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：王旭/刘春玲 陪同人员：张箐薇 | 判定 |
| 审核员：周文廷 审核时间：2021.7.14 |
| 审核条款：**4.1/4.2/4.3/4.4/5.1/5.2/5.3/6.1/6.2/6.3/7.1.1/9.1.1/9.2/9.3/10.1 /10.3** |
| 企业基本信息（成立日期、位置、资质、认证范围、是否有被投诉情况、政府主管部门监管情况、组织结构、一阶段问题验证等） |  | ●企业基本情况1、总经理/管代：王旭 /刘春玲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：911302047216407539；3、唐山市古冶区金瑞冶金备件厂成立于2000年2月29日, 个人独资企业，位于古冶区习家套乡黄坨村东，办公室30平，车间800平；4、企业申请认证范围：机械零部件（不含国家有专项规定的产品）、铆焊的加工；轧辊修复 ；5、公司设有管理层、综合部、生产部等部门。6、是否有被投诉情况：公司自体系运行以来，未受到政府的处罚、新闻媒体的曝光或顾客等其他相关方的申投诉，信誉度良好7、查看文件审核整改情况，已按相关要求进行了整改。 |  |
|  理解组织及其环境 | 4.1 | ●企业简介：唐山市古冶区金瑞冶金备件厂成立于2000年2月29日，主要经营：机械零部件、铆焊的加工；轧辊修复。公司尊崇“踏实、拼搏、责任”的企业精神，并以诚信、共赢、开创经营理念，创造良好的企业环境，以全新的管理模式，完善的技术，周到的服务，卓越的品质为生存根本，我们始终坚持用户至上 用心服务于客户，坚持用自己的服务去打动客户。●管理层对公司的内外部因素进行了识别和评审，提供有组织内外部环境要素识别表，运用SWOT分析法，有环境类别、项目、内容、信息来源、具体现状描述等，评价结论：符合。组织的内部因素：企业文化、公司价值观、知识积累、绩效、财务因素、资源因素等、人力因素和运营因素等。组织的外部因素：政治环境、法律环境、经济环境、社会文化环境、技术环境、自然环境、竞争力和相关方等。--核对：组织营业执照原件： 有效，包含认证范围，●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。 |  |
| 理解相关方需求和期望 | 4.2 | ●组织提供有相关方及相关方要求和期望清单，公司的主要相关方：法律法规及监管机关、顾客最终用户或受益人、银行、外部供应商、第三方认证服务机构、第三方检测机构、法人、雇员及其他为阻止工作者等与公司有工作关系的单位和组织，识别表有相关方类型、需求和期望等，基本符合。●经介绍，相关方的需求和期望的获取方式：通过日常沟通，包括：电话、邮件、微信、面对面等方式。●相关方的需求和期望包括：主要客户，上级主管部门，员工，相关方等相关方的需求和期望：外部因素包括：法律法规、市场占有率、主要合作伙伴及同行的影响、信息渠道政府采购网、行业的准入要求等。银行：资金安全及公司运营状况相关事宜；外供方长期合作，双赢；进料合格率，及时付款，了解对质量、环境、安全等方面的要求；员工：易于工作开展的规章制度与标准，薪资福利增加，良好的工作氛围，有前景的职业发展方向如提供培训机会，有一定的娱乐活动；监管部门：遵守相关法律法规，营造良好的行业环境，安全环保就业最大化，经济效益好；顾客：按照顾客要求开展项目，及时交付，费用合理，满足法律法规和质量要求的要求下成本最优，质高价低的产品；周边社区：不可有噪音、固废污染；第三方认证服务机构—满足ISO9001:2015 体系要求，建立持续改进质量管理体系等。●公司对这些相关方及其要求的信息进行了监视和评审，有监视和评审结论：相关方的需求和期望符合现状，公司目前满足相关方的需求，也在向相关方的期望努力，基本符合。 |  |
| 质量管理体系的范围 | 4.3 | ●根据客户需求（外部信息）、企业内部状况（经营能力、资金状况水平、售后服务等）及相关方要求，确定体系覆盖的范围：机械零部件（不含国家有专项规定的产品）、铆焊的加工；轧辊修复 ●不适用条款：GB/T19001-2016标准的8.3条款。公司目前所生产产品依据客供图纸、技术要求、国家标准、行业规范生产检验，工艺成熟，技术稳定。本企业确保不因删减影响本企业提供满足顾客和适用的法规要求的产品的能力，也不免除本企业相关责任。●通过查验：质量管理体系覆盖范围已形成文件，并经总经理批准。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。 |  |
| 质量管理体系及其过程 | 4.4 | 1、公司依据 GB/T19001-2016标准，于2020年12月10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、公司明确规定产品的执行标准（国家、行业标准）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、经识别外包过程：热处理 |  |
| 管理承诺总则 | 5.1.1 | ●最高管理者代表组织向顾客，包括其他相关方做出对管理体系有效性承担责任，对管理体系运行的效率和有效性负责。确保制定了管理方针和目标，与公司的组织环境基本适应，与公司战略方向也基本一致。公司建立的方针，目标等通过分解到相关部门，并通过实施考核等方式融合于公司的业务过程。公司通过学习和掌握过程的应用知识，风险识别与管理系统性融入体系运行之中。提供确保管理体系运作所需要的资源，如：人力、财力等方面。●组织通过建立的常态机制，专项主题，非预期情景或突发情景下沟通等方式满足质量管理符合性和有效性方面的沟通。公司通过定期与客户沟通保洁服务质量等评价其工作业绩，规范审签程序以证实其达到了预期的结果。公司通过建立合理的工作岗位，确保其相应知识，质量意识等对于满足要求的重要性相适宜，并不断通过培训，宣传等方式提高员工愿意，主动为管理体系的有效性作贡献。●通过管理体系的方针，目标的考核，内审、管评等方式来持续改进管理体系。●明确相关管理者的职责和权限，充分发挥其领导作用，并给予了充分的授权，提供了必要的资源。 |  |
| 以顾客为关注焦点 | 5.1.2 | ●组织关注顾客对产品的质量要求，并关注顾客的隐含要求，在日常服务中用心识别顾客要求，通过市场调查分析、顾客意见调查等了解顾客需求。●把顾客要求转化为组织的控制文件，落实到产品和服务的实现过程中，并按顾客需求提供产品及服务，满足不同顾客要求，达到顾客满意的目的，从而确保质量环境职业健康安全管理体系实现其预期结果。1、组织明确了以实现顾客满意为目标，并在公司的质量、环境方针、质量、环境目标中体现；在与顾客有关的服务过程中，明确顾客的需求和期望，并将其在本公司的各层次文件、验收标准中具体体现和实施。2、确保和应对能够影响产品、服务符合性以及增强顾客和相关方满意能力的风险和机遇。3、始终致力于增强顾客及相关方满意。现场查看，组织通过与顾客进行沟通、订单评审、以及顾客满意度调查等方式，确保以顾客为关注焦点得到保证。 |  |
| 质量方针 | 5.2 | ●策划的管理体系方针：**品质第一，客户至上，持续改进，精益求精，勤裕未来**●公司以打造国内良心企业创造优质生活作为经营理念。体现了以顾客为关注焦点的经营承诺。关注顾客的需求，不断向顾客提供满意的产品和服务，使我们公司持续发展壮大；体现了持续改进、精益求精的经营思想。追求创新、持续改进，不断提高产品质量，让顾客满意，树公司品牌。●标准是底线：就是达到标准只是起点，我们要超过标准，做得比标准更好；我们要做得更好：就是我们做的要超出期望，不断进步，追求卓越严格遵守国家关于职业健康安全方面的法律、法规、安全管理标准和技术规范，履行向国家主管部门和社会的承诺；通过管理水平的提升，提高员工的安全服务意识，规范企业的行为，实现职业健康安全绩效的持续改进，为企业的持续发展保驾护航。●公司通过宣传、培训使各阶层人员都理解管理方针并坚持贯彻执行。●管理方针体现了适应公司的宗旨和其发展战略方向，体现了满足要求和持续改进的两个承诺，可为评审目标提供框架。公司采用文件发布、会议等形式，确保员工了解公司的管理方针，并通过文字解释说明内涵，使大家认识贯彻管理方针的重要意义。●管理方针在每年的管理评审时进行适宜性的评审，需要时管理方针可向相关方提供。 |  |
| 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、生产部等部门。●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。●查相关制度包括办公室管理制度、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。 |  |
| 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。●王经理介绍：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，原辅材料涨价（特别是钢材市场，进入2021年以来钢材涨幅近50%），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。 ●王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。 |  |
| 质量目标和实现计划 | 6.2 | ●企业质量目标： **1、生产产品一次检验通过率 ≥98%** **2、生产产品出厂合格率100%** **3、顾客满意率≥95%**●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。经查看2021年1-2季度目标均完成 |  |
| 变更的策划 | 6.3  | ●变更的策划：1. 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。
2. 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。
3. 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。
4. 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。 |  |
| 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20人，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；2、基础设施： 配备有办公室、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：普通车床、数控车床、折弯机、一体成型机、裁板机、剪板机、冲床、切割机、对焊机等，满足生产需求。3、工作环境：办公区域面积30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800平米.工具分类排放，设备摆放有序；4、检验检测设备：游标卡尺、外径千分尺、高度卡尺、钢直尺、钢卷尺等，满足检验需求。●能够满足产品生产和服务需要。 |  |
| 监视和测量总则 | 9.1.1 | ●根据手册和程序文件的相关规定，组织策划实施以下监视和测量活动：1．组织确定需要监视和测量的对象：组织的内外部因素、相关方需求和期望、风险和机遇的辨识与措施、目标的实现情况、产品实现、体系内部审核、顾客满意、事件调查、不可接受风险控制情况、现场运行控制情况、法律法规遵守情况等过程实施全过程的监视和测量；2．组织采用的监视、测量、分析和评价方法：采用了调查表，对顾客满意度调查；采用统计调查，对目标实现、外部供方绩效、服务过程等进行监测；通过内审、管理评审，对公司总的绩效和各部门运行情况进行监视和评价。3．实施监视和测量的时机：按一定时间间隔实施监视和测量，通常为日常、月度、半年、全年；特殊情况下，实时进行评价和分析；4．实施分析和评价的时机：按一定时间间隔实施评价和分析，通常为1年；特殊情况下，实时进行评价和分析；5．管理体系的绩效和有效性的评价：1）采购物资进行检查，对不合格的物资进行拒收。2）对顾客满意程度进行监视和测量；对体系进行合规性评价、内审、管理评审发现、改进；对体系过程进行监视测量；对方针目标的实施进行考核；3）通过内审、管理评审、数据分析，采取措施等进行质量管理体系有效性的改进。4）保留了有关监视、测量记录 查《2020年管理目标考核记录》， 2021年各部门1-2季度管理目标已完成。查内审和管理评审结论，管理体系绩效达到预期目标。查见顾客满意度问卷调查表及询问政府监管情况等，没有投诉。基本符合。 |  |
| 内审 | 9.2 | ●企业于2021年5月15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。●详见综合部审核 |  |
| 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：2021年5月25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：张箐薇 批准：王旭 日期：2021.5.162、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：王旭 2021.5.25●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。●改进：1、对GB/T19001-2016质量管理体系-要求标准、质量手册、程序文件，条款及内容不够理解。2、加强对全体员工的质量意识教育。此项措施正在实施。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、通过质量管理体系运行，质量方针、质量目标的实施，内审、管理评审进行持续改进；2、 通过数据分析、纠正、预防措施实施达到持续改进；3、 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。并提出改进措施：加强质量管理，增强设备能力。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：综合部 主管领导：张箐薇 陪同人员：刘春玲 | 判定 |
| 审核员：周文廷 审核时间：2021.7.14 |
| 审核条款：5.3/6.2/7.1.2/7.1.6/7.2/7.3/7.4/7.5/8.2/8.4/9.1.1/9.1.2/9.1.3 / 9.2/**10 .2** |
| 组织的岗位、职责权限 | 5.3 | ●部门负责人：张箐薇询问其职责权限：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，负责市场开拓、合同管理，产品和服务的要求；顾客满意度调查；外部提供的产品/服务和控制； 分析与评价；负责内审工作，进行人员配备及人事调动等。●职责明确，回答基本完整。 |  |
| 质量目标 | 6.2 | ●部门质量目标： 考核情况1、培训计划完成率100% 100%2、采购原材料合格率98%以上 100%3、销售产品质量合格率100% 100%4、产品交付及时率100% 100%5、顾客满意率95%以上 96%●每季度进行一次考核，目标基本实现。考核人：刘春玲 2021.4.3、2021.7.3 |  |
| 人员 | 7.1.2 | 企业目前在职员工20人，包括管理人员4人、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。 |  |
| 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、标准化法、合同法、劳动法、消防法、安全生产法、 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 1184-1996《形状和位置公差 未注公差值》、GB/T 1804-2000《一般公差 未注公差的线性和角度尺寸的公差》、GB/T 19000-2016《质量管理体系 基础和术语》、GB/T 19001-2016《质量管理体系 要求》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。 |  |
| 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。--抽综合部主任、供销部部经理等岗位，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，也经过管理评审，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。●提供“2021年度培训计划”共7项，覆盖标准、体系文件等方面，目前已全部实施完成。查内部培训记录，提供《培训记录表》1、2021.1.10培训题目：ISO 9001：2015标准培训；培训方式：咨询老师讲课，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、2021.3.21培训题目：体系文件；培训方式：咨询老师讲课，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、2021.4.13培训题目：内审员培训；培训方式：咨询老师讲课，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 |  |
| 意识 | 7.3 | 询问综合部人员， 表示不清楚公司的质量方针、目标 | N |
| 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。 |  |
| 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、管理手册 QM-JRYJ-2020版本号：A/0 实施日期：2020年12月10日（含质量方针、目标）2、程序文件 CX-JRYJ-2020版本号：A/0 实施日期：2020年12月10日含24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、综合部管理制度、销售服务规范等。4.体系运行所需要的记录●成文信息管理目前基本满足要求。 |  |
| 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。 |  |
| 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、标准化法、合同法、劳动法、消防法、安全生产法、 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 1184-1996《形状和位置公差 未注公差值》、GB/T 1804-2000《一般公差 未注公差的线性和角度尺寸的公差》、GB/T 19000-2016《质量管理体系 基础和术语》、GB/T 19001-2016《质量管理体系 要求》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，综合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。 |  |
| 顾客沟通 | 8.2.1 | ●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：1、在产品交付中向顾客提供保证产品品质的有关信息。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。 |  |
| 与产品有关要求的确定 | 8.2.2 | ●查公司产品销售合同——合同签订日期为 2021年5月6日供方：唐山市古冶区金瑞冶金备件厂需方：河北钢铁有限公司唐山分公司产品名称： 吊装箱等规格型号、数量：见合同明细技术要求：按照国家、行业标准和合同要求进行生产交货时间：按合同要求——合同签订日期：2021年1月11日供方：唐山市古冶区金瑞冶金备件厂需方：唐山市华鑫机械厂产品名称：轧辊维修规格型号、数量：200\*12000 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：2021.2.1——合同签订日期：2021年1月15日供方：唐山市古冶区金瑞冶金备件厂需方：唐山钢铁集团机械装备有限公司产品名称：挡圈、衬套等规格型号、数量：见合同明细技术要求：按照国家、行业标准和合同要求进行生产安平县中昊交通安全设施有限公司交货时间：2021.3.15。。。。。。●合同写明了双方的责任和要求及义务。 |  |
| 产品有关要求的评审及变更 | 8.2.38.2.4 | ●查上述合同的评审记录，提供《合同评审表》评审日期：2021年5月5日、2021年1月10日、2021年1月14日评审。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。 |  |
| 外部提供的过程、产品和服务的控制 | 8.4 | ●编制了《采购控制程序》，明确了根据销售订单，编制《采购计划》。对采购计划中重要物资进行定期合格供方评价，内容包括：产品质量、交货期、价格及售后服务等内容。经由总经理确认后，纳入公司合格供方。●现场提供有《合格供方目录》，由总经理陆帅批准。合格供方名称 供应产品名称霸州市海洪金属制品有限公司 带钢唐山富登商贸有限公司 圆钢、钢板等天津市恒兴钢业有限公司 铸钢件唐山市同顺热处理厂 热处理。。。。。。--查 2021年1月10日对供方的年度评价。针对合格供方（外包方）唐山市同顺热处理厂采购产品：热处理进行评价：评价内容：企业资质、供货能力、产品质量、服务质量、交货期、价格、售后服务等；●该公司需求物资的采购信息由供销部负责，通过签订书面采购订单方式向合格供方进行产品采购。--抽 2021年4月7日采购订单产品名称：铸钢件 规格：730\*131.5，采购数量：12.5T，到货数量： 12.4693T 供方：天津市恒兴钢业有限公司 供货日期：2021.4.7 |  |
| 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、产品的符合性：通过进货检验、工序检验、成品检验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。 |  |
| 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。2021.5.15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：王旭。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：王旭 20201.5.16——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：刘春玲●结论：公司的质量管理体系基本符合标准要求，且适宜、有效。 |  |
| 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。 |  |

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：生产部 主管领导/陪同人员：李国义 | 判定 |
| 审核员：刘本胜 审核时间：2021.7.14 |
| 审核条款：5.3/6.2/7.1.3/7.1.4/7.1.5/8.1/8.5/8.6/8.7/10.2  |
| 组织的岗位、职责权限 | 5.3 | ●部门负责人：李国义●手册规定了生产部职责1）在生产过程中，协调、支持相关部门贯彻质量方针和质量目标的有效运行，向客户提供合格的产品；2）正确贯彻国家有关质量技术标准、技术政策，为产品生产提供有效的技术文件和有关工艺规程、检验标准等；3）执行本公司有关质量工作的规定，协助有关质量部门做好质量管理工作，对生产过程加以控制，保持生产正常运行；4）负责本公司的设备管理及产品标识和可追溯性的归口管理工作，引进产品新技术，产品更新和产品技术攻关，并组织实施；5）负责做好成品搬运，贮存防护和交付发运工作；6）负责向有关领导及相关部门及时传送产品质量信息和对不合格产品评审的归口管理，在发生重大质量事故时，及时报告总经理；7）负责组织实施原材料、外购件、外协、半成品直至成品的质量检验工作，并严格执行质量标准，对入库产品要严格标识，不合格原材料拒收或隔离；8）测量、检验设备的维护、保养及统一管理工作；9）监督执行不合格品的控制及预防措施；10）负责对产品检验的记录、分析、统计、存档等工作。●询问生产部负责人，明确其基本职责和权限。 |  |
| 质量目标 | 6.2 | ●部门质量目标： 考核情况（2021.4.3、2021.7.3）每季度考核一次1、生产计划完成率不低于≥98% 实际完成情况 100%2、生产产品出厂合格率≥100% 实际完成情况 100%3、产品一次交验合格率≥98% 实际完成情况 99%4、监视测量设备有效率≥100% 实际完成情况 100%●从目前的统计结果来看，达到目标要求。 |  |
| 基础设施 | 7.1.3 | ●基础设施：公司配备办公室、生产车间1处（在用）800平米等必要的生产场地主要生产设备：车床、整流弧焊机、外援磨床、钻床、折弯机、裁板机、剪板机、冲床、切割机、对焊机等；●设备的保养：查《设备维修、保养记录单》规定日常点检、月检、维修的内容、时间、检修人员。查《设备年度保养计划》设备检修按计划完成。 |  |
| 运行环境 | 7.1.4 | ●公司根据产品和服务特点，确定、提供并维护过程运行所需要的环境，包括温度、热量、湿度、照明、空气流通、卫生、噪声等物理环境，心理环境如理压力、过度疲劳、个人情感和社会环境如非歧视、和谐、无对抗，以获得合格产品和服务1、办公环境：公司配有基础办公场所，工作环境良好，2、机加车间通风效果良好，各建筑物之间、通道无障碍物，布局合理 |  |
| 监视和测量资源 | 7.1.5 | ●建立有《检测设备台帐》监视测量仪器有：外径千分尺、游标卡尺，钢盘尺、焊检尺等，满足检验需求；●没有用于监测的计算机软件。●检测设备配置能满足产品检测需求。●提供了监视测量仪器的检测或校准证书，详见附件。●该公司品质部负责监视和测量设备的管理。●使用过程中没有发生检测设备偏离校准状态现象。 |  |
| 运行的策划和控制 | 8.1 | ●策划了生产工艺流程：1）机械零部件加工：客户接触—合同评审—签订合同—填立项单—下料（圆钢、钢板、槽钢）—切割—车床加工—成品—交付前检验—贴标签—包装出库2）铆焊加工流程：客户接触—签订合同—填立项单—下料切割（钢板、槽钢、角钢、圆钢）—铆、焊接—组装成品—检验—贴合格单—包装出库3）轧辊修复流程：客户接触—签订合同—下任务单—旧辊除锈—退火—堆焊—机加工—检验—贴标签—检测—包装出库。●确定产品和服务的要求：客户图纸、合同要求、客户标准：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 19867.2-2008 《气焊焊接工艺规程》、GB/T 19804-2005《焊接结构的一般尺寸公差和形位公差》、GB/T 324-2008 《焊缝符号表示法》、GB/T 1184-1996《形状和位置公差 未注公差值》、GB/T 1804-2000《一般公差 未注公差的线性和角度尺寸的公差》等标准、规范的相关内容进行生产。●需确认过程：焊接、轧辊维修●制定目标，目标基本合理、可测量、可达到。●策划所需资源1、车床、整流弧焊机、外援磨床、钻床、折弯机、裁板机、剪板机、冲床、切割机、对焊机等；2、检测设备主要有：外径千分尺、游标卡尺，钢盘尺、焊检尺等，满足检验需求；3、确定胜任人员需求，经过培训、考核合格后上岗；4、确定了原材料检验、半成品检验、成品检验等检验活动；5、编制了进货检验、半成品检验、产品检验规范等验收标准、设备操作规程等；6、编制了采购产品验证记录,半成品检验记录,成品检验制度。●遵照岗位职责、工艺流程、管理制度等作业指导文件实施过程控制●策划结果满足产品实现要求。暂无质量计划。●运行的策划符合要求 |  |
| 产品和服务的设计和开发 | 8.3 | 不适用条款：GB/T19001-2016标准的8.3条款。根据本公司产品和服务特点，产品依据国标、行业标准、客户要求、客户图纸进行生产，工艺流程简单成熟，无设计开发要求，故不适用8.3条款，不影响组织确保其产品和服务合格的能力或责任，对增强顾客满意也不会产生影响。 |  |
| 生产和服务提供的控制 | 8.5.1 | ●企业提供的资料显示生产程序：由供销部对客户提出的要求进行评审，确定产品的数量、质量要求、交货期限及其它要求；然后向生产部传递交货通知，生产部根据通知的内容，受控条件：得到图纸、操作规程，特殊过程使用作业指导书等。使用设备和量具，进行测量。根据订货要求，生产部下达生产通知单。●询问生产负责人对生产计划较清楚。生产部负责人负责协调生产的各项事宜。产品检验完成后生产部负责人记录产品数量，通知办公室部发货。●产品和服务的要求：客户要求、图纸、机械加工通用规范、规定或已知用途要求相关内容进行生产控制。●其中主要生产设备有：车床、整流弧焊机、外援磨床、钻床、折弯机、裁板机、剪板机、冲床、切割机、对焊机等；●生产依据：客户图纸、合同要求、客户标准：客户图纸、合同要求、客户标准：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 19867.2-2008 《气焊焊接工艺规程》、GB/T 19804-2005《焊接结构的一般尺寸公差和形位公差》、GB/T 324-2008 《焊缝符号表示法》、GB/T 1184-1996《形状和位置公差 未注公差值》、GB/T 1804-2000《一般公差 未注公差的线性和角度尺寸的公差》等标准、规范的相关内容进行生产。●以上信息能够指导生产。●可获得和使用适宜的监视和测量资源： 监视和测量设备满足检验需要●检测设备主要有：外径千分尺、游标卡尺，钢盘尺、焊检尺等，满足检验需求；●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、检验标准、冲床安全操作规程、切割机保养规范、设备维保制度等作业指导文件实施过程控制。●生产过程控制：抽查部分产品生产过程：1、轧辊修复生产过程：——主要控制焊接工序：根据焊接工艺进行操作，1人操作，使用设备：焊接机，查看控制要求（电流/电压）符合作业指导书的规定。高式支腿加工过程：工艺流程：工艺流程：焊接位置打磨除锈——焊接——粗车——精车——检验——入库。2、衬套生产过程：——衬套加工主要控制工序：1、车外圆工序：1人操作，使用设备：车床，主要控制切削量与转轴速度和车刀进给速度。2、键槽加工工序：同轴度、对称度和键槽深度的加工控制。工艺流程：粗车——精车——热处理——检验——入库。——另询问配料、剪板、组装等工序工人操作情况，主要控制配比、同轴度和外圆尺寸，符合设备操作规程、作业指导书等文件规定。特殊过程的确认：抽1：焊接过程确认，公司采用焊机进行该过程的生产活动，设备运行可靠，能满足要求，本公司操作员均进行了相关的培训，可满足要求，对于每个类型的产品，公司均制定了相应的工艺文件及检验要求，验收标准，可满足要求。记录文件：《检验记录》、《焊接验收记录》。抽2：维修过程确认， 未能提供对维修过程进行确认的证据。●查看车间生产现场：1、车间按照生产工序流程分为不同的区域，便于工作衔接，车间工序紧张有序，生产设备运行稳定，物品摆放区域有明显的标识，成品存放有序，基本符合要求。2、生产车间通风良好，工人劳保用品穿戴齐全，照明条件基本适宜，产品防护及生产环境满足生产要求。查其他相关工序的操作规程，符合要求。3、每天完工后由操作员清理场地、保养设备。●质量手册规定了需确认过程识别的要求，提供《特殊过程确认报告》，企业目前生产环节特殊过程：焊接。--查特殊过程过程确认：公司采用焊机进行该过程的生产活动，设备运行可靠，能满足要求。于每个类型的产品，公司均制定了相应的工艺文件及检验要求，验收标准，可满足要求过程确认的证据。●人员，公司操作员均进行了相关的培训，可满足要求, ●以上过程根据客户提供的图纸和技术要求以及参考相应的国家标准、行业标准、规范等资料；进行产品质量控制。●质量控制程序：原材料进厂检验合格后投入使用、工序不合格不转序、所有工作没有完成前不交付、交付后发现的不合格包退、包换。●目前上述情况均无变化，暂不需要再确认。生产过程控制符合要求。 | N |
| 标识和可追溯性 | 8.5.2 | ●《质量手册》中说明产品标识包括识别产品的图纸号、物料号等内容，还应包括能够识别检验状态的内容；1、产品状态标识应包括以下内容： a）产品的名称、客户信息、产品型号等； b）检验状态：待检、合格、不合格、待判定。2、标识方式主要有：存放区域和产品名称及型号等；●在现场检查中看到，正在生产的产品上均有产品状态标识卡，内容有：规格、状态等。成品基本按名称、型号进行标识查看仓库存放成品标识，企业对仓库进行了划分，不同规格产品分别存放。●可追溯性：验收单→检验记录→生产计划，保证了公司的每件产品出公司后仍能根据标号查到产品从进货到加工到生产的每个环节的信息。追溯路径为：验收单→检验记录→生产计划 |  |
| 顾客或外部供方财产 | 8.5.3 | ●该公司顾客财产主要为顾客提供的图纸、样品及顾客的个人信息等，由综合部做好图纸和样品保管及个人信息保密工作。●查见《客户财产交接记录》，内容包括：客户名称、提供的财产、单位(规格)、数量、移交人、接收人、备注。●李部长介绍：在生产过程中客供图纸及客户技术要求均经过了客户的确认，确认方式：使用图纸一般经过客户签字或确认，技术要求一般在合同中体现。自体系建立至今共登记有唐山钢铁集团机械装备有限公司等客户的图纸15张，均经过客户确认。●以上顾客财产没有发生损坏、丢失或泄露现象，保管完好。●经询问了解，没有顾客个人信息泄露情况发生。 |  |
| 产品防护 | 8.5.4 | ●提供的《质量手册》中明确标识了搬运，贮存，包装，防护等方面的控制要求。1．标识：标识采用区域，检验状态等形式控制。车间现场标识基本齐全，采用生产计划单，可追溯，操作工，检验员，控制基本有效。2．搬运：使用手推车、周转车等。 3．贮存：仓库通风、采光、照明设施良好，防火，配备有灭火器，车间正在使用的原料及半成品按区域堆放、分区、分类存放，基本适宜。4．防护：在运输过程中用帆布篷进行覆盖，防止雨淋。●原材料放置于下料工序附近，按生产计划进行备料、下料。原材料主要为钢板。成品包装完成后临时放置在随车工具仓库，堆码不超过1.5米，按产品名称、型号存放。入库时做好相应状态标识；出库时凭发货单进行出库，及时销账，做到帐、卡、物相符 |  |
| 交付后活动 | 8.5.5 | ●查产品交付情况：产品自行运输交付至客户处，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。 |  |
| 更改控制 | 8.5.6 | ●组织明确组织应对生产和服务提供的更改进行必要的评审和控制，以确保持续地符合要求，●组织应保留形成文件的信息，包括有关更改评审结果、授权进行更改的人员以及根据评审所采取的必要措施的要求。●经了解，目前组织在生产和服务提供期间的主要变更是：生产计划的变更、顾客订单产品要求及数量变更、交货日期变更、法律法规变更，产品标准变更，外部供方交货不及时或质量问题，设备出现故障等。●现场与负责人交流沟通，负责人介绍说，目前，尚无上述情况的变更，现场无变更情况 |  |
| 产品和服务的放行 | 8.6 | 经查，编制了《产品监视和测量控制程序》、《原材料进货检验记录》、《工艺过程卡》、《零件检验出厂报告》规定了原材料、半成品、成品的具体检验方式。检验主要依据顾客要求和《零件检验出厂报告》以及行业标准等。产品：衬套、挡圈、轧辊修复。采购的主要物质/服务：中厚板、冷轧卷板、轧辊等原材料。1）原材料查“原材料进货检验记录单”，包括产品名称、规格型号、供方、进厂时间、采购数量、抽样数量、检验项目、检验标准、检验结论、检验员、检验日期等内容。●抽取：产品名称：中厚板 规格：35\*2200 进货日期：2021.3.11供货单位：唐山熊鑫贸易有限公司 进货数量：32T 检验项目：尺寸、规格、型号及外观检验员：李凯 日期：2021.3.11 检验结论：合格。●抽取：产品名称：冷轧卷板 规格1.37\*1250 进货日期：2021.2.10供货单位：唐山晶秋商贸有限公司 进货数量：12T 检验项目：尺寸、规格、型号及外观检验员：李凯 日期：2021.2.10 检验结论：合格另查其他中厚板和冷轧卷板等部件和材料的验证记录3份，包括供方、进货时间、抽样量、检验指标、合格证明等内容，记录填写清晰完整，符合要求。无在供方现场进行检验的情况。2）半成品检验——衬套半成品检验：抽查工艺执行检查记录，包括产品名称、个数、工序、操作人、检验人时间等，检查主要是材质、加工尺寸、板材型号等，记录清晰完整，符合要求。——轧辊修复半成品检验:抽查工艺执行检查记录，包括产品名称、个数、工序、操作人、检验人时间等，检查主要是氧化铁是否处理干净、焊缝线条流畅、焊接、是否打磨平整，记录清晰完整，符合要求。3）成品检验，执行标准：按《零件检验出厂报告》、合同要求和相关标准要求编制的产品检验规程进行出厂检验。——查轧辊修复检验情况：抽轧辊修复零件检验出厂报告，出货单号：1977182自检项目包括：外径尺寸、内径尺寸、硬度检验标准：按图纸要求检验设备：钢卷尺、焊检尺检验员：杨美丽 结论：合格——查衬套检验情况：抽衬套零件检验出厂报告，出货单号：1977184自检项目包括：零件外观、外形尺寸、外包装检验标准：按图纸要求检验设备：游标卡尺检验员：杨丽， 结论：合格另抽上述产品其他日期的检验报告2份，符合要求。●企业的检验过程控制符合要求 |  |
| 不合格输出的控制 | 8.7  | 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。在产品进货检验中出现的不合格可进行退货处理，在产品交付后出现不合格可进行换货或退货处理。目前没有发生不合格的情况。经查，符合要求。 |  |

说明：不符合标注N