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：程炯豪 /沈婷婷 陪同人员：黄艳 | 判定 |
| 审核员：周文廷 审核时间：2021.9.24 |
| 审核条款：**4.1/4.2/4.3/4.4/5.1/5.2/5.3/6.1/6.2/6.3/7.1.1/9.1.1/9.2/9.3/10.1 /10.3** |
| 企业基本信息 |  | ●企业基本情况1、总经理/管代：程炯豪/沈婷婷；2、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：91330421563335904G（1/1）；3嘉善迪克精密机械有限公司成立于2010年10月18日，注册地位于浙江省嘉兴市嘉善县惠民街道武夷路1号1号厂房西南，注册资本550万元， 其中生产车间约600平米，办公区约200平米,库房约200平米。4、主要经营范围主要经营：无油轴承、塑料轴承的生产。5、公司设有管理层、行政部、生产部、供销部、质检部等部门。6、被投诉情况：无7、政府主管部门监管情况：无8、上次不符合验证：2020年10月15日对该企业的初次审核现场补充审核时发现，企业于2020年10月9日将注塑过程进行了外包，未能提供对注塑外包方进行评价的证据，针对该不符合采取措施进行整改，经本次审核验证，纠正措施有效，且未发生类似情况 |  |
| 企业基本情况理解组织及其环境 | 4..1 | ●企业通过监视和评审内外部信息：1、最高管理层定期对各职能部门收集的信息进行讨论研究确定2、对组织建立、实现目标及战略方向有影响的各种相关的内外部因素进行评审；内容包括：法律法规、行业动态、市场变化、产品前景、大环境及社会经济发展状况；企业文化、知识的累积、绩效的考核等内外部因素。3、目前主要识别出的外部环境有：行业市场的竞争、价格的竞争。4、促进内部环境的改善；⑴通过贯标强化企业管理的规范化、程序化；⑵加强内部管理，降低成本。5、企业内部优势：员工从事该行业多年。产品采购：均按照国家、行业标准要求执行。赢得了客户，赢得了市场。6、由总经理组织召开公司内外部因素动态评审会议，对识别出的内外部环境因素进行监视和评审，并将识别出的相关内外部因素作为制定和调整方针、目标、管理评审的输入内容。 |  |
| 理解相关方需求和期望 | 4.2 | ●公司通过综合分析影响企业绩效或受到企业经营绩效影响来确定与公司有关的相关方，通过发放调查表、访谈、电话、网络、会议、座谈等方法保持与相关方的沟通，了解相关方的需求和期望。●目前所识别出的相关方包含:员工、客户、供方及相关的立法机构等。●目前供销部负责了解客户的需求和产品信息等要求，与供方进行定期的沟通，了解相关信息；行政部负责并解组织内部员工需求及适用的相关法律法规要求。●通过管理评审对相关信息进行监视和评审。了解相关方的需求和期望，并采取措施满足或超越相关方的需求和期望。 |  |
| 质量管理体系的范围 | 4.3 | 1、公司QMS覆盖范围为: **无油轴承、塑料轴承的生产。 2、**公司注册：浙江省嘉兴市嘉善县惠民街道武夷路1号1号厂房西南。3、经营地址：浙江省嘉兴市嘉善县惠民街道武夷路1号1号厂房西南。4、不适用条款：8.3；公司根据国家相关标准及顾客要求进行生产加工，不涉及产品的设计开发，不适用标准8.3条款。不适用后不影响组织持续满足顾客产品或服务的能力或责任，满足要求。●现场查验：质量管理体系覆盖范围已形成文件，并经总经理批准。1、通过文件发放的方式在公司内部进行传递；2、在与客户沟通中，及时通知客户，为相关方获取。上述范围与企业目前经营范围相一致。 |  |
| 质量管理体系及其过程 | 4.4 | 1、总经理介绍公司于2020年3月21日开始策划并建立QMS，组建贯标小组,策划并实施体系覆盖范围的相应的管理活动，进行了前期的ISO标准培训，于 2020.3.21正式运行QMS.发布了体系文件: 作业文件、记录，包含了标准规定的文件及相应的质量记录.目前运行情况良好。2、公司建立了过程所需的各个环节等。明确了体系中各个过程的相互作用及相互关系。并形成了相应的质量文件,作业文件,管理制度等。3、识别了所有影响产品质量的全部过程，包括四大过程：管理职责、资源管理、产品实现过程、测量、分析和改进过程及产品实现子过程等。3、明确了过程顺序，确定了过程之间的相互作用。4、通过对过程的输入、输出及开展活动和投入的资源做明确的规定，给出这些过程有效运行和控制的准则，以使过程运行规范化.5、提供必要资源（资金、人力、必要设备等）、信息（顾客满意信息、产品要求符合性信息、外部提供者绩效信息等），以支持过程有效运作和对这些过程的监视。6、运用内审、第三方外审、管理评审等监控方法，对QMS进行监测、测量和改进。7、针对体系运行过程中出现的相应问题实施必要的措施，以实现对这些过程持续改进。8、对体系过程及顺序的识别充分。9、经识别外包过程：电镀、注塑、摸具加工。10、公司对整个QMS进行了策划，形成了文件化的质量管理体系范围、质量方针和质量目标、作业文件、质量记录等,以及其它的管理文件，技术文件、检验标准所要求的所有记录。11、企业已形成的质量管理体系文件内容满足企业目前的需要。 |  |
| 管理承诺总则 | 5.1.1 | 最高管理者对建立、实施质量管理体系并持续改进作了如下工作：1、通过培训、会议等向员工传达了满足顾客要求和法律、法规要求的重要性，并通过与产品要求的确定、顾客沟通、顾客满意等条款予以落实.2、制定并定期评审公司质量方针及目标，评价QMS运行的有效性。出示相应的会议记录.3、定期组织实施管理评审，评价体系的适宜性、充分性和有效性。4、通过改进机制，不断完善体系的运行。5、提供确保管理体系运作所需要的资源,如:人力资源、生产设施、生产设备、检测设备、财力、组织知识等方面内容。 |  |
| 以顾客为关注焦点 | 5.1.2 | ●总经理亲自带领销售人员,通过进行市场调研、走访客户,按8.2.2条款的要求,深入了解顾客的需求.认真分析顾客的需求并转化为产品和服务，通过8.2.3、8.5.1和8.6条款实施落实.●总经理认为对顾客的需求一定要实现，做到诚实、信用，使顾客满意，通过8.2.1条款的实施与顾客进行沟通，通过9.1.2条款的实施，了解、测量顾客的满意程度，寻找改进的机会，增进顾客满意。●公司顾客面向国内客户。 |  |
| 质量方针 | 5.2 | 最高管理者发布了质量方针为：**质量第一，诚信经营；人人满意，持续进步**。最高管理者阐述方针及内涵基本清楚；方针体现了满足顾客要求和持续改进的承诺；方针提供了制定和评审质量目标的框架；通过管理评审对方针持续的适宜性方面进行评审。结论: 方针与企业的经营宗旨相适应，协调一致；通过培训, 会议, 张贴宣传等方式在组织内得到沟通和理解；并定期进行评审（一般一年一次）。 |  |
| 组织的岗位、职责权限 | 5.3 | ●公司质量管理体系覆盖的部门包括：公司设有管理层、行政部、生产部、供销部等部门。●通过：组织机构图 、职能分配表、各职能部门职责要求规定了各类人员的职责和权限，如：最高管理者,管代,各部门负责人,内审员,检验员,采购员, 仓管员,设备管理员，车间操作工等.●职责权限履行情况：能正确履行职责,有权有职.●各部门、岗位之间通过各种方式（如会议、培训）进行相互沟通及了解相应的职责权限。●最高管理者任命沈婷婷为管理者代表。查见管代任命书。●管理者代表的职责:1、组织建立质量管理体系, 监督、督促，推动体系的正常运行和持续改进；2、组织培训，宣贯质量意识、顾客意识和法规意识；3、积极保持对认证公司、上级部门等的外部沟通。4、向最高管理者汇报体系运行情况，提出改进的建议；5、组织实施公司的内审；其职责履行情况：有职有权，基本上能正确履行。●详见各部门5.3条款审核记录。 |  |
| 应对风险和机会的策划 | 6.1 | ●企业对应对分析和机遇的措施进行了识别和策划：1、提供了风险和机遇评估分析表，识别主要风险为：广告、促销没有达到预期效果；没有根据信用水平的不同给予不同客户不同的授信政策；销售员违反销售政策；当客户出现债务危机、重大法律纠纷、严重违约及信誉不良等情况后未能采取相应的措施；由于客户管理不善导致客户流失；外泄客户信息。2、考虑了可能存在的扩大产能和公司规模的机遇，通过保证产品出厂质量的方法，获得了老顾客在质量上的认可。公司在确定这些风险和机遇时，考虑了员工岗位技能、市场需求等内外部因素及合同方（顾客)的要求。●管控措施：1、广告投放和促销活动前制定风险预案。设立风险应对小组，执行中及时收集市场反映和客户反应，如实施效果与预测有偏差，根据预案进行调整。2、建立详细、准确的客户信用档案，与银行等金融机构合作，完善相关法律合同文本；3、制定科学、可行的销售政策及管理办法；加强执行情况检查；对违反现象严格按办法处理；4、重点管控库存状况和生产情况；管控好主要客户和销售骨干；多渠道开发新市场及客户。●策划有效。 |  |
| 质量目标和实现计划 | 6.2 | ●企业质量目标： 考核情况（2021年1-2季度）成品检验合格率≥96% 98%交货及时率≥95％ 100%顾客满意率≥92% 95%●质量目标满足产品要求（国家标准及客户要求）；●质量目标进行层层分解，落实到责任部门，每季度进行一次考核。考核人：沈婷婷 |  |
| 变更的策划 | 6.3  | 1、公司通过管理评审、审核结果、过程绩效分析、监视测量分析评价结果、公司内外环境的变化、客户及利益相关方的需求、企业经营状况等进行识别确定体系变更的需求。2、明确了管评、内审未能达到预期效果、部门职责发生转变、企业重组、经营连续亏损等情况下，需要对体系进行变更。3、明确了变更评估及实施的流程，当发生变更时，需确定变更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。4、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。5、自体系建立以来，体系未发生变更，保持完整。 |  |
| 资源提供 | 7.1.1 | ●公司为了实施管理体系运行并持续改进其有效性，增强顾客满意度，提供了各方面的资源保证。1、人力资源：企业目前在职员工20人，职工队伍相对稳定，均在相关企业工作近5年，实践经验丰富；2、基础设施：配备有办公室、会议室、车间等基础设施，办公主要设施：电脑、电话、复印机、扫描仪等，满足办公需求；主要生产设备：数控车床、自动成型机、注塑机、烘干机、数控车床、烧结炉、裁板机、震荡抛光机等，满足生产需求。3、工作环境：办公区域面积约200平米；布局合理，场所卫生干净整洁，工作环境良好，车间面积约600平米，库房面积约200平米，工具分类排放，设备摆放有序；4、检验检测设备：数显卡尺、外径千分尺、壁厚尺、 内径三爪等，满足检验需求。5、资金支持：注册资金550万元。●能够满足产品生产和服务需要。 |  |
| 监视和测量总则 | 9.1.1 | ●对所需的监视、测量、分析和改进过程进行策划，编制了相应的控制文件，如相关的作业文件等，对产品实现过程按工艺流程要求加以控制。1、对体系各各大过程进行不定期的检查及对质量目标进行定期的考核。2、对体系通过内审，管评，外审等方式进行不断的检查改进。3、确定采用数据统计的方法有：直方图、管制图、因果图、统计表等.4、数据统计的适宜情况：通过现有的分析手段,加以分析,能对体系的持续改进取到一定的作用。5、实施了内审活动，管理评审对公司质量管理体系实施监视与测量。6、实施了质量目标及各分解目标完成情况的监视测量，完成情况具体见各部门审核记录。7、实施了顾客满意度调查以监测顾客满意程度。8、实施了不定期检查考核对各生产与服务过程进行监视测量 。 ●检查内容工作环境、文件控制、质量记录控制、人员状态、设备状态、生产过程的工艺执行等 |  |
| 内审 | 9.2 | ●企业于2021年6月15日进行内部审核，提供内部审核计划、内审检查表、不符合报告、内部质量管理体系审核报告等，基本符合要求。●详见行政部审核 |  |
| 管理评审 | 9.3 | ●制定并执行《管理评审控制程序》：一年至少要进行一次管理评审，由总经理主持。特殊情况下，可增加管理评审频次。●评审内容包括：内审结果；管理方针和目标的适宜性；过程的控制情况；产品的符合性；改进的需求等。●查管理评审1、计划：管理评审的时间：2021年6月20日主持人：总经理参加人：公司各部门主管 要求每个部门需提交的管理评审输入内容包含了标准条款的要求。时间安排符合程序文件的要求。编制：黄艳 批准：程炯豪日期：2021.06.162、查看管理评审输入的资料：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；不合格的控制及纠正预防措施实施情况；产品质量情况及趋势分析报告；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。输入内容基本符合标准要求。3、提供管理评审会议记录：各部门负责人汇报了各部门的管理体系运行情况，管理者代表汇报了公司管理体系运行状况和内审不合格的整改情况，参会人员根据各部门的汇报情况展开讨论，总经理总结本次管理评审，同时就改进的决议做出了安排。4、查看管理评审报告，批准：程炯豪2021.06.20●结论：公司管理体系符合标准要求，具有较好的充分性、适宜性和有效性，能较好的适应实现管理方针和管理目标的需要。 |  |
| 总则 | 10.1 | ●查公司在建立、实施管理体系中：1、制订 8.2.2，9.3，10.2，7.5.3.各种控制程序文件；2、通过内审、管理评审评价管理体系的符合性；3、通过产品的监视测量评价产品的符合性；4、通过顾客满意度调查，反馈信息，改进产品质量；●通过日常数据分析，采取纠正、预防措施，达到持续改进的目的。 |  |
| 持续改进 | 10.3 | ●企业依据《改进控制程序》的要求进行管理。●现场询问，总经理回答：公司通过分析和评价结果、管理评审的输出、组织的变更、内外部风险的变更来改进质量管理体系的适宜性、充分性和有效性。●体系运行以来，公司质量管理体系运行平稳，依据ISO9001：2015标准制订了质量手册和程序文件，对公司所处的内外部环境因素进行了识别并对目前处于劣势的因素进行分析和控制，逐步将劣势转变为优势，对全体员工进行了新版质量管理知识培训，有效提高了员工素质。●在持续改进方面，主要体现在： 1、产品/服务改进方面：产品质量稳定，产品不合格率有所下降；2、公司提高绩效的PDCA循环和过程方法活动的建立，正逐步趋于完善，主要通过方针目标的建立，为公司明确改进方向，通过各种监测活动发现问题、查找问题， 运用过程方法包括按照组织的质量方针和战略方向，对各过程及其相互作用，系统地进行规定和管理，从而实现预期结果，运用分析与评价，寻找变化趋势，以发现潜在问题，获得有效的过程绩效，采取措施实现持续改进。3、各部门质量目标是改进的主要目标，主要通过目标完成情况考核汇总，评价职责落实的程度，通过员工质量意识的提高，将提高绩效的循环工作做的更好，公司在内审中发现的1个不符合项，已采取了纠正措施，并进行了有效整改。改进措施：1、认真学习新的ISO9001:2015版本。2、加强人员的培训，为公司管理体系的进一步推进打基础。3、由生产部组织加强对现场生产人员的质量意识教育，同时组织一次现场质量安全大检查 |  |

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：黄艳 陪同人员：沈婷婷 | 判定 |
| 审核员： 周文廷 审核时间：2021.9.24 |
| 审核条款：**5.3/6.2/7.1.2/9.1.3/9.2/10 .2** |
| 组织的岗位、职责权限 | 5.3 | ●部门负责人：黄艳询问其职责权限：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。●职责明确，回答基本完整。 |  |
| 质量目标 | 6.2 | ●部门质量目标： 考核情况（2021年1-2季度） 1、培训计划完成率100%； 100%●每季度进行一次考核，目标基本实现。考核人：黄艳  |  |
| 人员 | 7.1.2 | 企业目前在职员工20人，包括管理人员6人、业务人员、生产人员等，职工队伍相对稳定，均在相关企业工作近5年，实践经验丰富。 |  |
| 分析与评价 | 9.1.3 | ●公司对此作了相应的规定收集、分析了的信息、数据有：●顾客满意方面统计分析数据：对主要的顾客进行了书面的调查，对调查结果进行统计分析利用，作为体系持续改善的依据之一。顾客满意度达95%。●销售服务要求符合性方面统计分析数据：产品经客户签收，都合格，目前无拒收情况，能满足产品标准要求及相应的顾客要求.对销售服务实现过程的不合格进行相应的统计分析,以不断改进产品的质量。顾客投诉处理率100%.●质量管理体系过程和产品的特性及趋势统计分析数据：通过相应的内部审核,管理评审,第二、三方的审核等对公司的体系进行不断的改进.对公司的质量目标进行定期的统计分析,以寻求改进的方向。成品一次检验批次合格率≥98%。●供方方面统计分析数据：对公司的原材料进行定期的统计分析，以促进供方改进。采购物资及时到位率100%，采购物资批次抽检合格率100%。 |  |
| 内部审核 | 9.2 | ●编制《内部审核程序》，基本符合标准要求。经查问：总经理、管代、各部门主管均经培训并参加了内部审核。2021.6.15开展了管理体系内部审核活动，并提供有以下内审的资料：——《内部审核计划》，批准：程炯豪 计划中规定审核的目的、依据、范围、时间、审核安排；审核组成员。计划中没有遗漏标准条款、没有遗漏体系覆盖的部门和场所，内审员没有审核自己的工作。——内审首末次会议签到（领导层、各部门负责人）；——内部审核检查表，审核按计划进行，没有遗漏标准条款及体系覆盖的部门和场所，内审员没有审核自己的工作。——本次内审发现1项不合格，在行政部7.5条款，为一般不符合项，查看《不符合报告》，不符合事实描述清晰，不符合原因分析准确，并制定了纠正及纠正预防措施，且措施可行，并对其有效性进行了验证，验证人：黄艳 2021.6.15——本次内审编制有《内部审核报告》，对内审进行了综述和体系运行情况的评价，对纠正措施提出整改的要求。——内审员：姜志文、黄艳●结论：公司的质量管理体系基本符合标准要求，且适宜、有效。 |  |
| 不符合和纠正措施 | 10.2 | ●制定了《不合格输出控制程序》，内容基本符合标准要求。公司依据《质量手册》10.2的要求进行管理，并编制有《纠正与预防措施管理程序》。●经查该公司近一年内无顾客投诉发生，公司通过内部审核发现1项不符合为ISO9001：2015标准7.5的要求，属于一般性质的不符合，对此制定了纠正措施，并记录了纠正措施的结果。●原料不合格一般退货处理，生产过程不合格要求及时整改，目前暂无成品不合格1、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。2、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，目前已部分实施完成。 |  |

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：沈冬梁 陪同人员：沈婷婷 | 判定 |
| 审核员：周文廷 审核时间：2021.9.24 |
| 审核条款：**5.3/6.2/8.2/8.4/9.1.2** |
| 组织的岗位、职责权限 | 5.3 | 部门负责人：沈冬梁●询问其职责权限： 销售设施、销售环境的管理；原材料采购；供方评定选择；负责进行市场调查与顾客满意度的调查销售管理工作；负责销售合同的签订及与合同和顾客有关的外部联系等。●职责明确，回答基本完整。 |  |
| 质量目标 | 6.2 | ●部门质量目标： 考核情况（2021年1-2季度）1、顾客满意率≥92% 95%2、供方评定率100% 100%●从目前的统计结果来看，基本达到目标要求。 |  |
| 顾客沟通 | 8.2.1 | ●与顾客有关的过程规定了顾客要求的识别，与 顾客合同，订单的评审确认以及顾客意见的处理和顾客期望要求的传递和转化。1、售前:向顾客提供企业及产品的宣传资料,邀请顾客上门视察,参加行业协会会议,刊登广告,建立网站,产品单片广告邮件，老客户的介绍.。2、售中:安排人员答复顾客问询 ,详细介绍公司产品的特点,合同、订单的处理与修改时以书面方式与顾客沟通。3、售后:指导使用，接受咨询 ,提供维修退货服务,交付后询问顾客使用感受,认真记录顾客反馈信息,不定期调查客户意见,进行顾客满意的调查。●目前暂无顾客投诉、申诉、抱怨处理情况。 |  |
| 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 2021.9.3 供方：嘉善迪克精密机械有限公司需方：深圳影迈科技有限公司产品名称：易格思0608轴承（塑料）物料编号：23-000015-00技术要求：按照客户提供图纸JLG1001203870、JLG1001134289和合同（PO2021-09-031303）要求进行生产 ——合同签订日期为 2021.8.30 供方：嘉善迪克精密机械有限公司需方： 双鸟机械产品名称：棘轮轴承(无油轴承)规格型号：HSH-A619-303.1-0.75T(42\*38\*3.8)\ HSH-A619-303.1-1.5T(45\*41\*4.8)\ HSH-A619-303.1-3T(49\*45\*4.8)料件编码：3.1.305.0042\3.1.305.0043\3.1.305.0044技术要求：按照客户提供图纸和合同要求进行生产另抽其他规格的无油轴承和塑料轴承的订单3份，均有双方责任、交货期、技术要求等内容 |  |
| 产品有关要求的评审及变更 | 8.2.38.2.4 | ●查上述合同的评审记录，提供《合同评审表》评审日期：分别是2021.9.2、2021.8.30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、价格、质量要求、交付要求、法规要求、包装要求 6 项。评审结果：全部通过。●公司目前暂无合同更改情况。 |  |
| 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。合格供方名称 供应产品名称浙江长盛轴承技术有限公司 板材浙江嘉日氟塑料有限公司 塑料粒子嘉善中天表面处理有限公司 外协电镀加工福建翰达流体控制设备有限公司 外协模具加工●查 2021年对供方的年度确认。针对浙江嘉日氟塑料有限公司进行评价：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。评价日期：2021.1.10，继续列入公司合格供方2020年10月15日对该企业的初次审核现场补充审核时发现，企业于2020年10月9日将注塑过程进行了外包，未能提供对注塑外包方进行评价的证据，针对该不符合采取措施进行整改，经本次审核验证，纠正措施有效，且未发生类似情况●公司需求物资的采购信息由生产部负责，通过签订书面合同、采购订单等方式由供销部向合格供方进行产品采购。抽 2021年9月10日采购订单，内容包括产品名称、规格、数量、价格、备货周期等，包括有钢板、塑料轴承坯料等等。●采购控制符合要求 |  |
| 顾客满意度 | 9.1.2 | ●相关文件规定供销部为顾客满意信息收集、汇总和分析的主管部门，供销部主要通过电话回访、不定期接受顾客信息反馈，定期发放满意度调查表等方式收集顾客满意信息。调查项目包括产品质量、交付及时性、服务态度、交货准时性等方面做了综合评价。●2021年1-2季度达到95%（目标值92%），达到目标要求。●统计分析的结果为顾客较满意，能达到质量目标的要求，统计分析情况已作为管理评审的输入。●顾客投诉抱怨情况:目前暂无 |  |

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：质检部 主管领导：卫家恩 陪同人员：沈婷婷 | 判定 |
| 审核员：周文廷 审核时间：2021.9.24 |
| 审核条款：**5.3/6.2/7.1.5/8.6** |
| 组织的岗位、职责权限 | 5.3 | 部门负责人：卫家恩●询问其职责权限： 原材料进厂检验、生产工序检查、成品测试；协助客户安装调试、监视测量器具管理、产品的放行等。●职责明确，回答基本完整。 |  |
| 质量目标 | 6.2 | ●部门质量目标： 考核情况（2021年1-2季度）1、计量器具周检完成率100% 100%2、检验正确率100% 100%●从目前的统计结果来看，基本达到目标要求。 |  |
| 监视和测量资源 | 7.1.5 | ●建立有《监视和测量设备台帐》监视测量仪器有：影像测量仪、壁厚千分尺、千分尺、数显卡尺、数显洛氏硬度仪、微机控制电子试验机等设备仪器等。●没有用于监测的计算机软件。●检测设备配置能满足产品检测需求。● 提供了监视测量仪器的检测或校准证书 检测单位：嘉兴市善正计量技术有限公司检测时间：2021.8.13监视测量仪器鉴定情况及详细内容见检测报告扫描件●该公司质检部负责监视和测量设备的管理。●使用过程中没有发生检测设备偏离校准状态现象。 |  |
| 产品和服务的放行 | 8.6 | ●编制了《采购流程与制度》，包括每种产品进货检验项目等 。●收集了产品的相关标准： 机械加工通用技术规范、机械加工通用检验规范、《GB/T 12613.1-2011 滑动轴承 卷制轴套 第1部分: 尺寸》等。----查有检验标准检验规范 ，含进料检验、首件检验、生产过程检验、成品检验。----**原料检验，体现在原材料进货检验记录**抽1、 材料名称：板材（已烧结） 入库日期：2021.9.13规格：1000×236×1.5 数量：47检验项目：外观√；数量√；出货检验报告√检验结果：符合 检验员：马 抽2、材料名称：绿色UPE/PTFE/RPTFE 入库日期：2021.7.20规格:ID15.5mm×0D20mm×H30cm/ID63.7mm×0D7.2mm×H50.8mm等检验项目：包装√；数量√；规格√检验结果：符合 检验员：马抽3、外包加工：电镀外包方：嘉善中天表面处理有限公司品名：无油轴承，数量：3070检验项：外观（表面均匀、光滑、颜色符合等）√；数量√；厚度√检验结果：符合 检验员：马抽4、外包方：模具加工外包方：福建翰达流体控制设备有限公司模具规格：31.9×25.68×25.4，数量：1检验项目：尺寸√，试模产品√检验结果：符合 检验员：马**----生产过程对首件检验和批量过程抽检：**抽1、2021.7.8首检记录:图号MB0610DU,型号：DK-10,规格：φ8×φ6×φ10，检验技术要求：φ8+0.055+0.025、T:1.0(壁厚)+0.005-0.020­、0.5±0.2×20°±5°等，检验员：马。抽2、2021.9.10过程巡检：图号2210DU，型号：DK-10,规格：φ25×φ22×10，批量1000，抽检数1%，检验技术要求φ25+0.055+0.025、T:1.0(壁厚)+0.005-0.020­、0.5±0.2×20°±5°等，检验员：马。抽3、2021.8.20过程巡检：图号H30M0130175,型号：TEX3,规格：79.39×76.2×120.65，检验技术要求：压入79.39±0.0025模具，接缝0.6-2.4，量具：塞规/1.6-0.13-0.18 量具：壁厚千分尺/120.65 0-0.5，量具：游标卡尺，检验员：马。----**成品检验，体现出厂成品检验报告**抽1、产品名称：无油轴承客户单位：K-335,零件号：M0011288,数量：200 型号：SGSF 25-30 规格：25×34×30检验项目：外观（无毛刺、光滑、无明显缺陷等）√ 尺寸标准要求 φ25-0.1-015 实测结果：24.89/24.88/24.87 判定：√φ34+0.13+0.08 实测结果：34.10/34.09/34.11 判定：√300-0.2 实测结果：29.87/29.95/29.85 判定：√ 检验结果：合格 检验员：高 检验日期：2021.8.27抽2、产品名称：无油轴承客户单位：K-335,零件号：M0011247 ,数量：500 型号：SGSF 16-25 规格：26/16×24×25/3检验项目：外观（无毛刺、光滑、无明显缺陷等）√ 尺寸标准要求 φ16-0.1-015 实测结果：15.88/15.87/15.89 判定：√φ24+0.13+0.08 实测结果：24.09/24.11/25.87 判定：√φ26-0.1-015 实测结果：25.90/25.89/24.13 判定：√3+0.25+0.05  实测结果：3.18/3.15/3.12 判定：√250-0.2 实测结果：24.88/24.93/24.86 判定：√ 检验结果：合格 检验员：高 检验日期：2021.9.1抽3、产品名称：塑料轴承图号H30M0130175,型号：TEX3,规格：79.39×76.2×120.65检验项目：外观（无毛刺、光滑、无明显缺陷等）√ 尺寸技术要求 压入79.39±0.0025模具，接缝0.6-2.4 实测值：1.6/1.8/1/7,判定√1.6-0.13-0.18 实测值：1.43/1.43/1.43 ，判定√120.65 0-0.5， 实测值：120.28/120.29/120.29，判定√检验结果：合格 检验员：张 检验日期：2021.8.3●另抽多份成品检验记录，记录清晰、详实符合策划要求。●目前公司产品销售市场为国内客户，产品主要按照国标与客户要求生产，生产无型式试验要求。 |  |

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：周峰 陪同人员：沈婷婷 | 判定 |
| 审核员：周文廷 审核时间：2021.9.24 |
| 审核条款：**5.3/6.2/8.1/8.5.1/ 8.7** |
| 组织的岗位、职责权限 | 5.3 | ●部门负责人：周峰●查企业提供的资料见《岗位职责及岗位任职要求》中，规定了公司各个岗位的主要职责和相关要求。生产部的主要职责有：负责产品和服务实现的策划、调配生产任务，审核、登记和分发订单；制定和实施生产日程计划；检查生产计划和控制进度；组织制定生产计划，并经批准后实施；管理与改进生产效率；改进生产制造方法；控制与管理生产预算；实施标准生产作业方法；控制生产成本；管理生产现场与财产；管理与控制用料；控制、产品的监视测量；监视测量设备的管理；不合格品的控制；检查安全生产，处理安全事故；与营销各部门沟通、联系、协调；统计生产负荷和调度产销平衡等。●与负责人沟通，生产部部长明确其基本职责和权限。 |  |
| 质量目标 | 6.2 | ●部门质量目标： 考核情况（2021年1-2季度）1、生产计划按时完成率95% 97%2、成品检验合格率达到96% 98%3、生产设备完好率≥98% 100%●从目前的统计结果来看，基本达到目标要求。 |  |
| 运行的策划和控制 | 8.1 | ●针对无油轴承、塑料轴承的生产实现过程进行了策划。●品质目标：成品一次检验批次合格率≥98%；顾客满意率≥92% ●遵循的相应的法律法规：产品质量法、计量法、消防法等，参照标准：机械加工通用技术规范、机械加工通用检验规范、《GB/T 12613.1-2011 滑动轴承 卷制轴套 第1部分: 尺寸》等产品生产时，执行以上企业标准，产品性能指标以客户要求为准。**●明确了生产工艺流程：**1、无油轴承：板材（已烧结）→剪板→自动成型（剪板、卷圆、整形、倒角）→抛光→表面处理（电镀）→整理→检验→包装→入库2、塑料轴承：塑料轴承毛坯注塑（外包）--整理—外壳加工—组装—检验●外包过程：表面处理（电镀）、模具加工，●特殊过程：注塑成型。●形成了产品实现控制要求工艺文件有：作业指导书、设备操作指导书、检验规范等●明确了为实现过程及其产品满足要求提供证据所需的记录:生产记录、检验记录等 |  |
| 生产和服务提供的控制 | 8.5.1 | ●企业提供的资料显示生产程序：供销部、质检部、生产部共同对客户提出的要求进行评审，确定产品的数量、质量要求、交货期限及其它要求；然后向生产部传递交货通知，生产部根据通知的内容，受控条件：得到图纸、操作规程，特殊过程使用作业指导书等。使用设备和量具，进行测量。根据订货要求，生产部下达任务书。●询问车间负责人对生产计划较清楚。生产部负责人负责协调生产的各项事宜。产品检验完成后生技部负责人记录产品数量，通知供销部发货。●产品和服务的要求：按照客户提供的图纸、技术资料进行生产，加工过程中参考机械加工手册、机械加工通用技术规范、机械加工通用检验规范、《GB/T 12613.1-2011 滑动轴承 卷制轴套 第1部分: 尺寸》等标准相关内容、按照客户图纸和技术要求进行生产。● 产品实现过程配备了适宜的生产设备及适宜的生产环境:如: 有自动成型机、注塑机、烘干机、数控车床、震荡抛光机等生产设备。公司配备的生产设备基本能满足公司的生产能力。对设备进行日常的维护保养保持完好状态，具体见7.1.3检查条款。环境适宜，具体见7.1.4检查条款。●**产品实现过程配备了适宜的监视设备：**有壁厚尺、内径三爪、外径千分尺、游标卡尺等检测设备仪器。公司配备的检测设备基本能满足公司的检测能力。对监视设备进行定期的检定,保护保持完好状态.具体见7.1.5检查条款.●产品实现过程中对各过程的的监视情况。a)建立了生产和服务提供程序：表述产品特性的文件或信息有：生产计划、生产配套单**----**查见生产计划品名 规格 数量塑料轴承 φ110×φ70×150mm 500 无油轴承 25×22×10 200 ……编制了品质控制计划、作业指导书、检验指导书、设备操作规程、仓库管理制度、生产现场管理制度等。经批准并发放相应部门。经询问，组织已对企业员工进行了作业指导文件的培训学习。工艺文件内容基本符合公司的现状。现场有各种工装器具便于员工操作，阻止人为因素产生不良品。**查验生产情况：**--无油轴承加工：主要生产卷制轴承，板材进料已烧结，加工设备有：剪板机、自动成型机，工序包括：剪板、卷圆、整形、倒角，操作根据客户图纸尺寸要求，设置机器参数；抛光一般20min，加工设备：振荡抛光机，要求表面光滑无毛刺等。部分产品表面处理外包电镀。当日加工产品规格：φ25×φ22×10mm，有加工图纸、作业指导书，成型首检检验合格批量生产，过程检验巡检。--塑料轴承加工：塑料轴承毛坯注塑（外包）--整理—外壳加工—组装—检验，当日加工规格为：φ180×φ130×150mm，附有图纸、作业指导书，满足要求。●生产情况能满足要求。●各工序过程严格机器控制，产品检验合格后放行、转序．不合格产品执行不合格品控制程序．交付前后有销售人员按8.2要求做好售前的信息提供及传递.售中的沟通协调及产品要求评审，产品送至指定地点,定期进行查访顾客收集用户信息走访解答,处理顾客来电来访,进行顾客满意程度调查等服务工作.●查看车间：地面平滑,安全通道宽敞,通风,防潮,配备了相应的消防设施.车间搬运以手工搬运为主.工作环境符合生产要求。●车间标识有合格品区,不合格品区,周转区,待检区等.符合要求。●生产车间禁止烟火，有提示标语，有安全生产的相关制度。 ●人员能力及资质操作员工都经过培训上岗具备能力，不涉及特种设备人员。不定期对操作工进行培训考核，确认人员能力符合要求。●2020年9月18日该公司进行了初次审核，初审时企业未能提供需确认过程（注塑）的确认记录，企业于2020.9.20对不符合进行了整改，经验证纠正措施有效。 |  |
| 不合格输出的控制 | 8.7  | ●公司编制有不合格品控制程序，规定了对不符合的控制方法。查不合格品控制记录：出示《不合格品处理单》品名：无油轴承规格：25×34×30不合格内容：有毛刺，检验数：2处理建议：返工检验员：高 2021.7.8●自体系运行以来，未发生成品不合格顾客退货情况。 |  |

说明：不符合标注N