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：杭敏超/张惠峰 陪同人员：杭加欢 | 判定 |
| 审核员：杨杰 审核时间：2020.10.27 |
| 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：杭敏超/张惠峰；  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：91330421MA2JD2FY84（1/1）；  3嘉善迪克精密机械有限公司成立于2010年10月18日，注册地位于浙江省嘉兴市嘉善县干窑镇干星路269号北车间底层，注册资本500万元， 其中车间700平方，办公区域250平方，仓库150平方。  4、主要经营范围主要经营：轴承板材的生产。  5、公司设有管理层、办公室、生技部、供销部、质检部等部门。  6、被投诉情况：无  7、政府主管部门监管情况：无  8、一阶段问题验证：无 |  |
| 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 | ●公司通过综合分析影响企业绩效或受到企业经营绩效影响来确定与公司有关的相关方，通过发放调查表、访谈、电话、网络、会议、座谈等方法保持与相关方的沟通，了解相关方的需求和期望。  ●目前所识别出的相关方包含:员工、客户、供方及相关的立法机构等。  ●目前供销部负责了解客户的需求和产品信息等要求，与供方进行定期的沟通，了解相关信息；办公室负责并解组织内部员工需求及适用的相关法律法规要求。  ●通过管理评审对相关信息进行监视和评审。了解相关方的需求和期望，并采取措施满足或超越相关方的需求和期望。 |  |
| 质量管理体系的范围 | 4.3 | 1、公司QMS覆盖范围为:轴承板材的生产。**。 2、**公司注册：浙江省嘉兴市嘉善县干窑镇干星路269号北车间底层  3、经营地址：浙江省嘉兴市嘉善县干窑镇干星路269号北车间底层。  4、不适用条款：8.3；本公司产品依据顾客要求按客户提供的样品等明确的产品设计要求进行加工，客户提供明确的技术参数及原料采购要求，生产和检验的要求均由客户方提供。企业不承担设计开发责任，不进行新产品设计和开发，设计开发责任由客户方承担，不适用8.3条款不影响本公司提供满足客户要求和适用法律法规要求的产品能力或责任的要求。  ●通过远程审核查验：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、总经理介绍公司于2020年6月8日开始策划并建立QMS，组建贯标小组,策划并实施体系覆盖范围的相应的管理活动，进行了前期的ISO标准培训，于 2020.6.8正式运行QMS.发布了体系文件: 作业文件、记录，包含了标准规定的文件及相应的质量记录.目前运行情况良好。  2、公司建立了过程所需的各个环节等。明确了体系中各个过程的相互作用及相互关系。并形成了相应的质量文件,作业文件,管理制度等。  3、识别了所有影响产品质量的全部过程，包括四大过程：管理职责、资源管理、产品实现过程、测量、分析和改进过程及产品实现子过程等。  3、明确了过程顺序，确定了过程之间的相互作用。  4、通过对过程的输入、输出及开展活动和投入的资源做明确的规定，给出这些过程有效运行和控制的准则，以使过程运行规范化.  5、提供必要资源（资金、人力、必要设备等）、信息（顾客满意信息、产品要求符合性信息、外部提供者绩效信息等），以支持过程有效运作和对这些过程的监视。  6、运用内审、第三方外审、管理评审等监控方法，对QMS进行监测、测量和改进。  7、针对体系运行过程中出现的相应问题实施必要的措施，以实现对这些过程持续改进。  8、对体系过程及顺序的识别充分。  9、公司对整个QMS进行了策划，形成了文件化的质量管理体系范围、质量方针和质量目标、作业文件、质量记录等,以及其它的管理文件，技术文件、检验标准所要求的所有记录。  11、企业已形成的质量管理体系文件内容满足企业目前的需要。 |  |
| 管理承诺总则 | 5.1.1 | 最高管理者对建立、实施质量管理体系并持续改进作了如下工作：  1、通过培训、会议等向员工传达了满足顾客要求和法律、法规要求的重要性，并通过与产品要求的确定、顾客沟通、顾客满意等条款予以落实.  2、制定并定期评审公司质量方针及目标，评价QMS运行的有效性。出示相应的会议记录.  3、定期组织实施管理评审，评价体系的适宜性、充分性和有效性。  4、通过改进机制，不断完善体系的运行。  5、提供确保管理体系运作所需要的资源,如:人力资源、生产设施、生产设备、检测设备、财力、组织知识等方面内容。 |  |
| 以顾客为关注焦点 | 5.1.2 | ●总经理亲自带领销售人员,通过进行市场调研、走访客户,按8.2.2条款的要求,深入了解顾客的需求.认真分析顾客的需求并转化为产品和服务，通过8.2.3、8.5.1和8.6条款实施落实.  ●总经理认为对顾客的需求一定要实现，做到诚实、信用，使顾客满意，通过8.2.1条款的实施与顾客进行沟通，通过9.1.2条款的实施，了解、测量顾客的满意程度，寻找改进的机会，增进顾客满意。  ●公司顾客面向国内客户。 |  |
| 质量方针 | 5.2 | 最高管理者发布了质量方针为：**质量第一，诚信经营；人人满意，持续进步**。  最高管理者阐述方针及内涵基本清楚；  方针体现了满足顾客要求和持续改进的承诺；  方针提供了制定和评审质量目标的框架；  通过管理评审对方针持续的适宜性方面进行评审。  结论: 方针与企业的经营宗旨相适应，协调一致；  通过培训, 会议, 张贴宣传等方式在组织内得到沟通和理解；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、办公室、生产部、供销部等部门。  ●通过：组织机构图 、职能分配表、各职能部门职责要求规定了各类人员的职责和权限，如：最高管理者,管代,各部门负责人,内审员,检验员,采购员, 仓管员,设备管理员，产线操作工等.  ●职责权限履行情况：能正确履行职责,有权有职.  ●各部门、岗位之间通过各种方式（如会议、培训）进行相互沟通及了解相应的职责权限。  ●最高管理者任命沈冬梁为管理者代表。查见管代任命书。  ●管理者代表的职责:  1、组织建立质量管理体系, 监督、督促，推动体系的正常运行和持续改进；  2、组织培训，宣贯质量意识、顾客意识和法规意识；  3、积极保持对认证公司、上级部门等的外部沟通。  4、向最高管理者汇报体系运行情况，提出改进的建议；  5、组织实施公司的内审；  其职责履行情况：有职有权，基本上能正确履行。  ●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 | ●企业对应对分析和机遇的措施进行了识别和策划：  1、提供了风险和机遇评估分析表，识别主要风险为：广告、促销没有达到预期效果；没有根据信用水平的不同给予不同客户不同的授信政策；销售员违反销售政策；当客户出现债务危机、重大法律纠纷、严重违约及信誉不良等情况后未能采取相应的措施；由于客户管理不善导致客户流失；外泄客户信息。  2、考虑了可能存在的扩大产能和公司规模的机遇，通过保证产品出厂质量的方法，获得了老顾客在质量上的认可。公司在确定这些风险和机遇时，考虑了员工岗位技能、市场需求等内外部因素及合同方（顾客)的要求。  ●管控措施：  1、广告投放和促销活动前制定风险预案。设立风险应对小组，执行中及时收集市场反映和竞品反应，如实施效果与预测有偏差，根据预案进行调整。  2、建立详细、准确的客户信用档案，与银行等金融机构合作，完善相关法律合同文本；  3、制定科学、可行的销售政策及管理办法；加强执行情况检查；对违反现象严格按办法处理；  4、重点管控库存状况和生产情况；管控好主要客户和销售骨干；多渠道开发新市场及客户。  ●策划有效。 |  |
| 质量目标和实现计划 | 6.2 | ●企业质量目标：  成品检验合格率≥96%  交货及时率≥95％  3、顾客满意率≥92%  ●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，每季度进行一次考核。  --查2020年度6月至9月考核情况：考核日期：2020.10.9，考核人：杭加欢  成品检验合格率 98%  交货及时率95％  3、顾客满意率 95% |  |
| 变更的策划 | 6.3 | 1、公司通过管理评审、审核结果、过程绩效分析、监视测量分析评价结果、公司内外环境的变化、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，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。  4、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。  5、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18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、会议室、车间等基础设施，办公主要设施：电脑、电话、复印机、扫描仪等，满足办公需求；  主要生产设备：烧结炉、油穴轧机、精轧机、剪板机、双辊精轧机、校平机等，满足生产需求。  3、工作环境：办公区域面积约250平米；布局合理，场所卫生干净整洁，工作环境良好，  车间面积约700平米，库房面积约150平米，工具分类排放，设备摆放有序；  4、检验检测设备：游标卡尺、壁厚千分尺等，满足检验需求。  5、资金支持：注册资金500万元。  ●能够满足产品生产和服务需要。 |  |
| 监视和测量总则 | 9.1.1 | ●对所需的监视、测量、分析和改进过程进行策划，编制了相应的控制文件，如相关的作业文件等，对产品实现过程按工艺流程要求加以控制。  1、对体系各各大过程进行不定期的检查及对质量目标进行定期的考核。  2、对体系通过内审，管评，外审等方式进行不断的检查改进。  3、确定采用数据统计的方法有：直方图、管制图、因果图、统计表等.  4、数据统计的适宜情况：通过现有的分析手段,加以分析,能对体系的持续改进取到一定的作用。  5、实施了内审活动，管理评审对公司质量管理体系实施监视与测量。  6、实施了质量目标及各分解目标完成情况的监视测量，完成情况具体见各部门审核记录。  7、实施了顾客满意度调查以监测顾客满意程度。  8、实施了不定期检查考核对各生产与服务过程进行监视测量 。  ●检查内容工作环境、文件控制、质量记录控制、人员状态、设备状态、生产过程的工艺执行等 |  |
| 内审 | 9.2 | ●企业于2020年9月10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。  ●详见办公室审核 |  |
| 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9月26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： 办公室 批准： 杭敏超 日期：2020.09.26  2、查看管理评审输入的资料：质量管理体系内部审核报告；公司管理体系方针、目标的适宜性，目标的实现情况，是否需要进一步更新管理体系的目标以及管理方案；公司资源配置是否得当，是否能够满足管理体系的目标和要求；组织机构、管理职能是否适宜；公司的有关体系文件是否需要修正。对公司管理体系运行和生产生产中监视和测量的结果；产品质量控制情况；不合格以及纠正措施；相关方的投诉以及顾客投诉建议以及其他要求；法律法规以及其他要求的符合性状况如何；对于管理体系绩效情况；事故和事件的调查处理情况、纠正和预防措施的实施情况；公司内部审核以及外部审核的结果以及上次管理评审的跟踪措施的情况；对风险和机遇所采取措施的有效性；需要改进的建议；公司内外部风险和机遇的评估。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：杭敏超2020.09.26  ●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。 |  |
| 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 | ●企业依据《改进控制程序》的要求进行管理。  ●经电话询问总经理回答：公司通过分析和评价结果、管理评审的输出、组织的变更、内外部风险的变更来改进质量管理体系的适宜性、充分性和有效性。  ●体系运行以来以来，公司质量管理体系运行平稳，依据ISO9001：2015标准制订了质量手册和程序文件，对公司所处的内外部环境因素进行了识别并对目前处于劣势的因素进行分析和控制，逐步将劣势转变为优势，对全体员工进行了新版质量管理知识培训，有效提高了员工素质。  ●在持续改进方面，主要体现在：  1、产品/服务改进方面：产品质量稳定，产品不合格率有所下降；  2、公司提高绩效的PDCA循环和过程方法活动的建立，正逐步趋于完善，主要通过方针目标的建立，为公司明确改进方向，通过各种监测活动发现问题、查找问题， 运用过程方法包括按照组织的质量方针和战略方向，对各过程及其相互作用，系统地进行规定和管理，从而实现预期结果，运用分析与评价，寻找变化趋势，以发现潜在问题，获得有效的过程绩效，采取措施实现持续改进。  3、各部门质量目标是改进的主要目标，主要通过目标完成情况考核汇总，评价职责落实的程度，通过员工质量意识的提高，将提高绩效的循环工作做的更好，公司在内审中发现的1个不符合项，已采取了纠正措施，并进行了有效整改。 |  |

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：办公室 主管领导：杭加欢 陪同人员：张惠峰 | 判定 |
| 审核员： 杨杰 审核时间：2020.10.27 |
| 审核条款：**5.3/6.2/7.1.2/7.1.6/7.2/7.3/7.4/7.5/9.1.3/9.2/10 .2** |
| 组织的岗位、职责权限 | 5.3 | ●部门负责人：杭加欢  询问其职责权限：编制相关岗位人员资格要求，对相关岗位人员进行能力评价；协助总经理搞好管理评审；组织员工培训并评审培训效果，建立员工培训档案；负责公司文件资料的管理及记录的管理控制；负责公司的日常行政事务。  ●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、培训计划完成率100%； 100%  ●每季度进行一次考核，目标基本实现。考核人：杭加欢 2020.10.9 |  |
| 人员 | 7.1.2 | 企业目前在职员工18人，包括管理人员、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：  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；  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。  获取及保持方法：老员工传帮带新员工；存档产品信息；  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，微信提供有《质量管理体系认证范围内涉及产品/服务的标准清单》包括产品质量法、合同法、标准化法、公司法、产品的国家标准、行业标准： GB/T 2040-2017 铜及铜合金板材、GB 13238-1991 铜钢复合钢板、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。  --抽办公室经理岗位，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7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、2020.6.16培训题目：ISO质量管理体系标准宣贯培训；培训方式：内培，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、2020.9.20培训题目：厂纪厂规、岗位职责培训；培训方式：内培，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、岗位技能培训等，均进行了考核，符合要求 |  |
| 意识 | 7.3 | 询问办公室人员，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/MC-2020 / A0版，2020年06月08日发表实施（含质量方针、目标）  2.程序文件MC-QP-2020/A0版，2020年6月8日发表实施，含27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、作业管理制度、等；  ●外来文件：对外来文件进行了识别收集，微信提供有《质量管理体系认证范围内涉及产品/服务的标准清单》包括产品质量法、合同法、标准化法、公司法、产品的国家标准、行业标准： GB/T 2040-2017 铜及铜合金板材、GB 13238-1991 铜钢复合钢板、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。  ●提供“质量管理制度”，显示了记录名称、编号、保存期、使用部门等内容。  --抽查：供方评价记录表、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，办公室定期检查记录的使用、保管情况，目前尚无文件销毁的记录。 |  |
| 分析与评价 | 9.1.3 | 公司对此作了相应的规定收集、分析了的信息、数据有：  顾客满意方面统计分析数据：对主要的顾客进行了书面的调查，对调查结果进行统计分析利用，作为体系持续改善的依据之一。顾客满意度达95%。  与销售服务要求符合性方面统计分析数据：产品经客户签收，都合格，目前无拒收情况，能满足产品标准要求及相应的顾客要求.对销售服务实现过程的不合格进行相应的统计分析,以不断改进产品的质量。顾客投诉处理率100%.  质量管理体系过程和产品的特性及趋势统计分析数据：通过相应的内部审核,管理评审,第二、三方的审核等对公司的体系进行不断的改进.对公司的质量目标进行定期的统计分析,以寻求改进的方向。成品一次检验批次合格率≥98%。  供方方面统计分析数据：对公司的原材料进行定期的统计分析，以促进供方改进。采购物资及时到位率100%，采购物资批次抽检合格率100%。 |  |
| 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年9月10日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：杭敏超 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，在办公室7.5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：张惠峰 2030.9.13  ——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：杭加欢 张惠峰  ●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。公司依据《质量手册》10.2的要求进行管理，并编制有《纠正与预防措施管理程序》。  经查该公司近一年内无顾客投诉发生，公司通过内部审核发现1项不符合为ISO9001：2015标准9.1.2的要求，属于一般性质的不符合，对此制定了纠正措施，并记录了纠正措施的结果。  原料不合格一般退货处理，生产过程不合格要求及时整改，目前暂无成品不合格  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：供销部 主管领导：杭敏超 陪同人员：张惠峰 | 判定 |
| 审核员：周文廷 审核时间：2020.10.27 |
| 审核条款：**5.3/6.2/8.2/8.4/8.5.3/8.5.5/9.1.2** |
| 组织的岗位、职责权限 | 5.3 | 部门负责人：杭敏超  ●询问其职责权限： 负责组织实施合格供方的评定、选择和业绩评价；负责物资采购需求文件的编制和实施；进行市场调研，了解顾客的期望；与顾客联系并向其提供服务，负责顾客财产的管理；收集并分析顾客满意度信息，负责顾客沟通及顾客意见的处理。  ●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（2020.6---2020.9）  AB类供方评定率100% 100%  产品交付及时率≥95％ 99%  顾客满意率≥92% 95%  ●从目前的统计结果来看，基本达到目标要求。 |  |
| 顾客沟通 | 8.2.1 | ●与顾客有关的过程规定了顾客要求的识别，与 顾客合同，订单的评审确认以及顾客意见的处理和顾客期望要求的传递和转化。  1、售前:向顾客提供企业及产品的宣传资料,邀请顾客上门视察,参加行业协会会议,刊登广告,建立网站,产品单片广告邮件，老客户的介绍.。  2、售中:安排人员答复顾客问询 ,详细介绍公司产品的特点,合同、订单的处理与修改时以书面方式与顾客沟通。  3、售后:指导使用，接受咨询 ,提供维修退货服务,交付后询问顾客使用感受,认真记录顾客反馈信息,不定期调7查客户意见,进行顾客满意的调查。  ●目前暂无顾客投诉、申诉、抱怨处理情况。 |  |
| 与产品有关要求的确定 | 8.2.2 | ●查公司产品加承揽工合同  ——合同签订日期为 2020.8.18  供方：嘉善迈超滑动轴承材料有限公司  需方：十堰仁科工贸有限公司  产品名称：板材  规格型号：铜粉型号JF930 铜粉牌号：6.5-0.1 钢板 本色 7\*7油穴  660\*162\*2.5\*0.42 640\*113\*2.0\*0.42 610\*105\*1.5\*0.42  技术要求：按照客户提供图纸和合同要求进行生产  ——合同签订日期为 2020.7.28  供方：嘉善迈超滑动轴承材料有限公司  需方： 上海浦东新新汽车衬套有限公司  产品名称：板材  规格型号：JF930 铜粉牌号：6.5-0.1 铜板：镀铜平板  技术要求：按照客户提供图纸和合同要求进行生产 |  |
| 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2020.8.17、2020.7.27 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、包装要求等10项。评审结果：全部通过。  ●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《采购控制程序》，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。  ●现场提供有《合格供方目录》，由总经理批准。  合格供方名称 供应产品名称  嘉善迪亚金属有限公司 钢板  衡水润泽金属粉末有限公司 铜粉  ●查 2020年度供方的调查及评价。  针对嘉善迪亚金属有限公司进行评价：评价内容：企业资质、生产能力和供应能力情况、历史及社会  信誉情况等；符合要求。评价日期：2020.6.28  **未能提供对产品运输外包方进行评价的证据**  ●公司需求物资的采购信息由生产部负责，通过签订书面合同、采购订单等方式由供销部向合格供方进行产品采购。  ●采购控制符合要求 | 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，由供销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。 ●自体系建立至今登记有上海浦东新新汽车衬套有限公司图纸数张，均保存完好。  ●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。 |  |
| 交付后活动 | 8.5.5 | 发货采用方式：公司送货、客户提货等，提供相应的发货记录,有客户的签字认可。  交付过程中采取了相应的防护措施情况：明示严禁碰撞、扔摔，轻装轻放等标识。  目前暂无售后服务情况发生。 |  |
| 顾客满意度 | 9.1.2 | ●相关文件规定供销部为顾客满意信息收集、汇总和分析的主管部门，供销部主要通过电话回访、不定期接受顾客信息反馈，定期发放满意度调查表等方式收集顾客满意满意信息。调查项目包括产品质量、交付及时性、服务态度、交货准时性等方面做了综合评价。  ●2020年6月-9月95%（目标值92%），达到目标要求。  ●统计分析的结果为顾客较满意，能达到质量目标的要求，统计分析情况已作为管理评审的输入。  ●顾客投诉抱怨情况:目前暂无 |  |

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：质检部 主管领导：张惠峰 陪同人员：费志英 | 判定 |
| 审核员：周文廷/张玉 审核时间：2020.10.27 |
| 审核条款：**5.3/6.2/7.1.5/8.6/8.7** |
| 组织的岗位、职责权限 | 5.3 | ●部门负责人：张惠峰  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；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  检验正确率100% 100%  不合格品评审及时率100% 100%  ●每季度进行一次考核，目标基本实现。考核人：金清玉2020.9.30 |  |
| 监视和测量资源 | 7.1.5 | ●建立有《计量器具管理台帐》监视测量仪器有：壁厚千分尺、游标卡尺、带表卡尺等，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。  ● 提供了监视测量仪器的检测或校准证书  --壁厚千分尺(0~25)mm，校准日期：2020.9.22  检测单位：嘉兴市善正计量技术有限公司  证书编号：SZZB(X)2020090875  --游标卡尺（0-150mm），校准日期：2020.9.22  检测单位：嘉兴市善正计量技术有限公司  证书编号：SZZB(X)2020090876  ●该公司质检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。 |  |
| 产品和服务的放行 | 8.6 | ●编制了《采购管理程序》，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、招标投标法、按照客户提出的要求、技术协议进行生产，加工过程中参考GB/T 2040-2017 铜及铜合金板材、GB 13238-1991 铜钢复合钢板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：记录了进货情况及检验情况。  ——查：2020年5月25日采购清单  产品名称：钢板  检验项目：尺寸、规格、型号、产品性能参数（供应商提供）等  验证结果：合格验证人：张\*\* 2020.4.12  ——查：2020年5月25日采购清单  产品名称：铜粉  检验项目：规格、型号及产品性能（参数由供应商提供）等  验证结果：合格验证人：张\*\* 2020.5.29  ●过程检验：过程检验见8.5.1工序控制记录  ●成品出厂测试：  ——查：2020年8月31日  产品名称：双金属板材，型号：660\*162\*2.5\*0.42  检验项目：外观、长宽厚度尺寸、弯曲度、合金层断口色泽、板材外观质量等  检验结论：合格检验员：张某 2020.8.31  ---查其他规格的成品检验记录，均按要求加工，符合客户要求，不再赘述。  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

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：生技部 主管领导：费志英 陪同人员：杭加欢 | 判定 |
| 审核员：周文廷/张玉 审核时间：2020.10.27 |
| 审核条款：**5.3/6.2/7.1.3/7.1.4/8.1/8.3/8.5.1/8.5.2/8.5.4/8.5.6** |
| 组织的岗位、职责权限 | 5.3 | ●部门负责人：费志英  ●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。生技部的主要职责有：  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。  ●与负责人电话沟通生技部经理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（2020.9.30）  生产计划按时完成率95% 97%  成品检验合格率达到96% 98%  生产设备完好率≥98% 100%  ●从目前的统计结果来看，基本达到目标要求。 |  |
| 基础设施 | 7.1.3 | ●配备有车间、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：烧结炉、油穴轧机、精轧机、剪板机、双辊精轧机、校平机等，满足生产需求。  ●设备的保养：  查《设备年度保养计划》规定保养的计划时间。  查《设备检修记录》保养的内容、时间、检修人员，按计划完成。 |  |
| 运行环境 | 7.1.4 | ●办公区域面积250平米；布局合理，场所卫生干净整洁，工作环境良好，  车间：面积约700平米，库房150平米，工具分类排放，设备摆放有序；  ●满足需求。 |  |
| 运行的策划和控制 | 8.1 | ●策划了生产流程：  生产工艺流程：冷轧 →按要求规格分剪 → 镀铜 →按规格剪好→烧结 →铺四氟材料 →熟化 →轧制→校平打包→检验  ●确定产品和服务的要求：按照客户提出的要求、技术协议进行生产，加工过程中参考GB/T 2040-2017 铜及铜合金板材、GB 13238-1991 铜钢复合钢板等标准。  ●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：烧结炉、油穴轧机、精轧机、剪板机、双辊精轧机、校平机等满足生产需求；  2、检测设备主要有：壁厚千分尺、游标卡尺、带表卡尺等，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、半成品检验、成品检验等检验活动；  5、编制了进货检验、半成品检验、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,半成品检验记录,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 |  |
| 产品和服务的设计和开发 | Q8.3 | ●不适用条款：GB/T19001-2016标准的8.3条款。  ●公司产品依据顾客要求按客户提供的样品等明确的产品设计要求进行加工，客户提供明确的技术参数及原料采购要求，生产和检验的要求均由客户方提供。因此标准8.3条款“产品和服务的设计和开发”要求不适用。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 |  |
| 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；然后向生产部传递交货通知，生产部根据通知的内容，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，下达任务书。  ●询问车间负责人对生产计划较清楚。生产部负责人负责协调生产的各项事宜。产品检验完成后记录产品数量，通知综合部部发货。  ●产品和服务的要求：按照客户提出的要求、技术协议进行生产，加工过程中参考GB/T 2040-2017 铜及铜合金板材、GB 13238-1991 铜钢复合钢板等标准进行生产。  ●其中主要生产设备有：  主要生产设备：烧结炉、油穴轧机、精轧机、剪板机、双辊精轧机、校平机，满足生产需求；  ●检测设备主要有：壁厚千分尺、游标卡尺、带表卡尺等；满足检验需求；  ●生产过程：  --查相关控制记录：机械设备零件（滑动模块主体）  生产工序控制  1、生产工艺：冷轧 →按要求规格分剪 → 镀铜 →按规格剪好→烧结 →铺四氟材料 →熟化 →轧制→校平打包→检验  2、过程控制情况  1）环节：冷轧，操作依据：MCZY-086作业指导书，使用设备：精轧机，记录了精扎后的尺寸、图号、操作员：李\*\*， 检验员：张\*\*，日期：2020.3.16  2）环节：剪板，操作依据：图纸，使用设备：剪板机，记录了加工后的尺寸、图号、操作员：李\*\*， 检验员：张\*\*，日期：2020.3.17  日期：2020.4.3  3）环节：烧结，操作依据：MCZY-088作业指导书，使用设备：烧结炉，记录了加工后的性能指标、图号、操作员：李\*\*， 检验员：张\*\*，日期：2020.4.5  **未能提供对需确认过程（烧结过程）进行确认的证据**  4)环节：熟化，操作依据：MCZY-089作业指导书，使用设备：双辊精轧机，记录了铺四氟材料后的性能指标、图号、操作员：李\*\*， 检验员：张\*\*，日期：2020.4.8  ●视频查看车间生产现场：  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：产品运输  ●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》，企业目前生产环节特殊过程：无。  ●以上过程根据客户提出的要求、技术协议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、交付后现场服务验收。  ●产品交付至客户处，客户按照客户要求确认后，签收。  ●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。 | N |
| 标识和可追溯性 | 8.5.2 | ●通过企业提供的车间视频，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《双金属烧结跟踪单》进行生产记录，注明下单日期、客户、型号、批号、成品板规格公差、钢板形式、钢板批号、操作工、剪板规格公差等，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，仓库主要存放工具及低值易耗品。  ●贮存环境：仓库清洁，防护措施得当，满足要求。有专门的库管员进行保管，出入库登记手续齐全，管理比较规范。 |  |
| 更改控制 | 8.5.6 | ●企业目前主要从事轴承板材的生产，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、生产部填写相应的记录，由生产部和综合部领导进行评审，并下发至生产和检验。生产部存档。 |  |

说明：不符合标注N