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：胡玫/曹可禹 陪同人员：李天福 | 判定 |
| 审核员：周文廷/曹瑞龙 审核时间：2020.8.30 |
| 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：胡玫/曹可禹；  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：91420600MA489BFP08；  3、襄阳捷富迅轨道交通设备有限公司成立于2016年3月30日,注册资本650万元，注册经营地址：襄阳市襄城区花梨木店村五组，车间 1000平。  4、公司设有管理层、综合部、生产技术部等部门。   1. 范围确认：火车司机座椅、火车机车休息床的制造。 2. 经营状态：无质量事故、无被投诉情况发生，网上查看企业信息：经营状态正常 3. 文审及一阶段问题验证:文审提出的问题已整改，一阶段未发现问题。 |  |
| 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； 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：火车司机座椅、火车机车休息床的制造。  ●公司产品严格按照顾客提供图纸和样品生产，工艺成熟，人员稳定，故标准中“8.3 产品和服务的设计和开发”条款不适用本公司，不使用本条款后不影响本公司为顾客提供合格产品的责任  ●通过现场查验：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2020年1月16日建立了质量手册。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：座椅骨架成型、喷涂。 |  |
| 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：精益求精、质量第一、顾客满意  ●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。  ●胡总介绍：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。  ●胡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产品一次交检合格率≥99%；  2、顾客满意率≥90%，在此基础上逐年提高。  ●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年度二季度考核情况：考核日期：2020.6.30，考核人：曹可禹  1、顾客满意度 96%  2、产品交付顾客验收合格率 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25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；  2、基础设施：配备有办公室、 车间等基础设施，办公主要设施：电脑、电话、复印机等，满足办公需求；  主要生产设备：木锯刨、射钉枪、电焊机、切割机、裁切机、组装工具等，满足生产需求。  3、工作环境：  车间：面积约1000平米， 工具分类排放，设备摆放有序；  4、检验检测设备： 钢卷尺等，满足检验需求。  5、资金支持：注册资金650万元。  ●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2020年4月19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。  ●详见综合部审核 |  |
| 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：2020年5月4日  主持人：总经理参加人：公司各部门主管  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：曹可禹 批准：胡玫 日期：2020.4.28  2、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：胡玫2020.5.4  ●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：加强供应商有关产品环境影响、产品安全方面的管理，继续强化生产现场的环境控制, 针对国家的环保政策，调整产品结构，调整生产工艺，更为环保的进行生产，保障地区性环保绩效要求。  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：曹可禹 陪同人员：李天福 | 判定 |
| 审核员： 周文廷/曹瑞龙 审核时间：2020.8.30 |
| 审核条款：  **5.3/6.2/7.1.2/7.1.6/7.2/7.3/7.4/7.5/8.2/8.4/8.5.3/8.5.5/9.1.2/9.1.3/9.2/10 .2** |
| 组织的岗位、职责权限 | 5.3 | ●部门负责人：曹可禹  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；原材料采购；产品销售，售后服务，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、特殊岗位人员持证上岗率100% 100%  2、体系文件、记录受控率100% 100%  3、及时处理顾客反馈信息率100%。 100%  4、采购到位及时率≥ 99% 100%  5、采购货物的质量合格率 ≥ 100% 100%  6、顾客满意度≥90%； 95%  7、改进措施跟踪验证率100% 100%  ●每季度进行一次考核，目标基本实现。考核人：曹可禹 2020.6.30 |  |
| 人员 | 7.1.2 | 企业目前在职员工25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《外来文件清单》包括产品质量法、合同法、标准化法、公司法、原材料检验执行GB/T17657-2013《 人造板及饰面人造板理化性能试验方法》、GB/T 9758-1988《色漆和清漆“可溶性”金属含量测定 》、GB/T 4043-2010《聚录乙烯人造革 》、TB/T 3138-2018《机车车辆用材料阻燃技术条件 》、TB/T3139《机车车辆内装材料及室内空气有害物限量》、GB20400《皮革和毛皮有限物质限量 》（C类）、GB8624《建筑材料及制品燃烧性能分级 》、GB18580《室内装饰装修材料 人造板及其制品甲醛释放限量 》、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5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、2020.1.26培训题目：质量管理体系标准宣贯培训、目标、方针等意思培训；风险意识、相关方意识、企业组织环境等培训；培训方式：外陪，咨询老师讲课，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、2020.3.12培训题目：生产工艺规范、安全生产培训、操作规范；培训方式：内陪，刘猛讲课，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 | 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QM/01-2020 A版，2020年1月16日发表实施（含质量方针、目标）  2.程序文件QP/01~16-2020 A版，2020年1月16日发表实施，含16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 | 7.5.3  7.5.4 | ●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《外来文件清单》包括产品质量法、合同法、标准化法、公司法、原材料检验执行GB/T17657-2013《 人造板及饰面人造板理化性能试验方法》、GB/T 9758-1988《色漆和清漆“可溶性”金属含量测定 》、GB/T 4043-2010《聚录乙烯人造革 》、TB/T 3138-2018《机车车辆用材料阻燃技术条件 》、TB/T3139《机车车辆内装材料及室内空气有害物限量》、GB20400《皮革和毛皮有限物质限量 》（C类）、GB8624《建筑材料及制品燃烧性能分级 》、GB18580《室内装饰装修材料 人造板及其制品甲醛释放限量 》、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：应对风险和机遇的措施、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，综合部定期检查记录的使用、保管情况，目前尚无文件销毁的记录。 |  |
| 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  RVMZ2020-024座椅、睡铺招标项目，年度招标  ——签订日期为 2020.7.20  供方：襄阳捷富迅轨道交通设备有限公司  需方：襄阳市金鹰重型工程机械有限公司  产品名称：睡铺、司机椅等  技术要求：按照客户提供图纸：睡铺T11001、T11001（I）、司机椅T11001、T11001（Ⅱ）和合同技术要求进行生产 |  |
| 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：分别是2020.7.19 ，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：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《合格供方名录》  合格供方名称 供应产品名称  常州雄峰汽车附件厂 座椅升降减震器，角调器，滑轨  唐山华达金明玻璃制品有限责任公司 高回弹聚氨酯垫材（海绵）海绵  湖北钟瑞柜体有限公司 喷涂  浙江商泉皮革有限公司（无极县汇鸿皮革有限公司） 皮革  杭州市千年舟新材料销售有限公司 阻燃板  山东盺恺轨道装备有限公司 蒙品纺织物  2020年1月20日对供方常州雄峰汽车附件厂的调查及评价。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。  未能提供骨架成型、喷涂外包方湖北钟瑞柜体有限公司的供方评价记录，也没有证据显示对其进行了评价  抽 2020年3月9日采购计划  物品名称 数量 采购厂家  座椅升降减震器 720套 常州雄峰汽车附件厂 | N |
| 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、技术要求及顾客的个人信息等，由综合做好技术要求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。车间查看火车司机座椅的生产现场，操作工曹\*\*正在使用司机椅T11001、T11001（Ⅱ）图纸进行组装，询问图纸使用管理办法，车间主任李天福回答首先要客户确认，操作工登记领取后使用，经查看图纸经过客户确认签字和确认日期，没有发现图纸登记簿上有该图纸的登记记录。 | 、  N |
| 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2季度最终顾客满意度96%。 |  |
| 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年第二季度顾客满意度达96分，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。  2020.4.19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：胡玫。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2项不合格，在生产技术部7.1.2、8.5.2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：胡玫2020.4.20  ——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：胡玫  ●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：李天福 陪同人员：曹可禹 | 判定 |
| 审核员：周文廷 /曹瑞龙 审核时间：2020.8.31 |
| 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：李天福  ●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。  ●与负责人现场沟通，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（2020.6.30）  1、生产任务按时完成率 100% 100%  2、产品按规程检验率100% 100%  3、监视测量设备控制有效率100% 100%  4、产品一次交验合格率 ≥ 99% 100%  ●每季度进行一次考核，目标基本实现。考核人：胡玫2020.6.30 |  |
| 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：木锯刨、射钉枪、电焊机、切割机、裁切机、组装工具等，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 | ●车间：面积约1000平米，工具分类排放，半成品、成品摆放整齐，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：钢卷尺等，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。  ●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：  火车司机座椅：原材料检验---下料—升降减震底座采购/骨架成型（外协）/座椅蒙皮—组装—检验—包装  火车机车休息床：原材料检验---下料—箱体制作（喷涂外协）/铺面制作—组装—检验—包装  ●确定产品和服务的要求：客户图纸及技术要求；  ●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：木锯刨、射钉枪、电焊机、切割机、裁切机、组装工具等，满足生产需求  2、检测设备主要有：钢卷尺等，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（原材料检验执行GB/T17657-2013《 人造板及饰面人造板理化性能试验方法》、GB/T 9758-1988《色漆和清漆“可溶性”金属含量测定 》、GB/T 4043-2010《聚录乙烯人造革 》、TB/T 3138-2018《机车车辆用材料阻燃技术条件 》、TB/T3139《机车车辆内装材料及室内空气有害物限量》、GB20400《皮革和毛皮有限物质限量 》（C类）、GB8624《建筑材料及制品燃烧性能分级 》、GB18580《室内装饰装修材料 人造板及其制品甲醛释放限量 》）、成品检验等检验活动；  5、编制了进货检验、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,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 |  |
| 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，通知综合部发货。  ●产品和服务的要求：按照客户图纸、技术资料进行生产，原材料检验执行GB/T17657-2013《 人造板及饰面人造板理化性能试验方法》、GB/T 9758-1988《色漆和清漆“可溶性”金属含量测定 》、GB/T 4043-2010《聚录乙烯人造革 》、TB/T 3138-2018《机车车辆用材料阻燃技术条件 》、TB/T3139《机车车辆内装材料及室内空气有害物限量》、GB20400《皮革和毛皮有限物质限量 》（C类）、GB8624《建筑材料及制品燃烧性能分级 》、GB18580《室内装饰装修材料 人造板及其制品甲醛释放限量 》等标准相关内容进行控制。  ●其中主要生产设备有：  主要生产设备：木锯刨、射钉枪、电焊机、切割机、裁切机、组装工具等，满足生产需求  ●检测设备主要有： 钢卷尺等，满足检验需求；  ●生产过程：  --查相关控制记录：司机椅  生产工序控制  1、生产工艺：原材料检验---下料—升降减震底座采购/骨架成型（外协）/座椅蒙皮—组装—检验—包装  2、过程控制情况  1）下料：骨架、椅背海绵、底座海绵、蒙皮，操作，张\*\*，依据：司机椅T11001、T11001（Ⅱ）图纸，检验项目：主要是各部件下料尺寸的检验，检验结论：各部件的尺寸符合司机椅T11001、T11001（Ⅱ）图纸的要求，检验：李天福，生产/检验日期：2020.6.26  2）各部件加工：  A、座椅升降减震器：采购，采用常州雄峰汽车附件厂的座椅升降减震器，检验过程见8.6条款原材料检验 。  B、骨架成型及喷涂：外协，骨架成型、喷涂过程外包给湖北钟瑞柜体有限公司，该过程主要检验项目：骨架成型后尺寸的检验和喷涂效果的检验；检验结果：座椅骨架符合T11001、T11001（Ⅱ）图纸的要求，喷涂件外观光滑，涂层厚度、附着力均符合技术要求，有供方提供的检验报告；检验：李天福，生产/检验日期：2020.6.28  C、蒙皮：手工制作，操作：李\*\*张\*\*曹\*\*，检验：李天福，生产/检验日期：2020.6.28  3）组装:该过程主要是将座椅减震器安装在座椅主体上，操作：张\*\*、曹\*\*，检验：李天福，生产/检验日期：2020.6.30  4）检验：见成品检验8.6条款的审核  --查过程控制记录：睡铺  生产工序控制  1、生产工艺：火车机车休息床：原材料检验---下料—箱体制作（喷涂外协）/铺面制作—组装—检验—包装  2、过程控制情况  1）下料：箱体各部位、铺面、棕垫、蒙皮，操作，黄\*\*、曹，依据：睡铺T11001、T11001（I）图纸，检验项目：主要是各部件下料尺寸的检验，检验结论：各部件的尺寸符合睡铺T11001、T11001（I）图纸的要求，检验：李天福，生产/检验日期：2020.7.10  2）各部件加工：  A、箱体制作/喷漆：使用设备：电锯、射钉枪，操作：李\*\*、曹\*\*，主要是对成型尺寸的检验，检验结果：尺寸符合睡铺T11001、T11001（I）图纸的要求，检验：李天福，生产/检验日期：2020.7.16  B、铺面与蒙皮：操作：李\*\*、张\*\*、曹\*\*，该过程主要是将铺板、棕垫用蒙皮包覆起来，该过程主要检验项目： 包覆效果的检验；检验结果：符合T11001、T11001（Ⅱ）图纸的要求， 检验：李天福，生产/检验日期：2020.7.18  3）组装:该过程主要是将铺面安装在箱体上，操作：张\*\*、曹\*\*，检验：李天福，生产/检验日期：2020.7.20  4）检验：见成品检验8.6条款的审核  ●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：骨架成型、喷涂  ●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》，企业目前生产需要确认过程：焊接。  --查焊接过程确认：对挤出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, 均有相关行业5年以上工作经验,  ●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 | ●现场查看车间，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《作业单》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， 车间设原料区、下料区、加工区、组装区，因原材料和产品均为易燃品，按消防要求设置有 按规定要求的灭火器  ●环境：清洁，防护措施得当，满足要求。 |  |
| 更改控制 | 8.5.6 | ●企业目前主要从事火车司机座椅、火车机车休息床的制造，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《外部提供过程、产品和服务控制程序》，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、公司法、原材料检验执行GB/T17657-2013《 人造板及饰面人造板理化性能试验方法》、GB/T 9758-1988《色漆和清漆“可溶性”金属含量测定 》、GB/T 4043-2010《聚录乙烯人造革 》、TB/T 3138-2018《机车车辆用材料阻燃技术条件 》、TB/T3139《机车车辆内装材料及室内空气有害物限量》、GB20400《皮革和毛皮有限物质限量 》（C类）、GB8624《建筑材料及制品燃烧性能分级 》、GB18580《室内装饰装修材料 人造板及其制品甲醛释放限量 》、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：  --蒙品纺织物  1、原材料名称：蒙品纺织物  2、进厂检验项目：包装、数量、合格证(出厂检验报告)、生产产家、供方提供的第三方检验报告（氧指数：经向36.5%、纬向36.1%、45°角燃烧：难燃、烟密度：141、甲醛含量：未检出。检验结论：合格，检测单位：国家铁路产品质量监督检验中心等内容）  3、进货日期：2020.6.26 数量：300米  检验：李天福，检验日期：2020.6.26  --阻燃板  1、原材料名称：阻燃版  2、进厂检验项目：包装、数量、生产产家、合格证（出厂检验报告）、供方提供的第三方检验报告（甲醛释放量0.2mg/L、燃烧性能：单体燃烧试验、可燃性实验，检验结论：符合GB8624-2012B1(B)级要求等内容，检测单位：国家化学建材质量监督检验中心，详见检测报告）  3、进货日期：2020.6.28 数量：300张  检验：李天福，检验日期：2020.6.28  --另抽聚氨酯垫材、皮革等的原材料检验，均记录了包装、数量、合格证(出厂检验报告)、生产产家、供方提供的第三方检验报告、进货日期、验收人员等内容，  原材料检验过程符合要求，其余内容详见供方提供的第三方检验报告。  ●过程检验：过程检验体现在8.5.1工序控制记录中  ●成品检验记录：司机座椅  ——查：2020.6.30出厂检验报告  技术要求  1、机械及操作性能试验  1）能够上下升降80mm自行锁定。  水平方向调节范围前120mm，后110mm自行锁定  2）靠背角度调节80度-130度向前可折叠自行锁定。  3）座椅可旋转360度，每90度一个定位，共4档位座椅可在工作中自行啮合。  4）座椅的体重调节满足40kg-130kg。  2、外观尺寸、检测测试  能够满足长宽高570m×610mm×135mm尺寸，表皮为黑色皮，耐磨、透气。  检验结论：合格  检验：李天福 检验日期：2020.6.30  ●成品检验记录：睡铺  ——查：2020.5.3出厂检验报告  技术要求：主要是尺寸要符合T11001、T11001（I）图纸的要求，所用原材料要符合相关标准  检验结果：尺寸符合T11001、T11001（I）图纸的要求，所用原材料符合相关标准，均有第三方检验报告  检验结论：合格  检验：李天福 检验日期：2020.5.3  --另抽查其他规格产品出厂检验记录：均记录了技术要求、检验日期、检验人、检验结论等内容，成品检验控制符合要求。  ●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