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/陪同人员：周建海 | 判定 |
| 审核员：朱晓丽 审核时间：2021年5月10日 |
| 审核条款：4.1-6.3，7.1.1 9.1 9.2 9.3，10.1，10.3 |
| 资质 |  | 营业执照：企业类型：有限责任公司 统一社会信用代码：91110112571241537X成立日期；2011年3月22日认证范围在经营范围内，符合要求。 |  |
| 组织及其环境 | 4.1 | 总经理：苗平 人员状况：24 无变更组织情况：企业负责人为设计院退休人员再创业，设计能力雄厚，设计人员中有5位高级工程师（退休人员），其他设计人员均为相关专业毕业生。企业于2011年3月成立，主营冶金成套设备的研发销售，研发周期较长。目前正在进行的项目2个：重庆川仪自动化股份有限公司金属功能材料分公司。公司通过多种来源获得内外部因素的信息，包括国家和国际新闻、网站、行业协会等。管理层识别、确定了与战略、目标相关、影响实现管理体系预期结果的内、外部因素，并且实时关注、评审不断变化的内外部信息。提供《内外部环境分析报告》，写明了公司内部环境和外部环境因素、因素分析及对策。外部环境分析：宏观经济、市场前景及法律法规；行业竞争；政治和法律；高成本时代的来临；行业内竞争对手分析；内部环境分析：市场优势；设备开发、管理人才优势；战略布局与战略重组；战略的选择和应对措施等。与去年比无大变化，因疫情影响对市场有一定波动，单企业客户主要为制造业，没有可转型空间，在疫情期间，企业也不断提升技术人员能力，争取增加客户满意度来提升市场份额。内外部环境识别充分，有效。 |  |
| 相关方的需求和期望 | 4.2 | 企业识别并确定了影响公司提供产品和服务能力的利益相关方顾客、最终用户或受益人、业主，股东、外部供应商、公司员工等。管代介绍公司通过投标、客户介绍等形式了解相关方的需求，然后提供出满足他们要求提供优质产品和完善的服务，目前公司能满足相关方的需求和期望。相关方信息进行监视和评审的方式方法：公司通过走访、会议、上级文件、标准和规范的获取等方式对相关方的信息进行监视和评审。目前企业未发生处罚、相关方投诉事件。 |  |
| 质量管理体系的范围 | 4.3 | 公司按照标准要求编写了体系文件，于2019年1月10日发布、实施，管理体系文件包括管理手册、程序文件、记录表格等内容，管理手册中包括了管理方针和管理目标，并给出了各级文件的接口。质量手册中明确了体系的范围，管理手册可获得并得到保持。公司明确了管理体系的边界：北京市通州区经济开发区东区创益西二路9号范围：冶金成套设备的研发销售不适用条款：无外包过程：减速箱的设计、设备电气部分外包、设备生产委托加工在确定质量管理体系的范围时考虑了公司的内外部因素和相关方的需求和期望，考虑了公司的产品和服务，与公司的宗旨和战略方向一致。符合标准要求。 |  |
| 质量管理体系及其过程 | 4.4 | 组织对过程及相互关系进行了理顺，确定了组织机构，明确了职责，确定管理体系的边界和适用性，考虑了内外部问题、组织单元、风险控制、职能和物理边界；明确了活动、产品和服务、包括实施控制与施加影响的顺序和相互作用、权限、所需的准则和方法，改进措施等，据此建立了文件化的管理体系，以确保体系在运行中的完整性。 配备了各种资源满足体系运行的需要。 确立了监视测量的方法。不适用条款：无外包过程：减速箱的设计、设备电气部分外包；设备生产委托加工 |  |
| 领导作用和承诺总则 | 5.1.1 | 公司通过管理评审、内部审核及有效实施纠正、改进措施等方法来有效完善和持续发展公司的管理体系。为确保公司质量管理体系持续的保持适宜性、充分性和有效性，并与公司的战略方向相一致，公司总经理应承担以下领导作用和承诺：a.对质量管理体系的有效性承担责任；b.确保制定质量管理体系的质量方针和质量目标，并与公司环境和战略方向相一致；c.确保质量管理体系要求融入与公司的业务过程；d.促进使用过程方法和基于风险的思维；e. 确保获得质量管理体系所需的资源；。。。。。。。。总经理能够介绍了自己的工作职责，符合标准的要求。 |  |
| 以顾客为关注焦点 | 5.1.2 | 公司通过投标、客户介绍等方式了解顾客的需求，确定他们关心的产品特性，特别是产品的关键特性。通过定期对顾客满意度进行测量、售后服务了解顾客对产品的意见。在确定顾客的需求和期望时，公司同时考虑法律法规要求，并采取措施，使其得到落实。 |  |
| 方针 | 5.2 | 质量方针：“准确定位,精心设计，持续改进，顾客满意”方针在质量手册中予以规定，经总经理批准实施。质量方针体现了标准的要求，包括：公司的宗旨和环境并支持其战略方向，为目标制定了框架，满足适用要求的承诺，持续改进质量管理体系的承诺，通过会议、文件、张贴、网络宣传等形式进行贯彻，可为相关方获取。质量方针基本适宜。 |  |
| 组织的角色、职责的权限 | 5.3 | 公司确定了公司机构并规定了各岗位人员职责、权限和相互关系，并在公司内对各级员工进行了必要的传达。对从事冶金成套设备的研发销售有关的管理、执行和验证人员规定其职责、权限及其相互关系，以实现公司管理方针和管理目标。建立、实施和保持公司管理体系所需的过程，公司任命周建海为管理体系的管理者代表。规定了其职责和权限。各部门的职责情况详见各部门5.3审核记录。 |  |
| 策划应对风险和机遇的措施 | 6.1 | 企业通过识别与评价对公司目标和战略方向相关影响其实现质量管理体系预期结果的各种内外部环境因素，有效应对风险和机遇。 提供风险识别及措施表：识别的风险：1、法律、法规的变化（风险：由于当地法律法规变化，导致所在行业市场需求急剧降低，从而导致销售目标难以实现；措施：设立专人定期跟踪当地国的法律法规变化情况并及时收集评估）；2、人员流动（风险：人员流动性大；措施：提高企业的效益，适当调整公司薪酬水平，做好人员储备工作）；3、客户投诉和抱怨（风险：因产品质量未能满足要求，引发顾客强烈不满进而选择放弃合作；措施：严格执行设计开发控制程序，加强运维及日常监督检查工作）。。。。。机遇：1. 市场开发（机遇：目前仍有新市场待开发； 措施：提高产品质量、控制产品价格）
2. 改进服务（机遇：服务质量提升会赢得顾客信任，进而提高顾客忠诚度，并推荐其他顾客与本公司合作；措施：建立完善公司质量管理体系，加强销售服务质量系统化管理工作）

。。。。。。。。通过内审、管评、目标考核等来评价风险和机遇应对措施的有效性。公司的风险和机遇控制基本符合要求。 |  |
| 质量目标及其实现的策划 | 6.2 | 公司总的质量目标为：设计方案一次通过率＞95%（通过次数÷设计次数）；产品验收一次验收合格率＞90%（通过数÷验收总数）顾客满意度＞90%（满意度实际得分÷应得总分）2020年7月至2021年4月目标完成情况：设计方案一次通过率100%；产品验收一次验收合格率100%；顾客满意度98%；公司的质量目标已分解到相关职能部门。 |  |
| 变更的策划 | 6.3 | 质量手册中对质量管理体系的变更需求及时机、内容、影响方面进行了策划，变更的时机包括了： 质量管理体系的建立和实施的初始阶段；组织机构、环境发生变化；利益相关方的需求和期望方面的任何变化等。对变更的影响方面进行了识别并制定了对策：1）变更的目的和任何潜在的后果，变更有可能带来好的结果，也可能带来风险和挑战，如产品质量差而导致交付后不能如期达标，所以，进行变更的策划时，应考虑充分，未雨绸缪。2）在对质量管理体系的变更进行策划和实施时，保持质量管理体系的完整性:体系变更的策划应充分，如服务方式变更后，作业文件要发生变更，需对员工进行培训，这都需要系统考虑，这样才能保持体系的完整。3）资源的可获取性：体系变更后，如增加新产品时，策划了资源的配置，如人员能力等方面。4）职责和权限的分配或调整：公司职能和权限进行重大调整时，应确保相应文件的变更，同时确保员工能够进行文件的沟通和学习，以确保体系的完整性。体系运行以来，暂无变更情况发生。 |  |
| 资源总则 | 7.1.1 | 公司办公面积约为2000平方米左右，可满足办公需要。公司目前主要工作人员24名。配备了电脑、打印机、电话等办公设施，pyo/e 、sdidwork等检测软件。基本能满足服务需要总经理对资源的配备比较重视，人力资源配备和工作环境等均可满足体系运行需要 |  |
| 监测、分析与评价 | 9.1.19.1.3 | 通过对数据的收集、分析和处理提高顾客满意、产品和服务符合性、质量管理体系的绩效和有效性、过程、产品的特性及发展趋势等查质量目标统计数据表，顾客满意度97.5%等，均满足策划的要求。根据对应对风险措施评价分析，公司仍需要加强人员的管理和培训，做到精益求精，加强内部管理，持续改进组织的质量管理体系。 |  |
| 管理评审 | 9.3 | 公司制定了《管理评审控制程序》，文件规定每年至少进行一次管理评审。总经理于2021年4月30日组织进行了一次管理评审。查《管理评审计划》，写明了管理评审的目的：评价本公司质量管理体系运行的适宜性、充分性、有效性。确定了评审时间、地点、评审内容及各部门应准备资料。评审以会议的方式进行。总经理批准。管理评审输入由管代和各部门收集并提供相关材料，内容基本涵盖：上次管理评审情况；方针目标适宜性、质量目标的实现程度、体系策划和运行情况、可能的变更、外部供方的绩效、内审情况、顾客满意情况及纠正措施完成情况，应对风险和机遇所采取措施的有效性以及改进的建议等等。提供《管理评审报告》，对评审情况进行了总结，各部门对各过程和活动进行了总结和讨论。评审结论：公司质量管理体系具有持续的适宜性、充分性和有效性的质量管理体系，质量方针和质量目标适宜，体系运行有效。改进措施：本年度未提出需整改措施上年度管理评审改进措施验证：已有效完成，符合要求 |  |
| 改进 总则 | 10.1 | 企业有通过建立管理方针、目标，改进服务质量、纠正、避免和减少非预期情况带来的不利影响，改进质量管理体系的绩效和有效性以及定期的内审、管理评审，合理化建议等，并通过管理目标建立与考核，明确了改进、努力的方向，建立一个自我完善、持续改进的机制和良好氛围。企业有充分识别和评价存在的改进机会，以持续满足顾客和相关方要求改进的方法措施包括：1）引导创新、修改和改进现有过程或实施新过程的突破项目；2）在现有过程中开展渐进、持续的改进活动；3）纠正所存在不符合的原因等。 |  |
| 改进 | 10.3 | 企业策划的管理手册、程序文件等文件化信息要求要求实施、运行，并通过内审、管理评审、分析和评价、纠正和纠正措施、管理方针和管理目标等有关信息来源来实现对管理体系的持续改进，同时通过日常运行中发现的问题及时调整解决，以达到持续改进管理体系，以提升销售和服务过程质量、产品质量和组织环境绩效。 日常监视和测量过程中发现的不合格、不符合要求相关责任部门及时制定相应的改进、纠正和纠正措施，以实现一体化管理体系的持续改进。 |  |
|  |  | 标准/规范/法规的执行情况：符合要求上次审核不符合项的验证：上年度未开具书面不符合。认证证书、标志的使用情况：主要用于投标，现场查看投标文件，宣传资料等，未发现违规使用证据投诉或事故：无监督抽查情况：无体系变动：无 |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 过程与活动、抽样计划 | 涉及条款 | 受审核部门：综合部 主管领导/陪同人员：周建海 | 判定 |
| 审核员：朱晓丽 审核时间：2021年5月10日 |
| 审核条款：5.3，6.2，7.1.2 7.1.6 7.2，7.3，7.4， 7.5， 9.1.1 9.1.3 9.2 |
| 职责和权限 | 5.3 | 部门主要职责如下：在总经理的领导下，具体负责处理各类行政事务；负责公司管理制度的编写、完善与实施监督；负责公司人力资源管理，组织实施人员招聘、培训和考核工作；负责质量管理体系文件与记录的管理与控制；协助做好内部审核及管理评审的组织和安排工作及资料管理；负责对持续改进措施及质量目标完成情况的汇总、分析，并提交管理评审。提供岗位职责与任职要求，对岗位职责和任职条件进行了描述。职责和权限与手册描述基本一致 |  |
| 质量目标 | 6.2 | 分解到该部门的质量目标及完成情况如下：文件发放准确率100%（准确发放数量÷发放总数量）培训计划执行率100%；（执行次数÷计划总数）2020年7月-2021年4月质量目标完成情况：已完成 |  |
| 人员 | 7.1.2 | 已识别与QMS相关人员：各部门负责人、产品研发人员、内审员，提供了岗位职责与任职要求。新进员工已制定岗前培训计划。公司无特殊工种 |  |
| 企业知识管理的方法、措施及效果 | 7.1.6 | 公司确定运行过程所需的来源于内部和外部的知识，以获得合格产品和服务。这些知识应予以保持，并在需要范围内可得到。必要时组织培训和交流活动，督导各部门管理好、应用好知识。 为应对不断变化的需求和发展趋势，组织应考虑现有的知识，确定如何获取更多必要的知识，并进行更新。知识来源包括：a）内部来源:知识产权、经历、从失败和成功项目得到的经验教训；得到和分享未形成文件的知识和经验，过程、产品和服务的改进结果； b）外部来源:标准、学术交流、专业会议，从顾客或外部供方收集的知识；已识别的公司内部知识包括：公司信息、专业技术知识、项目积累三大类。主要有：人员的工作经历、经验、操作技能、作业文件、软件程序等。外部知识包括：外来资料、市场信息两大类。主要有：法律法规：《中华人民共和国产品质量法》、《中华人民共和国产品标准化法》、《中华人民共和国知识产权法》、《中华人民共和国合同法》、JB/T5000.1--2007产品检验通用技术条件；JB/T5000.2--2007火焰切割件通用技术条件JB/T5000.3-2007焊接件通用技术条件GB/T1800-2009标准公差GB/T1801-2009公差与配合GB/T1182-2008形状和位置公差GB/T2346-2003液压气动系统及组件的公称压力系统GB/T8923-2011涂装前钢材表面锈蚀等级和除锈等级、机械设计手册等。已制定培训计划组织学习相关知识，并按要求不断更新。 |  |
| 能力 | 7.2 | 编制了《人力资源控制程序》综合部主管每年年初根据各部门提供的培训需求，制定年度培训计划，实施培训或其它措施（观摩、比赛等），以提高员工岗位工作能力。查：人员能力评价表对教育程度、工作经验、岗位技能、专业培训、工作态度等进行了评价抽查丑则岭、催颖、苗延涛等能力评价表，均保存完好，符合要求。查见《2020-21年度培训计划》策划实施内容有GB/T19001-2016标准、《质量手册》《程序文件》、内部审核员、研发技能等培训安排。抽查2021.4. 25内审员培训记录参加培训人员：周建海、苗延涛、丑则岭培训内容摘要：内审知识培训考核方式及成绩：参加培训人员经考试合格考核人：咨询老师 2021年1月25 日另抽其他培训记录，均保存完好，符合要求。 |  |
| 意识 | 7.3 | 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。现场抽查一名员工，询问公司质量方针和目标，及对方针的了解，能够正确回答。 |  |
| 沟通 | 7.4 | 公司的内外部沟通每天都在进行，内部沟通包括：部门与部门之间、员工与员工之间的沟通等；外部沟通包括：与客户、供应商、政府部门及其他相关方的沟通等，沟通的方式有：会议、数据信息传递、网络传播等方式，通常沟通的事项和内容包括：质量环境发生重大变化、顾客和其他相关方的要求发生变化、QMS范围发生变化、QMS及过程的调整和变更、质量方针和目标、各种策划输出、顾客满意度、产品和服务的符合性、顾客投诉和不符合情况等，综合部负责内部沟通，业务部负责外部沟通。符合要求。 |  |
| 文件化信息 | 7.5 | 执行公司《文件控制程序》《记录控制程序》公司质量管理体系文件包括：质量手册、程序文件、外来文件、记录等。已建立“受控文件清单”。查：公司质量《管理手册》、《程序文件》为依据GB/T19001-2016版编制，于2019.1.10发布，目前版本为A版。由管理者代表审核，总经理批准后发布。查：“文件发放、接受、回收记录”，内容涵盖：序号、名称、接收人、版本、日期等。 质量手册、程序文已发放各部门，有签收部门确认。规定对所有失效文件，从使用场所回收并填写《文件销毁申请单》经总经理批准后要加盖“作废”印章，统一销毁。文件更改采用局部修改、换页、换版等方式。查：有“外来文件清单”记录了《产品质量法》等外来文件，控制分发，有专人负责。已建立“记录清单”内容含盖：序号、记录名称、记录编号、保存期限。现场查看，文件、记录保持清晰，保存完好。 |  |
| 内审 | 9.2 | 公司制定了《内部审核控制程序》，文件规定每年至少进行一次内部审核，间隔时间不超过12个月。规定了审核的策划、实施、形成记录以及报告结果的要求。提供了《审核实施计划》，审核目的，范围、依据、审核时间、受审部门、日程安排、审核组长和成员等内容。内审时间：2021年4月20-21日。依据GB/T19001-2016版标准，质量管理手册和体系其他文件。计划由总经理批准后实施。公司按计划实施了内审。提供了内审员任命书，写明了内审员任职要求及审核要求。内审员的安排考虑了审核过程的客观性和公正性，没有发现自己审核本部门的情况。 提供了内审检查表。内审不符合1项，已整改验收合格。内审报告显示本公司的质量体系均运行良好。内审控制符合要求 |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 过程与活动、抽样计划 | 涉及条款 | 受审核部门：市场部 主管领导/陪同人员：周建海 | 判定 |
| 审核员：朱晓丽 审核时间：2021年5月10日 |
| 审核条款：5.3，6.2， 8.2 8.5.1 8.6 9.1.2  |
| 职责和权限 | 5.3 | 部门主要职责如下： 开拓市场，按客户要求提供合格的产品顾客或外部供方的财产的识别和保护顾客满意度调查和分析；部门负责人了解自己的职责 |  |
| 质量目标 | 6.2 | 分解目标及考核情况合同履约率100%；（履约数÷合同总数）年度顾客满意度98%（满意度实际得分÷应得总分）采购材料到货准时率100 %（按时到货次÷采购总次）2020年7月至2021年4月目标完成情况：均完成。 |  |
| 产品和服务的要求确定、评审和更改 | 8.2 | 企业与客户签订客户前考虑产品设计规格、交付期、价格等因素。包括：客户规定的要求、交付和交付后活动的要求、规定的用途或已知的预期用途所必须的要求、与产品有关的法律法规及公司的附加要求。这些要求以相关技术资料、标准、合同或采购订单中体现。企业通过电话了解市场的需求状态，识别顾客要求。通过适用法律法规、行业标准收集、分析、评价了解行业发展要求。通过对竞争对手分析确定公司的发展市场。抽合同：客户名称：重庆川仪自动化股份有限公司金属功能材料分公司产品：带材连热（退火）炉合同写明了合同标的、交付和 运输、设备技术要求、技术服务与培训、计算方式等有双方签字、盖章，符合要求。签订日期：2020年11月17日抽合同评审记录：1.产品要求规定： 明确 √ 不明确 □2.与以前表述不一致的要求： 已解决 √ 未解决 □3.公司满足合同要求：1）技术指标 能满足 √ 不满足 □ 2）交货期 能满足 √ 不满足 □ 3）价格 合 适 √ 不合适 □4.其他： 1）双方责任 明 确 √ 不明确 □ 2）付款方式 合 适 √ 不合适 □ 3）纠纷解决方式 明 确 √ 不明确 评审人：各部门负责人批准：苗平2020年11月15日客户名称：重庆川仪自动化股份有限公司金属功能材料分公司产品：复合轧机DZ-140合同写明了合同标的、交付和 运输、设备技术要求、技术服务与培训、计算方式等有双方签字、盖章，符合要求。签订日期：2020年5月29日抽合同评审记录：1.产品要求规定： 明确 √ 不明确 □2.与以前表述不一致的要求： 已解决 √ 未解决 □3.公司满足合同要求：1）技术指标 能满足 √ 不满足 □ 2）交货期 能满足 √ 不满足 □ 3）价格 合 适 √ 不合适 □4.其他： 1）双方责任 明 确 √ 不明确 □ 2）付款方式 合 适 √ 不合适 □ 3）纠纷解决方式 明 确 √ 不明确 评审人：各部门负责人批准：苗平2020年5月27日公司通过传真、邮件及电话等方式与顾客交流，主要进行以下沟通：1、向顾客提供保证产品质量的有关信息，保修及应急措施。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处理和答复。4、合理处理顾客财产，主要是顾客报修产品。目前沟通渠道畅通目前无合同更改情况发生。 |  |
| 生产和服务提供；  | 8.5.1 | 1、市场部获取销售信息，与客户洽谈，在签订合同前对客户要求进行评审，确认可以满足行业有关法律、法规要求和公司规定及客户要求时，签订合同，根据销售合同为客户提供服务。产品销售流程：客户需求—面对面服务—签订合同—采购—发货--验收确定了销售服务为需确认过程2、监视测量资源：公司针对产品和服务的特点编制有职能分配与部门职责、《销售管理制度》《销售过程检验规范》等作业规范。通过日常顾客满意度调查表等形式对销售服务过程进行监测。具体 见8.6条款抽样。1. 接收准则：识别了规范和接收和放行准则：产品销售过程符合JB/T5000.2--2007火焰切割件通用技术条件JB/T5000.3-2007焊接件通用技术条件GB/T1800-2009标准公差GB/T1801-2009公差与配合GB/T1182-2008形状和位置公差GB/T2346-2003液压气动系统及组件的公称压力系统GB/T8923-2011涂装前钢材表面锈蚀等级和除锈等级、机械设计手册等接收准则。

现场审核获悉，市场部主要依据招标文件和销售合同要求，在合格供方采购客户所需的产品转卖给顾客，相关责任人员负责与供方单位和顾客联络，与供方协调产品采购和客户协调产品的交货事宜，供方直接将产品送到客户所在地，客户进行验货。抽合同均保存完好，符合要求。产品直接发送到客户处，有验收报告，有客户确认，具体见附件。销售人员与客户间建立微信沟通群，有问题再微信中说明/解决。4、查看产品销售情况：现场清洁卫生，配备有消防设施现场有台式电脑、笔记本、传真机等日常办公设备，设备运行良好。现场有工作人员正利用电话、网络与客户交流，服务规范。企业无库房。5、销售人员均为培训合格并有多年工作经验的人员，符合要求。6、识别了需要确认的过程为销售服务，提供《特殊过程确认表》评估过程：销售服务 评估时间：2021.3.16评估内容： 1）人员：销售人员尝有多年的专业产品销售经验,并由公司组织进行了培训,通过实际销售业务考查,基本能确保销售服务进行。2）设备能力：销售服务场所、电脑、打印机等销售服务设施销售服务满足要求。3）作业指导书：编制了与顾客有关的过程控制程序、供应商及采购控制程序，销售服务管理制度、售后服务制度等文件,经确认有效可行，能确保销售服务进行。4）工作环境：销售办公工作环境及市场销售环境确保销售服务的有效进行评估结论：满足要求1. 销售的产品：销售的产品不受政策限制,可自由进行采购和销售

结论:公司能确保销售服务进行确认人：苗平等 7、产品需经检验合格后方可交付给客户，产品交付后，严格遵守销售合同中的各项承诺，尽量避免客户的抱怨和投诉。8、微信视频现场观察到办公场所环境良好，文件资料及时进行整理，并存放指定地点，工作人员具有工作状态良好，销售人员和客户沟通用语规范，工作氛围总体良好。9、自体系建立以来无合同更改情况销售人员称每次发货前要同客户说明发货产品，发货数量、到货日期，防止货物发送错误。销售过程受控 |  |
| 过程、交付产品的监视、测量和评价 | 8.6 | 公司通过员工服务质量考核等形式对销售服务过程进行监视和测量。抽：2020年7月-2021年4月市场部检查记录检查人：苗平检查内容：1对市场部人员迟到、早退进行检验。 2对销售文件记录和服务水平进行检查3对市场部的工作环境进行检查有改进要求、改进结果验证。符合要求。抽：2020年7月-2021年4月销售服务检查记录检查人员 ：苗平检查内容 要求 结果员工 着装整洁，仪容大方，精力充沛，言谈、表情、形态得当 合格办公场所 办公设施设备摆放整齐地面干净卫生无垃圾、积水、杂物、办公桌干净整 合格洁，物品摆放整齐客户沟通 1, 网站、样本、报价单据、广告宣传等，遵守国家法律法规不虚假宣传，承诺合理。1. 网上及电话沟通：回复接听及

时，言语礼貌，态度诚恳，合理承 合格诺，记录清楚，传递及时。1. 现场接待：态度诚恳热情

记录清楚，传递及时供货方沟通 沟通及时，要求准确，记录清楚合同签订及时，整理归档。 合格文件记录 公司文件：存放的当，便于查找不得损坏，丢失。工作记录：填写及时，字迹清楚 合格内容完整收发货 收货及时，验收认证仔细，单证齐全，记录清楚完整。摆放整齐，标识清楚，合理存放，先进先出，账目清楚。 合格发/送货及时，合理选择包装及运输车辆，服务供方单证备件、配件齐全，文明装卸主动配合顾客验收售后及技术服务 服务及时，态度诚恳，记录清楚 合格其他制度规定 遵守公司其他管理规定制度 合格结论：检查合格另抽其他考核记录，均保存完好，符合要求。顾客满意度调查表具体见9.1.2产品到客户处后，签“验收报告”，符合要求。服务的放行受控。符合要求 |  |
| 顾客反馈及满意信息收集和分析质量管理体系过程监测，分析和改进 | 9.1.2 | 企业对顾客对产品是否满意的信息进行监视，并编制《顾客满意情况调查表》。对主要客户进行了电话问卷调查，调查项目分别为：研发能力、开发进度、产品性能、交验合格率、质量保证体系、服务的及时性、服务的有效性、交付准时率、交付可靠性、数量准确性等内容进行调查，客户均对相关内容进行了反馈，各项10分，对选项进行了统计，从统计数据中可以看出，顾客满意度平均分为98%，完成了质量目标要求。未发生不满意情况 |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 过程与活动、抽样计划 | 涉及条款 | 受审核部门：技术部 主管领导/陪同人员：周建海 | 判定 |
| 审核员：朱晓丽 审核时间：2021年5月10日 |
| 审核条款：5.3，6.2， 7.1.5 8.1 8.3 8.5 8.6 8.7 10.2  |
| 职责和权限 | 5.3 | 部门主要职责如下：负责基础实施及工作环境的控制负责产品研发计划的制定和实施；负责产品的设计开发负责产品的试验工作；负责对开发过程进行监视和测量。。。。。。。。 职责和权限与手册描述基本一致。部门负责人对自己的职责较清楚。 |  |
| 质量目标 | 6.2 | 分解到该部门的质量目标及完成情况如下：计划按时完成率100%（一次通过数÷方案总数）产品验收一次通过率90%（通过数÷验收总数）设计方案通过率＞95%（通过次数÷设计次数）2020年7月-2021年4月统计目标完成情况为：均完成，达到目标要求。 |  |
| 监视测量设备 | 7.1.5 | 公司产品开发过程中涉及的监视和测量工具主要为软件，CAD、sdidwork等，CAD主要画图纸，在画图纸过程中即可对软件进行测试，出现问题进行卸载重装。sdidwork为模拟验证软件，企业负责人介绍说，软件使用过程中会从各个不同方面进行模拟，汇总各方面数据后判断设计是否符合要求。 |  |
| 运行策划和控制 | 8.1 | 公司针对产品开发的特点进行了如下策划：一、策划了流程：1、客户要求（技术规格书）--立项--设计方案（人员配置、设计任务、方案评审）--出图--审图--交付需确认过程：无。二、确定了相应的质量目标,目标基本合理、可测量、可达到。三、策划了相关文件：产品实现过程符合《中华人民共和国著作权法》《中华人民共和国合同法》《中华人民共和国消费者权益保护法》JB/T5000.1--2007产品检验通用技术条件；JB/T5000.2--2007火焰切割件通用技术条件JB/T5000.3-2007焊接件通用技术条件GB/T1800-2009标准公差GB/T1801-2009公差与配合GB/T1182-2008形状和位置公差GB/T2346-2003液压气动系统及组件的公称压力系统GB/T8923-2011涂装前钢材表面锈蚀等级和除锈等级、机械设计手册等国家及行业标准、法律法规及客户要求；策划了技术规格书、方案、图纸等记录。 四、通过模拟验证、验收确认来对产品实现过程进行检测。项目实施过程中由负责人组织进行试验/检查，项目完成后由客户进行验收，符合要求。 五、场所：研发在办公楼内进行，设备设施基本满足工作需要。资源基本满足。六、编制有“风险和机遇控制程序”，通过识别与评价对公司目标和战略方向相关，影响其实现质量管理体系预期结果的各种内外部环境因素，有效应对风险和机遇。七、外包过程：变速箱设计、电气部分设计，设备委托生产。策划适合组织体系运行需要，未发生更改，策划情况符合标准要求。 |  |
| 产品和服务的设计和开发生产和服务提供的控制放行控制 | 8.38.5.18.6 | 公司按照 “设计和开发控制程序”JB/T5000.1--2007产品检验通用技术条件；JB/T5000.2--2007火焰切割件通用技术条件JB/T5000.3-2007焊接件通用技术条件GB/T1800-2009标准公差GB/T1801-2009公差与配合GB/T1182-2008形状和位置公差GB/T2346-2003液压气动系统及组件的公称压力系统GB/T8923-2011涂装前钢材表面锈蚀等级和除锈等级、机械设计手册等及顾客要求等进行控制。研发设备：电脑、打印机等设备，无特种设备，设备满足研发需要。监视测量设备；sdidwork模拟软件。满足要求。人员均为机械、电气、液压自动化等各类研发设计人员，其中有5位高级工程师（退休返聘），专业性较强。人员满足要求。目前正在研发的项目1个：重庆川仪自动化股份有限公司金属功能材料分公司复合轧机DZ140，项目处于待验收阶段提供复合轧机DZ140项目资料抽：技术文件设备主要技术要求：二）、设备主要配置、技术参数及技术要求、设备主要技术参数：1)轧制材料：4J29(镍铁合金）复铝合金等2)来料厚度：0.2~0.5mm3)来料宽度：30~60mm4)收放卷规格：内径Φ400mm,外径：Φ900mm(含衬纸）5)最大卷重：200kg6)成品带卷厚度范围：0.1~0.3mm±0.0057)机械性能：a、Ob:800MPab、os:轧制前450MPa;轧制后750MPa8)轧制速度：0~40m/min,速度连续可调9)轧制力：≥20T10)最大轧制力矩：220kg·m11)卷取张力：20~200kg12)工艺冷却润滑方式：无油13)轧制速度精度：±0.1%14)张力精度：在稳速下为：±1.5%;在加速和减速时为：±3%15)轧制线标高：985mm;2、设备主要技术要求：设备主要配置：包括但不限于四辊轧机主体一套、卷取机2套（收放卷各一套）、接触式测厚仪AGC 液压系统、电控系统1套、整体大底板一套等。1)四辊轧机主体1套①四辊液压 AGC 单向轧机（可实现正反转）：主轧机电机，减速机，对齿牙箱，万向联轴机机架及辊系，液压压下装置，辅助液压系统，进出导卫（需方自制，预留安装孔），换辊小车等a、压下：伺服液压系统（AGC液压压下），配置位移传感器。b、辊系：支撑辊（材质 9Cr2MoV)4根，工作辊（材质 M2)10根，工作辊轴承座2撑辊轴承座1套。轧辊轴向串动控制精度±0.2mm;c、轧机进出口配置带材导卫装置（需方自制，预留安装孔）。d、配置换辊小车装置。e、配置减速机，对齿牙箱自动润滑系统。（②最大轧制力：≥20T,配置压力传感器，操作面板数字显示轧制力。③主轧机电机：抱闸电机，无级调速，轧制速度：0-40m/min,速度连续可调；。。。。。3、进度安排：第一阶段：设备设计 2020年6-10月第二阶段：基础设计及制造 2020年8月-2021年1月第三阶段：设备加工及组装 2020年8月-2021年1月第四阶段：测试及检验 2021年1月第五阶段：安装、调试、运行 2021年2-4月第六阶段： 验收 2021年5-6月4、项目负责人：人员 职务 分工苗德纯 组长 项目总负责、各方协调丑则岭 组员 具体设计周建海 组员 附属设备的具体设计吕超 组员 负责加工工艺制定、设备测试。。。。。。。。。立项审核决议：各部门对项目的可行性进行了认真考察和论证，一致同意该项目立项。。。。。审批：苗平 2020年6月2日抽设计任务书：名称：复合轧机DZ140 填写人：苗延涛设计者：周建海 日期：2020年6月1日1)轧制材料：4J29(镍铁合金）复铝合金等2)来料厚度：0.2~0.5mm3)来料宽度：30~60mm4)收放卷规格：内径Φ400mm,外径：Φ900mm(含衬纸）5)最大卷重：200kg6)成品带卷厚度范围：0.1~0.3mm±0.0057)机械性能：a、Ob:800MPab、os:轧制前450MPa;轧制后750MPa8)轧制速度：0~40m/min,速度连续可调9)轧制力：≥20T。。。。。。。。审批：苗平名称：衬纸机共1台，设在右卷取机处，由气胀轴、机座及传动电机等组成，气胀轴为悬臂式。收纸张力和速度满足符合产品大纲规格的带材轧制要求。技术参数：气胀轴直径： φ76卷纸速度： 0～150m/min卷纸张力： 20～40N传动电机： YTSP90S-6 0.75KW 1000rpm 380V 2.5A审批：苗平名称：卷取机 填写人：苗延涛技术参数：涨缩卷筒： φ385~405mm（正圆400mm）卷筒宽度： 140mm带卷直径： max. φ900mm卷取张力： 20~200KN 速度0～150m/min卷取速度：0~40m/min传动电机： 略编码器型号：略。。。。。。。审批：苗平另抽其他部件设计技术参数，符合要求。抽设计开发信息联络单发出人：苗延涛 时间：2020年6月2日接受人：苗平 2020年6月2日传递信息：液压元件的选型应遵照什么原则？以国产还是进口元件为主？接收人意见：在保障设计目的的前提下，考虑以支持国内品牌为主的原则。选取的品牌应具有我公司合格供应商的资格。签字：苗平 2020年6月2日抽复合轧机DZ140项目评审报告负责人：丑则岭评审人：苗德纯 王鼎华 宋顺栋 杨伟评审内容：合同、标准符合性；可行性；加工可行性；结构合理性；可检验性等存在问题及改进建议：无评审结论：设计图纸符合客户要求，加工制造可行，同意按设计图纸生产。编制：周建海 抽输入清单:项目名称：复合轧机DZ140输入内容：机械设计手册1-5册 直流电机样本 交流电机样本 参考用图：DZ160综合资料编制：周建海2020.6.11抽输出清单图纸： 轧机设备工艺布置平面参考图、厂房设计要求、轧机机列安装图、轧机机列基础资料图、液压、传动站及阀台系统原理图、安装图；轧机压下液压站系统原理图、安装图；轧机润滑冷却系统原理图、安装图、电气控制系统原理图及接线图/液压传动站、液压压下站及阀台系统管 配图、安装手册、用户手册、轧机机辅助设备易损件、备件部、轧机电控系统备份程序一套等等。编制：周建海2021.4.26抽设计开发验证报告/确认记录：   项目过程控制文档：设计开发流程、立项报告等，均保存完好，符合要求抽各部分图纸，均保存完好，符合要求。现场有员工正在进行开发工作，有序进行，现场观察员工能够按照工作规范和要求进行工作，抽查一名开发人员询问开发相关要求，能够较准确回答，满足要求。询问部门负责人称，公司的产品研发是依据需求进行，开发完成后将开发成果交付客户；输出相关文档、如图纸、工艺文件等均采取移动存储设备拷贝形式进行。经查部门能够按照策划的要求进行交付及交付后的活动。需确认的过程：无抽苗延涛、马战友服务质量检查表：检查项目：考核业务是否熟练、仪表、没有发错货物、语言、服务态度、没有投诉次数均为100设计开发、生产和服务提供的控制、放行控制受控 |  |
| 标识和可追溯性 | 8.5.2 | 1、标识：公司在规定开发产品标识的方式，状态标识：完成/开发中/未完成 产品标识：公司名称、型号等。标识满足策划要求。2、可追溯性：图号—开发任务人——方案设计--项目合同 可满足追溯要求。抽查成品标识：开发完成成果用光盘存储；纸质文件封面有公司名称、版本、保密等字样。 |  |
| 产品防护 | 8.5.3 | 公司开发项目均制定项目实施方案，定期对设计产品进行阶段备份，内部局域网进行定期杀毒，涉密资料进行加密管理.未出现因防护不当产生的不合格 |  |
| 交付后的活动 | 8.5.5 | 交付后的活动：项目交付后，按照签订的服务协议书实施售后服务，公司做出了售后服务承诺，明确有电话技术支持、技术热线、投诉电话等内容。通过电话、网络等方式与客户交流沟通，了解顾客意见及建议。并将获得信息及时反馈到相关部门进行处理。 |  |
| 更改控制 | 8.5.6 | 设计开发过程中的更改详见8.3记录研发过程、体系文件暂无更改需求 |  |
| 不合格输出的控制不合格和纠正措施 | 8.710.2 | 查有《不合格控制程序》，对不合格输出进行识别和控制，防止不合格输出的非预期使用或交付。询问部门负责人称目前没有不合格的非预期使用情况。未发生投诉所引起的不合格。查《不合格处理记录》，目前为发生不符合针对内审中发现的不合格，采取了纠正措施，并进行验证合格。询问部门负责人称服务过程中未发现严重不合格或同类不合格屡次发生情况，因此未采取纠正措施。目前风险和机遇无需更新，质量管理体系无需变更。 |  |