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：常政 陪同人员：赵丽珍 | 判定 |
| 审核员： 杨园 审核时间：2022.1.13 |
| 审核条款：4.1/4.2/4.3/4.4/5.1/5.2/5.3/6.1/6.2/6.3/7.1.1/7.1.2/7.3/7.4/9.1.1/9.3/10.1/10.3 |
| 企业基本信息 |  | ●企业基本情况1. 公司设有管理层、综合部，项目部。总经理：常政 管代：李金龙

2、按照认证范围公司提供的法律证明文件有：营业执照，统一社会信用代码：91140100MA0LHJXD743、公司基本情况：山西鑫耐科技发展有限公司成立于2021年3月，法人代表：邹雪；注册资金：1000万元；注册地址：山西省太原市杏花岭区小返乡后沟村东北角4、经营范围：耐火材料、保温材料的研发、加工及销售；工业窑炉节能的开发；窑炉设备的维修与施工；焦炉设备的维修与施工；焦炉设备备件的安装；5、企业申请认证范围：不定型耐火材料的加工及销售；6、企业目前经营状况：无被投诉情况，无质量事故7、政府主管部门监管情况：无 |  |
| 企业基本情况理解组织及其环境 | 4.1 | 1、总经理常总远程介绍，企业对组织建立、实现目标及战略方向有影响的各种相关的内外部因素定期进行评审；评审内容包括：资源、人为、经济、政治、运营等各项内外部环境因素。2、查见企业编制了《内、外部因素控制程序》、《公司内/外部环境分析报告》：外部环境因素主要有：政治稳定性、法律法规要求、经济因素、社会文化因素、市场竞争力；内部环境因素主要有：基础设施、过程运营环境、人员能力、公司文化、生产和交付能力；3、企业优势：多年的业界经验以高素质的管理团队以及覆盖全球的销售渠道，公司的业绩一直保持稳定且强劲的增长趋势。4、由总经理组织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作为制定和调整方针、目标、管理评审的输入内容。5、针对新冠疫情对行业、企业造成的影响进行了分析，新冠疫情使得行业原材料价格上涨，竞争加剧，企业采取提高质量，提升服务水平等措施，以应对风险内外部环境识别充分，风险、机遇识别基本充分。 |  |
| 理解相关方需求和期望 | 4.2 | ●查企业编制的《质量手册》XN-SC-2021，手册中确定了与其质量管理体系有关的相关方包括：顾客、业主、股东、外部供应商、工商、税务、银行、法律法规及监管机关（如技术监督、环保）等。手册规定了定期（每年）对相关方的信息进行监控及评审。●查见《相关方需求及期望清单》，清单包含了识别出的相关方，需求及期望，信息来源，对应的措施，监视部门，监视指标，监视频率及评审结果。--抽相关方顾客，需求为产品/服务质量有保障，价格合理，交付及时，产品安全性能好，对应的措施：1、识别客户特殊要求清单2、将客户要求转化为内部要求进行监控；3、对内部过程绩效进行统计和分析；4、定期对客户进行满意度调查；监视指标：1、顾客满意度调查；2、准时交货率；监视部门：综合部；评审结果：措施已实施且可行；另查其他相关方，内容全面，措施可行。●公司管理层及相关部门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。目前企业未发生处罚、相关方投诉事件。相关方及需求识别充分。 |  |
| 质量管理体系的范围 | 4.3 | ●查见企业的管理体系文件《质量手册》XN-SC-2021、 《程序文件》XN-CX-2021、《管理制度汇编》，及记录表格等内容，质量手册中包含管理方针和管理目标。质量手册中明确了体系的范围，管理手册可获得并得到保持，查见《文件发放回收单》，《质量手册》《程序文件》《管理制度汇编》均有发放记录，有发放日期，签收人签名。●公司明确了质量管理体系的边界：注册地址：山西省太原市杏花岭区小返乡后沟村东北角生产地址：山西省太原市杏花岭区小返乡后沟村东北角质量管理体系范围：不定型耐火材料的加工及销售；无外包过程。●在确定质量管理体系的范围时考虑了公司的内外部因素和相关方的需求和期望，考虑了公司的产品和服务，与公司的宗旨和战略方向一致。符合标准要求。 |  |
| 质量管理体系及其过程 | 4.4 | 1、公司依据 GB/T19001-2016标准，于2021年07月01日建立了《质量手册》XN-SC-2021。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、公司编制了质量手册、程序文件、管理制度汇编及各项作业管理文件、记录表格等。通过《质量手册》、《岗位人员任职要求》明确各部门职责、权限；程序文件中个程序来规范资源管理，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，目前无外包。 |  |
| 管理承诺总则 | 5.1.1 | ●查《质量手册》XN-SC-2021中明确了企业最高管理者对管理体系的领导作用和承诺主要通过以下方面体现： a)通过持续的绩效监视、测量及定期管理评审，确保质量管理体系的适宜性及有效性； b)在建立，变更质量方针和目标时，确保其与组织环境、内外部事宜、战略方向相一致；c)确保质量管理体系过程和其他职能过程接口在组织中无缝对接； d)采用过程方法确保部门之间合作，过程间有效的接口和将输入转化为输出时的有效性为目的，协同进行风险评估和风险处置；e)确保在必要时获得充足的质量管理体系资源（如人力、工具及设备、软件等）； f)通过内部会议、座谈等形式，就质量管理体系的价值和效益进行沟通； g)监视质量管理体系的输出，当期望结果未能实现时，确保纠正措施相关责任落实到个人或团队； h)用证据证实就改进对于所有顾客，提升市场占有率、降低成本等方面的价值在组织内进行沟通，支持员工努力提高质量管理体系的有效性； i)确保内部审核、第三方审核、管理评审等提出改进的信息和建议得到实施推动改进；j)支持其他相关管理职能以证实其在职责范围内的领导作用j) 支持其他管理者履行其相关领域的职责。●与总经理常总沟通，清楚自己对于体系的领导作用及成承诺，目前各项工作基本得到实施，并取得了一定的效果。符合要求。 |  |
| 以顾客为关注焦点 | 5.1.2 | ●公司主要通过合同、图纸、满意度调查等方式了解顾客的需求，确定服务要求。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。●策划和规定了由综合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。具体见综合部9.1.2 条款审核记录。 |  |
| 质量方针 | 5.2 | ●查见《质量手册》XN-SC-2021中制定了企业的质量方针：**顾客至上，品质优先，持续改进。**●质量方针与企业的经营宗旨基本相适应；质量方针经总经理批准实施。通过《质量手册》下发、会议传达，培训等方式使质量方针在内部得到了沟通，让全体员工理解执行。质量方针基本适宜。 |  |
| 组织的岗位、职责权限 | 5.3 | ●总经理常总介绍，企业在策划和建立管理体系时，成立了组织机构：管理层、综合部、项目部，设立了管理者代表，并对各部门的作用、职责、权限进行了划分。《质量手册》XN-SC-2021确定了组织机构图、职能分配表，各部门作用、职责、权限界定基本清楚，并与实际情况基本相符。最高管理者负责岗位的设定、职责和权限的指派工作。并通过文件下发、会议、培训等方式将职责、权限传达到组织相关部门及层次。●查见《管理制度汇编》中制定了《岗位人员的任职要求》SQJX-SJ02，本公司各主要岗位的人员上岗要求进行了明确。--抽部门负责人岗位要求：1、具有高中以上文化程度，从事相关管理工作两年以上； 2、具有较强的组织协调能力、社交能力和文字处理能力； 3、熟悉质量管理工作；4、熟悉产品的生产流程，了解和掌握生产管理的基本内容；  5、具有良好的组织、协调、策划、协调能力；  6、了解与产品生产相关的法律法规要求。查见部门管理人员任命书，经总经理常政批准，时间：2021年7月1日。●查《管理制度汇编》中包括销售服务规范、设备管理制度、进货检验标准、供方评价标准等，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。 |  |
| 应对风险和机遇的策划 | 6.1 | 总经理常总介绍，在策划管理体系时，公司领导层考虑了公司运行所处的环境，包括4.1识别的内外部环境因素。查见《质量手册》XN-SC-2021里有对风险和机遇应对控制的要求。查见程序文件《风险和机遇的识别与评价控制程序》XN-CX-02，对企业的风险和机遇进行识别和控制，确保质量管理体系能够实现其预期结果，并实现改进。●查企业编制了《风险和机遇评估分析表》JL-6.1-01，分别对综合管理过程及生产过程的风险和机遇进行了识别，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。●查公司面临的风险和机遇及控制措施--抽管理层风险和机遇：1、公司人员配置和岗位设置不合理，应对措施：策划了新的岗位职责，对人员和岗位进行了调整，措施实施负责人：李金龙，目前进行中--抽生产过程风险和机遇：抽设备出现故障,影响交工期，策划了应对措施：定期对设备进行维护保养，实施负责人：弓永刚；抽生产现场和仓库出现明火，企业受到损失，策划了应对措施：严格执行相关消防制度，加强培训教育，加强监督，实施负责人：弓永刚；●相关措施由实施负责人进行跟踪实施和验证，查验均按要求执行。应对风险和机遇的策划基本符合要求。 |  |
| 质量目标和实现计划 | 6.2 | ●《质量手册》XN-SC-2021中制定了企业总的质量目标：1、顾客满意度≥95%；2、产品加工合格率≥98%●查企业《管理制度汇编》编制了《质量方针和质量目标分解和考核办法》XN-GL-01-2021，办法对质量目标进行了解释，并进行了分解，明确了考核办法和考核频次。查2021年3-4季度目标完成情况，均完成，详见各部门审核 |  |
| 变更的策划 | 6.3  | ●变更的策划：在《质量手册》中明确了，当公司的组织机构、业务发生重大变化，确定需要对质量管理体系进行变更时，预防变更造成的不良影响，应策划并系统地实施。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，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：员工50人，管理人员6人，职工队伍相对稳定，并且聘请了专业的技术人员和管理人员。2、基础设施：配备有车间、办公楼，办公主要设施：主要办公设备有电脑、扫描仪、打印机等；生产设备：查编制了《生产设备台账》，主要生产设备有电焊机、浇注料搅拌机、振动棒等，满足生产需求。3、检验检测设备：游标卡尺、卷尺、测距仪等，满足检测过程需要。4、资金支持：注册资金1000万元。●基本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，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，并保留了相应的记录。●公司制定了《内部审核控制程序》XN-CX-10和《管理评审控制程序》XN-CX-11，通过管理评审和内部审核，及没季度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。●提供了顾客满意调查表，并进行了分析。详细见综合部9.1.3条款记录。 |  |
| 管理评审 | 9.3 | ●查见《管理评审控制程序》XN-CX-11：一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。●管理评审内容包括：资源充分性，应对风险和机遇所采取措施的有效性，内部审核结果，质量目标实现情况，监视和测量结果，内外部因素的变化，顾客满意和相关方的反馈，不合格及纠正措施等。●查管理评审1、查见《管理评审计划》JL-9.3-01，确定了管理评审的时间：2021年10月30日，主持人：常政 参加人：公司各部门负责人及相关人员 ；编制：综合部 审核：李金龙 批准：常政 2021年10月23日2、查见《管理评审会议记录》 ：记录了会议的目的，依据，管理评审内容，评审结论等。3、查见《管理体系运行情况报告》：管代做了公司运行情况报告、纠正措施有效性报告、资源配置合理性有效性评价报告、顾客满意程度评价报告；项目部和综合部分别对本部门体系运行情况进行了报告，报告内容较全面。4、查见《管理评审报告》JL-9.3-04 ，批准：常政 日期：2021年10月30日结论：通过管理评审说明我公司的质量管理体系的运行是适宜的、充分的和有效的。●管理评审提出改进建议2项：1.综合部提出加强对员工GB/T19001-2016标准的学习和培训。2.项目部加强对本部门员工生产工艺规程的培训。改进措施限于2021年11月10日完成。 ●改进措施实施验证：查见《改进计划》JL-10.1-01两项，《培训记录》JL-7.2-02，培训内容：管评整改培训，日期：2021年11月2日。综合部完成了对质量标准的培训，2021年11月3日，项目部完成了对生产工艺规程的培训。管理评审符合要求。 |  |
| 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.各种控制文件；2、通过内审、管理评审评价管理体系的符合性；针对内审和管理评审提出的问题制定改进计划并持续改进；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：1、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；2、通过数据分析、纠正、预防措施实施达到持续改进；3、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。通过管理评审，提出改进措施：加强质量管理。 |  |

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：综合部 主管领导：李金龙 陪同人员：赵丽珍 | 判定 |
| 审核员：杨园 审核时间：2022.1.13 |
| 审核条款：5.3/6.2/7.1.2/7.1.6/7.2-7.5/8.1/8.2/8.4/8.5.3/8.5.5/9.1.1/9.1.2/9.1.3/9.2 |
| 组织的岗位、职责权限 | 5.3 | ●查见《质量手册》XN-SC-2021规定了综合部的岗位职责和权限，编制了《岗位人员的任职要求》对部门经理的人员配置要求进行了明确。并通过文件下发、会议的形式下发和沟通，职责权限在组织内部得到了沟通和理解，能够顺利开展工作。与部门负责人李金龙视频沟通，能清晰说出其岗位职责：负责体系文件管理、目标考核、采购、满意度调查、培训、内审等工作。●职责明确，回答基本完整。 |  |
| 质量目标 | 6.2 | ●查见《质量手册》制定了公司总的质量目标，企业编制了《2021年质量目标考核实施计划》，对质量目标进行了分解，综合部质量目标共5项，计划规定了考核方法和考核频率。●查见《2021年质量目标考核记录》，抽2021年第四季度目标考核记录

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 目标 | 考核结果 | 考核人 | 考核日期 |
| 体系文件受控率100% | 100% | 李金龙 | 2021.12.31 |
| 人员培训合格率100% | 100% | 李金龙 | 2021.12.31 |
| 采购产品检验合格率≥98% | 100% | 李金龙 | 2021.12.31 |
| 销售产品合格率100% | 100% | 李金龙 | 2021.12.31 |
| 顾客满意度≥95% | 98% | 李金龙 | 2021.12.31 |

另查2021年度第三季度，目标均已完成，符合要求。 |  |
| 人员 | 7.1.2 | ●企业目前在职员工50人，包括管理人员6人、综合办公人员、采购人员、销售人员、生产员工、质检员等，公司人员较稳定。●查见《职工岗位任职评价表》JL-7.2-01 ，对总经理，部门负责人，员工进行了任职评价，评价内容包括：学习培训、技能、考核等，总经理意见：继续聘用，时间2021.9.22.人力资源管理满足要求 |  |
| 组织的知识 | 7.1.6 | ●查企业编制了《知识管理控制程序》XN-CX-03，用于本企业对知识系统信息工作的管理。最高管理者负责知识管理信息的识别、确定、策划和实施；综合部负责获取必要知识的实施；组织运行所需的知识从内、外部来源获取的有：1. 公司内部知识包括：知识产权、工作经验，失败或成功的经验，过程、产品和服务的改进信息等；

外部知识获取有：a)技术标准；b)学术交流；c)专业会议；d)顾客及外部供方（参观、了解、访问）；e)竞争对手；f)私立机构（培训机构、信息中介、咨询公司等）；g)公共知识机构（图书馆、国家统计局、政府官方网站、公共服务性机构、行业协会等1. 最高管理者通过识别、确定的知识信息，填写《知识信息清单》下发到综合部。综合部根据《知识信息清单》的要求，组织相关部门人员进行识别、制定纠正措施进行更新，并记录结果。查见《知识信息清单》编制日期：2021.7.1

--抽内部知识：工艺文件，获取途径为部门编制，责任部门项目部，检查频率，每年--抽外部知识：国家政策/法律法规，获取途径为网上下载，责任部门综合部，检查频率，实时更新。●查见对外来文件进行了识别收集，提供了《法律法规文件清单》包括中华人民共和国安全生产法，中华人民共和国产品质量法、中华人民共和国计量法，中华人民共和国传染病防治法，GB/T18930-2002 耐火材料术语GB/T 15545-2020 中文标准名称:不定形耐火材料包装、标志、运输、储存GB/T 2994-2008高铝质耐火泥浆YB/T114—2016硅酸铝质隔热耐火泥浆GB/T 4513.1-2015不定形耐火材料　第1部分:介绍和分类YB/T 5083-2014粘土质和高铝质致密耐火浇注料等，制定培训计划组织学习相关知识，并按要求不断更新。●李金龙经理介绍，随着公司的发展，通过外培学习、内部经验总结、引进先进技术等方式不断补充新的知识。●目前没有发生知识丢失的现象，企业知识管理基本符合要求。 |  |
| 能力、培训和意识 | 7.2 | ●查见企业《岗位人员任职要求》，规定了岗位能力要求、人员职权的规定、培训需求、方式以及对人员的培训管理等，确保人员数量、能力能满足体系的运行要求，基本有效。--抽综合部经理岗位，符合岗位任职要求规定。--查内审员，有任命书，有内审员培训记录，符合要求。●查见编制了《2021年培训计划》JL-7.2-02，培训计划共计8项，内容包含疫情防控知识培训，体系标准培训，内审员培训，法律法规，技能培训等方面。查见培训记录及有效性评价截至目前已实施完成8项。--抽质量手册，程序文件培训，培训时间2021年7月5日，培训有效率100%。--抽疫情防疫措施的培训，培训时间2021年9月22日，培训合格率100%--抽产品加工流程培训，培训时间2021年12月22日，培训合格率100%。●抽其他培训项目：体系文件、方针、目标、操作规程等，均进行了培训考核，符合要求 |  |
| 意识 | 7.3 | ●综合部李金龙经理介绍，企业通过下发文件、会议宣讲、上墙张贴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。询问李金龙经理公司质量方针和目标，及对方针的理解，回答清晰，理解正确。 |  |
| 沟通 | 7.4 | 与李金龙经理微信沟通，根据公司《沟通、参与和协商控制程序》XN-CX-05，实施内部、外部的信息交流和信息沟通：--内部信息交流：综合部负责协商和沟通的综合管理，负责统筹内外部信息的传递、处理，并做好相关信息的汇总、保存工作；沟通方式：报告、记录、讨论交流、电子媒体、通讯等方式予以传递--外部信息交流：1）与供应商、运输方沟通采购产品信息，产品质量和交货信息等；2）与顾客沟通测评等级要求、风险情况、交付情况和服务方面等；3）与当地政府主管部门、质检部门等进行交流沟通。●综合部定期将整理、分类的信息传递到有关部门，供有关部门进行归纳、分析，以寻求改进的机会。公司沟通机制已经建立，基本有效。内外部信息交流/沟通方式可行、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 | ●企业策划了公司管理体系文件，包括以下层次：1.《质量手册》XN-SC-2021，A/0版，2021年07月01日发布实施，包含质量方针，目标，范围等。编审批齐全。2.《程序文件》XN-CX-2021，A/0版，2021年07月01日发布实施，共计包含11个程序文件，包含内外部因素识别和评价控制程序，风险和机遇的识别和评价控制程序，不合格品控制程序，文件控制程序等。按照文件控制程序对与公司质量管理体系有关的文件进行控制。3.《管理制度汇编》XN-GL-2021，A/0版，2021年07月10日发布实施，共计包含12个制度和规范等文件内容包括：岗位人员任职要求、质量目标分解考核办法、各项管理制度，销售服务规范等等。--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。 现场查看，质量手册、程序文件、管理制度已发放各部门，文件保存良好。所有失效或作废文件由相关部门资料员及时从所有发放或使用场所撤出，加盖“作废”印章，确保防止作废文件的非预期使用。1. 体系运行所需要的记录：查企业编制了记录清单JL-7.5-05，内容含盖：记录名称、记录编号、使用（保管）部门等。

5、企业编制了法律法规文件清单，对外来文件进行了识别，包括：质量法、安全生产法、传染病防治法、GB/T 4513.1-2015不定形耐火材料　第1部分:介绍和分类等执行标准。●成文信息管理目前基本满足要求。 |  |
| 创建和更新 | 7.5.2 | ●查企业编制了《文件控制程序》，规定了总经理负责质量管理体系文件的策划，组织编写并批准；综合部负责质量管理体系文件的审核、发放及管理等工作。查质量手册、程序文件：内容包括：标题、编制人员、审核人员，审批人员，日期，文件编号等； |  |
| 成文信息的记录和控制 | 7.5.37.5.4 | ●编制了《文件控制程序》XN-CX-04，对于质量管理体系有关的文件（包括外来文件）进行控制，确保各部门所使用的文件是现行有效版本。●编制了《质量手册》、《管理制度汇编》、及各类作业文件等；●外来文件：对外来文件进行了识别收集，现场提供有《法律法规文件清单》包括产品质量法、标准化法，产品执行标准等。●提供“记录清单”，显示了记录名称、编号、使用（保管）部门等内容。--抽查：应对风险和机遇的措施、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，综合部定期检查记录的使用、保管情况，目前尚无文件销毁的记录。李经理介绍，公司配备了文件柜，各种文件均分类保存在文件柜中，便于保存、检索和查询。电子版保存在综合部电脑中。成文信息记录和控制基本满足要求。 |  |
| 运行策划和控制 | 8.1 | ●企业针对产品销售的特点进行了如下策划：一、策划了销售流程：顾客需求→询价、报价→投标（应标）→签订销售合同→采购物资→进货验收→产品加工→产品发货→客户验货二、策划了与销售流程有关的文件： 1、编制了《销售服务过程控制程序》《营销服务规范》、《业务操作规程》《进货检验标准》等文件，查《业务操作规程》，对供方询价、供方评价、市场开发、合同签订、货款结算、顾客反馈等流程进行了明确规范。2、收集了民法典、产品质量法、产品执行标准。 三、有销售合同评审记录，详细见8.2条款记录，有顾客满意度调查，详细见9.1条款记录 四、场所：销售服务主要在办公室进行，公司配备了电脑、打印机等资源基本满足工作需要。五、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。六、无外包过程。销售过程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 |  |
| 顾客沟通 | 8.2.1 | ●李金龙经理介绍，本公司产品销售模式主要有：参加招投标、老客户推荐、网上推广等。目前主要是老客户为主。公司通过电话、微信、当面拜访等方式与顾客交流，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、交货期限等有关信息。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。●到目前为止，近一年未发生顾客不满意及投诉现象。 |  |
| 与产品有关要求的确定 | 8.2.2 | ●查公司产品销售合同——抽合同签订日期为 2021年10月13日供方：山西鑫耐科技发展有限公司需方：唐山国唐钢铁有限公司产品名称： 高温阀门，52套技术要求：按照国家标准和合同要求进行生产交货时间：按合同要求合同有双方盖章，合同额、违约责任等内容。——抽合同签订日期：2021年5月25日供方：山西鑫耐科技发展有限公司需方：山西兴高能源集团股份有限公司产品名称：陶瓷纤维毯 数量：8.04吨技术要求：按照国家标准和合同要求进行生产交货时间：2021年6月25日——抽合同签订日期：2021年6月21日供方：山西鑫耐科技发展有限公司需方：鄂尔多斯汾渭清洁能源有限公司产品名称：陶瓷纤维毯规格型号、数量：5吨技术要求：按照国家、行业标准和合同要求进行生产交货时间：2021年6月28日●合同写明了合同额、技术要求、违约责任等内容，查见合同均有双方盖章。签订的合同目前没有出现与先前表述不一致的合同或订单。 |  |
| 产品有关要求的评审及变更 | 8.2.38.2.4 | 与李金龙经理沟通，按公司要求合同均进行了书面评审和口头评审，评审通过后方可签订。查企业编制了《销售合同台账》JL-8.2-01 ，《销售合同评审记录》JL-8.2-01 。●--抽唐山国唐钢铁有限公司合同评审记录，评审时间：2021.10.12，评审要求包括：价格、人员能力、技术要求、我方设备、交货期限等6项。评审人：项目部 弓永刚，综合部 李金龙，批准人：常政。--抽山西兴高能源集团股份有限公司合同评审记录，评审时间：2021.7.24；查其他合同评审记录 ，内容全面。●公司目前暂无合同更改情况。 |  |
| 外部提供的过程、产品和服务的控制 | 8.4 | 李金龙经理介绍，依据销售合同及生产消耗情况及供货厂家材料储备情况、材料的价格等进行采购控制。●企业编制了《外部提供过程、产品和服务控制程序》XN-CX-06，程序规定了综合部负责按公司的要求组织对外部供方进行评价，编制《合格供方名录》；综合部负责按批准的采购计划进行采购。总经理批准《供方（商业）业绩评价表》。●编制了《供方评价标准》XN-GL-04-2021，明确了供方的评价标准：1.对提供我公司产品的供方，必须具备货源充足、质量稳定、生产检验、实验设备较为齐全，有良好的企业信誉及通过ISO9001认证的公司家优先选择。供方连续出现2批供货产品不合格取消合格供方资格。2.对我公司产品质量影响大的供方，必须具备充足资源、设备及人员技术要求，供货连续超过3批以上不合格取消其合格方资格。●编制了《进货检验标准》XN-GL-10-2021，用于本公司采购产品的验收。标准中规定了供方首次供货、非首次供货的检验要求及抽样方案等。●企业提供了《合格供方目录》JL-8.4-01 ，由总经理常政批准。

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 合格供方名称  |  供应产品名称 | 首次列入日期 |
| 山西浩清鸿扬商贸有限公司 | 不锈钢棒、锚固件 | 2021.7.1 |
| 山西诚纲源合金炉料有限公司 | 浇注料 | 2021.7.1 |
| 山西巨鼎盛钢结构有限公司 | 槽钢、角钢、钢板平台等 | 2021.7.1 |

●提供了对上述供方的评定记录，查有《供方（商业）业绩评价表》--抽山西浩清鸿扬商贸有限公司评审记录，评审时间：2021.7.1，评审内容包括：质量保证能力，年供货能力，价格，产品不合格处理、资质等7个方面，评价结果满足要求，评价人李金龙，弓永刚，审批人：常政。另查山西诚纲源合金炉料有限公司、山西巨鼎盛钢结构有限公司，有业绩评价表，同意列为合格供方，评审时间：2021.7.1。●该公司需求物资的采购信息由综合部负责，通过签订书面采购合同方式向合格供方进行产品采购。企业提供了《采购合同台帐》编号:JL-8.2-01。2021年共签订采购合同8份。--抽 2021年9月4日采购合同采购货物名称：不锈钢棒734kg，锚固件900个，供方：山西浩清鸿扬商贸有限公司到货日期：2021.10.16，--抽2021年10月19日采购合同采购货物名称：浇注料 50吨供方：山西诚纲源合金炉料有限公司到货日期：2021.10.20采购合同明确了采购货物名称，数量，规格，金额，双方责任，供货时间等，合同有双方盖章。 |  |
| 生产和服务提供；  | 8.5.1 | 1、综合部获取销售信息，与客户洽谈，在签订合同前对客户要求进行评审，确认可以满足行业有关法律、法规要求和公司规定及客户要求时，签订合同，根据销售合同为客户提供服务。产品销售流程：顾客需求→询价、报价→投标（应标）→签订销售合同→采购物资→进货验收→产品加工→产品发货→客户验货确定了销售服务为需确认过程2、监视测量资源：公司针对产品和服务的特点编制有职能分配与部门职责、《销售管理制度》《销售过程检验规范》及客户提供产品检验规范等作业规范。通过日常顾客满意度调查表等形式对销售服务过程进行监测。具体 见8.6条款抽样。1. 接收准则：识别了规范和接收和放行准则：产品销售过程符合《合同法》等国家法律法规要求及合同要求等接收准则。

执行标准：GB/T18930-2002 耐火材料术语GB/T 15545-2020 中文标准名称:不定形耐火材料包装、标志、运输、储存GB/T 2994-2008高铝质耐火泥浆YB/T114—2016硅酸铝质隔热耐火泥浆GB/T 4513.1-2015不定形耐火材料　第1部分:介绍和分类YB/T 5083-2014粘土质和高铝质致密耐火浇注料等，通过远程审核获悉，综合部根据订单要求，通知项目部组织生产，相关责任人员负责和客户协调产品的交货事宜。抽合同，均保存完好，符合要求。4、通过视频查看产品销售情况：办公场所清洁卫生，独立办公配备有台式电脑、笔记本、传真机等日常办公设备，设备运行良好。5、销售人员均为培训合格并有多年工作经验的人员，符合要求。6、识别了需要确认的过程为销售服务，提供《特殊过程确认表》，对销售人员进行了，不定形耐火材料专业知识和销售技能的培训并考核，对销售设施（电话、网络、交通工具等）进行了规定和确认，销售过程的确认，符合要求7、产品需经检验合格后方可交付给客户，产品交付后，严格遵守销售合同中的各项承诺，尽量避免客户的抱怨和投诉。8、自体系建立以来无合同更改情况销售人员称每次发货前要同客户说明发货产品，发货数量、到货日期，防止货物发送错误。 |  |
| 顾客或外部供方财产 | 8.5.3 | 李金龙经理介绍，公司顾客财产主要为顾客的个人信息等，由综合部做好个人信息保密工作。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：产品运输交付至客户处，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。 |  |
| 监视、分析与评价 | 9.1.1 | 公司通过质量目标考核、内审、管理评审日常检查等方式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）通过内审中发现的不符合，确定改进措施并实施。3）通过管理评审，提出改进措施，以便发现改进方向。李金龙经理介绍，综合部每月对体系运行情况进行检查。符合要求。 |  |
| 顾客满意度 | 9.1.2 | 查顾客满意度调查：企业提供了《顾客满意调查表》JL-9.1-01，及《顾客满意度统计及分析报告》2021年9月28日进行了顾客满意度调查，调查数量2份，顾客满意度达到98%，达到了公司指定的质量目标；针对此次顾客满意度调查，企业分析了未打满分的原因，主要是价格方面受市场价格波动和顾客心理因素的影响。针对以上问题，企业提出了改进措施：一是通过实施ISO9001管理体系，加强企业内部管理，节能挖潜，把成本降下来；二是加强所有员工的质量意识，把顾客要求放在第一位，及时排产，保证准时交货顾客满意度符合要求。 |  |
| 分析与评价 | 9.1.3 | ●经与李金龙经理沟通，公司每月进行统计总结，采购的各种原材料数量、质量，每月生产完成情况，每月销售产品的数量、质量、及顾客的反馈意见。每月对本部门的绩效考核等进行分析、定期评价顾客的满意度、绩效完成情况，风险和机遇措施的有效性等。●通过体系运行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、工序检验、成品检验及不合格品的控制达到产品的符合性；2、顾客满意度调查：3、质量管理绩效和有效性：通过内审、管评，不断改进完善质量管理体系运行；员工每年进行岗位职责评定；1. 针对识别出的风险和机遇采取了相应的措施；优选供应商，加强质量管理、拓展销售渠道。
2. 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。 |  |
| 内部审核 | 9.2 | ●查企业编制了程序文件《内部审核控制程序》XN-CX-10，管理者代表全面负责质量管理体系内审工作，每年内审至少一次。规定了审核的策划、实施、形成记录以及报告结果的要求。●查内审情况：——查见《内部审核年度审核计划》JL-9.2-01：计划包含审核的目的、依据、范围、时间、审核方法、审核安排；批准人：常政，2021年10月15日。计划中没有遗漏标准条款、没有遗漏体系覆盖的部门和场所，审核员不参与自己部门审核，基本符合要求。——查见有《审核组聘任书》，审核组成员为李金龙，弓永刚，批准人：常政/2021.10.11，查见培训记录及有效性评价，审核员于2021年10月10 日进行了培训。询问李金龙经理，参加了内部审核，清晰审核流程。——查见内部审核首、末次会议签到表和会议记录，有总经理、管代及各部门负责人签字；——《质量管理体系内部审核检查表》JL-9.2-04，时间2021年10月20日，审核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。——提供《内部体系审核报告》JL-9.2-05，本次内审发现1项不合格，在7.2条款，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：弓永刚，验证时间：2021年10月22日。●结论：本质量管理体系在这一段时间的运行中符合标准要求和本公司的实际，而且对提升质量管理水平和保证产品的质量有较明显的效果。内审符合要求。 |  |

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：项目部 主管领导：弓永刚 陪同人员：赵丽珍 | 判定 |
| 审核员：周文廷 审核时间：2022.1.13 |
| 审核条款：**5.3/6.2/7.1.3/7.1.4/8.1/8.5.1/8.5.2/8.5.4/8.5.6/8.7** |
| 组织的岗位、职责权限 | 5.3 | ●部门负责人：弓永刚●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。项目部的主要职责有：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。●与负责人远程沟通，项目部经理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年3季度）设备正常运转率≥98% 100%生产计划完成率100% 100%产品加工合格率≥98% 100%另抽2021年4季度的目标完成情况，均100%完成●从目前的统计结果来看，基本达到目标要求。 |  |
| 基础设施 | 7.1.3 | ●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、一体机等，满足办公需求；主要生产设备：搅拌机等生产设备，满足生产需求。●设备的保养：查《设备年度保养计划》规定保养的计划时间。查《设备检修记录》保养的内容、时间、检修人员，按计划完成。 |  |
| 运行环境 | 7.1.4 | ●运行环境：办公区域面积200平米； 办公设施的配备齐全。车间：面积约600平米， 设备按生产流程定位，布局合理，摆放有序，工作环境良好。●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：电子秤、钢卷尺等，满足检验需求。●没有用于监测的计算机软件。● 查监视测量器具校准或鉴定情况， 未能提供相关证据●该公司项目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。 | N |
| 运行的策划和控制 | 8.1 | ●策划了生产流程：生产/服务流程： 销售流程：顾客需求→询价、报价→投标（应标）→签订销售合同→采购物资→进货验收→产品加工→产品发货→客户验货●确定产品和服务的要求：客户要求、技术协议、图纸、 生产过程参考执行标准：GB/T18930-2002 耐火材料术语GB/T 15545-2020 中文标准名称:不定形耐火材料包装、标志、运输、储存GB/T 2994-2008高铝质耐火泥浆YB/T114—2016硅酸铝质隔热耐火泥浆GB/T 4513.1-2015不定形耐火材料　第1部分:介绍和分类YB/T 5083-2014粘土质和高铝质致密耐火浇注料等，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：主要生产设备：配备搅拌机等生产设备，满足生产需求2、检测设备主要有：电子秤、钢卷尺等，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；●过程控制策划1、遵照岗位职责、工艺流程、图纸等作业指导文件实施过程控制。2、产品通过检验来对产品实现过程进行控制。生产过程中由负责人组织进行检查，产品完成后由客户进行验收，符合要求3、策划了产品检验记录等，记录均保期3年。由项目部统一汇总交办公室存储。4、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。5、目前外包过程：无6、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。 |  |
| 设计与开发 | 8.3 | 根据本公司产品和服务特点，公司生产的产品是按客户要求进行生产，耐火材料配制配方工艺成熟稳定，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”暂不适用 |  |
| 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：经营部、项目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；然后向项目部传递交货通知，项目部根据通知的内容，受控条件：得到配方、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，下达任务书。●远程询问车间负责人对生产计划较清楚。项目部负责人负责协调生产的各项事宜。产品检验完成后记录产品数量，通知办公室部发货。●产品和服务的要求：按照客户提出的要求、技术协议进行生产，加工过程中参考GB/T18930-2002 耐火材料术语GB/T 15545-2020 中文标准名称:不定形耐火材料包装、标志、运输、储存GB/T 2994-2008高铝质耐火泥浆YB/T114—2016硅酸铝质隔热耐火泥浆GB/T 4513.1-2015不定形耐火材料　第1部分:介绍和分类YB/T 5083-2014粘土质和高铝质致密耐火浇注料等，标准相关内容进行生产。●其中主要生产设备有：主要生产设备：搅拌机等生产设备，满足生产需求特种设备：天车10吨●检测设备主要有：电子秤、钢卷尺等，满足检验需求；●生产工艺：●生产过程：--不定型耐火材料（振捣型）加工过程控制情况（焦炉闸门用）1、配料：使用设备：搅拌机，操作依据：配方，记录：骨料、细粉、结合剂、添加剂等的数量、配方制定人、试验人等内容，制定日期：2021.12.132、搅拌：将各组分依次投入搅拌机，搅拌时间：90s，制作依据:配方，使用设备：搅拌机，操作：张\*\*，记录了生产数量，日期：2021.12.203、包装：使用两吨塑料包装袋将耐火材料包装起来，缝合：手工 ，操作：张\*\*、李\*\*等，记录了套装数量、日期等内容，检验员：赵立军，日期：2021.12.20--微信提供浇铸型耐火材料、其他日期生产的不定型耐火材料的生产记录10余份，生产过程基本相同，故不再赘述 产品的过程控制符合要求●通过视频查看车间生产现场：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：无●质量手册规定了需确认过程识别的要求，提供《过程确认准则》，企业目前生产环节特殊过程：配料。确认方式：生产前试验、第一罐试验、每10罐检验，对人员、实验设施进行了确认，编制了作业指导书、作业配方，确认时间2021.9.3-9.6，确认人：赵丽珍、弓永刚、关武等，批准：常政●人员，经过培训合格后上岗, 均有5年工作经验, ●以上过程根据客户技术要求以及相应的国家标准、行业标准、企业标准等资料；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修。根据企业提供的文件资料、视频资料、审核过程的沟通，企业的生产过程受控 |  |
| 标识和可追溯性 | 8.5.2 | ●车间查看，产品分区域摆放，用标识牌进行区分。产品及检验状态标识符合要求。在生产过程中用《工艺单》进行生产记录，注明产品铭牌：包括：名称、规格、生产日期、有效期、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，主要是防潮，目前企业按订单生产，尽量不形成库存，仓库主要存放原材料、成品的临时周转、工具及低值易耗品。●贮存环境：仓库清洁，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。 |  |
| 更改控制 | 8.5.6 | ●企业目前主要从事不定型耐火材料的加工及销售，生产流程未发生变化。根据企业提供的作业指导书、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，由办公室、项目部填写相应的记录，由办公室、项目部领导进行评审，并下发至生产和检验。项目部存档。 |  |
| 产品和服务的放行 | 8.6 | ●编制了《采购流程与制度》，《监视、测量、分析和评价控制程序》包括每种产品进货检验项目及过程检验和出厂测试等 。●收集了产品的相关检验要求包括：产品和服务的要求：按照客户提出的要求、技术协议、进行生产，加工过程中参考GB/T18930-2002 耐火材料术语GB/T 15545-2020 中文标准名称:不定形耐火材料包装、标志、运输、储存GB/T 2994-2008高铝质耐火泥浆YB/T114—2016硅酸铝质隔热耐火泥浆GB/T 4513.1-2015不定形耐火材料　第1部分:介绍和分类YB/T 5083-2014粘土质和高铝质致密耐火浇注料等，●提供产品进货验证记录：记录了进货情况及检验情况。——查：2021年12月 18日 采购清单检验记录 产品名称：CA-50铝酸盐水泥性能要求： 耐压强度（3d胶砂）≥3MPa、耐折强度（3d胶砂）≥5MPa 、耐火度：≥1750℃检验项目： 质量证明书、进货数量、牌号、产地、出厂日期等验证结果：合格 验证人：赵润林 2021.12.18——查：2021年12月12日 产品名称：骨料技术要求：颗粒级配（3-0.15），耐火度≥1750℃检验项目：质量证明书、进货数量、牌号、产地、出厂日期等验证结果：合格 验证人：赵润林 2021.12.18......●过程检验：过程检验见8.5.1工序控制记录●成品出厂测试：——查：2021年12月 26日 产品名称：不定型耐火材料（振捣型）规格型号：（振捣型）出厂检验项目：耐压强度（3d胶砂）≥3MPa、耐折强度（3d胶砂）≥5MPa 、耐火度：≥1750℃检验项目： 质量证明书、进货数量、牌号、产地、出厂日期等。 检验结论：合格 验证人：崔冬梅 2021.8.36另抽其他规格、其他批次的不定型耐火材料的成品检验记录，其检验过程符合要求，不再赘述。●企业的检验过程控制符合要求 |  |
| 不合格输出的控制 | 8.7  | 编制《不合格品控制程序》，其规定了不合格品的识别、隔离、标识、评审及处置方面的要求。在产品进货检验中出现的不合格可进行退货处理，在产品交付后出现不合格可进行换货或退货处理。目前没有发生不合格的情况。经查，符合要求。 |  |