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：郭立新 陪同人员：李艳红 | 判定 |
| 审核员：刘红杰 审核时间：2021年8月11日 |
| 审核条款：4.1/4.2/4.3/4.4/5.1/5.2/5.3/6.1/6.2/6.3/7.1.1/9.1.1/9.3/10.1/10.3 |
| 基本信息 |  | ●企业基本信息  1、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：91130982MA07KUGA87 ，证书有效；  2、河北万松标牌有限公司成立于2015年9月14日,注册资本1000万元;  3、注册地址：任丘市怡园小区门市房7号；通讯地址：任丘市怡园小区门市房7号；生产地址：河北省任丘市辛中译边渡口村；总占地面积700平米，其中办公面积约200平米，其中租赁厂房一处，设裁板间、印刷间、雕刻间等占地共约450平米，原材料仓库50平米；主要从事标牌的生产销售，面向客户为设备厂、热电公司、学校等。  4、认证范围：标牌的制造。  5、经营状态：网络查询经营状态：正常，无质量事故、无投诉。  6、一阶段问题：无，已识别全面。 | Y |
| 组织及其环境 | 4.1 | ●根据企业发展及经营管理的需求，公司组织了对管理体系标准的学习，依据GB/T19001-2016标准的要求结合实际情况对管理体系进行了策划。策划基本体现了PDCA的思路。建立了文件化的管理体系，文件基本符合标准的要求，基本符合企业的实际情况。根据过程对组织结构进行了合理的设计，明确了各岗位人员的职责和接口，配备了相应的人员、设施、技术、信息等资源。工作环境将就能满足加工和管理的需求。通过制定管理制度、作业文件及相关措施，对活动的主要环节实施了有效的控制。各种制度及规定基本建立。质量手册中对组织机构和职责进行了策划，形成了文件。组织机构的设置，职责、权限的分配基本明确，基本适宜，人力资源基本满足需求。  ●法律法规：公司生产应符合国家的法律法规要求。公司地处任丘市，在环境方面应符合国家和本市的环境法律法规要求。  ●技术水平：公司拥有多年生产经验、销售经验和营销能力，能够满足用户的个性化需求。  ●文化和价值观：公司成立多年，形成了自己的企业文化氛围。公司运行管理体系以来，从产品质量、增强用户满意是初步达成了共识。  ●关注环境变化：公司管理层及相关部门将持续关注公司所处的环境变化，必要时通过评估风险和机遇，调整管理体系目标和指标或变更管理过程以适应这些变化或实现改进。关注的内容包括：  ----外部环境：国际、国家、地区和当地的各种法律法规、技术、竞争、文化和社会因素等。  ----内部环境；公司的价值观、文化、知识、绩效等。  对这些内外部因素通过定期的网站获取、顾客沟通及定期（周总结会议、月中、月末总结会议）内部总结等方式进行监视和评审。 | Y |
| 相关方的需求和期望 | 4.2 | ●公司识别并确定了影响公司提供产品和服务能力的利益相关方：顾客；最终用户或受益人；业主，股东；银行；外部供应商；雇员及其他为组织工作者；法律法规及监管机关；地方社区团体；非政府组织等。相关方对企业的要求有：遵守国家的现行法律法规、保持有效的资质、产品合格、按时送货、不断提高客户满意度等。公司通过以下行为满足相关方需求和期望：  ——关注顾客需求，通过持续改进增强用户满意；  ——遵守国家和地方各项法律法规，履行合规义务；  ——持续改进管理体系过程，提升服务质量绩效。  ●公司管理层及相关部门将持续关注相关方需求的变化，必要时通过评估风险和机遇，调整管理体系目标和指标或变更管理过程以适应这些变化或实现改进。  对这些相关方监视和评审的方法有：上级文件、标准和规范的获取、客户走访调查、沟通等。 | Y |
| 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2020年12月1日A/0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，管理手册可获得并得到保持。  ●公司明确了质量管理体系的边界：  注册地址：任丘市怡园小区门市房7号；  通讯地址：任丘市怡园小区门市房7号；  生产地址：河北省任丘市辛中译边渡口村；  认证范围：标牌的制造，包含在营业范围之内.  ●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，公司的宗旨和战略方向一致。符合标准要求。 | Y |
| 质量管理体系及其过程 | 4.4 | ●组织遵循 PDCA 方法，识别了标准中所需要的四大过程，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。并对过程及相互关系进行了梳理，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、风险控制、职能和物理边界；明确了活动、产品和服务、包括实施控制与施加影响的顺序和相互作用、权限、所需的准则和方法，改进措施等，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  ●不适用条款：8.3；根据本组织产品和服务特点、依据顾客合同条款,按顾客的技术要求生产,工艺成熟稳定，目前无产品和服务的设计和开发，故8.3条款不适用，不适用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。  ●外包过程：产品运输。 | Y |
| 领导作用和承诺  总则 | 5.1.1 | 企业最高管理者对管理体系的领导作用和承诺主要通过以下方面体现：  a) 对质量管理体系的有效性承担责任；  b) 确保制定质量管理体系的质量方针和质量目标，并与组织环境和战略方向相一致；  c) 确保质量管理体系要求融入与组织的业务过程；  d) 促进使用过程方法和基于风险的思维；  e) 确保获得质量管理体系所需的资源；  f) 沟通有效的质量管理和符合质量管理体系要求的重要性；  g) 确保实现质量管理体系的预期结果；  h) 促使、指导和支持员工努力提高质量管理体系的有效性；  i) 推动改进；  j) 支持其他管理者履行其相关领域的职责等。  ●领导作用和承诺充分明确，基本符合标准要求。  ●企业最高管理者以顾客为关注焦点和承诺内部有通过以下方面证实：   1. 满足顾客产品要求和相关方环境要求的重要性意识和理念，确定和理解并持续地顾客要求以及适用的法律法规要求； 2. 确定和应对风险和机遇，这些风险和机遇可能影响产品和服务合格以及增强顾客满意的能力； 3. 始终致力于增强顾客和相关方满意。 | Y |
| 以顾客为关注焦点 | 5.1.2 | ●公司通过投标、电话沟通、拜访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。  ●策划和规定了由供销部定期对顾客实施满意度测评，从各方面提高顾客的满意度。具体见供销部9.1.2 条款审核记录。  ●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和法律法规要求，并采取措施，使其得到落实。 | Y |
| 方针 | 5.2 | ●企业策划并制定了质量方针：  诚信求实、致力服务、唯求满意。基本符合要求。  ●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。 | Y |
| 组织的角色、职责的权限 | 5.3 | ●企业在策划和建立管理体系时，成立了组织机构，设置了管理层、办公室、供销部、生产部等部门，并对各部门的作用、职责、权限进行了划分，提供的管理手册中确定了组织机构图、职能分配表， 各部门作用、职责、权限界定基本清楚，并与实际情况基本相符。  ●最高管理者负责岗位的设定、职责和权限的指派工作。  ●通过文件、会议、培训等方式将职责、权限传达到组织相关部门及层次。  ●审核发现组织的角色、职责和权限基本得到有效沟通和贯彻实施。 | Y |
| 策划  应对风险和机遇的措施 | 6.1 | ●编制了《风险和机遇控制程序》。  --查见《风险与机遇控制计划》，确定了组织需应对的风险和机遇。  如风险：人员流失和招聘情况，市场价格竞争（市场推广、投标等），生产计划下达的失误，新冠疫情等  措施：制定人员招聘计划，定期招聘和培训人员；在保障公司利益的前提下，尽可能提高产品性价比和制定较为可行的产品价格，以及更好的投标项目，趋于寻找利润更大的产品适用行业；使用书面文件进行计划下达，接收人签字，保证计划接收的及时性，避免口头计划的失误；佩戴口罩，进行消毒并进行每日体温测量，定期体检等  机遇：标牌市场需求增长迅速，市场需求量加大，公司产品适用范围越来越广，各种不同行业都有一定的需求。  ●组织在确定这些风险和机遇时，考虑了员工岗位技能、生产能力、市场需求等内外部因素及合同方（顾客）的相关要求。  ●评审情况均为符合发展要求，评审人：郭立新，评审时间：2021.1.13  ●风险、机遇识别充分，措施基本有效。 | Y |
| 质量目标及其实现的策划 | 6.2 | ●公司总的质量目标为：  服务交付及时率≥97%  产品一次校验合格率95%以上  顾客满意率≥95%  采购到场产品验证率100%  --查2021年2月、5月、8月目标完成情况：均达标完成；  ●公司的质量目标已分解到相关职能部门，规定了计算方法及统计周期，符合要求。 | Y |
| 变更的策划 | 6.3 | ●企业有通过管理评审，内部审核结果，过程业绩分析，监视、测量、分析、评价等收集可能发生的变更信息，当组织内外环境、客户及利益相关方的需求、企业经营等方面发生重大变化，具体包括产品质量监视和测量过程中持续未达到预期结果、组织机构变化、重大人员调整、持续的经营亏损等情况下，需要对体系进行变更。企业有充分识别识别潜在的变更需求，并确保在必要时做出相应的变更。  ●受审核方明确了变更评估及实施的流程，即当发生变更时，确定变更的目的、考虑变更的潜在后果，质量管理体系的完整性，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。并要求对变更前、变更中、变更后的全过程实施监控，并组织对变更的有效性进行评价，确保质量管理体系的完整性。  ●体系运行以来，暂无变更情况发生。 | Y |
| 资源总则 | 7.1.1 | ●企业配备管理体系运行所需资源   1. 人员：企业目前主要工作人员20名，包括管理团队、业务人员、生产技术人员等。可满足产品和服务控制需要。 2. 基础设施   生产配备：刻字机、写真机、裁板机、打包机、UV平板打印机、台钻等.  办公设备：电话，电脑、打印机、复印机、空调、办公桌椅等办公和通讯设备。  3、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。 | Y |
| 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）对过程产品质量进行了统计分析：分析生产总量、原材料总量、销售总量；计算损耗；提升效率。  3）对采购物资进行验证合格率100%。根据验收结果，证明供方提供的产品质量是稳定的.  4）通过内审中发现的不符合，确定改进措施并实施。  5）通过管理评审，提出改进措施，以便发现改进方向。 | Y |
| 管理评审 | 9.3 | ●公司制定了《管理评审控制程序》，文件规定每年至少进行一次管理评审。  ●总经理于2021.6.15组织进行了一次管理评审。  --查《管理评审计划》策划了管理评审目的、时间、参加人员、管理评审内容及资料等。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： 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、上次管理评审的输出；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。  评审结论：公司质量管理体系符合标准要求，公司经营符合法律、法规，能够贯彻公司方针，实现公司目标，公司方针、目标，管理体系基本是适宜、有效、充分的。由于质量手册运行时间较短，暂不进行修改。  ●改进措施：  1.办公室对员工进行教育和培训时，不仅要考虑质量、技术方面的内容，而且也应将售后服务工作作为重点培训内容，实施监控工作；  2.办公室应加强员工质量管理的培训，采取有效措施和办法，提高公司职工的质量意识，不应仅仅停留在培训的阶段，应将提高职工能力、意识作为培训的最终目的，特别是要加大新标准的培训和学习，由办公室负责；  3.在制订公司各部门目标、指标的工作中，各部门应具体量化指标，办公室在考核中应采取量化的办法，对目标、指标打出分值，不能仅仅停留在完成未完成的评价上，该工作由办公室具体负责并指导各部门； | Y |
| 改进 总则 | 10.1 | ●企业有通过建立管理方针、目标，改进服务质量、纠正、避免和减少非预期情况带来的不利影响，改进质量管理体系的绩效和有效性以及定期的内审、管理评审，合理化建议等，并通过管理目标建立与考核，明确了改进、努力的方向，建立一个自我完善、持续改进的机制和良好氛围。  ●企业通过以下方法促进改进：a) 改进产品和服务，以满足要求并关注未来的需求和期望；b) 纠正、预防或减少不利影响；c) 改进质量管理体系绩效和有效性。改进的示例可以包括纠正、纠正措施、持续改进、突变、创新或重组。 | Y |
| 改进 | 10.3 | ●企业策划的管理手册、程序文件等文件化信息要求要求实施、运行，并通过内审、管理评审、分析和评价、纠正和纠正措施、管理方针和管理目标等有关信息来源来实现对管理体系的持续改进，同时通过日常运行中发现的问题及时调整解决，以达到持续改进管理体系，以提升销售和服务过程质量、产品质量和组织环境绩效。  2、日常监视和测量过程中发现的不合格、不符合要求相关责任部门及时制定相应的改进、纠正和纠正措施，以实现一体化管理体系的持续改进。 | Y |

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：办公室 主管领导：李艳红 陪同人员： | 判定 |
| 审核员：刘红杰 审核时间：2021年8月11日 |
| 审核条款：5.3/6.2/7.1.2/7.1.6/7.2-7.5/9.1.3/ 9.2/10.2 |
| 职责和权限 | 5.3 | 部门负责人：李艳红  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，负责内审工作，进行人员配备及人事调动等。  职责基本能够表达清楚，回答基本完整。 | Y |
| 质量  目标 | 6.2 | ●分解到该部门的质量目标及完成情况如下：  按培训计划实施率100% 100%  内审、管理评审问题处理率100% 100%  ●查2021年2、5、8月质量目标完成情况：均完成 基本符合要求。 | Y |
| 企业知识管理方法、措施及效果 | 7.1.6 | ●办公室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。  ●已识别的公司内部知识包括：企业管理知识，成功经验总结，失败教训案例，培训心得体会。主要有：人员的工作经历、经验、操作技能、作业文件等。  ●外部知识包括：外来资料、市场信息，学术交流，专业会议，从顾客或外部供方出收集来的知识等。主要有：质量管理体系 要求 GB/T19001-2016、中华人民共和国产品质量法 2018年、中华人民共和国合同法、民法典 2021年、中华人民共和国招标投标法 2017、图形符号、术语 GB/T15565-2020（本记录版本已经校正为最新版本，下同）、标志用公共信息图形符号 GB/T10001.1-2012、《标牌》 GB/T 13306-2018（审核时同管代沟通后追加）等。  经常上网查询，记录文件内容图形符号、术语 GB/T15565-2008版本不是最新，现场使用得文件不就是有效版本. 其次，标牌的制造标准裁剪不合理，需重新裁剪。  ●已制定培训计划，组织学习相关知识。 | N |
| 人员  能力 | 7.1.2  7.2 | ●已识别与QMS相关人员：各部门负责人、生产人员、业务人员、内审员，提供了岗位职责与任职要求。新进员工已制定岗前培训计划。  ●查：《2020-2021年度职工培训计划》，内容涵盖： 质量管理体系、对客户沟通及礼仪进行培训、工艺规程培训疫情防控知识培训、内审员培训、质量管理体系贯标培训、市场分析培训等。  编制：李艳红 批准：郭立新  --抽《培训记录表》  参加人员：各部门负责人及全体人员  培训人员：外聘老师  培训内容：质量管理体系培训 日期： 2020年12月1日  考核方式：提问。  培训有效性评价：有效  --抽《培训记录表》  参加人员：销售部人员  培训人员：范凯  培训内容：销售人员培训  培训日期：2020年12月15日  考核方式：提问。  考核结果：均合格  培训有效性评价：有效  --另抽其他培训记录，培训有效，满足要求 | Y |
| 意识 | 7.3 | 现场询问办公室人员，不能回答出公司的管理方针和本岗位的质量目标，需继续通过培训明确管理方针和质量目标，明确各岗位要求，自身工作对质量目标的影响，以及如何通过培训和互相交流提高产品质量等。 | N |
| 沟通 | 7.4 | ●企业主要通过以下措施实施内部、外部的信息交流和信息沟通：   1. 内部沟通： 2. 通过各种列会传达、通报质量管理情况（如工作例会、经营会议等)； 3. 各部门内部会议等； 4. 内部文件的学习和传递； 5. 公司宣传栏等方式。 6. 外部沟通： 7. 与供方沟通采购产品信息，产品质量和交货信息等； 8. 与顾客沟通新产品设计开发信息、产品质量、交付情况和服务方面等； 9. 与当地政府主管部门进行交流沟通。   ●内外部信息交流/沟通方式可行、有效；公司沟通机制已经建立，基本有效。  ●尚未发生因交流、沟通不畅而导致体系运行受阻现象影响。 | Y |
| 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、记录等。文件均受控。  --查：公司质量《管理手册》为依据GB/T19001-2016版编制，于2020年12月1日发布实施，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、回收记录”，内容涵盖：序号、文件名称、编号、接收部门、接收数量、接收日期等。  质量手册、程序文件、工序作业指导书、检验作业指导书已发放各部门，有签收部门确认。  ●规定对所有失效文件，从使用场所回收并填写《文件销毁申请单》经总经理批准后要加盖“作废”印章，统一销毁。  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”记录了图形符号、术语 GB/T15565-2020、标志用公共信息图形符号 GB/T10001.1-2012、《标牌》 GB/T 13306-2018.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、保存期限等。  现场查看，文件、记录保持清晰，保存完好。  ●文件化信息受控。 | Y |
| 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、质量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：每季度对客户进行一次顾客满意度调查，经统计2021年2、5、8月顾客满意度达到97.5%，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，严格执行标准、规范要求，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；不断的提高公司产品质量水平，扩大市场占有率；以上措施正在组织实施中。  6、管理体系改进的需求：通过加强质量管理体系标准学习，针对内审发现问题举一反三。严格执行公司有关标准要求及规范要求，不断满足顾客需要。  ◆综上所述，基本符合标准要求。 | Y |
| 内审 | 9.2 | ●公司制定了《内部审核控制程序》，文件规定每年至少进行一次内部审核，间隔时间不超过12个月。规定了审核的策划、实施、形成记录以及报告结果的要求。  ●提供了《审核实施计划》，策划了审核目的、依据、审核内容、审核要求、审核组成员等内容。  内审时间：2021年6月1-2日。  依据GB/T19001-2016版标准，质量管理手册和体系其他文件。计划由总经理批准后实施。  公司按计划实施了内审。提供了内审员任命书，写明了内审员任职要求及审核要求。内审员的安排考虑了审核过程的客观性和公正性，没有发现自己审核本部门的情况。  提供了内审检查表。已整改验收合格。  内审报告显示本公司的质量体系均内审不符合1项，其它运行良好。 | Y |
| 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。  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。  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，目前已实施完成。 | Y |

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 负责人：刘亚辰 陪同人员：李艳红 | 判定 |
| 审核员：刘红杰 审核日期：2021.8.12 |
| 审核条款：5.3/6.2/7.1.3/7.1.4/7.1.5/8.1/8.3/8.5.1/8.5.2/8.5.4/8.5.6/8.6/8.7； |
| 组织的岗位、职责权限 | 5.3 | 生产部负责人：刘亚辰  生产部主要职责：负责生产设备的维修和保养，工作环境的管理；负责生产计划的组织实施；负责对生产过程进行控制；负责计量器具的控制；负责产品的原材料进厂、生产过程、成品的检验；负责计量器具的周期检定；负责不合格品的控制，负责人基本清楚其职责。 | Y |
| 质量目标 | 6.2 | 分解到该部门的目标： 考核结果（2021年2、5、8月）  产品一次校验合格率95%以上 100%  监测设备按期检定率100% 100%  达到了目标要求。 | **Y** |
| 基础设施 | 7.1.3 | 查《生产设备台帐》，主要生产设备有刻字机、写真机、裁板机、打包机、UV平板打印机、台钻等，均可满足生产需要。  现场查看，生产、检测设备基本完好，维护保养基本得当，基本能够满足生产符合要求产品的需要。  ---抽生产设备保养、检修情况：提供刻字机、写真机、裁板机、打包机、UV平板打印机、台钻等设备的“维护保养记录”，其显示了设备名称、保养项目、保养时间、责任人等。  制定有“设备年度检修计划”，内容有设备名称、检修时间、检修内容、检修人，提供了设备检修记录。  记录清晰，写明了维修内容、维修人等内容，满足策划要求。  查特种设备：无  经查，符合要求。 | **Y** |
| 运行环境 | 7.1.4 | 公司租赁车间占地面积近500平米，分4个小车间。裁板和打印车间较干净整洁，其他车间比较混乱，需加大力度培训，增强员工意识，再次提升5s管理水平。车间内各种规格、型号产品摆放混乱、标识不明。  车间工人在工作前及工作结束后能够及时清理环境及设备，需继续保持提升。  工人每日工作前，仔细检查设备防护情况。  工作环境基本能得到良好的控制。 | N |
| 监视和测量资源 | 7.1.5 | 提供了《监视设备台账》内容包括监视设备名称、规格、编号等。  检测设备主要有：卡尺、钢卷尺等。  抽查计量器具校准/检定情况，  ——游标卡尺（0-150mm），证书编号：ZD202108100384，检定日期2021.8.10，有效期至2022.8.9，深圳中电计量测试技术有限公司  —钢卷尺（7.5m），证号：ZD202108100383，检定日期2021.8.10，有效期至2022.8.9，深圳中电计量测试技术有限公司  目前尚没有计算机软件用于规定要求的监视和测量情况。  经询问，没有自校检测设备，未发生在用的监视和测量设备有异常现象。 | **Y** |
| 运行的策划和控制 | 8.1 | 公司对产品质量目标、产品实现过程；产品所要求的验证、确认、监视、检验和试验活动以及产品接收准则进行了策划，并规定了所需的记录。  编制《生产和服务提供控制程序》，对生产过程进行控制。  1、本公司的产品为：标牌的制造  2、编制了工艺流程  选择原材料-->剪裁-->刷漆-->丝网印刷-->喷绘-->覆膜-->打眼-->检验-->包装-->入库-->发货注：喷绘为需要确认的过程。  3、生产设备：刻字机、写真机、裁板机、打包机、UV平板打印机、台钻等，基本满足要求。  4、检测仪器：游标卡尺、钢卷尺等，基本满足目前检测要求。  5、编制了《原材料检验规范》、《生产过程检验规范》、《成品检验规范》、《设备管理制度》、《标牌制作工艺》、《喷绘作业指导书》等  6、相关法律法规要求《安全生产法》、《产品质量法》、《合同法》、《计量法》、《消费者权益保护法》等  7、产品执行标准：  图形符号、术语 GB/T15565-2020、  标志用公共信息图形符号 GB/T10001.1-2012、  《标牌》 GB/T 13306-2018. | **Y** |
| 产品和服务的设计和开发 | 8.3 | 现场审核确认：公司产品和服务特点，产品依据国家/行业标准/顾客要求／图纸进行加工 ,流程、工艺、人员、设备均未发生变更且工艺成熟稳定，目前不存在产品设计和开发情况，故不适用8.3条款，删减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。 | **Y** |
| 生产和服务提供的控制 | 8.5.1 | 编制《生产和服务提供控制程序》，对生产过程进行控制  a) 获得规定以下内容的文件化信息：  1） 生产的产品、提供的服务或执行的活动的特征：  ①与组织的产品及服务有关的法律法规：产品质量法、合同法、计量法、消费者权益保护法等；  ②编制了《原材料检验规范》、《过程检验规范》、《成品检验规范》、《设备管理制度》《喷绘作业指导书》等多个工艺文件和二十余种记录。  2）要达到的结果：生产的产品能够符合国家、行业标准及客户要求，满足相关法律法规要求及产品使用性能/功能要求及售后服务承诺。  b) 获得和使用适宜的监视和测量资源：  提供的主要监视和测量设备：游标卡尺、钢卷尺等。  现场审核提供了计量器具台帐，从数量、品种上能够满足产品检查需要。  c) 在适当阶段进行监视和测量，以验证过程或输出的控制及产品和服务的接收准则已得到满足；  查铝标牌生产过程控制：选择 原材料-->剪裁-->刷漆-->丝网印刷-->喷绘-->覆膜-->打眼-->检验-->包装-->入库-->发货  ——选择原材料：根据客户样品或图纸要求经行材质的选择，测量铝板的厚度、长宽尺寸，观察操作符合要求  ——剪裁：将选择好的铝板放在剪板机上经行裁剪，裁剪尺寸要与客户样品或图纸要求一致，用游标卡尺与盒尺经行检验，检验裁剪后的长度、宽度是否与图纸一致或于客户要求相同，观察操作符合要求。  ——刷漆：在铝合金面板喷一层约0．01mm厚的环氧锌黄底漆， 根据客户样品的要求，刷漆相应颜色的氨基漆或丙烯酸色漆，晾干，通过目测检验产品颜色与客户提供样板颜色，检验通过后转序，观察操作符合要求。  ——丝网印刷：根据字体线条的粗细选择不同目数的丝网。刮板刮平，按照操作指导书进行，符合要求。  ——喷绘：选用对应油墨，进行喷绘，过程中检查图文、位置是否清晰准确、字线边缘整齐、颜色正确、墨迹牢固与提供的图纸一致。观察严格按照作业指导书执行，操作符合要求。  ——覆膜：根据图纸或顾客特殊要求，选用对应种类膜，通过目检冷裱膜、反光膜与铝板结合后，进入下一工序。  —打眼：按图纸标注或客户要求需要四角打圆孔、拉长孔，通过目测钻孔个数和使用游标卡尺经行直径检测。  ---检验：通过目检材质、数量、颜色、字体、边框、图案要与客户样品或图纸要求一致，通过游标卡尺对产品的长度、宽度、厚度经行检验，检查无误后进入下一工序  ---包装：使用塑料膜将其包裹严密，无漏包点，再使用木板经行隔离包装  d) 使用适宜的设备和过程环境；  主要生产设备：刻字机、写真机、裁板机、打包机、UV平板打印机、台钻等，可以满足生产需要。设备精度保证，维修及时，有设备日常保养记录.  过程环境：详见 7.1.4 审核记录  e）指派胜任的人员，包括所要求的资格；  f) 公司将喷绘识别为特殊过程进行控制  现场出示了特殊过程确认记录：  查“过程确认记录”，从操作人员能力、生产设备能力、工艺参数等方面进行了确认。 确认结论：可以保证产品质量。  确认人：刘亚辰 2021.3.2  目前该工序运行稳定，无需再确认.  g) 实施防止人为错误的措施：体系文件中明确规定了不合格品控制要求：包括原材料的不合格品，生产加工中的不合格品均不准转序，必须按照相关文件、制度执行。  现场查验：原材料进货检验均有检验员签字后方可放行；  生产过程的控制由各自工序检验合格后，方可放行；  成品的检验必须经主管质量负责人确认签字后方可交付。  对不影响使用功能的产品必须经总经理授权后，方可放行。  h) 实施产品和服务的放行、交付和交付后的活动：  查产品交付：根据合同要求进行产品交付。  查交付后的活动：产品交付后的活动直接由供销部负责改进落实。 | **Y** |
| 标识和可追溯性 | 8.5.2 | 查看产品标识：原料为铝板、pvc版，材料种类少，易于识别，做了简单的标识；  材料外包装上加贴标志，检验合格证.  状态标识：合格 不合格 原料 半成品 成品  原料库，库房划分了不同材料区，分区不太明显，各种物料摆放基本符合，需要在环境7.1.4条款改善时一起升。  查产品标志、使用说明等相关内容：成品表面印有产品名称、规格型号、生产日期、批号等标识.  追溯性：根据产品标签——生产日期、批号——个人，可满足追溯要求。 | **Y** |
| 产品防护 | 8.5.4 | 该公司产品无特殊防护要求，产品在搬运过程中采取人工搬运，避免磕碰.对箱体运输过程中顾客有要求时，用塑料膜、木板进行包装。包装好的箱体按相应标准的要求进行堆放，不可以露天存放、曝晒、淋雨、防护措施得当，满足要求。有专门的库管员进行保管，出入库登记手续齐全，管理比较规范。  有消防器材——灭火器，能够有效的对产品进行防护措施。 | **Y** |
| 变更的控制 | 8.5.6 | 查变更的控制：  经与生产部门沟通，销售合同评审后，按合同要求进行组装并交付，如发现标的物与顾客要求不一致的，与客户商量，重新签订合同，交货期延期的，与顾客商量，得到顾客确认后，再及时发货，并对延期的原因进行分析，避免下次再发生，经了解，目前没有发生对生产和服务提供的更改的情况。 | **Y** |
| 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》、《采购产品检验规程》、《工艺规程》、《成品检验规程》规定了原材料、成品的具体检验方式。检验主要依据顾客要求和行业标准等。  产品：标牌的制造  采购的主要物质/服务：铝塑板、pvc版、油墨等  1）原材料  查“采购产品检验记录”，包括产品名称、规格型号、进厂时间、采购数量、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：铝塑板 进货日期：2021.5.6  供货单位：任丘市远大铝塑板 122\*250cm 进货数量：123张  检验项目：外观质量、数量、材质单  检验员：范凯 日期：2021.5.9 检验结论：合格。  ——抽取：产品名称：铝卷 进货日期：2021.6.2  供货单位：山东凯之源铝业有限公司 0.258\*1200\*C 进货数量：2.78T  检验项目：外观质量、数量、材质单  检验员：范凯 日期：2021.6.5 检验结论：合格。  ——抽取：产品名称：亚克力板 进货日期：2021.7.12  供货单位：河北广安广告材料有限公司 进货数量：158张  检验项目：外观质量、数量、材质单  检验员：范凯 日期：2021.7.15 检验结论：合格。  另查上述产品其他日期的验证记录3份，包括进货时间、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——工序检验  ——抽2021.5.28铝动设备标识牌过程检验报告，规格：55\*35 厚度1.5mm，15个，项目包括：产品名称：动设备标识牌、个数：15个、工序名称及对应操作人、各工序检验项目、检验人及对应检验日期等项目，  检验员：孟玉华， 结论：合格  ——抽2021.7.8 亚克力场所指示牌过程检验报告，规格：245\*120 厚度3mm，32个，项目包括：产品名称：工程部、办公室、财务部等、个数：32个、工序名称及对应操作人、各工序检验项目、检验人及对应检验日期等项目，  检验员：孟玉华， 结论：合格  抽查其它工艺执行检查记录，包括产品名称、个数、工序、操作人、检验人、检验时间等，检查主要项目是尺寸要求、外观、字体及字体内容等，记录清晰完整，符合要求。  3）成品检验，执行标准：按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。  ——抽2021.6.31铝标牌检验报告，规格：63\*35 厚度1.5mm，60个，项目包括：厚度，尺寸，外观、文字、表面质量等项目，  检验员：孟玉华， 结论：合格  ——抽2021.7.22校徽标牌、亚克力字标牌、学生守则规范标识牌等检验报告，规格：见合同，共90个，项目包括：厚度，尺寸，外观、文字、表面质量等项目，  检验员：孟玉华， 结论：合格  现场观察产品状态标识明确。  现场审核观察询问，检验员回答与操作皆符合规定要求。  暂无授权人员批准或顾客批准放行产品和交付服务的情况。  经查，符合要求。 | **Y** |
| 不合格输出的控制 | 8.7 | 编制不合格品控制程序，明确不合格品发生时的处置权限。  在采购时发现不合格退货处理，生产过程和出厂检验发现的不合格在的“不良品统计”中记录结果  对不合格品统计；制定纠正预防措施。  企业执行质量控制时间不算太长，目前暂时未发生不合格情况。 | **Y** |

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 负责人：范凯 陪同人员：李艳红 | 判定 |
| 审核员：刘红杰 审核日期：2021.8.12 |
| 审核条款：Q5.3/6.2/8.2/8.4/8.5.3/8.5.5/9.1.2 |
| 组织的岗位、职责权限 | 5.3 | 部门负责人：范凯  询问其职责权限：负责公司原材料采购，合格供方评审工作；负责进行市场调查与顾客满意度的调查销售管理工作。负责销售合同的签定及与合同和顾客有关的外部联系。职责明确，回答基本完整。 | Y |
| 质量目标 | 6.2 | 部门质量目标： 考核情况（2021年2、5、8月）  客户满意率≥95% 97.5%  采购到厂产品验证率100%； 100%  服务交付及时率≥97% 100%  从目前的统计结果来看，基本达到目标要求。 | Y |
| 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。到目前为止，近一年未发生顾客不满意及投诉现象。 | Y |
| 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6月15日  供方：河北万松标牌有限公司  需方：河北华北石油迪威尔石化装备工程技术有限公司 产品名称：不锈钢标牌、铝标牌  规格型号，数量如下：  1628734180(1)  技术要求：质量符合图纸、技术要求和环保、安全法律法规规定，按照国家、行业标准和合同要求进行生产  交货时间：合同签订后15日内  ——合同签订日期：2021年7月19日  供方：河北万松标牌有限公司  需方：北京天工文教用品有限公司  产品名称：校徽标牌、亚克力字标牌、亚克力夹标牌、学生守则规范标识牌、国旗标牌、标识牌等  规格型号、数量见下：  1628734764(1)  技术要求：质量符合图纸、技术要求和环保、安全法律法规规定，按照国家、行业标准和合同要求进行生产  交货时间：合同签订后21日内 | Y |
| 产品有关要求的评审及变更 | 8.2.3  8.2.4 | 查上述合同的评审记录，提供《合同评审表》  评审日期：2021年6月14日、2021年7月19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、质量要求、交付要求、法规要求4 项。评审结果：全部通过。  公司目前暂无合同更改情况。 | Y |
| 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》，由总经理批准。  供方名称 供应的产品名称及类别  任丘市远大铝塑板 铝塑板  山东凯之源铝业有限公司 铝卷  唐山市翼丰塑胶广告板制造有限公司 广告板  河北广安广告材料有限公司 亚克力板材  查 2020年12月1日对供方的调查及评价。  针对山东凯之源铝业有限公司、河北广安广告材料有限公司 等进行评价：评价内容：企业资质、供货能力、产品质量、交货期、价格、售后服务等；符合要求。  据李管代介绍，本公司产品运输安排物流公司进行。  未能提供对产品运输外包方进行了评价的证据  本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采购计划  1628735335(1) | N |
| 生产和服务提供的控制 | 8.5.1 | 供销部根据客户需求，与客户进行业务洽谈，明确合同要求，在合同正式签定之前，进行合同评审，填写《合同评审记录》。签定合同之后，依据合同要求和公司库存状况，制定《采购计划》由采购员实施采购。  查见该公司的《岗位任职条件》、《采购流程与制度》、《销售服务规范》、《销售服务考核办法》、《质量目标考核办法》、《顾客满意度调查制度》等管理、作业及检验文件对服务提供过程进行控制。  查见办公现场比较整洁，电脑、传真、打印机及网络运行正常。  采购员范凯正在与山东凯之源铝业有限公司电话联系铝卷采购事宜。  现场办公秩序良好，符合该公司的规定要求。  产品售出后，销售部定期进行顾客满意率调查，做好售后服务工作，详见8.2.1审核记录。经查基本符合要求。 | Y |
| 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，由供销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。 自体系建立至今共登记有北京天工文教用品有限公司、河北华北石油迪威尔石化装备工程技术有限公司等客户的图纸。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。 | Y |
| 交付后活动 | 8.5.5 | 查销售现场产品交付情况：产品交付通过客户自提方式，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。 | Y |
| 顾客满意度 | 9.1.2 | 公司通过电话，走访等形式，接受顾客反馈，了解顾客顾客满意度信息，发放调查表对顾客满意度进行定量测量。  提供“顾客满意程度调查表”，调查主要内容：质量、价格、外观、服务等方面的满意程度等，各项得分求平均值得最终结果。对5个顾客进行了满意度调查。提供顾客满意调查分析。最终顾客满意率97.5%。  该结果已提交管理评审。 | Y |

**注：**不符合在备注中打“N”，观察项打〇。