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：涂俊一 陪同人员：刘付效 | 判定 |
| 审核员：周文廷 审核时间：2021.7.28 |
| 审核条款：4.1/4.2/4.3/4.4/5.1/5.2/5.3/6.1/6.2/6.3/7.1.1/9.1.1/9.3/10.1/10.3 |
| 企业基本信息 |  | ●企业基本情况  1、按照认证范围公司提供的法律证明文件有：  1）有企业3证合一营业执照，统一社会信用代码：91341100395735676N（1-1）  2）提供印刷经营许可证 证书编号：（2020）印证字346100197号  2、滁州东豪印务有限公司成立于2014年8月29日，公司位于安徽省滁州市淮河东路601号。车间占地8000余平，拥有办公楼一座，均系租赁  3、公司设有管理层、供销部、生产部、办公室和财务部等。  4、被投诉情况：无  5、政府主管部门监管情况：无  6、一阶段问题验证：无 | Y |
| 企业基本情况  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生产和管理的需求。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。管理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。  ●编制了DH-CX-03环境因素管理程序（有关质量体系程序）。企业于2020年5月2日进行了经营环境的评估，并编写了《企业经营环境评估报告》，报告从市场、销售、硬件、公司环境、人力资源、售后服务等方面进行了详细的分析。  —市场销售方面  内部因素：公司顾客接受度和服务评价、市场占有率、竞争力等。  外部因素：国内经济环境；社会生活、消费环境变化、国家政策法规的要求。  —人力资源方面  内部因素：服务人员的资质和人员配置—公司一线生产人员全部经过生产技能培训，生产技术熟练  外部因素：法规的要求和服务质量—与同类企业相比，人员熟练程度占有优势。  —技术优势：采用简单且成熟的纸箱加工工艺，产品质量有保证，规模较大，产能有一定的优势。  —经济:由于滁州的国内食品行业市场巨大，包装箱用量较大，目前市场经济对企业有较好的推动作用。  —市场优势: 因客户的产品更新换代较快，所经我公司相对应的更新也较多，特别是如哇哈哈、六个核桃、巧妈妈等客户；因此在生产上变更较快。  —文化、社会因素:国内文化、社会因素影响因素很小.  —劣势:本产业技术雷同，同类型企业非常多，竞争较为激烈。员工流动性大。  ●内部因素：  —组织的价值观取向：1、公司价值观：诚信、务实、品质、创新。  2、核心员工向心力、忠诚度是否足够。  —文化知识：1、晨会、交接班会议时宣讲公司的价值观念，公司宣传栏上粘贴公司的企业文化。总结会有月度、季度、年度形式，是公司交流总结经验和解决问题方式之一。  2、公司还开展了5S管理、合理化建议等活动，为公司体系管理和全体员工参加公司的管理增加了有力的保障。  —绩效：各部门绩效按照分解的部门目标、定期进行考核。  ●对这些内外部因素通过定期的网站获取、顾客沟通、及定期内部总结等方式进行监视和评审。 | Y |
| 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； 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：以合适价格采购其产品，及时付款，增大采购量，不产生噪声及难闻气味，不随意丢弃生产垃圾，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：  ——关注顾客对产品及服务的要求，如符合性、价格、安全性、交货期等，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。 | Y |
| 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：纸质包装箱的生产。  ●通过现场查验：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。 | Y |
| 质量管理体系及其过程 | 4.4 | 1、GB/T 19001-2016《质量管理体系 要求》、GB/T 24001-2016《环境管理体系 要求及使用指南》和GB/T 45001-2020《职业健康安全管理体系 要求及使用指南》的要求，编制了《质量、环境和职业健康安全管理体系管理手册。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、公司编制了管理手册、程序文件及作业管理性文件、记录表格等。  通过管理手册、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：菲林版制作。 | Y |
| 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：   1. 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； 2. 制定管理方针； 3. 确保公司目标的制定和完成； 4. 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； 5. 定期进行管理评审； 6. 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。 | Y |
| 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。  ●并策划和规定了由办公室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。 | Y |
| 质量方针 | 5.2 | ●质量方针：顾客至上 质量为本 科学管理 求实创新；  环境和谐 安全健康 预防为主 诚信守法 持续改进；  ●方针的发布、传达、实施   1. 管理方针由最高管理者批准，以文件的形式发布，并号召全体员工贯彻执行； 2. 通过宣贯培训和内部沟通，使员工充分理解； 3. 管理方针通过正常工作渠道，使上级主管、地方政府或其他相关方了解。   管理方针是管理评审重要内容之一，每年要对其进行适宜性评审。 | Y |
| 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、供销部、生产部、办公室和财务部等。  ●在《管理手册》及《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。  ●查相关制度包括岗前教育制度、设备管理制度、设备维修保养制度等，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。 | Y |
| 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。  ●余总介绍：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：产能不足、售出成品出现质量问题、原材料涨价、报价风险很大，纸制品包装市场增长迅速，市场需求量加大。  ●余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. 生产部负责提高生产效率，适当扩充生产线； 2. 生产部负责提高产量，提高质量，控制成本，扩大市场占有率。   ●基本符合要求。 | Y |
| 质量目标和实现计划 | 6.2 | ●企业制定了管理目标，其中质量目标  1 产品一次交验合格率 ≥98% 产品交验合格数/交验总数\*100% 1次/季度  2 顾客满意度 ≥90% 见《顾客满意控制程序》 1次/年；  ●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，  --查目标统计及分析情况，已完成，详见各部门目标统计 | Y |
| 变更的策划 | 6.3 | ●变更的策划：   1. 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。 2. 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。 3. 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。 4. 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，体系完整。 | Y |
| 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25人，职工队伍相对稳定；  2、基础设施：配备有办公楼、车间等基础设施，办公主要设施：电脑、电话、复印机等，满足办公需求；  **主要生产设备：印刷机、覆膜机、覆面机、瓦楞板生产线、模切机、自动糊折盒机、钉箱机、自动捆绑机、半自动平压压痕切线机、水墨印刷开槽机、切纸机、活性炭环保处理设备等，满足生产需求**  3、工作环境：车间占地面积8000平，布局相对合理，场所卫生较整洁，工作环境尚可（配备有环保设备，现场查看环保设备正在运行），设备摆放较有序；  办公环境：环境整洁，配备有空调，  **4、检验检测设备： 耐破度测定仪、 纸箱抗压试验机、钢卷尺等，满足检验需求。**  5、资金支持：注册资金1000万元。  ●能够满足产品生产和服务需要。 | Y |
| 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。 | Y |
| 内审 | 9.2 | ●企业于2021年6月16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。  ●详见办公室审核 | Y |
| 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：2021年6月30日  主持人：总经理 参加人：公司各部门主管  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：刘付效 批准：涂俊一 日期：2021年6月20日  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；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：涂俊一 日期：2021.6.30  ●结论：管理体系运行初步具有了符合性、有效性，目前，体系的有效运行对提高内部管理水平，满足顾客要求。  ●持续改进：  1. 加强员工对标准的理解；  2. 提升产品质量控制过程。。  措施正在实施中。 | Y |
| 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。 | Y |
| 持续改进 | 10.3 | ●查持续改进：  1. 加强员工对标准的理解；  2. 提升产品质量控制过程。  措施正在实施中 | Y |

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：杭震 陪同人员：刘付效 | 判定 |
| 审核员：周又廷 审核时间：2021.7.29 |
| 审核条款：5.3/6.2/7.1.2/7.1.6/7.2-7.5/9.1.1/9.1.3 / 9.2/10.2 |
| 组织的岗位、职责权限 | 5.3 | ●部门负责人：杭震  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。 | Y |
| 质量目标 | 6.2 | ●部门质量目标： 考核情况  培训计划按时完成率 100% 100%  ●每季度进行一次考核，查看2021年1-2季度目标完成情况统计，目标基本实现。考核人：刘付效 | Y |
| 人员 | 7.1.2 | 企业目前在职员工25人，包括管理人员5人、业务人员、生产人员等，职工队伍相对稳定.均具有相关企业工作经验 | Y |
| 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：   1. 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； 2. 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。 3. 获取及保持方法：老员工传帮带新员工；存档产品信息； 4. 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《外来文件清单》包括产品质量法、民典法、标准化法、公司法、  质量管理体系 要求 GB/T19001-2016  质量管理体系 基础和术语 GB/T19000-2016  中华人民共和国产品质量法 2018年  中华人民共和国标准化法 2018年  中华人民共和国安全生产法 2014年  民法典 2021年  GB/T 6543-2008 运输包装用单瓦楞纸箱和双瓦楞纸箱  GB/T6544-2008 瓦楞纸板  GB/T 18455-2016 包装回收标志  GB/T191-2008 包装储运图示标志  等，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。 | Y |
| 能力、培训和意识 | 7.2 | ●编制了DH-CX-06《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。  --抽办公室经理岗位，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8项，年度内已培训完成，2021年度培训计划8项，覆盖标准、体系文件等方面，目前已实施完成6项。  查内部培训记录，提供《培训记录表》  1、2021.3.10培训题目：危险源辨识培训，培训方式：讲解、现场辨识，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%。  2、2021.5.10培训题目：生产技术知识；培训方式：面授，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%。  。。。。。。  ●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 | Y |
| 意识 | 7.3 | ●质量手册对7.3条款的描述：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。  --现场询问员工企业的质量方针、质量目标，基本能回答 | Y |
| 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。 | Y |
| 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.管理手册DH-QES-2020 A/0版，2020年5月2日发表实施（含管理方针、目标）  2.程序文件DH-CX-2020 A/0版，2020年5月2日发表实施，含24个文件，包括标准要求的程序（三体系）  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。 | Y |
| 创建和更新 | 7.5.2 | ●查文件编制及更新要求：  1、查管理手册：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。 | Y |
| 成文信息的记录和控制 | 7.5.3  7.5.4 | ●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”，包含有管理手册、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《外来文件清单》包括产品质量法、合同法、标准化法、质量管理体系 要求 GB/T19001-2016  质量管理体系 基础和术语 GB/T19000-2016  中华人民共和国产品质量法 2018年  中华人民共和国标准化法 2018年  中华人民共和国安全生产法 2014年  民法典 2021年  GB/T 6543-2008 运输包装用单瓦楞纸箱和双瓦楞纸箱  GB/T6544-2008 瓦楞纸板  GB/T 18455-2016 包装回收标志  GB/T191-2008 包装储运图示标志  以上《外来文件清单》为现场查询后的最新版本  ●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：应对风险和机遇的措施、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。 | Y |
| 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12月20日顾客满意度达到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，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。 | Y |
| 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。  2021.6.16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：刘付效。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。  ——本次内审质量体系没有发现不合格，  ——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：组长：刘付效（A）组员：王建成（B）  ●结论：公司的质量管理体系基本符合标准要求，且适宜、有效。 | Y |
| 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。 | Y |

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：供销部 主管领导：杭震 陪同人员：刘付效 | 判定 |
| 审核员： 周文廷 审核时间：2021.7.29 |
| 审核条款：5.3/6.2/8.2/8.4/8.5.3/8.5.4/8.5.5/9.1.2 |
| 组织的岗位、职责权限 | 5.3 | ●部门负责人：杭震  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。 | Y |
| 质量目标 | 6.2 | ●部门质量目标：  顾客满意度 ≥90%  采购及时率 100%  ●查看2020年度顾客满意度为99%，2021年度尚未统计，采购及时率2021年1-2季度100% | Y |
| 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。  查顾客意见记录  ●到目前为止，近一年未发生顾客不满意及投诉现象。 | Y |
| 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 2021年1月1日  供方：滁州东豪印务有限公司  需方：安徽盼盼食品有限公司  产品名称： 瓦楞包装箱等  规格型号、数量：该合同未年度框架合同  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：按客户要求  ——合同签订日期：2021年7月6日  供方：滁州东豪印务有限公司  需方：安徽滁州养元饮品  产品名称：精品系列纸箱、大养生系列纸箱  规格型号、数量：240m1\*20 \240m1\*15  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：7日内  。。。。。。  ●合同写明了双方的责任和要求及义务。 | Y |
| 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：2020年12月30日、2021年7月5日评审。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。 | Y |
| 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》，由总经理陆帅批准。  合格供方名称 供应产品名称  河南省龙源纸业股份有限公司 瓦楞原纸  玖龙环球（中国）投资集团有限公司 牛卡纸  广州启润纸业有限公司苏州分公司 纸卷  江苏隆亨纸业有限公司 牛皮纸  淮安裕长鑫纸品有限公司 印刷纸  安徽建发纸业有限公司 纸张、纸浆  。。。。。。  --查 2021年1月10日对供方的年度评价。  针对合格供方（外包方）采购产品：瓦楞原纸、牛卡纸、纸卷、牛皮纸、印刷纸、纸张、纸浆等进行评价：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；  --查菲林版制作外包方的评价，未能提供相应证据  ●该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 2021年5月18日采购订单  产品名称：白板纸、 规格：250克950 采购数量：5T， 250克750 采购数量：3T，等  供方：杭州金时通贸易有限公司 供货日期：2021.5.20，在合格供方名录里 | N |
| 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、样箱及顾客的个人信息等，由供销部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。 ●杭经理介绍：在生产过程中客供图纸及客户技术要求均经过了客户的确认，确认方式：使用图纸一般经过客户签字或确认，技术要求一般在合同中体现。  自体系建立至今共登记有安徽盼盼食品有限公司等客户的图纸15张，均经过客户确认。  ●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。 | Y |
| 交付后活动 | 8.5.5 | ●查产品交付情况：产品自行运输交付至客户处，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。 | Y |
| 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、交货期、服务等方面的满意程度等，各项得分求平均值得最终结果。2020年12月对顾客进行了满意度调查。提供2020年度顾客满意调查分析。最终顾客满意率99%。2021年度尚未统计。 |  |

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：刘付效 陪同人员：杭震 | 判定 |
| 审核员：周文廷 审核时间：2021.7.30、2021.7.31 |
| 审核条款：5.3/6.2/7.1.3/7.1.4/8.1/ 8.3 / 8.5 1/8.5.2/8.5.4/8.5.6/ 8.7/10.2 |
| 组织的岗位、职责权限 | 5.3 | ●部门负责人：刘付效  ●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。生产部的主要职责有：  在生产过程中，协调、支持相关部门贯彻质量方针和质量目标的有效运行，向客户提供合格的产品。  正确贯彻国家有关质量技术标准、技术政策，为产品生产提供有效的技术文件和有关工艺规程、检验标准等。  执行本公司有关质量工作的规定，协助有关质量部门做好质量管理工作，对生产过程加以控制，保持生产正常运行。  负责本公司的设备管理及产品标识和可追溯性的归口管理工作，引进产品新技术，产品更新和产品技术攻关，并组织实施。  负责做好成品搬运，贮存防护和交付发运工作。  ●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（2021.1-2季度）  产品一次交验合格率 ≥98% 100%  生产任务按时完成率 ≥90% 100%  ●每季度进行一次考核，查看2021年1-2季度，目标基本实现。考核人：杭震 |  |
| 基础设施 | 7.1.3 | ●配备有办公楼、车间、仓库等基础设施，办公主要设施：电话、传真机、电脑、打印机等，满足办公需求。  主要生产设备：**印刷机、覆膜机、覆面机、瓦楞板生产线、模切机、自动糊折盒机、钉箱机、自动捆绑机、半自动平压压痕切线机、水墨印刷开槽机、切纸机、活性炭环保处理设备等，满足生产需求**  ●设备的保养：  --查《设备检修计划》规定点检、维修的内容、时间、检修人员。  查《设备检修记录》设备检修按计划完成。 |  |
| 运行环境 | 7.1.4 | ●车间占地面积8000平，布局相对合理，场所卫生较整洁，工作环境尚可（配备有环保设备，现场查看环保设备正在运行），设备摆放较有序；  办公环境：配备办公楼一座，环境整洁，配备有空调、绿植等  ●满足需求。 |  |
| 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：**耐破度测定仪、 纸箱抗压试验机、钢卷尺等，满足检验需求。**  ●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。  ● 企业对计量器具进行了送检，企业介绍8月2日出报告，详见扫描件  ●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。 |  |
| 运行的策划和控制 | 8.1 | ●策划了纸质包装箱生产工艺流程图：纸张分切→制版油印 →覆膜→贴面→模切→钉箱或糊盒 →包装→发货，  需确认过程：贴面  外包过程：菲林版制作  ●确定产品和服务的要求：客户图纸、客户要求及相关标准：  GB/T 6543-2008 运输包装用单瓦楞纸箱和双瓦楞纸箱  GB/T6544-2008 瓦楞纸板  GB/T 18455-2016 包装回收标志  GB/T191-2008 包装储运图示标志  等标准相关内容进行生产。  ●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：**印刷机、覆膜机、覆面机、瓦楞板生产线、模切机、自动糊折盒机、钉箱机、自动捆绑机、半自动平压压痕切线机、水墨印刷开槽机、切纸机、活性炭环保处理设备等，满足生产需求**  2、检测设备主要有：**耐破度测定仪、 纸箱抗压试验机、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、成品检验等检验活动；  5、编制了进货检验、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,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 |  |
| 设计和开发 | Q8.3 | 不适用条款，ISO9001：2015标准8.3条款。理由是：本公司的产品纸质包装箱的生产，国家标准行业标准对技术要求、形状、规格尺寸均规定清楚，有产品图纸，本公司按照客户要求标准生产加工，不承担设计的职责。按照招标投标法、与顾客签订的协议进行产品的销售和交付，均为常规销售，本公司未进行销售模式和销售渠道的开发。 |  |
| 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：供销部、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，生技部下达任务书。  ●公司对产品生产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，生产过程部门严格按策划的作业流程予以控制。该公司产品生产主要是纸质包装箱的生产及管理，其主要任务收集相关产品信息来提高自主设计生产能力，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。致力于纸质包装箱的生产、产品销售、市场营销及完善的售后服务，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。  ●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。产品检验完成后生技部负责人记录产品数量，通知办公室部发货。  ●产品和服务的要求：按照生产图纸、技术资料进行生产，加工过程中参考：  GB/T 6543-2008 运输包装用单瓦楞纸箱和双瓦楞纸箱  GB/T6544-2008 瓦楞纸板  GB/T 18455-2016 包装回收标志  GB/T191-2008 包装储运图示标志  ●其中主要生产设备有：  主要生产设备：**印刷机、覆膜机、覆面机、瓦楞板生产线、模切机、自动糊折盒机、钉箱机、自动捆绑机、半自动平压压痕切线机、水墨印刷开槽机、切纸机、活性炭环保处理设备等，满足生产需求**  ●检测设备主要有：**耐破度测定仪、 纸箱抗压试验机、钢卷尺等，满足检验需求。**；  ●生产过程：  --查生产工序控制  1受控条件：   1. 编制了平压压痕切线机作业指导书、平板线纵切机作业指导书、瓦楞机作业指导书、 五色印刷机操作规程 2. 现场有《作业指导书》、操作规程及《生产排程表》。 3. 所获得的生产信息有销售订单、生产任务单等；     2、生产流程：纸张分切→制版油印 →覆膜→贴面→模切→钉箱或糊盒 →包装→发货，  需确认过程：贴面  外包过程：菲林版制作  3、查生产过程的控制（哇哈哈包装箱）  ●企业提供了印刷工序（五色印刷模切流水线）、覆膜工序、裱糊工序、模切工序、钉箱/粘箱工序的控制记录   1. 印刷工序：使用设备：五色印刷机，菲林版制作外包，该工序是将分切好的白板纸进行印刷， 操作者3人，主要控制内容：图案清晰、无色差、套色准确、墨色均匀、色相准确、首张版面确认等，生产日期：2021.6.20   2、粘合剂配制：该工序为需确认工序，张贴有添加配方、添加工艺及添加顺序，操作：张\*\*、田\*\*，生产日期：2021.6.18，检验：张文涛 操作过程符合要求  3、裱糊工序：设备：瓦楞纸板生产线，使用操作规程。控制技术要求：缺材、漏楞、褶皱、透胶、污迹等，操作杨\*\*、孙\*\*，生产日期：2021.6.25，巡检：张文涛。  4、模切工序，模切合肥娃哈哈包装箱，操作工等2人，设备：模切机， 使用作业指导书。控制技术要求：刀口齐整、裁切口准确、压痕位置准确、折线居中等，操作：李\*\*孙\*\*，生产日期：2021.6.28，巡检：张文涛。  5、查钉箱工序，操作刘某等2人，设备：钉箱机，型号1200；使用操作规程。控制技术要求，位置、间距，观察实际操作，符合操作规程。  另查到其他包装箱控制过程，均记录生产日期、产品、操作人员、巡检人员、生产数量等内容  ●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：菲林版制作  ●量手册规定了需确认过程识别的要求，提供《过程确认准则》，  --查焊接过程确认：经识别，公司目前特殊过程为裱糊过程。  对裱糊过程进行了工艺确认：裱糊过程从粘合剂流量、稠度、涂胶速度、涂胶量、裱糊设备、操作人员等方面进行了确认，有效；批准：涂俊一 2021.1.4  经查符合要求。  ●人员，经过培训合格后上岗, 均有相关行业5年以上工作经验,  ●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 | ●生产车间产品分区域摆放，用标识牌进行区分。现场查见产品及检验状 态标识符合要求。  ●车间工人在生产过程中用《流转卡》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，主要防护要求为防潮、防雨淋、挤压、碰撞，产品在车间周转过程中采取机械和人工搬运，避免磕碰和挤压。分门别类转移到成品库内，车间防雨、防潮，防护满足要求。 |  |
| 更改控制 | 8.5.6 | 企业目前主要对从事纸质包装箱的生产，从其作业指导书、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，由生产部填写《产品/服务变更通知单》，由生产部、供销部和办公室领导进行评审，并下发至生产和检验相关部门。生产部门存档。  ● 目前企业质量体系运行以来，无变更 |  |
| 产品和服务的放行 | 8.6 | ●该公司产品的监视和测量包括：进货检验、半成品检验、成品检验。  经查,编制的《原材料检验规程》，《半成品检验规程》，《成品验收操作规程》规定了原材料、半成品及成品的具体检验方式。检验主要依据图纸和国家标准等。  进货检验：编制了《采购产品验收规范》，确定了需采购的原材料的基本质量，产品分类、检验或验证项目，供方提供质量证明要求、抽样比例、不合格判定准则等。该公司目前没有在供方现场实施验证的情况。  ●查：原材料检验记录  一采购物资：箱板纸，  供应商：龙源纸业  规格：140g/平米，数量：45件，抽样8件  检验项目：耐破指数、环压指数、定量g/平米、含水率、吸水性、耐折（次）、幅宽等，  检验结果：合格  检验员：夏雨 2021.2.27  一采购物资：白板纸，  供应商：隆亨纸业  规格：250g/平米，数量：28件，抽样数量：6件  检验项目：耐破指数、环压指数、定量g/平米、含水率、吸水性、耐折（次）、幅宽等，  检验结果：合格  检验员：夏雨 2021.7.6  ●抽外包的菲林版制作（滁州市同创科技有限公司）进厂检验记录  20210.6.26 六个核桃外包装印刷版面 3套 抽检数量：3套  结论：合格。 检验员：夏雨  其余采购物资也提供了相应的检验记录，检验员：夏雨  ●查巡检检验 规定质检员每半小时巡检一次，  一抽查印刷工序巡检记录  抽2021.5.23产品：哇哈哈彩色包装箱  8：20；8：42；9：20；9：51…..  内容：文字正确、色差、套印、粘版上脏、显楞、图案完整、糊版、规矩  一抽模切工序 2021.6.10  抽查 2021.6.10  12：40；1：00；1：20；1：40…  巡检内容：尺寸规矩、抗压、刀口光、倒位成型、面里爆裂、图案居中、油墨耐磨、清废  一另抽平板线巡检记录，生产线自检，贴面巡检记录等同上。  ●查成品检验记录  一查油印包装箱首件检查表2021.3.6   1. 需检查的工序：印刷、压线、开槽、扎盒、钉箱、成型   2、检查表中有客户、规格、数量、检验标准、检验人员  3、检验项目：印刷：ABCD  压线：EFGH  开槽IJKLMN  检验依据设计图纸和GB/T6543-2008  一提供成品检验日报表（2021.3.7）  客户：六个核桃彩印包装箱  规格: 326.5\*181\*140 生产数量：3000个 抽检数量：125个  检验项目：  1、外观：标志、材质、印刷、压痕线、裁切刀口、箱钉、裱合、成型  2、重缺陷项目：内径尺寸、制造尺寸、外径尺寸、厚度、含水率  结论：合格。 检验员：王银春  一 提供成品检验出厂报告  2021.6.17杭州水蜜桃包装箱 生产5600个 抽检数量：10个  规格：334\*153\*260  检验项目：尺寸、楞型、承压、外观、吸水性、耐破强度、耐折试验等  结论：合格。 检验员：王银春  2021.7.24 米乳彩箱 生产600个 抽检数量：10个  检验项目：原材料、楞型、外观、规格尺寸、耐磨擦、吸水性等  结论：合格。 检验员：王银春  另查到其它规格的产品检验记录15份合格。  ●提供了第三方检验报告，应客户要求，对养元饮品外包装进行镉、铅、汞、六价铬、PBBs、邻苯二甲酸酯、DIBP等指标的检测  1）品名：纸箱  2）检测日期：2021.5.31-2021.6.4  检验项目：镉、铅、汞、六价铬、PBBs、邻苯二甲酸酯、DIBP等指标  结论：所检项目均符合标准欧盟ROHS指令2011/65/EU附录Ⅱ的修正指令（EU）2015/863的限值要求。  检测单位：通标标准技术服务有限公司宁波分公司  其余内容见扫描件 |  |
| 不合格输出的控制 | 8.7 | ●编制了《不合格品控制程序》，程序内容符合标准要求。 对不合格品的处置方式包括：返工、返修和报废。  --查见《不合格产品处置报告》，内容包括：日期、不合格品名称、责任人、原因分析、处置情况、改进措施、审批意见等。  ●产品在运输过程中及客户处发现不合格，一律退换处理，作废处理，或返修再检。并对不合格品进行原因分析，采取适当措施。  自2020年5月体系运行至今，经和受审核方沟通，未发生不合格。经查基本符合要求 |  |

说明：不符合标注N