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:邓龙木 陪同人员：李治宏 | 判定 |
| 审核员：宋明珠 审核时间：2021.9.5下午 |
| 审核条款： |
| 组织及其环境 | **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 |
| 相关方的需求和期望 | **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、顾客满意率等。 | 符合 |
| 确定体系范围 | **4.3** | 公司申请的质量管理体系的范围为:竹基纤维复合板的生产。  ---不适用条款：8.3  本企业按顾客提供的设计和/或适用的标准从事竹基纤维复合板的生产所涉及的质量管理，故无产品和服务的设计与开发的前期过程，并且不适用不影响向顾客提供满足要求的产品和服务。  注册地址：四川省泸州市合江县临港工业园区张湾片区化肥厂旁  生产/经营地址：四川省泸州市合江县临港工业园区张湾片区化肥厂旁  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 |
| 体系及其过程 | **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，胶压、浸胶为关键过程。  需确认过程：胶压、浸胶。 |  |
| 领导作用和承诺 | **5.1** | 总经理：邓龙木， 管理者代表：李治宏  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 | **5.2** | 公司的质量方针是：  “**诚实守信，质量为本，客户为尊，服务至上”。**  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 |
| 组织的角色、职责和权限 | **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：综合管理部、生产部、品控部、市场部等部门，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：李治宏负责，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 | **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 |
| 目标及其实现的策划 | **6.2** | 公司的质量目标为：  1、产品一次交验合格率96%以上；  2、合同履约率100%；  3、顾客满意率90%以上。  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 | **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 |
| 沟通 | **7.4** | 在公司内部主要采用口头、电话、会议、面谈等形式就与产品质量、服务有关问题及与质量管理体系有关问题进行沟通，基本有效。未发生由于沟通不到位而影响工作的情况。  相关方的沟通主要体现在和顾客的沟通方面，经常性的对顾客进行走访，了解顾客的意见。  售前：走访用户、电话沟通、了解相关信息等，与顾客签订合同或订单，或接受顾客口头订单。  售中：组织供方按期交付，解决用户对进度、质量、运输等关切问题；  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。针对存在的问题及时进行处理。定期发放顾客满意率调查，了解顾客满意或不满意的信息，并积极应对，确保顾客满意。  对顾客一般提出的问题，由售后人员负责解决，或公司派人到现场去查看，确属公司产品质量问题的，给与处理，采取退、换措施。  自体系运行以来，没有发生严重的顾客投诉事件。 | 符合 |
| 监测、分析和评价总则 | **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** | 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3月29日  主持人：总经理邓龙木  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。  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。  提出改进需求：  加强岗位技能培训，提高员工能力，便于及时发现问题。  综合管理部于2021年4月针对改进措施组织针对培训，培训有效。  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 |
| 改进 总则 | **10.1** | 公司制定系列程序文件《管理评审控制程序》、《不合格控制程序》及《内部审核控制程序》、《纠正预防措施控制程序》，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 |
| 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：竹基纤维复合板的生产。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。  2020年11月至今，公司没有顾客的重大产品质量投诉，通过顾客满意率调查，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2020年11月以来，无质量监督抽查情况。  一阶段问题验证：一阶段问题未整改。 |  |

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：综合管理部 主管领导：李治宏 陪同人员：李治宏 | 判定 |
| 审核员：陈伟， 审核时间：2021.9.5下午 |
| 审核条款： |
| 组织的角色、职责和权限 | **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综合管理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 | **6.2** | 综合管理部负责人：李治宏  查《部门质量目标测量报告》  测量时间：2021年1月—2021年8月   1. 岗位培训合格率100%； 实测：100% 2. 文件发放率100%； 实测：100%   查2020-2021年培训计划，抽查2021年8月份对安全生产培训的记录，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 | **7.1.2** | 查，公司编制了《人力资源管理程序》，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 |
| 组织的知识 | **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 |
| 能力 | 7.2 | 公司确定了从事的工作影响质量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质量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  姓名 证书编号 资质证书  赵学荣 510522196603220559 压力容器作业操作证  傅先龙 51021619750906161X G4作业操作证  邓泽源 510522197301298590 R1作业操作证  谭应东 510522198310260257 N1作业证  程参政 T510522197803051619 低压电工操作证  ......  查见2020年至2021年培训计划共9次，已完成的培训记录7次。  1）2020.8.11 培训内容：ISO9001:2015标准培训。培训老师：咨询老师，培训人员：邓龙木、李治宏、游虎洲、黄德庆、傅先龙等；效果评价：达到培训效果，学员基本掌握所学内容，效果良好。评价人：咨询老师。  2）2020.11.20 培训内容：审核要点培训；培训老师：咨询老师。培训人员：游虎洲、李治宏，培训内容：ISO9001的内审知识和相关技巧，内审控制程序，具体实施内审的各项细节和注意事项，效果评价：公为公司组建了一支内部审核的对伍，对保证公司的内审工作起到了重要作用。评价人：邓龙木。  ......  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，以及他们对贯彻质量方针、达成质量目标及实现QMS的有效性的积极贡献，以及其不符合QMS要求的后果。  ---经与李治宏、游虎洲等2位员工沟通了解，2位均基本具备以上必要的质量意识和质量管理体系相关意识。 | 符合 |
| 文件的信息 | **7.5** | 公司的质量管理体系文件----包括  一级文件：质量手册  二级文件：程序文件  三级文件：管理规定或制度  四级文件：表格和检查表。  --此外，外来文件即外部提供的文件,包括规格标准、与产品质量有关的企业标准。通常属于第三级文件，并得到及时识别和分发控制。  经查：公司提供的各级体系文件总体满足标准的要求和确保QMS有效性的需要。  抽查3-5个体系文件如：质量手册、程序文件、岗位任职要求、管理制度等均有适当的标识和说明、相对固定的格式、纸质和电子档为载体、文件发布前均的得到评审和批准，从而确保了适宜性和充分性；记录得到确认等。  现场抽见《质量手册》  文件编号：HSZY-QMS-2020 第A/0版  2020年11月06日发布 编制：综合管理部，审核：李治宏， 批准：邓龙木  抽见《程序文件》  文件编号：HSZY/CX-2020 第A/0版  2020年11月06日发布 编制：综合管理部，审核：李治宏， 批准：邓龙木  以上文件均有编审批，发布实施日期及发放编号、受控状态。  使用文件的现场抽查确认，未发现不适宜或缺失的文件。  --公司对重要的文件信息通过权限控制分发或禁止复印外传等予以保密。  --现场确认：各级文件的分发、访问、检索和使用、存储和防护等均符合规定要求。  查，质量手册：公司编制了《文件控制程序》，规定了体系文件的编制、审核、批准、受控、使用、报废等要求。查见：程序文件有18个，查：《受控文件清单》里面包括：质量手册、程序文件、岗位任职要求、管理制度汇编等。  查见：《文件发放、回收登记表》程序文件、质量手册、管理制度汇编、图纸、工艺文件等行了发放；有文件编号、分发号，版本，部门签收等内容，暂无回收记录发生。  可获得该文件的有效版本：  《质量手册》现行版本为A/0版  以上文件字迹清楚，审批齐全，受控标识完整  保存完好，易于识别。  查《外来文件清单》,里面包括法律法规：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结构用竹木复合板 GB/T 21128-2007、竹集成材地板 GB/T 20240-2017、竹单板饰面人造板 GB/T 21129-2007、湿法硬质纤维板 第4部分：干燥条件下使用的普通用板 GB/T 12626.4-2015、湿法硬质纤维板 第1部分：定义和分类 GB/T 12626.1-2009等。  查见《记录清单》记录，有《培训计划》、《合格供方调查评定表》、《合同评审》等，规定了保存期为2-3年。对质量记录保存较为散乱，口头提出整改要求，负责人讲下来将引起重视。  QMS运行至今文件更改和作废情况未发生。在“文件、记录控制程序”中对如发生以上情况均有明确规定。 | 符合 |
| 分析和评价 | **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.查顾客满意率调查表：公司2021年1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；通过统计顾客满意率为95.8%。  2.查质量目标统计等记录，公司2021年1月至2021年8月数据统计的结果为：  1、产品交验一次合格率97%；  2、合同履约率100%；  3、顾客满意率95.8%；  4、岗位培训合格率100%；  ..........  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 | **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7-8日  范围：公司质量体系覆盖的各部门、所有过程。  审核组组成：游虎洲（组长） 、李治宏（组员）  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》，《品控部审核检查表》，《市场部审核检查表》、《综合管理部审核检查表》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，《内部审核报告》，审核结论：公司质量管理体系基本符合ISO9001：2015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》3份，涉及综合管理部7.2条款在员工的培训资料中，只有签到表，却无其他相关资料和对培训效果评定的记录；品控部8.4.1条款未对供应商进行供方评审；市场部9.1.3条款市场部提供了《顾客满意度调查表》，但是未对调查表进行统计分析。针对该不符合项，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 | **10.2** | 公司制定、《纠正预防措施控制程序》，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 |

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：市场部 主管领导：游虎洲， 陪同人员：游虎洲 | 判定 |
| 审核员：宋明珠， 审核时间：2021.9.6 |
| 审核条款： |
| 组织的角色、职责和权限 | **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市场部的员工入职要求及岗位职责，具体为：  1) 负责产品的交付；  2) 负责将有关信息传达到本公司内各部门。  3) 负责同本公司的顾客进行联系；  4) 负责本公司顾客满意率的调查和分析工作；  5) 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；  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 | **6.2** | 市场部负责人：游虎洲  查《部门质量目标测量报告》  测量时间：2021年1月-2021年8月  1、客户满意率≥90% 实测：95.8%  2、合同履约率100% 实测：100%  抽见：2021年1月进行的顾客满意率调查见调查报告，对客户四川鑫达泓瑞建筑工程设计有限公司进行了顾客满意率调查，最后结果为95.8%。  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，市场部采用上门拜访、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；  抽合同：  1、顾客：宜宾市龙粤木业有限公司  产品：30厚213平米\*262，50厚201.1平米\*490复合板，数量一批。  合同订单号：HS-YHZ-20210122-01，订单日期：2021-1-22  合同明确了型号、名称、数量、价款、交付期限、违约等。  2、顾客：北京桃花江竹材科技有限公司  产品：30厚55.2平米\*270，20厚5.1平米\*170，扣件900套\*0.3复合板。  合同订单号：HS-YHZ-20210305-01，订单日期：2021-3-5  合同明确了型号、名称、数量、价款、交付期限、违约等。  3、顾客：四川鑫达泓瑞建筑工程设计有限公司  产品：18厚182平米\*175复合板。  合同订单号：HS-LPA-202103-04，订单日期：2021-3-4  合同明确了型号、名称、数量、价款、交付期限、违约等。  ......  产品销售信息，基本符合标准要求。  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《合同评审控制程序》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:《合同评审记录》  2021-1-22签订的《产品销售合同》  顾客名称：宜宾市龙粤木业有限公司  产品名称：30厚213平米\*262，50厚201.1平米\*490复合板，数量一批。  评审内容：产品质量、技术要求、交付期、物资、价格等信息  评审签字人：邓龙木、李治宏、游虎洲、傅先龙、黄德庆， 评审结论：本订单可按时按量完成，同意签订， 批准人：邓龙木  评审时间：2021-1-20（合同签定前）。  2021-3-5签订的《产品销售合同》  顾客名称：北京桃花江竹材科技有限公司  产品名称：30厚55.2平米\*270，20厚5.1平米\*170，扣件900套\*0.3复合板。  评审内容：产品质量、技术要求、交付期、物资、价格等信息  评审签字人：邓龙木、李治宏、游虎洲、傅先龙、黄德庆， 评审结论：本订单可按时按量完成，同意签订， 批准人：邓龙木  评审时间：2021-3-1（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。  负责人讲：2020年11月至今，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 |
| 顾客满意 | **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1月的调查表共5份，调查顾客：北京桃花江竹材科技有限公司、四川鑫达泓瑞建筑工程设计有限公司、四川锦天下园林工程有限公司等。  --调查内容包括：外观、价格、交货期、性能、包装、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：95.8%（已实现既定目标）  公司负责人讲：通过本次对北京桃花江竹材科技有限公司、四川鑫达泓瑞建筑工程设计有限公司、四川锦天下园林工程有限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：品控部 主管领导：傅先龙 陪同人员：傅先龙 | 判定 |
| 审核员：宋明珠，邓清梅（专家） 审核时间：2021.9.6 |
| 审核条款： |
| 组织的角色、职责和权限 | **5.3** | 查《员工入职要求及岗位职责》，已经明确了品控部的员工入职要求及岗位职责，具体为：  主要职责如下：   1. 负责对本公司生产、监视和测量设备的管理工作； 2. 负责来料及生产产品的检验工作 3. 对生产设备及现场的管理工作 4. 负责供方管理 5. 负责原材料的采购及供方评审等工作   ………  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 | **6.2** | 查《部门质量目标分解表》该部门的质量目标为：  1、采购原材料合格率≥95%；  2、合格供方评审率100%。  查2021年1月-2021年8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、采购原材料合格率 97%  2、合格供方评审率 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 |
| 监视和测量资源 | **7.1.5** | 公司的监视和测量设备主要是卷尺、游标卡尺、水份仪、台秤、地磅等。  **查在用检具，不能提供在用游标卡尺、水分仪、地磅、台秤、钢卷尺等有效的校准或检定证书。** | **N** |
| 外部提供过程、产品和服务的控制 | **8.4** | 查，公司编制了质量手册8.4条款及《采购控制程序》。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，品控部建立合格供方名录，核定《供方调查评定表》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5家，如下；   1. 合江县福宝国有林场； 供应：竹子等； 2. 合江华晨竹业有限公司； 供应：竹簧片等； 3. 合江县华茂竹业有限公司； 供应：竹簧片等； 4. 赤水市林业生态建设投资有限公司； 供应：竹子、竹片等； 5. 贵州君盛农业发展有限公司； 供应：竹子、竹片等； 6. 合江县法王寺镇天池村集体资产经营管理有限责任公司； 供应：竹簧片。   ……  --《供方调查评定表》  2021年3月供方评价确认：  合江县法王寺镇天池村集体资产经营管理有限责任公司 （供应：竹簧片等）；  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：邓龙木、游虎洲、李治宏、黄德庆、傅先龙，2021年3月4日。  合江县福宝国有林场 （供应：竹子等）；  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：邓龙木、游虎洲、李治宏、黄德庆、傅先龙，2021年3月4日。  赤水市林业生态建设投资有限公司 （供应：竹子、竹片等）；  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：邓龙木、游虎洲、李治宏、黄德庆、傅先龙，2021年3月4日。  ......  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2020年11月以来，未出现采购产品有质量不符合的情况。  公司编制了质量手册8.4条款及《采购控制程序》，要求采购的主要材料必须进行检验。  公司对重量、新鲜度、长度、疏解状态等进行了验收。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重量、新鲜度、长度、疏解状态、含水率等进行检验。抽查验证记录《原材料检验单》，提供2020年11月-2021年8月对竹子、竹片等原辅料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。  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  供方：合江县华茂竹业有限公司、下单日期：2021.3  产品：1）簧片、竹子、竹片、数量：15吨/天；  供方：贵州君盛农业发展有限公司、下单日期：2021.3  产品：1）簧片、竹子、竹片、数量：15吨/天。  ......  以上采购计划单，明确了产品名称、数量、规格型号、运输、违约、验收等内容。日常传递采购信息以采购计划单或电话、微信进行传递。  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 |
| 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   1. 原材料检验   公司原材料检验主要以核定原材料供应厂家的对应合格证及产品质量说明书为主，公司检验项目主要是外观、尺寸、数量核对。  抽查《原材料检验记录表》  1、材料名称：原竹片和胶水  供料厂家：合江华茂有限责任公司  检验项目：新鲜度、长度、数量核对。  检验结论：合格  检验员：杜明芳 日期：2020.11.3  2、材料名称：原竹片和胶水  供料厂家：合江华茂有限责任公司  检验项目：新鲜度、长度、数量核对。  检验结论：合格  检验员：杜明芳 日期：2021.1.5  3、材料名称：原竹片和胶水  供料厂家：合江华茂有限责任公司  检验项目：新鲜度、长度、数量核对。  检验结论：合格  检验员：杜明芳 日期：2021.5.18  .......  其余原辅料均按规定进行了检验和确认。  二、过程检验：对主要过程进行检验。  提供有四川华盛竹业IPQC制程巡检记录表  其中纵横锯、砂光机、双端铣、四面刨等工序记录表见下图    其中疏解、碳化、筷子烘房、浸胶等工序记录表见下图    三、成品检验，按产品检验标准进行检验：  产品名称：平板    产品名称：小沟槽    .........  所有产品均为有授权的质检员检验，在出厂前均进行了产品检验，合格后方可入库、交付。  提供有重组竹地板（竹基纤维复合材料委外检验报告）检验内容包括：含水率、密度、吸水宽度/厚度膨胀率、水平剪切强度等，报告编号：2021W1549，检验机构：国家人造板与木竹制品质量监督检验中心，结论：合格，日期：2021.07.05  产品和服务放行基本符合要求。 | 符合 |
| 不合格输出的控制 | **8.7** | 组织编制了《不合格控制程序》：该公司的不合格处理方式有:降级使用或改变用途；报废或退货。依据不符合的程度制定有不同的处理措施。  抽：《不合格记录处理单》  时间:2021.6.11、产品：中筒  不合格描述：碳化工序时颜色欠均匀。  不合格品的处理：重新进行处理。  不合格原因分析：操作不熟练所致。  验证：完成了对操作人员的培训工作。  验证人：陈绍敬 2021.6.15  负责人讲：组织基本上没有让步接收、让步放行、让步使用的情况。 | 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：黄德庆 陪同人员：黄德庆 | 判定 |
| 审核员：陈伟，邓清梅（专家） 审核时间：2021.9.6 |
| 审核条款： |
| 组织的角色、职责和权限 | **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 | **6.2** | 查《部门质量目标分解表》该部门的质量目标为：  1、成品一次交验合格率≥96%；  2、设备完好率85%以上。  查2021年1月-2021年8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、成品一次交验合格率为99%；  2、设备完好率90%。  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** | 查见，《设施一览表》，公司配置的设备主要有竹木碳化炉、锯断机、修边多片锯、疏解机、大展平机、刨砂机、压机等。可以满足竹基纤维复合板的生产的需要。  设备保养采取周期点检和月保养的方式进行，抽查5月《设备保养记录》：  大展平机：  检查项目：地脚螺栓、电动设备、气动设备等  检验结果：修前、修后检测数据属实。  结论：合格。  检验员：黄德庆  时间：2021.5.17  查公司设备日常维修情况  时间:2021.6.20  维修设备：疏解机  故障描述：电机不转动。  维修内容：换新电机。  验证：更换可正常工作。  维修人员：黄德庆  3、特种设备有叉车，能提供有效年检检验报告，见附件。  4、生产车间面积10000平米、办公面积3000平方米、库房面积1000平方米。  5、公司办公条件满足要求，配置有电脑、打印机、电话、传真等。  询问生产部负责人，生产现场由现场管理人员负责安全管理和现场服务质量管理，工作环境基本受控。  基础设施和工作环境能满足要求。 | 符合 |
| 运行策划和控制 | **8.1** | 公司主要产品：竹基纤维复合板的生产。  公司产品执行标准：结构用竹木复合板 GB/T 21128-2007、竹集成材地板 GB/T 20240-2017、竹单板饰面人造板 GB/T 21129-2007、湿法硬质纤维板 第4部分：干燥条件下使用的普通用板 GB/T 12626.4-2015、湿法硬质纤维板 第1部分：定义和分类 GB/T 12626.1-2009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；结构用竹木复合板 GB/T 21128-2007、竹集成材地板 GB/T 20240-2017、竹单板饰面人造板 GB/T 21129-2007、湿法硬质纤维板 第4部分：干燥条件下使用的普通用板 GB/T 12626.4-2015、湿法硬质纤维板 第1部分：定义和分类 GB/T 12626.1-2009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（图纸）、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/特殊过程：浸胶、胶压  -----经确认：暂无策划的更改。 | 符合 |
| 设计开发控制 | **8.3** | 公司产品按顾客提供的设计和/或适用的标准从事竹基纤维复合板的生产所涉及的质量管理，故无产品和服务的设计与开发的前期过程，并且不适用不影响向顾客提供满足要求的产品和服务。 | 符合 |
| 生产和服务提供的控制 | **8.5.1** | 公司制定了《生产和服务提供过程的控制程序》  明确了受控条件  1、公司主要从事竹基纤维复合板生产，查生产车间各工序(工位)均有有正在生产的工艺文件、图纸、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：设备操作指导书、检验标准、图纸等，均放置于工位附近，便于查阅对照。  3.现场查看：车间生产现场有竹木碳化炉、锯断机、修边多片锯、疏解机、大展平机、刨砂机、压机等设备，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，主要为卷尺、游标卡尺、水份仪、台秤、地磅等。  5.出示了《生产计划单》 明确的产品名称、数量、顾客等内容；  抽8、9月份生产计划单  产品 数量 交付日期 客 户  户外竹地板（大波浪） 35片 2021.8.6 四川云尚天翔新材料科技有限公司  户外竹地板（满细槽） 88.55片 2021.8.2 成都百树坊建材有限公司  户外竹墙板 2200片 2021.8.10 河北荣拓科技有限公司  户外竹格栅 9.8平米 2021.9.14 四川麦笠机械设备有限公司  户外竹地板（小沟槽） 27.6平米 2021.9.13 四川云尚天翔新材料科技有限公司  公司产品实现流程：  断料开片疏解——碳化——浸胶——干燥——胶压——铣型——砂光——包装。  现场查看户外竹地板（小沟槽）生产重要工序：  1、断料开片疏解：  要求：断料、开片尺寸符合要求；疏解竹簧、竹青，形成纵向不断裂，横向松散的竹纤维毡  设备：疏解机、锯断机、卷尺等  操作：员工陈春根据生产计划加工尺寸要求，进行测量、切割后进行疏解操作，用疏解机进行展平，展平两次，再将二次展平的竹片疏解竹簧、竹青，形成竹纤维毡。  现场查看切割尺寸、操作过程符合要求。  2、碳化：  要求：祛除竹纤维毡内含有的糖份等，起到让材质具有防腐作用  设备：炭化炉  操作：员工张小平根据生产工艺要求，进行设备内外异物清理，对机械运动部位加油，检测蒸汽管是否漏气，检查压力表显示零位，排污阀、放空阀关闭等操作前准备工作后，按工艺要求装好物料，小车停放到位，合上门盖后，启动电源总开关，接通蒸汽气源，一切显示正常，再按关门按钮，启动紧锁装置，卡阻组件自动旋转到指定位置，安全连锁球阀关闭到位，然后打开PLC充气阀门，进行气封充气，一切到位后，按动蒸汽进气阀，查看各阀门、仪表有无异常，到达工作压力后，PLC自动关闭进气，碳化结束后，打开放空阀，当压力读书回零后，关闭密封充气阀门。  现场查看操作过程符合要求。  3、浸胶：  要求：浸胶、吸胶百分比达到规定要求，胶前在规定含水率，才可浸胶。  设备：浸胶装置  操作：员工郑金友根据生产工艺要求，对材料进行水份测量。胶前在规定含水率，才可浸胶，把材料进行分类码放，并填写跟踪卡，对胶水的固含量和浸胶量进行测试，并记录，当固含量和浸胶量达标后取出。  现场查看操作过程符合要求。  4、干燥：  要求：材质含水率达标。  设备：烘干装置、水份仪  操作：员工何太群根据生产工艺要求，对材料进行均匀码放，竹片隔层保持间隙，码架必须到顶，然后送入相应烘房隧道中，扣紧烘房门，原则每小时检查一次碳解烘干情况，待干燥至规定含水率时出窖。  现场查看操作过程符合要求。  5、胶压：  要求：升温时间、保压时间、冷却时间、含水量等严格按照工艺要求操作。  设备：胶压机  操作：员工孙克书根据生产工艺要求，对胶压机的温度、压力、安全设置等进行检查，然后进行胶压操作，待压机出料后把板从卸料架上逐层卸出。  现场查看操作过程符合要求。  6、铣型：  要求：根据客户尺寸要求，不能有伤害性毛刺，不能有设备停止时焦痕，铣面光滑，不允许有锯痕。  设备：双端铣  操作：员工左大群根据生产工艺要求，对双端铣的刀具、锯片的固定螺丝、电动装置等进行检查，然后进行铣操作，设备运行时人应站设备两侧，锯片达到最高转速时方可加工，清理竹削时必须待锯片完全停止后进行，有缺陷时及时挑出，保持直角度。  现场查看操作过程符合要求。  7、砂光：  要求：砂光面光洁、平整、无毛刺、无波纹、无腐朽，无因设备停顿引起的凹坑和焦痕。  设备：刨砂机  操作：员工杨承贵根据生产工艺要求，在确认机器运转正常，然后进行砂光操作，设备运行时人应站设备两侧，有缺陷时及时挑出，保持直角度。  现场查看操作过程符合要求。  产品交付过程中依据合同或订单的要求在顾客处进行交付，公司对产品严格检验合格后再进行交付，顾客在接收时进行验收，产品生产过程中未发生过大的质量问题，产品质量稳定，暂时没有接到顾客重大的质量投诉。  竹基纤维复合板的生产的生产过程基本受控； | 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、生产日期；  2、成品通过产品工序及出厂检验报告进行追溯，主要记录内容：生产日期，产品型号、检验员、数量等；产品上铭牌标注信息有：产品名称、型号、出厂编号、制造日期、生产厂家等。  3、各种原材料，半成品、成品划区域进行分类放置，有明确的标识。  抽查关键零部件入、出库记录；  1）原竹片，8.77吨， 入库日期：2020-11-03.收验人：杜明芳。  2）领用出库、物品：原竹片，5.2吨， 出库日期：2020-11-17.领用人：张昭鸿。 | 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及图纸，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 |
| 防护 | **8.5.4** | 查，公司文件，对防护进行了要求，主要为产品在生产、储放和运输交付过程以及车间操作工人的防护。  车间现场观察:  1. 转运：所有物料均由供应商转运自行防护，公司的物料根据材料的大小、数量采用料架进行盛放、转运，在生产过程中各种产品均采用盛具进行盛放，防护基本到位。  2. 包装：产品无外包装；  3. 运输过程管理：要求运输方进行防护，严禁碰撞。  4.车间操作工人：工人在加工过程中佩戴有护目镜、口罩等，防护基本到位。  现场查看原材料、部件、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 |
| 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