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：陈富 ， 陪同人员：刘梦迪 | 判定 |
| 审核员： 文平 ， 审核时间：2022年6月1日 |
| 审核条款：4.1组织及其环境;4.2相关方需求与期望;4.3确定体系范围;4.4体系及其过程;5.1领导作用与承诺;5.2方针;5.3组织的角色、职责和权限；6.1应对风险和机遇的措施；6.2目标及其实现的策划；6.3变更的策划；7.1.1资源 总则；9.1.1监测、分析和评价总则； 9.3管理评审；10.1改进 总则；10.3持续改进；标准/规范/法规的执行情况、上次审核不符合项的验证（上次不符合发生在8.6条款）、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  |
| 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：公司全体员工的质量意识比较强，产品质量在同行业中比较领先。公司的设备和生产的技术水平比较先进。对公司不利的内、外部因素有：市场竞争非常激烈，产品销售利润不断降低、员工成本增加。公司通过业内展会、同行交流、座谈会、每周工作例会、QQ、微信等进行内外部沟通，并定期进行评审，形成会议记录。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。 | 符合 |
| 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、茶话会等；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：顾客需求和期望：产品质量符合顾客要求、及时交货、价格合理、服务及时、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：含油轴承的生产。无变化，主要客户为：微电机厂。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：本公司依据国家有关标准及客户要求开展生产，产品工艺成熟不涉及设计开发活动，故8.3条款不适用。8.3条款不适用对确保产品和服务合格的能力和责任以及增强客户满意不会产生影响。注册地址：重庆市沙坪坝区汉渝路43号14-18办公地址：重庆市北碚区蔡家岗凤栖路6号12-9号生产/经营地址：重庆市北碚区蔡家岗凤栖路6号12-9号 | 符合 |
| 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，生产过程中“烧结”为特殊过程。---公司外包过程：对于公司的外包过程进行了充分识别，就公司目前生产运营情况，公司无外包过程。 | 符合 |
| 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：陈富 组织代表：杨秀祥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。总经理讲：组织实施了全公司质量奖，奖励给对公司的质量做出贡献（包括有效的建议）的员工。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。 | 符合 |
| 5.1.2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？ |  | 公司从采购、生产、销售、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。 | 符合 |
| 方针（含制定/沟通）#最高管理者是否制定质量方针？质量方针是否：a）适应组织的宗旨和环境并支持其战略方向；b）为制定质量目标提供框架；c）包括满足适用要求的承诺；d）包括持续改进质量管理体系的承诺。.质量方针是否得到文件化并在组织内部得到沟通？.适宜时是否可向相关方提供？ | **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，基本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。 | 符合 |
| 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：生产部、业务部、管理部、工程部等部门，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，质量体系负责人由管理者代表：何芸负责，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《风险和机遇的应对措施》，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：人力资源风险、设备风险管理、采购风险控制、策划能力风险控制、公共设施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； | 符合 |
| 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？.注:应对风险可包括规避风险，为寻求机遇承担风险，消除风险源，改变风险的可能性和后果，分担风险，或通过明智决策延缓风险。.机遇可能导致采用新实践，推出新产品，开辟新市场，赢得新客户，建立合作伙伴关系，利用新技术以及能够解决组织或其顾客需求的其他有利可能性。 | **6.1** | 公司策划并批准实施《风险和机遇分析表》，内容包括风险类型、风险因素、应对机遇及措施、现行控制方法、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：竞争风险：公司目前的主导产品在市场占有率和领先趋势比较明显，但竞争对手正在模仿公司的发展方式，影响公司的领先优势。机遇：竞争加剧，发展压力大，但也会带来新的发展机遇。应对机遇及措施：及时关注公司产品市场的情况，收集信息及时调整，保持公司产品的竞争力。针对外部因素，还分析了市场、原材料、文化、社会经济、法律法规的变化等。1. 类型：内部因素；

 类别：人力资源风险：公司目前人员，特别是优秀人才被外单位吸引离开的情况还是存在，人员在素质上参差不齐，加上绩效考核不能落实，会对工作完成质量造成不好的影响。机遇：公司目前主要人员比较稳定，各项绩效能顺利开展，为公司发展提供一个比较好的基础。应对机遇及措施：各部门应及时关注员工的心态变化，注意工作方式，创造良好的工作环境，提高员工的归属感。针对内部因素，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。 | 符合 |
| 质量目标及其实现的策划（含6.2.1/6.2.2）#组织建立的质量目标有哪些？.质量目标是否覆盖相关职能、层次和过程？.质量目标是否与质量方针保持一致？.质量目标是否可测量，方法如何？.质量目标是否考虑到适用的要求？.质量目标是否与提供合格产品和服务以及增强顾客满意相关？.质量目标是否得到监视、沟通和适时更新？.是否包留质量目标的记录？.组织如何策划质量目标的实现？是否包含4W1H？ | **6.2** | 公司的质量目标为： 1. 产品一次性交验合格率≧ 95％；
2. 合同履约率≧96%
3. 满意度持续率≧ 92%；

 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。查2022年1月至5月部门质量目标测量报告：目标值 实测值产品一次性交验合格率≧ 95％ 合格率98% 合同履约率≧96% 100%满意度持续率≧ 92% 97.5%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。 | 符合 |
| 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。 | 符合 |
| 资源总则 | **7.1.1** | 查问总经理，公司运行2015版质量管理体系在策划资源需求。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。 | 符合 |
| 组织的知识#组织确定运行过程所需的知识包括哪些？这些知识是否得到保持，并在需要范围内可得到？组织如何获取更多必要的知识，并进行更新？注：组织的知识可以基于：a）内部来源（例如知识产权；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）；b）外部来源（如标准；学术交流；专业会议，从顾客或外部供方收集的知识）。 | **7.1.6** | 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；专业会议，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。 | 符合 |
| 沟通#组织是否确定与质量管理体系相关的内部和外部沟通包括哪些方面？是否包括：沟通的职责、沟通对象、沟通内容、沟通时机、沟通方式？ | **7.4** | 在公司内部主要采用口头、电话、会议、面谈等形式就与产品质量、服务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，与顾客签订合同或订单，或接受顾客口头订单。售中：组织供方按期交付，解决用户对进度、质量、运输等关切问题；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，由售后人员负责解决，不能解决的，公司派人到现场去查看，确属公司产品质量问题的，给与处理。自体系运行以来，没有发生严重的顾客投诉事件。 | 符合 |
| 总则#组织确定需要监视和测量的对象由哪些？.采用了哪些监视、测量、分析和评价方法？.实施监视和测量的时机如何？.实施分析和评价的时机如何？.质量管理体系的绩效和有效性如何评价？.是否保留有关监视、测量记录？ | **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、管理评审对生产过程进行监视，通过质量目标的定期考核对目标完成情况进行监测，产品生产过程中主要通过操作人员自检，专职检验员对产品进行复检分析，抽检等进行控制，详见检查记录。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。 | 符合 |
| 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。 | **9.1.3** | 1.质量手册及相关文件中对收集产品、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。对公司的服务、质量、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97%。2.查质量目标统计等记录，公司2022年1月至2022年5月数据统计的结果为：1、员工培训完成率：100%2、文件准确发放率：100%3、合同履约率：100%4、顾客满意率：97.5％5、产品一次交验合格率：98% 。。。。。。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、产品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。 | 符合 |
| 管理评审9.3.1总则9.3.2管评输入9.3.3管评输出#策划和实施管理评审时是否考虑:a）以往管理评审所采取措施的情况；b）与QMS相关的内、外部因素变化；c）有关QMS绩效和有效性的7信息；d）资源的充分性；e）应对风险和机遇采取措施有效性；f）改进的机会。#管理评审的输出是否包括与下列事项相关的决定和措施：a）改进的机会；b）质量管理体系所需更改；c）资源需求。.是否保留记录，作为管理评审结果证据？ | **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：时间：2022年3月10日（上次管理评审时间2021年3月20日，时间间隔未超过12个月，策划符合标准要求）。主持人：陈富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，内容详细，并有数据支撑。查，管理评审输入资料：各部门运行情况报告，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、以往管理评审的跟踪及实施效果等。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》：1. 质量管理体系及其过程有效性的改进

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，能够贯彻公司的质量方针，实现公司的质量目标，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。2、与顾客要求有关的产品的改进公司经过生产，目前产品已按合同要求提交客户。经过严格的检验，所有产品均符合标准及客户订货要求。目前暂不需要改进。1. 资源的需求

本公司按照ISO9001：2015标准要求，为公司产品生产及检验配备了相应的硬件设备。目前，不需要增加设备。提出改进项：品质部加强数据分析，拟定提升改进计划，提升产品质量。抽 《管理评审改进项目计划表》由品质部牵头计划于2022年6月30日前完成质量数据分析，拟定提升计划。管理评审结论：质量方针、目标适宜，质量体系符合企业现状，公司建立的质量管理体系适宜、充分、有效。 | 符合 |
| 总则#组织采取的改进措施包括哪些？是否包括：a）改进产品和服务，以满足要求并关注未来的需求和期望b）纠正、预防或减少不利影响；c）改进QMS的绩效和有效性。注：改进的例子可包括纠正、纠正措施、持续改进、突变、创新和重组。 | **10.1** | 公司制定系列程序文件《管理评审程序》、《改进控制程序》、《不合格输出控制程序》及《内部审核控制程序》，《监视、测量、分析和评价控制程序》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。 | 符合 |
| 不合格和纠正措施（含10.2.1和10.2.2）#如何应对包括投诉在内的不合格？ .是否评审和分析不合格，确定不合格的原因，确定是否存在或可能发生类似的不合格，实施所需的措施，评审所采取的纠正措施的有效性？.风险和机遇是否有适时更新？.质量管理体系是否有更改？.纠正措施与不合格的影响相适应？.是否有保留不合格性质、相关措施以及纠正措施结果的记录？ | **10.2** | 公司制定《改进控制程序》及《不合格品控制程序》，实施纠正措施，消除不合格的原因，以防止其再发生。在程序文件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。现场提供有品质异常处理单，处理符合要求。纠正措施实施基本有效。抽查：品质异常处理单。时间：2022年5月16日异常情况描述：2022年5月16日精压工序2000件抽检发现长度要求8，实测7.5，不符合要求。采取纠正措施:对该批进行报废，对精压工序人员和出厂检测人员进行批评教育及罚款处理。采取预防措施：1、开机首检；2、产品质量需品检确认后才能生产；3、将精压产品余未精压产品对比测量。4、加强现场作业人员质量意识，增加巡检频次。通过采取以上纠正措施，不合格项得到验证，审核人：杨秀祥验证时间：2022年5月18日 | 符合 |
| 持续改进#质量管理体系的适宜性、充分性和有效性是否得到持续改进？是否识别出持续改进的需求或机会？.持续改进的需求或机会是否充分考虑管理评审的分析、评价结果及管评的输出？ | **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。 | 符合 |
| 资质的确认、管理体系变化情况、质量监督抽查情况、顾客对产品质量的投诉、认证证书及标识使用情况  |  | 资质确认，公司质量管理体系覆盖范围：含油轴承的生产。管理体系无变化。未出现监督抽查情况。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。认证证书及标识使用情况符合要求。上次审核不符合项的验证：上次不符合项发生在生产部8.5.1条款，经本次审核验证均整改且无类似不符合情况出现。 | 符合 |

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：管理部 ， 主管领导： 刘梦迪 ， 陪同人员：陈福 | 判定 |
| 审核员：文平 ， 审核时间：2022年6月1日 |
| 审核条款： 5.3组织的角色、职责和权限；6.2质量目标及其实现的策划； 9.2内审； |
| 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《岗位任职资格及要求》等体系文件中已经明确了管理部的岗位职责，具体为：（1）负责文件、记录的管理； （2）与产品有关的法律、法规的识别、收集、分发；（3）负责管理评审的组织工作；（4）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。 | 符合 |
| 质量目标及其实现的策划（含6.2.1/6.2.2）#组织建立的质量目标有哪些？.质量目标是否覆盖相关职能、层次和过程？.质量目标是否与质量方针保持一致？.质量目标是否可测量，方法如何？.质量目标是否考虑到适用的要求？.质量目标是否与提供合格产品和服务以及增强顾客满意相关？.质量目标是否得到监视、沟通和适时更新？.是否包留质量目标的记录？.组织如何策划质量目标的实现？是否包含4W1H？ | **6.2** | 管理部负责人：刘梦迪查《部门质量目标测量报告》 测量时间：2022年1月-5月员工培训完成率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。 | 符合 |
| 内部审核(含9.2.1和9.2.2) | **9.2** | 编制有《内部审核控制程序》，程序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2月25日（上次内审为2020年3月5日，时间未超过12个月，策划符合标准要求。）范围：公司质量体系覆盖的各部门、所有过程。审核组组成：杨秀祥 （审核组长）、  汪学琴（审核员）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》，《生产部审核检查表》，《品保部审核检查表》、《资材部审核检查表》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，《内部管理体系审核报告》，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，涉及生产部8.5.2条款“在半成品区域无产品状态标识”。查不符合报告，对不符合项进行了分析，并制定了纠正措施，并进行了验证，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。 | 符合 |

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： 业务部，主管领导：陈福、刘梦迪， 陪同人员：杨秀祥 | 判定 |
| 审核员： 文平 审核时间：2022年6月1日 |
| 审核条款： 业务部: 5.3组织的角色、职责和权限；6.2质量目标及其实现的策划； 8.2产品和服务的要求；9.1.2顾客满意；资材部：5.3组织的角色、职责和权限；6.2质量目标及其实现的策划； |
| 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《岗位任职资格及要求》等体系文件中已经明确了业务部/资材部的岗位职责，具体为：a) 负责产品的交付；b) 负责将有关信息传达到本公司内各部门。c) 负责同本公司的顾客进行联系；d) 负责本公司顾客满意度的调查和分析工作；e) 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；f)负责组织公司各职能部门对合同进行评审;部门职责清楚，描述符合部门实际情况。 | 符合 |
| 质量目标及其实现的策划（含6.2.1/6.2.2）#组织建立的质量目标有哪些？.质量目标是否覆盖相关职能、层次和过程？质量目标是否与质量方针保持一致？.质量目标是否可测量，方法如何？.质量目标是否考虑到适用的要求？.质量目标是否与提供合格产品和服务以及增强顾客满意相关？.质量目标是否得到监视、沟通和适时更新？.是否包留质量目标的记录？.组织如何策划质量目标的实现？是否包含4W1H？ | **6.2** | 查2022年1月至5月业务部部门质量目标测量报告：目标值                   实测值1、合同履约率≧96%；             100%2、满意度持续率≧ 92%；           97.5%抽见：顾客满意度分析报告，实测顾客满意达到97.5%。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。 | 符合 |
| 顾客沟通# 沟通的内容是否含:a）提供有关产品和服务的信息；b）处理问询、合同或订单，包括更改；c）获取有关产品和服务的顾客反馈，  包括顾客抱怨；d）处置或控制顾客财产；e）关系重大时，制定有关应急措施的特定要求。 | **8.2.1** | 组织按质量手册制定并实施顾客沟通的要求，业务部采用上门拜访、会议、报告、电话、网络等方式与顾客进行沟通。了解客户要求的产品的相关信息；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；处置或控制顾客财产；当有重大异常时，制定有关的应急措施及客户特定的要求； | 符合 |
| 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？ | **8.2.2** | 组织编制的质量手册及《顾客满意度测量控制程序》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，并结合企业标准进行确定，且明示在合同或订单上，确定顾客对产品的具体要求。负责人讲，平时客户有产品需求时采用电话订单或书面订单的形式。1、抽查2022年5月13日订单记录：顾客：浙江康松汽车动力科技有限公司 产品：铜基含油轴承  数量：8万只、规格：5\*6.8\*4约定内容包括：产品名称、数量、交货地点及方式、质量需求及验收方法等。接单：陈富2、抽查2022年4月12日订单记录：顾客：重庆金隅机电有限公司 产品：含油轴承  数量：50万 规格：0.85\*1.6\*1.3约定内容包括：产品名称、数量、品质要求、结算方式等记录：陈富订单信息明确。 | 符合 |
| 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？评审的要求是否包括：a）顾客规定的要求，包括对交付及交付后活动的要求；b）顾客虽没明示，但规定的用途或已知的预期用途所必需的要求；c）组织规定的要求；d）适用于产品和服务的法规要求；e）与先前表述有差异的合同要求。若与先前合同或订单的要求存在差异，有关事项是否已得到解决？若顾客没有提供形成文件的要求，在接受顾客要求前是否对顾客要求进行确认？注：在某些情况下，如网上销售，对每一个订单进行正式的评审可能是不实际的，作为替代方法，可对有关的产品信息，如产品目录、产品广告内容进行评审。 | **8.2.3** | 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《与顾客有关过程控制程序》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。查见：（1）抽2022年5月13日与顾客浙江康松汽车动力科技有限公司签订的订单，产品：含油轴承 ，数量：8万只，公司于2022-5-12进行了评审，评审了与产品有关的要求、评审结论为：订单要求能够满足，可进行。有各部门负责人评审签字及总经理审查意见和签字。（2）抽2022年4月12与重庆金隅机电有限公司签订的订单，产品：含油轴承 ，数量：50万。公司于2022年4月11进行了评审，评审了与产品有关的要求、评审结论为：订单要求能够满足，可进行。有各部门负责人评审签字及总经理审查意见和签字。抽查其它订单评审，均按要求进行。 |  |
| 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？ | **8.2.4** | 负责人讲：2021年5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。 | 符合 |
| 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** | 1、公司编制了《顾客满意度测量控制程序》，规定了监测、获取和利用顾客满意信息的方法。包括问卷调查，直接沟通、数据分析等。2、公司主要通过日常口头交流、电话回访、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1月的调查表共4份，回收4份 ：--调查内容包括：质量、价格、交付、服务等.---但对质量、交期及服务态度等项的客户感受未明确描述，已口头提出。--统计分析结果：97%（已实现既定目标）公司负责人讲：通过本次对4家顾客进行满意度调查，从统计结果可以看出，顾客对公司的各方面基本表示满意，交付需加强，希望再接再厉，在今后做得更好。公司现目前没有发生客户流失的现象。 | 符合 |

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： 工程部 主管领导：杨秀详 陪同人员：陈富 | 判定 |
| 审核员： 文平 审核时间：2022.6.1 |
| 审核条款：  |
| 组织的角色、职责和权限 | Q5.3 | 查工程部主要工作职责：a) 负责编制相应工艺规程、产品检验接收规程及相关作业指导书，明确关键工序和特殊工序；b) 负责组织产品实现过程的策划；c) 负责本公司的数据分析工作；d) 负责生产过程中的技术指导和不合格的控制。 e) 负责在供方评定时进行样品测试；f) 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。 | 符合 |
| 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）产品一次交付合格率大于95%。查，2022年1月-5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. 产品一次交付合格率98%。

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。 | 符合 |
| 运行策划和控制 | Q8.1  | 公司主要生产产品：含油轴承的生产。公司产品执行标准：滑动轴承 粉末冶金轴承技术条件GB/T2688-2012 和客户要求等。工程部负责产品实现和服务提供的策划，产品策划主要依据顾客的要求以及样品，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；--产品标准、加工工艺、配方b）建立过程准则以及产品和服务的接收准则；---检验标准、作业指导书c）确定符合产品和服务要求的资源；---工艺流程图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50份---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。----需确认/特殊过程：烧结----外包过程：无----经确认：暂无策划的更改。 | 符合 |
| 设计和开发策划 | Q8.3 | 公司产品均按国家标准进行生产，工艺成熟，不涉及设计，不适用，理由合理。删减不影响为顾客提供满足法律、法规要求的产品 | 符合 |
| 监视和测量资源 | Q7.1.5 | 1.查《计量器具台账》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：塞规、千分尺、电子天平、密度计、拉力试验机等，（塞规采取自校方式进行，查2022年5月6日记录，合格）。2.查在用检具的检定和校准，能提供千分尺、杠杆千分尺、电动立式机台有效的证书，具体见附件，不能提供电子天平、密度计的有效校准或检定证书。 | N |

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：品保部 主管领导： 杨秀详 陪同人员：陈富 | 判定 |
| 审核员： 文平 审核时间：2022.6.1 |
| 审核条款：  |
| 组织的角色、职责和权限 | Q5.3 | 查品保部主要工作职责：a) 负责参与编制相应工艺规程、产品检验接收规程及相关作业指导书；b) 负责组织产品实现过程的监视和测量；c) 负责检验过程中的不合格的控制。 d) 负责采购产品的验证和本公司产品的检验工作；………..部门岗位基本符合要求。 | 符合 |
| 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-5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. 产品漏检率：无

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。 | 符合 |
| 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，一定要得到工程部长许可、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。◆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。详见如下输入、过程及输出检验证据抽样* 进货检验，主要为铁粉、铜粉等（只对颜色、松装密度、流速等等进行验证，供方提供有材质检测报告）

抽查进货检验记录1. 产品名称：铜粉（663）

检验项目：颜色、松装密度、流速； 检验结论：合格 检验员：戢群 2022.4.261. 产品名称：铁粉

检验项目：颜色、松装密度、流速； 检验结论：合格 检验员：戢群 2022.3.111. 产品名称：铜合金粉

检验项目：颜色、松装密度、流速； 检验结论：合格 检验员：戢群 2022.5.171. 产品名称：铜铁复合粉

检验项目：颜色、松装密度、流速； 检验结论：合格 检验员：戢群 2021.12.20、、、、、、* 过程检验（公司按客户图纸要求进行检验）

抽查巡检记录，对主要工序进行了检验记录，主要对成型和精压过程进行监控1、产品名称：含油轴承（产品编号1-1470-0A） 日期：2022.4.21检验工序：精压检验项目：外观，外径，全长、内径、抗压结论：合格检验员：戢群2、产品名称：含油轴承（1-315-5A） 日期：2022.3.16检验工序：成型检验项目：外观，外径，全长、粉重结论：合格检验员：戢群3、产品名称：含油轴承（1-732-3A） 日期：2022.5.4检验工序：成型检验项目：外观，外径，全长、粉重结论：合格检验员：戢群4、产品名称：含油轴承（产品编号1-104-612） 日期：2022.5.19检验工序：精压检验项目：外观，外径，全长、内径、抗压结论：合格检验员：戢群* 出厂检验（公司按客户图纸要求进行检验）：
1. 产品名称：含油轴承（1-1470-0）

抽检200只 检验项目：外观质量：无毛刺、损伤尺寸：内径、外径、长度、偏心度；化学指标：含油密度、含油率物理指标：抗压强度检验人：戢群检验结论： 符合要求 2022.3.221. 产品名称：含油轴承（1-1595-2）

抽检200只 检验项目：外观质量：无毛刺、损伤尺寸：内径、外径、长度、偏心度；化学指标：含油密度、含油率物理指标：抗压强度检验人：戢群检验结论： 符合要求 2022.5.20查成品检查记录表，填写完善情况，上次不符合得到改进。组织的质检工作均为授权的质检员进行检查。产品有委外试验情况，提供产品和原材料的委外检测报告。具体见附件 | 符合 |
| 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包括以下几方面：a）纠正；b）隔离、限制、退货或暂停；c）告知顾客；d）获得让步接收的授权。---公司明确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。---公司明确并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含以下内容的记录a）有关不合格的描述；b）所采取措施的描述；c）获得让步的描述；d）处置不合格的授权标识。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：品质异常处理单。时间：2022年5月16日异常情况描述：2022年5月16日精压工序2000件抽检发现长度要求8，实测7.5，不符合要求。采取纠正措施:对该批进行报废，对精压工序人员和出厂检测人员进行批评教育及罚款处理。采取预防措施：1、开机首检；2、产品质量需品检确认后才能生产；3、将精压产品余未精压产品对比测量。4、加强现场作业人员质量意识，增加巡检频次。通过采取以上纠正措施，不合格项得到验证，审核人：杨秀祥验证时间：2022年5月18日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。  | 符合 |

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：生产部 主管领导： 杨秀详 陪同人员：陈富 | 判定 |
| 审核员： 文平 审核时间：2022.6.1 |
| 审核条款：  |
| 组织的角色、职责和权限 | Q5.3； | 查《岗位职责要求》，已经明确了生产部的岗位职责，具体为：主要职责如下：1、负责制定生产计划并按计划执行生产；2、负责生产现场工作环境的管理；3、负责生产现场设施设备的管理；4、负责生产过程产品的标识、防护、搬运和包装；………部门负责人熟悉本部门职责。 | 符合 |
| 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. 产品工序一次交验合格率大于95%，
2. 设备保养率100%

查2022年1-4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. 产品工序一次交验合格率98%
2. 设备保养率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。 | 符合 |
| 生产和服务提供的控制 | 8.5.1 | 公司制定了《生产过程控制程序》明确了受控条件包括：a）规定产品/服务/活动的特征以及拟获得结果的文件； b）获得适宜的监视和测量资源；c）适当阶段实施监视和测量活动；d）为过程提供适宜的设施环境；e）配备备能力人员所要求的资格；f）特殊过程的确认和定期再确认；g）采取措施防止人为错误；h）实施放行、交付和交付后活动。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，受控标识清楚；2、查生产车间及作业工位执行的作业指导书主要包括：《作业指导书》、《设备操作指导书》、《检验标准》、过程检验记录等，均放置于工位附近，便于查阅对照。3.现场查看：现场有生产设备，如烧结炉、精压机、成型机、浸油机、混粉机等，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。特种设备为液氨罐，数量1个，提供有检测报告，详见附件。4.现场配置了相应的检测设备，主要为塞规、千分尺、电子天平、拉力试验机等。5.出示了生产任务单，在图纸上标注为主 明确的产品名称、数量、顾客等内容；现场观察产品工艺：混料→成型→ 烧结→精压→清洗→浸油→包装需确认/特殊过程：烧结，关键过程：精压抽见：5月25日生产计划单计划单内容包含：工位、操作人员、时间、 设备 产品、计划产量成型 王双林 5月25日 10# 1-104-5A 3万烧结 陈大富 5月25日 13# 470-788-782 2万精压 唐玉林 5月25日 15# 1-821-5 2.5万.......查看现场：生产现场观察含油轴承产品在正常生产。查看生产情况工序：混料工序 设备：混料机产品：含油轴承（1-1312-814）依据：混料配方（按配方表操作）查看主要工艺控制点：按混料工艺要求将粉末及其他原料按比例加入混粉机内，搅拌时间60分。操作查看：操作人：黄儒兴按配料表混料，有监控记录工序：成型工序 设备：成型机产品：含油轴承（HD-938-0）依据：成型操作指导书操作要求：观察料斗中原料，确认是否与制造工艺相同，确认后，在料斗中加入原料，盖上料斗盖，打开电源开关。，生产第一件后需进行首检，按制造工艺要求分别检验外径、长度、重量、偏摆等。现场查看查看主要工艺控制点：尺寸、料重监控：成型检查记录表。操作人：王双林工序：烧结工序 设备：烧结炉产品：含油轴承（HD-968-1）依据：烧结操作指导书操作：将预烧、烧结、预冷三个阶段的温度均设定为400℃，打开氮气进路控制阀门，通气流量控制在400±50ml/h，通气3-5分钟。查看主要工艺控制点：温度（三个区温度500、900、890度），气流量10立方/小时，链条速度65mm/min监控：检查产品外径和压力强度。操作人：黄儒兴工序：精压工序 设备：精压机产品：含油轴承（PJ-103-613）依据：精压操作指导书操作：确认震动盘上的坯料，打开电源。生产后对产品外径、内孔、外观、孔隙等进行首检，首检合格后方可进行下一步生产。查看主要工艺控制点：尺寸（内孔、外径）监控：精压检查记录表。操作人：刘勇工序：浸油工序 设备：真空浸油机产品：含油轴承（1-316-2）依据：浸油操作指导书查看主要工艺控制点：温度控制在20℃-26℃、浸油时间为30min、真空度100kPa。监控：参数检查记录表。操作人：陈伟公司特殊过程确定为：烧结。制定了《生产过程控制程序》，对特殊过程的管理进行了规定。通过产品检验和配备有能力的员工实施生产，对特殊过程的质量予以控制，并采取以下方式予以确认：查见：对烧结过程的操作作业指导书、设备及操作人员能力进行了确认。编制了烧结作业指导书，使用的设备进行了维护和保养，状态良好，烧结工序的员工经公司培训合格后上岗。抽烧结工序的过程确认记录，不能提供整个过程基本受控 | 符合 |
| 标识及可追溯性 | 8.5.2 | 查《质量手册》，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，车间的半成品(成型产品、烧结产品、精压产品)按公司的产品型号、加工人和时间进行标识分开放置；2．成品通过产品流转卡进行追溯，主要记录内容：生产日期，产品型号、规格、客户名称、数量等；3、在原料仓库，各种金属粉末，按名称进行分类放置，有明确的标识。 | 符合 |
| 顾客或外部供方的财产 | 8.5.3 | 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及客户提供的图纸，公司对顾客财产进行了登记管理，有专人以电子版的形式存档保管。现场查看，顾客财产管理基本受控。 | 符合 |
| 防护 | 8.5.4 | 查，公司文件，对产品的防护进行了要求，主要为产品在加工、储运过程的防护。车间现场观察:1. 转运：所有材料转运过程中均有防护，公司的原料采用复合袋等进行包装，在生产过程中各种半成品均采用胶箱盛具进行盛放，转运过程用手推车人工转运，未见野蛮搬运情况，人工防护基本到位。2. 包装：公司的产品均采用纸箱包装，然后用塑料袋和纸箱存放，防护效果较好，；3. 运输过程管理：要求运输方进行防护，不得淋雨，包装外有防护标识，如防雨淋、向上、禁止手钩等。现场查看半成品、成品，均按要求放置，防护得当。产品防护基本符合要求。 | 符合 |
| 交付后活动 | 8.5.5 | 查问，对于已经交付的产品，公司承诺：产成品交付后随时跟踪质量状况，发现问题，及时上门进行解决。查，公司《内外部沟通管理程序》策划了售后管理的要求。提供《品质异常处理单》2022年1月21日收到湖北凯龙机电有限公司通知，反映我司1月份供货的轴承产品在测试时转速偏小。采取纠正措施:后续改进配方和油品质量。顾客认可处理措施。 | 符合 |
| 更改控制 | 8.5.6 | 查，公司对产品实现过程的更改策划了管理要求。主要包括：工艺图纸更改、材料更改、产品信息更改等。现场查，公司对于更改生产信息的管理，均为重新发放生产计划，并回收作废的计划单。查，对于工艺、材料等更改，必须经过评审，确认能满足要求后方能进行正常生产，具体按文件管理要求。查，近期暂无工艺、材料变更的情况。 |  |

说明：不符合标注N