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： 尹盛昌 陪同人员：张跃国 | 判定 |
| 审核员：刘本胜 审核时间：2021年7月4日 |
| 审核条款：Q:4.1/4.2/4.3/4.4/5.1/5.2/5.3/6.1/6.2/6.3/7.1.1/9.1.1/9.3/10.1/10.3 |
| 企业基本情况 |  | 企业基本情况：  1、总经理：尹盛昌；  2、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：91220106MA16YUU02Q；  3、吉林省康达机械设备有限公司成立于2018年11月22日, 注册资本500万元，位于吉林省长春市绿园区纺织街与长白公路交汇处益生花园小区19栋1单元A101.A102号房  4、主要经营范围为生产动车用工装设备（液压泵、喷砂房、电动压接钳）的维修、动车用五金工具（扭矩测试仪）的维修；机械设备的销售；  5、公司设有管理层、综合部、维修部、销售部等部门。  6、现场补充查看营业执照，法人变更为尹丹丹。 | 符合 |
| 理解组织及其环境 | 4.1 | 企业通过监视和评审内外部信息：  1、最高管理层定期对各职能部门收集的信息进行讨论研究确定；  2、对组织建立、实现目标及战略方向有影响的各种相关的内外部因素进行评审；内容包括：法律法规、行业动态、市场变化、产品前景、大环境及社会经济发展状况；企业文化、知识的累积、绩效的考核等内外部因素；  3、目前主要识别出的外部环境有：行业市场的竞争、价格的竞争；  4、促进内部环境的改善；⑴通过贯标强化企业管理的规范化、程序化；⑵加强内部管理，降低成本；  5、企业内部优势：员工从事该行业均10年以上，职工队伍稳定，技术成熟；  6、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作为制定和调整方针、目标、管理评审的输入内容。 | 符合 |
| 理解相关方需求和期望 | 4.2 | ●公司确定了与质量管理体系有关的相关方包括；公司的相关方包括：直接客户（最终使用者以及直接客户）；供方：供应链中的供方及其他；员工（包括管理者）；政府部门；投资方；咨询单位,以及其他人员；  ●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、量具定期检定、不断提高技术水平以及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；  ——持续改进管理体系过程，提升质量绩效。  ●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，调整管理目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。 | 符合 |
| 质量管理体系的范围 | 4.3 | ●确定体系覆盖的范围：生产动车用工装设备（液压泵、喷砂房、电动压接钳 ）的维修、动车用五金工具（扭矩测试仪）的维修；机械设备的销售；  ●不适用条款：GB/T19001-2016标准的8.3条款。企业依据顾客的技术要求、技术参数、图纸、原料采购等明确的要求，为客户提供维修服务，企业不承担设计开发责任，不进行新产品设计和开发，销售的产品按照国家、行业等相关标准进行销售，且销售模式固定，故删减8.3条款不影响本公司提供满足客户要求和适用法律法规要求的产品/服务能力或责任的要求，此删减是合理的，删减后不影响企业提供满足客户要求和适用法律法规要求。  ●质量管理体系覆盖范围已形成文件，并经总经理批准实施发布。  1、通过文件发放的方式在公司内部进行传递；  2、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。 | 符合 |
| 质量管理体系及其过程 | 4.4 | 1、公司依据 GB/T19001-2016标准，于2019年9月15日建立了文件化管理体系。遵循PDCA方法，识别了标准中的四大过程，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。  2、公司明确规定产品/服务的执行标准和客户要求，并通过各工序控制，监视、测量、考核使其达到有效运行。  3、公司编制了质量手册、程序文件及作业管理性文件、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。  4、通过对各主要工序的风险评估，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）。  5、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。  6、企业暂无外包过程。 | 符合 |
| 管理承诺总则 | 5.1.1 | ●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：   1. 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； 2. 制定管理方针； 3. 确保公司目标的制定和完成； 4. 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； 5. 定期进行管理评审； 6. 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。 | 基本符合 |
| 以顾客为关注焦点 | 5.1.2 | ●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。具体见销售部9.1.2 条款审核记录。 | 符合 |
| 质量方针 | 5.2 | ●质量方针：以人为本，设计领先，管理规范，质量优良，用户至上，顾客满意。  ●方针与企业的经营宗旨相适应，协调一致；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）。 | 符合 |
| 组织的岗位、职责权限 | 5.3 | ●公司质量管理体系覆盖的部门包括：公司设有管理层、综合部、维修部、销售部等部门。  ●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。  ●查相关制度包括综合部管理制度、生产设备维护保养制度等，基本明确了各级人员的质量管理职责等。确认公司目前人力资源、基础设施、技术人员、财力、信息等资源均能保证。  详见各部门5.3条款审核记录。 | 符合 |
| 应对风险和机会的策划 | 6.1 | ●查《风险管理控制程序》规定风险的识别、分析、评价和控制的过程和方法，以保证风险管理的有效性，从而确保管理体系能够实现其期望的结果；增强有利影响；避免或减少不利影响；实现改进。  ●尹经理介绍：在策划管理体系时，领导层考虑了公司运行标准所处的环境，包括上述4.1识别的内外部环境。手册里有对风险和机遇应对控制的要求。  ●公司面临的风险和机遇主要是：国内经济转型升级、国内钢材市场波动，疫情和政治因素导致的市场低迷，回款困难，人工成本增加，客户要求提高，以及行业良莠不齐、不良竞争、成本增加等严重影响行业发展。  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、采用新技术、新工艺减少劳动力成本、合理安排生产、减少材料浪费， 树立质量第一，员工稳定”为公司发展的经营理念，来回馈社会。  ●尹经理简单介绍了公司为了应对现阶段的风险和机遇所采取措施等，记录如下：  1、严把工程质量关，加强与顾客的沟通联系，以稳定现有的市场份额；  2、加强与材料供应商的联系，建立长期合作关系，及时掌握材料价格信息，以降低公司采购成本；  ……  ●另外还考虑了，今年年初突发的新冠肺炎疫情，针对疫情制定了相应的管理措施，并投入了有效的人员和资金，制定有“疫情防控工作方案”对风险识别和采取的措施可应用在实际的体系运行中。  ●基本符合要求。 | 符合 |
| 质量目标和实现计划 | 6.2 | ●企业质量目标：  **维修服务质量合格率100%；**  **顾客满意率95%以上。**  ●质量目标满足产品要求（国家标准及客户要求）；  ●质量目标进行层层分解，落实到责任部门，每季度末考核。  --查2021年度二季度考核情况：考核日期：2021.6.30，考核部门：管理层  **维修服务质量合格率100%；**  **顾客满意率96%** | 符合 |
| 变更的策划 | 6.3 | ●变更的策划：  当企业发生重大变化（质量管理体系变更、产品转型、市场发生重大变化等），需要进行重新策划；组织通过管理评审、审核结果、过程绩效分析、监视测量分析评价结果、组织内外环境的变化、客户及利益相关方的需求、企业经营状况等进行识别确定体系变更的需求。  明确了管评、内审未能达到预期效果、部门职责发生转变、企业重组、经营连续亏损等情况下，需要对体系进行变更。  明确了变更评估及实施的流程，当发生变更时，需确定变更目的考虑变更的潜在后果，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。  对变更前、变更中、变更后的全过程实施监控。  5、组织应对变更的有效性进行评价，确保质量管理体系的完整性。  ●自体系建立以来，体系未发生变更，保持完整。 | 符合 |
| 资源提供 | 7.1.1 | ●公司为了实施管理体系运行并持续改进其有效性，增强顾客满意度，提供了各方面的资源保证。  1、人力资源：企业目前在职员工12人，职工队伍相对稳定，均在企业工作5年以上，实践经验丰富；  2、基础设施： 配备有办公室、会议室、车间等基础设施，办公主要设施：电脑、电话、一体机等，满足办公需求；  主要生产设备：直流焊机、气泵、液压站、吸锡抢、直流电桥、点焊机、打码机、手动压接钳、组合工具等，满足维修需求。  3、工作环境：办公区域面积75平米； 布局合理，场所卫生干净整洁，工作环境良好，车间：面积约150平米，库房55平米，工具分类排放，设备摆放有序；  4、检验检测设备：万用表、 5KV绝缘耐压测试仪、10KV交直高压数字表、线缆认证分析仪、过程效验仪、漏电流测试仪等，满足检验测试需求。  5、资金支持：注册资金500万元。  ●能够满足产品生产和服务需要。 | 符合 |
| 监视和测量总则 | 9.1.1 | ●组织策划了对绩效的监视和测量，对绩效的分析和评价，对事项进行汇报的程序等。保留了必要的记录文件。  ●公司通过管理评审和内部审核，以及定期的目标考核，对发现的问题采取纠正和必要的纠正措施，确保管理体系绩效和有效性。 | 符合 |
| 内审 | 9.2 | ●企业于2020年12月10日进行内部审核，提供内部审核计划、内审检查表、不合格报告、内部质量管理体系审核报告等，基本符合要求。  ●详见行政部审核 |  |
| 管理评审 | 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；改进的需求等。  ●查管理评审  1、计划：管理评审的时间：2020年12月20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：张跃国 批准：尹盛昌 日期：2020.12.20  2、查看管理评审输入的资料：质量管理体系内部审核报告；质量方针\质量目标及其实施情况；重大质量事故的处理情况；体系内外部因素变化情况；过程质量趋势；产品质量趋势；不合格的控制及纠正预防措施实施情况；顾客满意度及投诉的处理；外部供方绩效评价；应对风险和机遇所采取措施的有效性；企业的组织机构、职责分配，资源配备是否适宜；体系的要素及相应的文件是否有修正的需求；顾客或员工对质量管理体系的建议；改进的机会。输入内容基本符合标准要求。  3、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。  4、查看管理评审报告，批准：尹盛昌 2020.12.20  ●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：  1、对维服务人员进行专业知识培训，加强维服务人员对客户业务的理解，使服务质量更加满足客户的要求。  2、综合部为维修部招聘大量维服务人员，充实开发力量。  因疫情关系，此项措施尚未实施。下次审核关注。 |  |
| 总则 | 10.1 | ●查公司在建立、实施管理体系中：  1、制订 8.2.2，9.3，10.2，7.5.3.各种控制程序文件；  2、通过内审、管理评审评价管理体系的符合性；  3、通过产品的监视测量评价产品的符合性；  4、通过顾客满意度调查，反馈信息，改进产品质量；  ●通过日常数据分析，采取纠正、预防措施，达到持续改进的目的。 |  |
| 持续改进 | 10.3 | 查持续改进：  1、对维服务人员进行专业知识培训，加强维服务人员对客户业务的理解，使服务质量更加满足客户的要求。  2、综合部为维修部招聘大量维服务人员，充实开发力量。  因疫情关系，此项措施尚未实施。下次审核关注。 |  |

说明：不符合标注

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 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：陈文跃 | 判定 |
| 审核员：刘本胜 审核时间：2021年7月4日 |
| 审核条款：Q: 5.3/6.2/(7.1.2/7.2)/7.1.6/7.3/7.4/7.5/9.1.3/9.2/10.2 |
| 组织的岗位、职责权限 | 5.3 | 主管领导：陈文跃  主要职责：公司内外信息交流与沟通；文件和记录控制；对人力资源进行管理，负责内审工作，进行人员配备及人事调动等。 |
| 质量目标 | 6.2 | 分解到该部门的目标： 考核结果（2021年2季度）  1、文件和记录控制到位率 100%  2、新员工上岗培训 100%  每季度进行考核，统计时 间：2021.6.30 达到了目标要求。 | 符合 |
| 人员 | 7.1.2 | 企业目前在职员工12人，包括管理人员3人、包括业务人员、生产人员等，职工队伍相对稳定，均在相关企业工作近5年，实践经验丰富。 | 符合 |
| 能力、培训和意识 | 7.2 | ●编制了《人力资源控制程序》，规定了人员的资源需求、岗位能力要求、职权的规定、培训需求、方式以及对人员的培训管理等，确保人员数量、能力能满足体系的运行要求，基本有效。  ●编制“岗位职责和能力要求”，规定了公司领导、部门领导、各级人员等的任职要求以及岗位职责等，对整体人员需求、能力要求及作用进行规定，其中对重要岗位人员的能力要求进行了评定，确保人员满足岗位要求。  --抽综合部、销售部经理等岗位，符合规定。查内审员经培训考核合格上岗。查对公司目前人员的评价记录，经过管理评审，确认目前人员能满足岗位要求。 主要对关键工序、特殊工序、操作人员以及公司各级管理人员等进行了评价。提供特殊岗位员工登记表、员工能力考核表。  查内部培训记录，提供《培训记录表》  1、2021.3.25培训题目：ISO质量管理体系标准宣贯培训；培训方式：内培；培训老师：咨询老师；包括：培训内容摘要、考核方式和成绩、培训有效性评价。培训有效率100%。  2、2020.11.28培训题目：内审员培训培训；培训方式：内培；培训老师：咨询老师；包括：培训内容摘要、考核方式和成绩、培训有效性评价。培训有效率100%。  3、2021.12.21培训题目：管理制度培训；培训方式：内培；培训老师：总张跃国；包括：培训内容摘要、考核方式和成绩、培训有效性评价。培训有效率100%。  ●抽其他培训项目：体系文件、方针、目标、操作规程、法律法规等，均进行了考核，符合要求 | 符合 |
| 组织的知识 | 7.1.6 | ●组织运行所需的知识从内、外部来源获取的有：   1. 公司员工具有以往多年的工作经验（员工过去所有的）根据顾客要求提供满足顾客需求的产品信息等； 2. 外部来源获取有：体系咨询老师传授的体系知识及所实施的内审员的培训；供方提供的产品介绍等。 3. 获取及保持方法：老员工传帮带新员工；存档产品信息； 4. 为应对不断变化的需求和法阵趋势，组织策划进行体系标准及相关知识的再培训、招聘有专业知识的生产、销售人员等方式，对确定的知识及时更新；   ●对外来文件进行了识别收集，现场提供有《外来文件一览表》包括产品质量法、合同法、标准化法、招标投标法、机械加工手册、机械加工通用技术规范、机械加工通用检验规范、GB/T 19000-2016《质量管理体系 基础和术语》等，经常网上查阅、及时与顾客沟通确保最新版本。  ●企业知识管理符合要求。 | 符合 |
| 意识 | 7.3 | 电话询问综合部人员和销售部经理，能回答出公司的质量方针和本岗位的质量目标，能通过培训提高岗位作业水平和质量意识，明确各岗位要求，自身工作对质量目标的影响，及如何通过培训和交流提高产品质量等。 | 符合 |
| 沟通 | 7.4 | ●制定并执行《沟通控制程序》。  内部沟通：文件、会议、电话、面谈等方式进行内部沟通。  外部沟通：文件、电话、面谈、传真等，主要与顾客、上级主管部门的沟通。  ●目前各项沟通都较为及时、顺畅、效果较好。 | 符合 |
| 成文信息总则 | 7.5.1 | ●策划了公司管理体系文件，包括以下层次：  1.质量手册**KDJX-QM-2019** A版，2019年9月15日发表实施（含质量方针、目标）  2.程序文件**KDJX-CX-2019** A版，共15个文件，包括标准要求的程序  3.管理、作业文件汇编，包括：岗位人员任职要求、质量目标统计分析考核办法、 销售服务规范等。  4.体系运行所需要的记录 | 符合 |
| 创建和更新 | 7.5.2 | ●查文件编制及更新要求：  1、查质量手册：内容包括：标题、编制人员、日期，文件编号等；  2、查工艺文件：图纸清晰，有技术人员签字、审批手续齐全完整。 | 符合 |
| 成文信息的控制 | 7.5.3 | ●编制《文件控制程序》、《记录控制程序》，内容基本符合标准要求。  ●查有“受控文件清单”、“外来文件清单”，包含有质量手册、管理制度汇编、作业指导书等；  ●外来文件：对外来文件进行了识别收集，现场提供有《外来文件一览表》包括产品质量法、合同法、标准化法、招标投标法、GB/T 19000-2016《质量管理体系 基础和术语》等法规要求。  ●提供“质量记录清单”，显示了记录名称、编号、保存期、使用部门等内容。  --抽查：风险和机遇控制计划、培训计划、培训记录等，其成文信息标识清晰，填写规范、齐全、清晰，记录在文件柜中分类编目保存，能防潮、防虫蛀、防丢失、防水、防火，记录的贮存和保护符合要求，检索方便。  ●各成文信息由各部门负责保存，以便查阅，行政部定期检查记录的使用、保管情况，目前尚无文件销毁的记录。 | 符合 |
| 分析与评价 | 9.1.3 | ●查通过体系运行进行监视和测量结果的分析评价：  1、产品/服务的符合性：通过进货检验、工序检验、成品测试及不合格品的控制达到产品的符合性；  2、顾客满意程度：每年对客户进行一次顾客满意度调查，经统计顾客满意度达到96%，达到了预期目标；  3、供应商绩效：每月统计供应商交付绩效，从产品质量、交货期、价格、售后服务等方面进行评价。  4、质量管理绩效和有效性：  对员工：每月进行工时定额考核，奖惩分明；  对公司：a.遵章守法，严格执行客户提供的产品图纸，不断满足客户潜在的要求，赢得市场，赢得效益；  b.通过内审、管评，不断改进完善质量管理体系运行；  5、针对识别出的风险和机遇采取了相应的措施；优选供应商，加强质量管理、拓展销售渠道，此项措施正在组织实施中。  6、管理体系改进的需求：通过体系运行，产品的符合性、内审、管评的有效性及企业持续改进，不断完善各项软硬件环境，提高产品质量，满足客户需求。  ●综上所述，基本符合标准要求。 | 符合 |
| 内部审核 | 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。  2020.12.10开展了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》，批准：尹盛昌。计划中规定审核的目的、依据、范围、时间、审核安排；审核组成员。  计划中没有遗漏标准条款、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，在综合部7.5.2条款，为一般不符合项，查看《不符合报告》，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：张跃国 2019.12.12  ——本次内审编制有《内部管理体系审核报告》，对内审进行了综述和体系运行情况的评价，对纠正措施提出整改的要求。  ——内审员：组长：陈文跃 组员：张跃国  ●结论：公司的质量管理体系基本符合标准要求，且适宜、有效。 | 符合 |
| 不符合和纠正措施 | 10.2 | ●制定了《不合格品输出控制程序》，内容基本符合标准要求。  1、对日常工作检查，管理评审，内审，其他考评，发现的不符合及时采取纠正，防止事态发展，进行原因分析，采取必要的纠正预防措施，防止事件的发生、再发生。  2、对管理评审、内审提出的不符合及改进要求，进行原因分析，制定了具体措施，目前已部分实施完成。 | 符合 |