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、综合部、技术部 | 判定 |
| 审核员：朱晓丽 审核时间：2019年11月14日 |
| 审核条款：**4.1，4.2，4.3，4.4，5.1，5.2，6.1，6.2， 7.1.1，**7.1.3、7.1.4 7.1.5 **7.4，**8.1 8.2 8.3、8.4 8.5.1 8.6 **9.2， 9.3，10.3** |
| 资质总责组织环境 文件管理相关方的需求和期望领导作用和承诺质量方针和质量目标策划应对风险和机遇的措施资源总则设施设备管理过程运行环境监视和测量工具沟通运行策划和控制；顾客要求产品和服务的设计和开发外部提供过程、产品和服务过程管理生产和服务提供；产品和服务的要求确定、评审和更改过程、交付产品的监视、测量和评价内审管理评审 | 4.14.34.44.25.15.26.26.17.1.17.1.37.1.47.1.57.48.18.28.38.48.5.18.69.1.19.1.39.29.3 | 现场查看营业执照，符合要求。总经理：耿长水资质：营业执照人员状况：10通过对过程检测结果进行分析，体系不断改进。负责人称体系运行以来效果良好，管理有了明显提高。外包：经确认，外包过程：设备安装、调试企业2019年4月24日发布、实施质量管理体系，主营节能窑炉的设计；节能窑炉、保温材料的销售。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。公司明确了质量管理体系的边界、范围，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。企业2019年成立，企业负责人及主要管理人员之前均为一合资做节能窑炉企业员工，2018年企业破产后创办此公司，主要客户汽车行业、航空、军工等行业。市场比较稳定。产品响应国家节能环保，企业设计产品用电、保温材料（纤维），升温快，保温效果好。客户提出技术要求，企业根据要求进行设计，出图纸，均为非标产品，企业销售过程实行预付款，合作均为大型企业，风险较低。同行业相比：优势：新工艺、新材料 劣势：企业2019年刚成立，进入客户供应商系统需要时间。公司对过程及相互关系进行了整理，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、职能和物理边界、活动、产品和服务、包括实施控制与施加影响的权限和能力，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。公司外包过程：设备安装、调试体系无不适用条款。企业明确了影响企业绩效或受到企业经营影响的相关方，通过调查、访谈了解相关方的需求和期望。通过回访、网站等渠道获取相关方的信息，并持续与相关方沟通，了解相关方要求，并对相关信息进行监视和评审。企业识别出的相关方包括:客户、供方、员工的要求等。相关方的要求包括：客户对产品价格合理，性价比高；持续稳定的销售服务能力；按约定时间交付；供方的要求，如交易价格公平合理、按约定时间付款等。综合部负责了解客户的需求和产品信息等期望，以及供方进行定期的沟通，了解相关信息；组织内部员工需求以及相关法律法规要求，了解行业新趋势和客户的新要求。公司编制了岗位职责与任职要求，明确了总经理的主要职责包括：负责贯彻国家有关的质量政策和法规，对公司产品质量负全责；确定本公司质量方针和质量目标，以增强顾客满意为目标，确保关注顾客要求；策划、建立和实施质量管理体系，并持续改进其有效性；明确各部门的职责和权限，确保得到内部沟通；确保建立、实施和改进质量管理体系有关的必要资源，创造使全体员工能够充分参与实现质量目标的工作环境；组织管理评审；负责批准质量手册等组织确定的适用的法律法规包括《知识产权法》《合同法》《消费者权益保护法》GB/T 24562-2009燃料热处理炉节能监测GB/T 30824-2014燃气热处理炉温度均匀性测试方法GB/T 33957-2017热处理炉热平衡测试与计算方法GB/T 9452-2012热处理炉有效加热区测定方法等，法律法规已通过邮件的形式发放到相关部门，已得到有效执行，未出现违规情况。质量手册中写明了质量方针、目标，由总经理批准后实施。质量方针“科学设计，诚信服务，确保顾客满意；以人为本，持续改进，促进公司发展”。方针已批准实施，基本符合公司现状，公司通过培训等形式向员工宣传质量方针。公司的质量目标已分解到相关职能部门.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。 企业负责人介绍说：企业为服务行业，签订合同后客户支付预付款后进行设计，客户确认后进行采购，企业有固定供应商（之前合资企业时合作单位），产品质量、交付时间等基本无风险。针对质量风险与机遇，质量负责人组织人员对质量控制风险进行了识别、分析和评价。 通过内审、管评、目标考核等来评价风险和机遇应对措施的有效性。公司的风险和机遇控制基本符合要求1)企业目前主要工作人员10名，包括管理、技术、销售和财务人员等。可满足产品和服务控制需要。综合部（含会议室）约30平米左右、配备了电话，电脑、、打印机、复印机、空调、办公桌椅等办公和通讯等设备/设施。2)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。配备了电脑、打印机、传真、电话等办公设施、配备了无线网络。提供了《设备清单》，基本能满足服务需要。办公室设备的日常维护，主要为局域网维护、灰尘清扫、电脑杀毒和一些设备的耗材更换。电脑等维修保养由使用者自行解决，自己无法解决时由技术人员进行维修，无记录总经理对资源的配备比较重视，公司根据经营作业的需要，负责确定并提供作业场所必须的基础设施，创造良好的过程运行环境，包括：配置适用的办公室并根据需要适当对装修、防火；配置适宜的温度、照明、空气流通、卫生等，还包括社会的无歧视、和谐稳定、无对抗以及心理的舒缓心理压力、预防过度疲劳、保护个人情感等，努力提高工作效率。公司办公场所水电问题由本场所所属的物业进行管理，符合基础设施的管理要求。企业有保密制度：员工进公司时即签订保密协议，每人配备电脑，电脑均有密码。在项目启动前会进行人员分工，每个人分工不同，中间无交叉。目前无技术或项目信息外泄现象企业编制计量器具台账，记录了设备编号、名称、规格型号等内容。组织配置的监视测量设备主要为万用表、压力表、钢卷尺等。基本满足检验需要。抽设备校准/验证情况，企业未能提供对检测设备进行校准/验证的相关证据，已开不符合。根据企业目前经营的产品品类的检测和客户要求，现有检测器具基本监事和测量要求。按照监视测量管理要求，公司安排人员进行日常维护保养，定期进行鉴定或校准，确保计量器具的有效使用。炉子检验使用的监视测量设备由技术部负责保管，检验用的测量设备由质检人员专人负责，防止潮湿、磕碰和损坏。未发生使用过程中失效的现象，如果出现，清楚应立即停止使用，送具有计量资质的检定部门检定，并对已往所检结果重新检验。设计过程中使用CAD制图，自动更新新版本，无其他软件.在沟通中，总经理发挥主动主导作用，以确保在不同的层次和职能之间进行有效、充分的沟通公司沟通的方式主要有：会议、邮件公司沟通机制已经建立，基本有效。尚未产生因沟通不畅产生的客户投诉或不合格。公司针对销售服务的特点，进行了如下策划：1、公司产品销售形式主要采取的投标、业务员电话联系客户、朋友介绍等方式。2、产品销售流程：客户接触--合同评审--签订合同--产品设计（客户技术要求识别—出图纸—客户确认）--客户付款--采购--客户提货--验收3、确定了销售服务为需确认过程。4、识别了规范和接收和放行准则：产品销售过程符合《合同法》等国家法律法规要求及《销售人员行为规范》等接收准则。策划了《销售服务检查记录》等提供证据的所需记录。 5、通过日常销售服务监督等形式对销售服务过程进行监测。产品实现策划的结果与QMS其他过程的要求基本一致抽销售合同/订单，均保存完好，符合要求。提供了：产品设计（开发）任务书、输入、输出、评审、验证确认记录等，由各部门签字，基本符合要求，详细设计开发情况待二阶段审核。制定了《采购管理控制程序》，内容符合标准要求。规定了对选择评价和重新评审供方的方法。通过调查供方的质量保证能力如：产品质量情况、价格情况、交货及时性、售后服务等方面进行评价。符合要求和企业实际情况。现场提供有《合格供方名单》查《合格供方评定记录》，供方名称：北京鑫远恒达设备安装有限公司（节能炉）、驻马店恒瑞高温节能材料有限公司（陶瓷纤维板）、上海佑热高温材料有限公司（纳米佑热板（覆铝箔））、京东（办公用品）等等。评价人：各部门负责人；评价结论：定为合格供方。批准人：耿长水。评价日期：2019年 4月15日能确保外部提供过程、产品和服务在公司的质量管理体系控制下，不会影响组织持续提供合格产品和服务的能力。负责人介绍，公司提供给外部供方的信息主要有：公司需外部供方提供产品的主体信息，如产品及其相关技术指标信息等。向供应商传达信息的方式主要是：电话、微信等，经沟通信息内容包括：采购产品名称、要求、数量、价格、到货日期等内容，采购前由总经理进行批准同意后，由综合部负责采购。经查综合部人员具备任职要求，能够胜任本职工作。基本符合要求1、综合部获取销售信息，与客户洽谈，在签订合同前对客户要求进行评审，确认可以满足行业有关法律、法规要求和公司规定及客户要求时，签订合同，根据销售合同为客户提供服务。产品销售流程：客户接触---—出方案图纸--签订合同---产品设计（客户技术要求识别—出图纸—客户确认） --客户付款------采购-----客户提货-----验收确定了销售服务为需确认过程销售合同、合同评审、顾客沟通等，符合要求。2、监视测量资源：公司针对产品和服务的特点编制有《销售管理制度》《销售过程检验规范》等作业规范。抽销售管理制度，符合要求。通过日常销售服务质量考核表、人员考核记录表等形式对销售服务过程进行监测。3、接收准则：识别了规范和接收和放行准则：产品销售过程符合《合同法》等国家法律法规要求及合同要求等接收准则。现场审核获悉，综合部主要依据招标文件和销售合同要求，在合格供方采购客户所需的产品转卖给顾客，相关责任人员负责与供方单位和顾客联络，与供方协调产品采购和客户协调产品的交货事宜，到货安装完毕后进行调试。抽验收单：客户：大连同益铸件厂验收项目：设备安装 符合 功能调试 符合 炉温均匀调试 符合。。。。。对客服工作的评价：好 问题描述：无 设备优化建议：无客户签字:戴X生 2019年5月6日另抽其他验收单，符合要求。4、现场查看产品销售情况：现场清洁卫生，配备有消防设施；现场有台式电脑、笔记本、传真机等日常办公设备，设备运行良好。现场有工作人员正利用电话、网络与客户交流，服务规范。5、销售人员均为培训合格并有多年工作经验的人员，符合要求。6、识别了需要确认的过程为销售服务，未能提供《过程能力评价表》，已开不符合。7、产品需经检验合格后方可交付给客户，产品交付后，严格遵守销售合同中的各项承诺，尽量避免客户的抱怨和投诉。8、现场观察到办公场所环境良好，文件资料及时进行整理，并存放指定地点，工作人员具有工作状态良好，销售人员和客户沟通用语规范，工作氛围总体良好。9、自体系建立以来无合同更改情况现场销售人员称每次发货前要同客户说明发货产品，发货数量、到货日期，防止货物发送错误10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。销售过程控制符合策划要求。公司通过销售服务质量考核等形式对销售服务过程进行监视和测量。抽销售服务质量考核表、人员考核记录表，服务的放行受控。符合要求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)对质量目标完成进行了统计，均完成，符合要求3）通过内审中发现的不符合，确定改进措施并实施。4）通过管理评审，提出改进措施，以便发现改进方向。提供《内部审核控制程序》，文件编制符合要求。提供《内部审核控制程序》，文件编制符合要求。公司对审核方案进行了有效策划，内容包括:目的、范围、审核准则、方法等，策划内容齐全有效。内审时间：2019年9月5日，依据策划的要求实施了审核。内审员：陈春强、刘晋平内审人员资格：以上人员均为内审员，并提供培训记录及内审员任命书，提供内审文件：“2019年内部审核计划”，包括审核的时间、依据、审核范围、审核组成员等内容；“内部日程安排（通知）”；“首末次会议签到表”和“内审检查表”；按照审核计划对各部门实施了审核，经查未发现本部门人员审核本部门的情况，审核公正。内部审核共发现1个不符合项，属于一般性质的不符合，对此制定了纠正措施，并记录了纠正措施的结果。提供“审核报告”，内容包括：审核目的、范围、依据、审核组成员、审核日期、审核过程、审核评价、内审结论：综合来看，这次内审是比较成功的审核，同时也发现我公司的质量管理体系运行基本是正常的、有效的。公司文件规定每年至少进行一次管理评审。总经理于2019年9月10日组织进行了一次管理评审。查《管理评审计划》，写明了管理评审的目的：评审质量方针、质量目标及质量管理体系持续的适宜性、充分性、有效性。确定了评审时间、地点、评审组织和参加人员。规定了评审内容，提出了评审准备工作要求，评审以会议的方式进行。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：以往管评措施实施情况、质量目标的实现程度、体系策划和运行情况、相关方的期望和要求、可能的变更、应对风险和机遇所采取措施的有效性、顾客满意情况、不合格及纠正措施完成情况、监视和测量结果、内审情况、外部供方的绩效以及改进的建议等提供《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，对内审、客户投诉、方针和目标等方面进行了评审。评审结论：管理评审是适宜的有效的，合理的。抽改进措施完成情况，正在进行中，监督审核时关注。质量管理体系无变更需求 |  |