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 总经理：范凯辉， 管理者代表：贾 茹 陪同人员：刘少辉 | 判定 |
| 审核员：刘红杰 审核时间：2021.7.7 |
| 审核条款：Q4.1/4.2/4.3/4.4/5.1.1/5.1.2/5.2/5.3/6.1/6.2/6.3/9.3/10.1/10.3  企业相关资质情况、范围的确认、投诉或事故、政府主管部门监督抽查情况、获证后认证证书标志使用情况、任何变更情况、上次不符合及远程审核不符合的验证等； |
| 企业基本信息 | |  | 总经理：范凯辉，管理者代表：贾茹  ◆组织情况：河北名宏新能源有限公司是一家集研发、销售服务为一体的生物质压块成型设备制造企业，注册商标“名宏” ，主营项目有：新能源产品（压块机）的研发及销售。公司成立于2016年6月28日，注册资本1100万元，位于石家庄市鹿泉区铜冶镇南张村村西青银高速辅道西侧，占地面积3000平米，其中生产车间约1600平米，办公面积约500平米。目前公司人员有25人。  ◆认证范围在经营范围内。  ◆查国家企业信用信息公示系统，企业无异常经营记录、无违法失信记录。 | Y |
| 理解组织及其环境 | | Q：4.1 | ◆提供《质量、环境、职业健康安全管理手册》，对公司地理位置、国内市场地位、法律法规要求、公司内部文化观价值观、内外部环境变化等均作出描述。  ◆提供《组织的内外重要环境因素分析表》，识别了公司内部环境和外部环境因素、确定了监视、评审方法、责任部门、监视频率等。如内部因素：从人力、财务、过程环境、市场营销能力等，外部因素从经济因素、政治因素、竞争力、市场需求等方面。监视评审方法：网上收集、沟通会、政府部门获取。  ◆由总经理组织召开公司内外部因素动态评审会议，对识别出的内外部环境因素进行监视和评审，并将识别出的相关内外部因素做为制定和调整方针、目标、管理评审的输入内容。  ◆抽1、市场、销售评估：  内部因素：公司的价格和服务，客户是否满意，用户的需求和需求趋势，我们的价格和服务与客户的需求相符，是否能满足报刊市场的相关需求  外部因素：如今，企业正在飞速发展，高科技产业爆发，但对基础用具的需求依然有很大的市场，用质量与信誉打开市场，前景良好 | Y |
| 理解相关方需求和期望 | | Q：4.2 | ◆公司确定了与管理体系有关的相关方包括顾客、最终用户、股东、银行、外部供应商、员工及监管部门等。相关方对企业的要求有：遵守国家的现行法律法规、保持有效的资质、产品合格、按时送货、不断提高客户满意度等。公司通过以下行为满足相关方需求和期望：  ——关注顾客需求，通过持续改进增强用户满意；  ——遵守国家和地方各项法律法规，履行合规义务；  ——持续改进管理体系过程，提升服务质量、安全绩效。  ◆公司管理层及相关部门将持续关注相关方需求的变化，必要时通过评估风险和机遇，调整管理体系目标和指标或变更管理过程以适应这些变化或实现改进。  ◆对这些相关方监视和评审的方法有：上级文件、标准和规范的获取、客户走访调查、沟通等。 | Y |
| 管理体系的范围 | | Q:4.3 | 根据客户需求（外部信息）、企业内部状况及相关方要求，确定体系覆盖的范围：  QMS: 新能源产品（压块机）的研发及销售  通过文件发放方式在公司内部进行传递；在与客户沟通中，及时通知客户，为相关方获取。上述范围与企业目前经营范围相一致。无变化 | Y |
| 管理体系及其过程 | | Q:4.4 | ◆公司依据 GB/T19001-2016、GB/T24001-2016、GB/T 45001-2020标准建立的管理，遵循 PDCA 方法，识别了标准中所需要的四大过程，确定了过程的相互顺序和作用：管理职责确定－资源提供－产品实现－测量和改进。无不适用条款。  ◆公司明确规定产品执行标准（国家、行业标准）和客户要求，并通过各环节控制，监视、测量、考核使其达到有效运行。  ◆公司编制了质量手册、程序文件及管理作业文件、记录表格等。通过质量手册、程序文件明确各部门职责、权限；资源管理，测量分析和改进、运行控制等过程。  ◆通过对各主要环节的风险评估，识别，评价并制定相应措施进行风险控制（包括实施过程中所需要的变更）。  ◆通过监视、测量和分析结果以及内审、管理评审等达到持续改进的目的。  ◆经现场识别的外包过程：产品运输、设备涂装. | Y |
| 管理承诺总则 | | Q5.1.1 | 最高管理层都具有较强的管理意识，明确管理承诺。主要通过以下活动来实现管理承诺：向公司全体员工宣传满足顾客要求和法律法规要求的重要性；制定管理方针；确保公司目标的制定和完成；各部门针对本部门的工作进行风险评估，采取适当的应对风险和机会的措施；定期进行管理评审；持续保证质量管理工作的投入，提供充分的资源，确保公司管理体系有效运行。目前各项工作基本得到实施，并取得了一定的效果。 | Y |
| 以顾客为关注焦点 | | Q5.1.2 | 通过确定顾客相关要求，提供相应产品与相关服务，对顾客使用情况进行跟踪调查；并对顾客满意度感受进行测量与分析，以改进产品与服务。并策划和规定了由销售部定期对顾客实施满意度测评，从各方面提高顾客的满意度。具体见9.1.2 条款审核记录。 | Y |
| 方针 | | Q：5.2 | 企业已经制定质量、环境、安全方针，具体包含在《管理手册》，公司的质量、环境、职业健康安全方针是：  ◆管理方针：  坚持产品质量第一，确保增进顾客满意；  坚持遵守法律法规，实现环保安全目标；  规范企业经营管理，持续改进管理体系。  ◆管理方针与企业的经营宗旨相适应，协调；  ◆通过会议传达，沟通，让全体员工理解执行。并定期进行评审（一般一年一次）。公司通过各种宣传方式，将质量、环境、安全方针到本公司各层次，确保方针得到正确的理解和实施。  在每次管理评审会议上，总经理组织对方针的持续适宜性和有效性进行评审，并根据评审结果对其做出必要的调整。当有相关方需要公司提供管理方针时，可通过公司网站进行获取。 | Y |
| 组织的岗位、职责权限 | | Q5.3 | 公司管理体系覆盖的部门包括：管理层、办公室、研发部、采购部、销售部，部门划分尚可。  在《质量手册》及《岗位职责和岗位任职要求》中规定了各部门及主要岗位人员的工作职责、作用、责任、权限，职责包括了标准要求的所有要求，充分适宜，上述文件通过发放的形成传达到相关部门和人员。包括各级管理者做出的相关责任的承诺等。查相关制度包括办公室管理制度、销售服务管理制度等，基本明确了各级人员的职责等。确认公司目前人力资源、基础设施、技术人员、财力、信息资源均能保证。 | Y |
| 应对风险和机会的措施 | | Q：6.1 | 编制了《风险和机遇控制程序》。查见《风险与机遇控制计划》，确定了组织需应对的风险和机遇。如：国家政策变化风险，产品不适用的风险；通过关注国家政策、市场调查、积极转型控制风险。组织考虑了市场增长迅速，市场需求量加大的机遇，通过提高产量质量，积极研发新产品扩大市场占有率。组织在确定这些风险和机遇时，考虑了员工岗位技能、研发能力、市场需求等内外部因素及合同方（顾客）的相关要求。  评审情况均为符合发展要求.  评审人：贾茹，评审时间：2020.9.15  措施正在实施中。 | Y |
| 质量目标及其实现的策划 | | Q：6.2 | ◆总经理负责组织制定公司的管理目标，并在公司各部门进行分解，制定时考虑了公司的质量过程及其风险和机遇。  ◆公司质量目标：产品合格率≥95%；顾客满意率≥90%；  组织对公司质量、环境、职业健康安全目标、指标予以分解，建立了各部门的分目标，每季度末对目标进行考核，查看“2021年第1-2季度目标完成情况统计表”，目标已基本实现。（见各部门考核结果）。 | Y |
| 变更的策划 | | Q：6.3 | 总经理介绍变更时应考虑到：变更目的及其潜在后果；管理体系的完整性；资源的可获得性；责任和权限的分配或再分配。并要求对变更管理体系应进行评审，确保文件的适宜性，经批准后发布实施。 | Y |
| 管理评审 | | Q:9.3 | ◆制定并执行《管理评审控制程序》：一年至少要进行一次管理评审，由总经理主持。特殊情况下，可增加管理评审频次。评审内容包括：内审结果；管理方针和目标的适宜性；过程的控制情况；产品的符合性；改进的需求、环境安全绩效；合规性评价等。  ◆查管理评审的计划：管理评审的时间：2020年12月30日  主持人：总经理 参加人：领导层、各部门负责人  要求每个部门需提交的管理评审输入内容包含了标准条款的要求。时间安排符合程序文件的要求。  编制：贾茹 批准：范凯辉 日期：2020.12.15  ◆查看管理评审输入的资料，包括：  1.以往审核的结果及内部审核报告；  2.质量方针\质量目标及其实施情况；  3.重大质量事故的处理情况；  4.体系内外部因素变化情况；  5.产品符合性、产品质量趋势；  6.不合格的控制及纠正预防措施实施情况；  7.顾客满意度及投诉的处理；  8.外部供方绩效评价；  9.应对风险和机遇所采取措施的有效性；  10.企业的组织机构、职责分配，资源配备是否适宜；  11.体系的要素及相应的文件是否有修正的需求；  12.顾客或员工对质量管理体系的建议；  13.改进的机会。  输入内容基本符合标准要求。  ◆提供管理评审会议记录：各部门负责人汇报了各部门的管理体系运行情况，管理者代表汇报了公司管理体系运行状况和内审不合格的整改情况，参会人员根据各部门的汇报情况展开讨论，总经理总结本次管理评审，同时就改进的决议作出了安排。  ◆查看管理评审报告，批准：范凯辉 日期：2020年12月30日  结论：公司管理体系符合标准要求，具有较好的充分性、适宜性和有效性，能较好的适应实现管理方针和管理目标的需要。  ◆持续改进：个别员工的质量/环境/职业健康安全意识还有待提高  此项措施已完成。 | Y |
| 总则 | | Q：10.1 | 查公司在建立、实施管理体系中：  a.制订 8.2.2，9.3，10.2各种控制程序文件；  b.通过内审、管理评审评价管理体系的符合性；  c.通过环境绩效的监视测量评价生产服务过程涉及环境管理的符合性；并通过日常数据分析，采取纠正、预防措施，达到持续改进目的。 | Y |
| 持续改进 | | Q：10.3 | 查持续改进：  a. 通过管理体系运行，管理方针、目标的实施，内审、管理评审进行持续改进；  b. 通过数据分析、纠正、预防措施实施达到持续改进；  c. 通过顾客满意度调查，改进、提高产品质量，满足顾客需求，达到持续改进的目的。  管理评审提出改进措施：由办公室对质量/环境/职业健康安全意识较差的员工，通过日常谈话的方式，进行培训教育，通过运行控制进行监视。  抽培训记录，此项措施已经实施，实施有效。 | Y |
| 标准/规范/法规的执行情况、上次审核不符合项的验证、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、企业相关资质情况 |  | | ◆范总介绍，公司执行 GB/T19001-2016/ISO 9001:2015、GB/T24001-2016/ISO 14001:2015及GB/T45001—2020/ISO 45001:2018标准，遵守与企业相关的法律法规和地方政策，产品执行企业标准；  ◆上次审核未发现不符合项，无需现场查验。  ◆质量管理体系建立以来没有发生质量事故及顾客投诉事件。质量监督抽查情况：暂无。  在审核现场也未发现抽查、相关方投诉等情况。  ◆证书主要用于客户需要，产品、包装上未使用相关标志，证书及标志使用符合要求。  ◆提供了组织营业执照，验证有效。 | 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：采购部 主管领导：张博 陪同人员：郭光 | 判定 |
| 审核员：刘红杰 审核时间：2021年7月7日 |
| 审核条款：  Q：5.3；6.2；8.4 |
| 组织的岗位、职责权限 | Q:5.3 | 部门负责人：张博  ◆询问其职责权限：负责公司原材料采购，合格供方评审工作；贯彻执行公司的方针和管理目标，本部门环境因素、危险源的识别及其控制，落实管理手册在本部门的运行，对相关方的控制。  ◆职责明确，回答基本完整。 | Y |
| 目标和方案 | Q:6.2 | ◆部门目标： 考核情况（2021.6）  采购产品合格率＞95% 100%  合格供方评审率100% 100%  ◆经查，已完成。 | Y |
| 外部提供过程、产品和服务的控制 | Q8.4 | ◆主要采购物资：冷钢、高效电机、减速机、压块机。  ◆外包过程：产品运输、设备涂装。  ◆编制《外部提供产品、服务和过程控制程序》，其规定了外部供方选择评价与重新评价准则。编制了《供方评价标准》，通过调查供方的质量保证能力、产品质量、质量保证能力、质量管理体系等方面，对外部供方及其提供的产品或过程进行控制。  ◆查“合格供方名录”，审批：范凯辉，2021.1.15  合格供方名称 供应产品名称  石家庄皖南电机有限公司 电机 河北泰力电机制造有限公司 电机 江苏国贸减速机有限公司 减速机  浙江汇鑫传动机械有限公司 减速机  舞钢市鼎益物资有限公司 冷钢  ◆查 2021年1月15日对供方的调查及评价。  针对合格供方石家庄皖南电机有限公司的评价：评价内容：企业资质、供货能力、产品质量、交货期、价格、售后服务等；  ◆查涂装供方的调查及评价。  未提供对其外包方进行评价，不符合相关要求。  ◆对采购产品进行进货验证，确保外部提供产品满足要求，详见8.6条款审核记录。查看采购产品及发货单，均为从合格供方处采购。  ◆公司采购部根据顾客订货信息，确定需实施采购的任务，拟定采购计划，经批准实施采购。与供应商采取多为口头/电话通知等方式实施采购。按销售需求，通知供应商发货。  ---查2021年4月采购订单，列入当月计划采购物资共多项，主要有电机、减速机等。明确了规格要求、采购数量、质量要求及到货时间。  ----查2021年4月20日采购订单，供货商：石家庄皖南电机有限公司，产品名称：电机 规格型号：YE3-315L1-4/V1/160KW;YE3-100L1-4/B5/2.2KW数量：各1台，交货日期:合同签订后28个工作日。质量标准：按国家相关标准。  ----查2021年7月5日采购订单，供货商：江苏国茂减速机股份有限公司，产品名称：减速机 规格型号：V3HV13-12.5-A-DPB20-BL8-FAN(20050245)数量：各1台，交货日期:合同签订后50天。质量标准：按国家相关标准。  外部供方绩效控制情况，公司对供方提供产品通过客户反馈进行控制或监视。  ◆该公司目前没有在供方现场实施验证的情况。 | N |

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：销售部 主管领导：范晓辉 陪同人员：郭光 | 判定 |
| 审核员：刘红杰 审核时间：2021.7.7 |
| 审核条款：  Q5.3/6.2/7.1.3/7.1.4/8.1/8.2/8.5.1/8.5.3/8.5.5/9.1.2 |
| 组织的岗位、职责和权限 | Q 5.3 | 销售部负责人：范晓辉  ◆主要负责：销售过程的控制；对基础设施的管理；工作环境的控制；产品实现过程的策划；产品要求确定；合同评审情况；顾客沟通情况；产品的标识和可追溯性；顾客财产；顾客满意度调查情况；环境因素危险源的识别与控制、公司目标方案的执行、应急准备和相应等  ◆负责人对本部门的职责和权限以及工作流程清楚、明确完成本部门的目标指标。能较好回答部门职责，对工作要求明确。部门人员能够清楚自己部门的职责，沟通顺畅。 | Y |
| 目标 | Q:6.2 | 部门目标：合同按时履约率100%；顾客满意度＞95%；  ◆按照季度进行考核，提供了2021年1-2季度目标考核表：合同按时履约率100%；顾客满意度100%；  ◆经查已完成。 | Y |
| 基础设施 | Q7.1.3 | ◆查设备台帐，主要是办公设备及运输设备，包括：办公桌、沙发、打印机、电脑、传真机等。  基础设施有：办公室、库房、轿车、货车  ◆查特种设备：经确认，目前无特种设备。  ◆经现场查验日常维护保养包括对电脑的定期杀毒，车的定期保养、大中小修、定期年检。全部完好。  基础设施均处于有效状态，运转良好，基础设施管理基本可以满足公司目前体系运行的需要。 | Y |
| 过程运行环境 | Q7.1.4 | 销售地点有一个，4个办公室，约200平米；库房1个，约1000平米。通过签订正式合同或口头订单进行销售，办公环境良好，销售环境能够保证销售产品的防护要求，销售人员在现场保证挂牌上岗、微笑服务、第一时间给顾客介绍产品及用途等，工作环境良好。 | Y |
| 运行策划和控制 | Q8.1 | 产品的实现过程策划主要由销售经理和销售部负责人负责完成；  ◆产品：新能源产品（压块机）的销售，制定了质量目标。  ◆规定了销售流程：业务洽谈—签订合同—产品采购—发货至顾客指定地点—验收—结算  ◆编制了销售工艺文件：《销售服务规范》、《销售服务考核办法》、《产品三包规定》、《质量目标考核办法》、《顾客满意度调查制度》等。  ◆收集了相关法律法规：产品质量法、公司法、合同法、招标投标法、劳动法、GB/T 10395.1《农林机械 安全 第1部分：总则》、JB/T 5169-1991《颗粒饲料压制机 试验方法》。  ◆销售服务设施：电脑、汽车、打印机、传真机等，基本满足要求。  ◆质量记录：在产品实现策划过程中，共形成质量记录多份。  该公司销售服务提供过程策划符合要求。 | Y |
| 顾客沟通 | Q8.2.1 | 公司通过走访、电话、邮件等方式与顾客交流，主要进行以下沟通：  ◆在产品交付中向顾客提供保证产品品质的有关信息。  ◆接受顾客问询、询价、合同的处理。  ◆根据合同要求进行有关的事宜，对顾客的投诉或意见进行及时处理和答复。查顾客意见记录  到目前为止，近一年未发生顾客不满意及投诉现象。 | Y |
| 与产品和服务要求有关的要求确定 | Q8.2.2 | ◆该公司主要新能源产品（压块机）的研发及销售所需要达到的质量目标和要求。该公司主要依据合同法及顾客要求进行施工，与产品和服务有关的要求主要体现在与顾客所签定的合同中。  ◆另外，该公司确定并收集了产品质量法、合同法、消费者权益保护法等相关法律法规，将其中的相关要求作为与产品有关要求的补充。  ◆该公司目前在新能源产品（压块机）的研发及销售所需要达到的质量目标和要求。提供过程中没有附加要求。  ◆查公司产品销售合同  ——合同签订日期为 2020年10月20日  供方：河北名宏新能源有限公司  需方：长春华城生物质技术开发有限公司  产品名称：9JK-6500型压块机主机/9JK-3300型秸秆粉碎机  规格型号、数量：详见购销合同  技术要求：按照国家、行业标准和合同要求进行生产  交货时间：见合同  合同写明了双方的责任和要求及义务。  ——合同签订日期为 2020年9月11日  供方：河北名宏新能源有限公司  需方：呼和浩特市赛罕区金河镇羊盖板村  产品名称：9JK-3500型秸秆压块设备/9JFS-90型秸秆粉碎机  规格型号、数量：型号见上，数量各1套  技术要求：按照国家、行业标准和合同要求进行生产  交货时间：见合同  合同写明了双方的责任和要求及义务。 | Y |
| 与产品和服务要求有关的要求评审 | Q8.2.3 | ◆查上述合同的评审记录，提供《合同评审表》  评审日期分别为：2020年10月18日、2020年9月9日。评审在合同签订之前进行。符合要求。  评审内容包括交货期限、价格、质量要求、交付要求、法规要求、包装要求 6项。评审结果：全部通过。  公司目前暂无合同更改情况，经查基本符合要求。 | Y |
| 产品和服务要求的变更 | Q8.2.4 | 以上合同自签定后未出现合同变更或顾客要求发生变更造成与先前合同或订单要求表述存在差异的情况。 | Y |
| 销售和服务提供的控制 | Q：8.5.1 | 销售部根据客户需求，与客户进行业务洽谈，明确合同要求，在合同正式签定之前，进行合同评审，填写《合同评审记录》。签定合同之后，依据合同要求和公司库存状况，制定《采购计划》，由采购员实施采购。  ◆获得规定以下内容的文件化信息；提供的产品的特性和销售服务的特性和要达到的结果，编制了《售后服务要求》《退换货相关规定》《服务过程工艺流程》等工艺文件和记录。相关法律法规要求：《产品质量法》、《合同法》、《消费者权益保护法》等  ◆获得和使用适宜的监视测量资源：受审核方只是对产品包装、型号、数量、材质单等进行检验，对服务质量进行检查、对顾客满意度进行调查，制定了对应表格。  ◆抽查过程监视和测量情况，提供了销售过程记录及检验记录。对各工序等过程的监控记录及安全文明销售记录、工艺纪律检查等建立了记录，并对过程参数予以控制。  ◆使用适宜的设备和过程环境：有台式电脑、复印机、打印机、传真机等，可以满足工作需要。设备数量保证，维修及时。查见办公现场宽敞整洁，电脑、传真、打印机及网络运行正常。  ◆指派胜任的人员，包括所要求的资格：销售人员定期培训，招聘有经验的销售人员等。  ◆需要确认的过程：编制了《特殊过程确认记录表》确认人：范晓辉2021.1.6  该特殊过程自确认后，人员、设备、工作流程没有变更发生，没有发生再确认的情况。  ◆现场通过对客户要求样品标签、区域标识，专人负责专区管理，批次归档保存等措施防止人为差错的发生。 ◆产品由物流公司交付至客户指定处，客户签收，销售部通过电话跟踪沟通及定期拜访等方式确认交付及交付后服务的满意程度。 ◆产品售出后，销售部定期进行顾客满意率调查，做好售后服务工作，详见9.1.2审核记录。  ◆在销售部办公室看到销售员杜某正在与顾客沟通销售的具体事项。现场办公秩序良好，符合该公司的规定要求。  ◆现场查看库房，有《产品出入库记录》、《安全检查记录》及消防栓等设施。  组织销售服务过程的控制符合标准规定的要求。 | Y |
| 顾客或外部供方的财产 | Q8.5.3 | 该公司顾客财产主要为顾客的个人信息，由销售部做好个人信息保密工作。  查见《顾客名单》，内容包括：顾客名称、销售产品、地址、联系人、联系电话。  经询问了解，没有顾客个人信息泄露情况发生。 | Y |
| 产品防护 | Q8.5.4 | 企业对产品搬运、包装、贮存、运输以及交付等过程的防护实施控制：  产品在发货时已做好包装防护工作，由供方做好包装工作，按要求防止野蛮装卸等。对产品实行定置管理，区域存放、标识清楚等。产品由物流运输，供方确保其运送过程的产品质量，并使运输货物人员经过产品特点以及适宜的防护条件的培训。 | Y |
| 交付后活动 | Q8.5.5 | 查销售现场产品交付情况：产品通过物流公司运输交付至客户处，客户签收，公司通过电话跟踪沟通及定期拜访、客户满意度调查等方式确认交付及交付后服务的满意程度。经查符合要求。 | Y |
| 产品和服务的放行 | Q8.6 | 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6月服务质量考核表  1)被考核人：贾立国  考 核 项 目：仪表、服务态度、语言、服务及时语言性、有无客户投诉  考核结论：经考核，该员工服务质量较好，符合公司有关规定  被考核人意见：本人同意考核意见  考核人：范晓辉 2020年8月29日  2)被考核人：杜建国  考 核 项 目：仪表、服务态度、语言、服务及时性、有无客户投诉  考核结论：经考核，该员工服务质量较好，符合公司有关规定  被考核人意见：本人同意考核意见  考核人：范晓辉 2020年11月30日  另抽其他人其他日期的考核记录，均保存完好，符合要求。 | Y |
| 顾客满意 | Q9.1.2 | 公司通过电话，走访等形式，接受顾客反馈，了解顾客顾客满意度信息，发放调查表对顾客满意度进行定量测量。  提供“顾客满意程度调查表”，调查主要内容：质量、价格、外观、服务等方面的满意程度等，各项得分求平均值得最终结果。提供顾客满意调查分析。最终顾客满意率98%。  该结果已提交管理评审。 | 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：研发部 主管领导：何伟 陪同人员：刘少辉 | 判定 |
| 审核员：刘红杰 审核时间：2021.7.8 |
| 审核条款：Q：5.3/6.2/7.1.3/7.1.4/7.1.5/8.5.2/8.5.4/8.5.6/8.7 |
| 组织的角色、职责和权限 | Q:5.3； | 研发部负责人：何伟  ◆研发部主要负责：压块机研发、生产、试验、确认等过程的控制；设备的管理；产品的标识与防护；原材料、生产过程、成品的检验；产品的放行；不合格品的处置；监视和测量资源的管理；生产过程环境因素危险源的识别与控制、公司目标方案的执行、应急准备和响应等  ◆部门负责人对本部门的职责和权限以及工作流程清楚、明确完成本部门的目标指标。能较好回答部门质量职责，对工作要求明确。 | Y |
| 目标及其实现的策划 | Q:6.2 | ◆查规划设计部的质量、环境和安全目标为：  部门目标：研发产品合格率≥95%；设备按期保养率≥90%；  ◆按照季度进行考核，提供了2021年1-2季度目标考核表：研发产品合格率100%；设备按期保养率100%；固  ◆经查显示目标均已完成。 | Y |
| 基础设施 | Q7.1.3 | ◆查《生产设备台帐》，主要生产设备钻床、锯床、液压机、轴承加热器、磨光机、电焊机、天车等，均可满足研发生产需要。  ◆现场查看，生产检测设备基本完好，维护保养相对得当，基本能够满足生产符合要求产品的需要。  ◆提供钻床、锯床、液压机等设备“设备维护保养记录”，显示了设备名称、保养项目、保养时间、保养人等。  ◆制定有“生产设备检修计划”，内容有设备名称、检修时间、检修内容、检修人，提供了设备检修记录，记录清晰，写明了维修内容、维修人等内容，满足策划要求。  ◆现场查研发生产车间共安装有天车2台，其中规格2.9T的天车1台，规格2.5T的天车1台。 | Y |
| 运行环境 | Q7.1.4 | ◆生产试制车间占地面积1600平米，1个车间。车间内各种规格、型号产品摆放比较整齐，工序间工位器具设置较合理。车间宽敞明亮，比较干净整洁，通道相对畅通，整体基本符合要求。  ◆工人每日工作前，仔细检查设备防护情况。车间工人在工作前及工作结束后能够及时清理环境及设备。 | Y |
| 监视和测量资源 | Q7.1.5 | 提供了《检测设备台账》内容包括设备名称、规格、检定周期等。主要检测设备：游标卡尺、钢卷尺、角度尺、千分尺等；  抽查计量器具校准/检定情况，  ——游标卡尺 0-500mm，证书编号：ZXCD202105065，校准日期：2021.4.28，  ——钢直尺0-1000mm 证书编号：ZXCD202105067，校准日期：2021.4.28，  ——千分尺0-25 mm， 证书编号：ZXCD202105066，校准日期：2021.4.28，  校准单位：河北正信检测技术服务有限公司，检测设备均符合要求。  目前尚没有计算机软件用于规定要求的监视和测量情况。 | Y |
| 标识和可追溯性 | Q8.5.2 | 查看库房，产品标识：原料采用“物料标识卡”进行标识，卡上注明“名称”“进厂日期”“规格”“数量”等内容。  查原料库，库房划分了不同材料区，分区明显，各种物料摆放整齐，标识清晰。  查产品标志、使用说明等相关内容：成品表面印有产品名称、规格型号、生产日期、批号等标识。  追溯性：根据产品标签——生产日期、批号，可满足追溯要求。 | Y |
| 产品防护 | Q8.5.4 | 该公司产品无特殊防护要求，主要防护要求为防磕碰，产品在搬运过程中采取机械和人工搬运，避免磕碰。成品一般码放整齐，分门别类存放于成品库内。  贮存环境：仓库清洁，干燥，防护措施得当，满足要求。有专门的库管员进行保管，出入库登记手续齐全，管理比较规范。  有消防器材——灭火器和消防栓，能够有效的对产品进行防护措施。 | Y |
| 变更的控制 | Q8.5.6 | 查变更的控制：  经与研发部门沟通，销售合同评审后，按合同要求进行研发并交付，如发现标的物与顾客要求不一致的，与客户商量，重新签订合同，交货期延期的，与顾客商量，得到顾客确认后，再及时发货，并对延期的原因进行分析，避免下次再发生，经了解，目前没有发生对生产和服务提供的更改的情况。 | Y |
| 不合格输出的控制 | Q8.7 | 编制《不合格品控制程序》，其规定了不合格品的识别、隔离、标识、评审及处置方面的要求。  对检验不合格的原辅材料退换货处理  对过程及最终产品检验不合格的产品作报废处理。  目前公司没有出现不合格产品 | 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：刘少辉 陪同人员：张博 | 判定 |
| 审核员：刘红杰 审核时间：2021.7.8 |
| 涉及标准条款：Q:5.3/6.2/7.1.2/7.1.6/7.2/7.3/7.4/7.5/9.2/10.2 |
| 组织的岗位职责和权限 | Q: 5.3 | 部门负责人：刘少辉  ◆询问其职责权限：主要负责公司文件的控制，即文件的编制、收发、归档等管理工作。负责公司人力资源及教育培训工作。负责组织内审和管理评审工作，对不合格采取纠正和预防措施；负责组织辨识和评价公司的环境因素、危险源，对办公区的环境因素、危险源进行控制管理方面的工作等。  ◆职责明确，回答基本完整。 | Y |
| 目标 | Q:6.2 | ◆部门目标： 考核情况  文件受控率100%； 100%  主要岗位培训率100%； 100%  每季度进行一次考核，抽查2021年第2季度目标完成情况，已完成。考核人：贾茹 2021.6.30 | Y |
| 人员 | Q: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,最终确认结果：满足岗位能力要求。 | Y |
| 企业知识管理的方法、措施及效果 | Q: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、操作程序。  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》、GB/T19001-2016标准、GB/T 10395.1《农林机械 安全 第1部分：总则》、JB/T 5169-1991《颗粒饲料压制机 试验方法》、Q/MH15318 -2018 《颗粒压块机》  ◆已制定培训计划组织学习相关知识，并按要求不断更新。 | Y |
| 能力 | Q:7.2 | ◆编制了《人力资源管理控制程序》  ◆办公室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，以提高员工岗位工作能力。  ----查见《2021年度培训计划》，策划实施内容有GB/T19001-2016标准、管理体系文件培训、质量方针、质量目标以及法律法规要求、销售技巧、销售、采购规范等培训安排。  ----抽查标准培训、管理体系文件培训、质量方针、质量目标以及法律法规要求培训等培训记录，均保存完好，符合要求。  ----查看《培训记录》  抽查1：2021.1.16公司在会议室进行了法律法规相关要求培训，提供培训签到表，全体参加了此次培训，培训效果评价 达到预期效果。评价人：刘老师  抽查2：2021.4.6在会议室进行了采购规范的培训，参加人员采购部人员；培训效果评价 达到预期效果。评价人：张博  ----查持证上岗人员：无  ◆员工岗位能力评价表，对岗位、学历、教育及培训经历、技能、经验方面进行了评价  ----抽查办公室主任刘少辉任职要求，本科以上学历，人力资源管理或行政管理相关专业毕业，熟悉国家、地区及企业关于合同管理，薪金制度、用人机制等方面的法律法规及政策，有较强的工作责任心。 | Y |
| 意识 | Q: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。 | Y |
| 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，办公室负责内部沟通，销售部负责外部沟通。 | Y |
| 形成文件的信息 | Q:7.5 | ◆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。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、GB/T 24001-2016 、GB/T 45001-2020 版标准编制，于2019.9.5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：“文件发放回收记录”，内容涵盖：序号、名称、接收人、版本状态、日期等。  ---质量手册、程序文件、作业文件已发放各部门，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  ◆提供公司对外来文件进行了控制，公司所确定的策划和运行质量管理体系所需的外来文件主要包括：有关的技术文件、国家标准，办公室是外来文件主管部门。对外来文件进行登记、下发、保存。  ----查看收集的相关法律法规和其他标准要求14个，涵盖企业销售的产品的标准及要求。  ----查作废文件：目前无作废文件。  ◆对记录这一类的文件化信息，组织编制了《记录控制程序》，规定了记录的编目、填写、归档、保存的要求。  提供了《记录清单》，共有受控文件清单、培训记录表、内审检查表、交流记录等记录，记录由各部门自行保存，有编制、审批签字。  ◆公司文件控制基本符合要求； | Y |
| 内部审核 | Q:9.2 | 编制《内部审核控制程序》，基本符合标准要求。  经查问：总经理、管代、各部门主管均经培训并参加了内部审核。  2020.12.25-26开展管理体系内部审核活动，并提供有以下内审的资料：  ——《审核实施计划》，编制：贾茹/2020.12.15 批准：范凯辉/2020.12.15  计划中规定审核的目的、依据、范围、时间、审核安排；  审核组组长：贾茹，组员：贾茹。  计划中没有漏标准条款、没有遗漏体系覆盖的部门和场所，内审员没有审核自己的工作。  ——内审首末次会议签到（领导层、各部门负责人）；  ——内部审核检查表，审核按计划进行，没有遗漏标准条款及体系覆盖的部门和场所，内审员没有审核自己的工作。  ——本次内审发现1项不合格，在研发部。为一般不符合项，查看《不符合报告》（Q8.6），不符合事实描述清晰，不符合原因分析准确，并制定了纠正及纠正预防措施，且措施可行，并对其有效性进行了验证，验证人：贾茹2020.12.28  ——本次内审编制有《内部管理体系审核报告》，结论：公司的质量、环境、职业健康安全管理体系基本符合标准要求，且适宜、有效。  编制：贾茹/2020.12.26 批准：范凯辉/2020.12.26 | Y |
| 不合格和纠正措施 | Q:10.2 | ◆管理手册中规定了采取纠正措施的时机、对不合格或潜在不合格的原因进行分析、采取相应的对策措施等，所制定的纠正措施、预防措施程序中规定的要求满足标准要求。负责人介绍公司在运行过程中对发现的不合格都会采取纠正、纠正措施以防止不合格或不符合再次发生，同时也会举一反三，采取预防措施以防止发生不合格或不符合。 公司内审时发现的1项不符合项进行了原因分析、纠正措施和验证，详见审核9.2条款记录。公司未发生投诉不合格的情况。  ◆公司对纠正及预防措施的管理基本符合要求。 | Y |

说明：不符合标注N