**管 理 体 系 检 查 表**

（封面）

认证领域： ▇QMS /G □EMS □OHSMS 审核类型： ▇第 2次监督审核

受审核组织名称：饶阳县电盛铁路器材有限公司审核组长：吉洁

审核日期：2021.1.17

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 受审核部门：管理层 | 负责人：赵宏光 | 陪同人员：张雪丹 |
| 标准条款： | 审核员：吉洁 | 审核日期：2021.1.17 |
| 序号 | 审核内容提示 | 标准条款 | 审核记录 | 备注 |
| 1 | 理 解 组织 及 其环境 | 4.1 | 1. 查公司内外部环境：1. 公司成立于 2009 年 9 月 14 日，是专业从事铁路器材生产及销售的企业；
2. 公司依据 ISO9001：2015 标准，于 2018 年 1 月 1 日建立了 QMS 文件化体系。无变化。

2.公司产品：铁路信号连接线、钢结构基础、反光标识牌、电缆槽、信 号机梯子的生产；补偿电容器及防护罩、综合贯穿地线、护栏网的销售 3.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。企业内部优势：企业生产铁路信号器材多年，具备一定的产品优势。原 材料的采购：均按照国家、行业标准要求执行。并具备做工精良的产品 优势。赢得了客户，赢得了市场。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做为制定和调整 方针、目标、管理评审的输入内容。基本符合要求。 |  |
| 2 | 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顾客、政府机构、社区、 股东、供应商、内部员工等。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；——遵守国家和地方各项法律法规，履行合规义务；——持续改进管理体系过程，提升质量、安全绩效。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。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、设备器具检定、沟通等。 |  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 3 | 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（生产能力、技术水平、售后服务等）及相关方要求，确定体系覆盖的范围：铁路信号连接线、钢 结构基础、反光标识牌、电缆槽、信号机梯子的生产；补偿电容器及防 护罩、综合贯穿地线、护栏网的销售通过现场查验：质量管理体系覆盖范围已形成文件，并经总经理批准。 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相一致。 |  |
| 4 | 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 1 月 1 日建立了 QMS 文件化体系。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。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 过各生产工序控制，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：产品的运输、镀锌、注塑。 |  |
| 5 | 管 理 承诺总则 | 5.1.1 | 1.总经理定期召开质量例会，通过会议形式向员工传达：1. 顾客要求；
2. 相关的国家法律，法规要求；

c . 产品执行的标准及客户要求；d. 当前的形式和任务。1. 由总经理批准制定了质量方针，质量目标（详见 5.2 ，6.2 记录）；
2. 公司于 2020年 5 月 26日进行了管理评审。
3. 通过风险评估、识别，达到风险的有效控制；
4. 从人力资源，工作环境，设备能力，资金保证确保体系有效运行。
 |  |
| 6 | 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。 |  |
| 7 | 质 量 方针 | 5.2 | 1. 质量方针：严格管理、不断创新、持续改善、用户满意。
2. 质量方针与企业的经营宗旨相适应，协调一致；
3. 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）。
 |  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 8 | 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：管理层、办公室、供销部、生产技术部，部门划分尚可。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、财力、信息等资源均能保证。详见各部门 5.3 条款审核记录。 |  |
| 9 | 应 对 风险 和 机会 的 策划 | 6.1 | 编制了《风险和机遇控制程序》。查见《风险和机遇评估分析表》，确定了组织需应对的风险和机遇。如：原材料供应，成本不稳定的风险，通过 1.供销部要提前制定好原材料采购计划，拓展原料采购的渠道，保证优质原料的供应；2.公司提供财务支持，对主要供应商的优质原料保持价格优势，促进原料的有序采购；组织考虑了市场增长迅速，市场需求量加大的机遇，通过提高产量质量，积极研发新产品扩大市场占有率。 组织在确定这些风险和机遇时，考虑了员工岗位技能、生产能力、市场需求等内外部因素及合同方（顾客）的相关要求。评审情况均为符合发展要求，评审人：赵宏光，评审时间：2021.1.1措施正在实施中。 |  |
| 10 | 质 量 目标 和 实现计划 | 6.2 | 1. 质量目标：产品交付合格率 99%； 交货期满意率 90% ；相关方满意率 95%以上；
2. 质量目标满足产品要求（国家标准及客户要求）；
3. 质量目标进行层层分解，落实到责任部门。
 |  |
| 11 | 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。并明确了管 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。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。自上次审核以来，体系未发生变更，保持完整。 |  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 12 | 管 理 评审 | 9.3 | 1. 按策划的要求进行了管理评审。
2. 查《管理评审计划》时间：2020.5.26 地点：会议室参加人员：各部门负责人及内审人员

明确了评审依据评审目的、提出了各部门输入资料的要求。 编制：赵肖雄 批准：赵宏光 2020.5.201. 查评审输入内容：包含以往审核的结果、管理体系业绩、相关方反馈、 合规性义务、内审结果、顾客满意调查、目标考核记录、不符合处理、纠正措施、监视和测量结果、资源配置、事件调查、应对风险和机会的措施及改进机会等内容。

提供了管理评审书面输入资料，对以上输入的内容做了记录。1. 查《管理评审报告》，记录了评审时间、地点、目的、依据、主持人、参加人员等。

评审结论：公司质量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，能较好的适应实现质量方针和质量目标的需要。改进：加强产品知识方面的培训，提升产品及服务质量。 |  |
| 13 | 质 量 监督；证书标 志 使用；上次不 符 合验证 |  | 赵总介绍，质量管理体系建立以来没有发生质量事故及顾客投诉事件。 质量监督抽查情况：暂无。证书主要用于项目投标，证书及标志使用符合要求。上次审核发现的不符合项为 7.1.5条款，本次审核未发现类似问题，采取的纠正措施有效。 |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 受审核部门：办公室 | 负责人：张雪丹 | 陪同人员：赵肖京 |
| 标准条款： | 审核员：吉洁 | 审核日期：2018.6.18 |
| 序号 | 审核内容提示 | 标准条款 | 审核记录 | 备注 |
| 1 | 组织的岗位、职责权限 | 5.3 | 部门负责人：张雪丹询问其职责权限：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。 |  |
| 2 | 质量目标 | 6.2 | 部门质量目标： 考核情况a.体系文件受控率 100﹪ 达到 100﹪b.上岗人员培训合格率100% 达到 100﹪每季度进行一次考核，目标基本实现。考核人：张雪丹 2020.12.30 |  |
| 3 | 人员 | 7.1.2 | 1.制订了《岗位人员任职资格》，已确定各类岗位人员能力要求。（分别从教育、培训、技能、经验四方面要求）2.查总经理、特殊工种任职资格姓名 职务 工作经历赵宏光 总经理 高中毕业，在企业工作近十几年，主要从事过产品销售。对产品工艺流程清楚，有丰富的实践经验；并善经营、懂管理，将企业逐步发展壮大。由于产品质量长期保持稳定而深受客户的认可和好评。查特种人员资格证：姓名 工种 证件编号 耿瑶 焊工 1414020000460198 |  |
| 4 | 组织知识 | 7.1.6 | 组织运行过程所需的知识内部来源获取的有：操作人员多年工作经验，尤其是老员工实践经验及传帮带亲手传授等。外部来源获取有：体系辅导老师传授的体系知识及所实施的内审员的培训； 采取走出去请进来，学习外部企业好的经验、方法等。获取并保持方法：老员工传帮带新员工； 将外部好的经验、方法对全厂职工进行宣贯，以应对不断变化的需求和发展趋势，进行体系标准及相关知识的培训、招聘有技能的熟练工人，对购入先进设备知识的学习及更新。 |  |
| 5 | 能力 | 7.2 | 提供了《岗位职责和岗位任职要求》，该文件明确了各部门负责人、检验员等多个岗位的任职能力要求，规定了具体岗位的学历、能力、工作经历、经验、素质等方面的要求。抽供销部经理、质检员等岗位，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9项，覆盖标准、体系文件等方面，目前已实施完成。查内部培训记录，提供《培训记录表》培训题目：体系文件培训；2020.1.10培训方式：讲课，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%。培训题目：内审员培训 2020.4.26培训方式：讲课，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%。培训题目：销售服务规范 2020.8.20培训方式：讲课，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%。 |  |
| 6 | 意识 | 7.3 | 询问办公室人员和车间主任，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，以及如何通过培训和互相交流提高产品质量等。 |  |
| 7 | 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。 |  |
| 8 | 成文信息总则 | 7.5.1 | 策划了公司的质量管理体系文件，包括以下层次：A《质量手册》DS/SC-2018 A/0版，依据GB/T19001-2016标准编写，于2018年1月1日发布实施，包含质量方针、目标，明确了管理体系应用范围，识别了公司体系过程并对各过程控制方法进行了明确。对编写的程序文件进行了简要描述。手册按照管理手册说明及程序文件“文件控制程序”进行管理。标有“受控”B程序文件，包括标准要求的程序C三级作业文件，例如各部门管理制度，岗位职责和岗位任职要求、检验规范等。D记录清单。 成文信息管理目前基本满足要求。 |  |
| 9 | 创建和更新 | 7.5.2 | 查文件编制及更新要求：a.查质量手册：内容包括：标题、编制人员、日期，文件编号等；b.查工艺文件：图纸清晰，有技术人员签字、审批手续齐全完整。注：企业无权对客户提供的 技术参数 |  |
| 10 | 成文信息的控制 | 7.5.3 | ——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、主要指导书等；外来文件：公司法、合同法质量法、标准化法等；TB 1460-83《AD型道岔条线》、TB 1459-83《YG型钢轨引接线》、TB/T 2926-1998《铁路通信信号不燃性菱镁电缆槽》、TB/T 2929-1998《铁路逆反射标志技术条件》、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》，识别的为现行有效版本，经查基本符合要求。——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。 |  |
| 11 | 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：通过原材料进货检验、生产过程控制、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99%，达到了预期目标；3.供应商绩效：每月统计供应商交付绩效，由采购员填写供应商绩效统计表。4.质量管理绩效和有效性：对操作者：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.体系策划的有效实施；详见上述1-4条内容；6.针对识别出的风险和机遇采取了相应的措施；⑴拓展销售渠道，向南方、山东市场延伸；⑵增加产品宣传的力度此项措施正在组织实施中。7.外部供方的绩效进行评价：从产品质量、交货期、价格、售后服务等方面基本满足要求，且主要原材料已与供货方建立了长期的合作供需关系。综上所述，基本符合标准要求。 |  |
| 12 | 内部审核 | 9.2 | 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5月12-13日开展了质量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：赵宏光。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，在生产技术部8.6。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：赵肖雄2020.5.17——本次内审编制有《内部质量管理体系审核报告》，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。 |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 受审核部门：供销部 | 负责人：赵东卓 | 陪同人员：张雪丹 |
| 标准条款： | 审核员：吉洁 | 审核日期：2021.1.17 |
| 序号 | 审核内容提示 | 标准条款 | 审核记录 | 备注 |
| 1 | 组 织 的岗位、职责权限 | 5.3 | 部门负责人：赵东卓询问其职责权限：负责公司原材料采购，合格供方评审工作； 负责进行市场调查与顾客满意度的调查销售管理工作。负责销售合同的签定及与合同和顾客有关的外部联系职责明确，回答基本完整。 |  |
| 2 | 质 量 目标 | 6.2 | 部门质量目标： 考核情况（2020.12.30）1. 采购到位及时率≥98% 98%
2. 采购货物的质量合格率≥97% 98%
3. 顾客满意度≥90% 99%
4. 及时处理顾客反馈信息率 100% 100%

从目前的统计结果来看，基本达到目标要求。 |  |
| 3 | 运 行 的策 划 和控制 | 8.1 | 1、产品：补偿电容器及防护罩、综合贯穿地线、护栏网的销售，制定了质量目标。2、规定了销售的工艺：顾客沟通—合同评审—合同/订单签订—产品采 购—产品验证—交付—售后服务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、销售及技术服务设施：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。 |  |
| 4 | 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。自上次审核以来未发生顾客不满意及投诉现象。 |  |
| 5 | 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：2020 年 6月 20 日供方：饶阳县电盛铁路器材有限公司需方：中铁 16 局集团电务工程有限公司产品名称：电容器防护盖、钢轨接续线、连接板、电容防护盒、信号梯 子、双体盒罩、信号机号码牌等 20 个品种 |  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  | 规格型号、数量：详见招标通知书技术要求：按照国家、行业标准和合同要求进行生产 交货时间：根据工程进度通知合同写明了双方的责任和要求及义务。 |  |
| 6 | 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： 2020年 6月 18 日评审。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。 |  |
| 7 | 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》，由总经理赵宏光批准。合格供方名称 供应产品名称衡水华星钢丝绳有限公司 钢丝绳南皮县洪峰金属材料有限公司 盘条安阳市茂顺通金属制品有限公司 盘条任丘安业钢材 圆铜卢福庄刘胖子钢材厂 型材北关庄工业区 注塑永清县通达金属制品有限公司 镀锌板、金属板材安平县镀锌厂 热镀锌饶阳恒阳铁路器材 补偿电容器、防护罩、综合贯穿线饶阳建朝铁路器材 护栏网等 11 个合格供方。查 2021 年 1 月 10 日对供方的调查及评价。针对合格供方（外包方）采购产品：镀锌件进行评价：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；针对镀锌外包方的评价：企业相关资质：营运资质、产品质量、索赔要 求、交货期等。另查注塑、产品运输外包方的评价记录，符合要求。 符合相关规定，继续纳入合格供方。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 10 月 1 日采购计划采购物品名称 计划数量 计划到货日期 供 方 盘条 5 吨 2020.10.25 洪峰金属圆铜线 0.4 吨 2020.10.25 洪峰金属热镀锌 3 吨 2020.10.25 安平镀锌厂。。。 |  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 8 | 生 产 和服 务 提供 的 控制 | 8.5.1 | 供销部根据客户需求，与客户进行业务洽谈，明确合同要求，在合同正 式签定之前，进行合同评审，填写《合同评审记录》。签定合同之后， 依据合同要求和公司库存状况，制定《采购计划》由采购员实施采购。 查见该公司的《岗位任职条件》、《采购流程与制度》、《销售服务规范》、《销售服务考核办法》、《质量目标考核办法》、《顾客满意度调查制 度》等管理、作业及检验文件对服务提供过程进行控制。查见办公现场宽敞整洁，电脑、传真、打印机及网络运行正常。 采购员正在与供方恒阳铁路电话联系补偿电容器采购事宜。业务经理赵东卓正在与顾客中铁 16 局集团电务工程有限公司电话沟通产品运输的具体事项。现场办公秩序良好，符合该公司的规定要求。产品售出后，销售部定期进行顾客满意率调查，做好售后服务工作，详 见 8.2.1 审核记录。经查基本符合要求。识别的需确认的过程为销售，与实际相符。查见《过程确认记录》，对销售过程从人力资源、设备材料、作业方法、记录要求等方面进行了确 认评价。确认结论：满足要求。确认人：赵宏光，2020.1.16经查，符合标准要求。 |  |
| 9 | 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图纸、样品及顾客的个人信息等，由供销做好图纸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。以上顾客财产没有发生损坏、丢失或泄露现象，保管完好。经询问了解，没有顾客个人信息泄露情况发生。 |  |
| 10 | 交付后活动 | 8.5.5 | 查销售现场产品交付情况：产品交付至客户处通过物流服务企业，客户签收，公司通过电话跟踪沟通及定期拜访、客户满意度调查等方式确认交付及交付后服务的满意程度。经查符合要求。 |  |
| 11 | 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 4 个顾客进行了满意度调查。顾客有中铁十六局、中铁十八局、神华集团、中铁三局、襄阳电务段、中铁通信信号股份公司等。提供顾客满意调查分析。 最终顾客满意率 99%。该结果已提交管理评审。 |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 受审核部门：生产技术部 | 负责人：赵宏光 | 陪同人员：张雪丹 |
| 标准条款： | 审核员：吉洁 | 审核日期：2021.1.17 |
| 序号 | 审核内容提示 | 标准条款 | 审核记录 | 备注 |
| 1 | 组 织 的岗位、职责权限 | 5.3 | 生产技术部负责人：赵宏光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；负责计量器具的控制；负责产品的原材料进厂、生产过程、成品的检验；负责计量器具的周期检定；负责不合格品的控制，负责人清楚其职责。 |  |
| 2 | 质 量 目标 | 6.2 | 分解到该部门的目标： 考核结果（2020.12.30） 生产任务按时完成率 100% 100%产品一次交验合格率≥98% 100%原材料按规程检验率 100% 100%产品按规程检验率 100% 100%监视测量设备控制有效率 100% 100%达到了目标要求。 |  |
| 3 | 基 础 设施 | 7.1.3 | 查《生产设备台帐》，主要生产设备有冲床、车床、切割机、电焊机、台式攻丝床、二氧化碳保护焊、直丝机、合股机，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：提供冲床、切割机、合股机等设备“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 |  |
| 4 | 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、外径千分尺、卷尺、电子磅等检测设备仪器； 提供钢直尺、游标卡尺的校准证书，符合要求。详见附件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。 |  |
| 6 | 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。编制《生产和服务提供控制程序》，对生产过程进行控制。1、本公司的产品为：铁路信号连接线、钢结构基础、反光标识牌、电缆槽、信号机梯子2、编制了工艺流程铁路信号连接线：原材料—裁剪—焊接—注塑—检验； |  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  | 钢结构基础：型材—切割—焊接—检验； 反光标识牌：型材—印字—贴膜—检验； 电缆槽：型材—冲孔—焊接—检验；信号机梯子：型材—切割—铆接—镀锌—检验3、生产设备：冲床、车床、切割机、电焊机、台式攻丝床、二氧化碳保护焊、直丝机、合股机等，基本满足要求。4、检测仪器：电子磅、游标卡尺、卷尺、钢板尺等，基本满足目前检测要求。5、编制了《原材料检验规范》、《生产过程检验规范》、《成品检验规范》、《设备管理制度》、《电焊作业指导书》等6、相关法律法规要求《安全生产法》、《产品质量法》、《合同法》、《计量法》、《消费者权益保护法》等7、产品执行标准：TB 1460-83《AD 型道岔条线》、TB 1459-83《YG 型钢轨引接线》、TB/T 2926-1998《铁路通信信号不燃性菱镁电缆槽》、TB/T 2929-1998《铁路逆反射标志技术条件》 |  |
| 7 | 产 品 和服 务 的设 计 和开发 | 8.3 | 经现场确认，产品和服务依据国家标准、行业标准、客户要求生产/销 售，目前工艺流程简单成熟、销售模式固定，无设计开发要求，故不适 用 8.3 条款，不影响组织确保其产品和服务合格的能力或责任，对增强顾客满意也不会产生影响。 |  |
| 8 | 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a) 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》《电焊作业指导书》等十几个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。1. 获得和使用适宜的监视和测量资源：电子磅、游标卡尺、钢板尺、 卷尺等。能够满足产品检查需要。
2. 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——主要是机加工半成品检验：抽查工艺执行检查记录，包括产品名称、个数、工序、操作人、检验人 时间等，检查主要是尺寸要求、孔位等，记录清晰完整，符合要求。——焊接过程，按照作业指导书要求，主要是现场控制工艺参数。——镀锌、注塑过程外包，按 8.4 标准要求进行控制，提供有评价记录及外包件检验记录。1. 使用适宜的设备和过程环境；

主要生产设备：冲床、车床、切割机、电焊机、台式攻丝床、二氧化碳 |  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  | 保护焊、直丝机、合股机等，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.过程环境：车间宽敞明亮，干净整洁，通道畅通。车间内各种规格、型 号产品摆放整齐，工序间工位器具设置较合理e）指派胜任的人员，包括所要求的资格； 查特种人员资格证：姓名 工种 证件编号耿瑶 焊工 14140200004601981. 公司将焊接、镀锌、注塑识别为特殊过程进行控制 现场出示了特殊过程确认记录：

查“过程确认记录”3 份，从操作人员能力、生产设备能力、工艺参数等方面进行了确认。 确认结论：可以保证产品质量。确认人：赵宏光 2020.3.111. 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。

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。1. 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。

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。 |  |
| 9 | 变 更 的控制 | 8.5.6 | 查变更的控制：经与生产部门沟通，销售合同评审后，按合同要求进行组装并交付，如 发现标的物与顾客要求不一致的，与客户商量，重新签订合同，交货期 延期的，与顾客商量，得到顾客确认后，再及时发货，并对延期的原因 进行分析，避免下次再发生，经了解，目前没有发生更改的情况。 |  |
| 10 | 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》、《工 艺规程》、《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：铁路信号连接线、钢结构基础、反光标识牌、电缆槽、信号机梯 子采购的主要物质/服务：钢丝绳、盘条、圆铜、型材、镀锌板、补偿电 容器及防护罩、综合贯穿地线、护栏网、镀锌、注塑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：钢丝绳 进货日期：2020.5.2供货单位：衡水华星 进货数量：3T 检验项目：外观质量；规格；材质单；数量检验员：赵肖京 日期：2020.5.2 检验结论：合格。抽取：产品名称：盘条 进货日期：2020.7.18供货单位：安阳市茂顺通 进货数量：5T 检验项目：外观质量；规格；材质单；数量检验员：赵肖京 日期：2020.7.18 检验结论：合格。抽取：产品名称：型材 进货日期：2020.9.11供货单位：卢福庄刘胖子钢材厂 进货数量：15T 检验项目：外观质量；规格；材质单；数量检验员：赵肖京 日期：2020.9.11 检验结论：合格。产品名称：镀锌（外包） 产品：铁件 数量：3T检验项目：外观质量、锌层质量、重量差 数量等供货单位：安平镀锌厂。进货日期：2020.10.12检验员：赵肖京 日期：2020.10.12 检验结论合格。抽取：产品名称：综合贯穿线 进货日期：2020.12.15 供货单位：饶阳恒阳 进货数量：2000 根检验项目：外观质量；规格；材质单；数量检验员：赵肖京 日期：2020.12.15 检验结论：合格另查圆铜、镀锌板、注塑件、防护罩、护栏网等产品的验证记录 5 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。1. 半成品检验

机加工半成品检验：抽查工艺执行检查记录，包括产品名称、个数、工序、操作人、检验人 时间等，检查主要是尺寸要求、孔位等，记录清晰完整，符合要求。—焊接过程主要是现场控制工艺参数，查有“焊接工序参数监控记录”。1. 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。

——查铁路信号连接线产品检验情况：抽 2020.4.26 连接线检验报告，数量：550m，自检项目包括：抗拉强度、直流电阻、弯度半径、防水性能等项目，检验员：赵肖京，结论：合格——查钢结构基础产品检验情况，抽 2020.7.30 钢结构基础检验报告，数量：1000 件，自检项目包括：外观质量、孔位、焊接、规格尺寸、平整度等指标，核对符合图纸规定。 检验员：赵肖京 结论：合格。——查反光标识牌产品检验情况： |  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  | 抽 2020.9.13 标志牌检验报告，规格：30 米禁停标，400 块，自检项目包括：外观质量、光度性能、配件、标志板外形尺寸、立柱竖直、标志 汉字、数字、拉丁字的字体及尺寸、标志基础尺寸等项目，检验员：赵肖京， 结论：合格——查电缆槽产品检验情况：抽 2020.10.20 电缆槽检验报告，数量：50 个，自检项目包括：外观质量、耐冲击性能等项目，检验员：赵肖京， 结论：合格——查信号机梯子产品检验情况：抽 2020.11.19 信号机梯子检验报告，数量 1000 个，自检项目包括：外观质量、孔位、铆接、规格尺寸、镀锌质量等项目，检验员：赵肖京， 结论：合格另抽上述产品其他日期的检验报告 5 份，符合要求。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。 |  |
| 11 | 不 合 格输 出 的控制 | 8.7 | 编制不合格品控制程序，明确不合格品发生时的处置权限。在采购时发现不合格退货处理，生产过程和出厂检验发现的不合格在的 “不良品统计”中记录结果，对不合格品统计；制定纠正预防措施。抽查 2020.10.24 不符合处理记录，有不符合事实描述，原因分析，纠正措施、批准人等，能够按照不符合控制程序要求执行。 |  |
| 12 | 不 合 格和 纠 正措施 | 10.2 | 查见 2020 年 8 月 22 日《纠正措施实施记录》，不合格事实描述：工人有不及时填写生产任务书的现象 原因分析：工人对填写生产任务书重视程度不够。纠正及纠正措施：对工人进行培训，提高填写生产任务书的重视程度。 验证记录：通过对负责人的批评教育，提高了工人们对填写生产任务书随工单的重视程度，没有再发现类似情况。办公室：赵肖雄 2020 年 8 月 24 日。 |  |

**注：**不符合在备注中打“N”