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: 唐江 陪同人员：赵贞清 | 判定 |
| 审核员：冉景洲 审核时间：2021年8月8日 |
| 审核条款：  4.1组织及其环境;4.2相关方需求与期望;4.3确定体系范围;4.4体系及其过程;5.1领导作用与承诺;5.2方针;5.3组织的角色、职责和权限；6.1应对风险和机遇的措施；6.2目标及其实现的策划；6.3变更的策划；7.1.1资源 总则；9.1.1监测、分析和评价总则；9.3管理评审；10.1改进 总则；10.3持续改进；  标准/规范/法规的执行情况、上次审核不符合项的验证（7.1.5）、认证证书、标志的使用情况、投诉或事故、监督抽查情况、体系变动。 |
| 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《风险和机遇分析表》，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《风险和机遇分析表》  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客户、外部供方、周边企业和居民、政府机构、审核机构、公司经营者、员工等。  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《相关方需求和期望分析表》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：准时交接率、检验合格率、客户满意度等。 | 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** | 公司原申请的质量管理体系的范围为:砂浆的制造。  ---不适用条款：8.3  公司砂浆的制造按国家想关标准生产，自体系建立以来配方未有更改过，配方成熟，工艺及设备固定。整个生产过程不涉及设计新产品的内容。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：重庆市北碚区水土镇解放支路12号  生产/经营地址：重庆市巴南区南彭镇月华街50号5栋。（提供有厂房租赁合同，详见附件。）  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：外包过程：产品部分性能检测  关键过程：配料、混合搅拌  特殊过程：无 | 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：唐江 组织代表：赵贞清  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 |
| 以顾客为关注焦点  #最高管理者通过哪些活动证实其以顾客为关注焦点的领导作用和承诺？ | **5.1.2** | 公司从采购、生产、销售、售后服务各个环节注重培养员工顾客满意的意识，领导对顾客满意比较关注，认识到没有顾客就没有公司的市场。  公司在各个方面努力提高顾客满意率。注重服务和企业形象。努力寻求顾客满意。 | 符合 |
| 方针（含制定/沟通） | **5.2** | 公司的质量方针是：  “科学管理、合法经营；优质高效、顾客满意”。  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、供销部、技质部等部门，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：赵贞清负责，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、原材料供应、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、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：  a、客户质量问题反馈率：＜0.5%  b、客户满意率95%以上  C、产品一次检验合格率＞98%，  D、重大质量/安全事故为0；  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。  查《2021年度质量目标统计表》2021年1月-2021年7月对目标进行考核，考核情况为：  a、客户质量问题反馈率：0.001%  b、客户满意率98%  C、产品一次检验合格率98.7%，  D、重大质量/安全事故为0；  ........  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：公司管理体系变更：法定代表人变更，原为：王晓东，现为：唐江。提供有新的营业执照，见附件。 | 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。 |  |
| 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，公司的质量体系策划了管理评审的管理要求。  查，管理评审记录：  本次评审时间：2021年03月28日（上次管理评审时间为2020年3月20日，超过12个月。已向负责人提出，下次审核时关注，不可超过12个月）  主持人：总经理唐江  参加人员：体系涉及到的各部门所有人员  提供管理评审会议签到表。  管理评审的输入资料主要是各部门提供的工作总结，内容比较笼统，已与负责人口头提出。  查，管理评审输入资料：各部门工作报告，主要内容涵盖了公司质量方针、目标适宜性，质量目标完成情况报告，公司质量管理体系运行实施情况，取得的成绩，资源状况，服务质量状况，过程控制情况，采取纠正和预防措施情况，顾客满意情况，公司全员质量意识、法规意识和顾客满意意识、组织机构和资源配置情况、体现改进建议、内审结果、与QMS相关的内、外部因素变化、有关QMS绩效和有效性的信息、资源的充分性、应对风险和机遇采取措施有效性、改进的机会等。  上次管理评审改进项验证：上次改进项为1）加强员工对ISO9001：2015标准的培训，提高员工质量意识。  2）现场增加标识牌及区域划分需更加明确。已开展培训并按要求进行改进，改进实施有效。  输入内容基本满足输入要求。  查管理评审输出：  提供有《管理评审报告》：  公司的质量方针、质量目标和质量管理体系基本是适宜、充分、有效的，能以防止不合格来满足顾客要求，符合相关法律法规的要求和规定，能够贯彻我公司的质量方针，实现我公司的质量目标，已建立了自我发现问题和持续改进质量管理体系有效性的机制。  公司经过生产，目前产品已按要求提交客户。经过严格的检验，所有产品均符合标准及客户订货要求。目前暂不需要改进。  本公司按照ISO9001：2015标准要求，为公司产品生产及检验配备了相应的硬件设备。目前，不需要增加设备。  本次管理评审改进需求：  加强质检员专业知识培训，增加质检人员  查改进培训记录表，2021.03.29，由培训老师在本公司会议室，对技赵贞清、唐江、唐云波、吴波等进行了培训。对该次培训的评价：培训有效，达到预期效果。记录人：赵贞清，考核人：唐江。  管理评审结论：本公司的质量管理体系，基本上是适宜的、充分的和有效的。 | 符合 |
| 总则 | **10.1** | 公司制定系列程序文件《管理评审控制程序》、及《内部审核控制程序》《不符合、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 |
| 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 |
| 标准/规范/法规的执行情况、上次审核不符合项的验证、认证证书、标志的使用情况、投诉或事故、监督抽查情况、体系变动。 |  | 现场确认，公司质量管理体系覆盖范围：砂浆的制造 。  提供营业执照（三证合一），检查有效。公司严格执行国标及相关标准要求和法律、法规要求。  查管理体系变化情况：公司法定代表人变更，原为：王晓东，现为：唐江  近一年来，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。  今年无质量监督抽查情况，产品质量委外检测于2021年7月23日送检，报告未出，提供有送检发票。  现场查见认证证书及标识使用情况符合要求。  上次审核不符合项的验证：上次审核不符合发生在技质部，涉及条款为7.1.5，不符合为不能提供电子秤、电子天平、砂浆稠度仪的有效校准或检定证书，本次审核经验证未出现类似的不符合情况，整改验证有效。 |  |

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： 赵贞清 陪同人员：唐江 | 判定 |
| 审核员：冉景洲 审核时间：2021年8月8日 |
| 审核条款：  5.3组织的角色、职责和权限；6.2质量目标及其实现的策划；9.1.3分析和评价；9.2内部审核；10.2不合格和纠正措施 |
| 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《岗位职责》等  体系文件中已经明确了行政部的岗位职责，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：赵贞清  查《2021年度质量目标统计表》  测量时间：2021年1月-2021年7月  年度培训计划完成率 ≧95% 实测：100%  文件发放准确率、及时率100% 实测：100%  查2021年培训计划，抽查3月份重新对ISO9001：2015标准的培训记录，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 |
| 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2份，回收2份。对公司的服务、质量、交付等项进行打分。查《顾客满意程度调查表》对满意度进行了统计；通过统计顾客满意率为98%。  2.查质量目标统计等记录，公司2021年1月-2021年7月数据统计的结果为：  1、产品一次检验合格率98.7%；  2、产品按期交付率达到100%；  3、客户满意率达到98%；  4、年度培训计划完成率100%；  5、重大质量/安全事故为0；  6、客户质量问题反馈率0.001%  ..........  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。  **另查不能提供2021年4月对顾客满意度调查的信息和数据进行了分析、评价的证据。不符合要求。** | N |
| 内部审核  (含9.2.1和9.2.2) | **9.2** | 编制有《内部审核控制程序》，程序中规定公司确定质量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3月15日（上次内审时间为：2020年3月10日，超过12个月。已向负责人提出，下次审核时关注，不可超过12个月）  范围：质量手册覆盖的所有部门和要求。重点是 ISO9001：2015所要求的各要素及涉及的各职能部门。  审核组组成：审核组长：赵贞清（行政部） 组员：唐云波（技质部）  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》，《生产部审核检查表》，《供销部审核检查表》、《行政部审核检查表》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。  查，《内部管理体系审核报告》，审核结论：公司质量管理体系基本符合ISQ9001：2015质量管理体系要求，且运行有效。  此次共开据《内审不符合项报告》1份，涉及生产部8.5.2条款不符合事实描述:现场查看发现生产现场不合格品堆放区域未见相关标识，对不符合项进行了分析，并制定了纠正措施，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：公司质量管理体系的建立符合标准要求、实施有效。  通过内部审核，公司质量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 |
| 不合格和纠正措施（含10.2.1和10.2.2） | **10.2** | 公司制定《不符合、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。现场提供有不合格品处置单。  抽查不合格品处置记录：  抽查《纠正预防措施表》：责任部门：生产部  不合格描述：2021.7.10生产现场检查发现，砌筑砂浆包装袋。  原因分析：包装机封口时漏封。  纠正措施：更换包装袋，检查包装机。  措施实施验证：已经按纠正措施实施，并验证有效。  验证结果：合格。  验证人：吴波 2021.7.11  纠正措施实施基本有效。 | 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：供销部 主管领导：唐江 陪同人员：赵贞清 | 判定 |
| 审核员：冉景洲 审核时间：2021年8月8日 |
| 审核条款：  5.3组织的角色、职责和权限；6.2质量目标及其实现的策划；8.2产品和服务的要求；8.4外部提供过程、产品和服务的控制；8.5.3顾客或外部供方的财产；8.5.5交付后的活动;9.1.2顾客满意； |
| 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《岗位职责》等  体系文件中已经明确了供销部的岗位职责，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) 负责同本公司的顾客进行联系；  4) 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。  5) 负责本公司顾客满意度的调查和分析工作 ；  6)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** | 供销部负责人：  查《2021年度质量目标统计表》  测量时间：2021年1月-2021年7月  客户满意率95%以上 实测：98%  原辅材料进厂抽检率100% 实测：100%  顾客投诉次数，索赔次数，处理反馈率 实测：0.001%  合同评审率 实测：100%  抽见：2021年4月进行的顾客满意度调查见调查报告，对客户进行了顾客满意度调查，最后结果为98%。  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 |
| 顾客沟通 | **8.2.1** | 组织按质量手册制定并实施顾客沟通的要求，供销部采用上门拜访、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； | 符合 |
| 与产品和服务有关要求的确定  #产品和服务的要求规定是否含:  1）适用的法律法规要求；  2）组织认为的必要要求。  对于提供的产品/服务，组织声称的要  求有哪些？是否满足？ | **8.2.2** | 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；  抽销售合同：  1、顾客：重庆恒和建筑装饰工程有限公司  销售产品：干混砌筑砂浆、干混抹灰砂浆  合同签订时间：2021-7-25  合同明确了产品名称、单位、采购数量、规格、交货方式、结算、违约等。  2、顾客：云南奥楚科技有限公司  销售产品：干混砌筑砂浆、干混地面砂浆  合同签订时间：2020-11-24  合同期限：2020-11-25至2021-11-24  合同明确了产品名称、单位、采购数量、规格、交货方式、结算、违约等。 | 符合 |
| 与产品和服务有关要求的评审  #在承诺向顾客提供产品和服务之前，是否对各项要求进行评审？  评审的要求是否包括：  a）顾客规定的要求，包括对交付及交付后活动的要求；  b）顾客虽没明示，但规定的用途或已知的预期用途所必需的要求；c）组织规定的要求；d）适用于产品和服务的法规要求；e）与先前表述有差异的合同要求。若与先前合同或订单的要求存在差异，有关事项是否已得到解决？若顾客没有提供形成文件的要求，在接受顾客要求前是否对顾客要求进行确认？ | **8.2.3** | 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《与顾客有关过程控制程序》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:《客户要求评审确认记录表》  1、2021-7-25签订的《产品销售合同》  顾客名称：重庆恒和建筑装饰工程有限公司  产品名称：干混砌筑砂浆、干混抹灰砂浆。  评审内容：与客户沟通客户对项目的要求，公司能力是否满足客户要求，通过对客户的资信了解,客户是否有能力进行款项支付。本公司现有设备是否能够满足客户项目的需要。  评审签字人：吴波 评审结论：同意签订合同 批准人：唐江  评审时间：2021-7-24（合同签定前）。  2、2020-11-24签订的《产品销售合同》  顾客名称：云南奥楚科技有限公司  产品名称：干混砌筑砂浆、干混地面砂浆。  评审内容：与客户沟通客户对项目的要求，公司能力是否满足客户要求，通过对客户的资信了解,客户是否有能力进行款项支付。本公司现有设备是否能够满足客户项目的需要。  评审签字人：吴波 评审结论：同意签订合同 批准人：唐江  评审时间：2020-11-23（合同签定前）。  ........  查其他合同均在签订前进行了评审  基本满足要求。 | 符合 |
| 产品和服务要求的更改策划，若产品和服务要求发生更改，相关的文件是否得到修改？相关人员是否知道已更改的要求？ | 8.2.4 | 负责人讲：近一年来，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 |
| 外部提供的 控制/总则  #组织需控制的对外部提供的过程、产品和服务由哪些？ | **8.4.1** | 查，公司编制了质量手册8.4条款及《外部供方控制程序》。文件规定了本公司有关的采购产品的采购过程进行控制，确保采购物资符合质量要求以及在交付和服务等各方面符合规定的要求。规定了对供应商每年进行评审。  负责人讲，供销部建立合格供方名录，核定《供方评价表》后，编制《合格供方名录》存档。采购人员应该具备相应能力。采购人员应从《合格供方名录》中选择供方。  查《合格供方名单》：主要供应商如下；  供应商 产品  查《合格供方名录》   1. 重庆迅蓝嘉特商贸有限公司 供应：石粉；   2）重庆座标商贸有限公司 供应：水泥  3）重庆贸凯建材有限公司 供应：产品部分性能检验、  4）重庆贸凯建材有限公司 供应：砂浆增强剂、乳胶粉等  5）河南浩翔塑料包装有限公司 供应：包装袋  ……  --《供方评价表》  2021年4月供方评价确认：  重庆迅蓝嘉特商贸有限公司 （供应：石粉）；  公司组织各部门对该供方的资质、产品质量、价格、送货及时度、服务、交期等进行了评价，有各部门评价人签字。调查评价：合格，同意列入合格供应商 评价人：赵贞清 2021年04月01日。  重庆座标商贸有限公司 （供应：水泥）；  公司组织各部门对该供方的资质、产品质量、价格、送货及时度、服务、交期等进行了评价，有各部门评价人签字。调查评价：合格，同意列入合格供应商 评价人：赵贞清 2021年04月1日。 |  |
| 控制类型和程度  #.外部提供的过程如何控制？  .外部供方的控制及其输出结果的控制是否得到规定？  组织是否考虑了：  1）外部提供的过程、产品和服务对组织稳定地提供满足顾客要求和适用的法律法规要求的能力的潜在影响；  2）外部供方自身控制的有效性。  必要的验证或其他活动是否得到确定？ | **8.4.2** | 查，公司对主要的原材料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，及对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 公司采购不合格情况  负责人讲近一年来，未出现采购产品有质量不符合的情况。  公司编制了《外部供方控制程序》，要求采购的主要材料必须进行检验。  公司对产品外观、型号规格、数量、产品质量性证明文件进行了验收。经询问公司采购产品主要根据需求，根据进货检验记录对相关产品的材质报告、数量、外观等进行检验。抽查验证记录《进货检验记录》，提供2021年3-2021年7月对水泥、石粉等进行了进货检验记录。见8.6条款原材料检验记录。  基本符合要求。现场查看其他采购物料均按要求进行验证入库  公司外部供方的管理基本符合要求。 | 符合 |
| 外部供方的信息  #组织与外部供方的沟通是否含:  a）所提供的过程、产品和服务；  b）对下列内容的批准：  1）产品和服务；  2）方法、过程和设备；  3）产品和服务的放行；  c）能力，包括所要求的人员资质；  d）外部供方与组织的接口；  e）对外部供方绩效的控制和监视；f）组织或其顾客拟在外部供方现场实施的验证或确认活动。组织与外部供方沟通之前所确定的要求是否充分 | **8.4.3** | 负责人讲与供方沟通的内容包括：所提供的过程、产品和服务等；采购物资根据签订采购合同对产品的名称、规格、型号、数量等采购信息的确定。  查采购合同、订单等  1.供方：重庆座标商贸有限公司 下单日期：2021.3.15  产品：水泥 散装 强度等级42.5 数量34吨 单价：380元/吨  采购订单明确了采购产品名称，产品的数量，交（提）货时间，质量标准、货物数量以实际收货数量为准等。  2供方：重庆贸凯建材有限公司 、下单日期：2021.7.28  产品：砂浆增强剂、规格：25KG 数量：1000KG 单价23元/KG  产品：可再分散乳胶粉 规格：20KG 数量：1000KG 单价16元/KG  采购订单明确了采购产品的牌号、规格型号、计量单位、单价、数量等。明确了交货地点和方式。产品验收时质量标准、双方约定了结算方式等。  3供方：重庆迅蓝嘉特商贸有限公司 、下单日期：2021.7.27  产品：石粉  采购订单明确了产品名称，数量120吨，质量标准符合国家相关质量标准与行业标准，符合甲方的质量要求。明确了合同的结算方式及期限等。  4供方：重庆贸凯建材有限公司、下单日期：2021.8.1  委托检测项目：干粉砂浆类产品  甲方将所需检测的产品送到乙方工厂，乙方接到产品后将产品按国家标准进行检测。  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专人管理，所有客户信息均采用专人存档保管。负责人讲，至今未有顾客财产丢失的情况。  现场查看，顾客财产管理基本受控。 | 符合 |
| 交付后活动 | 8.5.5 | 公司明确服务相关交付后活动的安排及管控要求，包括满足以下各项内容要求。如:  a）法律法规要求；  b）与服务相关的潜在不期望的后果；  c）其服务的性质、用途；  d）顾客要求；  e）顾客反馈。  此外，也包括：交付后活动可能含的担保条款所规定的相关活动，诸如合同规定的售后服务、运输服务等。负责人讲，公司有专人负责解答客户的售后问题，如遇产品质量问题采取退换的形式进行处理，近期未有客户的投诉或质量不良的反馈情况  --现场记录及沟通确认：已基本满足交付后活动的要求 | 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《与顾客相关过程控制程序》，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《顾客满意程度调查表》等形式来收集了解顾客是否满意的信息。提供有《顾客满意程度调查表》2021年4月的调查表共1份，回收1份 ，调查顾客有：重庆市益鸿联商贸有限公司 。  --调查内容包括：质量、性能、价格、交期、服务等.  ---但客户对质量、性能、价格、交期等项都比较满意。  --统计分析结果：98%（已实现既定目标）  公司负责人讲：通过本次对顾客进行满意度调查，从顾客回馈的信息可以看出，顾客对公司的交货准时度及准确性等都比较满意。但不能提供对客满意度调查的信息和数据进行了分析、评价的证据，见9.1.3条款。  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：技质部 主管领导：唐云波 陪同人员：赵贞清 | 判定 |
| 审核员：冉景洲、施君 审核时间：2021年8月8日 |
| 审核条款：  5.3组织的角色、职责和权限；6.2质量目标及其实现的策划；7.1.5监视和测量资源（上次审核不符合项的验证）；8.1运行策划和控制；8.3设计开发控制；8.6产品和服务放行 ；8.7不合格输出的控制； |
| 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《岗位职责》，已经明确了技质部的岗位职责，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. 负责对本公司生产、监视和测量设备的管理工作； 4. 负责来料及生产产品的检验工作   ………  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《2021年度质量目标统计表》该部门的质量目标为：  1、重大质量/安全事故：0  2、产品一次检验合格率为>98%  查2021年1月-2021年7月《2021年度质量目标统计表》对部门目标进行考核，综合完成情况为：  1、重大质量/安全事故：0  2、产品一次检验合格率为98.7%  基本达到目标要求，目标完成情况良好。 | 符合 |
| 监视和测量资源  (上次审核不符合项的验证) | Q7.1.5 | 公司的监视和测量设施设备主要是电子秤、电子天平、砂浆稠度仪等，能保证产品的产品检测要求。查在用检具的校准证书，能提供以上检具的有效校准证书（详情见附件），符合标准要求。上次不符合整改措施有效执行。 | 符合 |
| 运行策划和控制 | **8.1** | 公司主要产品：砂浆的制造。产品主要运用到砌筑、抹灰、地面等建筑用领域。 公司产品执行标准：干混砂浆应用技术规程DB37/T 5066-2016、干混砂浆生产工艺与应用技术规范JC/T 2089-2011、预拌砂浆GB/T25181-2010、建筑砂浆基本性能试验方法标准JGJ/T70-2009等标准。及客户技术要求。 技质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；--干混砂浆应用技术规程DB37/T 5066-2016、干混砂浆生产工艺与应用技术规范JC/T 2089-2011、预拌砂浆GB/T25181-2010、建筑砂浆基本性能试验方法标准JGJ/T70-2009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；---检验规范、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：产品部分性能检测；  ----特殊过程的识别：无；  ----关键工序：配料、混合搅拌  -----经确认：暂无策划的更改。 | 符合 |
| 产品设计与开发 | 8.3 | 公司所生产的产品按国家相关标准生产，配方成熟，工艺固定。自体系建立以来，配方没有更新过，整个生产过程不涉及设计新产品的内容，故8.3不适用。该条款的不适用不影响提供满足顾客要求及法律法规要求的产品。 | 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，一定要得到技质部部长许可、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。  查见：生产及检验执行标准：配料表、产品标准以及客户订单要求。对各阶段检验标准及检验方法等做了规定。  一、抽查原材料检验，  抽见：2021.4.6《进货验证记录》  来料名称：水泥  检验项目:外观、数量、材质证明性文件。  检验员：唐云波 结论：合格  抽：2021年7月30日《进货验证记录》  来料名称：砂浆增强剂、纤维素、乳胶粉  检验项目:外观，产品包装、合格证  检验员：唐云波 结论：合格  抽见：2021.8.7《进货验证记录》  来料名称：石粉  检验项目:外观，产品包装、目数、合格证  检验员：唐云波 结论：合格  其他原材料均按要求进行检验合格入库要求执行。  公司根据国家行业标准和生产工艺的要求在各生产关键工序均设置了验收控制点，有质检员负责检验及验收。  二、抽《过程检验记录》  1、2021.7.16  产品名称：抹灰砂浆  工序：配料工序  检验标准：配料表  检验项目：提供砂浆配合比报告，对原材料配料重量、比例进行了记录。材料名称：水泥、细骨料、粗骨料、外加剂等  结论:合格  检验员：唐云波  2、2021.8.2  产品名称：砌筑砂浆  工序：混合搅拌  标准：产品标准  检验项目：稠度、搅拌均匀度  结论:合格  检验员：唐云波  三、查成品检验,每批次产品部分性能由重庆凯茂建材有限公司代为检验。  抽见：2021年7月28日《产品质量检测报告》：  名称:抹灰砂浆  检验项目 要求 检验结果  抗压强度(MPa) ≥5 6.3  凝结时间 3-9mm 7  2H稠度损失率 ≤30 11.5  28d收缩率 ≤0.20 0.13  抗冻性（强度损失率） ≤25 23  抗冻性（质量损失率） ≤5 4  ………  检验结果：合格  检验员：张欢 审核：陈模  抽见：2021年8月1日《产品质量检测报告》：  名称:砌筑砂浆  检验项目 要求 检验结果  抗压强度(MPa) ≥5 5.5  凝结时间 3-9mm 7.3  24H稠度损失率 ≤30 12.4  保水率 ≥88 92.5  表现密度 ≥1800 1880  ………  检验结果：合格  检验员：张欢 审核：陈模  查委外检测:公司负责人称2021年7月23已将砌筑砂浆、抹灰砂浆进行送检，但检测报告未出，提供有送检费用发票，检测单位：重庆建设工程质量监督检测中心有限公司（见附件），已给负责人提出，出了检测报告提交给中心备案。  组织的质检工作均为授权的质检员进行检查。 | 符合 |
| 不合格输出的控制 | Q8.7 | 公司制定《不符合、纠正和预防措施控制程序》明确了各类、各阶段的不合格的控制管控要求，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的影响程度。公司编制了不合格品管理制度，对不合格品的控制及其职责、权限及要求进行了规定。  抽查《不合格处置单》  1）日期：2021年7月20日  不合格描述：抹灰砂浆生产过程抽样检测发现强度不够。  原因：原材料配比不准确。  处理方案：增加水泥和可分散乳胶粉的量。  跟踪验证：返工后达到强度等级。  验证人：吴波  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

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：吴波 陪同人员：赵贞清 | 判定 |
| 审核员：冉景洲、施君 审核时间：2021年8月8日 |
| 审核条款：  5.3组织的角色、职责和权限；6.2质量目标及其实现的策划；8.5.1生产和服务提供的控制；8.5.2标识和可追溯性；8.5.4防护；8.5.6更改控制； |
| 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《岗位职责》，已经明确了生产部的岗位职责，具体为：  主要职责如下：  1、负责组织产品的实现过程；  2、负责生产过程中不合格的控制。  3、负责对本公司生产设备的管理工作；  4、负责生产现场的运行环境的管理工作  ………  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《2021年度质量目标统计表》该部门的质量目标为：  产品按时交付率为≥98%  重大质量/安全事故为零  查2021年1月-2021年7月《2021年度质量目标统计表》对部门目标进行考核，综合完成情况为：  产品按时交付率为98.7%  重大质量/安全事故为零  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 |
| 生产和服务提供的控制 | 8.5.1 | 查生产部及生产车间对产品的生产过程进行了策划及控制。  1.查生产车间各工序(工位)均有正在生产的工序卡、参数，均为现行有效的文件；  2.查生产车间及作业工位执行的作业指导书主要包括：工序卡、检验记录、工序作业指导书等，均放置于可视范围内或张贴在墙上，便于查阅对照。  3.现场查看：生产车间的生产设备工作正常，状态良好，无异常现象，符合产品的生产的条件及要求。  生产车间已按维护的要求对生产设备进行了规定的维护及检修。   1. 查生产车间及各工位均按策划的要求配置了相应的检测设备，其中有电子秤、电子天平、砂浆稠度仪等（产品部分性能检测委外进行）。 2. 出示了《生产通知单》 明确的产品名称、数量等内容；   抽查：日期 产品名称 规格 强度等级 数量 交期  2021年8月1日 砌筑砂浆 50KG/袋 M5 30T 2021.8.5前  2021年8月1日 抹灰砂浆 50KG/袋 M5 40T 2021.8.5前  ......  批准：唐云波 2021.8.1  产品工艺流程：配料—混合搅拌—成品包装—抽样检验（产品部分性能检测外包）—成品入库  其中配料、混合搅拌工序为关键过程。   1. 生产现场观察：按生产计划单生产，现场查看产品抹灰砂浆在正常生产。   1）配料、配料工序  工序操作要求：产品按配料表要求，进行称重（配料比例及物料企业要求保密）。配料存储罐内分别存放了不同的原材料，通过电子秤按配料表内要求的重量及比例计重后，用板链式提升机将计量好的水泥、细骨料、粗骨料、外加剂等提升到待混仓，按配方表比例放置于混料料斗内，准备进行下一工序的混料搅拌。  操作工：吴波  生产设备：电子秤、斗式提升机  查见，工序作业文件《配料表》。  查看工序《生产工时确认记录表》，主要内容：配料表、操作者，核验人。  2、混合搅拌工序  工序操作要求：将配好的物料用传送带投入搅拌机内，按工艺要求搅拌180S，搅拌速度由设备设定的固定速度30/min控制。检查，是否达到搅拌时间，检查标准为：粉末搅拌均匀。  生产设备：砂浆搅拌机；  查见工序作业文件：《设备操作指导书》。检验要求：操作工目测粉料搅拌均匀即可。  操作工：罗雪琳  3、包装工序  操作要求：打开粉料包装机，温度升到包装机设定温度，挤压空袋，确定不漏气和设备无异常，即可操作。  生产设备：立式粉料包装机；  查见工序作业文件：设备操作规程  查看，现场有工序《工序抽检记录》。  每10袋抽检一袋检查重量，检出破袋及重量不达标者，重量允差±0.5Kg,每袋50公斤。  操作工：罗雪琳。  另查，抹灰砂浆及地砖砂浆的生产加工工艺流程一样。暂时没有生产。  其生产过程基本受控 | 符合 |
| 标识及可追溯性 | 8.5.2 | 公司质量体系对产品、检验状态进行了规定，标识的方法采用标牌、记录等。  2.现场观察：原材料采用原包装包装，包装上注明“原材料名称”、“规格型号”、“生产日期”、“材料规格”、“重量”等内容；  3.生产过程用采用检验记录及生产工时确认记录进行标识；  4.产品检验状态采用：合格、不合格、待检等标识；  5.生产记录对质检员、生产日期以及使用的原料等进行了记录，能做到追溯的目的。 | 符合 |
| 防护 | 8.5.4 | 查，公司质量体系对产品的防护进行了规范，包括：标识、搬运、储存等保护措施。  现场观察:  1.标识：工序及交付的产品均采用标识卡进行了标识；  2.搬运：采用叉车或人力拖车，未见有损产品质量的野蛮作业。  3.贮存：公司生产部门划分出原料、成品的堆放区域，各种材料、半成品、在制品、成品均贮存在恰当的场所，通风、采光、防潮，条件良好。  4.查：产品入库，验收、保管有相应的管理程序。建有成品、半成品、原料的电子台账。  5.分区清楚，原料、半成品、成品、合格品、不合品均分别摆放在不同区域，有明显的标识。  6.现场检查，消防设施齐全，并在有效期内。  基本符合要求。 | 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：产品信息更改、生产信息的更改等。  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，近期暂无产品及生产信息变更的情况。 | 符合 |

说明：不符合标注N