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：吴世界 陪同人员：杨蓓蕾 | 判定 |
| 审核员：张心 审核时间：2021.4.10 |
| 审核条款： |
| 理解组织及其环境  #有影响的内、外部因素主要有哪些？  .对这些内、外部因素的相关信息进行监视和评审的情况如何？ | **4.1** | 公司制定有《内、外部环境风险和机遇分析表》，确定对公司有利的内外部环境因素有：公司全体员工的质量、安全意识比较强，产品质量在同行业中比较领先。公司的生产设施、监视测量设备比较先进。  对公司不利的内、外部因素有：市场竞争非常激烈，产品利润不断降低、生产成本增加。  公司通过业内同行交流、公司座谈会、工作例会、QQ、网络等进行内外部沟通，并定期进行评审。  查见《内、外部环境风险和机遇分析表》  内部环境，人力因素，目前情况：人力资源充足，不利情况：部分岗位加强岗位培训；  见内、外部环境评审记录。 |  |
| 理解相关方的需求和期望  #与组织质量管理体系有关的相关方有哪些？  .相关方有哪些要求？  .对相关方及其要求的监视和  评审如何？ | **4.2** | 公司确定的相关方有员工、股东、银行、主管部门、供应商、客户等。  理解员工诉求的形式为谈心、会议等；理解银行等相关方的形式主要为电话沟通、上门拜访等；  员工关注的主要问题有工资、待遇、晋升机制、福利等，供应商关注的主要问题是回款时间等。  对相关方的要求的监视和评审的方法多样，通过QQ和网络等现代通讯手段是常用的便捷而又高效主要方法。  查见《相关方要求识别和控制》其中相关方：顾客的需求和期望为：产品质量符合顾客要求、及时交付、价格合理、服务及时、通过ISO9001:2015。  对企业的影响：影响公司的业务；  监测指标:产品按时交付率、顾客满意度等。 |  |
| 确定QMS范围  #质量管理体系的边界和范围。是否形成文件？是否考虑了各种内外部因素、相关方要求及其产品或服务？质量标准是否存在不适用于该范围的情况？若有,是否说明理由？若有理由,是否合理？ | **4.3** | 公司质量管理体系的范围为:塑料编织袋的生产 。  经识别，组织依据ISO9001：2015版标准的要求建立、实施、维护质量管理体系，符合标准要求。  ---不适用条款：因公司产品均按国家相关标准及客户技术、规范要求进行生产，生产工艺成熟固定。生产过程不涉及标准中“8.3设计和开发”条款内容，8.3条款不适用不影响组织提供满足顾客要求和适用法律法规要求的产品的能力或责任的要求。  注册地址：四川省广安市前锋区广前大道33号  生产/经营地址：四川省广安市前锋区广前大道33号2幢、3幢、5幢 |  |
| QMS及其过程  #是否按照标准的要求，建立、实施、保持和持续改进质量管理体系？所需的过程包括哪些？是否形成必要的文件化信息以支持过程运行？是否必要的文件化信息作为运行证据？ | **4.4** | 公司按照ISO9001:2015标准的要求，建立、实施、保持和持续改进质量管理体系，策划质量手册、程序文件、作业文件，包括所需过程及其相互作用，制定有风险管理控制办法，确定产生非预期的输出或过程失效对产品和顾客满意带来的风险，以及应对措施。  组织制定有管理评审控制程序，定期进行体系评审，必要时变更过程，以确保过程持续产生公司期望的结果。  经现场确认，生产过程中无特殊过程。 |  |
| 领导作用和承诺/5.1.1总则  #最高管理者通过哪些活动证实其对质量管理体系的领导作用和承诺？ | **5.1** | 总经理：吴世界 管理者代表：杨蓓蕾  公司总经理承诺建立、实施、保持和改进QMS，并对QMS的有效性负责。并组织落实其管理职责内的各项工作。  最高管理者组织公司相关人员并制定了质量方针和质量目标，并与组织环境相一致，与组织的战略方向一致。  根据总经理的谈话沟通，组织的质量管理体系要求已渐渐融入组织的业务过程中。  组织已使用过程方法和基于风险的思维进行体系的运行。  最高管理者针对体系的运行，提供了所需的资源。  向全公司强调遵守法律法规、质量管理、符合质量管理体系的要求及达到顾客满意的重要性。  形成制度化，把质量目标进行层层分解落实到各部门，规定了定期检查落实的情况。  不断强调负责人制度，并制定了各部门负责人的职责、权限，并在全公司宣贯。  基本符合要求。 |  |
| 以顾客为关注焦点  #最高管理者通过哪些活动证实其以顾客为关注焦点的领导作用和承诺？ | **5.1.2** | 公司从采购、生产、销售、售后服务各个环节注重培养员工顾客满意的意识，领导对顾客满意比较关注，认识到没有顾客就没有公司的市场。  公司在各个方面努力提高顾客满意率。注重服务和企业形象。努力寻求顾客满意。 |  |
| 方针（含制定/沟通） | **5.2** | 公司的质量方针是：  “质量为本、信誉至上，持续改进，争创一流，满足要求。”  公司建立的质量方针基本满足标准各项承诺的要求，基本能为质量目标的制定提供框架，基本符合要求。  主要通过日常工作会议、口头交流等将质量方针的要求向全员传达和灌输，确保员工增强顾客满意和守法意识。 |  |
| 岗位/职责/权限  #组织内的岗位设置如何？  职责和权限如何得到分派、沟通和理解？ | **5.3** | 公司在建立管理体系之初，对各部门的职责权限进行了划分，在质量手册中确定了公司组织机构图，策划：行政部、生产部 、技质部、供销部等部门，对应每个部门有职能分配表，在5.3职责和权限中对各部门职责权限进行了规定，质量体系负责人由：杨蓓蕾负责，各部门基本清楚其职责，文件描述职责与实际基本符合。  公司策划有《风险和机遇的应对措施》，考虑到4.1所描述的因素和4.2所提及的要求，确定需要应对的风险和机遇包括：人力资源风险、设备风险管理、采购风险控制、策划能力风险控制、公共设施风险控制及短交期风险控制以及其他风险控制。  组织发生变更时能保持体系的正常运行和完整性； |  |
| 应对风险和机遇的措施  （含6.1.1和6.1.2）  #确定的需应对的风险和机遇有哪些？  .策划应对风险和机遇的措施有哪些？  .如何整合并实施这些措施？  .如何评价这些措施的有效性？  .措施是否与风险和机遇的影响程度相适应？ | **6.1** | 公司策划并批准实施《风险和机遇分析表》，内容包括风险类型、风险因素、应对机遇及措施、现行控制方法、涉及的场所及部门等；  查见《风险和机遇评估分析表》：   1. 类型：外部因素；   类别：竞争风险：公司目前的主导产品在市场占有率和领先趋势比较明显，但竞争对手正在模仿公司的发展方式，影响公司的领先优势。机遇：竞争加剧，发展压力大，但也会带来新的发展机遇。  应对机遇及措施：及时关注公司产品市场的情况，收集信息及时调整，保持公司产品的竞争力。  针对外部因素，还分析了市场、原材料、文化、社会经济、法律法规的变化等。   1. 类型：内部因素；   类别：人力资源风险：公司目前人员，特别是优秀人才被外单位吸引离开的情况还是存在，人员在素质上参差不齐，加上绩效考核不能落实，会对工作完成质量造成不好的影响。机遇：公司目前主要人员比较稳定，各项绩效能顺利开展，为公司发展提供一个比较好的基础。  应对机遇及措施：各部门应及时关注员工的心态变化，注意工作方式，创造良好的工作环境，提高员工的归属感。  针对内部因素，还分析了财务状况、人力资源、基础设施等。  应对风险和机遇的措施与其对于产品和服务符合性的潜在影响相适应。 |  |
| 质量目标及其实现的策划（含6.2.1/6.2.2） | **6.2** | 公司的质量目标为：  a、产品一次交验合格率不低于90%；  b、履约率96%以上  c、顾客满意率95%以上  查2021年1月-2021年3月《部门质量目标测量报告》  a、产品一次交验合格率不低于97%；  b、履约率99%  c、顾客满意率98%  公司的上述质量目标与公司的质量方针保持了一致，包括了满足产品要求所需要的内容，可以测量。  经核查，公司已将质量目标分解到各职能部门，制订了各部门的质量目标，基本能结合各部门工作实际，符合要求。提供有公司及各部门质量目标分析统计报告，实施情况具体见各部门审核记录。  公司建立的文件化的质量管理体系基本保持未变，保持了质量管理体系的完整性、一致性，持续满足了质量管理体系的要求。 |  |
| 变更的策划 | **6.3** | 查，公司的质量管理体系要求：当公司质量管理体系变更时，应考虑：  1.变更的目的及潜在后果；  2.体系的完整性；  3.资源的可获得性；  4.责权的分配和再分配等因素。  经查：公司管理体系暂无变更。 |  |
| 总则 | **9.1.1** | 对整个质量管理体系过程进行的监视和测量，主要通过内审、管理评审对生产过程进行监视，通过质量目标的定期考核对目标完成情况进行监测，产品生产过程中主要通过操作人员自检，专职检验员对产品进行复检分析，抽检等进行控制，详见检查记录。通过日常与顾客沟通，反馈问题等来实现对整体情况的掌控，对日常发现的问进行改进等。 |  |
| 分析和评价  #组织如何分析和评价监视和测量获得的数据和信息？  .是否利用分析结果予以评价：  a）产品和服务的符合性；b）顾客满意程度；  c）质量管理体系的绩效和有效性；  d）策划是否得到有效实施；  e）针对风险和机遇采取措施有效性；  f）外部供方的绩效；  g）质量管理体系改进的需求。 | **9.1.3** | 1.质量手册及相关文件中对收集产品、过程、体系数据的范围、类型、统计方法进行了规定。  2.查顾客满意度调查表：公司2021年03月以问卷形式对顾客进行了满意度调查，共计发放4份，回收4份。对公司的服务、质量、交付等项进行打分。查《顾客满意程度调查表》对满意度进行了统计；通过统计顾客满意率为98分。  2.查质量目标统计等记录，公司2021年1月-2021年3月数据统计的结果为：  1）培训完成率100% ； 实测：100%  2）文件准确发放准确、及时率达95% 实测：100%  3）产品一次交验合格率不低于90% 实测：97%；  4）履约率 96%以上 实测：99%  5）顾客满意率95%以上 实测：98%  6）设备保养率≥99% 实测：100%  7）产品漏检率:0 实测：0  。。。。。。  3.查《管理评审资料》对过程和产品的特性及趋势、供方、顾客满意、产品的符合性进行了分析，均较满意。  根据组织提供的相关文件资料，数据分析深度不够，缺乏实质性的支持性数据文件，现场已经口头提出。 |  |
| 管理评审  9.3.1总则  9.3.2管评输入  9.3.3管评输出 | **9.3** | 查，公司的质量体系策划了管理评审的管理要求。  查，管理评审记录：  本次管理评审时间：2020年12月25日 ；上次管理评审时间：2019-5-20。负责人讲因今年疫情的原因，开工较晚，故管理评审时间延迟。  主持人：总经理  提供管理评审会议签到表。  管理评审的输入资料主要是各部门提供的工作总结，内容比较笼统，已与负责人口头提出。  查，管理评审输入资料：各部门工作报告，主要内容涵盖了公司质量方针、目标适宜性，质量目标完成情况报告，公司质量管理体系运行实施情况，取得的成绩，资源状况，服务质量状况，过程控制情况，采取纠正和预防措施情况，顾客满意情况，公司全员质量意识、法规意识和顾客满意意识、组织机构和资源配置情况、体现改进建议、内审结果、与QMS相关的内、外部因素变化、有关QMS绩效和有效性的信息、资源的充分性、应对风险和机遇采取措施有效性、改进的机会、上次管理评审跟踪措施等。  输入内容基本满足输入要求。  查管理评审输出：  提供有《管理评审报告》：  公司的质量方针、质量目标和质量管理体系基本是适宜、充分、有效的，能以防止不合格来满足顾客要求，符合相关法律法规的要求和规定，能够贯彻我公司的质量方针，实现我公司的质量目标，已建立了自我发现问题和持续改进质量管理体系有效性的机制。  公司经过生产，目前产品已按要求提交客户。经过严格的检验，所有产品均符合标准及客户订货要求。目前暂不需要改进。  本公司按照ISO9001：2015标准要求，为公司产品生产及检验配备了相应的硬件设备。目前，不需要增加设备。  提出改进需求：  由生产部作出安排，做好生产车间设施设备管理及生产现场5S管理工作.  见改进计划：由生产部作出安排，由其他部门配合，在2021年上半年将该改进实施落实到位。  查见相关培训记录，上次管理评审的改进措施改进实施到位。  管理评审结论：本公司的质量管理体系，基本上是适宜的、充分的和有效的。 |  |
| 总则 | **10.1** | 公司制定系列程序文件《管理评审程序》、《纠正与预防措施管理程序》、《不合格品控制程序》及《内部审核控制程序》，对持续改进的过程予以规定，以实现质量管理体系及产品符合性的持续改进。持续改进的过程包含持续改进的提出、立项、不合格的原因的分析、纠正措施的确定、跟踪和评价及负责部门和人员职责等。  公司通过质量方针、目标的达成分析、内部质量审核结果、数据资料统计分析、纠正和预防措施和管理评审等方式，以推动质量管理体系的持续改进。 |  |
| 持续改进 | **10.3** | 公司主要按策划的质量手册、程序文件等实施运行，主要采用内审、管理评审、数据分析、纠正和预防措施、质量方针和目标等来实现对质量管理体系的改进，另外主要通过日常工作中发现的问题及时予以调整解决来实现。 |  |
| 标准/规范/法规的执行情况、上次审核不符合项的验证(7.1.5)、认证证书、标志的使用情况、投诉或事故、监督抽查情况、体系变动 |  | 现场确认，公司质量管理体系覆盖范围：塑料编织袋的生产 。 提供营业执照（三证合一），检查有效，经营范围包含认证范围。对人数进行确认，组织人数与申报人数有所变更（详见认证信息变更传递单）。公司严格执行国家及行业标准和法律、法规要求。  2019年09月至今，公司没有顾客的重大产品质量投诉，通过顾客满意度调查，顾客对公司提供的产品普遍反映较好。体系运行以来，顾客对质量反应良好，没有重大质量问题和投诉。现场查见认证证书、标志的使用无违规使用情况，体系变动情况：无。  上次不符合发生在技质部7.1.5条款，不符合事实为不能提对监视测量设备的校准证据。经本次现场验证，未再发生类似不符合情况，经验证整改有效。  质量监督抽查情况：提供2020年6月省级专项监督抽查检验报告（详见扫描件附件） |  |

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：刘亚琴 陪同人员：杨蓓蕾 | 判定 |
| 审核员：张心 审核时间：2021.4.10 |
| 审核条款： |
| 岗位/职责 /权限  #组织内的岗位设置如何？  职责和权限如何得到分派、沟通和理解？ | **5.3** | 查组织编制了《岗位职责》等  体系文件中已经明确了行政部的岗位职责，具体为：  （1）负责文件、记录的管理；  （2）与产品有关的法律、法规的识别、收集、分发；  （3）负责管理评审的组织工作；  （4）负责人员的招聘、培训、考核和任用  。。。。。。  部门职责清楚，描述符合部门实际情况。 |  |
| 质量目标及其实现的策划  （含6.2.1/6.2.2） | **6.2** | 行政部负责人：刘亚琴  查《部门质量目标测量报告》  测量时间：2021年1-03月  培训完成率100%。 实测：100%  文件准确发放率95%以上 实测：100%  查2021年培训计划，提供已实施的培训记录表，均按照培训计划执行实施。  质量目标覆盖相关职能、层次和过程，质量目标与质量方针保持一致  基本符合要求。 |  |
| 内部审核  (含9.2.1和9.2.2) | **9.2** | 编制有《内部审核控制程序》，程序中规定公司确定质量管理体系覆盖的每年（12个月）至少接受一次涉及所有条款活动的内部审核。  提供有年度内部审核计划包括审核目的、范围、依据、频次、审核方式、审核日程安排。  本次审核时间：2020年12月10日。上次内审时间：2019-5-30。负责人讲因今年疫情的原因，开工较晚，故管理评审时间延迟。  范围：公司质量体系覆盖的各部门、所有过程。  审核组组成：  组长：杨蓓蕾（管理者代表、供销部）、组员：周仁浪（生产部）  查公司内审员经培训、内审员授权书，内审员基本能满足内审的能力要求；  查《管理层审核检查表》，《生产部审核检查表》，《供销部审核检查表》、《行政部审核检查表》、《技质部审核检查表》审核过程及条款基本齐全，未出现审核本部门情况。  对应有按审核计划实施审核的现场审核检查表，有审核条款、审核项目及审核记录，有基本内容，但记录较为简单。  查，《内部管理体系审核报告》，审核结论：公司质量管理体系基本符合ISQ9001：2015质量管理体系要求，且运行有效。  此次共开据《内审不符合项报告》1份 涉及行政部7.2条款，不符合描述“抽查2020年8月对设备操作规程培训记录，未对该次培训进行有效性评价”，查不符合报告，对不符合项进行了分析，并制定了纠正措施，并进行了验证，不符合纠正措施已经关闭。  提供有《内部审核报告》查，审核结论：公司质量管理体系的建立符合标准要求、实施有效。  通过内部审核，公司质量管理体系的建立实施是有效的，符合标准要求。  公司内审基本符合要求。 |  |

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：杨蓓蕾 陪同人员：杨蓓蕾 | 判定 |
| 审核员：张心 审核时间：2021.4.10 |
| 审核条款： |
| 岗位/职责 /权限  #组织内的岗位设置如何？  职责和权限如何得到分派、沟通和理解？ | **5.3** | 查组织编制了《岗位职责》等  体系文件中已经明确了供销部的岗位职责，具体为：  a) 负责产品的交付；  b) 负责将有关信息传达到本公司内各部门。  c) 负责同本公司的顾客进行联系；  d) 负责本公司顾客满意度的调查和分析工作；  e) 负责市场调研工作和收集有关信息传达到本公司内各部门；  f)负责组织公司各职能部门对合同进行评审;  （g）负责对供方进行评价和选择;  （h）负责建立原、辅材料的采购  部门职责清楚，描述符合部门实际情况。 |  |
| 质量目标及其实现的策划  （含6.2.1/6.2.2） | **6.2** | 供销部负责人：杨蓓蕾  查《部门质量目标测量报告》  测量时间：2021年1-2021年03月  采购产品一次检验合格率98% 实测：99%  不合格品处理率100% 实测：100%  顾客满意度95%以上 实测：98%  合同评审率100% 实测：100%  履约率96%以上 实测：99%  抽见：顾客满意度分析报告，实测顾客满意达到98%。  质量目标覆盖相关职能、层次和过程，质量目标与质量方针保持一致，基本符合要求。 |  |
| 顾客沟通 | **8.2.1** | 组织按质量手册制定并实施顾客沟通的要求，供销部采用上门拜访、报告、电话、网络等方式与顾客进行沟通。了解客户要求的产品的相关信息；问询、合同或订单的处理，包括对其修改；顾客反馈，包括顾客抱怨；当有重大异常时，制定有关的应急措施及客户特定的要求。 |  |
| 与产品和服务有关要求的确定  #产品和服务的要求规定是否含:  1）适用的法律法规要求；  2）组织认为的必要要求。  对于提供的产品/服务，组织声称的要  求有哪些？是否满足？ | **8.2.2** | 组织编制的质量手册及《与顾客有关过程控制程序》规定，对市场进行调研，定向顾客提供的产品和服务的要求，从以下几个方面来确定与服务有关的要求：  （1）顾客对产品规定的要求,包括产品内容、技术、进度和费用要求及后期服务要求；  （2）与产品有关的法律、法规要求；  （3）公司确定的其他附加要求；  询问负责人，与客户双方签订产销售合同，合同包括产品名称、单位、价格信息、双方责任义务、交货地点、违约等信息，确定产品价格的相关信息，销售合同是传递销售信息的形式。  抽查情况如下：  1、抽销售合同：  顾客：重庆正阳新材料有限公司  产品：425水泥包装袋 50Kg 14万条  下单时间：2020-05-20  合同明确了产品内容、货款支付、价格、违约、甲乙双方权利义务等。  2、顾客：重庆金九建材集团有限公司 编号：建材买卖(2020)209  产品：水泥塑料覆膜编制袋120万条  下单时间：2020-8-12  合同明确了产品内容、货款支付、价格、违约、甲乙双方权利义务等。  3、抽销售合同 编号：JWCC200420120101160  顾客：东方希望重庆水泥有限公司  产品：425水泥包装袋 50Kg 10万条  时间：2020年10月16日  产品销售信息，基本符合标准要求。 |  |
| 与产品和服务有关要求的评审  #在承诺向顾客提供产品和服务之前，是否对各项要求进行评审？  评审的要求是否包括：  a）顾客规定的要求，包括对交付及交付后活动的要求；  b）顾客虽没明示，但规定的用途或已知的预期用途所必需的要求；c）组织规定的要求；d）适用于产品和服务的法规要求；e）与先前表述有差异的合同要求。若与先前合同或订单的要求存在差异，有关事项是否已得到解决？若顾客没有提供形成文件的要求，在接受顾客要求前是否对顾客要求进行确认？ | **8.2.3** | 为了明确与产品有关的要求，确保公司有能力满足顾客要求；组织编制了《与顾客有关过程控制程序》规定：在公司向顾客做出提供产品的承诺之前对产品有关要求进行了评审。  抽查:合同评审记录  1、2020年10月16日销售合同  顾客名称：东方希望重庆水泥有限公司  产品：425水泥包装袋 ；型号： 50Kg  评审内容：合同合法合规性、人员能力、交期、回款情况、技术能力等。  评审人：周仁浪、杨克诚、吴世界  结论：同意签订  评审确认签字人：吴世界 评审时间：2020年10月14日（合同签订前）  2、2020-8-12签订的《合同》  顾客：重庆金九建材集团有限公司  产品：水泥塑料覆膜编制袋  评审内容：合同合法合规性、人员能力、交期、回款情况、技术能力等。 结论：同意签订  评审人：周仁浪、杨克诚、吴世界  结论：同意签订  评审确认签字人：吴世界 评审时间：2020年08月10日（合同签订前）  查见其他合同均在签订前予以评审，与产品和服务有关要求的评审基本满足要求 |  |
| 产品和服务要求的更改策划，若产品和服务要求发生更改，相关的文件是否得到修改？相关人员是否知道已更改的要求？ | **8.2.4** | 负责人讲：2019.09至今，没有发生合同更改的情况，如果需要更改，需对更改内容重新评审。并将变化的要求及时通知有关人员。 |  |
| 顾客或外部供方的财产 | 8.5.3 | 公司的顾客的财产有顾客信息、合同等，公司对顾客财产有专人进行了存档保存，按文件要求当顾客财产丢失时，应告知顾客。  抽合同台账：顾客“重庆金九建材集团有限公司”的合同，对其顾客信息、价格、需求等进行保密并登记。  负责人讲没有发生过顾客财产丢失的情况；现场查看，顾客财产管理基本受控。 |  |
| 交付后活动 | 8.5.5 | 查问，对于已经交付的产品，公司承诺：产品交付后随时跟踪质量状况，发现问题，及时有专人进行解决或采取退换的方式处理。  公司有专人对客户提出的问询、反馈及建议进行及时的解答和回复，并定期对客户进行满意度调查。  在合同或标书上明确了售后管理及质保的要求。负责人讲，2020年至今暂无客户反馈质量问题。 |  |
| 顾客满意  #产品和服务相关交付后活动是否含：  #顾客对其需求和期望获得满足的程度的感受是否得到监视？  .组织是如何确定这些信息的获取、监视和评审方法的？  注：监视顾客感受的例子可包括顾客调查、顾客对交付产品或服务的反馈、顾客会晤、市场占有率分析、赞扬、维修索赔和经销商报告。 | **9.1.2** | 1、公司编制了《顾客满意度控制程序》，规定了监测、获取和利用顾客满意信息的方法。包括问卷调查，直接沟通、数据分析等。  2、公司主要通过日常口头交流、电话回访、定期发放《顾客满意程度调查表》等形式来收集了解顾客是否满意的信息。提供有《顾客满意程度调查表》2021年03月的调查表共4份，回收4份 ：  --调查内容包括：质量、性能、价格、交期等.  ---客户对质量、性能、价格、交期等项都比较满意。  --统计分析结果：98%（已实现既定目标）  公司负责人讲：通过本次对4家顾客进行满意度调查，从统计结果可以看出，顾客对公司产品的质量、交货准时度及准确性都比较满意。从调查结果及客户所提意见来看，公司的售后服务及时性不强是影响满意度的一个原因，负责人讲，公司对其进行了分析并采取相应的措施，争取在下次客户满意度调查时，在售后服务及时性上得分得以提高。  公司现目前没有发生客户流失的现象。 |  |

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：生产部 主管领导：周荣美 陪同人员：杨蓓蕾 | 判定 |
| 审核员：张心 审核时间：2021.4.10 |
| 审核条款： |
| 岗位/职责 /权限  #组织内的岗位设置如何？  职责和权限如何得到分派、沟通和理解？ | **5.3** | 查《岗位职责》，已经明确了生产部的岗位职责，具体为：  主要职责如下：  1、负责制定生产计划并按计划执行生产；  2、负责生产现场工作环境的管理；  3、负责生产现场设施设备的管理；  4、负责生产过程产品的标识、防护、搬运和包装；  ………  部门负责人熟悉本部门职责。 |  |
| 质量目标及其实现的策划  （含6.2.1/6.2.2） | **6.2** | 查《部门质量目标分解表》该部门的质量目标为：  1）交验产品合格率100%  2）设备保养率100%  3）按计划保质、保量，按期完成生产任务  4）每道工序产品一次交验合格率达95%以上  查2021年1月-2021年3月《部门质量目标完成情况统计表》对部门目标进行考核，综合完成情况为：  1）交验产品合格率100%  2）设备保养率100%  3）按计划100%保质、保量，按期完成生产任务  4）每道工序产品一次交验合格率达98.5%  查设备保养记录，提供2021年1-3月设备保养记录，基本达到目标要求  目标量化情况良好。质量目标缺乏指标实际完成的实证性资料。已跟负责人沟通。 |  |
| 生产和服务提供的控制 | 8.5.1 | 公司制定了《质量手册》明确了受控条件  现场观察产品工艺：  配料—拉丝¬—编织—印刷—缝制—检验—入库  关键过程：拉丝  现场查见2021年4月生产计划 客户：四川省古蔺铁桥水泥有限责任公司  产品 规格型号 数量 计划完成时间  水泥包装袋 （三级料拉丝） 50kg M32.5 30000条 4月19日  水泥包装袋 （三级料拉丝） 50kg PO42.5R 40000条 4月21日 ......  编制：生产部  查塑料编织袋生产运行情况：  查看生产用作业指导书获得及使用情况，提供有：设备操作规程、生产工艺卡、产品印刷版式、编织袋检验标准等，工艺文件对各工序操作要求及检验质量控制点进行了明确规定。   * 现场察看生产设备使用情况   主要有：真空拉丝机、圆织机、印刷机、粒子搅拌机、封包机、裁袋机、覆膜机等，设备使用完好。能够满足现有生产需求.确保产品的生产量和质量要求，公司对相关的设备进行了维护和保养，能够满足设备的运行和日常维护要求,从而确保生产计划的完成满足规定要求。  主要原材料为：聚丙烯、母料、再生料颗粒、油墨、版昆等  现场察看检测设备使用情况  主要有：白度仪、电子强度机、电子天平、卷尺等，使用的监视测量设备由技质部进行日常管理,设备使用完好。  现场正在生产的产品为：  生产现场观察：M32.5覆膜塑料编织袋、425水泥包装袋正在进行以下工序生产  1）配料工序 产品：M32.5覆膜塑料编织袋  工作操作要求：配料单；  生产设备：台秤、拌料机；  操作：按配料单依次加入一级、二级聚丙烯、聚丙烯膜、母料，比例按配料单，添加完成后搅拌五分钟。  质量控制要求：配料比例、均匀。  e) 监视和测量点：按配料进行，由专人核验。  操作工：张兴华  2、拉丝工序 产品：M32.5覆膜塑料编织袋  a)工作操作要求：拉丝作业指导书；  b)生产设备：真空拉丝机；  c) 操作：1、原料进入拉丝机后，经200-220℃的外部加热和螺杆与机筒的互相剪切下，物料在几乎全部塑化完毕后，被定量、定压挤出。经过膜头成型，成为熔融状的薄膜进入冷却水中。冷却后，薄膜被刀片切割成胚丝。  胚丝在烘箱中被高倍拉伸直至形成扁丝。 扁丝在热辊上热定型，在低牵引速度的情况下予收缩，并被冷辊在低温下进行处理，最后经磁盘差动式张力收卷系统收卷成型。  d) 监视和测量点：克重，拉升强度、扁丝的宽度、厚度、拉升率。  操作工：郑天友  3、编织工序 产品：425水泥包装袋  a)工作操作要求：编织作业指导书；  b)生产设备：圆织机；  C）操作：首先从经纱架上的每排纱锭下引出经纱，经纱架瓷孔--第一长竖形板--压线棍--送径导棍--导丝棍--第二长条竖形板--导丝棍--磁孔--张力杆--棕丝--圆钢扣--定经环--预留布基。把纬纱装入梭库中，开动机子后，在梭子推动装置的推动下使梭子作圆周运动，在经纱供应系统与梭子推动装置的紧密配合下，编织成圆筒型平织物。编织物被织机顶部的牵引装置向上牵引，经过导向辊以后，被经纱架后的收卷装置缠绕，当缠绕卷直径达1.2米左右时，进行卸卷，送下道工序。  d)本工序主要监视和测量点:编织密度、宽度、克重、拉升强度。  按要求进行了巡检  检验结果：合格；  操作工：刘少碧  4、印刷工序 产品：425水泥包装袋  工作操作要求：设备操作规程、印刷版式图  生产设备：印刷机  操作：按色彩要求调配油墨，控制好粘度。放入合适的版昆，编制平治物送入印刷机自动进行印刷、烘烤和切割，在末端进行检验打包。  e) 监视和测量点：清晰度、色彩、位置。  操作工：张华  5、缝制工序 产品：425水泥包装袋  工作操作要求：缝制作业指导书  生产设备：封边机：  操作：将印刷好的编织袋按规定的尺寸、针距、线迹、卷边或折边缝合线到袋边的尺寸等要求在缝包机上进行缝制。缝制好后，采用热切割方式切袋，控制操作，避免从经丝中连同纬丝撕出。  e) 监视和测量点：有否断线、缝合脱线。  操作工：袁启华  没有需要确认的工序  通过以上工序审核，其生产过程基本受控。  实施产品放行、交付和交付后的活动: 公司由供销部对交付给顾客的产品进行回访，对相关的客户反馈信息（包括投诉）进行收集、分析和妥善处理。至目前为止，公司未有顾客投诉。 |  |
| 标识及可追溯性 | 8.5.2 | 查《质量手册》及文件规定了对产品、检验状态及唯一性标识作出了规定。根据需要，生产部确定所有标识的方法，产品的标识，主要按原料和成品来标识。  在原料存放点，各类原材料分类放置，采购产品的标识采用采购产品原包装，包装上有品名、生产厂家、数量、规格等  在生产现场，车间的半成品也都按过程进行划分区域，并按区域放置；  检验状态标识：采用标记方法进行，现场分为合格去、不合格区。现场查见：有不合格品存放在不合格品区域内，但未对该区域进行相应的标识。不符合标准的规定。  成品在产品上标识厂家名称、电话、型号规格、出厂日期等；  各相关工位负责所属区域内产品的标识，负责将不同状态的产品分区摆放，负责对所有标识的维护。  标识及可追溯性基本符合要求 | N |
| 防护 | 8.5.4 | 查公司文件，对产品的防护进行了要求，并在每个工序对外观进行检验。确保产品在制造、储运过程进行有效防护。  车间现场观察:  1. 转运：所有材料转运过程中均有防护，采用人工手工推车搬运周转，操作人员动作小心。  2. 包装：产品采用塑料袋捆扎包装，能起到防尘、防脏的作用。未见有不当造成损害；  3. 贮存：各种原料、在制产品、成品均贮存的场所适当，通风、采光、防潮等条件良好。  4. 查，产品入库，验收、保管有相应的管理要求，有出入库记录。产品分区、分架放置，标识、状态清楚。  5.运输采用物流运输，要求运输车辆有篷布遮挡，产品堆码整齐、捆扎牢固。防止运输途中散乱、淋雨。  防护基本符合要求。 |  |
| 更改控制 | 8.5.6 | 查，公司对服务实现过程的更改策划了管理要求。主要包括：技术要求、合同信息更改等。  现场查，公司对于更改信息的管理，均为重新发放更改文件，并回收作废的文件。  查，对于技术要求、合同信息等更改，必须经过评审，确认能满足要求后方能进行。  查，近期暂无变更的情况。 |  |

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：技质部 主管领导：杨克城 陪同人员：杨蓓蕾 | 判定 |
| 审核员：张心 审核时间：2021.04.10 |
| 审核条款： |
| 岗位/职责 /权限  #组织内的岗位设置如何？  职责和权限如何得到分派、沟通和理解？ | **5.3** | 查《岗位职责》，已经明确了技质部的岗位职责，具体为：  主要职责如下：  1、负责生产现场检具量具的管理；  2、负责生产过程中及成品质量的把控；  3、负责对不合格品的把控处理。  ………  部门负责人熟悉本部门职责。 |  |
| 质量目标及其实现的策划  （含6.2.1/6.2.2） | **6.2** | 查《部门质量目标分解表》该部门的质量目标为：  1）产品漏检率0%  2）检测设备送检率达100%  3）产品一次交验合格率不低于90%  查2021年1-2021年3月《部门质量目标完成情况统计表》对部门目标进行考核，综合完成情况为：  1）产品漏检率0%  2）检测设备送检率达100%  3）产品一次交验合格率97%  目标量化情况良好。质量目标缺乏指标实际完成的实证性资料。已跟负责人沟通。 |  |
| 监视和测量资源 | Q7.1.5 | 1. 查《计量器具台账》生产车间及检验部门均按策划的要求配置了相应的检测设备，其中包括：白度仪、电子强度机、电子天平、卷尺等等均采用委外送检。 2. 抽查在用检测设备的检定或校准证书,均能提供有效的校准检定证书（详见附件扫描件）。 |  |
| 运行策划和控制 | **8.1** | 公司主要生产产品：塑料编织袋的生产。组织目前主要生产水泥包装编制袋。  公司产品执行标准：  GB/T18946-2013塑料编织袋通用技术、GB/T9774-2010标准要求等。  技质部负责产品实现和服务提供的策划，策划输出的具体结果包括以下内容：  a）确定产品和服务的要求；--按客户尺寸、图案及技术要求；  b）建立过程准则以及产品和服务的接收准则；---根据顾客提供的技术要求制定检验标准。  c）确定符合产品和服务要求的资源；---工艺流程图  d）按照准则实施过程控制；---生产和服务过程监控  e）保持、保留必要的文件和记录。---文件和质量记录  ---策划输出经过评审及跟进、必要的更改控制及批准等以适合组织的运行需要。  ----需确认/关键过程：拉丝。  ----外包过程：无  ----经确认：暂无策划的更改。 |  |
| 设计和开发策划 | **8.3** | 根据公司产品生产特点,公司不提供设计新产品的要求。本公司所生产的产品按国家相关标准及客户技术要求进行，产品及生产工艺成熟固定，整个生产经营过程不涉及新的设计开发的内容。  8.3条款的不适用对确保产品和服务合格的能力和责任以及增强客户满意不会产生影响，确定ISO90001：2015质量管理体系要求的8.3条款不适用本公司的质量管理体系。 |  |
| 产品和服务放行； | **8.6** | 公司为验证产品和服务的要求是否得到满足对需实施监视和检验的阶段、过程、项目及记录等予以规定，查见公司检验规范规定了原材料、生产过程、成品出厂所有产品的检验方法、标准。  公司对特殊放行或紧急放行情况予以界定，原则上，一般情况下不许特殊放行或紧急放行；若特殊情况下，要实施紧急放行时，一定要得到生技部负责人许可、公司总经理批准，适用时得到顾客的批准后方可实施。体系运行至今尚未发生特殊放行或紧急放行的情况。  公司明确对各阶段产品和服务的放行均须实施必要的记录并保留。  公司产品执行的标准有GB/T18946-2013塑料编织袋通用技术、GB/T9774-2010标准及客户技术要求。  查，公司依据《原料检验要求》、《工艺作业指导卡》《成品检验技术标准》等文件对原料、过程、成品的检验项目、方法、检验依据做出了规定。  进货检验：只对原材料的外观、数量、规格、型号、材质报告等进行了验证。  一、抽查原材料检验《入库单》，  1、抽见：2021.1.15  来料名称：PP颗粒  检验项目:外观，产品包装、数量、合格证。  标准要求：包装完好，标示清晰，无污损、 合格证  检验员：杨克城 结论：合格  2、抽：2021年2月25日  来料名称：填充母料  检验项目:外观，产品包装、数量、型号规格  标准要求：包装完好，标示清晰，无污损、 型号规范符合采购要求  检验员：杨克城 结论：合格  3、抽见：2021.4.03  来料名称：颜料  检验项目:外观，产品包装、数量、色号、合格证  标准要求：包装完好，标示清晰，无污损，数量、色号符合要求  检验员：杨克城 结论：合格  4、抽见：2021.3.12  来料名称：聚丙烯宁煤  检验项目:外观，产品包装、型号、版长、版周  检验员：杨克城 结论：合格  ..........  查见其他原材料均按要求进行检验合格入库要求执行。  二、抽《工序检验记录》  二、抽《工序检验记录》  1、2021.2.06日《工序检验记录》  产品名称：覆膜塑料编织袋 50kg  工序：配料  检验项目：配料记录符合配料单要求  结论：合格  检验员：杨克城  2、2021.3.17日《工序检验记录》  产品名称：水泥塑料编织袋（PO42.5）  工序：拉丝  检验项目：扁丝克重、强度、白度等 结论：合格  检验员：杨克城  3、抽：2021.4.6日《工序检验记录》  产品名称：水泥塑料编织袋（M3.25）  工序：编织、印刷  检验项目：宽度、经纬密度、平方克重、经向强度、纬向强度、清晰、图案符合版式要求等  结论：合格  检验员：杨克诚  4、抽：2021.4.6日《工序检验记录》  产品名称：水泥塑料编织袋（M3.25）  工序：缝制  检验项目：无漏缝、破袋、牢固等  结论：合格  检验员：杨克诚  ......  三、查成品检验，检验结果均进行了记录和保管,现场见记录保存比较散乱，对负责人口头提出整改要求。根据检验结果，合格品入库，不合格的产品均采用报废处理回料重做。  抽见：2021年2月20日《塑料编织袋终检检验记录》：  名称:水泥塑料编织袋（PO42.5R)  检验项目 要求 检验结果  外观 不得有污渍、孔洞、颜色符合要求 合格  白度 57.8 合格  尺寸 长、宽、高518，740,90 合格  经向强度 518N 合格  维向强度 466N 合格  缝底向 285N 合格  褶边向 307N 合格  每平方米 83g 合格  牢固度 ≥8次摔不破 合格  包装 规格正确、牢固 合格  检验结果：合格  检验员：杨克诚  抽见：2021年3月1ced2a3573b8df45a134f64102e997f29日  、、、、、、  产品无三方委外检验情况：  查2020年监督抽查情况。提供2020年06月省级专项监督抽检报告、2020年6月委托检验报告。结论：合格（详见扫描件附件）  经查，公司2020年以来，没有原辅料、半成品、成品让步放行的情况，产品的放行均有授权的质检人员的签字。组织的质检工作均为授权的质检员进行检查。  基本符合要求。 |  |
| 不合格输出的控制 | Q8.7 | 公司明确各类、各阶段的不合格的控制管控要求，包括输入（来料）阶段、过程监视和测量阶段、输出（出货）阶段的不合格之识别、确定、标识、处置措施等，详见《不合格控制程序》  抽：《不合格处理通知单》  不合格描述：客户“重庆铜梁西南水泥有限公司”生产的金工牌PC42.5水泥编制袋印刷过程中图案不清晰。  原因分析：版昆脏污造成  处置方法：报废；进行报废造粒处理。清洁版昆，重新印刷。  完成情况：改进有效。  验证人：杨克诚 2021-03-12  经查，该公司体系运行以来没发生对不合格品进行让步放行的情况，  部门对不合格品的性质、处理的措施及结论的结果进行了记录及保持。 |  |
| 不合格和纠正措施（含10.2.1和10.2.2） | **10.2** | 公司制定《纠正与预防措施管理程序》，实施纠正措施，消除不合格的原因，以防止其再发生。在程序文件中规定了对不合格品的处理要求，不合格品处理程序和机构健全。现场提供有不合格品处置单。  抽查不合格品处置记录：  提供有《纠正和预防措施处理单》1份  2020年12月10日 责任部门：行政部  不合格事实描述：抽查2020年8月对设备操作规程培训记录，未对该次培训进行有效性评价。  原因分析：相关工作人员对标准不熟悉。；  采取的纠正措施：1.对该次培训进行补充评价签字。2.对相关工作人员进行标准的培训  完成情况：已安计划要求完成整改。  验证结果：整改按要求完成,符合要求,验证合格。  验证人：杨蓓蕾 2010年12月11日  纠正措施实施基本有效。 |  |

说明：不符合标注N