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:吕兵 陪同人员：谭燕 | 判定 |
| 审核员：张心 审核时间：2020.7.19 |
| 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。对公司不利的内、外部因素有：市场竞争非常激烈，产品产品利润不断降低、员工成本增加。公司通过业内展会、同行交流、座谈会、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、银行、主管部门、供应商、客户等。理解员工诉求的形式为谈心、会议等；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》相关方：其中顾客的需求和期望是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、产品交付履约、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** | 公司申请的质量管理体系的范围为:白乳胶、腻子胶水的生产 ---不适用条款：8.3本公司依据企标及客户要求开展白乳胶、腻子胶水的生产，产品工艺成熟，自体系建立以来配方固定没有改变，整个生产过程不涉及设计开发活动，故8.3条款不适用。该条款的不适用不影响组织提供满足客户产品质量要求及法律法规要求。注册地址：重庆市九龙坡区含谷镇崇兴七社生产/经营地址：重庆市九龙坡区含谷镇崇兴七社经识别，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。 |  |
| 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，生产过程中特殊过程：升温搅拌，外包过程：无。关键过程：配料过程 |  |
| 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：吕兵 组织代表：谭燕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、技质部、供销部、生产部等部门，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：谭燕负责，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，，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，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、产品一次交验合格率98%；b、合同履约率96%c、满意度持续达92%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3 月15日（上次管理评审时间为2019.03.20，符合策划要求）主持人：总经理吕兵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、上次管理评审的跟踪情况等。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。提出改进需求：由技质部作出安排，做好过程检验控制管理；查管理评审改进措施：由技质部负责，各部门配合，在2020年5月完成相关培训及改进工作。对上一次管理评审提出的改进措施经本次验证已经实施并验证有效。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。 |  |
| 标准/规范/法规的执行情况、资质核验，范围取人，上次审核不符合项的验证、认证证书、标志的使用情况、投诉或事故、监督抽查情况、体系变动 |  | 现场确认，公司质量管理体系覆盖范围：白乳胶、腻子胶水的生产。提供营业执照，检查有效，公司严格执行国标及企标要求和法律、法规要求进行生产服务。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。该公司在2019年6月以来，有两次质量监督抽查情况，质量合格，具体见附件。认证证书及标识使用情况符合要求。上次的不符合项发生在供销部，涉及条款为8.4.1，不符合为对供方评价的管理，本次审核经验证未出现类似的不符合情况，整改验证有效。 |  |

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：行政部 主管领导：谭燕 陪同人员：杜兴明 | 判定 |
| 审核员：张心 审核时间：2020.7.19 |
| 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：杜兴明查《部门质量目标测量报告》 测量时间：2020.1月—2020.6月培训合格率100% 实测：100%文件控制率100% 实测：100%查2020年培训计划，抽查3月份对管理制度的培训记录，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。 |  |
| 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？ | **7.1.2** | 查，公司编制了《人力资源控制程序》，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《员工入职要求及岗位职责》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。 现场确认，能满足规定要求。 |  |
| 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？ | 7.2 | 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。查见公司无人员资质要求查见2020年度培训计划共5次，已完成的培训记录3次。1）：2020.01.10 培训内容：ISO9001标准理解培训。培训人员：全体管理人员；效果评价：达到培训效果，学员基本掌握所学内容，效果良好。评价人：吕兵。2）：2020.06.12 培训内容：生产作业指导书；培训人员：全体生产技术人员等；效果评价：达到培训效果，学员基本掌握所学内容，效果良好。评价人：龙远望公司人员能力管理符合要求。 |  |
| 意识 | **7.3** | 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。---经与员工等沟通了解，其基本具备以上必要的质量意识和质量管理体系相关意识。 |  |
| 形成文件的信息/7.5.1总则 | **7.5.1** | 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：管理规定或制度四级文件：表格和检查表。--此外，外来文件即外部提供的文件,包括规格标准、与产品质量有关的企业标准。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。管理体系文件无变化。 |  |
| 创建和更新 | **7.5.2** | 抽查3-5个体系文件如：质量手册、程序文件、员工入职要求及岗位职责、检验规程等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《质量手册》文件编号：QMS/A-20172017.11.01发布 编制：行政部 审批：吕兵抽见文件《程序文件》版本号：A。以上文件均有编审批，发布实施日期及发放编号、受控状态。 管理体系文件无变化 |  |
| 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 | **7.5.3** | 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，质量手册：公司编制了《文件、资料控制程序》，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：程序文件有24个，查：《受控文件清单》里面包括：质量手册、程序文件、岗位任职要求、作业文件、管理制度汇编等。查见：《文件发放、回收记录》程序文件、质量手册、管理制度汇编等行了发放；有文件编号、分发号，版本，部门签收等内容，暂无回收记录发生。可获得该文件的有效版本：《质量手册》现行版本为A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《外来文件清单》,里面包括法律法规：中华人民共和国安全生产法;中华人民共和国产品质量法等;产品执行标准：白乳胶系列粘合剂企业标准Q/CLY1-2016;建筑腻子胶水企业标准Q/CLY2-2016）等。 查见《质量记录清单》，规定了保存期以及保存的部门。现场查见，对记录的保存不够规范，已现场口头提出。 QMS运行至今文件更改和作废情况未发生。在“文件资料控制程序”中对如发生以上情况均有明确规定。 |  |
| 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03月01日（上次内审为3月8日）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：谭燕 组员：周宇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》，《技质部审核检查表》，《供销部审核检查表》、《行政部审核检查表》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，涉及技质部8.6条款不符合事实描述“抽查检验记录**，**不能提供库存成品的验收记录。”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。 |  |

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：谭燕 陪同人员：吕兵 | 判定 |
| 审核员：张心 审核时间：2020.07.19 |
| 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：1）负责对供方进行评价和选择; 2）负责原、辅材料的采购3) 负责产品的交付；4) 负责将有关信息传达到本公司内各部门。5) 负责同本公司的顾客进行联系；6) 负责本公司顾客满意度的调查和分析工作；7) 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；8)负责组织公司各职能部门对合同进行评审;......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：吕兵查《部门质量目标测量报告》 测量时间：2020.1月-2020.06月顾客满意率92%以上 实测：97%采购物资一次验收合格率≥98% 实测：100%合同履约率96%以上 实测：100%抽见：2020年01月进行的顾客满意度调查见调查报告，对四家客户进行了顾客满意度调查，最后结果为97分。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。 |  |
| 外部提供的 控制/总则#组织需控制的对外部提供的过程、产品和服务由哪些？ | **8.4.1** | 公司策划了《外部提供产品、服务和过程控制程序》，明确采购物料、设备等，并明确外部提供的过程、产品和服务构成组织自身的产品和服务的一部分。---公司基于外部供方提供所要求的过程、产品或服务的能力，确定外部供方的评价、选择、绩效监视以及再评价的准则，并加以实施。详见《外部提供产品、服务和过程控制程序》负责人讲，公司的外部供方主要为原材料的供应商。见《合格供方名录》，共计合格供应商有5家，均进行了合格供应商评价确认，抽--《供方评价表》 2019年12月供方确认：1、重庆力宏精细化工有限公司（供应：羧甲基纤维素纳）；2、重庆䂊庆粮油公司（供应：玉米淀粉）；3、四川维尼纶厂（供应：聚乙烯醇）4、重庆振天铁塑包装厂（供应：铁桶、塑料桶） 公司组织各部门对以上供方的资质、产品质量、诚信度、送货及时度、服务等进行了年度评价，有各部门评价人签字。以上供应商经调查评价：均合格 评价人：吕兵上次审核不符合情况得到改进，未重复出现同样问题。 |  |
| 控制类型和程度#.外部提供的过程如何控制？.外部供方的控制及其输出结果的控制是否得到规定？组织是否考虑了：1）外部提供的过程、产品和服务对组织稳定地提供满足顾客要求和适用的法律法规要求的能力的潜在影响；2）外部供方自身控制的有效性。必要的验证或其他活动是否得到确定？ | **8.4.2** | 查，公司对主要的原材料供应商采用的管理方法为：第一次对供方进行全面评价，包括：供方资质、供方的质量管理体系、供方人员能力、设备能力、试用产品等。对于已经正常供货的供方管理，对每批产品进行检验，通过定期反馈供方产品质量，及对质量问题要求供方进行纠正解决等来进行供方质量控制。查供方控制情况：提供重庆力宏精细化工有限公司（供应：羧甲基纤维素纳）评价报告，包括：供方资质、供方的质量管理体系、供方人员能力、设备能力、试用产品等。第一次评价时间：2018.1.13，2019年12月30日进行了再次年度绩效评价确认。查，供方产品质量统计反馈情况，公司策划了采购产品的管理要求，质量反馈要求；查 公司采购不合格情况负责人讲2019年6月以来，未出现采购产品有质量不符合的情况。 公司编制了《外部提供产品、服务和过程控制程序》，要求采购的主要材料必须进行检验。公司对产品名称、外观、数量、客户提供的检测报告进行了验收。抽查验证记录，查《进货单》1. 抽查：采购日期：2020.4.22
2. 材料名称：消泡剂

2）检验项目 ：名称、外观、数量、规格等 结论：合格，入库 检验员：周宇1. 抽查：采购日期：2020.5.14

1）材料名称：聚乙烯醇2）检验项目 ：名称、外观、数量、检验报告等 结论：合格，入库 检验员：周宇1. 抽查：采购日期：2020.4.25
2. 材料名称：羧甲基纤维素纳
3. 检验项目 ：名称、外观、数量、检验报告等

结论：合格，入库 检验员：周宇1. 抽查：采购日期：2020.6.21
2. 材料名称：塑料桶

2）检验项目 ：名称、外观、数量、规格等 结论：合格，入库 检验员：周宇1. 抽查：采购日期：2020.4.12
2. 材料名称：玉米淀粉
3. 检验项目 ：名称、外观、数量等

结论：合格，入库 检验员：周宇现场查看其他采购物料均按要求进行验证入库公司外部供方的管理基本符合要求。 |  |
| 外部供方的信息#组织与外部供方的沟通是否含:a）所提供的过程、产品和服务；b）对下列内容的批准：1）产品和服务；2）方法、过程和设备；3）产品和服务的放行；c）能力，包括所要求的人员资质；d）外部供方与组织的接口；e）对外部供方绩效的控制和监视；f）组织或其顾客拟在外部供方现场实施的验证或确认活动。组织与外部供方沟通之前所确定的要求是否充分 | **8.4.3** | 因与采购供方为多年合作关系，组织与外部供方沟通均通过电话、传真等方式予以实现，效果能满足要求。负责人讲沟通的内容包括：所提供的过程、产品和服务等；经询问，组织的采购通过制定月采购计划单进行采购。查6月原材料采购计划单1、名称：玉米淀粉供应商：重庆䂊庆粮油公司（供应：玉米淀粉）；计划采购数量：3T计划到货时间：6月25日2、名称：羧甲基纤维素纳供应商：重庆力宏精细化工有限公司计划采购数量：1T计划到货时间：6月15日3、名称：聚乙烯醇供应商：四川维尼纶厂（聚乙烯醇）计划采购数量：2T计划到货时间：6月25日4、名称：塑料桶供应商：重庆振天铁塑包装厂计划采购数量：1000个计划到货时间：6月15日......以上产品均在合格供应商处进行采购。查，公司与供方的沟通采用电话或网络沟通，沟通有效。外部供方的信息管理有效。 |  |
| 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《与顾客相关过程控制程序》，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1月的调查表共4份，回收4份 ：--调查内容包括：质量、性能、价格、交期、服务等.---但客户对质量、性能、价格、交期等项都比较满意。--统计分析结果：97分（已实现既定目标）公司负责人讲：通过本次对3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等都比较满意。公司现目前没有发生客户流失的现象。 |  |
| 顾客或外部供方的财产 | 8.5.3 | 查，公司对顾客财产的管理要求。询问部门负责人，公司的顾客财产主要为顾客信息，公司对顾客财产进行了登记管理，所有客户信息均采用电子档进行专人存档保管。现场查看，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，包括满足以下各项内容要求。如:a）法律法规要求；b）与服务相关的潜在不期望的后果；c）其服务的性质、用途；d）顾客要求；e）顾客反馈。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、异常产品质量处理等。负责人讲，公司有专人负责解答客户的售后问题，如遇产品质量问题采取退换、罚款的形式进行处理，查见《供应商产品品质异常管理办法》，对产品交付后出现的质量异常、检验方法、赔付比例等均进行了规定。负责人讲，近期未有客户的投诉或大的产品质量不良的反馈情况。-现场记录及沟通确认：已基本满足交付后活动的要求 |  |

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：同样 陪同人员：王长卫 | 判定 |
| 审核员：张心 审核时间：2020.7.19 |
| 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. 产品一次交付合格率大于98%。

2)产品漏检率0%。3)检测设备送检率100%查，2020年1-6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)产品一次交付合格率100%。2)产品漏检率0。3)检测设备送检率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。 |  |
| 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：电子台秤、粘度计等，均采用委外送检。2.查在用检具的检定和校准，不能提供电子台秤和粘度计的有效证书。 | N |
| 运行策划和控制 | **8.1** | 公司主要生产产品：白乳胶、腻子胶水的生产。公司产品执行标准：企标 Q/LY2-2016《建筑腻子胶水》、Q/LY1-2016《白乳胶系列粘合剂》和客户要求等。技质部负责产品实现和服务提供的策划，产品策划主要依据顾客的要求以及样品，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、加工工艺、配方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50份---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：升温搅拌----外包过程：无----经确认：暂无策划的更改。 |  |
| 产品设计与开发 | 8.3 | 公司产品均按国家标准和企标进行生产，工艺成熟，不涉及设计，不适用，删减不影响为顾客提供满足法律法规要求的产品。 |  |
| 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* 进货检验，主要为原材料（只对外观、检查报告、合格证等进行验证，供方提供有材质检测报告）

抽查进货检验记录1. 产品名称：羟甲基纤维素纳

检验项目：外观、合格证、批号、数量； 检验结论：合格 检验员：周宇 2020.6.161. 产品名称：塑料桶

检验项目：外观、合格证、批号、数量； 检验结论：合格 检验员：周宇 2020.6.151. 产品名称： 聚乙烯醇

检验项目：外观、合格证、批号、数量； 检验结论：合格 检验员：周宇 2020.4.261. 产品名称： 玉米淀粉

检验项目：外观、合格证、数量； 检验结论：合格 检验员：周宇 2020.5.18、、、、、、* 过程检验

抽查巡检记录，主要对升温搅拌过程进行监控1、产品名称：腻子胶水（II型） 日期：2020.7.17检验项目：PH值，外观、固化物≥2.5结论：合格检验员：周宇2、产品名称：白乳胶（II型） 日期：2020.7.18检验项目：PH值，外观、固化物≥14.0结论：合格检验员：周宇3、产品名称：腻子胶水（I型） 日期：2020.6.29检验项目：PH值，外观、固化物≥2.5结论：合格检验员：周宇4、产品名称：白乳胶（I型） 日期：2020.5.22检验项目：PH值，外观、固化物≥14.0结论：合格检验员：周宇* 出厂检验（公司按企标要求进行检验）：
1. 产品名称：腻子胶水（II型）

数量1吨 ，抽检2kg 检验项目：外观质量：谈黄色液体 结论：合格PH值：5.5-7； 结论：6.5粘度：≥1250mPa.s 结论：1320mPa.s检验人：周宇检验结论： 符合要求 2020.7.122、产品名称：乳白胶（II型）数量3吨 ，抽检2kg 检验项目：外观质量：乳白色 结论：合格PH值：5.5-8；结论：7粘度：≥4000mPas.结论 ：4500mPas检验人：周宇检验结论： 符合要求 2020.5.273、产品名称：乳白胶（II型）数量2吨 ，抽检2kg 检验项目：外观质量：乳白色 结论：合格PH值：5.5-8；结论：7粘度：≥4000mPas.结论 ：4450mPas检验人：周宇检验结论： 符合要求 2020.6.174、产品名称：腻子胶水（II型）数量2吨 ，抽检2kg 检验项目：外观质量：谈黄色液体 结论：合格PH值：5.5-7； 结论：7粘度：≥1250mPa.s 结论：1280mPa.s检验人：周宇检验结论： 符合要求 2020.7.9组织的质检工作均为授权的质检员进行检查。产品有质监局不定期监督检查情况。出示2019年市级监督抽查检验报告,抽检情况合格，具体见附件 |  |
| 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《不合格品处理单》日期：2020年6月20日 不合格描述：抽查腻子胶水II型时发现粘度值不合格。 处理方案：返工,重新调试。处理结果：已返工验证人：周宇 2020年6月21日经查，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。  |  |
| 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1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98分。2.查质量目标统计等记录，公司2020年1月至2020年6月数据统计的结果为：职工培训合格率100%文件控制率100%错检、漏检次数为0产品一次交验合格率100%；顾客满意率97分采购物资一次验收合格率100%合同履约率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。 |  |
| 不合格和纠正措施（含10.2.1和10.2.2） | **10.2** | 公司制定《纠正预防措施管理程序》，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份抽查《纠正预防措施表》：责任部门：技质部不合格描述：2020.6.26生产现场检查发现，原材料堆放区域标识模糊，合格和不合格状态存在区域未分开的情况。原因分析：相关工作人员为引起重视，对体系要求理解不够。纠正措施：加强质量管理体系标准的相关培训。2、现场重新整理标识标牌，执行现场规范管理。措施实施验证：已经按纠正措施实施，并验证有效。 验证结果：合格。  验证人：吕兵 2020.6.27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：生产部 主管领导：谭燕 陪同人员：王长卫  | 判定 |
| 审核员：张心 审核时间：2020.7.19 |
| 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《质量手册》，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《部门质量目标分解表》该部门的质量目标为：1. 产品工序一次交验合格率大于95%，
2. 设备保养率100%

查2019年1-4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. 产品工序一次交验合格率99%，
2. 设备保养率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。 |  |
| 设施 | Q7.1.3 | 1、经了解组织的建筑设施：——厂房面积900平方米左右，车间、库房分开，办公场所面积50平方米。2、查《设备管理台账》主要设备包括：蒸汽发生器、反应釜等，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：蒸汽发生器时间：2020年6月点检内容：清洁、去水垢、带压排污、检查安全装置、电气线路等。保养人：王长卫2）设施名称：反应釜时间：2020年6月点检内容：清洁、润滑、检查安全装置、电气线路等。保养人：王长卫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》，暂无设备维修情况。4、特种设备：无。组织所使用的蒸汽发生器按《特种设备安全监察条例》对锅炉的定义，该锅炉容积小于其规定的30L容积要求，不需要进行地方监督检验。提供免办证免年检说明，详见附件。5、支持性服务，产品运输由物流公司承担，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。 |  |
| 过程运行环境 | Q7.1.4 | 现场查看：车间内设备布置合理，通道部分不畅通，照明设施齐全，均配备了电风扇、消防设施等设施，作业场所光线较充足。生产区域对环境要求不高，目前工作环境符合生产需要。 |  |
| 生产和服务提供的控制 | 8.5.1 | 公司制定了《生产过程控制程序》明确了受控条件包括：a）规定产品/服务/活动的特征以及拟获得结果的文件； b）获得适宜的监视和测量资源；c）适当阶段实施监视和测量活动；d）为过程提供适宜的设施环境；e）配备备能力人员所要求的资格；f）特殊过程的确认和定期再确认；g）采取措施防止人为错误；h）实施放行、交付和交付后活动。1、查生产车间各工序(工位)均有有正在生产的工艺文件、参数，均为现行有效的文件，受控标识清楚；2、查生产车间及作业工位执行的作业指导书主要包括：《作业指导书》、《设备操作指导书》、《检验标准》、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：现场有腻子胶水和白乳胶生产设备，如反应釜、蒸汽发生器等，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，主要为电子台秤、粘度计等。5.出示了生产任务单，明确的产品名称、数量、顾客等内容；现场观察产品工艺：白乳胶、腻子胶水的生产，工艺：来料检验——配料混料——加热——搅拌（加辅料）——调配——检验——灌装 需确认/特殊过程：升温搅拌，关键过程：配料查看现场：生产现场观察产品白乳胶Ⅱ、腻子胶水Ⅱ在正常生产。1、查看腻子胶水生产情况工序：配料混料工序产品：腻子胶水（II型）依据：配方（保密,主材为烧碱、聚乙烯醇等）查看主要工艺控制点：成分比例，一直搅拌监控：配料监控。现场查看：按比例配好料，并已将烧碱、聚乙烯醇等物料加入反应釜，符合要求。操作工：王长卫工序：升温、搅拌、调配（为一起操作）产品：腻子胶水（II型）依据：胶水制作方法查看主要工艺控制点：温度95度，杀菌剂等，保温9小时。冷却2小时、PH值7.5。监控：巡检记录。现场查看，将配方中的自来水扣除30%数量，加到化胶反应釜内，开动搅拌机（转速：80r/min），撒入聚乙烯醇干料，于室温下搅拌20min，使聚乙烯醇充分润湿、溶胀、分散，同时挥发掉聚乙烯醇干料中的残余单体。20min后向化胶反应釜中加入蒸汽，使锅中的物料温度达到95℃左右，在持续保温搅拌1h。操作人：杜兴明操作符合工艺要求2、查看白乳胶生产情况工序：配料混料工序产品：白乳胶（Ⅱ型）依据：配方（保密,主材为纤维素、淀粉、聚乙烯醇等）查看主要工艺控制点：成分比例)监控：配料监控。现场查看：依次将聚乙烯醇、淀粉、水按数量比例混合加入反应釜，符合要求。操作工：王长卫工序：升温、搅拌、调配产品：白乳胶（Ⅱ型）依据：白乳胶制作方法查看主要工艺控制点：添加辅料增白剂、杀菌剂等，保温9小时,温度控制在90度，冷却2小时。监控：工序检验记录。现场查看，在不断搅拌下加入0.1公斤浓度为36%的甲醛，并加入0.03公斤增白剂，在90℃反应0.5小时左右，降温至85℃以下时，加入0.03公斤浓度为40%的氢氧化钠进行中和至PH5左右，温度降至50℃时，将0.1公斤左右的邻苯二甲酸二丁酯滴入。操作人：杜兴明公司特殊过程确定为：升温搅拌。制定了《生产过程控制程序》，对特殊过程的管理进行了规定。通过产品检验和配备有能力的员工实施生产，对特殊过程的质量予以控制，并采取以下方式予以确认：查见：对升温搅拌过程的操作作业指导书、设备及操作人员能力进行了确认。编制了作业指导书，使用的设备进行了维护和保养，状态良好，升温搅拌工序的员工谭明友、杜兴明经公司培训合格后上岗。抽2019年12月30日对升温搅拌工序的《过程能力确认表》 设备鉴定：设备正常，均进行了日常保养，能满足要求。 工艺参数鉴定：按照烧结作业指导书的规定进行。人员鉴定：人员进行了内部培训，并考评合格。过程能力鉴定：满足升温搅拌过程控制要求。确认人：王长卫整个过程基本受控 |  |
| 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做出了规定。1．在生产现场，车间的产品无半成品，生产过程为一次完成。生产过程无标识；2．成品通过产品合格证进行追溯，主要记录内容：生产日期，产品批号、检验员、数量等；3、在原料仓库，各种原材料，按名称进行分类放置，有明确的标识。 |  |
| 防护 | 8.5.4 | 查，公司文件，对产品的防护进行了要求，主要为产品在加工、储运过程的防护。车间现场观察:1. 转运：所有材料转运过程中均有防护，公司的原料采用袋装和桶装等进行包装，在生产过程中各种成品均采用桶装进行盛放，人工防护基本到位。2. 包装：公司的产品均采用桶装方式包装，防护效果较好；3. 运输过程管理：要求运输方进行防护，不得淋雨。现场查看原料、成品，均按要求放置，防护得当。产品防护基本符合要求。 |  |
| 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：工艺更改、材料更改、产品信息更改等。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。查，对于工艺、材料等更改，必须经过评审，确认能满足要求后方能进行正常生产，具体按文件管理要求。查，近期暂无工艺、材料变更的情况。 |  |

说明：不符合标注N