|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 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：解心盼 陪同人员：解京立 | 判定 |
| 审核员：朱晓丽 审核时间：2019年12月02日 |
| 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 9.3，10.1，10.3 |
| 资质 |  | 营业执照，符合要求。 | Y |
| 理解组织及其环境 | 4.1 | 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。 | Y |
| 理解相关方需求和期望 | 4.2 | 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。 | Y |
| 质量管理体系的范围 | 4.3 | 根据客户需求（外部信息）、企业内部状况（生产能力、技术水平、售后服务等）及相关方要求，  确定体系覆盖的范围：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）。  管理体系范围界定的合理性：  通过现场查验：质量管理体系覆盖范围已形成文件，并经总经理批准。  通过文件发放的方式在公司内部进行传递；  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。 | Y |
| 质量管理体系及其过程 | 4.4 | 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。 | Y |
| 管理承诺总则 | 5.1.1 | 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。 | Y |
| 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。 | Y |
| 质量方针 | 5.2 | 企业策划并制定了质量方针：  “质量第一，诚信服务；持续改进，顾客满意”  方针在质量手册中予以规定，经总经理批准实施。  质量方针体现了标准的要求，包括：公司的宗旨和环境并支持其战略方向，为目标制定了框架，满足适用要求的承诺，持续改进质量管理体系的承诺，通过会议、文件、网络宣传等形式进行贯彻，可为相关方获取。质量方针基本适宜。 | Y |
| 组织的岗位、职责权限 | 5.3 | 公司质量管理体系覆盖的部门包括：管理层、办公室、供销部（含仓库）、生产部（含车间）、质检部，部门划分尚可。  在《质量手册》及《岗位职责和岗位任职要求》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。查相关制度包括办公室管理制度、生产设备维护保养制度等，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。 | Y |
| 应对风险和机会的策划 | 6.1 | 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。 | Y |
| 质量目标和实现计划 | 6.2 | 1.质量目标：  a. 顾客满意度达 95% 以上；（满意度总得分/调查顾客数 \* 100%）  b. 产品交付顾客验收合格率 100%（交验产品合格数/产品交付顾客数\* 100%）  2.质量目标满足产品要求（国家标准及客户要求）；  3.质量目标进行层层分解，落实到责任部门。 | Y |
| 变更的策划 | 6.3 | 变更的策划：  当企业发生重大变化（质量管理体系变更、产品转型、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。并明确了管评、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。  并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。对变更前、变更中、变更后的全过程实施监控。  组织应对变更的有效性进行评价，确保质量管理体系的完整性。  自体系建立以来，体系未发生变更，保持完整。 | Y |
| 资源提供 | 7.1.1 | 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。 | Y |
| 监视和测量总则 | 9.1.1 | 组织策划了产品和服务实现各个阶段的检验和检测的项目，策划了原材料检验和工序检验以及成品检验的文件，以及所需的监视和测量设备，在产品的不同阶段实施检测，确保产品合格。保留了必要的检验记录文件。  公司通过管理评审和内部审核，以及定期的质量目标考核，对发现的问题采取纠正和必要的纠正措施，确保质量管理体系的绩效和有效性。 | Y |
| 管理评审 | 9.3 | 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。 | Y |
| 总则 | 10.1 | 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。 | Y |
| 持续改进 | 10.3 | 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 |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 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/陪同人员：郑翠平 | 判定 |
| 审核员：朱晓丽 审核时间：2019年12月02日 |
| 审核条款：5.3，6.2，7.1.2 7.1.6 7.2，7.3，7.4， 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：解京立  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等。  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  a.文件受控率 100﹪ 达到 100﹪  b.上岗人员培训合格率100% 达到 100﹪  每3个月进行一次考核，目标基本实现。 考核人：解京立2019.9.30 | Y |
| 组织知识 | 7.1.6 | 组织运行过程所需的知识  内部来源获取的有：操作人员多年工作经验，尤其是老员工实践经验及传帮带亲手传授等。  外部来源获取有：体系辅导老师传授的体系知识及所实施的内审员的培训； 采取走出去请进来，学习外部企业好的经验、方法等。  获取并保持方法：老员工传帮带新员工； 将外部好的经验、方法对全厂职工进行宣贯，以应对不断变化的需求和发展趋势，进行体系标准及相关知识的培训、招聘有技能的熟练工人，对购入先进设备知识的学习及更新。 | Y |
| 人员  能力 | 7.1.2  7.2 | 提供了《岗位职责和岗位任职要求》，该文件明确了各部门负责人、检验员等多个岗位的任职能力要求，规定了具体岗位的学历、能力、工作经历、经验、素质等方面的要求。  解心盼 总经理 高中毕业，在企业工作近十几年，主要从事过产品销售。对产品工艺流程清楚，有丰富的实践经验；并善经营、懂管理，将企业逐步发展壮大。由于产品质量长期保持稳定而深受客户的认可和好评。  查特种人员资格证：  姓名 工种 证件编号 有效期  郭双峰 焊工 T132903197803254313 2017.11.17-2023.11.17  另抽其他人员资格证，符合要求。  提供“2019年度培训计划”共8项，覆盖标准、体系文件等方面，目前已实施完成。  查内部培训记录，提供《培训记录表》  培训题目：ISO9001：2015标准； 2019.7.3培训方式：外培、讲课，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%。  培训题目：内审员培训 2019.9.18培训方式：外培、讲课，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%。  培训题目：销售、采购规范 2019.11.10培训方式：内培、讲课，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%。 | Y |
| 意识 | 7.3 | 现场询问办公室人员和车间主任，能回答出公司的质量方针和本岗位的质量目标，能通过培训提高岗位作业水平和质量意识，明确各岗位要求，自身工作对质量目标的影响，以及如何通过培训和互相交流提高产品质量等。 | Y |
| 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。 | Y |
| 成文信息总则 | 7.5 | 执行公司《文件控制程序》《记录控制程序》  公司质量管理体系文件包括：质量手册、程序文件、作业文件、外来文件、记录等。文件均受控。  查：公司质量《管理手册》（含程序文件）为依据GB/T19001-2016版编制，于2019年7月1日发布实施，目前版本为A/1版。  由管理者代表审核，总经理批准后发布。  查：“文件发放/回收记录”，内容涵盖：序号、文件名称、编号、发放部门、发放日期等。  质量手册、程序文件、工序作业指导书、检验作业指导书已发放各部门，有签收部门确认。  规定对所有失效文件，从使用场所回收并填写《文件销毁申请单》经总经理批准后要加盖“作废”印章，统一销毁。  文件更改采用局部修改、换页、换版等方式。  查：有“外来文件清单”记录了《产品质量法》等外来文件，控制分发，有专人负责。  已建立“记录清单”内容含盖：序号、记录名称、记录编号等。  现场查看，文件、记录保持清晰，保存完好。  文件化信息受控 | Y |
| 分析与评价 | 9.1.3 | 查通过体系运行所进行监视和测量结果的分析评价：  1.产品的符合性：通过原材料进货检验、生产过程控制、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，经统计顾客满意度达到98%，达到了预期目标；  3.供应商绩效：每月统计供应商交付绩效，由采购员填写供应商绩效统计表。  4.质量管理绩效和有效性：  对操作者：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，不断改进完善质量管理体系运行；  5.体系策划的有效实施；详见上述1-4条内容；  6.针对识别出的风险和机遇采取了相应的措施；⑴拓展销售渠道，向南方、山东市场延伸；⑵增加产品宣传的力度  此项措施正在组织实施中。  7.外部供方的绩效进行评价：从产品质量、交货期、价格、售后服务等方面基本满足要求，且主要原材料已与供货方建立了长期的合作供需关系。  8.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。 | Y |
| 内部审核 | 9.2 | 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。 | Y |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 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/陪同人员：杨永华/郑翠平 | 判定 |
| 审核员：朱晓丽 审核时间：2019年 12月02日 |
| 审核条款：5.3，6.2 8.2 8.4 8.5.3 8.5.5 9.1.2 |
| 组织的岗位、职责权限 | 5.3 | 部门负责人：杨永华  询问其职责权限：  负责公司原材料采购，合格供方评审工作；  负责进行市场调查与顾客满意度的调查销售管理工作。  负责销售合同的签定及与合同和顾客有关的外部联系  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  a.合格供方评审率 100% 100%  b.顾客满意度达 95%以上 98%  c.合同履约率 100% 100%  从目前的统计结果来看，基本达到目标要求。 | Y |
| 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。  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。 | Y |
| 与产品有关要求的确定 | 8.2.2 | 查公司产品销售合同  ——合同签订日期为 2019年7月13日  供方：河北久畅通讯器材有限公司  需方：北京电信工程局有限公司  产品名称： 本地网传输网采购合同（塑料管材、通讯箱体、跳线等）  规格型号、数量：详见招标通知书  技术要求：按照国家、行业标准和合同要求进行生产  交货时间：2019.11.15  ——合同签订日期：2019年10月12日  供方：河北久畅通讯器材有限公司  需方：云南创图商贸有限公司  产品名称： 维护铁件采购合同（抱箍、地锚、夹板、木杆等）  规格型号、数量：详见招标通知书  技术要求：按照国家、行业标准和合同要求进行生产  交货时间：2019.12.12  合同写明了双方的责任和要求及义务。  供方：河北久畅通讯器材有限公司  需方：任丘市鸿通通讯器材有限公司  产品名称：通讯设备（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）  规格型号、数量：略  技术要求：按照国家、行业标准和合同要求进行生产  交货时间：2019.7.12  合同写明了双方的责任和要求及义务。  另抽其他合同，均保存完好，符合要求。 | Y |
| 产品有关要求的评审及变更 | 8.2.3  8.2.4 | 查上述合同的评审记录，提供《合同评审表》  评审日期：2019年7月11日及 2019年10月10日评审。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、质量要求、交付要求、法规要求、包装要求 6 项。评审结果：全部通过。  公司目前暂无合同更改情况。 | Y |
| 外部提供的过程、产品和服务的控制 | 8.4 | 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  采购产品检验见8.6 | Y |
| 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图纸、样品及顾客的个人信息等，由供销做好图纸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。 自体系建立至今共登记有北京电信工程局有限公司、云南创图商贸有限公司等客户的图纸。  以上顾客财产没有发生损坏、丢失或泄露现象，保管完好。  经询问了解，没有顾客个人信息泄露情况发生。 | Y |
| 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 |
| 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、外观、服务等方面的满意程度等，各项得分求平均值得最终结果。对4个顾客进行了满意度调查。顾客有云南创图商贸有限公司、北京电信工程局有限公司等。提供顾客满意调查分析。最终顾客满意率98%。  该结果已提交管理评审。 | Y |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 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：郭建国 陪同人员： 郑翠平 | 判定 |
| 审核员：朱晓丽 审核时间：2019年12月02日 |
| 审核条款：Q: 5.3，6.2，7.1.3-7.1.4 8.1 8.3 8.5.1 8.5.2 8.5.4 8.5.6 |
| 组织的岗位、职责权限 | 5.3 | 生产部负责人：郭建国  生产部/车间主要职责：  负责生产设备的维修和保养，工作环境的管理；  负责生产计划的组织实施；  负责对生产过程进行控制； | Y |
| 质量目标 | 6.2 | 分解到该部门的目标： 考核结果  设备完好率 98％ 99%  产品一次交检合格率 98％ 99%  达到了目标要求。 | Y |
| 基础设施 | 7.1.3 | 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。 | Y |
| 运行环境 | 7.1.4 | 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。 | Y |
| 运行的策划和控制 | 8.1 | 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 | Y |
| 产品和服务的设计和开发 | 8.3 | 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。 | Y |
| 生产和服务提供的控制 | 8.5.1 | * 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：  抽2019年11月30日生产计划；  预计完成日期：2019年12月4日  产品名称 型号 数量  铁件（预留件） 700\*40mm 1000  抱箍 φ120mm 500  。。。。。。  计划人：解京立  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  查过程控制  ——通讯线路铁件、通讯箱体、木杆、钢管、跳线等机加工半成品检验：  抽查工艺执行检查记录，包括产品名称、个数、工序、操作人、检验人时间等，检查主要是尺寸要求、孔位等，记录清晰完整，符合要求。  ——塑料管材、皮线光缆保护盒、井圈井盖，熔融挤出过程、注塑过程、压制成型过程主要是现场控制工艺参数。  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：  姓名 工种 证件编号 有效期  郭双峰 焊工 T132903197803254313 2017.11.17-2023.11.17  人员能力符合要求  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，抽过程确认记录，企业未能提供，已开不符合。  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。  现场正在进行通讯箱体（400\*600\*200mm）的生产：  剪板：剪板机；450\*650+-2mm  冲压：冲压机；按图纸要求进行冲孔  折边：折边机；按图纸进行折边  焊接：郭双峰 有焊工证 点焊 焊接过程要求无漏焊、虚焊  表面处理：喷涂外包  组装：按图纸组装。  塑料管材PE（110mm 7孔）：  配料：高密度聚乙烯、母料 母料不超过5%  搅拌加色母料，搅拌均匀即可  上料，设备提前预热1区165、二区175、三区170，温度到达时开机  挤出：速度：800转/分钟 温度在1-3区温度上+-5度  切割：6米  其他产品流程与此另个产品的流程一致，不在赘述。  生产过程受控。 | N |
| 标识和可追溯性 | 8.5.2 | 查看库房:产品标识：原料采用“物料标识卡”进行标识，卡上注明“名称”“进厂日期”“规格”“数量”等内容。  材料外包装箱上加贴标志，检验合格证.  状态标识：合格 不合格 原料 半成品 成品  查原料库，库房划分了不同材料区，分区明显，各种物料摆放整齐，标识清晰。  查产品标志、使用说明等相关内容：成品表面印有产品名称、规格型号、生产日期、批号等标识.  追溯性：根据产品标签——生产日期、批号——员工编号——个人，可满足追溯要求。 | Y |
| 产品防护 | 8.5.4 | 该公司产品无特殊防护要求，主要防护要求为防潮和防磕碰，产品在搬运过程中采取机械和人工搬运，避免磕碰。成品一般用编织袋和纸箱包装，码放整齐，分门别类存放于成品库内。  贮存环境：贮存材料、成品的仓库清洁，干燥，防护措施得当，满足要求。有专门的库管员进行保管，出入库登记手续齐全，管理比较规范。  有消防器材——灭火器，能够有效的对产品进行防护措施。 | Y |
| 变更的控制 | 8.5.6 | 查变更的控制：  经与生产部门沟通，销售合同评审后，按合同要求进行组装并交付，如发现标的物与顾客要求不一致的，与客户商量，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。 | Y |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 过程与活动、  抽样计划 | 涉及  条款 | 受审核部门：质检部 主管领导：郭建国 陪同人员：郑翠平 | 判定 |
| 审核员：朱晓丽 审核时间：2019年12月02日 |
| 审核条款：Q: 5.3，6.2， 7.1.5 8.6 8.7 10.2 |
| 组织的岗位、职责权限 | 5.3 | 部门负责人：郭建国  质检部主要职责如下：  负责计量器具的控制；  负责产品的原材料进厂、生产过程、成品的检验；  负责计量器具的周期检定；  负责不合格品的控制。 | Y |
| 质量目标 | 6.2 | 分解到该部门的质量目标： 完成情况  计量器具周期检定率 100％ 100%  产品交付顾客验收合格率 100% 100％  达到了目标要求。 | Y |
| 监视和测量资源 | 7.1.5 | 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。 | Y |
| 产品和服务的放行 | 8.6 | 经查，编制了《产品监视和测量控制程序》、《采购产品检验规程》、《工艺规程》、《成品检验规程》规定了原材料、半成品、成品的具体检验方式。检验主要依据顾客要求和行业标准等。  产品：通讯线路铁件、通讯塑料管材、通讯箱体、电话线、树脂井具、油木杆、钢绞线、分线盒、防盗门、门禁设备。  采购的主要物质/服务：钢板、带钢、钢管、钢筋、塑料颗粒、树脂、水泥、木材、标准件  物流外包：外包方：捷诚物流 目前外包方服务态度良好，至今未出现货物短缺或客户投诉情况。  1）原材料  查“采购产品检验记录”，包括产品名称、规格型号、供方、进厂时间、采购数量、抽样数量、检验项目、检验标准、检验结论、检验员、检验日期等内容。  抽取：产品名称：聚乙烯 规格：222WT 进货日期：2019.7.10  供货单位：科伦锦泰 进货数量：12T  检验项目：外观：规格；材质单；数量  检验员：郭建国 日期：2019.7.10 检验结论：合格。  抽取：产品名称：带钢 规格：585\*3.0 进货日期：2019.8.15  供货单位：唐山东海钢铁 进货数量：57.38T  检验项目：外观：平整度；规格；材质单；数量  检验员：郭建国 日期：2019.8.15 检验结论：合格。  抽取：产品名称：木制品 规格：8m 进货日期：2019.9.19  供货单位：永利木材 进货数量：400根  检验项目：外观：平整度；规格；材质单；数量  检验员：郭建国 日期：2019.9.19 检验结论：合格。  产品名称：镀锌（外包） 产品：铁件 数量：5T  检验项目：外观：平整、均匀等 数量等  供货单位：任丘市创达通讯器材有限公司。进货日期：2019.11.1  检验员：郭建国 日期：2019.11.1 检验结论合格。  另查树脂、钢管、标准件等部件和材料的验证记录8份，包括供方、进货时间、抽样量、检验指标、合格证明等内容，记录填写清晰完整，符合要求。  无在供方现场进行检验的情况。  2）生产过程 检验见8.5.1  3）成品检验，执行标准：按合同要求和相关标准要求编制的产品检验规程进行出厂检验。  ——查塑料管材产品检验情况：  抽2019.7.15梅花管检验报告，规格：七孔，2000m，自检项目包括：颜色、外观、长度等项目，检验员：郭建国， 结论：合格  ——查通讯箱体产品检验情况，  抽2019.7.30通讯箱检验报告，规格：600\*600\*150，共200件，自检项目包括：尺寸、公差+-2mm、外观等指标，核对符合图纸规定。  检验员：郭建国 结论：合格。  ——查木杆产品检验情况：  抽2019.9.18油木杆检验报告，规格：140mm\*8m，200个，自检项目包括：外观、长度、稍部直径、浸油深度等项目，检验员：郭建国， 结论：合格  ——查皮线光缆保护盒（分线盒）产品检验情况：  抽2019.10.16皮线光缆保护盒检验报告，规格：方圆形，350个，自检项目包括：颜色、外观、结构尺寸、孔径等项目，检验员：郭建国， 结论：合格  ——查钢管产品检验情况：  抽2019.9.26钢管检验报告，规格：Ф50\*6m，200个，自检项目包括：外观、尺寸、镀锌质量等项目，检验员：郭建国， 结论：合格  ——查井圈井盖产品检验情况：  抽2019.11.22树脂井盖检验报告，规格：Ф700，100个，自检项目包括：颜色、外观、结构尺寸、标志等项目，检验员：郭建国， 结论：合格  ——查通讯线路铁件产品检验情况：  抽2019.8.5挂钩检验报告，规格：35#，500个，自检项目包括：外观、尺寸、锌层质量等项目，检验员：郭建国， 结论：合格  ——查2019.7.5钢绞线检验情况：规格：1\*7\*2.2mm，5米，自检项目包括：尺寸（钢丝直径）、外观（镀锌表面均匀、连续、平滑）等项目，检验员：郭建国， 结论：合格  ——查2019.7.2电话线检验情况：规格：1.0mm，2芯，自检项目包括：尺寸、外观、厚度等项目，检验员：郭建国， 结论：合格  ——查2019.7.4防盗门检验情况：规格：2050\*960mm 自检项目包括：外观、尺寸、厚度等 检验员：郭建国， 结论：合格  ——2019.7.1门禁设备检验情况：读卡器壳体 型号：cu-d02 自检项目包括：外观、尺寸 检验员：郭建国， 结论：合格  另抽吊线抱箍、拉线地锚、镀锌穿钉、夹板等检验记录，符合要求。  抽镀锌钢绞线、PVC塑料硬管、镀锌铁线、光缆交接箱、拉线地锚等产品检验报告，具体见附件。  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，明确不合格品发生时的处置权限。  在采购时发现不合格退货处理，生产过程和出厂检验发现的不合格在的“不良品统计”中记录结果，塑料管材、皮线光缆保护盒、井圈井盖、直接报废，机加工类，返修 检验  对不合格品统计；制定纠正预防措施。  抽查2019.9.24不符合处理记录，有不符合事实描述，原因分析，纠正措施、批准人等，能够按照不符合控制程序要求执行。 | Y |
| 不合格和纠正措施 | 10.2 | 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 |