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：张利辉 陪同人员：籍扬帆 | 判定 |
| 审核员：杨园 审核时间：2022年03月21日 上午至2022年03月21日 下午 |
| 审核条款：4.1/4.2/4.3/4.4/5.1/5.2/5.3/6.1/6.2/6.3/7.1/9.1.1/9.3/10.1/10.3 |
| 理解组织及其环境 | 4.1 | 总经理：张利辉 人员状况：20  组织情况：企业于1999年7月成立，主要研发及销售水处理剂及化工产品。企业为河北省科学院下属企业，主要将科研成果投入市场。  公司通过多种来源获得内外部因素的信息，包括国家和国际新闻、网站、行业协会等。管理层识别、确定了与战略、目标相关、影响实现管理体系预期结果的内、外部因素，并且实时关注、评审不断变化的内外部信息。  提供《企业经营环境评估报告》，写明了公司内部环境和外部环境因素、因素分析及对策。  企业分析了市场、销售；硬件技术；公司环境；人力资源；售后服务；企业的价值观等方面的内外部环境。  抽1、市场、销售评估：  内部因素：  公司的价格和服务，客户是否满意  用户的需求和需求趋势  我们的价格和服务与客户的需求相符，是否能满足报刊市场的相关需求  外部因素：如今，企业正在飞速发展，高科技产业爆发，但对基础用具的需求依然有很大的市场，用质量与信誉打开市场，前景良好  抽2、硬件技术  内部因素：设施先进完善，规模中等，可应对大批量或加急订单  外部因素：研发型企业数量较少  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做为制定和调整方针、目标、管理评审的输入内容。 |  |
| 理解相关方需求和期望 | 4.2 | 公司确定了与管理体系有关的相关方包括顾客、政府机构、社区、供应商、内部员工、工商局等。相关方对企业的要求有：遵守国家的现行法律法规、保持有效的资质、产品合格、按时送货、不断提高客户满意度等。公司通过以下行为满足相关方需求和期望：  ——关注顾客需求，通过持续改进增强用户满意；  ——遵守国家和地方各项法律法规，履行合规义务；  ——持续改进管理体系过程，提升服务质量、安全绩效。  公司管理层及相关部门将持续关注相关方需求的变化，必要时通过评估风险和机遇，调整管理体系目标和指标或变更管理过程以适应这些变化或实现改进。  对这些相关方监视和评审的方法有：上级文件、标准和规范的获取、客户走访调查、沟通等。 |  |
| 管理体系的范围 | 4.3 | 根据客户需求（外部信息）、企业内部状况及相关方要求，  确定体系覆盖的范围：水处理剂研制、开发、销售及化工设备的销售  通过文件发放的方式在公司内部进行传递；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。 |  |
| 管理体系及其过程 | 4.4 | 1、公司依据 GB/T19001-2016标准，于2018年9月1日建立了质量管理体系。遵循 PDCA 方法，识别了标准中所需要的四大过程，确定了过程的相互顺序和作用：管理职责确定－资源提供－产品实现－测量和改进。无不适用条款。  2、公司明确规定产品执行标准（国家、行业标准）和客户要求，并通过各环节控制，监视、测量、考核使其达到有效运行。  3、公司编制了质量手册、程序文件及管理作业文件、记录表格等。通过质量手册、程序文件明确各部门职责、权限；资源管理，测量分析和改进、运行控制等过程。  4、通过对各主要环节的风险评估，识别，评价并制定相应措施进行风险控制（包括实施过程中所需要的变更）。  5、通过监视、测量和分析结果以及内审、管理评审等达到持续改进的目的。  6、经识别外包过程：产品运输。 |  |
| 管理承诺总则 | 5.1.1 | 最高管理层都具有较强的管理意识，明确管理承诺。主要通过以下活动来实现管理承诺：向公司全体员工宣传满足顾客要求和法律法规要求的重要性；制定管理方针；确保公司目标的制定和完成；各部门针对本部门的工作进行风险评估，采取适当的应对风险和机会的措施；定期进行管理评审；持续保证质量管理工作的投入，提供充分的资源，确保公司管理体系有效运行。目前各项工作基本得到实施，并取得了一定的效果。 |  |
| 以顾客为关注焦点 | 5.1.2 | 通过确定顾客相关要求，提供相应产品与相关服务，对顾客使用情况进行跟踪调查；并对顾客满意度感受进行测量与分析，以改进产品与服务。并策划和规定了由业务部定期对顾客实施满意度测评，从各方面提高顾客的满意度。具体见9.1.2 条款审核记录。 |  |
| 质量方针 | 5.2 | 1. 质量方针：质量第一，诚信服务；持续改进，顾客满意。  2. 管理方针与企业的经营宗旨相适应，协调；  3. 通过会议传达，沟通，让全体员工理解执行。并定期进行评审（一般一年一次）。 |  |
| 组织的岗位、职责权限 | 5.3 | 公司管理体系覆盖的部门包括：管理层、办公室、研发部、业务部，部门划分尚可。  在《质量手册》及《岗位职责和岗位任职要求》中规定了各部门及主要岗位人员的工作职责、作用、责任、权限，职责包括了标准要求的所有要求，充分适宜，上述文件通过发放的形成传达到相关部门和人员。包括各级管理者做出的相关责任的承诺等。查相关制度包括办公室管理制度、销售服务管理制度等，基本明确了各级人员的职责等。确认公司目前人力资源、基础设施、技术人员、财力、信息资源均能保证。 |  |
| 应对风险和机会的策划 | 6.1 | 编制了《风险和机遇的应对控制程序》。查见《风险和机遇评估分析表》，确定了组织需应对的风险和机遇。如风险：客户对产品质量标准提高，对供应周期和售后服务的期望值提高；机遇：市场竞争加剧，公司管理水平提升，带来潜在的发展机遇；等级：高；应对措施：业务部加强与客户的沟通，及时处理客户需求和意见等；执行部门：业务部。组织在确定这些风险和机遇时，考虑了员工岗位技能、生产能力、市场需求等内外部因素及合同方（顾客）的相关要求。  评审情况均为符合发展要求，评审人：张利辉，评审时间：2022.1.4  措施正在实施中。 |  |
| 质量目标 | 6.2 | 公司质量目标：  产品交付顾客验收合格率100%，顾客满意度≥90%  对目标进行了分解，建立了各部门的分目标，每季度末对目标进行考核，查看“2021年第1-4季度目标完成情况统计表”，目标已基本实现。（见各部门考核结果）。 |  |
| 资源提供 | 7.1.1 | 公司为了实施管理体系并持续改进其有效性，提供了各方面的资源保证。  a. 人力资源：职工队伍稳定，均在企业工作5年以上，实践经验丰富；  b. 基础设施：办公室、实验室，主要设施：电脑、打印机、投影仪、传真、电话、4-72风机、换热器、固相聚合反应设备、生化培养箱、鼓风干燥箱、酸度计、电导率仪、紫外可见分光光度计、电子天平；  c. 工作环境：办公区域面积1500平米，布局合理，场所卫生干净整洁，工作环境良好  d. 资金支持：注册资金50万元。  能够满足产品研发销售服务需要。 |  |
| 管理评审 | 9.3 | 查管理评审的计划：管理评审的时间：2021年12月2日  主持人：总经理 参加人：领导层、各部门负责人  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。  编制：李娜 批准：张利辉 日期：2021.11.26  查看管理评审输入的资料，包括：以往审核的结果及内部审核报告；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；产品质量趋势；不合格的控制及纠正预防措施实施情况；顾客满意度及投诉的处理；外部供方绩效评价；应对风险和机遇所采取措施的有效性；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。  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，同时就改进的决议作出了安排。  查看管理评审报告，编制：李娜，批准：张利辉 2021.12.2  结论：公司质量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。  持续改进：执行文件和作业指导书有不规范的现象，加强培训，提高管理人员水平。  此项措施已完成。 |  |
| 质量监督抽查；证书标志使用情况；上次不符合验证 |  | 张总介绍，质量管理体系建立以来没有发生质量事故及顾客投诉事件。  质量监督抽查情况：暂无。  证书主要用于客户需要，证书及标志使用符合要求。  上次审核未发现不符合项。 |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 过程与活动、  抽样计划 | 涉及  条款 | 受审核部门：办公室 主管领导：李娜 陪同人员：籍扬帆 | 判定 |
| 审核员：杨园 审核时间：2022年03月21日 上午至2022年03月21日 下午 |
| 审核条款：5.3/6.2/7.1.2/7.1.6/7.2/7.3/7.4/7.5/9.1.1/9.1.3/9.2/10.2 |
| 职责和权限 | 5.3 | 部门主要职责如下：  在总经理的领导下，具体负责处理各类行政事务；负责公司管理制度的编写、完善与实施监督；负责企业内各项资质证书的申报、年检、变更工作；负责公司人力资源管理，组织实施人员招聘、培训和考核工作；负责质量管理体系文件与记录的管理与控制；协助做好内部审核及管理评审的组织和安排工作及资料管理；负责对持续改进措施及质量目标完成情况的汇总、分析，并提交管理评审。  提供岗位职责与任职要求，对岗位职责和任职条件进行了描述。职责和权限与手册描述基本一致 |  |
| 质量  目标 | 6.2 | 分解到该部门的质量目标及完成情况如下：  上岗人员培训考核率100%（上岗人数/培训人员总数\*100%）  体系文件受控率100%；（实际受控文件/总受控文件\*100%）  2021年1-4季度质量目标完成情况：已完成 |  |
| 人员 | 7.1.2 | 已识别与QMS相关人员：各部门负责人、产品研发人员、内审员，提供了岗位职责与任职要求。新进员工已制定岗前培训计划。公司无特殊工种 |  |
| 企业知识管理的方法、措施及效果 | 7.1.6 | 公司确定运行过程所需的来源于内部和外部的知识，以获得合格产品和服务。这些知识应予以保持，并在需要范围内可得到。必要时组织培训和交流活动，督导各部门管理好、应用好知识。  为应对不断变化的需求和发展趋势，组织应考虑现有的知识，确定如何获取更多必要的知识，并进行更新。知识来源包括：  a）内部来源:知识产权、经历、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；  b）外部来源:标准、学术交流、专业会议，从顾客或外部供方收集知识；  已识别的公司内部知识包括：公司信息、专业技术知识、项目积累三大类。主要有：人员的工作经历、经验、操作技能、作业文件、软件程序。  外部知识包括：外来资料、市场信息两大类。主要有：法律法规：《中华人民共和国产品质量法》、《中华人民共和国产品标准化法》、《中华人民共和国知识产权法》、《中华人民共和国合同法》、GB/T19001-2016标准、GB/T 16881-2008水的混凝、沉淀试杯试验方法GB/22592-2008水处理剂 pH值测定方法通则GB/T 22593-2008水处理剂 极限粘数测定方法通则GB/T 16632-一2008水处理剂阻垢性能的测定 碳酸钙沉积法GB/T22626-2008水处理剂阻垢性能的测定 磷酸钙沉积法  已制定培训计划组织学习相关知识，并按要求不断更新。 |  |
| 能力 | 7.2 | 编制了《人力资源管理控制程序》  办公室主管每年年初根据各部门提供的培训需求，制定年度培训计划，实施培训或其它措施（观摩、比赛等），以提高员工岗位工作能力。  查：员工岗位能力评价表  对岗位、学历、教育及培训经历、技能、经验方面进行了评价  抽查办公室主任孙丽景任职要求，本科以上学历，人力资源管理或行政管理相关专业毕业，熟悉国家、地区及企业关于合同管理，薪金制度、用人机制等方面的法律法规及政策，有较强的工作责任心。  查见《2021年度培训计划》，策划实施内容有GB/T19001-2016标准、管理体系文件培训、质量方针、质量目标以及法律法规要求、销售技巧、销售、采购规范等培训安排。  抽标准培训、管理体系文件培训、质量方针、质量目标以及法律法规要求培训等培训记录，均保存完好，符合要求。 |  |
| 意识 | 7.3 | 通过下发文件、能力提升培训等方式使公司控制范围内开展工作的人员知晓管理方针及相关的质量目标、对管理体系有效性的贡献，包括改进绩效的益处；以及不符合管理体系要求可能引发的后果。确保公司内所有部门和每一个人都知晓各自应承担的相关责任，每一位员工清楚自己所做的每一项工作可能产生的负面影响、以及降低这些影响的控制措施和目标/指标，并在绩效考核的约束氛围中自觉实施。  现场抽查一名员工，询问公司质量方针和目标，及对方针的了解，能够正确回答。 |  |
| 沟通 | 7.4 | 公司的内外部沟通每天都在进行，内部沟通包括：部门与部门之间、员工与员工之间的沟通等；外部沟通包括：与客户、供应商、政府部门及其他相关方的沟通等，沟通的方式有：会议、数据信息传递、网络传播等方式，通常沟通的事项和内容包括：质量环境发生重大变化、顾客和其他相关方的要求发生变化、QMS范围发生变化、QMS及过程的调整和变更、质量方针和目标、各种策划输出、顾客满意度、产品和服务的符合性、顾客投诉和不符合情况等，办公室负责内部沟通，业务部负责外部沟通。 |  |
| 文件化信息 | 7.5 | 公司质量管理体系文件包括：质量手册、程序文件、作业文件、外来文件、记录等。已建立“受控文件清单”。  查：公司质量《管理手册》、《程序文件》为依据GB/T19001-2016版编制，于2019.9.1发布，目前版本为A版。  由管理者代表审核，总经理批准后发布。  查：“文件发放回收记录”，内容涵盖：序号、名称、接收人、版本状态、日期等。  质量手册、程序文件、作业文件已发放各部门，有签收部门确认。  规定对所有失效文件，从使用场所回收并填写《文件销毁申请单》经总经理批准后要加盖“作废”印章，统一销毁。  文件更改采用局部修改、换页、换版等方式。  查：有“外来文件清单”记录了《产品质量法》等外来文件，控制分发，有专人负责。  已建立“记录清单”内容含盖：序号、记录名称、记录编号、保存期限。  现场查看，文件、记录保持清晰，保存完好。 |  |
| 监测、分析与评价 | 9.1.1  9.1.3 | 通过对数据的收集、分析和处理提高顾客满意、产品和服务符合性、质量管理体系的绩效和有效性、过程、产品的特性及发展趋势等  查质量目标统计数据表，顾客满意度100%等，均满足策划的要求。  根据对应对风险措施评价分析，公司仍需要加强人员的管理和培训，做到精益求精，加强内部管理，持续改进组织的质量管理体系。 |  |
| 内审 | 9.2 | 按策划的要求进行了内审  提供了《审核实施计划》，审核目的，范围、依据、审核时间、受审部门、日程安排、审核组长和成员等内容。  内审时间：2021年11月15-16日。  依据GB/T19001-2016版标准，质量管理手册和体系其他文件。计划由总经理批准后实施。  公司按计划实施了内审。提供了内审员任命书，写明了内审员任职要求及审核要求。内审员的安排考虑了审核过程的客观性和公正性，没有发现自己审核本部门的情况。  提供了内审检查表。内审不符合1项，已整改验收合格。  内审报告显示本公司的质量体系均运行良好。  现场发现内审深度有待提高，与受审方沟通，希望加强内审人员培训，深化学习标准知识，受审方表示接受。 |  |
| 不合格和纠正措施 | 10.2 | 查见2021年12月20日《纠正措施实施记录》，  不合格事实描述：试验员有不及时填写试验记录的现象  进行了原因分析，制定了纠正及纠正措施，并对措施实施情况进行了验证，  验证人：高玉华 2020年12月20日。 |  |

说明：不符合标注N