管理体系审核记录表1

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 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： 贺岩 陪同人员：刘妍 | 判定 |
| 审核员： 王志慧 审核时间：2021年6月12日 |
| 审核条款： Q:5.3/6.2/7.1.3/7.1.4/8.5/7.1.5/8.1/8.5.2/8.6/8.7/9.1.3/10.2 |
| 组织的岗位职责和权限 | Q5.3 | 本部门主要负责公司生产过程的控制；基础设施的管理、设备的维护保养工作；工作环境的管理；产品实现的策划、生产和服务提供及产品和服务的放行、不合格输出的控制。与部门负责人沟通，贺岩部长了解本部门的职责权限，暂无变化。 |  |
| 目标及其实现的策划总要求 | Q6.2 | 本部门的目标有:产品交付合格率100%监视和测量设备校准率100；部门分解目标与公司方针一致，可测量，并传达到部门相关人员，必要时适时更新，目前无变化。提供《目标完成情况考核统计表》，最近一次考核于2020年12月份，考核统计:综合部。完成情况：以上各产品标均已达成。计划2021年6月末考核，正在统计中。针对质量目标和制定了相应的《管理方案》，内容涉及方法措施、执行部门、预算资金、启动/完成时间、完成情况等。如工作中的废钢板、废下脚料、废焊渣等废弃物严格按废弃物控制规范进行处理；配备有效的灭火器等消防设施，安全操作隐患检查每月至少1次、现场每天检查操作规范性，防止影响环境和造成职业健康安全隐患的操作等时间表：自管理体系运行以来持续进行，抽查2020年5月-2021年6月的体系运行检查检查记录，检查人：刘妍、贺岩等，已按管理方案要求实施。 |  |
| 基础设施 | Q7.1.3 | 公司办公通讯配套设施齐全。办公场所、厂房能满足质量管理体系运行基本需要。提供了《设备台帐》显示配置的设备有加工中心、数控机床、铣床、等各类设备良好，加工中心、数控车床、热处理设备（井式气体渗碳炉、井式回火炉、中温盐浴炉、调质正火炉等）、电脑、打印机、网络、电话、打包机等设施设备，有库房和办公室能满足要求）等。见特种设备，行车4台，按要求进行的年检，检定合格，均在有效期内。企业扫描件和复印件已经带回，见附件。 有设备维护保养要求，明确了维护保养产品、周期等。提供了《设备保养计划》查设备保养实施情况：每月进行一次，抽查到2021年设备保养计划及《设备保养记录》显示2021年1月12日、2月16日、5月23日等日期对数控机床、铣床等设备进行除尘、加油等维护保养。保养人员：王宁 检查人员：贺岩。抽查设备维修记录： 时间：2021年2月12日、2021年3月14日、2021年5月12日设备：砂轮机故障：开关失灵。实际维修内容：更换零件。检修人：王宁 验收人：贺岩现场可见，数控机床、铣床、磨床等各类设备运行良好，机械加工设备种类齐全，能满足目前产品的机械加工和对外热处理加工的需要。公司特种设备已检定参见附件已带回。 |  |
| 过程运行环境 | Q7.1.4 | 公司设施主要是办公资源和生产设备（详见Q7.1.3），房屋、厂房规整，办公区有电脑、电话、打印传真及卷板机、电焊机等办公、生产设备，办公区较干净卫生，生产区域端盖、齿轮连轴器等产品物品放置不规范，已向总经理口头提出，总经理答应并迅速整改。产品生无殊特殊环境要求。公司的工作环境基本适宜目前公司管理体系运行需要。 |  |
| 监视测量 | 7.1.5 | 公司提供《测量设备台帐》，主要有三坐标测量仪、洛氏硬度计、盒尺、角度尺、数显卡尺（0-150/0-300）、内径百分表、外径千分尺吊秤、天平、磁粉探伤仪、万能角度尺、塞尺、螺纹环规等监视和测量设备，规定检定/校准周期为1年。1、抽查三坐标测量仪、洛氏硬度计、里氏硬度计、数显卡尺（0-150/0-300）、内径百分表卡尺，等测量设备 提供了2021年校准证书原件。以上器具检定单位、查看证书原版件钢印清晰。扫描件盖章已带回，见附件。监视和测量设备由使用人负责保管维护，以防止损坏或失效, 目前尚未发现监视测量设备在检定有效期内失准的情况，监视和测量设备运行环境适宜。企业无使用计算机软件用于产品的监视和测量。 |  |
| 运行的策划和控制 | Q8.1 | 1）生产技术部为运行策划归口管理部门，负责对新产品及产品更改的过程的策划。2）综合**部**参与运行策划活动。3）运行策划内容：a）确定了产品的技术要求和质量目标；b）生产技术部建立过程运行准则（包括：工艺文件、作业指导书、产品加工简图、正火流程图、热处理工艺、调质工艺等）及机加工产品接收准则（检验规程/检验指导书等）；c）综合**部**确定并提供运行所需的资源（人员、设备、工装、工艺、材料、环境等），确保产品符合法律法规及顾客要求。d）生产人员按照工艺文件、作业指导书对生产过程实施控制。综合部应组织生产技术部（包括车间），识别并确定**特殊过程、关键过程**，及形成文件。e）依据产品检验指导书、检验规程等对进货产品、过程产品及最终产品进行检验，控制过程输出。确保产品符合要求。4）运行策划的输出：可以包括上述策划内容a）-e）全部内容，或针对具体项目的质量计划。5）当策划变更时，应评审非预期变更的后果，必要时采取措施减少不利影响。6）本公司的**热处理过程**，具体执行《外部提供过程、产品和服务控制程序》。7）公司产品的实现过程流程图如下；热处理：备料--加热--保温--冷却--成品一般机械加工：备料--粗加工--热处理--精加工--成品**相关记录**工艺文件、作业指导书、检验规程/检验指导书、质量计划等。零件—初加工—精加工—成品检验标准：GB/T 699-2015 优质碳素结构钢制定的产品生产工艺图清晰地描述了产品生产的过程。确定了《工艺流程卡》、《作业指导书》、《设备安全操作规程》、《工艺守则》、《产品检验规范》、《服务作业指导书》等文件，描述了产品实现的方法和接收准则。公司为产品实现提供了充足的资源，如：设备、人员、车间、物料等。设备包括：加工中心、数控车床、铣床、。热处理设备（淬火、调质、回火、正火）等。为提供证据公司确定了有关产品实现的记录，如《原材料验收记录》、《产品流转卡》《XX产品机械加工记录》、、《产品检验单》、《产品质量合格证明书》等。与部门负责人沟通，在产品实现过程中，当生产工艺、条件、环境或人员等因素发生变化，对产品质量有影响或不满足顾客要求时，生产技术部根据实际情况组织技术人员、生产技术部、质检部负责人员商议生产更改事项，将结果及时通报相关部门。目前暂无更改情况。组织对产品实现的策划管理符合标准的要求。 |  |
| 不适用确认 | Q8.3 | 因本公司金属表面热处理（持准产证经营）及机械零部件加工均按标准生产，顾客有特殊要求按其提供图纸生产，因此8.3条款不适用。所确定的不适用要求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。 |  |
|  | 8.5.1 | 生产总体情况：生产部根据销售部的销售合同安排生产计划。1. 可获得的成文信息：

抽销售合同：具体见8.2条款审核记录抽2021年5月17生产通知单，任务号：W20212613-92品名： 淬火 数量：45件核准： 2021年 5月17日2另抽其他生产通知单，均保存完好，符合要求。针对机械加工零件编制生产流程图、操作规程、工艺规程、检验标准等相应的文件对生产过程进行控制。针对热处理零件编制生产流程图、操作规程、工艺规程、检验标准等相应的文件对生产过程进行控制。操作规程1. 开机前检查电压380V、电流360A、额定功率180KW

淬火产品控制：随盐炉升温至780±10度，保温2小时—淬火 淬火介质：淬火油—冷却----升温到180±10度--回火（保温1小时-）——冷却。员工按照操作规程进行 材料：T8-T10 技术要求：HRC58-62 经检测符合要求。调质产品的过程控制：设备：箱式炉升温至842±10度，保温1小时—淬火 淬火介质：水—冷却----升温到580±10度（保温1小时）——冷却。 材料：45# 技术要求：HRC20-25 经检测符合要求。**策划了生产流程**：**热处理：**备料--加热--保温--冷却--成品**一般机械加工：**备料--粗加工--热处理--精加工--成品执行标准：金属切削加工安全要求JB/7741 JB 7741-1995、磨具安全规则GB2494、金属切削基本术语 **[GB/T 12204-2010](http://www.baidu.com/link?url=b6KDaufFJelwynUCSw1SczQqPOARqKYQwrI6O-W3Z8odAqmlWQi1xtWGb0pLnGfP4IvRbRiknEkQtHNNr92aj5CQfv12e4X6w_3zNXbDEvqr_26DCLPtNnMeG-sR_B4L&wd=&eqid=cd0915ad000b2d80000000035ceeec6b" \t "_blank)**钢的感应淬火或火焰淬火后有效硬化层深度的测定 GB/T 5617-2005、热处理炉有效加热区测定方法 GB/T 9452-2012、金属热处理工艺分类及代号GB/T12693-90、钢的正火与退火处理 JB 3814-85、金属热处理工艺术语 GB/T7232-2012等标准。2）在车间看到机械加工操作人员可获得和使用适宜的监视和测量资源：游标卡尺、钢直尺等。监视和测量设备满足检验需要。在热处理现场操作人员可看到热处理操作卡/工作票.等。3）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、操作规程、工艺规程、检验标准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。生产过程中由负责人组织进行检查，完成后由客户进行验收，符合要求。4）为过程的运行使用适宜的基础设施，并保持适宜的环境：配备了多功能工业电阻炉、桥式起重机、车床、铣床、天车及游标卡尺、米尺、洛氏硬度计、工业热电偶、三坐标测量机、内径千分尺、里氏硬度计等生产设备及检测设备，人员经过培训上岗等。基本满足工作需要。资源基本满足。公司生产环境无特殊要求。办公区内有消防器材，在有效期内。5）配备胜任的人员，包括所需求的资格：有一定工作经验；视力良好；经过培训、考核合格后上岗。6）生产过程中需要确认的过程为**热处理过程**。查到《热处理过程能力确认表》人员：查到王某、李某 2021年3月的确认记录，人员均进行培训符合要求。设备：多功能工业电阻炉电压380V、电流360A、额定功率180KW工艺装备适当、辅助器具齐全，符合。主要材料：淬火工件、淬火油 主要成分及性能、与工艺要求符合。工艺方法：提供多功能工业电阻炉作业指导书。特殊过程确认人：贺岩、刘妍、于雷等 确认结果：产品合格、过程控制有效。日期：2021.03.09负责人说，如发生过程变化，进行再确认。7）采取措施防止人为错误：各工序制定有作业指导书，明确了操作要求，避免人为失误。8）实施放行、交付和交付后的活动：按照各工序作业指导书要求实施过程控制，以确保有效实施放行、交付和交付后活动。现场巡视生产车间： 现场负责人介绍说：产品生产流程无明显差异，针对不同产品原材料及尺寸不同，工艺流程基本一致。现场生产：油缸接杆，图号ZTJ-0205，材料牌号45#，硬度值HB 228-269,根据图纸进行生产；各工序均已下发图纸，均保存完好。 **热处理过程**：把工件摆入铁框中，用吊车放入炉中，升温至500度，加入氮气保护，随炉升温至790度，保温4小时，降温至370度，出炉空冷。硬度计检查，见工艺流程记录卡片，合格。**机加工：J71**油管接头，订货数量16000PCS 见图纸，零件长度、孔等尺寸要求，使用设备车床，铣床，检验使用游标卡尺、塞规测量。检查员：于雷。检查结论：合格现场生产：，根据图纸进行生产；现场查看图纸（GV9B-43853-OSP），各工序均已下发图纸或产品加工简图，均保存完好。 甲供材料，进货验收，检验结果合格。机械加工：1.使用铣床加工，尺寸按照自由公差，使用游标卡尺检测，检验结果合格。2、检查入库：检查尺寸及外观质量 结果：合格**生产技术部部长介绍公司现没有外包过程，如有（外协）按照8.4过程进行控制。**生产和服务过程基本处于受控状态。 |  |
| 标识和可追溯性 | Q8.5.2 | 原材料、半产品、成品采用标签进行标识。抽查半成品机械加工零件油管接头（件号GV9B-45460）、正火工序XX弹簧 和成品存放在车间内划定的区域内，符合要求。追溯时机和方法等在文件中有规定，生产部负责组织实施和部门负责人交谈：顾客在使用中一旦出现问题反馈到公司后，公司依据生产日期，通过生产日期可查至生产工序和操作者及供方等。在过来体系运行以来追溯活动：未发生。查现场机加零件各类标识，做到清楚、合理，符合要求。未发现标识不当而造成混淆的情况。审核发现异常：1. 机加车间未见不良品位置区域；
2. 机加车间，不合格品未及时处理，不良品未按要求进行喷红漆等处理。
 | N |
| 防护 | Q8.5.4 | 主要对半成品、成品的设备进行防护，包括：半成品、成品要求吊运稳准、放置平整防滚动等。 |  |
| 交付后活动 | Q8.5.5 | 贺岩部长介绍：产品交付时，对客户使用人员进行使用培训，内容涉及产品的安装使用要求等。如客户在使用过程中出现问题，先通过电话进行联络和指导，如远程无法解决，派专人到客户现场实地解决。 |  |
| 变更控制 | Q8.5.6 | 贺岩部长介绍：对于顾客及生产过程的更改，公司规定通过《生产通知单》的形式重新下达。生产过程的更改指令，若涉及到交付时间更改，均有对应的合同更改评审记录，本部门再次通过《生产通知单》下达。更改的生产指令由本部门负责人签发。目前暂无生产过程的更改。 |  |
| 产品和服务的放行 | Q8.6 | 公司规定并对原材料、过程产品、成品实施检验。1. 进货检验：

公司主要原材均为甲供，每生产一批，甲供一批，查到甲供材料清单，对每一批原材均进行了登记。见产品名称：快速光亮淬火油，型号：JX5106，检验项目：外观、粘度、闪点、水分等，检验结果，合格，检验人01，审核人：刘妍，2021年5月13日。二、过程与成品检验：检验依据：检验员依据检验规范和图纸进行检验。1、抽查法兰淬火，检查项目：硬度值HRC62-65 。操作员：李某 检查员;于雷2021.5.22，合格。2、抽查机加产品油管接头检查记录：检查项目：尺寸、螺纹、外径、长度；检查员;于雷2021.5.22，合格。抽查上述记录，均已按检验规范进行了规定项目的检验，通过现场的核对，均符合要求。三、成品检验：检验依据成品检验规范、图纸、国标或行标，提供成品检验单。抽查1出厂检验：产品名称：油管接头 型号：GV9B-45460 检测项目：平面度、粗糙度、距离、角度、内孔径、螺牙、段差、外观、表面等 ，检查结论：合格，检验员刘妍。日期：2021.5月21日抽查2出厂检验：产品名称：081吊钩支架 型号：PE75 40 081 检测项目：平面度、粗糙度、距离、角度、内孔径、螺牙、段差、外观、表面等 ，检查结论：合格，检验员刘妍。日期：2021.5.15日抽查3：出厂检验：产品名称：齿轮连轴器内齿淬火 材质：45# 型号：155S010107-1 检测项目：表面硬度HRC40-42等 ，检查结论：合格，检验员于雷。日期：2021.5.16日抽查4、出厂检验：产品名称：两侧连接轴 材质45# 型号：检测项目：调质技术要求：HRC20-25 检查结论：合格，检验员于雷。日期：2021.5.20日查到公司总经理对质检人员的授权书：被授权人员：刘妍（机加）、马娇（机加）于雷（热处理）、李文君（热处理）2020年12月10日。 |  |
| 不合格输出的控制， | Q8.7 | 部长介绍：公司制定并执行了《不合格输出控制程序》，文件对不合格品的控制方法作出了规定，基本符合标准要求。 采购产品进场验证时发现的不合格品采取直接退换货的方式。生产过程中及产成品发现的不合格品记录到进行返工处理和重新检验合格后，方可流入下序。现场查到：车间设置了不合格品区域，标识牌、及废品箱。生产技术部提供了不合格品通知单：抽查：不合格管理J71油管接头 下料、车加工检查记录，检查项目：尺寸、螺纹、外径。操作员：李俊 检查员;于雷实 发现车加工长度尺寸不符合要求，经返工及重新检验合格 检验结论;合格2021.5.20日交付后产生的不符合，采取直接退换货处理，目前为止公司尚未发生不合格产品出厂退货情况，组织的不合格品控制基本有效。 |  |

管理体系审核记录表2

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 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：李娟 陪同人员：刘妍 | 判定 |
| 审核员： 王志慧 审核时间：2021年6月12日 |
| 审核条款： QMS:5.3组织的岗位、职责和权限、6.2质量目标、8.2产品和服务的要求（8.2.1顾客沟通、8.2.2与产品和服务有关要求的确认、8.2.3与产品有关要求评审、8.2.4与产品有关要求的更改）8.5.3顾客或外部供方的财产、9.1.2顾客满意、8.4外部提供过程、产品和服务的控制（8.4.1总则、8.4.2控制类型和程度、8.4.3提供给外部供方的信息）、8.5.5交付后的活动， |
| 组织的岗位、职责和权限 | Q5.3 | 李娟：本部门主要负责公司生产过程的控制；基础设施的管理、设备的维护保养工作；工作环境的管理；产品实现的策划及控制等工序控制及相应环境和职业健康安全的运行控制。与部门负责人沟通，姜艳波部长了解本部门的职责权限，暂无变化。 |  |
| 质量目标 | Q6.2  | 李娟：本部门的2021年目标有:产品交付合格率≥98%；产品交付及时率≥98%顾客满意度≥96%；部门分解目标与公司方针目标一致，可测量，并传达到部门相关人员，必要时适时更新，目前无变化。提供《目标完成情况考核统计表》，查到2021年1-5月份目标考核已完成，考核统计:综合部。完成情况：以上各目标均已达成。针对以上目标制定了相应的管理方案，内容涉及方法措施、执行部门、预算资金、启动/完成时间、完成情况等。检查人：李娟、刘妍等，已按管理措施要求实施。 |  |
| 顾客沟通 | Q8.2.1 | 供销部负责人介绍沟通方式主要是电话、传真、资料传递、公司网站、广告等形式宣传本公司有关产品及公司的有关信誉等。部长介绍：公司与长期合作客户签订框架合同，每月根据生产订单进行金属表面人处理及机械零件加工。针对合同洽谈、签订、履行过程中的问题，及时电话联系，明确各自的要求，执行合同。目前沟通效果良好。 |  |
| 与产品和服务有关要求的确认、与产品有关要求评审 | Q8.2.2、 8.2.3  | 供销部经理介绍：通过招标会、市场调查、客户的走访、电话、传真了解市场的需求状态。主要业务以招标文件、订单、合同、电话、邮件、传真等形式确定与产品有关的要求，均已保存或进行相应的记录。对顾客的要求由供销部直接对顾客要求进行识别、确认，对于存在的问题直接提出和顾客进行交流沟通，在合同签订前在公司微信群内对合同的要求进行评审。李娟经理介绍，企业收到客户需求后，供销部门人员在微信群内组织供销、生产技术部、综合部予以评审，没有异议可以满足要求后才签订购销合同，合同经总经理或其授权人签字并加盖企业公章视同经过合同评审，然后回传给客户作为可以满足要求的承诺，合同评审均是在合同回传给客户之前进行。公司产品和销售服务的监视和测量控制基本符合规定要求。公司规定并对原材料、过程产品、成品实施检验。李娟部长介绍：目前公司提供机械加工的顾客只有一家：顾客名称为沈阳六和机械有限公司。查到合同1：公司与沈阳六和机械有限公司签订长期外协合同。按照每月加工的机械零件（油管接头、固定齿圈环、排气管、 支架等），约定了机械零件加工价格、交货日期、交货地点方式、验收期限和方法、包装及运费、结算方式、质保和服务等内容，双方公司签字盖公章。合作期限：长期，2021年1月1日补签价格变更合同。1. 查到热加工加工协议.顾客名称：沈阳市松陵工具厂 约定了零件加工（淬火、调质）价格、交货日期、交货地点方式、验收期限和方法、包装及运费、结算方式、质保和服务等内容，双方公司签字盖公章。

李娟经理介绍：目前尚未发生合同更改的情况，询问对更改情况的控制较为明确清楚。 产品和服务要求的评审基本符合标准要求。 |  |
| 与产品有关要求的更改 | Q8.2.4  | 管理手册对产品和服务要求的识别和更改进行了策划和规定；经过查阅企业订单文件，并与供销部负责人进行沟通，目前暂无与客户产品和订单变更的情况；后续经营中，如出现有产品和订单要求的变更，将按照文件规定要求进行控制。基本符合要求。 |  |
| 顾客或外部供方的财产 | Q8.5.3  | 顾客或外部供方的财产包括：资质证明文件（如营业执照和其它资质文件）、银行账号、联系方式、经营地址及档案资料等信息，顾客沈阳六和机械有限公司、沈阳中之杰流体控制系统公司提供的图纸。待加工产品零件。由部门专门人员负责管理，分类登记放置。未发生顾客财产损坏丢失等现象。查看沈阳六和机械有限公司（油管接头、齿圈环等）顾客财产保存完好。 |  |
| 顾客满意 | Q9.1.2 | 公司已建立和保持了《顾客满意度测定程序》，对顾客满意的监测的相关内容进行了规定，其包括了对调查方式、渠道、内容、频率等。公司于内审前采取对主要顾客进行满意度调查的形式，共向沈阳六和机械有限公司、新松机器人等顾客发出4份《顾客满意度调查表》，并有效回收，回收率100%。提供了顾客满意度/意见调查征询表 调查内容有：产品和服务质量、价格水平、服务态度等，查阅《顾客满意度/意见调查征询表》。对每一调查内容按百分制统计和计算。查《顾客满意度/意见调查征询表>，记录真实有效。提供《顾客满意度统计分析表》，顾客满意率达到99%，达到了目标的要求。调查未发现有顾客投诉。调查人：李娟 2021年3月30日 |  |
| 外部提供过程 | Q8.4 | 生产技术部对采购全过程进行有效控制，查见：合格供方名单，有供方共7家，主要外部供方包括：**辽宁海明化学品有限公司、**沈阳昆仑天工润滑油有限公司**、常州市智拓工具有限公司、**沈阳市松陵工具厂**等供方**。无外包过程。公司采购产品主要为：金属切削刀具、淬火油、热处理用工具、器具等。1、提供淬火油的供方----**辽宁海明化学品有限公司、**沈阳昆仑天工润滑油有限公司：2021年1月10日进行供方的复评，形成《合格供方评定记录表》一份，对资质、产品质量、价格、信誉、第三方认证等内容进行评定。该供方长期公司合作，公司对其产品质量、交货期等充分信任。结论为：同意列入合格供方。批准人：马英明。2021年1月10日进行供方的复评，形成《合格供方评定记录表》一份，对产品质量、价格、信誉等内容进行评定。结论为：同意列入合格供方。批准人：马英明。2、热处理用工具、器具供方----**常州市智拓工具有限公司**：2021年1月10日进行供方的复评，形成《合格供方评定记录表》一份，对产品质量、价格、信誉等内容进行评定。结论为：同意列入合格供方。批准人：马英明。3、提供金属切削刀具的供方---沈阳市松陵工具厂2021年1月10日进行供方的复评，形成《合格供方评定记录表》一份，对产品质量、价格、信誉等内容进行评定。结论为：同意列入合格供方。批准人：马英明。公司向供方及相关人员发送采购信息，该信息由总经理马英明批准后实施采购。查2021年1月以来采购计划，包括：供方、物资名称、规格型号、数量、金额、质量要求等。抽查2020年6月以来，采购等均向合格供方采购，均有采购合同，采购计划，流程审批手续齐全，信息完整。采购控制的方式和程序应取决于对随后产品实现过程及其输出的影响。采购依据采购物料对最终产品的影响程度分ABC类控制。在采购控制程序中已规定了采购产品验证的方式，并且应在采购验证的要求中得到规定，在本公司检验或在顾客处进行检验情况，具体详见审核该部门8.6条款记录。 |  |
| 交付后的活动， | Q8.5.5 | 部长介绍：产品交付时，对客户使用人员进行使用培训，内容涉及产品的安装使用要求等。如客户在使用过程中出现问题，先通过电话进行联络和指导，如远程无法解决，派专人到客户现场实地解决。 |  |

管理体系审核记录表3

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 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：刘妍 陪同人员：刘建平 | 判定 |
| 审核员： 王志慧 审核时间：2021年6月12日 |
| 审核条款：涉及标准条款：Q:5.3，6.2，7.1.2，7.2，7.3，7.1.6，7.4，7.5， 9.1.1， 9.1.3 ，9.2，10.2 |
| 组织的岗位职责和权限 | Q5.3 | 该部门主要负责公司质量管理体系文件和技术文件、资料、记录及外来文件的归档管理；制定公司人力发展规划，确保公司人力资源；制定公司员工有关培训计划落实；公司人员业绩考评工作；管理体系和标准的宣贯工作；收集、分发和宣贯国家有关的法律、法规；组织、实施公司内、外质量体系审核，纠正并控制管理体系实施过程中的不合格项，参与管理评审等工作。与综合部负责人沟通，描述的职责和权限与一体化管理体系的职能分配表基本一致。 |  |
| 目标及其实现的策划总要求 | Q6.2 | 本部门分解管理目标有：1、管理、技术文件应齐全、适宜，有效性100%2、员工培训率100%3、内审执行率100%。。目标均可量化可测量，提供目标统计表。抽取最近一次2021年1-5月考核，综合部管理目标均已完成。考核人：刘妍。 |  |
| 人员 | Q7.1.2 |  查见《人力资源管理控制程序》，其内容包括：目的、范围、职责、程序内容、相关文件、相关内容等对人员的认知要求、能力、意识和培训等方面的控制进行了规定。综合部根据各部门的需要配备管理体系运行所需的人员，任命内审员3名均经过相关培训并授权。提供有员工花名册，目前公司共有员工约40人，各部门人员配备基本充分，基本符合要求。 |  |
| 组织的知识 | Q7.1.6 |  公司确定运行过程所需的知识。内部来源包括：公司运作准则（管理手册、程序文件、管理制度、作业记录等）、管理过程控制失败和成功项目吸取的经验教训和改进的结果等；外部来源包括：外来资料（如顾客反馈的信息、质量、技术规范）、法律法规、市场信息等。对知识的保持采取文件资料的保存和信息系统存储方式，在公司内部通过传递、交流、培训等方式获取。为获取更多必要的知识采用工作经验总结、顾客意见的采集，行业领先者的最佳实践调查等。主要是从顾客满意度调查收集的顾客抱怨、反馈等知识。  |  |
| 能力 | Q7.2 | 公司提供各岗位职责，对各岗位能力规定的要求包括了专业技能、岗位资格、能力、工作经验等。提供《 岗位人员能力考核记录》对公司骨干员工进行了能力的确认，抽查关键岗位骨干李娟、贺妍的岗位能力评定表，分别从年龄、教育程度、经验、经历、技能要求等方面进行了评定，最终确认结果：满足要求。总体评价：符合上岗要求，准予上岗。查2021年培训计划包括管理体系标准宣贯、三级安全教育培训、内审员培训、应急预案培训等。2021年《培训记录》目前已下发组织实施，部分培训已按计划开展：抽查培训实施记录1、2021.6：对GB/T19001-2016质量管理体系标准宣贯培训。培训老师：外聘，参加人员：刘妍、李娟、贺岩、李文君共5人。通过考试对理解情况进行考核，考核结果：全部通过。验证人：刘妍。2、2021.2：进行了三级教育培训，培训老师：李树春。参加人：各部门人员。通过考试对理解情况进行考核，考核结果：全部通过。验证人：刘妍。特殊工种：李文勇 起重机械安全管理 证号： 210104196907200914 有效期至：2020.11.15 李兵 桥门式起重机司机 证号：210113197401202710 孙世宏 桥门式起重机司机 证号：210103196310073311 李文君 桥门式起重机司机 证号：210104196608080916有效期至：2024年9月  |  |
| 意识 | Q7.3 | 公司通过学习、宣传等方法使在组织控制范围内的相关工作人员知道质量方针；相关的质量目标；员工对质量管理体系有效性的贡献，包括改进质量绩效的益处；不符合质量管理体系要求的后果。询问综合部刘妍部长知道公司方针，知道所在的工作岗位的质量目标，也了解自己的工作好坏会影响组织资质量管理体系的有效运行。 |  |
| 沟通 | Q7.4 | 公司制定《质量手册》7.4条款对内部沟通以及与相关单位协商的相关要求做出了规定。具有一定的可操作性。公司内部沟通和信息交流的方法主要有会议（办公会、员工大会）、培训学习、文件资料传递、电话、面谈、内部简报等方式，频次不确定，需要时随时沟通，内容主要为公司的管理方针、目标、重大管理方案及措施，运行情况和工程质量、进度、等各方面的情况。经了解公司的管理者代表为刘建平；通知以公司文件下发。抽查公司员工2人，对于管理者代表的职责和作用比较了解。经询问，公司主要采用会议以及文件的形式与公司各部门进行沟通，与生产车间主要采取检查等形式，沟通掌握生产质量进度合同履行等管理情况。 外部交流：通过发放《关于对相关方要求的告知书》与相关方就相关质量信息进行相互沟通。审核期间，未见员工抱怨和有关投诉等。未见明显不符。 |  |
| 成文信息 | Q7.5 | 公司的管理手册及相关体系文件系统自2019年运行以来，没有发生大的变化，实施基本有效。查外来文件：与产品要求和质量管理体系运行有关的国家法律法规、标准等；行业、地方颁布的条例、标准、规范、规程、办法等，查外来文件具体有质量管理体系标准、产品国家标准等，如《中华人民共和国产品质量法》、《中华人民共和国合同法》、《中华人民共和国公司法》、《中华人民共和国反不正当竞争法》等。查综合部文件有标识，检索方便，文件夹存放于文件柜内，防护符合要求。公司按《记录管理程序》实施对管理体系记录的标识、贮存、保护、检索、保存期限和处置等按规定实施。公司提供《记录清单》—有内审报告、供方评价表、管理评审报告等记录。明确了记录名称、编号、使用保存部门、保存期限等，并经审核后使用。公司各种记录由各使用部门保存，查阅综合部保存的记录环境情况，归档文件、记录存放于通风、干燥的文件柜内，环境干燥、通风，符合文件归档的要求。抽查归档文件整理情况，综合部已将文件进行了分类，按记录的名称、编号及时间装文件袋进行归档，记录清洁，字迹清晰，检索方便，抽查有内部审核资料、管理评审资料等，均已装订成册。外来记录（如顾客投诉记录等）由相关部门负责保管、归档。原件记录原则上不外借，其它记录查阅时须有关部门同意后，方可查阅。提供了作废文件记录：有作废理由、作废日期及申请部门、审核人签字。记录控制基本有效。 |  |
| 过程的监视和测量 | Q9.1.1 | 负责人介绍：过程的监视和测量由综合部负责组织实施，主要采用以下方式进行：1、过程的监视和测量方法除内部审核和管理评审工作外，主要采用各主管部门日常的监督检查，主管部门每半年对经常发生问题的过程组织一次大检查，下发问题整改单。各部门和车间负责整改，并将整改活动形成记录予以保存。2、检查内容可包括：质量方针、目标的实现状况，过程的资源、方法、活动及其结果的符合性，顾客、监理对项目管理的满意程度等。3、对检查过程中发现的问题须由责任部门制定纠正措施加以实施，主管部门对措施的实施情况进行跟踪验证。产品过程检验原始记录、成品检验记录等5份，检查人：刘妍，日期：2021年6月4日。符合规定的要求。 查：日常的监督检查实施情况时，提供出该部门对生产过程实施的监视和测量的相关证据，具体见8.6条款审核记录。 |  |
| 内部审核 | Q9.2 | 负责人刘妍介绍及查看资料：1.为使质量管理体系文件实施有限管理，见《内部审核控制程序》规定了内部审核过程控制的要求和程序。查：该厂编制了《2021年度内部审核方案》，下发了通知，内部审核方案策划在 2020年3月份份对厂的质量管理体系进行审核。3.查到：《审核实施计划》,审核时间2021年3月26-27日。编制：刘妍 ，审核：刘建平 批准：马英明。 2021年3月10日。在计划中审核范围覆盖了产品、部门、场所和过程，履行了审批手续，发放到所有部门，基本符合规定要求。4.查：内审组成员经过内审员培训，并经厂聘任。查到：《关于下发内审员授权的决定》的通知。内部审核员：内审员姓名：、刘妍、李娟。授权人：马英明 5.抽查内部审核检查表及审核记录；内部审核检查表的编制及抽样；基刘建平本符合规定的要求，审核记录抽取样本，记录的填写基本齐全，内容均基本符合标准要求。组长：刘妍 组员：李娟。6. 查看《不合格项报告》3份，分别为：7.5.2过程时，发现计量器具未进行检定；7.2对各岗位人员任职要求的规定文件；8.6发现一成品检验记录没有检查员签字或盖章确认； 3个不符合与审核记录中不符合的事实描述基本一致。组长：刘妍 组员：刘妍。7．查到《纠正措施报告》3份，,对不合格项进行了分析,采取了纠正措施，并对纠正措施进行了验证。验证人:李娟。8.查到《审核报告》1份，审核结论:体系运行基本充分、适宜、有效。主管部门将内审报告发到相关部门和管理层，综述了管理体系运行情况，基本符合要求。 编制：刘妍，审核：刘建平，批准：马英明 2021年3月27日 |  |
| 不合格和纠正措施 | Q10.2 | 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。 |  |

说明：不符合标注N

管理体系审核记录表4

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 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：总经理：马英明 管理者代表：刘建平 陪同人员：刘妍 | 判定 |
| 审核员： 王志慧 审核时间：2021年6月12日 |
| 审核条款：涉及标准条款：Q: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.，9.3，10.1，10.3资质验证/证书使用/上一年度不符合问题验证/投诉或事故/政府主管部门监督抽查情况 |
| 理解组织及其环境总要求 | Q4.1 | 公司于2003年04月28日注册，法定代表人：马英明，总经理：马英明。管理者代表：刘建平注册地址：沈阳市前进农场；营业执照符合要求，见附件。持准产证生产经营，查有沈阳市技术监督局、沈阳市环境保护局，沈阳市工商行政管理局等部门颁发的准产证，符合辽沈Q222-86二级标准，准许生产，发证日期2003年7月。认证范围为：QMS:金属表面热处理（持准产证经营）及机械零部件加工；公司管理体系设置了综合部、生产技术部、供销部。认证主管部门：综合部公司申请的认证范围：金属表面热处理通过环评验收，查有《建设项目竣工环境保护验收监测报告》，报告编号：沈沈北监技服字（B）2013第（043）号，机械零部件加工通过环评验收，查有《关于沈阳前进热处理有限公司新增汽车零部件加工建设项目环境影响登记表的批复》报告编号：沈环保沈北审字（2013）0084号，无安评要求。总经理马英明述：体系自运行以来，没有发生变更。 |  |
| 理解相关方的需求和期望 | Q4.2 | 充分理解相关方的需求和期望以帮助本公司更好的建立公司方针和目标，做到目的更明确。以满足相关方的要求并争取做到更高的期望值。公司为此确定了：a与管理体系有关的相关方，我们公司特别是关注外供方和顾客；b这些相关方的要求；c.这些要求和期望中哪些会成为合规义务。公司对这些相关方及其要求的相关信息进行监视和评审，以便于理解和持续满足相关方的需求和期望。本公司考虑以下相关方：--顾客；--最终用户或受益人；--顾客，股东；---外部供应商；--雇员及其他为组织工作者；--法律法规及监管机关；--地方社区团体；--非政府组织等。目前顾客的主要需求期望是：提供满足客户要求，满足环保要求，满足质量要求的产品。 |  |
| 确定管理体系的范围 | Q 4.3 | 在确定管理体系范围时公司考虑了以下内容：a各种内部和外部因素；b相关方的要求，包括相关合规义务；c组织的活动、产品和产品；d其组织单元、职能和物理边界。公司管理体系范围为：**QMS:** 金属表面热处理（持准产证经营）及机械零部件加工；条款不适用情况：质量管理体系8.3条款不适用。总经理介绍，公司无外包过程，部门审核时进一步查验。 |  |
| 管理体系及其过程 | Q4.4 | 公司确保按照标准的要求，建立、实施、保持和持续改进质量管理体系，包括所需过程及其相互作用。公司确定质量管理体系所需的过程及其在整个组织中的应用。公司按照标准建立了文件化的管理体系，编制了管理手册，流程性文件、管理制度、作业指导书、检验要求、等；并对各个过程的监控进行了基本记录，形成了相关文件化信息，为过程运行提供了支持，以证实过程按照策划执行。 |  |
| 领导作用与承诺--总则 | Q5.15.1.1 | 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。公司对全体员工进行了产品质量以及顾客关注焦点的宣传和培训，制定了管理文件和管理目标并按规定进行了管理评审，目前该公司的管理体系基本得到了落实。管理层通过制定方针和目标并通过会议、培训等形式要求员工理解企业的方针目标以及传达守法经营及达到顾客满意的质量意识的重要性并形成制度化，强调企业实施管理体系的重要性。资源提供充分并通过定期进行管理评审发现过程中存在的问题并加以改进，承诺基本有效。企业通过会议、培训等形式要求员工理解公司的方针和目标，以及遵守法律法规的重要性及顾客满意的重要性，并形成制度化，规定了定期检查落实的情况，并有具体要求。管理承诺基本实现，没有违反的情况发生。 |  |
| 以顾客为关注焦点 | Q5.1.2 | 总经理证实其以顾客为关注焦点的领导作用和承诺，通过以下方面实现：a) 确定、理解并持续满足顾客要求以及适用的法律法规要求；b) 确定和应对能够影响产品、产品符合性以及增强顾客满意能力的风险和机遇；c) 始终致力于增强顾客满意。详见审核Q9.1.2条款记录。 |  |
| 方针制定方针沟通方针 | Q5.2 | 该公司管理方针为：“**以质量为根本，实行科学管理，持续优质创新，保证顾客满意**。”公司以质量标准为基础，结合公司实际特制定管理方针。与总经理进行交谈，总经理对方针内涵的理解较深刻。方针能为制定目标提供框架，方针基本符合标准的要求。总经理用会议、文件等手段保证管理方针为全体员工理解并落实到工作中。马总说管理评审时对方针的持续适宜性进行了评审，有评审记录。以上管理方针通过文件、培训等形式将公司管理方针传达给所有为公司工作或代表公司的人员，相关方也可通过综合部获取公司管理方针。 |  |
| 组织的岗位、职责和权限 | Q5.3 | 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。对从事与热处理，机械加工生产有关的管理、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，公司任命刘建平为管理体系的管理者代表。其职责和权限规定如下：确保本公司管理体系所需的过程得到建立、实施和保持，代表总经理行使职权；向最高管理者报告管理体系的运行、管理业绩情况以供评审，并提出管理体系改进方面的建议；确保在整个组织内提高满足顾客、相关方要求和适用法律法规要求的意识；组织落实公司管理体系的管理评审和内部审核；及时处理影响公司管理体系正常运行的有关问题；负责公司管理体系有关事宜的对外联络等。询问管代职责回答正确。 |  |
| 应对风险和机遇的措施 | Q6.1 | 企业编制有《风险与机遇应对措施控制程序》SYQJ/CX06.01-2018，对风险和机遇的识别过程及如何制定相关控制措施过程进行规定。据马总介绍，并查到公司主要风险和机遇记录，了解到公司所面临的风险和机遇主要是：生产厂家增加、原辅材料涨价，客户需求提高，以及行业良莠不齐、以次充好、不良竞争、成本增高等严重影响行业发展，针对上述风险，公司始终以保质保量维护老客户需求，开发新地域、购买先进设备减少劳动力成本、合理安排生产、减少材料浪费，员工稳定为公司发展的经营理念，来回馈社会。公司通过上下领导员工的努力，实现了利润连年增长的好势头。查到企业经营风险及应对措施：企业在开展生产活动过程中，必须分析可能出现的风险，并努力加以预防，设置控制措施和方案，最终实现企业的营销目标。查到包括的风险有产品风险（设计风险、功能质量风险、入市风险、市场定位风险、品牌商标风险等）、定价风险（低价风险、高价风险、价格变动风险）、营销风险（员工能力责任心提高、风险防范意识提高等）公司制订存在风险进行成因分析（主观因素、客观因素）并通过调查研究（市场调研、顾客信息、竞争者信息、宏观经济等），进行风险控制，建立防范机制，并制订防范策略：一加强市场环境调研、市场细分防范目标市场风险、实行多角化经营，分散目标市场单一风险，树立营销人员风险意识，从招聘、培训、日常管理加强对营销人员灌输风险意识。成立风险防范与处理小组。二是价格风险（监控市场价格、长期制定降低成本的规划，通过价值工程、设计创新等保持企业成本的领先地位）三是销量风险（主要由于估计环境变化和企业隋性所致。主要通过强化市场地位、积极拓展新市场）公司针对此类风险公司首先对销售人员进行知识、技巧、责任心等方面进行培训，同时确保顾客对产品质量的认可，形成良好的社会形象，规避公共关系风险。 |  |
| 管理目标及其实现的策划 | Q6.2 | 公司对管理体系所需的相关职能、层次和过程设定管理目标。管理目标应：a) 与管理方针保持一致；b) 可测量；c) 考虑适用的要求；d) 与提供合格产品和服务以及增强顾客满意相关；e) 予以监视；f) 予以沟通；g) 适时更新。公司制定 “SYQJ/ZY03.19-2018 质量目标管理办法”来规划公司的整体管理目标，并以目标管理方法层层展开落实，各部门依据公司整体目标制订相应的管理目标实施方案并统计实绩，根据每年目标达成状况，通过管理审查会议审查评估绩效并制定下一年度的目标。公司对管理体系所需的相关职能、层次和过程设定管理目标。管理目标是：1．产成品一次送检合格率为98%；2. 顾客满意率为95% 3. 合同兑现率100%目标可测量，与公司管理方针一致。每季度由综合部按公司管理目标考核要求统计考核公司管理目标完成情况，提交管理评审会议。查到2018年公司管理目标完成情况，各项目标均已完成，考核人：刘妍。2020年质量目标1-4月目标考核，考核人：刘妍，完成情况较好。 |  |
| 变更的策划 | Q6.3 |  公司确定需要对管理体系进行变更时，应经策划并系统的实施 。公司应考虑：a) 变更目的及其潜在后果；b) 管理体系的完整性；c) 资源的可获得性；d) 责任和权限的分配与再分配。公司目前对管理体系暂无变更。 |  |
| 资源、总则 | Q7.1.1 | 查公司配备了必要的人力资源，基础设施(厂房、吊车、井式气体渗碳炉、井式回火炉、高温盐浴炉、四柱液压机，单柱校正液压机、数控车床、数控加工中心等)，规范文件、资金等必要的资源，能够持续满足顾客需求和管理体系改进的需要。 |  |
| 沟通 | Q7.4 | 公司管理手册7.4条款对内部沟通的方式及内容做了较为明确的规定，内部沟通的方式主要是QQ\微信、文件、会议、培训等，目前以会议为主。经了解每周由总经理主持各部门经理例会；每月由总经理主持各项目部负责人例会。会议主要针对工程管理过程中发现的问题及上级最新发布的文件规定等。 |  |
| 管理评审 | Q9.3 | 公司编制并实施《管理评审控制程序》SYQJ/CX09.01-2018，程序规定管理评审每年进行一次，由总经理决定是否增加管理评审的频次。查策划：在《管理评审程序》中明确了管理评审的实施要求。策划每年进行一次管理评审，间隔不超过12个月。查阅公司管理评审资料，提供：1.管理评审计划评审时间：计划2021年4月15日进行， 评审方式：会议评审，编制：综合部 刘妍 审核：刘建平 批准：马英明 参加人员包括公司总经理、管理者代表、各部门负责人计划中明确了评审内容和资料准备要求。2.管理评审会议记录按计划的时间实施了管理评审。管理评审输入：质量管理体系运行报告；内部审核报告；纠正和纠正措施报告；销售服务过程报告；顾客满意程度。公司风险分析及控制对策报告；公司所处环境及未来趋势分析报告等；3.管理评审报告管理评审结论：已建立并保持了质量管理体系的文件化、规范化，并持续改进，公司质量管理体系基本是充分、有效和适宜的。4.改进计划此次管理评审提出技术人员数量不足，生产管理人员流动性大的问题，由综合部校招一名专业本科生，并通过社会招聘一名生产管理人员，实施中. |  |
| 总则 | Q10.1 | 综合全部审核证据认为公司管理体系方针、目标、内部审核、管理评审、不合格和纠正措施各项要求得到落实，相关管理活动得到有效开展，体现了持续改进的要求及改进产品和产品来满足未来的需要和期望。考虑了分析、评价结果及管理评审的输出，并确定了对存在应关注的持续改进的需求和机遇。  ——具体事实可见审核10.2条款记录。 |  |
| 持续改进 | Q10.3 |  公司组织确定并选择改进机会，采取必要措施，满足顾客要求和增强顾客满意。为确保公司提供给客户合格的产品和产品，公司开展检查和考核工作，对以下方面所需的监视、测量、分析和改进过程进行策划和实施：1.证实产品满足规定的要求；2.确保管理体系的符合性；3.持续改进管理体系的有效性。根据不同过程、不同产品和不同要求，采取不同的方法进行监视、测量和分析。公司利用管理方针、目标、内审和外审、数据分析、纠正和预防措施以及管理评审，识别任何改进的机会，持续改进管理体系的适宜性、充分性和有效性。详见相关条款审核记录。 |  |
| 人数 |  | 公司现有员工40人左右，与申报管理体系人数基本一致。 |  |
| 事故 |  | 公司管理体系自运行以来，未发生质量事故 |  |
| 顾客投诉 |  | 管理体系运行期间未发生顾客及相关方投诉情况 |  |
| 上级主管单位监督抽查 |  | 目前没有发生上级主管部门对公司的在质量监督抽查情况。 |  |
| 遵纪守法情况 |  | 目前公司经营过程中没有发生违反相关法律法规及其他要求的情况 |  |
| **认证证书、标志的使用情况** |  | **未发生认证证书、标志的使用的违规情况。** |  |
| **上次审核不符合项的验证。体系变动** |  | **2019年审核不符合项综合部（Q7.5）查对作废文件的处置问题已整改；2020年审核不符合项（Q7.1.3 ），数控加工中心，未提供维修保养的相关证实，查受审核方对不符合项的产生进行了纠正，并对产生的原因分析制定了培训，纠正措施基本有效。** **本次审核未发现类似不符合。现场查看纠正措施实施基本有效。**现场查看纠正措施实施基本有效，未见不符合。公司建立以来未发生体系变化的情况。 |  |