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：李仲卿 陪同人员：黄春玲 | 判定 |
| 审核员：张心 审核时间：2020.6.22 |
| 审核条款： |
| 理解组织及其环境#有影响的内、外部因素主要有哪些？.对这些内、外部因素的相关信息进行监视和评审的情况如何？ | **4.1** | 公司制定有《内、外部环境风险和机遇分析表》，确定对公司有利的内外部环境因素有：公司全体员工的质量意识比较强，产品质量在同行业中比较领先。公司的设备和生产的技术水平比较先进。对公司不利的内、外部因素有：市场竞争非常激烈，产品销售利润不断降低、员工成本增加。公司通过业内展会、同行交流、座谈会、每周工作例会、QQ、微信等进行内外部沟通，并定期进行评审，形成会议记录。查见《内、外部环境风险和机遇分析表》内部环境，人力因素，目前情况：人力资源充足，不利情况：部分岗位技能弱，整改决策：加强岗位培训； |  |
| 理解相关方的需求和期望#与组织质量管理体系有关的相关方有哪些？.相关方有哪些要求？.对相关方及其要求的监视和 评审如何？ | **4.2** | 公司确定的相关方有员工、股东、银行、主管部门、供应商、客户等。理解员工诉求的形式为谈心、茶话会等；理解银行等相关方的形式主要为电话沟通、上门拜访等；员工关注的主要问题有工资、待遇、晋升机制、福利等，供应商关注的主要问题是回款时间等。对相关方的要求的监视和评审的方法多样，通过QQ和微信等现代通讯手段是常用的便捷而又高效主要方法。查见《相关方要求识别和控制》其中相关方顾客需求和期望：产品质量符合顾客要求、及时交货、价格合理、服务及时、通过ISO9001:2015。监测指标：产品交付合格率、产品履约、顾客满意度等。 |  |
| 确定QMS范围#质量管理体系的边界和范围。是否形成文件？是否考虑了各种内外部因素、相关方要求及其产品或服务？质量标准是否存在不适用于该范围的情况？若有,是否说明理由？若有理由,是否合理？ | **4.3** | 公司确定的质量管理体系的范围为:玻璃制品的生产 经识别，组织依据ISO9001：2015版标准的要求建立、实施、维护质量管理体系，符合标准要求。---不适用条款：8.3条款。组织的产品均是按照国家、行业标准和客户提供的图纸、模具进行生产，工艺成熟，整个生产流程不涉及设计开发，故8.3条款不适用，对该条款的不适用并不影响该组织提供满足顾客和适用法律法规要求的产品的能力或责任的要求。注册地址：重庆市合川区清平镇瓦店村生产/经营地址：重庆市合川区清平镇瓦店村 |  |
| QMS及其过程#是否按照标准的要求，建立、实施、保持和持续改进质量管理体系？所需的过程包括哪些？是否形成必要的文件化信息以支持过程运行？是否必要的文件化信息作为运行证据？ | **4.4** | 公司按照ISO9001:2015标准的要求，建立、实施、保持和持续改进质量管理体系，策划质量手册、程序文件、作业文件，包括所需过程及其相互作用，制定有风险管理控制办法，确定产生非预期的输出或过程失效对产品和顾客满意带来的风险，以及应对措施。组织制定有管理评审控制程序，定期进行体系评审，必要时变更过程，以确保过程持续产生公司期望的结果。经现场确认，生产过程中“熔制、退火”为特殊过程。---公司外包过程：对于公司的外包过程进行了充分识别，就公司目前生产运营情况，公司外包过程为：无。 |  |
| 领导作用和承诺/5.1.1总则#最高管理者通过哪些活动证实其对质量管理体系的领导作用和承诺？ | **5.1** | 总经理：李仲卿 组织代表：黄春玲公司总经理承诺建立、实施、保持和改进QMS，并对QMS的有效性负责。并组织落实其管理职责内的各项工作。最高管理者组织公司相关人员并制定了质量方针和质量目标，并与组织环境相一致，与组织的战略方向一致。根据总经理的谈话沟通，组织的质量管理体系要求已渐渐融入组织的业务过程中。组织已使用过程方法和基于风险的思维进行体系的运行。最高管理者针对体系的运行，提供了所需的资源。向全公司强调遵守法律法规、质量管理、符合质量管理体系的要求及达到顾客满意的重要性。形成制度化，把质量目标进行层层分解落实到各部门，规定了定期检查落实的情况。不断强调负责人制度，并制定了各部门负责人的职责、权限，并在全公司宣贯。 基本符合要求。 |  |
| 以顾客为关注焦点#最高管理者通过哪些活动证实其以顾客为关注焦点的领导作用和承诺？ | **5.1.2** | 公司从采购、生产、销售、售后服务各个环节注重培养员工顾客满意的意识，领导对顾客满意比较关注，认识到没有顾客就没有公司的市场。公司在各个方面努力提高顾客满意率。注重服务和企业形象。努力寻求顾客满意。 |  |
| 方针（含制定/沟通） | **5.2** | 公司的质量方针是：“质量为本、信誉至上，持续改进，争创一流，满足要求 ”公司建立的质量方针基本满足标准各项承诺的要求，基本能为质量目标的制定提供框架，基本符合要求。主要通过日常工作会议、口头交流等将质量方针的要求向全员传达和灌输，确保员工增强顾客满意和守法意识。 |  |
| 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？ | **5.3** | 公司在建立管理体系之初，对各部门的职责权限进行了划分，在质量手册中确定了公司组织机构图，策划：行政部、生产部、供销部、技质部等部门，对应每个部门有职能分配表，在5.3职责和权限中对各部门职责权限进行了规定，质量体系负责人由：黄春玲负责，各部门基本清楚其职责，文件描述职责与实际基本符合。 公司策划有《风险和机遇的应对措施》，考虑到4.1所描述的因素和4.2所提及的要求，确定需要应对的风险和机遇包括：人力资源风险、设备风险管理、采购风险控制、策划能力风险控制、公共设施风险控制及短交期风险控制以及其他风险控制。组织发生变更时能保持体系的正常运行和完整性； |  |
| 应对风险和机遇的措施（含6.1.1和6.1.2）#确定的需应对的风险和机遇有哪些？.策划应对风险和机遇的措施有哪些？.如何整合并实施这些措施？.如何评价这些措施的有效性？.措施是否与风险和机遇的影响程度相适应？ | **6.1**  | 公司策划并批准实施《风险和机遇分析表》，内容包括风险类型、风险因素、应对机遇及措施、现行控制方法、涉及的场所及部门等；查见《风险和机遇评估分析表》：1. 类型：外部因素；

 类别：竞争风险：公司目前的主导产品在市场占有率和领先趋势比较明显，但竞争对手正在模仿公司的发展方式，影响公司的领先优势。机遇：竞争加剧，发展压力大，但也会带来新的发展机遇。应对机遇及措施：及时关注公司产品市场的情况，收集信息及时调整，保持公司产品的竞争力。针对外部因素，还分析了市场、原材料、文化、社会经济、法律法规的变化等。1. 类型：内部因素；

 类别：人力资源风险：公司目前人员，特别是优秀人才被外单位吸引离开的情况还是存在，人员在素质上参差不齐，加上绩效考核不能落实，会对工作完成质量造成不好的影响。机遇：公司目前主要人员比较稳定，各项绩效能顺利开展，为公司发展提供一个比较好的基础。应对机遇及措施：各部门应及时关注员工的心态变化，注意工作方式，创造良好的工作环境，提高员工的归属感。针对内部因素，还分析了财务状况、人力资源、基础设施等。 应对风险和机遇的措施与其对于产品和服务符合性的潜在影响相适应。 |  |
| 质量目标及其实现的策划（含6.2.1/6.2.2） | **6.2**  | 公司的质量目标为： a、产品交付合格率100%；b、产品按时交付满意率90%；c、客户满意率95%以上公司的上述质量目标与公司的质量方针保持了一致，包括了满足产品要求所需要的内容，可以测量。经核查，公司已将质量目标分解到各职能部门，制订了各部门的质量目标，基本能结合各部门工作实际，符合要求。提供有公司及各部门质量目标分析统计报告，实施情况具体见各部门审核记录。公司建立的文件化的质量管理体系基本保持未变，保持了质量管理体系的完整性、一致性，持续满足了质量管理体系的要求。 |  |
| 变更的策划 | **6.3** | 查，公司的质量管理体系要求：当公司质量管理体系变更时，应考虑：1.变更的目的及潜在后果；2.体系的完整性；3.资源的可获得性；4.责权的分配和再分配等因素。经查：公司管理体系暂无变更。 |  |
| 资源总则 | **7.1.1** | 查问总经理，公司运行2015版质量管理体系在策划资源需求。在提供资源方面充分考虑了内部资源的实际情况，存在的不足将通过从外部引进相应的人力、硬件等资源进行补充。 |  |
| 总则 | **9.1.1** | 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、管理评审对生产过程进行监视，通过质量目标的定期考核对目标完成情况进行监测，产品生产过程中主要通过操作人员自检，专职检验员对产品进行复检分析，抽检等进行控制，详见检查记录。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，对日常发现的问进行改进等。 |  |
| 管理评审9.3.1总则9.3.2管评输入9.3.3管评输出 | **9.3** | 查，公司的质量体系策划了管理评审的管理要求。查，管理评审记录：本次评审时间：2020年05月20日（上次管理评审时间为：2019.03.20，负责人讲因疫情影响管理评审延迟了两个月）主持人：总经理提供管理评审会议签到表。管理评审的输入资料主要是各部门提供的工作总结，内容比较笼统，已与负责人口头提出。查，管理评审输入资料：各部门工作报告，主要内容涵盖了公司质量方针、目标适宜性，质量目标完成情况报告，公司质量管理体系运行实施情况，取得的成绩，资源状况，服务质量状况，过程控制情况，采取纠正和预防措施情况，顾客满意情况，公司全员质量意识、法规意识和顾客满意意识、组织机构和资源配置情况、体现改进建议、内审结果、与QMS相关的内、外部因素变化、有关QMS绩效和有效性的信息、资源的充分性、应对风险和机遇采取措施有效性、改进的机会等。输入内容基本满足输入要求。查管理评审输出：提供有《管理评审报告》：公司的质量方针、质量目标和质量管理体系基本是适宜、充分、有效的，能以防止不合格来满足顾客要求，符合相关法律法规的要求和规定，能够贯彻我公司的质量方针，实现我公司的质量目标，已建立了自我发现问题和持续改进质量管理体系有效性的机制。公司经过生产，目前产品已按要求提交客户。经过严格的检验，所有产品均符合标准及客户订货要求。目前暂不需要改进。本公司按照ISO9001：2015标准要求，为公司产品生产及检验配备了相应的硬件设备。目前，不需要增加设备。本次管理评审改进要求：加强文件管理基础建设、增加现场标识标牌。由行政部作出安排，生产部配合实施，对文件重新梳理存放管理，梳理现场标识标牌对其进行分区域完善。查《管理评审验证报告》已由管代进行验证完成。上次管理评审提出改进需求： 增加标准体系培训对上次管理评审提出的该改进措施经本次审核验证已经完成，验证有效。管理评审结论：本公司的质量管理体系，基本上是适宜的、充分的和有效的。 |  |
| 总则 | **10.1** | 公司制定系列程序文件《管理评审程序》、《改进控制程序》、《不合格输出控制程序》及《内部审核控制程序》，《监视、测量、分析和评价控制程序》对持续改进的过程予以规定，以实现质量管理体系及产品符合性的持续改进。持续改进的过程包含持续改进的提出、立项、不合格的原因的分析、纠正措施的确定、跟踪和评价及负责部门和人员职责等。公司通过质量方针、目标的达成分析、内部质量审核结果、数据资料统计分析、纠正和预防措施和管理评审等方式，以推动质量管理体系的持续改进。 |  |
| 持续改进 | **10.3** | 公司主要按策划的质量手册、程序文件等实施运行，主要采用内审、管理评审、数据分析、纠正和预防措施、质量方针和目标等来实现对质量管理体系的改进，另外主要通过日常工作中发现的问题及时予以调整解决来实现。 |  |
| 范围的确认，资质的确认，法律法规执行情况，重大质量事故，及顾客投诉和质量监督抽查情况。 |  | 现场确认，公司质量管理体系覆盖范围：玻璃制品的生产。提供营业执照（三证合一），检查有效，经营范围包含认证范围。公司严格执行国家及行业标准和法律、法规要求。2019年6月至今，公司没有顾客的重大产品质量投诉，通过顾客满意度调查，顾客对公司提供的产品普遍反映较好。体系运行以来，顾客对质量反应良好，没有重大质量问题和投诉。现场查见认证证书、标志的使用无违规使用情况，体系变动情况：无。2019年6月至今以来重庆市市场监管理局对组织于2020年5月进行了市级监督抽查，提供《产品质量监督抽查抽样单》，产品监督抽查报告还未出具.（见附件）上次审核不符合项1项，发生在生产部、技质部，涉及条款7.1.3、7.1.5，不符合事实描述为“不能提供在用检具电子秤、应力仪的有效检定或校准证据。”“查见现场有一台型号规格为CPC30的叉车，不能提供有效的检验报告。”经本次对该条款的审核验证，未出现类似的不符合情况，详见7.1.3、7.1.5条款审核记录。 |  |

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：行政部 主管领导：黄春玲 陪同人员：黄春玲 | 判定 |
| 审核员：张心 审核时间：2020.6.22 |
| 审核条款： |
| 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？ | **5.3** | 查组织编制了《岗位职责》等体系文件中已经明确了行政部的岗位职责，具体为：（1）负责文件、记录的管理； （2）与产品有关的法律、法规的识别、收集、分发；（3）负责管理评审的组织工作；（4）负责人员的招聘、培训、考核和任用。。。。。。部门职责清楚，描述符合部门实际情况。 |  |
| 质量目标及其实现的策划（含6.2.1/6.2.2） | **6.2** | 行政部负责人：黄春玲查《部门质量目标测量报告》 测量时间：2020.1-2020.5月培训完成率100% 实测：100%文件受控率100% 实测：100%查2020年培训计划，均按照培训计划执行实施。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。 |  |
| 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。 | **9.1.3** | 1.质量手册及相关文件中对收集产品、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2020年3月以问卷形式对顾客进行了满意度调查，共计发放4份，回收4份。对公司的服务、质量、交付等项进行打分。查《顾客满意程度调查表》对满意度进行了统计；通过统计顾客满意率为99%2.查质量目标统计等记录，公司2020年1月至2020年5月数据统计的结果为：a)培训完成率100%； 实测：100%b）产品一次交验合格率＞98%； 实测：100%c）客户满意率＞95%； 实测：99%d）产品交付合格率100% 实测：100%e)来料检验率100% 实测：100%。。。。。。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、产品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。 |  |
| 内部审核(含9.2.1和9.2.2) | **9.2** | 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。本次审核时间：2020年4月10日（上次内审时间为2019-2-10，负责人讲今年因疫情原因，内审时间延后了两个月进行）范围：公司质量体系覆盖的各部门、所有过程。审核组组成：组长：李中兵 （A） 组员：金鑫颖 （B）查公司内审员经培训、内审员授权书，内审员基本能满足内审的能力要求；查《管理层审核检查表》，《生产部审核检查表》，《技质部审核检查表》、《行政部审核检查表》、《供销部审核检查表》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。此次共开据《内审不符合项报告》1份 涉及供销部8.2.3条款，不符合事实描述“未能提供与重庆兴宝兴玻璃制品有限公司签订和销售合同进行了合同评审的证据”，查不符合报告，对不符合项进行了分析，并制定了纠正措施，并进行了验证，不符合纠正措施已经关闭。提供有《内部审核报告》查，审核结论：公司质量管理体系的建立符合标准要求、实施有效。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。 |  |
| 不合格和纠正措施（含10.2.1和10.2.2） | **10.2** | 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，不合格品处理程序和机构健全。现场提供有不合格品处置单。抽查不合格品处置记录：提供有《纠正和预防措施处理单》1份时间：2020年6月15日 责任部门：生产部不合格事实描述：对生产设备供料机的保养记录进行检查，不能提供对供料机在5月进行了保养的记录。原因分析：相关管理人员对标准的理解不够纠正措施：检查其他生产设备的保养记录情况，对后续的保养情况要求必须记录且妥善保存；对相关工作人员进行教育培训。纠正措施完成情况：已按纠正措施实施并验证有效。措施验证：有效验证人：李中兵纠正措施实施基本有效。 |  |

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：供销部 主管领导：金鑫颖 陪同人员：黄春玲 | 判定 |
| 审核员：张心 审核时间：2020.6.22 |
| 审核条款： |
| 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？ | **5.3** | 查组织编制了《岗位职责》等体系文件中已经明确了供销部的岗位职责，具体为：a) 负责产品的交付；b) 负责将有关信息传达到本公司内各部门。c) 负责同本公司的顾客进行联系；d) 负责本公司顾客满意度的调查和分析工作；e) 负责市场调研工作和收集有关信息传达到本公司内各部门；f)负责组织公司各职能部门对合同进行评审;（g）负责对供方进行评价和选择; （h）负责建立原、辅材料的采购部门职责清楚，描述符合部门实际情况。 |  |
| 质量目标及其实现的策划（含6.2.1/6.2.2） | **6.2** | 供销部负责人：黄春玲查《部门质量目标测量报告》 测量时间：2020.1月-5月产品按时交付满意率90% 实测：100%客户满意率95%以上 实测：99%顾客投诉次数≤2 实测：0抽见：3月对顾客满意度进行了调查，见顾客满意度分析报告，实测顾客满意达到99%。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。 |  |
| 顾客沟通 | **8.2.1** | 组织按质量手册制定并实施顾客沟通的要求，供销部采用上门拜访、报告、电话、网络等方式与顾客进行沟通。了解客户要求的产品的相关信息；问询、合同或订单的处理，包括对其修改；顾客反馈，包括顾客抱怨；当有重大异常时，制定有关的应急措施及客户特定的要求； |  |
| 与产品和服务有关要求的确定#产品和服务的要求规定是否含:1）适用的法律法规要求；2）组织认为的必要要求。对于提供的产品/服务，组织声称的要求有哪些？是否满足？ | **8.2.2** | 组织编制的质量手册及《顾客满意度监视和测量控制程序》规定，对市场进行调研，定向顾客提供的产品和服务的要求，从以下几个方面来确定与服务有关的要求：（1）顾客对产品规定的要求,包括产品内容、技术、进度和费用要求及后期服务要求； （2）与产品有关的法律、法规要求；（3）公司确定的其他附加要求；顾客对产品的需求信息是以销售合同的形式传递。抽查情况如下：抽2020年销售合同：1. 顾客：陕西西凤酒股份有限公司

 销售产品：45度西凤酒华山论剑酒瓶、52度西凤酒礼盒酒瓶等下单时间：2020-1-1合同明确了产品型号、名称、数量、质量要求、运输方式、违约责任等。1. 顾客：宜宾中和玻璃制品有限公司

 合同编号：20200610 销售产品：冰爆酒瓶下单时间：2020-6-10合同明确了产品型号、名称、数量、质量要求、运输方式、违约责任等。1. 顾客：四川省文君酒厂有限责任公司

 销售产品：成品酒酒瓶下单时间：2020-1-9订单明确了产品型号、名称、数量、质量要求、运输方式、违约责任等。产品销售信息，基本符合标准要求。 |  |
| 与产品和服务有关要求的评审#在承诺向顾客提供产品和服务之前，是否对各项要求进行评审？评审的要求是否包括：a）顾客规定的要求，包括对交付及交付后活动的要求；b）顾客虽没明示，但规定的用途或已知的预期用途所必需的要求；c）组织规定的要求；d）适用于产品和服务的法规要求；e）与先前表述有差异的合同要求。若与先前合同或订单的要求存在差异，有关事项是否已得到解决？若顾客没有提供形成文件的要求，在接受顾客要求前是否对顾客要求进行确认？ | **8.2.3** | 为了明确与产品有关的要求，确保公司有能力满足顾客要求；组织编制了《与顾客有关过程控制程序》规定：在公司向顾客做出提供产品的承诺之前对产品有关要求进行了评审。抽查:《供货合同评审记录表》◆2020-1-9签订的《合同》顾客名称：四川省文君酒厂有限责任公司 产品名称：成品酒酒瓶 评审内容：顾客对产品明示与潜在的要求；公司能力是否满足客户要求；合同的签订是否符合国家的法律法规；公司现有设备是否满足客户要求等。 评审人：金鑫颖、许应高、李中兵评审结论：同意签订该合同。批准：李仲卿 2020-1-07（合同签订前）◆2020-6-10签订的《订单》顾客：宜宾中和玻璃制品有限公司 销售产品：冰爆酒瓶 评审内容：顾客对产品明示与潜在的要求；公司能力是否满足客户要求；合同的签订是否符合国家的法律法规；公司现有设备是否满足客户要求等。 评审人：金鑫颖、许应高、李中兵评审结论：同意签订该合同。批准：李仲卿 2020-6-08（合同签订前）负责人讲，所有的客户需求均转化为销售合同、订单进行约定并进行评审。现场查见其他合同均进行了评审并保留了相应的记录基本满足要求 |  |
| 顾客或外部供方的财产 | 8.5.3 | 公司的顾客的财产有顾客信息、合同、产品图纸、产品模具。对图纸及模具有专人进行登记管理，负责人讲因客户都是长期固定的，当一批产品生产完成后，图纸及模具会及时的归还相应的部门管理（图纸的管理部门是供销部，图纸有电子档存档；模具的管理部门为生产部模具组），在下一次有需要生产时再领用出来。公司对顾客财产进行了妥善保存，规定当顾客财产发生丢失时，需告知顾客。负责人讲目前没有发生顾客财产丢失的情况。顾客财产管理基本受控。 |  |
| 交付后活动 | 8.5.5 | 公司明确服务相关交付后活动的安排及管控要求此外，也包括：交付后活动可能含的担保条款所规定的相关活动，诸如合同规定的售后服务、运输服务等。查问，对于已经交付的产品，公司承诺：产品交付后随时有专人进行跟踪质量状况，发现问题，及时进行解决。如有产品质量问题，按合同约定进行退换或罚款处理。对售后服务的内容进行了跟踪记录，交付后活动基本满足要求。 |  |
| 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？注：监视顾客感受的例子可包括顾客调查、顾客对交付产品或服务的反馈、顾客会晤、市场占有率分析、赞扬、维修索赔和经销商报告。 | **9.1.2** | 1、公司编制了《顾客满意度测量控制程序》，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《顾客满意程度调查表》等形式来收集了解顾客是否满意的信息。提供有《顾客满意程度调查表》2020年3月的调查表共4份，回收4份 ：--调查内容包括：质量、服务、价格、交期等.---客户对质量、价格、交期、服务等项都比较满意。--统计分析结果：99%（已实现既定目标）公司负责人讲：通过本次对4家顾客进行满意度调查，从统计结果可以看出，顾客对公司的交货准时度及准确性比较满意。公司现目前没有发生客户流失的现象。 |  |

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：李中兵 陪同人员：黄春玲 | 判定 |
| 审核员：张心 审核时间：2020.6.22 |
| 审核条款： |
| 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？ | **5.3** | 查《岗位职责》，已经明确了生产部的岗位职责，具体为：主要职责如下：1、负责制定生产计划并按计划执行生产；2、负责生产现场工作环境的管理；3、负责生产现场设施设备的管理；4、负责生产过程产品的标识、防护、搬运和包装；………部门负责人熟悉本部门职责。 |  |
| 质量目标及其实现的策划（含6.2.1/6.2.2） | **6.2** | 查，2020年1-5月《部门质量目标完成情况统计表》对部门目标进行考核，综合完成情况为：产品交付合格率100% 实测：100%产品抽检合格率>98％ 实测：98.4%基本达到目标要求。目标量化情况良好，质量目标缺乏指标实际完成的实证性资料。已跟负责人沟通。 |  |
| 基础设施 | Q7.1.3 | 1、经了解组织的建筑设施：——厂房面积15000平方米左右，车间、库房分开，办公场所面积500平方米。2、查《设备管理台账》主要设备包括：玻璃窑炉、退火炉、切口机、空压机、供料机、全自动制瓶机，可以满足生产需要。2.经查，生产部对设备按月方式进行点检维护保养，并实施。3.抽查设施保养记录，采用《设备日常点检表》进行记录。1）设施名称：供料机时间：6月保养内容：主机加油、清洁、检查传动部分的正常工作运行。保养人：李中兵2）设施名称：制瓶机时间：5月保养内容：加润滑油、清洁机器、检查电机部分运行正常。保养人：李中兵3）设施名称：切口机时间：4月保养内容：加润滑油、清洁机器、检查电机部分运行正常。保养人：李中兵其他设备均按要求进行了保养，保养记录不全，未策划设备项目保养规范，现场生产设备状态完好。抽《设备维修记录》设备名称：输瓶机故障描述：输瓶机与推瓶器不同步维修记录：调试输瓶机数据，设置推瓶器的间距及产品只数，使产品能正常立着进退火炉。；维修后状况：调试后设备运行正常维修人：唐兴万 2020.4.184、特种设备：组织有叉车一辆（为旧叉车置换的），提供叉车合格证，负责人讲该辆叉车已经进行网上申报年检，还未出具年检报告，提供报检截图。（详见附件）上次不符合为叉车未出具有效年检报告，经本次验证未发生类似的不符合情况。5、支持性服务，有1辆车用于产品运输，量大时交由物流公司进行，公司未建立信息管理系统用于生产和服务。 目前该公司基础设施符合要求，基本能满足公司运营的要求。 |  |
|  生产和服务提供的控制 | 8.5.1 | 公司制定了《质量手册》明确了受控条件，查生产车间各工序(工位)均有有正在生产的工艺文件、参数、图纸，均为现行有效的文件；2、查生产车间及作业工位执行的作业指导书主要包括：《工艺指导书》、《设备操作指导书》、《产品图》、过程检验记录等，均放置于工位附近，便于查阅对照。3.现场查看：现场有：玻璃窑炉、退火炉、切口机、空压机、供料机、全自动制瓶机等生产相关设备，工作正常，状态良好，无异常现象，符合产品的生产的条件及要求。4.现场配置了相应的检测设备，主要为数显卡尺、深度尺、电子秤、应力仪等。5出示了生产任务单，明确的产品名称、数量、顾客、交期等内容；抽生产任务单产品名称 机台号 数量 下单时间 交期500ml习酒传承酒瓶 6S-1号机 4200 2020.5.20 2020.5.23500ml国鼎金荷二号酒酒瓶 8S-1号 18500 2020.6.10 2020.6.20习酒窖藏1988酒瓶 8S-2号机 153000 2020.6.12 现在正在生产…………现场观察产品工艺，工艺流程为：配料——熔制——成形（拉制、压制）——退火——检验——入库。需确认/特殊过程：熔制、退火查看现场：生产现场观察产品在正常生产，生产产品为：500ml习酒1219 酒瓶、500ml习酒窖藏1988酒瓶。现场查看操作者为熟练工，工序运行情况：1、配料工序： 产品：500ml习酒1219酒瓶a)工作操作要求：配料单；b)生产设备：电子秤、搅拌机c)操作要求：按配料单（依次放入石英砂、纯碱、方解石。。。。。。硼砂、碎玻璃等）等物料投放到搅拌机进行混料，混料均匀后进入供料仓。d) 监视和测量：配料过程由组长监控，未做记录。现场查看操作者为熟练工，操作工：黄成安2、熔制工序 产品：500ml习酒1219酒瓶a)工作操作要求：司炉工安全责任制，熔制工序操作指导。b)生产设备：玻璃窑炉c) 操作：将玻璃配合料进行高温熔化、澄清,形成均匀的无气泡、无结石的玻璃液。玻璃窑炉操作为全自动控制，根据产品配料不同，温度设置控制在1300-1600℃，温度波动3度，对熔制数量液面探针进行控制，根据成型使用数量自动进料，在高温排除气泡的同时,玻璃液的化学组成也趋向均匀,加机械外力搅动。澄清和均化完成后,降温使玻璃液均匀一致地达到适合成型要求的粘度。d) 监视和测量：操作人员监控炉温和设备完好性。现场查看操作者为熟练工，操作工：高长学3、成型工序 产品：500ml习酒窖藏1988酒瓶a)工作操作要求：计划单、产品图、成形作业指导文件；b)生产设备： 8S-2号机、模具（初模、成型模）c)操作要领：玻璃粘液为102.2Pa.s控制克重、温度，以模具定料型、气压2.5~3.0kg，根据以上要求作业，对玻璃料进行剪切、粘结、吹扩、压延等成形操作，成形后放入输送带。d) 监视和测量：由员工自检尺寸和克重，未填写记录，现场查看操作者为熟练工，操作工：范刚3、退火工序产品：500ml习酒窖藏1988酒瓶a)工作操作要求：计划单、产品图；b)生产设备：退火炉c)操作要领：退火温区，一区：568℃，二区：555℃、三区448℃，退火时间：1小时45分钟。退火完后由检验员全检外观、尺寸和容量。d) 监视和测量：由员工监控温度，对温度进行实时调整，未做记录。现场查看操作者为熟练工，操作工：翁武玲公司识别的特殊过程为：熔制和退火。了解到该两道工序操作人员有变更，组织未能提供该两工序的再确认的记录。   产品交付过程中依据合同或订单的要求在顾客处进行交付，公司对产品严格检验合格后再进行交付，顾客在接收时进行验收。另，供销部对交付给顾客的产品进行回访，对相关的客户反馈信息（包括投诉）进行收集、分析和妥善处理。去年6月到现在，未发生质量投诉。负责人讲，如果产品出现质量方面的投诉，有专人进行处理，按合同约定进行退换或者罚款处理。通过以上工序的审核，整个生产过程基本受控。 | N |
| 标识及可追溯性 | 8.5.2 | 查《质量手册》，文件规定了对产品、检验状态及唯一性标识作出了规定。标识的方法采用标签等。1．在生产现场，车间的原材料、半成品、成品都按过程进行划分区域，并按区域放置；2．成品按顾客的要求标识产品名称，数量，检验员，生产日期等，检验合格后盖上合格章；3、在原料仓库，各类石英砂、硼砂等分类放置，有明确的标识。4、产品按监视测量后的输出状态分为合格品、不合格品，并分区标识。5、对工序的检验记录可追溯到工序的生产日期、操作人员等信息。 |  |
| 防护 | 8.5.4 | 查，公司质量体系文件对产品的防护进行了规范，包括：标识、搬运、储存等保护措施。现场观察:1.搬运：采用手动液压叉车或推车、柴油叉车进行，未见有损产品质量的野蛮作业。2.贮存：公司生产部门有专门的仓库，各种原材料、半成品、在制品、成品放置有序；库房通风良好，没有日晒和漏雨现象。3.查：产品入库，验收、保管有相应的管理制度。有仓库管理员职责、出入库电子台账；入库有检验。每月进行库房盘存，对库房物品的数量做到账实相符。4.包装:采用外包装用纸箱包装，内包装用泡泡防震袋包装，每个产品之间由卡隔 ,能起到防护作用。5运输：由物流公司运输，按要求层高堆放，防摔、加篷布防雨淋、防晒。负责人讲，没有发生因为运输出现的产品较大损坏。 |  |
| 更改控制 | 8.5.6 | 查，公司对产品实现过程的更改策划了管理要求。主要包括：产品生产信息更改、产品销售信息更改。现场查，公司对于更改生产信息的管理，均为重新发放生产计划，并回收作废的计划单。对销售信息的更改，在更改后需进行重新的评审、验证。查，无工艺、材料等更改的情况查，近期暂无信息变更的情况。 |  |

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：技质部 主管领导：许应高 陪同人员：黄春玲 | 判定 |
| 审核员：文平 审核时间：2020.6.22 |
| 审核条款： |
| 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？ | **5.3** | 查技质部主要工作职责：a) 负责编制相应工艺规程、产品检验接收规程及相关作业指导书，明确关键工序和特殊工序；b) 负责组织产品实现过程的策划；c) 负责本公司的数据分析工作；d) 负责生产过程中的技术指导和不合格的控制。 e) 负责在供方评定时进行样品测试；f) 负责采购产品的验证和本公司产品的检验工作；g) 负责对本公司监视和测量设备的管理工作；………..部门岗位基本符合要求。 |  |
| 质量目标及其实现的策划（含6.2.1/6.2.2） | **6.2** | 查《部门质量目标分解表》该部门的质量目标为：1、来料检验率100%2、检测器具及时送检率100%查，2020年1-5月《部门质量目标完成情况统计表》对部门目标进行考核，综合完成情况为：1、来料检验率100%2、检测器具及时送检率100%基本达到目标要求。目标量化情况良好，质量目标缺乏指标实际完成的实证性资料。已跟负责人沟通。 |  |
| 运行策划和控制 | **8.1** | 公司主要生产产品：玻璃制品的生产，一年来产品无变化。公司产品执行标准：T/HBX007-2018玻璃瓶罐、GB/T24694 2009玻璃容器 白酒瓶、ISO 9058：2008玻璃容器 公差、GB/T 20858-2007玻璃容器 用重量法测定容量试验方法 、ISO 8106：2004玻璃容器 用重量法测定容量 试验方法、GB/T6552-1986玻璃瓶罐抗机械冲击试验方法 、GB4545玻璃瓶罐内应力检验方法、GB/T4547玻璃容器抗热震性和热震耐久性实验方法、GB/T4548玻璃瓶表面耐水侵蚀性能试验方法、GB6552玻璃瓶罐抗冲击力试验方法等技质部负责产品实现和服务提供的策划，策划输出的具体结果包括以下内容：a）确定产品和服务的要求；--产品标准、图纸b）建立过程准则以及产品和服务的接收准则；---检验标准、作业指导书c）确定符合产品和服务要求的资源；---工艺流程图d）按照准则实施过程控制；---生产和服务过程监控e）保持、保留必要的文件和记录。---文件和质量记录---策划输出经过评审及跟进、必要的更改控制及批准等以适合组织的运行需要。----需确认/特殊过程：熔制、退火----外包过程：模具制作----经确认：暂无策划的更改。 |  |
| 设计和开发策划 | **8.3** | 组织的产品均是按照国家、行业标准和客户提供的图纸进行生产，工艺成熟，整个生产流程不涉及设计开发，故8.3条款不适用，对该条款的不适用并不影响该组织提供满足顾客和适用法律法规要求的产品的能力或责任的要求。 |  |
| 监视和测量资源 | Q7.1.5 | 1.查《计量器具台账》生产车间及检验部门均按策划的要求配置了相应的检测设备，其中包括：数显卡尺、游标深度、电子秤、应力仪等，均采用委外送检。2.查在用检具的检定和校准，能提供在用数显卡尺、游标深度、电子秤、应力仪的有效检定或校准证书，符合要求，上次审核不符合得到改进，未出现同样问题。 |  |
| 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，一定要得到技质部长许可、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经查，部门按照《检验作业指导书》和与客户确认的技术要求对产品进行了规定的监视和测量1、抽《采购物资检验单》产品名称：石英砂  检验项目：数量、色泽、杂质、材质报告等。检验结论：合格 检验员：王洪 日期：2020.4.18 产品名称：纯碱检验项目：色泽、杂质、数量等； 检验结论：合格 检验员：王洪 日期：2020.4.28  产品名称：硝酸钠 检验项目：数量、色泽、杂质等； 检验结论：合格 检验员：王洪 日期：2020.4.18产品名称：硼砂 检验项目：数量、色泽、杂质、水分等； 检验结论：合格 检验员：王洪 日期：2020.5.26产品名称：模具（1000ml）,客户提供验证项目：数量、外观、使用情况等； 检验结论：合格 检验员：江智谷 日期：2020.4.15查，体系运行以来，公司未发生例外放行的情况。 工序检验 检验依据：《检验作业指导书》对每批产品生产过程进行监控检查.，主要监控成型和退火工序。抽2020年5月25日《巡检记录表》 产品：500ml汉御坊模号、料重、满容、口内径、外齿、一环、盖高要求：535 535 17.3 25.3 6 28.5 6 526 537 17.43 25.12 6.16 29.16 10 545 538 17.41 25.09 6.11 29.12…………检验结论：合格 质检员：顾江查，体系运行以来，公司未发生例外放行的情况。成品检验 按产品标准及客户提供的《图纸》对成品进行检验，主要检验外观、容量、尺寸和应力。其他物理性能采用委外检测或客户有需求时才检测。抽查《成品检验记录》产品：习缘典藏白瓶500mL来货数2000，外观全检，其余抽检100只检验项目 检验要求 实测值 外观 不允许气泡、破裂等 合格料重 550±10g 合格 满口容积 615±10ml 合格瓶口内径 17.5±0.2mm 合格瓶口外径 25.4±0.2mm 合格瓶口下沿直径 15±0.2mm 合格瓶身厚度 2-4mm 合格瓶底厚度 15-20mm 合格真实应力 ≤4 合格检验结果：合格质检员：顾江 2019.5.27产品：红福典藏白瓶500mL来货数1000，外观全检，其余抽检100只检验项目 检验要求 实测值 外观 不允许气泡、破裂等 合格料重 500±10g 合格 满口容积 530±10ml 合格瓶口内径 17.5±0.2mm 合格瓶口外径 25.6±0.2mm 合格口一环 5.8±0.2mm 合格盖高 36.50±0.3mm 合格瓶底厚度 15-20mm 合格真实应力 ≤4 合格检验结果：合格质检员：顾江 2019.6.18经查，公司建标至今，没有原辅料、半成品、成品让步放行的情况，产品的放行均有授权的质检人员的签字。 产品抽检，提供有2020年委托检验第三方检验报告和2020年国家市场级监督检查（目前只有抽检单，报告还没有拿到）。具体见附件，基本符合要求。 |  |
| 不合格输出的控制 | Q8.7  | 公司明确各类、各阶段的不合格的控制管控要求，包括输入（来料）阶段、过程监视和测量阶段、输出（出货）阶段的不合格之识别、确定、标识、处置措施等，详见《不合格控制程序》---公司明确并实施处置不合格输出的途径包括以下几方面：a）纠正；b）隔离、限制、退货或暂停；c）告知顾客；d）获得让步接收的授权。---公司明确并实施对不合格的处置方法选择、采取措施的程度取决于不合格的性质及其对产品和服务的影响程度。---公司明确并实施对适用于纠正的不合格输出，在进行纠正之后须实施再验证。---公司明确并实施不合格处置后须保留含以下内容的记录a）有关不合格的描述；b）所采取措施的描述；c）获得让步的描述；d）处置不合格的授权标识。公司编制了《不合格品控制程序》，对不合格品的控制及其职责、权限及要求进行了规定。抽查《不合格处理单》发现时间：2020.6.18不合格描述：成品验收发现2000只因料子原因（红料），造成料色不好影响白瓶外观。不合格程度：严重评审意见：报废，二次利用验证：已报废处理，验证人：成映芳 2020.6.19经查，该公司体系运行以来没发生对不合格品进行让步放行的情况，部门对不合格品的性质、处理的措施及结论的结果进行了记录及保持。  |  |

说明：不符合标注N