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:张伟 、康志学（管代）， 陪同人员：夏永强 | 判定 |
| 审核员：杨珍全 ， 审核时间：2021.9.19上午 |
| 审核条款：QMS-2015：4.1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；7.4沟通； 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；范围的确认、资质的确认、法律法规执行情况、质量抽查及顾客投诉情况、认证证书、标志的使用情况、上次审核不符合项的验证。 |
| 组织及其环境;相关方需求与期望;确定体系范围;体系及其过程;总要求 | Q:4.1;4.2;4.3;4.4 | 公司制定有《内、外部环境风险和机遇分析表》，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《内、外部环境风险和机遇分析表》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；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《相关方要求识别和控制》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。公司质量管理体系的范围为:望远镜的生产。---不适用条款：8.3，理由：公司望远镜的生产依据成熟工艺,按客户要求及图纸进行生产,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：湖北省襄阳市老河口市光化办事处汉孟路华中光电产业园5号楼生产/经营地址：湖北省襄阳市老河口市光化办事处汉孟路华中光电产业园5号楼经识别，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。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。经确认，组校过程为关键过程。需确认过程：组校过程。 |  |
| 领导作用与承诺 | Q5.1 | 总经理：张伟， 管理者代表：康志学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。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） | Q5.2 | 公司的质量方针是：“**质量第一、降本增效、精益求精、持续改进”。**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 | Q5.3 | 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、生产技术部、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：康志学负责，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 | Q6.1 | 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） | Q6.2  | 公司的质量目标为： 1、一次交验合格率≥95%；2、供方评审率达到100%；3、顾客满意度≥95%。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 | Q6.3 | 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 | Q7.1.1 | 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 |
| 监测、分析和评价总则 | Q9.1.1 | 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 | Q9.3 | 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20日（去年管理评审时间2020年3月30日，时间间隔未超过12个月，策划符合标准要求）。主持人：总经理张伟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：应加强与客户的沟通，保证客户信息的及时性。抽 《管理评审改进项目计划表》由市场部牵头计划于2021年3月26日进行了销售过程中客户需求评价及信息收集的培训，提高了服务客户的意识。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 | Q10.1 | 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、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 | Q10.3 | 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、质量抽查及顾客投诉情况、认证证书、标志的使用情况、上次审核不符合项的验证。 |  | 现场确认，公司质量管理体系覆盖范围：望远镜的生产 。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8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。现场查见认证证书及标识使用情况符合要求。上次不符合项的验证：上次不符合项发生在市场部门Q8.4.1条款，已完成整改，且无类似情况再次发生。 | 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：夏永强 ， 陪同人员：康志学 | 判定 |
| 审核员：杨珍全， 审核时间：2021.9.19上午 |
| 审核条款：QMS-2015：5.3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？ | Q5.3 | 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） | Q6.2 | 行政部负责人：夏永强查《部门质量目标测量报告》 测量时间：2021年1月—8月1. 职工培训合格率 100%； 实测：100%
2. 文件控制率100%； 实测：100%

查2021年培训计划，抽查6月份技能培训的培训记录，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 | Q9.1.3 | 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3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月至8月数据统计的结果为：1、一次交验合格率100%；；2、合同履约率100%；3、顾客满意率98％；4、采购物资一次验收合格率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(含9.2.1和9.2.2) | Q9.2 | 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10日（去年内部审核时间2020年3月12日，时间间隔未超过12个月，策划符合标准要求）范围：公司质量体系覆盖的各部门、所有过程。审核组组成：康志学（组长） 、夏永强（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》，《生产技术部审核检查表》，《市场部审核检查表》，《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，涉及行政部7.5条款“未对外来文件清单进行更新”，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（含10.2.1和10.2.2 | Q10.2 | 公司制定《纠正预防措施管理程序》，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：康志学， 陪同人员：夏永强 | 判定 |
| 审核员：杨珍全， 审核时间：2021.9.19下午 |
| 审核条款：QMS-2015：5.3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（上次不符合项验证）；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？ | Q5.3 | 查组织编制了《岗位职责》等体系文件中已经明确了市场部的岗位职责，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） | Q6.2 | 市场部负责人：康志学查《部门质量目标测量报告》 测量时间：2021年1月-2021年8月1、采购物资一次验收合格率≥95%； 实测：100%2、客户满意率95%以上 实测：98%3、合同履约率100% 实测：100%抽见：2021年3月1日进行的顾客满意度调查见调查报告，对客户重庆极洲工贸有限责任公司和成都众慧贸易有限公司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 |
| 产品和服务的要求 | Q8.2 | 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；抽销售合同：1、顾客：重庆极洲工贸有限责任公司  销售产品：XW20750-1852双筒望远镜、数量204台。合同订单号：210HTY24125-4，订单日期：2021.8.27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：重庆极洲工贸有限责任公司  销售产品：W20750BB-22双筒望远镜、数量504台。合同订单号：210HTY24125-4，订单日期：2021.8.17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。3、顾客：成都众慧贸易责任公司  销售产品：W20750BB1-14双筒望远镜、数量480台。合同订单号：2HYT2K21-031，订单日期：2021.8.31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。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《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》2021-8-17签订的《产品销售合同》顾客名称：重庆极洲工贸有限责任公司 产品名称：W20750BB-22双筒望远镜、数量504台。评审内容：产品质量、技术要求、交付期、物资等信息评审签字人：康志学、杨红玲、夏永强， 评审结论：本订单可按时按量完成，同意签订， 批准人：张伟 评审时间：2021-8-13（合同签定前）。2021-8-31签订的《产品销售合同》顾客名称：成都众慧贸易责任公司 产品名称：W20750BB1-14双筒望远镜、数量480台。评审内容：产品质量、技术要求、交付期、物资等信息评审签字人：康志学、杨红玲、夏永强， 评审结论：本订单可按时按量完成，同意签订， 批准人：张伟 评审时间：2021-8-27（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：2021年8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 |
| 外部提供过程、产品和服务的控制（上次不符合项验证） | Q8.4 | 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，市场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；1. 陕西一信化工有限公司； 供应：1#阻尼脂、2#阻尼脂；
2. 成都金山化学试剂有限公司； 供应：丙酮、乙醚等；
3. 襄阳泰升包装有限公司； 供应：外箱等
4. 广汉市优源科技有限公司 ； 供应：左镜体、右镜体等;
5. 昆明宾瑞科技有限公司； 供应：W2目镜胶合等;
6. 成都新永达科技有限公司； 供应：物镜压圈等;

……查：供应商评价记录：负责人介绍因公司业务范围稳定，暂未开展其它业务，原有供应商能保证公司零件、辅料等物资供应，固近一年来没有新增加供应商。抽查供应商年度评价资料：1）供应商：襄阳泰升包装有限公司评价项目：产品/服务的质量合格率、交货及时率、服务质量满意率、价格合理性等评价结论：综合得分92分，继续列入合格供应商目录。评价人：杨红玲、夏永强、康志学批准人：张伟 评审日期 2021.3.12）供应商：广汉市优源科技有限公司评价项目：产品/服务的质量合格率、交货及时率、服务质量满意率、价格合理性等评价结论：综合得分94分，继续列入合格供应商目录。评价人：杨红玲、夏永强、康志学批准人：张伟 评审日期 2021.3.1.......其余供应商均进行年度评价，上次不符合项得到整改。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2021年1月以来，未出现采购产品有质量不符合的情况。 公司编制了《采购控制程序》，要求采购的主要材料必须进行检验。公司对产品外观、型号规格、数量进行了验收。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数量、规格型号等进行检验。抽查验证记录《进货检验记录》，提供2021年6月-9月对目镜单片、右镜体、压紧钉等物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进产品的名称、规格、型号、数量等采购信息的确定。查采购合同、订单等产品：左、右眼罩、数量各1400Pcs。供方：重庆康瑞橡胶、下单日期：2021.9.6产品：物镜压圈、数量11000Pcs。供方：成都新永达科技有限公司、下单日期：2021.9.6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。 |  |
| 交付后活动 | Q8.5.5 | 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-沟通确认：已基本满足交付后活动的要求 | 符合 |
| 顾客满意 | Q9.1.2 | 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》2020年3月1日的调查表共2份，调查顾客：1）重庆极洲工贸有限责任公司；2）成都众慧贸易有限公司。--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分（已实现既定目标）公司负责人讲：通过本次对2家客户进行满意度调查，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，也对产品价格也提出了期望，下一步公司将从成本控制、人员结构、生产流程实施改进，确保持续满足客户的需要。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：生产技术部 主管领导：杨红玲 陪同人员：康志学 | 判定 |
| 审核员：杨珍全， 审核时间：2021.9.19下午 |
| 审核条款：QMS-2015：5.3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；8.1运行策划和控制； 8.3设计开发控制；8.5.1生产和服务提供的控制；8.5.2标识和可追溯性；8.5.3顾客或外部供方的财产；8.5.4防护；8.5.6更改控制； 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？ | Q5.3 | 查《岗位职责》，已经明确了生产技术部的岗位职责，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
5. 对生产计划的安排及实施生产
6. 对生产设备及现场的管理工作

………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） | Q6.2 | 查《部门质量目标分解表》该部门的质量目标为：1、产品一次交验合格率≥95%；2、采购物质验收率达到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、产品一次交验合格率为100；2、采购物质验收率达到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 | Q7.1.5 | 公司的监视和测量设备主要是游标卡尺、校准仪等，能保证产品的生产检测要求。**查在用测量设备的检定或校准记录，提供的游标卡尺（2件）的校准证书已过期。不符合ISO 9001:2015标准7.1.5.2a）：“对照能溯源到国际或国家标准的测量标准，按照规定的时间间隔或在使用前进行校准和（或）检定（验证），当不存在上述标准时，应保留作为校准或检定（验证）依据的形成文件的信息。”的要求。** | N |
| 运行策划和控制 | Q8.1 | 公司主要产品：望远镜的生产。公司产品执行标准：目前生产的望远镜主要用于出口，按客户要求（图纸、合同协议）生产。最近生产的望远镜按XW20750-1852、W20750BB-22作业指导书生产。生产技术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；望远镜XW20750-1852、W20750BB-221技术标准、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；----关键过程的识别：组校工序-----经确认：暂无策划的更改。 | 符合 |
| 产品设计与开发 | Q8.3 | 理由：公司望远镜的生产依据成熟工艺,按客户要求及图纸进行生产,因此标准8.3条款“产品和服务的设计和开发”要求不适用。8.3条款的不适用不影响组织提供满足客户要求的产品及法律法规的要求。 | 符合 |
| 生产和服务提供的控制 | Q8.5.1 | 公司制定了《生产过程控制程序》明确了受控条件1、远程视频查生产车间及作业工位执行的作业指导书主要包括：设备操作规程、客户提供的图纸和技术要求等。相应工位都放置相应的作业指导书。3.远程视频查看：生产车间有车床、冲床、校准仪、组装工具等生产相关设备，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.公司配置了相应的检测设备，主要为游标卡尺、校准仪等，能满足生产产品检测要求。5.负责人根据客户合同约定将信息由生产技术部转化为生产计划传递到生产车间。以生产计划单的形式发放到车间，内容；客户名称、原料、规格、数量、要求等。远程视频观察望远镜的生产工艺流程：原料检验→金工、三镜→组校→装套→质保检验→包装、入库。组校工序为关键过程，也是需确认过程。查近期正在生产计划单：1、客户：重庆极洲工贸有限责任公司 、产品规格/型号：XW20750-1852双筒望远镜、 生产数量：204台 生产计划下达日期：2021年8月31日， 生产完成交期：2021年10月20日2、客户：众慧 、产品规格/型号：XW20750BB1-14双筒望远镜、 生产数量：480台 生产计划下达日期：2021年8月31日， 生产完成交期：2021年10月30日.......生产过程：远程视频查看操作者为熟练工，工序运行情况：1、金工、三镜工序 1. 镜体组装

a)工作操作要求：作业指导书b）生产设备：手装。c）材料：屋脊棱镜、中轴、左右镜体、手轮。d）操作：员工刘鸭玲先检查物料规格是否正确，先清洁左右镜体，在中轴孔中涂上润滑油后将中轴放入左右镜体中，再将屋脊棱镜装入左右镜体中，最后将手轮装在中轴上。操作流程符合规定要求。工艺控制点：左右镜体清洁度、中轴转动灵活性。远程视频查看作业过程符合要求。2）目镜、物镜、棱镜组装a)工作操作要求：作业指导书b)生产设备：手镊子。c)操作要求：员工刘鸭玲先检查物料规格是否正确，先对目镜、物镜、棱镜进行清洗后装入镜片，检查镜片的清洁度和牢固度，确保质量达到要求后再点胶，最后放入密封盒待用。操作流程符合规定要求。工艺控制点：镜片清洁度、粘合牢固度。远程视频查看作业过程符合要求。2、组校工序a)工作操作要求：作业指导书b）设备：校准仪、螺丝刀、专用板手。c）操作：员工贾翠翠检查校准仪是否正常，将组合好三镜组合体放校准仪玻璃板上，1）将右目镜定为零视度，确保下负视度对中开调中轴手轮及光车轴螺杆，将左右像呈现于投影屏中央，若像不清晰，再旋物镜使两像清晰，调整完成后在物镜点螺纹胶防止松动；2）精调光轴确保大中小目距范围内光轴螺钉点螺纹胶防止松动，正反目距中调手轮，右视度，以呈现清晰时，看其光轴化，再精调光轴处于最佳状态。3）将调整好的三镜组合体放入包装袋中待用。操作流程符合规定要求。工艺控制点：倍数及清晰度、手轮转运灵活性。远程视频查看作业过程符合要求。3、成品组装工序：1）作业要求：依作业指导书作业2）使用工具辅料：螺丝刀、镊子、清洁液、擦镜纸3）作业流程：员工邓慧先将棱镜组擦拭干净装进镜体，检查有无掉灰，接着装目镜座在镜体上，清洁目镜装在目镜座上，上定位螺丝拧紧固定目镜座，装上视度调节手轮，上卡环固定视度手轮，工序组装完成，操作规范符合既定要求。4）工序控制点：镜片清洁度、目镜座固定稳固、视度手轮运转顺畅远程视频查看作业过程符合要求。4、质保检验a)检验要求：检验标准；b)检验设备：目测。c) 操作：检验员申莉按检验标准对完工产品进行全检，具体进行外观检测、镜片检测、结构检测等。 远程视频观察检验员对产品熟悉，操作流程熟练。质量控制点：产品结构正确、产品不允许错装、漏装。5、包装a)工作操作要求：按客户包装要求；b)生产设备：打包机、软包袋。c)操作：1）将检验合格的产品及辅件放入软包袋中，同时放入产品说明书、干燥剂，再将软包袋及附件放入包装盒中；2）根据客户要求数量再将进行装箱，装箱完成装入外包装箱内用打包机打包，并注明产品标识入库。d)现场查看操作者为熟练操作工：代林。工艺控制点：包装产品规格正确；辅件、配件不允许漏装。....公司关健工序确定为：组校工序。制定了《生产和服务控制程序》，对关健工序的管理进行了规定。通过产品检验和配备有能力的员工实施生产，对关健工序的质量予以控制，并采取以下方式予以确认：查见：对组校工序的作业指导书、设备及操作人员能力进行了确认。使用的设备进行了维护和保养，状态良好，该工序的员工需经公司培训合格后上岗。抽2021年3月5日对组校工序的《过程能力确认表》 设备鉴定：设备正常，均进行了日常保养，能满足要求。 工艺参数鉴定：按照《组校作业指导书》的规定进行。人员鉴定：人员进行了培训，并考评合格。 批准人：杨红玲 整个过程基本受控；另市场部对交付给顾客的产品进行回访，对相关的客户反馈信息（包括投诉）进行收集、分析和妥善处理。今年1月到现在，未发生质量投诉，反馈信息均进行了分析处理，并验证了情况。整个过程基本受控。 | 符合 |
| 标识及可追溯性 | Q8.5.2 | 查《标识和可追溯性控制程序》，文件规定了对产品、检验状态及唯一性标识做出了规定。1. 远程视频查看生产现场，车间的半成品采用标签标识，标识规格型号、数量、操作工、加工日期；

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、远程视频查看原料仓库，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 | Q8.5.3 | 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、样品，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。远程视频查看，顾客财产管理基本受控。 | 符合 |
| 防护 | Q8.5.4 | 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。远程视频观察:1.标识：工序及交付的产品均采用检验记录、标识牌进行了标识；2.搬运：采用手动叉车、推车人工搬运进行，未见有损产品质量的野蛮作业。3.贮存：公司生产技术部门有分区库房，各种原材料、成品均贮存在恰当的场所，通风、采光、防潮，条件良好。4.查：原材料入库，验收、保管有相应的管理制度。有出入库纪录；入库有入库单。5.库房分区清楚，原料、成品均分别摆放在不同区域，并加以明显的标识。6.远程视频检查，车间及仓库，各类物资均分类存放，标识明显。消防设施齐全，并在有效期内。基本符合要求。 | 符合 |
| 更改控制 | Q8.5.6 | 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。远程视频查看，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 |
| 产品和服务放行； | Q8.6 | 公司为验证产品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、成品出厂产品的检验方法、标准。对特殊放行或紧急放行情况予以界定，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：《产品图纸》、《原料检验标准》等以及客户合同要求。对各阶段检验标准及检验方法等做了规定。一、抽查验证记录，要求符合材料检验标准。抽查验证记录，查《入库单》1、材料名称：右镜体供应商：广汉市优源科技有限公司检验项目 ：规格/尺寸/数量/外观结论：合格，入库 检验员：邓慧 检验日期：2021.8.51. 材料名称：压紧钉

供应商：春阳机械检验项目 ：规格/尺寸/数量/外观 结论：合格，入库 检验员：邓慧 检验日期：2021.8.131. 材料名称：目镜单片

供应商：广汉市优源科技有限公司检验项目 ：规格/尺寸/数量/外观结论：合格，入库 检验员：邓慧 检验日期：2021.8.17......现场查看其他采购物料均按要求进行验证入库。二、公司根据生产工艺的要求在各生产关键工序均设置了验收控制点，工序检验对每批产品生产过程主要工序进行监控。过程检验：依据《产品图纸》及相关标准要求。一）抽金工、三镜工序《检验记录表》A、产品：物镜组装 2021.9.15规格： 7\*50 项目 要求 结论组装物镜 不得有松动、歪斜等缺陷 合格镜片组装 不得错装、反装 合格防尘脂 不得漏涂 合格检验人员：申莉B、产品：目镜组装 2021.9.13规格：7\*50 项目 要求 结论镜片清洁度 无油污、灰尘 合格镜片组装 不得错装、反装 合格压圈牢固度 不得有松动、歪斜等缺陷 合格检验人员：申莉C、抽组校《检验记录表》，2021.9.5规格：7\*50 项目 要求 结论调校倍数 16倍 16倍成像质量 清晰 清晰光轴 符合标准 合格手轮转运 转运灵活、平稳 合格检验人员：申莉........工序工艺质量控制基本有效。三、成品检验按图纸及顾客要求进行检验。抽成品检验记录，提供《产品出厂检测报告》微信图片_202109221013161、产品：XW20750双筒望远镜、 生产数量：1728台 、抽检数量：125台判定：合格 检测：申莉 2021.9.112、产品：XW20750-1852双筒望远镜、 生产数量：204台 、抽检数量：32台7ffa72d53a9fb9088d1d5540f7fc51f........判定：合格 检测：申莉 2021.9.10抽第三方检验情况：无。经查，公司至今，没有原辅料、成品让步放行的情况，产品的放行均有授权的质检人员的签字。  | 符合 |
| 不合格输出的控制 | Q8.7  | 公司制定《不合格品控制程序》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《不合格处理记录》日期：2021.8.17不合格描述：目镜单片检查发现有划伤（12件）。处理方案：退回供应商处理结果：供应商调换的目镜单片无质量问题，符合要求验证人：申莉 2021年8月17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。  | 符合 |

说明：不符合标注N