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：刘召 陪同人员：向岩 | 判定 |
| 审核员：张玉 审核时间：2020.12.20 |
| 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** |
| 企业基本情况  |  | ●企业基本情况1、企业法人：冉严挣，总经理：刘召；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：915118022337763265N；3、四川卓电水泥制品制造有限公司成立于2015年5月18日, 注册资本2000万元，位于雅安市雨城区熊猫大道388号拓海第一江岸6-1-1-3号，办公面积约370平米，车间约1000平米，检测室面积200平米，库房1000平米。；4、主要经营范围:水泥电杆及水泥制品的生产。5、公司设有管理层、行政部、生产部、质检部、市场部等部门。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 |  |
| 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（经营能力、资金状况水平、售后服务等）及相关方要求，确定体系覆盖的范围：水泥电杆及水泥制品的生产。●不适用条款：GB/T19001-2016标准的8.3条款，公司目前所生产产品依据客户要求、国家标准、行业规范生产检验，工艺成熟，技术稳定。本企业确保不因删减影响本企业提供满足顾客和适用的法规要求的产品的能力或责任，对顾客满意也不会产生影响。●通过电话、微信沟通查验：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、公司依据 GB/T19001-2016标准，于2020年6月1日建立了文件化管理体系。遵循PDCA方法，识别了标准中的四大过程，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。2、公司明确规定产品的执行标准（国家、行业标准）和客户要求，并通过各工序控制，监视、测量、考核使其达到有效运行。3、公司编制了质量手册、程序文件及作业管理性文件、记录表格等。通过质量手册、程序文件明确各部门职责、权限；资源管理，测量分析和改进、运行控制等过程。4、通过对各主要工序的风险评估，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：模具加工。 |  |
| 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。●目前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。●并策划和规定了由市场部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。具体见市场部部9.1.2 条款审核记录。 |  |
| 质量方针 | 5.2 | ●质量方针：**创新技术；保守制造****满足客户，追求合理**●方针与企业的经营宗旨相适应，协调一致；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）。 |  |
| 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、行政部、生产部、质检部、市场部等部门。●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。●查相关制度包括行政部管理制度、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。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 | ●查《环境风险分析控制程序》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。刘总介绍：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：产品质量问题导致的损失，或销售实施过程损坏了顾客的利益应负的民事赔偿责任；市场的容量调查方法不正确、对竞争对手错误分析缺少市场竞争力、价格的风险；公司始终奉行“诚信求实、致力服务、唯求满意”的企业宗旨，全力跟随客户需求，不断进行产品创新和服务改进。●刘总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、如建立完善的风险信息管理系统，事前进行风险分析找出风险加以规避等；2、加强信息化管理，将信息化管理实施动态表现，贯穿于公司管理的各个环节，堵塞漏洞、让风险不发生或把风险降低到最小的程度。●另外还考虑了，今年年初突发的新冠肺炎疫情，针对疫情制定了相应的管理措施，包括日常消毒，戴口罩，勤洗手，多通风，减少去人群拥挤的地方，避免近距离接触，如出现发热咳嗽症状及时上报及时隔离治疗，对风险识别和采取的措施可应用在实际的体系运行中。●基本符合要求。 |  |
| 质量目标和实现计划 | 6.2 | ●企业质量目标：**1、成品一次交验合格率≥95%****2、顾客满意度≥95%。**●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，每季度末考核。--查2020年度3季度考核情况：考核日期：2020.10.10，考核人：向岩1、顾客满意度达95%以上 98%2、**成品一次交验合格率≥95%** 100% |  |
| 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。●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17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，现场审核关注；2、基础设施：配备有办公室、会议室、车间、仓库等基础设施，办公主要设施：电脑、电话、一体机等，满足办公需求。主要生产设备：门式起重机、格式起重机、涨拉机、配料机、对焊机、墩头器、切割机、自动打圈机、电杆钢模、电杆模具（等径）、电焊机、钢筋骨架自动成形机、离心机、调直定尺剪切机、墩头器、蒸汽养护池等。满足生产需求。（现场审核关注）3、工作环境：办公区域面积370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1000平米，检测室面积200平米，库房1000平米，工具分类排放，设备摆放有序；4、检验检测设备：电杆荷载挠度测试仪、读数显微镜、百分表、新标准方孔石子筛、游标卡尺、钢直尺、钢卷尺等；满足检验需求5、资金支持：注册资金2000万元。●能够满足产品生产和服务需要。 |  |
| 监视和测量总则 | 9.1.1 | ●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10月24-25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。●详见行政部审核 |  |
| 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11月21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。批准：刘召 日期：2020.11.142、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；不合格的控制及纠正预防措施实施情况；产品质量情况及趋势分析报告；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：刘召2020.11.21●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2、加工现场管理改进措施：1、行政部组织各部门进行岗位技能培训，加强新标准学习。2、整顿生产现场，合理规划措施正在实施 |  |
| 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 | ●持续改进：1、加强培训2、加工现场管理改进措施：1、行政部组织各部门进行岗位技能培训，加强新标准学习。2、整顿生产现场，合理规划措施正在实施 |  |

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：行政部 主管领导：向岩 陪同人员：刘召 | 判定 |
| 审核员：张玉 审核时间：2020.12.20 |
| 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：向岩询问其职责权限：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（2020年3季度）1、文件失控率小于5%； 100%2、培训合格率95%以上； 100%●每季度进行一次考核，目标基本实现。考核人：刘臣 2020.10.10 |  |
| 人员 | 7.1.2 | 企业目前在职员工17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，现场提供有《外来文件一览表》包括质量法、标准化法、合同法、劳动法、消防法、安全生产法、 产品的相关国家标准、行业标准、GB4623-2014《环形混凝土电杆》、GB50204-2015《混泥土工程施工质量验收规范》、 GB/T 19000-2016《质量管理体系 基础和术语》、GB/T 19001-2016《质量管理体系 要求》等法规要求，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。--抽行政部经理岗位，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“2020年度培训计划”共6项，覆盖标准、体系文件等方面，已完成5项内容。查内部培训记录，提供《培训记录表》1、2020.6.5培训题目：满足顾客要求和法律法规要求培训；培训方式：张某讲课，包括：培训内容摘要、考核方式、培训有效性评价。2、2020.6.10培训题目：ISO9001标准培训；培训方式：咨询许某讲课，包括：培训内容摘要、考核方式和成绩、培训有效性评价。。。。。。。●抽其他培训项目：体系文件、方针、目标、操作规程等，均进行了考核，符合要求 |  |
| 意识 | 7.3 | 电话询问行政部人员，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Q/ZD-2020/A0版，2020年6月1日发表实施（含质量方针、目标）2.程序文件Q/ZD-2020/A0版，含14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 | 7.5.37.5.4 | ●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、管理制度汇编、作业指导书等；●外来文件：对外来文件进行了识别收集，现场提供有《外来文件一览表》包括质量法、标准化法、合同法、劳动法、消防法、安全生产法、 产品的相关国家标准、行业标准、GB4623-2014《环形混凝土电杆》、GB50204-2015《混泥土工程施工质量验收规范》、 GB/T 19000-2016《质量管理体系 基础和术语》、GB/T 19001-2016《质量管理体系 要求》等法规要求。●提供“质量记录清单”，显示了记录名称、编号、保存期、使用部门等内容。--抽查：风险和机遇控制计划、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 | ●查通过体系运行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2020年第1-3季度顾客满意度达到98%，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10月24-25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：刘召。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，在市场部9.1.2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：陈远安2020.11.26——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：陈远安、张轩伟●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。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：市场部 主管领导：郝东学 陪同人员：向岩 | 判定 |
| 审核员：张玉 审核时间：2020.12.20 |
| 审核条款：**5.3/6.2/8.2/8.5.3/8.5.5/9.1.2** |
| 组织的岗位、职责权限 | 5.3 | ●部门负责人：郝东学●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。市场部的主要职责有：a)负责实施合同的评审、销售和售后服务工作；b)负责与顾客沟通,调查顾客满意度, 调查市场动态搞好经营决策。c)负责顾客和外部供方财产的控制。●与负责人电话沟通，市场部部长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年3季度）1、合同评审率100% 100%2、合同履约率100% 100%3、顾客满意率96% 98%●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 | ●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 2020.10.13供方：四川卓电水泥制品制造有限公司需方：四川省顺天通送变电工程有限公司 产品名称：锥形水泥杆8页技术要求：根据双方达成的协议、纪要和合同要求进行——合同签订日期为 2020.10.16供方：四川卓电水泥制品制造有限公司需方：四川省顺天通送变电工程有限公司产品名称： 水泥制品（水泥三盘）等10项技术要求：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 | 8.2.38.2.4 | ●查上述合同的评审记录，提供《合同评审表》评审日期：分别是2020.10.12、2020.10.15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。●公司目前暂无合同更改情况。 |  |
| 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，由市场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四川省顺天通送变电工程有限公司图纸数张，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 | ●相关文件规定市场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98%（目标值95%），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：冉严挣 陪同人员：刘召 | 判定 |
| 审核员：周文廷 审核时间：2020.12.20 |
| 审核条款：**5.3/6.2/7.1.5/8.6** |
| 组织的岗位、职责权限 | 5.3 | 部门负责人：冉严挣●询问其职责权限：1、 负责原材料、过程、成品的检验。2、负责检验记录的保管和移交。3、 负责监视和测量资源的管理工作；4、 负责组织不合格品的评审与处置；●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（2020.10.10）1、监视测量设备有效率100% 100%2、不合格品处理完成率100% 100%●从目前的统计结果来看，基本达到目标要求。 |  |
| 监视和测量资源 | 7.1.5 | ●建立有《监视和测量设备台帐》监视测量仪器有：电杆荷载挠度测试仪、读数显微镜、百分表、新标准方孔石子筛、游标卡尺、钢直尺、钢卷尺等；●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--电杆荷载挠度测试仪，校准日期：2020.5.19 检测单位：深圳市汇科计量检测技术有限公司证书编号：QD05032020050009 --游标卡尺（0-150mm），校准日期：2020.5.19 检测单位：深圳市汇科计量检测技术有限公司证书编号：QD05032020050004其他监视测量仪器鉴定情况及详细内容见检测报告扫描件●该公司生产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《采购流程与制度》，包括每种产品进货检验项目等 。●收集了产品的相关标准：公司法、合同法、招投标法、质量法、标准化法、产品的相关国家标准、行业标准、GB4623-2014《环形混凝土电杆》、GB50204-2015《混泥土工程施工质量验收规范》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10月 12日 采购清单检验记录 产品名称： 水泥 检验项目： 进货数量、牌号、产地、出厂日期等验证结果：合格 验证人：冉严挣 2020.10.15——查：2020年10月12日 采购清单 产品名称：钢筋 检验项目：进货数量、牌号、产地、材质（供方提供检测数据）等验证结果：合格 验证人：冉严挣2020.10.15——查：2020年10月 12日 采购清单 产品名称：碎石 检验项目： 粒径 ≤25mm验证结果：最大粒径23mm 验证人：冉严挣2020.10.15——查：2020年10月 12日 采购清单 产品名称：中砂 检验项目： 细度模数3.2-2.3验证结果：细度模数3 验证人：冉严挣2020.10.15●过程检验：过程检验见8.5.1工序控制记录●成品出厂检验：——查：2020年10月 16日 产品名称：水泥电杆 规格尺寸：Φ230\*15\*M\*G检验项目：主要是外观质量、 尺寸、保护层厚度（≥15mm）、混凝土抗压强度（≥C50）、力学性能（弯矩≥73.5、挠度/裂缝宽度Mk时≤500mm/0.2mm）、标识状态验证结果： 外观:无裂缝、露筋、蜂窝、内表面塌落、合缝五漏浆，尺寸：检验合格，保护层厚度：16.18.19mm混凝土抗压强度：55MPa ，力学性能（弯矩74.5、挠度/裂缝宽度Mk时300mm/0.0.15mm）, 标识正确。检验结论：合格 验证人：冉严挣2020.10.16 ——查：2020年11月 15日 产品名称：水泥三盘（底盘） 1000\*1000\*200mm规格尺寸：Φ230\*15\*M\*G质量要求：外观质量：不应有露筋、裂缝、破损等现象，尺寸：1000±5mm、200±5mm、对角线差≤10mm ，混凝土抗压强度（≥C25）验证结果：外观质量：无露筋、裂缝、破损等现象，尺寸：1002\*1003\*201mm、对角线差5mm，混凝土抗压强度27MPa检验结论：合格 验证人：冉严挣2020.11.15——查：2020年11月 13日 产品名称：盖板 1000\*1000\*80mm规格尺寸：Φ230\*15\*M\*G质量要求：外观质量：不应有露筋、裂缝、破损等现象，尺寸：1000±5mm、80±3mm、对角线差≤10mm ，混凝土抗压强度（≥C25）验证结果：外观质量：无露筋、裂缝、破损等现象，尺寸：1002\*1003\*81mm、对角线差5mm，混凝土抗压强度27MPa检验结论：合格 验证人：冉严挣2020.11.13●检验过程符合要求。●企业提供了第三方检验报告陕建制监（检）字（2020）773 环形水泥电杆陕建制监（检）字（2020）774 环形水泥电杆检测单位：陕西省建筑工程质量检测中心检测日期：2020.7.17具体内容见：检测报告扫描件 |  |
| 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。 |  |

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：生产部 主管领导：刘云松 陪同人员：刘召 | 判定 |
| 审核员：周文廷 审核时间：2020.12.20 |
| 审核条款：**5.3/6.2/7.1.3/7.1.4/8.1/8.3/8.4/8.5.1/8.5.2/8.5.4/8.5.6/8.7** |
| 组织的岗位、职责权限 | 5.3 | ●部门负责人：刘云松●查企业提供的资料见《岗位职责及岗位任职要求》中，规定了公司各个岗位的主要职责和相关要求。生产部的主要职责有：负责产品和服务实现的策划、调配生产任务，审核、登记和分发订单；制定和实施生产日程计划；检查生产计划和控制进度；组织制定生产计划，并经批准后实施；原材料的采购；管理与改进生产效率；改进生产制造方法；控制与管理生产预算；实施标准生产作业方法；控制生产成本；管理生产现场与财产；管理与控制用料；控制、产品的监视测量；监视测量设备的管理；不合格品的控制；检查安全生产，处理安全事故；与营销各部门沟通、联系、协调；统计生产负荷和调度产销平衡等。●与负责人沟通，生产部部长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（2020.10.10）生产计划完成率不低于98% 100%2产品一次交验合格率98% 98%3、采购产品合格率96% 1004、供方评定率100% 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 | ●配备有办公室、实验室、车间、仓库等基础设施，办公主要设施：电脑、电话、一体机等，满足办公需求。主要生产设备：门式起重机、格式起重机、涨拉机、配料机、对焊机、墩头器、切割机、自动打圈机、电杆钢模、电杆模具（等径）、电焊机、钢筋骨架自动成形机、离心机、调直定尺剪切机、墩头器、蒸汽养护池等。满足生产需求--查天车检测情况**特种设备名称：电动单梁起重机****报告编号：YTJ Q1A2020-0017****检测单位：雅安市特种设备监督检验所****详见：检测报告**●设备的保养：企业规定每天下班前，由操作工收拾现场，上班强，由操作工对需润滑部位加润滑油。 |  |
| 运行环境 | 7.1.4 | ●工办公区域面积370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1000平米，检测室200平米，库房1000平米，产品分类排放，设备摆放有序。●满足需求。 |  |
| 运行的策划和控制 | 8.1 | ●策划了生产工艺流程：A）水泥电杆：水泥沙石配比--加水搅拌—钢骨架制作--离心浇铸--装模张拉--蒸养--脱模--检验--入库B）水泥三盘、盖板：水泥沙石配比--加水搅拌—模具安装--浇铸—养护--脱模--检验--入库●确定产品和服务的要求：GB4623-2014《环形混凝土电杆》、GB50204-2015《混泥土工程施工质量验收规范》、客户图纸和技术要求等资料上；●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：门式起重机、格式起重机、涨拉机、配料机、对焊机、墩头器、切割机、自动打圈机、电杆钢模、电杆模具（等径）、电焊机、钢筋骨架自动成形机、离心机、调直定尺剪切机、墩头器、蒸汽养护池等。满足生产需求2、检测设备主要有：电杆荷载挠度测试仪、读数显微镜、百分表、新标准方孔石子筛、游标卡尺、钢直尺、钢卷尺等，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 | 8.3 | 不适用条款：GB/T19001-2016标准的8.3条款。公司目前所生产产品依据客户要求、国家标准、行业规范生产检验，工艺成熟，技术稳定。本企业确保不因删减影响本企业提供满足顾客和适用的法规要求的产品的能力，也不免除本企业相关责任。 |  |
| 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 供应产品名称成都冶金实验厂有限公司 热轧带肋钢筋四川峨胜水泥集团股份有限公司 水泥42.5雅安市清源砂石有限责任公司 中砂、碎石雅安宏达机械加工有限公司 模具●查 2020年度供方的调查及评价。针对成都冶金实验厂有限公司进行评价：评价内容：企业资质、供货能力、产品质量、交货期、价格、售后服务等；符合要求。评价日期：2020.6.6抽查模具加工的外包方，未提供《供应商评价记录表》，也没有其他证据显示按照要求对外包方进行了评价。●公司需求物资的采购信息由市场部部负责，通过签订书面采购订单方式有采购部向合格供方进行产品采购。抽 2020年10月11采购订单，内容包括产品名称、规格、数量、价格、备货周期等，包括有钢筋、水泥，碎石、中砂等。●采购控制符合要求 | N |
| 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：市场部、质检部、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，生产部下达任务书。●电话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。产品检验完成后生产部负责人记录产品数量，通知市场部部发货。●产品和服务的要求：GB4623-2014《环形混凝土电杆》、GB50204-2015《混泥土工程施工质量验收规范》、图纸、客户技术等。●生产设备有：门式起重机、格式起重机、涨拉机、配料机、对焊机、墩头器、切割机、自动打圈机、电杆钢模、电杆模具（等径）、电焊机、钢筋骨架自动成形机、离心机、调直定尺剪切机、墩头器、蒸汽养护池等。满足生产需求●监视和测量设备：电杆荷载挠度测试仪、读数显微镜、百分表、新标准方孔石子筛、游标卡尺、钢直尺、钢卷尺等，满足检验需求●生产过程：--查相关控制记录：水泥电杆Φ230\*10\*M\*G1、水泥电杆生产流程：水泥沙石配比--加水搅拌—钢骨架制作--离心浇铸--装模张拉--蒸养--脱模--检验--入库2、生产工序控制 a)水泥砂石配比：操作依据：作业指导书，记录了每盘混凝土的砂、石、灰、水、添加剂的用量，1.2吨用量（碎石480Kg、中砂380 Kg、42.5水泥210 Kg）操作员：李\*\*， 检验员：冉严挣，日期：2020.11.13 b)记录了搅拌时间：60秒 塌落度45mm 操作员：张\*\*，数量：30件 检验员：冉严挣，日期：2020.11.13 c)标养试块、同条件养护试块制作，规格150\*150\*150，用于检测混凝土强度 d)钢骨架制作：记录了纵向受力钢筋间距31mm、锥形杆小头26mm、螺旋钢筋间距、架立圈间距、垂直度，操作员：李\*\*， 检验员：冉严挣，日期：2020.11.13 e)离心浇铸：低速2分钟、中速2分钟、高速9分钟 操作员：杨\*\*，检验员：冉严挣，日期：2020.11.13 f)装模涨拉：拉力:0.75 超张1.04con 操作员：杨\*\*，检验员：冉严挣，日期：2020.11.13 g)蒸养：蒸汽养护（升温阶段：2小时、恒温：2小时、降温） 自然养护 7天 操作员：刘\*\*，检验员：冉严挣，日期：2020.11.15 --查相关控制记录：水泥三盘（底盘）1、水泥三盘/盖板生产流程：水泥沙石配比--加水搅拌—模具安装--浇铸—养护--脱模--检验--入库2、生产工序控制 a)水泥砂石配比：操作依据：作业指导书，记录了每盘混凝土的砂、石、灰、水、添加剂的用量，操作员：李\*\*， 检验员：冉严挣，日期：2020.11.16 b)记录了搅拌时间：45秒 塌落度180 操作员：张\*\*， 检验员：冉严挣，日期：2020.11.16 c)预埋件定位：记录了操作员：李\*\*， 检验员：冉严挣，日期：2020.11.16 d)浇铸/震捣：操作员：杨\*\*，检验员：冉严挣，日期：2020.11.16 e)养护： 12小时内洒水覆盖养护 ，自然养护时间：7天 操作员：刘\*\*，检验员：冉严挣--另抽水泥电杆、水泥三盘、盖板其他时间的生产工序控制记录，有操作员、检验员、生产数量、生产日期、检验日期等，符合要求●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：模具制作●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：焊接、离心浇铸。--查焊接过程确认：对焊接过程编制了作业指导书、对相关人员进行了培训（资格上岗）、对电焊机进行了检查、保养，焊接过程的确认符合要求。 --查离心浇铸过程确认：对浇铸过程编制了作业指导书、对相关人员进行了培训（资格上岗）、对离心机进行了检查、保养，离心浇铸过程的确认符合要求。●人员，经过培训合格后上岗, 均有5年工作经验, ●以上过程根据客户提供的图纸和要求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、交付后发现的不合格包退、包换。●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。 |  |
| 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《工艺单》进行生产记录，注明产品名称、批量、生产日期、加工工序、责任人等，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，主要防护要求为原材料水泥的防潮。 ●贮存环境：仓库清洁，水泥托盘储存，离地50CM，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。●水泥根据订购产品数量计算进货量，尽量不形成库存，袋装水泥离地面50Cm存放，防止受潮。 |  |
| 更改控制 | 8.5.6 | ●企业目前主要从事水泥电杆及水泥制品的生产，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，由市场部、生产部填写相应的记录，由生产部和市场部领导进行评审，并下发至生产和检验相关部门。生产部存档。 |  |

说明：不符合标注N