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：马西峰 /李青建 陪同人员：王艳东 | 判定 |
| 审核员：周文廷 审核时间：2020.9.20 |
| 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：马西峰 /李青建；  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：91130100782588020Y；  3、河北诚创机车车辆配件有限公司成立于2005年12月7日,注册资本1016万元，  注册地址：石家庄市桥西区中华南大街585号华府园银座4单元1202室，  经营地址：河北省邢台市巨鹿县经济开发区兴源北街与福泽路交叉口西行100米路南。  目前公司总部在石家庄市桥西区中华南大街585号华府园银座4单元1202室，总部主要组织结构：总经理，采购、销售、综合办公等机构，生产地址：河北省邢台市巨鹿县经济开发区兴源北街与福泽路交叉口西行100米路南，该生产项目于2020年5月正式投入使用，于2020年9月15日网上进行了建设项目环境影响登记备案，备案号：202013052900000649，详见登记表。  4、公司设有管理层、综合部、生产部等部门。   1. 范围确认：铁路机车车辆配件、螺杆空压机的制造及修理(法规强制要求范围除外)。 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，一阶段现场审核未发现问题。 |  |
| 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。 |  |
| 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：铁路机车车辆配件、螺杆空压机的制造及修理(法规强制要求范围除外)。  ●公司产品严格按照顾客要求及成熟的产品图纸进行组装生产，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：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。 |  |
| 管理体系及其过程 | 4.4 | 1、公司依据 GB/T19001-2016标准，于2020年3月10日建立了管理手册。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、公司编制了管理手册、程序文件及作业管理性文件、记录表格等。  通过管理手册、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：阴阳螺杆加工。 |  |
| 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 | ●企业方针：**质量优良，信誉第一；**  **节能降耗，保护环境；**  **健康安全，以人为本；**  **规范管理，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《管理手册》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。  ●马总介绍：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。  ●马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：  生产产品一次检验合格率98%以上；  顾客满意率达95%以上；  ●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：李青建  1、顾客满意度 98%  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（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：螺杆空压机机芯翻转台、轴套快速拆卸装置、SKF轴承安装套件、总装工作台、精密装配液压机、悬臂起重机、全固态感应加热设备、轴承加热仪、工业烤箱、激光打标机（车间）、激光打标机（实验室）、超声波清洗机、组装工具等。不涉及特种设备，满足生产需求。  3、工作环境：  公司办公面积 130平米，  生产车间2900平米，用隔段划分各部门区域，工作环境良好，办公环境及设施保证现代化。查看生产车间加工场所及办公环境，设备摆放整齐有序，相应物品摆放在指定区域，现场工作环境通风良好，卫生干净，符合办公及制造环境要求。  4、检验检测设备：游标卡尺、深度尺、千分尺螺杆式空气压机组综合性能试验台、电机性能试验台、橡胶硬度计、绝缘电阻表等，满足检验需求。  5、资金支持：注册资金1016万元。  ●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7月11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7月20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：李青建 批准：马西峰 日期：2020.7.20  2、查看管理评审输入的资料：管理体系内部审核报告；管理方针\管理目标及其实施情况；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：马西峰 2020.7.20  ●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：刘涛 陪同人员：李青建 | 判定 |
| 审核员： 周文廷 审核时间：2020.9.20 |
| 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：刘涛  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. 文件打印分发错误率0； 0   2、招聘合格率90%以上； 100%  3、培训合格率97%以上； 100%  4、合同评审完成率100%； 100%  5、合格供应商评价完成率100%； 100%  6、顾客满意度95%以上 98%  ●每季度进行一次考核，目标基本实现。考核人：李青建 2020.6.30 |  |
| 人员 | 7.1.2 | 企业目前在职员工25人，包括管理人员6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、 产品执行GB/T6430-2014 《一般用喷油螺杆空气压缩机》、TB/T 2710.2-2015《机车、动车组用空气压缩机组技术条件 第2部分 螺杆空气压缩机》、TB/T 3124-2005《机车车辆制动用压缩空气质量等级及测量方法》、G JB/T 10910-2008《一般用喷油回转空气压缩机油气分离滤芯》、GB/T 19000-2016《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、2020.3.15培训题目：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。培训结论：全部考核通过。  2、2020.4.10培训题目：内审员培训；培训方式：讲课，培训老师：咨询老师，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.管理手册**CCJC-SC-2020** A/0版，2020年3月10日发表实施（含方针、目标）  2.程序文件**CCJC-SC-2020** A/0版，2020年3月10日发表实施，含28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、查管理手册：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”，包含有管理手册、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、国家标准、行业标准：GB/T6430-2014 《一般用喷油螺杆空气压缩机》、TB/T 2710.2-2015《机车、动车组用空气压缩机组技术条件 第2部分 螺杆空气压缩机》、TB/T 3124-2005《机车车辆制动用压缩空气质量等级及测量方法》、G JB/T 10910-2008《一般用喷油回转空气压缩机油气分离滤芯》、B/T 19000-2016《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 | ●查公司产品合同  --合同编号：HTJ-DBJWD-2020-350（维修合同）  签订日期为 2020.8.3  供方：河北诚创机车车辆配件有限公司  需方：内蒙古集通铁路（集团）有限责任公司大板机务段  项目名称：螺杆泵机组（TSA系列维修）  技术要求：按照合同技术要求进行维修，维修的产品执行相关国家标准或行业标准  --合同编号：HTJ-DBJWD-2020-362（铁路机车车辆配件）  签订日期为 2020.8.10  供方：河北诚创机车车辆配件有限公司  需方：内蒙古集通铁路（集团）有限责任公司大板机务段  项目名称：HXD3小配件、机车空压机配件等  技术要求：按照合同技术要求进行加工，生产的产品执行相关国家标准或行业标准  --合同编号：HTJ-DBJWD-2020-362（螺杆空压机）  签订日期为 2020.4.2  供方：河北诚创机车车辆配件有限公司  需方： 郑州市和谐铁路机车配件有限公司  项目名称：空压机等  技术要求：按照合同技术要求进行加工，生产的产品执行相关国家标准或行业标准 |  |
| 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2020.8.2，2020.8.9、2020.4.1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  天津市威奥科技有限公司 SKF轴承  上海埃弗斯阀门制造有限公司 安全阀  无锡市永凯达齿轮有限公司 齿轮  无锡市登峰电机附件 电机风扇  景县东鑫橡塑制品 排风软管  河北电机股份有限公司 电机  石家庄尤安捷机电 调压器  济南赛斯特科技 空气增压泵  --  2020年5月20日对供方上海埃弗斯阀门制造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 2020年6月9日采购计划  物品名称 数量 采购厂家  空气增压泵 36台 济南赛斯特科技 | 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技术要求、图纸及顾客的个人信息等，由综合部做好招标文件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。  ●以上顾客财产没有发生损坏、丢失或泄露现象。  ●经询问了解，没有顾客个人信息泄露情况发生。 | 、  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4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年第二季度顾客满意度达98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。  2020.7.11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：马西峰。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7.5.3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：刘涛2020.7.12  ——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：李青建  ●结论：公司的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：生产部 主管领导：吴欢乐 陪同人员：李青建 | 判定 |
| 审核员：张鹏 审核时间：2020.9.20 |
| 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** |
| 生产部的岗位、职责和权限 | 5.3 | 询问生产部吴欢乐经理主要职责：   1. 负责铁路机车车辆配件、螺杆空压机的制造及修理，及工艺文件的制作及修改； 2. 负责生产加工设备的维护； 3. 负责产品质量的控制； 4. 负责本部门环境安全因素的识别； 5. 负责运生产加工过程环境、安全控制。   生产部吴经理清楚其职责。 | Y |
| 生产部的目标及完成的策划 | 6.2 | ●-执行《质量目标制定及考核办法》，对目标的编制依据、内容及实施程序和方法等做出规定。  ●生产部2020年质量目标：   1. 生产产品一次检验合格率98%以上； 2. 生产任务按时完成率100%   ●查看2020年2季度的考核数据统计：指标完成率均为100%，显示目标已达标完成。 | Y |
| 基础设施 | 7.1.3 | 查设备台帐，包括：螺杆空压机机芯翻转台、轴套快速拆卸装置、SKF轴承安装套件、总装工作台、精密装配液压机、悬臂起重机、全固态感应加热设备、轴承加热仪、工业烤箱、激光打标机（车间）、激光打标机（实验室）、超声波清洗机、办公设备等。不涉及特种设备。  基础设施有：厂房、办公室、汽车。  抽查工业烤箱日常保养记录表，保养人为景建豪，时间为2020年8月，保养项目包括机械表面清洁、电路开关、外部清洁等。  抽查翻转台安全操作规程，规程粘贴于车间墙壁上，编制日期为2014.1.20。 | Y |
| 运行环境 | 7.1.4 | 公司办公面积130平米，生产车间2900平米，用隔段划分各部门区域，工作环境良好，办公环境及设施保证现代化。查看生产车间加工场所及办公环境，设备摆放整齐有序，相应物品摆放在指定区域，现场工作环境通风良好，卫生干净，符合办公及制造环境要求。 | Y |
| 监视和测量资源 | 7.1.5 | ●提供了《监视和测量设备台账》内容包括监视设备名称、规格、编号等。检测设备主要有：螺杆式空气压机组综合性能试验台、电机性能试验台、橡胶硬度计、绝缘电阻表、游标卡尺、扭矩扳手等检测设备仪器；  ●抽查计量器具校准/检定情况，  ——弹簧拉压试验机，型号QC-TH-200N，证书编号：JXCL19-JZ01607，校准日期2019.10.08，校准机构浙河北省计量监督检测研究院。  ——螺旋测摇测试机台，型号ACS-500-J，证书编号：JXCL19-JZ01606，校准日期2019.10.08，校准机构浙河北省计量监督检测研究院。  ——扭力扳手，型号（20-100）Nm，证书编号：JXCN19-JZ00347，校准日期2019.12.03，校准机构浙河北省计量监督检测研究院。  抽查绝缘电阻表，规格型号ZC25-4，出厂编号19036044，检定日期为2019.08.15，有效期至2020.8.14，已超过检定有效期。  目前尚没有计算机软件用于规定要求的监视和测量情况。  ●经询问，没有自校检测设备，未发生在用的测量设备有异常现象。  ●查其他监视和测量器具检定定/校准记录，均符合要求，维护良好。使用过程中没有发生检测设备偏离校准状态现象。  ●企业生产部负责监视和测量设备的管理。  ●检测设备的购置、使用、维护有规定，并付诸实施，防护良好。 | N |
| 运行的策划和控制 | 8.1 | ●公司对产品质量目标、产品实现过程、产品所要求的检验和试验活动以及产品接收准则进行了策划，并规定了所需的记录。  1、本公司的产品为：铁路机车车辆配件、螺杆空压机的制造和修理  2、编制了工艺流程：  1）铁路机车车辆配件: 原材料检验—零部件加工--装配成型---检验 ---包装出库  2）螺杆空压机的制造： 备料（电机、蜗壳、机头）--零部件加工--组装--测试—出厂  3）螺杆空压机的维修：客户接触—合同评审—签订合同—填立项单—设备入厂登记--机组检测--机组解体--清洗--组装(更换润滑油，所有的阀类和开关，所有的滤清器，所有的油封和密封垫等)--出厂检测  3、生产设备：螺杆空压机机芯翻转台、轴套快速拆卸装置、SKF轴承安装套件、总装工作台、精密装配液压机、悬臂起重机、全固态感应加热设备、轴承加热仪、工业烤箱、激光打标机（车间）、激光打标机（实验室）、超声波清洗机。基本满足要求。  4、检测仪器：螺杆式空气压机组综合性能试验台、电机性能试验台、橡胶硬度计、绝缘电阻表、游标卡尺、扭矩扳手等等，基本满足目前检测要求。  5、编制了《螺杆空压机大修修程拆解、总装作业指导书》、《螺杆空压机组装作业指导书》等  6、相关法律法规要求《行政处罚法》、《价格法》、《合同法》、《计量法》等  7、产品执行标准：国家标准、行业标准：GB/T6430-2014 《一般用喷油螺杆空气压缩机》、TB/T 2710.2-2015《机车、动车组用空气压缩机组技术条件 第2部分 螺杆空气压缩机》、TB/T 3124-2005《机车车辆制动用压缩空气质量等级及测量方法》、G JB/T 10910-2008《一般用喷油回转空气压缩机油气分离滤芯》 | Y |
| 产品和服务的设计和开发 | 8.3 | 公司产品严格按照顾客要求及成熟的产品图纸进行组装生产，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。 | Y |
| 生产和服务提供的控制 | 8.5.1 | 编制《生产和服务提供控制程序》，对生产过程进行控制  a) 获得规定以下内容的文件化信息：  1）生产的产品、提供的服务或执行的活动的特征：  ①与组织的产品及服务有关的法律法规：行政处罚法、合同法、计量法、价格法等；  ②编制了《螺杆空压机大修修程拆解、总装作业指导书》、《螺杆空压机组装作业指导书》等  2）要达到的结果：生产的产品能够符合国家、行业标准及客户要求，满足相关法律法规要求及产品使用性能/功能要求及售后服务承诺。  b) 获得和使用适宜的监视和测量资源：  提供的主要监视和测量设备有：螺杆式空气压机组综合性能试验台、电机性能试验台、橡胶硬度计、绝缘电阻表、游标卡尺、扭矩扳手等，能够满足产品检查需要。  c) 在适当阶段进行监视和测量，以验证过程或输出的控制及产品和服务的接收准则已得到满足；  轴承、网片滤芯、燃油滤清器等采购产品进行检验；  机组机头组装后进行组装过程检验；  空压机整机制造完成后进行最终检验。  d) 使用适宜的设备和过程环境；  主要生产设备：螺杆空压机机芯翻转台、轴套快速拆卸装置、SKF轴承安装套件、总装工作台、精密装配液压机、悬臂起重机、全固态感应加热设备、轴承加热仪、工业烤箱、激光打标机（车间）、激光打标机（实验室）、超声波清洗机等。基本满足要求。设备精度保证，维修及时，有设备日常保养记录.  e）指派胜任的人员，符合要求  f) 需确认过程：维修  企业对维修人员进行了培训，对维修工具及设施进行了检修和确认，编制了维修作业指导书，过程确认符合要求。  g) 实施防止人为错误的措施：体系文件中明确规定了不合格品控制要求：包括原材料的不合格品，生产加工中的不合格品、组装过程中产生的不良品均不准转序，必须按照相关文件、制度执行。  现场查验：原材料进货检验均有检验员签字后方可放行；  生产过程的控制由组装工序检验合格后，方可放行；  成品的检验必须经主管检验员确认签字后方可交付。  对不影响使用功能的产品必须经总经理授权后，方可放行。  上述措施实施有效。  h) 实施产品和服务的放行、交付和交付后的活动：  查产品交付：根据合同要求进行产品交付。  查交付后的活动：产品交付后的活动直接由综合部负责改进落实。 |  |
| 标识和可追溯性 | 8.5.2 | ●查看、库房，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《机组装配领料单及排产卡》进行生产记录，注明产品名称、规格型号、数量、批次号、配件状态等，基本可实现对产品生产批次的追溯。 | Y |
| 产品防护 | 8.5.4 | 查看现场，整机检验完毕后用木箱包装后，采用汽车运输的方式。 |  |
| 变更的控制 | 8.5.6 | 查变更的控制：  经与生产部沟通，销售合同评审后，按合同要求进行组装制造并交付，如发现标的物与顾客要求不一致的，与客户商量，重新签订合同，交货期延期的，与顾客商量，得到顾客确认后，再及时发货，并对延期的原因进行分析，避免下次再发生，经了解，目前没有发生对生产和服务提供的更改的情况。 | Y |
| 产品和服务的放行 | 8.6 | 经查，编制了《产品监视和测量控制程序》，规定了原材料、半成品、成品的具体检验方式。检验主要依据顾客要求和行业标准等。  产品：铁路机车车辆配件、螺杆空压机的制造及修理  采购的主要物质/服务：轴承、网片滤芯、电机风扇  1）原材料  查“来料检验单”，包括物料料号、名称、规格型号、数量、厂商、检验项目、技术要求、检验结果、检验结论、质检员、检验日期等内容。  —抽取：产品名称：轴承规格型号：6312-C3E，进货数量：100个  检验项目：内包装、轴承标识、加工精度；尺寸检验、振动及噪音。  质检员：张青日期：2020.4.13检验结论：合格。  —抽取：产品名称：网片滤芯规格型号：104\*43\*13进货数量：1000个  检验项目：外观、尺寸、重量检验。  质检员：张青日期：2019.7.20检验结论：合格。  —抽取：产品名称：机油滤芯规格型号：J1060进货数量：50个  检验项目：外观、尺寸、重量检验。  质检员：张青日期：2019.7.5检验结论：合格。  另抽取其他检验报告5份，均符合要求。  无在供方现场进行检验的情况。  2）组装过程检验  —抽取：机头检修检验单，机头编号：2401836，检验项目为14项，包括检测机头外壳、检查机内是否有磨损、检查紧固件等内容，检验结论为合格。检验员：张青，检验时间2020.8.5。  —抽取：机头检修检验单，机头编号：2006061，检验项目为14项，包括检测机头外壳、检查机内是否有磨损、检查紧固件等内容，检验结论为合格。检验员：张青，检验时间2020.7.13。  —抽取：机头检修检验单，机头编号：2124420，检验项目为14项，包括检测机头外壳、检查机内是否有磨损、检查紧固件等内容，检验结论为合格。检验员：张青，检验时间2020.6.29。  3）成品检验，执行标准：按合同要求和相关行业标准要求编制的产品检验规程进行出厂检验。  —抽产品最终检验单，机组型号为SL22-61，机组编号为022-P-1512，  检验项目包括：空滤安装、防尘罩、检查蜗壳等  性能要求：空滤内部无异物，机组电机防尘罩是否安装，蜗壳上部或下部排污螺栓是否安装  检验结果：均为合格  结论：合格，检验员：张晓康2020.7.23  —抽产品最终检验单，机组型号为TSA-230A01V，机组编号为03A01V044，  检验项目包括：空滤安装、防尘罩、检查蜗壳等  性能要求：空滤内部无异物，机组电机防尘罩是否安装，蜗壳上部或下部排污螺栓是否安装  检验结果：均为合格  结论：合格，检验员：张晓康马小帅2020.7.21  —抽产品最终检验单，机组型号为B7-3-01/10AP，机组编号为T8260，  检验项目包括：空滤安装、防尘罩、检查蜗壳等  性能要求：空滤内部无异物，机组电机防尘罩是否安装，蜗壳上部或下部排污螺栓是否安装  检验结果：均为合格  结论：合格，检验员：张青2020.8.29  抽查修理的检验记录：  —抽查：修理出厂整备检验单，机组型号为TSA-230A，机组编号为D4A580，检修编号为CC2006054，检验项目为吊环、排风管组件，法兰、划线等内容，检验结论均为合格。检验员为闫占明，检验时间为2020.7.23。  —抽查：修理出厂整备检验单，机组型号为SL22-61，机组编号为022-P-1512，检修编号为22D0165，检验项目为吊环、排风管组件，法兰、划线等内容，检验结论均为合格。检验员为闫占明，检验时间为2020.7.23。  另抽取其他检验报告4份，均符合要求。  现场观察产品状态标识明确。  现场审核观察询问，检验员回答与操作皆符合规定要求。  暂无授权人员批准或顾客批准放行产品和交付服务的情况。 | Y |
| 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品进行报废或退货处理，整机检验发生不合格采取返工处理，在产品交付后出现不合格可进行返厂处理。  抽查不合格品处理记录，品名：安全滤芯，规格型号：CF600，不合格数量：4个，不合格事实描述：滤芯加工工艺不符合标准，检验员张青，检验时间2020.5.27，不合格处理措施为退货供应商。  抽查不合格处理记录，品名：散热器，规格型号：BT3.0，不合格数量：1个，不合格事实描述：内漏，检验员张青，检验时间为2020.6.4，不合格处理措施为报废。 | Y |

说明：不符合标注N