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 总经理：徐政 管代：徐宁 陪同：刘培丰（远程微信沟通） | 判定 |
| 审核员：温红玲 审核时间：2022年6月14日 |
| 管理层：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；7.4沟通；9.1.1监视、测量、分析和评价总则；9.3管理评审；10.1改进 总则；10.3持续改进资质验证、安全事故、顾客投诉、抽查、遵纪守法情况、证书标志的使用，不符合项报告的验证等 |
| 理解组织及其环境总要求 | Q4.1 | 与总经理徐政、管理者代表徐宁交谈了解到：1、公司成立于2017年12月。注册地址：河北省邯郸市武安市工业园区泉上大道；经营地址：河北省邯郸市武安市工业园区泉上大道,占地15000平方米，仓储面积100余平方米，办公面积150余平方米，水、电、暖气及综合管理部分布图等设施设备符合体系运行要求。公司现有管理部门6个，体系覆盖范围内的员工总数45人，暂无倒班，外包过程无；公司目前主要金属机械零件的铸造和机加工。2、与其目标战略方向相关并影响其实现质量管理体系预期结果的各种内外部因素有： 目标及战略方向：未来招募人员组建拓展目标客户，按客户要求开发更多类型的适用客户的换代产品，已满足更多顾客的需求。正面和负面的要素或条件。本企业属于自主经营、自负盈亏的独立法人企业，适应市场变化能力较强，但技术性研发力量稍显薄弱，企业会一步步进行改进。 外部因素：来自法规（行政）的风险；来自技术滞后的风险或先进的风险与机遇；来自不正当竞争的风险；来自市场需求的风险和机遇；来自社会监督（如媒体）的风险；来自经济因素的风险。 内部因素：考虑组织的价值观/文化/知识和绩效等相关因素。 组织总体表现，包括财务因素；资源因素，包括基础设施、过程运行、组织的知识；人力因素，例如人员能力/组织文化；运营因素，例如过程、生产或交付能力、质量管理体系绩效/顾客评价；组织治理相关因素，如决策的规则和程序及组织架构。 管理手册，实施、发布日期：2018年8月10日。认证范围：Q：金属机械零件的铸造及机加工法律法规：公司在环境和职业健康安全方面符合国家、本省、地方的环境和安全法律法规要求。总经理负责组织对确定的内部和外部因素的相关信息进行监视和评审，以确保质量、管理体系与公司的战略方向一致，并实现其预期的结果。 | 符合 |
| 理解相关方的需求和期望 | Q4.2 | 公司通过综合分析影响企业绩效或受到企业经营绩效影响来确定与公司有关的相关方，通过发放顾客满意度调查表、访谈、电话、网络、会议等方法保持与相关方的沟通，了解相关方的需求和期望。目前所识别出的相关方包括：员工、客户、供方及相关政府监管机构等。目前市场部负责了解客户的需求和服务信息、供方进行定期的沟通，了解相关信息；综合管理部负责并了解组织内部员工需求及使用的相关法律法规要求。通过管理评审对相关信息进行监视和评审。了解相关方的需求和期望，并采取措施满足或超越相关方的需求和期望。抽查监视和评价结果：供应商要求确定其：资金、信誉等级、供货能力评价结果均良好可以满足供方要求。客户要求了解其公司员工、经营能力、技术能力、法规要求、服务质量、售后服务、争议解决等。评价结果均良好，可以满足客户要求。其它相关方包括社会、法律法规、上级部门的相关要求均进行了及时的监视，评价结果：良好，可以满足要求。并将识别出的相关要求作为指定方针、目标、管理评审的输入内容，基本符合要求。 | 符合 |
| 确定管理体系的范围 | Q4.3 | 公司管理体系范围为：Q：金属机械零件的铸造及机加工本手册覆盖ISO9001:2015/GB/T19001-2016《质量管理体系 要求》除8.3设计开发外全部条款，不适用8.3理由：公司产品的生产按客户的图纸和技术要求（具体每个工程的具体要求，包括型号规格等）、国家行业相关标准进行生产，各产品各工艺稳定成熟，生产过程中无产品的设计开发，不承担设计开发责任，删减8.3 条款后不影响企业提供满足顾客和法律法规要求的产品的能力和责任，基本合理充分，各产品加工工艺为行业内通用，比较透明。 | 符合 |
| 管理体系及其过程 | Q4.4 | 1、组织按照标准的要求，建立、实施、保持和持续改进质量管理体系。审核时提供了一整套质量手册、程序文件、记录等体系资料。 2、质量管理体系所需的过程包括: 识别相关方、顾客的需要，顾客满意评价的大过程，还包括每一具体的质量活动的子过程，如：管理评审过程、产品服务过程、产品销售过程、测量分析过程、改进过程等。 3、组织按照识别的顾客需要确定了所需过程所需的输入和期望的输出。组织将顾客需求输入--顾客确定产品是否满足要求—生产的过程，并已确定这些过程的顺序和各环节的相互作用。5、确定和应用了所需的准则和方法(包括监视/测量和相关绩效指标)以确保这些过程的运行和有效控制；定期通过管理评审、内审、日常检查、客户等的检查，确保这些过程的有效。6、确定并确保获得了这些过程所需的资源，最高管理者确保了获得了生产、服务所需的相关资源。7、规定与这些过程相关的责任和权限；最高管理者确定了各部门、岗位、过程管理的责任和权限。8、确定了风险和机遇；能清晰地知道公司存在的风险与机遇。9、组织评价了这些过程，实施所需的变更，以确保实现这些过程的预期结果；10、组织不断改进过程和质量管理体系。 11、形成必要的文件化信息以支持过程运行。 12、保留了确认其过程按策划进行的形成文件的信息。 | 符合 |
| 领导作用与承诺 | Q5.1 | 公司最高管理者介绍主要承诺有：a）在职责方面，对管理体系的有效性承担责任；b）制定管理体系的方针和目标,并与组织环境和战略方向相一致；c）将管理体系要求融入公司的业务过程；d）促进管理者在体系策划、运行中使用过程方法和基于风险的思维；e）识别公司管理体系所需的资源及其更新需要并配备这些资源；f）在公司内进行沟通，确保全员理解有效的管理和符合管理体系要求的重要性，积极主动参与和配合，通过考核、培训、分享知识、奖励制度，促使、指导和支持员工努力提高其素质，提高管理体系的有效性和管理绩效；g）实施各项业务过程，实现公司目标和质量管理体系的预期结果；h）推动改进；i）明确公司内部职责分工，支持其他管理者履行其相关领域的职责。对全体员工进行了顾客关注焦点的宣传和培训，制定了管理文件和管理目标，并按规定进行了管理评审，目前该公司的管理体系基本得到了落实。管理层通过制定方针和目标并通过会议、培训等形式要求员工理解企业的方针目标以及传达守法经营及达到顾客满意的质量意识的重要性并形成制度化，强调企业实施管理体系管理的重要性。资源提供充分并通过定期进行管理评审发现过程中存在的问题并加以改进，承诺基本有效。企业通过会议、培训等形式要求员工理解公司的方针和目标，以及遵守法律法规的重要性及顾客满意的重要性，并形成制度化，规定了定期检查落实的情况，并有具体要求。承诺基本实现，没有违反的情况发生。 | 符合 |
| 方针制定方针沟通方针 | Q5.2 | 该公司质量方针：遵纪守法，持续改进，成就鼎润百年品牌公司以质量标准为基础，结合公司实际特制定管理方针。与总经理进行交谈，总经理徐政对方针内涵的理解较深刻。方针能为制定目标提供框架，方针基本符合标准的要求。总经理用会议、文件等手段保证管理方针为全体员工理解并落实到工作中。总经理说管理评审时对方针的持续适宜性进行了评审，有评审记录。以上管理方针通过文件、培训等形式将公司管理方针传达给所有为公司工作或代表公司的人员，相关方也可通过综合管理部获取公司管理方针。 | 符合 |
| 组织的岗位、职责和权限 | Q5.3 | 查规定有《职责和权限与沟通控制程序》，确定了部门、各岗位人员职责、权限和相互关系，并在公司内对各级员工进行了必要的传达。对从事与服务有关的管理、执行和验证人员规定其职责、权限及其相互关系，以实现公司管理方针和管理目标。建立、实施和保持公司管理体系所需的过程，公司任命徐宁为管理体系的管理者代表。其职责和权限规定如下：确保质量管理体系的建立、实施和保持；向总经理报告质量管理体系的业绩和任何改进的需求；采取适当措施，在整个组织内提高顾客要求的意识得到有效落实；负责质量管理体系的有关事宜与外部联络，协调内部体系的一切问题；确保管理体系相互协调、完整。询问管代徐政职责回答正确。 | 符合 |
| 应对风险和机遇的措施 | Q6.1 | 总经理说：公司编制有风险和机遇应对管理制度组织在实现其目标和预期结果的活动中不定期采用会议、培训、讨论等形式以进行风险和机遇的识别，并根据识别出的风险和机遇指定应对措施。顾客对铸件产品技术服务和产品质量要求不断提升、施工和产品工艺更新换代不及时以及标准提升导致遭受淘汰的风险等问题，以后要派遣专业人士到客户现场进行技术咨询，充分理解顾客对铸件产品要求，培养专业技术人员的能力；如不能满足要求请外部人员协助完成技术改良，已达到客户的要求，减小市场的流失率。管理层定期参加各种行业会议，确定跟进市场需求，内部的工艺监视和评审则由技术人员不断进行改进或者请外部人员协助解决。定期召开质量管理体系管理评审，评价措施的有效性与风险和机遇的适应程度。2022年01月10日由最高管理者组织各部门相关人员以会议形式就目前所处的环境，内外部因素及相关方的要求，对各过程进行了风险和机遇识别、评估、评价并指定制定相应措施，以实现策划的预期结果。组织从中识别出风险和机遇，提供有《主要过程风险/机遇识别控制评价表》：识别出的机会主要有：（1）外部机会：铸件产品生产行业整体复苏，铸件产品技术服务和铸件产品相关产品需求不断增加，铸件产品技术服务质量在同行业中有较好的口碑，赢得用户的信任。（2）内部机会：员工专业化程度高、工艺和设备在同行中处于先进水平、领导层重视管理和市场开发及巩固，注重服务创新、健全的质量管理过程及售后服务等。识别出的风险主要有：（1）外部风险：顾客对铸件产品技术服务和产品质量要求不断提升、产品工艺更新换代不及时以及标准提升导致遭受淘汰的风险等。（2）内部风险：员工涨薪诉求增加、不合格品对信誉的影响、关键岗位员工稳定性等内外部相关因素。采取应对措施：管理层人员告知，顾客对铸件产品技术服务和产品质量要求不断提升、产品工艺更新换代不及时以及标准提升导致遭受淘汰的风险等问题，以后要派遣专业人士到客户现场进行技术咨询，充分理解顾客对铸件产品技术服务质量和技术要求，培养专业技术人员的能力；如不能满足要求请外部人员协助完成技术改良，已达到客户的要求，减小市场的流失率。对这些内外部因素的相关信息进行监视和评审的情况: 管理层定期参加各种技术研讨会，确定跟进市场需求；时常关注网络最新市场动态；内部的工艺监视和评审则由技术人员不断进行改进或者请外部人员协助解决。提供有风险和机遇分析评价： 风险描述：铸件产品技术服务和产品质量不稳定；性质：严重；发生部门：生产部；风险等级：一级；应对措施：1、强化工艺执行；2、加强设备维护保养；3、严格过程质量控制；4、加强过程质量检验；是否有效：实施过程中有效；风险描述：售后服务能力不足；性质：较重；发生部门：市场部；风险等级： 二级；应对措施：1、加强人员培训；2、在全公司招聘跟踪服务人员，补充队伍；是否有效：已实施有效。……共涉及生产经营、人员、服务、安全等方面风险4项，各项措施均在实施过程中，在总经理主持的例会中进行定期的有效性跟综和评审。目前阶段性有效。该组织建立的风险和利用机遇的机制基本符合要求。 | 符合 |
| 管理目标及其实现的策划 | Q6.2 | 公司对管理体系所需的相关职能、层次和过程设定管理目标。公司管理目标是：质量目标 考核频次 计算方法 完成情况（2021.1-2022.5）外部不良率 1%以下 1次/月 合格数÷检验批次总数\*100% 0内部不良率 3%以下 1次/月 检验准确数/检验总数\*100% 0产品交付及时率100% 1次/月 及时数÷销售产品总数\*100% 100%顾客满意率95% 1次/年 满意项/调查项\*100% 95.8%目标可测量，与公司管理方针一致。每年由综合管理部按公司管理目标考核要求统计考核公司管理目标完成情况，提交管理评审会议。 | 符合 |
| 变更的策划 | Q6.3 | 公司确定需要对管理体系进行变更时，应经策划并系统的实施。需要管理层考虑体系变更的目的、变更后的潜在后果及变更后体系的完整性，考虑变更后资源获得及责任权限的再分配等问题。明确以上因素后，按照过程方法要求系统地实施变更，重新确定变更后过程的输入输出、监测标准、资源支持及改进可能等。公司目前对管理体系暂无变更。 | 符合 |
| 资源、总则 | Q7.1.1 | 为确保QMS的有效运行和持续改进，公司在人财物、信息和时间上均作了投入，规范了管理，铸件产品技术服务和销售产品质量稳定提高，增进了顾客的满意。基本满足。公司为确保质量管理体系能够有效地运行，保证产品实现的顺利进行，提供了必要的资源。公司经营地址：河北省邯郸市武安市工业园区泉上大道，占地15000平方米，仓储面积100余平方米，办公面积50余平方米，水、电、暖气及综合管理部分布图等设施设备符合体系运行要求。平方米，水、电、暖气及综合管理部分布图等设施设备符合体系运行要求。查公司配备了必要的人力资源，基础设施，规范文件、资金等必要的资源，能够持续满足顾客需求和管理体系改进的需要。部门：综合管理部、采购部、经营部、生产技术部、生产管理部、品质部。人员：办公人员、销售人员、财务人员、技术人员、生产人员、质检人员。办公设备：电脑、电话、打印机、传真机等生产设备：主要有混砂机（带砂储存罐）、自制流涂机、抛丸机、落砂机、砂粗磨设备、冷却塔、台式钻床、龙门动梁铣床、炮塔式铣床、树脂砂处理、中频电炉、吊钩式抛丸清理机、热处理炉、空压机、电动平车等设备。  特种设备：桥式起重机、叉车。环保设备：脉冲布袋除尘、除尘系统。监视测量设备：万能试验机、硬度计、金相显微镜、测温计、筛沙机、标准筛、吊钩秤、热分析仪、光谱仪、高频红外碳硫分析仪、分光光度计等。消防设备：灭火器、消防栓等办公设备有电脑、电话、传真、扫描仪等。与顾客有关的过程控的监视和测量：主要是采用人员+规范的形式进行，通过检查表对销售服务人员是否按服务规范进行检查。资源基本满足公司经营活动和体系运行的需要。 | 符合 |
| 沟通 | Q7.4 | 查规定有《职责和权限与沟通控制程序》， 明确了内部外部信息交流的内容及职责，包含了质量等的交流规定，基本符合。公司主要的沟通方式：培训、会议、电话、QQ、邮件等方式。沟通的内容包括：认证有关的事宜、产品质量事宜、生产进度事宜、安全生产事宜、环境管理事宜等；一般形成会议记录、会议记录本、QQ记录、邮件往来信息记录等。对相关沟通事宜，均指定所属人员进行处理，并确定处理权限、周期。在各部门审核中继续查证。现场审核时，未发生有顾客投诉、抱怨及员工抱怨的事情。目前各项沟通都较为及时、顺畅、效果较好。 | 符合 |
| 监视测量分析评价总则 | Q9.1.1 | 公司在内外部因素、产品和服务实现、体系内部审核、绩效考核和顾客满意五个方面进行了监视测量的策划，采用了调查表、顾客满意分析，顾客投诉，内审，管理评审，相关方需求和期望，质量目标实现情况，外部供方绩效，服务过程等统计技术手段。1、组织确定需要监视和测量的对象：组织的内外部因素、产品和服务实现、体系内部审核、绩效考核和顾客满意五个方面。2、组织采用的监视、测量、分析和评价方法：采用了调查表、顾客满意分析，顾客投诉，内审，管理评审，相关方需求和期望，质量目标实现情况，外部供方绩效，服务过程等统计技术手段。3、实施监视和测量的时机：按一定时间间隔实施监视和测量，通常为1年； 4、实施分析和评价的时机：按一定时间间隔实施评价和分析，通常为1年；特殊情况下，实时进行评价和分析。5、质量管理体系的绩效和有效性的评价：1）对产品生产和铸件产品技术服务过程检验。（已提供生产过程记录、产品检验记录、交付验收记录）；对出现的不合格产品和服务进行评审和处置控制（已提供不合格评审和处置记录）。2）对顾客满意程度进行监视和测量（已提供顾客满意程度的调查表）； 对体系进行内审、管理评审发现、改进（已提供内审和管理评审的记录）；对体系过程进行监视测量（已提供对铸件产品技术服务过程的检查记录）；对方针目标的实施进行考核（已提供对质量目标的考核记录）；3）通过内审、管理评审、数据分析，采取措施进行体系有效性的改进。（已提供内审和管理评审的资料，数据分析记录，采取的措施记录）。4）保留了有关监视、测量记录。 | 符合 |
| 管理评审 | Q9.3 | 提供“管理评审工作程序”，策划管理评审的相关控制要求，内容符合标准要求。 1）查：“管理评审计划”：评审目的，评审范围、参加人员、评审内容、计划评审时间、评审输入等，进一步明确了评审内容和各部门准备资料要求。编制：刘培丰，审批：徐政，2021.9.30。2)管理评审会议于2021.9.30召开，由总经理主持管理评审会。会议参加人员：徐政（总经理）、徐宁（管代） 、生产管理部、生产技术部、经营部、采购部等人员。提供管理评审会议签到表及会议记录。d6d1a832b3371da85e56489a34d203a 3）管理评审输入资料： 提供了各部门“体系运行情况报告”，报告包括：内外部因素识别评价情况、相关方需求识别评价情况、应对风险和机遇评估分析情况及采取措施的有效性、顾客反馈信息综合报告、相关方的反馈信息、外部供方业绩评定情况、过程业绩和产品的符合性报告、不合格及纠正措施的跟踪验证情况、质量目标完成情况报告、内部审核的整改落实情况、汇报公司QMS方针、目标、管理体系的适宜性、充分性和运行的有效性情况；纠正和预防措施实施报告；公司结构和资源配备汇报； 4）管理评审输出：提供管理评审报告，其内容包括：内部审核及其合规性评价结果；组织提供产品符合性；顾客反馈；改进的要求和建议；纠正和预防措施执行情况； 5）结论：公司制定的质量方针是正确的，在体系运行中发挥了指导作用；公司制定的质量目标符合实际、符合法律法规的要求，切实可行；公司的质量管理体系达到了标准要求的适宜性、充分性、有效性。适宜性，即体系完全符合公司的实际情况。充分性，即在贯标中我们的各项管理工作都不同程度的得到了提高，我们对生产和管理的所有过程都进行了充分的控制。有效性，即体系的运行，有力的促进了质量的提高，提高了管理水平。对过程业绩的的考核，充分证明管理体系的有效性。我们这次管理评审比较全面，符合实际，取得了成功。同时也应看到，体系的运行中有的过程还不完善，我们的管理体系存在不足。公司领导正招聘工作人员，扩大生产。形成决议或措施要求等。管评实施符合要求。 | 符合 |
| 改进总则 | Q10.1 | 公司管理体系方针、目标、内部审核、管理评审、不合格和纠正措施各项要求得到落实，相关管理活动得到有效开展，体现了持续改进的要求及改进产品和产品来满足未来的需要和期望。考虑了分析、评价结果及管理评审的输出，并确定了对存在应关注的持续改进的需求和机遇。 | 符合 |
| 持续改进 | Q10.3 | 为使质量/环境/职业健康安全管理体系实现预期结果和提高顾客满意，公司识别并选择改进的机会，采取包括改进产品和服务，纠正、预防或减少非预期情况给组织带来的不利影响等措施，改进体系的绩效和有效性。根据不同过程、不同产品和不同要求，采取不同的方法进行监视、测量和分析。据介绍，组织能够利用质量方针、质量目标，管理评审、审核结果、数据分析、纠正和预防措施等进行持续改进活动，并采取如下措施确保体系的持续改进：1、加强质量管理体系运行的有效性，加强市场预测及沟通，不断改进产品工艺，增加产品的市场占有率。2、作好体系文件、标准和岗位技能的培训，提高全员的质量意识、顾客满意意识和工艺执行水平，确保服务质量。3、进一步加强质量目标考核和过程控制的同时，创造良好的工作环境及组织文化建设，获得更好的质量和效益。日常渐进的改进通过以下方面进行： a) 与质量管理体系相关的内外环境因素的变化及监视情况； b) 相关方及其要求的相关信息的监视情况；c) 质量方针、质量目标现状及实施状况；d) 审核结果；e) 监视、测量结果；f) 分析评价； g) 纠正措施； h) 管理评审等。  | 符合 |
| 资质验证、安全事故、顾客投诉、抽查、遵纪守法情况、证书标志的使用，不符合项报告的验证等 |  | 一阶段无问题公司管理体系自运行以来，未发生质量、环境、职业健康安全事故管理体系运行期间未发生顾客及相关方投诉情况A 79995_信用网站截图查国家企业信用公示系统，网站信息查询如下：目前公司经营过程中没有发生违反其它相关法律法规及其他要求的情况，无行政处罚信息，未列入严重违法失信名单。经确认，不适用ISO9001：2015标准8.3条款，公司生产依据国家有关的产品标准的法规文件，行业指定的使用规范标准的文件及客户对产品的具体要求进行生产。不涉及设计开发。不适用8.3条款后不影响公司确保其产品和服务合格以及增强顾客满意的能力或责任。 | 符合 |

说明：不符合标注N