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/陪同人员：陈春强 | 判定 |
| 审核员：朱晓丽 审核时间：2019年11月15日 |
| 审核条款：4.1，4.2，4.3，4.4，5.1.1，5.1.2，5.2.1，5.2.2，5.3，6.1，6.2，6.3，7.1.1，9.1.1，9.3，10.1，10.3 |
|  |  | 确认受审方名称：北京焱鑫恒达热能科技有限公司注册地址：北京市房山区良乡凯旋大街建设路18号—D4560经营地址：北京市房山区石楼镇坨头村三区 190号资质确认：营业执照，符合要求审核范围：节能窑炉的设计；节能窑炉、保温材料的销售总经理：耿长水，管理者代表：陈春强 |  |
| 组织及其环境 | 4.1 | 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。 |  |
| 相关方的需求和期望 | 4.2 | 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。 |  |
| 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4月24日发布、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。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。 |  |
| 质量管理体系及其过程 | 4.4 | 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 |  |
| 领导作用和承诺总则 | 5.15.1.1 | 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。 |  |
| 以顾客为关注焦点 | 5.1.2 | 公司把关注焦点是放在顾客身上。公司通过投标、市场调研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（如安全的责任、环境保护要求等）和法律法规要求，并采取措施，使其得到落实。 |  |
| 方针 | 5.2.1 | 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。 |  |
| 组织的角色职责和权限 | 5.3 | 公司编制了岗位职责和任职要求，经总经理批准后通过培训和发受控文件的形式使职责得到沟通。各部门的职责情况详见各部门5.3审核记录。 |  |
| 策划应对风险和机遇的措施 | 6.1 | 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。 |  |
| 质量目标及其实现的策划 | 6.2 | 总的质量目标为：1、产品交付及时率：98%；（按时交付次数÷交付总数x100%）2、顾客满意率≥98%（满意度调查分数/总分数\*100%）2019年4月至2019年10月目标完成情况：产品交付及时率100%，顾客满意率98%；公司的质量目标已分解到相关职能部门。 |  |
| 变更的策划 | 6.3 | 质量手册中对质量管理体系的变更需求及时机、内容、影响方面进行了策划，变更的时机包括了： 质量管理体系的建立和实施的初始阶段；组织机构、环境发生变化；利益相关方的需求和期望方面的任何变化等。对变更的影响方面进行了识别并制定了对策体系运行以来环境、利益相关方的需求和期望等未发生变更。公司组织机构变更，认证范围变更。对变更内容进行了策划。 |  |
| 资源总则 | 7.1.1 | 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。 |  |
| 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.质量目标完成情况进行了统计，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。 |  |
| 管理评审 | 9.3 | 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。 |  |
| 改进总则 | 10.110.3 | 总经理：公司为不断改进体系、产品和服务创造氛围，使每个员工都有参与改进的意识和机会，通过使用质量方针、质量目标、审核结果、数据分析、纠正措施以及管理评审等提高QMS的有效性。管代：为了保证质量管理体系的符合性按照规定的时间进行内审和管理评审，及时发现体系运行的不足予以改进；通过对顾客进行回访或满意度调查，了解客户意见，改进产品和服务质量；通过对产品进行检验和验证，确定产品的符合性；通过对日常数据进行汇总分析，通过过程的监测，发现问题和潜在问题，提出纠正措施，达到持续改进目的。 |  |
| 资质验证顾客投诉国家抽检法律法规文件 |  | 提供营业执照原件真实可信.顾客投诉情况：未发生上级检查情况：未发生主要用于投标，未发现违规使用证据质量抽查：体系运行期间未进行抽查情况。在体系运行期间未发生重大质量安全事故。 |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 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/陪同人员：陈春强 | 判定 |
| 审核员：朱晓丽 审核时间：2019年11月15日 |
| 审核条款：5.3，6.2，7.1.2-7.1.6 7.2-7.5，8.1 8.2 8.4 8.5 8.6 9.1 9.2 |
| 组织的岗位、职责和权限 | 5.3 | 部门主要职责如下：负责目标完成情况的统计负责人员聘用，培训，能力、意识的培养负责公司会议的组织、沟通效果评价负责文件和记录的管理负责设备和设施的管理负责现场工作环境的维护与顾客有关的要求；采购过程控制、销售服务过程控制、放行控制协助管理者代表组织内部审核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。职责和权限与手册描述基本一致。 |  |
| 质量目标及其实现的策划 | 6.2 | 分解到该部门的质量目标及完成情况如下：1. 产品交付及时率：98%（按时交付次数÷交付总数x100%）2. 培训完成率x100%。（培训次数÷计划培训次数x100%）3. 客户满意率98%。（客户满意度总分÷调查客户数x100%）4. 合同评审率100%（合同评审次数÷合同签订总数x100%）2019年4月至2019年10月目标完成情况：均完成，符合要求。 |  |
| 人员 | 7.1.2 | 依据《人力资源控制程序》的要求进行控制。已识别与QMS相关人员：各部门负责人、技术开发人员、内审员，提供了岗位职责权限及任职要求。对特殊岗位人员已进行合理配置及变更控制，新进员工已制定岗前培训计划。公司无特殊工种。 |  |
| 基础设施 | 7.1.3 | 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。 |  |
| 过程运行环境 | 7.1.4 | 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。 |  |
| 组织知识 | 7.1.6 | 综合部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。询问部门负责人称，公司定期进行技术培训，由项目经理或技术负责人进行技术知识的培训。每周进行一次例会，交流项目实施过程中的经验教训等。内部知识：作业指导书、改进措施、成功项目案例、人员等外部知识包括：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/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。已制定培训计划组织学习相关知识，并按要求不断更新。 |  |
| 能力 | 7.2 | 查：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综合部经理任职要求，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等。查有内审员任命书：任命陈春强、刘晋平为管理体系内审员。查《2019年度培训计划》策划实施内容有体系文件培训、内审员培训、管理制度、技术人员培训等共8项培训安排。编制：陈春强 批准：耿长水 2019.4.25目前已完成5项。现场提供了培训记录表、签到表等。抽培训记录：2019.6.5培训内容：1．公司的制度建立时间2.各部门的主要职责及其制度的执行方式3.制度的控制要求4.管理检查工作的执行方向5.如何做好管理制度与及指导工作等等培训及考核结果记录：培训结束进行了口头考核，参加人员基本掌握了培训要求记录：陈春强2019.6.18培训内容：1．1． ISO9000：205标准2． ISO9001：205标准3． 审核基础知识4． 内部审程序及要求5． 内审重点及技巧6． 审核表单的编制7． 内部审核的模拟培训及考核结果记录：考核合格记录：陈春强另抽其他培训记录，均保存完好，符合要求。 |  |
| 意识 | 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。 |  |
| 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，供销部负责外部沟通。符合要求。 |  |
| 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、各类记录等。已建立“受控文件清单”。查：公司于2019年4月24日依据ISO9001-2015版标准对《质量手册》、《程序文件》进行修订，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：“文件发放记录”，内容涵盖：序号、文件名称、发放号、领用人、版本状态、日期等。 查《受控文件清单》内容有质量手册、程序文件等，版本A/0版，日期：2019.4.24，总经理批准实施。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、保存部门、保存期限。现场查看，文件、记录保持清晰，保存完好。 |  |
| 策划 | 8.1 | 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。 |  |
| 与顾客有关的要求 | 8.2 | 经常对顾客进行沟通，了解顾客的意见。售前：了解用户相关信息等，与顾客签订合同或订单；售中：组织供方按期交付，解决用户对进度、质量等关切问题；售后：与客户保持密切沟通，不定期回访用户，并对顾客反馈问题解答。体系建立实施至今未发生严重顾客投诉。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。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，主要是顾客资料。目前沟通渠道畅通通过合同确定开发要求抽合同：客户名称：济南豪迈铸造机械有限公司产品名称：移动池式低压铸造保温炉（含保温材料）型号/规格：容量1000kg/300kg/600kg数量：各一台写明了产品质保期、运输方式、付款方式、电源线、备件收了等。合同评审项目：可行度、利润、交付期等评审结论：符合2019.6.27合同签订日期：2019年6月28日2019年6月28日铝合金低压铸造保温炉技术协议客户名称：济南豪迈铸造机械有限公司技术参数：保温炉额定容量：1000kg保温炉额定功率75Kw加热元件：6只硅碳棒升液管数量：一只额定温度：气氛温度：900度 铝业温度：720+-5度温控方式：PID+SCR 温控精度：+-5 。。。。。。。写明了炉体结构、电控系统、供方资料、备品备件、双方责任等客户名称：有研工程技术研究院有限公司产品：对开式蒸馏罐加热炉 型号：非标数量：2台写明了产品质量要求、包装与运输、交付、损耗、产品验收、违约责任等内容。有双方签字盖章。合同评审项目：可行度、利润、交付期等评审结论：符合2019.6.27合同签订日期：2019年4月28日抽2019年4月18日技术协议：技术参数：加热炉有效容积：φ1040\*1600mm额定功率传感器：120Kw加热元件：电阻带 加热元件材料：0Gr21AL6Nb额定温度；950 最高温度：1000控温点；每半个炉体一个测温点，配置热电偶。。。。。。有炉体结构：炉衬工作层采用陶瓷纤维浇筑料，，保温层采用陶瓷纤维板，硅酸铝钙板，以及硅酸铝纤维棉。。。。。。。。。另抽其他合同，均保存完好，符合要求。 |  |
| 外部提供的过程，产品和服务的控制 | 8.4 | 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。抽采购合同：2019年8月22日产品：陶瓷纤维板 规格：1200\*1000\*50mm 容积300kg/m³ 分类温度1260 数量：30 产品：陶瓷纤维板 规格：1200\*1000\*25mm 容积300kg/m³ 分类温度1260 数量：15 有产品技术标准、付款时间及方式、运输方式、产品包装、验收标准等另抽其他采购合同，符合要求。抽采购检验：产品：对开式加热炉 项目编号：20190501图号：0—0 名称：壳体 检验项目：炉体尺寸、(√）开孔位置、( √)焊道是否均匀、(√）螺纹有无磕碰(√)各个通孔是否通畅，工装实测(√ ）保温：保温层厚度是否符合图纸要求。(√)保温制作时断缝是否错开(√)，内衬板安装是否符合图纸要求。(√)料车：料车尺寸、(√ )轴距、(√）电机减速机是否运转正常。(√)是否加注润滑油、(√ )料车进出是否顺畅(√ ）料筐：料筐尺寸、( √ )焊接是否牢固、(√）喷漆：炉体表面是否清理干净、(√）厚度是否均匀美观无遗漏(√)电器元件：各种元件规格型号按图纸要求是否检验。(√ )电控柜：按图纸要求尺寸是否检验、(√ ）表面有无磕碰(√ )检验结论：合格检验人：陈春强 2019.06.20抽采购检验：产品：低压铸造保温炉 项目编号：20190603名称：炉壳 检验项目：炉壳外形尺寸：(√）偶孔位置尺寸(√)棒仓尺寸及位置尺寸（√）进出气管位置尺寸（√）顶升板位置：顶升机构位置尺寸（√）顶升板中心距（√）脚轮组件：脚轮位置尺寸(√)脚轮间距；脚轮运动有无卡滞(√)扒渣门压紧机构：开、关、压紧时是否顺畅(√ )砌体：保温层尺寸(√）保温砖砌筑尺寸(√)熔池模具：模具外形尺寸(√）熔池：熔池成型尺寸(√）熔池材料（√）棒仓孔：工装实测装碳棒套后同心度(√)；热偶孔实际试装是否干涉(√）棒仓装饰是否干净美观(√)接线柱组件安装是否一致（√）压力测试：压力测试结果：初始压力（√）保压时间（√ ）分钟失压（√ )喷漆：表面是否清理干净，(√）喷漆厚度是否均匀美观。无遗漏。(√ )电器元件：各种元件规格型号按图纸要求是否检验。(√)电控柜：按图纸要求尺寸是否检验(√ ）表面有无磕碰(√ )检验结论：合格检验人：陈春强 2019.07.03产品名称：陶瓷纤维隔热材料 检验项目：尺寸 符合外观： 符合包装：符合数量：符合检验员工：陈春强 2019.6.30产品名称：纳米佑热板 检验项目：尺寸 符合外观： 符合包装：符合数量：符合检验员工：陈春强 2019.7.21安装调试记录见8.5.1另抽其他检验记录，均保存完好，符合要求。办公用品采购到货后主要对产品数量，包装进行检查，如A4纸等，无异常后直接收货，无记录。另抽其他进货检验记录，均保存完好，符合要求。 |  |
| 生产和服务提供 | 8.5.1 | 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、顾客沟通等见8.2条款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：一、销售人员应经培训合格后上岗，着装应整洁，仪容大方，精力充沛，言谈、表情、形态得当。二、销售办公场所，设施、设备摆放整齐，地面干净卫生无垃圾、积水、杂物、办公桌干净整洁，物品摆放整齐。。。。。。。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。具体 见8.6条款抽样。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 |  |
| 标识和可追溯性 | 8.5.2 | 1、产品标识：采购的产品以自身的进场日期进行标识。 2、状态标识：合格 不合格 待检 。3、可追溯性：验收记录—销售记录—购货合同可满足追溯要求。 |  |
| 顾客财产 | 8.5.3 | 公司的顾客或外部供方的财产主要是客户信息及客户提供的技术要求、图纸等，如有丢失、损坏或不适用的情况发生，应由使用部门及时记录在《顾客财产问题记录表》中，与顾客协商解决。自体系运行以来尚无顾客财产问题记录。 |  |
| 防护 | Q 8.5.4 | 销售产品要求按说明书的要求采取适当的方式进行防护，产品交付运输过程中防护由供方负责，为发生因防护不符合导致的质量事故和投诉。为确保产品完好交付给顾客，在整个销售、运输和交付全过程中对产品进行防护，确保产品质量不受损坏。产品防护和交付后的活动基本符合要求。 |  |
| 交付后的活动 | 8.5.5 | 交付后的活动：交付后的活动主要是售后服务，产品交付后，按照签订的合同条款实施售后服务，公司做出了售后服务承诺，明确有电话技术支持、投诉电话等内容。通过电话、网络等方式与客户交流沟通，了解顾客意见及建议。并将获得信息及时反馈到相关部门进行处理。自上次审核以来尚未发生客户反馈及投诉情况 |  |
| 更改控制 | 8.5.6 | 综合部有策划销售和服务提供过程的更改控制，询问该部门负责人基本熟悉更改控制职责、流程和控制要求。体系实施后，尚未发生销售和服务提供过程的更改情况 |  |
| 放行控制 | 8.6 | 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考核项目 考核记录 评价服务规范 建立了销售服务规范 符合要求任务完成情况 按时按成 符合要求服务态度、意识 服务态度良好、和蔼友善；察言观色，随机应便 符合要求销售产品质量 产品质量良好 符合要求销售进度控制 按照计划进行，进度符合策划要求 符合要求销售成本控制 成本控制有效 符合要求 顾客评价意见 顾客评价良好 符合要求服务过程记录完整性 服务过程记录完整，具有追溯性 符合要求综合检查评价结论： 符合规定要求负责人：刘晋平 日期：2019.8.12抽2019年10月人员考核记录表：考核项目：回款情况、业绩等级、协调性、积极性、纪律性、项目进度、项目质量、项目合格评价人：刘晋平服务的放行受控。符合要求 |  |
| 监测、分析与评价 | 9.1.19.1.3 | 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。通过对数据的收集、分析和处理提高顾客满意、产品和服务符合性、质量管理体系的绩效和有效性、过程、产品的特性及发展趋势等根据对应对风险措施评价分析，公司仍需要加强人员的管理和培训，做到精益求精，加强内部管理，持续改进组织的质量管理体系。 |  |
| 顾客反馈及满意信息收集 | 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《满意情况调查表》。对调查表中各项目进行测算，公司于2019年对主要客户进行了电话问卷调查，分别对项目及质量、价格、交期、售后服务等内容进行调查，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 |  |
| 内部审核 | 9.2 | 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。 |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 过程与活动、抽样计划 | 涉及条款 | 受审核部门：技术部 主管领导/陪同人员：陈春强 | 判定 |
| 审核员：朱晓丽 审核时间：2019年11月16日 |
| 审核条款：5.3，6.2， 7.1.5 8.3 8.7 10.2 |
| 职责和权限 | 5.3 | 部门主要职责如下：负责监视测量设备控制；负责对设计过程进行监视和测量。。。。。。。。 职责和权限与手册描述基本一致。部门负责人对自己的职责较清楚 |  |
| 质量目标及其实现的策划 | 6.2 | 产品设计按时完成率98%；（产品研发按时完成次数÷产品研发总次数X100%）设计原因变更率0%。（设计总数÷更改次数X100%）2019年4月至2019年10月目标完成情况：均完成  |  |
| 监视测量资源 | 7.1.5 | 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。 |  |
| 设计开发 | 8.3 | 公司按照手册《产品的设计开发控制程序》进行控制。提供《有研工程技术研究院有限公司对开式蒸馏罐加热炉设计计划任务书》型号规格：非标起止日期：2019.4.28-2019.5.14。阶段划分清晰项目负责人：强瑞征 人员能力满足要求。资源配置：在进行充分的文献查阅的基础上，进行方案设计，然后对设计的方案开会进行讨论，不断进行改进。在遇到问题开会进行讨论改进。经费由综合部按需要下发。批准：耿长水 日期：2019.4.27评审情况：策划了各时段评审内容及时间。验证/确认：通过客户确认进行验证，时机：设计完成后，负责人/项目经理。.. .. ..设计说明书较清晰，符合要求。制定人：技术部 审批：耿长水 2019.4.27查看项目的设计输入内容：1. 产品的功能和性能要求：技术参数：
2. 加热炉有效容积：φ1040\*1600mm
3. 额定功率传感器：120Kw
4. 加热元件：电阻带 加热元件材料：0Gr21AL6Nb
5. 额定温度；950 最高温度：1000
6. 控温点；每半个炉体一个测温点，配置热电偶
7. 。。。。。。
8. 有炉体结构：炉衬工作层采用陶瓷纤维浇筑料，保温层采用陶瓷纤维板，硅酸铝钙板，以及硅酸铝纤维棉。。。

2、适用的法律、法规要求（国家强制性标准一定要满足）：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2、 以前类似设计提供的适用信息；3、其它要求评审内容：客户要求、技术要求、交付、成本、设计进度等参加人员：强瑞征批准：耿长水 日期：19.4.29项目名称：有研工程技术研究院有限公司对开式蒸馏罐加热炉输出内容：图纸、产品说明书、采购清单等。抽图纸：批准:耿长水 审核:李屹 核对:刘晋平 设计:强瑞征2、各种验收准则：检验规程；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及客户要求。3、对产品质量控制的特殊要求： 无评审；设计可行性、成本、客户要求等批准：耿长水 日期：19.5.9验证/确认：验证方式：客户确认时间：2019年5月10日验证内容；产品的功能和性能要求：技术参数：加热炉有效容积：φ1040\*1600mm额定功率传感器：120Kw加热元件：电阻带 加热元件材料：0Gr21AL6Nb额定温度；950 最高温度：1000控温点；每半个炉体一个测温点，配置热电偶。。。。。。有炉体结构：炉衬工作层采用陶瓷纤维浇筑料，保温层采用陶瓷纤维板，硅酸铝钙板，以及硅酸铝纤维棉。。。。。。确认人：耿长水、强瑞征、客户代表等目前无变更另抽其他设计策划任务书、输入、输出、评审、验证、确认记录，均保存完好，符合要求。 |  |
| 不合格输出的控制不合格和纠正措施 | 8.710.2 | 查有《不合格输出控制程序》，对不合格输出进行识别和控制，防止不合格输出的非预期使用或交付。询问部门负责人称目前没有不合格的非预期使用情况。未发生投诉所引起的不合格。查《不合格处理记录》不合格内容: 客户检查时发现配件的型号不对。原因分析：员工人为疏漏处置方式：立即补发正确的型号。 处置结果：提交的问题已解决，合格。验证：陈春强 日期：201９.５.１８。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。目前风险和机遇无需更新，质量管理体系无需变更。 |  |