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：总经理 沈祥华 陪同人员：施浩 | 判定 |
| 审核员：王献华 审核时间：2022年6月29日 09:00-12:00 |
| 审核内容：**组织所处环境包括相关方需求的识别与管理；范围确认；体系的过程及其变更策划；领导作用及其承诺；企业方针与总目标管理；资源总体情况；绩效管理；内部审核；管理评审；监视和测量总体；情况和持续改进等****资质进一步核验；国/地方产品抽查情况；对上次审核整改情况的确认；事故、事件及其处理情况**涉及条款：**Q：4.1、4.2、4.3、4.4/6.3、5.1、5.2、5.3、6.1、6.2、7.1.1、9.1.1、9.2、9.3、10.1/10.3** |
| **资质核验** |  | 一、企业资质：1.组织于2001年12月14注册成立；编号：91320612733746942D；法人：沈祥华；总经理：沈祥华；注册地址：二甲镇新玻村一组；生产经营地址：江苏省南通市通州区二甲镇新玻一组。2.固定污染源排污登记地址：二甲镇新玻村一组；编号：91320612733746942D001P；有效期：2020年12月2日至2025年12月1日。二、信用记录：经国家企业信用信息公示系统查询，组织无行政处罚信息记录，无列入经营异常名录信息记录，无列入严重违法失信企业名单（黑名单）信息记录。 | Y |
| 理解组织及其环境 | Q4.1 | 受审核方在建立质量管理体系时，结合企业的发展、考虑并制定了与企业发展相关的战略规划。总经理确定与公司目标和战略方向相关并影响实现管理体系预期结果的各种内部因素和外部因素，这些因素包括了需要考虑的正面和负面因素或条件。外部因素考虑了市场环境、技术、法规要求等方面；内部因素考虑了内部资源、企业文化、员工等方面；日常会议上常议以上各因素，以实现监测和评审，并输出未来发展规划。 | Y |
| 理解相关方的需求和期望 | Q4.2 | 组织主要对与质量相关的各相关方及其要求的相关信息进行确定、监视和评审，以便于理解和持续满足相关方的需求和期望；组织考虑以下相关方包括：顾客、供方、政府机构、审核机构等。管理层针对各相关方识别了相应的需求和期望，如顾客方面，主要包括产品质量符合要求、交货及时、价格合理等；如政府职能部门方面，主要是确保经营效益、就业最大化等，识别基本充分，符合要求。 | Y |
| 确定管理体系的范围 | Q4.3 | 组织的管理体系覆盖的产品和活动范围为：玻璃瓶的生产认证范围：Q玻璃瓶的生产组织的管理体系范围考虑了组织内外部因素以及相关方的需求和期望，与组织实际经营地址生产的产品相吻合，符合要求。 | Y |
| 管理体系过程策划及其变更策划 | Q4.4/6.3 | 组织于2021年12月10日根据自身的实际情况导入质量管理体系标准，按照标准的要求组织人员编制了《管理手册》、程序文件、作业文件和相关的记录表格，制定了管理方针和管理目标，实施了管理体系，通过对过程监视和检测结果进行分析、评价，管理体系得以不断改进。审核了解到，组织的过程策划及其变更策划如下：1.组织的主要过程包括：（投标）→签订物业服务合同→服务人员入驻提供服务→服务检查评价。各过程顺序和关系基本明确、清晰。2.组织根据各过程分别制定了相应的管理制度和操作规程，符合准则控制要求。3.根据过程策划结果，组织配置了4个职能部门包括：生产、技质、供销、行政等；各部门职责与权限分配明确，符合要求。4.组织的资源识别和确定包括办公、人力资源、服务工器具等，各要素基本具备。5.风险控制见Q6.1。6.组织通过监视和评审有关过程实现持续改进，如生产过程抽检和成品检验、原材料采购检验、顾客满意度监视等。并根据内审和管理评审的结果以评审改进需求以推动改进。外包过程为运输。在《管理手册》中明确“变更的策划”的要求。组织在《管理手册》中明确“变更的策划”的要求。当组织确定需要对管理体系进行变更时，变更应按所策划的方式实施，组织应考虑的4个方面要求均有所涉及。管理体系从2021年12月10日实施以来不涉及变更。 | Y |
| 领导作用及其承诺 | Q5.1 |  从组织负责人沈祥华了解到，管理层的主要承诺如下：1.对质量管理体系的有效性承担责任； 2.确保制定质量方针和质量目标,并与组织环境和战略方向相一致； 3.确保质量管理体系要求融入组织的业务过程； 4.促进使用过程方法和基于风险的思维； 5.确保获得质量管理体系所需的资源； 6.沟通有效的质量管理和符合质量管理体系要求的重要性； 7.确保实现质量管理体系的预期结果； 8.促使、指导和支持员工努力提高质量管理体系的有效性； 9.推动改进； 10.支持其他管理者履行其相关领域的职责。组织管理层制定了方针和目标，并通过会议、培训等形式要求员工理解组织的方针目标以及传达达到顾客满意的质量意识的重要性，强调企业实施质量管理体系的重要性。资源提供充分并通过对定期管理评审发现过程中存在的问题加以纠正，管理体系基本得到了落实，承诺基本有效，评价周期内没有违反的情况发生。 | Y |
| 以顾客为关注焦点 | Q5.1.2 | 审核期间，与总经理沈祥华沟通发现，其证实以顾客为关注焦点的领导作用和承诺通过以下方面实现：a）确定、理解并持续满足顾客要求以及适用的法律法规要求； b）确定和应对能够影响产品和服务符合性以及增强顾客满意能力的风险和机遇； c）始终致力于增强顾客满意。 组织最高管理者能够识别和理解顾客以及法律法规的要求，能够识别影响产品和顾客满意的风险和机遇，并加以利用，不断提升顾客满意度，基本满足要求。顾客满意情况记录详见供销部Q9.1.2条款记录。 | Y |
| 方针制定方针沟通方针 | Q5.2 | 组织的Q方针：品质求精，服务一流，持续满足顾客的期望与需求。组织以质量标准为基础，结合实际制定管理方针。与管理层沟通时发现，其对方针内涵的理解较深刻，方针能为目标制定提供框架，基本符合标准的要求。组织通过会议、培训等手段保证管理方针为全体员工理解并落实到工作中，相关方也可通过手册获取，记录显示管理评审时对方针的持续适宜性进行了评审。基本满足标准要求。 | Y |
| 组织的岗位、职责和权限 | Q5.3 | 组织建立、实施和保持了管理体系所需的过程，设置了生产、技质、供销和行政等职能部门，并对各部门的职能进行了分配和规定，各部门的管理职责均在手册中有明确划分。组织对管理者代表职责和权限规定如下：a）确保质量管理体系符合ISO9001:2015标准的要求； b）确保各过程获得其预期输出； c）报告质量管理体系的绩效及其改进机会(见10.1)，特别是向最高管理者报告； d）确保在整个组织推动以顾客为关注焦点； e）确保在策划和实施质量管理体系变更时保持其完整性。与管理层访谈时，其基本清楚职责内容。组织确定了各部门、各岗位人员职责、权限和相互关系，并对各级员工进行了必要的传达。对从事有关的管理、执行和验证人员规定其职责、权限及其相互关系，以实现管理方针和目标，符合标准要求。 | Y |
| 应对风险和机遇的措施 | Q6.1 | 审核发现，组织识别的风险和机遇包括：1.产品质量风险与机遇：包括原材料（模具）采购、生产、检验等过程中有关的质量风险与机遇。2.经营风险与机遇：主要有员工、技术、管理、法律、产品等相关的风险和机遇。3.市场风险与机遇：包括市场容量、竞争力、价格等相关的风险和机遇。4.财务风险与机遇：主要涉及现金流运作等相关的风险和机遇。在策划管理体系时，组织考虑了风险和机遇以及相应的应对措施，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，组织在管理体系所确定的过程（采购、生产、检验等）中，整合制定了针对性管理措施（如制度、操作规程、检验标准等）。基本满足要求。 | Y |
| 管理目标及其实现的策划 | Q6.2 | 组织对管理体系所需的相关职能、层次和过程设定了目标。基本情况如下：质量目标：成品批次检验合格率≥90%；顾客投诉处理及时率≥90%；准时交货率≥95%。目标可测量，与管理方针一致。具体由管理层直接通过管理评审会议评审目标考核统计结果。查截止2022年5的目标考核记录，各项目标均已完成。 | Y |
| 资源保障 | Q7.1.1 | 组织在《管理手册》中明确“资源/总则”的要求。管理层介绍并结合现场审核员观察情况如下：组织能确定并提供建立、实施、保持管理体系所需的资源，包括内部资源，考虑现有内部资源的能力，将不断寻求技术人才的引进和培养，提高技术能力，并适时考虑外部资源（从外部供方获得的资源）。该组织覆盖过程和产品及体系运行所需的资源概况主要如下：审核期间核实：组织员工共90人，其中管理人员5人，职能覆盖生产、技质、行政和供销等，基本具人员配置要求；组织厂区场占地面积约38000平方米，建筑面积15580平方米（办公、生产、仓储），配置的办公、生产、质检等基础设施基本满足运行要求。现场观察过程运行环境较好（可详见相关条款审核记录）；办公、生产、质检设施设备运行正常；监视和测量设施俱全；知识系统基本满足运用要求（可详见相关条款审核记录）。综上，组织的资源能符合产品生产的质量需求，并能支持体系的运行和改进。 | Y |
| 绩效 总则 | Q9.1.1 | 管理层对管理体系的过程能力进行监视和测量，主要通过内审对管理体系运行的符合性和有效性进行监测，内审详见行政部审核Q9.2条款；再通过管理评审对管理体系的充分性、有效性和适宜性作了肯定的评价，详见管理层Q9.3条款记录；通过目标考评，监测管理体系运行的有效性，详见各部门审核6.2条款。其它绩效监视记录见各部门相关运行监视记录。 | Y |
| 内部审核 | Q9.2 | 组织编制了《内部审核程序》，依据GB/T 19001-2016标准、体系文件、相关法律法规等，由管代每年组织进行一次内审，间隔不超过12月份，全体内审员参加。提供2022年度《年度内部审核计划》：内审安排1次。明确审核目的、范围、依据、日期（2021.5.11），编制：曹海荣；审批：沈祥华2022.5.5；内部审核计划日程安排：2021.5.11；组长：曹海荣；组员：宁左阳。查《内审检查表》，有管理层、行政部、技质部、供销部、生产部等部门的审核记录，条款与策划一致，记录真实、完整。查《不合格报告》：本次开具不符合报告2份，主要涉及Q7.2、9.1.2条款。对于不符合项所采取的纠正等措施，各内审员逐一进行了验证。提供《内部审核报告》：结论体系文件基本符合ISO9001:2015标准、国家法律法规的要求，一致认为《质量手册》、《程序文件》、管理文件等体系文件均能满足公司现行质量管理体系的运行。综上，组织能保留形成文件的信息，作为实施审核方案以及审核结果的证据。基本满足要求。 | Y |
| 管理评审 | Q9.3 | 组织编制了《管理评审程序》，明确总经理按照策划的时间间隔对组织的管理体系进行评审，以确保其持续的适宜性、充分性和有效性。提供管理评审计划：评审时间：计划2022年5月18日进行；评审方式：会议评审；编制：曹海荣；批准：沈祥华；参加人员包括公司总经理、管理者代表、各部门负责人。计划中明确了评审内容和资料准备要求。提供管理评审会议记录：记录显示组织按计划的时间实施了管理评审。管理评审输入包括：管理方针、目标的适宜行和实现情况；管理体系的符合性；内审结果；内外部环境分析及风险应对措施的落实情况；纠正预防措施及持续改进能力；可能影响管理体系的变更；质量事故、顾客满意度；改进建议等。提供管理评审报告：管理评审结论：QMS基本有效、充分和适宜。执行以上改进建议,加大QMS改进力度，以确保QMS整体绩效的提高。管理评审改进建议：①建设风险管理体系，提高风险管理能力。②推进制度创新，促进管理水平不断提高等。综上，组织能保留形成文件的信息，作为实施管理评审及审核结果的证据。基本满足要求。 | Y |
| 持续改进总体情况 | Q 10.1/10.3 | 综合全部审核证据发现：组织的管理体系方针、目标、内部审核、管理评审、不合格（不符合）和纠正措施各项要求得到落实，相关管理活动得到有效开展，体现了持续改进的要求及改进产品和服务来满足未来的需要和期望。组织考虑了分析、评价结果及管理评审的输出，并确定了对存在应关注的持续改进的需求和机遇，基本满足要求。  | Y |
| **对一阶段审核整改情况的确认** |  | 一阶段无不符合 | Y |
| **国/地方产品抽查情况** |  | 无抽查记录 | Y |
| **投诉、质量事故及其处理情况** |  | 未收到顾客重大大投诉；一般电话顾客电话及时处理，并进行客诉记录，及时处理反馈并跟进。无产品召回情况 | Y |

说明：符合标注Y，不符合标注N