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：张勋 陪同人员：丁永超 | 判定 |
| 审核员：吉洁 审核时间：2021.2.7 |
| 审核条款：4.1/4.2/4.3/4.4/5.1/5.2/5.3/6.1/6.2/6.3/7.1/9.1.1/9.2/9.3/10.1/10.3  |
| 企业进本基本信息 |  | ●企业基本情况总经理：张勋 受审核方唐山市永信实业有限公司成立于2002年6月25日，注册资金：100万元注册地址：唐山路南区北方陶瓷城184-188号，生产经营地址：唐山市路南区交大工业园9号，2、生产面积约500平米、办公面积约200平米，主要从事机械零部件的加工及橡胶制品、金属材料、五金交电产品、化工产品的销售，专供铁路行业。3、认证范围：机械零部件的加工（包括通用试验设备、磁悬浮称重试验台、制动部件试验台）；橡胶制品、金属材料、五金交电产品的销售；资质许可外的化工产品的销售 4、组织机构设置：管理层、办公室、生产技术部、供销部；5、人力资源：经远程询问，目前职工人数12人，与申请书人数相符。6、经营状态：无质量事故发生、无顾客投诉、没有被列入黑名单，企业经营状态：正常；7、2019年11月25日审核时，提供的钢直尺、游标卡尺、钢卷尺的校准证书过期，企业对计量器具进行了鉴定，对相关人员进行了培训，措施有效，今年未发现类似情况。 |  |
| 理解组织及其环境 | 4.1 | ●根据企业发展及经营管理的需求，企业于2018年1月1日建立了质量管理体系，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。1、法律法规：公司加工/销售应符合国家的法律法规要求。公司地处唐山市，在环境方面应符合国家和本市的环境法律法规要求。 2、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。3、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。4、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。5、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 | ●公司确定了与管理体系有关的相关方包括顾客、政府机构、社区、供应商、内部员工、工商局等。●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、产品合格、按时送货、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，提升服务质量、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、客户走访调查、沟通等。 |  |
| 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：机械零部件的加工（包括通用试验设备、磁悬浮称重试验台、制动部件试验台）；橡胶制品、金属材料、五金交电产品的销售；资质许可外的化工产品的销售无变化 |  |
| 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、公司编制了质量手册、程序文件及管理作业文件、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：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。 |  |
| 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。●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 | 1. 质量方针：严格管理、不断创新、持续改善、用户满意。 2. 管理方针与企业的经营宗旨相适应，协调；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）。 |  |
| 组织的岗位、职责权限 | 5.3 | ●公司管理体系覆盖的部门包括：管理层、办公室、生产技术部、供销部，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、销售服务管理制度等，基本明确了各级人员的职责等。确认公司目前人力资源、基础设施、技术人员、财力、信息资源均能保证。 |  |
| 应对风险和机会的策划 | 6.1 | ●编制了《风险和机遇的应对控制程序》。查见2021年度《风险和机遇评估分析表》，确定了组织需应对的风险和机遇。如风险：客户对产品质量标准提高，对供应周期和售后服务的期望值提高；机遇：市场竞争加剧，公司管理水平提升，带来潜在的发展机遇；等级：高；应对措施：供销部加强与客户的沟通，及时处理客户需求和意见等；执行部门：供销部。●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：张勋，评审时间：2021.1.1措施正在实施中。 |  |
| 质量目标 | 6.2 | ●2020年度公司质量目标：1. 产品交付合格率99%以上；
2. 交货期满意率90% 以上；
3. 相关方满意率95%以上

●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1-4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）。 |  |
| 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。1、人力资源：目前在职员工12人，职工队伍相对稳定，均在企业工作5年以上，实践经验丰富；2、基础设施：办公室、车间，主要设施：车床、铣床、钻床、电脑、电话、一体机、汽车、办公桌、沙发等办公设备；3、工作环境：办公区域面积200平米；车间500平米，布局合理，场所卫生干净整洁，工作环境良好4、资金支持：注册资金100万元。●能够满足产品销售及服务需要。 |  |
| 内部审核 | 9.2 | 远程询问：总经理、各部门主管均经培训并参加了内部审核。2020年7月12-13开展了内部审核活动；审核结论：公司的质量管理体系基本符合标准要求，且适宜、有效。其余内容详见办公室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；质量方针和目标的适宜性；过程的控制情况；产品的符合性；相关方的需求；改进的需求等。--查管理评审的计划：管理评审的时间：2020年7月26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：丁永超 批准：张勋 日期：2020.7.20●查看管理评审输入的资料，包括：1、内部审核报告及以往审核的结果；2、质量方针\质量目标及其实施情况；3、重大质量事故的处理情况；4、体系内外部因素变化情况；5、过程质量趋势；6、产品质量趋势；7、不合格的控制及纠正预防措施实施情况；8、顾客满意度及投诉的处理；9、外部供方绩效评价；10、应对风险和机遇所采取措施的有效性；11、企业的组织机构、职责分配，资源配备是否适宜；12、体系的要素及相应的文件是否有修正的需求；13、顾客或员工对质量管理体系的建议；14、改进的机会。●输入内容基本符合标准要求。●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，同时就改进的决议做出了安排。--查看管理评审报告，编制：丁永超，批准：张勋 2020.7.26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，能较好的适应实现管理方针和管理目标的需要。持续改进：对管理人员进行风险、机遇知识培训。此项措施已完成，实施日期2020.7.30。 |  |
| 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、通过对绩效的监视测量评价生产、销售服务过程的符合性；并通过日常数据分析，采取纠正、预防措施，达到持续改进目的。 |  |
| 持续改进 | 10.3 | 查持续改进：a. 通过管理体系运行，质量方针、目标的实施，内审、管理评审进行持续改进；b. 通过数据分析、纠正、预防措施实施达到持续改进；c. 通过顾客满意度调查，改进、提高产品质量，满足顾客需求，达到持续改进的目的。管理评审提出改进措施：对管理人员进行风险、机遇知识培训。此项措施已完成，实施日期2020.7.30。 |  |

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：丁永超 陪同人员：程浩 | 判定 |
| 审核员： 吉洁 审核时间：2021.2.7 |
| 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** |
| 办公室的岗位、职责和权限 | 5.3 | ●办公室主任：丁永超●查见《质量手册》中人员岗位、职责和权限要求，规定了公司各个岗位的主要职责和相关要求。●办公室的主要职责有：职责和权限：编制相关岗位人员资格要求，对相关岗位人员进行能力评价 协助总经理搞好管理评审； 组织员工培训并评审培训效果，建立员工培训档案； 负责公司文件资料的管理及记录的管理控制； 负责公司的日常事务。●丁主任清楚其职责 | Y |
| 办公室的质量目标及完成情况 | 6.2 | ●质量目标的制定符合部门主要工作流程实际情况，有针对性，可测量。与质量方针保持一致。明确了目标考核的具体方法和频次。●质量目标： 考核情况1. 上岗人员培训考核率100% 100%
2. 体系文件受控率100% 100%

●考核期限为2020年1-4季度，考核日期：2021.1.6 | Y |
| 人员 | 7.1.2 | ●丁永超负责办公室工作。●询问：岗位任职要求的具体规定情况：1、在《质量手册》中规定了部门负责人的职责权限，在《人力资源管理程序》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。包括了每个岗位的具体要求。2、质检员任职资格：中专以上文化，相关工作经验1年以上，具有QC手法，了解相关品检知识，有良好的沟通协调相关事宜能力。由质检部审批。--抽查质检员的任职资格：经过培训，质量管理知识经过考核合格，产品的生产流程、技术要点通过考核合格，监视测量知识考核合格等，考核合格，任命为质检员●企业员工目前12人，均具有多年同类产品工作经验和管理经验，管理人员4人 | Y |
| 组织知识 | 7.1.6 | 在《质量手册》中规定了组织知识的来源，分别来自内部和外部。企业制定了《知识管理程序》详细规定了组织知识的获取渠道。●内部知识：产品重大品质异常；技术人员以往的经验累积；现有工作中的缺失的经验汇总；.部门内部相互学习，相互培训的经验交流；厂内部门间的经验交流。●外部知识：品质异常客户投诉;组织外部培训,学习前沿的学术及技术；对客户的资料分析，学习；从互联网上下载所需要的技术资料。●办公室负责组织知识的管理及协调工作，通过组织学习，建立资料库对组织的知识进行保持和传承。 | Y |
| 能力 | **7.2** | ●企业制定了《人力资源管理程序》对人员的配制和培训一级对人员的经历、教育程度、技能和经验进行考核控制--抽办公室根据任职资格条件进行资格审查，考核合格后，可任用。--抽企业提供的培训记录1、培训日期：2020.12.15，参加部门：各部门，参加人员：各部门人员，培训内容：生产制度，考核方式：现场口头提问，培训效果：达到目的2、2020.1.15日的岗位技能培训记录，参加培训8人，考核合格率为100%……●截至目前，培训计划全部完成，并制定了2021年度培训计划，正在实施中。 |  |
| 意识 | **7.3** | ●在企业制定的《年度培训计划》中，通过培训《质量手册》《ISO质量管理体系标准宣贯培训》《内审员培训》《法律法规培训》等对人员的质量管理意识进行提升，培训考核合格率均为100%。●通过培训使每一位员工都能认识到自己所从事的活动或工作对质量管理体系的相关性和重要性，以及如何为实现质量目标做出贡献。 |  |
| 沟通 | **7.4** | 企业在《质量手册》中规定沟通的方式，建立《信息交流管理程序》对体系有效沟通的要求做了规定:●内部沟通的方式包括综合管理例会、协调会、品质例会等会议、讨论、培训；电话和内部虚拟网；布告栏、板报、报纸；互联网和电子邮件等。●外部沟通:以文件、汇报材料、会议等形式，保持与相关方的沟通、协商、交流，并将有关协商和信息交流的安排通报相关方；当相关方要求就品质问题等答复时，将处理结果通告对方.--抽企业与供方签订采购合同（型钢采购），明确采购的商品名称为角钢、槽钢，规定了质量要求、履行时间、地点及履行方式，验收标准、违约责任、纠纷解决等事项，能够与供方形成有效的沟通。 |  |
| 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YX /SC-2018版本号：A/0 实施日期：2018年1月1日2、程序文件**YX /CX-2018**版本号：A/0 实施日期：2018年1月1日，共10个程序文件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、操作规程、办公室管理制度、销售服务规范等4.体系运行记录。●编制了文件控制程序，用于对管理体系文件的管理●对外来文件进行了识别收集，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、 机械加工手册、机械加工通用技术规范、机械加工通用检验规范、GB/T 1184-1996《形状和位置公差 未注公差值》、GB/T 1804-2000《一般公差 未注公差的线性和角度尺寸的公差》、 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。 |  |
| 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、查程序文件：内容包括：标题、编制人员、日期，文件编号等。 |  |
| 成文信息的控制 | 7.5.3 | ●编制《文件控制程序》、《记录控制程序》，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、销售管理制度等；●外来文件：收集的相关法律法规、技术标准：质量法、标准化法、合同法、劳动法、消防法、安全生产法、 机械加工手册、机械加工通用技术规范、机械加工通用检验规范、GB/T 1184-1996《形状和位置公差 未注公差值》、GB/T 1804-2000《一般公差 未注公差的线性和角度尺寸的公差》、 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 ●提供“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：质量风险和机遇清单、造价咨询合同（订单）台帐、进货检验记录等，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。●成文信息管理目前基本满足要求 |  |
| 分析与评价 | 9.1.3 | ●建立《顾客沟通及满意度控制程序》《数据分析控制程序》对信息进行分析处理。●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、销售服务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：对客户进行顾客满意度调查，经统计顾客满意度达到95%，达到了预期目标；3、对供应商年度评价，从产品质量、交货期、价格、售后服务等方面进行评价。4、查质量目标统计表，均满足策划的要求。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，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。--抽2021.1.6日提供的部门质量目标考核记录中，2020年度平均顾客满意度为95%，成品检验合格率达100%， 客户对我公司的产品质量及服务基本是满意；同时提出了改进的需求：应善于找出差距，采取措施，持续改进，不断提高顾客的满意度。●综上所述，基本符合标准要求。  |  |
| 内部审核 | 9.2 | 远程询问：总经理、各部门主管均经培训并参加了内部审核。2020年7月12-13开展了内部审核活动，并提供有以下内审的资料：——《审核实施计划》，批准：张勋。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，验证人：丁永超2020.7.15——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。 |  |
| 不合格和纠正措施 | **10.2** | 办公室查出一项不符合项。查无文件发放记录，保存不当，不符合GB/T19001-2016标准的7.5 条款.纠正：办公室负责立即对所有记录进行检查与保护。纠正措施：由管代负责对办公室相关人员进行培训，重点内容标准7.5条款及其理解，体系文件相关内容，避免类似问题再次出现。结论：纠正措施实施有效。  |  |

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：杨已葱 陪同人员：程浩 | 判定 |
| 审核员：周文廷 审核时间：2021.2.7 |
| 审核条款： **5.3/6.2/8.1/8.2/8.4/8.5.1/8.5.3/8.5.5/9.1.2** |
| 组织的岗位、职责权限 | 5.3 | 部门负责人：杨已葱●电话询问其职责权限：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；负责销售合同的签订及与合同和顾客有关的外部联系；贯彻执行公司的方针和管理目标。●职责明确，回答基本完整。 |  |
| 质量目标 | 6.2 | ●部门目标： 考核情况（2020年4季度）采购到位及时率≥ 98% 100%采购货物的质量合格率 ≥ 97% 100%顾客满意度≥90%；并逐年提高 95%及时处理顾客反馈信息率100%。 100%●经查，已完成。 |  |
| 运行的策划和控制 | 8.1 | 1、销售产品：橡胶制品、金属材料、五金交电、化工产品（危化除外），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，近一年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9月16日供方：唐山市永信实业有限公司需方：中车唐山机车车辆有限公司产品名称：磁悬浮称重试验台规格型号、数量：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10月10日供方：唐山市永信实业有限公司需方：天津市格兰气体压缩设备有限公司产品名称：高压胶管、角钢、电线、油漆、槽钢等规格型号、数量：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：25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 | 8.2.38.2.4 | ---查上述合同的评审记录，提供《合同评审表》评审日期：2020年9月16日/2020年10月9日。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。 |  |
| 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。●现场提供有《合格供方目录》，由总经理批准。合格供方名称 供应产品名称北京汇诚拓达商贸有限公司 高压胶管、油漆、电线唐山市丰润区裕隆钢铁销售有限公司 角钢唐山市丰润区东方轧钢厂 槽钢 德邦快递 产品运输 ---查 2020年1月10日对供方的调查及评价。●针对合格供方唐山市丰润区裕隆钢铁销售有限公司的评价：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11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：高压胶管、油漆、电线等 供方：北京汇诚拓达  |  |
| 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机械设备、五金交电，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。致力于机械设备、五金交电销售、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。●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：1、市场占有率   2、 技术水平  3、性价比   4、节能环保  5、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年的销售计划   抽查9月份销售计划编制：杨已葱      批准： 张勋有任务安排内容，完成时间等，基本符合要求。---抽查2020.9.10高压胶管、油漆、电线的销售记录，符合要求。●针对橡胶制品、金属材料、五金交电、化工产品的销售计划，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。1、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。2、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。--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、工艺纪律检查等建立了记录，并对过程参数予以控制。3、公司以市场销售情况进行销售和采购，下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； 4、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。5、使用适宜的设备和过程环境：视频查见办公场所宽敞整洁， 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。  6、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。7、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：张勋2020.1.15 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。8、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。9、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。 |  |
| 顾客或外部供方财产 | 8.5.3 | ●该公司顾客财产主要为顾客的图纸、个人信息等，由供销部部做好个人信息保密工作。查见《顾客名单》，内容包括：顾客名称、销售产品、地址、联系人、联系电话。询问图纸使用情况，主管介绍使用客户提供的图纸时，一般是使用前图纸经过双方确认，操作工领取图纸，一般不登记**。**●经电话询问了解，没有顾客个人信息泄露情况发生。 | N |
| 交付后活动 | 8.5.5 | 查销售产品交付情况：产品通过物流公司运输交付至客户处，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。 |  |
| 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。提供2020年度顾客满意调查分析。最终顾客满意率95%。日期：2021.1.6 |  |

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：王欢 陪同人员：程浩 | 判定 |
| 审核员：周文廷 审核时间：2021.2.7 |
| 审核条款：**5.3/6.2/7.1.3/7.1.4/7.1.5/8.1/8.3/8.5.1/8.5.2/8.5.4/8.5.6 /8.6/8.7**  |
| 组织的岗位、职责权限 | 5.3 | 生产技术部负责人：王欢●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。 |  |
| 质量目标 | 6.2 | ●部门的质量目标：1、生产任务按时完成率 100%2、产品一次交验合格率 ≥ 98%3、原材料按规程检验率4、产品按规程检验率100%5、监视测量设备控制有效率100%6、产品按规程检验率100%7、监视测量设备控制有效率100% ●按照季度进行考核，提供了2020年4季度目标考核表：目标完成率均100%，显示目标均已完成。 |  |
| 基础设施 | 7.1.3 | ●查《生产设备台帐》，主要生产设备有车床、铣床、钻床、手动搬运车，均可满足生产需要。●视频查看，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：提供车床、铣床、钻床等设备“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 |  |
| 运行环境 | 7.1.4 | ●公司占地面积近500平米，1个车间，高度五米。●电话沟通、视频查看环境控制：1、车间宽敞明亮，干净整洁，通道畅通。2、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。3、车间有灭火器2台，并在有效期内。4、车间工人在工作前及工作结束后能够及时清理环境及设备。5、工人每日工作前，仔细检查设备防护情况。●工作环境得到良好的控制。 |  |
| 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、深度尺、千分尺、钢直尺、钢卷尺等检测设备仪器；●2019年监督审核时企业提供的钢直尺、游标卡尺、钢卷尺的校准证书过期。企业采取了纠正措施，经验证措施有效，2020年1月，企业编制了计量器具校准规程，计量器具自校--查计量器具校准●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，未发生在用的测量设备有异常现象。 |  |
| 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：机械零部件的加工（包括通用试验设备、磁悬浮称重试验台、制动部件试验台）2、编制了工艺流程原材料—切割—钻孔/铣削—组装—成品—检验—入库3、生产设备：车床、铣床、钻床、手动搬运车等，基本满足要求。4、检测仪器：游标卡尺、千分尺、深度尺、钢直尺、钢卷尺等，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》、《设备操作规程》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：机械加工手册、机械加工通用技术规范、机械加工通用检验规范、GB/T 1184-1996《形状和位置公差 未注公差值》、GB/T 1804-2000《一般公差 未注公差的线性和角度尺寸的公差》 |  |
| 产品和服务的设计和开发 | 8.3 | 经电话沟通确认，产品依据国家标准、行业标准、客户要求加工/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。 |  |
| 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、深度尺、钢直尺、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——车床加工工序，使用设备：机床/铣床/钻床，操作工3人，控制要求：外观/尺寸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。4、使用适宜的设备和过程环境；主要生产设备：车床、铣床、钻床等，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：详见 7.1.4 审核记录5、指派胜任的人员，经确认符合要求6、目前加工工艺简单，可通过检验加以验证，无需确认过程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。通过企业提供的资料查验：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。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。 |  |
| 标识和可追溯性 | 8.5.2 | 产品标识：原料采用“物料标识卡”进行标识，卡上注明“名称”“进厂日期”“规格”“数量”等内容。状态标识：合格 不合格 原料 半成品 成品车间空地划分不同材料区，分区明显，各种物料摆放整齐，标识清晰。追溯性：根据产品标签——生产日期、批号，可满足追溯要求. |  |
|  |  |  |  |
| 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和防磕碰，产品在搬运过程中采取机械和人工搬运，避免磕碰。成品一般用编织袋和纸箱包装，码放整齐，分门别类存放于成品库内。贮存环境：车间清洁，干燥，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。有消防器材——灭火器，能够有效的对产品进行防护措施。 |  |
| 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，目前没有发生对生产和服务提供的更改的情况。 |  |
| 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：机械零部件的加工（包括通用试验设备、磁悬浮称重试验台、制动部件试验台）采购的主要物质/服务：高压胶管、油漆、电线、角钢、槽钢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：高压胶管 规格型号：H3/8-3SW 进货日期：2020.3.5 进货数量：800个供货单位：北京汇诚 检验项目：外观质量；材质单；数量检验员：殷军 日期：2020.3.5 检验结论：合格。—抽取：产品名称：电线 规格型号：MWY300 进货日期：2020.5.27 进货数量：2000米供货单位：北京汇诚 检验项目：外观质量；材质单；数量检验员：殷军 日期：2020.5.27 检验结论：合格。—抽取：产品名称：油漆（水性漆）规格：BW-100 进货日期：2020.7.8 进货数量：10桶供货单位：北京汇诚 检验项目：外观质量；材质单；数量检验员：殷军 日期：2020.7.8 检验结论：合格。—抽取：产品名称：槽钢 规格型号：8# 进货日期：2020.9.25 进货数量：5T供货单位：东方轧钢厂 检验项目：外观质量；材质单；数量检验员：殷军 日期：2020.9.25 检验结论：合格。另查接头、角钢、轴承、硅胶片、镀锌板等产品的验证记录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。2）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。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2020.3.22机车配件（通用试验设备）检验报告，规格型号：见图纸，数量：1件，检验项目包括：外观、尺寸、孔位，结论：合格，检验员：殷军2020.3.22——抽2020.6.12机车配件（磁悬浮称重试验台）检验报告，规格型号：见图纸，数量：1件，检验项目包括：外观、尺寸、孔位，结论：合格，检验员：殷军2020.6.12——抽2020.9.15机车配件（制动部件试验台）检验报告，规格型号：见图纸，数量：1件，检验项目包括：外观、尺寸、孔位，结论：合格，检验员：殷军2020.9.15另抽上述产品其他日期的检验报告3份，符合要求。现场观察产品状态标识明确。现场审核观察询问，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。 |  |
| 不合格和纠正措施 | 10.2 | 查见2020年5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：丁永超 2020年5月24日。 |  |