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：高帆 管代：李琪琪 | 判定 |
| 审核员：李俐、强兴 审核时间：2020.9.25  |
| 审核条款：Q:4.1；4.2；4.3；4.4；5.1；5.2；5.3；6.1；6.2；6.3；7.1.1；7.4；9.1.1；9.3；10.1；10.3 |
| 资质 |  | 营业执照：统一社会信用代码：916103046879557770成立日期：2009年4月16日营业期限：长期认证范围在经营范围内，符合要求。 |  |
| 组织及其环境 | 4.1 | 总经理：高帆，人员状况：10人组织情况：宝鸡欣龙消失泡模制造有限公司，位于陕西省宝鸡市陈仓区虢镇高家堎(原村砖厂),交通十分便利，靠近汽车制造工业区和石油机械配套基地。公司以消失模、泡沫制品加工为主，公司具有完善的管理体系和加工制造能力,是一家长期给汽车行业、建筑配套的供货单位，并以“加工精度高、质量好、周期短、信守合同”的良好口碑被客户认可信得过产品。公司通过业内展会、同行交流、座谈会、每周工作例会、QQ、微信等进行内外部沟通，并定期进行评审，形成会议记录。对组织内外部环境进行了识别:外部环境：供应商、顾客、竞争者、政府和社会团体等。内部环境：物理环境、心理环境、文化环境等。组织环境识别充分、有效。 |  |
| 相关方的需求和期望 | 4.2 | 公司识别并确定了利益相关方：顾客、外部供应商、员工及其他为本公司工作的人员或组织等。总经理介绍公司通过投标、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：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。相关方的需求和期望主要表现如下：查见《相关方要求识别和控制》相关方：顾客的需求和期望、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。目前企业未发生处罚、相关方投诉事件 |  |
| 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2020年3月1日发布并实施管理体系文件，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。公司明确了质量管理体系的边界：陕西省宝鸡市陈仓区虢镇高家堎(原村砖厂)。范围：消失模、泡沫制品（泡沫板材、泡沫包装材料）的加工及销售。不适用条款：无外包过程：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。 |  |
| 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：无外包过程：无 |  |
| 领导作用和承诺总则 | 5.1.1 | 公司通过管理评审、内部审核及有效实施纠正、改进措施等方法来有效完善和持续发展公司的管理体系。为确保公司质量管理体系持续的保持适宜性、充分性和有效性，并与公司的战略方向相一致，公司总经理应承担以下领导作用和承诺：对质量管理体系的有效性负责；确保质量方针和质量目标的建立，并与公司的环境及战略方向保持一致；确保质量方针在组织内得到理解和实施；确保质量管理体系要求纳入组织的业务运作；提高过程方法的意识和基于风险的方法；确保质量管理体系所需的资源；传达沟通有效的质量管理以及满足质量管理体系要求的重要性；确保质量管理体系实现其预期的输出；积极参与、指导和支持员工参与对质量管理体系的有效性做出贡献；增强持续改进和创新；支持其他管理者在其职责范围内发挥其应尽的领导作用。最高管理者的领导作用已得到落实。 |  |
| 以顾客为关注焦点 | 5.1.2 | 总经理介绍：本公司目前能充分识别其承揽的消失模、泡沫制品（泡沫板材、泡沫包装材料）的加工及销售的相关要求，确定、理解并持续满足顾客要求以及适用法律法规要求，并能顺畅地转变为公司内部要求加以控制，按照要求定期对顾客满意程度实施测量，以其寻找改进机会，基本做到了以顾客为关注焦点。 |  |
| 方针 | 5.2 | 企业策划并制定了质量方针：“质量为本、顾客至上、持续改进、追求最佳。”方针在质量手册中予以规定，经总经理批准实施。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。 |  |
| 组织的角色、职责的权限 | 5.3 | 公司确定了公司机构并规定了各岗位人员职责、权限和相互关系，并在公司内对各级员工进行了必要的传达。对从事与公司生产有关的管理、执行和验证人员规定其职责、权限及其相互关系，以实现公司管理方针和管理目标。建立、实施和保持公司管理体系所需的过程，公司任命李琪琪为管理体系的管理者代表。其职责和权限规定如下：确保本公司管理体系所需的过程得到建立、实施和保持，代表总经理行使职权；向最高管理者报告管理体系的运行、管理业绩情况以供评审，并提出管理体系改进方面的建议；确保在整个组织内提高满足顾客、相关方要求和适用法律法规要求的意识；组织落实公司管理体系的管理评审和内部审核；及时处理影响公司管理体系正常运行的有关问题；负责公司管理体系有关事宜的对外联络等。 |  |
| 策划应对风险和机遇的措施 | 6.1 | 公司编制了《风险和机遇控制程序》，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。评估内容：机遇：1、工艺成熟，质量稳定，满足客户需求；2、人员稳定，对ISO体系管理要求的执行到位3、有固定的客户风险：1.市场竞争激烈，上游企业订货中断；针对质量风险与机遇，负责人组织人员对质量控制风险进行了识别、分析和评价。通过加强质量管理，提高行业知名度，通过内审、管评、目标考核等来评价风险和机遇应对，措施有效。公司的风险和机遇识别、控制基本符合要求。 |  |
| 质量目标及其实现的策划 | 6.2 | 公司总的质量目标为：产品一次交验合格率≥95%；顾客反馈信息及时处理率100%；顾客满意度90%，三年内每年递增1%。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 | 质量手册中对质量管理体系的变更需求及时机、内容、影响方面进行了策划，变更的时机包括了：质量管理体系的建立和实施的初始阶段；组织机构、环境发生变化；利益相关方的需求和期望方面的任何变化等。对变更的影响方面进行了识别并制定了对策：1）变更的目的和任何潜在的后果，变更有可能带来好的结果，也可能带来风险和挑战，如产品质量差而导致交付后不能如期达标，所以，进行变更的策划时，应考虑充分，未雨绸缪。2）在对质量管理体系的变更进行策划和实施时，保持质量管理体系的完整性:体系变更的策划应充分，如服务方式变更后，作业文件要发生变更，需对员工进行培训，这都需要系统考虑，这样才能保持体系的完整。3）资源的可获取性：体系变更后，如增加新产品时，策划了资源的配置，如人员能力等方面。4）职责和权限的分配或调整：公司职能和权限进行重大调整时，应确保相应文件的变更，同时确保员工能够进行文件的沟通和学习，以确保体系的完整性。在实施变更时，公司考虑了其对目前质量管理体系范围的影响。目前企业无变更情况。 |  |
| 资源总则 | 7.1.1 | 查问总经理，公司运行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。 |  |
| 沟通 | 7.4 | 在公司内部主要采用口头、电话、会议、面谈等形式就与产品质量、服务有关问题及与质量管理体系有关问题进行沟通，基本有效。未发生由于沟通不到位而影响工作的情况。相关方的沟通主要体现在和顾客的沟通方面，经常性的对顾客进行走访，了解顾客的意见。售前：走访用户、电话沟通、了解相关信息等，与顾客签订合同或订单，或接受顾客口头订单。售中：组织供方按期交付，解决用户对进度、质量、运输等关切问题；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。针对存在的问题及时进行处理。定期发放顾客满意度调查，了解顾客满意或不满意的信息，并积极应对，确保顾客满意。对顾客一般提出的问题，由售后人员负责解决，或公司派人到现场去查看，确属公司产品质量问题的，给与处理，采取退、换措施。自体系运行以来，没有发生严重的顾客投诉事件。 |  |
| 监测总则分析与评价 | 9.1.1 | 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。3）对采购物资进行验证。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。 |  |
| 管理评审 | 9.3 | 查，公司的质量体系策划了管理评审的管理要求。总经理组织于2020年7月20日组织进行了管理评审。查《管理评审计划》确定了评审时间、地点、参加人员。规定了评审目的，提出了评审准备工作要求，评审以会议的方式进行，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：质量方针和目标及实施情况、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：自体系建立以来，质量体系基本是适宜、充分和有效的，基本上达到了预期的效果，具有自我完善的能力，质量管理体系的过程基本上包含了公司质量管理的方方面面，质量方针和质量目标也是适宜的，产品质量在逐步提高，产品一次交验率到达98%，顾客满意度达到95%，顾客反馈信息及时处理率达到100%，人力资源和设备的配备基本上能满足产品要求,在人力资源管理方面还需加强。改进措施：进一步加强全员学习，提高员工素质，重点是加强对GB/T19001-2016标准学习,提高意识,并正确应运于实际工作中。 |  |
| 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。 |  |
| 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。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，以实管理体系的持续改进。 |  |
| 国家/地方抽查、顾客满意、相关方投诉处理 |  | 自公司成立以来，未受到上级主管部门有关环境问题的行政处罚。未发生相关方的投诉。暂没有国家/地方抽查情况。目前没有相关行政主管部门的检查处罚，在审核时也未发现抽查、相关方投诉等情况。 |  |
| 验证资质 |  | 提供了组织营业执照均为有效。 |  |
| 上次问题验证 |  | 一阶段审核时发现的问题，经验证已关闭，整改措施有效。 |  |

说明：不符合标注N