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：李诗强 陪同人员：黄陶君 | 判定 |
| 审核员：陈伟 审核时间：2021.10.16 |
| 审核条款： |
| 理解组织及其环境 | **4.1** | 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：公司全体员工务、产品质量意识比较强，产品、服务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，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。  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；  抽查关于内、外部环境评审记录，记录内容详实。 | 符合 |
| 理解相关方的需求和期望 | **4.2** | 公司确定的相关方有员工、股东、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：员工、股东、银行、主管部门、供应商、客户等  其中顾客的需求和期望：产品质量符合顾客要求、及时交货、价格合理、服务及时等；通过ISO9001：2015对企业的影响：影响公司的业务；  监测指标：交付合格率、交付履约、顾客满意度等； | 符合 |
| 确定体系范围 | **4.3** | 公司确定的质量管理体系的范围为：金属结构制造(资质范围内除外）、销售。  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。  ---不适用条款：8.3。  现场确认，产品均按相关标准以及客户要求进行生产，生产工艺成熟固定，整个生产过程不涉及设计研发过程，故标准8.3设计和开发条款不适用。对以上条款的不适用并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或责任的要求。  注册地址：仁寿县视高经济开发区。  生产/经营地址：眉山市仁寿县视高工业园区视高大道3段4号。 | 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，---公司外包过程：无。  经现场确认，特殊过程：焊接过程。 | 符合 |
| 领导作用和承诺 | **5.1** | 总经理：李诗强 组织代表：安成国  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、产品生产、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 | **5.2** | 公司的质量方针是：“优质、高效、诚信、创新、诚信为本、客户至上、服务第一。”  公司建立的质量方针基本满足标准各项承诺的要求，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：管理层、行政部、生产部、销售部、采购部，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：安成国负责，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《风险分析及其对策报告》，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：技术管理风险、采购风险控制、产品质量风险控制、研发能力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》，内容包括风险及机遇的识别、风险及机遇的评估、风险及机遇应对措施、执行情况、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：法律、法规内容的变化：风险：公司获得了相关资质，在市场竞争中牌比较有利的位置，符合国家关于深化体系建立质量管理体系的要求。  机遇：公司产品机构调整，给公司带来潜在的客户  应对机遇及措施：销售部加大市场开拓，主要职能部门按照要求加强相关产品销售区域所在地法政策的收集评价。  针对外部因素，还分析了市场、供应商要求、法律法规的变化等。   1. 类型：内部因素；   类别：售后服务：风险：公司产品售后服务处理不好，顾客埋怨投诉较多，会严重影响公司产品的销售，会给公司发展带来较大的风险；  机遇：售后服务处理得当，会给公司带来额外的发展机遇。  应对机遇及措施：销售部和生产部要严格按照售后服务管理规定，做好客户服务工作，提高客户满意度。  针对内部部因素，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：  产品交付合格率100% ；  合同按时交付率100% ；  顾客满意度＞90分；  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 总则 | **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 |
| 人员 | **7.1.2** | 查，公司编制了《人力资源控制程序》，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 |
| 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、管理评审对产品的生产过程进行监视，通过质量目标的定期考核对目标完成情况进行监测。查质量手册，规定了产品实现全过程的监视和测量方法、形式：合同评审准备活动、采购验收、生产过程等监视和测量。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8月29日  主持人： 总经理  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，上次管评的改进跟踪情况等。  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。  本公司按照ISO9001：2015标准要求，公司采用统计技术对生产过程进行分析，过程质量处于受控之中。  提出改进需求：  针对各级管理人员对标准理解不足情况，由行政部组织大家进一步学习标准和程序文件，行政部于2021年8月30日进行了相关培训。  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 |
| 总则 | **10.1** | 公司制定系列程序文件《管理评审控制程序》、《不合格品控制程序》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 |
| 不合格和纠正措施 | **10.2** | 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。 | 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：金属结构制造(资质范围内除外）、销售。提供营业执照（三证合一）。检查有效，经营范围包含认证范围。公司严格执行国家及行业标准和法律、法规要求。  体系自2021年5月运行至今，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。  2021年5月以来职能部门未对该公司产品进行监督抽查情况。  一阶段问题验证：本次审核一阶段没有需要验证的问题。 | 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：黄陶君 陪同人员：黄陶君 | 判定 |
| 审核员：陈伟， 审核时间：2021.10.16 |
| 审核条款： |
| 目标及其实现的策划 | **5.3** | 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 |
| 目标及其实现的策划 | **6.2** | 行政部负责人：黄陶君  查《部门质量目标测量报告》  测量时间：2021年5月—2021年9月  培训计划实施率98% 实测：100%  文件发放及时率98% 实测：100%  培训及时率96% 实测：100%  查2021年培训计划，抽查各月份对应的培训记录，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 |
| 人员 | **7.1.2** | 查，公司编制了《人力资源控制程序》，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《岗位职责及权限》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。  查见：《岗位职责说明书》中总经理任职要求，对学历、能力：熟悉本行业情况，善于分析市场；具备良好的社会关系网络，具备组织市场调研、分析竞争对手的能力等都有相应的要求。  现场确认，能满足规定要求。 | 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。  公司人员资质如下，具体见附件。   |  |  |  | | --- | --- | --- | | 姓名 | 证书编号 | 项目 | | 何兰英 | 510722197702212066 | Q2操作证 | | 谢华 | 511121197106152935 | Q2操作证 | | 张磊 | 513822198703092476 | Q4操作证 | | 张茂林 | 513822199511172812 | Q4操作证 | | 王敬伟 | 513822199108192477 | N1操作证 | | 王瀚海 | T511024197609236739 | 焊接与热切割作业证 | | 王涛 | T510122199003138772 | 焊接与热切割作业证 | | 林平 | T510303197508232513 | 低压电工作业证 |   查见2021年度培训计划共8次，已完成的培训记录5次。  1）：2021-5-20培训内容：公司管理体系方针、目标、指标培训。培训人员：全体员工。效果评价：通通过本次培训，全体员工掌握了企业的“管理体系方针、目标、指标”的具体内容，基本理解本企业“管理体系方针、目标、指标”的含义，各岗位人员本岗位的“分解目标”，各岗位人员明白自身工作与企业实现管理体系方针、目标、指标的关系，提高了全员努力实现目标的意识。评价人：李诗强。  2）：2021-6-28培训内容：公司制度培训；培训老师：张老师；培训人员：公司全体员工；通过此次公司管理制度培训，公司全体人员了解了公司的管理理念和发展远景，公司的各荐管理规定和奖罚规定。基本达到培训的目的。评价人：李诗强  ........  其他培训均按计划实施，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。  ---经与员工沟通了解，其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 |
| 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，有专人负责解决。  自体系运行以来，没有发生严重的顾客投诉事件。 | 符合 |
| 文件化信息 | **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、特殊过程确认记录及岗位职责、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/SCCY-2021 版本号：A/0  2021年5月23日发布 编制：安成国 批准：李诗强  抽见《程序文件》  文件编号：QP/SCCY-2021 版本： A/0  2021年5月23日发布 编制：安成国 批准：李诗强  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。  抽《受控文件清单》，目录上有件号、责任人、文号、文件名、日期及文件页码。  查，质量手册：公司编制了《记录控制程序》，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、作业文件、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、管理制度汇编等行了发放；对文件的发放记录内容，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《适用法律法规清单》,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、中华人民共和国安全消防法、中华人民共和国安全生产法等  执行标准包括：GB 50205-2020《钢结构工程施工质量验收标准》、GB/T 709-2019《热轧钢板和钢带的尺寸、外形、重量及允许偏差》等标准及客户技术要求。  《质量记录清单》，规定了保存期以及保存的部门。有《文件发放、回收登记表》、《合同评审表》、《合格供应商评价表》、《员工培训记录》等。规定了保存部门和保存期限，根据情况相关安全记录保存期限分为：3年。 | 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.查顾客满意度调查表：公司2021年6月以问卷形式对顾客进行了满意度调查，共计发放3份，回收3份。对公司的服务、质量、交付、价格等项进行打分。查《顾客满意程度调查表》对满意度进行了统计；通过统计顾客满意度为96。  3.查质量目标统计等记录，公司2021年5月至2021年9月数据统计的结果为：  产品交付合格率100% 实测：100%  合同按时交付率100% 实测：100%  顾客满意度＞90分 实测：96分  。。。。。。  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《内审控制程序》，制度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8月9-10日  范围：公司质量体系覆盖的各部门、所有过程。  审核审核组组长：组长：安成国、组员：陈立生  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》，《行政审核检查表》、《销售部审核检查表》，《生产部审核检查表》、《采购部审核检查表》等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》1份涉及销售部8.2条款。不符合事实描述为“未见2021年5月26日签订的销售合同评审记录”，查不符合报告，对不符合项进行了分析，并制定了纠正措施，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 |

管理体系审核记录表

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 说明：不符合标注N | 涉及  条款 | 受审核部门：销售部 主管领导：秦海龙 陪同人员：秦海龙 | 判定 |
| 审核员：宋明珠 审核时间：2021.10.16 |
| 审核条款： |
| 目标及其实现的策划 | **5.3** | 查《岗位职责及权限》，已经明确了销售部的岗位职责，具体为：  主要职责如下：  1) 负责产品的交付，合同的签订及评审；  2) 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；  3) 负责组织公司各职能部门对合同进行评审;  ......  部门负责人熟悉本部门职责。 | 符合 |
| 目标及其实现的策划 | **6.2** | 销售部负责人：秦海龙  查《部门质量目标测量报告》  测量时间：2021年5月-2021年9月  顾客满意度＞90分 实测：96  合同按时交付率100% 实测：100%  产品交付合格率100% 实测：100%  符合要求。目标量化情况良好。 | 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，销售部采用上门拜访、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，确定与服务有关的要求：  顾客有合作意向时，介绍公司产品，了解顾客对产品的要求，并结合标准要求进行确定，且明示在合同或订单上，确定顾客对产品的具体要求。  抽建筑钢结构制作合同：   1. 顾客：盐城邦腾建设工程有限公司   制作产品：热轧H型钢梁及热轧矩管柱等 签订日期：2021.6.9  合同明确了产品名称、规格、产品价格、质量要求、验收交付、违约、售后服务等。   1. 顾客：四川省彦格建设工程有限公司   制作产品：钢梁、钢柱、钢支撑等 签订日期：2021.9.24  合同明确了产品名称、规格、产品价格、质量要求、验收交付、违约、售后服务等。   1. 顾客：四川忠军明杰建筑工程有限公司   制作产品：钢梁、钢柱等 签订日期：2021.7.15  合同明确了产品名称、规格、产品价格、质量要求、验收交付、违约、售后服务等。  ......  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《质量手册》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。抽查：《合同评审记录表》  ◆2021年6月9日签订的《合同》  顾客：盐城邦腾建设工程有限公司  制作产品：热轧H型钢梁及热轧矩管柱等  评审内容：顾客对产品明示与潜在的要求；公司能力是否满足客户要求；合同的签订是否符合国家的法律法规；公司现有设备是否满足客户要求等。  评审人：陈立生、郭敏、秦海龙、黄陶君、安成国、李诗强  评审结论：同意签订该合同。  批准：李诗强 2021年6月7日(合同签订前）  ◆2021年9月24日签订的《合同》 顾客：四川省彦格建设工程有限公司  制作产品：钢梁、钢柱、钢支撑等  评审内容：顾客对产品明示与潜在的要求；公司能力是否满足客户要求；合同的签订是否符合国家的法律法规；公司现有设备是否满足客户要求等。  评审人：陈立生、郭敏、秦海龙、黄陶君、安成国、李诗强  评审结论：同意签订该合同。  批准：李诗强 2021年09月22日(合同签订前）  ......  查见其他合同均按要求在签订前进行了评审。  合同评审基本满足要求  负责人讲：体系运行至今，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** | 公司主要通过日常口头交流、电话回访、登门拜访、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6月，调查表共3份 ：  --调查内容包括：价格、质量、服务、交付等。  --统计分析结果：96  --暂无明显需实施纠正措施的改进事项。  见《客户满意度分析报告》，顾客对质量、服务、价格均较为满意，满意度稍差出现在交付及时性上。负责人讲公司针对满意度进行了分析，力求努力改善，提高顾客满意度。  近一年无顾客流失的情况。 | 符合 |

说明：不符合标注N

管理体系审核记录表

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 说明：不符合标注N | 涉及  条款 | 受审核部门：采购部 主管领导：郭敏 陪同人员：郭敏 | 判定 |
| 审核员：宋明珠 审核时间：2021.10.16 |
| 审核条款： |
| 目标及其实现的策划 | **5.3** | 查《岗位职责及权限》，已经明确了销售部的岗位职责，具体为：  主要职责如下：  1) 负责对供方进行评价和选择;  2) 负责建立原、辅材料的采购。  3) 负责对原、辅材料的采购产品的验证  ......  部门负责人熟悉本部门职责。 | 符合 |
| 目标及其实现的策划 | **6.2** | 采购部负责人：郭敏  查《部门质量目标测量报告》  测量时间：2021年5月-2021年9月  采购产品合格率≥99% 实测：100%  供方及时评价率98% 实测：100%  符合要求。目标量化情况良好。 | 符合 |
| 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《外部提供的过程、产品和服务控制程序》。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，采购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》：公司目前钢材主要以加工方来料为主、部分自行采购，目前供应商主要为3家，如下：  1、成都毅红达建材有限公司； 供应：H型钢、矩管、热轧板等；  2、成都鑫杰海钢铁贸易有限公司； 供应：H型钢等；  3、成都市到成钢铁有限公司； 供应：方管等；  ……  --《供方调查评定表》  2021年4-5月供方评价确认：  成都毅红达建材有限公司 （供应：H型钢、矩管、热轧板等）；  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：李诗强、安成国、黄陶君、秦海龙、郭敏、陈立生，2021年4月13日。  成都鑫杰海钢铁贸易有限公司 （供应：H型钢等）；  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：李诗强、安成国、黄陶君、秦海龙、郭敏、陈立生，2021年4月18日。  成都市到成钢铁有限公司 （供应：方管等）；  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：李诗强、安成国、黄陶君、秦海龙、郭敏、陈立生，2021年5月15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2021年5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《外部提供的过程、产品和服务控制程序》，要求采购的主要材料必须进行检验。  经询问公司采购产品由供方提供质量说明书，公司只对材质、规格、型号、数量等进行验收，根据质量说明书对相关产品的材质、规格、型号、数量等进行检验。抽查验证记录《原材料检验单》，提供2021年5月-2021年10月对H型钢、热轧板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：成都鑫杰海钢铁贸易有限公司、下单日期：2021.5.28  产品：1）H型钢、材质：Q235、规格：350\*350、450\*200等、数量106.521吨；  供方：成都毅红达建材有限公司、下单日期：2021.4.20  产品：1）H型钢、材质：Q235、规格：396\*199等；热轧板、材质：Q235、规格：11.75mm等；数量215.312吨；  ......  以上采购单，明确了产品名称、数量、材质、规格、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 |

说明：不符合标注N

管理体系审核记录表

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 说明：不符合标注N | 涉及  条款 | 受审核部门：生产部 主管领导：陈立生 陪同人员：安成国 | 判定 |
| 审核员：陈伟 审核时间：2021.10.16 |
| 审核条款： |
| 组织的角色、职责和权限 | Q5.3 | 生产部负责人：陈立生  该部门的职责权限为：  1)负责生产现场设施设备的管理；  2)负责制定生产计划并按计划执行生产；  3)负责生产过程产品的标识、防护、搬运和包装；  4)负责编制相应工艺规程、产品检验接收规程及相关作业指导书，明确关键工序和特殊工序；  5)负责生产过程中的技术指导和不合格的控制。  6)负责采购产品的验证和本公司产品的检验工作；  7)负责对本公司监视和测量设备的管理工作；  8)负责监督纠正和预防措施的制定和执行情况；  9)负责处理调查质量事故，召开质量分析会；  。。。。。。  负责人对职责和权限比较了解。 | 符合 |
| 目标及其实现的策划 | Q6.2 | 查《部门质量目标分解表》该部门2021年5月-9月质量目标为：  1)设备检定合格率100% 实测：100%  2)产品交付合格率100% 实测：100%  3)生产设备良好率≥90% 实测：95%  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 | Q7.1.3 | 1、经了解组织的建筑设施：  ——公司为工业园区内的标准厂房，厂房为自用。有生产用房及经营办公用房，库房按区域划分，能满足产品生产经营需要。  2、查《设备资产管理台账》主要设备包括：数控火焰切割机、数控等离子切割机、自动龙门埋弧焊、组立机、剪板机  、摇臂钻、数控钻机床、翼缘矫正机、电渣焊机、端面铣机组、多功能埋伏电渣焊机、气刨机、交流弧焊机、直流手工焊机、二保焊机、抛丸机、无气高压喷涂机、电动喷涂机、磁力钻孔机等，可以满足生产需要。  2.经查，生产部对设备按月方式进行点检维护保养，并实施。  3.抽查设施保养记录，采用《设备日常保养项目表》进行记录。  抽查《设备日常保养项目表》  日期：2021年5月  设备 ：剪板机  保养内容：润滑油添加、清洁、部件紧固、电路检查等。  保养人：陈立生  设备情况：正常  日期：2021年6月  设备 ：焊机  保养内容：线路、清洁、指示仪表、手动装置等。  保养人：陈立生  设备情况：正常  其他设备按期进行了保养。  抽设备维修情况  设备：行车  维修内容：行车配电箱、电机等维护、检修。  验收情况：通过维护、检修后行车能正常投入使用。  维修人员：陈立生 2021年7月11日  抽行车《电动单梁起重机首次检验报告》，五台行车均在在合格期内。抽叉车，查见现场有一台型号规格为CPC型5t，能提供有效的检验报告。（具体见附件）  目前该公司基础设施符合要求，基本能满足公司运营的要求。其他设备均按要求进行了保养，但保养记录不全，未策划设备项目保养规范，现场生产设备状态完好。  支持性服务，产品运输交由物流公司进行，公司未建立信息管理系统用于生产和服务。  目前该公司基础设施符合要求，基本能满足公司运营的要求。 | 符合 |
| 过程运行环境 | Q7.1.4 | 现场查看：  车间内设备布置合理，通道布置畅通，照明设施齐全，均配备了消防设施等设施，作业场所光线较充足。生产区域对环境要求不高，目前工作环境符合生产需要。 | 符合 |
| 测量设备管理 | Q7.1.5 | 查《监视和测量设备一览表》生产车间及检验部门均按策划的要求配置了相应的检测设备，其中包括：数字指示秤、钢直尺、千分尺。  **查在用测量设备的检定或校准记录，未提钢直尺、千分尺的检定或校准的证书，不符合** | **N** |

说明：不符合标注N

管理体系审核记录表

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 说明：不符合标注N | 涉及  条款 | 受审核部门：生产部 主管领导：陈立生 陪同人员：安成国 | 判定 |
| 审核员：宋明珠 审核时间：2021.10.16 |
| 审核条款： |
| 运行策划和控制 | **8.1** | 公司主要生产产品：金属结构制造(资质范围内除外）  公司产品执行标准主要为：GB 50205-2020《钢结构工程施工质量验收标准》、GB/T 709-2019《热轧钢板和钢带的尺寸、外形、重量及允许偏差》等标准及客户技术要求。  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；--产品标准、图纸  b）建立过程准则以及产品和服务的接收准则；---检验标准、作业指导书  c）确定符合产品和服务要求的资源；---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。  ----需确认/特殊过程：焊接  ----外包过程：无  ----经确认：暂无策划的更改。 | 符合 |
| 设计和开发策划 | **8.3** | 公司金属结构制造(资质范围内除外）工艺成熟,按国家规定的生产技术要求生产,因此标准8.3条款“产品和服务的设计和开发”要求不适用。公司确保不适用的质量管理体系的产品和服务的设计和开发要求，不影响组织确保产品和服务合格以及增强顾客满意的能力或责任。 | 符合 |
| 生产和服务提供的控制 | 8.5.1 | 公司制定了《生产和服务控制程序》明确了受控条件  公司产品为：金属结构制造(资质范围内除外）。主要生产的产品应用到钢结构工程施工，产品为箱型柱、热轧钢梁、焊接钢梁及散发件等。  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、图集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：作业指导书、产品图纸、验收标准、设备操作规程等，均放置于工位附近，便于查阅对照。  3.现场查看：数控火焰切割机、数控等离子切割机、自动龙门埋弧焊、组立机、剪板机、摇臂钻、数控钻机床、翼缘矫正机、电渣焊机、端面铣机组、多功能埋伏电渣焊机、气刨机、交流弧焊机、直流手工焊机、二保焊机、抛丸机、无气高压喷涂机、电动喷涂机、磁力钻孔机等设备，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，主要为数字指示秤、钢直尺、千分尺等。  5.出示了《生产计划单》 明确的产品名称、数量、交期等内容；  抽任务单，  名称 数量  箱型柱 300T  热轧钢梁 300T  焊接钢梁 300T  散发件 300T  H型钢梁 100T  ..........  现场观察产品生产工艺：  工艺流程：开料——焊接——检验——成品入库  需确认/特殊过程：焊接  查看现场：  一、查看天然气制乙炔产业链及园区配套公辅工程项目的乙炔循环压缩框架加工工序，  查看正在实施工序：  1、工序：开料  设备：数控火焰切割机、数控等离子切割机等  工艺要求：（1）需要放样的工件应根据批准的施工详图放出足尺节点大样；  （2）放样和号料应预留收缩量（包括现场焊接焊接收缩量）及切割、铣端等需要的 加工余量；  （3）框架梁端过焊孔、圆弧半径和尺寸应符合设计图纸的要求，孔壁表面应平整，不得采用手工切割；  （4）钢梁预留孔洞，按照设计图纸所示尺寸、位置，在工厂制孔，并按设计要求进 行补强，在工地安装时,未经设计允许，不得以任何方法制孔；  （5）板材气割或机械剪切下料后，对于需要进行边缘加工的零件，其加工精度应满足规范要求。  操作人员：王敬伟、谢华、张磊等  质量控制点：尺寸、无毛刺等  抽查4400，8900层平面图的截面表及加工说明如下：    现场查看，操作人员严格按照图纸要求、操作规程把原料（钢Q235-B，Q345B等）用数控火焰切割机、数控等离子切割机等进行分割操作，符合工艺要求。  2、工序：焊接  设备：自动龙门埋弧焊、多功能埋伏电渣焊机、交流弧焊机、直流手工焊机、二保焊机等。  工艺要求：1） 从 事 钢 结 构 各 种 焊 接 工 作 的 焊 工 ， 应 按 现 行 国 家 标 准 《钢结构焊接规范》（GB50661-2011）的规定经考试并取得合格证后，方可进行操作；  （2）钢结构的焊接工作，必须在焊接工程师的指导下进行；并应根据工艺评定合格 的试验结果和数据，编制焊接工艺文件。焊接工作应严格按照所编工艺文件中规定的焊接方法、工艺参数、施焊顺序等进行并应符合现行国家标准《钢结构焊接规范》（GB50661-2011）的规定；  （3）焊接钢柱、钢梁、钢支撑、钢骨混凝土中的钢构件均应在工厂采用埋弧自动焊焊接成型, 符合国家标准<<埋弧焊焊缝坡口的基本形式和尺寸>>(GB/T 986- 1988)及《钢结构焊接规范》（GB50661-2011）的规定；  （4）对接接头、T型接头和要求全熔透的角部焊缝，应在焊缝两端配置引弧板和引出板。手工焊引板长度不应小于25mm，埋弧自动焊引板不应小于80mm，引焊到引板的焊缝长度不得小于引板长度的2/3；  （5）施焊环境温度若低于0度,应对构件的焊接部位进行预热，并应符合《钢结构焊接规范》（GB50661-2011）的相关规定；  （6）要求全熔透的两面焊焊缝，正面焊完成后在焊背面之前，应认真清除焊缝根部的熔渣、焊瘤和未焊透部分，直至露出正面焊缝金属时方可进行背面的焊接；  （7）不允许在施工现场临时加焊板件,不允许用气焊扩孔；  （8）梁柱上的加劲板，支承板等采用手工电弧焊在加工车间完成，施焊工艺及板材应符合<<气焊、手工电弧焊及气体保护焊焊缝剖口的基本型式和尺寸>>(GB/T985-1988)的有关要求；  （9）栓钉焊接前应将构件焊接面上的水、锈、油等有害杂质清除干净  操作人：舒得强、郭强、王滔等  质量控制点：不允许有：未焊满、根部收缩、咬边、电弧擦伤、接头不良、表面气孔、表面夹渣等。  抽查焊接质量要求：    现场查看操作人员正按照焊接要求进行作业，操作正常，符合工艺要求。  现场查看其他的金属结构制造生产工序相同。  公司特殊过程确定为：焊接过程。制定了《生产和服务提供控制程序》，对特殊过程的管理从：人员能力、设备配备、参数控制、文件管理等进行了规定。通过产品检验和配备有能力的员工实施生产、销售，对特殊过程的质量予以控制，提供该特殊过程进行确认记录**。**  通过以上工序审核，其生产过程基本受控。 | 符合 |
| 标识及可追溯性 | 8.5.2 | 查《质量手册》，公司质量体系对产品、检验状态进行了规定，标识的方法采用标牌、记录等。  现场观察：1、原材料采用“标识卡”进行标识，卡上注明“原材料名称”、“规格型号”、“进厂日期”、“材料规格”、 “数量”、“检验状态”等内容；  2、生产过程用采用检验记录进行标识；  3、产品检验状态采用：合格、不合格、待检等标识；  4、生产记录对质检员、生产日期以及使用的原料等进行了记录，能做到追溯的目的。  标识及可追溯性管理基本符合要求。 | 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产品、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 | 8.5.4 | 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。  现场观察:  1.搬运：采用行车进行，未见有损产品质量的野蛮作业。  2.贮存：公司生产部门有专门的仓库，各种材料、半成品、在制品、成品按划分区域进行放置；  3.查：产品入库，验收、保管有相应的管理制度。入库有检验，出库有记录。  4.包装：根据客户和产品性质产品公司所生产的产品不需要包装，产品运输到工地上再表面刷漆；  5.标识：合格证（内容涵盖：产品名称、型号、编号、检验员、生产日期等）；  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。  查，公司策划了售后管理的要求。  2021年5月至今暂无客户反馈质量问题  整个质量整改措施计划可行，得到客户的认同。 | 符合 |
| 更改控制 | 8.5.6 | 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 |
| 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、型号、数量核对。  抽查《原材料检验记录表》  1、材料名称：方管  供料厂家：成都市到成钢铁有限公司  检验项目：外观、规格型号、厚度、数量核对。  检验结论：合格  检验员：桂成催 日期：2021.5.23  2、材料名称：H型钢、方矩管、热轧板等  供料厂家：成都毅红达建材有限公司  检验项目：外观、规格型号、厚度、数量核对。  检验结论：合格  检验员：桂成催 日期：2021.6.15  .......  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。  焊接的过程检验均委托三方机构进行检测后出具探伤报告，见下图：  探伤检测报告  结论：合格，符合一级探伤质量要求。  三、成品检验，按客户要求及产品标准进行检验：  产品名称：焊接钢梁，规格型号：见图纸、生产日期：2021.07.15、加工制作量：约50吨；  检验项目 技术要求 检验结果  产品材质 核对构件使用的钢材是否符合合同约定 合格  尺寸 符合客户图纸要求 合格  焊缝质量 饱满度、是否咬边、焊缝错位、检验报告 合格  外观质量 构件是否破损、边角棱角是否清洗、顺直 合格  检验员：桂成催、检验时间：2021.7.16，检验结果：合格  产品名称：H型钢梁，规格型号：见图纸、生产日期：2021.06.09、加工制作量：约35吨；  检验项目 技术要求 检验结果  产品材质 核对构件使用的钢材是否符合合同约定 合格  尺寸 符合客户图纸要求 合格  焊缝质量 饱满度、是否咬边、焊缝错位、检验报告 合格  外观质量 构件是否破损、边角棱角是否清洗、顺直 合格  检验员：桂成催、检验时间：2021.6.11，检验结果：合格  .........  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。  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《不合格品控制程序》：该公司的不合格处理方式有:降级使用、报废或退货。依据不符合的程度制定有不同的处理措施。  抽：《不合格品记录处理单》  时间:2021.08.30、产品：箱型柱  不合格描述：梁柱连接存在不到位，部分无连接板。  不合格品的处理： 梁柱添加连接板。  不合格原因分析：操作工工作疏忽、漏装连接板。  验证：梁柱已经添加连接板、合格。  验证人：桂成翠 2021.8.31  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