**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：业务中心（包括下属设计室） 主管领导/陪同人员 徐小龙/张涛 | 判定 |
| 审核员：王献华 周海翔 审核时间：2022.8.11 08:00-11:30 |
| 审核内容：  1.部门职责与权限；2.目标分解落实情况；3销售过程控制；4.设计和开发控制；6.顾客财产的识别与控制；6交付后活动；7.业务中心的环境因素和危险源识别与控制；8.环境和职业健康安全运行控制；9.应急准备和响应  涉及条款：  QEO：5.3、6.2  Q：8.2、8.3、8.5.3、8.5.5、9.1.2  EO：6.1.2、8.1、8.2 |
| 组织的岗位职责和权限 | QEO5.3 | 该部门主要职责如下：  负责公司的营销管理、策划工作，进行市场调研、市场开发、顾客需求的评审和与顾客的沟通；  组织新产品开发、试制、鉴定工作，并对产品设计，新产品开发的符合性与适应性负责  组织新技术、新工艺、新材料的开发和应用工作；  负责编制各产品图纸、技术文件，编制产品原辅材料消耗定额，并监督实施情况；  负责图纸和技术文件的档案管理，并负责公司图纸和技术文件收发工作；  组织各部门进行合同评审，负责组织在营销过程中保持与顾客的沟通，保证顾客服务需求的落实和质量承诺的实现；  负责公司业务（项目）合同签订后，整个业务项目的展开实施、跟踪、交付和内部协调管理；  负责顾客提供财产（技术资料）的归口管理；  负责顾客信息（来电、来函、来访）对产品或服务提出的意见、建议、投诉及公司产品的安装调试信息和公司内部信息进行收集汇总、分析与处理，并归纳汇总各方面所得信息进行综合分析，定期进行顾客满意度调查和分析 ；  负责待发产品和产品交付过程的控制，对产品在装卸运输和售后服务中可能出现的质量、问题进行处理；  及时催收货款，加速资金周转；  向相关方施加环境及职业安全卫生方面影响。  与业务中心负责人沟通，其描述的职责和权限与一体化管理体系的职能分配表基本一致。 | Y |
| 目标及其实现的策划总要求 | QEO6.2 | 业务中心的目标分解落实情况如下：  1.顾客满意率达90%以上；  2.顾客反馈处理及时率100%（三天以内）；  3.产品开发按时完成率99%以上；  4.固体废弃物分类处理率100%；  5.杜绝重大人员伤亡事故发生；  6.全年厂区火灾、爆炸事故为零；  7.全年职业病例发生零次。  部门分解目标与组织方针和目标一致，可测量，并能够传达到部门相关人员，必要时适时更新，无变化。  提供截止审核期间的《目标完成情况考核统计表》，以上各目标均已达成。 | Y |
| 产品和服务要求的确定 | Q8.2 | 审核发现，组织业务中心通过电话、传真、资料传递、公司网站、广告等形式宣传产品及相关服务的信息等；针对合同洽谈、签订及订单履行过程中反馈的问题，内勤及时沟通、解决。  组织对产品要求的确定主要包括1）法律法规、产品标准等的要求；2）顾客提出的要求；3）组织自身提出的要求等。  顾客在下完订单后，组织在ERP金蝶云上进行审核和流转，相关产品的信息和要求在订单中均有明确，销售、财务、采购、生产等部门流转时均可见并可适时提出评审意见并修改，确认后均有审核样章。  抽查订单1：顾客名称：衢州利安交通设备有限公司；日期：2021.8.11；单据状态：已审核；产品要求信息包括物料明细、产品明细、交货明细、备注信息和其它等，其中产品明细信息包括编码、名称、颜色、反光膜、PVC材料、规格型号、单位、数量等。基本满足产品要求确定和评审的控制要求。  抽查订单2：顾客名称：GARAMONDANI GROUP；日期：2021.8.11；单据状态：已审核；产品要求信息包括物料明细、产品明细、交货明细、备注信息和其它等，其中产品明细信息包括编码、名称、颜色、反光膜、PVC材料、规格型号、单位、数量等。基本满足产品要求确定和评审的控制要求。  抽查订单3：顾客名称：Safty Xpress；日期：2021.8.11；单据状态：已审核；产品要求信息包括物料明细、产品明细、交货明细、备注信息和其它等，其中产品明细信息包括编码、名称、颜色、反光膜、PVC材料、规格型号、单位、数量等。基本满足产品要求确定和评审的控制要求。  综上，组织的产品和服务要求的确定、评审和变更控制基本符合要求。 | Y |
| 产品的设计和开发 | Q8.3 | 组织制定了《设计和开发控制程序》，对设计和开发的目的、范围、职责和权限、工作程序（项目确定、策划（包括接口处理等）、输入、输出、评审、验证、确认及更改）作了规定，基本符合控制要求。  提供审核周期内的设计和开发案例，抽查弹性交通柱设计和开发项目内容如下：  一、查《设计开发风险分析报告》：  1.功能描述：弹性交通柱主要固定在城市路口、人行道、建筑物之间的地面，有效隔离，对行驶的机动车辆起到警示作用，一旦撞上也不会造成第二次伤害；白天红白、红黄颜色醒目，晚上的晶格套能反射出耀眼的光芒，提醒驾驶员注意。  2.主要过程包括：产品设计开发计划书编制、产品模具设计与制造、产品原材料及零配件采购、样品制作与测试、设计确认  3.风险点进行识别：   |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | 风险源 | 风险源编号 | 风险发生原因 | 风险可能导致的后果 | | 设计风险区 | 策划考虑不周全 | 项目小组成员经验不足 | 产品设计质量达不到预期效果 | | 设计风险区 | 输入资料遗漏 | 审核计划制定后未做评审讨论 | 导致输出的资料缺陷 | | 生产制造风险 | 设备检查不全面 | 设备发生难以察觉的故障 | 误导工艺的改进 | | 进度风险 | 评审项目不全面 | 项目小组成员经验不足 | 产品设计进展达不到预期要求 | | 费用风险 | 策划考虑不周全 | 市场变动过快原材料价格上涨 | 成本太高没有利润 | | 费用风险 | 策划考虑不周全 | 研发周期超出预期 | 研发费用超支 |   通过对弹性交通柱项目的风险评估分析，在设计开发和生产制造过程中存在很多风险，风险主要存在于生产制造、进度、费用这几个环节，策划了风险的对策，避免和控制风险，使其降到可以接受的程度。  查《产品设计任务书》：  涉及设计和开发策划性和输入性内容如下：  1）功能描述：在道路交通中起安全警示作用的、具有弹性的反光面部分覆盖的弹性交通柱，主要用于分隔对向交通流或渠化交通。  2）产品主要性能参数：弹性交通柱所用材料（高分子弹性体）应符合下表的要求   |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | 项目 | 指标 | 单位 | 检测方法 | | 硬度 | 80-90 | HA | GB/T 531.2-2009 | | 密度 | 1.2 ~ 1.3 | g/cm3 | GB/T 4472-2011 | | 拉伸强度 | ≥8 | Mpa | GB/T 16825.1-2008 | | 扯断伸长率 | ≥ 650 | % | GB/T 16825.1-2008 | | 注：高分子弹性体以GB/T 528-2009中1型取样进行测试 | | | |   3）技术指标：  a.反光面光度性能  b.反光面与弹性交通柱的附着性能  c.低温抗撞击性能  d.高温抗撞击性能  e.实车碾压测试  f.抗弯曲性能  g.耐候性能  h.有害物质限量  4）主要结构：  a.由高分子材料弹性体制成，拥有超高的回弹和抗压能力。  b.化学成分稳定，使用寿命长(抗紫外线配方，具有良好的保色和耐老化性能) 。  c.柱体本身采用荧光橙色，可见度高于其他常规颜色。  d.耐高低温出众，适合全球绝大部分地区使用。  e.采用柔性棱镜反光材料，极大提升了视认性和可视距离；车辆碾压后，反光材料不易脱落。  f.环保：报废后材料可回收重复利用。  g.V型结构比传统结构提升20%以上弹力。  二、查《产品设计开发计划书》，涉及策划的内容如下：  1.对职责权限、资源包括人员、设施、费用等的需求、接口需求等作了策划，其中各职能策划安排如下表：   |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | 设计和研发阶段划分及主要内容 | 负责人 | 配合部门 | 完成期限 | | 产品设计开发计划书编制 | 张涛 | 设计室 | 2022.3.18 | | 负责新项目客户输入资料整理 | 徐小龙 | 业务部 | 2022.3.20 | | 负责产品图纸设计输出，交与业务部与客户评审 | 林荣剑 | 业务部 | 2022.3.22 | | 产品模具设计与制造（外协加工） | 郑玲玲 | 设计部 | 2022.4.23 | | 产品原材料及零配件采购 | 郑玲玲 | 质量部 | 2022.4.23 | | 模具及零配件进度跟踪 | 林荣剑 | 采购部 | 2022.4.23 | | 样品制作与测试 | 黄成海 | 质量部 | 2022.4.30 | | 设计确认 | 林荣剑 | 设计室 | 2022.5.15 |   2.资源配置情况：人员：生产人员配置4人；生产设备：注塑设备两台；检验设备：硬度计、密度计、拉伸试验机、老化试验箱、烘箱、低温冷冻箱，碾压平台，撞击平台、逆反射系数测试仪等检测设备； 设计经费预算分配：45万，在合理的规划下可上限20%；信息交流手段：纸质，微信，会议等。  三、查《设计和研发输入清单》：  1.客户提供的图纸  2.客户提供样品  3.GB/T 528-2009 硫化橡胶或热塑性橡胶 拉伸应力应变性能的测定  4.GB/T 531.2-2009 硫化橡胶或热塑性橡胶 压入硬度试验方法 第2部分：便携式橡胶国际硬度计法  5.GB/T 3681 塑料 自然日光气候老化、玻璃过滤后日光气候老化和菲涅耳镜加速日光气候老化的暴露试验方法  6.GB/T 4472-2011 化工产品密度、相对密度的测定  7.GB/T 16422.3 塑料 实验室光源暴露试验方法 第3部分：荧光紫外灯  8.GB/T 16825.1-2008 静力单轴试验机的检验 第1部分：拉力和（或）压力试验机测力系统的检验与校准  9.GB/T 18833 道路交通反光膜  10.GB/T 24972-2010 弹性交通柱  11.GB/T 26125 电子电气产品 六种限用物质（铅、汞、镉、六价铬、多溴联苯和多溴二苯醚）的测定  12.GB/T 26572 电子电气产品中限用物质的限量要求  13.JT/T 688 逆反射术语  14.EN 12899 固定的、垂直的道路交通标志 第3部分：轮廓标柱和反光镜（Fixed vertical road traffic signs. Part 3:Delineator posts and retroreflectors）  15.公司原有类似产品资料  四、查《设计和开发评审报告》：  涉及和开发输出内容包括：评审内容包括1 合同、标准符合性☑ 2采购可行性☑3加工可行性☑4结构合理性☑5可维修性☑6可检验性☑7美观性☑8环境影响☑等；评审结果：设计开发资料内容总体正确无错误。  五、查《设计和开发输出清单》：  1.制成检验作业指导书  2.产品3D图纸及2D图纸转化  3.原材料标准  4.注塑工艺卡  5.注塑生产工艺流程图  6.工厂检验报告  7.供应商材料检测报告  8.第三方检测报告  六、查《设计开发验证报告》：  验证主要仪器与设备（邵氏A硬度计、电子密度天平、电热恒温干燥箱等；验证结论：符合策划所要求的参数，判定合格。  七、查《新产品设计确认报告》：  经4.30号对样品测试，并将产品测试和样品资料寄给顾客，顾客审查后表示认可，认为符合量产要求。见《客户试用报告》结论：弹性交通柱外观美观，实际使用可靠耐用。  综上，组织的设计和开发过程基本符合控制要求。 |  |
| 顾客或外供方财产 | Q8.5.3 | 顾客或外部供方的财产包括：资质证明文件（如营业执照和其它资质文件）、银行账号、联系方式、经营地址及档案资料等信息，由部门专门人员负责管理，分类登记放置。未发生损坏丢失等现象。 | Y |
| 交付后活动 | Q8.5.5 | 组织的售后服务一般为根据客户要求退换或赔付。如客户在使用过程中出现问题，先通过电话等方式进行解决，如远程无法解决，可派专人到客户现场实地解决。  调查发现有顾客投诉：2022年5月25日，收到葡萄牙客户投诉，弹性警示柱在60度高温和长期碾压下不能有效快速的回弹；组织已分析问题原因：并提出改善措施：1.碾压试验测试每3个月安排测试一次；2.警示柱安装马路上，每周安排人员过去查看回弹情况；经验证有效后，经客户确认后验收。 | Y |
| 顾客满意 | Q9.1.2 | 组织建立和保持了《与顾客有关过程控制程序》，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。  组织采取对主要顾客进行满意度调查的形式，共发出10份《顾客满意度调查表》，有效回收，调查内容包括产品质量、价格水平、交货期、服务等，查《顾客满意程度调查表》，客户评价均是非常满意。  提供《顾客满意度统计分析表》，针对调查情况分析客户满意度情况提出如下评价:  1.产品的技术工艺和质量较好，到目前为止未发生因质量问题产生的退货和投诉情况，因此对这一点，大部分的客户都较满意。  2.由于目前业务发展较快，业务、质检人员配置有些紧张，加上服务流程不够规范，造成售后服务有时不到位。 | Y |
| 环境因素和危险源辨识 | EO6.1.2 | 抽查组织2022.8.1监视评审的《重要环境因素清单》,涉及业务中心研发部门的内容如下：   |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | 序号 | 地点 | 产品、活动和服务 | 环境因素 | 采取的措施 | | 1 | 办公室 | 办公、设计活动 | 废日光灯管、废旧电池的废弃、报废电脑零件、报废墨盒、废色带、废碳粉 | 废弃物处理管理规定  管理方案 | | 3 | 办公室 | 办公、设计活动 | 潜在火灾 | 消防安全管理规定  火警紧急预案 | | 4 | 办公室 | 办公、设计活动 | 资源消耗（电能） | 能资源管理制度 | | 5 | 厂区 | 生活 | 废水排放 | 环境运行控制程序  管理方案 |   抽查组织2022.8.1监视评审的《重要风险危险源清单》，涉及业务中心的内容如下：   |  |  |  | | --- | --- | --- | | 重大危险源 | 职业健康安全风险 | 控制措施 | | 明火、消防器材不全或失效 | 火灾 | 落实消防安全制度，配置灭火器材，制定应急预案 |   业务中心在部门职责范围内辨识相应的环境因素和危险源，并在行政部统一协调下遵循制定的控制措施，基本满足识别和控制要求。 | Y |
| 环境和安全运行策划与控制 | EO8.1 | 计划部活动依据的运行策划与控制准则包括《环境运行控制程序》、《应急准备和响应措施程序》、《职业健康安全运行控制程序》、《环境管理制度》、《安全管理制度》等。运行控制情况如下：  1.固体废物  为一般固废，依据行政部要求执行。  2.废水、废气、噪声  主要为生活废水等，依行政部统一达标排放要求执行。  3.消防控制  办公现场灭火器配置充足，并按要求定期检查维护，符合要求。  4.能资源管控  办公过程注意节约用电，做到人走灯灭，电脑长时间不用时关机，下班前要关闭电源。  5.触电  办公过程使用的电器如：空调、电脑、灯具均符合安全设计要求，使用过程注意安全，预防触电，工作时间平均每天8小时，符合劳动法的规定要求。  6.产品生命周期的环境管控：  组织从工艺设计和采购产品时已考虑了产品的环保性，生产过程中，严格按照环保等管理制度实施，控制好辅助材料的用量，避免浪费，生命周期终了时橡胶还可以回收再利用。  7.按有关程序和要求通报供方和顾客，采用〈告知函〉方式通报。有相关方告知书。  综上，环保和职业健康安全防护方面的控制管理基本有效。 | Y |
| 应急准备与响应 | EO8.2 | 抽查2022年6月8日举行的消防演练记录，内容包括《消防演习方案》、《消防演习签到表》、《消防安全培训总结》和演习过程的图片记录。方案内容包括时间、范围、目的、参与人员、指挥小组成员、演习程序及相关要求，图片记录基本完整，整个演练过程涉及的生产安全培训教材基本覆盖了重要环境因素和重要危险源的内容，对相关重要问题和关键节点作了总结，符合控制要求。  演练记录显示，业务中心人员有参加相应的应急演练。 | Y |

说明：符合标注Y，不符合标注N