

东莞市鑫慧欣五金制品有限公司

管理评审计划

编号：202001

表号：FL-42

管理评审目的：就管理方针和目标，评价和审定管理体系运行的适宜性、充分性和有效性。

管理评审参加人员：公司总经理、管理体系负责人及各部门主管。

管理评审内容：

- 1) 与管理体系相关的内外部因素变化情况；
- 2) 顾客满意度情况，顾客及其它相关方的有关的信息反馈情况；
- 3) 由行政部对管理目标达成情况及公司管理运作总体状况进行分析总结；
- 4) 生产和服务运行过程控制状况，管理绩效情况；各部门对过程绩效进行分析总结；
- 5) 生产和服务的不合格情况，事故事件和统计分析报告，纠正措施实施状况；由管理体系负责人提出管理体系执行及修正状况并寻求改进的机会；
- 6) 生产和服务中的监视和测量情况；
- 7) 由管理体系负责人提出内外部审核结果及改善情况，并对审核中重大问题进行总结；
- 8) 外部供方的绩效情况；
- 9) 生产和服务资源的配置情况；
- 10) 应对风险和机遇的控制情况；
- 11) 各部门对管理体系改进提出建议。

针对以上内容进行整体讨论,提出改进和提高的方法和措施。

管理评审准备工作要求：

各责任部门负责人针对上述评审内容作好相应准备，尽量形成书面资料报告。

管理评审时间安排：

2020.05.25 下午 14:00。

管理评审地点：公司会议室

编制：张新民

批准：刘 平

日期：2020.05.20

东莞市鑫慧欣五金制品有限公司

管理评审报告

NO: 2017-01

表号: FL-43

管理评审目的	就管理方针和管理目标，评价公司管理体系的现状，确保管理体系持续的适应性、充分性和有效性。		
管理评审主持	张新民	时间	2020.05.25 14:00-16:00
出席	张新民 刘 英 翁喜梅 向科华 刘 平		
管理评审范围	2015 版质量管理体系的总体评审，包括质量方针和质量目标的评审。		
评 审 内 容 及 情 况			
1、与管理体系相关的内外部因素情况： 本公司在行业中处在中游水平，并有向前发展的趋势，市场份额也处在中游，客户群体主要分部在国内。跟着整个行业的发展期，经营状况稳步向上。公司的产品和服务属于传统行业，技术水平相对较强，严格执行相关的法律法规，市场价格相对也较低，具有一定的竞争优势，也积极在开发新的客户和服务，争取更有利的发展空间。高层管理积极把握市场动态，分析发展形势，了解同行的生产和服务水准，积极引进新的理念和思路，具备了科学和发展的观念，创新意识较强，为体系的运行提供了战略保障。			
2、内部质量体系情况分析：			
2.1 现状分析 2020.05.10 本公司在管理体系负责人组织下进行了内部质量管理体系的审核工作，按照 2015 版 ISO9001 标准要求全面覆盖审核范围，逐条逐项进行检查对照。共发出 1 份内审不合格项报告，行政部已责成相关部门限期整改完毕。			
2.2 纠正或改进措施 a) 要求各部门将内部所有的成文信息,包括运行相关记录进行全面的清理整顿，将运行之前的成文信息或不完全符合贯标要求的记录按规定予以清除、作废或修订处理。 b) 继续跟踪验证内审中开出的不合格项报告，要求整改部门加强全局意识，认真贯彻落实《纠正措施控制程序》。 c) 发现的不合格项，各部门应立即限期整改完毕并跟踪记录，由行政部制定考核指标。 d) 加强和提高管理层、各班组、操作层面人员素质，安排中层人员的管理培训、一线员工开展业务技能培训和质量管理体系的再教育，以充分满足运行的人力资源的需求。			
2.3 评价或初步结论 a) 本公司质量管理体系的运行基本正常，逐步适应，成效较为明显，充分性已经体现出来（详细情况见《内部审核报告》）。 b) 本公司体系运行没有出现重大质量问题，但仍有差距，通过改进计划进一步整改，由质管部落实。 c) 目前或今后一段时间内，本公司的质量管理体系无重大变化或调整。			
3、有关公司管理方针、管理目标的实施情况			
3.1 现状 a) 质量方针通过会议、文件、简报、宣传栏等形式传达到全体职工，正在努力实现。 b) 质量目标顾客满意率达 ；产品质量能令顾客满意，投诉处理率达 100%。通过努力基本达到，但还存在阶段性的波动，完成率不够稳定，需进一步加强巩固。			

3.2 纠正和改进措施

- a) 要求各部门按《质量目标分量表》中所列指标完成落实，确保总的质量目标的完全实现，并加以巩固。
- b) 下一步应做好质量目标的考核制度。
- c) 行政部应进一步加强对全公司质量目标完成情况的分析，统计工作。

3.3 评价或初步结论

本公司质量方针和质量目标正在努力实现，目前或相当一段时间内暂无调整和更新。

4、生产和服务运行过程控制状况，产品质量趋势、管理绩效情况

4.1 生产产品质量趋势

本公司的产品质量呈稳中有升的总趋势，根据统计数据分析：出货产品合格率达 99.8%，顾客满意率度 99 分，客户投诉为 0。确保本公司的产品始终处于受控状态，在贯彻执行 ISO9001:2015 版标准后，本公司的产品质量进一步提高。

4.2 过程质量趋势

由于本公司质量管理体系建立之初，各种过程数据相对缺乏，各种数据都在相对积累中，今后初，我们采用统计技术对生产产品过程进行分析，其产品过程处于受控之中。我们应在以后的工作中，进一步加强和充分应用过程控制原理提高产品质量。

4.3 评价或初步结论

本公司的产品质量的总趋势呈上升状态，过程质量处于受控之中。

5、产品质量的满意状态、顾客反馈及投诉处理情况

5.1 现状分析

本公司通过贯彻执行 ISO9001 标准体系，产品质量意识进一步加强，产品质量水平进一步提高。指定专人负责产品质量管理工作。通过向用户发放《客户满意度调查表》改进本公司生产质量，这在以前是重未有过的事情。通过产品质量满意率的提高，加强了各部门的工作责任心，严把质量关，本公司社会效益已有所体现。客户所反馈的意见及建议都得到了有效处理和解决，特别是对客户的投诉公司特别重视，处理结果令客户非常满意。

5.2 纠正和改进措施

- a) 今后凡出现用户投诉情况，由市场部将用户投诉情况及时反馈到各相关部门，由品质部组织相关部门全权处理，并将处理情况上报领导。
- b) 加强用户投诉处理过程中的验证环节，确保用户满意，通过纠正和改进增强用户满意。

5.3 评价或初步结论

本公司的产品质量的满意度和用户投诉处理情况有较大改善。目前，尚未发生质量事故和用户投诉情况。

6、生产和服务中的监视和测量情况

公司配备了三坐标测量仪、扫描仪、千分尺等，为满足产品符合性检测要求。

7、外部供方绩效情况

公司外部供应模具钢等供方都是有质量保证，有产品认证的供方，可满足客户产品的要求。

8、生产和服务的资源配置情况

公司数控车床，慢走丝线切割机、加工中心等，可满足不同客户的加工要求。

9、应对风险和机遇的控制情况

应对来自不同客户的选择，不同产品对产品要求，客户需求及开拓是风险，机遇在于目前客户需求量还是较大的，可接受客户对品质和产量的要求。

10、生产和服务的合格情况，事故事件和统计分析报告、纠正措施的完成情况

公司现暂未出现预防措施，对生产中出现的纠正措施及内审出现的 1 份不合格情况都按措施计划得到了有效的实施和改进，经验证都达到了应有的要求。

11、管理体系对环境的适宜性、充分性、有效性的评价

11.1 现状

a) 本公司推行质量体系之初，存在一些问题：目的不明确，对文件控制不知如何操作，质量记录不知如何正确填写，程序不熟悉、不习惯，对质量方针、质量目标不理解等问题。

b) 通过内审，领导高度重视，专门召开贯标推动会，结合考核办法，强行内部推广实施，使各部门贯标工作有了较大的改变。（见内审报告）

c) 明确了各级人员各自的要求：

① 对每个职工的要求：在运行中，每个职工基本上都能熟悉并理解单位的质量方针，目标，所在部门职能，并明确了本人的质量职责和权限，清楚本人的工作所依据的文件，熟练掌握自己的工作技能。

② 对高层领导：在运行中，对最高管理者的要求是：批准贯彻质量方针，目标及实施的方法，掌握单位各部门职责和重要的接口方式，了解单位质量体系基本情况和质量工作状态，组织管理评审。

③ 部门领导：对部门领导的要求是：明确理解质量方针、目标，并熟悉本部门的质量职责及相关质量体系文件和工作的接口掌握本部门质量体系运行的工作情况，明确对下属的工作接口。

④ 部门工作人员：熟悉本岗位的职责，清楚工作所依据的文件，做好所需的质量记录，了解与本人有关的工作接口，熟悉单位质量体系文件和自己工作有关的部份，包括：质量机构，质量责任人等。

11.2 纠正措施

1) 本公司在质量体系运行中，经过全体职工的努力和大家的支持和积极的配合，基本上完成了我们前期的工作，成绩是肯定的。

2) 目前公司的客户还不够丰富，要求相关部门采取措施，开发更多的客户。

评审总结：

本公司的管理体系与标准的要求一致，体系策划是充分的，体系文件与公司目前的现状相一致，是适宜，体系经过现阶段的运行是有效的。

决策事项

1、人力资源略显不足，需要进一步加强培训、引进或招聘各领域骨干，充实人力资源。

2、进一步做好老产品的改进工作。

制 表	翁喜梅	审 核	张新民	批 准	刘 平	时 间	2020.05.25
-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	------------

东莞市鑫慧欣五金制品有限公司

采购部 工作总结报告

总结的周期： 2019 年 12 至 2020 年 5 月

本部门的主要工作：

1、采购：供应商评审、物资采购等。

一、管理目标/指标

本部门是否有明确的目标指标 是 ☒ 否 ☐

岗位人员是否清楚 是 ☒ 否 ☐

是否达标 是 ☒ 否 ☐

人员能力	管理人员	强 ☒	一般 ☐	弱 ☐
	作业人员	强 ☐	一般 ☒	弱 ☐
	有无培训需求	有 ☐	无 ☒	

情况说明：

二、供应商评审情况

对供应商是否进行了评审，评审 3 家

是否建立了合格供应商列表 是 ☒ 否 ☐

采购是否在合格供应商列表中选择 是 ☒ 否 ☐

情况说明：

三、对供方的质量控制

采购的产品批次合格率达到 100 %

有无因产品的质量问題而发生的质最事故和安全事故 无 ☒ 有 ☐

对合格供方是否进行周期性评价 是 ☒ 否 ☐

供方的供货质最和服务质最 很好 ☐ 好 ☒ 一般 ☐ 不好 ☐

情况说明： /

四、与相关方的沟通

是否将公司的重要信息及时有效的传递给相关部门 是 ☒ 否 ☐

情况说明： /

五、改进的意见和建议

加强供方年度的评价记录。

部门负责人： 刘英

2020 年 5 月 20 日

东莞市鑫慧欣五金制品有限公司

市场部 工作总结报告

总结的周期： 2019 年 12 至 2020 年 5 月	
本部门的主要工作：市场开发；合同管理；产品销售；与顾客及相关方的沟通；售后服务等。	
一、管理目标/指标	
本部门是否有明确的目标指标 是 ☒ 否 ☐	
岗位人员是否清楚 是 ☒ 否 ☐	
是否达标 是 ☒ 否 ☐	
人员能力	管理人员 强 ☒ 一般 ☐ 弱 ☐
	销售和售后人员 强 ☒ 一般 ☐ 弱 ☐
	有无培训需求 有 ☐ 无 ☒
情况说明： /	
二、合同执行情况	
本周期内共签订 <u>33 份</u> 单销售合同，完成评审 33 份，发货完工 31 份	
合同履约率 <u>100 %</u> ，交货准时率 <u>100 %</u>	
有无合同违约情况 有 ☐ 无 ☒	
是否对所有标书或合同在投标或签订合同之前都进行了评审 是 ☒ 否 ☐	
情况说明： /	
三、与客户的沟通	
本周期内共为 <u>3</u> 家客户提供产品。 共调查 <u>3</u> 家客户	
顾客满意度 <u>98 分</u>	
有无客户的投诉 无 ☒ 有 ☐	
是否将公司的重要信息及时有效的传递给相关方 是 ☒ 否 ☐	
情况说明： /	
五、改进的意见和建议	
暂无	
部门负责人：刘 平 2020 年 5 月 20 日	

东莞市鑫慧欣五金制品有限公司
行政部 工作总结报告

总结的周期： 2019 年 12 至 2020 年 5 月			
本部门的主要工作： 进行质量体系策划，人力资源管理、考勤管理等			
一、管理体系策划			
质量体系策划结果是否符合标准的要求 是 ☒ 否 ☐			
质量体系运行情况是否正常 是 ☒ 否 ☐			
二、人力资源管理情况			
公司现有员工 25 人，其中管理人员 6 人，操作人员 19 人。			
本周期内新入职员工 / 人			
人员能力	操作人员	强 ☐	一般 ☒ 弱 ☐
	项目管理人员	强 ☒	一般 ☐ 弱 ☐
	市场开发人员	强 ☒	一般 ☐ 弱 ☐
	行政人员	强 ☒	一般 ☐ 弱 ☐
人员培训	培训内容： 符合公司发展需求 ☐ 基本符合公司发展需求 ☒ 与公司实际脱节 ☐		
	培训效果： 显著提高 ☐ 提高 ☒ 一般 ☐ 差 ☐		
情况说明： 进一步加强人员的培训工作。			
三、文件管理			
应用文件是否为有效版本 是 ☒ 否 ☐			
有无文件变更情况 有 ☐ 无 ☒			
有无文件变更要求 有 ☐ 无 ☒			
是否识别和收集了与产品、质量有关的法律法规 是 ☒ 否 ☐			
情况说明： /			
五、管理体系运行监测			
是否明确了对质量体系进行监测的内容、频次及标准 是 ☒ 否 ☐			
是否按规定要求进行检查 是 ☒ 否 ☐			
监测的结果能否证实质量体系运行的符合性、有效性 能 ☒ 否 ☐			
六、改进的意见和建议			
加强人员培训，提高体系运行工作的有效性。			
部门负责人： 刘 平		2020 年 5 月 20 日	

东莞市鑫慧欣五金制品有限公司 品质部 工作总结报告

总结的周期: 2019 年 12 至 2020 年 5 月

本部门的主要工作：来料检验、出货检验、不合格控制及整改等；文件管理。

一、管理目标/指标

本部门是否有明确的目标指标 是■ 否□

岗位人员是否清楚 是■ 否□

是否达标 是■ 否□

管理人员 强 ☒ 一般 ☐ 弱 ☐

人员能力 操作人员 ☒ 强 ☐ 一般 ☐ 弱 ☐

有无培训需求 有 ☐ 无 ☒

二、检验工作情况

本周期内来料检验批次合格率	100	%
---------------	-----	---

过程检验工作是否正常开展：是 ☒ 否 ☐

有无发现异常：无 ☒ 有 ☐ 处理：

成品出货检验情况是否正常：是 ☒ 否 ☐，检验合格率 99 %

发现不合格, 是否有采取措施进行纠正预防: 是 ☒ 否 ☐

情况说明：/

三、仪器管理

仪器是否经校准或自校 是 ☐ 否 ☒

仪器操作规程是否适宜 是 ☒ 否 ☐

情况说明：应加强仪器校准工作

四、文件管理

应用文件是否为有效版本 是 ☒ 否 ☐

有无文件变更情况 有 ☐ 无 ☒

有无文件变更要求 有 ☐ 无 ☒

是否识别和收集了与产品、质量有关的法律法规 是 ☒ 否 ☐

情况说明：/

五、改进的意见和建议

应加强仪器校准工作

部门负责人：张新民

2020 年 5 月 25 日

东莞市鑫慧欣五金制品有限公司
生产部 工作总结报告

总结的周期： 2019 年 12 至 2020 年 5 月				
本部门的主要工作：生产计划管理。				
一、管理目标/指标				
本部门是否有明确的目标指标 是 ☒ 否 ☐				
岗位人员是否清楚 是 ☒ 否 ☐				
是否达标 是 ☒ 否 ☐				
人员能力	管理人员	强 ☒	一般 ☐	弱 ☐
	操作人员	强 ☒	一般 ☐	弱 ☐
	有无培训需求	有 ☐	无 ☒	
情况说明： 操作人员均于进行了上岗培训，培训合格上岗。				
二、生产策划执行情况				
本周期内共生产订单执行情况：均按生产计划完成				
生产策划项目是否齐全 是 ☒ 否 ☐				
是否按照生产计划实施生产 是 ☒ 否 ☐				
近三个月的产品检验一次合格率 <u>100%</u>				
生产标贴是否适宜 是 ☒ 否 ☐				
情况说明： /				
三、改进的意见和建议				
暂无				
部门负责人：向科华				
2020 年 5 月 25 日				

东莞市鑫慧欣五金制品有限公司 会议签到表

表号: JSL-44

[illegible]