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：朱红梅 陪同人员 | 判定 |
| 审核员：伍光华 审核时间：2022.10.31 |
| 审核条款：Q: 4.1/4.2/4.3/4.4/5.1/5.2/5.3/6.1/6.2/6.3/9.1.1/9.3/10.1/10.3 |
| 资质 |  | 营业执照：  统一社会信用代码：**91360400739198916B**  成立日期：2002年8月9日 营业期限：至2037年8月8日  认证范围在经营范围内，符合要求。 | 合格 |
| 组织及其环境 | 4.1 | 总经理：许文冠 人员状况：25人  组织情况：  九江益东机械有限公司位于美丽的江西省九江市瑞昌码头镇，交通方便，物流通畅。本公司为台湾益本企业有限公司的子公司，母公司成立于1969年，三十余年来公司秉著“品质”、“效率”、“安全”、“诚信”及“信誉”参与了台湾数家集团公司的各项建厂工作，在石化、矿石、造纸、水泥等工程，都有着相当的实绩及良好的信誉。在1999年有见于祖国的迅速发展将企业迁移至江西省，成立九江益本机械安装工程有限公司，接着2002年再成立九江益东机械有限公司。我们将承袭这企业优良的传统，为所有客户提供更优质的服务。  公司通过多种来源获得内外部因素的信息，包括国家和国际新闻、网站、行业协会等。管理层识别、确定了与战略、目标相关、影响实现管理体系预期结果的内、外部因素，并且实时关注、评审不断变化的内外部信息。  对组织内外部环境进行了识别  外部环境：政治、法律、社会文化等。  内部环境：本公司的价值观、文化、知识、 经营规划的决策程序、部门设置和职能分配、资源因素、经营绩效、财务状况、人力因素包括新的专业知识更新和技能的提升等。  组织环境识别充分、有效。 | 合格 |
| 相关方的需求和期望 | 4.2 | 公司识别并确定了影响公司提供产品和服务能力的利益相关方：顾客、外部供应商、员工及其他为本公司工作的人员或组织等。  管代介绍公司通过投标、合同约定、不同形式沟通（如：电话、面对面、调查问卷等）形式了解相关方的需求，然后提供出满足他们要求提供优质产品和完善的服务，目前公司能满足相关方的需求和期望。  相关方进行监视和评审的方式方法：公司通过走访、会议、上级文件、标准和规范的获取等方式对相关方的信息进行监视和评审。  相关方的需求和期望主要表现如下：  顾客：产品质量符合要求，及时交货，物料材质环保、售后服务等  供方：回款及时、物料、设备质量、环保、安全等  上级主管部门：经营中遵纪守法、无安全事故，不经销假冒产品  员工：薪资福利、工作环境、安全保障等。。。。。。  目前企业未发生处罚、相关方投诉事件 | 合格 |
| 质量管理体系的范围 | 4.3 | 公司按照标准要求编写了体系文件，于2020年5月5日发布、2020年5月5日实施管理体系文件，包括管理手册、程序文件、作业文件和记录表格等内容，管理手册中包括了管理方针和管理目标，并给出了各级文件的接口。质量手册中明确了体系的范围，管理手册可获得并得到保持。  公司明确了质量管理体系的边界：江西省瑞昌市码头镇台资工业园新村路  范围：水泥机械设备（水泥冷却器、选粉机、螺旋输送机、给料机、皮带输送机）的制造（需资质要求的除外）  不适用条款：8.3，组织按照国标/行标和顾客要求进行水泥机械设备（水泥冷却器、选粉机、螺旋输送机、给料机、皮带输送机）的制造（需资质要求的除外），不需进行产品的设计和开发，因此对标准的8.3条款不适用，且不影响组织提供满足顾客要求和适用法律法规要求的产品的能力或责任，不适用合理。  外包过程：无外包过程。  在确定质量管理体系的范围时考虑了公司的内外部因素和相关方的需求和期望，考虑了公司的产品和服务，与公司的宗旨和战略方向一致。符合标准要求。 | 合格 |
| 质量管理体系及其过程 | 4.4 | 组织对过程及相互关系进行了理顺，确定了组织机构，明确了职责，确定管理体系的边界和适用性，考虑了内外部问题、组织单元、风险控制、职能和物理边界；明确了活动、产品和服务、包括实施控制与施加影响的顺序和相互作用、权限、所需的准则和方法，改进措施等，据此建立了文件化的管理体系，以确保体系在运行中的完整性。 配备了各种资源满足体系运行的需要。 确立了监视测量的方法。  不适用条款：8.3 | 合格 |
| 领导作用和承诺  总则 | 5.1.1 | 公司通过管理评审、内部审核及有效实施纠正、改进措施等方法来有效完善和持续发展公司的管理体系。为确保公司质量管理体系持续的保持适宜性、充分性和有效性，并与公司的战略方向相一致，公司总经理应承担以下领导作用和承诺：  对质量管理体系的有效性负责；  确保质量方针和质量目标的建立，并与公司的环境及战略方向保持一致；  确保质量管理体系要求融入公司内部的各项业务工作之中；  促进应用过程方法和基于风险的思维；  确保质量管理体系所需的资源；  传达沟通有效的质量管理以及满足质量管理体系要求的重要性；  确保质量管理体系实现其预期结果；  鼓励、促进和支持员工为质量管理体系的有效性做出贡献；  不断推动各项改进；  支持其他管理者在其职责范围内发挥其应尽的领导作用。 | 合格 |
| 以顾客为关注焦点 | 5.1.2 | 公司把关注焦点是放在顾客身上。公司通过投标、市场调研、电话沟通等方式了解顾客的需求，确定他们关心的产品特性，特别是产品的关键特性。通过定期对顾客满意度进行测量、售后服务了解顾客对产品的意见。在确定顾客的需求和期望时，公司同时考虑与产品有关的义务（如安全的责任、环境保护要求等）和法律法规要求，并采取措施，使其得到落实。 | 合格 |
| 方针 | 5.2 | 企业策划并制定了质量方针：“严格管理、不断创新、持续改善、用户满意。”  方针在质量手册中予以规定，经总经理批准实施。  质量方针体现了标准风险和机遇措施表的要求，包括：公司的宗旨和环境并支持其战略方向，为目标制定了框架，满足适用要求的承诺，持续改进质量管理体系的承诺，通过会议、文件、网络宣传等形式进行贯彻，可为相关方获取。质量方针基本适宜。 | 合格 |
| 组织的角色、职责的权限 | 5.3 | 公司确定了公司机构并规定了各岗位人员职责、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。对从事与公司生产有关的管理、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，公司任命梁亚莉为管理体系的管理者代表。其职责和权限规定如下：  确保本公司管理体系所需的过程得到建立、实施和保持，代表总经理行使职权；  向最高管理者报告管理体系的运行、管理业绩情况以供评审，并提出管理体系改进方面的建议；确保在整个组织内提高满足顾客、相关方要求和适用法律法规要求的意识；组织落实公司管理体系的管理评审和内部审核；及时处理影响公司管理体系正常运行的有关问题；负责公司管理体系有关事宜的对外联络等。 | 合格 |
| 策划  应对风险和机遇的措施 | 6.1 | 公司编制了《风险和机遇控制程序》，通过识别与评价对公司目标和战略方向相关影响其实现质量管理体系预期结果的各种内外部环境因素，有效应对风险和机遇。  评估内容：机遇：  1. 工艺成熟，质量稳定，满足客户需求；  2. 人员稳定，对ISO体系管理要求的执行到位  3、有固定的客户  风险：  1.仪器校验不准，导致质量控制结果不准确；  2.原材料到货不及时；  针对质量风险与机遇，负责人组织人员对质量控制风险进行了识别、分析和评价。  通过内审、管评、目标考核等来评价风险和机遇应对措施的有效性。  公司的风险和机遇识别、控制基本符合要求。 | 合格 |
| 质量目标及其实现的策划 | 6.2 | 公司总的质量目标为：  1）产品一次交验合格率≥98 %;  2）出厂合格率100%；  3）顾客满意度不低于95分；  查2022年7月10日质量目标考核表完成情况：均完成。  公司的质量目标已分解到相关职能部门。 | 合格 |
| 变更的策划 | 6.3 | 质量手册中对质量管理体系的变更需求及时机、内容、影响方面进行了策划，变更的时机包括了： 质量管理体系的建立和实施的初始阶段；组织机构、环境发生变化；利益相关方的需求和期望方面的任何变化等。  对变更的影响方面进行了识别并制定了对策：  1）变更的目的和任何潜在的后果，变更有可能带来好的结果，也可能带来风险和挑战，如产品质量差而导致交付后不能如期达标，所以，进行变更的策划时，应考虑充分，未雨绸缪。  2）在对质量管理体系的变更进行策划和实施时，保持质量管理体系的完整性:体系变更的策划应充分，如服务方式变更后，作业文件要发生变更，需对员工进行培训，这都需要系统考虑，这样才能保持体系的完整。  3）资源的可获取性：体系变更后，如增加新产品时，策划了资源的配置，如人员能力等方面。  4）职责和权限的分配或调整：公司职能和权限进行重大调整时，应确保相应文件的变更，同时确保员工能够进行文件的沟通和学习，以确保体系的完整性。  在实施变更时，公司考虑了其对目前质量管理体系范围的影响。  目前企业无变更情况。 | 合格 |
| 监测总则  分析与评价 | 9.1.1 | 公司通过质量目标考核、内审、管理评审等对体系的有效性进行评价。  1）提供了顾客满意调查表，并进行了分析。  2）对过程产品质量进行了统计分析  3）对采购物资进行验证。根据验收结果，证明供方提供的产品质量是稳定的.  4）通过内审中发现的不符合，确定改进措施并实施。  5）通过管理评审，提出改进措施，以便发现改进方向。 | 合格 |
| 管理评审 | 9.3 | 公司制定了编号：《管理评审控制程序》，文件规定每年至少进行一次管理评审。总经理组织于2022年9月27日组织进行了一次管理评审。  查《管理评审计划》确定了评审时间、地点、参加人员。规定了评审议题，提出了评审准备工作要求，评审以会议的方式进行。总经理批准。  管理评审输入由管代和各部门收集并提供相关材料，内容基本涵盖：方针目标适宜性、质量目标的实现程度、体系策划和运行情况、可能的变更、外部供方的绩效、内审情况、顾客满意情况及纠正措施完成情况，应对风险和机遇所采取措施的有效性以及改进的建议等等。  提供《管理评审报告》，对评审情况进行了总结，各部门对各过程和活动进行了总结和讨论。  评审结论：自体系建立以来，公司的质量管理体系运行全面展开，通过新版的运行，收到良好的效果，经评审认为本公司的质量管理体系的建立和运行是充分的、适宜的、有效的。已具备了认证审核的条件。  改进措施：  1）进一步组织对相关的法律、法规、规程和规范的学习，以增强广大技术人员的质量意识环境保护意识；  2）加强对风险管控知识的学习，由行政部进行调研，并制定详细的实施计划；  3）节能降耗，减少生产车间和办公区域资源能源和办公器材消耗量，减排增效，确保环境卫生。  抽改进措施完成情况，正在进行中，预计2022年年底完成，下次审核关注。 | 合格 |
| 改进 总则 | 10.1 | 企业有通过建立管理方针、目标，改进服务质量、纠正、避免和减少非预期情况带来的不利影响，改进质量管理体系的绩效和有效性以及定期的内审、管理评审，合理化建议等，并通过管理目标建立与考核，明确了改进、努力的方向，建立一个自我完善、持续改进的机制和良好氛围。  企业有充分识别和评价存在的改进机会，以持续满足顾客和相关方要求改进的方法措施包括：  1）引导创新、修改和改进现有过程或实施新过程的突破项目；  2）在现有过程中开展渐进、持续的改进活动；  3）纠正所存在不符合的原因等。 | 合格 |
| 改进 | 10.3 | 企业策划的管理手册、程序文件等文件化信息要求要求实施、运行，并通过内审、管理评审、分析和评价、纠正和纠正措施、管理方针和管理目标等有关信息来源来实现对管理体系的持续改进，同时通过日常运行中发现的问题及时调整解决，以达到持续改进管理体系，以提升销售和服务过程质量、产品质量和组织环境绩效。  日常监视和测量过程中发现的不合格、不符合要求相关责任部门及时制定相应的改进、纠正和纠正措施，以实管理体系的持续改进。 | 合格 |
| 标准/规范/法规的执行情况、上次审核不符合项的验证、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； |  | 公司执行 GB/T19001-2016/ISO 9001:2015、遵守与企业相关的法律法规和地方政策，产品执行企业标准；上次审核没有发现不符合项。认证证书主要为企业管理使用，产品、包装上未使用相关标志；目前为止未发生顾客投诉和事故情况；暂时没有国家/地方抽查，未受到上级主管部门有关质量、环境问题、职业健康安全的行政处罚。体系变动情况：管理者代表变更为梁亚莉。 | 合格 |

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：曹裕军 陪同人员：梁亚莉 | 判定 |
| 审核员：伍光华 审核时间：2022年10月31日 |
| 审核条款：5.3/6.2/8.2/8.4/8.5.1/8.5.3/8.5.5/9.1.2 |
| 职责和权限 | 5.3 | 部门主要职责如下：  1 根据上级安排，落实公司方针目标、检查下属的执行情况，评定下级的工作业绩和能力。  2 制定公司销售、采购计划，并组织实施。  3组织市场调研，制订营销战略，协助进行广告宣传和促销活动。  4 组织合同评审，签订营销合同，督促产品交付和货款清收。  5 组织售后服务，处理顾客投诉、退货及合同纠纷。  6 组织顾客调查，收集顾客意见并及时进行处理，使顾客满意。  7 组织对销售人员培训，配合业务员进行产品销售。  8组织市场调研，制订采购计划，实施采购活动。  9组织合同评审，签订采购合同，督促采购产品的交付和验收。  10处理不合格品的退换及合同纠纷。  11 及时完成领导交给的其它工作任务。 | 合格 |
| 质量目标 | 6.2 | 分解目标及考核情况    查2022年7月10日质量目标考核表完成情况：均完成。 | 合格 |
| 产品和服务的要求确定、评审和更改 | 8.2 | 业务部经常对顾客进行走访，了解顾客的意见。  售前：联系用户、了解相关信息等，与顾客签订合同或订单；  售中：组织供方按期交付，解决用户对进度、质量等关切问题；  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。体系建立实施至今未发生顾客投诉。  供销部获取供应、销售信息，与客户洽谈，在签订合同前对客户要求进行评审，确认可以满足行业有关法律、法规要求和公司规定及客户要求时，签订合同，根据销售合同为客户提供服务。  查销售合同/订单/报价单  客户：四川峨胜水泥集团股份有限公司 时间：2022年3月21日  项目名称：水泥冷却器购销合同  合同金额：743.52万元  评审：  合同主要要求：质量保修期限为1年，在质保期限内出现质量问题，负责免费返修、整改。  合同内容√  技术水平√  材料保障√  预算结算√  总经理：同意√ 许文冠 日期：2022年3月15日  客户：江西亚东水泥有限公司 时间：2022年10月26日  项目名称：胎环滑板  合同金额：3.12万元，  评审：  合同主要要求：总金额的10%作为质量保证金，质保期限为1年  合同内容√  技术水平√  材料保障√  预算结算√  总经理：同意√ 许文冠 日期：2022年10月25日  客户：江西亚东水泥有限公司 时间：2022年9月20日  项目名称：提升机提斗  合同金额：2.7万元，  评审：  合同主要要求：总金额的10%作为质量保证金，质保期限为1年  合同内容√  技术水平√  材料保障√  预算结算√  总经理：同意√ 许文冠 日期：2022年9月18日  客户：黄冈亚东水泥限公司 时间：2022年5月26日  名称：伸缩罩溜筒  合同金额：4.55万元  评审：  合同主要要求：在保质保量的前提下，按时交货  合同内容√  技术水平√  材料保障√  预算结算√  总经理：同意√ 许文冠 日期：2022年5月25日  客户：杨州亚东水泥限公司 时间：2022年5月11日  名称：尾轮调整架、前进滚轮架、冲击滚轮架等  评审：  合同主要要求：在保质保量的前提下，按时交货  合同内容√  技术水平√  材料保障√  预算结算√  总经理：同意√ 许文冠 日期：2022年5月10日  客户：黄冈亚东水泥限公司 时间：2022年4月13日  名称：转饲机、齿轮马达  评审：  合同主要要求：在保质保量的前提下，按时交货  合同内容√  技术水平√  材料保障√  预算结算√  总经理：同意√ 许文冠 日期：2022年4月11日  另抽其他合同评审记录，均保存完好，有合同评审记录。符合要求。  公司通过传真、邮件及电话等方式与顾客交流，主要进行以下沟通：  1、向顾客提供保证产品质量的有关信息，保修及应急措施。  2、接受顾客问询、询价、合同的处理。  3、根据合同要求进行有关的事宜，对顾客的投诉或意见进行处理和答复。  4、合理处理顾客财产，主要是顾客报修产品。  目前沟通渠道畅通  目前无合同更改情况发生。 | 合格 |
| 外部提供过程、产品和服务过程管理 | 8.4 | 编制的《采购控制程序》中，确定了对外部供方实施的具体控制要求，旨在确保产品能够按计划提供，并符合要求，为确保外部提供的过程、产品不会对企业稳定地向顾客提供合格的产品的能力产生不利影响。  提供《合格供方名单》  抽以上供方调查评价记录单：对供方资质、体系认证情况、生产能力和供应能力情况、历史及社会信誉情况、质量及以往使用情况等  抽物资采购计划单  产品名称 型号 数量  圆钢 、无缝管 45#、24# 22支  304 A 3.3吨  静刀孔板 A 16块  轴承 35个  筛网 1220\*2440 11张  齿轮泵 5个  。。。。。。。。。。  编制：业务部2022.6.2  另抽其他材料采购计划单，均保存完好，符合要求。  抽查采购合同签订时间2022年4月26日，供方单位：瑞昌市众联物资有限公司，品种有普板7块、低合金板18块、碳元3根、合金圆钢2根、H型钢12根、槽钢9根、无缝钢管6根、角钢30根、工字钢5根等  基本符合要求。  原材料检验见8.6条款 | 合格 |
| 顾客财产 | 8.5.3 | 公司的顾客或外部供方的财产主要是客户信息及客户提供的物料等，如有丢失、损坏或不适用的情况发生，应由使用部门及时记录在《顾客财产问题记录表》中，与顾客协商解决。自体系运行以来尚无顾客财产问题记录。 | 合格 |
| 交付后的活动 | 8.5.5 | 交付后的活动：交付后的活动主要是售后服务，产品交付后，按照签订的合同条款实施售后服务，公司做出了售后服务承诺，明确有电话技术支持、投诉电话等内容。通过电话、网络等方式与客户交流沟通，了解顾客意见及建议。并将获得信息及时反馈到相关部门进行处理。自上次审核以来尚未发生软件测试服务导致的客户反馈及投诉情况 | 合格 |
| 顾客满意度调查 | 9.1.2 | 企业对顾客对产品是否满意的信息进行监视，并编制《顾客满意情况调查表》。公司于2022年7月9日对主要客户进行了电话问卷调查，分别对产品质量、交货方面等内容进行调查，客户均对相关内容进行了反馈，从统计数据中可以看出，发放调查表共5份，回收调查表共5份。顾客满意度平均分为96.4%，超过了质量目标要求，目标完成。从各分项看，说明我公司还有不完善的地方，如：价格等方面，我公司一定会在以后的工作中节约成本，尽量降低价格，使顾客更加满意。 | 合格 |

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：行政部 主管领导：梁亚莉 陪同人员：曹裕军 | 判定 |
| 审核员：伍光华 审核时间：2022年10月31日 |
| 审核条款：5.3、6.2、9.1.3、9.2,、10.2 |
| 职责和权限 | 5.3 | 部门主要职责如下：  负责文件和资料的统筹管理，包括发放、回收、更改、销毁、保存等及作好相关记录；  负责质量记录的统筹管理，规定质量记录的保存期限，汇集备案各类质量记录的样本；  负责组织编制质量手册,组织对现有体系文件的定期评审；  负责人员的选择和安排，编制相应岗位工作入职要求；  负责培训计划的制定及监督实施，组织对培训效果进行评估;  负责统筹企业相关信息的传递与处理及内部沟通活动；  提供岗位职责与任职要求，对岗位职责和任职条件进行了描述。职责和权限与手册描述基本一致 | 合格 |
| 质量目标 | 6.2 | 分解到该部门的质量目标及完成情况如下：  查2022年7月10日质量目标考核表完成情况：均完成。 |  |
| 监测总则  分析与评价 | 9.1.1  9.1.3 | 公司通过质量目标考核、内审、管理评审等对体系的有效性进行评价。  1）提供了顾客满意调查表，并进行了分析。  2）对过程产品质量进行了统计分析  3）对采购物资进行验证。根据验收结果，证明供方提供的产品质量是稳定的.  4）通过内审中发现的不符合，确定改进措施并实施。  5）通过管理评审，提出改进措施，以便发现改进方向。 | 合格 |
| 内审 | 9.2 | 公司制定了《内部审核控制程序》，文件规定每年至少进行一次内部审核，间隔时间不超过12个月。规定了审核的策划、实施、形成记录以及报告结果的要求。  提供了《审核实施计划》，审核目的，依据、审核时间、受审部门、日程安排、审核组长和成员等内容。  内审时间：2022年9月 15日。  依据GB/T19001-2016版标准，质量管理手册和体系其他文件。计划由总经理批准后实施。  公司按计划实施了内审。提供了内审员任命书，写明了内审员任职要求及审核要求。内审员的安排考虑了审核过程的客观性和公正性，没有发现自己审核本部门的情况。  提供了内审检查表。内审未开出不符合项。  内审报告显示本公司的质量体系均运行良好。  现场发现内审深度有待提高，与受审方沟通，希望加强内审人员培训，深化学习标准知识，受审方表示接受。 | 合格 |  | **公司通过质量目标考核、内审、管理评审等对体系的有效性进行评价。**  **1）提供了顾客满意调查表，并进行了分析。**  **2）对过程产品质量进行了统计分析**  **3）对采购物资进行验证。根据验收结果，证明供方提供的产品质量是稳定的.**  **4）通过内审中发现的不符合，确定改进措施并实施。**  **5）通过管理评审，提出改进措施，以便发现改进方向。** |
| 不合格和纠正措施 | 10.2 | 《纠正措施控制程序》，对不合格输出进行识别和控制，防止不合格输出的非预期使用或交付。  针对行政部的岗位职责和权限，主要对内审查出的不符合项进行监督控制，督促查找不符合的原因、整改及验证。  目前风险和机遇无需更新，质量管理体系无需变更。 | 合格 |