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：藏天佑 陪同人员：陈书荣 | 判定 |
| 审核员：周涛、杨化伟 审核时间：2021.1.17 |
| 审核条款：5.3角色职责和权限，6.2.1目标的建立及监视，8.1/8.2.2/8.3.5运行的策划，7.5.3运行控制有关文件的建立及控制，8.5/8.1/7.4生产和服务提供的控制，8.6/7.4产品和服务放行，8.7不合格输出的控制，9.1.3产品和服务符合性的分析与评价，7.2/7.3各级人员的能力和意识，7.1.3基础设施、7.1.5监视和测量资源，7.1.4过程运行环境，9.3.2过程和产品的符合性在管理评审中的输入，10.2不合格及纠正措施，10.3改进机会的识别和实施。 |
| 角色职责和权限， | 5.3 | 生产部15人、主任1人、质检2人、车间13人。a)负责按合同要求或本企业下达的任务组织协调车间生产；b)负责过程产品及最终产品防护的管理；c)负责生产现场环境管理和控制；d)负责确定产品防护办法；e)负责企业基础设施和设备的管理，与Q相关的工作：f)负责基础设施及设备日常维护管理；g)建立设备台帐及检修计划；质检a)负责产品的交付后服务，保持服务记录；b)负责对定型产品的更改控制，保持更改及评审记录c)负责对各部门不合格品进行判定和验证；对检测结果负责，颁发本企业的质量证明文件；主持不合格品评审；d)负责测量装置管理，编制测量装置台帐及周期检定/校准计划表。 |  y |
| 目标的建立及监视， | 6.2.1 | 质量目标：⑴成品一次检验合格率98％以上；⑵顾客满意率达98％以上。质量目标分解： 出厂检验率： 100% 进料检验率： 100% 成品一次交检合格率： ≥98% 生产计划完成率： 100% 及时交货率： 100%制定的目标基本符合本部门实际。通过加强现场检查、合理编制生产计划及认真组织实施等措施，保证质量目标的实现。通过加强现场检查、合理编制生产计划及认真组织实施等措施，保证质量目标的实现。提供了10-12月份《质量目标完成情况统计表》，均完成了质量目标，统计人：藏天佑，2021-1-3. |  y |
| 运行的策划， | 8.1/8.2.2/8.3.5 | 公司对生产过程的策划,内容包括： 策划的过程：市场需求调查→确定顾客要求→工艺设计及生产准备→采购→产品实现和服务的运作→监视和测量→交付和交付后服务。关于产品方面的质量目标和质量要求； 公司质量目标：⑴成品一次检验合格率98％以上； ⑵顾客满意率达98％以上。编制了生产工艺单、作业指导书、操作规程、质量要求、配备适宜的设备、工具、检具等； 质检员负责对产品的检验过程的策划，内容包括检验、原材料、半成品、成品的检验规程和合格标准。 策划的输出形式是工艺流程图、作业指导书等相关文件，策划设计相应的生产、检验过程记录。编制了企业在产品制造过程中的各种组装加工《作业指导书》《检验规程作业指导书》《采购物资分类及技术要求》。执行的法律法规和行业标准：1. JB/T7985-2002小型锅炉和常压热水锅炉技术条件。

2、GB/T191-2008包装储运图示标志3、GB/T2893-2008安全色4、GB/T3766-2001液压系统通用技术条件5、GB/5226.1-2002机械安全 机械电气设备 第一部分：通用技术条件6、GB/T 13306标牌7、GB/T13384机电产品包装通用技术条件生产工艺流程：下达生产计划→确定生产工艺→采购→车间下料制造→机加工→焊接→材料及外协→装配→检验→试运行→烤漆→包装→产品交付。经识别，确认生产过程中焊接为特殊过程，对需确认过程质量保证能力要求定期确认，确认内容包括：操作规程、设备控制参数、生产设备、检测能力、人员能力等方面。* 公司对销售过程的策划,内容包括：

顾客需求的确定，包含产品型号，材质，技术参数等；顾客满意度调查；销售过程中货品采购的控制。执行《与产品有关要求的确定和评审控制程序》 供销部做好销售前、销售过程中的产品介绍和咨询，生产部进行售后服务工作。询问负责人与顾客沟通情况： 销售前：通过网站及利用订货会派发各种宣传资料、拜访顾客、邀请顾客来现场等方式及时向客户提供本公司的产品信息。售后沟通：邀请顾客派代表来公司进行使用前培训；售后到现场指导交流；通过微信和短信与顾客沟通。顾客电话提出问题后，由生产部安排人员立即去现场解决。顾客沟通效果较好，反馈迅速。已建立用户电子档案，由总经理亲自管理。* 设计和开发过程

企业产品主要常温锅炉组装。 执行标准JB/T 7985-2002小型锅炉和常压热水锅炉技术条件。公司目前生产的产品均为定型产品；企业产品按国家产品标准要求组织生产，工艺成熟，目前公司产品仍按照固定的生产模式和技术要求生产，目前尚未开发设计新产品。 |  |
| 运行控制有关文件的建立及控制， | 7.5.3 | 本公司文件包括质量手册、采购标准、作业指导书、检验规程、管理制度。外来文件包括法律法规和产品执行标准。已经领导批准。查看抽样检验规程；过程产品检验规程；监视和测量装置管理制度；产品出厂检验规程；原材料验收规程；检验和试验管理制度；操作规程；设备管理制度；仓库管理制度。抽查文件发放记录，编制：藏天佑，审批：刘金生， 文件状态：受控 《采购标准》发放到办公室、生产部门，发放日期：2020.10.2有领用人签字，文件状态：受控。 《检验规程》发至生产部、办公室2部门，有领用人签字，文件状态：受控。文件保存有专门档案袋保管，便于查找，符合程序文件规定。文件未进行修改。 |  y |
| 生产和服务提供的控制， | 8.5/8.1/7.4 | 企业产品主要是常温锅炉组装。 公司目前生产的产品均为定型产品；执行标准JB/T 7985-2002 小型锅炉常温锅炉技术条件。生产工艺流程：下达生产计划→确定生产工艺→采购→车间下料制造→机加工→焊接→材料及外协→装配→检验→试运行→烤漆→包装→产品交付。经识别，确认生产过程中焊接为特殊过程，对需确认过程质量保证能力要求定期确认，确认内容包括：操作规程、设备控制参数、生产设备、检测能力、人员能力等方面。生产部依据签订的产品销售合同，组织分析所需原材料报供销部采购，采购到货后，生产部将相关原材料分发给车间单位进行加工。加工完成经检验合格后，办理入半成品入库手续。然后由组装车间安装小组到仓库领取部件进行产品组装，组装完成后到达检验标准后，进行打磨、烤漆，成品检验，合格后再入成品库。产品发货时已经客户要求进行产品包装、发运。提供了《山东省临沭县正合锅炉厂产品销售合同》，客户：莱州市顺昌水产有限公司，合同日期2020-12-12，合同号：160378.货品名称：海水源热泵（锅炉）型号：ZHW-240HS。提供了《生产计划单》，包括了锅炉型号/规格、计划生产数量、计划完成时间。生产部依据该合同，提出了所需材料明细，包括无缝管、钢板、焊丝等。将材料计划报供销部进行采购。材料采购到货后，生产部负责到货材料的检验，生产部将相关原材料分发给车间加工。提供了进货检验记录表，产品名称：无缝管，进货数量2420Kg，检验样品数量2420Kg，检验项目：产品外观、标识、包装、合格证明，检验结果：合格，检验员：赵学伟，检验日期2020-12-3.提供了进货检验记录，供货名称：钢板，数量300个，检验项目：外观检验、质保书提供、符合验收标准等，检验结论均合格，检验员：赵学伟，2020年12月7日。半成品检验合格后，由仓库管理员办理入库手续。提供了《原材料进厂检验记录》，包括物料名称、料号、数量、采购单号、验收单号、供应商、检验项目、抽样数、不良数、检验结果、检验结论、检验员等。抽查《原材料进厂检验记录》，2020年10月15日，物料名称：钢板，料号：Q235，数量：30吨，采购单号：180315，验收单号：全批，供应商：临沂钢材市场，检验项目：厚度、重量，抽样数2张，不良数：0，检验结果合格，检验结论：接受，检验员：赵学伟。提供了《半成品检验记录》，内容包括产品名称、产品规格、生产日期、检验数量、检验日期、检验项目、标准要求、检验结果、检验结论、不合格品处置、检验员、批准人等。抽查《半成品检验记录》，产品名称：钢板，产品规格：1500mm×6000mm,生产日期:2020年11月20日,，检验数量：30件，检验日期：2020年11月21日，检验项目：尺寸，检验结果：合格，检验结论：合格，不合格品处置：无，检验员、批准人：赵学伟。车间组装人员去仓库领取半成品件进行组装。组装完成后，进行成品检验。提供了特种作业人员资格证书，主要包括维修电工、金属焊接与切割工。抽查：姓名：姚 刚，作业类别：电工作业 操作项目：低压电工 证号T371325199106011912 有效期：2024.07.03姓名：李春学，证号：T372831196702203752 准操项目：熔化焊接与热切割 有效期：2024.6.5 证书有效。* 需确认的过程

经识别，确认生产过程中焊接特殊过程，对需确认过程质量保证能力要求定期确认，确认内容包括：操作规程、设备控制参数、生产设备、检测能力、人员能力等方面。 查：2020年 10 月17日编制的《过程鉴定暨确认报告》，过程名称：焊接。对该过程涉及的人员、设备、工艺、记录等进行确认。人员：李春学，能熟练掌握焊接工艺和技能，身体健康，确认合格；设备使用交流弧焊机，判定满足工艺要求；记录：焊接监控记录，记录项目包括：产品名称、焊接电流、厚度、日期、操作工、检验员等，确认合格，对过程的确认为合格，能够投入运作。确认主持人：藏天佑。最终过程确认结论：过程能力充足，满足产品要求。提供了焊接监控记录，施焊日期2020年10月15日，工件名称：水箱，焊材牌号及规格；1.2,焊接电流30A，电压220V，焊丝速度：13-15cm/min，气体压力0.3～0.5MPa，操作工：李春学，检验员：赵学伟。对焊接设备进行日常维护，但未建立相关记录，已交流。* 标识和可追溯性

物料进厂后，仓管员给物料用“货卡”进行标识，内容包括：名称、型号/规格、进公司日期、数量。现场查看样品标识，包括了名称、型号等。入库的物料，仓库记入台帐，并分门别类，摆放在指定位置，对不同进公司日期的购入货品作出区分。产品的标识：生产过程中，半成品在产品上直接标明名称、型号规格或通过划区堆放进行标识，成品用直接打字标明名称、型号规格或通过划区堆放进行标识。产品铭牌标明的信息包括：产品品牌、进出口企业代码证、业务咨询电话、执行标准、企业网址、设备编号、制造商等。 成品经检验合格后，标明产品名称、规格、型号、数量、生产日期、制造单位，加盖塑料布用于防尘。 产品标识的管理：质检员监督做好各类标识，以防止不同类型、状态的物品混淆。车间负责对所属区域内各类标识的维护，如发现标识损坏或遗失等情况，报原标识部门处理。* 顾客或外部供方的财产

本公司生产锅炉产品生产过程中不涉及顾客财产，确保与顾客沟通过程涉及到顾客个人信息时，如知识产权等个人信息，应予以识别、验证、保护和维护，未经允许不向第三方泄露。* 防护

生产部依据产品特点，制定产品的包装要求并对包装进行设计。在包装物上设立防护标识，如小心轻放、防雨、防火等防护性标识。 客户对包装有特殊要求的，按客户要求设计。目前，该厂对产品的防护主要采用塑料布包装，用于防尘和防潮。对产品的搬运要求：搬运中、注意保持产品标识，防止丢掉或被擦掉。对搬运人员进行培训，以熟悉搬运要求。产品贮存与保护：成品仓库环境依据产品及材料特点，贮存仓库为室内。室内仓库能够保持通风、干燥、清洁、通畅。 入库产品经检验合格，仓管人员核实入库数量，检查产品的合格标识，办理入库手续。* 交付后活动

产品成品入库后，依据合同，由客户来车自体货物。该厂依据客户要求，对设备进行包装。填写产品发货清单，客户在发货清单上签字认可。提供《集装箱设备交接单/装箱理货单》，对提货单、箱号、铅封号、箱型、货物名称、件数及包装、重量、体积等信息进行记录，有司机签字确认。加盖公司公章。产品售后服务处理：产品在使用过程中出现故障，厂派出售后服务人员进行产品维修服务，填写《售后服务处理及检测报告》，对客户反馈问题、检测与处理结果等进行记录。抽查2020年10月25日《售后服务处理及检测报告》，客户地址：腾建斌，反馈信息：电动阀不灵活。检测结果：没有加润滑油，处理方法：加润滑油，处理结果：电动阀已经灵活。处理人员：藏天佑。* 更改控制

公司在生产和服务提供过程中发生更改活动，对生产和服务提供的更改进行必要的评审和控制，确保稳定地符合要求。 对生产和服务提供的更改过程控制的相关记录予以保留。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等。经过沟通目前公司尚未发生更改。 |  |
| 产品和服务放行不合格输出的控制， | 8.6/7.48.7 | 该厂建立了《过程及产品的监视和测量程序》，对产品的监视和测量要求提出了具体监测程序要求。制定了《质量检验标准》，对产品型号、检验项目及标准要求制定了标准要求，包括：无缝管、开平板、焊丝等检验项目标准。提供了《原材料进厂检验记录》，包括物料名称、料号、数量、采购单号、验收单号、供应商、检验项目、抽样数、不良数、检验结果、检验结论、检验员等。抽查《原材料进厂检验记录》，2020年11月17日，物料名称：钢板，料号：Q235，数量：30吨，采购单号：180315，验收单号：全批，供应商：临沂钢材市场，检验项目：厚度、重量，抽样数2张，不良数：0，检验结果合格，检验结论：接受，检验员：赵学伟。2020年11月25日，物料名称：5.5kw风机，供应商：临沂鑫汇风机，检验项目：合格证，5套，检验结果合格，检验结论：接受，检验员：赵学伟。2020年9月9日，物料名称：换热器30平，供应商：山东拓顿换热设备有限公司，4台，检验结果合格，检验结论：接受，检验员：赵学伟。2020年10月6日，物料名称：配电盘，供应商：山东双能电子有限公司，4台，检验结果：合格，结论：接受，检验员：赵学伟。提供了《半成品检验记录》，内容包括产品名称、产品规格、生产日期、外协单位、检验数量、检验日期、检验项目、标准要求、检验结果、检验结论、不合格品处置、检验员、批准人等。抽查《半成品检验记录》，产品名称：钢板片，产品规格：1500mm×6000mm,生产日期:2020年10月20日，检验数量：30件，检验日期：2020年10月21日，检验项目：尺寸，检验结果：合格，检验结论：合格，不合格品处置：无，检验员、批准人：赵学伟。抽查《半成品检验记录》，产品名称：无缝钢管，产品规格：76\*4,生产日期:2020年10月20日，检验数量：20件，检验日期：2020年10月21日，检验项目：管口的平整度，检验结果：18件合格、2件不合格，对不合格无缝钢管进行返修，返修检验日期2020年 10月 21日， 返修检验结论：合格，不合格品处置：返修，检验员、批准人：赵学伟。提供了《成品检验记录-临沂正合热能科技有限公司锅炉水压试验原始记录》，对产品、型号规格、安装人员、设备编号、检验项目、检测结果、整机验收判定等信息。抽查成品检验记录，产品名称：常温锅炉，型号规格：0.7t，对检验项目内容均行进了填写，整机验收判定为合格，检验员：赵学伟，验收日期：2020年10月15日。不合格品控制建立了本厂《不合格品控制程序》，对进货不合格品的识别和处理、不合格的半成品、成品的识别和处理、交付及投入使用后不合格品的处理等环节，提出了具体控制办法。提供了《不合格品评审处置单》，内容不合格品名称、生产日期、不合格数量、涉及人员、涉及部门、不合格事实描述、评审意见及结论、评审部门、最终结论等。2020年10月21日《不合格品评审处置单》，不合格品名称：无缝钢管，不合格数量2件，涉及部门：车间；对不合格事实进行了描述，评审意见及结论：返修，评审部门：生产部，最终结论：返修，验证人：藏天佑。 |  |
| 产品和服务符合性的分析与评价， | 9.1.3 |  公司对分析和评价通过监视和测量获得的适当的数据和信息，应利用分析结果评价： 产品和服务的符合性；  建立了本厂《数据分析和应用控制程序》，对数据收集、数据分析、数据分析的应用等环节，做了具体规定。该厂收集的数据包括：顾客满意和不满意信息；产品质量信息；采购信息(交付、价格、质量)；合同执行及交货信息；过程能力的信息（包括控制图、设备管理等有关的信息）；市场信息；质量管理体系运行信息等。生产部每月对产品的质量信息进行分析处理，编写报告，内容包括过程检验、最终检验中产品的质量状况和趋势，及进料检验、产品退货情况和改进的建议一起报告总经理、管理者代表及有关部门。数据分析的应用本公司采用排列图、因果图的统计技术来分析，找出主要问题，分析主要原因。数据分析时，应考虑将结果与相应的质量和规范进行对照，以用来评价质量管理体系的适宜性和有效性。 |  y |
| 各级人员的能力和意识， | 7.2/7.3 | * 人员的能力和意识

人力资源管理执行《人力资源管理程序》 综合部负责编制“岗位任职资格要求表”、岗位人员任职资格的确认、人员的招聘、编制培训计划并监督实施,负责组织对培训效果进行评估。出示了岗位任职资格要求及确认表，对岗位学历、工作经历、岗位技能做出了规定及要求。岗位有质检员、电工、装配工、焊工等。抽查：岗位：生产部长 学历：高中及以上 工作经历：人事管理工作3年以上 岗位技能：具有熟悉标准及工艺，熟知检验规程等 确认结果：胜职 确认人：总经理。抽查人员岗位资格证书，姓名：姚 刚，作业类别：电工作业 操作项目：低压电工 证号T371325199106011912 有效期：2024.07.03姓名：李春学，证号：T372831196702203752 准操项目：熔化焊接与热切割 有效期：2024.6.5 证书有效。提供有《培训计划和培训记录》抽查培训记录，有GB/T19001-2016标准的培训和操作技能的培训。培训基本符合标准要求。 | y |
| 基础设施、 | 7.1.3 | * 基础设施；过程运行环境

提供公司设备固定资产机器设备清查明细表，包括设备编号、设备名称、技术特征、制造厂家、出厂日期、设备原值等信息，共计5台件，包括电焊机、数控切割机、切割机、砂轮机等。车间面积约800余平米，包括生产、办公区域。生产车间配备了电风扇用于降温和通风，车间照明采用节能灯照明，照明条件基本满足生产要求。办公室配备了空调、计算机、打印机等办公设施。车间内设备布局较乱，车辆运输通道较窄，建议对车间设备合理布置，留出充足的运输通道，并设置隔离区及标识，做到安全、清洁、文明生产，已交流。提供了《设备检修单》，设备名称:数控切割机，定期维护保养，检修记录：清楚设备上的灰尘，加润滑油，检修人：藏天佑，检修日期2020-10-12.维修结论：设备恢复正常状态。提供了设备保养计划表，对在用编号、设备名称、计划保养检查月份进行了计划。对切割机、电焊机等设备计划保养时间分别为10月、11月、12月，编制：藏天佑，审核：刘金生，2020年10月7日。提供了《设备维护保养检查表》，对设备名称、数量、检查内容及检查情况进行了记录。抽查2020年10月份《设备维护保养检查表》，对切割机、电焊机、气体保护焊机等设备保养检查内容进行记录，检查情况均为好。通过查看设备维护保养记录与设备保养计划之间有一定出入，设备保养没有按照计划进行，设备维护保养检查表是按月整理出来的，不能提供出原始维护保养记录，记录的真实性有待商榷。已交流。 |  y |
| 监视和测量资源， | Q7.1.5 | * 监视和测量资源，

建立了本厂《监视和测量设备控制程序》，对监视和测量设备的申购、选型、采购、校准、使用及报废等各环节管理程序提出了控制要求。提供了《监测设备台帐》，台帐中登记了监测设备名称、测量范围、精度、生产厂家、出厂编号、检定周期、领用部门、领用日期、经办人及备注等信息。提供的监测设备台帐，列出了游标卡尺及钢卷尺各1件，编制：赵学伟，审核：藏天佑，2020年10月12日。提供的监测设备台帐，没有涵盖厂所有监测设备，游标卡尺、千分尺、钢板尺、高度尺、塞尺、卡表、直角尺、深度尺、百分表等，建议对全厂在用监测设备均应纳入监测设备台帐进行管理，已交流。未能提供钢卷尺、千分尺的校准的证据，已经开具不符合项报告。 | N |
| 过程运行环境， | Q7.1.4 | 现场查看运行环境，工器具摆放规整 设备卫生清洁 地面卫生清洁 物料堆放整齐；照明适宜 安全防护到位 、电器开关和插座无裸露 ，消防器材安全可靠、在有效期 其他安全方面应无隐患 ；员工情绪稳定，工作积极，没有歧视等现象，员工心里健康向上。 |  y |
| 过程和产品的符合性在管理评审中的输入， | Q9.3.2 | 管理评审会议准备工作，由生产部组织有关部门准备。生产部负责提前一周通知各相关部门准备材料内容包括：过程和产品有效性的信息，包括下列趋势性信息： 顾客满意和相关方的反馈； 质量目标的实现程度； 过程绩效以及产品和服务的符合性； 不合格以及纠正措施； 发生体系不合格或产品质量不合格或顾客投诉；监视和测量结果 |  y |
| 不合格及纠正措施， | Q10.2 | 当出现不合格，包括投诉所引起的不合格，各相关部门对不合格做出应对，采取措施予以控制和纠正； 处置产生的后果。现场观察了解、查看相关资料2017年以来未发生质量安全事故。通过质量方针和目标的建立于实施，评价方针与目标，提出改进方向。通过数据分析，内外部审核不断寻求改进机会，并作出适当的改进活动安排。实施纠正和预防措施以及其他适用的措施，实现改进。考虑管理评审的分析、评价结果，以及管理评审的输出，确定是否存在持续改进的需求或机会。各部门协助管理者代表积极识别改进的机会，保持质量管理体系的有效性。本公司持续改进包括： 对质量方针、目标的评审结果、实现情况进行改进； 对顾客反馈、建议进行改进； 对审核（包括第一方、第二方和第三方审核）的不符合项、问题及建议改进； 对数据分析的结果、存在问题的改进； 对日常检查发现问题的纠正措施落实效果总结进行改进； 对管理评审发现的问题、建议进行改进。  |  y |
| 改进机会的识别和实施 | Q10.3 | 公司规定了纠正措施的来源,明确了对不合格项应进行原因分析,制定纠正措施计划,实施跟踪验证,确保所采取 的纠正措施满足预期要求。对以上不合格品采取退货货处置，对其进行原因分析并采取纠正措施，经主管经理验收，有效。内审中发现的不符合项已经采取纠正措施，整改完毕且有效。通过交谈，基本能清楚纠正和预防措施的控制要求。符合要求。改进的示例包括纠正、纠正措施、持续改进、突变、创新或重组。为确保公司提供给客户合格的产品和服务，公司开展检查和考核工作。根据不同过程、不同产品和不同要求，采取不同的方法进行监视、测量和分析。公司利用质量方针、目标、内审和外审、数据分析、纠正和预防措施以及管理评审，识别任何改进的机会，持续改进质量管理体系的适宜性、充分性和有效性。 | y |

说明：不符合标注N

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 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：刘金生 陪同人员：陈书荣 | 判定 |
| 审核员：周涛、杨化伟 审核时间：2021.1.18 |
| 审核条款：4.1/6.1组织及其环境的确定及险和机遇的识别及控制措施对的确定，4.2/6.1相关方及其要求的确定及险和机遇的识别及控制措施对的确定，4.3体系边界和范围确定，5.1.领导十项作用及承诺的证实，5.2/6.2组织宗旨、战略及管理方针、目标的制定，5.3角色职责的分配及授权，4.4/6.3体系建立及变更管理，7.1.1/7.1.2资源提供，7.1.6组织的知识管理，9.1.1监视、测量、分析和评价活动的策划，9.3管理评审的策划及开展，10.1改进机会的识别和实施。现场核查资质有效性，收集与企业合规资质有关的复印件；现场核查质量事故、用户投诉、产品是否存在召回、法律法规和合同的执行情况等。 |
| 4.1/6.1组织及其环境的确定及险和机遇的识别及控制措施对的确定， |  | 临沂正合热能科技有限公司（原临沭县正合锅炉制造有限公司）位于山东省临沂市级优先发展重点镇临沭县青云镇工业园区，投资1.14亿，占地面积近6000平方米，现有职工20余人，其中技术人员2余人，是临沭县集生产、销售为一体的环保锅炉加工制造企业，地理位置优越，距长深高速临沭北出口仅300米，京沪长深连接公路直通临沂、京沪高速，交通十分便利。公司创始人从事锅炉行业10余年，拥有丰富的生产、销售及管理经验。企业面临的风险是产品质量问题和国家对于环境保护的政策。对策：进一步提高产品质量，保证产品的质量安全，关注国家对于环境保护政策对于锅炉的影响，积极调整产品结构，使公司的产品符合国家环保政策。 |  y |
| 4.2/6.1相关方及其要求的确定及险和机遇的识别及控制措施对的确定， |  | 公司的相关方为：顾客、供方、员工、质监局；风险和机遇的识别及应对措施；顾客：产品质量不合格，造成经济损失，损害企业声誉；应对措施：符合双方签署的技术协议要求，项目验收合格；产品和服务质量符合性、安全性和满意度。供方：1.供应渠道单一，有供货不及时的风险；2.质量不稳定，影响最终产品质量；3.原材料上涨，挤压利润空间。应对措施：希望增加采购量。员工：员工能力不足造成工作效率下降和产品和服务质量下降；人工成本上涨，挤压利润空间。控制措施：培训需求、工资增长。地方质监局：不满足法律法规要求造成企业停业整顿和生存危机。控制措施：1、建立、健全质量管理体系制度，实施质量管理体系运行；2、接受监管；3、随时关注下达的政策、文件，并宣贯执行。 |  y |
| 4.3体系边界和范围确定， |  | QMS认证范围：: 小型锅炉和常压锅炉的生产（需许可要求的除外）；边界：注册地址：山东省临沂市临沭县青云镇赵窝村东南240米； 办公室地址：组织经营地址(中文)：山东省临沂市临沭县青云镇山东中涛新材料科技有限公司院内 生产地址：山东省临沂市临沭县青云镇上元钢铁院内 |  y |
| 5.1.领导十项作用及承诺的证实， |  |  |  |
| 5.2/6.2组织宗旨、战略及管理方针、目标的制定， |  | 质量方针：质量第一,客户至上, 持续稳定地提供优质产品和服务。 其内涵是：本企业员工严格遵守质量管理体系的要求、遵守工艺规程,实施过程控制,确保所生产的产品满足顾客和法律法规的要求,以服务社会；以顾客为中心，充分发挥科学管理优势，不断创新，积极改进，求得我企业的不断发展；人是质量管理体系的一个重要因素，整个质量管理过程都需要人来完成，本企业非常注重人才培养，以求用高素质的人才，创造出高质量的产品。质量目标：⑴成品一次检验合格率98％以上；⑵顾客满意率达98％以上。 |  y |
| 5.3角色职责的分配及授权， |  | 手册中规定了总经理副总经理职责权限。公司部门设置为：办公室、生产部、供销部。各部门职责已在管理手册中予以明确，各部门负责人有责任使本部门人员充分理解质量方针并使之贯彻执行；有责任持续改进本部门的工作绩效。规定所属人员的职责、权限及相应关系，并接受上级的监督和指导。制定本部门的管理目标办法；组织开展及落实与本部门相关的管理工作；组织整改本部门管理中的不符合项。 |  y |
| 4.4/6.3体系建立及变更管理， |  |  |  |
| 7.1.1/7.1.2资源提供， |  | 提供公司设备固定资产机器设备清查明细表，包括设备编号、设备名称、技术特征、制造厂家、出厂日期、设备原值等信息，共计5台件，包括电焊机、数控切割机、切割机、砂轮机等。车间面积约800余平米，包括生产、办公区域。生产车间配备了电风扇用于降温和通风，车间照明采用节能灯照明，照明条件基本满足生产要求。办公室配备了空调、计算机、打印机等办公设施。 |  y |
| 7.1.6组织的知识管理， |  | 公司为了对小型锅炉和常压锅炉的生产，加工过程有效管理,收集了相关的法律法规、行业动态和要求，对锅炉的生产，机械零部件产品标准的管理要求等，对原材料和产品的生产进行有效监控。公司业务知识的传承，主要是培训。获取知识的渠道主要是培训、网络、行业协会、会议和客户处获得。 |  y |
| 9.1.1监视、测量、分析和评价活动的策划， |  | 办公室对监视、测量、分析和评价其质量管理体系绩效。确定：a）对质量管理过程有关的运行进行例行监测和测量。采取适当的定性或定量的方式，对质量管理过程、各项生产和经营活动进行监测和测量；对质量目标的实现情况进行监视；对质量方案的实施情况、各项工作和活动是否按照规定的条件运行，进行主动性的绩效测量；b）适用时，监视、测量、分析与评价的方法，以确保有效的结果；c）组织评价其质量绩效所依据的准则和适当的参数；d）何时应实施监视和测量；e）何时应分析和评价监视和测量结果。 |  |
| 9.3管理评审的策划及开展， |  | 查按照策划的要求，于2020.12.18由总经理刘金生主持进行了管理评审。提供了会议签到表 。出示各部门输入资料：各部门领导做了本部门的体系运行工作汇报。查评审计划：管理评审计划于220年12月19日下发，计划明确了评审目的、地点、参加评审的人员、评审的内容和各部门需准备的评审材料等。查实施：查按照策划的要求，于2020.12.18由总经理刘金生主持进行了管理评审。提供了会议签到表 。出示各部门输入资料：部门领导做了本部门的体系运行工作汇报。改进的建议：1举办一次公司骨干人员的培训班。管理评审提出的改进措施已经实施。 |  y |
| 10.1改进机会的识别和实施。 |  | 公司的日常管理主要是：1）每个星期的星期一上午举行的公司的例会，会议中针对上个星期出现的问题进行讨论、解决，并制定下个星期工作计划和工作思路。例会有会议记录。2)绩效考核。3）内审、管评。在日常管理和内审、管评中对不断出现的客户和公司内外部的需求，作为持续改进的对象并予以实施。 |  y |
| 现场核查资质有效性，收集与企业合规资质有关的复印件；现场核查质量事故、用户投诉、产品是否存在召回、法律法规和合同的执行情况等。 |  | 现场核查资质有效，收集与企业合规资质有关的复印件；经现场核查企业近一年没有质量事故、用户投诉、产品是否存在召回、法律法规和合同的执行情况等。 | y |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 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：陈书荣 陪同人员：臧天佑 | 判定 |
| 审核员：周涛、杨化伟 审核时间：2021.1.19 |
| 审核条款：5.3组织整体角色职权的分配，6.2组织质量目标的建立及分解，7.1.2人员配备，7.1.6知识管理，7.2/7.3各级人员的能力和意识，7.5.1/7.5.2/7.5.3形成文件的信息的管理，9.2内部审核，10.2不合格及纠正措施，10.3改进机会的识别和实施。 |
| 5.3组织整体角色职权的分配，  |  | 经询问办公室有3人，主任1人，陈书荣，内勤1人。人员基本上能够满足要求。提供了《部门职责》1份，主要负责有：部门目前配置2人。企业管理手册对部门岗位职责有定义：a)负责公司体系文件的管理b) 负责员工档案的建立、企业文化、员工礼仪的教育。c) 负责员工招聘、解雇及离职手续办理。d) 制定员工培训计划及监督各部门执行，主持员工培训和考核工作，建立员工档案及培训档案。e) 负责对本公司环境卫生、后勤、保安、员工宿舍、废旧物处理的管理工作。督促和要求外来员工办理必要的证件。f) 协调公司各部门关系，促使公司各部门团结一致，高效运作。办公室主任沟通，确定了其职责和权限，基本了解和理解其职责和权限。资源配置：电脑、办公室、通讯等，基本满足要求能力、意识：能力基本满足岗位要求，基本具备质量意识和风险意识。通过入职在岗培训、文件发放、会议等方式，对相关职责和权限进行沟通，以确保：符合标准要求、获得过程预期输出。确定的岗位职责和权限与企业实际情况基本一致。，员工基本上清楚自身的职责。 |  y |
| 6.2组织质量目标的建立及分解， |  | 一、与本部门负责人进行沟通:组织在公司方针的指导下对本部门的目标进行了策划:二、提供了本部门的质量目标分解：1）、培训计划按时执行率100%2）、培训合格率98%以上；3）、文件资料受控率100%。经公司统一考核，完成情况较好。三、在制定质量、环境和职业健康安全目标时，没有规定实现目标需要什么资源、责任人，完成统计、考核的时间、目标完成结果的评价方法，交流改进。四、组织通过管理评审对目标的实施情况进行评审；暂无未达标情况发生。 |  y |
| 7.1.2人员配备， |  | 全公司供20人，管理层3人，技术2个、仓库1人，操作人员14人。 |  y |
| 7.1.6知识管理， |  | * 与办公室负责人进行沟通：
* 1、组织内的知识主要由办公室通过网站获取法律法规信息、业务员从客户取得产品要求后进行归档控制、内部知识主要通过开会和培训方式进行；
* 2、经过查阅组织内知识主要包括：客户信息和供应商信息等；
* 3、组织通过持续关注国家法律法规的变化、客户需求变化、环保要求变化、供应商及相关方需求变化、内部员工培训等方式保持组织知识的更新和保持；
* 对知识的识别、收集、分享和应用基本适宜。
 |  |
| 7.2/7.3各级人员的能力和意识， |  | * 人员的能力和意识
* 人力资源管理执行《人力资源管理程序》 综合部负责编制“岗位任职资格要求表”、岗位人员任职资格的确认、人员的招聘、编制培训计划并监督实施,负责组织对培训效果进行评估。
* 出示了岗位任职资格要求及确认表，对岗位学历、工作经历、岗位技能做出了规定及要求。岗位有质检员、电工、装配工、焊工等。抽查：岗位：生产部长 学历：高中及以上 工作经历：人事管理工作3年以上 岗位技能：具有熟悉标准及工艺，熟知检验规程等 确认结果：胜职 确认人：总经理。
* 抽查人员岗位资格证书，
* 姓名：姚 刚，作业类别：电工作业 操作项目：低压电工 证号T371325199106011912 有效期：2024.07.03
* 姓名：李春学，证号：T372831196702203752 准操项目：熔化焊接与热切割 有效期：2024.6.5 证书有效。
* 查企业年度培训计划，2020年共制定8项，包含：质量培训、安全管理培训、工艺操作规范培训、新标准的培训、设备操作规程/6S管理制度、进出货检验流程强化、执行力培训等方面的培训。目前已完成8项.
* 抽查培训实施：
* 抽查培训评价记录：2020年10月3日，培训内容：对全体员工进行了企业文化培训，培训教师：藏天佑，参加人员，共16人，培训记录有签到表、培训时间、地点、人数、效果评价等，经口头交流考核结果合格，办公室确认。
* 抽查2020年11月21日，培训内容：对公司的相关人员培训公司的规章制度，培训了公司的各项规章制度等，讲师：陈书荣，参加人员，共8人，有签到、培训时间、地点、人数、效果评价，考核结果合格。
* 抽查2020年12月25日，培训内容：安全知识，讲师：藏天佑，参加人员，共3人。培训时间、地点、人数、效果评价等，考核结果合格。
* 对以上所抽查的培训项目公司制定了相应的培训计划和培训签到及评价，但企业不能提供具体的考核和评价，已经和企业进行沟通交流。
* 公司的员工档案管理实现了一人一档，内容详细，符合要求。
* 通过沟通得知，组织通过招聘适宜的人员和组织内部员工进行培训的方式提升员工的质量意识水平；
* 组织以培训、沟通、表扬等形式，激励员工认识到自己从事工作的重要性，使之为实现公司质量目标而努力，作出自己的贡献。
* 交流得知，组织就质量管理体系的有效性通过相关会议、通知、文件、公告、邮件、培训等进行内部沟通。通过电话、邮件、顾客满意度调查等方式进行相关方沟通；
* 通过现场观察组织的质量管理体系运行情况发现：组织内外部沟通顺畅；基本满足要求；从现场沟通可知组织的整体质量意识较好，人员能力能基本满足要求。
 |  |
| 7.5.1/7.5.2/7.5.3形成文件的信息的管理 |  | 1，组织建立并保持了《文件控制程序》、《记录控制程序》，批准：总经理，刘金生；对成文信息的控制进行了策划和规定；2，抽检:办公室文件均为有效版本,并经相关人员批准，文件以文件名称/编号/版本号进行标识，如：管理手册,编号ZH-QEM-2020,生效日期：2020/10/1。程序文件, 编号ZH/CX-01-24,生效日期：2020/10/1。3,查：受控文件清单，其中有管理手册、程序文件、三层文件、外来文件等共63个受控文件；4，组织对文件进行了识别和保持，确保文件能为需要的人员及时获取；提供了《文件发放回收记录表》，将体系文件发放到各部门。有各部门领用人员签字。提供了《记录清单》，涉及一体化管理体系的记录有56个，对记录的编号也进行了规定，如：会议记录：编号：QR-5.6-02，顾客满意度调查表，编号：QR-8.2.1-01编号具有唯一性。查阅了记录收集情况，以上两种记录收集情况较好，记录清晰，保存在文件夹中，并存放于文件柜中，保存符合要求。查阅其它记录，基本符合要求 |  |
| 9.2内部审核， |  | 公司编制了《内部审核控制程序》，每年至少一次，两次时间间隔不超过12个月。管理者代表全面负责内部审核的领导、策划和组织。查策划：每年进行一次内审，间隔不超过12个月。提供《2020年管理体系内审计划》， 明确了审核目的、依据、范围、部门、审核内容。计划于2020年12月13日实施。审核依据：ISO9001:2015、公司管理手册及管理体系文件审核组长：藏天佑 审核组组员：陈书荣计划中有审核日程安排，内审员审核的部门及条款。计划审核的范围覆盖了所有的部门及条款。 查审核计划实施公司于2020年12月13日按照策划的时间进行了内审。出示《内审首末次会议签到表》， 各部门负责人签字齐全。提供了各部门内审检查表。查阅领导层、办公室、生产部、供销部检查表，对审核的事实进行了描述，审核条款无遗漏。本次审核开出1项不符合报告。对不符合项进行了原因分析及纠正，由内审员进行了验证。提供了《内部审核报告》，结论：通过内审发现了一些问题，今后需要加强学习和培训。经过1个周期的体系运行，证实公司建立的管理体系经内部符合性、适宜性和有效性。 |  |
| 10.2不合格及纠正措施， |  | 建立了〈改进过程控制程序〉，程序中规定了发现不符合应做出的响应措施，主要是甲方对产品的投诉抱怨，经询问办公室主任陈书荣，如果发生此类不符合，办公室会立即与生产中心副主任人员进行联系，查明原因，制订预防措施，经询问，目前尚无甲方人员对此方面的投诉。 | y |
| 10.3改进机会的识别和实施。 |  | 查《管理手册》规定了改进的要求和持续改进的程序，编制了《持续改进过程控制程序》。查2018年3月30日召开的管理评审会议确定了改进措施，，主要是服务意识不到位，需要加强，另一个是服务过程中的沟通不到位，需要定期进行走访。提供了〈管理评审改进措施计划表〉确定了改进项目、时间、负责人以及验收人。目前还未到期，正在实施策划中。 |  y |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 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：刘金生 陪同人员：陈书荣 | 判定 |
| 审核员：周涛、杨化伟 审核时间：2021.1.19 |
| 审核条款：5.3角色职责和权限，6.2.1外部提供过程管理目标的建立及监视，8.4/7.4/8.5.2/8.5.4外部提供过程产品和服务的确定和控制，8.2/7.4与产品有关要求的识别确认评审更改及沟通、8.6外部提供过程、产品和服务的放行管理，8.7不合格产品和服务的控制，8.5.3顾客财产的控制，8.5.5交付后活动的确定及实施、9.1.2顾客感受的监视及信息的获得、9.1.3外部供方的绩效评价，9.3.2外部供方的绩效在管理评审中的输入，10.3改进机会的识别和实施。 |
| 角色职责和权限， | 5.3 | 供销部职责：a)负责原材料、外购件等的采购、原料库和成品库的管理。b负责采购合同签定与管理。c)负责产品销售工作以及与产品有关要求的确定和评审，并签订合同；d)对顾客反映的质量问题进行记录并组织协调处理并对顾客满意程度定期调查并做出评价；e)负责组织对供方的评价，建立合格供方档案，编制合格供方名录。 |  y |
| 外部提供过程管理目标的建立及监视， | 6.2.1 | 质量目标分解： 1、进料检验率： 100% 2、及时交货率： 100%3、顾客满意度≥95%。4、顾客投诉处理及时率100%制定的目标基本符合本部门实际。供销部通过加强现场检查、合理编制生产计划及认真组织实施等措施，保证质量目标的实现。提供了2020年10-12月份《质量目标完成情况统计表》，均完成了质量目标，统计人：臧天佑，2021-1-3. |  y |
| 外部提供过程产品和服务的确定和控制， | 8.4/7.4/8.5.2/8.5.4 | * 外部提供过程产品和服务的确定和控制

采购过程控制执行《供方评审程序》 供销部对重要物资的供方进行能力调查，以了解供方的基本情况，包括：供方基本的生产设备、检测设备、信誉，供方质量管理体系是否通过认证或其产品是否通过认证等。调查的结果填写在“供方能力调查及评价表”中。采购流程：供销部据生产计划提供的库存量预警编制“采购计划”，由供销部经理批准生效，采购计划包括原材料、外购件、外协件。1、索阅《合格供方名册》，共有4家合格供方，有领导审批。分别为：临沭金宝城钢管厂，山东迈诚国际贸易有限公司，临沂正泽五金有限公司，临沂正泰专卖店。2、出示了供方能力调查及评价表，对4家供方进行了评价。抽查供方评价记录，供方企业名称：临沭金宝城钢管厂，企业性质：私企 供货产品：无缝钢管 主要生产设备：齐全完好 评价项目：质量、交货期、配合性 对方质量管理体系情况材料：有(复印件) 评价结论：同意将该企业列入合格供方名单。供销部据生产计划提供的库存量预警编制“采购计划”，由供销部经理批准生效。查看采购计划， 计划采购的货品为：无缝钢管、钢板、焊丝、配电箱。采购信息通过发货单据体现。* 标识和可追溯性

物料进厂后，仓管员给物料用“货卡”进行标识，内容包括：名称、型号/规格、进公司日期、数量。现场查看样品标识，包括了名称、型号等。入库的物料，仓库记入台帐，并分门别类，摆放在指定位置，对不同进公司日期的购入货品作出区分。* 顾客或外部供方的财产

本公司生产过程中不涉及顾客财产，确保与顾客沟通过程涉及到顾客个人信息时，如知识产权等个人信息，应予以识别、验证、保护和维护，未经允许不向第三方泄露。* 产品贮存与保护：

编制有《库房管理制度》生产部据产品特点制定产品的包装要求并对包装进行设计。在包装物上设立防护标识，如小心轻放、防雨、防火等防护性标识。客户对包装有特殊要求的，根据顾客要求采取防护措施。查看《标志、包装、运输和贮存》：标牌按GB/T13306《标牌》标准的规定，符合标准的规定。《包装、运输、贮存》符合GB/T13384《机电产品包装通用技术条件》标准和GB/T191《包装储运图示标志》标准的规定。 现场查看入库的物料，仓库管理员记入台帐，并按要求分门别类，摆放在指定位置，对不同进公司日期的购入货品作好区分。现场查看核对钢板、配电箱、无缝钢管等保持卡、账、物一致，现场摆放有点乱，已经进行沟通交流。现场询问库管发放时核对物资与领用要求的一致性，发放遵循先进先出的原则。 现场观察仓库环境据本公司产品及材料特点，贮存仓库为室内。现场观察仓库通风、干燥、清洁、通畅、配件防锈处理。 现场查看入库产品检验合格，产品的包装有检印章或标签。仓管人员核实入库数量，检查产品的合格标识，办理入库手续。物资清点后，登记于“物资库存台帐”。现场查看贮存物品分类别、入库日期进行隔离，堆放整齐、先进先出。现场查看物品按类堆放，标贴物卡，有库号、架号、层号位号。仓管员经常查看库存物品，做好每月的产品定期盘点工作，发现不一致时，立即清查、调查。向外发货，由供销部通知仓库发货。贮存品的发放需遵守先进先出的原则。本公司送货时，做到规格正确，数量正确，合理堆放，不搞野蛮运输和装卸。委外运输时，对运输单位的质量保证能力进行验证，明确保护产品质量的责任。查看《锅炉水压试验原始记录》记录编号20201015，锅炉型号0.7t，设备验收日期2020-10-15。检验员赵学伟，整机验收判定：合格。查看《设备出厂检验记录》设备型号、检验日期、检验项目5项、检验测量人员、是否建议出厂。* 信息沟通

公司通过文件、会议、培训、宣传栏、提示板等形式进行内部信息交流 ，材料计划传递。查2020年供销部会议记录发放至生产部等部门的会议通知，体系文件、任命书，培训计划，管理评审报告等，有关质量管理体系有效性方面的沟通顺畅，基本符合标准要求。 |  |
| 与产品有关要求的识别确认评审更改及沟通、 | 8.2/7.4 | 供销部负责与顾客沟通，确保洽商、合同履行及合同完结后规定的期限（如法规或合同规定）与顾客保持沟通联络，包括倾听顾客的意见，以了解顾客的期望、意见和建议，并保持向顾客通报与产品有关的信息，从而更好地使顾客满意，与顾客有效的沟通联络包括：查《山东省临沭县正合锅炉厂产品销售合同》合同编号：160378签订地点：山东省临沭县签订时间：2020年12月12日供方：临沭县正合锅炉制造有限公司买房：莱州市顺昌水产有限公司产品名称：海水源热泵（锅炉）合同中约定了产品质量标准及技术要求、交货工期及地点、付款方式、验收及质保期、违约责任及不可抗力、甲方和乙方工作内容、争议解决办法等，合同另附《技术协议》。合同评审结果：合同条款要求明确、合理、可行，各职能部门有能力按照合同内容完成所承担的任务，合同要求均能满足，风险可控，可以签订合同。合同评审日期：2020年12月11日。评审人：臧天佑、批准：刘金生。合同编号：0000957签订地点：山东临沂市临沭县签订时间：2020年12月16日卖方：临沂正合热能科技有限公司买方：郓城县玉皇庙镇葛庄村产品/型号：锅炉CWRG/0.7-H合同中约定了产品质量标准及技术要求、交货工期及地点、付款方式、验收及质保期、违约责任及不可抗力、甲方和乙方工作内容、争议解决办法等，合同另附《技术协议》。合同评审结果：合同条款要求明确、合理、可行，各职能部门有能力按照合同内容完成所承担的任务，合同要求均能满足，风险可控，可以签订合同。合同评审日期：2020.12.15评审人：臧天佑、批准：刘金生。经询查没有变更合同。与顾客的沟通：沟通方式:公司通过电话、传真、邮件等方式进行。 沟通内容：对服务有关信息、问询和意见、服务反馈、合同变更等。自体系运行以来未发生顾客投诉。与产品有关要求的识别确认评审更改及沟通满足标准要求。 |  |
| 外部提供过程、产品和服务的放行管理， | 8.6 | 生产部依据该合同，提出了所需材料明细，包括无缝钢管、钢板、焊丝、配电箱等。将材料计划报采购部进行采购。材料采购到货后，质检部负责到货材料的检验，经检验合格后，办理入半成品入库手续。提供了进货检验记录表，产品名称：无缝钢管，进货数量100件，检验样品数量100件，检验项目：产品外观、标识、包装、合格证明，检验结果：合格，检验员：赵学伟，检验日期2020-11-1.质检部为确保采购的产品满足规定的采购要求，对采购产品实施验证，验证方式有：对采购物资进行入库前验证；本厂顾客在厂内实施验证；本厂在供方处实施验证；本厂顾客在供方处实施验证等。采购物资到公司后,由质检员依据材料采购明细表、物质采购单进行检验或验证,并做好“进货验证记录”。抽查进货验证记录，内容包括：日期、供货单位、采购数量、外观目测、质量书提供、是否符合验收标准、检验人员及日期等信息。 |  |
| 不合格产品和服务的控制， | 8.7 | * 不合格品控制

制定《不合格品控制程序》，生产过程中的不合格品的处理，生产后经质检员检测判定不合格的产品作返工或报废处理，并将检测情况记录在相应的检验记录中，返工后的产品再次进行检验。生产中发现的不合格原辅材料等放置在不合格品区域内，作业完毕退回库房由采购统一退给供方。检验不合格的半成品、成品,必须隔离摆放, 并 具有“不合格”标识。 业务员与库管员对退货品进行清点无误交接清楚后由库管员置于待处理区。质检员对退货产品进行检测，以确认客户反映是否属实，并作好检验记录。不合格品控制基本符合要求。 |  y |
| 顾客财产的控制， | 8.5.3 | 公司在控制或使用顾客或外部供方的财产期间，对其进行了妥善管理。对公司使用的或构成产品和服务一部分的顾客和外部供方财产，公司给予了识别、验证、防护和保护。若顾客或外部供方的财产发生丢失、损坏或发现不适用情况，组织应向顾客或外部供方报告，并保留相关形成文件的信息。经现场检查该公司顾客或外部供方的财产包括：顾客的场所信息，知识产权和个人信息等。公司对上述顾客或外部供方财产进行了适当的控制。如：妥善保管或制定的保密措施。 |  y |
| 交付后活动的确定及实施、 | 8.5.5 | 维修服务交付后销售部会电话回访或发放顾客满意度调查表，对该项服务的顾客满意程度进行调查，并进行分析。现场提供2020年12月22日满意度调查表，顾客为：莱州市顺昌水产有限公司、郓城县玉皇庙镇葛庄村（葛向党）、江苏省徐州市丰县开发区张楼市场（杨五星）、滕建斌 、四家，调查均满意。 |  y |
| 顾客感受的监视及信息的获得、 | 9.1.2 | 公司主要采用电话、上门拜访、邮件、填写顾客满意度调查表的方式进行顾客反馈的收集。公司的管理手册规定了顾客满意度测量的内容包括：产品质量的性能、制造质量、产品的使用情况、与其它厂家的对比情况；售前、售中、售后的服务程度及处理问题的及时性；销售人员的业务能力、服务态度及与顾客沟通及时性；合同履行的及时诚信情况；产品性价比。顾客满意度分为4个等级：满意、基本满意、一般、不满意。顾客满意度达96%。 |  |
| 外部供方的绩效评价，外部供方的绩效在管理评审中的输入， | 9.1.39.3.2 | 供销部对采购过程的监视和测量：包括对供方进行调查、对供方业绩的进行评定、确定合格供方，生产部负责对采购和外包产品的使用前验证和检验。作为在管理评审中的输入，供销部提供外部供方的绩效。汇报原材料的质量情况，对供方业绩的进行评定等情况向管理评审会议汇报。 |  |
| 改进机会的识别和实施。 | 10.3 | 本公司持续改进包括： 对质量方针、目标的评审结果、实现情况进行改进； 对顾客反馈、建议进行改进； 对审核（包括第一方、第二方和第三方审核）的不符合项、问题及建议改进； 对数据分析的结果、存在问题的改进； 对日常检查发现问题的纠正措施落实效果总结进行改进； 对管理评审发现的问题、建议进行改进。 |  |