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：黄岳平 陪同人员：黄彭量 | 判定 |
| 审核员：朱晓丽 审核时间：2020年09月20日 |
| 审核条款：4.1，4.2，4.3，4.4，5.1，5.2，5.3，6.1，6.2，6.3，7.1.1，9.1.2 9.2 9.3，10.1，10.3 |
| 资质  标准/规范/法规的执行情况、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 |  | 营业执照：  统一社会信用代码：91360425MA367FLN98  成立日期：2017年8月17日 有效期：长期  认证范围在经营范围内，符合要求。  标准/规范/法规的执行情况：无变更  上次审核不符合项的验证：不符合8.4条款，已整改，符合要求。  标志的使用情况;用于企业宣传、开拓市场，无证书使用不当行为  投诉或事故、监督抽查情况：无  体系变动：无 | Y |
| 组织及其环境 | 4.1 | 企业经过上年度审核后，市场、工艺、客户群体等无变更。2020年初因疫情影响3月复工，有云山经开区防疫期间企业复工备案表，防疫工作方案符合要求后复工。目前企业经营状况影响不大。  管理层识别、确定了与战略、目标相关、影响实现管理体系预期结果的内、外部因素，并且实时关注、评审不断变化的内外部信息。  提供组织内外部环境识别表  外部环境：政治、法律、社会文化等。  内部环境：企业文化、价值观、知识积累、绩效、财务状况、人力因素、运营因素等  较上年度基本无较大变化。  内外部环境识别充分，有效。 | Y |
| 相关方的需求和期望 | 4.2 | 公司识别并确定了影响公司提供产品和服务能力的利益相关方：员工、法律法规和监管机构、顾客、供方、周边邻居等等。  管代介绍公司通过投标、合同约定、不同形式沟通（如：电话、面对面、调查问卷等）形式了解相关方的需求，然后提供出满足他们要求提供优质产品和完善的服务，目前公司能满足相关方的需求和期望。  相关方进行监视和评审的方式方法：公司通过走访、会议、客户要求等方式对相关方的信息进行监视和评审。抽相关方列表，较上年度无较大变化。  顾客：产品质量符合要求，及时交货，物料材质环保、售后服务等  供方：回款及时、物料、设备质量、环保、安全等  上级主管部门：经营中遵纪守法、无安全事故，不经销假冒产品  员工：薪资福利、工作环境、安全保障等  。。。。。。  目前企业未发生处罚、相关方投诉事件 | Y |
| 质量管理体系的范围 | 4.3 | 公司按照标准要求编写了体系文件，于2018年7月1日A/0发布、实施，管理体系文件包括管理手册、程序文件、作业文件和记录表格等内容，管理手册中包括了管理方针和管理目标，并给出了各级文件的接口。质量手册中明确了体系的范围，管理手册可获得并得到保持。无变更。  公司明确了质量管理体系的边界：  边界：江西省九江市永修县云山经济开发区星火工业园江西科鸿新材料科技有限公司  范围：二氧化硅超微细白炭黑、改性白炭黑、消光粉的生产  不适用条款：8.3该组织依据国家/行业标准/顾客要求／图纸进行加工 ,流程、工艺、人员、设备均未发生变更，目前不存在产品设计和开发情况，基本符合。公司确保不适用的质量管理体系的产品和服务的设计和开发要求，不影响组织确保产品和服务合格以及增强顾客满意的能力或责任。不影响组织提供满足顾客要求和适用法律法规要求的产品的能力或责任。  外包过程：无  在确定质量管理体系的范围时考虑了公司的内外部因素和相关方的需求和期望，考虑了公司的产品和服务，与公司的宗旨和战略方向一致。符合标准要求。 | Y |
| 质量管理体系及其过程 | 4.4 | 组织对过程及相互关系进行了理顺，确定了组织机构，明确了职责，确定管理体系的边界和适用性，考虑了内外部问题、组织单元、风险控制、职能和物理边界；明确了活动、产品和服务、包括实施控制与施加影响的顺序和相互作用、权限、所需的准则和方法，改进措施等，据此建立了文件化的管理体系，以确保体系在运行中的完整性。 配备了各种资源满足体系运行的需要。 确立了监视测量的方法。  不适用条款：8.3；该组织依据国家/行业标准/顾客要求／图纸进行加工 ,流程、工艺、人员、设备均未发生变更，目前不存在产品设计和开发情况，基本符合。公司确保不适用的质量管理体系的产品和服务的设计和开发要求，不影响组织确保产品和服务合格以及增强顾客满意的能力或责任。不影响组织提供满足顾客要求和适用法律法规要求的产品的能力或责任  外包过程：无 | Y |
| 领导作用和承诺  总则 | 5.1.1 | 企业最高管理者对管理体系的领导作用和承诺主要通过以下方面体现：对管理体系运行的有效性负责；促进使用过程方法和基于风险的思维确保管理体系要求融入企业的业务过程；确保建立的管理体系与组织内外部环境、战略方向保持一致管理方针、管理目标的制定，应与组织环境相适应，与战略方向一致；为确保管理体系所需的资源（确保管理体系实现期望的结果；督促人员积极参与、指导和支持员工为管理体系的有效性做出贡献；支持相关管理者在其职责范围内发挥领导作用，推动改进等。领导作用和承诺充分明确，基本符合标准要求。 | Y |
| 以顾客为关注焦点 | 5.1.2 | 企业最高管理者以顾客为关注焦点和承诺内部有通过以下方面证实：满足顾客产品要求和相关方环境要求的重要性意识和理念，确定和理解并持续地顾客要求以及适用的法律法规要求；确定和应对风险和机遇，这些风险和机遇可能影响产品和服务合格以及增强顾客满意的能力；始终致力于增强顾客和相关方满意。  公司通过投标、电话沟通、拜访等方式了解顾客的需求，确定他们关心的产品特性，特别是产品的关键特性。通过定期对顾客满意度进行测量、售后服务了解顾客对产品的意见。  在确定顾客的需求和期望时，公司同时考虑与产品有关的义务和法律法规要求，并采取措施，使其得到落实。 | Y |
| 方针 | 5.2 | 企业策划并制定了质量方针：  “科技领先、产品创优、用户满意、诚信双赢”  方针在质量手册中予以规定，经总经理批准实施。  质量方针体现了标准的要求，包括：公司的宗旨和环境并支持其战略方向，为目标制定了框架，满足适用要求的承诺，持续改进质量管理体系的承诺，通过会议、文件、网络宣传等形式进行贯彻，可为相关方获取。质量方针基本适宜。 | Y |
| 组织的角色、职责的权限 | 5.3 | 企业在策划和建立管理体系时，成立了组织机构：设置了行政部、供销部、生产部等部门，并对各部门的作用、职责、权限进行了划分，提供的管理手册中确定了组织机构图、职能分配表， 各部门作用、职责、权限界定基本清楚，并与实际情况基本相符。最高管理者负责岗位的设定、职责和权限的指派工作。并有通过文件、会议、培训等方式将职责、权限传达到组织相关部门及层次。审核发现组织的角色、职责和权限基本得到有效沟通和贯彻实施。 | Y |
| 策划  应对风险和机遇的措施 | 6.1 | 企业有对风险和机遇的措施进行了识别和控制：  企业目前识别风险点：  抽《风险和机遇措施表》，较上年度无变化  评估内容：机遇：  1.工艺成熟，质量稳定，满足客户需求；  2.计量器具定期检验/校准  3.人员稳定，对ISO体系管理要求的执行到位  风险：  1.设备未及时维修影响生产进度；  2.新员工上岗不熟练影响生产效率；  3.工艺文件不适用或开料表输入错误；  。。。。。  风险、机遇识别充分，措施有效。 | Y |
| 质量目标及其实现的策划 | 6.2 | 公司总的质量目标为：  产品一次检验合格率≥95%；（.产品一次交验合格率=合格数 ÷ 交验总数 × 100%）  产品出厂合格率100%；（出厂合格率=出厂的合格产品数/出厂的全部产品数× 100%）  顾客满意度92分以上（顾客满意率=调查单位中满意总分数÷调查单位数×100%）  2020年1月至2020年8月目标完成情况：均完成  公司的质量目标已分解到相关职能部门。 | Y |
| 变更的策划 | 6.3 | 企业有通过管理评审，内部审核结果，过程业绩分析，监视、测量、分析、评价等收集可能发生的变更信息，当组织内外环境、客户及利益相关方的需求、企业经营等方面发生重大变化，具体包括产品质量监视和测量过程中持续未达到预期结果、组织机构变化、重大人员调整、持续的经营亏损等情况下，需要对体系进行变更。企业有充分识别识别潜在的变更需求，并确保在必要时做出相应的变更。  受审核方明确了变更评估及实施的流程，即当发生变更时，确定变更的目的、考虑变更的潜在后果，质量管理体系的完整性，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。并要求对变更前、变更中、变更后的全过程实施监控，并组织对变更的有效性进行评价，确保质量管理体系的完整性。  体系运行以来，暂无变更情况发生。 | Y |
| 资源总则 | 7.1.1 | 生产检测设备：螺杆空压机、包装整形机、储气罐、冷冻式干燥机、精密过滤器、气流粉碎机、自动包装机、布袋除尘、环保设备等。基本能满足服务需要。  配备了台式电脑、笔记本电脑等设施，特种设备：叉车1台。  现主要工作人员20名。  总经理对资源的配备比较重视，人力资源配备和工作环境等均可满足体系运行需要。 | Y |
| 监测总则  分析与评价 | 9.1.1  9.1.3 | 公司通过质量目标考核、内审、管理评审等对体系的有效性进行评价。  1）提供了顾客满意调查表，并进行了分析。  2）对过程产品质量进行了统计分析：分析生产总量、原材料总量、销售总量；计算损耗；提升效率。  3）对采购物资进行验证合格率100%。根据验收结果，证明供方提供的产品质量是稳定的.  4）通过内审中发现的不符合，确定改进措施并实施。  5）通过管理评审，提出改进措施，以便发现改进方向。 | Y |
| 内审 | 9.2 | 企业策划并实施了2019年度内审工作，近期于2019年9月30日实施了一次内审，查见以下文件及记录：  提供了《审核实施计划》，审核目的，范围、依据、审核时间、受审部门、日程安排、审核组长和成员等内容。  内审组成员：黄彭量（A）、 审核员：杨光兵  上述内审人员有接受过相应的专业技能培训，并经总经理书面授权。  编制：行政部 审批：黄岳平 2019.9.25  查：“首/末次会议签到表”，参加会议人员有签到。  查：“审核检查表”，通过询问、查文件、记录、现场观察等方式收据客观证据，并作了简单的审核记录，基本保证了审核的公正性和独立性。  查：“不符合项报告”，本次审核共发1个一般不符合项，上述不符合项事实描述清楚，原因分析正确，制定的纠正和纠正措施切实可行，并由内审员验证有效。  查：“内部审核报告”，内容包括审核目的、范围、依据、时间、人员、审核综述、审核结论等。  结论： 本次内审，是本公司贯标以来又一次内审，每位审核员都得到了提高，掌握了内审的基本技巧，这为今后进行正常的内审打下良好的基础，从而为我公司管理体系的持续运行和改进提供了可靠的保证。  本次审核中已发现的1个不合格项已以不合格报告的形式下达到有关部门，各部门的负责人应亲自主持原因的分析，针对原因制订纠正措施，制订的措施要按计划实施，实施的效果要认真加以验证并提供足够的证据，全部不合格报告的封闭。  编制：行政部 审批：黄岳平2019年9月30日  本次内审相关文件及记录有分发到各有关职能部门和人员 |  |
| 管理评审 | 9.3 | 公司制定了编号：《管理评审控制程序》，文件规定每年至少进行一次管理评审。总经理于2019年10月18日组织进行了一次管理评审。  查《管理评审计划》策划了管理评审目的、时间、参加人员、管理评审内容及资料等。总经理批准。  管理评审输入由管代和各部门收集并提供相关材料，内容基本涵盖：方针目标适宜性、质量目标的实现程度、体系策划和运行情况、可能的变更、外部供方的绩效、内审情况、顾客满意情况及纠正措施完成情况，应对风险和机遇所采取措施的有效性以及改进的建议等等。  提供《管理评审报告》，对评审情况进行了总结，各部门对各过程和活动进行了总结和讨论。  评审结论：公司的质量管理体系运行全面展开，通过新版的运行，收到良好的效果，经评审认为本公司的质量管理体系的建立和运行是充分的、适宜的、有效的。  改进措施：无  抽上年度管理评审改进措施完成情况，已完成，符合要求。 | Y |
| 改进 总则 | 10.1 | 企业有通过建立管理方针、目标，改进服务质量、纠正、避免和减少非预期情况带来的不利影响，改进质量管理体系的绩效和有效性以及定期的内审、管理评审，合理化建议等，并通过管理目标建立与考核，明确了改进、努力的方向，建立一个自我完善、持续改进的机制和良好氛围。  企业有充分识别和评价存在的改进机会，以持续满足顾客和相关方要求改进的方法措施包括：  1）引导创新、修改和改进现有过程或实施新过程的突破项目；  2）在现有过程中开展渐进、持续的改进活动；  3）纠正所存在不符合的原因等。 | Y |
| 改进 | 10.3 | 企业策划的管理手册、程序文件等文件化信息要求要求实施、运行，并通过内审、管理评审、分析和评价、纠正和纠正措施、管理方针和管理目标等有关信息来源来实现对管理体系的持续改进，同时通过日常运行中发现的问题及时调整解决，以达到持续改进管理体系，以提升销售和服务过程质量、产品质量和组织环境绩效。  例如企业本年度对设备进行了改进，购进了部分自动化设备，人员进行了适量减少，效率更高。  日常监视和测量过程中发现的不合格、不符合要求相关责任部门及时制定相应的改进、纠正和纠正措施，以实现一体化管理体系的持续改进。 | Y |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 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：杨光兵 陪同人员：黄彭力 | 判定 |
| 审核员：朱晓丽 审核时间：2020年9月20日 |
| 审核条款：5.3，6.2， 7.1.3-7.1.5 8.1 8.3 8.5.1 8.6 8.7 10.2 |
| 职责和权限 | 5.3 | 提供岗位职责与任职要求，对岗位职责和任职条件进行了描述。  负责基础设施及环境；负责产品实现的策划；设计开发；生产过程控制；放行控制等  无变更 | Y |
| 质量  目标 | 6.2 | 分解到该部门的质量目标及完成情况如下：  部门目标：  1、确保生产设备完好率≥90%；  2、确保产品一次交验合格率达≥95%  3、确保产品出厂合格率100%；  4、保证计量器具100%经过校准  抽2020年1月-2020年8月质量目标完成情况：均达到目标值。 | Y |
| 设施设备管理 | 7.1.3 | 公司占地面积500平方米左右，办公区100平米左右。  现主要工作人员20名  提供了《设备台账》主要办公设备有台式电脑、笔记本电脑等  生产设备：螺杆空压机、包装整形机、储气罐、冷冻式干燥机、精密过滤器、气流粉碎机、自动包装机、布袋除尘、环保设备等；基本能满足服务需要。  特种设备：叉车1台：  检验日期：2020年1月16日  检验机构：江西省特种设备检验检测研究院  结论：合格  提供监视和测量设备控制,见7.1.5审核记录  办公设备的日常维护，主要为局域网维护、灰尘清扫、电脑杀毒和一些设备的耗材更换。  制定了生产、检验设备维修保养计划，维修保养有记录。  抽设备定期保养计划表：  序号 设备名称 设备编号 所属部门 保养项目 保养时间  1 螺杆空压机 MODEL·QGD90-13 生产部 润滑、电路、外观 每月  2 包装整形机 JT2000 生产部 润滑、电路、外观 每月  …………  编制：杨光兵 批准：黄岳平2020年1月16日  抽设备定期保养表  设备名称：螺杆空压机 设备编号：MODEL·QGD90-13  日期 维修保养项目 维修保养情况摘要 负责人  2020.6.15 润滑、电路、外观 无异常 王捷  2020.7.16 润滑、电路、外观 无异常 王捷  2020.8.16 润滑、电路、外观 无异常 王捷  。。。。。。  设备名称：精密过滤器 设备编号：106AF-10HL  日期 维修保养项目 维修保养情况摘要 负责人  2020.7.15 润滑、电路、外观 无异常 王捷  2020.8.16 润滑、电路、外观 无异常 王捷  2020.9.16 润滑、电路、外观 无异常 王捷  。。。。。。  设备名称：储气罐 设备编号：25-1.3  日期 维修保养项目 维修保养情况摘要 负责人 主管确认  2020.6.15 润滑、电路、外观 无异常 王捷  2020.7.16 润滑、电路、外观 无异常 王捷  2020.8.16 润滑、电路、外观 无异常 王捷  。。。。。。  另抽其他设备定期保养表，均保存完好，符合要求。  设备管理符合要求。  厂房由生产部负责管理，定期检查漏雨、透风等损坏情况，目前厂房基础设施完好。  设备管理符合要求。 | Y |
| 过程运行环境管理 | 7.1.4 | 主要工作场所为公司办公场所、生产、仓库，现场查看：   1. 办公现场环境整洁，秩序良好。 2. 生产环境无特殊要求。环保设备运转正常，符合要求。 3. 办公区内有消防器材，有效期内。   工作环境可满足需要。工作环境可满足需要。 | Y |
| 监视和测量资源 | 7.1.5 | 企业编制计量器具台账，记录了设备编号、名称、规格型号等内容。  组织配置的监视测量设备主要为压力表、电子天平、粒径检测仪、水分检测仪等。基本满足检验需要。  抽设备校准/验证情况：  压力表/ 规格:0-2.5/0-1.6  耐振压力表 规格:0-1.6  检定日期：2020.4.15 有效期：2020.10.14  检定机构：永修县计量所  2020年3月17日储气罐安全阀校验报告结论：维护检修情况：无 有效期到2020年9月24日  企业已安排送检  未见粒径检测仪、水分检测仪检验/校准报告，已开不符合。  根据企业目前经营的产品品类的检测和客户要求，现有检测器具基本监事和测量要求。按照监视测量管理要求，公司安排人员进行日常维护保养，定期进行鉴定或校准，确保计量器具的有效使用。  生产现场使用的监视测量设备由车间负责保管，检验用的测量设备由质检人员专人负责，防止潮湿、磕碰和损坏。未发生使用过程中失效的现象，如果出现，清楚应立即停止使用，送具有计量资质的检定部门检定，并对已往所检结果重新检验。  监视和测量用软件均为设备自带，设备校准时同事校准，版本升级时设备返厂。 | N |
| 策划 | 8.1 | 公司针对产品生产的特点编制了《运行策划和控制程序》对策划过程进行控制，  1、确定产品和服务的要求：HG/T3061-2009橡胶配合剂 沉淀水合二氧化硅GB/T10722-2014、HG/T3062-2008、HG/T3065-2008、HG/T3066-2008、HG/T3070-2008等及法律法规及客户要求  制定目标：  确保生产设备完好率≥90%；  确保产品一次交验合格率达≥95%  确保产品出厂合格率100%；  保证计量器具100%经过校准、  目标基本合理、可测量、可达到  2、流程  流程：原材料采购、检验—投料--粉碎--布袋集料--成品检验--装料；  策划了作业指导书、工艺流程、设备操作指导书、检验标准等作业指导文件，及产品检验报告、白炭黑（原材料）分析报告单等记录。  所需资源：配备了螺杆空压机、包装整形机、储气罐、冷冻式干燥机、精密过滤器、气流粉碎机、自动包装机、布袋除尘、环保设备等生产设备及检测设备，人员经过培训上岗等。基本满足工作需要。资源基本满足。  遵照作业指导书、工艺流程、检验标准等作业指导文件实施过程控制。  产品通过检验来对产品实现过程进行控制。生产过程中由目负责人组织进行检查，项目完成后由客户进行验收，符合要求  策划了生产计划、产品检验记录等记录，记录均保期3年。由生产部统一汇总交行政部存储。  编制有《风险评估管理和应急预案控制程序》，通过识别与评价对公司目标和战略方向相关，影响其实现质量管理体系预期结果的各种内外部环境因素，有效应对风险和机遇。  7、外包过程：无  8、策划适合组织体系运行需要，未发生更改，策划情况符合标准要求  产品实现策划的输出的信息充分，输出内容满足标准要求和企业实际。 | Y |
| 设计开发 | 8.3 | 该组织依据国家/行业标准/顾客要求／图纸进行加工 ,流程、工艺、人员、设备均未发生变更，目前不存在产品设计和开发情况，基本符合。公司确保不适用的质量管理体系的产品和服务的设计和开发要求，不影响组织确保产品和服务合格以及增强顾客满意的能力或责任。不影响组织提供满足顾客要求和适用法律法规要求的产品的能力或责任 | Y |
| 生产和服务提供的控制  放行控制 | 8.5．1  8.6 | 生产总体情况：生产部根据供销部的销售合同安排生产计划。  可获得的成文信息：  抽销售合同：  客户：江苏上上电缆集团新材料有限公司  产品：超细白炭黑  日期：2020.9.16  数量：6000kg  合同中写明了技术标准、交货地点、验收标准、付款方式等。  有双方确认签字。  抽生产计划（8：00-16:00）：  2020年9月20日白炭黑（863-2） 规格：15KG/包 数量192包 负责人：王捷  .。。。。。  另抽其他生产计划，均保存完好，符合要求。  编制《基础设施和工作环境控制程序》《生产和服务提供控制程序》、“操作规程”、“检验标准”“工艺流程图”等等相应的文件对生产过程进行控制。  抽操作规程：  生产前的准备工作：检查供电供水系统是否正常  。。。。。。。  4、设定好空压机当天生产所需的压力指数  。。。。。。。  员工按照操作规程进行，符合要求。  策划了生产流程：原材料采购、检验—投料--粉碎--布袋集料--成品检验--装料  执行标准：HG/T3061-2009橡胶配合剂 沉淀水合二氧化硅GB/T10722-2014、HG/T3062-2008、HG/T3065-2008、HG/T3066-2008、HG/T3070-2008等及法律法规及客户要求  以上信息能够指导生产。  2）可获得和使用适宜的监视和测量资源：语音电子天平、粒径检测仪、水分检测仪、储气罐安全阀等。监视和测量设备满足检验需要。监视和测量资源管理见7.1.5条款。  3）在适当阶段实施监视和测量活动，以验证是否符合过程或输出的控制准则以及产品和服务的接收准则：工艺流程、设备操作指导书、检验标准、操作规程等作业指导文件实施过程控制。  产品通过检验等来对产品实现过程进行控制。生产过程中由目负责人组织进行检查，项目完成后由客户进行验收，符合要求。  4）为过程的运行使用适宜的基础设施，并保持适宜的环境：配备了螺杆空压机、包装整形机、储气罐、冷冻式干燥机、精密过滤器、气流粉碎机、自动包装机、布袋除尘、环保设备、小推车等生产设备及检测设备，人员经过培训上岗等。基本满足工作需要。资源基本满足。  生产环境为防潮、密封除尘，无其他特殊要求。  办公区内有消防器材，有效期内。  5）配备胜任的人员，包括所需求的资格：初中以上学历；视力良好；经过培训、考核合格后上岗。  企业新增叉车一台，驾驶人：王捷  抽证书编号：360425198903082033  发证机关：九江市市场监督管理局  发证日期：2020年3月  6）若输出结果不能由后续的监视或测量加以验证，应对生产和服务提供过程实现策划结果的能力进行确认，并定期再确认：经确认，生产过程中无需要确认的过程。  7）采取措施防止人为错误：各工序制定有操作规程，明确了操作要求，避免人为失误  8）实施放行、交付和交付后的活动：按照各工序作业指导书要求实施过程控制，以确保有效实施放行、交付和交付后活动。  生产现场情况现场验证是审核。  抽检验过程记录，检验标准：HG/T3061-2009橡胶配合剂 沉淀水合二氧化硅GB/T10722-2014、HG/T3062-2008、HG/T3065-2008、HG/T3066-2008、HG/T3070-2008等及法律法规及客户要求。  抽白炭黑（原材料）分析报告单，写明了取样日期，检验项目，技术要求及检验结果，均保存完好，符合要求。  抽白炭黑（原材料）分析报告单  取样日期：2020.09.15  标准项目名称 技术要求 检验结果  CTAB比表面积 145～165 150  二氧化硅含量（干品 ≥90 98.65  颜色 优于、等于标样 合格  筛余物（45um） ≤0.5 0.02  加热减量 4.0～8.0 5.6  灼烧减量（干品） ≤7.0 4.20  PH值（10%悬浮液）5.0－8.0 6.8  DBP吸收值 2.00－3.50 2.4  硫酸盐含量 ≤2 0.26  产品外观 白色粉末或粒状 合格  检验员：李艳 审核：黄岳平  另抽其他白炭黑分析报告单，符合要求  产品：滑口包装袋 规格：15kg  数量：15000  检验检验员：李艳 审核：黄岳平  抽成品检验证书  产品名称：沉淀水合二氧化硅（白炭黑）分析报告  产品型号：ZQ-356GJ-1 日期：2020年9月5日  检验依据：HG/T3061-2009  项目名称 技术参数 检验结果  二氧化硅含量 (以干基计)，% ≥94 93.0  （干品）Si02  比表面积 （BET），㎡/g 140～200 1180  灼烧减量 （1000℃），%≤7.0 4.60  筛余物 （45um）%≤0.5 0.20  吸收值 CM3/g 2.0－3.5 2.40  总铁含量 Mg/kg≤ 500 283  PH值 6.0－7.0 6.82  产品外观 白色粉末 等于样品  检验员：李艳 审核：黄岳平2020年9月5日  产品名称：水晶牌超微细白炭黑 产品型号：SJ900  检验依据：HG/T3061-2009 日期：2020年5月15日  项目名称 技术参数 检验结果  二氧化硅含量 (以干基计)，% ≥94 ９8.5  （干品）Si02  比表面积 （BET），㎡/g 140～200 180  干燥失重 （105℃），%≤8.0 5.0  灼烧减量 （1000℃），%≤7.0 4.5  筛余物 （45um）%≤0.5 0.1  SO2-4 %≤ 2.5 0.50  吸收值 CM3/g 2.0－3.5 2.45  总铁含量 Mg/kg≤ 500 150  PH值 6.0－7.0 6.8  产品外观 白色粉末 白色粉末  检验员：李艳 审核：黄岳平  抽2020.4.17SJ消光粉（二氧化硅）系列检验报告  产品型号：SJ863  技术指标： 结论  SiO2干基汁）%≥94 98.5  比表面积（㎡/g）≥200 200  中位粒径（um）4 8  水分 4.0  吸收值 2.6  总含铁量 150  PH值 6.8  外观：白色粉末状  检验员：李艳 审核：黄岳平  另抽其他产品检验报告，均保存完好，符合要求。  生产和服务、放行过程可以处于受控状态。 | Y |
| 不合格输出的控制  不合格和纠正措施 | 8.7  10.2 | 查有《不合格控制程序》《不符合、纠正和预防措施控制程序》，对不合格输出进行识别和控制，防止不合格输出的非预期使用或交付  询问部门负责人称目前没有不合格的非预期使用情况。未发生投诉所引起的不合格。  抽不合格品/不符合评审处置单，本年度未发生不符合事件  针对内审中发现的不合格，采取了纠正措施，并进行验证合格。询问部门负责人称服务过程中未发现严重不合格或同类不合格屡次发生情况，因此未采取纠正措施。  目前风险和机遇无需更新，质量管理体系无需变更。 | Y |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 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：黄彭量 | 判定 |
| 审核员：朱晓丽 审核时间：2020年9月20日 |
| 审核条款： 8.2 8.4 9.1.2 |
| 产品和服务的要求确定、评审和更改 | 8.2 | 供销部经常对顾客进行走访，了解顾客的意见。  售前：走访用户、了解相关信息等，与顾客签订合同或订单；  售中：组织供方按期交付，解决用户对进度、质量等关切问题；  售后：与客户保持密切沟通，不定期回访用户，并对顾客反馈问题解答。体系建立实施至今未发生严重顾客投诉。  供销部获取销售信息，与客户洽谈，在签订合同前对客户要求进行评审，确认可以满足行业有关法律、法规要求和公司规定及客户要求时，签订合同，根据销售合同为客户提供服务。  查销售过程控制记录  抽查销售订单  客户：郑州祥和集团电气设备有限公司 编号：XH-18-JY-099  签订时间：2018年7月26日  产品名称：沉淀白炭黑（改性白炭黑）  数量：5吨  合同中写明了价格、交货和责任、保密条款、有效期等。  有双方确认签字。  评审：  合同主要要求：在保质保量的前提下，按时交货  合同内容√  技术水平√  材料保障√  预算结算√  总经理：同意√ 黄岳平 日期：2018年7月25日  客户：江苏上上电缆集团新材料有限公司 签订时间：2020年9月16日  产品名称：二氧化硅超细白炭黑  型号：NC-200 数量：6000kg  合同中写明了价格、交货和责任、保密条款、有效期等。  有双方确认签字。  评审：  合同主要要求：在保质保量的前提下，按时交货  合同内容√  技术水平√  材料保障√  预算结算√  总经理：同意√ 黄岳平 日期：2020年9月15日  客户：温州中煌化工有限公司 签订时间：2018年9月10日  产品名称：消光粉SJ866型  数量：1吨  合同中写明了价格、交货和责任、保密条款、有效期等。  有双方确认签字。  抽查合同的评审记录  客户：温州中煌化工有限公司  产品名称：消光粉SJ866型  合同主要要求：在保质保量的前提下，按时交货  合同内容√  技术水平√  材料保障√  预算结算√  总经理：同意√ 黄岳平 日期：2018年9月9日  另抽其他合同评审记录，均保存完好，有合同评审记录。符合要求。  公司通过传真、邮件及电话等方式与顾客交流，主要进行以下沟通：  1、向顾客提供保证产品质量的有关信息，保修及应急措施。  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处理和答复。  4、合理处理顾客财产，主要是顾客报修产品。  目前沟通渠道畅通  目前无合同更改情况发生。 | Y |
| 外部提供过程、产品和服务过程管理 | 8.4 | 编制的《采购及外包过程控制程序》中，确定了对外部供方实施的具体控制要求，旨在确保产品能够按计划提供，并符合要求，为确保外部提供的过程、产品不会对企业稳定地向顾客提供合格的产品的能力产生不利影响。注：企业主要原材料只有一种：白炭黑； 及辅材：滑口包装袋  提供《合格供方名录》  抽《供方评价记录表》  单位名称：江西黑猫炭黑股份有限公司  供应产品：白炭黑  单位名称：龙岩市顺和成工贸有限公司  供应产品：白炭黑  。。。。。。。。。  有营业制照，对工商注册文件及相关资质证明2 生产设备3 生产场地及环境设施4技术力量和职工素质5检验机构及检测手段6有长期可靠的设备和原料供应7生产能力满足供货/施工满足交付要求4通信和交通运输条件9接受我方质量保证条件要求20重合同、守信誉，有一定知名度，  评定结论：同意列入合格供方单位  参与评定人：各部门负责人 批准：黄岳平 2020.1.6  企业未能提供对供方 “浙江中宇节能科技有限公司”进行评价的证据，已开发不符合。  抽产品码单（送货单）  2020年9月19日  供方：江西黑猫炭黑股份有限公司  产品：白炭黑 规格：HM-1170  数量：23.4吨  双方对品质要求、交货期、付款方式等进行了约定  有双方签字盖章。  2020年3月4日  供方：浙江中宇节能科技有限公司  产品：滑口包装袋 规格：15kg  数量：15000  双方对品质要求、交货期、付款方式等进行了约定  有双方签字盖章。  另抽其他材料采购合同，均保存完好，符合要求。  原材料检验见8.6条款 |  |
| 顾客满意度调查 | 9.1.2 | 企业对顾客对产品是否满意的信息进行监视，并编制《顾客满意情况调查表》。对调查表中各项目进行测算，以“很满意”“ 满意”“尚可”“不满意”“非常不满意”为基准计算满意率。公司于2020年1月对主要客户进行了电话问卷调查，分别对产品质量、性价比、交货期等内容进行调查，客户均对相关内容进行了反馈，从统计数据中可以看出，顾客满意度平均分为95%，超过了质量目标要求，目标完成。从各分项看，说明我公司还有不完善的地方，如：价格等方面，我公司一定会在以后的工作中节约成本，尽量降低价格，使顾客更加满意 |  |