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：郭成东 陪同人员：张继瑞 | 判定 |
| 审核员：张亮 审核时间：2022年6月14日上午至2022年6月15日上午 |
| 审核条款：组织的岗位、职责和权限、目标及实现的策划、人员、组织的知识、能力、意识、沟通、成文信息、产品和服务的要求、外部提供过程、产品、服务的控制、顾客满意、分析评价、内部审核等QMS：5.3、6.2、7.1.2、7.1.6、7.2、7.3、7.4、7.5、8.2、8.4、9.1.2、9.1.3、9.2 |
| 组织的岗位、职责和权限 | QMS：5.3 | 部门负责人：郭成东询问其职责：1）编写、修订企业质量管理手册，处理质量管理体系运行中的有关事项；2） 2）负责质量管理体系文件的管理，协助管理者代表组织质量体系审核工作；3） 3）负责相关法律、法规及其它要求的识别、获取和更新，并及时将最新要求传达到相关部室和人员；4） 4）负责公司协商计划及培训计划的编制，负责全公司质量意识和技能的教育培训工作；5） 5）负责公司采购工作；6） 6）负责组织合同评审，签订合同；7） 7）负责做好本部门质量管理体系的运行；8） 8）负责顾客满意度测评；9） 9）负责供方调查、评审和评估等管理工作，负责物资采购管理，建立物资合格供方名册。回答清晰流畅，符合管理手册及岗位职责的要求。 | Y |
| 目标及实现的策划 | QMS：6.2 | 企业制定目标，并分解到各部门：综合部质量目标： 实际完成情况培训计划完成率100% 100%采购原材料合格率98%以上 100%销售产品质量合格率100% 100%产品交付及时率100% 100%顾客满意率95%以上 96%查见2022年第一二季度的目标完成考核表，全部完成。考核周期：每季度考核一次，编制：郭成东。查见质量目标策划方案：1）综合部根据培训计划，组织培训事宜，并确保相关部门人员参加。2）对供方进行评定，从合格供方处实施采购，同一产品选取多个供方。采取就近原则。3）从合格供应商处采购合格产品4）提前选择有信誉的物流公司5）对客户反应的问题及时处理措施基本有效。 | Y |
| 人员能力 | QMS ：7.1.2QMS：7.2 | 综合部对人力资源进行识别和控制，会同各部门做好培训需求调查，根据培训需求编制培训计划。提供《人力资源管理控制程序》及《年度培训计划》，包括培训需求、培训计划、培训实施、培训效果评估等内容。综合部根据各部门的需要配备管理体系运行所需的人员。查有《人力资源控制程序》及《岗位任职要求》，制定相关人员的职责和权限相关文件化信息，确定配备所需的人员资源，各级各层人员能力、意识、岗位定员、部门人员职责、权限、相互关系等进行了清晰要求并做了沟通，以有效实施体系并运行和控制其过程。提供有员工花名册，目前公司共有员工20人，包括管理人员7人，操作人员13人. 各部门人员配备基本充分，基本符合要求。公司对各岗位能力规定的要求包括了专业技能、岗位资格、能力、工作经验等。对人员素质必须满足任职要求，确定受其控制的工作人员所需具备的能力，岗位全过程操作人员的能力确定，主要是经培训、合格上岗，基于适当的教育、培训或经历，确保这些人员是胜任。查见《员工能力评价表》，对郭成东/韩硕两位员工进行评价，评价结果：能胜任岗位需求。评价人张继瑞，批准人马雷，评价时间2021年12月20日。公司经识别，聚合过程为特殊工序，对人员岗位人员能力进行了资格确认，均有评审结果，基本符合要求。查见：《特殊工序确认记录》，内容包括需确认工艺名称-聚合过程、确认人员名字-朱玉红、确认设备状态-良好、确认依据-生产作业指导书、确认时间-3小时、确认温度105℃、确认环境-干净、确认结论-过程能力满足要求。评价人郭成东，审批马雷。时间2021.11.10.查见“2021年培训计划”，抽查培训记录，确认培训计划全部完成。查见“2022年度培训计划”，内容包括管理方针、GB/T19001-2016、标准、管理手册、程序文件学习、操作规程、作业指导书、检验规范等。 查见：《培训记录表》。1. 2022.1.15日：ISO9001:2015标准培训。培训老师：咨询师，参加人员：全体管理人员。通过口试对理解情况进行考核，考核结果：全部通过。验证人：咨询师。
2. 2022.2.25日：内审员培训。培训老师：咨询师，参加人员：张继瑞/郭成东。通过口试对理解情况进行考核，考核结果：全部通过。验证人：咨询师。

根据培训计划安排，组织后续会持续进行相关知识培训。查人员资质证书：提供特种作业操作证，袁玉峰，证书编号：370403198708233434，有效期到2023年1月20日，发证机关：枣庄市技术质量监督局。提供特种作业操作证，韩雪，证书编号：37040319690209001X，有效期到2023年4月03日，发证机关：枣庄市市场监督管理局。提供特种作业操作证，马怀明，证书编号：370403197310264113，有效期到2023年1月03日，发证机关：枣庄市技术质量监督局。 提供电工作业证(高压)，康恒，证书编号：T370481199204125310，有效期2019-12-25至2025-12-24，发证机关：枣庄市应急管理局。提供防爆电气作业证，康恒：办公室对培训的需求识别及实施控制过程基本有效，符合要求。 | Y |
|  | QMS:7.1.6 | 公司确定运行过程所需的知识。内部来源包括：公司运作准则（管理手册、程序文件、管理制度、作业记录等）、管理过程控制失败和成功项目吸取的经验教训和改进的结果等；外部来源包括：外来资料（如顾客反馈的信息、质量、技术规范）、法律法规、市场信息等。对知识的保持形成公司知识管理表：包括：内部知识、外部知识。采取文件资料的保存和信息系统存储方式，在公司内部通过传递、交流、培训等方式获取。为获取更多必要的知识采用工作经验总结、顾客意见的采集，行业领先者的最佳实践调查等。主要是从顾客满意度调查收集的顾客抱怨、反馈等知识。  | Y |
| 意识 | QMS：7.3 | 通过学习、宣传等方法使在组织控制范围内的相关工作人员知道质量方针；相关的质量目标；员工对质量管理体系有效性的贡献，包括改进质量绩效的益处；不符合质量管理体系要求的后果。询问办公室郭成东知道公司方针，知道所在的工作岗位的质量目标，也了解自己的工作好坏会影响组织资质量管理体系的有效运行。 | Y |
| 沟通 | QMS：7.4 | 策划编制的程序文件《信息交流与协商控制程序》及管理手册的相关章节规定了企业内、外部沟通和员工就职业健康安全事务参与、协商的要求，经查阅和交谈，提供信息交流记录，符合标准要求。总经理负责在公司建立畅通的沟通渠道。管理者代表是公司内部和外部信息交流和沟通的负责人。综合部是公司内部和外部信息交流和协商的归口部门。负责与上级主管部门及周边单位的信息交流；负责与管理体系、法律法规等有关的内部和外部信息交流；负责与采购供方、客户等相关方之间的沟通。各部门收集到有关质量方面的信息，包括法律法规等，及时向综合部反馈。供销部负责顾客要求方面的有关事宜的沟通。目前各项沟通都较为及时、顺畅、效果较好。 | Y |
| 成文信息 | QMS：7.5 | 企业编制了《文件控制程序》、《记录控制程序》，公司形成了文件化的管理手册、程序文件、管理制度以及所要求的记录。公司编制的程序文件基本符合标准要求的所有程序文件，对体系及其相互关系在手册中做了描述，记录表单满足公司目前的管理体系运行的需要。公司文件分类：一级文件：管理手册。二级文件：程序文件，包括质量标准要求的所有程序。三级文件：管理制度及记录。包括管理制度规范、设备操作规程、作业指导书、检验规范、维修规范维修标准、设备维修方案、质量管理制度及运行记录。公司目前的体系文件基本能够满足体系运行的需要，能够保证有效性和效率的要求。查《管理手册》、《程序文件》，编制综合部，审批张继瑞，批准马雷，2021年11月10日实施。查文件审批手续齐全、文件清晰、编号符合文件控制程序要求。查文件控制要求：《记录控制程序》对体系记录的标识、贮存、保护、检索、保存期限和处置等做了明确规定，符合要求。提供《记录清单》，有培训记录表、基础设施台帐、目标和方案完成情况统计表等记录。明确了记录名称、编号、使用保存部门、保存期限等，并经审核后使用。查综合部文件，都有受控标识,有效版本：。查阅综合部保存记录的环境情况，归档文件、记录存放于通风、干燥、防蛀的文件柜内，符合文件归档要求。查外来文件：提供《外来文件清单》，包括质量体系标准、民法典、消防法、商标法、广告法、消费者权益保护法、中华人民共和国标准化法、Q/0400ZYF006-2021、Q/YY004-2021、Q/YY003-2020、Q/YY002-2022、Q/YY001-2022、Q/0400ZYF004-2021、Q/0400ZYF003-2019、Q/0400ZKD002-2019、Q/KS-006-2020等。进一步查其它外来文件均为最新有效版本。查文件发放：提供《文件发放回收记录》，综合部2021年11月10日下发了管理手册、程序文件、管理制度汇编等文件。外来记录（如顾客投诉记录等）由相关部门负责保管、归档。原件记录原则上不外借，其他记录查阅时须有关部门同意后，方可查阅。记录控制基本有效。 | Y |
| 产品和服务的要求 | QMS:8.2 | 综合部通过和客户电话联系、上门回访、邮箱联系等方式进行服务宣传，向顾客介绍服务，回答顾客的咨询，让顾客了解公司及服务情况。综合部负责就合同或订单的处理，合同的评审，向顾客提供符合要求的服务。每年向顾客发放满意度调查表或微信等网络形式了解顾客的需求和期望。公司编制的管理手册中规定了与服务有关要求的确定、评审以及更改的职责和工作流程要求。顾客明确规定的要求：即有销售服务本身的质量要求也包括后续活动的要求。顾客没有明确规定，但预期或规定用途所必要的要求。与公司产品有关的法律法规的要求及本公司附加的对顾客的责任。公司承接业务的方式主要是：通过与顾客签订合同，公司按顾客要求组织销售服务，并以传真等方式进行沟通、确认，并对公司的产品要求等给予了明确。公司公司的产品要求服务基本已成熟，综合部、生产部经理评审后经总经理批准，在合同上签字即完成合同评审，特殊合同需相关部门人员一起评审，评审过程记录在《合同评审表》上。目前承接的合同都是常规合同。公司顾客目前主要为：广西太阳纸业纸板有限公司、枣庄荣华纸业有限公司、漳州益盛商贸有限公司等。综合部经理介绍合同签订前，由各部门进行会议评审，评审记录保留。抽查合同及合同评审：1.需 方 : 广西太阳纸业纸板有限公司 根 据《中华人民共和国合同法》 ,在双方充分协商的 前 提下 ,签订此合同。 包括： 产品 名 称：抑垢剂 ； 数量27T；单 价XX 、 金 额XX元 数量单位 吨 ;备注 ;所有产品总金额 (元 )大写:XX。合同中约定交付时间、质量检验、付款方式、违约责任等条款，要求明确。查见合同评审记录：评审人员：综合部郭成东、生产部：韩硕、管理层张继瑞、审批：马雷，评审时间2021年12月20日，合同签订时间2021年12月22日。评审结论：满足要求。2．需 方 : 枣庄荣华纸业有限公司 根 据《中华人民共和国合同法》 ,在双方充分协商的前提下,签订此合同。包括：产品名称：润滑剂、絮凝剂、螯合剂、有机絮凝剂 ； 数量30/5/10/10T；单 价XX ；金 额XX元 ；数量单位 吨 ;备注 ;所有产品总金额 (元 )大写:XX。合同中约定交付时间、质量检验、付款方式、违约责任等条款，要求明确。查见合同评审记录：评审人员：综合部郭成东、生产部：韩硕、管理层张继瑞、审批：马雷，评审时间2022年1月10日，合同签订时间2022年1月12日。评审结论：满足要求。3.需 方 : 漳州益盛商贸有限公司 根 据《中华人民共和国合同法》 ,在双方充分协商的前提下,签订此合同。包括：产品名称：润滑剂、抗水剂 ； 数量180/30T；单 价XX ；金 额XX元 ；数量单位 吨 ;备注 ;所有产品总金额 (元 )大写:XX。合同中约定交付时间、质量检验、付款方式、违约责任等条款，要求明确。查见合同评审记录：评审人员：综合部郭成东、生产部：韩硕、管理层张继瑞、审批：马雷，评审时间2022年3月6日，合同签订时间2022年3月9日。评审结论：满足要求。以上合同均已实施。查其他合同也符合要求，未见不符合。公司暂无合同变更情况发生。 | Y |
| 外部提供过程、产品、服务的控制 | QMS：8.4 | 编制了《外部提供过程、产品、服务控制程序》，对采购过程进行控制，确保所采购的产品符合规定要求。提供《合格供方名录》，并对供方的供货业绩定期进行评价，再经由总经理确认后，纳入公司合格供方。现场提供有《合格供方目录》，由总经理马雷批准。

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 供应商名称 | 原材料名称 |
| 1 | 佛山凯赛化工有限公司 | 葡萄糖酸钠、过硫酸铵、尿素、淀粉、均三嗪 |
| 2 | 临沂英云化工有限公司 | OPE蜡乳、聚丙烯酰胺、蒽醌、白炭黑 |
| 3 | 枣庄盈丰化工有限公司 | 引发剂、聚氧乙烯类高分子复合物、丙烯酸、聚马来酸酐、司盘吐温 |

本公司需求物资的采购信息由综合部负责，通过签订书面采购订单方式向合格供方进行产品采购。提供“采购合同台账”。1.抽采购订单或合同。产品名称：葡萄糖酸钠、过硫酸铵、尿素、淀粉、均三嗪 规格：50kg/25kg 供方：佛山凯赛化工有限公司签订时间：2021.12.16合同内容包含产品名称、型号、数量、金额及供货时间等，也要求了技术标准、交货地点、运输方式、包装及验收标准等条件，有效的控制了风险，保证了外部供方提供的产品和服务符合要求。2.抽采购订单或合同。产品名称：OPE蜡乳、聚丙烯酰胺、蒽醌、白炭黑 技术标准：企业标准 供方：临沂英云化工有限公司 签订时间：2022.1.8合同内容包含产品名称、型号、数量、金额及供货时间等，也要求了技术标准、交货地点、运输方式、包装及验收标准等条件，也对违约责任和处理纠纷的方式做出了额规定，既强化了产品或服务的要求，也有效的规避了风险，保证了外部供方提供的产品和服务符合要求。3.抽采购订单或合同。产品名称：引发剂、聚氧乙烯类高分子复合物、丙烯酸、聚马来酸酐、司盘吐温 技术标准：企业标准 供方：枣庄盈丰化工有限公司 签订时间：2022.2.24合同内容包含产品名称、型号、数量、金额及供货时间等，也要求了技术标准、交货地点、运输方式、包装及验收标准等条件，也对违约责任和处理纠纷的方式做出了额规定，既强化了产品或服务的要求，也有效的规避了风险，保证了外部供方提供的产品和服务符合要求。提供3份的《供方评价表》，对《供应商名录》内的供应商从如下方面进行评价：1）工商注册文件及相关资质证明；2）产品质量；3）产品价格；4）首次供样样品检测结果等；经过总经理及各部门负责人的评审，所有供应商符合要求。 | Y |
| 顾客满意 | QMS：9.1.2 | 公司已建立和保持了《顾客满意度测定程序》，对顾客满意的监测的相关内容进行了规定，其包括了对调查方式、渠道、内容、频率等。顾客满意的主要监测方式：拜访、电话、电邮、问卷等。公司对主要顾客进行满意度调查，于2021年12月20日共发出3份《顾客满意度调查表》，有效回收3份：广西太阳纸业纸板有限公司、枣庄荣华纸业有限公司、漳州益盛商贸有限公司。调查内容有：产品和服务质量、价格水平、服务态度及对交货期等。对每一调查内容按百分制统计和计算。查见《顾客满意程度调查表》，记录基本真实有效。于2021年12月30日对顾客满意度调查表做了《顾客满意度调查分析报告》，顾客满意率达到96分，达到了质量目标的要求。调查未发现有顾客投诉或不满意的情况。组织对顾客满意度的调查进行了策划并实施，基本符合标准条款的要求。 | Y |
| 分析与评价 | QMS:9.1.3 | 经查：部门根据监视和测量获得的数据和信息，组织相关部门进行了分析评价。包括：对公司及各部门质量目标完成情况进行分析，确定管理体系运行状况（见管理评审输入）；对顾客满意有关的信息进行了分析，以确定顾客满意程度（见综合部Q9.1.2）；对内部审核的有关信息和应对风险措施的有效性进行分析，以确定管理管理体系的有效性（见综合部9.2）。部门在汇总以上分析结果的基础上，分析针对风险和机遇所采取措施的有效性，积极寻找管理管理体系持续改进的机会，通过管理评审会议的改进决策进行管理管理体系的持续改进。 | Y |
| 内部审核 | QMS：9.2 | 编制《内部审核控制程序》，基本符合标准要求。经沟通，确认总经理、管代、各部门主管均经培训并参加了内部审核。2022-03 -15开展内部审核活动，并提供以下内审的资料：查见内审员任命书，组长张继瑞，组员郭成东，任命时间2021.11.10，批准马雷。查见《审核实施计划》，批准马雷。计划中规定审核目的、依据、范围、时间、审核安排、审核组成员。查见《内部审核检查表》，计划中没有漏标准条款、没有遗漏体系覆盖的部门和场所，内审员没有审核自己的工作。内审首末次会议签到表（领导层、各部门负责人）：本次内审发现1项不合格，为一般不符合项，涉及GB/T19001-2016标准7.5条款.查见《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：马雷，时间2022年3月16日。查见《内部管理体系审核报告》，对内审进行了综述和体系运行情况的评价，对纠正措施提出整改要求。内审报告批准：马雷，时间2022年3月16日。结论：本公司质量管理体系符合公司管理手册、程序性文件、GB/T19001-2016的要求，运行基本有效。 | Y |

说明：不符合标注N