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:王志 陪同人员：黄易 | 判定 |
| 审核员：文平 审核时间：2022.05.28 |
| 审核条款： |
| 理解组织及其环境#有影响的内、外部因素主要有哪些？.对这些内、外部因素的相关信息进行监视和评审的情况如何？ | **4.1** | 公司制定有《内、外部环境风险和机遇分析表》，确定对公司有利的内外部环境因素有：公司全体员工的服务、产品质量意识比较强，产品、服务质量在同行业中比较领先。对公司不利的内、外部因素有：市场竞争非常激烈，利润不断降低、员工成本增加。公司通过业内展会、同行交流、座谈会、工作例会、QQ、微信等进行内外部沟通，并定期进行评审。查见《内、外部环境风险和机遇分析表》内部环境，人力因素，目前情况：人力资源充足，不利情况：部分岗位技能弱，整改决策：加强岗位培训；抽查关于内、外部环境评审记录，记录内容详实。 |  |
| 理解相关方的需求和期望#与组织质量管理体系有关的相关方有哪些？.相关方有哪些要求？.对相关方及其要求的监视和 评审如何？ | **4.2** | 公司确定的相关方有员工、股东、银行、主管部门、供应商、客户等。理解员工诉求的形式为谈心、会议等；理解银行等相关方的形式主要为电话沟通、上门拜访等；员工关注的主要问题有工资、待遇、晋升机制、福利等，供应商关注的主要问题是回款时间等。对相关方的要求的监视和评审的方法多样，通过QQ和微信等现代通讯手段是常用的便捷而又高效主要方法。查见《相关方要求识别和控制》相关方：员工、股东、银行、主管部门、供应商、客户等其中顾客的需求和期望：产品质量符合顾客要求、及时交货、价格合理、服务及时等；通过ISO9001:2015对企业的影响：影响公司的业务；监测指标：产品交付合格率、产品交付履约、顾客满意度等； |  |
| 确定QMS范围#质量管理体系的边界和范围。是否形成文件？是否考虑了各种内外部因素、相关方要求及其产品或服务？质量标准是否存在不适用于该范围的情况？若有,是否说明理由？若有理由,是否合理？ | **4.3** | 公司确定的质量管理体系的范围为：互感器的生产。经识别，组织依据ISO9001：2015版标准的要求建立、实施、维护质量管理体系，符合标准要求。不适用条款:8.3。公司的产品按客户要求及国家相关法律法规和标准进行生产，生产工艺成熟固定，不涉及新的产品的设计，故8.3不适用注册地址：重庆市江津区珞璜镇珞璜工业园区B区津东路1号6幢1/夹/2-2号生产/经营地址：重庆市江津区珞璜镇珞璜工业园区B区津东路1号6幢1/夹/2-2号 |  |
| QMS及其过程#是否按照标准的要求，建立、实施、保持和持续改进质量管理体系？所需的过程包括哪些？是否形成必要的文件化信息以支持过程运行？是否必要的文件化信息作为运行证据？ | **4.4** | 公司按照ISO9001:2015标准的要求，建立、实施、保持和持续改进质量管理体系，策划质量手册、程序文件、作业文件，包括所需过程及其相互作用，制定有风险管理控制办法，确定产生非预期的输出或过程失效对产品和顾客满意带来的风险，以及应对措施。组织制定有管理评审控制程序，定期进行体系评审，必要时变更过程，以确保过程持续产生公司期望的结果。经现场确认，特殊过程：焊接及浇注。---公司外包过程：无。 |  |
| 领导作用和承诺/5.1.1总则#最高管理者通过哪些活动证实其对质量管理体系的领导作用和承诺？ | **5.1** | 总经理：王志 组织代表：王志公司总经理承诺建立、实施、保持和改进QMS，并对QMS的有效性负责。并组织落实其管理职责内的各项工作。最高管理者组织公司相关人员并制定了质量方针和质量目标，并与组织环境相一致，与组织的战略方向一致。根据总经理的谈话沟通，组织的质量管理体系要求已渐渐融入组织的业务过程中。组织已使用过程方法和基于风险的思维进行体系的运行。最高管理者针对体系的运行，提供了所需的资源。向全公司强调遵守法律法规、质量管理、符合质量管理体系的要求及达到顾客满意的重要性。形成制度化，把质量目标进行层层分解落实到各部门，规定了定期检查落实的情况。不断强调负责人制度，并制定了各部门负责人的职责、权限，并在全公司宣贯。 基本符合要求。 |  |
| 以顾客为关注焦点#最高管理者通过哪些活动证实其以顾客为关注焦点的领导作用和承诺？ | **5.1.2** | 公司从采购、产品生产、售后服务各个环节注重培养员工顾客满意的意识，领导对顾客满意比较关注，认识到没有顾客就没有公司的市场。公司在各个方面努力提高顾客满意率。注重服务和企业形象。努力寻求顾客满意。 |  |
| 方针（含制定/沟通） | **5.2** | 公司的质量方针是：“质量为本、信誉至上，持续改进，争创一流，满足要求。”公司建立的质量方针基本满足标准各项承诺的要求，能为质量目标的制定提供框架，基本符合要求。主要通过日常工作会议、口头交流等将质量方针的要求向全员传达和灌输，确保员工增强顾客满意和守法意识。 |  |
| 岗位/职责/权限#组织内的岗位设置如何？职责和权限如何得到分派、沟通和理解？ | **5.3** | 公司在建立管理体系之初，对各部门的职责权限进行了划分，在质量手册中确定了公司组织机构图，策划：管理层、行政部、供销部、生产部、技质部，对应每个部门有职能分配表，在5.3职责和权限中对各部门职责权限进行了规定，质量体系负责人由：黄易负责，各部门基本清楚其职责，文件描述职责与实际基本符合。 公司策划有《风险分析及其对策报告》，考虑到4.1所描述的因素和4.2所提及的要求，确定需要应对的风险和机遇包括：技术管理风险、采购风险控制、产品质量风险控制、研发能力风险控制及短交期风险控制以及其他风险控制。组织发生变更时能保持体系的正常运行和完整性。 |  |
| 应对风险和机遇的措施（含6.1.1和6.1.2）#确定的需应对的风险和机遇有哪些？.策划应对风险和机遇的措施有哪些？.如何整合并实施这些措施？.如何评价这些措施的有效性？.措施是否与风险和机遇的影响程度相适应？ | **6.1** | 公司策划并批准实施《风险和机遇分析表》，内容包括风险及机遇的识别、风险及机遇的评估、风险及机遇应对措施、执行情况、涉及的场所及部门等；查见《风险和机遇评估分析表》：1. 类型：外部因素；

类别：法律、法规内容的变化：风险：公司前几年获得了质量管理体系认证，在市场竞争中牌比较有利的位置，符合国家关于深化体系建立质量管理体系的要求。机遇：公司产品机构调整，给公司带来潜在的客户应对机遇及措施：供销部加大市场开拓，主要职能部门按照要求加强相关产品销售区域所在地法政策的收集评价。针对外部因素，还分析了市场、供应商要求、法律法规的变化等。1. 类型：内部因素；

类别：售后服务：风险：公司产品售后服务处理不好，顾客埋怨投诉较多，会严重影响公司产品的销售，会给公司发展带来较大的风险；机遇：售后服务处理得当，会给公司带来额外的发展机遇。应对机遇及措施：供销部和质量管理部要严格按照售后服务管理规定，做好客户服务工作，提高客户满意度。针对内部部因素，还分析了财务状况、人力资源、基础设施等。应对风险和机遇的措施与其对于产品和服务符合性的潜在影响相适应。 |  |
| 质量目标及其实现的策划（含6.2.1/6.2.2） | **6.2** | 公司的质量目标为： a、产品一次交验合格率98%；b、交货期满意率90%c、顾客满意率95%以上查2022年1月-4月《部门质量目标测量报告》a、产品一次交验合格率97%；b、交货期满意率90%c、顾客满意率96%公司的上述质量目标与公司的质量方针保持了一致，包括了满足产品要求所需要的内容，可以测量。经核查，公司已将质量目标分解到各职能部门，制订了各部门的质量目标，基本能结合各部门工作实际，符合要求。提供有公司及各部门质量目标分析统计报告，实施情况具体见各部门审核记录。公司建立的文件化的质量管理体系基本保持未变，保持了质量管理体系的完整性、一致性，持续满足了质量管理体系的要求。 |  |
| 变更的策划 | **6.3** | 查，公司的质量管理体系要求：当公司质量管理体系变更时，应考虑：1.变更的目的及潜在后果；2.体系的完整性；3.资源的可获得性；4.责权的分配和再分配等因素。经查：公司管理体系暂无变更。 |  |
| 资源总则 | 7.1.1 | 查问总经理，公司运行2015版质量管理体系策划有资源需求。在提供资源方面充分考虑了内部资源的实际情况，存在的不足将通过从外部引进相应的人力、硬件等资源进行补充。近一年来资源需求无变化，人员、设备设施、生产场地无变化。 |  |
| 管理评审9.3.1总则9.3.2管评输入9.3.3管评输出 | **9.3** | 查，公司的质量体系策划了管理评审的管理要求。查，管理评审记录：本次评审时间：2022年1月15日（上次管理评审时间为2021年1月20日，符合策划要求）主持人：王志 总经理提供管理评审会议签到表。管理评审的输入资料主要是各部门提供的工作总结，内容比较笼统，已与负责人口头提出。查，管理评审输入资料：各部门工作报告，主要内容涵盖了公司质量方针、目标适宜性，质量目标完成情况报告，公司质量管理体系运行实施情况，取得的成绩，资源状况，服务质量状况，过程控制情况，采取纠正和预防措施情况，顾客满意情况，公司全员质量意识、法规意识和顾客满意意识、组织机构和资源配置情况、体现改进建议、内审结果、与QMS相关的内、外部因素变化、有关QMS绩效和有效性的信息、资源的充分性、应对风险和机遇采取措施有效性、改进的机会，上次管评的改进跟踪情况等。输入内容基本满足输入要求。查管理评审输出：提供有《管理评审报告》：公司的质量方针、质量目标和质量管理体系基本是适宜、充分、有效的，能以防止不合格来满足顾客要求，符合相关法律法规的要求和规定，能够贯彻我公司的质量方针，实现我公司的质量目标，已建立了自我发现问题和持续改进质量管理体系有效性的机制。本公司按照ISO9001：2015标准要求，公司采用统计技术对开发技术过程进行分析，过程质量处于受控之中。提出改进需求：由生产部作出安排，推行6S管理，提升效率.管理评审结论：本公司的质量管理体系，基本上是适宜的、充分的和有效的。 |  |
| 总则 | **10.1** | 公司制定系列程序文件《管理评审程序》、《内部审核管理程序》、《改进控制程序》、《监视、测量、分析和评价控制程序》、《不合格品管理程序》等程序文件，对持续改进的过程予以规定，以实现质量管理体系及产品符合性的持续改进。持续改进的过程包含持续改进的提出、立项、不合格的原因的分析、纠正措施的确定、跟踪和评价及负责部门和人员职责等。公司通过质量方针、目标的达成分析、内部质量审核结果、数据资料统计分析、纠正和预防措施和管理评审等方式，以推动质量管理体系的持续改进。 |  |
| 持续改进 | 10.3 | 公司主要按策划的质量手册、程序文件等实施运行，主要采用内审、管理评审、数据分析、纠正和预防措施、质量方针和目标等来实现对质量管理体系的改进，另外主要通过日常工作中发现的问题及时予以调整解决来实现 |  |
| 标准/规范/法规的执行情况、认证证书、标志的使用情况、投诉或事故、监督抽查情况、体系变动、上次审核不符合项的验证。 |  | 现场确认，公司质量管理体系覆盖范围：互感器的生产。提供营业执照（三证合一），检查有效，经营范围包含认证范围。公司严格执行国家及行业标准和法律、法规要求。2021年5月至今，公司没有顾客的重大产品质量投诉，通过顾客满意度调查，顾客对公司提供的产品普遍反映较好。体系运行以来，顾客对质量反应良好，没有重大质量问题和投诉。现场查见认证证书、标志的使用无违规使用情况，体系变动情况：无。2021年来职能部门未对该公司产品进行监督抽查情况.上次审核不符合发生在生产部涉及条款8.5.1确认过程管理，今年审核未有类似不符合发生，不符合整改验证合格。 |  |

说明：不符合标注N

管理体系审核记录表

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 说明：不符合标注N | 涉及条款 | 受审核部门：行政部 主管领导：李雪 陪同人员：黄易 | 判定 |
| 审核员：文平 审核时间：2022.5.28 |
| 审核条款： |
| 岗位/职责 /权限#组织内的岗位设置如何？职责和权限如何得到分派、沟通和理解？ | **5.3** | 查组织编制了《岗位任职要求》等体系文件中已经明确了行政部的岗位职责，具体为：1. 贯彻执行公司的质量方针和目标
2. 完成本部门的质量目标

（3）公司质量体系文件的管理； （4）与产品有关的法律、法规的识别、收集、分发；（5）负责内部审核的工作；（6）负责人员的招聘、培训、考核和任用………部门职责清楚，描述符合部门实际情况。 |  |
| 质量目标及其实现的策划（含6.2.1/6.2.2） | **Q6.2** | 行政部负责人：李雪查《部门质量目标测量报告》 测量时间：2022年 1月-2022年4月培训完成率100%。 实测：100%文件准确发放率95% 实测：100%查2022年培训计划，抽查培训记录，均按照培训计划执行实施。质量目标覆盖相关职能、层次和过程，质量目标与质量方针保持一致基本符合要求。 |  |
| 人员#组织确定的质量管理体系的实施以及过程的运行和控制所需的人员有哪些？.组织提供的人员是否满足需求？ | **Q7.1.2** | 查，公司编制了《人力资源控制程序》，公司确定的质量管理体系的实施以及过程的运行和控制所需的人员包括：各职能部门主管（方针、目标的组织贯彻实施、人员及其能力、意识、沟通等管理）、文员（组织知识、体系文件和记录的管理等）公司从岗位设置、任职资格等方面确定了适宜的人选。查，公司策划了各岗位的人员任职要求，编制有《岗位任职要求》对各岗位人员的技能、教育经历、工作经历、岗位职责、培训等作了具体要求，对总经理、各部门负责人及一般员工等各部门、各岗位的职责和任职要求作了阐述，使与质量相关的岗位任职条件具体化了，为以后招聘工作指明了方面。查见：《岗位任职要求》中总经理任职要求，学历：大专，具有管理经验，熟悉本行业情况，善于分析市场；具备良好的社会关系网络，具备组织市场调研、分析竞争对手的能力等 现场确认，能满足规定要求。 |  |
| 组织的知识 | Q7.1.6 | 公司明确组织知识的概念及其从内部、外部获取并更新知识的来源即包括：内部来源（例如从经历获得的知识；从失败和成功项目得到的经验教训；得到和分享未形成文件的知识和经验，过程、产品和服务的改进结果）；外部来源（如标准；安全会议，从顾客或外部供方收集的知识）。--公司明确组织知识作为公司的重要资源，按内部文件或外来文件予以受控管理，包括必要的分级保密措施。 |  |
| 能力#组织确定人员所需的能力有哪些？.组织如何证明其控制下的人员具备所需的能力？.为获取所需能力采取了哪些措施？.是否保持适当的记录作为证明人员能力的证据？注：采取的适当措施可包括对在职人员进行培训、辅导或重新分配工作，或者招聘具备能力的人员等 | **Q7.2** | 公司确定了从事的工作影响质量管理体系绩效和有效性且在公司控制范围内的人员所必要的能力，这些能力主要是基于适当的教育、培训或经历等。公司对每个从事影响产品符合性要求及从事的工作影响质量管理体系绩效和有效性的工作人员的能力进行识别，制定培训制度、有计划有目的、系统地提供培训以满足这些需求。适用时，采取措施（包括：培训、辅导、重新分配工作或招聘具有能力的人员）获得所需的能力，并评价措施的有效性。保留适当的形成文件的信息，作为人员能力的证据。特种人员资质要求；无查见2022年度培训计划共4次，已完成的培训记录3次。1）：2022-1-25培训内容：ISO9001：2015标准和质量文件。培训人员：黄琴、李雪、喻东等；效果评价：达到培训效果，学员基本掌握所学内容，效果良好。评价人：黄易2）：2022-5-21培训内容：设备操作规程。培训人员：生产部全体人员等；效果评价：达到培训效果，学员基本掌握所学内容，效果良好。评价人：黄易………查，其他培训记录按培训计划开展实施。公司人员能力管理符合要求。 |  |
| 意识 | **7.3** | 公司通过宣导、培训、制度约束等方式确保员工能意识到他们从事的活动的相关性及重要性，以及他们对贯彻质量方针、达成质量目标及实现QMS的有效性的积极贡献，以及其不符合QMS要求的后果。---经与黄易、黄明两位员工沟通了解，其2位均基本具备以上必要的质量意识和质量管理体系相关意识。 |  |
| 沟通 | Q7.4 | 在公司内部主要采用口头、电话、会议、面谈等形式就与生产有关问题及与质量管理体系有关问题进行沟通，基本有效。未发生由于沟通不到位而影响工作的情况。 相关方的沟通主要体现在和顾客的沟通方面，经常性的对顾客进行走访，了解顾客的意见。售前：走访用户、电话沟通、了解相关信息等，与顾客签订合同、接收计划订单。售中：组织按期交付，解决用户对进度、交付要求等关切问题；售后：与客户保持密切沟通，不定期回访用户，并对顾客反馈问题解答。针对存在的问题及时进行处理。定期发放顾客满意度调查，了解顾客满意或不满意的信息，并积极应对，确保顾客满意。对顾客一般提出的问题，由专业相关人员负责解决。自体系运行以来，没有发生严重的顾客投诉事件。 |  |
| 形成文件的信息/7.5.1总则#组织质量管理体系包括哪些文件？是否满足标准的要求和确保质量管理体系有效性的需要？ | **Q7.5.1** | 公司的质量管理体系文件----包括一级文件：质量管理手册二级文件：程序文件三级文件：管理规定或制度四级文件：表格和检查表。--此外，外来文件即外部提供的文件,包括标准、与产品质量有关的文件。通常属于第三级文件，并得到及时识别和分发控制。 经查：公司提供的各级体系文件总体满足标准的要求和确保QMS有效性的需要。 |  |
| 创建和更新#在创建和更新文件时，是否确保了适当的：a）标识和说明；b）格式和媒介；c）评审和批准，以确保适宜性和充分性。 | **Q7.5.2** | 抽查3-5个体系文件如：质量手册、程序文件、管理制度、岗位职责等均有适当的标识和说明、相对固定的格式、纸质和电子档为载体、文件发布前均的得到评审和批准，从而确保了适宜性和充分性；记录得到确认等。现场抽见《质量手册》文件编号：QMS/A-2017 版本号：A版2017.11.1发布 编制：行政部 审批：王 志抽见文件《程序文件》文件编号：TZDQ /CX--2017 版本号：A版2017.11.1发布 编制：行政部 审批：王 志 以上文件均有编审批，发布实施日期及发放编号、受控状态。 |  |
| 形成文件信息的控制#如何控制文件和记录？是否在需要时和需要的地方可获得相关文件？是否采取了措施防止泄密、不当使用和不完整？是否关注下列活动：a）分发、访问、检索和使用；b）存储和防护，包括保持可读性；c）更改控制；d）保留和处置。识别的外来文件有哪些？如何对外来文件进行控制？是否对记录实施了保护，防止非预期的更改 | **Q7.5.3** | 使用文件的现场抽查确认，未发现不适宜或缺失的文件。--公司对重要的文件信息通过权限控制分发或禁止复印外传等予以保密。--现场确认：各级文件的分发、访问、检索和使用、存储和防护等均符合规定要求。查，程序文件：公司编制了《文件和资料控制程序》、《记录控制程序》，规定了体系文件的编制、审核、批准、受控、使用、报废等要求。查见：程序文件有21个，查：《受控文件清单》里面包括：质量手册、程序文件、岗位职责等。查见：《文件发放、回收记录》程序文件、质量手册等进行了发放；有文件编号、分发号，版本，部门签收等内容，暂无回收记录发生。可获得该文件的有效版本：《质量手册》现行版本为A/0版以上文件字迹清楚，审批齐全，受控标识完整保存完好，易于识别查《外来文件清单》,里面包括：中华人民共和国安全生产法、中华人民共和国产品质量法等法律法规；GB1208－2006《电流互感器》、GB1207-2006 《电压互感器》等标准及技术协议。查体系文件，公司编制了《记录控制程序》，对记录的控制作了具体规定。《质量记录清单》，规定了保存期以及保存的部门。查：《记录清单》：有《文件发放、回收登记表》、《合同评审表》、《合格供应商评价表》、《员工培训记录》等。规定了保存部门和保存期限，根据情况相关安全记录保存期限分为：3年。现场查见，对记录的保存不够规范，已现场口头提出。 QMS运行至今文件更改和作废情况未发生。在“文件资料控制程序”中对如发生以上情况均有明确规定。 |  |
| 内部审核(含9.2.1和9.2.2) | **9.2** | 编制有《内部审核管理制度》，制度中规定公司确定质量管理体系覆盖的每年（12个月）至少接受一次涉及所有条款活动的内部审核。提供有年度内部审核计划包括审核目的、范围、依据、频次、审核方式、审核日程安排。本次审核时间：2022年1月5日 （上次内审时间为：2021年1月10日，符合策划要求）范围：公司质量体系覆盖的各部门、所有过程。审核审核组组长：组长：黄易（技质部）组员：黄琴（行政部）查公司内审员经培训、内审员授权书，内审员基本能满足内审的能力要求；查《管理层审核检查表》，《行政部审核检查表》、《供销部审核检查表》，《生产部审核检查表》、《技质部审核检查表》等审核过程及条款基本齐全，未出现审核本部门情况。对应有按审核计划实施审核的现场审核检查表，有审核条款、审核项目及审核记录，有基本内容，但记录较为简单。查，《内部审核报告》，审核结论：公司质量管理体系基本符合ISQ9001：2015质量管理体系要求，且运行有效。此次共开据《内审不符合项报告》1份涉及供销部8.4.1条款“抽查2021年供方绩效评价，不能提供评价资料”查不符合报告，对不符合项进行了分析，并制定了纠正措施，进行了验证，不符合纠正措施已经关闭。提供有《内部审核报告》查，审核结论：公司质量管理体系的建立符合标准要求、实施有效。通过内部审核，公司质量管理体系的建立实施是有效的，符合标准要求。公司内审基本符合要求。 |  |

说明：不符合标注N

管理体系审核记录表

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 说明：不符合标注N | 涉及条款 | 受审核部门：供销部 主管领导： 朴俊茹 陪同人员：黄易 | 判定 |
| 审核员：文平 审核时间：2022.5.28 |
| 审核条款： |
| 岗位/职责 /权限#组织内的岗位设置如何？职责和权限如何得到分派、沟通和理解？ | **5.3** | 查《岗位职责及权限》，已经明确了供销部的岗位职责，具体为：主要职责如下：1) 负责产品的交付，合同的签订及评审；2) 负责市场调研工作和收集有关信息传达到本公司内各部门；3)负责组织公司各职能部门对合同进行评审;4） 负责产品的采购、验收；5) 负责将有关信息传达到本公司内各部门。6) 负责合格供方的评价及再评价；………部门负责人熟悉本部门职责。 |  |
| 质量目标及其实现的策划（含6.2.1/6.2.2） | **6.2** | 供销部负责人：朴俊茹查《部门质量目标测量报告》 测量时间：2022年1月-2022年4月1）满意度持续达到95%以上 实测：96%2）合同评审率100% 实测：100%3）交货期满意率90% 实测：90%4）采购产品一次检验合格率＞96% 实测：97%符合要求目标量化情况良好，质量目标缺乏指标实际完成的实证性资料。已跟负责人沟通。 |  |
| 顾客沟通 沟通的内容 | **Q8.2.1** | 组织按质量手册制定并实施顾客沟通的要求，供销部采用上门拜访、电话、网络等方式与顾客进行沟通。了解客户要求的相关信息；问询、合同或订单的处理，包括对其修改；顾客反馈，包括顾客抱怨；当有重大异常时，制定有关的应急措施及客户特定的要求。 |  |
| 与产品和服务有关要求的确定#产品和服务的要求规定是否含:1）适用的法律法规要求；2）组织认为的必要要求。对于提供的产品/服务，组织声称的要求有哪些？是否满足？ | **Q8.2.2** | 组织编制的质量手册规定，对市场进行调研，定向顾客提供的产品和服务的要求，从以下几个方面来确定与服务有关的要求：（1）顾客对产品规定的要求,包括产品内容、技术、进度和费用要求及后期服务要求； （2）与产品有关的法律、法规要求；（3）公司确定的其他附加要求；顾客有合作意向时，介绍公司产品，了解顾客对产品的要求，并结合标准要求进行确定，且明示在合同或订单上，确定顾客对产品的具体要求。抽产品供货合同：顾客：遵义长征高低压电器有限公司订单编号：渝TZ-2205019销售产品：互感器（型号见合同清单）签订时间：2022年5月7日合同明确了产品名称、规格、产品价格、质量要求、验收交付、违约等。二、贵阳佳成电器有限公司合同编号：渝TZ-2203132产品：互感器（型号见合同清单）签订时间：2022.3.19合同明确了产品名称、规格、产品价格、质量要求、验收交付、违约、交期等。基本符合标准要求。 |  |
| 与产品和服务有关要求的评审#在承诺向顾客提供产品和服务之前，是否对各项要求进行评审？#评审的要求 | **Q8.2.3** | 为了明确与产品有关的要求，确保公司有能力满足顾客要求；组织编制了《质量手册》规定：在公司向顾客做出提供产品的承诺之前对产品有关要求进行了评审。抽查:《客户评审确认记录表》◆评审日期：2022年5月6日（合同签订前）顾客名称：遵义长征高低压电器有限公司产品名称：互感器（型号见合同清单）评审内容：能满足对方要求；产品技术要求：本公司的技术能力是否满足客户要求；本公司生产能力是否满足客户的需要；交期是否满足客户要求，是否能满足款项支付。 评审人：朴俊茹、黄易、王强评审结论：同意签订该合同。批准：王志◆评审日期：2022.3.17（合同签订前）顾客名称：贵阳佳成电器有限公司产品名称：互感器（型号见合同清单）评审内容：能满足对方要求；产品技术要求：本公司的技术能力是否满足客户要求；本公司生产能力是否满足客户的需要；交期是否满足客户要求，是否能满足款项支付。评审人：朴俊茹、黄易、王强评审结论：同意签订该合同。批准：王志基本满足要求 |  |
| 产品和服务要求的更改策划，若产品和服务要求发生更改，相关的文件是否得到修改？相关人员是否知道已更改的要求？ | **Q8.2.4** | 负责人讲：2021年4月至今，没有发生合同更改的情况，如果需要更改，需对更改内容重新评审。并将变化的要求及时通知有关人员。 |  |
| 顾客或外部供方的财产 | Q8.5.3 | 查，公司对顾客财产的管理要求。询问部门负责人，公司的顾客财产主要为顾客信息和合同等，有专人对顾客财产进行登记管理，未出现因管理不善出现顾客信息泄漏或丢失的情况。现场查看，顾客财产管理基本受控。 |  |
| 交付后活动 | Q8.5.5 | 查问，对于已经交付的产品，公司承诺：产品交付后随时跟踪质量状况，发现问题，及时上门进行解决。组织有专人对客户提出的问询、反馈、投诉进行及时的解答，如遇产品质量或技术方面的问题，派技术人员远程或上门解决，解决不了的采取退换的形式予以处理。按合同约定，产品的质保期为一年。查，2021年至今暂无客户反馈投诉产品质量问题， |  |
| 顾客满意#产品和服务相关交付后活动是否含：#顾客对其需求和期望获得满足的程度的感受是否得到监视？.组织是如何确定这些信息的获取、监视和评审方法的？注：监视顾客感受的例子可包括顾客调查、顾客对交付产品或服务的反馈、顾客会晤、市场占有率分析、赞扬、维修索赔和经销商报告。 | **9.1.2** | 公司主要通过日常口头交流、电话回访、登门拜访、定期发放《顾客满意度调查表》等形式来收集了解顾客是否满意的信息。提供有《顾客满意度调查表》2022年01月，调查表共4份 ：--调查内容包括：价格、质量、服务、交付等。--统计分析结果：96分--暂无明显需实施纠正措施的改进事项。见《客户满意度分析报告》，顾客对质量、服务、价格、交付均较为满意，负责人讲今后在产品及售后上将力求努力改善，提高顾客满意度。近一年无顾客流失的情况。 |  |

说明：不符合标注N

管理体系审核记录表

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 说明：不符合标注N | 涉及条款 | 受审核部门：技质部 主管领导：黄易 陪同人员：黄易 | 判定 |
| 审核员：文平 审核时间：2022.5.28 |
| 审核条款： |
| 组织的角色、职责和权限 | Q5.3 | 查技质部主要工作职责：1、负责本公司的技术策划工作；2、负责生产过程中的质量控制、检验和不合格的控制；3、负责本公司产品的检验工作；4、负责对本公司监视和测量设备的管理工作。………部门岗位基本符合要求。 |  |
| 目标及其实现的策划 | Q6.2 | 查《部门质量目标分解表》该部门的质量目标为：1）产品漏检率0；2）检测设备送检率100%查，2022年1月-4月《部门质量目标完成情况统计表》对部门目标进行考核，综合完成情况为：1）产品漏检0次；2）检测设备送检率100%基本达到目标要求。目标量化情况良好，质量目标缺乏指标实际完成的实证性资料。已跟负责人沟通。 |  |
| 监视和测量资源 | Q7.1.5 | 查《监测和测量装置一览表》生产车间及检验部门均按策划的要求配置了相应的检测设备，其中包括标准电压互感器、标准电流互感器、耐压测试仪、电压互感器负载箱、电流互感器负载箱、数字互感器校验仪器、轻型高压试验变压器、绝缘电阻表等均采用委外送检。抽查在用检测设备：标准电压互感器、标准电流互感器、耐压测试仪、电压互感器负载箱、电流互感器负载箱、数字互感器校验仪器、轻型高压试验变压器、绝缘电阻表等能提供有效的的检定或校准证书（详见附件）。 |  |
| 运行策划和控制 | Q8.1  | 公司主要生产产品：互感器的生产。公司产品执行标准：图纸和技术要求，GB20840.1－2010《第1部分：互感器技术要求》、GB20840.2－2014《第2部分：电流互感器技术要求》、GB20840.3-2013 《第3部分：电压互感器技术要求》等标准。技质部负责产品实现和服务提供的策划，策划输出的具体结果包括以下内容：a）确定产品和服务的要求；--图纸、技术要求；b）建立过程准则以及产品和服务的接收准则；---图纸、技术文件。c）确定符合产品和服务要求的资源；---工艺流程图、作业指导书d）按照准则实施过程控制；---生产和服务过程监控e）保持、保留必要的文件和记录。---文件和质量记录---策划输出经过评审及跟进、必要的更改控制及批准等以适合组织的运行需要。----人员需求策划，根据岗位要求，明确了岗位要求，人员均培训合格才上岗，----生产车间及检验部门均按策划的要求配置了相应的检测设备，其中包括标准电压互感器、标准电流互感器、耐压测试仪、铁芯测量测试仪、电压互感器负载箱、电流互感器负载箱、数字互感器校验仪器、轻型高压试验变压器、带表卡尺、绝缘电阻表等，能满足产品测试要求。---互感器工艺流程：原料检验--铁芯测磁——铁芯包扎——二次线圈绕制——除漆、搪锡——误差调整——一次线圈绕制——误差检验---嵌件焊接---装模浇注----绝缘检验---误差检验---包装----需确认/关键过程：焊接、浇注----外包过程：无----经确认：暂无策划的更改。 |  |
| 设计和开发策划 | Q8.3 | 公司的产品按客户要求及国家相关法律法规和标准进行生产，生产工艺成熟固定，不涉及新的产品的设计，故8.3不适用。该条款的不适用不影响提供满足客户需求及法律法规要求的产品。 |  |
| 产品和服务放行 | Q8.6 | 公司为验证产品和服务的要求是否得到满足对需实施监视和检验的阶段、过程、项目及记录等予以规定，查见公司检验规范规定了原材料、生产过程、成品出厂所有产品的检验方法、标准。公司明确对各阶段产品和服务的放行均须实施必要的记录并保留。查见：生产及检验执行标准：国家相关标准、产品图等标准以及客户订单要求。对各阶段检验标准及检验方法等做了规定。抽查原材料检验，依据图纸抽见：2022.4.20材料名称：模具，型号：LZZB-10检验项目:外观、尺寸、表面处理。检验员：黄易 结论：合格抽见：2022.3.11 材料名称：硅钢铁芯，型号：JDZ(J)-10检验项目:外观，尺寸、数量、检验报告。检验员：黄易 结论：合格抽见：2022.4.23材料名称：环氧树脂，材料牌号：9401（W）检验项目:外观，重量、牌号与订单一致、客户提供出厂检验报告。检验员：黄易，结论：合格抽见：2022.4.27材料名称：漆包线，线径：φ0.18检验项目:外观，尺寸、重量、材质报告。检验员：黄易 结论：合格抽见：2022.4.22材料名称：铜排 1×30检验项目:外观、尺寸、重量。检验员：黄易 结论：合格其他原材料均按要求进行检验合格入库要求执行。公司根据产品检验标准和生产工艺的要求在各生产关键工序均设置了验收控制点，有专职质检员负责检验及验收。 抽《半成品检验记录》抽：2022.5.21产品名称：JDZJ-10电压互感器加工工序：铁芯测磁——铁芯包扎——二次线圈绕制——除漆、搪锡 检验项目：检验记录（数据） Ih%(额定电压百分比） 标准 上限 下限  80% ±0.2 -0.09 0.11  100% ±0.2 -0.09 0.10120% ±0.2 -0.09 0.13外观：要求除漆干净、无杂质，搪锡均匀，不沾杂质。结论：合格检验员：李友霞抽：2022.05.12产品名称：LZZBJ9-10电流互感器 300/5A 0.2S加工工序：一次线圈绕制检验项目：检验记录（数据） Ih%(额定电压百分比） 标准 上限 下限  1% ±0.2 -0.18 0.20  5% ±0.2 -0.14 0.1620% ±0.2 0.11 0.14100% ±0.2 -0.11 0.10120% ±0.2 -0.11 0.11结论：合格检验员：古小玲抽：2022.5.17产品名称：LMZ2-0.66低压电流互感器 200/5A 0.2S检验项目：检验记录（数据） Ih%(额定电压百分比） 标准 上限 下限  1% ±0.2 -0.12 0.115% ±0.2 -0.10 0.1120% ±0.2 -0.05 0.11100% ±0.2 0.02 0.10120% ±0.2 0.02 0.09结论：合格检验员：古小玲查成品检验（在包装前进行检验，主要检外观、尺寸、电压电流误差等）。根据检验结果，合格品包装入库；依据GB20840.1－2010《第1部分：互感器技术要求》GB20840.2-2014 《第2部分：电流互感器技术要求》检验GB20840.3-2013 《第3部分：电压互感器技术要求》检验。抽见：2022年5月《合格证明书》：名称:JDZX10-10电压互感器数量：1件，编号：22302258检验方式：全检检验项目：检验记录（数据） Ih%(额定电压百分比） 标准 上限 下限  80% ±0.2 -0.09 0.11  100% ±0.2 -0.09 0.12120% ±0.2 -0.09 0.13标志检验：正确、极性：减。耐压测试：28kV 、280V 绝缘电阻：一次对二次及对地≥2500M、二次对地≥500M检验结果：合格 检验员：李友霞抽见：2022年5月：名称:LZZB-10电流互感器数量：1件，编号：22205538检验项目：检验记录（数据） Ih%(额定电压百分比） 标准 上限 下限  1% ±0.2 -0.18 0.20  5% ±0.2 -0.145 0.1620% ±0.2 -0.11 0.14100% ±0.2 -0.11 0.14120% ±0.2 -0.11 0.14标志：一次及二次标识清楚正确。耐压测试：42kV 、3kV 绝缘电阻：一次对二次及地≥2500M、二次对地≥500M；匝间试验：40A，1min正常检验结果：合格 检验员：古小玲抽见：2022年5月：名称:LMZ4D-TZD1低压电流互感器数量：1件，编号：22000254检验项目：检验记录（数据） Ih%(额定电压百分比） 标准 上限 下限  1% ±0.2 -0.12 0.115% ±0.2 -0.10 0.1120% ±0.2 -0.05 0.11100% ±0.2 0.02 0.10120% ±0.2 0.02 0.09表面要求：标识清楚。耐压测试： 3kV 绝缘电阻：二次对地≥300M检验结果：合格 检验员：古小玲查: 委外检测报告，近一年有一个新产品型式 试验批准，型号：LZZBJ9-10。型式评价报告见附件公司对特殊放行或紧急放行情况予以界定，原则上，一般情况下不许特殊放行或紧急放行；若特殊情况下，要实施紧急放行时，一定要得到生产、技术部负责人许可、公司总经理批准，适用时得到顾客的批准后方可实施。体系运行至今尚未发生特殊放行或紧急放行的情况。 |  |
| 不合格输出的控制 | Q8.7 | 公司明确各类、各阶段的不合格的控制管控要求，包括输入（来料）阶段、过程监视和测量阶段、输出（出货）阶段的不合格之识别、确定、标识、处置措施等，详见《不合格控制程序》---公司明确并实施处置不合格输出的途径，并实施对不合格的处置方法选择、采取措施的程度取决于不合格的性质及其对产品和服务的影响程度。实施对适用于纠正的不合格输出，在进行纠正之后须实施再验证。---公司明确并实施不合格处置后须保留相关的记录公司编制了《不合格品控制程序》，对不合格品的控制及其职责、权限及要求进行了规定。抽查《不合格处理单》1）日期：2022年1月14日 不合格描述：LZZB-10电流互感器浇注外观有气泡孔。处理方案：打磨、补料浇注返工验证人：古小玲经查，该公司体系运行以来没发生对不合格品进行让步放行的情况，部门对不合格品的性质、处理的措施及结论的结果进行了记录及保持。但记录保存较为散乱。  |  |
| 总则 | 9.1.1 | 对整个质量管理体系过程进行的监视和测量，主要通过内审、管理评审、监视和测量设备等对互感器的生产过程进行监视，通过质量目标的定期考核对目标完成情况进行监测。查质量手册，规定了产品实现全过程的监视和测量方法、形式：合同评审准备活动、采购验收、生产过程等监视和测量。通过日常与顾客沟通，反馈问题等来实现对整体情况的掌控，对日常发现的问进行改进等。 |  |
| 分析和评价#组织如何分析和评价监视和测量获得的数据和信息？.是否利用分析结果予以评价：a）产品和服务的符合性；b）顾客满意程度；c）质量管理体系的绩效和有效性；d）策划是否得到有效实施；e）针对风险和机遇采取措施有效性；f）外部供方的绩效；g）质量管理体系改进的需求。注：数据分析方法可包括统计技术。 | Q9.1.3 | 1.质量手册及相关文件中对收集过程、体系数据的范围、类型、统计方法进行了规定。 2.查顾客满意度调查表：公司2022年1月以问卷形式对顾客进行了满意度调查，共计发放4份，回收4份。对公司的产品质量、服务、性能指标、价格、交付等项进行打分。查《顾客满意度分析报告》对满意度进行了统计；通过统计顾客满意率为96分。2.查质量目标统计等记录，公司2022年1月至2022年4月数据统计的结果为：a、不合格品处理率100%； 实测：100%b、交货期满意率90% 实测：100%c、满意度持续达到95%以上 实测：96分d、培训完成率 实测：100%C、合同评审率：100% 实测：100%。。。。。。3.查《管理评审资料》对过程和产品的特性及趋势、供方、顾客满意、服务的符合性进行了分析，均较满意。 根据组织提供的相关文件资料，数据分析深度不够，缺乏实质性的支持性数据文件，现场已经口头提出。 |  |
| 不合格和纠正措施（含10.2.1和10.2.2） | **10.2** | 公司制定《改进控制程序》，实施纠正措施，消除不合格的原因，以防止其再发生。在管理制度中规定了对不合格品的处理要求，不合格品处理程序和机构健全提供有《纠正和预防措施处理单》1份时间：2022年4月8日 责任部门：生产部不合格事实描述：2022年4月8日,检查绕线处，线圈产品无标识情况。原因分析：经分析，操作工未按要求标识匝数、规格以及检验状态。纠正措施：1、加强绕线工序员工的工艺培训2、要求专人每天对产品状态标识进行检查。纠正措施完成情况：已经按纠正措施实施 措施验证：实施有效验证人：黄易纠正措施实施基本有效。 |  |

说明：不符合标注N

管理体系审核记录表

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 说明：不符合标注N | 涉及条款 | 受审核部门：生产部 主管领导：王强 陪同人员：黄易 | 判定 |
| 审核员：文平 审核时间：2022.05.28 |
| 审核条款： |
| 组织的角色、职责和权限 | Q5.3 | 查生产部主要工作职责：1. 负责生产计划的安排和生产进度的控制，完成生产任务；
2. 负责生产设施设备的维护保养；

………部门岗位基本符合要求。 |  |
| 目标及其实现的策划 | Q6.2 | 查《部门质量目标分解表》该部门的质量目标为：1）设备保养率100%；2）产品交付合格率100%；3）生产任务完成率：100%4）工序产品一次检验合格率：95%查，2022年1-2022年4月《部门质量目标完成情况统计表》对部门目标进行考核，综合完成情况为：1）设备保养率100%；2）产品交付合格率100%；3）生产任务完成率：100%4）工序产品一次检验合格率：97%基本达到目标要求。目标量化情况良好，质量目标缺乏指标实际完成的实证性资料。已跟负责人沟通。 |  |
| 生产和服务提供的控制1. 是否明确了该工序作业依据，具体有哪些是否为最新版本。
2. 使用的生产、监视设备有哪些？运用是否正常？（或经由检定/校准合格且在有效期内）
3. 是否配备了具有能力的人员，包括苏要求具备的资格？4、现场查看，操作人员是否按作业指导书进行作业，并按规定填写相关记录？
 | Q8.5.1 | 公司制定了《过程控制程序》明确了受控条件1、查生产车间各工序(工位)均有有正在生产的工艺文件、参数，均为现行有效的文件；2、查生产车间及作业工位执行的作业指导书主要包括：《设备操作规程》、《产品图》《作业指导书》等，均放置于工位附近，便于查阅对照。3.现场查看：绕线机、真空浇注设备、烘箱、测试台等设备，生产相关设备工作正常，状态良好，无异常现象，符合产品的生产的条件及要求。4.现场配置了相应的检测设备，主要为耐压测试仪、绝缘电阻表、游标卡尺、标准互感器等。5.在接到客户订单后，将订单转化为生产计划并出具工序流动卡下放到车间工人手中。内容包括产品型号规格、数量、交付时间要求等。查2022年5月生产计划单：顾客：桐梓 胡荣强规格型号数量交付时间JDZX10-10 10/0.1 10 2022.5.10LZZB-10 40/5 20 2022.5.25LMZ4D-0.66 3000/5 200 2022.5.30………现场观察互感器的生产流程图：原料检验--铁芯测磁——铁芯包扎——二次线圈绕制——除漆、搪锡——误差调整——一次线圈绕制——误差检验---嵌件焊接---装模浇注----绝缘检验---误差检验---包装需确认/特殊过程：焊接、浇注。现场查见正在生产的产品有： LZZBJ9-10 50/5、LZZB-10 100/5、JDZX-10 10/√0.3/0.1等。一、查看互感器JDZX-10 10/√0.3/0.1正在生产：1、铁芯测磁工序产品名称：JDZX-10 10/0.1 图号：TZ54641905工作操作要求：按照产品图、作业指导书；生产设备：铁芯检测仪；操作：将铁芯放置于铁芯检测仪上，通电查验数据，按图纸要求达到5mA，20mV为合格，查看，测试数据5mA，20mV操作工：黄明2、二次线圈绕制工序产品名称：互感器LZZB-10 100/5a)工作操作要求：作业指导书b)生产设备：绕线机；c) 操作：查看，员工将铁芯置于绕线机固定，调整操作程序。用0.18的线匝数15000匝每层120匝，绕制与铁芯上。操作工：胡乐均3、嵌件焊接工序产品名称：互感器LZZBJ9-10 50/5a)工作操作要求：电流互感器操作作业指导书；b)生产设备：烙铁C）操作：查看，员工将铜线线头除漆，焊接在M6铜嵌件上。操作工：杨海4、装模浇注工序产品名称：互感器LZZBJ9-10 50/5 a)工作操作要求：工艺操作作业指导书；b)生产设备：模具、浇注罐C）操作：查看，员工将半成品线圈置于模具内，按相应的二次、一次标识接线，固定位置，调整线圈之间的距离，确认无误后合模。装模完毕后放入烘箱，按浇注工艺流程烘焙，12小时，温度110℃。在搅拌罐充分搅拌环氧浇注料，搅拌完成后将预烘模具放入浇注罐内进行浇注；待产品固化完毕后脱模。现场查看，温度112度，在烘培中。操作工：周坤5、误差调整工序产品名称：互感器LMZ4D-TZD1 3000/5线圈，a)工作操作要求：电流互感器操作作业指导书；b)生产设备：误差测试台、标准电流互感器C）操作：测试线圈的变比误差，测试点为1%、5%、20%、100%，120%调整线圈匝数，保证变比精度0.2%以内，后进入下工序。现场查看，调整后误差值满足要求。操作工：周坤7、绝缘检测工序产品名称：互感器LZZBJ9-10 300/5A，a)工作操作要求：电流互感器操作作业指导书；b)生产设备：耐压测试台、兆欧表C）操作：耐压测试：42kV 、1分钟；绝缘电阻：一次对二次及对地≥2500M、二次对地≥500M现场查看，耐压电压和时间符合工艺要求。操作工：王庆军查看一次线圈绕制、误差检验、包装均按策划的作业指导书操作，符合要求。组织将“焊接、浇注”识别为需确认过程，现场能提供对该过程进行了年度再确认的记录作为证据，确认时间：2022年1月30日，确认人：王强、李飞霞。通过以上工序审核，其生产过程基本受控。实施产品放行、交付和交付后的活动: 公司由供销部对交付给顾客的产品进行回访，对相关的客户反馈信息（包括投诉）进行收集、分析和妥善处理。如有客户对产品存在 | 符合 |
| 标识及可追溯性 | Q8.5.2 | 查《标识和可追溯性控制程序》，文件规定了对产品、检验状态及唯一性标识做出了规定。1. 在生产现场，原材料采用标签标识，标识规格型号、数量、品类名等；

2、在生产现场，车间的半成品也都按过程进行划分区域，并按区域放置；3、成品用塑封袋包装，泡沫防护，外包装用纸箱包装，产品上标识产品型号、规格、批次号、数量、合格证、客户名称等。生产现场发现成品、半成品标识清楚明了。 |  |
| 防护 | Q8.5.4 | 查公司文件，对产品的防护进行了要求，并在每个工序对外观进行检验。确保产品在制造、储运过程进行有效防护。车间现场观察:1. 转运：所有材料转运过程中均有防护，采用手推车周转，操作人员动作小心。2. 包装：产品采用塑料袋进行，包装箱上标识有防压、轻放等标识。未见有不当造成损害；3. 贮存：各种半成品、在制品、成品均贮存的场所适当，通风、防潮等条件良好。4、查铁芯防护，公司铁芯分硅钢铁芯和超微晶铁芯，均用专用盛具存放，其中超微晶铁芯外面均有护壳进行防护。5. 查库房管理，产品入库，验收、保管有相应的管理要求。库房产品分区、分架放置，标识、状态清楚、产品均有托盘和盛具存放，能起到防护要求，基本符合要求。 |  |
| 更改控制 | 8.5.6 | 查，公司对服务实现过程的更改策划了管理要求。主要包括：技术要求、合同信息更改等。现场查，公司对于更改信息的管理，均为重新发放更改文件，并回收作废的文件。查，对于要求、信息等更改，必须经过评审，确认能满足要求后方能进行，具体按文件管理要求。查，近期暂无变更的情况。 |  |

说明：不符合标注N