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：王国才 陪同人员：孙晓静 | 判定 |
| 审核员：周文廷 审核时间：2020.12.7 |
| 审核条款：4.1/4.2/4.3/4. 4/5.1.1/5.1.2/ 5.2/5.3/6.1/6. 2/6.3/7.1.1/9. 1.1/9.3/10.1/1 0.3 |
| 企业基本情况 |  | ●企业基本情况  1、资质：三证合一营业执照：91131025MA0CETRU0E  2、受审核方廊坊福洛斯建材有限公司大城分公司成立于2018年6月19日，位于廊坊市大城县权村镇王权村；  3、生产面积约3000平米、办公面积约500平米；  4、主要从事装饰一体板、挤塑板的加工，涂料的销售，专供建筑行业；  5、企业设置部门：管理层、办公室、生产技术部、供销部。  6、企业初次审核不符合的验证：查看不符合纠正纠正措施，2019年4月1日进行了整改，措施有效，2020年度对北京远成物流有限公司廊坊营业部进行了再评价和选择，继续列入公司合格供方，措施有效。  **7、由于疫情关系，2020年6月4日进行了远程审核，没有开具不符合**  **8、企业管理体系运行近两年，没有出现质量事故、没有被投诉情况发生，目前企业经营正常。** |  |
| 理解组织及其环境 | 4.1 | ●根据企业发展及经营管理的需求，公司组织了对管理体系标准的学习，依据GB/T19001-2016标准的要求结合实际情况对管理体系进行了策划。策划基本体现了PDCA的思路。建立了文件化的管理体系，文件基本符合标准的要求，基本符合企业的实际情况。根据过程对组织结构进行了合理的设计，明确了各岗位人员的职责和接口，配备了相应的人员、设施、技术、信息等资源。工作环境基本能满足销售和管理的需求。通过制定管理制度、作业文件及相关措施，对活动的主要环节实施了有效的控制。各种制度及规定基本建立。质量手册中对组织机构和职责进行了策划，形成了文件。组织机构的设置，职责、权限的分配基本明确，基本适宜，人力资源基本满足需求。  法律法规：公司加工/销售应符合国家的法律法规要求。公司地处廊坊市，在环境方面应符合国家和本市的环境法律法规要求。  技术水平：公司拥有多年生产经验、销售经验和营销能力，能够满足用户的个性化需求。  文化和价值观：公司成立多年，形成了积极向上、努力进取的企业文化氛围。公司运行管理体系以来，重视产品质量、增强用户满意是所有员工的共识。  关注环境变化：公司管理层及相关部门将持续关注公司所处的环境变化，必要时通过评估风险和机遇，调整管理体系目标和指标或变更管理过程以适应这些变化或实现改进。关注的内容包括：  ——外部环境：国际、国内、地区和当地的各种法律法规、技术、竞争、市场、文化、社会和经济因素；  ——内部条件：公司的价值观、产品和服务、战略方向、文化与能力；  ——周边环境：气候、空气和水质量、土地使用、现存污染、资源的可获得性等相关因素。  对这些内外部因素通过定期的网站获取、顾客沟通及定期（周总结会议、月中、月末总结会议）内部总结等方式进行监视和评审。 |  |
| 理解相关方需求和期望 | 4.2 | ●公司确定了与质量管理体系有关的相关方包括；公司的相关方包括：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。 |  |
| 质量管理体系的范围 | 4.3 | ●根据客户需求（外部信息）、企业内部状况及相关方要求，  ●确定体系覆盖的范围：装饰一体板、挤塑板的加工，涂料的销售  ●通过文件发放的方式在公司内部进行传递；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一致，企业质量体系运行近两年来没有变化。 |  |
| 质量管理体系及其过程 | 4.4 | 1、公司依据 GB/T19001-2016标准，于2018年10月15日建立了质量管理体系。遵循 PDCA 方法，识别了标准中所需要的四大过程，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。对标准的8.3条款不适用。  2、公司明确规定产品执行标准（国家、行业标准）和客户要求，并通过各环节控制，监视、测量、考核使其达到有效运行。  3、公司编制了管理手册、程序文件及作业文件、记录表格等。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、通过对各主要环节的风险评估，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：产品运输。 |  |
| 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：  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；  制定管理方针；  确保公司目标的制定和完成；  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；  定期进行管理评审；  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。  ●运行近两年来，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。  ●并策划和规定了由供销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。具体见供销部9.1.2 条款审核记录。 |  |
| 质量方针 | 5.2 | ●质量方针：创新求精，不断提升产品与服务质量，促进快速发展；守法诚信，坚持预防为主与持续改进，追求卓越绩效。  ●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）。  ●查2020.1.5企业的质量方针评审情况，管理方针与企业的经营宗旨相适应，协调；评审人：王国才 |  |
| 组织的岗位、职责权限 | 5.3 | ●企业设置部门：管理层、办公室、生产技术部、供销部，从质量体系运行一年来的效果来看，部门设置合理。  ●在《质量手册》及《岗位职责和岗位任职要求》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。  ●查相关制度包括办公室管理制度、生产设备维护保养制度等，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。 |  |
| 应对风险和机会的策划 | 6.1 | ●查《风险管理控制程序》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。  ●王经理介绍：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：国内经济转型升级、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“保质保量维护老客户需求，开发新地域、购买先进设备、采用新技术、新工艺减少劳动力成本、合理安排生产、减少材料浪费。” 树立质量第一，员工稳定为公司发展的经营理念，来回馈社会。  ●王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、严把工程质量关，加强与顾客的沟通联系，以稳定现有的市场份额；  2、加强与材料供应商的联系，建立长期合作关系，及时掌握材料价格信息，以降低公司采购成本；  ……  ●基本符合要求。 |  |
| 质量目标和实现计划 | 6.2 | ●企业2020年度质量目标：  产品交付一次合格率≥95%  2. 顾客满意率≥95%  ●对目标进行了分解，建立了各部门的分目标，每季度末对目标进行考核，  查看“2020年第1-3季度目标完成情况统计表”，目标已基本实现。（见各部门考核结果）。 |  |
| 变更的策划 | 6.3 | ●变更的策划：  当企业发生重大变化（质量管理体系变更、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。  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。  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。  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，确保质量管理体系的完整性。  ●体系运行以来，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。  a. 人力资源：职工队伍相对稳定，均在相关行业工作5年以上，实践经验丰富；  b. 基础设施：办公楼1座、车间3间，  办公设施：电脑、电话、一体机、汽车、办公桌、沙发等办公设备；  生产设施：自动上料机、双螺杆主机流水线、回收造粒机、整平机、牵引机、纵向切割机、包装机、压力机、砂光机、漆双棍涂机、烘干机、除尘机、罩光喷涂机、自动喷涂机、手动搬运车，均可满足生产需要。  c. 工作环境：办公区域面积500平米；车间3处，约3000平米，布局合理，场所卫生干净整洁，工作环境良好  d. 资金支持：总投资300万元。  ●能够满足加工、销售及服务需要。 |  |
| 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1月4-5日进行内部审核，提供内部审核计划、内审检查表、不合格报告、内部质量管理体系审核报告等，基本符合要求。  ●详见办公室9.2条款审核 |  |
| 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1月14日  主持人：总经理 参加人：领导层、各部门负责人  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：毕卫东 批准：王国才 日期：2020.1.8  2、查看管理评审输入的资料：质量管理体系内部审核报告；质量方针\质量目标及其实施情况；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；产品质量趋势；不合格的控制及纠正预防措施实施情况；顾客满意度及投诉的处理；外部供方绩效评价；应对风险和机遇所采取措施的有效性；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；顾客或员工对质量管理体系的建议；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：王国才 2020.1.14  ●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：  1.加强培训，特别是岗位技能和质量意识的培训；  2.招聘技术人员，充实生产力量。  此项措施已完成完成。 |  |
| 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.加强培训，特别是岗位技能和质量意识的培训；  2.招聘技术人员，充实生产力量。  此项措施已完成。 |  |

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：办公室 主管领导：毕卫东 陪同人员：孙晓静 | 判定 |
| 审核员：周文廷 审核时间：2020.12.7 |
| 审核条款：5.3/6.2/7.1.5/9.1.3/9.2/10.2 |
| 组织的岗位、职责权限 | 5.3 | 部门负责人：毕卫东  询问其职责权限：主要负责公司文件的控制，即文件的编制、收发、归档等管理工作。负责公司人力资源及教育培训工作。负责组织内审和管理评审工作，对不合格采取纠正和预防措施等。  职责明确，回答基本完整。 |  |
| 质量目标 | 6.2 | ●2020年度部门质量目标： 考核情况  文件管理、记录管理差错率0 0  培训计划完成率100% 100%  ●每季度进行一次考核，2020年3季度目标基本实现。考核人：奚勇平 2020.10.8 |  |
| 监视和测量资源 | 7.1.5 | ●提供了《监视设备台账》内容包括监视设备名称、规格、编号等。检测设备主要有：游标卡尺、千分尺、钢卷尺等检测设备仪器；  抽查计量器具校准/检定情况，  ——游标卡尺（0-150mm）校准证书编号：ZXCD202005692，校准日期2020年5月7日  ——钢卷尺（0-5m）校准证书编号：ZXCD202005685，校准日期2020年5月7日  ——外径千分尺（0-25mm）校准证书编号：ZXCD202005689，校准日期2020年5月7日  校准单位：河北正信检测技术服务有限公司  ●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，未发生在用的监视和测量设备有异常现象。 |  |
| 分析与评价 | 9.1.3 | ●查通过体系运行所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，经统计顾客满意度达到100%，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，不断改进完善质量管理体系运行；  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《内部审核控制程序》，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。  2020.1.4-5开展了管理体系内部审核活动，并提供有以下内审的资料：  ——《审核实施计划》，批准：王国才。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，在供销部8.4.2。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：刘树花2020.1.7  ——本次内审编制有《内部管理体系审核报告》，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。  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《不合格品输出控制程序》，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

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：李建 陪同人员：孙晓静 | 判定 |
| 审核员：周文廷 审核时间：2020.12.7 |
| 审核条款：5.3/6.2/8.1/8.2/8.4/8.5.1/9.1.2 |
| 组织的岗位、职责权限 | 5.3 | 部门负责人：李建  ●询问其职责权限： 销售设施、销售环境的管理；原材料采购；供方评定选择；负责进行市场调查与顾客满意度的调查销售管理工作；负责销售合同的签订及与合同和顾客有关的外部联系等。  ●职责明确，回答基本完整。 |  |
| 质量目标 | 6.2 | ●2020年度部门质量目标： 考核情况（2020.10.8）  1、采购产品合格率 ≥98% 100%  2、相关方满意度达到≥95% 98.9%  ●从目前的统计结果来看，2020年3季度基本达到目标要求。 |  |
| 运行的策划和控制 | 8.1 | 1、产品：涂料，制定了质量目标。  2、规定了销售流程：业务洽谈—签订合同—产品采购—发货至顾客指定地点—验收—结算  3、编制了销售工艺文件：《采购流程与制度》、《销售服务规范》、《销售服务考核办法》、《产品三包规定》、《质量目标考核办法》、《顾客满意度调查制度》等。  4、收集了相关法律法规：产品质量法、公司法、合同法、招标投标法、劳动法等。  5、销售服务设施：洽谈室、库房、电脑、汽车、笔记本、打印机、传真机等，基本满足要求。  6、质量记录：在产品实现策划过程中，共形成质量记录多份。 |  |
| 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 | ●查公司产品销售合同  ——合同签订日期为 2020年10月4日  供方：廊坊福洛斯建材有限公司大城分公司  需方：北京  产品名称：装饰一体板、涂料  规格型号、数量：1220\*2440详见销售合同  技术要求：按照国家、行业标准和合同要求进行生产  交货时间：30天  合同写明了双方的责任和要求及义务。  ——合同签订日期为 2020年7月24日  供方：廊坊福洛斯建材有限公司大城分公司  需方：北京碳鼎科技有限公司  产品名称：挤塑保温板  规格型号、数量：1200\*600\*30详见销售合同  技术要求：按照国家、行业标准和合同要求进行生产  交货时间：15天  合同写明了双方的责任和要求及义务。 |  |
| 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2020.10.3、2020.7.23 ，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：全部通过。  ●公司运行以来无合同更改情况。 |  |
| 外部提供的过程、产品和服务的控制 | 8.4 | ●编制了《合格供方评价管理》，对供方进行评价，内容包括：产品质量、交货期、价格及售后服务等内容。经总经理确认后，纳入公司合格供方。  ●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  常熟巴德富科技有限公司 涂料（乳液）  河北美能达建材科技有限公司 硅酸钙板  古普（湖北）环保新材料有限公司 环保建材粘合剂  山东广特新材料科技有限公司 保温芯层  河北张家口安达矿产科技有限公司 玄武岩、白云石  邯郸市闵东建筑锚固件制造有限公司 锚固件  华伦包装有限公司 包装膜  天津洲海科技发展有限公司 通用级聚苯乙烯  佛山市欧希化工有限公司 成核剂  北京远成物流有限公司廊坊营业部 产品运输  ●查 2019年12月20日对供方进行年度调查及评价情况，合格供方的产品稳定，价格合理，均继续列入公司的合格供方。评审人：李明雪  ●本公司需求物资的采购信息由供销部负责，通过签订书面采购订单方式向合格供方进行产品采购。  抽 2020年3月采购订单，内容包括产品名称、规格、数量、价格、备货周期等产品名称：硅酸钙板等 供方：美能达 ，该企业在合格供方名录里。  采购控制程序符合要求。 |  |
| 生产和服务提供的控制 | 8.5.1 | 公司对产品销售和服务提供过程进行了策划，对人、机、料、法、环诸因素进行了较好的控制，销售过程部门严格按策划的作业流程予以控制。该公司产品销售主要是涂料、装饰一体板、挤塑板，其主要任务收集相关产品信息来提高销售能力，满足客户需求，从市场占有率、品牌形象、经营理念等进行策划控制。致力于涂料、装饰一体板、挤塑板销售及完善的售后服务，以品牌、资源及资金为发展支点，促进对科技成果产业化的转换，实现品牌运营。 a销售依据的标准有： 质量标准：顾客技术要求及相关国家/行业标准。 公司产品主要从以下方面进行销售： A市场占有率   B 技术水平  C性价比   D节能环保  E客户要求 通过信息的收集加以整理，根据客户需求和国家/行业标准进行销售。 查销售任务，计划制定情况 出示了2020.1-2020.11的销售计划   抽查2020.8月份销售计划 编制：李明雪      批准： 王国才 有任务安排内容，完成时间等，基本符合要求。 抽查2020.10.15涂料的销售记录，符合要求。 针对涂料的销售计划，由供销部经理对销售员进行任务分配，并向销售员提供服务流程。经查符合要求。 提供的产品的特性和销售服务的特性和要达到的结果，编制了《售后服务要求》 《退换货相关规定》 《服务过程工艺流程》等工艺文件和记录。相关法律法规要求：产品质量法、合同法、消费者权益保护法等。 b获得和使用适宜的监视测量资源：受审核方只是对产品包装、型号、数量、材质单等进行检验，对服务质量进行检查、对顾客满意度进行调查，制定了对应表格。 c抽查过程监视和测量情况，提供了销售过程记录及检验记录。对各工序等过程的监控记录及安全文明销售记录、并对过程参数予以控制。 --查销售任务过程中产品的技术资料和采购合同及记录等相关资料，内容齐全；现场观察及查阅任务通知记录能反映客观情况。 销售过程中各环节通过自检、监督、复核对产品信息进行检验，检验合格的产品信息方可流转到下道工序，销售定单发出前均经总经理批准后方可交付客户。供销部结合办公室定期对开发各工序开展巡检。 查见办公现场宽敞整洁，电脑、传真、打印机及网络运行正常。 业务员成志水正在与顾客廊坊森兴环保工程有限公司从网络上联系产品销售的具体事项。现场办公秩序良好，符合该公司的规定要求。 d使用适宜的设备和过程环境：配备有办公室、洽谈室、库房等基础设施，主要设施：电脑、电话、一体机、汽车，满足销售服务需求。 查见办公现场宽敞整洁，电脑、传真、打印机及网络运行正常。 e供销部所有人员岗前经过专业培训，有相关销售工作经验，符合公司岗位能力需求。 f需要确认的过程：编制了《特殊过程确认准则》，该公司目前经识别确认的特殊过程为销售服务。查见《过程确认记录》，对销售服务过程从工作人员能力、设备能力、工作流程等方面进行了确认评价。确认结论：可以保证质量满足要求。确认人：王国才2020.1.20 该特殊过程自确认后，人员、设备、工作流程没有变更发生，没有发生再确认的情况。 g现场通过对客户要求样品标签、区域标识，专人负责专区管理，批次送检，批次归档保存等措施防止人为差错的发生。 h产品交付至客户处通过物流服务企业，客户签收，供销部通过电话跟踪沟通及定期拜访等方式确认交付及交付后服务的满意程度。 产品售出后，供销部定期进行顾客满意率调查，做好售后服务工作，详见9.1.2审核记录。 |  |
| 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、外观、服务等方面的满意程度等，各项得分求平均值得最终结果。对2个顾客进行了满意度调查。提供顾客满意调查分析。最终顾客满意率98.9。 |  |

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：生产技术部 主管领导：袁陆顺 陪同人员：孙晓静 | 判定 |
| 审核员：周文廷 审核时间：2020.12.7 |
| 审核条款：5.3/6.2/7.1.3/8.1/8.5.1/8.6/8.7 |
| 组织的岗位、职责权限 | 5.3 | 生产技术部负责人：袁陆顺  生产技术部主要职责：负责生产设备的维修和保养，工作环境的管理；负责生产计划的组织实施；负责对生产过程进行控制；负责产品的原材料进厂、生产过程、成品的检验；负责不合格品的控制，负责人清楚其职责。 |  |
| 质量目标 | 6.2 | ●2020年度部门质量目标： 考核情况（期间：3季度，考核时间：2020.10.8）  1、设备完好率 ≥90% 95%  2、计划完成率 ≥97% 100%  3、产品漏检率≤2% 0  ●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 | ●查《生产设备台帐》，主要生产设备有自动上料机、双螺杆主机流水线、回收造粒机、整平机、牵引机、纵向切割机、包装机、压力机、砂光机、漆双棍涂机、烘干机、除尘机、罩光喷涂机、自动喷涂机、手动搬运车，均可满足生产需要。  ●现场查看，生产检测设备完好，维护保养基本得当，能够满足生产符合要求产品的需要。  --抽生产设备保养、检修情况：提供双螺杆主机流水线、漆双棍涂机、自动喷涂机等设备“维护保养记录”，其显示了设备名称、保养项目、保养时间、责任人等。  ●制定有“设备年度检修计划”，内容有设备名称、检修时间、检修内容、检修人，提供了设备检修记录。  记录清晰，写明了维修内容、维修人等内容，满足策划要求。  ●查特种设备：无 |  |
| 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；产品所要求的验证、确认、监视、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。  ●确定产品和服务的要求：GB/T10801.2-2002《绝热用挤塑聚苯乙烯泡沫塑料（XPS）》、JG/T287-2013《保温装饰板外墙外保温系统材料》  ●编制了工艺流程  1、挤塑板的生产工艺流程：配料—搅拌—热塑—发泡—低温挤出—定型—冷却—牵引—切割—检验—包装—入库  2、装饰一体板的生产工艺流程：硅钙板—除尘—砂光—（腻子涂布）—底漆涂布—烘干—中涂涂布—烘干—面漆喷涂—烘干—罩光覆膜—涂胶复合—检验—入库  ●策划所需资源  1、其中主要生产设备有：  自动上料机、双螺杆主机流水线、回收造粒机、整平机、牵引机、纵向切割机、包装机、压力机、砂光机、漆双棍涂机、烘干机、除尘机、罩光喷涂机、自动喷涂机、手动搬运车等，基本满足要求；  2、检测仪器：游标卡尺、千分尺、钢卷尺等，基本满足目前检测要求；  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。  ●运行的策划符合要求。 |  |
| 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  1、 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：产品质量法、合同法、计量法、消费者权益保护法、环境保护法等；  ②编制了《原材料检验规范》、《过程检验规范》、《成品检验规范》、《设备管理制度》、《设备操作规程》等工艺文件和二十余种记录。  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。  2、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：游标卡尺、千分尺、钢卷尺等，能够满足产品检查需要。  3、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；  ●查过程控制  —配料搅拌工序，使用设备：自动上料机，操作工2人，控制要求：配比；  —热塑发泡工序，使用设备：双螺杆主机流水线，操作工1人，控制要求：温度/时间  —挤出工序：使用设备：牵引机，操作工1人，控制要求：速度  —切割工序：使用设备：纵向切割机，操作工1人，控制要求：尺寸  —涂布工序：使用设备：漆双棍涂机、罩光喷涂机、自动喷涂机，操作工6人，控制要求：涂布量/转速  —烘干工序：使用设备：烘干机，操作工1人，控制要求：温度/转速  抽查工艺执行检查记录，包括产品名称、工序、操作人、检验人时间等，检查主要是工艺参数/尺寸要求等，记录清晰完整，符合要求。  4、 使用适宜的设备和过程环境；  主要生产设备：自动上料机、双螺杆主机流水线、回收造粒机、整平机、牵引机、纵向切割机、包装机、压力机、砂光机、漆双棍涂机、烘干机、除尘机、罩光喷涂机、自动喷涂机等，可以满足生产需要。设备精度保证，维修及时，有设备日常保养记录.  5、指派胜任的人员，经确认符合要求  6、 需确认过程：热塑、发泡、涂布，对上述过程进行了确认  查看《涂布工序确认记录》，对涂布过程进行了确认，内容包括：生产设备能力、工艺能力、操作工人员能力等。确认日：于尚辉2020.1.19  另查看热塑、发泡的过程确认记录，同上，符合要求。  7、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。  --通过电话、视频查验：  原材料进货检验均有检验员签字后方可放行；  生产过程的控制由各自工序检验合格后，方可放行；  成品的检验必须经主管质量负责人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。  8、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。  9、查交付后的活动：产品交付后的活动直接由供销部负责改进落实。  ●过程控制符合要求 |  |
| 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》、《采购产品检验规程》、《过程检验规范》、《成品检验规程》，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：装饰一体板、挤塑板  采购的主要物质/服务：涂料、硅酸钙板、粘合剂、保温芯层、玄武岩、白云石、通用级聚苯乙烯、成核剂等  1）原材料  查“采购产品检验记录”，包括产品名称、规格型号、供方、进厂时间、采购数量、抽样数量、检验项目、检验标准、检验结论、检验员、检验日期等内容。  —抽取：产品名称：硅酸钙板 规格型号：1\*2  进货日期：2020.11.22 进货数量：2T  供货单位：美能达  检验项目：外观质量；材质单；数量  检验员：刘英涛 日期：2020.11.22 检验结论：合格。  —抽取：产品名称：粘合剂  进货日期：2020.11.21 进货数量：2T  供货单位：古普  检验项目：外观质量；材质单；数量  检验员：刘英涛 日期：2020.11.21 检验结论：合格。  —抽取：产品名称：聚苯乙烯 规格：通用级  进货日期：2020.11.20 进货数量：3T  供货单位：天津洲海  检验项目：外观质量；材质单；数量  检验员：刘英涛 日期：2020.11.20 检验结论：合格。  —抽取：产品名称：玄武岩  进货日期：2020.11.20 进货数量：2T  供货单位：安达矿产  检验项目：外观质量；材质单；数量  检验员：刘英涛 日期：2020.11.20 检验结论：合格。  另查涂料、保温芯层、白云石、成核剂等产品的验证记录4份，包括供方、进货时间、抽样量、检验指标、合格证明等内容，记录填写清晰完整，符合要求。  无在供方现场进行检验的情况。  2）半成品检验  工艺检验：  抽查工艺执行检查记录，包括产品名称、工序、操作人、检验人时间等，检查主要是工艺参数/尺寸等，记录清晰完整，符合要求。  3）成品检验，执行标准：按合同要求和相关标准要求编制的产品检验规程进行出厂检验。  ——抽2020.10.29装饰一体板检验报告，规格型号：2440mm×1220mm×60mm，数量：5000平，检验项目包括：单位面积质量、吸水量、不透水性、长度、宽度、厚度、对角线差、外观，  结论：合格，检验员：刘英涛2020.10.29  ——抽2020.8.26挤塑板检验报告，规格型号：1200m\*600mm\*70mm，数量：8000平，检验项目包括：外观、长度、宽度、厚度、对角线差、尺寸稳定性、吸水率、压缩强度，  结论：合格，检验员：刘英涛2020.8.26  另抽上述产品其他日期的检验报告各2份，符合要求。  提供由国家建筑材料质量监督检验中心出具的检验报告，装饰一体板（中心编号XJ2019C03D00992）签发日期2020.11.25  现场询问，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。 |  |
| 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。 |  |

说明：不符合标注N