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： 解军威 陪同人员：纪伟翠 | 判定 |
| 审核员：周文廷 审核时间：2020.6.21 |
| 审核条款： **4.1/4.2/4.3/4. 4/5.1.1/5.1.2/ 5.2/5.3/6.1/6. 2/6.3/7.1.1/9.3/10.1/1 0.3** |
| 理解组织及其环境 | 4.1 | 1. 查公司内外部环境：  a. 公司成立于 2012年6月12日，是专业从事通讯器材生产及销售的企业；  b.公司依据 ISO9001：2015 标准，于2017年12月1日建立了QMS 文件化体系。无变化。  2.公司主导产品：通讯线路铁件、塑料管材、皮线光缆保护盒、通讯箱体、井具、水泥标志桩的生产；木杆、钢管、跳线、五金电料、钢材、电子产品的销售  3.企业通过监视和评审内外部信息：  a.最高管理层定期对各职能部门收集的信息进行讨论研究确定  b.对组织建立、实现目标及战略方向有影响的各种相关的内外部因素进行评审；内容包括：相关的法律法规、行业动态、市场变化、产品前景、大环境及社会经济发展状况；企业文化、知识的累积、绩效的考核等。  c.目前主要识别出的外部环境有：行业市场的竞争、价格的竞争。  d.促进内部环境的改善；⑴通过贯标强化企业管理的规范化、程序化；⑵加强内部管理，降低成本。  企业内部优势：企业生产通讯器材多年，具备一定的产品优势。原材料的采购：均按照国家、行业标准要求执行。并具备做工精良的产品优势。赢得了客户，赢得了市场。  由总经理组织召开公司内外部因素动态评审会议，对识别出的内外部环境因素进行监视和评审，并将识别出的相关内外部因素作为制定和调整方针、目标、管理评审的输入内容。  基本符合要求。 |  |
| 理解相关方需求和期望 | 4.2 | 公司确定了与质量管理体系有关的相关方包括顾客、政府机构、社区、股东、供应商、内部员工等。相关方对企业的要求有：遵守国家的现行法律法规、保持有效的资质、量具定期检定、不断提高技术水平以及不断提高客户满意度等。公司通过以下行为满足相关方需求和期望：  ——关注顾客需求，通过持续改进增强用户满意；  ——遵守国家和地方各项法律法规，履行合规义务；  ——持续改进管理体系过程，提升质量、安全绩效。  公司管理层及相关部门将持续关注相关方需求的变化，必要时通过评估风险和机遇，调整管理体系目标和指标或变更管理过程以适应这些变化或实现改进。  对这些相关方监视和评审的方法有：上级文件、标准和规范的获取、设备器具检定、沟通等。 |  |
| 质量管理体系的范围 | 4.3 | 根据客户需求（外部信息）、企业内部状况（生产能力、技术水平、售后服务等）及相关方要求，确定体系覆盖的范围，认证范围发生了变化如下：  原认证范围：通讯线路铁件、塑料管材、通讯箱体、井具、木杆、水泥标志桩、钢管、跳线、皮线光缆保护盒的生产；五金电料、钢材、电子产品的销售及技术服务  变更后范围：通讯线路铁件、塑料管材、皮线光缆保护盒、通讯箱体、井具、水泥标志桩的生产；木杆、钢管、跳线、五金电料、钢材、电子产品的销售  管理体系范围界定的合理性：通过现场查验，质量管理体系覆盖范围符合企业的实际情况，并经总经理批准。通过文件发放的方式在公司内部进行传递；在与客户沟通中，及时通知客户，为相关方获取。  变更后范围与企业目前经营范围相一致。 |  |
| 质量管理体系及其过程 | 4.4 | 1、公司依据 GB/T19001-2016标准，于2017年12月1日建立了文件化体系。遵循 PDCA 方法，识别了标准中所需要的四大过程，确定了过程的相互顺序和作用：管理职责确定－资源提供－产品实现－测量和改进。  2、公司明确规定产品执行标准（国家、行业标准）和客户要求，并通过各生产工序控制，监视、测量、考核使其达到有效运行。  3、公司编制了质量手册、程序文件及作业管理性文件、记录表格等。  通过质量手册、程序文件明确各部门职责、权限；资源管理，测量分析和改进、运行控制等过程。  4、通过对各主要工序的风险评估，识别，评价并制定相应措施进行风险控制（包括实施过程中所需要的变更）。  5、通过监视、测量和分析结果以及内审，管理评审等达到持续改进的目的。  6、经识别外包过程：产品的运输、产品的表面处理。 |  |
| 管理承诺总则 | 5.1.1 | 1.总经理定期召开质量例会，通过会议形式向员工传达：  a. 顾客要求；  b. 相关的国家法律，法规要求；  c . 产品执行的标准及客户要求；  d. 当前的形式和任务。  2.由总经理批准制定了质量方针，质量目标（详见 5.2 ，6.2记录）；  3.公司于2020年3月25日进行了管理评审。  4.通过风险评估、识别，达到风险的有效控制；  5.从人力资源，工作环境，设备能力，资金保证确保 QMS 体系有效运行。 |  |
| 以顾客为关注焦点 | 5.1.2 | 通过确定顾客相关要求，提供相应产品与相关服务，对顾客使用情况进行跟踪调查；并对顾客满意度感受进行测量与分析，以改进产品与服务。  并策划和规定了由供销部定期对顾客实施满意度测评，从各方面提高顾客的满意度。具体见供销部9.1.2 条款审核记录。 |  |
| 质量方针 | 5.2 | 1. 质量方针：质量第一，诚信服务；持续改进，顾客满意。  2. 质量方针与企业的经营宗旨相适应，协调；  3. 通过会议传达，沟通，让全体员工理解执行。并定期进行评审（一般一年一次）。 |  |
| 组织的岗位、职责权限 | 5.3 | 公司质量管理体系覆盖的部门包括：管理层、办公室、供销部、生产部、质检部，部门划分尚可。  在《质量手册》及《岗位职责和岗位任职要求》中规定了各部门及主要岗位人员的工作职责、作用、责任、权限，职责包括了标准要求的所有要求，充分适宜，上述文件通过发放的形成传达到相关部门和人员。 包括各级管理者做出的相关责任的承诺等。查相关制度包括办公室管理制度、生产设备维护保养制度等，基本明确了各级人员的质量管理职责等。确认公司目前人力资源、基础设施、技术人员、财力、信息等资源均能保证。  详见各部门5.3条款审核记录。 |  |
| 应对风险和机会的策划 | 6.1 | 编制了《风险和机遇控制程序》。查见《风险与机遇控制计划》，确定了组织需应对的风险和机遇。如：产能不足风险，售出成品出现质量问题的风险；通过提高生产效率，适当扩充生产线，制定召回方案，进行召回演练来控制风险。组织考虑了市场增长迅速，市场需求量加大的机遇，通过提高产量质量，积极研发新产品扩大市场占有率。组织在确定这些风险和机遇时，考虑了员工岗位技能、生产能力、市场需求等内外部因素及合同方（顾客）的相关要求。  评审情况均为符合发展要求. |  |
| 质量目标和实现计划 | 6.2 | 1.质量目标：  a.顾客满意度达 95% 以上；  b. 产品交付顾客验收合格率100%  2.质量目标满足产品要求（国家标准及客户要求）；  3.质量目标进行层层分解，落实到责任部门。  （见各部门考核结果）。 |  |
| 变更的策划 | 6.3 | 变更的策划：  当企业发生重大变化（质量管理体系变更、产品转型、市场发生重大变化等），需要进行重新策划；组织通过管理评审、审核结果、过程绩效分析、监视测量分析评价结果、组织内外环境的变化、客户及利益相关方的需求、企业经营状况等进行识别确定体系变更的需求。并明确了管评、内审未能达到预期效果、部门职责发生转变、企业重组、经营连续亏损等情况下，需要对体系进行变更。  组织应对变更的有效性进行评价，确保质量管理体系的完整性。  自上次审核以来，认证范围发生了变更，但是不影响企业管理体系的完整性。 |  |
| 资源提供 | 7.1.1 | ●公司为了实施管理体系并持续改进其有效性，增强顾客满意度，提供了各方面的资源保证。  a. 人力资源：职工队伍相对稳定，均在企业工作5年以上，实践经验丰富；  b. 基础设施：办公室、车间，主要设施：主要生产设备有冲床、塑料挤出机、注塑机、液压机、绞线机、切割机、电焊机、钻床、磨床、二氧化碳保护焊、铣床，均可满足生产需要  c.监视和测量设备：  d. 工作环境：办公区域面积120平米；车间800平米，布局合理，场所卫生干净整洁，工作环境良好  e. 资金支持：注册资金5890万元。  ●能够满足产品生产及服务需要。 |  |
| 管理评审 | 9.3 | 1.制订了《管理评审控制程序》  a 规定管理评审每年至少进行一次，时间间隔不得超过 12 个月。  b 当质量管理体系（含方针、目标）变更时，需要进行管理评审。  2.查《管理评审计划》时间：2020.3.25地点：会议室  参加人员：各部门负责人及内审人员  明确了评审依据、评审目的、提出了各部门输入资料的要求。  编制：韩庆伟 批准：解军威 2020.3.3  3.查评审输入内容：包含以往审核的结果、管理体系业绩、相关方反馈、合规性义务、内审结果、顾客满意调查、目标考核记录、不符合处理、纠正措施、监视和测量结果、资源配置、事件调查、应对风险和机会的措施及改进机会等内容。  提供了管理评审书面输入资料，对以上输入的内容做了记录。  4.查《管理评审报告》，记录了评审时间、地点、目的、依据、主持人、参加人员等。评审结论：公司质量管理体系符合标准要求，具有较好的充分性、适宜性和有效性，能较好的适应实现质量方针和质量目标的需要。  改进：加强业务方面的培训，提升服务质量。  经查，基本符合要求。 |  |
| 总则 | 10.1 | 查公司在建立、实施QMS质量管理体系中：  a.制订 8.2.2/9.3/10.2/7.5.3各种控制程序文件；  b.通过内审、管理评审评价QMS的符合性；  c.通过产品的监视测量评价产品的符合性；  d.通过顾客满意度调查，反馈信息，改进产品质量；  并通过日常数据分析，采取纠正、预防措施，达到持续改进的目的。 |  |
| 持续改进 | 10.3 | 查持续改进：  a. 通过质量管理体系运行，质量方针、质量目标的实施，内审、管理评审进行持续改进；  b. 通过数据分析、纠正、预防措施实施达到持续改进；  c. 通过顾客满意度调查，改进、提高产品质量，满足顾客需求，达到持续改进的目的。并提出改进措施：加强业务方面的培训，提升服务质量。  此项措施正在组织实施中。 |  |
| 质量监督抽查；证书标志使用情况；上次不符合验证 |  | 解总介绍，质量管理体系建立以来没有发生质量事故及顾客投诉事件。  质量监督抽查情况：暂无。  与韩总沟通，证书主要用于项目投标，证书及标志使用符合要求。  上次审核发现的不符合项为7.1.5条款，相关责任部门对其进行了原因分析，制定并采取了纠正及纠正措施，经现场的查看，纠正措施有效。 |  |

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： 办公室 主管领导：韩庆伟 陪同人员：张连合 | 判定 |
| 审核员：周文廷 审核时间：2020.6.21、2020.6.22 |
| 审核条款：**5.3/6.2/7.1.6/7.2/7.3/7.4/7.5/9.1.3/9.2/10.2** |
| 组织的岗位、职责权限 | 5.3 | 部门负责人：韩庆伟  询问其职责权限：主要负责公司文件的控制，即文件的编制、收发、归档等管理工作。负责公司人力资源及教育培训工作。负责组织内审和管理评审工作，对不合格采取纠正和预防措施等。  职责明确，回答基本完整。 |  |
| 目标 | 6.2 | 2020年度部门目标： 考核情况  人员上岗培训率100%； 100%  体系文件受控率100%； 100%  每3个月进行一次考核，目标基本实现。  考核人：韩庆伟 2020.3.31  经查，符合要求。 |  |
| 组织的知识 | 7.1.6 | ●组织运行所需的知识从内部来源获取的有：操作人员以往多年的工作经验（员工过去所有的）；老员工传帮带新员工 ；存档产品定型的加工工艺；招聘有技能的设备维修及技术服务人员；根据顾客要求生产出满足顾客需求的产品等；  ●外部来源获取有：体系咨询老师传授的体系知识及所实施的内审员的培训；顾客方提供的产品图纸等；获取及保持方法；为应对不断变化的的需求和趋势，组织策划进行体系标准及相关知识的再培训、等方式对确定的知识及时更新。  ●企业收集的质量法、合同法、产品标准：YD/T206.27-1997《抱箍》、YD/T206.7-1997《单槽夹》、YD/T206.21-1997《电缆挂钩》、YD/T841-2008《地下通信管道用塑料管》、YD/T1313-2008《网络箱》、GB/T23858-2009《检查井盖》、GB/T8239-2014《普通混凝土小型砌块》、LY/T1294-2012《直接用原木 电杆》、GB/T21835-2008《焊接钢管尺寸及单位长度重量》、YD/T1274-2007《光线活动连接器》、GB/T19001-2016等资料20多种，收集资料较全面。 |  |
| 能力 | 7.2 | 提供了《岗位职责和岗位任职要求》，该文件明确了各部门负责人、检验员等多个岗位的任职能力要求，规定了具体岗位的学历、能力、工作经历、经验、素质等方面的要求。  抽供销部经理、质检员等岗位，符合规定。查内审员经培训考核合格上岗。查对公司目前人员的评价记录，也经过管理评审，确认目前人员能满足岗位要求。 主要对关键工序特殊工序操作人员以及公司各级管理人员等进行了评价。提供特殊岗位员工登记表、员工能力考核表。  提供“2019-2020年度培训计划”共10项，覆盖标准、体系文件等方面，目前已实施完成。  查内部培训记录，提供《培训记录表》  培训题目：ISO9001：2015标准； 2019.12.9培训方式：讲课，包括：培训内容摘要、考核方式和成绩、培训有效性评价。培训有效率100%。  培训题目：内审员培训 2020.1.18培训方式：讲课，包括：培训内容摘要、考核方式和成绩、培训有效性评价。培训有效率100%。  培训题目：操作规程培训 2020.4.10培训方式：讲课，包括：培训内容摘要、考核方式和成绩、培训有效性评价。培训有效率100%。  另抽其他内容的培训记录，均培训合格。 |  |
| 意识 | 7.3 | 现场询问办公室人员和车间主任，能回答出公司的质量方针和本岗位的质量目标，能通过培训提高岗位作业水平和质量意识，明确各岗位要求，自身工作对质量目标的影响，以及如何通过培训和互相交流提高产品质量等。 |  |
| 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。 |  |
| 文件化信息 | 7.5 | ●受审核方建立的管理体系文件包括：  1.质量手册RQHT/SC-2017 A/0版，2017年12月1日实施（含质量方针和目标）  2.程序文件汇编RQHT/SC-2017 A/0版，含13个，包括标准要求的程序  3.管理性文件、作业文件汇编RQHT/GL版，包括：职工守则、仓库管理制度、设备管理制度、销售服务规范、产品检验规程等。  4.体系运行所需要的记录  ●编制了《文件控制程序》用于对管理体系文件，符合标准要求。  查看《文件发放签收表》，内容包括：文件名称，文件编号，接收部门，分发序号，接收人/日期，回收记录。  查办公室质量手册的发放，文件编号RQHT/SC-2017 A/0，分发号02，接收人：韩庆伟。  查办公室质量手册、管理制度等文件均保管良好，为有效版本，有受控标识。  管理部负责收集有关产品的国家标准、行业标准的最新版本，分发到相关部门使用；收回旧标准。  查见《外来文件清单》，内容包括：序号、文件名称、编号、版本等。  共登记有《安全生产法》、《产品质量法》、《合同法》、《计量法》、《消费者权益保护法》等  7、产品执行标准：YD/T206.27-1997《抱箍》、YD/T206.7-1997《单槽夹》、YD/T206.21-1997《电缆挂钩》、YD/T841-2008《地下通信管道用塑料管》、YD/T1313-2008《网络箱》、GB/T23858-2009《检查井盖》、GB/T8239-2014《普通混凝土小型砌块》、LY/T1294-2012《直接用原木 电杆》、GB/T21835-2008《焊接钢管尺寸及单位长度重量》、YD/T1274-2007《光线活动连接器》，收集基本全面，基本符合。  以上外来文件保管良好，均为有效版本。  ●编制了《记录控制程序》用于对记录的管理，符合标准要求。  查见《记录清单》，内容包括：序号、记录名称、编号、保存期、使用部门等。  共登记有文件发放登记表、受控文件清单、外来文件清单、培训记录表等。保存期限分别为三年和长期。  抽查办公室文件发放登记表、培训记录表、受控文件清单记录，填写及保管符合要求。 ●各部门保存各记录，按时间整理，放置在文件柜中，以便检索，把办公室定期对其进行检查，目前保存完好。名称，编号构成记录唯一性标识。  王主任介绍：尚未销毁记录，如有，由办公室组织进行。 |  |
| 分析与评价 | 9.1.3 | ●查通过体系运行所进行监视和测量结果的分析评价：  1、产品的符合性：通过进货检验、工序检验、成品检验及不合格品的控制达到产品的符合性；  2、顾客满意程度：每年对客户进行一次顾客满意度调查，经统计2019年度顾客满意度达到97.5%，达到了预期目标；  3、供应商绩效：每月统计供应商交付绩效，从产品质量、交货期、价格、售后服务等方面进行评价。  4、质量管理绩效和有效性：  对员工：每月进行工时定额考核，奖惩分明；  对公司：a.遵章守法，严格执行客户提供的产品图纸，不断满足客户潜在的要求，赢得市场，赢得效益；  b.通过内审、管评，不断改进完善质量管理体系运行；  5、针对识别出的风险和机遇采取了相应的措施；优选供应商，加强质量管理、拓展销售渠道，此项措施正在组织实施中。  6、管理体系改进的需求：通过体系运行，产品的符合性、内审、管评的有效性及企业持续改进，不断完善各项软硬件环境，提高产品质量，满足客户需求。  ●综上所述，基本符合标准要求。 |  |
| 内部审核 | 9.2 | 经查问：总经理、管代、各部门主管均经培训并参加了内部审核。  2020.3.15-16开展了质量管理体系内部审核活动，并提供有以下内审的资料：  ——《审核实施计划》，批准：解军威。计划中规定审核的目的、依据、范围、时间、审核安排；审核组成员。  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（领导层、各部门负责人）；  ——内部审核检查表，审核按计划进行，没有遗漏标准条款及体系覆盖的部门和场所，内审员没有审核自己的工作。  ——本次内审发现1项不合格，在质检部8.6。为一般不符合项，查看《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，验证人：韩庆伟2020.3.20  ——本次内审编制有《内部质量管理体系审核报告》，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的要求。  结论：公司的质量管理体系基本符合标准要求，且适宜、有效。 |  |
| 不符合和纠正措施 | 10.2 | ●制定了《不合格品输出控制程序》，内容基本符合标准要求。  1、对日常工作检查，管理评审，内审，其他考评，发现的不符合及时采取纠正，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。  2、对管理评审、内审提出的不符合及改进要求，进行原因分析，制定了具体措施，目前已实施完成。 |  |

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： 质检部 主管领导：韩松林 陪同人员：纪伟翠 | 判定 |
| 审核员：周文廷 审核时间：2020.6.22 |
| 审核条款： **5.3/6.2/7.1.5/8.6/8.7/10.2** |
| 组织的岗位、职责权限 | 5.3 | 部门负责人：韩松林  质检部主要职责如下：负责计量器具的控制；负责产品的原材料进厂、生产过程、成品的检验；负责计量器具的周期检定；负责不合格品的控制。询问质检部主管对其职责清楚。 |  |
| 质量目标 | 6.2 | 分解到该部门的质量目标： 完成情况（2020.3.31）  计量器具周期检定率 100％ 100%  产品交付顾客验收合格率 100% 100％  达到了目标要求。 |  |
| 监视和测量资源 | 7.1.5 | 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：游标卡尺、外径千分尺、钢卷尺、电子磅等检测设备仪器；  抽查计量器具校准/检定情况：  --证书编号：ZXCD201908323  游标卡尺（0-150）mm  校准日期：2019.6.24  --证书编号：ZXCD201908314  外径千分尺（0-25）mm  校准日期：2019.6.24  --证书编号：ZXCD201908327  钢卷尺5m  校准日期：2019.6.24  检测单位：河北正信检测技术服务有限公司  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。 |  |
| 产品和服务的放行 | 8.6 | 经查，编制了《产品监视和测量控制程序》、《采购产品检验规程》、《工艺规程》、《成品检验规程》规定了原材料、半成品、成品的具体检验方式。检验主要依据顾客要求和行业标准等。  产品：通讯线路铁件、塑料管材、通讯箱体、井具、木杆、水泥标志桩、钢管、跳线、皮线光缆保护盒  采购的主要物质/服务：钢板、扁铁、钢管、钢筋、塑料颗粒、树脂、水泥、木材、标准件  1）原材料  查“采购产品检验记录”，包括产品名称、规格型号、供方、进厂时间、采购数量、抽样数量、检验项目、检验标准、检验结论、检验员、检验日期等内容。  抽取：产品名称：聚乙烯 规格：PE100 进货日期：2019.8.20  供货单位：科伦锦泰 进货数量：15T  检验项目：外观：规格；材质单；数量  检验员：马亚丽 日期：2019.8.20 检验结论：合格。  抽取：产品名称：带钢 规格：585\*3.0 进货日期：2019.9.28  供货单位：唐山东海钢铁 进货数量：37.3T  检验项目：外观：平整度；规格；材质单；数量  检验员：马亚丽 日期：2019.9.28 检验结论：合格。  抽取：产品名称：木制品 规格：8m 进货日期：2020.3.18  供货单位：永利木材 进货数量：300根  检验项目：外观：平整度；规格；材质单；数量  检验员：马亚丽 日期：2020.3.18 检验结论：合格。  产品名称：镀锌（外包） 产品：铁件 数量：5T  检验项目：外观：平整、均匀、无漏喷等 数量等  供货单位：任丘市永兴电镀厂。进货日期：2020.5.22  检验员：马亚丽 日期：2020.5.22 检验结论合格。  另查树脂、水泥、钢管、标准件等部件和材料的验证记录8份，包括供方、进货时间、抽样量、检验指标、合格证明等内容，记录填写清晰完整，符合要求。  无在供方现场进行检验的情况。  2）半成品检验  通讯线路铁件、通讯箱体、木杆、钢管、跳线等机加工半成品检验：  抽查工艺执行检查记录，包括产品名称、个数、工序、操作人、检验人时间等，检查主要是尺寸要求、孔位等，记录清晰完整，符合要求。  ——塑料管材、皮线光缆保护盒、井圈井盖、水泥标志桩的半成品主要是混料配方（保密），熔融挤出过程、注塑过程、压制成型过程主要是现场控制工艺参数，查有“焊接工序参数监控记录”、“挤出成型工序参数监控记录”、“注塑成型工序参数监控记录”“压制成型工序参数监控记录”。  3）成品检验，执行标准：按合同要求和相关标准要求编制的产品检验规程进行出厂检验。  ——查塑料管材产品检验情况：  抽2019.9.11梅花管检验报告，规格：七孔，1000m，自检项目包括：颜色、外观、结构尺寸、长度等项目，检验员：马亚丽， 结论：合格  ——查网络箱体产品检验情况，  抽2019.10.9网络箱检验报告，规格：600\*600\*150，共100件，自检项目包括：尺寸、公差、内部结构、外观、涂层等指标，核对符合图纸规定。检验员：马亚丽 结论：合格。  ——查跳线产品检验情况：  抽2020.3.25跳线检验报告，规格：FC/UPC，100套，自检项目包括：外观、长度、接头等项目，检验员：马亚丽， 结论：合格  ——查木杆产品检验情况：  抽2020.4.11木杆检验报告，规格：140mm\*8m，100个，自检项目包括：外观、长度、稍部直径、浸油深度等项目，检验员：马亚丽， 结论：合格  ——查皮线光缆保护盒产品检验情况：  抽2020.4.17皮线光缆保护盒检验报告，规格：方圆形，100个，自检项目包括：颜色、外观、结构尺寸、孔径等项目，检验员：马亚丽， 结论：合格  ——查水泥标志桩产品检验情况：  抽2020.5.1水泥标志桩检验报告，规格：200\*200\*1600，100个，自检项目包括：外观、结构尺寸、标志等项目，检验员：马亚丽， 结论：合格  ——查钢管产品检验情况：  抽2020.5.26钢管检验报告，规格：Ф50\*6m，100个，自检项目包括：外观、尺寸、镀锌质量等项目，检验员：马亚丽， 结论：合格  ——查井圈井盖产品检验情况：  抽2020.6.1树脂井盖检验报告，规格：Ф700，100个，自检项目包括：颜色、外观、结构尺寸、标志等项目，检验员：马亚丽， 结论：合格  ——查通讯线路铁件产品检验情况：  抽2020.6.15挂钩检验报告，规格：35#，800个，自检项目包括：外观、尺寸、锌层质量等项目，检验员：马亚丽， 结论：合格  另抽吊线抱箍、拉线地锚、镀锌穿钉、夹板等检验报告4份，符合要求。  现场观察产品状态标识明确。  提供有河北省产品质量监督检验研究院出具的检验报告，涵盖所认证产品，可登陆http://report.hbzjy.com/report/index.asp查询，符合要求。  现场审核观察询问，检验员回答与操作皆符合规定要求。  暂无授权人员批准或顾客批准放行产品和交付服务的情况。 |  |
| 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的“不良品统计”中记录结果，塑料管材、皮线光缆保护盒、井圈井盖、水泥标志桩：直接报废，机加工类，返修 检验  对不合格品统计；制定纠正预防措施。  抽查2020.5.24不符合处理记录，有不符合事实描述，原因分析，纠正措施、批准人等，能够按照不符合控制程序要求执行。 |  |
| 不合格和纠正措施 | 10.2 | 查见2020年6月2日《纠正措施实施记录》，  不合格事实描述：工人有不及时填写生产任务书的现象  原因分析：工人对填写生产任务书重视程度不够。  纠正及纠正措施：对工人进行培训，提高填写生产任务书的重视程度。  验证记录：通过对负责人的批评教育，提高了工人们对填写生产任务书随工单的重视程度，没有再发现类似情况。  办公室：韩庆伟 2016年6月4日。 |  |

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：供销部 主管领导：王亚松 陪同人员：韩庆伟 | 判定 |
| 审核员： 周文廷 审核时间：2020.6.22 |
| 审核条款： **5.3/6.2/8.1/8.2/8.4/8.5.1/8.5.3/8.5.5/9.1.2** |
| 组织的岗位、职责权限 | 5.3 | 部门负责人：王亚松  询问其职责权限：负责公司原材料采购，合格供方评审工作；负责进行市场调查与顾客满意度的调查销售管理工作。负责销售合同的签定及与合同和顾客有关的外部联系  职责明确，回答基本完整。 |  |
| 质量目标 | 6.2 | 部门质量目标： 考核情况（2019.3.31）  1.采购产品合格率≥97% 100%  2.合格供方评审率 100% 100%  3.顾客满意度达 95%以上 97.5%  4.及时处理顾客反馈信息率100%。 100%  从目前的统计结果来看，基本达到目标要求。 |  |
| 运行的策划和控制 | 8.1 | 1、产品：木杆、钢管、跳线、五金电料、钢材、电子产品的销售，制定了质量目标。  2、规定了销售的工艺：顾客沟通—合同评审—合同/订单签订—产品采购—产品验证—交付—售后服务  3、编制了销售工艺文件：《采购流程与制度》、《销售服务规范》、《销售服务考核办法》、《产品三包规定》、《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：产品质量法、公司法、合同法、招标投标法、劳动法等。  5、销售服务设施：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。 |  |
| 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。 |  |
| 与产品有关要求的确定 | 8.2.2 | 查公司产品销售合同  ——合同签订日期为 2020年3月15日  供方：任丘市鸿通通讯器材有限公司  需方：中国电信银川分公司  产品名称：本地网传输网采购合同（塑料管材、通讯箱体、跳线等）  规格型号、数量：详见招标通知书  技术要求：按照国家、行业标准和合同要求进行生产  交货时间：按工程要求  ——合同签订日期：2020年4月12日  供方：任丘市鸿通通讯器材有限公司  需方：中国联通赤峰分公司  产品名称：维护铁件采购合同（抱箍、地锚、夹板、木杆等）  规格型号、数量：详见招标通知书  技术要求：按照国家、行业标准和合同要求进行生产  交货时间：2020.5.12  合同写明了双方的责任和要求及义务。 |  |
| 产品有关要求的评审及变更 | 8.2.3  8.2.4 | 查上述合同的评审记录，提供《合同评审表》  评审日期：2020年3月5日及 2020年4月10日评审。评审在合同签订之前进行。符合要求。  评审内容包括交货期限、价格、质量要求、交付要求、法规要求、包装要求 6 项。评审结果：全部通过。  公司目前暂无合同更改情况。 |  |
| 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。  现场提供有《合格供方目录》，由总经理解军威批准。  合格供方名称 供应产品名称  唐山东海钢铁集团有限公司 带钢、圆钢、角钢  科伦锦泰（北京）塑料科技有限公司 塑料颗粒  清原满洲自治县永利木材防腐有限公司 木杆  曲阳县金隅水泥制品有限公司 水泥  天津市泉子金属制品有限公司 钢丝  河北省胜华钢管有限公司 钢管  任丘市永兴电镀厂 镀锌  四方物流有限公司 物流  等8个合格供方。  查 2019年12月15日对供方的调查及评价。  针对合格供方（外包方）采购产品：镀锌件进行评价：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，继续纳入合格供方。  本公司需求物资的采购信息由供销部负责，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1日采购订单  产品名称：带钢 规格：585\*3.0 进货数量：30T  供方：唐山东海钢铁 供货日期：2020.3.10 |  |
| 生产和服务提供的控制 | 8.5.1 | 供销部根据客户需求，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》。签定合同之后，依据合同要求和公司库存状况，制定《采购计划》由采购员实施采购。  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。  查见办公现场宽敞整洁，电脑、传真、打印机及网络运行正常。  业务经理王亚松正在与供方胜华钢管电话联系钢管采购事宜。  业务员纪伟翠正在与顾客中国联通赤峰分公司电话沟通产品运输的具体事项。  现场办公秩序良好，符合该公司的规定要求。  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，详见8.2.1审核记录。经查基本符合要求。  识别的需确认的过程为销售，与实际相符。查见《过程确认记录》，对销售过程从人力资源、设备材料、作业方法、记录要求等方面进行了确认评价。确认结论：满足要求。确认人：王亚松，2020.1.16  经查，符合标准要求。 |  |
| 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、样品及顾客的个人信息等，由供销部做好图纸和样品保管及个人信息保密工作。  查见《客户财产交接记录》，内容包括：客户名称、提供的财产、单位(规格)、数量、移交人、接收人、备注。 自体系建立至今共登记有中国电信银川分公司、中国联通赤峰分公司等客户的图纸。  以上顾客财产没有发生损坏、丢失或泄露现象，保管完好。  经询问了解，没有顾客个人信息泄露情况发生。 |  |
| 交付后活动 | 8.5.5 | 查产品交付情况：产品自行运输交付至客户处，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。 |  |
| 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4个顾客进行了满意度调查。顾客有中国电信太原分公司、中国联通赤峰分公司等。提供顾客满意调查分析。最终顾客满意率97.5%。  该结果已提交管理评审。 |  |

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：生产部 主管领导：张连合 陪同人员：韩庆伟 | 判定 |
| 审核员： 周文廷 审核时间：2020.6.22 |
| 审核条款：**5.3/6.2/7.1.3/8.1/8.3/8.5.1/8.5.2/8.5.4/8.5.6** |
| 组织的岗位、职责权限 | 5.3 | 生产部负责人：张连合  生产部/车间主要职责：负责生产设备的维修和保养，工作环境的管理；负责生产计划的组织实施；负责对生产过程进行控制；  询问负责人对其职责清楚。 |  |
| 质量目标 | 6.2 | 分解到该部门的目标： 考核结果（2020.3.30）  设备完好率 98％ 99%  产品一次交检合格率 98％ 99%  达到了目标要求。 |  |
| 基础设施 | 7.1.3 | 查《生产设备台帐》，主要生产设备有冲床、塑料挤出机、注塑机、液压机、绞线机、切割机、电焊机、钻床、磨床、二氧化碳保护焊、铣床，均可满足生产需要。  现场查看，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：提供冲床、切割机、塑料挤出机等设备“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。  查特种设备：无 |  |
| 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、本公司的产品为：通讯线路铁件、塑料管材、皮线光缆保护盒、通讯箱体、井具、水泥标志桩的生产  2、编制了工艺流程：  通讯线路铁件：下料—冲压—表面处理—装配—检验；  塑料管材：配料—搅拌—加热—挤出成型—牵引—切割—检验；  通讯箱体：剪板—冲压—折边—焊接—表面处理—组装—检验；  井具：称重备料—搅拌—骨架焊接—压制成型—出模—检验；  水泥标志桩：水泥沙石配比—加水搅拌—装模成型—蒸养—脱模—检验；  皮线光缆保护盒：配料—搅拌—加热—注塑成型—修整—检验  3、生产设备：冲床、电焊机、切割机、折弯机、塑料挤出机、注塑机、绞线机、压力机等，基本满足要求。  4、检测仪器：电子磅、游标卡尺、卷尺、外径千分尺等，基本满足目前检测要求。  5、编制了《原材料检验规范》、《生产过程检验规范》、《成品检验规范》、《设备管理制度》、《焊接操作规程》、《挤出操作规程》、《注塑操作规程》、《压制操作规程》等  6、相关法律法规要求《安全生产法》、《产品质量法》、《合同法》、《计量法》、《消费者权益保护法》等  7、产品执行标准：YD/T206.27-1997《抱箍》、YD/T206.7-1997《单槽夹》、YD/T206.21-1997《电缆挂钩》、YD/T841-2008《地下通信管道用塑料管》、YD/T1313-2008《网络箱》、GB/T23858-2009《检查井盖》、GB/T8239-2014《普通混凝土小型砌块》、LY/T1294-2012《直接用原木 电杆》、GB/T21835-2008《焊接钢管尺寸及单位长度重量》、YD/T1274-2007《光线活动连接器》. |  |
| 产品和服务的设计和开发 | 8.3 | 经现场确认，产品和服务依据国家标准、行业标准、客户要求生产/销售，目前工艺流程简单成熟、销售模式固定，无设计开发要求，故不适用8.3条款，不影响组织确保其产品和服务合格的能力或责任，对增强顾客满意也不会产生影响。 |  |
| 生产和服务提供的控制 | 8.5.1 | 编制《生产和服务提供控制程序》，对生产过程进行控制  a) 获得规定以下内容的文件化信息：  1） 生产的产品、提供的服务或执行的活动的特征：  ①与组织组装的产品及服务有关的法律法规：产品质量法、合同法、计量法、消费者权益保护法、环境保护法等；  ②编制了《原材料检验规范》、《过程检验规范》、《成品检验规范》、《设备管理制度》《、挤出操作规程》、《注塑操作规程》、《压制操作规程》等十几个工艺文件和二十余种记录。  2）要达到的结果：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。  b) 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：电子磅、游标卡尺、千分尺、卷尺等。  现场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。  c) 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；  查过程控制  ——通讯线路铁件、通讯箱体、木杆、钢管、跳线等机加工半成品检验：  抽查工艺执行检查记录，包括产品名称、个数、工序、操作人、检验人时间等，检查主要是尺寸要求、孔位等，记录清晰完整，符合要求。  ——塑料管材、皮线光缆保护盒、井圈井盖、水泥标志桩的半成品主要是混料配方（保密），熔融挤出过程、注塑过程、压制成型过程主要是现场控制工艺参数。  d) 使用适宜的设备和过程环境；  主要生产设备：冲床、电焊机、切割机、折弯机、塑料挤出机、注塑机、绞线机、压力机等，可以满足生产需要。设备精度保证，维修及时，有设备日常保养记录.  过程环境：车间宽敞明亮，干净整洁，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。  e）指派胜任的人员，包括所要求的资格；  查特种人员资格证：  姓名 工种 证件编号 有效期  刘志涛 焊工 T1306821 98401151698 20180613- - 20210613  f) 公司将焊接、挤出、注塑、压制识别为特殊过程进行控制  现场出示了特殊过程确认记录：  查“过程确认记录”4份，从操作人员能力、生产设备能力、工艺参数等方面进行了确认。 确认结论：可以保证产品质量。  确认人：张连合 审批：解军威 2020年1月12日  目前该工序运行稳定，无需再确认.  g) 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。  现场查验：原材料进货检验均有检验员签字后方可放行；  生产过程的控制由各自工序检验合格后，方可放行；  成品的检验必须经主管质量负责人确认签字后方可交付。  对不影响使用功能的产品必须经总经理授权后，方可放行。  上述措施实施有效。  h) 实施产品和服务的放行、交付和交付后的活动：  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。 |  |
| 标识和可追溯性 | 8.5.2 | 查看库房:产品标识：原料采用“物料标识卡”进行标识，卡上注明“名称”“进厂日期”“规格”“数量”等内容。  材料外包装箱上加贴标志，检验合格证.  状态标识：合格 不合格 原料 半成品 成品  查原料库，库房划分了不同材料区，分区明显，各种物料摆放整齐，标识清晰。  查产品标志、使用说明等相关内容：成品表面印有产品名称、规格型号、生产日期、批号等标识.  追溯性：根据产品标签——生产日期、批号——员工编号——个人，可满足追溯要求。 |  |
| 产品防护 | 8.5.4 | 该公司产品无特殊防护要求，主要防护要求为防潮和防磕碰，产品在搬运过程中采取机械和人工搬运，避免磕碰。成品一般用编织袋和纸箱包装，码放整齐，分门别类存放于成品库内。  贮存环境：贮存材料、成品的仓库清洁，干燥，防护措施得当，满足要求。有专门的库管员进行保管，出入库登记手续齐全，管理比较规范。  有消防器材——灭火器，能够有效的对产品进行防护措施。 |  |
| 变更的控制 | 8.5.6 | 查变更的控制：  经与生产部门沟通，销售合同评审后，按合同要求进行组装并交付，如发现标的物与顾客要求不一致的，与客户商量，重新签订合同，交货期延期的，与顾客商量，得到顾客确认后，再及时发货，并对延期的原因进行分析，避免下次再发生，经了解，目前没有发生对生产和服务提供的更改的情况。 |  |

说明：不符合标注N