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、综合部、供销部 | 判定 |
| 审核员：朱晓丽 审核时间：2019年11月30日 |
| 审核条款：**4.1，4.2，4.3，4.4，5.1，5.2，6.1，6.2， 7.1.1，** **7.4，** 8.2 8.4 **9.2， 9.3** |
| 资质  总责  组织环境  文件管理  相关方的需求和期望  领导作用和承诺  质量方针和质量目标  策划  应对风险和机遇的措施  资源总则  沟通  顾客要求  外部提供过程、产品和服务过程管理  测量和评价  内审  管理评审  总则  持续改进 | 4.1  4.3  4.4  4.2  5.1  5.2  6.2  6.1  7.1.1  7.4  8.2  8.4  9.1.1  9.1.3  9.2  9.3  10.1  10.3 | 营业执照；符合要求。  1. 查公司内外部环境：  a. 公司成立于 2012年10月9日，是专业从事通讯器材生产；  b.公司依据 ISO9001：2015 标准，于2019年7月1日建立了QMS 文件化体系。遵循 PDCA 方法，识别了标准中所需要的四大过程，确定了过程的相互顺序和作用：管理职责的确定－资源的提供－产品实现－测量和改进。  2.公司主导产品：通信箱体、线路铁件、钢绞线、通讯塑料管材、电话线、通信器材（油木杆）、分线盒、树脂井具、防盗门、门禁设备的生产（国家专项审批除外）  3.企业通过监视和评审内外部信息：  a.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  b.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：相关的法律法规、行业动态、市场变化、产品前景、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。  c. 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。  d.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。  企业内部优势：企业生产通讯器材多年，具备一定的产品优势。原材料的采购：均按照国家、行业标准要求执行。并具备做工精良的产品优势。赢得了客户，赢得了市场。  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做为制定和调整方针、目标、管 理评审的输入内容。  基本符合要求  1、公司依据 GB/T19001-2016标准，于2019年7月1日建立了QMS 文件化体系。遵循 PDCA 方法，识别了标准中所需要的四大过程，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、公司明确规定产品执行标准（国家、行业标准）和客户要求，并通  过各生产工序控制，监视、测量、考核使其达到有效运行。  3、公司编制了质量手册、程序文件及作业管理性文件、记录表格等。  通过质量手册、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：产品的运输、产品的表面处理。  公司确定了与质量管理体系有关的相关方包括顾客、政府机构、社区、股东、供应商、内部员工、质监局等。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；  ——遵守国家和地方各项法律法规，履行合规义务；  ——持续改进管理体系过程，提升质量、安全绩效。  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，调整管理体系目标和指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、设备器具检定、沟通等。  1.总经理定期召开质量例会，通过会议形式向员工传达：  a. 顾客要求；  b. 相关的国家法律，法规要求；  c . 产品执行的标准及客户要求；  d. 当前的形式和任务。  2.由总经理批准制定了质量方针，质量目标（详见 5.2 ，6.2记录）；  3.公司于2019年10月30日进行了管理评审。要求每年进行一次，间隔时间不超过 12 个月。  4.通过风险评估、识别，达到风险的有效控制；  5.从人力资源，工作环境，设备能力，资金保证确保 QMS 体系有效运行  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。  并策划和规定了由供销部定期对顾客实施满意度测评，从各方面提高顾客的满意度。具体见供销部9.1.2 条款审核记录。  质量方针“质量第一，诚信服务；持续改进，顾客满意”。方针已批准实施，基本符合公司现状，公司通过培训等形式向员工宣传质量方针。  公司的质量目标已分解到相关职能部门.  编制了《风险和机遇控制程序》。查见《风险与机遇控制计划》，确定了组织需应对的风险和机遇。如：产能不足风险，售出成品出现质量问题的风险；通过提高生产效率，适当扩充生产线，制定召回方案，进行召回演练来控制风险。组织考虑了市场增长迅速，市场需求量加大的机遇，通过提高产量质量，积极研发新产品扩大市场占有率。组织在确定这些风险和机遇时，考虑了员工岗位技能、生产能力、市场需求等内外部因素及合同方（顾客）的相关要求。  评审情况均为符合发展要求，评审人：韩庆伟，评审时间：2019.7.2  措施正在实施中。  公司为了实施 QMS 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。  a. 人力资源：目前员工15人，职工队伍相对稳定，均在企业工作近3年，实践经验丰富；  b. 基础设施：冲床、电焊机、切割机、折弯机、塑料挤出机、绞线机、压力机及电脑、打印机、等办公设备；电子磅、游标卡尺、卷尺、外径千分尺等检测设备，特种设备：起重机2台，均为2.8T  外部资源，如供方、客户等相关方  c. 工作环境：配有生产车间、仓库、办公区域等，厂房明亮，整洁  d. 资金支持：注册资金5100万元。  能够满足产品生产、销售需要。  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：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  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。  查顾客意见记录  到目前为止，近一年未发生顾客不满意及投诉现象  查公司产品销售合同及评审记录，符合要求。  目前无合同更改情况发生  编制了《采购控制程序》，明确了根据销售订单，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。  现场提供有《合格供方目录》，由总经理批准。  合格供方名称 供应产品名称  唐山东海钢铁集团有限公司 带钢、圆钢、角钢  科伦锦泰（北京）塑料科技有限公司 塑料颗粒  清原满洲自治县永利木材防腐有限公司 木杆  曲阳县金隅水泥制品有限公司 水泥  天津市泉子金属制品有限公司 钢丝  河北省胜华钢管有限公司 钢管  任丘市永兴电镀厂 镀锌  四方物流有限公司 物流  等8个合格供方。  查 2019年7月11日对供方的调查及评价。  针对合格供方（外包方）采购产品：镀锌件进行评价：评价内容：企业资质、供货能力、产品质量、交货期、价格、售后服务等；  针对物流公司的评价：企业相关资质：营运资质、车检证明、驾驶员有效证件、运输质量、索赔要求、交货期等。  符合相关规定，纳入合格供方。  本公司需求物资的采购信息由供销部负责，通过签订书面采购  订单方式向合格供方进行产品采购。  抽 2019年8月15日采购订单  产品名称：带钢 规格：585\*3.0 进货数量：57.38T  供方：唐山东海钢铁 供货日期：2019.8.15  采购检验记录，符合要求。    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)对质量目标完成进行了统计，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。  编制《内部审核控制程序》，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。  2019.10.15-16开展了质量管理体系内部审核活动，并提供有以下内审的资料：  ——《审核实施计划》，批准：解心盼。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，在质检部8.6。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：解京立2019.10.21  ——本次内审编制有《内部质量管理体系审核报告》，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。  结论：公司内审组依据GB/T 19001-2016标准，于2019年10月15-16日分别对管理层、办公室、 供销部，生产部、质检部，通过与部门负责人交谈、查阅相关记录及文件、现场观察等方式进行了质量管理体系的内部现场审核，发现1项不符合项均属一般不符合（见《不符合项分布表》）。通过这次内部审核，审核小组认为我公司的质量管理体系的运行基本符合GB/T 19001-2016标准的要求，且有效、适宜。  1.制订了《管理评审控制程序》  a 规定管理评审每年至少进行一次，时间间隔不得超过 12 个月。  b 当质量管理体系（含方针、目标）变更时，需要进行管理评审。  2.查《管理评审计划》时间：2019-10-30 地点：会议室  参加人员：各部门负责人及内审人员 评审依据：GB/T19001-2016、质量手册 程序文件  明确了评审目的、提出了各部门输入资料的要求。  编制：解京立 批准：解心盼 2019.10.3  3.查评审输入内容：包含管理体系业绩、相关方反馈、合规性义务、内审结果、顾客满意调查、目标考核记录、不符合处理、纠正措施、监视和测量结果（供应商绩效统计表、内部审核报告、满意度分析报告等）、资源配置、事件调查、应对风险和机会的措施及改进机会等内容。  提供了管理评审书面输入资料，对以上输入的内容做了记录。  4.查《管理评审报告》，记录了评审时间、地点、目的、依据、主持人、参加人员等。  评审结论：公司质量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，能较好的适应实现质量方针和质量目标的需要。同时，质量方针也较好的体现了公司对质量管理方面的追求和方向，具有较好的适宜性。  改进：1.执行文件和作业指导书有不规范现象，加强培训，提高管理人员水平。  经查，基本符合要求。  查公司在建立、实施QMS质量管理体系中：  a.制订 8.2.2，9.3，10.2，7.5.3.各种控制程序文件；  b.通过内审、管理评审评价QMS的符合性；  c.通过产品的监视测量评价产品的符合性；  d.通过顾客满意度调查，反馈信息，改进产品质量；  并通过日常数据分析，采取纠正、预防措施，达到持续改进的目的  查持续改进：  a. 通过质量管理体系运行，质量方针、质量目标的实施，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。并提出改进措施：a. 继续扩大市场占有率；b.在现有销售市场的基础上，向南方、山东市场延伸。  此项措施正在组织实施中。 | Y  Y  Y  Y  Y  Y  Y  Y  Y  Y  Y  Y  Y |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 过程与活动、  抽样计划 | 涉及  条款 | 受审核部门：生产部、质检部 | 判定 |
| 审核员：朱晓丽 审核时间：2019年11月30日 |
| 审核条款： 7.1.3、7.1.4 7.1.5**，**8.1 8.3 8.5.1 8.6 10.3 |
| 资质  设施设备管理  过程运行环境  监视和测量工具  运行策划和控制；  产品和服务的设计和开发  生产和服务提供；产品和服务的要求确定、评审和更改  过程、交付产品的监视  不合格和纠正措施 | 7.1.3  7.1.4  7.1.5  8.1  8.3  8.5.1  8.6  10.2 | 营业执照；符合要求。  查《生产设备台帐》，主要生产设备有冲床、塑料挤出机、压力机、绞线机、切割机、电焊机、钻床、弧焊机、二氧化碳保护焊，均可满足生产需要。  现场查看，生产检测设备完好，维护保养基本得当，能够满足生产符合要求产品的需要。  抽生产设备保养、检修情况：提供冲床、切割机、塑料挤出机等设备“维护保养记录”，其显示了设备名称、保养项目、保养时间、责任人等。  制定有“设备年度检修计划”，内容有设备名称、检修时间、检修内容、检修人，提供了设备检修记录。  记录清晰，写明了维修内容、维修人等内容，满足策划要求。  查特种设备：起重机2台，均为2.8T，无需检验，操作工定期对其进行维保，目前未发生过安全事故.  公司占地面积近3000平米，2个车间，高度五米。  车间宽敞明亮，干净整洁，通道畅通。  车间内各种规格、型号产品摆放整齐，工序间工位器具设置较合理。  现场各车间有灭火器，并在有效期内。  车间工人在工作前及工作结束后能够及时清理环境及设备。  工人每日工作前，仔细检查设备防护情况。  工作环境得到良好的控制  提供了《监视设备台账》内容包括监视设备名称、规格、编号等。检测设备主要有：游标卡尺、外径千分尺、卷尺、电子磅等检测设备仪器；  抽查计量器具校准/检定情况，  ——提供的游标卡尺（0-200mm），证书编号：GTS190651400,校准日期:2019.6.3,校准周期：1年  ——提供的电子天平（JE30L），证书编号：GTS190651397,校准日期:2019.6.3,校准周期：1年  ——提供的高速碳硫分析仪（LC-CS1A），证书编号：GTS190651395,校准日期:2019.6.3,校准周期：1年  ——提供的智能元素分析仪（LCBS3C），证书编号：GTS190651396,校准日期:2019.6.3,校准周期：1年  ——提供的微机控制电子万能材料试验机（WDW），证书编号：GTS190651401,校准日期:2019.6.3,校准周期：1年  校准机构：深圳市高铁计量检测有限公司  目前尚没有计算机软件用于规定要求的监视和测量情况。  经询问，没有自校检测设备，未发生在用的监视和测量设备有异常现象。  公司对产品质量目标、产品实现过程；产品所要求的验证、确认、监视、检验和试验活动以及产品接收准则进行了策划，并规定了所需的记录。  编制《生产和服务提供控制程序》，对生产过程进行控制。  1、本公司的产品为：通信箱体、线路铁件、钢绞线、通讯塑料管材、电话线、通信器材（油木杆）、分线盒、树脂井具、防盗门、门禁设备的生产（国家专项审批除外）。  2、编制了工艺流程  通讯箱体：剪板—冲压—折边—焊接—表面处理—组装—检验  线路铁件：下料—冲压—表面处理—装配—检验  塑料管材：配料—搅拌—加热—挤出成型—牵引—切割—检验  钢绞线：原料-表面处理-拉拔-捻股-取放线机-层缠机-成品盘卷-包装机  电话线：导线束绞—挤绝缘—检验  油木杆：下料—打磨—上油料—检验  分线盒：下料—入模—压制成型—修整-喷涂（外协）—检验  树脂井具：称重备料—搅拌—骨架焊接—压制成型—出模—检验  防盗门/门禁设备：剪板—冲压—折边—焊接—表面处理—组装—检验  3、制定目标，目标基本合理、可测量、可达到  4、生产设备：冲床、电焊机、切割机、折弯机、塑料挤出机、绞线机、压力机等，基本满足要求。  5、检测仪器：电子磅、游标卡尺、卷尺、外径千分尺等，基本满足目前检测要求。  6、编制了《原材料检验规范》、《生产过程检验规范》、《成品检验规范》、《设备管理制度》、《焊接操作规程》、《挤出操作规程》、《压制操作规程》等  7、相关法律法规要求《安全生产法》、《产品质量法》、《合同法》、《计量法》、《消费者权益保护法》等  8、产品执行标准：YD/T206.27-1997《抱箍》、YD/T206.7-1997《单槽夹》、YD/T206.21-1997《电缆挂钩》、YD/T841-2016《地下通信管道用塑料管》、YD/T1313-2008《网络箱》、GB/T23858-2009《检查井盖》、GB/T8239-2014《普通混凝土小型砌块》、LY/T1294-2012《直接用原木 电杆》、GB/T21835-2008《焊接钢管尺寸及单位长度重量》、YD/T1274-2003《光线活动连接器》等等  9、遵照岗位职责、工艺流程、产品检验规程等作业指导文件实施过程控制。  产品通过检验来对产品实现过程进行控制。生产过程中由目负责人组织进行检查，项目完成后由客户进行验收，符合要求  10、策划了生产计划、产品检验记录等，记录均保期3年。由生产部统一汇总交办公室存储。  11、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。  12、外包过程：物流、表面处理  13、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  产品实现策划的输出的信息充分，输出内容满足标准要求和企业实际.  经现场确认，产品和服务依据国家标准、行业标准、客户要求/图纸进行生产，目前工艺流程简单成熟、设备、人员等均为变更，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.   编制《生产和服务提供控制程序》，对生产过程进行控制  1）获得规定以下内容的文件化信息：  生产的产品、提供的服务或执行的活动的特征：  ①与组织组装的产品及服务有关的法律法规：产品质量法、合同法、计量法、消费者权益保护法、环境保护法等：YD/T206.27-1997《抱箍》、YD/T206.7-1997《单槽夹》、YD/T206.21-1997《电缆挂钩》、YD/T841-2016《地下通信管道用塑料管》、YD/T1313-2008《网络箱》、GB/T23858-2009《检查井盖》、GB/T8239-2014《普通混凝土小型砌块》、LY/T1294-2012《直接用原木 电杆》、GB/T21835-2008《焊接钢管尺寸及单位长度重量》、YD/T1274-2003《光线活动连接器》  编制了生产流程：具体见8.1条款  生产部根据销售合同下生产计划。  编制了《原材料检验规范》、《过程检验规范》、《成品检验规范》、《设备管理制度》《焊接操作规程》《挤出操作规程》《压制操作规程》等  要达到的结果：生产的产品能够符合国家、行业标准及客户要求，满足相关法律法规要求及产品使用性能/功能要求及售后服务承诺。  2）获得和使用适宜的监视和测量资源：提供的主要监视和测量设备有：电子磅、游标卡尺、千分尺、卷尺等。现场审核提供了计量器具台帐，从数量、品种上能够满足产品检查需要。  3）在适当阶段进行监视和测量，以验证过程或输出的控制及产品和服务的接收准则已得到满足；  产品通过检验等来对产品实现过程进行控制。生产过程中由专人进行检查，完成后由客户进行验收，符合要求  4）使用适宜的设备和过程环境；  主要生产设备：冲床、电焊机、切割机、折弯机、塑料挤出机、绞线机、压力机等，可以满足生产需要。设备精度保证，维修及时，有设备日常保养记录.  过程环境：详见 7.1.4 审核记录  5）配备胜任的人员，包括所需求的资格：初中以上学历；视力良好；经过培训、考核合格后上岗。；  查特种人员资格证，符合要求。  6）若输出结果不能由后续的监视或测量加以验证，应对生产和服务提供过程实现策划结果的能力进行确认，并定期再确认：经确认，将其中焊接/挤出/压制为特殊过程进行控制  7）实施防止人为错误的措施：体系文件中明确规定了不合格品控制要求：包括原材料的不合格品，生产加工中的不合格品、组装过程中产生的不良品均不准转序，必须按照相关文件、制度执行。  实施放行、交付和交付后活动：  现场查验：原材料进货检验均有检验员签字后方可放行；  生产过程的控制由各自工序检验合格后，方可放行；  成品的检验必须经主管质量负责人确认签字后方可交付。  对不影响使用功能的产品必须经总经理授权后，方可放行。  上述措施实施有效。  8）实施放行、交付和交付后的活动：按照各图纸要求实施过程控制，以确保有效实施放行、交付和交付后活动：  查产品交付：根据合同要求进行产品交付。  查交付后的活动：产品交付后的活动直接由供销部负责改进落实。  现场巡视生产现场：生产现场干净整洁，人员配备符合要求。  生产过程受控  现场抽查采购检验、过程检验及成品检验记录，放行受控  查见2019年9月26日《纠正措施实施记录》，  不合格事实描述：工人有不及时填写生产任务书的现象  原因分析：工人对填写生产任务书重视程度不够。  纠正及纠正措施：对工人进行培训，提高填写生产任务书的重视程度。  验证记录：通过对负责人的批评教育，提高了工人们对填写生产任务书随工单的重视程度，没有再发现类似情况。  办公室：解京立 2019年8月4日 | Y  Y  Y  Y  Y  Y  Y |