110WZ1531进行合同评审的证据**●公司目前暂无合同更改情况。 | N |
| 产品和服务的设计和开发 | 8.3 | 根据本公司产品和服务特点，产品依据国标、行业标准、客户要求销售，目前使用传统销售模式，且营销模式固定，无设计开发要求，故不适用8.3条款，不影响组织确保其产品和服务合格的能力或责任，对增强顾客满意也不会产生影响。 |  |
| 外部提供的过程、产品和服务的控制 | 8.4 | 编制了《合格供应方评价管理制度》，明确了根据订单，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：产品质量、交货期、价格及售后服务等内容。经由总经理确认后，纳入公司合格供方。提供有《合格供方名录》合格供方名称 供应产品名称莱尼电气线缆（中国）有限公司 数据线缆、动力线缆Lederer GMBH（德国） 紧固件上海汉斯实业有限公司 液态蜡北京先河交通设备技术有限公司 紧固件珠海市福尼斯焊接技术有限公司 福尼斯焊机易损件--2021年1月10日对供方莱尼电气线缆（中国）有限公司的调查及评价。评价内容：企业资质、供货能力、产品质量、交货期、价格等；符合要求。抽 2021年7月采购计划物品名称 数量 采购厂家动力线缆 5000米 莱尼电气线缆（中国）有限公司紧固件（4mm） 5万个 北京先河交通设备技术有限公司  | Y |
| 生产和服务提供；  | 8.5.1 | 企业销售过程：1、销售部获取销售信息，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。2、产品销售流程：业务洽谈—签订合同—组织货源（如维修合同，维修过程由唐山分公司完成）—产品发送至顾客指定地点—验收—交付—结算货款确定了销售服务为需确认过程3、监视测量资源：公司针对产品和服务的特点编制有职能分配与部门职责、职工职业规范、业务人员服务规范、职工考勤制度等作业规范。通过日常顾客满意度调查表、服务考核记录等形式对销售服务过程进行监测。具体 见8.6条款抽样。4、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《民法典》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，销售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，产品到货后由库房进行验收入库，顾客接收合格后有验收合格单。 5、现场查看产品销售现场情况：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。6、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。7、识别了需要确认的过程为销售服务，并对销售过程进行了确认， 确定内容包括：1）在手册中明确对特殊工程，销售过程的评价和批准的准则进行明确规定。 符合要求2）编制了作业指导文件 编制了业务人员服务规范，销售服务质量考核办法等文件明确了相关的法规《合同法》、《质量法》等文件。 符合要求3）特殊过程人员是否满足要求 对销售人员进行考核培训，均考试合格上岗，能够满足提供合格销售服务的要求 符合要求4）形成记录 销售人员质量业绩考评记录等 符合要求 8、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。9、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。10、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。 |  |
| 标识和可追溯性 | 8.5.2 | 普通货物（机械设备、五金交电）销售，企业通过合同—进货检验—送货单--客户签认，基本可实现对产品生产批次的追溯。维修合同的货物，企业通过合同—分公司维修—检验—客户签认等记录，实现对产品生产批次的追溯。 |  |
| 顾客或外部供方财产 | 8.5.3 | ●该公司顾客财产主要为顾客提供的技术要求、设备（需维修的）、图纸及顾客的个人信息等，由供销部做好招标文件和样品保管及个人信息保密工作。●查见《客户财产交接记录》，内容包括：客户名称、提供的财产、单位(规格)、数量、移交人、接收人、备注。●以上顾客财产没有发生损坏、丢失或泄露现象。●经询问了解，没有顾客个人信息泄露情况发生。 | Y |
| 产品防护 | 8.5.4 | 普通货物（机械设备、五金交电）的防护，一般是供方将产品直接送至客户处，公司派人现场检验（数量、防护情况、规格、说明书等），客户签认，维修合同的货物有分公司进行控制，总公司派人监管，整机检验完毕后用木箱包装后，采用汽车运输的方式。 |  |
| 交付后活动 | 8.5.5 | 查销售现场产品交付情况：产品交付至客户处通过物流服务企业，客户签收，公司通过电话跟踪沟通及定期拜访、客户满意度调查等方式确认交付及交付后服务的满意程度。经查符合要求。 | Y |
| 变更的控制 | 8.5.6 | 查变更的控制：销售合同评审后，按合同要求进行检验并交付，如发现标的物与顾客要求不一致的，与客户协商，重新签订合同，交货期延期的，与顾客商量，得到顾客确认后，再及时发货，并对延期的原因进行分析，避免下次再发生，经了解，目前没有发生对生产和服务提供的更改的情况。 |  |
| 顾客满意度 | 9.1.2 | ●编制了《顾客满意度调查制度》，公司通过电话，走访等形式，接受顾客反馈，了解顾客满意度信息，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”，调查主要内容：质量、价格、服务等方面的满意程度，各项得分求平均值得最终结果。查客户的满意度调查。提供顾客满意调查分析。2021年最终顾客满意度98%。 | Y |

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：技术质检部 主管领导：王君英 陪同人员：张家炯 | 判定 |
| 审核员：周文廷 审核时间：2021.10.10 |
| 审核条款**：**5.3/6.2/ 7.1.5/8.6/8.7/10.2 |
| 生产部的岗位、职责和权限 | 5.3 | 询问技术质检部经理主要职责：a对产品实现过程进行策划；b对技术服务、咨询过程负责管理和协调c负责检测设备的管理、维护、维修和保养（分公司）；d确保工作环境良好；e、负责质量信息管理，组织跟踪不合格项的纠正和预防措施实施情况；f、统筹统计技术的选用及使用的培训，并对其实施效果进行监督；g、负责对不合格品进行处置。 。。。。。。职责在手册中得到明确，回答基本完整。 | Y |
| 生产部的目标及完成的策划 | 6.2 | ●执行《质量目标制定及考核办法》，对目标的编制依据、内容及实施程序和方法等做出规定。●技术质检部质量目标：查2021年第1-3季度质量目标完成情况： 技术服务咨询任务按时完成率 100% 100% 产品一次交验合格率 ≥ 98% 100%监视测量设备控制有效率100% 100%产品按规程检验率100% 100%考核情况：每季度进行一次考核，目标基本实现。考核人：张家炯 2021.9.30 | Y |
| 监视和测量资源 | 7.1.5 | 公司产品设计销售过程属服务性质， 公司目前的监视和测量工具主要是《职工职业规范》和《顾客满意情况调查表》《服务人员服务规范》《职工考勤制度》等，通过表格或客户确认的方式来对产品的设计销售服务过程进行监督和检查，以确保满足顾客要求。询问部门负责人称，公司对于服务考核记录和顾客满意情况调查表在表格制定完成后使用前进行了确认，分别对表格的格式、内容等内容进行了确认，经确认表格的内容清晰、格式完整，能够达到对服务进行监视和测量的目的。 |  |
| 产品和服务的放行 | 8.6 | ●企业编制了原材料检验标准、成品检验标准，规定了原材料、成品的具体检验方式。检验主要依据顾客要求和标准等。●企业销售的普通货物（机械设备、五金交电）的检验，公司派人现场检验（数量、防护情况、规格、说明书等），客户签认，维修合同的货物有分公司进行控制，总公司派人监管， ●提供产品进货验证记录：记录了进货情况及检验情况。——查：2021年3月 24日 需维修设施出厂检验记录 （由分公司控制） 产品名称：**跨接线缆** 检验结果：合格 质检：王君英 2021.3.29——查：2021年4月20日 产品名称：紧固件 检验结果：合格 质检：王君英 2021.4.20——查：2021年5月 25日 产品名称：福尼斯焊机技术要求： 合同要求检验项目： 外观质量、规格型号、合格证、说明书检验结果：合格 质检：王君英 2021.5.25另抽取其他检验报告5份，均符合要求。无在供方现场进行检验的情况。现场观察产品状态标识明确。现场审核观察询问，检验员回答与操作皆符合规定要求。暂无授权人员批准或顾客批准放行产品和交付服务的情况。 | Y |
| 不合格输出的控制 | 8.7  | 编制《不合格品控制程序》，其规定了不合格品的识别、隔离、标识、评审及处置方面的要求。在产品进货检验中出现的不合格品进行报废或退货处理，检验发生不合格采取返工处理，在产品交付后出现不合格可进行返厂处理。目前没有发生不合格的情况。经查，符合要求。 | Y |

说明：不符合标注N