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：潘海平 陪同人员：胡雪伦 | 判定 |
| 审核员：余家龙 审核时间：2021年5月8日 |
| 审核条款： |
| 组织及其环境;  相关方需求与期望;  确定体系范围;  体系及其过程;  总要求 | Q:4.1;4.2;4.3;4.4 | 公司在管理手册中，明确风险和机遇事件的识别方法/途径、风险和机遇事件的评估方式、制定主要风险和机遇事件的应对措施的要求公司全体员工的质量、安全意识比较强。公司的办公及培训设施、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，服务利润不断降低、用工成本增加。  公司通过业内展会、同行交流、座谈会、每周工作例会、QQ、微信等进行内外部沟通，并定期进行评审，形成会议记录。  抽查2021年总过程风险机会识别措施评价表，内容及记录清晰。  公司确定的相关方有员工、业主、政府机构、审核机构、供方等。  理解员工诉求的形式为谈心、茶话会等；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，供应商和合作伙伴关注的主要问题互利和连续性，产品质量、售后服务、成本价格、交付期等。  查见《相关方要求识别和控制》  抽查顾客需求和期望：产品和服务质量符合顾客要求、及时交付、价格优惠等。  对相关方的要求的监视和评审的方法多样，通过QQ和微信等现代通讯手段是常用的便捷而又高效主要方法。  公司在管理手册和制定的《风险和机遇管理制度》中，确定了对公司有利的内外部环境因素，对公司不利的内、外部因素有：市场竞争非常激烈，国家和政府对企业环保要求提高等。  公司通过业内展会、同行交流、座谈会、每周工作例会、QQ、微信等进行内外部沟通，并定期进行评审，形成会议记录。  公司确定的相关方有员工、业主、政府机构、审核机构、供方等。  理解员工诉求的形式为谈心、茶话会等；理解政府机构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，供方关注的主要问题是长期合作、互利共赢以及货物回款时间等。  对相关方的要求的监视和评审的方法多样，通过QQ和微信等现代通讯手段是常用的便捷而又高效主要方法。  公司管理体系的范围是：  QMS:特殊钢的加工（原申请范围为：特殊钢、刀具的加工，经现场核实，刀具的加工为停工状态，不能支撑范围，故对此做出变更）  经营地：四川省广安市武胜县中心镇环江村。  公司QMS不适用条款：Q8.3，公司服务范围为：特殊钢的加工为成熟工艺，按客户要求、国家标准生产不涉及设计开发,因此ISO9001:2015标准的8.3“产品和服务的设计和开发”过程不适用于本公司，删减8.3不影响为客户提供满足法律、法规要求的服务。  经识别，组织依据标准的要求建立、实施、维护管理体系，符合标准要求。  公司以GB/T19001-2016标准为主线，以“过程方法”为基础，明确了过程顺序和相互作用以及过程有效运作和控制所需的准则和方法。在管理手册中，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。组织制定管理评审控制程序，定期进行评审，必要时变更过程，以确保过程持续产生公司期望的结果。 |  |
| 领导作用与承诺 | Q5.1 | 总经理：潘海平；管代：潘海平  通过与总经理交流：总经理从以下活动方式对公司建立、实施质量管理体系并持续改进其有效性所做出的承诺提供证据：  1、公司以会议、培训等形式对员工进行满足顾客要求和适用法律法规要求重要性的教育，使全体员工意识到满足上述要求是公司适应市场经济，树立良好形象，提高经济效益至关重要的管理行为；  2、制定和发布公司自身发展质量方针；  3、确保管理目标的制定、分解落实到相关职能和部门，并激励员工为实现目标而努力；  4、定期进行管理评审，以评价管理方针、管理目标的适宜性及实现情况，同时评价管理体系的适宜性、充分性和有效性。  5、为确保建立、运行和持续改进管理体系所需的一切资源得到满足，公司提供了信息、技术、人力、设备、环境和资金等必要资源。 |  |
| 方针 | Q5.2 | 质量管理方针：  “质量为本、信誉至上，持续改进，争创一流，满足要求”。  其内涵包含了：  质量为本：产品以质量为本，过程管理遵循科学，并最求行业最高水平保质达到客户的需求  信誉至上：首先是为顾客着想，顾客是上帝，顾客位置摆第一位。设备，不代假，不坑人，设备要完好  持续改进：利用一系列的改进活动使生产过程逐步走向完美也就是质量管理精益生产的遵旨  争创一流：争取成为最好的!在行业内达到水平最高、服务最好工程质量问题最少  满足要求：争取满足客户的一切要求、争取做到客户有求必应。  公司管理方针所体现的几个方面的内涵做出了诠释，方针与公司的总体经营理念相适应、协调，符合企业目前现状，体现了让客户满意、保证质量符合性、遵纪守法、持续改进的承诺。  管理方针在手册上进行了确定和发布，并通过文件发放的形式发放至各部门、给员工进行了宣传培训。  方针对外进行了发布。  手册对方针的内涵进行了阐述，为目标制定及评审提供了框架，每年至少一次,在管理评审会议上讨论其适宜性和改进机会。  企业的管理方针的内容和管理基本符合标准和法规要求。 |  |
| 组织的角色、职责和权限；  资源、角色、职责、责任与权限 | Q5.3 | 查《管理手册》包括了企业组织机构图、职能分配表。公司编制了《岗位任职要求》对总经理、管理者代表、各部门的岗位职责和权限进行了规定，内容全面合理。各部门、岗位之间通过会议、文件传阅、培训等方式相互了解职责与权限。 |  |
| 应对风险和机遇的措施； | Q6.1 | 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：客户的需求风险：客户对产品质量标准提高，以及对生产及时性和售后服务的期望值提升，给公司服务、质量和售后管理提出新的要求。  应对机遇及措施：1）供销部加强与客户进行质量标准制定的沟通，统一双方的标准和检查方法；2）供销部做好服务的安排，保证售后及时的执行。  针对外部因素，还分析了市场、供应商、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，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，可能对工作完成质量造成不好的影响。机遇：本公司从事该行业多年，有着十分丰富的管理经验和优秀的技术和销售人才，公司长期致力于公司团队建设和骨干的培养，员工归属感认可度较高。  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，继续加强团队建设和骨干的培养，提高员工的忠诚度。  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。 |  |
| 目标及其实现的策划 | Q6.2 | 质量目标：  a）采购合格率≥98%  b）客户满意率≥95%  c）产品按时交付率≥95%  查《目标考核表》2021年1月-2021年4月对目标进行考核，考核情况为：  a）采购合格率100%  b）客户满意率98%  c）产品按时交付率98%。  均达到目标，并将指标进行了分解。 |  |
| 变更的策划 | Q6.3 | 公司要求：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：暂无变更。 |  |
| 资源 | Q7.1.1 | 询问总经理，企业为了实施质量管理体系，并持续改进其有效性、增强顾客满意度和体系正常运行提供了充足的资金及必要的资源，为提高员工服务质量意识组织了的培训，目前的资源基本满足策划需要。  总经理对资源的配备比较重视，日前人力资源、设备和工作环境与公司业务相适应，可满足：特殊钢的加工的需要。 |  |
| 组织知识 | Q7.1.6 | 公司明确组织知识的概念及其从内部、外部获取并更新知识的来源即包括：内部来源（例如知识产权；从经历获得的知识；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）；外部来源（如标准；学术交流；专业会议，从业主或外部供方收集的知识）。  --公司明确组织知识作为公司的重要资源，按内部文件或外来文件予以受控管理包括必要的分级保密措施。 |  |
| 沟通 | Q7.4 | 公司和部门负责人清楚公司及各部门与QMS相关的内部沟通和外部信息交流的项目、内容等。如：公布、公开质量方针和质量目标、与客户、外部供方等相关产品和服务的沟通等。  --主要的事项内、外沟通均事先做出策划或规定，内容包括：沟通事项、沟通的职责、沟通对象、沟通内容、沟通时机、沟通方式等等。  --通常的沟通方式包括但不限于：会议、文件、改善提案、通告、内部联络书、内部电脑网络、培训、拜访、交谈、提交报告等。  --现场查看记录并口头交流确认：公司及行政部负责的相关内、外沟通效果基本满足要求。 |  |
| 监测、分析和评价总则； | Q9.1.1 | 公司对需要监视和测量的对象的确定，监视、测量、分析和评价方法的选择，实施监视和测量的时机、实施分析和评价的时机界定，QMS的绩效和有效性的评价方法的采用及有关监视和测量记录的保留等要求予以较清楚的策划和确定，详见相关程序文件及监视、测量、分析和评价的实施计划。  如：（1）《监视和测量管理制度》  （2）《内部审核管理制度 》  （3）《管理评审制度》  （4）《应急准备和响应管理制度》  （5）《合规义务管理制度》 |  |
| 管理评审 | Q9.3 | 查，公司管理手册，规定了管理评审的要求：管理评审的主持人、时间频率、管理评审的输入、输出等。公司制定了“管理评审程序”,规定每年至少进行一次管理评审，每次时间间隔不超过12个月  时间：2021年4月20日  主持人：潘海平总经理  参加人员：体系涉及到的各部门所有有人员  评审输入内容：  质量目标和指标的实现程度。  质量管理体系运行情况以及环境安全绩效。  内审、合规性评价结果。  预防措施和纠正措施的状况。  来自外部相关方的信息交流，包括抱怨。  过程业绩、产品符合性。  组织结构、职责权限合理性、有效性。；  顾客反馈、满意度调查结果等信息。  改进的建议：加强顾客满意度测量、统计技术及应用的培训需求，行政部将此类专业技术培训纳入2021年的新增培训计划。由管代组织实施并验证，要月底前完成。  评审输出内容：  质量管理体系运行有效，符合标准要求，得到了正确的实施和保持。  质量方针的评审：方针合理、适宜符合要求，  体系策划情况的评审（包括法律法规、目标指标）；  预防措施和纠正措施的状况。  实施与运行情况的评审（包括资源提供、文件控制）；  体系绩效测量和监视（包括目标达成情况、内审审核）：通过考核目标达成良好，内审基本符合要求；  相关法关注：2020年12月至今未收到相关法及顾客投诉抱怨；  管理评审结论：质量方针、目标适宜，体系符合企业现状，公司建立的管理体系适宜、充分、有效 |  |
| 改进 总则  不符合和纠正措施  持续改进 | Q10.1;10.3； | 公司制定系列程序文件《管理评审控制程序》、《不合格品控制程序》、《不符合、纠正预防措施控制程序》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服务质量符合性的持续改进。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。公司各部门对体系过程输出的各种信息进行收集、分析，识别出不符合或潜在的不符合，并分析原因，按《纠正与预防措施控制程序》实施纠正措施。不符合处理程序和机制健全。公司主要按策划的管理手册、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。 |  |
| 范围的确认，资质的确认，法律法规执行情况，投诉或事故/政府主管部门监督抽查情况，一阶段不符合的验证。 |  | 现场确认，公司质量管理体系覆盖范围：特殊钢的加工（原申请范围为：特殊钢、刀具的加工，经现场核实，刀具的加工为停工状态，不能支撑范围，故对此做出变更）。提供营业执照，公司严格执行国标及行业要求和法律、法规要求。  近一年，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。  该公司近一年以来，无质量监督抽查情况。 |  |

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：行政部 主管领导：胡学伦 陪同人员：潘海平 | 判定 |
| 审核员：文平 审核时间：2021年5月8日 |
| 审核条款： |
| 组织的角色、职责和权限 | Q5.3； | 在质量管理手册中和岗位职务说明书中规定了行政部的职责和权限，以确保部门工作的展开和实施：  1）负责公司的行政管理工作，对所负责工作的质量负责；  2)负责人事管理、员工培训、考核及管理。  3)负责组织公司各项教育培训工作。  4)负责公司体系文件的推行工作和监督实施。  ……  部门职责清晰、明确。  行政部负责人能基本阐述本部门的主要职责。 |  |
| 目标及其实现的策划 | Q6.2 | 查见：公司有将质量目标分解到各个部门，行政部的目标是：  1、质量目标 完成（2021.1--2021.4）  1）员工培训率：100%； 100%  2）文件准确发放率达到95%以上； 100%  查2020年培训计划共计七次，已经实施三次，抽查3月份对标准及体系文件的培训记录，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。  制定的指标和管理方案基本可行。 |  |
| 人员 | Q7.1.2 | 查，公司编制了《人力资源控制程序》，公司确定的质量管理体系的实施以及过程的运行和控制所需的人员包括：各职能部门主管（方针、目标的组织贯彻实施、人员及其能力、意识、沟通等管理）、工人（组织知识、操作技能的掌握和记录的管理等）  公司从岗位设置、任职资格等方面确定了适宜的人选。  查，公司策划了各岗位的人员任职要求，编制有《员工入职要求及岗位职责》对各岗位人员的技能、教育经历、工作经历、岗位职责、培训等作了具体要求，对总经理、各部门负责人及一般员工等各部门、各岗位的职责和任职要求作了阐述，使与质量相关的岗位任职条件具体化了，为以后招聘工作指明了方面。  现场确认，能满足规定要求。 |  |
| 能力 | Q7.2 | 公司确定了从事的工作影响质量管理体系绩效和有效性且在公司控制范围内的人员所必要的能力，这些能力主要是基于适当的教育、培训或经历等。  公司对每个从事影响产品符合性要求及从事的工作影响质量管理体系绩效和有效性的工作人员的能力进行识别，制定培训制度、有计划有目的、系统地提供培训以满足这些需求。  适用时，采取措施（包括：培训、辅导、重新分配工作或招聘具有能力的人员）获得所需的能力，并评价措施的有效性。保留适当的形成文件的信息，作为人员能力的证据。  查见公司员能力、资质要求  姓名 证书编号 资质证书 发证机关  宋小峰 512928197207193612 Q2（桥式起重机） 广安市市场监督管理局  潘海平 第20191125050104 安全培训合格证 广安市福安宣教培训中心  查见2021年度培训计划共7次，已完成的培训记录3次。  1）：2021.01.05 培训内容：GB/T 9943-2008 高速工具钢工艺技能培训。培训老师：技工张老师，培训人员：生技部全体人员；效果评价：达到培训效果，学员基本掌握所学内容，效果良好。评价人：张波。  2）：2021.04.25 培训内容：销售技巧培训。培训老师：段伟。 参加培训人员：供销部全体人员。培训效果评价：通过此次培训，学员基本掌握所学内容，效果较好，此次培训结果有效。评价人：段伟。  公司人员能力管理符合要求。 |  |
| 意识 | Q7.3 | 公司通过宣导、培训、制度约束等方式确保员工能意识到他们从事的活动的相关性及重要性，以及他们对贯彻质量方针、达成质量目标及实现QMS的有效性的积极贡献，以及其不符合QMS要求的后果。  ---经与行政部2位员工沟通了解，其2位均基本具备以上必要的质量意识和质量管理体系相关意识。 |  |
| 文件化信息 | Q7.5 | ----有《文件化信息管理制度》，体系文件生效实施日期为2020年12月8日，文件规定了质量文件的编制、审批、评审、编号、回收、发放、更改、换版、作废等的管理和控制。根据一阶段问题清单进行了对《管理手册》和程序文件的修改和完善。  现场抽见《质量手册》  文件编号：QMS/A-2020 第A版  2020年12月8日发布 编制：行政部 审核：潘海平 批准：潘海平  · 查《体系受控文件清单》，包括管理手册、程序文件21个，另有公司制定的《管理制度汇编》、《操作规程汇编》、《员工手册》、《规范文件》等文件。  · 查：《文件发放、回收登记表》，抽查文件发放情况，有收文、发文的确认签字，符合文件发放规定。  · 查《法律法规及其他要求清单》，收录有15份，内容有国家和地方与质量管理体系相关适用法律法规以及原料成品执行标准等，包括：中华人民共和国劳动法、中华人民共和国质量法、中华人民共和国安全生产法、GB/T 4336-2016/XG1-2017 碳素钢和中低合金钢 多元素含量的测定 火花放电原子发射光谱法（常规法）、GB/T 20878-2007 不锈钢和耐热钢 牌号及化学成分、GB/T 3077-2015 合金结构钢、GB/T 1299-2014 工模具钢等。  文件资料基本满足岗位工作需要，并为现行有效版本。  · 查文件的评审及更新：管理评审时对文件的适宜性及可操作性进行评审：适宜、可操作。  查文件的作废：暂无作废文件。  电子文档需要责任部门留下发放记录，并告知换页处置要求。  文件按需求和公司管理规定发放至有关部门和人员，查有发放记录，符合。  待改进：  未对电子文档的安全性管理做出明确规定。  ----有《记录控制程序》，对记录表单的设计、编号、填写、贮存、保管、保护、检索、保存期限、到期处置等方面规定了要求并按此程序控制。  查见《质量记录清单》质量记录，有《培训计划》、《合格供方评价表》、《合同评审》等，规定了保存期为2-3年。对质量记录保存较为散乱，口头提出整改要求，负责人讲下来将引起重视。  QMS运行至今文件更改和作废情况未发生。在“文件、记录控制程序”中对如发生以上情况均有明确规定。 所见记录反映行政部能够按照记录控制要求进行管理，记录保存完整，填写清晰、工整。记录控制符合要求。 |  |
| 内部审核 | Q9.2 | 查管理手册，公司按标准要求编制了《内部审核管理制度》，规定了内部审核的目的、范围、职责、要求、方法频次等，规定每两次内审的时间不得超过12个月。  查，2021年《体系内部审核实施计划》  审核时间：2021年4月10日  目的：评定并确定现行的管理体系、方针是否符合标准的要求，运行是否有效，迎接认证公司审核；  范围：管理手册覆盖的所有部门、过程和要素。  审核组：潘海平（组长）、胡学伦（组员）。  抽查《行政部审核检查表》、《供销部审核检查表》等审核记录，审核过程及条款基本齐全，不存在审核自己部门的情况。  查本次内审共发现不合格项1个，属一般不符合。涉及供销部8.4条款，不符合事实描述“对于供应商送过来的一批材料没有进行检验”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。  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。 |  |
| 分析和评价 | Q9.1.3 | 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2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%。  2.查质量目标统计等记录，公司2021年1月至2021年4月数据统计的结果为：  a）采购合格率100%  b）客户满意率98%  c）产品按时交付率98%  。。。。。。  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。 |  |
| 不符合和纠正措施  持续改进 | Q10.2 | 公司制定《纠正预防措施管理程序》，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《评价方案/报告书内审意见表》。  抽查不合格品处置记录：  提供有《纠正和预防报告》1份  责任部门：生技部 责任员工：中频炉及（化学成分）光谱仪检验工  不合格描述：2021.03.30中频炉配料融化还原后成为化学成分取样时间与炉浇注成品取样化学成分含金偏差及光谱分析试样磨样光谱仪的成分偏差。。  提供《纠正和预防措施处置单》  纠正措施：1、成品取样、含熔化还原后取样及成品浇注中取样成分平均质的含量综合测试平均值计算。2、每半月更换精磨试样砂转片。  措施实施验证：整改、落实、化学成分与试样成分加配料计算加含量成分、化学成分全部合格。  验证结果：核对合格。  验证人：吴德刚 2020.04.10  纠正措施实施基本有效。 |  |

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：潘海平 陪同人员：胡学伦 | 判定 |
| 审核员：余家龙 审核时间：2021年5月8日 |
| 审核条款： |
| 组织的角色、职责和权限 | Q5.3； | 查，供销部的岗位职责和权限如下：  1）负责市场开拓，推广新产品，准确掌握市场信息，不断开发市场，扩大市场占有率；  2）负责统计业绩报表的编制报送；  3）负责公司办公区域的消防安全工作，并负责组织对消防事故的调查及处理工作；  4）负责组织合同评审并监督实施；  5）负责与客户的业务联系，收集客户的信息，及时了解客户需求，营造良好的客户关系；挖掘客户新的需求，并引导客户需求，加强对客户服务的管理，提高对客户服务水平意识；；  6）负责产品交付后的售后服务工作。  ……  供销部负责人对部门职责清楚。 |  |
| 目标及其实现的策划 | Q6.2 | 查供销部质量目标： 考核情况（2021年1月-4月）  1)顾客满意率：≥95%； 98%  2)合同评审率达到100% 100%  3)采购合格率≥98% 100%  4)产品按时交付率≥95% 98%  查：2021年1-2021年4月供销部质量目标完成情况：均能达到要求。 |  |
| 产品和服务的要求 | Q8.2 | 公司制定并实施《合同订单评审管理制度》，供销部采用上门拜访、会议、报告、函电、计算机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；处置或控制顾客财产；当有重大异常时，制定有关的应急措施及客户特定的要求；  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,包括产品项目内容、技术、进度和费用要求以及设计、策划后期服务要求；  （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,如保密、特殊资历等  顾客有合作意向时或发放招标文件时，介绍公司产品，了解顾客要求，并结合企业标准进行确定，且明示在合同或订单上，确定顾客对产品的具体要求。  查见《项目合同清单》，内容包括：序号、顾客名称、合同编号、产品名称、签订日期、备注。  顾客名称 产品名称 签订日期  西安市高效工具厂 M2热轧圆钢 2021-03-20  大连远东工具公司 M35电极胚 2021-04-05  浙江国力工具 W、MO、V合金再生锭 2021-01-18  江西兴隆汽配集团 W、MO、V合金再生锭 2021-02-05  ........  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；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，  顾客：西安市高效工具厂  签订时间:2021年3月20日  产品：M2热轧圆钢。  评审内容：产品名称、单位、数量、金额；供货时间；质量要求技术标准；包装标准、方法；交货与验收；售后服务等  评审负责人：胡学伦  评审结论：符合要求，同意签订  评审时间:2021年3月18日  顾客：大连远东工具公司  签订时间:2021年4月5日  产品：M35电极胚。  评审内容：产品名称、单位、数量、金额；供货时间；质量要求技术标准；包装标准、方法；交货与验收；售后服务等；  评审负责人：胡学伦  评审结论：符合要求，同意签订  评审时间:2021年4月2日  顾客：浙江国力工具  签订时间:2021年1月18日  产品：W、MO、V合金再生锭。  评审内容：产品名称、单位、数量、金额；供货时间；质量要求技术标准；包装标准、方法；交货与验收；售后服务等；  评审负责人：胡学伦  评审结论：符合要求，同意签订  评审时间:2021年1月15日  。。。。。。  经查：近来以来，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。 |  |
| 外部提供过程、产品和服务的控制 | Q8.4 | 1.查公司编制并执行了《服务和供应品采购程序》，规定了采购控制要求，明确了对供方选择、评价、及再评价的准则。查供销部主要采购的物品有检测设备、标准物质、化学试剂等。  2.查2021年《合格供应商目录》  1）广安市兆升金属材料公司 供应：模具钢废料 列入日期：2020年10月1日  2）四川三台特钢厂 供应：高速工具钢氧化铁 列入日期：2020年12月2日  3）成都雅杰鑫工具公司 供应：高速工具钢磨床灰 列入日期：2020年11月3日  ..........  制表人：胡学伦、审核：潘海平  3．查：供应商评价记录：  抽查《供应商评价表》  1）供应商：成都雅杰鑫工具公司  评价项目：资信能力、供货业绩、质量保证能力、价格、服务情况等  评价结论：此供应商符合合格供应商要求，列入合格供应商目录。  评价人：吴德刚、潘海平 批准人：潘海平 评审日期 2021.3.30  2）供应商：四川三台特钢厂  评价项目：资信能力、供货业绩、质量保证能力、价格、服务情况等  评价结论：此供应商符合合格供应商要求，列入合格供应商目录。  评价人：吴德刚、潘海平 批准人：潘海平 评审日期 2021.3.30  3）供应商：广安市兆升金属材料公司  评价项目：资信能力、供货业绩、质量保证能力、价格、服务情况等  评价结论：此供应商符合合格供应商要求，列入合格供应商目录。  评价人：吴德刚、潘海平 批准人：潘海平 评审日期 2021.3.30  ........  组织对外部供方的控制是分类、分级进行控制，实施优胜劣汰的控制方法。并对影响最终组织检测质量的关键检测仪器、原材料供应商进行从严控制。对外部供应商管理和控制基本符合标准要求。 |  |
| 交付后的活动 | Q8.5.5 | 查问，对于已经交付的产品，公司承诺：报告交付后随时跟踪质量状况，发现问题，及时上门进行解决。  查，公司策划了售后管理的要求。 |  |
| 顾客满意 | Q9.1.2 | 公司主要通过日常口头交流、电话回访、登门拜访、定期发放《顾客满意度调查问卷表》等形式来收集了解顾客是否满意的信息。提供有2021年2月《顾客满意度调查问卷表》调查表共4份 ：调查顾客有：西安市高效工具厂、大连远东工具公司、浙江国力工具、江西兴隆汽配集团。  --调查内容包括：服务态度与沟通、客诉处理回复速度、产品结构状况、产品标识状况、产品包装状况等  --统计分析结果顾客满意度：98%  --暂无明显需实施纠正措施的改进事项。  --提供顾客满意调查分析报告，报告显示：公司产品在交期、服务质量等其他方面都得到了顾客的认可。在产品价格方面，与顾客心目中要求还有一些差距，这说明公司的产品还需进一步提高和改进，在产品价格上，要降低成本、减少费用，提高产品的价格竞争力，该结果已提交管理评审。 |  |

说明：不符合标注N

管理体系审核记录表

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 说明：不符合标注N | 涉及  条款 | 受审核部门：生技部 主管领导：吴德刚 陪同人员：潘海平 | 判定 |
| 审核员：文平 审核时间：2021.05.7 |
| 审核条款： |
| 组织的角色、职责和权限 | 5.3 | 生技部负责人：葛俊  该部门的职责权限为：  1)负责生产现场设施设备的管理；  2)负责制定生产计划并按计划执行生产；  3)负责生产过程产品的标识、防护、搬运和包装；  4)负责编制相应工艺规程、产品检验接收规程及相关作业指导书，明确关键工序和特殊工序；  5)负责生产过程中的技术指导和不合格的控制。  6)负责对本公司监视和测量设备的管理工作；  7)负责监督纠正和预防措施的制定和执行情况；  9)负责处理调查质量事故，召开质量分析会；  。。。。。。  负责人对职责和权限比较了解。 | 合格 |
| 目标及其实现的策划 | 6.2 | 查《部门质量目标分解表》该部门的质量目标为：  1）顾客意见处理率＞：99%  2）产品漏检率:0  3不合格处理率：100%  查，2021年1月-2021年4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）顾客意见处理率100%  2）产品漏检率:0  3不合格处理率：100%  基本达到目标要求。 | 合格 |
| 测量设备管理 | 7.1.5 | 查《监视和测量设备一览表》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：电子秤、光谱仪、合金钢样品（标钢）等。均采用委外送检。电子秤、光谱仪、合金钢样品（标钢），能提供标钢的校准证书，光谱仪的校准用标钢进行校准，不能提供在用电子秤的有效校准或检定证书。 | 不符合 |
| 运行策划和控制 | **8.1** | 公司主要生产产品：特殊钢的加工，刀具的加工未正常进行，该范围取消。  公司产品执行标准主要为：产品执行标准：GB/T 4336-2016/XG1-2017 碳素钢和中低合金钢 多元素含量的测定 火花放电原子发射光谱法（常规法）、13.GB/T 20878-2007 不锈钢和耐热钢 牌号及化学成分、14.GB/T 3077-2015 合金结构钢、15.GB/T 1299-2014 工模具钢等和客户技术要求。  生技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；--产品标准  b）建立过程准则以及产品和服务的接收准则；---检验标准、作业指导书  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/特殊过程：冶炼  ----外包过程：无  ----经确认：暂无策划的更改。 | 符合 |
| 设计和开发策划 | **8.3** | 公司产品加工均为成熟工艺，按客户要求、国家标准生产不涉及设计开发,因此ISO9001:2015标准的8.3“产品和服务的设计和开发”过程不适用于本公司，8.3条款的不适用不影响组织提供满足客户要求及法律法规要求的能力和责任。 | 符合 |
| 生产和服务提供的控制 | 8.5.1 | 公司制定了《生产和服务提供控制程序》  明确了受控条件包括：  a）规定产品/服务/活动的特征以及拟获得结果的文件；  b）获得适宜的监视和测量资源；  c）适当阶段实施监视和测量活动；  d）为过程提供适宜的设施环境；  e）配备备能力人员所要求的资格；  f）特殊过程的确认和定期再确认；  g）采取措施防止人为错误；  h）实施放行、交付和交付后活动。  1、查生产车间及作业工位执行的作业指导书主要包括：合金配料技术标准、设备安全操作规程等。但在部分工位未放置相应的作用指导书，口头提出。  3.现场查看：现场有压块机、压球机、烘烤炉、电弧炉、中频炉、电渣炉、锻压设备、加热炉、行车等生产相关设备，工作正常，状态良好，无异常现象，符合产品的生产的条件及要求。  4.现场配置了相应的检测设备，主要为电子秤、光谱仪等。  5.负责人讲，计划年产值5000吨左右。  出示了《生产料单》 明确的产品名称、数量、顾客等内容。  现场查看，现主要加工特殊钢，刀具加工未进行。  查，特殊钢产品工艺流程：  原料——炼钢——锻打——检验——入库  其中冶炼工序为特殊过程。  查看现场：  生产现场观察，现场工具钢M2生产过程：  现场查看操作者为熟练工，工序运行情况：  1、配料工序：  a)工作操作要求：配料控制标准；  b)生产设备：电子秤、中频炉。  c)操作要求：M2工具钢配料单（M2废料202kg、渣40kg、料头72kg、车屑366kg…….）。配料员依次按比例将以上物料投放到炉内。  d) 监视和测量：配料过程由计量员监控，做记录，有《炼钢原始记录表》。现场查看操作者为熟练工，操作工：唐伟  2、冶炼工序（出炉）  a)工作操作要求：冶炼操作规程  b)生产设备：中频炉  c) 操作：冶炼过程中逐步提高档位，前10分钟，按40-60%功率，再最大功率冶炼，直至炉料熔尽，再加入造渣材料，后续加入0.5%硅铁和锰铁脱氧剂，当冶炼温度达到1600℃以上时，进行熔炼。出铁前6小时准备好对炉眼、浇包，进行烘烤，要求烘烤温度150摄氏度以上保证出铁设备的干燥。用钢钎烧红将炉眼烧穿，使铁水顺利流出，流入浇包中。  监视和测量：操作人员监控炉温和设备完好性。现场查看操作者为熟练工，操作工：王有良  3、冷却工序  a)工作操作要求：冶炼操作规程；  b)生产设备：行车、模具、浇包  c)操作：将浇包拉到冷却车间，用行车吊起浇包缓慢的将工具钢液体倒入模具中，进行一次浇铸，40分钟至1小时工具钢液体冷却变成固态后，再由钢抱钳将固态钢捡到冷却盘里。  d)现场查看操作者为熟练工，操作工：孙存元  4、锻打工序，现场未操作，查以前工艺执行情况  a)工作操作要求：锻造操作规程；  b)生产设备：锻压设备、加热炉  c)操作：将钢锭放入加热炉，加热温度1100度左右，加热30分钟，再放在锻压设备上锻打，尺寸按客户需求，要求方正、条直。  生产现场分目前只有白班。  公司特殊过程确定为：冶炼。制定了《生产和服务提供控制程序》，对特殊过程的管理进行了规定。通过产品检验和配备有能力的员工实施生产，对特殊过程的质量予以控制，并采取以下方式予以确认：  查见：  对冶炼过程的操作作业规程、设备及操作人员能力进行了确认。使用的设备进行了维护和保养，状态良好，该工序的员工需经公司培训合格后上岗。  抽2020年 12月26日对冶炼工序的《过程能力确认表》  设备鉴定：设备正常，均进行了日常保养，能满足要求。  工艺参数鉴定：按照《工艺作业规程》的规定进行。  人员鉴定：人员进行了培训，并考评合格。  过程能力鉴定：满足冶炼过程控制要求。  确认人：吴德刚 |  |
| 标识及可追溯性 | 8.5.2 | 查《质量手册》，公司质量体系对产品、检验状态进行了规定，标识的方法采用标牌、记录等。  2.现场观察：原材料采用“标识牌”进行标识，牌上注明“原材料名称”、“供应商”等内容；  3.生产过程用采用检验记录进行标识；  4.产品检验状态采用：对产品等级进行标识；  5.生产记录对质检员、生产日期以及使用的原料等进行了记录，能做到追溯的目的。  经现场验证上次审核不符合未出现类似情况。 | 合格 |
| 防护 | 8.5.4 | 查，公司质量体系对产品的防护进行了规范，包括：标识、搬运、储存等保护措施。  现场观察:  1.标识：工序及交付的产品均采用标识卡进行了标识；  2.搬运：采用行车、叉车进行，未见有损产品质量的野蛮作业。  3.贮存：公司生技部门有专门的仓库，各种原材料、在制品、成品均贮存在恰当的场所，通风、采光、防潮，条件良好。  4.查：产品入库，验收、保管有相应的管理程序。有仓库管理员职责、出入库纪录；入库有检验。  5.库房分区清楚，原料、半成品、成品均分别摆放在不同区域，并加以明显的标识。  6.现场检查，车间及仓库，各类物资均分类存放，标识明显。消防设施齐全，并在有效期内。  基本符合要求。 | 合格 |
| 更改控制 | 8.5.6 | 查，公司对产品实现过程的更改策划了管理要求。主要包括：合同更改、产品信息更改等。  现场查，公司对于更改生产信息的管理，均为重新发放生产计划，并回收作废的计划单。  查，对于合同信息等更改，必须经过评审，确认能满足要求后方能进行签订，具体按文件管理要求。  查，近期暂无合同、信息变更的情况。 | 合格 |
| 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，一定要得到生技部长许可、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。详见如下输入、过程及输出检验证据抽样  原材料检验按《原材料标准》检验  抽《原料化学分析报告单》  1、时间：2021.1.10材料名称：模具钢废料  检验项目 检验值 验收结论  成分 标准值 合格  结论：合格 检验员：胡学伦  2、日期：2021.3.10 材料名称：氧化铁  检验项目 验收要求 验收结论  成分 标准值 合格  结论：合格 检验员：胡学伦  。。。。。。。。  查，体系运行以来，公司未发生例外放行的情况。  工序检验对每批产品生产过程主要工序进行监控。  二、过程检验：依据作业规程和《配料单》。  抽配料工序《冶炼原始记录表》  时间：2021年4月6日  C:\Users\24309\Desktop\917bc8fd86f9a2f1c1d46a0f719162c.jpg  抽冶炼工序检验记录，提供《冶炼记录表》  时间：2021年4月7日  C:\Users\24309\Desktop\bec10106e233932bd480bb66f4cc503.jpg  。。。。。。。。  成品检验： 按产品标准GB/T 3077-2015 合金结构钢、GB/T 1299-2014 工模具钢、检验方法GB/T 4336-2016/XG1-2017 碳素钢和中低合金钢 多元素含量的测定 火花放电原子发射光谱法（常规法）对成品进行检验，主要检验成份。  抽查《成品检验化学分析报告单》  抽2021年3月5日  产品：高速工具钢M2（W6Mo5H4V2），规格：Φ120电极  成份 检验结果  1、W.5.5-6.5 Mo.4.5-5.5 W.5.95%、Mo.4.8%  2、Cr.3.8-4.5 V.1.75-2.2； Cr.3.9% 、 V.0.9%  3、SP≤0.03 Si.0.4-0.6 S.0.012% 、P.0.02%、 S.0.45%  4、Mn.0.25-0.4 Mn.0.3%  检验结论：合格  质检员：胡学伦  抽2021年1月30日  产品：模具钢Cr12Mo，规格：Φ540kg锭  成份要求 检验结果  1、Si≤0.4 Mn≤0.4 Si.0.35%、Mn.0.25%  2、Cr.11-12 V0.15-0.3； Cr.11.8% 、 V.0.9%  3、Mo.0.4-0.6 Mo.0.51%  检验结论：合格  质检员：胡学伦  抽第三方委托检验：暂无  经查，公司至今，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。 |  |
| 不合格输出的控制 | 8.7 | 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。  公司编制了《不合格品控制程序》，对不合格品的控制及其职责、权限及要求进行了规定。  抽查《不合格处理单》  日期：2021年4月24日  不合格描述：生产现场的产品无标识  处理方案：对现场产品进行识别，并标识号产品名称、型号规格，并保留标识。  验证人：胡学伦 2021年4月26日  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。 | 合格 |

说明：不符合标注N