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:叶秀华 陪同人员：但成龙 | 判定 |
| 审核员：陈伟 审核时间：2021.7.29 |
| 审核条款： |
| 理解组织及其环境  #有影响的内、外部因素主要有哪些？  .对这些内、外部因素的相关信息进行监视和评审的情况如何？ | **4.1** | 公司制定有《组织及其环境识别评价（内部/外部因素）》，确定对公司有利的内外部环境因素有：公司全体员工的质量意识比较强，产品质量在同行业中比较领先。  对公司不利的内、外部因素有：市场竞争非常激烈，产品销售利润不断降低、员工成本增加。  公司通过业内展会、同行交流、座谈会、工作例会、QQ、微信等进行内外部沟通，并定期进行评审，形成会议记录。  查见《组织及其环境识别评价（内部/外部因素）》  内部环境，人力因素，目前情况：人力资源充足，不利情况：部分岗位技能弱，整改决策：加强岗位培训； | 符合 |
| 理解相关方的需求和期望  #与组织质量管理体系有关的相关方有哪些？  .相关方有哪些要求？  .对相关方及其要求的监视和  评审如何？ | **4.2** | 公司确定的相关方有员工、银行、主管部门、供应商、客户等。  理解员工诉求的形式为谈心、会议等；理解银行等相关方的形式主要为电话沟通、上门拜访等；  员工关注的主要问题有工资、待遇、晋升机制、福利等，供应商关注的主要问题是回款时间等。  对相关方的要求的监视和评审的方法多样，通过QQ和微信等现代通讯手段是常用的便捷而又高效主要方法。  查见《相关方及其期望识别清单》相关方：顾客的需求和期望是产品质量符合顾客要求、及时交货、价格合理、服务及时、通过ISO9001:2015。  监测指标：产品交付合格率、产品交付履约、顾客满意度等。 | 符合 |
| 确定QMS范围  #质量管理体系的边界和范围。是否形成文件？是否考虑了各种内外部因素、相关方要求及其产品或服务？质量标准是否存在不适用于该范围的情况？若有,是否说明理由？若有理由,是否合理？ | **4.3** | 公司申请的质量管理体系的范围为:金属波纹管和声测管生产。  ---不适用条款：8.3  公司金属波纹管和声测管生产依据国家成熟工艺,按国家标准的生产技术要求生产,因此标准8.3条款“产品和服务的设计和开发”要求不适用。该条款的不适用不影响满足客户产品质量要求及法律法规要求。  注册地址：四川省德阳市广汉市新丰镇同善村五组  生产/经营地址：生产地址：四川省广汉市新丰镇高雄路三段5号/经营地址：四川省德阳市广汉市新丰镇同善村五组  经识别，组织依据ISO9001：2015版标准的要求建立、实施、维护质量管理体系，符合标准要求。 | 符合 |
| QMS及其过程  #是否按照标准的要求，建立、实施、保持和持续改进质量管理体系？所需的过程包括哪些？是否形成必要的文件化信息以支持过程运行？是否必要的文件化信息作为运行证据？ | **4.4** | 公司按照ISO9001:2015标准的要求，建立、实施、保持和持续改进质量管理体系，策划质量手册、程序文件、作业文件，包括所需过程及其相互作用，制定有风险管理控制办法，确定产生非预期的输出或过程失效对产品和顾客满意带来的风险，以及应对措施。  组织制定有管理评审控制程序，定期进行体系评审，必要时变更过程，以确保过程持续产生公司期望的结果。  经现场确认，焊接为关键过程。  需确认过程：焊接。 | 符合 |
| 领导作用和承诺/5.1.1总则  #最高管理者通过哪些活动证实其对质量管理体系的领导作用和承诺？ | **5.1** | 总经理：叶秀华， 管理者代表：但成龙  公司总经理承诺建立、实施、保持和改进QMS，并对QMS的有效性负责。并组织落实其管理职责内的各项工作。  最高管理者组织公司相关人员并制定了质量方针和质量目标，并与组织环境相一致，与组织的战略方向一致。  根据总经理的谈话沟通，组织的质量管理体系要求已渐渐融入组织的业务过程中。  组织已使用过程方法和基于风险的思维进行体系的运行。  最高管理者针对体系的运行，提供了所需的资源。  向全公司强调遵守法律法规、质量管理、符合质量管理体系的要求及达到顾客满意的重要性。  形成制度化，把质量目标进行层层分解落实到各部门，规定了定期检查落实的情况。  不断强调负责人制度，并制定了各部门负责人的职责、权限，并在全公司宣贯。  基本符合要求。 | 符合 |
| 方针（含制定/沟通） | **5.2** | 公司的质量方针是：  “**精益求精 创“盛鸿达”新优势”。**  公司建立的质量方针基本满足标准各项承诺的要求，基本能为质量目标的制定提供框架，基本符合要求。  主要通过日常工作会议、口头交流等将质量方针的要求向全员传达和灌输，确保员工增强顾客满意和守法意识。 | 符合 |
| 岗位/职责/权限  #组织内的岗位设置如何？  职责和权限如何得到分派、沟通和理解？ | **5.3** | 公司在建立管理体系之初，对各部门的职责权限进行了划分，在质量手册中确定了公司组织机构图，策划：行政部、生产部、销售部等部门，对应每个部门有职能分配表，在5.3职责和权限中对各部门职责权限进行了规定，质量体系负责人由：但成龙负责，各部门基本清楚其职责，文件描述职责与实际基本符合。  公司策划有《风险和机遇的应对措施》，考虑到4.1所描述的因素和4.2所提及的要求，确定需要应对的风险和机遇包括：人力资源风险、设备风险管理、采购风险控制、策划能力风险控制、公共设施风险控制及短交期风险控制以及其他风险控制。  组织发生变更时能保持体系的正常运行和完整性； | 符合 |
| 应对风险和机遇的措施  （含6.1.1和6.1.2）  #确定的需应对的风险和机遇有哪些？  .策划应对风险和机遇的措施有哪些？  .如何整合并实施这些措施？  .如何评价这些措施的有效性？  .措施是否与风险和机遇的影响程度相适应？ | **6.1** | 公司策划并批准实施《风险和机遇分析表》，内容包括风险类型、风险因素、应对机遇及措施、现行控制方法、涉及的场所及部门等；  查见《风险和机遇评估分析表》：   1. 类型：外部因素；   类别：竞争风险公司目前的主导产品在市场占有率和领先趋势比较明显，影响公司的领先优势。机遇：竞争加剧，发展压力大，但也会带来新的发展机遇。  应对机遇及措施：及时关注公司产品市场的情况，收集信息及时调整，保持公司产品的竞争力。  针对外部因素，还分析了市场、原材料、文化、社会经济、法律法规的变化等。   1. 类型：内部因素；   类别：人力资源风险：公司目前人员，被外单位吸引离开的情况还是存在，人员在素质上参差不齐，加上绩效考核不能落实，会对工作完成质量造成不好的影响。机遇：公司目前主要人员比较稳定，各项绩效能顺利开展，为公司发展提供一个比较好的基础。  应对机遇及措施：各部门应及时关注员工的心态变化，注意工作方式，创造良好的工作环境，提高员工的归属感。  针对内部因素，还分析了财务状况、人力资源、基础设施等。  应对风险和机遇的措施与其对于产品和服务符合性的潜在影响相适应。 | 符合 |
| 质量目标及其实现的策划（含6.2.1/6.2.2） | **6.2** | 公司的质量目标为：  1、产品交付合格率100%；  2、合同按时完成率100%；  3、顾客满意度≥96分。  公司的上述质量目标与公司的质量方针保持了一致，包括了满足产品要求所需要的内容，可以测量。  经核查，公司已将质量目标分解到各职能部门，制订了各部门的质量目标，基本能结合各部门工作实际，符合要求。提供有公司及各部门质量目标分析统计报告，实施情况具体见各部门审核记录。  公司建立的文件化的质量管理体系基本保持未变，保持了质量管理体系的完整性、一致性，持续满足了质量管理体系的要求。 | 符合 |
| 变更的策划 | **6.3** | 查，公司的质量管理体系要求：当公司质量管理体系变更时，应考虑：  1.变更的目的及潜在后果；  2.体系的完整性；  3.资源的可获得性；  4.责权的分配和再分配等因素。  经查：公司管理体系暂无变更。 | 符合 |
| 资源总则 | **7.1.1** | 查问总经理，公司运行2015版质量管理体系在策划资源需求。  在提供资源方面充分考虑了内部资源的实际情况，存在的不足将通过从外部引进相应的人力、硬件等资源进行补充。 | 符合 |
| 人员 | **7.1.2** | 查，公司编制了《人力资源控制程序》，公司确定的质量管理体系的实施以及过程的运行和控制所需的人员包括：各职能部门主管（方针、目标的组织贯彻实施、人员及其能力、意识、沟通等管理）、文员（组织知识、体系文件和记录的管理等）  公司从岗位设置、任职资格等方面确定了适宜的人选。  查，公司策划了各岗位的人员任职要求，编制有《员工入职要求及岗位职责》对各岗位人员的技能、教育经历、工作经历、岗位职责、培训等作了具体要求，对总经理、各部门负责人及一般员工等各部门、各岗位的职责和任职要求作了阐述，使与质量相关的岗位任职条件具体化了，为以后招聘工作指明了方面。  现场确认，能满足规定要求。 | 符合 |
| 组织知识 | **7.1.6** | 公司明确组织知识的概念及其从内部、外部获取并更新知识的来源即包括：内部来源（例如从经历获得的知识；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）；外部来源（如标准；专业会议，从顾客或外部供方收集的知识）。  --公司明确组织知识作为公司的重要资源，按内部文件或外来文件予以受控管理，包括必要的分级保密措施。 | 符合 |
| 总则 | **9.1.1** | 对整个质量管理体系过程进行的监视和测量，主要通过内审、管理评审对生产过程进行监视，通过质量目标的定期考核对目标完成情况进行监测，产品生产过程中主要通过操作人员自检，专职检验员对产品进行复检分析，抽检等进行控制，详见检查记录。通过日常与顾客沟通，反馈问题等来实现对整体情况的掌控，对日常发现的问进行改进等。 | 符合 |
| 管理评审  9.3.1总则  9.3.2管评输入  9.3.3管评输出 | **9.3** | 查，公司管理手册，规定了管理评审的要求：管理评审的主持人、时间频率、管理评审的输入、输出等。公司制定了“管理评审程序”,规定每年至少进行一次管理评审，每次时间间隔不超过12个月  时间：2021年5月9日  主持人：叶秀华总经理  参加人员：总经理、管理者代表，员工代表以及各部门主管  评审输入内容：  1、管理体系运行情况的报告；  2、管理体系内部审核报告；  3、内审不合格项纠正和预防措施执行情况报告；  4、法律法规遵守情况及合规性评价；  5、目标、指标、管理方案的完成情况；  改进的建议：继续加强质量、环境、职业健康安全的继续学习和理解。  评审输出内容：  公司建立的质量、环境、职业健康安全管理体系是适宜的、充分的、有效的  质量、环境、职业健康安全方针的评审：方针合理、适宜符合要求，  体系策划情况的评审（包括法律法规、目标指标）；  预防措施和纠正措施的状况。  实施与运行情况的评审（包括资源提供、文件控制）；  体系绩效测量和监视（包括目标达成情况、内审审核）：通过考核目标达成良好，内审基本符合要求；  相关法关注：2021年1月至今未收到顾客及相关方关于重大服务质量问题的投诉。 | 符合 |
| 总则 | **10.1** | 公司制定系列程序文件《管理评审控制程序》、《不合格品控制程序》及《内部审核控制程序》《纠正和预防措施控制程序》，对持续改进的过程予以规定，以实现质量管理体系及产品符合性的持续改进。持续改进的过程包含持续改进的提出、立项、不合格的原因的分析、纠正措施的确定、跟踪和评价及负责部门和人员职责等。  公司通过质量方针、目标的达成分析、内部质量审核结果、数据资料统计分析、纠正和预防措施和管理评审等方式，以推动质量管理体系的持续改进。 | 符合 |
| 不合格和纠正措施（含10.2.1和10.2.2） | **10.2** | 公司制定《纠正和预防措施控制程序》，实施纠正措施，消除不合格的原因，以防止其再发生。在程序文件中规定了对不合格品的处理要求，不合格品处理程序和机构健全。 | 符合 |
| 持续改进 | **10.3** | 公司主要按策划的质量手册、程序文件等实施运行，主要采用内审、管理评审、数据分析、纠正和预防措施、质量方针和目标等来实现对质量管理体系的改进，另外主要通过日常工作中发现的问题及时予以调整解决来实现。 | 符合 |
| 范围的确认、资质的确认、法律法规执行情况、政府主管部门质量监督抽查情况及顾客投诉情况、一阶段问题验证。 |  | 现场确认，公司质量管理体系覆盖范围：金属波纹管和声测管生产。提供营业执照，检查有效，公司严格执行国标及行业要求和法律、法规要求。  2021年1月至今，公司没有顾客的重大产品质量投诉，通过顾客满意度调查，顾客对公司提供的产品普遍反映较好。体系运行以来，顾客对质量反应良好，没有重大质量问题和投诉。  该公司在2021年1月以来，无质量监督抽查情况。  一阶段问题验证：一阶段不符合未得到有效整改。 | 符合 |

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：行政部 主管领导：邓怡美 陪同人员：但成龙 | 判定 |
| 审核员：陈伟， 审核时间：2021.7.29 |
| 审核条款： |
| 岗位/职责 /权限  #组织内的岗位设置如何？  职责和权限如何得到分派、沟通和理解？ | **5.3** | 查组织编制了《员工入职要求及岗位职责》等  体系文件中已经明确了行政部的员工入职要求及岗位职责，具体为：  （1）负责文件、记录的管理；  （2）与产品有关的法律、法规的识别、收集、分发；  （3）负责管理评审的组织工作；  （4）负责人员的招聘、培训、考核和任用  。。。。。。  部门职责清楚，描述符合部门实际情况。 | 符合 |
| 质量目标及其实现的策划  （含6.2.1/6.2.2） | **6.2** | 行政部负责人：邓怡美  查《部门质量目标测量报告》  测量时间：2021年1月—2021年6月   1. 培训计划实施率98%； 实测：100% 2. 培训及时率96%； 实测：98%   3）文件发放及时率98% 实测：98%  查2021年培训计划，抽查5月份对公司管理制度培训的记录，均按照培训计划执行实施。  质量目标覆盖相关职能、层次和过程，质量目标与质量方针保持一致  基本符合要求。 | 符合 |
| 人员  #组织确定的质量管理体系的实施以及过程的运行和控制所需的人员有哪些？  .组织提供的人员是否满足需求？ | **7.1.2** | 查，公司编制了《人力资源控制程序》，公司确定的质量管理体系的实施以及过程的运行和控制所需的人员包括：各职能部门主管（方针、目标的组织贯彻实施、人员及其能力、意识、沟通等管理）、文员（组织知识、体系文件和记录的管理等）  公司从岗位设置、任职资格等方面确定了适宜的人选。  查，公司策划了各岗位的人员任职要求，编制有《员工入职要求及员工入职要求及岗位职责》对各岗位人员的技能、教育经历、工作经历、员工入职要求及岗位职责、培训等作了具体要求，对总经理、各部门负责人及一般员工等各部门、各岗位的职责和任职要求作了阐述，使与质量相关的岗位任职条件具体化了，为以后招聘工作指明了方面。  现场确认，能满足规定要求。 | 符合 |
| 能力  #组织确定人员所需的能力有哪些？  .组织如何证明其控制下的人员具备所需的能力？  .为获取所需能力采取了哪些措施？  .是否保持适当的记录作为证明人员能力的证据？ | **7.2** | 公司确定了从事的工作影响管理体系绩效和有效性且在公司控制范围内的人员所必要的能力，这些能力主要是基于适当的教育、培训或经历等。  公司对每个从事影响产品符合性要求及从事的工作影响管理体系绩效和有效性的工作人员的能力进行识别，制定培训制度、有计划有目的、系统地提供培训以满足这些需求。  适用时，采取措施（包括：培训、辅导、重新分配工作或招聘具有能力的人员）获得所需的能力，并评价措施的有效性。保留适当的形成文件的信息，作为人员能力的证据。  查见公司人员资质有焊工中级证1人：  姓名：叶忠保，工种：焊工，等级：中级，证书号：19510102542700304，发证日期：2019.6.27  查见2021年1月-2021年11月培训计划共6次，已完成的培训记录3次。  1）：2021年1月12日 培训内容：ISO基础知师：张老师，培训人员：全体员工；效果评价：公司全体人员在依据GB/T24001-2016、ISO45001：2018标准下建立的管理体系有了全面的认识，更深层次结合本公司的实际情况，对管理体系的运行打下了良好的基础，对日后的管理提供了保障。评价人：叶秀华。  2）：2021年5月29日 培训内容：公司管理制度培训。培训老师：张老师，培训人员：全体员工；效果评价：公司全体人员了解了公司的管理理念和发展远景，公司的各荐管理规定和奖罚规定。基本达到培训的目的。评价人：叶秀华。  公司人员能力管理符合要求。 | 符合 |
| 意识 | **7.3** | 公司通过宣导、培训、制度约束等方式确保员工能意识到他们从事的活动的相关性及重要性，以及他们对贯彻管理方针、达成管理目标及实现体系目标的有效性的积极贡献，以及其不符合体系要求的后果。  ---经与邓怡美、盛文华等2位员工等沟通了解，其2位均基本具备以上必要的管理体系相关意识。 | 符合 |
| 沟通 | **7.4** | --《信息交流管理程序》规定了公司内外信息交流、协商的对象、方式、记录等。  对部门之间有需要交流的有关管理信息，在公司内部利用部门会议、宣传栏进行管理方针及目标、指标、管理方案及质量法律法规等内容的宣传、沟通。  部门员工参与协商，员工提出参与质量知识的学习和培训，在日常服务例会中有通报公司近期质量工作及加强质量管理工作，员工做好自身和其他保护质量方面的工作要求。  对外部当地政府、周边邻里、顾客，合格供应商等相关方进行了管理方针等方面的信息交流，主要通过网络、交流及公开信、合同等方式进行，并达成一致性意见实施有效控制。  查见内部交流主要通过直接面谈、会议、文件、培训方式，外部交流主要通过电话、信函方式。也可以通过工会等员工权益机构提出诉求。  查见：公司内部会议记录表，沟通信息包括：  1）告知员工：管理者代表是但成龙。  2）告知员工：管理体系建立的依据、标准和意义；  3）组织员工学习：与质量管理有关的法律法规，包括《质量法》等内容；  4）将公司质量管理要求和意义作为新员工岗前培训内容。 | 符合 |
| 文件化信息 | **7.5** | ----有《文件控制程序》，体系文件生效实施日期为2021年1月11日，文件规定了管理文件的编制、审批、评审、编号、回收、发放、更改、换版、作废等的管理和控制。  · 查《体系受控文件清单》，包括管理手册、程序文件，另有《公司管理制度汇编》、《部门职责》等作业文件。  · 查：《文件发放、回收登记表》，抽查文件发放情况，有收文、发文的确认签字，符合文件发放规定。  · 查文件的评审及更新：管理评审时对文件的适宜性及可操作性进行评审：适宜、可操作。  查文件的作废：无文件作废情况发生。  电子文档需要责任部门留下发放记录，并告知换页处置要求。  文件按需求和公司管理规定发放至有关部门和人员，查有发放记录，符合。  ----有《记录管理程序》，对记录表单的设计、编号、填写、贮存、保管、保护、检索、保存期限、到期处置等方面规定了要求并按此程序控制。  提供《记录清单》，有45份记录文件清单，规定了记录的名称、使用部门、保存期限等内容。所规定的记录均涵盖，保存期限规定的合理。 | 符合 |
| 分析和评价  #组织如何分析和评价监视和测量获得的数据和信息？  .是否利用分析结果予以评价：  a）产品和服务的符合性；b）顾客满意程度；  c）质量管理体系的绩效和有效性；  d）策划是否得到有效实施；  e）针对风险和机遇采取措施有效性；  f）外部供方的绩效；  g）质量管理体系改进的需求。 | **9.1.3** | 1.质量手册及相关文件中对收集产品、过程、体系数据的范围、类型、统计方法进行了规定。  2.查顾客满意度调查表：公司2021年4月以问卷形式对顾客进行了满意度调查，共计发放5份，回收5份。对公司的服务、质量、交付等项进行打分。查《顾客满意度调查表》对满意度进行了统计；通过统计顾客满意度为96分。  2.查质量目标统计等记录，公司2021年1月至2021年6月数据统计的结果为：  1、产品交付合格率100%；  2、合同按时完成率100%；  3、顾客满意度96分；  ..........  3.查《管理评审资料》对过程和产品的特性及趋势、供方、顾客满意、产品的符合性进行了分析，均较满意。  根据组织提供的相关文件资料，数据分析深度不够，缺乏实质性的支持性数据文件，现场已经口头提出。 | 符合 |
| 内部审核  (含9.2.1和9.2.2) | **9.2** | 编制有《内部审核管理程序》，程序中规定公司确定管理体系覆盖的每年（12个月）至少接受一次涉及所有条款活动的内部审核。  提供有年度内部审核计划包括审核目的、范围、依据、频次、审核方式、审核日程安排。  本次审核时间：2021年4月19日至4月20日  范围：公司质量、环境、职业健康安全管理体系涉及的各职能部门。  审核组组成：组长：但成龙 组员：邓怡美。  查公司内审员经培训、内审员授权书，内审员基本能满足内审的能力要求；  查《管理层审核检查表》，《行政部审核检查表》，《生产部审核检查表》、《销售部审核检查表》审核过程及条款基本齐全，未出现审核本部门情况。  对应有按审核计划实施审核的现场审核检查表，有审核条款、审核项目及审核记录，有基本内容，但记录较为简单。  此次共开据《内审不符合项报告》1份，涉及行政部ES8.2条款，审核中发现没有“事故应急预案”，查不符合报告，对不符合项进行了分析，制定了纠正措施，并进行了验证，不符合纠正措施已经关闭。  提供有《内部审核报告》查，审核结论：公司已按照GB/T19001-2016、GB/T24001-2016、ISO45001：2018建立实施管理体系，管理体系在审核范围内基本符合审核准则，并得到较为有效的实施。  通过内部审核，公司管理体系的建立实施是有效的，符合标准要求。  公司内审基本符合要求。 | 符合 |

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：盛文华， 陪同人员：但成龙 | 判定 |
| 审核员：陈伟， 审核时间：2021.7.29 |
| 审核条款： |
| 岗位/职责 /权限  #组织内的岗位设置如何？  职责和权限如何得到分派、沟通和理解？ | **5.3** | 查组织编制了《员工入职要求及岗位职责》等  体系文件中已经明确了销售部的员工入职要求及岗位职责，具体为：   1. 负责对供方进行评价和选择;   2） 负责原、辅材料的采购  3) 负责产品的交付；  4) 负责将有关信息传达到本公司内各部门。  5) 负责同本公司的顾客进行联系；  6) 负责本公司顾客满意度的调查和分析工作；  7) 负责市场调研工作和收集有关信息传达到本公司内各部门；  8) 负责组织公司各职能部门对合同进行评审;  ......  部门职责清楚，描述符合部门实际情况。 | 符合 |
| 质量目标及其实现的策划  （含6.2.1/6.2.2） | **6.2** | 销售部负责人：盛文华  查《部门质量目标测量报告》  测量时间：2021年1月-2021年6月  1、采购产品合格率≥99%； 实测：100%  2、供方及时评价率98％ 实测：98%  3、产品交付合格率100% 实测：100%  4、合同按时交付率100% 实测：100%  5、顾客满意度≥96分 实测：96分  抽见：2021年4月进行的顾客满意度调查见调查报告，对客户中建六局安装工程有限公司等5家客户进行了顾客满意度调查，最后结果为96分。  质量目标覆盖相关职能、层次和过程，质量目标与质量方针保持一致，基本符合要求。 | 符合 |
| 产品和服务的要求 | **8.2** | 组织按质量手册制定并实施顾客沟通的要求，销售部采用上门拜访、报告、电话、网络等方式与顾客进行沟通。了解客户要求的产品的相关信息；问询、合同或订单的处理，包括对其修改；顾客反馈，包括顾客抱怨；当有重大异常时，制定有关的应急措施及客户特定的要求；  组织编制的质量手册规定，对市场进行调研，定向顾客提供的产品和服务的要求，从以下几个方面来确定与服务有关的要求：  （1）顾客对产品规定的要求,包括产品内容、技术、进度和费用要求及后期服务要求；  （2）与产品有关的法律、法规要求；  （3）公司确定的其他附加要求；  抽购销合同：  1、顾客：江西华工新型建材有限公司  产品：声测管φ57\*3.0，数量：以实际收货数量为准  合同签订日期：2021年7月14日  合同明确了产品名称、规格、数量、单价、交货时间、验收标准、结算及违约等。  抽购销合同：  2、顾客：云南路广建筑材料有限公司  产品：金属波纹管50、金属波纹管60，数量：21000m、18000m  合同签订日期：2021年7月23日  合同明确了产品名称、型号、数量、单价、交货时间、验收标准、结算及违约等。  3、顾客：中铁五局集团成都工程有限责任公司  产品：声测管φ57\*3.0，数量：以实际收货数量为准  合同签订日期：2021年6月21日  合同明确了产品名称、型号、数量、单价、交货时间、验收标准、结算及违约等。  ......  为了明确与产品有关的要求，确保公司有能力满足顾客要求；组织编制了《管理手册》规定：在公司向顾客做出提供产品的承诺之前对产品有关要求进行了评审。  询问负责人，均与顾客签订产品合同、订单，在签订前进行合同评审。  抽查:《合同评审表》  1、2021年7月14日签订的《购销合同》  顾客名称：江西华工新型建材有限公司  产品名称：声测管φ57\*3.0等  评审内容：产品质量、交期、售后服务、合同的合法性等信息  评审签字人：但成龙、盛文华、叶秀华 评审结论：同意签订合同 批准人：叶秀华  评审时间：2021年7月10日  2、2021年7月23日签订的《购销合同》  顾客名称：云南路广建筑材料有限公司  产品名称：金属波纹管50、金属波纹管60  评审内容：产品质量、交期、售后服务、合同的合法性等信息  评审签字人：但成龙、盛文华、叶秀华 评审结论：同意签订合同 批准人：叶秀华  评审时间：2021年7月21日  3、2021年6月21日签订的《购销合同》  顾客名称：中铁五局集团成都工程有限责任公司  产品名称：声测管φ57\*3.0等  评审内容：产品质量、交期、售后服务、合同的合法性等信息  评审签字人：但成龙、盛文华、叶秀华 评审结论：同意签订合同 批准人：叶秀华  评审时间：2021年6月20日  。。。。。。  查合同均在签订前进行了评审。  基本满足要求。  负责人讲：2021.1至今，没有发生合同更改的情况，如果需要更改，需对更改内容重新评审。并将变化的要求及时通知有关人员。 | 符合 |
| 外部提供过程、产品和服务的控制 | **8.4** | 1.查公司编制并执行了《采购控制程序》，规定了采购控制要求，明确了对供方选择、评价、及再评价的准则。  2.查《合格供方名录》。  供应商名称 采购产品 数量 日期  1）什邡智力管业有限公司 产品：圆管等 一批 2021.6.16  2）天津弘茂建筑材料制造有限公司 产品：钢带、波纹管等 一批 2021.6.11  3）广汉市荣锦金属制品有限公司 产品：焊管等 一批 2021.7.9  .........  3．查：供应商评价表：  抽查《供方评定记录》  供应商：什邡智力管业有限公司  评价项目：供货能力、产品质量、交付及时性、价格等。  评价结论：从该公司提供的产品符合相关质量标准，且性能优秀，售后及时、应继续列入合格供方。  评价人：但成龙、盛文华、叶秀华  批准人：叶秀华 评审日期 2021.7.27  供应商：天津弘茂建筑材料制造有限公司  评价项目：供货能力、产品质量、交付及时性、价格等。  评价结论：从该公司提供的产品符合相关质量标准，且性能优秀，售后及时、应继续列入合格供方。  评价人：但成龙、盛文华、叶秀华  批准人：叶秀华 评审日期 2021.7.27  供应商：广汉市荣锦金属制品有限公司  评价项目：供货能力、产品质量、交付及时性、价格等。  评价结论：从该公司提供的产品符合相关质量标准，且性能优秀，售后及时、应继续列入合格供方。  评价人：但成龙、盛文华、叶秀华  批准人：叶秀华 评审日期 2021.7.27  ........  基本符合要求  查，公司对设备耗材供应商采用的管理方法为：第一次对供方进行全面评价，包括：供方资质、产品质量、交货情况、售后服务能力等。对于已经正常供货的供方管理，对每批产品进行检验，通过定期反馈供方产品质量，及针对产品质量问题要求供方进行纠正解决等来进行供方质量控制。  查，供方产品质量统计反馈情况：公司策划了采购产品的管理要求，质量反馈要求；  查 公司采购不合格情况  负责人讲2021年1月以来，未出现较大的采购设备耗材有质量不符合的情况。  公司编制了《采购控制程序》，要求采购的产品必须进行检验。  公司生产厂房划分来料区域，加工来料等直接进入指定区域，生产加工时领取。  现场查看采购物料均按要求进行验证。详见8.6条款检查记录。  公司外部供方的管理基本符合要求。  抽：采购单  广汉市荣锦金属制品有限公司  时间：2021.7.9  产品名称：焊管等  采购合同明确了采购的产品名称、规格型号、质量要求、到货时间、价格、付款方式等。  公司的采购合同明确了采购产品的具体要求，且均在合格供方处进行采购。  外部供方的信息管理有效。 | 符合 |
| 顾客满意  #产品和服务相关交付后活动是否含：  #顾客对其需求和期望获得满足的程度的感受是否得到监视？  .组织是如何确定这些信息的获取、监视和评审方法的？  注：监视顾客感受的例子可包括顾客调查、顾客对交付产品或服务的反馈、顾客会晤、市场占有率分析、赞扬、维修索赔和经销商报告。 | **9.1.2** | 1、公司编制了《顾客满意度测量控制程序》，规定了监测、获取和利用顾客满意信息的方法。包括问卷调查，直接沟通、数据分析等。  2、公司主要通过日常口头交流、电话回访、定期发放《顾客满意度调查表》等形式来收集了解顾客是否满意的信息。提供有《顾客满意度调查表》2021年4月的调查表共5份，调查顾客：江西华工新型建材有限公司、云南路广建筑材料有限公司、中铁五局集团成都工程有限责任公司等5家。  --调查内容包括：质量、性能、价格、交期、服务等.  ---客户对质量、性能、价格、交期等项都比较满意。  --统计分析结果：96分（已实现既定目标）  公司负责人讲：通过本次对江西华工新型建材有限公司、云南路广建筑材料有限公司、中铁五局集团成都工程有限责任公司等公司进行满意度调查，从统计结果可以看出，顾客对公司的交货准时度及准确性等都比较满意。  公司现目前没有发生客户流失的现象。 | 符合 |

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：杨林华 陪同人员：但成龙 | 判定 |
| 审核员：文平， 审核时间：2021.7.29 |
| 审核条款： |
| 岗位/职责/权限  #组织内的岗位设置如何？  职责和权限如何得到分派、沟通和理解？ | **5.3** | 查《员工入职要求及岗位职责》，已经明确了生产部的员工入职要求及岗位职责，具体为：  主要职责如下：  1.负责组织产品实现过程的策划；  2.负责生产过程中的技术指导和不合格的控制。  3.对生产计划的安排及实施生产  ………  部门负责人熟悉本部门职责。 | 符合 |
| 质量目标及其实现的策划  （含6.2.1/6.2.2） | **6.2** | 查《部门质量目标分解表》该部门的质量目标为：  1、产品交付合格率100%；  2、生产设备良好率≥90%；  3、设备检定合格率100%。  查2021年1月-2021年6月《部门质量目标完成情况统计表》对部门目标进行考核，综合完成情况为：  1、产品交付合格率100%；  2、生产设备良好率95%；  3、设备检定合格率100%。  基本达到目标要求  目标量化情况良好。质量目标缺乏指标实际完成的实证性资料。已跟负责人沟通。 | 符合 |
| 基础设施  过程运行环境 | **7.1.3**  **7.1.4** | 1、经了解组织的建筑设施：  ——厂房面积1800平方左右，车间、库房分开，办公场所面积100平方。  2、查《设备管理台账》主要设备包括：波纹管制管机、保护焊机等，可以满足生产需要。  2.经查，生产部对设备按月方式进行点检维护保养，并实施。  3.抽查设施保养记录，采用《设备日常点检表》进行记录。  1）设施名称：波纹管制管机  时间：2021年5月9日  点检内容：线路、切割片、指示灯、乳化油添加等。  保养人：叶忠保  2）设施名称：焊机  时间：2021年7月11日  点检内容：设备指示，设备参数、焊枪等。  保养人：彭卫红  其他设备均按要求进行了保养，保养记录不全，未策划设备项目保养规范，现场生产设备状态完好。  抽《设备维修记录》  设备名称：波纹管制管机  故障描述：卷管导轮破损；  维修记录：更换导轮后正常。  维修后状况：设备运行正常  维修人：叶忠保 2021.6.29  4、特种设备：有两台行车，当量5吨，提供有年检报告。  5、支持性服务，产品运输选用物流公司，公司未建立信息管理系统用于生产和服务。  目前该公司基础设施符合要求，基本能满足公司运营的要求。  现场查看：  车间内设备布置合理，通道部分不畅通，照明设施齐全，均配备了电风扇、消防设施等设施，作业场所光线较充足。生产区域对环境要求不高，目前工作环境符合生产需要。 | 符合 |
| 监视和测量资源 | **7.1.5** | 1.查《计量器具台账》均按策划的要求配置了相应的检测设备，其中包括：游标卡尺、千分尺、钢卷尺、压力表、砝码等，均采用委外送检。  **2.查在用检具的检定和校准，不能提供在用游标卡尺、千分尺、钢卷尺、压力表、砝码等的有效检定或校准证书，一阶段问题未改进到位，不符合。** | **N** |
| 运行策划和控制 | **8.1** | 公司主要产品：金属波纹管和声测管生产。  公司产品执行标准：中华人民共和国合同法、中华人民共和国劳动法、中华人民共和国质量法等和JG/T 225-2020 预应力混凝土用金属波纹管，GBT 31438-2015 混凝土灌注桩用钢薄壁声测管等。  生产部负责产品实现和服务提供的策划，策划输出的具体结果包括以下内容：  a）确定产品和生产的要求；JG/T 225-2020 预应力混凝土用金属波纹管，GBT 31438-2015 混凝土灌注桩用钢薄壁声测管等标准、合同、客户技术要求。  b）建立过程准则以及产品和服务的接收准则；---产品标准、作业指导文件  c）确定符合产品和服务要求的资源；---生产工艺流程图  d）按照准则实施过程控制；---生产和服务过程监控  e）保持、保留必要的文件和记录。---文件和质量记录  ---策划输出经过评审及跟进、必要的更改控制及批准等以适合组织的运行需要。  ----外包过程：无；  ----关键过程的识别：焊接、成型  ----确认过程的识别：焊接  -----经确认：暂无策划的更改。 | 符合 |
| 设计和开发策划 | **8.3** | 公司产品均按国家标准进行生产，工艺成熟，不涉及设计，不适用，不影响为顾客提供满足法律、法规要求的产品。 | 符合 |
| 生产和服务提供的控制 | **8.5.1** | 公司制定了《生产过程控制程序》  明确了受控条件包括：  a）规定产品/服务/活动的特征以及拟获得结果的文件；  b）获得适宜的监视和测量资源；  c）适当阶段实施监视和测量活动；  d）为过程提供适宜的设施环境；  e）配备备能力人员所要求的资格；  f）特殊过程的确认和定期再确认；  g）采取措施防止人为错误；  h）实施放行、交付和交付后活动。  1、查生产车间各工序(工位)均有有正在生产的工艺文件、参数，均为现行有效的文件，受控标识清楚；  2、查生产车间及作业工位执行的作业指导书主要包括：生产作业指导书、设备操作规范、产品标准、过程检验记录等，均放置于工位附近，便于查阅对照。  3.现场查看：现场有波纹管制管机、保护焊机等，生产相关设备工作正常，状态良好，无异常现象，符合产品的生产的条件及要求。  4.现场配置了相应的检测设备，主要为游标卡尺、千分尺、钢卷尺、压力表、砝码等。  5.出示了《生产任务单》 明确的产品名称、数量、顾客等内容；  现场观察产品工艺：  声测管：焊管——焊接——检验——入库  金属波纹管：带钢——挤压成型——切割——检验——入库  需确认/特殊过程：焊接  查看现场：  生产现场观察正常生产的产品为：声测管和波纹管。  查看声测管生产  产品规格：57\*1.5 工序：下料  查看主要工艺控制点：尺寸9m，直径57mm，壁厚1.5mm，尺寸、直径及壁厚由原材料采购时定尺；  操作人：叶忠保  工序：焊接  查看主要工艺控制点：焊丝1.0，电压41V，电流：25A，焊接质量通过肉眼观察无缺陷，无沙眼，焊点接触光滑。  操作人：彭卫红  ......  查看波纹管生产  正在生产产品规格：50  其加工工艺“带钢——挤压成型——切割”在波纹管制管机上一次自动完成。  查看工艺控制点：内径50mm，波纹高度2.5mm，长度9m，长度由钢卷尺控制，内径由原材料采购时定尺，波纹高度在波纹管制管机上一次自动完成。  操作人：盛文华  .....  确认过程管理：整个过程基本受控； | 符合 |
| 标识和可追溯性 | **8.5.2** | 查《质量手册》，文件规定了对产品、检验状态及唯一性标识做出了规定。  1．在生产现场，车间的半成品采用标签标识，标识规格型号、数量、操作工；  2．成品通过产品检验报告进行追溯，主要记录内容：生产日期，产品型号、检验员、数量等；  3、在原料仓库，各种原材料，按名称进行分类放置，有明确的标识。 | 符合 |
| 顾客或外部供方的财产 | **8.5.3** | 查，公司对顾客财产的管理要求。  询问部门负责人，公司的顾客财产主要为顾客信息，公司对顾客财产进行了登记管理。  现场查看，顾客财产管理基本受控。 | 符合 |
| 防护 | **8.5.4** | 查，公司文件，对产品的防护进行了要求，主要为产品在加工、储运过程的防护。  车间现场观察:  1. 转运：所有材料转运过程中均有防护，公司的原料采用扎带捆扎和塑料袋等进行包装，在生产过程中各种成品均采用扎带捆绑进行盛放，人工防护基本到位。  2. 包装：公司的产品无外包装，采用扎带捆扎，防护效果较好；  3. 运输过程管理：要求运输方进行防护，不得淋雨。  现场查看原材料、成品，均按要求放置，防护得当。  产品防护基本符合要求。 | 符合 |
| 交付后的活动 | **8.5.5** | 查问，对于已经交付的产品，公司承诺：产成品交付后随时跟踪质量状况，发现问题，及时上门进行解决。  查，公司策划了售后管理的要求。  提供2021.4.18顾客反馈问题的处理记录：问题：提供的波纹管出现破裂情况，不满足要求。  处理：立即派人对应产品状况，确认有产品不合格情况，该批产品退换处理。  顾客认可处理措施。 | 符合 |
| 更改控制 | **8.5.6** | 查，公司对产品实现过程的更改策划了管理要求。主要包括：工艺更改、材料更改、产品信息更改等。  现场查，公司对于更改生产信息的管理，均为重新发放生产计划，并回收作废的计划单。  查，对于工艺、材料等更改，必须经过评审，确认能满足要求后方能进行正常生产，具体按文件管理要求。  查，近期暂无工艺、材料变更的情况。 | 符合 |
| 产品和服务放行； | **8.6** | ◆公司为验证产品和服务的要求是否得到满足对需实施监视和检验的阶段、过程、项目及记录等予以规定，查见公司检验规范规定了原材料、生产过程、成品出厂所有产品的检验方法、标准。  ◆公司对特殊放行或紧急放行情况予以界定，原则上，一般情况下不许特殊放行或紧急放行；若特殊情况下，要实施紧急放行时，一定要得到生产部长许可、公司总经理批准，适用时得到顾客的批准后方可实施。体系运行至今尚未发生特殊放行或紧急放行的情况。  ◆公司明确对各阶段产品和服务的放行均须实施必要的记录并保留。详见如下输入、过程及输出检验证据抽样   * 进货检验   抽查《进货检验记录》   1. 产品名称：带钢 （36\*0.30）   检验项目：外观、型号、尺寸、数量；  检验结论：合格  检验员：彭卫红 2021.5.3   1. 产品名称：带钢 （36\*0.35）   检验项目：外观、型号、尺寸、数量；  检验结论：合格  检验员：彭卫红 2021.5.4   1. 产品名称：焊管（58\*1.5）   检验项目：外观、型号、尺寸、数量；  检验结论：合格  检验员：彭卫红 2021.6.21  ......   * 过程检验   1、抽《焊接》检验记录  产品名称：声测管 57\*1.5  日期：2021.7.28  检验内容：焊接饱满、平整、无虚焊、无沙眼  检验员：彭卫红  2、抽《下料》检验记录  产品：声测管 57\*1.5  日期：2021.7.27  检验内容：焊管规格、下料尺寸  检验员：彭卫红  3、抽《焊接》检验记录  产品名称：声测管 57\*1.0  日期：2021.5.30 检验内容：焊接饱满、平整、无虚焊、无沙眼  检验员：彭卫红  4、抽《挤压成型》检验记录  产品名称：波纹管 50  日期：2021.7.23  检验内容：外观、尺寸  检验员：彭卫红  ......   * 出厂检验：  1. 产品名称：声测管50\*2.0\*10000   检验项目：  外观质量：表面无锈蚀、无刻痕、无肉眼可见缺陷；  尺寸：外径50、壁厚2.01；  压扁试验：无裂痕；  密封试验：无渗漏、无变形  检验人：彭卫红  检验结论：合格 2021.5.15   1. 产品名称：金属波纹管85   检验项目：  外观质量：外观清洁、内外表面无锈蚀、油污、附着物及空洞，无褶皱、咬口无开裂、脱扣；  尺寸：内径85.04，波纹高度2.51，钢带厚度0.308  抗局部横向荷载性能：变性比0.17，无开裂、无脱扣；  弯曲后抗渗漏性能：变性比0.14，无渗漏；  检验人：彭卫红  检验结论：合格 2021.7.13  ......  组织的质检工作均为授权的质检员进行检查。  .......  产品有委外全性能试验情况,具体见附件. | 符合 |
| 不合格输出的控制 | **8.7** | 公司明确各类、各阶段的不合格的控制管控要求，包括输入（来料）阶段、过程监视和测量阶段、输出（出货）阶段的不合格之识别、确定、标识、处置措施等，详见《不合格控制程序》  ---公司明确并实施处置不合格输出的途径包括以下几方面：  a）纠正；  b）隔离、限制、退货或暂停；  c）告知顾客；  d）获得让步接收的授权。  ---公司明确并实施对不合格的处置方法选择、采取措施的程度取决于不合格的性质及其对产品和服务的影响程度。  ---公司明确并实施对适用于纠正的不合格输出，在进行纠正之后须实施再验证。  ---公司明确并实施不合格处置后须保留含以下内容的记录  a）有关不合格的描述；  b）所采取措施的描述；  c）获得让步的描述；  d）处置不合格的授权标识。  公司编制了《不合格品控制程序》，对不合格品的控制及其职责、权限及要求进行了规定。  抽查《不合格处理单》  日期：2021年7月26日  不合格描述：声测管表面有焊接沙眼；  处理方案：报废；  处理结果：已报废  验证人：叶忠保 2021年7月26日  经查，该公司体系运行以来没发生对不合格品进行让步放行的情况，  部门对不合格品的性质、处理的措施及结论的结果进行了记录及保持。 |  |

说明：不符合标注N