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：贾卫华 陪同人员：武翠 | 判定 |
| 审核员：周文廷 张惠卿 审核时间：2021年5月15日 |
| 审核条款：4.1，4.2，4.3，4.4，5.1，5.2，5.3，6.1，6.2，6.3，7.1.1，7.4.，9.1.1 9.3，10.1，10.3 |
| 基本信息 |  | ●企业基本信息  1、按照认证范围公司提供的法律证明文件有：  营业执照，统一社会信用代码：9113018275894139XH，证书有效；  产品认证证书：  蓄热式电采暖器，证书编号：2017010707863749  储热式房间加热器：证书编号：CQC09008032311  2、石家庄华安热能科技有限公司成立于2004年2月20日, 注册资本5100万元，  3、注册地址：河北省石家庄市藁城区兴安镇武家庄村西南50米处  生产经营地址：河北省石家庄市藁城区兴安镇武家庄村西南50米处  4、认证范围：储热式电采暖器、固体储热常压电锅炉的生产，包含在营业范围之内  5、组织机构：管理层、办公室、供销部、生产部、技检部等  6、经营状态：网络查询经营状态：正常，无质量事故、无投诉  7、一阶段问题：无， |  |
| 组织及其环境 | 4.1 | ●企业位于石家庄市藁城区，为采暖炉、电热器制造基地，相关产业发展潜力很大，企业负责人经营本行业多年， 管理经验丰富，业务基本稳定。  ●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。  ●提供组织内外部环境识别表  --外部环境：国际环境、.社会环境、政治环境、经济环境、空气质量环境等  --内部环境；企业文化、公司价值观、知识积累、绩效等  ●内外部环境识别充分，有效。 | Y |
| 相关方的需求和期望 | 4.2 | ●公司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、员工、供应商等。  ●管代介绍公司通过投标、合同约定、不同形式沟通（如：电话、面对面、调查问卷等）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。  ●相关方进行监视和评审的方式方法：公司通过走访、会议、客户要求等方式对相关方的信息进行监视和评审。  抽相关方列表  --相关方：供应商  --需求和期望：交易价格公平合理（措施：定期结合市场变化情况对交易价格适度调整）  按约定时间付款（措施：做好资金支出预算，落实相应资金储备）  另抽其他相关方需求及措施，均保存完好，符合要求。  目前企业未发生处罚、相关方投诉事件 | Y |
| 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8日A/0发布、实施，管理体系文件包括管理手册、程序文件、作业文件和记录表格等内容，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。  ●公司明确了质量管理体系的边界：  注册地址：河北省石家庄市藁城区兴安镇武家庄村西南50米处  生产经营地址：河北省石家庄市藁城区兴安镇武家庄村西南50米处  范围：储热式电采暖器、固体储热常压电锅炉的生产，  ●不适用条款：8.3，该组织所生产的产品均按照产品相关标准及顾客要求生产， 目前企业无设计开发项目及设计开发过程，生产服务按照体系建立之前所策划好的生产模式进行，工艺流程成熟简单，故不适用于质量管理体系中的8.3条款。不适用的要求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。  ●外包过程：喷涂（表面处理）  ●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。 | Y |
| 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梳理，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：8.3，该组织所生产的产品均按照产品相关标准及顾客要求生产， 目前企业无设计开发项目及设计开发过程，生产服务按照体系建立之前所策划好的生产模式进行，工艺流程成熟简单，故不适用于质量管理体系中的8.3条款。不适用的要求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。  ●外包过程：表面处理（喷涂） | Y |
| 领导作用和承诺  总则 | 5.1.1 | 企业最高管理者对管理体系的领导作用和承诺主要通过以下方面体现：  对管理体系运行的有效性负责；  促进使用过程方法和基于风险的思维确保管理体系要求融入企业的业务过程；  确保建立的管理体系与组织内外部环境、战略方向保持一致管理方针、管理目标的制定，应与组织环境相适应，与战略方向一致；  为确保管理体系所需的资源（确保管理体系实现期望的结果）；  督促人员积极参与、指导和支持员工为管理体系的有效性做出贡献；  支持相关管理者在其职责范围内发挥领导作用，推动改进等。  ●领导作用和承诺充分明确，基本符合标准要求。  ●企业最高管理者以顾客为关注焦点和承诺内部有通过以下方面证实：  满足顾客产品要求和相关方环境要求的重要性意识和理念，确定和理解并持续地顾客要求以及适用的法律法规要求；  确定和应对风险和机遇，这些风险和机遇可能影响产品和服务合格以及增强顾客满意的能力；  始终致力于增强顾客和相关方满意。 | Y |
| 以顾客为关注焦点 | 5.1.2 | ●公司通过投标、电话沟通、拜访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，公司同时考虑与产品有关的义务和法律法规要求，并采取措施，使其得到落实。 | Y |
| 方针 | 5.2 | ●企业策划并制定了质量方针：  “科学管理、质量领先、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、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。 | Y |
| 组织的角色、职责的权限 | 5.3 | ●企业在策划和建立管理体系时，成立了组织机构：设置了管理层、办公室、供销部、生产部、技检部等部门，并对各部门的作用、职责、权限进行了划分，提供的管理手册中确定了组织机构图、职能分配表， 各部门作用、职责、权限界定基本清楚，并与实际情况基本相符。  ●最高管理者负责岗位的设定、职责和权限的指派工作。  ●通过文件、会议、培训等方式将职责、权限传达到组织相关部门及层次。  ●审核发现组织的角色、职责和权限基本得到有效沟通和贯彻实施。 | Y |
| 策划  应对风险和机遇的措施 | 6.1 | ●企业有对风险和机遇的措施进行了识别和控制：  ●企业目前识别风险点：  --生产部/技检部  不合格流出（措施：加强不合格品登记、标识）  检验质量不达标（措施：出厂检验合格允许出场；诚信经营；杜绝假冒）  检测设备没有定期校验（措施：提前制定 校验日）  。。。。。。。  ●风险、机遇识别充分，措施有效。 | Y |
| 质量目标及其实现的策划 | 6.2 | ●公司策划并制定了质量、职业健康安全目标指标，并在相关职能、层次和过程进行分解。  ●公司质量目标：  1、产品交验合格率≥98%  2、顾客满意度 96%以上  ●基本符合标准要求。在方针框架下展开，并分解到各职能部门，规定了计算方法及统计周期。考核情况见各部门审核 | Y |
| 变更的策划 | 6.3 | ●企业有通过管理评审，内部审核结果，过程业绩分析，监视、测量、分析、评价等收集可能发生的变更信息，当组织内外环境、客户及利益相关方的需求、企业经营等方面发生重大变化，具体包括产品质量监视和测量过程中持续未达到预期结果、组织机构变化、重大人员调整、持续的经营亏损等情况下，需要对体系进行变更。企业有充分识别识别潜在的变更需求，并确保在必要时做出相应的变更。  ●受审核方明确了变更评估及实施的流程，即当发生变更时，确定变更的目的、考虑变更的潜在后果，质量管理体系的完整性，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。并要求对变更前、变更中、变更后的全过程实施监控，并组织对变更的有效性进行评价，确保质量管理体系的完整性。  ●体系运行以来，暂无变更情况发生。 | Y |
| 资源总则 | 7.1.1 | ●企业配备管理体系运行所需资源  1、人员：企业目前主要员工20名，包括管理、销售和采购人员、生产和质检人员等，满足产品和服务控制需要  2、基础设施  1）公司有办公楼一座、生产车间1处（在用）、仓库等必要的生产场地  2）生产配备：数控激光切割机、光纤激光切割机、折弯机、压力机、切割机、生产线、电加热定型炉、液压机等  3）办公设备：电话，电脑、打印机、复印机、空调、办公桌椅等办公和通讯设备。  4）特种设备：叉车、天车  5）监视测量设备：游标卡尺、钢直尺、接地电阻测试仪、泄露电流测试仪、钢卷尺、耐压测试仪等  3、外部资源：如供方、客户等相关方。  ●目前企业所提供的内外部资源基本能满足管理体系运行的需要。 | Y |
| 监测、  分析与评价 | 9.1.1 | 公司通过质量目标考核、内审、管理评审等对体系的有效性进行评价。  1）提供了顾客满意调查表，并进行了分析。  2）对过程产品质量进行了统计分析：分析生产总量、原材料总量、销售总量；计算损耗；提升效率。  3）对采购物资进行验证合格率100%。根据验收结果，证明供方提供的产品质量是稳定的.  4）通过内审中发现的不符合，确定改进措施并实施。  5）通过管理评审，提出改进措施，以便发现改进方向。 | Y |
| 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2021.1.16组织进行了一次管理评审。  --查《管理评审计划》策划了管理评审目的、时间、参加人员、管理评审内容及资料等。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：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：总的来说，本公司质量管理体系已建立并得到充分、有效、适宜的运行，全体员工必须以公司的质量管理方针 为宗旨，持续改善质量管理体系。  ●改进：  1、改进建议：公司管理层对标准的理解充分，但是与实际管理工作相结合程度不够  2、改进措施：组织管理层人员进行一次关于“质量管理体系运用”主题的讨论会议。计划于5月中旬进行。  --抽管理评审改进措施完成情况：已完成，有培训记录，符合要求。 | Y |
| 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。 | Y |
| 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。  通过2021.1.16的管理评审提出：  1、改进建议：公司管理层对标准的理解充分，但是与实际管理工作相结合程度不够  2、改进措施：组织管理层人员进行一次关于“质量管理体系运用”主题的讨论会议。计划于5月中旬进行。  ●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，以实现管理体系的持续改进。 | 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/陪同人员：武翠 | 判定 |
| 审核员：周文廷/张惠卿 审核时间：2021年5月15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：  负责人力资源、负责内外部沟通、意识的培养、文件记录的管理、分析评价、内部审核等  ●负责人了解自己的职责及权限 | Y |
| 质量  目标 | 6.2 | ●分解到该部门的质量目标及完成情况如下：  1、文件发放准确率 100%  2、职工培训有效性 100%  ●2020年度及2021年1季度质量目标完成情况：均完成 | Y |
| 企业知识管理方法、措施及效果 | 7.1.6 | ●办公室负责公司知识管理的协调工作、无形资产的管理、信息系统的建设与管理以及公司所有制度文件和资料的管理和控制工作并对内、外部知识进行确定、维护、发放与管理。  ●已识别的公司内部知识包括：企业管理知识，专业技术知识，市场营销知识，成功经验总结，失败教训案例，培训心得体会。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，学术交流，专业会议，从顾客或外部供方出收集来的知识等。主要有：法律法规：《质量管理体系 要求》、《质量管理体系 基础和术语》、《中华人民共和国产品质量法》、《中华人民共和国标准化法》、《中华人民共和国安全生产法》、《民法典》等法律法规、执行标准及客户要求等。  ●已制定培训计划组织学习相关知识，并按要求不断更新。 | Y |
| 人员  能力 | 7.1.2  7.2 | ●已识别与QMS相关人员：各部门负责人、生产人员、质检人员、销售、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。  ●企业制定了岗位人员任职要求与评价表，对各部门负责人能力进行了规定：  姓名：武翠  岗位 要求 实际  办公室主管：学历：中专以上； 实际：专科  工作经验：丰富 符合  岗位技能：熟练 符合  专业培训：接受过 符合  工作态度：认真负责 符合  团队意识：强 符合  评定意见：胜任岗位需要  日期：2019年11月9日  --另抽其他人能力评价表，均保存完好，符合要求。  ●查：《2021年度职工培训计划》，内容涵盖：管理体系文件、管理方针、管理目标和质量意识培训、质量体系认证基本知识培训、设备操作规程、七项质量管理原则、内部审核的方案策划、实施，审核技巧和注意事项（内审员培训）等。  编制：办公室 批准：武翠 2021年1月9日  --抽《培训记录表》  参加人员：各部门负责人  培训人员：办公室经理  培训内容：质量体系认证基本知识培训  培训日期： 2021年1月10日  考核方式：口头询问。  成绩统计：均合格  培训有效性评价：有效  审核：武翠  --培训人员：中层管理人员及内审员  培训内容：内部审核的方案策划、实施，审核技巧和注意事项  培训日期：2021.3月13日  考核方式：口头询问。  成绩统计：均合格  培训有效性评价：有效  审核/日期：武翠  --另抽其他培训记录，均保存完好，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，均表示不清楚** | N |
| 沟通 | 7.4 | ●企业主要通过以下措施实施内部、外部的信息交流和信息沟通：   1. 内部沟通： 2. 通过各种列会传达、通报质量管理情况（如工作例会、经营会议等)； 3. 各部门内部会议等； 4. 内部文件的学习和传递； 5. 公司宣传栏等方式。 6. 外部沟通： 7. 与供方沟通采购产品信息，产品质量和交货信息等； 8. 与顾客沟通新产品设计开发信息、产品质量、交付情况和服务方面等； 9. 与当地政府主管部门进行交流沟通。   ●内外部信息交流/沟通方式可行、有效；公司沟通机制已经建立，基本有效。  ●尚未发生因交流、沟通不畅而导致体系运行受阻现象影响。 | Y |
| 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、作业文件、外来文件、记录等。文件均受控。  --查：公司质量《管理手册》为依据GB/T19001-2016版编制，于2019年11月8日发布实施，目前版本为A/0版。  由管理者代表审核，总经理批准后发布。  --查：“文件发放、回收记录”，内容涵盖：序号、文件名称、编号、发放部门、发放数量、回收日期等。  质量手册、程序文件、工序作业指导书、检验作业指导书已发放各部门，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、保存期限等。  **查企业收集资料清单，相关标准、法规等，很多为过期版本** | N |
| 监测总则  分析与评价 | 9.1.1  9.1.3 | ●公司通过质量目标考核、内审、管理评审等对体系的有效性进行评价。  1）提供了顾客满意调查表，并进行了分析。  2）对过程产品质量进行了统计分析：分析生产总量、原材料总量、销售总量；计算损耗；提升效率。  3）对采购物资进行验证合格率100%。根据验收结果，证明供方提供的产品质量是稳定的.  4）通过内审中发现的不符合，确定改进措施并实施。  5）通过管理评审，提出改进措施，以便发现改进方向。 | Y |
| 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》，策划了审核目的、依据、审核内容、审核要求、审核组成员等内容。  内审时间：2021年1月16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。 | Y |

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：田静 陪同人员：武翠 | 判定 |
| 审核员：周文廷 张惠卿 审核时间：2021年5月15日/ 2021年5月16日 |
| 审核条款5.3/6.2/8.2/8.4/8.5.3/8.5.5/9.1.2 |
| 职责和权限 | 5.3 | ●部门主要职责如下：  1、销售合同或订单的签订及评审组织；  2、开拓市场，按客户要求提供合格的产品  3、顾客或外部供方的财产的识别和保护  4、顾客满意度调查和分析；  5、原材料的采购、供方评价等  ●负责人了解自己的职责，符合要求。 | Y |
| 质量  目标 | 6.2 | ●分解目标及考核情况  1、采购产品合格率 97%以上  2、顾客满意度 96%以上  ●2021年1季度目标完成情况：采购产品合格率：100%，顾客满意度：98%。1季度目标完成。 | Y |
| 产品和服务的要求确定、评审和更改 | 8.2 | ●销售部经理介绍：  1、公司在确定产品和要求时，对以下方面进行了考虑：交付时间、产品的质量、产品的价格、产品的特别要求、售后服务等。  2、销售部负责确定与产品有关的要求，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。  3、企业通过电话、客户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：中国建筑第八工程局有限公司  合同编号：CSCEC-WZ-200312B01-2020015  产品信息：水储热锅炉  合同写明了交货期限及交货地点、质量标准和验收标准、包装  签订日期：2020年7月28日  有双方负责人签字盖章  --抽合同：灵丘县能源局  合同编号：  产品信息： 智能蓄热式电暖器  合同写明了交货期限及交货地点、质量标准和验收标准、包装  签订日期：2020年8月27日  有双方负责人签字盖章  。。。。。。  ●抽各订单合同评审记录，企业负责人介绍说：企业为东风进行零部件机加工，基本没有不接客户订单的情况。其他零散客户签订合同前要看下交付期，成本是否合算，无问题及客签订合同。无评审记录。  ●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。 | Y |
| 外部提供过程、产品和服务过程管理 | 8.4 | ●为确保外部提供的过程、产品持续稳定地满足顾客要求，要求所需物资在合格供应商处采购，定期组织供方业绩评定。产品部通过供方调查的形式，对外部提供过程的供方相关信息进行调查确认，调查评价合格后列入“合格供方名录”：  ●供应商名称 采购产品  宁波智明芯电子科技有限公司 控制组件（继电器、开关变压器、连接器件、热保护器等）  兴化市精鼎电热电器有限公司 加热管等  乐清市荣鑫电子有限公司 交流电动机电容器  。。。。。。。。  查见上述供方调查评价内容包括：质量体系认证情况、生产能力和供应能力情况、历史及社会  信誉情况、质量及以往使用情况等，评定结论等。  批准人：刘小林 2020年9月9日  --抽采购计划：2021.3.16  产品名称：  带线插头 型号多种  温控器 型号多种  发热元件 型号多种  端子护套： 型号多种  。。。。。。  经手人：田静  --另抽查其他采购计划，均保存完好，符合要求。  ●销售部签订合同后，采购员下采购单，经总经理审批后进行采购。每批次采购产品生产完成后，供方通知企业核对订单，无误后发货。  企业采购为方管、纸板等原料，采购产品到货后核对数量、质量证明资料无误后即可，无记录，已与企业沟通。  电工器具等常用工具随用随买，无记录。  ●采购过程受控。 |  |
| 交付后活动 | 8.5.5 | ●识别的交付后的活动：本部门与其它部门通过电话、网络或客户来现场等方式向顾客了解满意信息及顾客意见包括抱怨。当有改进的信息时，及时反馈到相关部门。  ●目前未发生因产品质量问题导致的客户反馈及投诉的情况。 |  |
| 顾客或外部供方财产管理 | 8.5.3 | ●经理介绍：公司的顾客财产主要是顾客及外部供方的提供的信息、图纸、执行标准、检验标准等，企业均保存完好，按标准及图纸执行，自体系运行以来未发生问题记录。  ●如有问题填写《顾客问题财产记录》。 | Y |
| 顾客满意度调查 | 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》。  ●对调查表中各项目进行测算，公司于2021年1季度对主要客户进行了电话问卷调查，分别对质量（尺寸、外观、包装质量、产品性能）、交货方面（交货准时性、沟通及服务态度、退补货及时性、送货员服务态度）、其他方面（沟通及服务态度、问题处理及时性）等内容进行调查，客户均对相关内容进行了反馈，从统计数据中可以看出，顾客满意度平均分为98%，超过了质量目标要求，目标完成。 | Y |

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：武小占 陪同人员：武翠 | 判定 |
| 审核员：周文廷 张惠卿 审核时间：2021年5月16日 |
| 审核条款：Q: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 |
| 职责和权限 | 5.3 | ●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。  ●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。生产技术部的主要职责有：  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。  ●职责和权限与手册描述基本一致 | Y |
| 质量  目标 | 6.2 | ●分解到该部门的质量目标及完成情况如下：  1、产品一次性送检合格率 98%以上  2、设备正常运转率 98%以上  --抽2021年1季度质量目标完成情况，均100%完成。 | Y |
| 设施设备管理 | 7.1.3 | ●提供了《生产设备台账》，记录了设备名称、编号、数量等内容。  1）公司有办公楼一座、生产车间1处（在用）、仓库等必要的生产场地  2）生产配备：数控激光切割机、光纤激光切割机、折弯机、压力机、切割机、生产线、电加热定型炉、液压机等，基本能满足服务需要。设备状态良好。  3）办公设备：电话，电脑、打印机、复印机、空调、办公桌椅等办公和通讯设备。  4）特种设备：叉车、天车  办公设备的日常维护，主要为局域网维护、灰尘清扫、电脑、和一些设备的耗材更换。  ●生产设备制定了维护保养计划并填写记录。  企业有设备维护保养规定，每日对设备按要求逐项进行检查、保养。  --抽剪板机、折弯机、锯床等设备日常保养记录：  日期：2021年4月  检修人：武\*\* 检查结论：合格  维修、保养项目：清洁、润滑、电气开关检查、安全  --另抽其他设备维护记录表，均保存完好，符合要求。  ●特种设备检测：企业所用天车、叉车均已委托检验并通过，详见扫描件  ●公司设备管理均按要求进行保养维护、维修，并有记录，方便检索和查阅，符合要求。  ●厂房由生产技术部负责管理，定期检查漏雨、透风等损坏情况，目前厂房基础设施完好。  ●基础设施管理符合要求。 | Y |
| 过程运行环境管理 | 7.1.4 | ●现场查看：  1、公司有办公楼一座、生产车间1处（在用）、仓库等必要的生产场地  2、办公现场环境整洁，秩序良好。  3、生产环境无特殊要求。生产车间面积3000平米，工序布局合理，场所卫生干净整洁，配有通风设施，工作环境良好。  4、办公区、生产区内有消防器材，有效期内。  ●工作环境可满足需要。 | Y |
| 策划 | 8.1 | ●企业根据客户要求对生产进行策划：  ●确定产品和服务的要求： 合同要求及相关标准：  《采暖散热器散热量测定方法》 GB/T 13754-2008  《电加热锅炉技术条件》 JB/T 10393-2002  《家用和类似用途电器的安全 通用要求》 GB4706.1-2005  《家用和类似用途电器的安全 贮热式房间加热器的特殊要求》 GB4706.44-2005  ●制定目标，目标基本合理、可测量、可达到  ●另外还策划了下列过程   1. 流程：   1）储热式电采暖器生产流程：  外壳： 剪板→冲压→压型→折弯→喷涂  元器件选用 组装→检验→入库  储热体：粉筛→粉碎→混料→压型→电加热定型  2）固体储热常压电锅炉生产流程：  外壳：激光切下料→折弯机折弯→静电喷塑→包装  底座：等离子切割→钻床打孔套丝→焊接→喷漆 组装检验  换热系统：激光切下料→折弯机折弯→焊接→成型  蓄热体：粉筛→粉碎→混料→压型→电加热定型   1. 策划了设备操作规程、图纸等作业指导文件，及产品检验记录等记录。   5、所需资源：配备了数控激光切割机、光纤激光切割机、折弯机、压力机、切割机、生产线、电加热定型炉、液压机等 等生产设备及游标卡尺、钢直尺、接地电阻测试仪、泄露电流测试仪、钢卷尺、耐压测试仪等检测设备，人员经过培训上岗等。基本满足工作需要。资源基本满足。  6、遵照岗位职责、设备操作规程、工艺流程、图纸等作业指导文件实施过程控制。  产品通过检验来对产品实现过程进行控制。生产过程中由目负责人组织进行检查，项目完成后由客户进行验收，符合要求  7、 策划了订单（生产计划单）、产品检验记录等，记录均保期3年。由生产部统一汇总交办公室存储。  8、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。  9、外包过程：表面处理  10、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  ●产品实现策划的输出的信息充分，输出内容满足标准要求和企业实际。 | Y |
| 设计开发 | 8.3 | 该组织所生产的产品均按照产品相关标准及顾客要求生产， 目前企业无设计开发项目及设计开发过程，生产服务按照体系建立之前所策划好的生产模式进行，工艺流程成熟简单，故不适用于质量管理体系中的8.3条款。不适用的要求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。 | Y |
| 生产和服务提供的控制 | 8.5．1 | ●武部长介绍生产程序：销售部、生产部、技检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、操作规程操作等。使用设备和量具，进行测量。根据订货要求，生产部下达任务书。  ●企业根据客户图纸/生产计划进行生产  --抽：按合同出生产计划：  合同编号：2021030016  产品信息：智能蓄热式电暖器（规格数量见计划单）  审批人：贾卫华  --另抽其他生产计划，均保存完好，符合要求  ●策划了生产流程：见8.1条款  ●生产依据：客供图纸、合同要求及相关标准：  《采暖散热器散热量测定方法》 GB/T 13754-2008  《电加热锅炉技术条件》 JB/T 10393-2002  《家用和类似用途电器的安全 通用要求》 GB4706.1-2005  《家用和类似用途电器的安全 贮热式房间加热器的特殊要求》 GB4706.44-2005  ●以上信息能够指导生产。  ●可获得和使用适宜的监视和测量资源：游标卡尺、钢直尺、接地电阻测试仪、泄露电流测试仪、钢卷尺、耐压测试仪等。监视和测量设备满足检验需要  ●在适当阶段实施监视和测量活动，以验证是否符合过程或输出的控制准则以及产品和服务的接收准则：图纸、检验标准、冲床安全操作规程、激光切割机保养规范、设备维保制度等作业指导文件实施过程控制。  ●产品通过检验等来对产品实现过程进行控制。生产过程中由专人进行检查，完成后由客户进行验收，符合要求。  --查生产过程：  抽1：智能蓄热式电暖器  生产工序控制  1、生产工艺：储热式电采暖器生产流程：  外壳： 剪板→冲压→压型→折弯→喷涂  元器件选用 组装→检验→入库  储热体：粉筛→粉碎→混料→压型→电加热定型  2、过程控制记录：  生产日期：2021.1.16  依据：作业指导书  工序控制：   1. 外壳加工：剪板→冲压→压型→折弯→喷涂，机壳制作完成后外协喷涂，操作工武\*\*、张\*\*等4人，设备：剪板机、冲床、压型折弯机；使用作业指导书。询问控制技术要求：允差，观察实际操作，符合操作规程。 2. 查储能块（粉筛、粉碎、混料、压型）工序，原材料进厂经过检验（见8.6条款），经过（粉筛、粉碎、混料、压型）制成储能块，涉及保密，不再详述，操作刘某等2人 ；使用作业指导书；观察实际操作，符合操作规程。   操作员：杜\*\*、杨\*\*，检验：张工 ，检验日期：2021.1.18，检验结论：符合要求。   1. 组装：使用作业指导书、图纸，操作：武\*\*、张\*\*等3人，生产日期：2021.1.23；检验：张工 ，检验日期：2021.1.26，检验结论：符合要求   D、测试：见8.6条款审核  抽2：固体储热常压电锅炉  生产工序控制  1、固体储热常压电锅炉生产流程：  外壳：激光切下料→折弯机折弯→静电喷塑→包装  底座：等离子切割→钻床打孔套丝→焊接→喷漆 组装检验  换热系统：激光切下料→折弯机折弯→焊接→成型  蓄热体：粉筛→粉碎→混料→压型→电加热定型  2、过程控制记录：  生产日期：2021.4.6  依据：作业指导书  工序控制：  A、外壳加工：激光切下料→折弯机折弯→静电喷塑，机壳制作完成后外协喷涂，操作工武\*\*、张\*\*等4人，设备：剪板机、冲床、压型折弯机；使用作业指导书。询问控制技术要求：允差，观察实际操作，符合操作规程。  B、查储能块（粉筛、粉碎、混料、压型）工序，原材料进厂经过检验（见8.6条款），经过（粉筛、粉碎、混料、压型）制成储能块，涉及保密，不再详述，操作刘某等2人 ；使用作业指导书；观察实际操作，符合操作规程。  操作员：杜\*\*、杨\*\*，检验：张工 ，检验日期：2021.4.8，检验结论：符合要求。  C、换热系统：激光切下料→折弯机折弯→焊接→成型，操作工武\*\*、张\*\*等3人，设备：氩弧焊机、折弯成型机  使用作业指导书。询问控制技术要求：允差，观察实际操作，符合操作规程。   1. 组装：使用作业指导书、图纸，操作：武\*\*、张\*\*等3人，生产日期：2021.4.13；检验：张工 ，检验日期：2021.4.16，检验结论：符合要求   E、测试：见8.6条款审核    --另抽3份其他规格型号其他电暖器、电热锅炉的生产工序控制记录，均有操作员、检验员、生产日期、批次、数量、检验日期、检验结果等，不在赘述。  ●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：表面处理  ●需确认过程：质量手册规定了需确认过程识别的要求，提供《过程确认准则》  需确认过程：焊接  企业针对焊接过程采取了下列控制措施  对焊接设施进行了检查和确认  对相关人员进行了培训  编制了针对焊接过程的作业指导书  提供了焊接人员资质证书  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。  ●运行环境：公司拥有车间3000平米、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； 生产环境为防火，配备有灭火器，无其他特殊要求。  ●人员：均有5年工作经验, 包括所需求的资格：初中以上学历；视力良好；有一定工作经验、经过培训、考核合格后上岗。  ●若输出结果不能由后续的监视或测量加以验证，应对生产和服务提供过程实现策划结果的能力进行确认，并定期再确认：经确认，生产过程中无需要确认的过程。人员均经培训后上岗，符合要求。  ●采取措施防止人为错误：各工序制定有操作规程、图纸、检验标准，明确了操作要求，各工序互检，避免人为失误  ●实施放行、交付和交付后的活动：按照各图纸要求实施过程控制，以确保有效实施放行、交付和交付后活动。  现场巡视生产现场：生产现场干净整洁、设备运转正常。人员配备符合要求。  ●生产过程受控 | Y |
| 标识和可追溯性 | 8.5.2 | ●《质量手册》中说明产品标识包括识别产品的图纸号、物料号等内容，还应包括能够识别检验状态的内容；  1、产品状态标识应包括以下内容：  a）产品的名称、客户信息、产品型号等；  b）检验状态：待检、合格、不合格、待判定。  2、标识方式主要有：存放区域和产品名称及型号等；  ●在现场检查中看到，正在生产的产品上均有产品状态标识卡，内容有：规格、状态等。  成品基本按名称、型号进行标识  查看仓库存放成品标识，企业对仓库进行了划分，不同规格产品分别存放。  ●可追溯性：验收单→检验记录→生产计划，保证了公司的每件产品出公司后仍能根据标号查到产品从进货到加工到生产的每个环节的信息。  追溯路径为：  验收单→检验记录→生产计划 | Y |
| 产品防护 | 8.5.4 | ●提供的《质量手册》中明确标识了搬运，贮存，包装，防护等方面的控制要求。  1．标识：标识采用区域，检验状态等形式控制。  车间现场标识基本齐全，采用生产计划单，可追溯，操作工，检验员，控制基本有效。  2．搬运：使用手推车、周转车等。  3．包装：东风标准包装箱  4．贮存：仓库通风、采光、照明设施良好，防火，配备有灭火器，车间正在使用的原料及半成品按区域堆放、分区、分类存放，基本适宜。  5．防护：在运输过程中用帆布篷进行覆盖，防止雨淋。  ●原材料放置于下料工序附近，按生产计划进行备料、下料。原材料主要为钢板。成品包装完成后临时放置在随车工具仓库，堆码不超过1.5米，按产品名称、型号存放。入库时做好相应状态标识；出库时凭发货单进行出库，及时销账，做到帐、卡、物相符 | Y |
| 更改控制 | 8.5.6 | ●组织明确组织应对生产和服务提供的更改进行必要的评审和控制，以确保持续地符合要求，  ●组织应保留形成文件的信息，包括有关更改评审结果、授权进行更改的人员以及根据评审所采取的必要措施的要求。  ●经了解，目前组织在生产和服务提供期间的主要变更是：  生产计划的变更、顾客订单产品要求及数量变更、交货日期变更、法律法规变更，产品标准变更，外部供方交货不及时或质量问题，设备出现故障等。  ●现场与负责人交流沟通，负责人介绍说，目前，尚无上述情况的变更，现场无变更情况 | Y |