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 主管领导：刘立强 陪同人员： 王力力 | 判定 |
| 审核员：周文廷 审核时间：2021.12.2 |
| 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 |
| 企业基本信息 |  | ●企业基本情况1、按照认证范围公司提供的法律证明文件有： 有企业3证合一营业执照，统一社会信用代码：91130528MA0G6RQ97R 2、河北泓铭纸制品包装有限公司成立于2021年4月1日，公司位于河北省邢台市宁晋县苏家庄镇东马庄村村南。注册资金为300万元人民币，公司占地1000平米，设置办公室、车间、库房等建筑设施，车间2个，模切、钉箱车间410平米，库房230平米，办公面积170平米，均系自建 3、公司设有管理层、办公室、生产技术部等。4、被投诉情况：无5、政府主管部门监管情况：无6、一阶段问题验证：无 |  |
| 企业基本情况理解组织及其环境 | 4.1 | ●根据企业发展及经营管理的需求，公司组织了对管理体系标准的学习，依据标准的要求结合实际情况对管理体系进行了策划。策划基本体现了PDCA的思路。建立了文件化的管理体系，文件基本符合标准的要求，基本符合企业的实际情况。●根据过程对组织结构进行了合理的设计，明确了各岗位人员的职责和接口，配备了相应的人员、设施、技术、信息等资源。工作环境基本能满足生产和管理的需求。通过制定管理制度、作业文件及相关措施，对活动的主要环节实施了有效的控制。各种制度及规定基本建立。管理手册中对组织机构和职责进行了策划，形成了文件。组织机构的设置，职责、权限的分配基本明确，基本适宜，人力资源基本满足需求。●企业于2021年7月1日进行了经营环境的评估，并编写了《企业经营环境评估报告》，报告从市场、销售、硬件、公司环境、人力资源、售后服务等方面进行了详细的分析。—市场销售方面内部因素：公司顾客接受度和服务评价、市场占有率、竞争力等。外部因素：国内经济环境；社会生活、消费环境变化、国家政策法规的要求。—人力资源方面内部因素：服务人员的资质和人员配置—公司一线生产人员全部经过生产技能培训，生产技术熟练外部因素：法规的要求和服务质量—与同类企业相比，人员熟练程度占有优势。—技术优势：采用简单且成熟的印刷、模切加工工艺，产品质量有保证，规模较大，产能有一定的优势。—经济:宁晋县苏家庄镇是一个小型的纸制品包装行业的加工基地，从纸板生产、印刷、模切到成品的各环节形成产业集成，减少了产品成本，为该产业的销售市场目有较好的推动作用。—市场优势: 因客户的产品更新换代较快，所经我公司相对应的更新也较多，特别是如食品外包装、小家电外包装及小家电包装盒等客户；因此在生产上变更较快。—文化、社会因素:国内文化、社会因素影响因素很小.—劣势:本产业技术雷同，同类型企业非常多，竞争较为激烈。员工流动性大。●内部因素：—组织的价值观取向：1、公司价值观：诚信、务实、品质、创新。 2、核心员工向心力、忠诚度是否足够。—文化知识：1、晨会、交接班会议时宣讲公司的价值观念，公司宣传栏上粘贴公司的企业文化。总结会有月度、季度、年度形式，是公司交流总结经验和解决问题方式之一。 2、公司还开展了鼓励职工合理化建议等活动，为公司体系管理和全体员工参加公司的管理增加了有力的保障。—绩效：各部门绩效按照分解的部门目标、定期进行考核。●对这些内外部因素通过定期的网站获取、顾客沟通、及定期内部总结等方式进行监视和评审。 |  |
| 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； 直接客户（最终使用者以及直接客户）；供方：供应链中的供方及其他；员工（包括管理者）；政府部门；投资方；咨询单位,以及其他人员；●相关方对企业的要求有：以合适价格采购其产品，及时付款，增大采购量，不产生噪声及难闻气味，不随意丢弃生产垃圾，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：——关注顾客对产品及服务的要求，如符合性、价格、安全性、交货期等，通过持续改进增强用户满意；——持续改进管理体系过程，提升质量绩效。●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，调整管理目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、客户走访调查、沟通等。 |  |
| 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（经营能力、资金状况水平、售后服务等）及相关方要求，确定体系覆盖的范围：纸箱、包装盒的加工销售注册经营地址：河北省邢台市宁晋县苏家庄镇东马庄村村南。●通过现场查验：管理体系覆盖范围已形成文件，并经总经理批准。1、通过文件发放的方式在公司内部进行传递；2、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。 |  |
| 质量管理体系及其过程 | 4.4 | 1、企业依据GB/T 19001-2016《质量管理体系 要求》、GB/T 24001-2016《环境管理体系 要求及使用指南》和GB/T 45001-2020《职业健康安全管理体系 要求及使用指南》的要求，编制了《质量、环境和职业健康安全管理体系管理手册，于2021年7月1日发布实施，遵循PDCA方法，识别了标准中的四大过程，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、公司明确规定产品的执行标准（国家、行业标准）和客户要求，并通过各工序控制，监视、测量、考核使其达到有效运行。3、公司编制了管理手册、程序文件及作业管理性文件、记录表格等。通过管理手册、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：箱面印刷。 |  |
| 管理承诺总则 | 5.1.1 | ●最高管理层都具有较强的管理意识，明确管理承诺，主要通过以下活动来实现管理承诺：向公司全体员工宣传满足顾客要求和法律法规要求的重要性；制定管理方针；确保公司目标的制定和完成；各部门针对本部门的工作进行风险评估，采取适当的应对风险和机会的措施；定期进行管理评审；持续保证质量管理工作的投入，提供充分的资源，确保公司管理体系有效运行。●目前各项工作基本得到实施，并取得了一定的效果。 |  |
| 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。●并策划和规定了由办公室定期对顾客实施满意度测评，从各方面提高顾客的满意度。具体见办公室9.1.2 条款审核记录。 |  |
| 质量方针 | 5.2 | ●质量方针：质量第一，顾客至上；诚信经营，不断改进 ●方针的发布、传达、实施管理方针由最高管理者批准，以文件的形式发布，并号召全体员工贯彻执行；通过宣贯培训和内部沟通，使员工充分理解；管理方针通过正常工作渠道，使上级主管、地方政府或其他相关方了解。管理方针是管理评审重要内容之一，每年要对其进行适宜性评审。 |  |
| 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：公司设有管理层、办公室、生产技术部等。●在《管理手册》及《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。●查相关制度包括岗前教育制度、设备管理制度、设备维修保养制度等，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。 |  |
| 应对风险和机会的策划 | 6.1 | ●查《环境风险分析控制程序》规定风险的识别、分析、评价和控制的过程和方法，以保证风险管理的有效性，从而确保管理体系能够实现其期望的结果；增强有利影响；避免或减少不利影响；实现改进。●刘总介绍：在策划管理体系时，领导层考虑了公司运行标准所处的环境，包括上述4.1识别的内外部环境。手册里有对风险和机遇应对控制的要求。●公司面临的风险和机遇主要是：产能不足、售出成品出现质量问题、原材料涨价、报价风险很大，纸制品包装市场增长迅速，市场需求量加大。●刘总简单介绍了公司为了应对现阶段的风险和机遇所采取措施等，记录如下：生产部负责提高生产效率，适当扩充生产线；生产部负责提高产量，提高质量，控制成本，扩大市场占有率。●基本符合要求。 |  |
| 质量目标和实现计划 | 6.2 | ●企业制定了管理目标，其中质量目标目标 考核频次 计算方法 完成情况（审核周期）**1.产品一次交验合格率≥98% 季度 （合格数/检验总数）×100% 100%****2.顾客满意率≥98% 99%**●质量目标满足产品要求（国家标准及客户要求）；●质量目标进行层层分解，落实到责任部门， --查目标统计及分析情况，已完成，详见各部门目标统计 |  |
| 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。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。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。5、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，体系完整。 |  |
| 资源提供 | 7.1.1 | ●公司为了实施管理体系运行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。1、人力资源：企业目前在职员工10人，职工队伍相对稳定；2、基础设施：配备有办公楼、车间等基础设施，办公主要设施：电脑、电话、复印机等，满足办公需求；主要生产设备：贴面机、模切机、装订机、捆箱机、平装胶订连动线、骑马装订等，满足生产需求3、工作环境：公司占地1000平米，设置办公室、车间、库房等建筑设施，车间2个，模切、钉箱车间410平米，库房230平米，办公面积170平米，均系自建，布局相对合理，场所卫生较整洁，工作环境尚可（配备有环保设备，现场查看环保设备正在运行），设备摆放较有序；办公环境：环境整洁，配备有空调，4、检验检测设备： 卡尺、千分尺、钢卷尺等，满足检验需求。5、资金支持：注册资金300万元。●能够满足产品生产和服务需要。 |  |
| 监视和测量总则 | 9.1.1 | ●组织策划了对绩效的监视和测量，对绩效的分析和评价，对事项进行汇报的程序等。保留了必要的记录文件。●公司通过管理评审和内部审核，以及定期的目标考核，对发现的问题采取纠正和必要的纠正措施，确保管理体系绩效和有效性。 |  |
| 内审 | 9.2 | ●企业于2021年10月28日进行内部审核，提供内部审核计划、内审检查表、不符合报告、内部质量管理体系审核报告等，基本符合要求。●详见办公室审核 |  |
| 管理评审 | 9.3 | ●制定并执行《管理评审控制程序》：一年至少要进行一次管理评审，由总经理主持。特殊情况下，可增加管理评审频次。●评审内容包括：内审结果；管理方针和目标的适宜性；过程的控制情况；产品的符合性；改进的需求等。●查管理评审1、计划：管理评审的时间：2021年11月8日主持人：总经理 参加人：公司各部门主管 要求每个部门需提交的管理评审输入内容包含了标准条款的要求。时间安排符合程序文件的要求。编制：王力力 批准：刘立强 日期：2021年10月30日2、查看管理评审输入的资料：质量管理体系内部审核报告；质量方针\质量目标及其实施情况；重大质量事故的处理情况；体系内外部因素变化情况；过程质量趋势；不合格的控制及纠正预防措施实施情况；产品质量情况及趋势分析报告；企业的组织机构、职责分配，资源配备是否适宜；体系的要素及相应的文件是否有修正的需求；顾客或员工对质量管理体系的建议；改进的机会。输入内容基本符合标准要求。3、提供管理评审会议记录：各部门负责人汇报了各部门的管理体系运行情况，管理者代表汇报了公司管理体系运行状况和内审不合格的整改情况，参会人员根据各部门的汇报情况展开讨论，总经理总结本次管理评审，同时就改进的决议做出了安排。4、查看管理评审报告，批准：刘立强 日期：2021.11.8●结论：管理体系运行初步具有了符合性、有效性，目前，体系的有效运行对提高内部管理水平，满足顾客要求。●持续改进： 为提高员工的质量意识，要进一步加强质量管理体系文件的学习和教育，确保体系得到有效实施和保持，办公室组织于2021年11月底前完成。 措施实施完成。 |  |
| 总则 | 10.1 | ●查公司在建立、实施管理体系中：1、制订 8.2.2，9.3，10.2，7.5.3.各种控制程序文件；2、通过内审、管理评审评价管理体系的符合性；3、通过产品的监视测量评价产品的符合性；4、通过顾客满意度调查，反馈信息，改进产品质量；●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。 |  |
| 持续改进 | 10.3 | ●查持续改进：为提高员工的质量意识，要进一步加强质量管理体系文件的学习和教育，确保体系得到有效实施和保持，办公室组织于2021年11月底前完成。 措施实施完成。 |  |

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：现场巡视 主管领导： 陪同人员：刘立强、王力力等 | 判定 |
| 审核员：周文廷 审核时间：2021.12.2 |
| 审核条款：7.1、8.5.1、8.6 |
| 资源现状 | 7.1、8.5.1、8.6 | ●刘经理介绍：宁晋县苏家庄镇是一个小型的纸制品包装行业的加工基地，从纸板生产、印刷、模切到成品的各环节形成产业集成，减少了产品成本，为该产业的销售市场目有较好的推动作用。纸箱/纸盒生产流程：●瓦楞纸板/纸板采购—原材料进场检验—印刷（箱面印刷外包）--裱糊--模切—装订—打包企业目前的运行环节如下：签订合同、箱板采购、印刷（箱面印刷外包）、彩箱裱纸、模切、钉箱  ●查看运行环境：公司占地1000平米，设置办公室、车间、库房等建筑设施，车间2个，模切、钉箱车间410平米，库房230平米，办公面积170平米，均系自建，布局相对合理，场所卫生较整洁，工作环境尚可（配备有环保设备，现场查看环保设备正在运行），设备摆放较有序；办公环境：环境整洁，配备有空调，办公环境整洁、舒适，员工精神状态良好●企巡视车间：车间2个，模切、钉箱车间410平米，库房230平米，配备：贴面机、模切机、装订机、捆箱机、平装胶订连动线、骑马装订等生产设备  模切机 裱纸机  钉箱 捆包 车间刘主任主任介绍各生产环节及检验的运行情况（详见生产部8.5、8.6条款的审核） |  |

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：办公室 主管领导/陪同人员：王力力 | 判定 |
| 审核员：周文廷 审核时间：2021.12.2 |
| 审核条款：5.3/6.2/7.1.2/7.1.6/7.2/7.3/7.4/7.5/8.2/8.4/8.5.3/8.5.5/9.1.2/9.1.3/9.2/10.2 |
| 职责和权限 | 5.3 | ●部门主要职责如下：负责人力资源、负责内外部沟通、意识的培养、文件记录的管理、与客户有关的过程，与外部供方有关的过程；分析评价、内部审核等●负责人了解自己的职责及权限 | Y |
| 质量目标 | 6.2 | ●分解到该部门的质量目标及完成情况如下： 2021年3季度考核情况文件受控率100% 100%培训计划实施率≥95% 100%培训考核合格率100% 100%合同履约率100% 100%顾客满意率≥98% 99%供方评价覆盖率100% 100%采购产品合格率≥98% 100%从以上2021年3季度质量目标考核情况：均完成， | Y |
| 人员 | 7.1.2 | 企业目前在职员工10人，包括管理人员3人、业务人员、操作工人等，均具有相关资质，职工队伍相对稳定. |  |
| 组织的知识 | 7.1.6 | ●组织运行所需的知识从内、外部来源获取的有：公司员工具有以往多年的工作经验（员工过去所有的）根据顾客要求提供满足顾客需求的产品信息等；外部来源获取有：体系咨询老师传授的体系知识及所实施的内审员的培训；供方提供的产品介绍等。获取及保持方法：老员工传帮带新员工；存档产品信息；为应对不断变化的需求和法阵趋势，组织策划进行体系标准及相关知识的再培训、招聘有专业知识的生产、销售人员等方式，对确定的知识及时更新；●对外来文件进行了识别收集，现场提供有《外来文件一览表》包括质量法、标准化法、民法典、劳动法、消防法、安全生产法、GB/T6543-2008《瓦楞纸箱》、GB/T 19000-2016《质量管理体系 基础和术语》、GB/T 19001-2016《质量管理体系 要求》等法规要求。●企业知识管理符合要求。 |  |
| 能力、培训和意识 | 7.2 | ●已识别与QMS相关人员：各部门负责人、采购人员、质检人员、销售、生产人员、内审员，提供了《岗位任职要求》。新进员工已制定岗前培训计划。。●编制“岗位任职要求”，规定了公司领导、部门领导、各级人员等的任职要求以及岗位职责等，对整体人员需求、能力要求及作用进行规定，其中对重要岗位人员的能力要求进行了评定，确保人员满足岗位要求。--抽办公室经理岗位，符合规定。查内审员经培训考核合格上岗。查对公司目前人员的评价记录，也经过管理评审，确认目前人员能满足岗位要求。主要对关键工序、特殊工序、操作人员以及公司各级管理人员等进行了评价。提供特殊岗位员工登记表、员工能力考核表。●提供“2021年度培训计划”共8项，覆盖标准、体系文件等方面， 2021年度目前已实施完成7项。查内部培训记录，提供《培训记录表》抽1、2021.8.18培训题目：1. ISO9000:2015、ISO9001:2015标准中与内部质量审核有关内容的学习；
2. 公司质量管理体系文件中与内部质量审核有关内容的学习；

3、内部质量审核的理解，内部审核一般步骤，内部审核策划及实施，内部审核的要点及方法，审核跟踪；讲解；培训方式：培训老师杨老师讲课，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。抽2、2021.9.19培训题目：试验或检验标准（包括：国标、行业标准、企业标准、及公司检验指导性文件）、监测设备的有效使用及管理；培训方式：培训老师杨老师讲课，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。......●抽其他培训项目：体系文件、方针、目标、操作规程等，均进行了考核，符合要求 |  |
| 意识 | 7.3 | ●通过下发文件、能力提升培训等方式使公司控制范围内开展工作的人员知晓管理方针及相关的质量目标、对管理体系有效性的贡献，包括改进绩效的益处；以及不符合管理体系要求可能引发的后果。确保公司内所有部门和每一个人都知晓各自应承担的相关责任，每一位员工清楚自己所做的每一项工作可能产生的负面影响、以及降低这些影响的控制措施和目标/指标，并在绩效考核的约束氛围中自觉实施。现场询问2名车间员工，询问公司质量方针和目标， 基本回答完整 |  |
| 沟通 | 7.4 | ●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：内部沟通：通过各种例会传达、通报质量管理情况（如工作例会、经营会议等)；各部门内部会议等；内部文件的学习和传递；公司宣传栏等方式。外部沟通：通过电话、微信、邮箱与供方沟通采购产品信息，产品质量和交货信息等；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；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。 |  |
| 成文信息总则 | 7.5.1 | ●策划了公司管理体系文件，包括以下层次：1、管理手册 **HM-QM-2021**版本号：A/0 实施日期：2021年7月1日（含质量方针、目标）2、程序文件**HM-QP-2021**版本号：A/0 实施日期：2021年7月1日，含15个文件，包括标准要求的程序3.管理、作业文件汇编，包括：岗位人员任职要求、质量目标统计分析考核办法、办公室管理制度、销售服务规范等。4.体系运行所需要的记录●成文信息管理目前基本满足要求。 |  |
| 创建和更新 | 7.5.2 | ●查文件编制及更新要求：1、查管理手册：内容包括：标题、编制人员、日期，文件编号等；2、查工艺文件：图纸清晰，有技术人员签字、审批手续齐全完整。 |  |
| 成文信息的记录和控制 | 7.5.37.5.4 | ●编制《成文信息控制程序》，内容基本符合标准要求。●查有“受控文件清单”、“外来文件清单”，包含有管理手册、管理制度汇编、作业指导书等；●外来文件：对外来文件进行了识别收集，现场提供有《外来文件一览表》包括产品质量法、标准化法、民法典、劳动法、消防法、安全生产法、GB/T6543-2008《瓦楞纸箱》、GB/T 19000-2016《质量管理体系 基础和术语》、GB/T 19001-2016《质量管理体系 要求》等法规要求。●提供“质量记录清单”，显示了记录名称、编号、保存期、使用部门等内容。--抽查：风险和机遇控制计划、培训计划、培训记录等，其成文信息标识清晰，填写规范、齐全、清晰，记录在文件柜中分类编目保存，能防潮、防虫蛀、防丢失、防水、防火，记录的贮存和保护符合要求，检索方便。●各成文信息由各部门负责保存，以便查阅，办公室定期检查记录的使用、保管情况，目前尚无文件销毁的记录。 |  |
| 产品和服务的要求确定、评审和更改 | 8.2 | ●公司产品销售由客户提出要货需求，公司予以发货，公司在确定产品和要求时，对以下方面进行了考虑：交付时间、产品的质量、产品的价格、产品的特别要求、售后服务等。●办公室负责确定与产品有关的要求，包括：客户规定的要求、交付和交付后活动的要求、规定的用途或已知的预期用途所必须的要求、与产品有关的法律法规及公司的附加要求。这些要求以相关技术资料、标准、合同或采购订单中体现。●企业通过电话、客户了解市场的需求状态，识别顾客要求。通过适用法律法规、行业标准收集、分析、评价了解行业发展要求。通过对竞争对手分析确定公司的发展市场。企业主要为经销商，客户需要产品时给企业下生产订单/采购合同，企业按照生产/合同订单进行加工。抽合同：--合同编号：20211101客户名称：江苏伊例家食品有限公司合同日期：2021年11月1日产品名称：纸制品\*草菇红烧酱料，2.2L\*8、纸制品\*红烧肉酱料，2.2L\*6 等 数量：据实结算写明了产品要求、验收标准、质量问题解决方法等内容--合同编号：YJ202108290205客户名称：内蒙古众诚和泰高新技术有限责任公司合同日期：2021年9月11日产品名称：纸制品\*纸箱 2550# 写明了产品要求、验收标准、质量问题解决方法等内容--合同编号：ASH9月发货客户名称：马太轴承有限公司合同日期：2021年9月1日产品名称：IMA盒子 写明了产品要求、验收标准、质量问题解决方法等内容。。。。。。另抽其他合同，均保存完好，符合要求。--抽各合同评审记录，企业负责人介绍说：企业目前销售渠道线上和线下，线下主要是各地经销商，生产工艺、产品质量等均比较熟悉，评审订单是通常评审产品类型、数量、是否能按期交货等，正常订单评审无需记录，目前无异常订单。因是固定，基本没有不接客户订单的情况。另抽其他销售合同及评审记录，均保存完好，符合要求。 ●公司通过传真、邮件及电话等方式与顾客交流，主要进行以下沟通：1、向顾客提供保证产品质量的有关信息，保修及应急措施。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处理和答复。4、合理处理顾客财产，主要是顾客报修产品。目前沟通渠道畅通目前无合同更改情况发生。 |  |
| 外部提供过程、产品和服务过程管理 | 8.4 | ●为确保外部提供的过程、产品持续稳定地满足顾客要求，要求所需物资在合格供应商处采购，定期组织供方业绩评定。产品部通过供方调查的形式，对外部提供过程的供方相关信息进行调查确认，调查评价合格后列入“合格供方名录”：供应商名称 采购产品河北茂晟纸制品有限公司 包装纸天津盛利纸业有限责任公司 瓦楞纸沙河市锦新纸业有限公司 瓦楞原纸宁晋县东彩印刷厂 印刷增房购物中心 钉箱钉、打包带玉锋实业集团有限公司 淀粉。。。。。。。。--查见上述供方2021年度对供方的评价，内容包括：质量体系认证情况、生产能力和供应能力情况、历史及社会信誉情况、质量及以往使用情况等，评定结论等。 批准人：刘立强 日期：2021.7.1 --抽采购合同：供应商：河北茂晟纸制品有限公司产品名称：包装纸 写明交货地点、付款方式、环保要求等另抽查其他采购合同，均保存完好，符合要求。●办公室签订合同后，采购员下采购单，经总经理审批后进行采购。每批次采购产品生产完成后，供方通知企业核对订单，无误后发货。●采购过程受控。 |  |
| 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技术要求、纸箱图案、图纸及顾客的个人信息等，由办公室部做好顾客提供的技术要求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。●以上顾客财产没有发生损坏、丢失或泄露现象，保管完好。 |  |
| 交付后活动 | 8.5.5 | ●查产品交付情况：产品自行运输交付至客户处或经销商，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。 |  |
| 顾客满意度调查 | 9.1.2 | ●企业对顾客对产品是否满意的信息进行监视，并编制《顾客满意情况调查表》。对调查表中各项目进行测算，公司于2021年10月对主要客户进行了电话问卷调查，分别对质量、价格、交货期、售后服务等内容进行调查，客户均对相关内容进行了反馈，从统计数据中可以看出，顾客满意度平均分为99%，超过了质量目标要求，目标完成。从各分项看，客户基本满意。 |  |
| 监测总则分析与评价 | 9.1.19.1.3 | ●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）对过程产品质量进行了统计分析：分析生产总量、原材料总量、销售总量；计算损耗；提升效率。3）对采购物资进行验证合格率100%。根据验收结果，证明供方提供的产品质量是稳定的.4）通过内审中发现的不符合，确定改进措施并实施。5）通过管理评审，提出改进措施，以便发现改进方向。 | Y |
| 内审 | 9.2 | ●公司制定了《内部审核控制程序》，文件规定每年至少进行一次内部审核，间隔时间不超过12个月。规定了审核的策划、实施、形成记录以及报告结果的要求。●提供了《审核实施计划》，策划了审核目的、依据、审核内容、审核要求、审核组成员等内容。1、内审时间：2021年10月28日 审核组组长：**王力力** 组员： **刘立建**2、依据GB/T19001-2016版标准，质量管理手册和体系其他文件。计划由总经理批准后实施。3、公司按计划实施了内审。提供了内审员任命书，写明了内审员任职要求及审核要求。内审员的安排考虑了审核过程的客观性和公正性，没有发现自己审核本部门的情况。 4、提供了内审检查表。内审不符合1项，在8.4条款，已整改验收合格。●内审报告显示本公司的质量体系均运行良好。 | Y |

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 /车间 主管领导：刘立建 陪同人员：王力力 | 判定 |
| 审核员：周文廷 审核时间：2021.10.2 |
| 审核条款：5.3/6.2/7.1.3/7.1.4/7.1.5//8.1/8.5.1/8.5.2/8.5.4/8.5.6/8.6/8.7  |
| 组织的岗位、职责权限 | 5.3 | ●部门负责人：刘立建●查企业提供的资料见《岗位任职要求》中，规定了公司各个岗位的主要职责和相关要求。生产部的主要职责有：在生产过程中，协调、支持相关部门贯彻质量方针和质量目标的有效运行，向客户提供合格的产品。正确贯彻国家有关质量技术标准、技术政策，为产品生产提供有效的技术文件和有关工艺规程、检验标准等。执行本公司有关质量工作的规定，协助有关质量部门做好质量管理工作，对生产过程加以控制，保持生产正常运行。负责本公司的设备管理及产品标识和可追溯性的归口管理工作，引进产品新技术，产品更新和产品技术攻关，并组织实施。负责做好成品搬运，贮存防护和交付发运工作。●与负责人沟通，生产部部长明确其基本职责和权限。 |  |
| 质量目标 | 6.2 | ●部门质量目标： 考核情况（2021.3季度）生产计划按时完成率100%； 100%在用设备完好率100%。 100%品质检验准确率100% 100%不合格品处置率100% 100%产品一次交验合格率≥98% 100%监视和测量资源按时校验率100% 100%●每季度进行一次考核，查看2021年3季度，目标基本实现。考核人：王力力 |  |
| 基础设施 | 7.1.3 | ●配备有办公室、车间、仓库等基础设施，办公主要设施：电话、传真机、电脑、打印机等，满足办公需求。主要生产设备：贴面机、模切机、装订机、捆箱机、平装胶订连动线、骑马装订等，满足生产需求●设备的保养：--查《设备检修计划》规定点检、维修的内容、时间、检修人员。查《设备检修记录》设备检修按计划完成。 |  |
| 运行环境 | 7.1.4 | ●工作环境：公司占地1000平米，设置办公室、车间、库房等建筑设施，车间2个，模切、钉箱车间410平米，库房230平米，办公面积170平米，均系自建，布局相对合理，场所卫生较整洁，工作环境尚可（配备有环保设备，现场查看环保设备正在运行），设备摆放较有序；办公环境：环境整洁，配备有空调， ●满足需求。 |  |
| 监视和测量资源 | 7.1.5 | ●建立有《监视和测量设备台帐》监视测量仪器有：卡尺、千分尺、钢卷尺等检查表格等，满足检验需求。●没有用于监测的计算机软件。●检测设备配置能满足产品检测需求。查检测仪器的校准和鉴定情况：2021年11月30日委托河北正信检测技术服务有限公司对卡尺、千分尺、钢卷尺进行了鉴定，详见扫描件●该公司生产部负责监视和测量设备的管理。●使用过程中没有发生检测设备偏离校准状态现象。 |  |
| 运行的策划和控制 | 8.1 | ●策划了工艺流程图：瓦楞纸板/纸板采购—原材料进场检验—印刷（箱面印刷外包）--裱糊--模切—装订—打包需确认过程：粘合剂配置外包过程：箱面印刷●确定产品和服务的要求：客户图纸、客户要求及相关标准：GB/T6543-2008《瓦楞纸箱》等标准相关内容进行生产。●制定目标，目标基本合理、可测量、可达到。●策划所需资源1、其中主要生产设备有：贴面机、模切机、装订机、捆箱机、平装胶订连动线、骑马装订等，满足生产需求2、检测设备主要有：卡尺、千分尺、钢直尺、钢卷尺、检查表格等，满足检验需求。 3、确定胜任人员需求，经过培训、考核合格后上岗；4、确定了原材料检验、成品检验等检验活动；5、编制了进货检验、产品检验规范等验收标准、设备操作规程等；6、编制了采购产品验证记录,成品检验制度。●遵照岗位职责、工艺流程、管理制度等作业指导文件实施过程控制●策划结果满足产品实现要求。暂无质量计划。●运行的策划符合要求 |  |
| 设计和开发 | Q8.3 | 不适用条款，ISO9001：2015标准8.3条款。理由是：公司生产的产品是按国标生产，工艺成熟稳定，且纸箱、纸盒的结构尺寸图纸由客户提供，企业不需要进行设计开发，不承担产品的“设计和开发”过程。根据GB/T19001-2016标准，在本公司质量管理体系和质量手册中标准中“8.3”款“设计和开发”不适用。按照招标投标法、与顾客签订的协议进行产品的销售和交付，均为常规销售，本公司未进行销售模式和销售渠道的开发。 |  |
| 生产和服务提供的控制 | 8.5.1 | ●企业提供的资料显示生产程序：办公室、生产部共同对客户提出的要求进行评审，确定产品的数量、质量要求、交货期限及其它要求；然后向生产部传递交货通知，生产部根据通知的内容，受控条件：得到图纸、样箱、操作规程，特殊过程使用作业指导书等。使用设备和量具，进行测量。根据订货要求，生技部下达生产任务书。●公司对产品生产和服务提供过程进行了策划，对人、机、料、法、环诸因素进行了较好的控制，生产过程部门严格按策划的作业流程予以控制。该公司产品生产主要是许可范围内包装装潢印刷品的印刷服务及管理，其主要任务收集相关产品信息来提高生产能力，满足客户需求，从市场占有率、品牌形象、经营理念等进行策划控制。致力于纸质包装箱的生产、产品销售、市场营销及完善的售后服务，以品牌、资源及资金为发展支点，促进对科技成果产业化的转换，实现品牌运营。●询问车间负责人对生产计划较清楚。生产部负责人负责协调生产的各项事宜。产品检验完成后生技部负责人记录产品数量，通知办公室部发货。●产品和服务的要求：按照生产图纸、技术资料进行生产，加工过程中参考：GB/T6543-2008《瓦楞纸箱》标准●其中主要生产设备有：主要生产设备：贴面机、模切机、装订机、捆箱机、平装胶订连动线、骑马装订等，满足生产需求，满足生产需求●检测设备主要有：卡尺、千分尺、钢直尺、钢卷尺、检查表格等，满足检验需求。●生产过程：--查生产工序控制1受控条件：1. 编制了纸箱模切作业指导书、纸箱贴面作业指导书、各生产设备操作规程
2. 现场有《作业指导书》、操作规程及《生产排程表》。
3. 所获得的生产信息有销售订单、生产任务单等；

2、生产流程： 瓦楞纸板/纸板采购—原材料进场检验—印刷（箱面印刷外包）--裱糊--模切—装订—打包需确认过程：粘合剂配置外包过程：箱面印刷3、查生产过程的控制（口罩包装盒）●企业提供了贴面工序、模切工序、钉箱/粘箱工序的控制记录1. 贴面工序：查2021.11.6贴面工序生产记录，使用设备：FMD半自动贴面机，该工序是将瓦楞纸板与印刷面纸进行黏贴， 操作者张占等3人，主要控制内容：粘合效果（控制施胶量,黏结胶线控制在1―1.5mm）、胶量适中、胶辊压力、防止透楞、彩面与瓦楞纸板贴合后规矩偏差小于3mm 等，检验：康春辉

2、粘合剂配制：该工序为需确认工序，张贴有添加配方、添加工艺及添加顺序，操作：张\*\*、田\*\*，生产日期：2021.11.2，检验：康春辉 操作过程符合要求3、模切工序，模切口罩包装盒包装箱，操作工等2人，设备：模切机， 使用作业指导书。控制技术要求：刀口齐整、裁切口准确、压痕位置准确、折线居中等，操作：李\*\*孙\*\*，生产日期：2021.11.10，巡检：康春辉。4、查钉箱工序，操作刘某等2人，设备：钉箱机，型号1200；使用操作规程。控制技术要求，位置、间距，观察实际操作，符合操作规程。 另查到其他包装箱控制过程，均记录生产日期、产品、操作人员、巡检人员、生产数量等内容 ●查看车间生产现场：1、车间按照生产工序流程分为不同的区域，便于工作衔接，车间工序紧张有序，生产设备运行稳定，物品摆放区域有明显的标识，成品存放有序，基本符合要求。2、生产车间通风良好，工人劳保用品穿戴齐全，照明条件基本适宜，产品防护及生产环境满足生产要求。查其他相关工序的操作规程，符合要求。3、每天完工后由操作员清理场地、保养设备。●外包过程：箱面印刷●量手册规定了需确认过程识别的要求，提供《过程确认准则》， --查粘合剂配置过程确认：未能提供对粘合剂配置过程的确认记录●人员，经过培训合格后上岗, 均有相关行业5年以上工作经验, ●以上过程根据客户提供的图纸和要求以及相应的国家标准、行业标准等资料；进行产品质量控制。●质量控制程序：原材料进厂检验合格后投入使用、工序不合格不转序、所有工作没有完成前不交付、交付后发现的不合格包退、包换。●生产过程控制符合要求。 | N |
| 标识和可追溯性 | 8.5.2 | ●生产车间产品分区域摆放，用标识牌进行区分。现场查见产品及检验状 态标识符合要求。 ●车间工人在生产过程中用《流转卡》进行生产记录，注明产品名称、批量、生产日期、加工工序、责任人等，基本可实 现对产品生产批次的追溯。  |  |
| 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、防雨淋、挤压、碰撞，产品在车间周转过程中采取机械和人工搬运，避免磕碰和挤压。分门别类转移到成品库内，车间防雨、防潮，防护满足要求。  |  |
| 更改控制 | 8.5.6 | 企业目前主要对从事纸箱、包装盒的加工销售，从其作业指导书、操作规程和生产记录、检验记录、合同评审记录等形成文件的信息来看未发生更改。●若产品的服务发生变更，由生产部填写《产品/服务变更通知单》，由生产部、办公室领导进行评审，并下发至生产和检验相关部门。生产部门存档。● 目前企业质量体系运行以来，无变更 |  |
| 产品和服务的放行 | 8.6 | ●该公司产品的监视和测量包括：进货检验、半成品检验、成品检验。 经查,编制的《原材料检验规程》，《半成品检验规程》，《成品验收操作规程》规定了原材料、半成品及成品的具体检验方式。检验主要依据客户要求（样箱、图案、图纸等）和国家标准等。进货检验：编制了《采购产品验收规范》，确定了需采购的原材料的基本质量，产品分类、检验或验证项目，供方提供质量证明要求、抽样比例、不合格判定准则等。该公司目前没有在供方现场实施验证的情况。●查：原材料检验记录--采购物资：牛皮面纸，供应商：河北茂晟纸制品有限公司规格：200g/平米，数量：45件，抽样8件检验项目：耐破指数、环压指数、定量g/平米、含水率、吸水性、耐折（次）、幅宽等，检验结果：合格 检验员：康春辉 2021.10.27--采购物资：瓦楞纸板5层，供应商：河北兴东纸制品包装有限公司规格：1590\*515，抽样数量：6件检验项目：耐破指数、环压指数、定量g/平米、含水率、吸水性、耐折（次）、幅宽等，检验结果：合格 检验员：康春辉 2021.8.9●抽外包的越航滤清器箱面印刷（宁晋县东彩印刷厂）进厂检验记录2021.11.3 越航滤清器 箱面彩色印刷面纸3000张 检验项目：色差、文字正确、套印、粘版上脏、图案完整等内容结论：合格。 检验员：康春辉其他采购物资也提供了相应的检验记录，原材料进厂控制符合要求●查巡检记录 规定质检员每半小时巡检一次，--抽2021.11.6产品：越航滤清器彩色包装箱贴面8：20；8：42；9：20；9：51…..内容：文字正确、色差、套印、粘版上脏、显楞、图案完整、糊版、规矩--抽模切工序 2021.11.10抽查 2021.6.10 12：40；1：00；1：20；1：40…巡检内容：尺寸规矩、抗压、刀口光、倒位成型、面里爆裂、图案居中、油墨耐磨、清废。。。。。。●查成品检验记录--查越航滤清器彩色包装箱首件检查表2021.11.101. 需检查的工序：印刷、压线、开槽、扎盒、钉箱、成型

2、检查表中有客户、规格、数量、检验标准、检验人员3、检验依据：设计图纸和GB/T6543-2008--提供成品检验日报表（2021.11.11）客户：越航滤清器彩色包装箱规格: 326.5\*181\*140 生产数量：3000个 抽检数量：125个检验项目：1、外观：标志、材质、印刷、压痕线、裁切刀口、箱钉、裱合、成型2、重缺陷项目：内径尺寸、制造尺寸、外径尺寸、厚度、含水率结论：合格。 检验员：康春辉---提供成品检验出厂报告2021.9.15 2.2L\*8包装箱 生产10530个 规格：395\*302\*291 成品检验2021.10.25 老白干内盒 生产3300个 检验项目：尺寸、楞型、承压、外观（图案）、吸水性、耐破强度、耐折试验等结论：合格。 检验员：康春辉另查到其它规格的产品检验记录15份合格。产品的放行过程受控 |  |
| 不合格输出的控制 | 8.7  | ●编制了《不合格品控制程序》，程序内容符合标准要求。 对不合格品的处置方式包括：返工、返修和报废。 --查见《不合格产品处置报告》，内容包括：日期、不合格品名称、责任人、原因分析、处置情况、改进措施、审批意见等。●产品在运输过程中及客户处发现不合格，一律退换处理，作废处理，或返修再检。并对不合格品进行原因分析，采取适当措施。 |  |

说明：不符合标注N