|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 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：马亮 陪同人员：刘辉 | 判定 |
| 审核员：朱晓丽 审核时间：2019年10月10日 |
| 审核条款：4.1，4.2，4.3，4.4，5.1，5.2，5.3，6.1，6.2，6.3，7.1.1，7.4.，9.1.1 9.3，10.1，10.3 |
| 资质 |  | 营业执照（911309822356540414）  成立日期：1996年11月06日 营业期限至：长期  认证范围在经营范围内，符合要求。 |  |
| 组织及其环境 | 4.1 | 企业1996年成立，近年来受国家政策影响，河北污染企业多数关停，冶金行业形势低迷。企业经营多年，原为集体企业，后改制为私企，有一定固定客户群，当地政府相对有一定支持。厂区面积30亩，车间20亩左右，人员较稳定。  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：国际环境、.社会环境、政治环境、经济环境、空气质量环境等  内部环境；企业文化、公司价值观、知识积累、绩效等  抽：绩效： KPI绩效考核与本公司环境管理体系紧密结合，确保了环境管理体系的有效运行和持续改进  .政治环境：国家今年不断的完善环境管理大法律法规和相关要求，本公司面临的环境法规日趋完善，环境管理的压力日趋增大。  内外部环境识别充分，有效。 |  |
| 相关方的需求和期望 | 4.2 | 公司识别并确定了影响公司提供产品和服务能力的利益相关方：顾客、员工、供应商等。  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  相关方：客户  需求和期望：产品价格合理，性价比高（措施：及时准确了解同行及竞争对手价格情况，根据公司实际情况确定销售价格，确保公司提供具有竞争力的产品价格）  持续稳定的销售服务能力；（设立售后服务团队，专门负责售后服务工作；加强售后服务质量的监督检查工作）  按约定时间交付（设立专人跟踪产品采购、发货交付进度，并及时向顾客反馈交付进度情况及时做好产品的采购备货计划，确保货源充沛）  另抽其他相关方需求及措施，均保存完好，符合要求。  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2019年4月15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。  公司明确了质量管理体系的边界：  注册/经营地址: 任丘市西环路长洋淀村  生产地址: 任丘市西环路长洋淀村  范围：冶金轧辊的生产  不适用条款：8.3  外包过程：探伤、化学成分分析  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：8.3  外包过程：探伤、化学成分分析 |  |
| 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。  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。 |  |
| 以顾客为关注焦点 | 5.1.2 | 公司通过投标、市场调研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。 |  |
| 方针 | 5.2 | 企业策划并制定了质量方针：  “高品质，重创新，造福社会；只超越，不跟随，引领未来”  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。 |  |
| 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：设置了综合部、生产部、供销部、品质部等部门，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。 |  |
| 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：  生产部：生产过程中生产计划失误的风险（措施：随时了解库存及销售状况，确保生产计划的准确性）  生产过程风险（措施：根据产品生产实际制定符合生产工艺的相关操作规程及参数指标）  生产过程风险（根据产品生产实际制定符合生产工艺的相关操作规程及参数指标）  。。。。。  品质部：  不合格流出（措施：加强不合格品登记、标识）  检验质量不达标（措施：出厂检验合格允许出场；诚信经营；杜绝假冒）  检测设备没有定期校验（措施：提前制定 校验日）  。。。。。。。  风险、机遇识别充分，措施有效。 |  |
| 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%（批次交验产品一次交验合格数/批次交验总数×100%）  生产产品出厂合格率100%（交验总数÷合格总数×100%）  顾客满意度≥97%（评定数÷总数×100%）  2019年4月至2019年9月目标完成情况：产品一次交验合格率99%；生产产品出厂合格率100%；顾客满意率97%；  公司的质量目标已分解到相关职能部门，规定了计算方法及统计周期，符合要求。 |  |
| 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。 |  |
| 资源总则 | 7.1.1 | 1)企业目前主要工作人员25名，包括管理、销售和采购人员、生产和质检人员等。可满足产品和服务控制需要。配备了车床、磨床、铣床、镗床、箱式电阻炉、淬火作业机床、冷处理设备、电阻加热炉、台式电阻炉、起重机、无电轨道车等生产设备及游标卡尺、钢直尺、里氏硬度计等监视测量设备；电话，电脑、打印机、复印机、空调、办公桌椅等办公和通讯等设备/设施。特种设备：行车。  2)外部资源，如供方、客户等相关方。  3）企业自动化设备自带软件，企业无需对其进行升级维护，只是使用。  目前企业所提供的内外部资源基本能满足管理体系运行的需要。 |  |
| 监测、  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：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。 |  |
| 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8月30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、参加人员、各部门准备资料、评审会议要求等。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：通过本次评审，最终得出本公司质量管理体系是适宜的、充分的、有效的，质量方针和质量目标是适宜的和有效的。  改进措施：  1、 对标准、质量手册、程序文件进一步组织学习，可安排在11月份。  2、 体系运行过程中各部门人员都有责任对质量手册、程序文件的不适宜之处提出修改建议，来进一步完善体系文件。  3、 某些重要条款，如：7.5.2文件控制；都需要加强学习、理解。  4、 加强对全体员工的质量意识教育。  抽管理评审改进措施完成情况：计划11月实施，监督审核时关注。 |  |
| 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。  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。 |  |
|  |  | 上级检查情况：环保、安全进行过检查，无问题。  顾客投诉情况：无  变更情况：无 |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 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/陪同人员：刘法民/刘辉 | 判定 |
| 审核员：朱晓丽 审核时间：2019年10月10日 |
| 审核条款：5.3，6.2，7.1.2 7.1.6 7.2，7.3，7.4， 7.5，9.1.1 9.1.3 9.2 |
| 职责和权限 | 5.3 | 部门主要职责如下：  负责人力资源、负责内外部沟通、意识的培养、文件记录的管理、分析评价、内部审核等  负责人了解自己的职责及权限 |  |
| 质量  目标 | 6.2 | 分解到该部门的质量目标及完成情况如下：  1、培训计划完成率100%（培训计划完成场次/培训计划场次×100%）  2019年4-2019年9月质量目标完成情况：均完成 |  |
| 企业知识管理方法、措施及效果 | 7.1.6 | 综合部负责公司知识管理的协调工作、无形资产的管理、信息系统的建设与管理以及公司所有制度文件和资料的管理和控制工作并对内、外部知识进行确定、维护、发放与管理。  已识别的公司内部知识包括：企业管理知识，专业技术知识，市场营销知识，成功经验总结，失败教训案例，培训心得体会。主要有：人员的工作经历、经验、操作技能、作业文件、软件程序等。  外部知识包括：外来资料、市场信息，学术交流，专业会议，从顾客或外部供方出收集来的知识等。主要有：法律法规：《中华人民共和国产品质量法》、《中华人民共和国产品标准化法》、《中华人民共和国合同法》、《消费者权益保护法》等及法律法规、执行标准及客户要求等。  已制定培训计划组织学习相关知识，并按要求不断更新。 |  |
| 人员  能力 | 7.1.2  7.2 | 已识别与QMS相关人员：各部门负责人、生产人员、质检人员、销售、内审员，提供了岗位职责与任职要求。新进员工已制定岗前培训计划。  企业制定了岗位人员任职要求与评价表，对各部门负责人能力进行了规定：  姓名：刘法民  岗位 要求 实际  综合部主管：学历：中专以上； 实际：本科  工作经验：丰富 符合  岗位技能：熟练 符合  专业培训：接受过 符合  工作态度：认真负责 符合  团队意识：强 符合  评定意见：胜任岗位需要  马亮 日期：2019年7月11日  桥门式起重机司机证：姓名：张继业 证件号：130982198804045714  发证机构：沧州市质量技术监督局  起重机械安全管理证： 姓名：张守信 证件号：130982198407015714  发证机构：沧州市质量技术监督局  另抽其他人能力评价表，均保存完好，符合要求。  查：《2019年培训计划》，内容涵盖：体系文件、质量标准、质量法律法规、内审员培训；生产技术培训等。  编制：综合部 批准：高向明2019.4.15  抽《培训记录表》  参加人员：各部门负责人  培训人员：综合部经理  培训内容：质量法律法规（《中华人民共和国质量法》等适用的法律法规。）  培训日期： 2019.4.30  评价记录：通过培训，员工对适用法律法规有了更深的理解，并结合各相关人员的工作作出要求，达到预期的目的，培训有效。  课堂提问、互动式学习，全体合格  部门负责人/日期：马亮2019年4月30日  参加人员： 生产及质检人员  培训人员：高海斌、卢志民等  培训内容：ISO 9001：2015的内审知识和相关技巧，内审控制程序，具体实施内审的各项细节和注意事项培训日期：2019.6.20  评价记录：以上人员经培训后，以口头问答的方式对其进行了考核，基本能明白标准的相关要求，培训达到预期的目的。  课堂提问、互动式学习，全体合格  部门负责人/日期：外聘讲师2019.6.20  另抽其他培训记录，均保存完好，符合要求。 |  |
| 意识 | 7.3 | 通过下发文件、能力提升培训等方式使公司控制范围内开展工作的人员知晓管理方针及相关的质量目标、对管理体系有效性的贡献，包括改进绩效的益处；以及不符合管理体系要求可能引发的后果。确保公司内所有部门和每一个人都知晓各自应承担的相关责任，每一位员工清楚自己所做的每一项工作可能产生的负面影响、以及降低这些影响的控制措施和目标/指标，并在绩效考核的约束氛围中自觉实施。  现场抽查一名员工，询问公司质量方针和目标，及对方针的了解，能够正确回答。 |  |
| 沟通 | 7.4 | 企业主要通过以下措施实施内部、外部的信息交流和信息沟通：  1）内部沟通：a)通过各种列会传达、通报质量管理情况（如工作例会、经营会议等)；b)各部门内部会议等；c)内部文件的学习和传递；d)公司宣传栏等方式。  2）外部沟通：a)与供方沟通采购产品信息，产品质量和交货信息等；b)与顾客沟通新产品设计开发信息、产品质量、交付情况和服务方面等；c)与当地政府主管部门进行交流沟通。  内外部信息交流/沟通方式可行、有效。  公司沟通机制已经建立，基本有效。  尚未发生因交流、沟通不畅而导致体系运行受阻现象影响。 |  |
| 文件化信息 | 7.5 | 执行公司《文件控制程序》《记录控制程序》  公司质量管理体系文件包括：质量手册、程序文件、作业文件、外来文件、记录等。文件均受控。  查：公司质量《管理手册》（含程序文件）为依据GB/T19001-2016版编制，于2019年4月15日发布实施，目前版本为A/1版。  由管理者代表审核，总经理批准后发布。  查：“文件发放、回收记录”，内容涵盖：序号、文件名称、编号、发放部门、发放数量等。  质量手册、程序文件、工序作业指导书、检验作业指导书已发放各部门，有签收部门确认。  规定对所有失效文件，从使用场所回收并填写《文件销毁申请单》经总经理批准后要加盖“作废”印章，统一销毁。  文件更改采用局部修改、换页、换版等方式。  查：有“外来文件清单”记录了《产品质量法》等外来文件，控制分发，有专人负责。  已建立“记录清单”内容含盖：序号、记录名称、记录编号、保存期限等。  现场查看，文件、记录保持清晰，保存完好。  文件化信息受控。 |  |
| 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。 |  |
| 内审 | 9.2 | 公司制定了《内部审核控制程序》，文件规定每年至少进行一次内部审核，间隔时间不超过12个月。规定了审核的策划、实施、形成记录以及报告结果的要求。  提供了《审核实施计划》，策划了审核目的、依据、审核内容、审核要求、审核组成员等内容。  内审时间：2019年8月24-25日。  依据GB/T19001-2016版标准，质量管理手册和体系其他文件。计划由总经理批准后实施。  公司按计划实施了内审。提供了内审员任命书，写明了内审员任职要求及审核要求。内审员的安排考虑了审核过程的客观性和公正性，没有发现自己审核本部门的情况。  提供了内审检查表。内审不符合1项，已整改验收合格。  内审报告显示本公司的质量体系均运行良好。 |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 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/陪同人员：刘梦国/刘辉 | 判定 |
| 审核员：朱晓丽 审核时间：2019年 10月10 日 |
| 审核条款：5.3，6.2 8.2 8.4 8.5.3 8.5.5 9.1.2 |
| 职责和权限 | 5.3 | 部门主要职责如下：  销售合同或订单的签订及评审组织；  开拓市场，按客户要求提供合格的产品  顾客或外部供方的财产的识别和保护  顾客满意度调查和分析；  负责采购控制  部门负责人了解自己的职责 |  |
| 质量  目标 | 6.2 | 分解目标及考核情况  1采购产品合格率96%以上（批次采购产品检验合格数/批次采购检验总数）  2、供方评定率100%（供方评定数/供方总数）  3、合同履约率100%（合同按期履行数/年度合同总数）  4、顾客满意率97%以上（评定数÷总数×100%）  2019年4月-2019年9月目标完成情况：均完成。 |  |
| 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2019年度销售合同/订单近20余份，均保存完好，符合要求。  合同评审内容：交货日期、付款方式、材质、硬度要求等是否符合要求。正常合同销售人员按程序进行，异常合同交上级领导及公司负责人进行确定。正常合同无评审记录，本年度未签订异常合同。  客户：河北德芳机械有限公司  签订日期：2019年9月17日  产品名称：轧辊 规格：ZDSG390-04-10002-1/2/3/4/5/6/7/ 数量：各2支  合同写明了质量标准、包装标准及包装品、运输方式、验收等内容。  有双方盖章。  客户：成都京东方北京首钢吉泰安新材料有限公司  签订日期：2019-09-12  产品名称 规格型号 材质 数量 重量  工作辊 ∅155\*250\*710 9Cr2Mo 20 原硬度  工作辊 ∅165\*200\*590 9Cr2Mo 20 原硬度  立轧辊 ∅150\*250\*710 9Cr2Mo 10 原硬度  合同写明了质量标准、包装标准及包装品、运输方式、验收等内容。  有双方盖章。  客户：吉林华信新型结构科技有限公司  签订日期：2019年9月4日  产品名称 规格型号 数量  工作辊 LZ650-01.19.06-08 18720  工作辊 LZ650-01.19.05-07 13280  合同写明了质量标准、包装标准及包装品、运输方式、验收等内容。  有双方盖章。  另抽其他合同，均保存完好，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。 |  |
| 外部提供过程、产品和服务过程管理 | 8.4 | 编制的《外部提供过程、产品和服务的控制程序》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。  提供《合格供方名录》《供方评定记录表》  原材料名称 供应商名称  辊套、轧辊坯料 定襄县鑫力达锻造有限公司  轧辊坯料 邯郸市紫钢锻造有限公司  刀具等辅料 附件零售店  。。。。。。。。  抽供方评定记录表：写明了采购产品、供方简介及质量能力评价、生产部、品质部首次供货样品使用意见等  有年度供方评审表，本年度年度供方评审还未进行，年底进行。  评定结论：可以列入合格供方名录  参与评定人：各部门负责人 批准：马亮2019.5.24  抽2019年4月采购计划  产品名称 规格 数量  轧辊坯料 220\*650\*1820/620\*600\*1690/175\*550\*1343/165\*1050\*2071 50件/6件/60件/70件  写明了交货时间  批准：马亮 2019年4月9日  有双方盖章  另抽其他合同，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打分。公司于2019年4月对主要客户进行了电话问卷调查，分别对产品质量、价格、交货期、售后服务等内容进行调查，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97%，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。 |  |
| 顾客财产 | 8.5.3 | 公司的顾客或外部供方的财产主要是客户信息及客户提供的技术要求、图纸等，如有丢失、损坏或不适用的情况发生，应由使用部门及时记录在《顾客财产问题记录表》中，与顾客协商解决。  自体系运行以来尚无顾客财产问题记录。 |  |
| 交付后的活动 | 8.5.5 | 交付后的活动：交付后的活动主要是售后服务，产品交付后，按照签订的合同条款实施售后服务，公司做出了售后服务承诺，明确有电话技术支持、投诉电话等内容。通过电话、网络等方式与客户交流沟通，了解顾客意见及建议。并将获得信息及时反馈到相关部门进行处理。自上次审核以来尚未发生软件测试服务导致的客户反馈及投诉情况 |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 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：卢志民 陪同人员：刘辉 | 判定 |
| 审核员：朱晓丽 审核时间：2019年10月11日 |
| 审核条款：Q:5.3，6.2， 7.1.3 7.1.4 8.1 8.3 8.5 |
| 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；职责和权限与手册描述基本一致 |  |
| 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、生产计划完成率不低于98%（月度生产计划完成数/月度生产计划总数）  2产品一次交验合格率98%以上（批次交验产品一次交验合格数/批次交验总数×100%）  抽2019年4月至9月份质量目标完成情况，均完成。 |  |
| 设施设备管理 | 7.1.3 | 现主要生产人员20余人左右  提供了《生产设备台账》，记录了设备名称、型号、生产厂家等内容。  主要办公设备有台式电脑、打印机等  生产设备：车床、磨床、铣床、镗床、箱式电阻炉、淬火作业机床、冷处理设备、电阻加热炉、台式电阻炉、起重机、无电轨道车等；基本能满足服务需要。设备状态良好。  抽设备台账  设备名称 规格型号 设备编号 制作厂家 购进日期  车床 C630 0875 大连机床厂 1998.7  。。。。。。。。  磨床 M1432 3312 上海机床厂 1989.5  。。。。  立铣 X53K 790374 北京第一机床厂 1999.10  锯床 G72（500） 675 天津市第九机床厂 1989.3  箱式电阻炉 RF240-9(9kw) 93908 沧州北方电阻炉研究所 1995.6  淬火机床 500kw 03509 沈阳第二机床厂 1980.7  台式电阻炉 RT9-450 11004 沧州是北方节能电炉厂 1011.8  电阻加热炉 RT-75-4 20510 沧州是北方节能电炉厂 2005.8  …….  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、和一些设备的耗材更换。  生产设备制定了维护保养计划并填写记录。  企业有设备维护保养规定，每日对设备按要求逐项进行检查、保养。  抽设备日常维护记录：  设施名称：车床 设备编号：085 规格型号：CW6180 日期：2019年8月25日  检修人：卢志民  维修、保养项目：加油与清洁  设施名称：磨床 设备编号：077 规格型号：M1350 日期：2019年8月25日  检修人：卢志民  维修、保养项目：清洁与线路检查  设施名称：淬火机床 设备编号：002 规格型号：钢特尔-2000 日期：2019年8月20日  检修人：卢志民  维修、保养项目：加油与清洁，更换减速机轴承  另抽其他设备维护记录表，均保存完好，符合要求。  设备自带软件由设备生产厂家定期进行维护、更新。  公司设备管理均按要求进行保养维护、维修，并有记录，方便检索和查阅，符合要求。  特种设备：行车10台  抽起重机械定期检验报告  设备品种：电动单梁起重机  设备型号规格：LD5-12.3A3/LDA10-14 A5/LD10-14 A3……  设备使用登记编号：41701309822011100016/41701309822007120043/41701309822011100013…..  检验日期：2019年9月20日  检验结论：合格  检验单位：沧州市特种设备监督检验所  特种设备检验报告具体见附件  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。 |  |
| 过程运行环境管理 | 7.1.4 | 目前生产经营在任丘市西环路长洋淀村，企业生产地为自购，厂区面积30亩，车间20亩左右，办公楼4层。面积1000平米左右，其他为绿化面积。一共6个车间：机加工3个车间、热处理2车间、一个库房  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. 生产环境主要为防潮。   2、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。 |  |
| 策划 | 8.1 | 企业根据客户要求对生产进行策划：  1、确定产品和服务的要求：法律法规及客户要求 ；GB/T15547-2012锻钢冷轧辊辊胚YB3209-82锻钢冷轧工作辊超声波探伤方法轧辊肖氏、里氏硬度试验方法钢的成品化学成分允许偏值GB/T13314-2008锻钢冷轧工作辊 通用技术条件等  2、制定目标，目标基本合理、可测量、可达到  3、流程：原材料验收（探伤检测、化学成分分析外包）—机加工—热处理—机加工—淬火—硬度检验—回火—精加工—成品检验  4、策划了设备操作规程、检验标准等作业指导文件，及产品检验记录等记录。  5、所需资源：配备了车床、磨床、铣床、镗床、箱式电阻炉、淬火作业机床、冷处理设备、电阻加热炉、台式电阻炉、起重机、无电轨道车等生产设备及游标卡尺、钢直尺、里氏硬度计等检测设备，人员经过培训上岗等。基本满足工作需要。资源基本满足。  6、遵照岗位职责、设备操作规程、工艺流程、产品检验规程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   1. 策划了订单（生产任务单）、产品检验记录、过程检验记录等，记录均保期3年。由生产部统一汇总交综合部存储。   8、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。  9、外包过程：探伤检测、化学成分分析  10、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。 |  |
| 设计开发 | 8.3 | 该组织依据国家/行业标准及顾客要求进行加工 ，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。 |  |
| 生产和服务提供的控制 | 8.5．1 | 企业根据国家标准、行业标准GB/T15547-2012锻钢冷轧辊辊胚YB3209-82锻钢冷轧工作辊超声波探伤方法轧辊肖氏、里氏硬度试验方法钢的成品化学成分允许偏值GB/T13314-2008锻钢冷轧工作辊 通用技术条件等进行生产  根据已经评审的合同向生产车间下达生产通知单  抽：生产通知单近30份，记录了需求人、生产单号、包装要求、下单日期、发货日期、项目名称、产品名称、规格型号、数量、经办人、审批人等  抽2019年6月9日生产通知单  需求人：广东XXX  生产单号：201907095 包装要求：中空板防锈包装  下单日期：2019.6.29 发货日期：2019.09.01  项目名称：联钢工作辊  产品名称：工作辊 型号规格：190\*950\*1820 数量：10支  经办人：刘梦国 符合：刘法民 总经理：马亮  另抽其他生产通知单，均保存完好，符合要求。  策划了生产流程：见8.1条款  执行标准：GB/T15547-2012锻钢冷轧辊辊胚YB3209-82锻钢冷轧工作辊超声波探伤方法轧辊肖氏、里氏硬度试验方法钢的成品化学成分允许偏值GB/T13314-2008锻钢冷轧工作辊 通用技术条件等  以上信息能够指导生产。  可获得和使用适宜的监视和测量资源：游标卡尺、钢直尺、里氏硬度计等。监视和测量设备满足检验需要  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：图纸、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。生产过程中由专人进行检查，完成后由客户进行验收，符合要求。  为过程的运行使用适宜的基础设施，并保持适宜的环境：配备了车床、磨床、铣床、镗床、箱式电阻炉、淬火作业机床、冷处理设备、电阻加热炉、台式电阻炉、起重机、无电轨道车等生产设备，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，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；有一定工作经验、经过培训、考核合格后上岗。  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，生产过程中需要确认的过程为热处理过程。关键过程为：淬火过程。。人员均经过培训后上岗，符合要求。抽热处理过程确认过程记录，企业未能提供，已开不符合。  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，各工序互检，避免人为失误  8）实施放行、交付和交付后的活动：按照各图纸要求实施过程控制，以确保有效实施放行、交付和交付后活动。  现场巡视生产现场：生产现场干净整洁、设备运转正常。人员配备符合要求。正在进行∅270\*900\*2618工作辊的生产  企业根据轧辊规格进行编号：  机加工工序：车床加工：所有外径+12mm，轴径：∅160；辊身∅270  热处理正火：炉温2h升到650℃--900℃（3-6h）--冷却（空气）--350℃（2h）--700℃（5h）（球化）--650℃（8-12h）--300℃出炉  机加工：所有外圆+2mm 尺寸按图纸进行  工频淬火：900℃（0.5h）  抽记录：规格：∅270\*900\*2618 数量：3支 材质：9Cr3MO 速度/功率：220/115 硬度：95肖氏以上  硬度检验：长度：2618 辊号：Q191001 硬度：85.1 82.9 83.8 检验人：01  回火：220℃（8h） 硬度：92肖氏  精加工：按图纸磨削尺寸，精修各部位长度，打螺丝孔；  机加工过程均按图纸进行，无记录。  抽硬度检验记录：  企业按日期进行记录，对辊进行编号，按编号进行记录  长度：1343  辊号：∅9918TX 硬度：85.1 82.9 83.8  ∅9922tx 硬度：83.5 82.2 84.5  ∅9920tx 硬度：83.7 85.8 86.5  ∅9925tx 硬度：85.7 85.8 86.5  。。。。。。。。。。。。。  检验人：01 2019年9月20日  探伤、化学成分分析基本为供方进行，在产品质量证明书上标明，企业不定期对产品探伤、化学成分进行抽查，委托邯郸市紫钢锻造有限公司进行， 具体见8.6条款  生产过程受控 |  |
| 标识和可追溯性 | 8.5.2 | 《质量手册》中说明产品标识包括识别产品的客户标识、生产企业名称、电话等内容，还应包括能够识别检验状态的内容；  1、产品状态标识应包括以下内容：  a）产品的名称、客户信息、产品型号等；  b）检验状态：待检、合格、不合格、待判定。  2、标识方式主要有：存放区域和外包装物标识及记录等；  在现场检查中看到，正在生产的产品上均有产品状态标识卡，内容有：客户标识、规格等。  成品上有产品标识签，内容有：客户名称、物料名称、数量、检验员、日期  查看仓库存放成品标识，企业对仓库进行了分区，按序号进行标识，不同客户、不同规格产品分别存放。  可追溯性：进货单号→订单（生产通知单）→检验记录，保证了公司的每件产品出公司后仍能根据标号查到产品从进货到加工到生产的每个环节的信息。  追溯路径为：  质量证明书 →辊编号→检验记录→生产通知单→领料单 → 采购原料原标识。 |  |
| 产品防护 | 8.5.4 | 提供的《质量手册》中明确标识了搬运，贮存，包装，防护等方面的控制要求。  1．标识：标识采用标签，标牌，区域，检验状态等形式控制。  车间现场标识基本齐全，采用生产通知单，可追溯，操作工，检验员，控制基本有效。  2．搬运：使用无电轨道车、起重机等。  3．包装：塑料板包装。  4．贮存：仓库通风、采光、照明设施良好，防潮，车间正在使用的原料及半成品按区域堆放、分区、分类存放，基本适宜。  5．防护：在运输过程中用帆布篷进行覆盖，防止雨淋。  成品单独存放区域，入库时凭入库单入库，做好相应状态标识；出库时凭发货单进行出库，及时销账，做到帐、卡、物相符。 |  |
| 更改控制 | 8.5.6 | 组织明确组织应对生产和服务提供的更改进行必要的评审和控制，以确保持续地符合要求，  组织应保留形成文件的信息，包括有关更改评审结果、授权进行更改的人员以及根据评审所采取的必要措施的要求。  经了解，目前组织在生产和服务提供期间的主要变更是：  生产计划的变更、顾客订单产品要求及数量变更、交货日期变更、法律法规变更，产品标准变更，外部供方交货不及时或质量问题，设备出现故障等。  现场与负责人交流沟通，负责人介绍说，目前，尚无上述情况的变更，现场无变更情况 |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 过程与活动、  抽样计划 | 涉及  条款 | 受审核部门：品质部 主管领导：高海斌 陪同人员：刘辉 | 判定 |
| 审核员：朱晓丽 审核时间：2019年10月11日 |
| 审核条款：Q:5.3，6.2， 7.1.5 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。  负责监视测量设备控制、负责产品放行、不合格品控制及纠正措施控制；职责和权限与手册描述基本一致 |  |
| 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： 考核完成情况  a监视测量设备有效率100%（监视测量设备有效率=完好计量器具总台数/计量器具总台数× 100%） 100%  b不合格品处理完成率100%（月度处理不合格品数 ÷ 月度不合格品总数 × 100%） 100%  抽2019年4月至9月份质量目标完成情况，均完成 |  |
| 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游标卡尺、钢直尺、里氏硬度计等。基本满足检验需要。  抽设备校准/验证情况：  设备名称 规格型号  游标卡尺 0-600mm  钢直尺 1m  里氏硬度计 AH560  校准日期: 2019年9月27日  校准单位：深圳华科计量检测技术有限公司  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。 |  |
| 放行控制 | 8.6 | 抽进货检验记录：  产品名称：工作辊坯料 规格型号：Q185\*700\*1655  供方：唐山志威科技有限公司 数量：40件  检验项目：外观：合格  材质单：有  探伤：合格  验证结论：合格，准许入库  质检：高杰 2019年7月1日  产品名称：支撑辊坯料 规格型号：Q620\*600\*1690  供方： 数量：40件  检验项目：外观：合格  材质单：有  探伤：合格  验证结论：合格，准许入库  质检：高杰 2019年7月1日  另抽其他辅材实物账  8.18 砂轮刀 40支  6.25 砂轮刀 40支  4.12 轴承 2个  4.10 焊丝 2盘  。。。。。。  记录有价格等  记录人：李建兵  另抽其他进货检验记录，保存完好，符合要求。  提供产品质量证明书：  合同号：WNA1904047  产品名称：锻钢 冷轧辊辊胚 牌号： Cr3MoESR 炉号：9E19020193-1-1  技术条件：Q/TLX0021-2014 规格：断面：ZW/TZ-RQ-026-170mm  长度：ZW/TZ-RQ-026-170mm 件数：1 重量：158kg  交货状态：车光/球化退火  化学成分：  C:0.89 Si：0.34 Mu：0.29 P：0.011 S：0.0005 Cr：3.02 Ni：0.05 Mo：0.25 Pb：0.001  Sn：0.001 ………  无损探伤：A级 出厂硬度：合格  。。。。。。。  具体见附件  另抽规格ZW/TZ-RQ-027-180mm 210kg 、ZW/TZ-RQ-018-230mm 428kg产品质量证明书，具体见附件，均保存完好，符合要求。  抽探伤、化学成分分析检验外包，探伤、化学成分分析基本为供方进行，在产品质量证明书上标明。企业不定期对供方提供辊坯进行抽查，但双方合作多年，检验的频次不高，企业提供了2018年金相检测报告一份，具体见附件。探伤本年度未进行。  生产过程检验见8.5.1  成品检验：  抽质量证明书（验收报告）：  购货单位：广州振鸿 冷轧锻钢：支撑辊 规格：∅560\*730\*1964 轧辊编号：∅9405T 材质：9CrMo  证书编号：3655 验收日期：2019.7.13 检验员：02  执行标准：GB/T13314-91  精度检测：辊身尺寸公差 ：合格  化学成分：C:0.95 Si：0.36 Mo：0.25 P：0.009 S：0.001 Cr：1.92 Ni：0.05 Mn：0.26 Cu：0.12  硬度检测：辊身HS c：70.3 71 72 70.9  购货单位：天津泽兴 冷轧锻钢：平整辊 规格：∅410\*1200\*2300 轧辊编号：IQ9706C3 材质： MC3  证书编号：3976 验收日期：2019.8.17 检验员：02  执行标准：GB/T13314-91  精度检测：辊身尺寸公差 ：合格  化学成分：C:0.87 Si：0.76 Mo：0.45 P：0.006 S：0.001 Cr：3.01 Ni：0.65 Mn：0.26 Cu：0.1  硬度检测：辊身HS c：93.7 94 95 95.6  购货单位：吉林华信 冷轧锻钢：工作辊 规格：∅180\*480\*1343 轧辊编号：IQ9503D 材质： 9CrMo  证书编号：4579 验收日期：2019.8.15 检验员：02  执行标准：GB/T13314-91  精度检测：辊身尺寸公差 ：合格  化学成分：C:0.95 Si：0.36 Mo：0.25 P：0.009 S：0.001 Cr：1.92 Ni：0.05 Mn：0.26 Cu：0.12  硬度检测：辊身HS c：89.7 90 90.4 91  另抽其他质量证明书，均保存完好，符合要求。  产品放行受控。 |  |
| 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》《改进控制程序》，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  不合格原因及特征：2019年9月10日，硬度低  不符合原因：磨削烧伤  处理：经与客户沟通，让步接收产品  纠正措施：修改工艺文件，对员工进行培训，经培训，未发生过类似事件，纠正措施有效。  评价人：马亮 时间：2019年9月11日  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。 |  |