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：综合管理部 主管领导：齐玉钱 陪同人员：齐玉钱 | 判定 |
| 审核员：安涛 审核时间：2021年11月23日 |
| 审核条款：5.3、6.1、6.2、7.1.2、7.1.4、7.1.5、7.1.6、7.2、7.3、7.5.2、7.5.3、8.1、8.2、8.4、8.5、8.6、8.7、9.1.2、9.1.3、9.2、10.2、政府有关部门的监督抽查 |
| 组织的岗位、职责和权限 | 5.3 | 综合管理部部长：张转霞  职责：1.建立公司行政制度、人事制度、员工培训制度，并组织实施。2.建立员工人事档案（包含员工的教育、培训、技能、经历等记录），适时组织公司各部门的有关人员进行培训。3.负责维持办公场所的清洁卫生，对作业人员的职业卫生和安全进行管理。4.组织做好内部审核的组织工作,不合格评审，并对纠正和预防措施的执行进行监督。5.正确运用统计技术，为采取纠正和预防措施或质量改进提供依据。6.负责所有受控文件的发放和管理并指导各部门进行文件管理。7.协助总经理开展市场调研工作，确定市场对产品的需求，获得产品的销售信息。8.组织、策划和实施市场开发，了解顾客需求，协助其确定对产品的特殊需要。9.组织商务洽谈和合同的评审工作，建立顾客档案，将顾客的有关资料予以收集保管。10.收集、反馈产品和服务的质量信息，为产品的开发提供咨询建议。11.对顾客的需求信息进行收集与分析。对顾客满意度进行评价。12.负责组织供方的选择和评价，并建立合格供方的档案。13.根据相关部门提供的有关文件，组织编制采购文件并负责采购计划安排与实施。14.组织采购物料和产品的运输，并确保其及时性，负责采购信息的收集与分析等  询问部门负责人，了解自己的职责。 |  |
| 应对风险和机遇的措施 | 6.1 | 编制了《风险和机遇评估分析表》内容包括：类型、类别、外部因素及相关方描述、风险和机遇、风险及机遇的评估、风险及机遇应对措施、执行情况等。  编制：张转霞 审核：尚彦新 2021.3.1  据部门负责人介绍：公司已策划并明确了质量目标实施办法，并在实施考核中得到了应用。对风险和机遇应对措施、落实情况等也进行了策划并实施。  与部门负责人交流：涉及的内外部因素为：信息交流、文件管理、人力资源控制、知识产权管理、工作环境管理、法律、法规内容的变化、环境因素控制、环境运行过程控制等。部门应确定满足与质量管理体系有关的客户及相关方的要求。1.公司通过监视和评审有关相关方及其有关要求的信息，实现持续改进。如供应商的管理、合同条款、产品质量及使用的安全可靠性、服务的时效性等风险和市场开拓的机遇。  2.应对风险的措施：识别销售风险及具体应对措施，控制不能按时交货、运输等风险，应对措施为严格控制销售和加强对运输过程监控，防止交货延误和运输失误等，效果基本达到。 |  |
| 质量目标及其实现的策划 | 6.2 | 部门质量目标：来料检查合格率≥95%；人员受培训率≥92%；物资准时到货率≥95%；因交付和服务质量问题遭顾客投诉的次数≤1次/年；顾客满意度≥95%。  查部门目标的实现情况，提供“综合管理部2021年质量目标完成情况统计分析报告”，截止目前体系运行期间，目标已完成，符合策划的要求。 2021年9月2日 |  |
| 人员、组织的知识、能力、意识 | 7.1.2、7.1.6、7.2、7.3 | 1.公司编制并实施了《人力资源控制程序》，文件对公司岗位需求予以文件化、程序化，对人力资源管理和培训做出具体的规定。根据生产经营需要，有组织、有计划地对工作人员进行培训，提高业务能力以适应岗位工作需要，确保公司员工素质、技术能力符合要求。  2.公司制定了《岗位说明书》作为企业培训、选择、招聘、上岗的依据。员工培训覆盖高、中、基层员工，抽车间操作工、库管员等登记表，教育、经验、能力满足岗位要求。  查“培训计划”，培训内容覆盖体系知识、岗位技能、管理制度等，对象包括在职员工、新进员工。  查“培训计划”中对应的培训记录，抽：  2021.4.14培训：设备操作规范，参与人员：生产技术部员工；效果评价：培训有效。  2021.3.11培训：新员工，参与人员：新进员工；效果评价：培训有效。  3.查公司特种作业人员：有焊工，提供了相应的资格证，详见复印件。  4.公司通过经验教训、持续改进、外部知识收集等途径获取和更新公司所需的必要知识；  公司确定的必要知识包括：方针、目标、管理制度、质量管理体系、生产技术、检验标准、政策法规等，通过组织培训、形成文件等方式来确保知识的保持和在所需的范围内可得到。查问员工王文等已知晓公司的质量方针和相关质量目标。 |  |
| 过程运行环境 | 7.1.4 | 经询查，公司对产品生产、销售过程的环境要求：  生产场所和库房：环境整洁，通道畅通，采光良好，温湿度适宜；  办公室：窗明几净、通道畅通、光照充足、工作氛围和谐。  查看生产车间、库房的现场环境：环境干净，采光良好，温湿度适宜，安全通道畅通，物品分区域摆放整齐，符合产品生产过程的要求，有卫生管理制度，内容具体、明确，符合公司的实际需求。  查看办公现场：干净，整洁，工作氛围和谐，光线明亮，能够满足办公要求。销售过程环境无特殊要求，销售环境基本具备。 |  |
| 监视和测量资源  运行的策划和控制 | 7.1.5  8.1 | 公司编制并实施《监视和测量资源控制程序》进行了明确的规定，对结果进行记录。  公司对从事监视测量的人员资源制定了职责，采取培训等形式，监测活动主要对采购产品进行数量、规格型号等监测，详见相关条款审核记录。  销售流程：报价单→合同评审→合同签订→组织生产→检验→发货→结算→售后服务  制定了部门管理目标，定期对目标完成情况进行考核。  文件资源:编制了《质量手册》、销售管理制度等，对销售人员的业绩和能力进行定期考核等。编制了管理体系运行所需的各类记录表格。  执行的法律法规和标准规范：《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国产品质量法》、《中华人民共和国反不正当竞争法》等。  资源配置：提供适宜的工作环境和打复印机、空调、办公设备、车辆等，按照岗位说明书的要求招聘合适的人员。  监视测量主要有销售人员考核表、顾客满意度调查表。  销售的产品客户自行使用验收，验收内容包括数量、有效性等。公司根据顾客使用良好并付款视为验收合格。  策划和控制措施合理。  对应用于特定产品、项目或合同的管理体系的过程（包括产品实现过程）和资源作出规定的文件可称之为质量计划。目前销售活动简单没进行再策划。审核期内，无特定合同及项目。  产品按顾客要求进行销售，销售模式固定，目前无设计开发。 目前无外包。 |  |
| 创建和更新、成文信息的控制 | 7.5.2、7.5.3 | 查《文件控制程序》规定了文件的批准、评审、更新、更改、获取及作废等控制要求，符合标准要求。  查“受控文件清单”，有管理手册、程序文件、支持性文件（如设备管理制度、员工管理制度等）及体系运行记录。  质量手册于2018年5月25日发布实施，文件编号：GPNS-QM-01-2018，受控发放。  查“文件发放记录”，显示分发号、部门、签收人员、接收日期等信息。  抽“外来文件清单”，登记了产品质量法、劳动法等相关法律法规等外来文件。外来文件由综合管理部保管，各部门如需要向综合管理部借阅或复印。现场使用的文件保存良好，装订后放文件夹中。按照类别存放于文件柜，并有标识分类存放。文件评审规定由综合管理部在每年管理评审中进行，文件通过名称、编号、受控方式等来标识，文件的修改由该文件原编写部门申请修改，经领导批准后执行。目前没有更改。  查《记录控制程序》，批准实施，受控有效。该程序基本明确对质量记录的标识、贮存、保护、检索、保留和处置的要求；查对记录的标识和保留规定，规定了名称、编号、使用部门等内容。  生产设施维保记录，保持期限1年，归口部门：生产技术部。  员工培训记录，保持期限1年，归口部门：综合管理部。  合同评审记录，保持期限1年，归口部门：综合管理部。  ……  各项记录标识清楚，规定了保存年限，记录以电子版为主，保存完好、分类存放、检索方便，纸质记录内容填写完整，内容清晰，签字齐全，无丢失、销毁、作废现象。  运行记录保存完整，贮存的环境通风、防潮、防火、防虫蛀等是适宜的，无损坏、变质或丢失发生。  查培训签到表,使用部门：综合管理部，记录填写完整、清晰，无随意涂改。  经审核，记录是按使用部门、活动过程、编号、时间顺序分类归档，便于检索、查阅。对记录的控制基本符合规定要求。 |  |
| 顾客沟通 | 8.2.1 | 经现场询问，公司与顾客建立了沟通的渠道，在服务过程的前、中、后三个不同阶段，以充分准确的了解顾客的需求，满足顾客的合理要求。合同签订前了解顾客需求，解答顾客疑问；合同执行过程中与顾客沟通合同进展，控制可能发生的变化，完成后做好顾客满意度调查，发现问题及时进行沟通。顾客财产主要是顾客的信息等。体系运行至今无关系重大合同，无制订应急措施的特定要求。  与顾客沟通是适宜的。  经与负责人交流了解，公司产品有关的要求一般通过电话、网络等形式与顾客沟通确认后，按照“供货合同”方式明确产品、数量、技术要求、双方权限和责任等内容，法律法规要求包括服务执行的合同法等。 |  |
| 产品和服务要求的确定 | 8.2.2 | 抽查供货合同：1）“供货合同”：签订日期：2021.04.11，需方：甘肃陇海电力工程有限公司；产品名称：1.预应力水泥电杆，规格： 8m.150mm数量：2860根；2.非预应力水泥电杆，规格： 12m.190mm数量：12根；合同对质量要求、技术要求、交货地点、交货方式、结算方式、违约责任等均做了明确说明，有双方印章及签字。  2）“供货合同”：签订日期：2021.09.16，需方：湖南沪变电力技术有限公司兰州分公司；产品名称：1.预应力水泥电杆，规格： 12m.190mm数量：280根；合同对质量要求、技术要求、交货地点、交货方式、结算方式、违约责任等均做了明确说明，有双方印章及签字。 |  |
| 产品和服务要求的评审 | 8.2.3 | 公司的订单合同评审的方式有口头、电话或邮件确认，口头、电话评审有记录表。文件订单盖章以回传等方式进行，评审能符合双方的要求。  查《合同评审记录》：  2021.4.5，需方：甘肃陇海电力工程有限公司；  2021.9.13，需方：湖南沪变电力技术有限公司兰州分公司；  评审部门综合管理部、生产技术部，有评审人员签字。  与生产服务有关要求的评审满足要求。若与先前合同或订单要求存在差异，对差异进行评审，并记录在《合同评审记录》中。 |  |
| 外部提供的过程、产品和服务的控制总则 | 8.4.1 | 1、公司制订了《采购控制程序》，明确了对外部供方的控制措施，规定每年评价一次。  2、查“合格供方名录”，有：  供方名称 供应产品 首列日期  甘肃投源商贸有限责任公司 水泥 2021.01.14  兰州众诚邦物资有限公司 钢材 2021.01.14  安定区柏燎建材经营部 洗砂、碎石 2021.01.14  ……  3、查上述合格供方的“供方评价记录”，抽2份：  供方名称：甘肃投源商贸有限责任公司  评价项目：产品质量、公司资质、管理水平、业绩状况、公司信誉、供货样品等  评价结论：通过 评价人：尚彦新 评价日期：2021.01.14  供方名称：安定区柏燎建材经营部  评价项目：产品质量、公司资质、管理水平、业绩状况、公司信誉、供货样品等  评价结论：通过 评价人：尚彦新 评价日期：2021.01.14 |  |
| 控制类型和程度 | 8.4.2 | 1、公司根据外部供方提供的产品和服务对公司产品质量稳定性和符合性的影响程度，将外部供方分为一般供方和重要供方，并对不同级别的外部供方采取不同的控制类型和控制程度。  2、公司通过对外部供方的原材料、生产过程、管理体系、公司绩效、产品质量等方面的验证，来实现对重要供方的监视和测量，确保公司对重要供方控制的有效性。  3、公司通过对一般供方所提供产品的外观、数量、性能、功能等方面的验证，来确保对一般供方的控制。 |  |
| 提供给外部供方的信息 | 8.4.3 | 公司提供给外部供方的信息：  查电话订购记录、采购单、供货合同等，内容包括品名规格、产品要求、数量、交付时地等。  提供了采购计划，包括采购物品名称、型号规格、采购数量、计划到货日期等。  1.采购产品：水泥 42.5 260吨 2021.11月  2.采购产品: 钢筋线材 14、16mm 120吨 2021.11月  编制：常小强 批准：常录旦 2021.11月  查阅采购单，包括产品名称：供货单位、型号（规格）、数量、日期等。  1.产品：水泥42.5 填表人：常小强 批准人：常录旦  提供采购合同，抽2份：  供方：甘肃投源商贸有限责任公司  产品名称 规格型号 数量 ……  水泥 42.5 已供货单为准  供方代表人：贾智淇 需方代表人：常录旦 签订时间：2021.3.10  供方：安定区柏燎建材经营部  产品名称 规格型号 数量 ……  洗砂 ―― 已供货单为准  碎石 ―― 已供货单为准  供方代表人：刘小军 需方代表人：常录旦  签订时间：2021.03.25  外部供方与公司在业务活动过程中一般通过电话的互动，如沟通进展情况、市场变化等。  公司对外部供方绩效的控制和监视措施有：管理体系运行调查、市场占有率调查、公司业绩调查等。  公司或公司顾客拟在外部供方现场实施的验证或确认活动：无。  提供了进货验收记录，包括产品名称、数量（重量）、型号（规格）、目测检验等。 |  |
| 销售服务的提供  标识和可追溯性  顾客或外部供方的财产  防护  交付后活动  更改控制 | 8.5.1  8.5.2  8.5.3  8.5.4  8.5.5  8.5.6 | 1．提供 《销售业务流程》，公司在管理手册和程序文件中，对与顾客有关的过程、销售服务过程控制进行了规定。  2．销售服务流程：  销售流程：报价单→合同评审→合同签订→组织生产→检验→发货→结算→售后服务  该公司提供的产品为环形混凝土电杆的销售，其产品要求通过合同及其技术附件等明确，其产品要求的评审方式为签字或盖章评审。  销售过程主要为电话、网络、传真等，公司基本配置符合要求。  销售业务人员均为销售骨干，能满足要求。  交付为现场交付，客户验收后付款。  3、①在产品售出前及销售服务过程中的沟通方式：由综合管理部负责，通过多种渠道（如广告宣传等）向顾客介绍产品和服务，回答顾客的咨询；并予以记录。  ②合同执行过程中的沟通方式：由综合管理部负责，根据需要将合同执行情况随合同的进展反馈给顾客，包括产品和服务要求方面的更改，要与组织内部相关部门及顾客协调一致。  ③产品和服务售出后的沟通方式：搜集顾客的反馈信息，妥善处理顾客投诉，以取得顾客的持续满意。交付后处理顾客反馈要求，提供售后服务，实施体系以来未发生顾客投诉。  公司特殊过程为：销售、焊接过程。  提供了2021.1.15《特殊过程确认记录》对特殊过程销售过程进行了确认， 确认人：尚彦新。  销售的产品已标书、采购合同、采购单、发票等作为标识和可追溯性的证据。  目前公司主要的顾客财产为客户的信息，无供方的信息；公司能够对相关信息进行保密。  主要防碰撞、跌落，放置时放置草垫等按相关要求摆放。  本公司负责技术要求的提出和发现问题提出整改要求。法律法规要求；  顾客要求：产品性质、用途和预期寿命；保修或技术支持；回收或最终处置；  顾客反馈：与顾客接触，确认他们对产品的满意情况；  自上次审核至今无更改。当存在客户要求变更时，应与顾客协商一致，必要时，对更改内容进行评审，评审方式一般以总经理在考虑公司能力后在相应的合同和电话记录上签字为主。暂无发生。 |  |
| 产品和服务的放行 | 8.6 | 提供了《进货检验记录》，见生产技术部原材料进货检验记录。  针对服务质量，公司提供了《人员考核表》：  查：2021.09.14的《人员考核表》；姓名：常小强等；考核内容包括：工作知识、工作能力、工作成绩、工作态度等，考核结果均合格，检查人：张转霞 |  |
| 不合格输出的控制  不合格和纠正措施 | 8.7  10.2 | 公司制定了《不合格输出控制程序》《纠正和预防措施控制程序》，通过分析实际存在的或潜在的不符合的原因，制定纠正和预防措施，并验证其效果，以防止不符合的发生／再发生，实现持续改进绩效的目的。  公司对内审开出的一项一般不符合项已进行了整改和验证。通过询问、现场观察和查阅记录等运行证据，未发现体系运行过程中其他需要采取纠正或预防措施的情况。  自上次审核至今未发生不合格销售服务。 |  |
| 顾客满意 | 9.1.2 | 每年向顾客发放调查表，认真听取客户的意见并及时沟通，做好纪录。  查：《公司2021年顾客满意调查结果及统计分析报告》公司通过邮寄方式发出《顾客满意调查表》5份，截止2021年8月30日，收回4份，经过统计分析顾客满意度为97%，无重大投诉，达到公司目标要求。  提供了《顾客满意程度调查表》4份，调查内容：  项目 满意 一般 不满意  对产品质量的满意程度 √  对产品运输的满意程度 √  对我公司交货时间的满意程度 √  对我公司服务质量的满意程度 √  对我公司售后服务的满意程度 √ |  |
| 分析与评价 | 9.1.3 | 公司利用质量方针目标适宜性评审、顾客的反馈、数据分析、纠正和预防措施、管理评审等信息，结合内审、管理评审和日常活动进行体系的改进，通过对内审不符合的整改，管理评审提出的改进建议的实施，基本建立了自我完善、持续改进的机制。  公司目前无因不合格导致质量管理体系发生变更的情况。  在车间生产现场看到：划分了不合格品放置区域，并有标牌标识，不易混淆，目前无不合格品。 |  |
| 内部审核 | 9.2 | 公司制定《内部审核控制程序》，对内部审核方案策划规定：  1.频次：内审每年进行一次，两次内部审核的时间间隔不超过12个月。  2.方法：按部门/过程审核。  3.职责：体系负责人组织内部审核活动。  4.策划要求：范围、准则、工作分配等。  5.报告：体系负责人在内部审核结束及纠正措施完成后应向总经理报告审核结果。  6.提供了《2021年内部审核计划》，内容有：目的、范围、审核准则、审核时间2021.9.5-6、编制：张转霞 审核：尚彦新 批准：常录旦 时间：2021.8.26  查阅2021年度内部审核有关记录  1.提供了审核组名单，审核组长：尚彦新 组员：常小强、连继文。  提供了内审员培训记录  2.提供了《内部审核实施计划》审核日期：2021.9.5-6  审核范围：公司领导层、各部门。查全条款覆盖。  审核准则：ISO9001-2015标准、公司管理体系文件、适用的法律法规、产品标准。  3.提供了《内审首次会议签到表》，参加人有各部门负责人等。  4.提供了《内审检查表》，经查阅对照，受审核部门涉及条款与公司管理体系职责分配相一致。  5.提供了《内审不合格报告》  开出一般不符合项1个。提供了整改报告，审核报告中包括审核目的、审核范围、审核依据、审核内容摘要、审核结论等内容，对审核过程进行了综述，对公司管理体系的符合性进行了评价，针对不足部门提出了建议改进即：对于所有审核中发现的不合格，部门应分析不合格原因，提出纠正和纠正措施计划，组织相关部门人员进行质量管理体系标准条款学习，进行不符合项整改，要求在5日内整改完毕，由综合管理部组织相关内审员对整改后的情况进行跟踪验证，确认纠正及纠正措施有效，体系的建立、运行符合质量管理体系要求。  审核结论：通过本次内审，公司建立的质量管理体系能够与实现公司质量方针、目标的要求相一致，能够确保指导公司在管理体系覆盖范围内的活动、产品和服务，体系运行期间无顾客投诉，能够满足顾客、员工、相关方和适用法律法规要求，审核过程虽然是抽查，但仍有尚未发现的问题与不完善地方。体系运行及标准化管理仍有进一步改进的空间。鉴此，公司的体系运行情况基本符合质量管理体系标准和文件要求，方针目标正在实现当中，基本满足2015版9001管理体系要求。公司质量管理体运行基本上是有效的。  审核组长：尚彦新 审核：尚彦新 批准：常录旦 时间：2021.9.6 |  |
| 政府有关部门的监督抽查 |  | 经查，自体系运行以来，公司未发生过政府有关部门的监督抽查情况。 |  |