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、管代 主管领导：彭建勇、谢宇凌 陪同人员：刘东 | 判定 |
| 审核员：宋明珠 审核时间：2021年11月20日 |
| 审核条款： |
| 理解组织及其环境  #有影响的内、外部因素主要有哪些？  .对这些内、外部因素的相关信息进行监视和评审的情况如何？ | **4.1** | 公司制定有《内、外部因素识别评价总清单》，确定对公司有利的内外部环境因素有：公司全体员工的质量意识比较强，产品质量在同行业中比较领先。公司的设备和生产的技术水平比较先进。  对公司不利的内、外部因素有：市场竞争非常激烈，产品销售利润不断降低、员工成本增加。  公司通过行业交流会、座谈会、每周工作例会、QQ、微信等进行内外部沟通，并定期进行评审，形成会议记录。  查见《内部因素识别评价总清单》及《外部因素识别评价总清单》  内部环境，人力因素，目前情况：人力资源充足，不利情况：部分岗位技能弱，整改决策：加强岗位培训； | 符合 |
| 理解相关方的需求和期望  #与组织质量管理体系有关的相关方有哪些？  .相关方有哪些要求？  .对相关方及其要求的监视和  评审如何？ | **4.2** | 公司确定的相关方有员工、股东、供方和合作伙伴、政府、顾客等。  理解员工诉求的形式为谈心、茶话会等；理解银行等相关方的形式主要为电话沟通、上门拜访等；  员工关注的主要问题有工资、待遇、晋升机制、福利等，供应商关注的主要问题是回款时间等。  对相关方的要求的监视和评审的方法多样，通过QQ和微信等现代通讯手段是常用的便捷而又高效主要方法。  查见《相关方及其期望识别清单》  相关方：员工、股东、供方和合作伙伴、政府、顾客等  需求和期望：产品质量符合顾客要求、及时交货、价格合理、服务及时、通过ISO9001:2015。  监测指标：产品交付合格率、产品交付履约、顾客满意度等。 | 符合 |
| 确定QMS范围  #质量管理体系的边界和范围。是否形成文件？是否考虑了各种内外部因素、相关方要求及其产品或服务？质量标准是否存在不适用于该范围的情况？若有,是否说明理由？若有理由,是否合理？ | **4.3** | 公司确定的质量管理体系的范围为:  机电设备维修（需资质许可要求的除外）  经识别，组织依据ISO9001：2015版标准的要求建立、实施、维护质量管理体系，符合标准要求。  ---8.3条款，根据公司维修服务特点,本公司所维修的产品按客户要求、方案及相关标准进行。公司不提供设计维修服务新过程的要求，整个经营服务过程不涉及设计开发的内容。对8.3条款的不适用不影响公司提供满足顾客和适用法律法规要求的产品的能力或责任的要求。  注册地址：重庆市秀山县乌杨街道园区路21号（县工业园区内周转房D栋6-256号）  生产/经营地址：重庆市长寿区江南大道2号（重庆钢铁股份有限公司轧钢厂内） | 符合 |
| QMS及其过程  #是否按照标准的要求，建立、实施、保持和持续改进质量管理体系？所需的过程包括哪些？是否形成必要的文件化信息以支持过程运行？是否必要的文件化信息作为运行证据？ | **4.4** | 公司按照ISO9001:2015标准的要求，建立、实施、保持和持续改进质量管理体系，策划管理手册、程序文件、作业文件，包括所需过程及其相互作用，制定有风险管理控制办法，确定产生非预期的输出或过程失效对产品和顾客满意带来的风险，以及应对措施。  组织制定有管理评审控制程序，定期进行体系评审，必要时变更过程，以确保过程持续产生公司期望的结果。  经远程确认特殊过程为：维修服务过程  关键过程：维修服务过程  外包过程：无 | 符合 |
| 领导作用和承诺/5.1.1总则  #最高管理者通过哪些活动证实其对质量管理体系的领导作用和承诺？ | **5.1** | 总经理：彭建勇 组织代表：谢宇凌  公司总经理承诺建立、实施、保持和改进QMS，并对QMS的有效性负责。并组织落实其管理职责内的各项工作。  最高管理者组织公司相关人员并制定了质量方针和质量目标，并与组织环境相一致，与组织的战略方向一致。  根据总经理的谈话沟通，组织的质量管理体系要求已渐渐融入组织的业务过程中。  组织已使用过程方法和基于风险的思维进行体系的运行。  最高管理者针对体系的运行，提供了所需的资源。  向全公司强调遵守法律法规、质量管理、符合质量管理体系的要求及达到顾客满意的重要性。  形成制度化，把质量目标进行层层分解落实到各部门，规定了定期检查落实的情况。  不断强调负责人制度，并制定了各部门负责人的职责、权限，并在全公司宣贯。 | 符合 |
| 以顾客为关注焦点  #最高管理者通过哪些活动证实其以顾客为关注焦点的领导作用和承诺？ | **5.1.2** | 公司从采购、施工、售后服务各个环节注重培养员工顾客满意的意识，领导对顾客满意比较关注，认识到没有顾客就没有公司的市场。  公司在各个方面努力提高顾客满意率。注重服务和企业形象。努力寻求顾客满意。 | 符合 |
| 方针（含制定/沟通） | **5.2** | 公司的质量方针是：  **诚实守信，客户至上；真诚合作，实现双赢**  公司建立的质量方针基本满足标准各项承诺的要求，基本能为质量目标的制定提供框架，基本符合要求。  主要通过日常工作会议、口头交流等将质量方针的要求向全员传达和灌输，确保员工增强顾客满意和守法意识。 | 符合 |
| 岗位/职责/权限  #组织内的岗位设置如何？  职责和权限如何得到分派、沟通和理解？ | **5.3** | 公司在建立管理体系之初，对各部门的职责权限进行了划分，在管理手册中确定了公司组织机构图，策划：行政部、业务部、工程部等部门，对应每个部门有职能分配表，在5.3职责和权限中对各部门职责权限进行了规定，质量体系负责人由：余敏 负责，各部门基本清楚其职责，文件描述职责与实际基本符合。  公司策划有《风险和机遇的应对措施》，考虑到4.1所描述的因素和4.2所提及的要求，确定需要应对的风险和机遇包括：人力资源风险、设备风险管理、采购风险控制、策划能力风险控制、公共设施风险控制及短交期风险控制以及其他风险控制。  组织发生变更时能保持体系的正常运行和完整性； | 符合 |
| 应对风险和机遇的措施  （含6.1.1和6.1.2）  #确定的需应对的风险和机遇有哪些？  .策划应对风险和机遇的措施有哪些？  .如何整合并实施这些措施？  .如何评价这些措施的有效性？  .措施是否与风险和机遇的影响程度相适应？ | **6.1** | 公司策划并批准实施《风险和机遇分析表》，内容包括风险类型、风险因素、应对风险机会及措施、现行控制方法、涉及的场所及部门等；  查见《风险和机遇评估分析表》：   1. 类型：外部因素；   类别：竞争风险：公司目前的主导产品在市场占有率和领先趋势比较明显，但竞争对手正在模仿公司的发展方式，影响公司的领先优势。机遇：竞争加剧，发展压力大，但也会带来新的发展机遇。  应对机遇及措施：及时关注公司产品市场的情况，收集信息及时调整，保持公司产品的竞争力。  针对外部因素，还分析了市场、原材料、文化、社会经济、法律法规的变化等。   1. 类型：内部因素；   类别：人力资源风险：公司目前人员，特别是优秀人才被外单位吸引离开的情况还是存在，人员在素质上参差不齐，加上绩效考核不能落实，会对工作完成质量造成不好的影响。机遇：公司目前主要人员比较稳定，各项绩效能顺利开展，为公司发展提供一个比较好的基础。  应对机遇及措施：各部门应及时关注员工的心态变化，注意工作方式，创造良好的工作环境，提高员工的归属感。  针对内部因素，还分析了财务状况、人力资源、基础设施等。  应对风险和机遇的措施与其对于产品和服务符合性的潜在影响相适应。 | 符合 |
| 质量目标及其实现的策划（含6.2.1/6.2.2） | **6.2** | 公司的质量目标及完成情况为：  1. 维修服务处理率达到100%； 合格率100%  2. 顾客满意率达到≥90%； 满意度98%  3. 合同履约率100％ 合格率100%  2021年1月-10月对目标进行考核，均达到目标。  公司的上述质量目标与公司的质量方针保持了一致，包括了满足产品要求所需要的内容。  经核查，公司已将质量目标分解到各职能部门，制订了各部门的质量目标，基本能结合各部门工作实际，符合要求。提供有公司及各部门质量目标分析统计报告，实施情况具体见各部门审核记录。  公司建立的文件化的质量管理体系基本保持未变，保持了质量管理体系的完整性、一致性，持续满足了质量管理体系的要求。 | 符合 |
| 变更的策划 | **6.3** | 公司体系建立运行以来没有发生变更的情况，当公司质量管理体系变更时，应考虑：  1.变更的目的及潜在后果；  为了全过程控制，达到顾客要求，适应发展需要。  2.体系的完整性；  公司体系文件管理手册、程序文件、内部审核、管理评审等均涵盖了公司的整个过程，  3.资源的可获得性；  公司资源包含了人员、设备、环境、资金等均能满足。  4.责权的分配和再分配等因素。  公司责权分明，设置了行政部、业务部、维修部等。 | 符合 |
| 资源总则 | **7.1.1** | 查问总经理，公司运行2015版质量管理体系在策划资源需求。  在提供资源方面充分考虑了内部资源的实际情况，存在的不足将通过从外部引进相应的人力、硬件等资源进行补充。 | 符合 |
| 组织的知识 | **7.1.6** | 公司明确组织知识的概念及其从内部、外部获取并更新知识的来源即包括：内部来源（例如从经历获得的知识；从失败和成功项目得到的经验教训；得到和分享未形成文件的知识和经验，过程、产品和服务的改进结果）；外部来源（如标准；专业会议，从顾客或外部供方收集的知识）。  --公司明确组织知识作为公司的重要资源，按内部文件或外来文件予以受控管理，包括必要的分级保密措施。 | 符合 |
| 沟通  #组织是否确定与质量管理体系相关的内部和外部沟通包括哪些方面？  是否包括：沟通的职责、沟通对象、沟通内容、沟通时机、沟通方式？ | **7.4** | 在公司内部主要采用口头、电话、会议、面谈等形式就与产品质量、服务有关问题及与质量管理体系有关问题进行沟通，基本有效。未发生由于沟通不到位而影响工作的情况。  相关方的沟通主要体现在和顾客的沟通方面，经常性的对顾客进行走访，了解顾客的意见。  售前：走访用户、电话沟通、了解相关信息等，与顾客签订合同或订单，或接受顾客口头订单。  售中：组织供方按期交付，解决用户对进度、质量、运输等关切问题；  售后：与客户保持密切沟通，不定期回访用户，并对顾客反馈问题解答。针对存在的问题及时进行处理。定期发放顾客满意度调查，了解顾客满意或不满意的信息，并积极应对，确保顾客满意。  对顾客提出的一般问题，由售后人员负责解决，或公司派人到远程去查看，确属公司产品质量问题的，给与处理。  自体系运行以来，没有发生严重的顾客投诉事件。 | 符合 |
| 总则 | **9.1.1** | 对整个质量管理体系过程进行的监视和测量，主要通过内审、管理评审对生产过程进行监视，通过质量目标的定期考核对目标完成情况进行监测，产品生产过程中主要通过操作人员自检，专职检验员对产品进行复检分析，抽检等进行控制，详见检查记录。通过日常与顾客沟通，反馈问题等来实现对整体情况的掌控，对日常发现的问进行改进等。 | 符合 |
| 管理评审  9.3.1总则  9.3.2管评输入  9.3.3管评输出 | 9.3 | 查，公司的质量体系策划了管理评审的管理要求。  查，管理评审记录：  本次评审时间：2021年09月10日  主持人：彭建勇总经理  提供管理评审会议签到表。  管理评审的输入资料主要是各部门提供的工作总结。  查，管理评审输入资料：各部门工作报告，主要内容涵盖了公司质量方针、目标适宜性，质量目标完成情况报告，公司质量管理体系运行实施情况，取得的成绩，资源状况，服务质量状况，过程控制情况，采取纠正和预防措施情况，顾客满意情况，公司全员质量意识、法规意识和顾客满意意识、组织机构和资源配置情况、体现改进建议、内审结果、与QMS相关的内、外部因素变化、有关QMS绩效和有效性的信息、资源的充分性、应对风险和机遇采取措施有效性、改进的机会等。  评审结论：  a)对内审发现的不符合已经整改关闭，纠正后对产品质量起到促进作用；  b)自体系运行实施以来没有出现顾客的投诉现象，我们设有客户服务专线能及时收集客户的反馈信息，并能够满足顾客更高的要求和期望；  c)通过体系运行，我们规范了管理，生产加工过程质量比较稳定，完善了各项改进措施和产品的符合性；技术文件的管理需有待加强；  d)通过内审、数据分析和顾客满意度调查，初步建立了自我完善机制；  e)组织建立了应对风险与机遇的措施；措施实施是有效的；  f)公司的质量方针和目标正在贯彻实施中，是适宜的；  g) 在体系的运行中，从管理层到员工对此项工作都给予了重视，大家都积极参于、配合工作。  改进建议：加强维修部人员专业技能的培训。  管理评审输出：  1﹑质量管理体系有效性的改进：公司全体人员加强对ISO9001:2015《质量管理体系 要求》的培训。  2﹑加强维修部人员专业技能的培训，维修部负责，2021年12月前完成。 | 符合 |
| 总则 | **10.1** | 公司制定系列程序文件《管理评审控制程序》、《不合格品控制程序》、《内部审核控制程序》，《纠正措施控制程序》对持续改进的过程予以规定，以实现质量管理体系及产品符合性的持续改进。持续改进的过程包含持续改进的提出、立项、不合格的原因的分析、纠正措施的确定、跟踪和评价及负责部门和人员职责等。  公司通过质量方针、目标的达成分析、内部质量审核结果、数据资料统计分析、纠正和预防措施和管理评审等方式，以推动质量管理体系的持续改进。 | 符合 |
| 持续改进 | **10.3** | 公司主要按策划的管理手册、程序文件等实施运行，主要采用内审、管理评审、数据分析、纠正和预防措施、质量方针和目标等来实现对质量管理体系的改进，另外主要通过日常工作中发现的问题及时予以调整解决来实现。 | 符合 |
| 范围的确认，资质的确认，法律法规执行情况，重大质量事故，及顾客投诉和质量监督抽查情况、一阶段问题验证。 |  | 远程确认，公司质量管理体系覆盖范围：  机电设备维修（需资质许可要求的除外）  提供营业执照（三证合一），检查有效，公司严格执行国标及行业要求和法律、法规要求。  2021年4月至今，公司没有顾客的重大产品质量投诉，通过顾客满意度调查，顾客对公司提供的产品普遍反映较好。体系运行以来，顾客对质量反应良好，没有重大质量问题和投诉。  在2021年4月以来，无质量监督抽查情况。  经验证一阶段问题未出现类似情况。 |  |

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：行政部 主管领导：谢宇凌 陪同人员：彭建勇 | 判定 |
| 审核员：李林 审核时间：2021年11月20日 |
| 审核条款： |
| 岗位/职责 /权限  #组织内的岗位设置如何？  职责和权限如何得到分派、沟通和理解？ | **5.3** | 查组织编制了《岗位职责》等  体系文件中已经明确了行政部的岗位职责，具体为：  （1）负责公司档案、文件的管理；  （2）经常对公司员工进行质量意识和有关规章制度的教育；  （3）制定和完善公司的质量管理制度，并监督实施；  （4）负责公司人事管理和培训工作的管理  。。。。。。  部门职责清楚，描述符合部门实际情况。 | 符合 |
| 质量目标及其实现的策划  （含6.2.1/6.2.2） | **6.2** | 行政部负责人：谢宇凌  查部门质量目标及完成情况：  1、培训计划及时完成率100% 实测：100%  查2021年4月-10月质量目标均满足要求。  质量目标覆盖相关职能、层次和过程，质量目标与质量方针保持一致。 | 符合 |
| 人员  #组织确定的质量管理体系的实施以及过程的运行和控制所需的人员有哪些？  .组织提供的人员是否满足需求？ | **7.1.2** | 查，公司编制了《人力资源控制程序》，公司确定的质量管理体系的实施以及过程的运行和控制所需的人员包括：各职能部门主管（方针、目标的组织贯彻实施、人员及其能力、意识、沟通等管理）、文员（组织知识、体系文件和记录的管理等）  公司从岗位设置、任职资格等方面确定了适宜的人选。  查，公司策划了各岗位的人员任职要求，编制有《部门、岗位人员任职要求》对各岗位人员的技能、教育经历、工作经历、岗位职责、培训等作了具体要求，对总经理、各部门负责人及一般员工等各部门、各岗位的职责和任职要求作了阐述，使与质量相关的岗位任职条件具体化了，为以后招聘工作指明了方面。  查见：《部门、岗位人员任职要求》中业务部经理岗位任职要求，专科以上文化程度，销售及相关专业毕业，五年以上的工作经验，熟悉产品性价及市场供求情况，具有较强的工作责任心，善于关系沟通。  远程确认，能满足规定要求。 | 符合 |
| 能力  #组织确定人员所需的能力有哪些？  .组织如何证明其控制下的人员具备所需的能力？  .为获取所需能力采取了哪些措施？  .是否保持适当的记录作为证明人员能力的证据？ | **7.2** | 公司确定了从事的工作影响质量管理体系绩效和有效性且在公司控制范围内的人员所必要的能力，这些能力主要是基于适当的教育、培训或经历等。  公司对每个从事影响产品符合性要求及从事的工作影响质量管理体系绩效和有效性的工作人员的能力进行识别，制定培训制度、有计划有目的、系统地提供培训以满足这些需求。  适用时，采取措施（包括：培训、辅导、重新分配工作或招聘具有能力的人员）获得所需的能力，并评价措施的有效性。保留适当的形成文件的信息，作为人员能力的证据。   1. 查看人员资质：   提供电工证：  1637639242  2、查见2021年度培训计划共6次，已完成的培训记录4次。  1）时间：2021年4月15日培训内容：体系标准、三合一管理手册、程序文件  培训教师：咨询老师；  培训人员：彭建勇、谢宇凌、熊超 、廖成维、刘东  效果评价：通过此次培训，参加人员对三合一体系文件理解程度较深刻，此次培训结果有效  评价人： 彭建勇  2）、时间：2021年6月21日 培训内容：服务技术培训；  培训教师：彭建勇；  培训人员：服务技术规范、流程、技巧等；  效果评价： 通过此次培训，大家对 服务规范、流程及技巧理解都有很大的提高，此次培训结果有效  评价人：彭建勇  。。。。。。 | 符合 |
| 意识 | **7.3** | 公司通过宣导、培训、制度约束等方式确保员工能意识到他们从事的活动的相关性及重要性，以及他们对贯彻质量方针、达成质量目标及实现QMS的有效性的积极贡献，以及其不符合QMS要求的后果。  ---经与员工谢宇凌等人员沟通了解，其基本具备以上必要的质量意识和质量管理体系相关意识。 | 符合 |
| 形成文件的信息/7.5.1总则 | **7.5.1** | 公司的质量管理体系文件----包括  一级文件：质量质量手册  二级文件：程序文件  三级文件：管理规定或制度  四级文件：表格和检查表。  --此外，外来文件即外部提供的文件,包括规格标准、与产品质量有关的企业标准。通常属于第三级文件，并得到及时识别和分发控制。  经查：公司提供的各级体系文件总体满足标准的要求和确保QMS有效性的需要。 | 符合 |
| 创建和更新 | **7.5.2** | 抽查体系文件：质量手册、程序文件、岗位任职要求、内审报告等均有适当的标识和说明、相对固定的格式、纸质和电子档为载体、文件发布前均的得到评审和批准，从而确保了适宜性和充分性；记录得到确认等。  远程抽见《质量手册》  文件编号：Q/RSL-SC-2021  版本号：A/0 2021年04月10日发布 编制：行政部 审核：谢宇凌 批准：彭建勇  抽见《程序文件》  文件编号：Q/RSL-CX-2021  版本号：A/0 2021年04月10日发布 编制：行政部 审核：谢宇凌 批准：彭建勇  。。。。。。  以上文件均有编审批，发布实施日期及发放编号、受控状态。 | 符合 |
| 形成文件信息的控制  #如何控制文件和记录？  是否在需要时和需要的地方可获得相关文件？  是否采取了措施防止泄密、不当使用和不完整？  是否关注下列活动：  a）分发、访问、检索和使用；  b）存储和防护，包括保持可读性；  c）更改控制；  d）保留和处置。  识别的外来文件有哪些？如何对外来文件进行控制？  是否对记录实施了保护，防止非预期的更改 | **7.5.3** | 使用文件的远程抽查确认，未发现不适宜或缺失的文件。  --公司对重要的文件信息通过权限控制分发或禁止复印外传等予以保密。  --远程确认：各级文件的分发、访问、检索和使用、存储和防护等均符合规定要求。  查，质量手册：公司编制了《文件控制程序》，规定了体系文件的编制、审核、批准、受控、使用、报废等要求。查见：程序文件有19个，查：《受控文件清单》里面包括：质量手册、程序文件、员工入职要求、作业指导书等。  查见：《文件发放、回收记录》程序文件、质量手册、作业规程等行了发放；有文件编号、分发号，版本，部门签收等内容，暂无回收记录发生。  可获得该文件的有效版本：  《质量手册》现行版本为A版  以上文件字迹清楚，审批齐全，受控标识完整  保存完好，易于识别。  查《外来文件清单》,里面包括：  法律法规及：中华人民共和国民法典、中华人民共和国劳动法、中华人民共和国宪法、设备厂家的技术标准等标准，机电设备维修与再制造企业质量诚信评价规范[T/ CAMER 002-2019](http://www.csres.com/detail/328628.html" \t "http://www.csres.com/_blank) 、维修性 第9部分：维修和维修保障[GB/T 9414.9-2017](http://www.csres.com/detail/308437.html" \t "http://www.csres.com/_blank)、企业设备维修保养通则 [SJ/T 31002-2016](http://www.csres.com/detail/280111.html" \t "http://www.csres.com/_blank)等等。  查见《质量记录清单》质量记录，规定有《年度培训计划》保存期为3年；《供方调查评价表》保存期为3年；《合同评审表》保存期为3年、《纠正预防措施计划》保存期为3年等。文件规定对质量记录按时间、类别进行分类存放于专门的文件柜中，制作目录便于检索。  QMS运行至今文件更改和作废情况未发生。在“文件、记录控制程序”中对如发生以上情况均有明确规定。 | 符合 |
| 分析和评价 | **9.1.3** | 1.质量手册及相关文件中对收集产品、过程、体系数据的范围、类型、统计方法进行了规定。  2.查顾客满意度调查表：公司2021年7月10日以问卷形式对顾客进行了满意度调查，共计发放3份，回收3份。对公司的服务、质量、交付等项进行打分。查《顾客满意程度调查表》对满意度进行了统计；通过统计顾客满意率为98%。  3.查质量目标统计等记录，公司至2021年4-10月数据统计的结果均符合要求。  4.查《管理评审资料》对过程和产品的特性及趋势、供方、顾客满意、产品的符合性进行了分析，均较满意。  根据组织提供的相关文件资料，数据分析深度，能提供实质性的支持性数据文件。 | 符合 |
| 内部审核  (含9.2.1和9.2.2) | **9.2** | 编制有《内部审核控制程序》，程序中规定公司确定质量管理体系覆盖的每年（12个月）至少接受一次涉及所有条款活动的内部审核。  提供有年度内部审核计划包括审核目的、范围、依据、频次、审核方式、审核日程安排。  本次审核时间：2021年08月10日  范围：公司质量体系覆盖的各部门、所有过程。  审核组组成：组长：廖成维 组员：刘东  查公司内审员经培训、内审员授权书。内审员廖成维、刘东基本能满足内审的能力要求；  查《管理层审核检查表》，《维修部审核检查表》，《业务部审核检查表》、《行政部审核检查表》审核过程及条款基本齐全，未出现审核本部门情况。  对应有按审核计划实施审核的远程审核检查表，有审核条款、审核项目及审核记录，有基本内容，但记录较为简单。  查，《内审报告》，审核结论：1）公司建立实施的质量管理体系既符合公司的管理运作要求,又能是否满足GB/T19001-2016质量管理体系标准的要求,所建立实施的质量管理体系要求能得到有效实施与保持,公司建立的质量管理体系适合公司的运作,有效的；2）《质量手册》、《程序文件》完善，各部门按照质量体系文件开展质量管理工作，质量体系正常。  此次共开据《内审不符合项报告》1份涉及业务部不符合标准8.4.1条款，不符合事实：业务部2010年7月份对合格供方的评审，未见相关评审的证据；不合格类型：一般不符合；查不符合报告，对不符合项进行了分析，并制定了纠正措施，并进行了验证，不符合纠正措施已经关闭。  提供有《内部审核报告》 查，审核结论：公司质量管理体系的建立符合标准要求、实施有效。  通过内部审核，公司质量管理体系的建立实施是有效的，符合标准要求。 | 符合 |
| 不合格和纠正措施（含10.2.1和10.2.2） | **10.2** | 公司制定《纠正与预防措施管理程序》，实施纠正措施，消除不合格的原因，以防止其再发生。在程序文件中规定了对不合格品的处理要求，不合格品处理程序和机构健全。  提供有《纠正和预防措施处理单》1份  时间：2021年08月10日 责任部门：业务部  不合格事实描述：业务部2010年7月份对合格供方的评审，未见相关评审的证据。  原因分析：对上述不符合原因进行分析，管理人员对标准条款8.4.1条款理解不够。  纠正措施：  1、对相关人员进行标准条款8.4.1进行学习；  2、立即对合格供方的评审进行补充并记录相关评审的证据；  措施验证：有效  验证人：刘东 |  |

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：业务部 主管领导：刘东 陪同人员：谢宇凌 | 判定 |
| 审核员：宋明珠 审核时间：2021年11月20日 |
| 审核条款： |
| 组织的岗位、职责和权限 | 5.3 | 查组织编制了《岗位职责》等  体系文件中已经明确了业务部的岗位职责，具体为：  a) 负责产品的交付；  b) 负责将有关信息传达到本公司内各部门。  c) 负责同本公司的顾客进行联系；  d) 负责本公司顾客满意度的调查和分析工作；  e) 负责市场调研工作和收集有关信息传达到本公司内各部门；  f) 负责组织公司各职能部门对合同进行评审;  g） 负责对供方进行评价和选择;  h） 负责建立原、辅材料的采购  部门职责清楚，描述符合部门实际情况。 | 符合 |
| 质量目标 | 6.2 | 查《部门质量目标测量报告》  测量时间：2021年4月-10月  1、合同履约率100％； 合格率100%  部门分解目标与公司方针目标一致，可测量，并传达到部门相关人员，必要时适时更新，目前无变化。  提供《质量完成情况统计表》，查到2021年4-10月份目标考核已完成，考核统计:业务部。完成情况：以上各目标均已达成。  针对以上目标制定了相应的管理方案，内容涉及方法措施、执行部门、启动/完成时间、完成情况等。检查人：谢宇凌等，已按管理措施要求实施。 | 符合 |
| 顾客沟通 | 8.2.1 | 业务部经理谢宇凌和介绍沟通方式主要是电话、传真、资料传递、公司网站、广告、招投标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。 | 符合 |
| 与产品和服务有关要求的确认、与产品有关要求评审 | 8.2.2、 8.2.3 | 业务部经理谢宇凌介绍：通过招标会、市场调查、客户的走访、电话、传真了解市场的需求状态。  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。对顾客的要求由业务部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。  谢宇凌经理介绍，企业收到客户需求后，业务部门人员在微信群内组织业务部、维修部、行政部予以评审，没有异议可以满足要求后才签订分包合同，合同经总经理或其授权人签字并加盖企业公章视同经过合同评审，然后回传给客户作为可以满足要求的承诺，合同评审均是在合同回传给客户之前进行。  公司产品和销售服务的监视和测量控制基本符合规定要求。公司规定并对原材料、过程产品、成品实施检验。谢宇凌部长介绍：目前公司顾客主要有以下几家：  1、中国石油集团济柴动力有限公司成都压缩机分公司；  2、四川成飞集成科技股份有限公司；  3、四川中车玉柴发动机股份有限公司。  抽查合同：  合同1：C630加工中心维修合同 合同编号：ZYZSJ-XM-2 021-CG(SB)-0003  顾客名称：四川中车玉柴发动机股份有限公司  约定了维修周期、验收期限和方法、结算方式、质保和服务等内容，双方公司签字盖公章  签订日期 ：2021年3月19日  合同2：机加工分厂龙门镗铣床维修合同 合同编号：WX2021-30  顾客名称：中国石油集团济柴动力有限公司成都压缩机分公司  约定了维修周期、验收期限和方法、结算方式、质保和服务等内容，双方公司签字盖公章  签订日期：2021年8月31日  抽合同评审情况：  1、2021年8月31日签订的《机加工分厂龙门镗铣床维修合同》  顾客名称：中国石油集团济柴动力有限公司成都压缩机分公司  服务内容：机加工分厂龙门镗铣床维修服务  评审内容：技术条件、质量要求、服务要求、过程能力、控制能力、价格、付款方式等。  评审确认签字人：谢宇凌、廖成维、刘东、彭建勇  评审时间：2021年7月29日  2、2021年7月23日签订的《龙门高速铣床水箱改造合同》  顾客名称：四川成飞集成科技股份有限公司  服务内容：龙门高速铣床水箱改造  评审内容：技术条件、质量要求、服务要求、过程能力、控制能力、价格、付款方式等。  评审确认签字人：谢宇凌、廖成维、刘东、彭建勇  评审时间：2021年7月20日  。。。。。。。。 | 符合 |
| 与产品有关要求的更改 | 8.2.4 | 质量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，并与业务部负责人进行沟通，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，并且签订有变更传递单。 | 符合 |
| 顾客满意 | 9.1.2 | 公司已建立和保持了《顾客满意度测量程序》，对顾客满意的监测的相关内容进行了规定，其包括了对调查方式、渠道、内容、频率等。  公司2021年7月10日采取对主要顾客进行满意度调查的形式，共发出3份《顾客满意度调查表》，并有效回收，回收率100%。  提供了顾客满意度/意见调查征询表 调查内容有：产品和服务质量、价格水平、服务态度等，查阅《顾客满意度/意见调查征询表》。对每一调查内容按百分制统计和计算。  查《顾客满意度/意见调查征询表>，记录真实有效。  提供《顾客满意度统计分析表》，顾客满意率达到98%，达到了质量目标的要求。调查未发现有顾客投诉。 | 符合 |

说**明：不符合标注**

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 主管领导：廖成维 陪同人员：彭建勇 | 判定 |
| 审核员：李林 审核时间：2021年11月20日 |
| 审核条款： |
| 岗位/职责 /权限  #组织内的岗位设置如何？  职责和权限如何得到分派、沟通和理解？ | **5.3** | 查《岗位职责》，已经明确了生产技术部的岗位职责，具体为：  主要职责如下：  1、负责制定生产计划并按计划执行生产；  2、负责生产现场工作环境的管理；  3、负责生产现场设施设备的管理；  4、负责生产过程产品的标识、防护、搬运和包装；  5、负责参与重大不合格问题的原因分析、制定和实施相关纠正措施；  6、负责对各类质量事故进行调查，分析和提出处理意见；  .......  部门负责人熟悉本部门职责。 | 符合 |
| 质量目标及其实现的策划  （含6.2.1/6.2.2） | **6.2** | 查《部门质量目标测量报告》  测量时间：2021.7月-9月 ，测量目标合格。  1、产品一次交检合格率95%以上； 合格率 100%  2、生产计划及时完成率100%； 完成率100%  基本达到目标要求，目标量化情况良好。 | 符合 |
| 基础设施 | **7.1.3** | 1、经了解组织的建筑设施：  ——厂房面积200平方米左右，车间、库房分开，库房面积30平方米，办公场所面积20平方米。  查见，《设备台账》，公司设备有：磨床MK84160、磨床MK84125、磨床MK84220、磨床MK84200等9台等。   1. 查见，《设备维修保养记录》，各设备均按计划进行维修保养； 2. 设施名称：磨床MK84160   时间：2021年9月20日  保养内容：添加润滑油、检查线路、清洁卫生等；  填报人：廖成维  2)设施名称：磨床MK84220  时间：2021年10月15日  保养内容：添加润滑油、检查线路、清洁卫生等。  保修人：廖成维  其他设备均按要求进行了保养、维修，记录完善，现场生产设备状态完好。   1. 特种设备：10T行车1台，提供行车定检报告，详见附件。   公司办公条件满足要求，配置有电脑、电话、打印机。现场观察办公、支持性服务设备运行正常。  目前该公司基础设施符合要求，基本能满足公司运营的要求。 | 符合 |
| 过程运行环境 | **7.1.4** | 现场查看：  办公室内设备布置合理，通道畅通，照明设施齐全，均配备了空调、消防设施等设施，作业场所光线较充足。公司地址位于工业园区内，工作环境符合生产需要。 | 符合 |
| 监视和测量资源 | **7.1.5** | 1、查《计量器具台账》生产现场均按策划的要求配置了相应的检测设备，包含万用表、深度尺等。  **查：查在用测量设备的检定或校准记录，未提供万用表、深度尺的检定或校准的证实，不符合 。** | **N** |
| 运行策划和控制 | Q8.1 | 公司主要产品：机电设备维修（需资质许可要求的除外）。  公司主要进行机电设备维修，维修内容主要为电气系统和机械维修。  公司产品执行标准：设备厂家的技术标准等标准，机电设备维修与再制造企业质量诚信评价规范[T/ CAMER 002-2019](http://www.csres.com/detail/328628.html" \t "http://www.csres.com/_blank) 、维修性 第9部分：维修和维修保障[GB/T 9414.9-2017](http://www.csres.com/detail/308437.html" \t "http://www.csres.com/_blank)、企业设备维修保养通则 [SJ/T 31002-2016](http://www.csres.com/detail/280111.html" \t "http://www.csres.com/_blank)等。  维修部负责产品实现和服务提供的策划，策划输出的具体结果包括以下内容：  a）确定产品和服务的要求；--《合同》  b）建立过程准则以及产品和服务的接收准则；---验收标准、维修作业指导书、《合同》  c）确定符合产品和服务要求的资源；---工艺流程图  d）按照准则实施过程控制；---生产和服务过程监控  e）保持、保留必要的文件和记录。---文件和质量记录  ---策划输出经过评审及跟进、必要的更改控制及批准等以适合组织的运行需要。  ----外包过程：无；  ----特殊过程的识别：维修服务过程；  -----经确认：暂无策划的更改。 | 合格 |
| 设计开发 | Q8.3 | 公司的维修服务都是按国家及行业标准及客户要求进行服务，因此标准8.3条款“产品和服务的设计和开发”要求不适用。公司确保不适用的质量管理体系的产品和服务的设计和开发要求，不影响组织确保产品和服务合格以及增强顾客满意的能力或责任。 | 合格 |
| 服务和服务提供  产品和服务放行 | Q8.5 .1  Q8.6 | 公司制定了《生产和服务提供的管理程序》明确了受控条件包括：  a）规定产品/服务/活动的特征以及拟获得结果的文件；  b）获得适宜的监视和测量资源；  c）适当阶段实施监视和测量活动；  d）为过程提供适宜的设施环境；  e）配备备能力人员所要求的资格；  f）特殊过程的确认和定期再确认；  g）采取措施防止人为错误；  h）实施放行、交付和交付后活动。  1、查服务现场各工序(工位)均有正在服务的操作文件、参数，均为现行有效的文件，受控标识清楚；  2、查服务现场及作业工位执行的作业指导书主要包括：《维修作业指导书》、《设备故障诊断和维修手册》、过程检验记录等，均放置于工位附近，便于查阅对照。  3.现场查看：现场有手动叉车、焊台、维修工具（热风台、尖嘴钳、斜口钳、内六角板手、螺丝改刀等）等手动工具，服务相关设备工作正常，状态良好，无异常现象，符合产品的服务的条件及要求。  4. 检测设备有万用表、深度尺等检测设备。  5.出示了工作单，明确的指令、完成时间、要求等内容。  查，维修主要根据维保合同等需求进行，维修服务流程：故障检查——机械、电气维修——更换零配件——调试。  维修过程为关键过程。  现场查看电机维修情况：现场正在进行电机的电气设备维修。电机型号;1FT7084-1AF71-1CH1,单号：2103103  1、故障检查：  电机型号;1FT7084-1AF71-1CH1  故障信息：通电运行时轴承有异音、电机振动值11.5mm/S、轴承温度60度。  故障分析：电机轴承故障。  维修人员：廖成维  2、电气维修（更换电机轴承）  1）准备工具：电工钳、电工刀、一字螺丝刀、十字螺丝刀、锤子、木锤、扁铲各 1 把、三爪拉拔器一个、三爪拉拔器一个、绝缘电阻表、钢(铁)管(φ100 mm)1 个、记号笔 1 只,绝缘电阻表、万用表各 1 块等。  2）轴承更换：  把端盖止口向上,平稳地架在两块铁板上,垫上一段直径小于轴径的金属管敲打,使轴承外圈受力,将轴承慢慢敲出;更换上新轴承;回装步骤与拆卸步骤顺序相反 。  3、调试：  轴承更换后重新通电测试轴承运行声音正常、电机振动值0.5mm/S、轴承温度28度，电机正常。  维修人员：刘东  现场查看，技师按要求操作，符合要求  公司特殊过程确定为：维修服务过程。制定了《生产和服务提供控制程序》，对特殊过程的管理从：人员能力、设备配备、参数控制、文件管理等进行了规定。通过产品检验和配备有能力的员工实施维修，对特殊过程的质量予以控制，提供该特殊过程进行确认记录**。**  服务过程基本受控。  查看机电设备的机械维修过程：现场暂无维修，查以往维修情况  抽《维修记录》  名称：磨床改造  万能磨床改造方案：   |  |  | | --- | --- | | 机械部分（新增项目） | | | 翻箱机构 | 新增(FW1-7) | | 中心架及托瓦 | 新增（FW1-7、平整辐、夹送辐） | | 软着陆装置 | 新增(FW1-7) |   1、增加翻箱机构  翻箱由圆弧齿条通过斜齿轮减速电机与一级齿轮减速带动，带动轴承箱翻转90 度，机构配备位置检测装置，可以精确定位轴承箱位置。工作时将尾架侧（轧馄操作 侧）轴承箱在线翻转90度以保证带箱轧辗的正常磨削。  减速电机采用模块化设计，带筋的高刚性铸铁箱体；斜齿轮采用锻钢材料，表 面经过渗碳硬化处理；精密加工，确保轴平行度和定位的精度，这一切使得减速器具 有振动小、噪声低、体积小、能耗低、效率高，免维护等优点。  头、尾架端支顶油缸移动到工作状态。支顶油缸可以卸载轴承座80%的重量，使 得中心架托瓦比压减小，延长了使用寿命  2、中心架及托瓦  整套中心架包括左中心架（尾架端）和右中心架（头架端）。中心架采用分层结 构，上层为托瓦架。  托瓦釆用斜二瓦支撑结构，选用了巴氏合金，它具有非常好的嵌藏性、顺应性和 抗咬合性，并在磨合后软集体内凹，硬质点外凸，使滑动面之间行程微小间隙，成为 储油空间和润滑通道，利于减磨。我们在托瓦表面设计了 “人”字油槽，有利于润滑 托瓦接触面，使工件回转精度非常好，保证轧辐的磨削精度。  中心架配备托瓦油雾润滑系统。  磨床配备了多种规格的托瓦，可以通过更换托瓦或托瓦座的方式来满足不同直径 轧辐的支承要求。  3、软着陆装置  增加夹送辐磨削需要配备万向节轴，并且注意在使用万向节轴过程中对头架拨盘伸缩的电气控制与非使用万向节轴时的控制有所不同，确保设备安全。  查，改造验收交付情况：  1、验收指标：磨床安装中各项几何精度按 ＜＜ 精度检验单 ＞＞的要求进行验收，每项几何 精度指标须经需方有关人员签字确认后方能进行下一步安装。  检测磨床的安全保护和联锁功能，断电砂轮自动后退保护功能，紧急停止功能，故障显示和诊断等。  检测磨床的驱动系统，仪表，液压，润滑以及冷却系统。各个部分必须正常工作，无漏油。油温和各轴承的温度不能超出正常值。  磨床外观必须整洁，无缺陷锈蚀。油漆完整，管道和电缆走线整齐牢固。  磨床的各项参数都达到技术规格书中所约定的规格参数。对磨床的各项速度、 规格、范围进行检测。  检测磨床的安全保护和联锁功能，断电砂轮自动后退保护功能，紧急停止功  能，故障显示和诊断等。  检测磨床的驱动系统，仪表，液压，润滑以及冷却系统。各个部分必须正常 工作，无漏油。油温和各轴承的温度不能超出正常值  2、无负荷测试：24小时内磨床主轴空转，头架花盘在24小时内以每分钟10转（2小时）、  50转（20小时）、和100转（2小时）的速度旋转。在24小时内主轴以每分钟 500转（2小时）、800转（20小时）和1000转（2小时）旋转。同时，大拖板（Z轴）、磨架（X轴）、数控中高（U轴）其它各传动部件，将按照事先编定的 无负荷试车程序进行功能及动作测试，测试时间为24小时。  查测试报告：   |  |  |  |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | 床头  箱转  速 | 砂轮 主轴 转速 | 测试项目 | 测试  时间 | 单位 | 开始  测量  值 | 结束  测量  值 | 标准 | 测试  结果 | | lOrpm | 500  rpm | 头架电机温度 | 10月11日10:00〜  12:00 | °C | 18°C | 25°C | 温升小于15°C | 7°C | | 砂轮电机温度 | °C | 18°C | 22°C | 温升小于15°C | 4°C | | 主轴油温 | °C | 20°C | 26°C | 温升小于10°c | 6°C | | 设备运行噪音 | dB | 56dB | 55dB | 小于80dB | 55dB | | 异响 |  |  |  | 无异响 |  | | 50 rpm | 800  rpm | 头架电机温度 | 10月11日  12:00〜 10月12日 8:00 | °C | 25°C | 31°C | 温升小于15°C | 6°C | | 砂轮电机温度 | °C | 22°C | 26°C | 温升小于15°C | 4°C | | 主轴油温 | °C | 26°C | 30°C | 温升小于10°C | 4°C | | 设备运行噪音 | dB | 63dB | 60dB | 小于80dB | 60dB | | 异响 |  |  |  | 无异响 |  | | 100  rpm | 1000  rpm | 头架电机温度 | 10月12日8:00-10：00  10:00 | °C | 31°C | 38°C | 温升小于15°C | 7°C | | 砂轮电机温度 | °C | 26°C | 34°C | 温升小于15°C | 8°C | | 主轴油温 | °C | 30°C | 34°C | 温升小于10°C | 4°C | | 设备运行噪音 | dB | 70dB | 69dB | 小于80dB | 69dB | | 异响 |  |  |  | 无异响 |  | | 上述电机温度测量方法为:釆用红外测温仪测量电机轴承安装部位外侧金属壳体温度为准。 | | | | | | | | | |  |
| 标识和可追溯性 | Q8.5.2 | 现场查见，公司在经营过程中对标识和可追溯性进行了规定。  1.服务过程采用客户投诉记录、售后服务信息确认回访表等进行标识；  2.服务质量按要求有检验记录，注明用户单位、项目名称、日期等。  3.通过上述标识可以追溯服务项目的来源，和服务项目的日期、状况。  标识基本符合要求。 | 合格 |
| 顾客或外部供方的财产 | Q8.5.3 | 公司的顾客的财产有顾客信息、合同和服务现场顾客设施、设备，公司对顾客或外部供方财产进行了保存，当顾客或外部供方财产丢失时，应告知顾客或外部供方。在服务现场保护好顾客财产，不出现损伤。  负责人讲目前没有发生顾客或外部供方财产丢失或损伤情况； |  |
| 防护 | Q8.5.4 | 产品防护  1、对采购物资的搬运主要为人工装卸，可以起到产品搬运的防护的作用。  2、产品为设备维修服务，需要防护的为作业时涉及的顾客财产。现场查看顾客财产采取隔离、遮挡等防护作用。 | 合格 |
| 交付后活动 | Q8.5.5 | 公司明确服务相关交付后活动的安排及管控要求，包括满足以下各项内容要求。如:  a）法律法规要求；  b）与服务相关的潜在不期望的后果；  c）其服务的性质、用途；  d）顾客要求；  e）顾客反馈。  此外，也包括：交付后活动可能含的担保条款所规定的相关活动，诸如合同规定的售后服务等。  -现场记录及沟通确认：已基本满足交付后活动的要求 |  |
| 更改控制 | Q8.5.6 | 公司对服务提供的更改管控要求予以明确规定：包括对其更改的评审、授权信息及需采取的措施等。经查：体系运行至今，暂无服务提供的更改情形。 | 合格 |
| 不合格输出的控制 | Q8.7 | 组织编制了《不合格管理程序》：该公司的不合格处理方式有:返工、返修。通过了解，主要不符合为员工未按工艺要求操作。  抽：《不符合报告》  不合格描述：9月25日检查发现，排烟雾风机无法通电。  原因分析：员工质量意识不强，未按作业指导书要求对电机接线进行检查。  处理措施：立即对电源线进行紧固作业并对相应人员进行教育培训，强化质量意识，同时正常立即整改。  验证：整改措施已到位，后续未出现同样问题。  验证人：廖成维 2021-9-25  符合要求。负责人讲：组织基本上没有让步接收、让步放行、让步使用的情况。 | 合格 |

说明：不符合标注N