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：喻振东，陪同人员：曾平 | 判定 |
| 审核员：余家龙， 审核时间：2021.9.26 |
| 审核条款： |
| 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 | 公司在质量手册中，明确风险和机遇事件的识别方法/途径、风险和机遇事件的评估方式、制定主要风险和机遇事件的应对措施的要求公司全体员工的质量、安全意识比较强。公司的办公设施、生产设备完备。对公司不利的内、外部因素有：市场竞争非常激烈，产品利润不断降低、用工成本增加。公司在质量手册和制定的《应对风险和机遇的措施》中，确定了对公司有利的内外部环境因素，对公司不利的内、外部因素有：市场竞争非常激烈，国家和政府对企业环保要求提高等。公司通过业内展会、同行交流、会议、工作例会、QQ、微信等进行内外部沟通，并定期进行评审.抽查2021年总过程风险机会识别措施评价表，内容及记录清晰。公司确定的相关方有员工、客户、政府机构、审核机构、供方等。理解员工诉求的形式为谈心、会议等；理解客户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，供应商和合作伙伴关注的主要问题互利和连续性，产品质量、售后服务、成本价格、交付期等。查见《相关方要求和期望评审》其中相关方：顾客的需求和期望：产品合格；订单及时交付；配合终端客户的审查；沟通渠道通畅等。其中理解员工诉求的形式为谈心、茶话会等；理解政府机构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，供方关注的主要问题是长期合作、互利共赢以及货物回款时间等。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。公司管理体系的认证范围为：QMS：汽车货柜的制造注册地址：成都市新都工业园区永达路1216号公司原经营地址为：成都市新都工业东区中集工业园龙虎大道2499号，经与企业确认，经营地址发生变更，目前的实际经营地为:成都市新都工业园区永达路1216号。公司QMS不适用条款：公司产品按客户要求进行生产销售，因此ISO9001:2015标准条款8.3设计和开发条款不适用；删减8.3条款不影响公司提供满足顾客和适用法律法规要求的产品的能力和责任的要求。经识别，组织依据标准的要求建立、实施、维护管理体系，符合标准要求。公司以GB/T19001-2016标准为主线，以“过程方法”为基础，并明确了过程顺序和相互作用以及过程有效运作和控制所需的准则和方法。在质量手册中，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。组织制定管理评审控制程序，定期进行评审，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：焊接为特殊过程外包过程：无外包过程。关键工序：焊接 | 符合 |
| 领导作用与承诺 | Q5.1 | 总经理：喻振东， 管代：曾平通过与总经理交流：总经理从以下活动方式对公司建立、实施质量管理体系并持续改进其有效性所做出的承诺提供证据： 1、公司以会议、培训等形式对员工进行满足顾客要求和适用法律法规要求重要性的教育，使全体员工意识到满足上述要求是公司适应市场经济，树立良好形象，提高经济效益至关重要的管理行为； 2、制定和发布公司自身发展质量方针和管理目标； 3、确保管理目标的制定、分解落实到相关职能和部门，并激励员工为实现目标而努力； 4、定期进行管理评审，以评价管理方针、管理目标的适宜性及实现情况，同时评价管理体系的适宜性、充分性和有效性。 5、为确保建立、运行和持续改进管理体系所需的一切资源得到满足，公司提供了信息、技术、人力、设备、环境和资金等必要资源。6、对质量管理体系的有效性承担责任7、推动公司体系的改进，使体系能够更完善，和公司实际运作切合。公司贯彻以顾客和相关方为关注焦点的经营理念，以过程方法建立、实施、管理本公司各项工作，落实每个岗位对自己的顾客的责任；通过以顾客满意为核心的售后服务，增强顾客满意，培养企业的忠诚用户，使企业和顾客都能得到最大的效益。 | 符合 |
| 方针 | Q5.2  | 质量方针： “优质、高效、诚信、创新、诚信为本、客户至上、服务第一”。其内涵包含了：以顾客为关注焦点，提高服务质量，强化质量意识；持续改进，即持续提高顾客满意度，持续提高管理效益。从材料、设备、物资的采购，产品销售、服务全过程实行污染预防，减少各种污染物的产生和排放；全员参与，遵纪守法，持续推进清洁生产销售，使公司环境管理得到持续改进。管理方针在手册上进行了确定和发布，并通过文件发放的形式发放至各部门、给员工进行了宣传培训。管理方针对外进行了发布，给员工进行了宣传培训。手册对方针的内涵进行了阐述，为目标制定及评审提供了框架，每年至少一次,在管理评审会议上讨论其适宜性和改进机会。企业的管理方针的内容和管理基本符合标准和法规要求。 | 符合 |
| 组织的角色、职责和权限； | Q5.3  | 查《质量手册》包括了企业组织机构图、职能分配表。公司编制了《岗位职责》对总经理、管理者代表、各部门的岗位职责和权限进行了规定，内容全面合理。各部门、岗位之间通过会议、文件传阅、培训等方式相互了解职责与权限。 | 符合 |
| 应对风险和机遇的措施；策划总则 | 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：客户的需求风险：客户对服务质量标准提高，以及对服务及时性和售后服务的期望值提升，给公司服务、质量和售后管理提出新的要求。应对机遇及措施：1）供应部加强与客户进行质量标准制定的沟通，统一双方的标准和检查方法；2）供应部做好服务计划的安排，保证服务计划的执行。针对外部因素，还分析了市场、供应商、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，可能对工作完成质量造成不好的影响。机遇：本公司从事该行业多年，有着十分丰富的管理经验和优秀的技术和销售人才，公司长期致力于公司团队建设和骨干的培养，员工归属感认可度较高。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，继续加强团队建设和骨干的培养，提高员工的忠诚度。针对内部因素，还分析了财务状况、人力资源、基础设施等。 | 符合 |
| 目标及其实现的策划 | Q6.2  | 质量目标：1、产品交付合格率100%2、合同按时交付率100%3、顾客满意度≥92分查《目标完成统计标》2021年1月-2021年8月对目标进行考核，考核情况为：1、产品交付合格率100% 100%2、合同按时交付率100% 100%3、顾客满意度≥92分 98均达到目标，并将指标进行了分解。 | 符合 |
| 变更的策划 | Q6.3  | 公司要求：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：暂无变更。 | 符合 |
| 资源 | Q7.1.1  | 询问总经理，企业为了实施管理体系，并持续改进其有效性、增强顾客满意度和体系正常运行提供了充足的资金及必要的资源，为提高员工产品质量意识组织了培训，目前的资源基本满足策划需要。总经理对资源的配备比较重视，日前人力资源、设备和工作环境与公司业务相适应，可满足：汽车货柜的制造需要。 | 符合 |
| 人员 | Q7.1.2  | 查见：公司编制《岗位任职要求》对各岗位人员的技能岗位职责、培训等作了具体要求，对总经理/管理者代表、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，使与管理体系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。查见：《岗位任职要求》中总经理任职要求，具备一定管理经验，具有较高的综合素质和市场应变能力、熟悉公司经营管理、保证产品质量和服务质量前提下、发展客户，增加效益等。 | 符合 |
| 组织知识 | Q7.1.6  | 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（例如知识产权；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；学术交流；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 |
| 沟通 | Q7.4  | 在公司内部主要采用口头、电话、会议、面谈等形式就与组装及销售服务有关问题及与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。产品提供前：走访用户、电话沟通、了解相关信息等，与顾客签订合同。产品提供中：组织按期交付，解决用户对进度、交付要求等关切问题；产品交付后：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。定期发放顾客满意度调查，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，由专业相关人员负责解决。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； | Q9.1.1  | 公司对需要监视和测量的对象的确定，监视、测量、分析和评价方法的选择，实施监视和测量的时机、实施分析和评价的时机界定，Q的绩效和有效性的评价方法的采用及有关监视和测量记录的保留等要求予以较清楚的策划和确定，详见相关程序文件及监视、测量、分析和评价的实施计划。如：（1）《采购管理程序》（2）《内审控制程序》（3）《管理评审控制程序》（4）《监视和测量设备控制程序》等 | 符合 |
| 内部审核 | Q9.2 | 查质量手册，公司按标准要求编制了《内部审核控制程序》，规定了内部审核的目的、范围、职责、要求、方法频次等，规定每两次内审的时间不得超过12个月。查，2021年《体系审核实施计划》审核时间：2021年3月5-6日目的：评定并确定现行的管理体系、方针是否符合标准的要求，运行是否有效，迎接认证公司审核；范围：质量手册覆盖的所有部门、过程和要素。审核组：曾平（组长）、李秀芳（组员）抽查《管理层审核检查表》、《行政部审核检查表》、《销售部审核检查表》、《采购部审核检查表》、《生产部审核检查表》审核记录，审核过程及条款基本齐全，不存在审核自己部门的情况。 查本次内审共发现不合格项1个，属一般不符合。涉及销售部GB/T19001-2016标准中的8.2.3：审核时发现，发现公司有一份销售合同，没有保留进行合同评审的记录，针对这些不符合项，已及时采取纠正措施后，经内审员验证关闭。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。 | 符合 |
| 管理评审 | Q9.3  | 查，公司质量手册，规定了管理评审的要求：管理评审的主持人、时间频率、管理评审的输入、输出等。公司制定了“管理评审控制程序”,规定每年至少进行一次管理评审，每次时间间隔不超过12个月时间：2021年3月22日主持人：喻振东总经理参加人员：总经理、管理者代表，以及各部门主管评审输入内容：1、管理体系运行情况的报告；2、管理体系内部审核报告；3、内审不合格项纠正和预防措施执行情况报告；4、法律法规遵守情况及合规性评价；5、目标、指标、管理方案的完成情况；改进的建议：进一步强化质量管理体系标准的培训。 抽 《管理评审改进计划》由行政部牵头计划于2021年3月30日前组织公司各部门人员学习新版体系标准及公司体系文件内容，已于2021年3月24日完成。评审输出内容：公司建立的管理体系是适宜的、充分的、有效的管理方针的评审：方针合理、适宜符合要求，体系策划情况的评审（包括法律法规、目标指标）；预防措施和纠正措施的状况。实施与运行情况的评审（包括资源提供、文件控制）；体系绩效测量和监视（包括目标达成情况、内审审核）：通过考核目标达成良好，内审基本符合要求；相关法关注：体系运行至今未收到顾客及相关方关于重大服务质量问题的投诉 | 符合 |
| 改进 总则持续改进 | Q10.1;10.3 | 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》、《监视和测量设备控制程序》、《顾客满意度监视和测量控制程序》、《纠正和预防措施控制程序》及《内审控制程序》，对持续改进的过程予以规定，以实现质量管理体系及服务质量符合性的持续改进。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。公司通过管理方针、目标的达成分析、内部目标审核结果、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。公司各部门和各对体系过程输出的各种信息进行收集、分析，识别出不符合或潜在的不符合，并分析原因，按《纠正和预防措施控制程序》实施纠正措施。不符合处理程序和机制健全。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、职业健康安全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，重大质量事故，及顾客投诉和质量监督抽查情况，环境安全投诉，一阶段问题验证 |  | 现场确认，公司质量管理体系覆盖范围：汽车货柜的制造。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。体系运行至今，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2020年10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。 | 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： 曾平 陪同人员：曾平 | 判定 |
| 审核员：陈伟，王洪（专家） 审核时间：2021.9.26 |
| 审核条款： |
| 组织的角色、职责和权限#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** | 在质量手册中和岗位任职要求中规定了行政部的职责和权限，以确保部门工作的展开和实施：1）负责公司的行政管理工作，对所负责工作的质量负责；2) 负责人事管理、员工培训、考核及管理。3) 负责组织公司各项教育培训工作。4) 负责公司体系文件的推行工作和监督实施等。 …… 部门职责清晰、明确。行政部负责人能基本阐述本部门的主要职责。 | 符合 |
| 质量目标及其实现的策划（含6.2.1/6.2.2） | **Q6.2**  | 查公司有将质量目标分解到各个部门，行政部《2021年部门目标完成情况统计》 考核时间：2021年01月—2021年08月1、培训计划实施率100% 100%2、培训及时率100% 100%3、文件发放及时率100% 100%查2021年员工培训计划，抽查2月份对内审员培训的培训记录，均按照培训计划执行实施。目标覆盖相关职能、层次和过程，管理目标与管理方针保持一致基本符合要求。 | 符合 |
| 人员#组织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有哪些？.组织提供的人员是否满足需求？ | **Q7.1.2** | 查，公司编制了培训管理文件，公司确定的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《岗位职责和任职要求》对各岗位人员的技能、教育经历、工作经历、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 |
| 能力#组织确定人员所需的能力有哪些？.组织如何证明其控制下的人员具备所需的能力？.为获取所需能力采取了哪些措施？.是否保持适当的记录作为证明人员能力的证据？ | Q7.2 | 公司确定了从事的工作影响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。查见公司人员能力、资质要求，具体见附件。姓名 证件编号 作业项目 有效期熊中兵 T51102319751130117X 焊接与热切割作业 20180109-20240108周强 T512527197609013057 焊接与热切割作业 2016.11.15-2022.11.15张旭明 T510724196205255514 焊接与热切割作业 20180109-20240108田永强 510727197503112718 Q2起重作业 2021.6-205.6。。。。。查见2020-2021年度培训计划共7次，已完成的培训记录6次。1）：2020-12-10 培训内容：ISO9001标准培训。培训老师：张老师，培训人员：全体员工；效果评价：通过本次培训，使各位人员基本掌握ISO9001管理体系要求的结构，对ISO9001管理体系要求有了一定的认识，希望各位进一步加强学习，达到理解标准各条款的程度。基本达到培训的目的。评价人：喻振东。2）：2021-2-26 培训内容：ISO9001内审员培训。培训老师：张老师，培训人员：曾平、李秀芳；效果评价：通过对ISO9001内审员知识的培训，两位预备内审员对ISO9001体系标准要求有了清楚的了解，具备了ISO9001内部审核的基本能力，为公司举行内部审核作了充分的准备。达到培训的目的。评价人：喻振东。......培训满足规定要求。 | 符合 |
| 意识 | **Q7.3** | 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，以及他们对贯彻管理方针、达成管理目标及实现Q的有效性的积极贡献，以及其不符合Q要求的后果。---经与沈康、曾平等2位员工等沟通了解，其2位均基本具备以上必要的管理意识和管理体系相关意识。 | 符合 |
| 形成文件的信息/7.5.1总则 | **Q7.5.1** | 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管理体系有效性的需要。 | 符合 |
| 创建和更新 | **Q7.5.2** | 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：QM/DWJA-2020 第A/0版2020年10月21日发布 编制：曾平 审批：喻振东抽见《程序文件》文件编号：QP/DWJA-2020 第A/0版 2020年10月21日发布 编制：曾平 审批：喻振东以上文件均有编审批，发布实施日期及发放编号、受控状态。 | 符合 |
| 形成文件信息的控制#如何控制文件和记录？是否在需要时和需要的地方可获得相关文件？是否采取了措施防止泄密、不当使用和不完整？是否关注下列活动：a）分发、访问、检索和使用；b）存储和防护，包括保持可读性；c）更改控制；d）保留和处置。识别的外来文件有哪些？如何对外来文件进行控制？是否对记录实施了保护，防止非预期的更改 | **Q7.5.3** | 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15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、回收记录》程序文件、质量手册、管理制度汇编、图纸、工艺文件等文件发放；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《法律法规及其他要求清单》,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、钢结构焊接规范 GB 50661-2011；机械加工工艺装备基本术语 GB/T 1008-2008；焊接接头冲击试验方法 GB/T 2650-2008等。 查见《记录清单》质量记录，有《培训计划》、《合格供方评价表》、《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 | **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月以电话询问形式对顾客进行了满意度调查，共计发放3份，回收3份。对公司的质量、服务、交期、价格等项进行打分。查《顾客满意度调查表》对满意度进行了统计；通过统计顾客满意度为98分。3.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、产品交付合格率100% 100%2、合同按时交付率100% 100%3、顾客满意度≥92分 98。。。。。。4.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，数据分析合理，支持性数据文件足够。 | 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《纠正措施处理表》时间2021年3月7日不符合情况：销售部未对其中一份销售合同进行合同评审。不符合原因：销售部管理人员对体系执行不到位。纠正措施：要求行政部相应人员立即对该份销售合同进行合同评审。验证人：喻振东 验证结果：纠正措施基本有效。 2021年3月7日纠正措施实施基本有效。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 |

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：销售部， 主管领导：余素琼 陪同人员：余素琼 | 判定 |
| 审核员：余家龙， 审核时间：2021.9.26 |
| 审核条款： |
| 组织的角色、职责和权限 | Q5.3； | 查，销售部的岗位职责和权限如下：1. 完成公司制定的销售目标；
2. 制定、实施和改进营销方案和策略计划；
3. 负责市场调研、市场分析工作，制定业务推进计划；
4. 负责合同、评审记录的及时传递和保存；
5. 负责产品交付后的活动控制，组织售后服务和建立销售服务档案；
6. 负责顾客满意度信息的收集，处理顾客反映的问题和顾客抱怨；
7. 完成公司制定的销售目标。

……销售部负责人对部门职责清楚。 | 符合 |
| 目标及其实现的策划 | Q6.2 | 查销售部的质量目标为： 考核结果（2021年1月至2021年8月）1、产品交付合格率100%； 100%2、顾客满意度≥92分； 98分查2021年1月至2021年8月销售部目标完成情况：达到目标要求。查，公司编制了质量管理实施方案：制定、执行程序或作业文件；加强监测和测量；培训与教育。 | 符合 |
| 产品和服务的要求 | Q8.2 | 公司制定并实施与顾客有关过程管理制度，销售部采用上门拜访、会议、报告、函电、计算机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；处置或控制顾客财产；当有重大异常时，制定有关的应急措施及客户特定的要求；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）顾客对产品明示与潜在的要求,包括技术要求、质量要求、支持服务和价格等； （2）与产品有关的法律、法规要求；顾客有合作意向时或发放招标文件时，介绍公司产品，了解顾客对产品要求，并结合企业标准进行确定，且明示在合同或订单上，确定顾客对产品的具体要求。 查合同台账：需方：成都顺福铃汽车销售服务有限公司，定制：车厢等，合同规定了数量，型号，质量要求，交货要求等，签订时间：2021年5月10日需方：成都通汇汽车销售服务有限公司，定制：车厢、底盘等，合同规定了数量，型号，质量要求，交货要求等，签订时间：2021年5月27日需方：四川瑞森汽车销售服务有限公司，定制：车厢等，合同规定了数量，型号，质量要求，交货要求等，签订时间：2021年7月1日 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；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。抽查《产品要求评审表》顾客：成都顺福铃汽车销售服务有限公司产品名称：车厢等；评审内容：顾客需求、技术要求、交期要求、质量要求、价格要求等；评审部门：行政部、销售部、生产部评审结论：符合要求，同意签订评审时间:2021年5月8日 评审人员：曾平、叶绍军、余素琼、喻振东顾客：成都通汇汽车销售服务有限公司产品名称：车厢、底盘等 评审内容：顾客需求、技术要求、交期要求、质量要求、价格要求等；评审部门：行政部、销售部、生产部评审结论：符合要求，同意签订评审时间:2021年5月23日评审人员：曾平、叶绍军、余素琼、喻振东顾客：四川瑞森汽车销售服务有限公司产品名称：车厢等评审内容：顾客需求、技术要求、交期要求、质量要求、价格要求等；评审部门：行政部、销售部、生产部评审结论：符合要求，同意签订评审时间:2021年6月29日评审人员：曾平、叶绍军、余素琼、喻振东......经查：进期以来，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 |
| 顾客满意 | Q9.1.2 | 查顾客满意度调查表：公司2021年3月以电话询问形式对顾客进行了满意度调查，共计发放3份，回收3份。对公司的质量、服务、交期、价格等项进行打分。查《顾客满意度调查表》对满意度进行了统计；通过统计顾客满意度为98分。负责人讲，目前没有顾客流失及重大质量投诉的情况。 | 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：采购部， 主管领导：李秀芳 陪同人员：李秀芳 | 判定 |
| 审核员：余家龙， 审核时间：2021.9.27上午 |
| 审核条款： |
| 组织的角色、职责和权限 | Q5.3； | 查，采购部的岗位职责和权限如下：1. 贯彻执行公司的管理方针和目标，落实管理手册在本部门的运行；
2. 负责对供方的评审，将评审结果呈报管理者代表审批，保存合格供方档案；
3. 负责物资成品、半成品的采购，保证运输过程质量；
4. 对库房进行管理，指定仓库的管理办法，对产品进行防护；
5. 对搬运、贮存、包装、防护和交付进行控制和管理；
6. 参与管理评审；

……采购部负责人对部门职责清楚。 | 符合 |
| 目标及其实现的策划 | Q6.2 | 查采购部的质量目标为： 考核结果（2021年1月至2021年8月）1、采购产品合格率≥99%； 100%2、供方及时评价率100％； 100%查2021年1月至2021年8月采购部目标完成情况：达到目标要求。查，公司编制了质量管理实施方案：制定、执行程序或作业文件；加强监测和测量；培训与教育。 | 符合 |
| 外部提供过程、产品和服务的控制 | Q8.4 | 1.查公司编制并执行了《外部提供的过程、产品和服务控制程序》，规定了采购控制要求，明确了对供方选择、评价、及再评价的准则。2.查《合格供方名录》1）上海宝骏钢铁有限公司 供应：冷轧等；2）成都昌兴金属制品有限公司 供应：钢板等；3）安徽玺越新材料科技有限公司 供应：胶衣布基光面板等；......3．查：供应商评价记录：抽查《供方能力调查表》1）供应商：海宝骏钢铁有限公司评价项目：主要产品、技术、能力；交付及时；价格合理；售后跟进等。评价结论：满足本公司产品质量要求，确定为合格供方。评价负责人：曾平、余素琼、李秀芳、叶绍军批准人：喻振东 2021.3.12）供应商：成都昌兴金属制品有限公司评价项目：主要产品、技术、能力；交付及时；价格合理；售后跟进等。评价结论：满足本公司产品质量要求，确定为合格供方。评价负责人：曾平、余素琼、李秀芳、叶绍军 批准人：喻振东 2021.3.1.............采购的产品均为合格供方名录中的供方进行采购，基本符合要求 组织对外部供方的控制是分类、分级进行控制，实施优胜劣汰的控制方法。并对影响最终产品质量的关键原材料和外包方进行从严控制。采购信息通过采购合同、计划及订单进行传递及确认查原材料采购合同供方：成都昌兴金属制品有限公司采购物资：钢板等签订时间：2021.7.1供方：安徽玺越新材料科技有限公司 采购物资：胶衣布基光面板等签订时间：2021.8.19......以上合同明确了采购产品的质量要求、运输要求、包装、解决争议方式等。且均在合格供方处进行采购。 公司编制了采购管理制度，要求对采购产品的型号规格、数量、合格证等进行了验收。公司根据送货单对相关产品的数量、包装、规格型号、原材料检验报告等进行检验。现场查看1月-9月对冷轧、钢板、胶衣布基光面板等原材料进行来料检验的记录。其他采购物料均按要求进行验证入库。见8.6原料记录。 | 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：叶绍军 陪同人员：曾平 | 判定 |
| 审核员：陈伟，王洪（专家） 审核时间：2021.9.26-2021.9.27 |
| 审核条款： |
| 组织的角色、职责和权限 | Q5.3；  | 在《部门职责》中规定了生产部的职责和权限，以确保部门工作的展开和实施：1）参与制定公司发展战略与年度经营计划； 2）组织临时用电线路的监督管理； 3）负责公司水、电输送安全管理； 4）领导建立和完善管理制度，组织实施并监督、检查生产体系的运行； 5）组织落实、监督调控生产过程各项工艺、质量、安全、成本指标等； 6）领导、管理基础设施维护，保证生产现场能够正常生产，设备处于良好状态； 7）负责生产区域内消防设施的定期检查并保证在有效期内使用； 8）综合平衡年度安全生产任务，制定下达月度生产计划，做到安全生产。9）负责本部门环境因素的识别评价和控制措施的实施；生产部负责人能基本阐述本部门的主要职责。 | 符合 |
| 目标及其实现的策划 | Q6.2 | 查见：生产部“质量目标指标和管理方案”，内容包括：质量目标目标： 考核完成情况（2020年1月至2021年8 月）生产设备良好率≥90% 实测：100%产品交付合格率100% 实测：100%设备检定合格率100% 实测：100%质量目标、指标基本实现。 | 符合 |
| 基础设施工作环境 | Q7.1.3Q7.1.4 | 1. 查见，《生产设施一览表》，公司配置的设备主要有焊机、行车、折弯机、剪板机、切割机及办公设备等。可以满足汽车货柜的制造的需要。

2、设备保养采取日常保养的方式进行，抽查《设施日常保养项目表》日期：2021年6月27日 设备：焊机、折弯机、剪板机、切割机等 保养项目：机身清洁、添加润滑油、部件紧固、电路检查等。异常情况：无。保养人：叶绍军公司对设备日常维修情况未做记录保存，指出后续改进。4、查：有灭火器、消防栓等消防设备，并有每月对消防设备检查的记录；5、行政部共约200平方米，生产车间约7000平方米，为租赁场所，提供有与成都顺龙车辆部件有限公司的租赁合同，见附件。6、特种设备：行车，行车有3台，询问部门负责人：行车等特种设备的检验报告已过期，成都市特种设备检验院于9月16日已安排对我公司的特种设备进行了检验，出具有检验证明，见附件。7、公司产品为现场组装，客户自己上门取货。8、公司办公条件满足要求，配置有电脑、电话、传真。询问生产部负责人，生产车间由车间管理人员负责安全管理和现场生产质量管理，工作环境基本受控。基础设施和工作环境能满足要求。 | 符合 |
| 监视和测量设备 | Q7.1.5 | 公司对产品的尺寸、规格型号、外观等进行验证。公司的监视和测量设备主要为卷尺、游标卡尺、电子台秤等。抽以上检测设备校准证书，**查组织不能提供卷尺、游标卡尺、电子台秤计量器具的检定证书，不符合**。 | **N** |
| 标识和可追溯性 | 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. 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、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、在原料仓库，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提供的样件、图纸、顾客信息等公司对顾客财产进行了登记管理。现场查看，顾客财产管理基本受控。 | 符合 |
| 防护 | Q8.5.4 | 查，公司文件，对产品的防护进行了要求，主要为产品在加工、储运和交付过程的防护。车间现场观察:1. 储运：所有物料转运过程中均有防护，公司的物料根据产品的大小、转运，在生产过程中各种产品均采用料架进行盛放，防护基本到位。2. 包装：根据客户和产品性质采用水性漆防锈喷涂，对货柜进行包装防护，防护效果较好；3. 交付为安装完成后客户自提，交付防护措施到位。现场查看原材料、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 | Q8.5.5 | 查问，对于已经交付的产品，公司承诺：产成品交付后随时跟踪质量状况，发现问题，及时上门进行解决。暂未出现上门服务情况。 | 符合 |
| 更改控制 | Q8.5.6 | 查，公司对服务实现过程的更改策划了管理要求。主要包括：技术要求、合同信息更改等。现场查，公司对于更改信息的管理，均为重新发放更改文件，并回收作废的文件。查，对于要求、信息等更改，必须经过评审，确认能满足要求后方能进行，具体按文件管理要求。查，近期暂无变更的情况。 | 符合 |
| 运行策划和控制 | Q8.1  | 公司主要生产产品：汽车货柜的制造。公司产品执行标准：钢结构焊接规范 GB 50661-2011、机械加工工艺装备基本术语 GB/T 1008-2008、汽车、挂车及汽车列车外廓尺寸、轴荷及质量限值 GB 1589-2016 等，客户要求和样件、图纸。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）确定产品和服务的要求；--按国家标准、客户提供的图纸和材料加工；b）建立过程准则以及产品和服务的接收准则；---按顾客提供的样件或图纸编制检验作业指导书。c）按照准则实施过程控制；---生产和服务过程监控d）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。----需确认/关键过程：焊接过程。----外包过程：无。----经确认：暂无策划的更改。生产工艺流程：原材料下料→折板、冲压→焊接组装→整箱清渣→零配件安装→检验入库。 | 符合 |
| 设计开发控制 | Q8.3 | 根据公司工艺生产特点，标准中8.3条款不适用。公司产品按客户要求进行生产销售，因此ISO9001:2015标准条款8.3设计和开发条款不适用；删减8.3条款不影响公司提供满足顾客和适用法律法规要求的产品的能力和责任的要求。 | 符合 |
| 服务和服务提供 | Q8.5.1 | 公司制定了《运行控制程序》明确了受控条件包括：a）规定产品/服务/活动的特征以及拟获得结果的文件； b）获得适宜的监视和测量资源；c）适当阶段实施监视和测量活动；d）为过程提供适宜的设施环境；e）配备备能力人员所要求的资格；f）特殊过程的确认和定期再确认；g）采取措施防止人为错误；h）实施放行、交付和交付后活动。1、查生产车间各工序(工位)均有有正在生产的工艺文件、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：《操作规程》、《工艺标准》、产品图、开料单等，均放置于工位附近，便于查阅对照。3.现场查看：现场有焊机、行车、折弯机、剪板机、切割机、打磨机等，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.现场配置了相应的检测设备，主要为卷尺、游标卡尺、电子台秤等。5.出示了《生产任务单》 明确的产品名称、数量、顾客等内容；抽8月份汽车货柜的制造任务单，902787f3ecbccfdd57479e60953ba68………生产流程：原材料下料→折板、冲压→焊接组装→整箱清渣→零配件安装→检验入库现场查看：生产现场观察正常，汽车货柜的制造的各工序均在进行。查看汽车货柜的制造的工序：1. 原材料入库

生产设备：行车抽入库记录单：时间：2021.8.22，供方：安徽玺越新材料科技有限公司采购产品：胶衣布基光面板型号：2.0\*2.65\*100；2.0\*2.5\*100；1.8\*2.6\*100；1.8\*2.2\*100操作员：田永强，管理员：马玲抽入库记录单：时间：2021.8.14，供方：四川宝力达管件制造公司采购产品：圆管型号：25\*1.4\*4.6；25\*1.4\*3.8；25\*1.4\*4.2操作员：田永强，管理员：马玲1. 折板、冲压

生产设备：剪板机、折弯机、切割机等操作要求：操作员工根据生产计划的货箱尺寸，从原料库领取原材料，操作设备对原材料进行裁剪、折弯、滚压。操作指导：设备操作规程、图纸操作员：邱卫星、雷蓬盛目前加工的货柜型号：4.2米平板，加工的部件：边板、门板。1. 焊接组装

生产设备：焊机操作要求：操作员将加工好的各部件按图纸进行焊接组装操作指导：焊接操作作业指导书、图纸操作员：熊中兵、周强、张旭明目前加工的货柜型号：4.2米平板1. 整箱清渣

生产设备：打磨机操作要求：操作员根基操作指导，利用打磨机将货柜半成品的毛刺等打磨光滑。打扫车厢垃圾。操作指导：打磨机操作规程。操作员：顾林斌、吴木谦、邓福平。目前加工的货柜型号：4.2米平板1. 零配件安装

生产设备：焊机、五金工具操作要求：操作员根据图纸，对货柜零散配件（护栏，定位块等）进行安装。操作指导：图纸操作员：顾林斌、吴木谦、袁希国。目前加工的货柜型号：4.2米平板1. 检验入库

检验设备：卷尺依据标准：国家标准、图纸操作要求：检验员依据国家标准和顾客要求对成品进行检验，合格后放暂存间待客户提货。检验员：马玲。公司确定焊接过程为需确认过程，公司于2021年3月20日对焊接过程进行了确认，确认内容有人员能力、资质，设备能力，操作规范和作业指导书，防护装备及设施，满足过程需求和能力。确认人：喻振东。其过程基本受控。汽车货柜的制造过程基本受控。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。 | 符合 |
| 产品和服务放行； | Q8.6  | ◆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* 进货检验

抽查《进货检验记录》1. 日期：2021.8.14

材料：圆管 检验项目 技术指标 检验结果规格　 25\*1.4\*4.6 合格外观 　 　 合格数量 0.934T　 合格检验方式：游标卡尺、卷尺结论：合格，入库检验员：马玲2）日期：2021.8.27材料名称：镀锌板 检验项目 技术指标 检验结果外观　 合格规格　 1.8\*1250\*2500 合格数量 12 合格检验方式：游标卡尺、卷尺结论：合格，入库检验员：马玲。。。。。。* 过程检验

抽：《工序检验记录》 抽：产品生产《工序检验记录》：1）检验工序：折板、冲压工序时间：2021年6月24日 规格：10000\*2550\*3950部件 项目 标准 结果边板 尺寸 依照图纸 合格门板 尺寸 依照图纸 合格检验方式：游标卡尺、卷尺结论：合格检验员：叶绍军1. 检验工序：焊接

时间：2021年6月24日 规格：10000\*2550\*3950项目 标准 结果外观 无气孔、裂纹 合格清洁度 无焊渣 合格有无漏焊虚焊 无 合格检验方式：目测结论：合格检验员：叶绍军1. 检验工序：组装、配件安装

时间：2021年6月24日 规格：10000\*2550\*3950项目 标准 结果外观 颜色与图纸一致 合格外形尺寸 图纸要求 合格部件配合度 良好 合格安全性 无卡夹，缠绕 合格检验方式：游标卡尺、卷尺、目测结论：合格检验员：叶绍军查现场巡检记录，主要巡检内容：部件尺寸及制作，配件安装过程，内容完整、记录清楚。* 出厂检验：

抽见：《成品检验记录》 f3e1c427ef1c1139aef7c5ab059d2dc424e7b222e2da583465e5c6357ba16c成品质量检测基本符合要求。组织的质检工作均为授权的质检员进行,检验过程基本受控。经询问：产品按标准无抽检送检要求。 产品的质量控制基本符合要求。 | 符合 |
| 不合格输出的控制 | Q8.7  | 组织编制了《不合格控制程序》：该公司的不合格处理方式有:反工，报废或退货。通过了解，主要不符合为员工未按工艺要求操作。询问现场负责人，自体系建立以来，无不符合情况发生。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