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：李玉 陪同人员：吴颖 | 判定 |
| 审核员：张心 审核时间：2022.3.17 |
| 审核条款： |
| 理解组织及其环境  #有影响的内、外部因素主要有哪些？  .对这些内、外部因素的相关信息进行监视和评审的情况如何？ | **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：公司全体员工的质量意识比较强，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、员工专业技术有待提高。  公司通过同行交流、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； |  |
| 理解相关方的需求和期望  #与组织质量管理体系有关的相关方有哪些？  .相关方有哪些要求？  .对相关方及其要求的监视和  评审如何？ | **4.2** | 公司确定的相关方有员工、银行、主管部门、外部供应商、顾客、业主股东等。  理解员工诉求的形式为面谈、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、银行、主管部门、外部供应商、顾客、股东  其中顾客的需求和期望为：服务符合顾客要求、及时交付、价格合理、服务及时。  监测指标：合同履约、顾客满意度。 |  |
| 确定QMS范围  #质量管理体系的边界和范围。是否形成文件？是否考虑了各种内外部因素、相关方要求及其产品或服务？质量标准是否存在不适用于该范围的情况？若有,是否说明理由？若有理由,是否合理？ | **4.3** | 本次为第二次监督审核，审核认证范围、经营地址有变更（见认证信息变更传递单）。  公司现确定的质量管理体系的范围为:污水处理技术服务  范围考虑了内外部因素、相关方要求及其产品或服务情况。  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，标准适用于认证范围。注册地址：成都市武侯区科华北路58号C 栋18层  生产/经营地址：成都市高新区天府大道北段1700号2栋1单元14层1410号  资质核验：提供有营业执照，在有效期内，经营范围覆盖认证范围  人数核验：现有员工10人，无变化 |  |
| QMS及其过程  #是否按照标准的要求，建立、实施、保持和持续改进质量管理体系？所需的过程包括哪些？是否形成必要的文件化信息以支持过程运行？是否必要的文件化信息作为运行证据？ | **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、制度文件、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。  关键过程/特殊过程为：技术服务过程。 |  |
| 领导作用和承诺/5.1.1总则  #最高管理者通过哪些活动证实其对质量管理体系的领导作用和承诺？ | **5.1** | 总经理：李玉 组织代表：李志刚  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。 |  |
| 以顾客为关注焦点  #最高管理者通过哪些活动证实其以顾客为关注焦点的领导作用和承诺？ | **5.1.2** | 公司从采购、维护、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。 |  |
| 方针（含制定/沟通） | **5.2** | 公司的质量方针是：  “优秀高效、守约诚信、顾客至上、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。 |  |
| 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？ | **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：技术部、业务部、行政部，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：李志刚负责，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、研发设计风险管理、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； |  |
| 应对风险和机遇的措施  （含6.1.1和6.1.2）  #确定的需应对的风险和机遇有哪些？  .策划应对风险和机遇的措施有哪些？  .如何整合并实施这些措施？  .如何评价这些措施的有效性？  .措施是否与风险和机遇的影响程度相适应？ | **6.1** | 公司策划并批准实施《风险评估报告》，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《风险评估报》：   1. 类型：外部因素；   类别：竞争风险：公司目前市场占有率和领先趋势比较明显，但竞争对手正在模仿公司的发展方式，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：及时关注市场的情况，收集信息及时调整，保持公司的竞争力。  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，特别是优秀人才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。 |  |
| 质量目标及其实现的策划（含6.2.1/6.2.2） | **6.2** | 公司的质量目标为：  1、顾客反馈意见处理率100 %；  2、顾客满意度≥95%  查见2021年6月-2022年2月部门目标考核情况  1、顾客反馈意见处理率100%；  2、顾客满意度97%  达到既定目标  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。 |  |
| 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：公司管理体系变更情况为：审核认证范围、经营地址变更（见认证信息变更传递单）  现范围考虑了内外部因素、资源配置、相关方要求及其产品或服务情况的要求。在体系文件上有相关的变更描述。 |  |
| 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。  现场查看，公司的办公场所，提供有电脑、传真、打印机等设备，通信网路维护场所提供：基础设施、人员等基本能保证体系的运行，公司提供了必要的资源进行体系运行；公司也通过会议、文件、宣传板等向全体员工宣传、培训、灌输质量体系的方针目标，实行全员参与，更有利于质量管理体系的有效运行。  基本符合要求。 |  |
| 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、管理评审对通信网络维护服务过程进行监视，通过质量目标的定期考核对目标完成情况进行监测，服务过程中主要通过客户需求、服务过程检测、交付验收等对过程进行控制。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。 |  |
| 管理评审  9.3.1总则  9.3.2管评输入  9.3.3管评输出 | **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11月15日（上次管理评审时间2020年11月20日，在12个月内，符合策划要求）  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、对上次管理评审改进措施的验证等。  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服务过程进行分析，过程质量处于受控之中。  提出改进需求：  由于公司业务发生改变，技术能力欠缺，建议加强对技术人员能力进行培训。由行政部负责，于2021年12月底之前完成。  查见管理了评审整改实施计划表：由行政部牵头，其他部门配合对技术人员进行相关技能培训  查见2021年12月25-27日进行了培训的记录，并有有效性评价。  出示管理评审验证记录，由总经理对整改措施进行验证，措施验证有效，2021年12月30日  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。 |  |
| 总则 | **10.1** | 公司制定系列管理制度《管理评审制度》、《纠正与预防措施管理制度》、《不合格品管理制度》及《内部审核管理制度》，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。 |  |
| 持续改进 | **10.3** | 公司主要按策划的质量手册、管理制度等实施运行，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。 |  |
| 标准/规范/法规的执行情况、上次审核不符合项的验证（Q8.2.3）、认证证书、标志的使用情况、投诉或事故、监督抽查情况、体系变动 |  | 现场确认，公司质量管理体系覆盖范围为：污水处理技术服务。  经验证，近一年来公司质量管理体系运行正常，可判定公司质量管理体系的建立持续符合标准要求、实施有效。  公司严格执行国标及行业要求和法律、法规要求。  上次不符合的整改情况：上次不符合发生在业务部，涉及条款为Q8.2.3合同评审的管理，经本次审核验证已完成整改且无类似不符合情况出现。  现场查见认证证书及标识使用情况，符合要求。  无重大的质量问题、投诉和事故。  无监督抽查情况。  体系发生变动情况：质量管理体系覆盖范围、经营地址的变更（见认证信息变更单）。 |  |

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：技术部 主管领导：王耀杰 陪同人员：王佳颖 | 判定 |
| 审核员：张心 审核时间：2022.3.17 |
| 审核条款： |
| 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？ | **5.3** | 查《岗位职责及权限》，已经明确了技术部的岗位职责，具体为：  主要职责如下：  a) 负责公司服务的技术支持，对过程中的问题进行解决。  b) 负责公司整改服务过程的控制。  c) 负责对问题处理时提供技术支持  e)负责按照相应的技术规程和客户要求进行项目方案实施；  部门负责人熟悉本部门职责。 |  |
| 质量目标及其实现的策划  （含6.2.1/6.2.2） | **6.2** | 查《部门质量目标测量报告》该部门的质量目标为：  顾客反馈意见处理率100%  查2021年6-2022年2月《部门质量目标测量报告》对部门目标进行考核，综合完成情况为：  顾客反馈意见处理率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。 |  |
| 基础设施 | Q7.1.3 | 1、经了解组织的建筑设施：  ——办公区域面积260平方米左右。  2、查《设备管理台账》主要设备包括：电脑、办公设备、数据服务器、监控器计算机、LED矩阵电子屏、Windows Server 2012 R2及服务器所需其它软件等，可以满足经营和污水处理技术服务需要。  办公设施采取定期日常维护的方式进行，出现异常情况由厂家维修。现场查看设备、设施完好。  3.抽查设备、设施维护保养记录，未做记录不完善，提出后续改进。  4、特种设备：无。  5、支持性服务：公司名下没有车辆，由私人车辆满足公司业务洽谈的服务需求。  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。 |  |
| 过程运行环境 | Q7.1.4 | 现场查看：  办公室内设备布置合理，通道畅通，照明设施齐全，均配备了消防设备等设施，作业场所光线较充足。目前工作环境符合经营服务需要。合同约定，在服务项目现场甲方为乙方提供必要的工作条件，并提供保障乙方安全健康的工作环境。 |  |
| 监视和测量资源 | Q7.1.5 | 查，污水处理技术服务的实施过程中未涉及到监视测量资源，服务交付的质量验收检查主要按感官及技术服务检查表的考核要求进行控制，暂未配置相应检测设备。 |  |
| 运行策划和控制 | **8.1** | 公司确定的认证范围：污水处理技术服务  公司产品执行标准：《四川省岷江、沱江流域水污染物排放标准》（DB51/2311-2016）、GB50334-2002《城市污水处理厂工程质量验收规范》、CJJ60-94《城市污水处理厂运行、维护及其安全技术规程》、污水处理技术服务方案及客户技术要求等。  技术部负责服务实现和服务提供的策划，策划主要依据顾客的要求以及相关标准，策划输出的具体结果包括以下内容：  a）确定服务的要求；--服务规范、标准等。  b）建立过程准则以及服务的接收准则；---检验标准（合同、标书、方案）  c）确定符合服务要求的资源；---人力资源、设施设备、文件记录等  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：技术服务过程  ----关键过程：技术服务过程  ----外包过程：无  ----经确认：暂无策划的更改。 |  |
| 设计和开发策划 | **8.3** | 查，公司的污水处理技术服务，依据相关标准及技术服务方案和客户要求进行，服务模式固定成熟，在整个服务过程中不涉及设计和开发新的服务活动过程。故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公司提供满足顾客要求和适用法律法规要求的产品及服务的能力和责任 |  |
| 生产和服务提供的控制/产品监视和测量 | 8.5.1  8.6 | 公司制定了《生产和服务控制程序》明确了受控条件。  组织的污水处理技术服务控制过程由技术部负责  服务现场及作业工位执行的作业指导书主要包括：《污水处理技术服务方案》、《技术服务考核标准》、《四川省岷江、沱江流域水污染物排放标准》（DB51/2311-2016）、GB50334-2002《城市污水处理厂工程质量验收规范》、CJJ60-94《城市污水处理厂运行、维护及其安全技术规程》及客户技术要求等，以上文件对污水处理技术服务的实施和服务管理进行了规定。  技术部对污水处理技术服务过程进行了策划及控制，其流程为：  合同签订→客户反馈需求→技术服务方案制定→实施污水处理技术服务（设备运行远程数据监控、技术指导、记录管理、配合甲方迎检等）→服务交付考核  查，污水处理技术服务主要对甲方的水质净化设备，污水处理设备的运行进行数据远程监控服务、数据传输异常监控，并对其设备进行日常运行数据的分析提出技术指导建议、药品的有效期及余量检查等服务。服务由公司派遣技术人员到现场或远程实施，公司在实施服务过程中涉及到的设施设备为：数据服务器、监控器计算机、LED矩阵电子屏、Windows Server 2012 R2及服务器所需其它软件等。服务相关设备工作正常，状态良好，无异常现象，符合产品的服务的条件及要求。  污水处理技术服务的实施过程中未涉及到监视测量资源，服务交付的质量验收检查主要按感官及技术服务检查表考核要求进行控制，暂未配置相应检测设备。  近期在实施的项目为：龙泉驿区东安水质净化厂技术服务合同。  项目地址：四川省成都市龙泉驿区东安污水厂  查：  1、项目合同  甲方：成都领氪科技有限公司  项目：由四川冠讯科技有限公司向甲方负责运营的龙泉驿区东安水质净化厂项目提供污水处理技术服务。  合作期限：2021年3月—2022年3月  合同约定了：服务内容，服务时间，双方的权利义务、价格、服务考核内容等。  2、客户反馈需求及服务内容与质量标准：  龙泉驿区东安水质净化厂项目，属于新建地埋式污水处理厂，主要处理城镇生活污水。  技术服务内容包括：  设备运行远程数据监控,确保各类设备能正常运行;  负责检查各种药剂的有效期和余量、使用情况并登记造册  负责各工艺段运行中出现问题进行技术指导处理，并认真做好记录  。。。。  在该项目运行期内，核心设备不发生故障且能达到运行要求  3、技术服务方案：乙方根据甲方项目要求提供6名技术人员，负责接受甲方相关技术问题咨询并完成与项目相关的污水处理技术服务工作。公司策划了项目技术服务方案，规定了技术服务人员配置、服务方式、周期、要求、内容等。  技术服务团队人员配置   |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | 序号 | 岗 位 | | 主要负责工作 | | 1 | 技术总工 王耀杰 | | 负责项目的全面技术工作 | | 2  3  4  5 | 巫锐等 | 运行班组 | 负责日常技术服务相关工作 | | 脱泥班组 | 负责日常技术服务相关工作 | | 电气班组 | 负责日常技术服务相关工作 | | 机修班组 | 负责日常技术服务相关工作 | | 6 | 黄雪影 | 行政后勤 | 负责各种文件归档、事务流程等工作 |   。。。。。  方案内容还包括了服务内容和服务质量保证措施与承诺、内部考核办法与奖惩措施、节能降耗措施及各项管理制度等。  5、查，污水处理技术服务项目实施记录：  1）提供设备日常例行数据远程监控记录  时间：2022年3月7日  设备：尾水系统  监控内容：泵体、液位、流量、累计总出水量、出入口压力紫外线消毒模块等。  技术人员：李青  2）抽见2021年10月设备运行服务监控表    3）提供2021年7月设备日常运转情况日报表，根据日报表进行分析，提出技术意见  5）出示2021年7月《设备运行值班日志》，根据日志进行分析，提出技术意见    根据日常数据分析提出《活性污泥调试方案》  方案内容包括：调试小组成员、物资准备、调试流程、调试单元、调试方式等  技术人员：王耀杰 2021年8月12日  6）查见2022年2月《药品余量及效期、投放量检查记录表》  药品：聚丙烯酰胺（阴离子）  时间：2022年2月1日-28日  记录内容：药品名称、投放量、效期、余量、投放人员等  。。。。。  审核员在龙泉驿区东安水质净化厂项目现场，技术服务人员李青、王耀杰等正在进行沉淀池、尾水系统及泵体的维保、巡检、保洁工作的技术指导服务。工作要求：根据运行数据判定运行状况，并提出处理意见。服务人员在作业区间穿戴安全防护用品，作业周边树立警示标示，能按技术服务作业方案实施。    7）甲方根据合同考核细则对污水技术服务进行月度的考核，查见《考核汇总表》  客户：龙泉东安水厂  项目：污水处理技术服务  2022年1月考核内容：远程数据监控、响应能力、配合迎检、服务态度、记录管理等。  综合得分：90分  考核人：魏向党 时间：2021.01.31  8）公司将技术服务过程识别为需确认过程，在审核现场不能提供对该过程进行确认的记录。不符合GB/T19001-2016标准8.5.1 f)若输出结果不能由后续的监视或测量加以验证，应对生产和服务提供过程实现策划结果的能力进行确认，并定期再确认；  通过现场审核及相关记录检查，组织的生产和服务提供过程及产品和服务放行基本控制。 | N |
| 标识及可追溯性 | 8.5.2 | 查《质量手册》，文件规定了对服务、检验状态及唯一性标识做出了规定。根据需要，技术部确定所有标识的方法。  现场项目资料、记录查见，公司技术服务在实施过程中对标识和可追溯性进行了规定。以每个技术服务实施阶段的记录作为追溯性的依据。其记录填写人，时间，服务内容均要求注明。现场查见，规定每个过程产生的文件、记录和有关资料有相应标识方法，对于服务的输出资料，必须有编制时间、文件名、编制人等进行标识。  能起到标识及可追溯性的作用。 |  |
| 顾客或外部供方的财产 | 8.5.3 | 按合同约定，在项目实施过程中，甲方为乙方提供必要的工作条件。在技术服务实施中所涉及的设施设备均为甲方自行提供，并派遣人员配合。公司顾客的财产为顾客信息、合同、技术服务项目现场顾客所有资源等，  在服务人员进场前，均对其进行了《文明服务保证措施》《环境保护措施》等相关培训。公司对顾客信息进行了专人管理保存，当顾客或外部供方财产丢失时，应告知顾客或外部供方。  负责人讲目前没有发生顾客或外部供方财产丢失的情况。 |  |
| 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、保密、储存等保护措施。  污水处理技术服务的防护：鉴于公司服务的特殊性，对整个服务过程所产生的文件、资料或记录的保管均按合同的保密要求，服务项目结束后将整理的资料移交甲方。公司自留的部分资料均由专人进行保管，载体为电子件，并进行了加密处理，以防止泄密。  人员防护：在合同及技术服务方案中明确了安全保障措施，在服务现场，审核员看到服务人员按方案要求佩戴相应的劳保用品，在服务现场树立作业警示牌。  防护要求基本满足。 |  |
| 交付后活动 | 8.5.5 | 公司明确产品和服务相关交付后活动的安排及管控要求，在合同中明确的约定了交付后相关要求。  查合同：乙方对本合同规定的委托服务范围内的项目有管理权及服务义务；及时向甲方通告本项目服务范围内有关服务的重大事项；接受项目行业管理部门及政府有关部门的指导，接受甲方的监督；国家法律、法规所规定由乙方承担的其它责任等。  查，公司在投标文件及相关项目实施方案里策划了交付后管理的要求。  现场记录及沟通确认：已基本满足交付后活动的要求 |  |
| 更改控制 | 8.5.6 | 查，公司对产品实现过程的更改策划了管理要求。主要包括：方案更改、服务信息更改等。  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，对于方案、服务信息等更改，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，近期暂无方案、产品信息变更的情况。 |  |
| 不合格输出的控制 | Q8.7 | 公司明确各类、各阶段的不合格的控制管控要求，明确并实施处置不合格输出的途径，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服务的影响程度。  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《不符合情况处理单》  日期：2022年1月20日 部门：技术部  不合格描述：对站房环境清洁进行检查，相关的记录资料摆放凌乱。  评审意见：立即要求当日服务人员对站房记录资料进行整理，并对其进行教育批评。  验证人：王耀杰  处理情况及结果：已按要求实施。 实施人：黄雪影  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。 |  |

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：黄雪影 陪同人员：王佳颖 | 判定 |
| 审核员：张心 审核时间：2022.03.17 |
| 审核条款： |
| 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？ | **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）负责职工培训的管理工作；  （3）负责体系运行情况工作策划、检查；  （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。 |  |
| 质量目标及其实现的策划  （含6.2.1/6.2.2） | **6.2** | 行政部负责人：黄雪影  查《年度质量目标一览表》  测量时间：2021.6-2022年2月  职工培训合格率100%； 实测：100%  文件控制率100%； 实测：100%  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。 |  |
| 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？ | **7.1.2** | 查，公司编制了《人力资源管理制度》，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《岗位任职要求》对各岗位人员的技能、教育背景、培训经历、工作经验、技能等作了具体要求，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：《岗位职务说明书》中技术主管岗位职责，职责明确了技术主管的工作要求及责任划分；  现场确认，能满足规定要求。 |  |
| 组织的知识 | **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；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。 |  |
| 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？ | 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。  查：关键岗位人员资质情况：  1、姓名：吴霞 专业：污废水处理工  2、姓名：钟帆 专业：污废水处理工  3、姓名：郑礼奎 专业：污废水处理工  4、姓名：刘汉廷 专业：环境工程师  5、姓名：吴霞 专业：市政工程师  6、姓名：黄学平 专业：电工作业  见人员证件扫描件  关键岗位人员满足公司岗位任职要求  查见2022年度培训计划共8次，已完成的培训记录2次。  1）：2022-1-14 培训内容：ISO9001:2015标准培训与推行。培训人员：李玉、李志刚、王佳颖等；效果评价：达到培训效果，学员基本掌握所学内容，效果良好。评价人：黄老师。  2）：2022-03-21 培训内容：污水厂安全生产过程中可能存在和产生的危险和有害因素，及防范措施；培训人员：全体技术部人员；效果评价：达到培训效果，学员基本掌握所学内容，效果良好。评价人：王耀杰。  。。。。。。  现场查见2021年的培训记录，均按培训计划实施，且进行有效性评价  公司人员能力管理符合要求。 | N |
| 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。  ---经与员工吴颖沟通了解，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。 |  |
| 沟通  #组织是否确定与质量管理体系相关的内部和外部沟通包括哪些方面？  是否包括：沟通的职责、沟通对象、沟通内容、沟通时机、沟通方式？ | **7.4** | 在公司内部主要采用口头、电话、会议、面谈等形式就与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。  服务实施前：走访用户、电话沟通、了解相关信息等，为客户制定专属方案。  服务实施中：组织供方按期交付，解决用户对进度、节点等关切问题；  服务实施后：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，由售后人员负责解决，或公司派人到现场去查看，给与及时处理。  自体系运行以来，没有发生严重的顾客投诉事件。 |  |
| 形成文件的信息/7.5.1总则 | **7.5.1** | 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：管理制度  三级文件：作业文件  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QMS有效性的需要。 |  |
| 创建和更新 | **7.5.2** | 抽查2-3个体系文件如：质量手册、管理制度、岗位任职说明书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：GX-QM-2019 版本号：A /0  2019.6.10发布 编制：行政部 审批：李志刚 批准：李玉  抽见《岗位任职要求》 文件编号：GX/XC-013-2020  版本号：A/0  2020.1.10发布 编制：行政部 审批：李志刚 批准：李玉  以上文件均有编审批，发布实施日期及发放编号、受控状态。 |  |
| 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 | **7.5.3** | 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，管理制度：公司编制了《文件记录控制程序》，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：管理制度有21个，查：《受控文件清单》里面包括：质量手册、管理制度、岗位任职要求等。  查见：《文件发放回收记录表》中管理制度、质量手册、管理制度等行了发放；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：  《程序文件》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《外来文件清单》,里面包括：《四川省岷江、沱江流域水污染物排放标准》（DB51/2311-2016）、GB50334-2002《城市污水处理厂工程质量验收规范》、CJJ60-94《城市污水处理厂运行、维护及其安全技术规程》、污水处理技术服务方案及客户技术要求等。  查见《质量记录清单》质量记录，有《培训计划》、《供方评定记录表》、《订单记录评审表》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“文件化信息管理制度”中对如发生以上情况均有明确规定。 |  |
| 分析和评价  #组织如何分析和评价监视和测量获得的数据和信息？  .是否利用分析结果予以评价：  a）产品和服务的符合性；b）顾客满意程度；  c）质量管理体系的绩效和有效性；  d）策划是否得到有效实施；  e）针对风险和机遇采取措施有效性；  f）外部供方的绩效；  g）质量管理体系改进的需求。 | **9.1.3** | 1.质量手册及相关文件中对收集服务、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10月以问卷形式对顾客进行了满意度调查，共计发放1份，回收1份。对公司的服务、价格、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；通过统计顾客满意度为97%。  2.查质量目标统计等记录，公司2021年6月至2022年02月数据统计的结果为：  1）顾客反馈意见处理率100%；  2）顾客满意度97%  3）职工培训合格率100%；  4）文件控制率100%；  5）合同履约率100%；  6）顾客反馈意见处理率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。 |  |
| 内部审核  (含9.2.1和9.2.2) | **9.2** | 编制有《内部审核管理制度》，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10月25日（上次内审时间2020年10月30日，在12个月内，符合策划要求）  范围：公司质量体系覆盖的各部门、所有过程。  审核组组成：审核组组成：李志刚（组长：管理者代表）  王耀杰（组员：业务部、技术部经理）  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《管理层内审检查表》，《行政部内审检查表》，《技术部内审检查表》、《业务部内审检查表》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份涉及业务部8.2.3“不能提供与龙泉驿区水质净化厂合同评审的证据”，查不符合报告，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。 |  |
| 不合格和纠正措施（含10.2.1和10.2.2） | **10.2** | 公司制定《纠正与预防措施管理制度》，实施纠正措施，消除不合格的原因，以防止其再发生。在管理制度中规定了对不符合的处理要求，不合格品处理程序和机构健全。  提供有《纠正和预防措施处理单》1份  日期：2021年10月25日 部门：业务部  不合格描述：不能提供与龙泉驿区水质净化厂合同评审的证据。  原因：责任人对标准第8.2.3条款贯彻执行不到位，合同评审后未保留好记录作为评审证据。  评审意见：立即对该份合同评审重新进行补充记录，并保留好评价记录；对相关人员进行8.2.3标准及程序文件的培训。  验证人：王耀杰  处理情况及结果：已按要求实施，措施实施有效。  纠正措施实施基本有效。 |  |

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：业务部 主管领导：王耀杰 陪同人员：吴颖 | 判定 |
| 审核员：张心 审核时间：2022.3.18 |
| 审核条款： |
| 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？ | **5.3** | 查组织编制了《岗位职责》等  体系文件中已经明确了业务部的岗位职责，具体为：  1 负责对供方进行评价和选择;  2 负责合同评审，以识别和确定顾客要求；  3 全面负责产品质量；  4 负责异常的处理及跟踪；  5 负责顾客满意度调查分析及索赔和投诉的处理；  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；  ......  部门职责清楚，描述符合部门实际情况。 |  |
| 质量目标及其实现的策划  （含6.2.1/6.2.2） | **6.2** | 业务部负责人：王耀杰  查《年度质量目标一览表》  测量时间：2021.6月-2022年2月  合同履约率100%； 100%  顾客满意度≥95%； 97%  采购物资一次验收合格率≥95% 100%  抽见：2021年10月顾客满意度调查表，满意度达到97%，实现既定目标。  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。 |  |
| 顾客沟通 | **8.2.1** | 组织按质量手册制定并实施顾客沟通的要求，业务部采用上门拜访、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； |  |
| 与产品和服务有关要求的确定  #产品和服务的要求规定是否含:  1）适用的法律法规要求；  2）组织认为的必要要求。  对于提供的产品/服务，组织声称的要  求有哪些？是否满足？ | **8.2.2** | 组织编制的《与顾客有关的过程的控制程序》规定，对市场进行调研，定向顾客提供的服务的要求，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等  负责人讲目前公司只有一个客户，服务还在履行期内  抽销售合同：  顾客：龙泉驿区东安水质净化厂  项目：污水处理技术服务项目  下单时间：2021-1-5（合同期限2021年3月-2022年 3月）  合同明确了服务内容、价格、付款、服务标准与考核验收、期限等。  产品销售信息基本符合标准要求。 |  |
| 与产品和服务有关要求的评审 | **8.2.3** | 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《与顾客有关的过程的控制程序》，规定：在公司向顾客做出提供服务的承诺之前对服务有关要求进行了评审。  抽查:《合同评审表》  2021年1月5日签订的《服务合同》  顾客名称：龙泉驿区东安水质净化厂  服务项目：污水处理技术服务项目，  合同履约时间2021年3月-2022年3月  评审内容：价格、服务能力、交付时间、合同的合规合法性等。  评审签字人：解影、殷利臣、殷富强等  评审结论：同意签订合同 批准人：李玉  评审时间：2020年12月20日（合同签订签）  查技术服务合同均在签订前予以了评审，且记录保持完整。上次不符合经本次验证已经得到整改，无类似不符合情况发安生。 |  |
| 产品和服务要求的更改策划，若产品和服务要求发生更改，相关的文件是否得到修改？相关人员是否知道已更改的要求？ | **8.2.4** | 负责人讲：2021.1至今（1监），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。 |  |
| 外部提供的 控制/总则  #组织需控制的c对外部提供的过程、产品和服务由哪些？ | **8.4.1** | 公司策划了《供方控制程序》，明确采购物料等，并明确外部提供的过程、产品和服务构成组织自身的产品和服务的一部分。  ---公司基于外部供方提供所要求的过程、产品或服务的能力，确定外部供方的评价、选择、绩效监视以及再评价的准则，并加以实施。详见《供方控制程序》  负责人讲，公司的外部供方主要为办公用品的供应商，在电商平台购买。在技术服务实施中所涉及的设施设备、物资均为甲方自行提供，并派遣人员配合。  见《合格外部供方名录》，  京东自营旗舰店（供应：办公用品）；  对京东自营旗舰店主要按网上评分对其商品描述、售后服务、物流等进行评价。  基本符合要求。 |  |
| 控制类型和程度  #.外部提供的过程如何控制？  .外部供方的控制及其输出结果的控制是否得到规定？  组织是否考虑了：  1）外部提供的过程、产品和服务对组织稳定地提供满足顾客要求和适用的法律法规要求的能力的潜在影响；  2）外部供方自身控制的有效性。  必要的验证或其他活动是否得到确定？ | **8.4.2** | 查，公司主要的供应商采用的管理方法为：对于已经正常供货的供方管理，及时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。  查供方控制情况：  采购产品：打印纸、燕尾夹、中性笔、订书机、计算器、U盘、固定电话等，公司对采用的办公用品的质量控制进行管理。对质量问题及时反馈处理。  查，供方产品质量统计反馈情况：公司策划了采购产品的管理要求；  查 公司采购不合格情况：一般少量供货时规格型号不一致，双方协商后及时进行退货重新发货。  公司编制了《供方控制程序》，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，查《采购检验记录》  1、日期：2021.12.12  产品名称：印尼油、打印纸、墨盒  检验项目 ：规格型号、数量、品牌等  结论：合格 检验员：吴颖  2、日期：2022.02.24  产品名称：燕尾夹、签字笔、订书机、回形针  检验项目 ：规格型号、数量、品牌等  结论：合格 检验员：吴颖  3、日期：2022.03.08  产品名称：U盘、笔记本电脑  检验项目 ：规格型号、数量、品牌等  结论：合格 检验员：吴颖   ………  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。 |  |
| 外部供方的信息 | **8.4.3** | 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；经询问，采购产品较为单一，采购信息的传递均是通过下采购计划单进行确定。  查2022年3月11月采购计划单  对采购物品的名称、规格型号、数量、计划到货时间等进行了规定。有编制人，批准人签字。  公司的采购产品计划单明确了采购的具体要求，且均在合格供方处进行采购。  外部供方的信息管理有效。 |  |
| 顾客满意 | **9.1.2** | 1、公司编制了《顾客满意程度测量程序》，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《顾客满意管理制度》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》2021年10月的调查表共1份，回收1份 ：  --调查内容包括：服务态度与沟通、响应及时、价格、文件记录管理等  --统计分析结果：97%（已实现既定目标）  公司负责人讲：通过本次对顾客进行满意度调查，从统计结果可以看出，顾客对公司的服务态度及响应及时性等都比较满意。通过对该次顾客满意度的调查结果分析，今后将加强公司与顾客及部门与部门之间的沟通，及时做好合同评审。提高市场敏锐度，对技术人员进行技术及服务意识的培训，持续不断地提高顾客满意度。已经将该次顾客满意度调查的分析结果提交管理评审进行审议。  负责人讲，目前没有发生顾客流失及重大质量投诉的情况。 |  |

说明：不符合标注N