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：沈传友 陪同人员：沈传友 | 判定 |
| 审核员：张心 审核时间：2019.9.26 |
| 审核条款： |
| 理解组织及其环境  #有影响的内、外部因素主要有哪些？  .对这些内、外部因素的相关信息进行监视和评审的情况如何？ | **4.1** | 公司制定有《内、外部环境风险和机遇分析表》，确定对公司有利的内外部环境因素有：公司全体员工的质量、安全意识比较强，产品质量在同行业中比较领先。公司的生产设施、监视测量设备比较先进。  对公司不利的内、外部因素有：市场竞争非常激烈，产品利润不断降低、生产成本增加。  公司通过业内同行交流、公司座谈会、工作例会、QQ、网络等进行内外部沟通，并定期进行评审。  查见《内、外部环境风险和机遇分析表》  内部环境，人力因素，目前情况：人力资源充足，不利情况：部分岗位加强岗位培训；  见内、外部环境评审记录。 |  |
| 理解相关方的需求和期望  #与组织质量管理体系有关的相关方有哪些？  .相关方有哪些要求？  .对相关方及其要求的监视和  评审如何？ | **4.2** | 公司确定的相关方有员工、股东、银行、主管部门、供应商、客户等。  理解员工诉求的形式为谈心、会议等；理解银行等相关方的形式主要为电话沟通、上门拜访等；  员工关注的主要问题有工资、待遇、晋升机制、福利等，供应商关注的主要问题是回款时间等。  对相关方的要求的监视和评审的方法多样，通过QQ和网络等现代通讯手段是常用的便捷而又高效主要方法。  查见《相关方要求识别和控制》  相关方：顾客  需求和期望：产品质量符合顾客要求、及时交付、价格合理、服务及时、通过ISO9001:2015。  对企业的影响：影响公司的业务；  监测指标：:销售、维修产品合格率、顾客满意度等。 |  |
| 确定QMS范围  #质量管理体系的边界和范围。是否形成文件？是否考虑了各种内外部因素、相关方要求及其产品或服务？质量标准是否存在不适用于该范围的情况？若有,是否说明理由？若有理由,是否合理？ | **4.3** | 公司原申请的质量管理体系的范围为:电机、变压器、发电机的维修和销售。后经二阶段现场与负责人沟通及现场查见相关资料，质量管理体系的范围变更为:电机、变压器的维修和销售。  经识别，组织依据ISO9001：2015版标准的要求建立、实施、维护质量管理体系，符合标准要求。  ---不适用条款：因公司提供的维修服务均按国家相关标准及客户要求、规范进行维修，工艺成熟。维修过程不涉及标准中“8.3设计和开发”条款内容，8.3条款不适用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的要求。  注册地址：重庆市渝北区回兴街道兰馨大道2号重庆国际五金机电城1幢  生产/经营地址：重庆市北碚区蔡家镇三溪村糟房社68-56-57 |  |
| QMS及其过程  #是否按照标准的要求，建立、实施、保持和持续改进质量管理体系？所需的过程包括哪些？是否形成必要的文件化信息以支持过程运行？是否必要的文件化信息作为运行证据？ | **4.4** | 公司按照ISO9001:2015标准的要求，建立、实施、保持和持续改进质量管理体系，策划质量手册、程序文件、作业文件，包括所需过程及其相互作用，制定有风险管理控制办法，确定产生非预期的输出或过程失效对产品和顾客满意带来的风险，以及应对措施。  组织制定有管理评审控制程序，定期进行体系评审，必要时变更过程，以确保过程持续产生公司期望的结果。  经现场确认，生产过程中“焊接、喷漆”为关键过程及特殊过程。 |  |
| 领导作用和承诺/5.1.1总则  #最高管理者通过哪些活动证实其对质量管理体系的领导作用和承诺？ | **5.1** | 总经理：沈传友 组织代表：龚雪梅  公司总经理承诺建立、实施、保持和改进QMS，并对QMS的有效性负责。并组织落实其管理职责内的各项工作。  最高管理者组织公司相关人员并制定了质量方针和质量目标，并与组织环境相一致，与组织的战略方向一致。  根据总经理的谈话沟通，组织的质量管理体系要求已渐渐融入组织的业务过程中。  组织已使用过程方法和基于风险的思维进行体系的运行。  最高管理者针对体系的运行，提供了所需的资源。  向全公司强调遵守法律法规、质量管理、符合质量管理体系的要求及达到顾客满意的重要性。  形成制度化，把质量目标进行层层分解落实到各部门，规定了定期检查落实的情况。  不断强调负责人制度，并制定了各部门负责人的职责、权限，并在全公司宣贯。  基本符合要求。 |  |
| 以顾客为关注焦点  #最高管理者通过哪些活动证实其以顾客为关注焦点的领导作用和承诺？ | **5.1.2** | 公司从采购、生产、销售、售后服务各个环节注重培养员工顾客满意的意识，领导对顾客满意比较关注，认识到没有顾客就没有公司的市场。  公司在各个方面努力提高顾客满意率。注重服务和企业形象。努力寻求顾客满意。 |  |
| 方针（含制定/沟通） | **5.2** | 公司的质量方针是：  “质量为本、信誉至上  顾客满意、持续改进 ”  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。 |  |
| 岗位/职责/权限  #组织内的岗位设置如何？  职责和权限如何得到分派、沟通和理解？ | **5.3** | 公司在建立管理体系之初，对各部门的职责权限进行了划分，在质量手册中确定了公司组织机构图，策划：办公室、维修部、经营部等部门，对应每个部门有职能分配表，在5.3职责和权限中对各部门职责权限进行了规定，质量体系负责人由：龚雪梅负责，各部门基本清楚其职责，文件描述职责与实际基本符合。  公司策划有《风险和机遇的应对措施》，考虑到4.1所描述的因素和4.2所提及的要求，确定需要应对的风险和机遇包括：人力资源风险、设备风险管理、采购风险控制、策划能力风险控制、公共设施风险控制及短交期风险控制以及其他风险控制。  组织发生变更时能保持体系的正常运行和完整性； |  |
| 应对风险和机遇的措施  （含6.1.1和6.1.2）  #确定的需应对的风险和机遇有哪些？  .策划应对风险和机遇的措施有哪些？  .如何整合并实施这些措施？  .如何评价这些措施的有效性？  .措施是否与风险和机遇的影响程度相适应？ | **6.1** | 公司策划并批准实施《风险和机遇分析表》，内容包括风险类型、风险因素、应对机遇及措施、现行控制方法、涉及的场所及部门等；  查见《风险和机遇评估分析表》：   1. 类型：外部因素；   类别：竞争风险：公司目前的主导产品在市场占有率和领先趋势比较明显，但竞争对手正在模仿公司的发展方式，影响公司的领先优势。机遇：竞争加剧，发展压力大，但也会带来新的发展机遇。  应对机遇及措施：及时关注公司产品市场的情况，收集信息及时调整，保持公司产品的竞争力。  针对外部因素，还分析了市场、原材料、文化、社会经济、法律法规的变化等。   1. 类型：内部因素；   类别：人力资源风险：公司目前人员，特别是优秀人才被外单位吸引离开的情况还是存在，人员在素质上参差不齐，加上绩效考核不能落实，会对工作完成质量造成不好的影响。机遇：公司目前主要人员比较稳定，各项绩效能顺利开展，为公司发展提供一个比较好的基础。  应对机遇及措施：各部门应及时关注员工的心态变化，注意工作方式，创造良好的工作环境，提高员工的归属感。  针对内部因素，还分析了财务状况、人力资源、基础设施等。  应对风险和机遇的措施与其对于产品和服务符合性的潜在影响相适应。 |  |
| 质量目标及其实现的策划（含6.2.1/6.2.2） | **6.2** | 公司的质量目标为：  a、销售、维修产品合格率为100%；  b、顾客满意度为95分以上  c、产品按期交付率≥98%  公司的上述质量目标与公司的质量方针保持了一致，包括了满足产品要求所需要的内容，可以测量。  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** | 查，公司的质量管理体系要求：当公司质量管理体系变更时，应考虑：  1.变更的目的及潜在后果；  2.体系的完整性；  3.资源的可获得性；  4.责权的分配和再分配等因素。  经查：公司管理体系暂无变更。 |  |
| 资源总则 | **7.1.1** | 查问总经理，公司运行2015版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。 |  |
| 组织的知识 | **7.1.6** | 公司明确组织知识的概念及其从内部、外部获取并更新知识的来源即包括：内部来源（例如从经历获得的知识；从失败和成功项目得到的经验教训；得到和分享未形成文件的知识和经验，过程、产品和服务的改进结果）；外部来源（如标准；专业会议，从顾客或外部供方收集的知识）。  --公司明确组织知识作为公司的重要资源，按内部文件或外来文件予以受控管理，包括必要的分级保密措施。 |  |
| 沟通  #组织是否确定与质量管理体系相关的内部和外部沟通包括哪些方面？  是否包括：沟通的职责、沟通对象、沟通内容、沟通时机、沟通方式？ | **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。 |  |
| 总则 | **9.1.1** | 对整个质量管理体系过程进行的监视和测量，主要通过内审、管理评审对生产过程进行监视，通过质量目标的定期考核对目标完成情况进行监测，产品生产过程中主要通过操作人员自检，专职检验员对产品进行复检分析，抽检等进行控制，详见检查记录。通过日常与顾客沟通，反馈问题等来实现对整体情况的掌控，对日常发现的问进行改进等。 |  |
| 分析和评价  #组织如何分析和评价监视和测量获得的数据和信息？  .是否利用分析结果予以评价：  a）产品和服务的符合性；b）顾客满意程度；  c）质量管理体系的绩效和有效性；  d）策划是否得到有效实施；  e）针对风险和机遇采取措施有效性；  f）外部供方的绩效；  g）质量管理体系改进的需求。 | **9.1.3** | 1.质量手册及相关文件中对收集产品、过程、体系数据的范围、类型、统计方法进行了规定。  2.查顾客满意度调查表：公司2019年8月以问卷形式对顾客进行了满意度调查，共计发放5份，回收5份。对公司的服务、质量、交付等项进行打分。查《顾客满意程度调查表》对满意度进行了统计；通过统计顾客满意率为98分  2.查质量目标统计等记录，公司2019年一季度至二季度数据统计的结果为：  1）销售、维修产品合格率为100%  2）客户满意率达98分  3）产品按期交付率100%  4）培训计划及时完成率 100%  5）通知下达及时率100%  6）合同评审率100%  。。。。。。  3.查《管理评审资料》对过程和产品的特性及趋势、供方、顾客满意、产品的符合性进行了分析，均较满意。  根据组织提供的相关文件资料，数据分析深度不够，缺乏实质性的支持性数据文件，现场已经口头提出。 |  |
| 内部审核  (含9.2.1和9.2.2) | **9.2** | 编制有《内部审核控制程序》，程序中规定公司确定质量管理体系覆盖的每年（12个月）至少接受一次涉及所有条款活动的内部审核。  提供有年度内部审核计划包括审核目的、范围、依据、频次、审核方式、审核日程安排。  本次审核时间：2019-8-18  范围：公司质量体系覆盖的各部门、所有过程。  审核组组成：龚雪梅（办公室、管代）、谢川东（维修部）。  查公司内审员经培训、内审员授权书，内审员基本能满足内审的能力要求；  查《管理层审核检查表》，《维修部审核检查表》，《经营部审核检查表》、《办公室审核检查表》审核过程及条款基本齐全，未出现审核本部门情况。  对应有按审核计划实施审核的现场审核检查表，有审核条款、审核项目及审核记录，有基本内容，但记录较为简单。  查，《内部管理体系审核报告》，审核结论：公司质量管理体系基本符合ISQ9001：2015质量管理体系要求，且运行有效。  此次共开据《内审不符合项报告》1份 涉及条款9.1.2条款经营部对顾客满意度调查未进行分析评价，查不符合报告，对不符合项进行了分析，并制定了纠正措施，并进行了验证，不符合纠正措施已经关闭。  提供有《内部审核报告》查，审核结论：公司质量管理体系的建立符合标准要求、实施有效。  通过内部审核，公司质量管理体系的建立实施是有效的，符合标准要求。  公司内审基本符合要求。 |  |
| 管理评审  9.3.1总则  9.3.2管评输入  9.3.3管评输出 | **9.3** | 查，公司的质量体系策划了管理评审的管理要求。  查，管理评审记录：  本次评审时间：2019.8.25  主持人：总经理  提供管理评审会议签到表。  管理评审的输入资料主要是各部门提供的工作总结，内容比较笼统，已与负责人口头提出。  查，管理评审输入资料：各部门工作报告，主要内容涵盖了公司质量方针、目标适宜性，质量目标完成情况报告，公司质量管理体系运行实施情况，取得的成绩，资源状况，服务质量状况，过程控制情况，采取纠正和预防措施情况，顾客满意情况，公司全员质量意识、法规意识和顾客满意意识、组织机构和资源配置情况、体现改进建议、内审结果、与QMS相关的内、外部因素变化、有关QMS绩效和有效性的信息、资源的充分性、应对风险和机遇采取措施有效性、改进的机会等。  输入内容基本满足输入要求。  查管理评审输出：  提供有《管理评审报告》：  公司的质量方针、质量目标和质量管理体系基本是适宜、充分、有效的，能以防止不合格来满足顾客要求，符合相关法律法规的要求和规定，能够贯彻我公司的质量方针，实现我公司的质量目标，已建立了自我发现问题和持续改进质量管理体系有效性的机制。  公司经过生产，目前产品已按要求提交客户。经过严格的检验，所有产品均符合标准及客户订货要求。目前暂不需要改进。  本公司按照ISO9001：2015标准要求，为公司产品生产及检验配备了相应的硬件设备。目前，不需要增加设备。  提出改进需求：  加大对公司各部门人员GB/T19001-2016标准的培训需求。  管理评审结论：本公司的质量管理体系，基本上是适宜的、充分的和有效的。 |  |
| 总则 | **10.1** | 公司制定系列程序文件《管理评审程序》、《纠正与预防措施管理程序》、《不合格品管理控制程序》及《内部审核控制程序》，对持续改进的过程予以规定，以实现质量管理体系及产品符合性的持续改进。持续改进的过程包含持续改进的提出、立项、不合格的原因的分析、纠正措施的确定、跟踪和评价及负责部门和人员职责等。  公司通过质量方针、目标的达成分析、内部质量审核结果、数据资料统计分析、纠正和预防措施和管理评审等方式，以推动质量管理体系的持续改进。 |  |
| 不合格和纠正措施（含10.2.1和10.2.2） | **10.2** | 公司制定《纠正与预防措施管理程序》及《不合格品管理程序》，实施纠正措施，消除不合格的原因，以防止其再发生。在程序文件中规定了对不合格品的处理要求，不合格品处理程序和机构健全。现场提供有不合格品处置单。  抽查不合格品处置记录：  提供有《纠正和预防措施处理单》1份  时间：2019年5月15日 责任部门：维修部  不合格事实描述：2019年5月检查维修车间发现一个灭火器临近效期。  原因分析：对上述不符合原因进行分析，生产维修现场安全消防设施管理不到位，相关工作人员缺乏安全责任意识。  纠正措施：  对责任人进行考核  重新检查厂区的所有消防设施，进行完善  纠正措施完成情况：已按纠正措施实施并验证有效。  措施验证：有效  验证人：沈传友  纠正措施实施基本有效。 |  |
| 持续改进 | **10.3** | 公司主要按策划的质量手册、程序文件等实施运行，主要采用内审、管理评审、数据分析、纠正和预防措施、质量方针和目标等来实现对质量管理体系的改进，另外主要通过日常工作中发现的问题及时予以调整解决来实现。 |  |
| 范围的确认，资质的确认，法律法规执行情况，重大质量事故，及顾客投诉和质量监督抽查情况。 |  | 现场确认，公司质量管理体系覆盖范围：电机、变压器的维修和销售。提供营业执照（三证合一），检查有效，公司严格执行国标及行业要求和法律、法规要求。  2019年1月至今，公司没有顾客的重大产品质量投诉，通过顾客满意度调查，顾客对公司提供的产品普遍反映较好。体系运行以来，顾客对质量反应良好，没有重大质量问题和投诉。  该公司在2019年来，无质量监督抽查情况。 |  |

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：龚雪梅 陪同人员：龚雪梅 | 判定 |
| 审核员：张心 审核时间：2019.9.26 |
| 审核条款： |
| 岗位/职责 /权限  #组织内的岗位设置如何？  职责和权限如何得到分派、沟通和理解？ | **5.3** | 查组织编制了《岗位职责》等  体系文件中已经明确了办公室的岗位职责，具体为：  （1）负责文件、记录的管理；  （2）与产品有关的法律、法规的识别、收集、分发；  （3）负责管理评审的组织工作；  （4）负责人员的招聘、培训、考核和任用  。。。。。。  部门职责清楚，描述符合部门实际情况。 |  |
| 质量目标及其实现的策划  （含6.2.1/6.2.2） | **6.2** | 办公室负责人：龚雪梅  查《部门质量目标测量报告》  测量时间：2019年二季度  培训计划及时完成率 100% 实测：100%  通知下达及时率100% 实测：100%  查2019年培训计划，提供培训记录表，均按照培训计划执行实施。  质量目标覆盖相关职能、层次和过程，质量目标与质量方针保持一致  基本符合要求。 |  |
| 人员  #组织确定的质量管理体系的实施以及过程的运行和控制所需的人员有哪些？  .组织提供的人员是否满足需求？ | **7.1.2** | 查，公司编制了《人力资源控制程序》，公司确定的质量管理体系的实施以及过程的运行和控制所需的人员包括：各职能部门主管（方针、目标的组织贯彻实施、人员及其能力、意识、沟通等管理）、文员（组织知识、体系文件和记录的管理等）  公司从岗位设置、任职资格等方面确定了适宜的人选。  查，公司策划了各岗位的人员任职要求，编制有《岗位任职要求》对各岗位人员的技能、教育经历、工作经历、岗位职责、培训等作了具体要求，对总经理、各部门负责人及一般员工等各部门、各岗位的职责和任职要求作了阐述，使与质量相关的岗位任职条件具体化了，为以后招聘工作指明了方面。  查见：《岗位职责》中管理者代表任职要求，学历：大专以上8年以上管理经验，善于分析市场；具备良好的社会关系网络，熟悉电脑操作，担任部门经理职务5年以上等；抽见：维修人员，文化：大专。熟悉当前通用设备的维修技能，具有3年以上的维修经验等。  现场确认，能满足规定要求。 |  |
| 过程运行环境 | **7.1.4** | 公司对过程运行环境要素予以识别、确定，包括：  人文因素与物理因素的结合，例如：  a）社会因素（如无歧视、和谐稳定、无对抗）；  b）心理因素（如舒缓心理压力、预防过度疲劳、保护个人情感）；  c）物理因素（如温度、热量、湿度、照明、空气流通、卫生、噪音）。  经现场确认（观察、沟通调查）：  以上相关的社会因素、心理因素、物理因素等均基本满足要求。现场查见：生产现场空气流通，温度适宜，照明等均满足生产要求。  定期检查跟进记录不全，已和负责人沟通。 |  |
| 能力  #组织确定人员所需的能力有哪些？  .组织如何证明其控制下的人员具备所需的能力？  .为获取所需能力采取了哪些措施？  .是否保持适当的记录作为证明人员能力的证据？ | 7.2 | 公司确定了从事的工作影响质量管理体系绩效和有效性且在公司控制范围内的人员所必要的能力，这些能力主要是基于适当的教育、培训或经历等。  公司对每个从事影响产品符合性要求及从事的工作影响质量管理体系绩效和有效性的工作人员的能力进行识别，制定培训制度、有计划有目的、系统地提供培训以满足这些需求。  适用时，采取措施（包括：培训、辅导、重新分配工作或招聘具有能力的人员）获得所需的能力，并评价措施的有效性。保留适当的形成文件的信息，作为人员能力的证据。  查见：特种人员资质情况  1）桥门式起重机司机Q4  姓名：田笑林 证件编号：510224197709267874  发证机关：重庆市质量技术监督局  有效期：2020-08-01  2）维修电工三级  姓名：吴小宏 证件编号：1631001075300499  发证机关：重庆市人力资源和社会保障局  3）焊工  姓名：尹占胜 证件编号：T412929197608073518  发证机关：重庆市质量技术监督局  有效期：2022-03-16  3、查见2019年度培训计划共7次，已完成的培训记录6次。  1）：2019-5-25 培训内容：GB/T19001-2016标准理解培训。培训人员：沈骅明、沈孝财、吴小宏、赵犇等；效果评价：达到培训效果，学员基本掌握所学内容，效果良好。评价人：龚雪梅。  2）：2019-7-17 培训内容：产品销售规范；培训人员：谢川东、郭伟、沈振好等；效果评价：达到培训效果，学员基本掌握所学内容，效果良好。评价人：龚雪梅  公司人员能力管理符合要求。 |  |
| 意识 | **7.3** | 公司通过宣导、培训、制度约束等方式确保员工能意识到他们从事的活动的相关性及重要性，以及他们对贯彻质量方针、达成质量目标及实现QMS的有效性的积极贡献，以及其不符合QMS要求的后果。  ---经与2位员工等沟通了解，其2位均基本具备以上必要的质量意识和质量管理体系相关意识。 |  |
| 形成文件的信息/7.5.1总则 | **7.5.1** | 公司的质量管理体系文件----包括  一级文件：质量管理手册  二级文件：程序文件  三级文件：管理规定或制度  四级文件：表格和检查表。  --此外，外来文件即外部提供的文件,包括规格标准、与产品质量有关的企业标准。通常属于第三级文件，并得到及时识别和分发控制。  经查：公司提供的各级体系文件总体满足标准的要求和确保QMS有效性的需要。 |  |
| 创建和更新 | **7.5.2** | 抽查3-5个体系文件如：质量手册、程序文件、管理制度汇编、岗位任职要求等均有适当的标识和说明、相对固定的格式、纸质和电子档为载体、文件发布前均的得到评审和批准，从而确保了适宜性和充分性；记录得到确认等。  现场抽见《质量手册》  文件编号：YYJD/A-2018  2019.5.10发布 编制：龚雪梅 审批：沈传友  抽见《管理制度汇编》  文件编号：YYJD/C -1901  版本号：A 2019.5.10发布 编制：龚雪梅 审批：沈传友  以上文件均有编审批，发布实施日期及发放编号、受控状态。 |  |
| 形成文件信息的控制  #如何控制文件和记录？  是否在需要时和需要的地方可获得相关文件？  是否采取了措施防止泄密、不当使用和不完整？  是否关注下列活动：  a）分发、访问、检索和使用；  b）存储和防护，包括保持可读性；  c）更改控制；  d）保留和处置。  识别的外来文件有哪些？如何对外来文件进行控制？  是否对记录实施了保护，防止非预期的更改 | **7.5.3** | 使用文件的现场抽查确认，未发现不适宜或缺失的文件。  --公司对重要的文件信息通过权限控制分发或禁止复印外传等予以保密。  --现场确认：各级文件的分发、访问、检索和使用、存储和防护等均符合规定要求。  查，质量手册：公司编制了《文件控制程序》，规定了体系文件的编制、审核、批准、受控、使用、报废等要求。查见：程序文件有20个，查：《受控文件清单》里面包括：质量手册、程序文件、岗位任职要求、部门职责、管理制度汇编等。  查见：《文件发放、回收记录》程序文件、质量手册、管理制度汇编等行了发放；有文件编号、分发号，版本，部门签收等内容，暂无回收记录发生。  可获得该文件的有效版本：  《质量手册》现行版本为A版  以上文件字迹清楚，审批齐全，受控标识完整  保存完好，易于识别。  查《外来文件清单》,里面包括法律法规：中华人民共和国合同法、中华人民共和国劳动法、中华人民共和国质量法等及ISO9001:2015质量管理体系:要求、电力变压器 第一部分:总则GB 1094.1-2013、  电力变压器 第2部分：液浸式变压器的温升GB 1094.2-2013、内燃机电站通用试验方法  GBT20136-2006、往复式内燃机驱动的交流发电机组第7部分:用于技术条件和设计的技术说明  GBT 2820.7-2009、电机故障诊断修理手册、中小型变压器使用与维护手册等标准和客户要求及协议。  查见《质量记录清单》质量记录，有《培训计划》、《合格供方评价表》、《合同评审表》等，规定了保存期为2-3年。对质量记录按时间、类别进行分类存放于专门的文件柜中，制作目录便于检索。  QMS运行至今文件更改和作废情况未发生。在“文件资料控制程序”中对如发生以上情况均有明确规定。 |  |

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：经营部 主管领导：沈骅明 陪同人员：沈骅明 | 判定 |
| 审核员：张心 审核时间：2019.9.27 |
| 审核条款： |
| 岗位/职责 /权限  #组织内的岗位设置如何？  职责和权限如何得到分派、沟通和理解？ | **5.3** | 查组织编制了《岗位职责》等  体系文件中已经明确了经营部的岗位职责，具体为：  a) 负责产品的交付；  b) 负责将有关信息传达到本公司内各部门。  c) 负责同本公司的顾客进行联系；  d) 负责本公司顾客满意度的调查和分析工作；  e) 负责市场调研工作和收集有关信息传达到本公司内各部门；  f)负责组织公司各职能部门对合同进行评审;  （g）负责对供方进行评价和选择;  （h）负责建立原、辅材料的采购  部门职责清楚，描述符合部门实际情况。 |  |
| 质量目标及其实现的策划  （含6.2.1/6.2.2） | **6.2** | 经营部负责人：沈骅明  查《部门质量目标测量报告》  测量时间：2019年2季度  产品按期交付率≥98% 实测：100%  合同评审率100%以上 实测：100%  客户满意率达95分以上 实测：98分  抽见：顾客满意度分析报告，实测顾客满意达到98分。  质量目标覆盖相关职能、层次和过程，质量目标与质量方针保持一致，基本符合要求。 |  |
| 顾客沟通 | **8.2.1** | 组织按质量手册制定并实施顾客沟通的要求，经营部采用上门拜访、报告、电话、网络等方式与顾客进行沟通。了解客户要求的产品的相关信息；问询、合同或订单的处理，包括对其修改；顾客反馈，包括顾客抱怨；当有重大异常时，制定有关的应急措施及客户特定的要求； |  |
| 与产品和服务有关要求的确定  #产品和服务的要求规定是否含:  1）适用的法律法规要求；  2）组织认为的必要要求。  对于提供的产品/服务，组织声称的要  求有哪些？是否满足？ | **8.2.2** | 组织编制的质量手册及《顾客满意度测量控制程序》规定，对市场进行调研，定向顾客提供的产品和服务的要求，从以下几个方面来确定与服务有关的要求：  （1）顾客对产品规定的要求,包括产品内容、技术、进度和费用要求及后期服务要求；  （2）与产品有关的法律、法规要求；  （3）公司确定的其他附加要求；  询问负责人，由于顾客都是长期合作的关系，相互信任度比较高，双方签订产品维修、销售合同合同包括产品名称、单位、价格信息、执行该协议有效期、交货地点等信息，确定产品价格的相关信息，销售合同是以顾客采购合同形式传递销售信息。  抽查情况如下：  抽顾客2019年2月份电机维修合同：   1. 顾客：东方希望重庆水泥有限公司   编号：JZHC20081812110002  维修内容：1#2#熟料线及供料电机维修保养项目（详见订单）  下单时间：2019-2-13  合同明确了维修内容、承包时间、价格、违约等。  2、抽2019年6月变压器维修合同  顾客：重庆金九水泥有限公司 编号：JJSNPJ-349  维修内容：2000KVA变压器线包更换  签订时间：2019-6-7  合同明确了维修内容、承包时间、价格、违约等。  3、抽2019年7月变压器销售合同  顾客：重庆剑秋机电设备有限公司 编号：20190703YY001  销售产品：1000KVA变压器  签订时间：2019-7-3  合同明确了产品名称、型号、交货时间、价格、违约等。  4、抽2019年8月电机销售合同  顾客：重庆华新盐井水泥有限公司 编号：HX--采-CNL9-2019-商-43431  销售产品：防爆电机（详见合同附件清单）  签订时间：2019-8-13  合同明确了产品名称、型号、交货时间、价格、违约等  产品销售信息，基本符合标准要求。 |  |
| 与产品和服务有关要求的评审  #在承诺向顾客提供产品和服务之前，是否对各项要求进行评审？  评审的要求是否包括：  a）顾客规定的要求，包括对交付及交付后活动的要求；  b）顾客虽没明示，但规定的用途或已知的预期用途所必需的要求；c）组织规定的要求；d）适用于产品和服务的法规要求；e）与先前表述有差异的合同要求。若与先前合同或订单的要求存在差异，有关事项是否已得到解决？若顾客没有提供形成文件的要求，在接受顾客要求前是否对顾客要求进行确认？ | **8.2.3** | 为了明确与产品有关的要求，确保公司有能力满足顾客要求；组织编制了《与顾客有关过程控制程序》规定：在公司向顾客做出提供产品的承诺之前对产品有关要求进行了评审。  询问负责人，均与顾客签订产品合同价格协议，由于顾客都是长期合作的关系，客户较为单一相互信任度比较高，在接到客户需求信息后，相关负责人对协议进行评审，确认后在协议上签字确认。在价格价格不变之前，都以双方确认过的价格执行。平时的客户需要以QQ的形式发送到公司，传递订单信息。  抽查:《电机维修合同》评审记录  1、2019年2月13日签订的《电机维修合同》  顾客名称：东方希望重庆水泥有限公司  维修产品内容：1#2#熟料线及供料电机维修保养项目等  评审内容：合同合法合规性、人员能力、交期、回款情况、技术能力等。  评审确认签字人：沈传友 评审时间：2019年2月12日  2、2019年8月13日签订的《电机销售合同》  顾客名称：重庆华新盐井水泥有限公司  销售产品内容：防爆电机  评审内容：合同合法合规性、人员能力、交期、回款情况、技术能力等。  评审确认签字人：沈传友 评审时间：2019年8月10日  基本满足要求 |  |
| 产品和服务要求的更改策划，若产品和服务要求发生更改，相关的文件是否得到修改？相关人员是否知道已更改的要求？ | **8.2.4** | 负责人讲：2019.1至今，没有发生合同更改的情况，如果需要更改，需对更改内容重新评审。并将变化的要求及时通知有关人员。 |  |
| 外部提供的 控制/总则  #组织需控制的对外部提供的过程、产品和服务由哪些？ | **8.4.1** | 公司策划了《采购控制程序》，明确采购物料等，并明确外部提供的过程、产品和服务构成组织自身的产品和服务的一部分。  ---公司基于外部供方提供所要求的过程、产品或服务的能力，确定外部供方的评价、选择、绩效监视以及再评价的准则，并加以实施。详见《采购和外部供方控制程序》  负责人讲，公司的外部供方主要为原材料的供应商。  见《合格供方名录》，共计合格供应商有5家  1、山东顺意电器材料有限公司（供应：线材）；  2、重庆纳川精密机床制造有限公司 （供应：电机转子轴）  3、贵州长征鑫源电力设备有限公司（供应：有载开关、机修箱、控制器、附件、变压油）  4、泰州久晟电机有限公司（供应：电机）  5、渝北区云福电机修理厂（供应：变压器）……  --《供方评价表》  2019年7月供方确认：  浙江沈力防爆电机有限公司（供应：电机）；  公司组织各部门对该供方的资质、产品质量、诚信度、送货及时度、服务等进行了评价，有各部门评价人签字。调查评价：合格 评价人：龚雪梅 |  |
| 控制类型和程度  #.外部提供的过程如何控制？  .外部供方的控制及其输出结果的控制是否得到规定？  组织是否考虑了：  1）外部提供的过程、产品和服务对组织稳定地提供满足顾客要求和适用的法律法规要求的能力的潜在影响；  2）外部供方自身控制的有效性。  必要的验证或其他活动是否得到确定？ | **8.4.2** | 查，公司对主要的原材料供应商采用的管理方法为：第一次对供方进行全面评价，包括：供方资质、供方的质量管理体系、交货情况、售后服务能力等。对于已经正常供货的供方管理，对每批产品进行检验，通过定期反馈供方产品质量，及对质量问题要求供方进行纠正解决等来进行供方质量控制。查供方控制情况：  提供浙江沈力防爆电机有限公司（供应：电机）评价报告，包括：供方资质、供方的质量管理体系、交货情况、售后服务能力等。时间：2019.7.10  查，供方产品质量统计反馈情况：公司策划了采购产品的管理要求，质量反馈要求；  查 公司采购不合格情况  负责人讲2019年1月以来，未出现采购产品有质量不符合的情况。  公司编制了《采购控制程序》，要求采购的主要材料必须进行检验。  公司对产品外观、型号规格、数量进行了验收。经询问公司采购产品主要根据需求，根据进货检验记录对相关产品的数量、规格型号等进行检验。抽查验证记录，查《进货检验记录》  抽查《进货检验记录》  产品：防爆电机  验收内容：产品名称、型号规格、数量、外观、合格性证明文件  验收人员：吴小宏 2019年9月23日  2、产品名称：变压器油25#  检验项目：产品名称、型号、数量、外观、合格性证明；  检验结论：合格  检验员：吴小宏       2019.5.14  3、产品名称：变压器纸包铜线  检验项目：外观、型号、数量、合格性证明；  检验结论：合格  检验员：吴小宏      2019.7.25  4、产品名称：电机碳刷  检验项目：外观、型号、数量；  检验结论：合格  检验员：吴小宏       2019.5.10  5、产品名称：电机线圈 D0217  检验项目：外观、型号、数量、合格性文件；  检验结论：合格  检验员：吴小宏       2019.6.6  6、产品名称：卧式防爆电机YB3-BT4  检验项目：外观、型号、数量、合格性文件；  检验结论：合格  检验员：吴小宏       2019.9.10  7、产品名称：变压器有载开关 ZV111350Y-40.5-12120  检验项目：外观、型号、数量、合格性文件；  检验结论：合格  检验员：吴小宏       2019.8.21   1. 产品名称：变压器1000KVA   检验项目：外观、型号、数量、合格性文件；  检验结论：合格  检验员：吴小宏       2019.8.13  ………  基本符合要求。现场查看其他采购物料均按要求进行验证入库  公司外部供方的管理基本符合要求。 |  |
| 外部供方的信息  #组织与外部供方的沟通是否含:  a）所提供的过程、产品和服务；  b）对下列内容的批准：  1）产品和服务；  2）方法、过程和设备；  3）产品和服务的放行；  c）能力，包括所要求的人员资质；  d）外部供方与组织的接口；  e）对外部供方绩效的控制和监视；f）组织或其顾客拟在外部供方现场实施的验证或确认活动。组织与外部供方沟通之前所确定的要求是否充分 | **8.4.3** | 负责人讲与供方沟通的内容包括：所提供的过程、产品和服务等；经询问，组织通过签订采购购销合同进行确定采购信息。  查产品《采购购销合同》  1、供方：山东顺意电器材料有限公司 2019.3.15  产品：多胶普通线 线规1.8\*4.5绝缘50  合同规定了：产品、规格、数量、价格、交期、违约等。  2、供方：重庆市纳里精密机床制造有限公司 2019.5.10  产品：电机转子轴  合同规定了：产品、规格、数量、价格、交期、结算、违约等。  .3、供方：浙江沈力防爆机电有限公司 2019.2.20  产品：防爆离心风机  合同规定了：产品、规格、数量、价格、交期、结算、违约等。  4、供方：贵州长征鑫源电力设备有限公司 2019.8.9  产品：变压器有载开关、控制器、机构箱、电缆线等  合同规定了：产品、规格、数量、价格、交期、结算、违约等。  5、供方：渝北区云福电机修理厂 2019.8.8  产品：变压器  合同规定了：产品、规格、数量、价格、交期、结算、违约等。  6、供方：泰州久晟电机有限公司 2019.7.7  产品：粉尘防爆电机  合同规定了：产品、规格、数量、价格、交期、结算、违约等。  **。。。。。。**  公司的采购合同明确了采购产品的具体要求，且均在合格供方处进行采购。  外部供方的信息管理有效。 |  |
| 生产和服务提供的控制（电机、变压器的销售） | **8.5.1** | 公司制定了《销售及服务过程控制程序》  明确了受控条件包括：  a）规定产品/服务/活动的特征以及拟获得结果的文件；  b）可获得和使用适宜的监视和测量资源；  c）适当阶段实施监视和测量活动；  d）为过程的运行提供适宜的基础设施和环境；  e）配备具备能力的人员，包括所要求的资格；  f）对特殊过程的确认和定期再确认；  g）采取措施防止人为错误；  h）实施放行、交付和交付后活动。  1、公司编制了《销售服务规范》、《销售及服务过程控制程序》、等对公司的产品销售过程进行了控制。  组织产品覆盖范围：电机、变压器的销售。  2、产品销售服务流程：  流程：确定顾客群体----商务洽谈----签订合同-----采购产品----产品交付----售后服务；  特殊过程：销售过程。  3、技术要求：销售合同  2019年销售计划：年度销售任务：100万元  1)验收规范：合同技术要求及相应产品的国家标准、法律法规。  2)作业指导书：《销售服务规范》、《销售及服务过程控制程序》、等。  3)使用适宜的设备：电脑、打印件、电话、网络等。设备维护保养：均进行了维护和保养。  4)监视和测量设备  公司只对名称、规格型号、外观、质量证明等进行验证；质量技术特性由供方提供，故公司无监视和测量设备；  5)实施监视和测量：  抽：2018年9月《人员能力确认表》  销售人员沈骅明进行了考核；考核指标有：组织协调能力、沟通能力、工作效率、遵守制度、主动性、服务细致、谈判运筹能力、学习创新等  考核结果：符合本公司对市场营销、顾客沟通、售后处理的要求。  抽：  销售人员沈振好进行了考核；考核指标有：组织协调能力、沟通能力、工作效率、遵守制度、主动性、服务细致、谈判运筹能力、学习创新等  考核结果：符合本公司对市场营销、顾客沟通、售后处理的要求。  .....  查看，销售流程跟踪情况  1)时间： 客户 销售产品  2019.8.13重庆华新盐井水泥有限公司 防爆电机    2)查见采购合同：  2019年6月29，采购产品：粉尘防爆电机  3)销售回访记录  追踪情况： 产品的使用情况及下次采购时间  4)抽《顾客满意度调查表》  客户： 重庆金九水泥有限公司  对质量、价格、交期、服务等进行了考评，总分：98分，满意。  4、产品交付由供应商将产品发货到公司，公司检验合格后再进行交付，顾客在接收时进行验收，产品交付过程中未发生过大的质量问题，产品质量稳定，暂时没有接到顾客重大的质量投诉；  查《产品发运验收送货单》  买方名称：重庆金九水泥有限公司  产品名称：高压电机450KW  日期：2019-9-23  顾客签收：王春红  买方名称：重庆天原化工厂  产品名称：450KW电机  日期：2019-5-7  顾客签收：周强  买方名称：重庆国际复合材料股份有限公司  产品名称：1590KVA变压器  日期：2019-6-4  顾客签收：何道勇  ......   1. 公司特殊过程确定为：销售服务。   查见《特殊过程确认表》，对人员能力、检测能力、文件标准等均进行了确认。确认人：龚雪梅，批准人：沈传友 时间：2019.7.5 |  |
| 顾客满意  #产品和服务相关交付后活动是否含：  #顾客对其需求和期望获得满足的程度的感受是否得到监视？  .组织是如何确定这些信息的获取、监视和评审方法的？  注：监视顾客感受的例子可包括顾客调查、顾客对交付产品或服务的反馈、顾客会晤、市场占有率分析、赞扬、维修索赔和经销商报告。 | **9.1.2** | 1、公司编制了《顾客满意度控制程序》，规定了监测、获取和利用顾客满意信息的方法。包括问卷调查，直接沟通、数据分析等。  2、公司主要通过日常口头交流、电话回访、定期发放《顾客满意程度调查表》等形式来收集了解顾客是否满意的信息。提供有《顾客满意程度调查表》2019年8月的调查表共5份，回收5份 ：  --调查内容包括：质量、性能、价格、交期等.  ---但客户对质量、性能、价格、交期等项都比较满意。  --统计分析结果：98分（已实现既定目标）  公司负责人讲：通过本次对五家顾客进行满意度调查，从统计结果可以看出，顾客对公司的交货准时度及准确性都比较满意。  公司现目前没有发生客户流失的现象。 |  |

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：维修部 主管领导：吴小宏 陪同人员：吴小宏 | 判定 |
| 审核员：张心 审核时间：2019.9.27 |
| 审核条款： |
| 岗位/职责 /权限  #组织内的岗位设置如何？  职责和权限如何得到分派、沟通和理解？ | **5.3** | 查《岗位职责》，已经明确了维修部的岗位职责，具体为：  主要职责如下：  1、负责制定生产计划并按计划执行生产；  2、负责生产现场工作环境的管理；  3、负责生产现场设施设备的管理；  4、负责生产过程产品的标识、防护、搬运和包装；  ………  部门负责人熟悉本部门职责。 |  |
| 质量目标及其实现的策划  （含6.2.1/6.2.2） | **6.2** | 查《部门质量目标分解表》该部门的质量目标为：  1、销售、维修产品合格率为100%；  查2019年1-2季度《部门质量目标完成情况统计表》对部门目标进行考核，综合完成情况为：  销售、维修产品合格率为100%  基本达到目标要求  目标量化情况良好。质量目标缺乏指标实际完成的实证性资料。已跟负责人沟通。 |  |
| 基础设施 | Q7.1.3 | 1、经了解组织的建筑设施：  ——厂房面积1000平方米左右，车间、库房按区域划。分开，办公场所面积150平方米。  2、查《设备管理台账》主要设备包括行车、卧式车床、切割机、钻床、烘箱、动平衡机、电焊机、清洗机、绕线机、滤油机、液压千斤顶等，可以满足维修变压器、电机的需要。  2.经查，维修部对设备按月方式进行点检维护保养，并实施。  3.抽查设施保养记录，采用《设备日常保养记录》进行记录。  1）设施名称：卧式车床  时间：2019年7月  点检内容：运转是否正常，系统有无异常；设备清洁、润滑；设备安全防护设施是否异常、设备电路是否正常等。  保养人：吴小宏  2）设施名称：动平衡机  时间：2019年8月  点检内容：电机运转是否正常，系统有无异常；设备清洁、润滑；设备安全防护设施是否异常、设备电路是否正常等。  保养人：吴小宏   1. 设施名称：清洗机   时间：2019年9月  点检内容：运转是否正常，系统有无异常；设备清洁、润滑；设备安全防护设施是否异常、设备电路是否正常等。  保养人：吴小宏  其他设备均按要求进行了保养，但保养记录不全，现场生产设备状态完好，查设备维修情况。  出示2019.9.16设备维修记录  维修设备：平衡机  维修内容：无法启动，需调试变频器。  维修人员：吴小宏   1. 特种设备：1台行车，有有效检测报告，合格，具体见附件。   4、支持性服务，公司名下有小车一台，用于与顾客洽谈业务及运输工具所用，保养及维护在4S店。产品的运输由物流公司承担。  目前该公司基础设施符合要求，基本能满足公司运营的要求。 | N |
| 过程运行环境 | Q7.1.4 | 车间内设备布置合理，通道畅通，照明设施齐全，均配备了电风扇、消防设施等设施，作业场所光线较充足。生产区域对环境要求不高，需改进为部分通道堆放有物料，目前工作环境基本符合生产需要。 |  |
| 生产和服务提供的控制 | 8.5.1 | 公司制定了《生产过程控制程序》  明确了受控条件包括：  a）规定产品/服务/活动的特征以及拟获得结果的文件；  b）获得适宜的监视和测量资源；  c）适当阶段实施监视和测量活动；  d）为过程提供适宜的设施环境；  e）配备备能力人员所要求的资格；  f）特殊过程的确认和定期再确认；  g）采取措施防止人为错误；  h）实施放行、交付和交付后活动。  **电机、变压器的维修流程：**业务接待→检验记录→确定维修项目→签订维修合同→派工→维修→验收→结算→交付  需确认/特殊过程：焊接、喷漆  现场查见工作计划  责任人 工作内容 开始时间 完成时间  沈启前 7.5KW直流电机保养 9.30 10.3  吴小宏 变压器开关组装 9.30 10.3  赵犇 6.7KW直流电机维保 9.25 10.7  ......  查电机、变压器、发电机维修运行情况：  公司提供了《中小型变压器使用维护手册》、《电机故障诊断修理手册》规定了维修、售后服务管理的要求。  查，维修服务主要根据客户需求进行。  1、查看电机维修现场：  现场正在维修的电机为：型号YRKS710-6 额定功率1500KW。  电机事故维修：1、电机拆装、清洗、烘干、喷漆  2、电机转子校平衡  3、电机定子直阻试验  4、更换前后轴承（23044-BE-XL-C3,NU244-E-MQ-C3）、加注长城7019-1（2号）润滑油。  设备：清洗机、手工工具、烘干箱、平衡机、焊机、直流电阻测试仪等；  操作工：吴小宏、郭伟、谢川东  询问维修人员，维修过程为：拆卸损坏的旧件，根据实际情况，对能维修的部件进行维修，对不能维修的部件进行更换，并对外壳进行喷漆处理。  现场正在进行电机更换轴承，采用液压三抓将损坏的前后轴承拉出，并判断其型号。将对应的轴承用加热器加热并更换。冷却后，加注长城7019-1（2号）润滑油。将维修后的电机零件重新用气动、电动等工具组装上。  预计外部喷漆在第二天进行，查问喷漆操作规程：先将电机外壳用砂纸打磨，然后喷色漆，并烘干。主要控制喷漆前打磨平整、烘干要求、喷漆质量。  查看《电机故障诊断修理手册》，规定了操作工艺参数和操作要点。  2、查看变压器的维修过程。  查现场正在进行变压器的维修,设备编号:S10-M-100/10 容量：1000KVA。  维修项目为更换B相线圈。  维修人：苏自兵、沈孝才  使用设备工具：直流电阻测试仪、电动工具、千分尺、万用表、手动工具。  抽运行记录《变压器诊断报告》  不合格一项：变压器B相线圈烧坏。  检验人：沈传友  查见：《变压器检修记录》  维修部位：B相线圈  处理情况：将变压器拆开，把烧坏的B相线圈取出，更换。  维修人：苏自兵  查见以往变压器调试情况：将线圈更换好组装后的变压器进行绝缘等测试试验  提供有《变压器修理试验报告》  在室温30℃，初级对外壳绝缘电阻1000MΩ  在室温30℃，初级对次级绝缘电阻1000MΩ  在室温30℃，次级对外壳绝缘电阻1000MΩ  ………  再进行直流电阻测定  提供有《变压器修理试验报告》  初级AB0.72Ω，BC0.72Ω，CA0.72Ω，  再耐压试验：初级对外壳耐压为20000 V 60s无击穿现象  初级对次级耐压为20000 V 60s无击穿现象  次级对外壳耐压20000 V 60s无击穿现象  铁芯对螺杆的试验电压20000 V 60s无击穿现象  ....  进行变压器空载试验  在电压10000V时，初级电流AB7.5A，BC7.7A，CA7.8A  试验结论：合格  检验人员：苏自兵 时间：2019.5.7  公司按生产工艺确认的特殊过程为：焊接、喷漆。  查过程确认：  于2019年7月5日对焊接工序进行了确认：确认内容：人员资格、工艺参数、设备、监控等方面，确认结果：过程能力满足要求。确认人：龚雪梅。  于2018年7月5日对喷漆工序进行了确认：确认内容：人员能力、工艺参数、设备、材料确认、监控等方面，确认结果：过程能力满足要求。确认人：龚雪梅。  实施产品放行、交付和交付后的活动: 公司由业务部对交付给顾客的产品进行回访，对相关的客户反馈信息（包括投诉）进行收集、分析和妥善处理。（至目前为止，公司未有顾客投诉。）  通过以上工序审核，其生产过程基本受控。 |  |
| 标识及可追溯性 | 8.5.2 | 查《质量手册》及文件规定了对产品、检验状态及唯一性标识作出了规定。根据需要，维修部确定所有标识的方法，产品的标识，主要按原料和成品来标识。  在原料存放点，各类原材料分类放置，采购产品的标识采用采购产品本身的标识，若标识不清，库管员挂上相应的标识。  在维修现场，车间的半成品也都按过程进行划分区域，并按区域放置；  检验状态标识：采用标记方法进行，现场分为合格、返工、不合格。对不合格品放在不合格品区域内。符合文件的规定。  成品按顾客的要求在产品上标识产品名称、编号、日期等；  各相关工位负责所属区域内产品的标识，负责将不同状态的产品分区摆放，负责对所有标识的维护。 |  |
| 顾客或外部供方的财产 | 8.5.3 | 查，公司对顾客财产的管理要求。  询问部门负责人，公司的顾客财产主要为顾客相关信息，有专人对顾客信息进行登记管理。  现场查看，顾客财产管理基本受控。 |  |
| 防护 | 8.5.4 | 查公司文件，对产品的防护进行了要求，并在每个工序对外观进行检验。确保产品在制造、储运过程进行有效防护。  车间现场观察:  1. 转运：所有材料转运过程中均有防护，采用人工手工推车搬运或行车周转，操作人员动作小心。  2. 包装：维修好后的产品需要时采用塑料多层包装进行并固定，能起到防淋雨、防尘的作用。未见有不当造成损害；  3. 贮存：各种半成品、在维修产品、成品均贮存的场所适当，通风、采光、防潮等条件良好。  4. 查，产品入库，验收、保管有相应的管理要求。各库产品分区、分架放置标识、状态清楚。  基本符合要求。 |  |
| 交付后活动 | 8.5.5 | 查问，对于已经交付的产品，公司承诺：产成品交付后随时跟踪质量状况，发现问题，及时上门进行解决或返厂维修。  现场查见返厂记录单  客户：水江氧化铝有限公司  返厂产品：电机YJK450-4  返厂原因：电机防护为做好，导致进碱，线圈烧坏  返厂处理：更换线圈  维修人：吴小宏 2019年8月15日  查，公司策划了售后管理的要求。  查，2019年至今暂无客户反馈质量问题。 |  |
| 更改控制 | 8.5.6 | 查，公司对服务实现过程的更改策划了管理要求。主要包括：技术要求、合同信息更改等。  现场查，公司对于更改信息的管理，均为重新发放更改文件，并回收作废的文件。  查，对于要求、信息等更改，必须经过评审，确认能满足要求后方能进行，具体按文件管理要求。  查，近期暂无变更的情况。 |  |
| 运行策划和控制 | **8.1** | 公司主要生产产品：电机、变压器的维修和销售。主要为摩托车生产企业配套。  公司产品执行标准：  电力变压器 第一部分:总则GB 1094.1-2013、  电力变压器 第2部分：液浸式变压器的温升GB 1094.2-2013、内燃机电站通用试验方法  GBT20136-2006、往复式内燃机驱动的交流发电机组第7部分:用于技术条件和设计的技术说明  GBT 2820.7-2009、电机故障诊断修理手册、中小型变压器使用与维护手册等和客户要求及协议  维修部负责产品实现和服务提供的策划，策划输出的具体结果包括以下内容：  a）确定产品和服务的要求；--组装图、服务手册；  b）建立过程准则以及产品和服务的接收准则；---产品检验标准（技术协议）。  c）确定符合产品和服务要求的资源；---工艺流程图  d）按照准则实施过程控制；---生产和服务过程监控  e）保持、保留必要的文件和记录。---文件和质量记录  ---策划输出经过评审及跟进、必要的更改控制及批准等以适合组织的运行需要。  ----需确认/关键过程：焊接、喷漆  ----外包过程：无  ----经确认：暂无策划的更改。 |  |
| 设计和开发策划 | **8.3** | 根据公司销售、维修服务特点,公司不提供设计新销售、维修服务的要求。本公司所销售及维修的产品按客户要求进行，整个经营过程不涉及设计开发的内容。  8.3条款的不适用对确保产品和服务合格的能力和责任以及增强客户满意不会产生影响，确定ISO90001：2015质量管理体系要求的8.3条款产品和服务的设计和开发不适用本公司的质量管理体系。 |  |
| 监视和测量资源 | Q7.1.5 | 1. 查《计量器具台账》维修车间及检验部门均按策划的要求配置了相应的检测设备，其中包括：游标卡尺、千分尺、万用表、直阻检测仪、直流高压发生器、绝缘摇表等均采用委外送检。 2. 抽查在用检测设备的检定或校准证书,游标卡尺、千分尺、万用表、直阻检测仪能提供有效的校准检定证书（详见附件），直流高压发生器、绝缘摇表不能提供有效的校准证书，一阶段问题未改进到位。不符合标准7.1.5。 | N |
| 产品和服务放行； | **8.6** | ◆公司为验证产品和服务的要求是否得到满足对需实施监视和检验的阶段、过程、项目及记录等予以规定，查见公司检验规范规定了原材料、生产过程、成品出厂所有产品的检验方法、标准。  ◆公司对特殊放行或紧急放行情况予以界定，原则上，一般情况下不许特殊放行或紧急放行；若特殊情况下，要实施紧急放行时，一定要得到技质部长许可、公司总经理批准，适用时得到顾客的批准后方可实施。体系运行至今尚未发生特殊放行或紧急放行的情况。  ◆公司明确对各阶段产品和服务的放行均须实施必要的记录并保留。详见如下输入、过程及输出检验证据抽样  一、进货检验：只对型号、外观、数量、合格性证明文件等进行验证  抽查《进货检验记录》  抽查《进货检验记录》  产品：防爆电机  验收内容：产品名称、型号规格、数量、外观、合格性证明文件  验收人员：吴小宏 2019年9月23日  2、产品名称：变压器油25#  检验项目：产品名称、型号、数量、外观、合格性证明；  检验结论：合格  检验员：吴小宏       2019.5.14  3、产品名称：变压器纸包铜线  检验项目：外观、型号、数量、合格性证明；  检验结论：合格  检验员：吴小宏      2019.7.25  4、产品名称：电机碳刷  检验项目：外观、型号、数量；  检验结论：合格  检验员：吴小宏       2019.5.10  5、产品名称：电机线圈 D0217  检验项目：外观、型号、数量、合格性文件；  检验结论：合格  检验员：吴小宏       2019.6.6  6、产品名称：卧式防爆电机YB3-BT4  检验项目：外观、型号、数量、合格性文件；  检验结论：合格  检验员：吴小宏       2019.9.10  7、产品名称：变压器有载开关 ZV111350Y-40.5-12120  检验项目：外观、型号、数量、合格性文件；  检验结论：合格  检验员：吴小宏       2019.8.21  **.......**  二、维修过程检验记录  抽电机维修过程检验  提供：《电机维修质量跟踪记录》  1、客户：重庆市凯高电器有限公司  电机型号：YRKS710-6、额定功率：1500KW 、数量：1  时间：2019.8.11  维修内容：  1、电机拆装、清洗、烘干、喷漆  2、电机转子校平衡  3、电机定子直阻试验  4、更换前后轴承（23044-BE-XL-C3,NU244-E-MQ-C3）、加注长城7019-1（2号）润滑油。  检验记录明确了各个项目的合格标准。  检查结果：合格。  操作人：郭伟  审核员：沈传友  2、客户：重庆金九水泥有限公司  电机型号：YR500-4、额定功率：710KW 、数量：1  时间：2019.7.16  维修内容：  1、电机拆装清洗、烘干、喷漆  2、电机转子校平衡  3、更换前后轴承、（NU328Z1C3，6328C3Z1）加注长城7019-1（2号）润滑油  4、更换转子引线  5、转子定子绝缘等试验  6、电机防腐处理  检验记录明确了各个项目的合格标准。  检查结果：合格。  操作人：郭伟  审核员：沈传友  3、时间：2019.6.15《动平衡检测报告》产品：金久水泥煤磨主电机900KW  检验点：平衡校验  检验项目：左面初始不平衡量、右面初始不平衡量、左面剩余不平衡量、右面剩余不平衡量  检验记录明确了各个项目的合格标准。  检查结果：该工件平衡校验已经达到GB2017标准，合格。  操作人：吴小宏  审核人员：沈传友  抽变压器维修过程记录  变压器 SLO-M-1000110 容量1000KVA 初级电压：10000V，次级电压400V，初级电流57.74A 次级电流1443.4A  1、《变压器修理原始记录》诊断报告  不合格一项：B相线圈烧坏，不合格。  检验人：苏自兵  时间:2018.11.2  《检修记录》  维修部位：更换B相线圈  处理情况：初级线圈部换，次级线圈部换、铁芯未换、变压油滤油。维修后运行正常  维修人：苏自兵  时间:2018.12.24  三、查维修验收:  1、日期：2019.8.18  电机验收报告  产品型号:YRKS710-6,额定功率：1500KW  维修主要项目：  1、电机拆装、清洗、烘干、喷漆  2、电机转子校平衡  3、电机定子直阻试验  4、更换前后轴承（23044-BE-XL-C3,NU244-E-MQ-C3）、加注长城7019-1（2号）润滑油。  电机试验数据：   |  |  |  | | --- | --- | --- | | 试  验  数  据 | 绝缘电阻 | 室温33ºC，绕组对壳绝缘电阻 5.06GΩ；转子对地绝缘电阻 4MΩ。 | | 定子直流电阻 | AB相610.3mΩ 、BC相 610.9mΩ 、 AC相 610.9mΩ。 | | 转子直流电阻 | AB相 23.42mΩ 、BC相 24.36mΩ 、 AC相 22.02mΩ。 | | 定子直流泄漏 | ABC对地：电压 12000 V、电流 29µA。 | | 定子交流耐压 | 本机试验电压 --V。 | | 空载试机振动 | 垂直振动前1.5后1.1 mm/s 、水平振动前1.0后1.2mm/s 、 轴向振动前1.2后1.2m/s。 | | 试机轴承温度 | 前轴承（瓦） 40℃ 、后轴承（瓦） 39℃。 |   动平衡试验数据   |  |  |  |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | 动平衡数据 | 左面初始不平衡量 | | 右面初始不平衡量 | | 左面剩余不平衡量 | | 右面剩余不平衡量 | | | 幅值 | 581g | 幅值 | 244.8g | 幅值 | 11.8g | 幅值 | 13.8g | | 相位 | 35度 | 相位 | 274度 | 相位 | 315度 | 相位 | 241度 |   验收人：张伟（客户）、审核人员：沈传友  2、日期：2019.5.7  变压器修理试验验收单  产品型号:SERN26582-2,容量1590KVA  维修主要项目：  1.压器拆装，外部整理喷漆  2.更换变压器A组线圈  3.变压器绝缘、耐压等试验  4.对变压油进行过滤并打耐压  一：在室温30°C时，初级对外壳绝缘电阻 1000 MΩ  二：在室温30°C时，初级对次级绝缘电阻 1000 MΩ  三：在室温30°C时，次级对外壳绝缘电阻 1000 MΩ  四：初级对外壳耐压为 20000 V 60S 无击穿现象。  五：初级对次级耐压为 20000 V 60S 无击穿现象。  六：次级对外壳耐压为 20000 V 60S 无击穿现象。  七：铁芯对螺杆的试验电压为 20000 V 60S 无击穿现象。  八：直流电阻测定为：  初级AB 0.72 Ω、BC 0.72 Ω、CA 0.72 Ω  次级AB Ω、BC Ω、CA Ω  九：空载实验为：  在电压 10000 V 时  初级电流AB 7.5 A、BC 7.7 A、CA 7.8 A  验收结果：运行正常，符合验收要求。  验收人：东方希望（客户方）、审核人员：吴小宏  查销售产品验收：  采取入货时进行验收，对型号、规格、数量、合格性证明文件等进行验证，并在入库单上签名确认。  查入库单1  产品名称 型号规格 数量 外观  电机 YFB3-90S-4-1.1KWB5 6台 合格  验证人：吴小宏，时间：2019.7.12  查入库单2  产品名称 型号规格 数量 外观  电机 VKA465AQ-1.2KW 1台 合格  验证人：吴小宏 ，时间：2019.8.12  查入库单3  产品名称 型号规格 数量 外观  电机 YFB3-90L-4-1.5KWB5 1台 合格  验证人：吴小宏，时间：2019.7.12  查入库单4  产品名称 型号规格 数量 外观  变压器 1000KVVA 1只 合格  验证人：吴小宏，时间：2019.8.15  经查2019年无委外检测和监督抽查情况。  经查，公司2019年以来，没有原辅料、半成品、成品让步放行的情况，产品的放行均有授权的质检人员的签字。  基本符合要求。  组织的质检工作均为授权的质检员进行检查。  基本符合要求。 |  |
| 不合格输出的控制 | Q8.7 | 公司明确各类、各阶段的不合格的控制管控要求，包括输入（来料）阶段、过程监视和测量阶段、输出（出货）阶段的不合格之识别、确定、标识、处置措施等，详见《不合格控制程序》  ---公司明确并实施处置不合格输出的途径包括以下几方面：  a）纠正；  b）隔离、限制、退货或暂停；  c）告知顾客；  d）获得让步接收的授权。  ---公司明确并实施对不合格的处置方法选择、采取措施的程度取决于不合格的性质及其对产品和服务的影响程度。  ---公司明确并实施对适用于纠正的不合格输出，在进行纠正之后须实施再验证。  ---公司明确并实施不合格处置后须保留含以下内容的记录  a）有关不合格的描述；  b）所采取措施的描述；  c）获得让步的描述；  d）处置不合格的授权标识。  公司编制了《不合格品控制程序》，对不合格品的控制及其职责、权限及要求进行了规定。  抽查《不合格处理单》  日期：2019年6月9日  不合格描述：YR500-4电机在维修通风道始终不能使电机达到最佳冷却效果  处理方案：返工；  处理结果：已返工合格  验证人：吴小宏 2019年6月10日  经查，该公司体系运行以来没发生对不合格品进行让步放行的情况，  部门对不合格品的性质、处理的措施及结论的结果进行了记录及保持。 |  |

说明：不符合标注N