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：符建东/刘臣 陪同人员：高兴旺 | 判定 |
| 审核员：周文廷/张玉 审核时间：2020.7.11 |
| 审核条款：**4.1/4.2/4.3/4.4/5.1/5.2/5.3/6.1/6.2/6.3/7.1.1/9.1.1/9.2/9.3/10.1 /10.3** |
| 企业基本信息 |  | ●企业基本情况1、总经理/管代：符建东/刘臣；2、按照认证范围公司提供的法律证明文件有：营业执照，统一社会信用代码：91131082336156439K；3、三河市瑞恒工贸有限公司成立于2015年5月10日,注册资本100万元，河北省廊坊市三河市泃阳镇李秉全村，占地面积850平，办公室90平，车间350平，仓库50平；4、主要经营范围机械设备零件的生产及销售；金属模具的加工及销售。5、公司设有管理层、综合部、生技部等部门。6、被投诉情况：无7、政府主管部门监管情况：无8、一阶段问题验证：无 |  |
| 企业基本情况理解组织及其环境 | 4..1 | ●企业通过监视和评审内外部信息：1、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2、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：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、绩效的考核等内外部因素。3、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。4、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。5、企业内部优势：员工从事该行业多年。产品采购：均按照国家、行业标准要求执行。赢得了客户，赢得了市场。6、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。 |  |
| 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；公司的相关方包括：直接客户（最终使用者以及直接客户）；供方：供应链中的供方及其他；员工（包括管理者）；政府部门；投资方；咨询单位,以及其他人员；●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；——持续改进管理体系过程，提升质量绩效。●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，调整管理目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、客户走访调查、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（经营能力、资金状况水平、售后服务等）及相关方要求，确定体系覆盖的范围：机械设备零件的生产及销售；金属模具的加工及销售。●不适用条款：GB/T19001-2016标准的8.3条款。本公司的产品均按照国家标准进行加工生产，没有设计研发。本企业确保不因删减影响本公司确保产品合格的能力或责任，对增加顾客满意也不会产生影响。●通过电话、微信沟通查验：质量管理体系覆盖范围已形成文件，并经总经理批准。1、通过文件发放的方式在公司内部进行传递；2、在与客户沟通中，及时通知客户，为相关方获取。上述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2019年9月13日建立了文件化管理体系。遵循PDCA方法，识别了标准中的四大过程，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、公司明确规定产品的执行标准（国家、行业标准）和客户要求，并通过各工序控制，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：热处理 |  |
| 管理承诺总则 | 5.1.1 | ●最高管理层都具有较强的管理意识，明确管理承诺，主要通过以下活动来实现管理承诺：1. 向公司全体员工宣传满足顾客要求和法律法规要求的重要性；
2. 制定管理方针；
3. 确保公司目标的制定和完成；
4. 各部门针对本部门的工作进行风险评估，采取适当的应对风险和机会的措施；
5. 定期进行管理评审；
6. 持续保证质量管理工作的投入，提供充分的资源，确保公司管理体系有效运行。

●目前各项工作基本得到实施，并取得了一定的效果。 |  |
| 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。●并策划和规定了由综合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。具体见综合部9.1.2 条款审核记录。 |  |
| 质量方针 | 5.2 | ●质量方针：**技术领先、精心制作、优质高效、持续改进**●方针与企业的经营宗旨相适应，协调一致；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：公司设有管理层、综合部、生技部等部门。●在《质量手册》及《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。●查相关制度包括岗前教育制度、设备管理制度、设备维修保养制度等，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 | ●查《环境风险分析控制程序》规定风险的识别、分析、评价和控制的过程和方法，以保证风险管理的有效性，从而确保管理体系能够实现其期望的结果；增强有利影响；避免或减少不利影响；实现改进。●符总介绍：在策划管理体系时，领导层考虑了公司运行标准所处的环境，包括上述4.1识别的内外部环境。手册里有对风险和机遇应对控制的要求。●公司面临的风险和机遇主要是：公司产品机构调整，给公司带来潜在的客户，疫情和政治因素导致的市场低迷，回款困难，原辅材料涨价，人工成本增加，客户要求提高，以及行业良莠不齐、不良竞争、成本增加等严重影响行业发展。公司始终以公司尊崇“踏实、拼搏、责任”的企业精神，并以诚信、共赢、开创经营理念来回馈社会。●支经理简单介绍了公司为了应对现阶段的风险和机遇所采取措施等，记录如下：1、生技部加强与客户进行项目需求制定的沟通，统一双方的测试方法；2、综合部门加大客户交流沟通，及时处理客户的需求和意见。●另外还考虑了，今年年初突发的新冠肺炎疫情，针对疫情制定了相应的管理措施，并投入了有效的人员和资金，制定有“疫情防控工作方案”对风险识别和采取的措施可应用在实际的体系运行中。●基本符合要求。 |  |
| 质量目标和实现计划 | 6.2 | ●企业质量目标：**1、**顾客满意度达95%以上2、产品交付顾客验收合格率100%●质量目标满足产品要求（国家标准及客户要求）；●质量目标进行层层分解，落实到责任部门，每季度末考核。--查2020年度一季度考核情况：考核日期：2020.3.29，考核人：符建东1、顾客满意度达95%以上 98%2、产品交付顾客验收合格率100% 100% |  |
| 变更的策划 | 6.3  | ●变更的策划：1. 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。
2. 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。
3. 明确了变更评估及实施的流程，当发生变更时，需确定变更目的考虑变更的潜在后果，识别变更的风险和机遇，确定资源的可获得性并制定应对措施，责任和权限的分配或再分配。
4. 对变更前、变更中、变更后的全过程实施监控。

5、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。●自体系建立以来，体系未发生变更，保持完整。 |  |
| 资源提供 | 7.1.1 | ●公司为了实施管理体系运行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。1、人力资源：企业目前在职员工20人，职工队伍相对稳定，均在相关企业工作近5年，实践经验丰富，现场审核关注；2、基础设施：配备有办公室、会议室、车间等基础设施，办公主要设施：电脑、电话、一体机等，满足办公需求；主要生产设备：铣床、车床、磨床、立钻床等，满足生产需求。（现场审核关注）3、工作环境：办公区域面积90平米；布局合理，场所卫生干净整洁，工作环境良好，车间：面积约350平米，库房50平米，工具分类排放，设备摆放有序；4、检验检测设备：千分尺、钢卷尺、普通游标卡尺等，满足检验需求。5、资金支持：注册资金100万元。●能够满足产品生产和服务需要。 |  |
| 监视和测量总则 | 9.1.1 | ●组织策划了对绩效的监视和测量，对绩效的分析和评价，对事项进行汇报的程序等。保留了必要的记录文件。●公司通过管理评审和内部审核，以及定期的目标考核，对发现的问题采取纠正和必要的纠正措施，确保管理体系绩效和有效性。 |  |
| 内审 | 9.2 | ●企业于2019年12月15日进行内部审核，提供内部审核计划、内审检查表、不符合报告、内部质量管理体系审核报告等，基本符合要求。●详见办公室审核 |  |
| 管理评审 | 9.3 | ●制定并执行《管理评审控制程序》：一年至少要进行一次管理评审，由总经理主持。特殊情况下，可增加管理评审频次。●评审内容包括：内审结果；管理方针和目标的适宜性；过程的控制情况；产品的符合性；改进的需求等。●查管理评审1、计划：管理评审的时间：2019年12月20日主持人：总经理参加人：领导层、各部门负责人要求每个部门需提交的管理评审输入内容包含了标准条款的要求。时间安排符合程序文件的要求。编制：刘臣批准：符建东 日期：2019.12.152、查看管理评审输入的资料：质量管理体系内部审核报告；质量方针\质量目标及其实施情况；重大质量事故的处理情况；体系内外部因素变化情况；过程质量趋势；不合格的控制及纠正预防措施实施情况；产品质量情况及趋势分析报告；企业的组织机构、职责分配，资源配备是否适宜；体系的要素及相应的文件是否有修正的需求；顾客或员工对质量管理体系的建议；改进的机会。输入内容基本符合标准要求。3、提供管理评审会议记录：各部门负责人汇报了各部门的管理体系运行情况，管理者代表汇报了公司管理体系运行状况和内审不合格的整改情况，参会人员根据各部门的汇报情况展开讨论，总经理总结本次管理评审，同时就改进的决议作出了安排。4、查看管理评审报告，批准：符建东2019.12.20●结论：公司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，能较好的适应实现管理方针和管理目标的需要。●持续改进：加强质量管理，增强设备能力。因疫情关系，此项措施尚未实施。下次审核关注。 |  |
| 总则 | 10.1 | ●查公司在建立、实施管理体系中：1、制订 8.2.2，9.3，10.2，7.5.3.各种控制程序文件；2、通过内审、管理评审评价管理体系的符合性；3、通过产品的监视测量评价产品的符合性；4、通过顾客满意度调查，反馈信息，改进产品质量；●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：1、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；2、通过数据分析、纠正、预防措施实施达到持续改进；3、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：加强质量管理，增强设备能力。因疫情关系，此项措施尚未实施。下次审核关注。 |  |

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：综合部 主管领导：刘臣 陪同人员：高兴旺 | 判定 |
| 审核员：杨杰 审核时间：2020.7.11 |
| 审核条款：**5.3/6.2/7.1.2/7.1.6/7.2/7.3/7.4/7.5/8.1/8.2/8.4/8.5.1/8.5.3/8.5.5/9.1.2/9.1.3/9.2/10 .2** |
| 组织的岗位、职责权限 | 5.3 | ●部门负责人：刘臣询问其职责权限：公司内外信息交流与沟通；文件和记录控制；对人力资源进行管理，负责内审工作，进行人员配备及人事调动等。●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1、文件失控率小于5%； 100%2、培训合格率95%以上； 100%3、顾客满意度≥95%； 98%4、采购物资验收合格率大于98%； 100%●每季度进行一次考核，目标基本实现。考核人：刘臣 2020.3.29 |  |
| 人员 | 7.1.2 | 企业目前在职员工20人，包括管理人员3人、业务人员、生产人员等，职工队伍相对稳定，均在相关企业工作近5年，实践经验丰富。 |  |
| 组织的知识 | 7.1.6 | ●组织运行所需的知识从内、外部来源获取的有：1. 公司员工具有以往多年的工作经验（员工过去所有的）根据顾客要求提供满足顾客需求的产品信息等；
2. 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；供方提供的产品介绍等。
3. 获取及保持方法：老员工传帮带新员工；存档产品信息；
4. 为应对不断变化的需求和法阵趋势，组织策划进行体系标准及相关知识的再培训、招聘有专业知识的生产、销售人员等方式，对确定的知识及时更新；

●对外来文件进行了识别收集，现场提供有《外来文件一览表》包括产品质量法、合同法、标准化法、招标投标法、[GBT50670-2011《 机械设备安装工程术语标准](http://www.bzxzk.net/gjbz/16022013/124686.html)》、JBT3943.1-1999 《硬质合金拉制模具 技术条件》、GB/T 19000-2016《质量管理体系 基础和术语》等，经常网上查阅、及时与顾客沟通确保最新版本。●企业知识管理符合要求。 |  |
| 能力、培训和意识 | 7.2 | ●编制了《人力资源管理控制程序》，规定了人员的资源需求、岗位能力要求、职权的规定、培训需求、方式以及对人员的培训管理等，确保人员数量、能力能满足体系的运行要求，基本有效。●编制“岗位任职要求”，规定了公司领导、部门领导、各级人员等的任职要求以及岗位职责等，对整体人员需求、能力要求及作用进行规定，其中对重要岗位人员的能力要求进行了评定，确保人员满足岗位要求。--抽综合部经理岗位，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“2020年度培训计划”共7项，覆盖标准、体系文件等方面，目前已全部实施完成。查内部培训记录，提供《培训记录表》1、2020.1.10培训题目：法律法规；培训方式：刘某讲课，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%。2、2020.3.10培训题目：标准培训；培训方式：刘某讲课，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%。●抽其他培训项目：体系文件、方针、目标、操作规程等，均进行了考核，符合要求 |  |
| 意识 | 7.3 | 电话询问综合部人员，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，及如何通过培训和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。 |  |
| 成文信息总则 | 7.5.1 | ●策划了公司管理体系文件，包括以下层次：1.质量手册HRGM/QMS-2019/A0版，2019年9月13日发表实施（含质量方针、目标）2.程序文件HRGM/CX-2019/A0版，含12个文件，包括标准要求的程序3.管理、作业文件汇编，包括：岗位人员任职要求、质量目标统计分析考核办法、公司设施管理规定等。4.体系运行所需要的记录●成文信息管理目前基本满足要求。 |  |
| 创建和更新 | 7.5.2 | ●查文件编制及更新要求：1、查质量手册：内容包括：标题、编制人员、日期，文件编号等；2、查工艺文件：图纸清晰，有技术人员签字、审批手续齐全完整。 |  |
| 成文信息的记录和控制 | 7.5.37.5.4 | ●编制《成文信息控制程序》，内容基本符合标准要求。●查有“受控文件清单”、“外来文件清单”，包含有质量手册、管理制度汇编、作业指导书等；●外来文件：对外来文件进行了识别收集，现场提供有《外来文件一览表》包括产品质量法、合同法、标准化法、招标投标法、机械加工手册、[GBT50670-2011《 机械设备安装工程术语标准](http://www.bzxzk.net/gjbz/16022013/124686.html)》、JBT3943.1-1999 《硬质合金拉制模具 技术条件》、GB/T 19000-2016《质量管理体系 基础和术语》。●提供“质量记录清单”，显示了记录名称、编号、保存期、使用部门等内容。--抽查：风险和机遇控制计划、培训计划、培训记录等，其成文信息标识清晰，填写规范、齐全、清晰，记录在文件柜中分类编目保存，能防潮、防虫蛀、防丢失、防水、防火，记录的贮存和保护符合要求，检索方便。●各成文信息由各部门负责保存，以便查阅，办公室定期检查记录的使用、保管情况，目前尚无文件销毁的记录。 |  |
| 运行的策划和控制 | 8.1 | ●策划了下列内容：1、产品：机械设备零件的生产及销售；金属模具的加工及销售2、规定了销售服务流程客户接触---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：质量法、公司法、合同法、招标投标法等。5、销售及技术服务设施：台式电脑、汽车、笔记本、一体机等，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。7、产品执行标准：[GBT50670-2011《 机械设备安装工程术语标准](http://www.bzxzk.net/gjbz/16022013/124686.html)》、JBT3943.1-1999 《硬质合金拉制模具 技术条件》。 |  |
| 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。到目前为止，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 2020.4.20供方：三河市瑞恒工贸有限公司需方：北京机电工业有限责任公司产品名称：扭弯、压型模具等8项技术要求：按照客户提供图纸和合同要求进行生产——合同签订日期为 2019.11.20供方：三河市瑞恒工贸有限公司需方：河北杭瑞信科精密机械有限公司产品名称： 滑动模块主体等10项技术要求：按照客户提供图纸和合同要求进行生产 |  |
| 产品有关要求的评审及变更 | 8.2.38.2.4 | ●查上述合同的评审记录，提供《合同评审表》评审日期：分别是2020.4.19、2019.11.19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《外部提供过程、产品和服务控制程序》，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。提供有《供方一览表》合格供方名称 供应产品名称河北邯路金属材料 不锈钢三河市荣兴机电设备 铜、铝三河市帅杰优特钢铁贸易 45#钢板、棒料北京市兆诺商贸 Gr15\r12\t10三河市新鑫热处理有限公司 热处理2020年2月11日对供方三河市帅杰优特钢铁贸易有限公司的调查及评价。评价内容：企业资质、供货能力、产品质量、交货期、价格等；符合要求。2020年2月11日对供方河北邯路金属材料有限公司的调查及评价。评价内容：企业资质、供货能力、产品质量、交货期、价格等；符合要求。抽热处理外包方三河市新鑫热处理有限公司的供方评价，未能提供对该公司进行评价的记录，也未有其它证据显示对其进行了评价 抽 2020年1月9日采购计划 采购厂家 物品名称 数量 三河市帅杰优特钢铁贸易有限公司 45#钢板 详见订单 | N |
| 生产和服务提供的控制 | 8.5.1 | ●综合部根据客户需求，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》由综合部实施采购。●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：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●销售过程：询问中铁四局集团第五工程有限公司的（2019.11.30签订合同）直螺纹套筒、扭弯模具的销售过程： 1. 销售人员：刘臣
2. 洽谈内容：价格、交货期：2019.12.13质量要求、运输方式、违约责任等
3. 在合同正式签定之前，综合部、生产技术部进行了合同评审,填写了《合同评审记录》

4、产品售出后，综合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。5、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。销售过程符合要求●视频查看销售现场1、查见办公现场宽敞整洁，电脑、传真、打印机及网络运行正常。2、现场办公秩序良好，符合该公司的规定要求。●企业识别的确认过程：销售，--查销售过程确认记录，对销售人员进行了销售规范、产品基本知识的培训，对销售设施进行了确认，编制了销售作业指导书，确认过程符合要求。 |  |
| 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，由综合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。 |  |
| 交付后活动 | 8.5.5 | 查销售现场产品交付情况：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。 |  |
| 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、发货速度、售后服务等方面的满意程度等，各项得分求平均值得最终结果。抽查2份客户的满意度调查。提供顾客满意调查分析。2020年1季度最终顾客满意率98%。 |  |
| 分析与评价 | 9.1.3 | ●查通过体系运行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2020年第一、二季度顾客满意度达到98%，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 | ●编制《内部审核程序》，基本符合标准要求。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。2019.12.15开展了管理体系内部审核活动，并提供有以下内审的资料：——《内部审核计划》，批准：符建东。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。计划中没有遗漏标准条款、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，在综合部7.2条款，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，并对其有效性进行了验证，验证人：高兴旺2019.12.16——本次内审编制有《内部审核报告》，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。——内审员：高兴旺/刘臣●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，目前已部分实施完成。 |  |

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：生产技术部 主管领导：高兴旺 陪同人员：符建东 | 判定 |
| 审核员：周文廷 /张玉 审核时间：2020.7.11 |
| 审核条款：**5.3/6.2/7.1.3/7.1.4/7.1.5/8.1/8.3/8.5.1/8.5.2/8.5.4/8.5.6/8.6/8.7** |
| 组织的岗位、职责权限 | 5.3 | ●部门负责人：高兴旺●查企业提供的资料见《岗位任职要求》中，规定了公司各个岗位的主要职责和相关要求。生产技术部的主要职责有：在生产过程中，协调、支持相关部门贯彻质量方针和质量目标的有效运行，向客户提供合格的产品。正确贯彻国家有关质量技术标准、技术政策，为产品生产提供有效的技术文件和有关工艺规程、检验标准等。执行本公司有关质量工作的规定，协助有关质量部门做好质量管理工作，对生产过程加以控制，保持生产正常运行。负责本公司的设备管理及产品标识和可追溯性的归口管理工作，引进产品新技术，产品更新和产品技术攻关，并组织实施。负责做好成品搬运，贮存防护和交付发运工作。●与负责人电话沟通，生产技术部部长明确其基本职责和权限。 |  |
| 质量目标 | 6.2 | ●部门质量目标： 考核情况（2020.6.29）1、产品一次交验合格率高于98% 100%2、生产任务按期完成率≥95% 100%3、在用设备完好率＞98% 100%●从目前的统计结果来看，基本达到目标要求。 |  |
| 基础设施 | 7.1.3 | ●配备有办公室、车间、仓库等基础设施，办公主要设施：电话、传真机、电脑、打印机等，满足办公需求。主要生产设备：车床、 铣床、磨床、立钻床等，满足生产需求。●设备的保养：查《设备检修计划》规定日常点检、月检、维修的内容、时间、检修人员。查《设备检修记录》设备检修按计划完成。 |  |
| 运行环境 | 7.1.4 | ●工办公区域面积90平米； 布局合理，场所卫生干净整洁，工作环境良好。 车间：面积约350平米，库房50平米，产品分类排放，设备摆放有序。●满足需求。 |  |
| 监视和测量资源 | 7.1.5 | ●建立有《监视和测量设备台帐》监视测量仪器有：游标卡尺、外径千分尺、内径百分表、带表卡尺等，满足检验需求。●没有用于监测的计算机软件。●检测设备配置能满足产品检测需求。● 提供了监视测量仪器的检测或校准证书--外径千分尺，校准日期：2020.5.20检测单位：北京鑫发旺扬计量器具检测有限公司证书编号：WY20CD-001544--游标卡尺（0-300mm）/0.02mm，校准日期：2020.5.20检测单位：北京鑫发旺扬计量器具检测有限公司证书编号：WY20CD-001543其他监视测量仪器鉴定情况及详细内容见检测报告扫描件●该公司生产技术部负责监视和测量设备的管理。●使用过程中没有发生检测设备偏离校准状态现象。 |  |
| 运行的策划和控制 | 8.1 | ●策划了生产工艺流程：机械设备零件：下料…机械加工…成品…检验金属模具：下料…热处理…机械加工…表面处理…成品…检验●确定产品和服务的要求：客户要求；客供图纸；参考机械加工手册、[GBT50670-2011《 机械设备安装工程术语标准](http://www.bzxzk.net/gjbz/16022013/124686.html)》、[JBT3943.1-1999 《硬质合金拉制模具 技术条件](http://www.bzxzk.net/hybz/04122011/77464.html)》等标准相关内容进行生产。●制定目标，目标基本合理、可测量、可达到。●策划所需资源1、其中主要生产设备有：主要生产设备：铣床、 车床、立钻床、磨床、满足生产需求；2、检测设备主要有：游标卡尺、外径千分尺、内径百分表、带表卡尺等，满足检验需求；3、确定胜任人员需求，经过培训、考核合格后上岗；4、确定了原材料检验、半成品检验、成品检验等检验活动；5、编制了进货检验、半成品检验、产品检验规范等验收标准、设备操作规程等；6、编制了采购产品验证记录,半成品检验记录,成品检验制度。●遵照岗位职责、工艺流程、管理制度等作业指导文件实施过程控制●策划结果满足产品实现要求。暂无质量计划。●运行的策划符合要求 |  |
| 产品和服务的设计和开发 | 8.3 | 不适用条款：GB/T19001-2016标准的8.3条款。公司目前所生产产品依据客户要求、国家标准、行业规范生产检验，工艺成熟，技术稳定。本企业确保不因删减影响本企业提供满足顾客和适用的法规要求的产品的能力，也不免除本企业相关责任。 |  |
| 生产和服务提供的控制 | 8.5.1 | ●企业提供的资料显示生产程序：综合部、生产技术部共同对客户提出的要求进行评审，确定产品的数量、质量要求、交货期限及其它要求；然后向生产技术部传递交货通知，生产技术部根据通知的内容，受控条件：得到图纸、操作规程，特殊过程使用作业指导书等。使用设备和量具，进行测量。根据订货要求，生技部下达任务书。●询问车间负责人对生产计划较清楚。生产技术部负责人负责协调生产的各项事宜。产品检验完成后生技部负责人记录产品数量，通知综合部部发货。●产品和服务的要求：按照客户提供的图纸、技术资料进行生产，加工过程中参考机械加工手册、[GBT50670-2011《 机械设备安装工程术语标准](http://www.bzxzk.net/gjbz/16022013/124686.html)》、[JBT3943.1-1999 《硬质合金拉制模具 技术条件](http://www.bzxzk.net/hybz/04122011/77464.html)》等标准相关内容进行生产。●其中主要生产设备有：主要生产设备：铣床、 车床、立钻床、磨床，满足生产需求；●检测设备主要有：游标卡尺、外径千分尺、内径百分表、带表卡尺；满足检验需求；●生产过程：：--查相关控制记录：机械设备零件（滑动模块主体）生产工序控制1、生产工艺：下料…机械加工…成品…检验2、过程控制情况1）环节：车，操作依据：图纸，使用设备：20普通车床，记录了精车后的尺寸、图号、操作员：李\*\*， 检验员：高兴旺，日期：2020.3.162）环节：铣，操作依据：图纸，使用设备：铣床，记录了加工后的尺寸、图号、操作员：李\*\*， 检验员：高兴旺，日期：2020.3.17--查相关控制记录：折弯磨具生产工序控制1、生产流程：下料……热处理……机械加工……表面处理……成品……检验2、生产工序控制1）环节：车，操作依据：图纸，使用设备：20普通车床，记录了精车后的尺寸、图号、操作员：李\*\*， 检验员：高兴旺，日期：2020.4.12）环节：铣，操作依据：图纸，使用设备：铣床，记录了加工后的尺寸、图号、操作员：李\*\*， 检验员：高兴旺，日期：2020.4.33）环节：线切割，操作依据：图纸，使用设备：线切割，记录了加工后的尺寸、图号、操作员：李\*\*， 检验员：高兴旺，日期：2020.4.54)环节：热处理，企业针对热处理过程采取了下列控制措施a.对供方进行了评价（包括对供方设备能力、人员能力的确认、对供方的技术水平了解等）b.对相关人员进行了培训（包括热处理工艺的基本知识；热处理产品检验的基本知识）c.编制了针对热处理产品检验的作业指导书●视频查看车间生产现场：1、车间按照生产工序流程分为不同的区域，便于工作衔接，车间工序紧张有序，生产设备运行稳定，物品摆放区域有明显的标识，成品存放有序，基本符合要求。2、生产车间通风良好，工人劳保用品穿戴齐全，照明条件基本适宜，产品防护及生产环境满足生产要求。查其他相关工序的操作规程，符合要求。3、每天完工后由操作员清理场地、保养设备。●外包过程：热处理●质量手册规定了需确认过程识别的要求，提供《过程确认准则》，企业目前生产环节特殊过程：焊接。--查焊接过程确认：对焊接过程编制了作业指导书、对相关人员进行了培训（资格上岗）、对电焊机进行了检查、保养，焊接过程的确认符合要求。●人员，经过培训合格后上岗, 均有5年工作经验, ●以上过程根据客户提供的图纸和要求以及相应的国家标准、行业标准等资料；进行产品质量控制。●质量控制程序：原材料进厂检验合格后投入使用、工序不合格不转序、所有工作没有完成前不交付、交付后发现的不合格包退、包换。●目前上述情况均无变化，暂不需要再确认。生产过程控制符合要求。 |  |
| 标识和可追溯性 | 8.5.2 | ●通过企业提供的车间视频，产品分区域摆放，用标识牌进行区分。产品及检验状态标识符合要求。在生产过程中用《工艺单》进行生产记录，注明产品名称、批量、生产日期、加工工序、责任人等，基本可实现对产品生产批次的追溯。 |  |
| 产品防护 | 8.5.4 | ●该公司产品无特殊防护要求，仓库主要存放工具及低值易耗品。 ●贮存环境：仓库清洁，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。 |  |
| 更改控制 | 8.5.6 | ●企业目前主要从事机械设备零件、金属模具的加工，生产流程未发生变化。根据企业提供的作业指导书、操作规程和生产记录、检验记录、合同评审记录等形成文件的信息来看未发生更改。●若产品的服务发生变更，由综合部、生产技术部填写相应的记录，由生产技术部和综合部领导进行评审，并下发至生产和检验相关部门。生产技术部存档。 |  |
| 产品和服务的放行 | 8.6 | ●编制了《采购流程与制度》，包括每种产品进货检验项目等 。●收集了产品的相关标准：产品质量法、合同法、标准化法、招标投标法、 机械加工手册、[GBT50670-2011《 机械设备安装工程术语标准](http://www.bzxzk.net/gjbz/16022013/124686.html)》、JBT3943.1-1999 《硬质合金拉制模具 技术条件》、GB/T 19000-2016《质量管理体系 基础和术语》等。●提供产品进货验证记录：记录了进货情况及检验情况。——查：2020年1月 18日 采购清单检验记录 产品名称： 钢板、方坯、圆钢等 检验项目： 进货数量、牌号、产地、出厂日期等验证结果：合格 验证人： 2020.1.18——查：2020年1月12日 采购清单 产品名称： 铜料、铝料 检验项目：进货数量、牌号、产地、材质（供方提供检测数据）等验证结果：合格 验证人：高兴旺2020.1.15——查：2020年1月 12日 采购清单 产品名称：机加工具 检验项目：进货数量、牌号、产地、材质（供方提供检测数据）等验证结果：合格 验证人：高兴旺 2020.1.15●过程检验：过程检验见8.5.1工序控制记录●成品出厂测试：——查：2020年5月 10日 产品名称：滑动模块图号：H12.04-17/TJ4检验项目：配件外形尺寸、孔距、允差等  验证结果：各部位尺寸符合图纸H12.04-17/TJ4的要求，均在允差范围之内测试结论：合格 验证人：高兴旺 2020.5.10——查：2020年1月 15日 产品名称：扭弯模具图号：N6.01-21TJ21A-3检验项目：配件外形尺寸、孔距、允差、硬度等 验证结果：各部位尺寸符合图纸SC200/200.15.1的要求，均在允差范围之内检验结论：合格 验证人：高兴旺 2020.1.15——查：2020年1月 18日 ---查其他配件的成品检验记录，均按图纸加工，符合图纸要求，不再累述。企业的检验过程控制符合要求 |  |
| 不合格输出的控制 | 8.7  | 编制《不合格品控制程序》，其规定了不合格品的识别、隔离、标识、评审及处置方面的要求。在产品进货检验中出现的不合格可进行退货处理，在产品交付后出现不合格可进行换货或退货处理。目前没有发生不合格的情况。经查，符合要求。 |  |

说明：不符合标注N