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：销售部 主管领导：赵明雨 陪同人员：张跃国 | 判定 |
| 审核员：王志慧 审核时间：2020年6月8日 |
| 审核条款：Q:5.3/6.2/7.4/8.1/8.2/8.4/8.5/9.1.2 |
| 组织的岗位、职责权限 | 5.3 | 主管领导：赵明雨主要负责公司采购、销售等工作。部门负责人对本部门的职责和权限以及工作流程清楚、明确完成本部门的目标指标。 | 符合 |
| 目标 | 6.2 | 查到，该部门目标： 2020年1季度完成情况1、合同评审率100% 100%2、顾客满意率95%以上 96%2020年1季度考核达标，统计时间：2020.3.31 | 符合 |
| 沟通 | 7.4 | ●制定并执行《沟通控制程序》。内部沟通：文件、会议、电话、面谈等方式进行内部沟通。外部沟通：文件、电话、面谈、传真等，主要与顾客、上级主管部门的沟通。●目前各项沟通都较为及时、顺畅、效果较好。 | 符合 |
| 运行的策划和控制 | 8.1 | 1. 规定了销售的流程：客户接触----合同评审----签订合同-----客户付款------入帐------采购-----客户提货-----验收

2确认过程：服务过程，有确认记录，见Q8.5.13、编制了销售工艺文件：《采购流程与制度》、《销售服务规范》、 《质量目标考核办法》、《顾客满意度调查制度》等。4、收集了相关法律法规：中华人民共和国合同法、中华人民共和国产品质量法、中华人民共和国消费者权益保护法、中华人民共和国广告法等。5、销售及技术服务设施：电脑、汽车、笔记本、打印机、传真机等，基本满足要求。6、质量记录：在产品实现策划过程中，共形成质量记录多份。过程的策划符合要求 | 符合 |
| 顾客沟通 | 8.2.1 | 公司通过走访、电话、邮件等方式与顾客交流，主要进行以下沟通：1、在产品交付中向顾客提供保证产品品质的有关信息。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及时处理和答复。查顾客意见记录到目前为止，近一年未发生顾客不满意及投诉现象。 | 符合 |
| 与产品有关要求的确定、评审及变更 | 8.2.28.2.38.2.4 | 查公司产品销售合同——合同签订日期2020年4月15日 供方：吉林省康达机械设备有限公司需方：陕西拓普瑞特物资有限公司产品名称：套装连接盘-定子导向**（机械设备的销售）**规格型号、数量： 定子导向 1件技术要求：按照相关标准及合同技术要求进行销售交货时间：2020.5.14合同评审时间：2020年4月14日，评审内容包括交货期限、价格、质量要求、交付要求、法规要求等，符合要求；——合同签订日期：2019年11月27日供方：吉林省康达机械设备有限公司需方：陕西拓普瑞特物资有限公司产品名称：吊装工装、发电机装配踏步、真空覆膜剪裁 **（机械设备的销售）**规格型号、数量： 各 1件技术要求：按照相关标准及合同技术要求进行销售交货时间：2019年12月26日合同评审时间：2019年12月25日，评审内容包括交货期限、价格、质量要求、交付要求、法规要求等，符合要求；——合同签订日期：2019年11月29日供方：吉林省康达机械设备有限公司--**动车用五金工具（扭矩测试仪）的维修**需方：中车长春轨道客车股份有限公司项目名称： 扭矩测试仪故障维修规格型号、数量：2个项目技术要求： 按照客户提供的安装技术资料、图纸进行维修交货时间：签订合同后15天合同评审时间：2019年11月28日，评审内容包括交货期限、价格、质量要求、交付要求、法规要求等，符合要求；——抽2020.4.3 **生产动车用工装设备（液压泵、喷砂房、电动压接钳）的维修**甲方 ：ELPRESS(北京)电器元件有限公司乙方：吉林省康达机械设备有限公司维修内容：液压泵、电动压接钳维修、数量3台 合同评审时间：2020年4月2日，评审内容包括交货期限、价格、质量要求、交付要求、法规要求等，符合要求。——抽2019.12.4 喷砂房维修合同-**生产动车用工装设备（液压泵、喷砂房、电动压接钳）的维修**甲方 ：唐山新康机械设备有限公司乙方：吉林省康达机械设备有限公司维修内容：喷砂房维修、数量1套 维修时间：15天合同评审时间：2019年12月3日，评审内容包括交货期限、价格、质量要求、交付要求、法规要求等，符合要求； 上述合同写明了双方的责任和要求及义务，上述合同的评审记录，评审在合同签订之前进行。符合要求。公司目前暂无合同更改情况 | 符合 |
| 外部提供的过程、产品和服务的控制 | 8.4 | 编制了《采购控制程序》，明确了根据销售订单，编制《采购计划》。对采购计划中重要物资进行定期合格供方评价，内容包括：产品质量、交货期、价格及售后服务等内容。经由总经理确认后，纳入公司合格供方。远程提供有《合格供方目录》，由总经理批准。合格供方名称 供应产品名称苏州速芃达机电设备有限公司 拉铆枪配件（ 枪头、抢嘴、收集瓶、三爪片、密封圈） 广州源典机电设备有限公司 液压泵配件 （油壳、脚踏板、维修包、密封圈、油缸、快速接头）上海实干实业有限公司 扭矩测试仪配件 （扭矩传感器、应变片、数字显示器）2020年3月25日对供方上海实干实业有限公司的调查及评价。主要产品： 扭矩测试仪配件评价内容：企业资质、供货能力、产品质量、交货期、价格、售后服务等；针对产品运输（外包方）物流公司的评价：企业相关资质：营运资质、车检证明、驾驶员有效证件、运输质量、索赔要求、交货期等。符合相关规定，纳入合格供方。本公司需求物资的采购信息由销售部负责，通过签订书面采购订单方式向合格供方进行产品采购。抽 2020年3月20日采购订单产品名称：扭矩传感器、应变片、数字显示器供方：上海实干实业有限公司 供货日期：2020.2.28抽 2020年2月28日采购订单产品名称：油壳、脚踏板、维修包、密封圈、油缸、快速接头供方：广州源典机电设备有限公司 供货日期：2020-3-2  | 符合 |
| 生产和服务提供的控制 | 8.5.1 | ●销售部根据客户需求，与客户进行业务洽谈，明确合同要求，在合同正式签定之前，进行合同评审，填写《合同评审记录》。签订合同之后，依据合同要求和公司库存状况，制定《采购计划》，实施采购。●查见该公司的《岗位任职条件》、《采购流程与制度》、《销售服务规范》、《销售服务考核办法》、《质量目标考核办法》、《顾客满意度调查制度》等管理、作业及检验文件对服务提供过程进行控制。●销售的流程：业务洽谈-顾客要求评审-签订合同→采购→产品检验→货物交付与售后服务。--查机械设备销售控制企业一般是通过客户要求确定产品产地、品牌， 通过合格供方实施采购，根据客户质量、进度要求，对产品进行检验（见8.6条款审核），合格后直接送至客户指定地点。●产品售出后，销售部定期进行顾客满意率调查，做好售后服务工作。●部门主管负责对销售过程的服务质量进行监督检查。查见《销售服务过程质量检查考核记录》，内容包括：考核项目、要求、考核办法、考核情况、判定、检查人、检查日期等。抽查见2020.3.30的《销售服务过程质量检查考核记录》，工作环境、工作态度、工作效率、与客户的沟通、客户反馈等方面的检查结果均为合格。检查人：赵明雨。●识别的需确认的过程为销售服务，对该过程进行了确认。 |  |
| 顾客满意度 | 9.1.2 | 公司通过电话，走访等形式，接受顾客反馈，了解顾客顾客满意度信息，发放调查表对顾客满意度进行定量测量。提供“顾客满意程度调查表”，调查主要内容：质量、价格、外观、服务等方面的满意程度等，各项得分求平均值得最终结果。对顾客进行了满意度调查，提供顾客满意调查分析。该结果已提交管理评审。 | 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：维修部 主管领导：邵恩来  | 判定 |
| 审核员：王志慧 审核时间：2020年6月8日 |
| 审核条款：Q:5.3/6.2/7.1.3/7.1.4/7.1.5/8.1/8.5/8.6/8.7/9.1.3/10.2动车用五金工具（扭矩测试仪）的维修 |
| 组织的岗位、职责权限 | 5.3 | 主管领导：邵恩来主要负责：1.负责原材料的进货验证；2.负责维修和服务过程的控制，做好维修服务管理工作。监督维修进度，按维修和服务提供的控制合理组织生产；3.负责公司基础设施的管理，做好生产设备管理、节能、安全、环保的有关工作；；4.负责生产设备及工作环境管理，确保安全生产，发现问题及时解决5.负责生产和服务过程的确认工作，确保满足维修服务要求。6、负责公司关键过程的确认、实施和保持；并负责编制关键过程、特殊过程作业指导书；7、负责维修服务各项标识控制；并负责车辆维修、零部件贮存、包装、防护过程的控制；8、组织不合格品的评审和处置工作部门负责人对本部门的职责和权限以及工作流程清楚、明确完成本部门的目标指标。 | 符合 |
| 目标 | 6.2 | 查到，该部门目标： 统计结果1、维服务质量合格率100% 100%2、维服务计划完成率100% 100%2020年1季度考核达标， 统计时间：2020.3.31 | 符合 |
| 基础设施 | 7.1.3 | 查《生产设备台帐》，主要主要设备: 直流焊机、气泵、液压站、吸锡抢、直流电桥、点焊机、打码机、手动压接钳、组合工具等，满足维修需求。远程查看，生产检测设备完好，维护保养基本得当，能够满足生产符合要求产品的需要。抽生产设备保养、检修情况：提供气泵、液压站等设备“维护保养记录”，其显示了设备名称、保养项目、保养时间、责任人等。制定有“设备年度检修计划”，内容有设备名称、检修时间、检修内容、检修人，提供了设备检修记录。记录清晰，写明了维修内容、维修人等内容，满足策划要求。 | 符合 |
| 运行环境 | 7.1.4 | 生产部有1个车间，1个仓库。车间宽敞明亮，干净整洁，分割区划分得当，通道畅通。车间内各种规格、型号产品摆放整齐，工序间工位器具设置较合理。车间工人在工作前及工作结束后能够及时清理环境及设备。 | 符合 |
| 监视和测量资源 | Q7.1.5 | 提供了《监视设备台账》内容包括监视设备名称、规格、编号等。检测设备主要有：万用表、 5KV绝缘耐压测试仪、10KV交直高压数字表、线缆认证分析仪、过程效验仪、漏电流测试仪等，满足检验测试需求。以上测量设别均已按计划进行了检定/校准。见附件。目前尚没有计算机软件用于规定要求的监视和测量情况。经询问，没有自校检测设备，未发生在用的监视和测量设备有异常现象。 | 符合 |
| 运行的策划和控制 | 8.1 | 公司对产品质量目标、产品实现过程；产品所要求的验证、确认、监视、检验和试验活动以及产品接收准则进行了策划，并规定了所需的记录。编制《生产和服务提供控制程序》，对生产过程进行控制。1. 本公司的产品/服务：生产动车用工装设备（液压泵、喷砂房、电动压接钳 ）的维修、动车用五金工具（扭矩测试仪）的维修；机械设备的销售；

2、编制了工艺流程（维修）客户电话沟通故障问题--填写接待记录--客户以快递方式邮寄公司--故障检查确定故障原因--与客户交代故障原因，及故障更换的零部件和所需费用--客户确认--派工--维修--自检-- 客户验收--付款关键过程：调试 编制了维修工艺文件3、制定目标，目标基本合理、可测量、可达到。4、生产设备：直流焊机、气泵、液压站、吸锡抢、直流电桥、点焊机、打码机、手动压接钳、组合工具等，满足维修需求。无特种设备5、检测仪器：万用表、 5KV绝缘耐压测试仪、10KV交直高压数字表、线缆认证分析仪、过程效验仪、漏电流测试仪等，满足检验测试需求。6、编制了《原材料检验规范》、《生产/服务过程检验规范》、《成品检验规范》、《设备管理制度》、等。7、相关法律法规要求《安全生产法》、《产品质量法》等。8、遵照岗位职责、工艺流程、产品检验规程等作业指导文件实施过程控制。维修过程中由项目负责人组织进行检查，项目完成后由客户进行验收，符合要求。9、策划了维修计划、维修测试记录等，记录均保期1年。由维修部统一汇总存储。10、策划适合组织体系运行需要，未发生更改，策划情况符合标准要求产品实现策划的输出的信息充分，输出内容满足标准要求和企业实际 | 符合 |
| 沟通 | 7.4 | ●制定并执行《沟通控制程序》。内部沟通：文件、会议、电话、面谈等方式进行内部沟通。外部沟通：文件、电话、面谈、传真等，主要与顾客、上级主管部门的沟通。●目前各项沟通都较为及时、顺畅、效果较好。 | 符合 |
| 生产和服务提供的控制标识和可追溯 | 8.5.18.5.2 | 编制《生产和服务提供控制程序》，对生产过程进行控制此表单专业审核范围：（产品名称/服务名称）：动车用五金工具（扭矩测试仪）的维修； 审核过程中，与维修部领导沟通，动车用五金工具（扭矩测试仪）的维修主要执行标准包括以下：GB/T 8170 数值修约规则与极限数值的表示和判定JJG 995-2005 静态扭矩测量仪编制了生产流程：具体见8.1条款维修部部根据销售合同下维修计划：2019年12月1日生产计划（客户: 中车长春轨道客车股份有限公司）（扭矩测试仪的维修）完成日期2019年12月16日完成 产品名称：扭矩测试仪的维修 数量 2件及其他产品计划人：邵恩来生产的产品能够符合国家、行业标准及客户要求，满足相关法律法规要求及产品使用性能/功能要求及售后服务承诺。获得和使用适宜的监视和测量资源：提供的主要监视和测量设备有：万用表、 5KV绝缘耐压测试仪、10KV交直高压数字表、线缆认证分析仪、过程效验仪、漏电流测试仪等；远程审核提供了计量器具台帐，从数量、品种上能够满足产品检查需要。在适当阶段进行监视和测量，以验证过程或输出的控制及产品和服务的接收准则已得到满足；产品通过检验等来对产品实现过程进行控制。生产过程中由专人进行检查，完成后由客户进行验收，符合要求4、查过程控制扭矩测试仪的**维修工艺：**检查→拆卸→更换组件→组装→调试关键过程：调试 特殊过程：无作业指导书：“扭矩测试仪维修方案、测试方法”--查检查工序记录：检查人员 ：张西河检查日期：2020.2.12故障原因：扭矩传感器损毁结论：更换扭矩传感器--查拆卸、更换、扭矩传感器、组装工序记录操作人员：李\*\*、王\*\*、工程师：张西河完成日期：2020.2.16--查测试工序记录参加人员：客户方：赵\*\*、工程师：张西河、操作人员：李\*\*测试项目：a.量程范围:20Nm 　　b.测量精度:1级精度 　　c.系统分辨率:0.001Nm 　　d.夹持范围:Φ5mm~Φ170mm测试结论：各项指标均达到要求测试日期：2020.2.185、使用适宜的设备和过程环境；主要生产设备：直流焊机、气泵、液压站、吸锡抢、直流电桥、点焊机、打码机、手动压接钳、组合工具等，满足维修需求；设备精度保证，维修及时，有设备日常保养记录。过程环境：详见 7.1.4 审核记录6、配备胜任的人员，包括所需求的资格：初中以上学历；视力良好；经过培训、考核合格后上岗。；查特种人员资格证：查特种人员资格证：康迪 维修电工 0704021043300035 田源 电气维修工1500010006310170姚福来 电焊T130205195911091519人员能力符合要求7、抽过程确认记录“过程确认记录”，从操作人员能力，维修电路等方面进行了确认。 确认结论：可以保证设备正常运行。确认人：梁明2020.2.10。目前该工序运行稳定，无需再确认。实施防止人为错误的措施：体系文件中明确规定了不合格品控制要求：包括原材料的不合格品，生产加工中的不合格品、组装过程中产生的不良品均不准转序，必须按照相关文件、制度执行。实施放行、交付和交付后活动：9、实施放行、交付和交付后的活动：按照各图纸要求实施过程控制，以确保有效实施放行、交付和交付后活动：查产品交付：根据合同要求进行产品交付。查交付后的活动：产品交付后的活动直接由供销部负责改进落实。10、远程视频巡视生产远程：生产远程干净整洁，人员配备符合要求。（见视频） | 符合 |
| 顾客或外部供方财产 | 8.5.3 | 该公司顾客财产主要为顾客提供的图纸、技术要求及顾客的个人信息等，由销售部做好图纸和技术文件的保管及个人信息保密工作并进行归档。经询问了解，没有顾客个人信息泄露情况发生。 | 符合 |
| 产品防护 | 8.5.4 | 该公司产品/服务无特殊防护要求，销售的产品在供方直接运送到客户指定地点。维修工具及配件分门别类存放于库内，有专门的库管员进行保管，出入库登记手续齐全，有库房台账管理比较规范。 | 符合 |
| 交付后活动 | 8.5.5 | 查销售远程产品交付情况：产品交付至客户处通过物流服务企业，客户签收，公司通过电话跟踪沟通及定期拜访、客户满意度调查等方式确认交付及交付后服务的满意程度。经查符合要求。 | 符合 |
| 变更的控制 | 8.5.6 | 经了解，目前没有发生对生产和服务提供的更改的情况。 | 符合 |
| 产品和服务放行； | 8.6 | 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，一定要得到品质部许可、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一、原材料检验控制：企业原材料主要分以下3部分 1、（液压泵、喷砂房、电动压接钳 ）的维修所需配件的进厂检验； 2、（扭矩测试仪）的维修所需配件的进厂检验； 3、销售的机械设备的进厂检验。以上三种采购产品检验是对规格、型号、品牌、数量、合格证（出厂检验报告）及使用说明书进行检验。--查2020.3.2扭矩测试仪维修用配件：扭矩传感器、应变片、数字显示器的进厂检验记录检验项目：规格、型号、品牌、数量、合格证检验结论:符合采购订单要求检验人员：张西河原材料检验控制程序符合要求1. 过程检验控制

公司根据检验规范和检验标准、维修工艺的要求在各生产关键工序均设置了验收控制点。--抽：2019年12月2日，扭矩测试仪维修工序检验控制体现在8.5.1条款维修工艺控制记录里，不再累述。三、维修成品检验 主要是对维修后设备的测试--查扭矩测试仪维修后的测试记录1、参加人员：客户方：赵\*\*、工程师：张西河、操作人员：李\*\*2、测试项目：a.量程范围:20Nm 　　b.测量精度:1级精度 　　c.系统分辨率:0.001Nm 　　d.夹持范围:Φ5mm~Φ170mm3、测试结论：各项指标均达到要求测试日期：2020.2.18 其余产品均按规程进行检验。产品实现过程的质量管理基本受控。**四、**实施放行、交付和交付后的活动：基本符合 | 符合 |
| 不合格输出的控制 | 8.7  | 编制不合格品控制程序，明确不合格品发生时的处置权限。在采购时发现不合格退货处理，生产过程和出厂检验发现的不合格在“不良品统计”中记录。对不合格品统计；制定纠正预防措施。与该部门领导沟通交流，暂无不合格。 | 符合 |
| 不符合和纠正措施 | 10.2 | 制定了《不符合、纠正措施控制程序》，内容基本符合标准要求。对日常工作检查，管理评审，内审，其他考评，合规性评价发现的不符合及质量、安全事件采取纠正，防止事态发展，进行原因分析，采取必要的纠正预防措施，防止事件的发生、再发生。 | 符合 |