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：时金花 陪同人员：熊文峰 审核员： 龚璇  | 判定 |
| 岗位/职责 /权限#组织内的岗位设置如何？职责和权限如何得到分派、沟通和理解？ | **Q5.3** | 本部门主要负责人力资源管理、公司文件编制、文件管理等职能查组织编制了《岗位职责说明书》等，询问负责人时金花，能明确回答本部门及本人的职责。部门岗位基本符合要求。部门职责清楚，描述符合部门实际情况。 | OK |
| 质量目标及其实现的策划（含6.2.1/6.2.2） | **Q6.2** | 行政部负责人：时金花查《公司及各部门质量目标》及《质量目标达成情况一览表 》对公司各部门的质量目标达成情况均有统计1. 客户满意度
2. 生产计划及时下达率
3. 产品一次交验合格率
4. 客户投诉有效处理率
5. 采购产品及时到货率
6. 员工培训合格率
7. 客户验货不良率
8. 产品试样合格率以上目标均达到要求。

质量目标覆盖相关职能、层次和过程，质量目标与质量方针保持一致基本符合要求。 | OK |
| 人员#组织确定的质量管理体系的实施以及过程的运行和控制所需的人员有哪些？.组织提供的人员是否满足需求？ | **Q7.1.2** | 查，公司确定的质量管理体系的实施以及过程的运行和控制所需的人员包括：各职能部门主管（方针、目标的组织贯彻实施、人员及其能力、意识、沟通等管理）、文员（组织知识、体系文件和记录的管理等）公司从岗位设置、任职资格等方面确定了适宜的人选。查，公司策划了各岗位的人员任职要求，编制有《岗位职责说明书》对各岗位人员的技能、教育经历、工作经历、岗位职责、培训等作了具体要求，对总经理、各部门负责人及一般员工等各部门、各岗位的职责和任职要求作了阐述，使与质量相关的岗位任职条件具体化了，为以后招聘工作指明了方面。 查见：《岗位职责说明书》中总经理任职要求：熟悉本行业情况，善于分析市场；具备良好的社会关系网络；抽见：检验人员，视力良好、责任心强。 现场确认，能满足规定要求。详见岗位任职考核、聘用记录。 | OK |
| 组织的知识#组织确定运行过程所需的知识包括哪些？这些知识是否得到保持，并在需要范围内可得到？组织如何获取更多必要的知识，并进行更新？注：组织的知识可以基于：a）内部来源（例如知识产权；从经历获得的知识；从失败和成功项目得到的经验教训；得到和分享未形成文件的知识和经验，过程、产品和服务的改进结果）；b）外部来源（如标准；学术交流；专业会议，从顾客或外部供方收集的知识）。 | **Q7.1.6** | 公司明确组织知识的概念及其从内部、外部获取并更新知识的来源即包括：内部来源（例如从经历获得的知识；从失败和成功项目得到的经验教训；得到和分享未形成文件的知识和经验，过程、产品和服务的改进结果）；外部来源（如标准；安全会议，从顾客或外部供方收集的知识）。--公司明确组织知识作为公司的重要资源，按内部文件或外来文件予以受控管理，包括必要的分级保密措施。 | OK |
| 能力#组织确定人员所需的能力有哪些？.组织如何证明其控制下的人员具备所需的能力？.为获取所需能力采取了哪些措施？.是否保持适当的记录作为证明人员能力的证据？注：采取的适当措施可包括对在职人员进行培训、辅导或重新分配工作，或者招聘具备能力的人员等 | **Q7.2** | 公司确定了从事的工作影响质量管理体系绩效和有效性且在公司控制范围内的人员所必要的能力，这些能力主要是基于适当的教育、培训或经历等。公司对每个从事影响产品符合性要求及从事的工作影响质量管理体系绩效和有效性的工作人员的能力进行识别，制定培训制度、有计划有目的、系统地提供培训以满足这些需求。适用时，采取措施（包括：培训、辅导、重新分配工作或招聘具有能力的人员）获得所需的能力，并评价措施的有效性。保留适当的形成文件的信息，作为人员能力的证据。查见2020年度培训计划共5次，包括内审员培训、5S基本知识培训和设备安全操作培训等。公司有4名内审员，分别是孙新领、时金花、李鑫和熊文锋，以上4名内审员均经过培训。未能提供计划在2020年2月27日进行的设备安全操作规程培训的培训记录。 | N |
| 意识#员工是否意识到：a）质量方针；b）相关的质量目标；C他们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。 | **Q7.3** | 公司通过宣导、培训、制度约束等方式确保员工能意识到他们从事的活动的相关性及重要性，以及他们对贯彻质量方针、达成质量目标及实现QMS的有效性的积极贡献，以及其不符合QMS要求的后果。---经与员工沟通了解，基本具备必要的质量意识和质量管理体系相关意识。 | OK |
| 形成文件的信息/7.5.1总则#组织质量管理体系包括哪些文件？是否满足标准的要求和确保质量管理体系有效性的需要？ | **Q7.5.1** | 公司的质量管理体系文件----包括一级文件：质量管理手册二级文件：程序文件三级文件：管理规定或制度、外来文件四级文件：表格和记录。--此外，外来文件即外部提供的文件,包括标准、与产品质量有关的文件。通常属于第三级文件，并得到及时识别和分发控制。 经查：公司提供的各级体系文件总体满足标准的要求和确保QMS有效性的需要。 | OK |
| 创建和更新#在创建和更新文件时，是否确保了适当的：a）标识和说明；b）格式和媒介；c）评审和批准，以确保适宜性和充分性。 | **Q7.5.2** | 抽查3个体系文件：质量手册、程序文件、管理制度汇编，均有适当的标识和说明、相对固定的格式、纸质和电子档为载体、文件发布前均的得到评审和批准，从而确保了适宜性和充分性；记录得到确认等。现场抽见《生产过程控制程序》文件编号：QP－010版本号：A/0版2020.02.8发布 编制：生产部 审批：时金花 抽见文件《质量手册》文件编号： QM -001 版本号：A/0版2019.02.8发布 编制：行政部 审批：段振阳 以上文件均有编审批，发布实施日期及发放编号、受控状态。公司文件大部分以电子档形式进行发放与管理。 | OK |
| 形成文件信息的控制#如何控制文件和记录？是否在需要时和需要的地方可获得相关文件？是否采取了措施防止泄密、不当使用和不完整？是否关注下列活动：a）分发、访问、检索和使用；b）存储和防护，包括保持可读性；c）更改控制；d）保留和处置。识别的外来文件有哪些？如何对外来文件进行控制？是否对记录实施了保护，防止非预期的更改 | **Q7.5.3** | 使用文件的现场抽查确认，未发现不适宜或缺失的文件。--公司对重要的文件信息通过权限控制分发或禁止复印外传等予以保密。--现场确认：各级文件的分发、访问、检索和使用、存储和防护等均符合规定要求。查，程序文件：公司编制了《成文信息控制程序》，规定了体系文件的编制、审核、批准、受控、使用、报废等要求。查见：程序文件，查：《受控文件一览表》里面包括：质量手册、程序文件、岗位职责等和外来文件等。查见：《成文信息控制程序》程序文件、质量手册、岗位职责要求等进行了发放；有文件编号、分发号，版本，可获得该文件的有效版本：《质量手册》现行版本为A/0版以上文件字迹清楚，审批齐全，受控标识完整保存完好，易于识别查《外来文件一览表》中包括了外来文件：中华人民共和国安全生产法、中华人民共和国产品质量法、中华人民共和国公司法等法律法规等标准。 《质量记录一览表》，规定了保存期以及保存的部门。查：《设备保养检查表、供方评价记录表》：有《生产设备一览表》、《合格供方名单》等。规定了保存部门和保存期限，根据情况相关安全记录保存期限为长期。 QMS运行至今文件更改和作废情况未发生。在“成文信息控制程序”中对如发生以上情况均有明确规定。 | OK |
| 顾客满意#产品和服务相关交付后活动是否含：#顾客对其需求和期望获得满足的程度的感受是否得到监视？.组织是如何确定这些信息的获取、监视和评审方法的？ | **Q9.1.2** | 1、公司在质量手册中，规定了监测、获取和利用顾客满意信息的方法。包括问卷调查，直接沟通、数据分析等。2、公司主要通过日常口头交流、电话回访、定期发放《顾客满意度调查表》等形式来收集了解顾客是否满意的信息。提供有《顾客满意度调查表》2019年7月的对公司两家顾客进行了满意度调查： --调查内容包括：质量、价格、交期、服务等.--统计分析结果：90分和87分（已实现既定目标）公司负责人讲：通过本次对顾客进行满意度调查，从统计结果可以看出，顾客对公司的各项满意度评价均表示满意。公司现目前没有发生客户流失的现象。 | OK |
| 总则#组织确定需要监视和测量的对象由哪些？.采用了哪些监视、测量、分析和评价方法？.实施监视和测量的时机如何？.实施分析和评价的时机如何？.质量管理体系的绩效和有效性如何评价？.是否保留有关监视、测量记录？ | **Q9.1.1** | 对整个质量管理体系过程进行的监视和测量，主要通过内审、管理评审对服务过程进行监视，通过质量目标的定期考核对目标完成情况进行监测。查质量手册，规定了服务实现全过程的监视和测量方法、形式：评审准备活动、采购验收、生产过程等监视和测量。通过日常与顾客沟通，反馈问题等来实现对整体情况的掌控，对日常发现的问题进行改进等。 | OK |
| 分析和评价#组织如何分析和评价监视和测量获得的数据和信息？.是否利用分析结果予以评价：a）产品和服务的符合性；b）顾客满意程度；c）质量管理体系的绩效和有效性；d）策划是否得到有效实施；e）针对风险和机遇采取措施有效性；f）外部供方的绩效；g）质量管理体系改进的需求。注：数据分析方法可包括统计技术。 | **Q9.1.3** | 1.质量手册及相关文件中对收集过程、体系数据的范围、类型、统计方法进行了规定。 2.查顾客满意度调查表：公司20120年5月以问卷形式对顾客进行了满意度调查，共计发放5份，回收5份。对公司的服务、价格、交付等项进行打分。查《顾客满意度分析报告》对满意度进行了统计；通过统计顾客满意率为97%。2.查质量目标统计等记录，公司2020年5月数据统计的结果为：客户满意率≥96%以上； 实测顾客满意度97%。。。。。。3.查《管理评审资料》对过程和产品的特性及趋势、供方、顾客满意、服务的符合性进行了分析，均较满意。 根据组织提供的相关文件资料，数据分析深度不够，缺乏实质性的支持性数据文件，现场已经口头提出。 | OK |
| 内部审核(含9.2.1和9.2.2)#组织是否按照策划的时间间隔进行内部审核？ .是否依据有关过程的重要性、对组织产生影响的变化和以往的审核结果，策划、制定、实施和保持审核方案？.审核方案是否包括频次、方法、职责、策划要求和报告？.每次审核的审核准则和范围是否得到规定？#审核员选择是否可保证客观公正？.相关部门是否获得审核结果报告？.是否及时采取适当纠正和纠正措施？.实施审核方案以及审核结果的记录是否得到保留？ | **Q9.2** | 编制有《内部审核控制程序》，程序中规定公司确定质量管理体系覆盖的每年（12个月）至少接受一次涉及所有条款活动的内部审核。提供有年度内部审核计划包括审核目的、范围、依据、频次、审核方式、审核日程安排。审核时间：2020年5月10日进行了质量管理体系内部审核。范围：公司质量体系覆盖的各部门、所有过程。审核组组成：孙新领（生产）、李 鑫（品质）、时金花（行政）、熊文锋（业务）查公司内审员经培训，内审员基本能满足内审的能力要求；查《管理层审核检查表》，《行政部审核检查表》、《业务部审核检查表》，《生产部审核检查表》、《品质部审核检查表》审核过程及条款基本齐全，未出现审核本部门情况。对应有按审核计划实施审核的现场审核检查表，有审核条款、审核项目及审核记录，有基本内容，但记录较为简单。查，《内部管理体系审核报告》，审核结论：公司质量管理体系基本符合ISQ9001：2015质量管理体系要求，且运行有效。此次开据的《内审不符合项报告》涉及品质部7.1.5监视和测量资源，针对该不符合项，责任部门已经对所产生的不符合原因进行了分析并采取了纠正措施，且验证有效。提供有《内部审核报告》查，审核结论：本公司质量体系得到了有效实施，运行实施保持了适宜性。通过内部审核，公司质量管理体系的建立实施是有效的，符合标准要求。公司内审基本符合要求。 | OK |
| 不合格和纠正措施（含10.2.1和10.2.2）#如何应对包括投诉在内的不合格？ .是否评审和分析不合格，确定不合格的原因，确定是否存在或可能发生类似的不合格，实施所需的措施，评审所采取的纠正措施的有效性？.风险和机遇是否有适时更新？.质量管理体系是否有更改？.纠正措施与不合格的影响相适应？.是否有保留不合格性质、相关措施以及纠正措施结果的记录？ | **Q10.2** | 公司制定《改进控制程序》及《不合格品控制程序》，实施纠正措施，消除不合格的原因，以防止其再发生。在程序文件中规定了对不合格品的处理要求，对采购产品发现不合格一般进行退货或换货，如需让步接收时，报总经理批准实施；半成品、成品发现的不合格品由技术部组织评审，供销部按评审结果进行处置。不合格品处理程序和机构健全，所采取的纠正措施与不合格的影响相适应。提供有《不合格品报告单》和《纠正措施报告》1份时间：2020年2月20日 责任部门：生产部不合格事实描述：PBM19金属开关按键12件锐棱没有倒钝，不符合出厂标准原因分析：操作员没有看清图纸上的技术要求，导致批量事故。纠正措施：1、责令该生产班长立即对该操作人员进行教育、指导，按作业指导书进行作业，2、品质部检验人员加大抽检频次，及时发现问题并汇报处理。验证结果：合格。  验证人：时金花 2020.2.20纠正措施实施基本有效。 | OK |

说明：不符合标注N