管理体系远程审核记录表

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 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：黄志华 总经理：黄志华 管代：钟世斌 陪同：钟世斌 | 判定 |
| 审核员：强兴 审核时间：2022年8月2日 |
| 审核条款：Q:4.1/4.2/4.3/4.4/5.1/5.2/5.3/6.1/6.2/6.3/7.1.1/7.4/9.1.1/9.3/10.1/10.3 国家/地方监督抽查情况；顾客满意、相关方投诉及处理情况；验证企业相关资质证明的有效性，证书及标志的使用，变更，上次审核不符合验证；  |
| 理解组织及其环境总要求 | Q4.1 | 江西研创光电科技（赣州）有限公司成立于2010年12月23日，营业期限：2010年12月23日-2060年12月22日，注册资金：4500万，企业信用代码：913607005662762418，注册地址：江西省赣州市经济技术开发区工业园，经营范围包括陶瓷模组的设计、生产等。 公司的主要客户群为军工企业等；公司采用总经理负责制，层层把关，让用户真正放心营业执照、租赁合同等，见附件。管理手册，实施、发布日期：2017.01.01；最新修订版本B/1，实施日期为2022.4.18。Q：陶瓷模组的设计、生产地理位置：公司地处江西省赣州市，交通非常便利，周边为开发区，附近有其它企业。 国内国际市场：公司致力于低温陶瓷基板，高温陶瓷基板、覆铜直接陶瓷以及陶瓷模组的设计、生产。公司的顾客遍布全国各地，竞争对手主要是国内企业。 法律法规：公司地处赣州市，在环境方面应符合国家和本省的环境和安全法律法规要求。公司建立和保持《组织环境与相关方要求管理程序》 ，最高管理者应确定与本公司质量/环境/职业健康安全目标和战略方向相关并影响实现质量/环境/职业健康安全管理体系预期结果的各种内部因素（公司的价值观、文化、知识、绩效等因素）和外部因素（国际、国家、地区和当地的各种法律法规、技术、竞争、文化和社会因素等）。这些因素可以包括需要考虑的正面和负面因素或条件。本公司定期对这些内部和外部因素的相关信息进行监视和评审，以确保其充分和适宜。总经理及公司的管理层对以上方面的相关信息进行监视和评审，以便适时做出调整，使之更加适用于公司的实际情况。 | 符合 |
| 理解相关方的需求和期望 | Q4.2 | 总经理及管理层在考虑相关方对公司提供符合顾客要求和适用法律法规要求的产品和服务的能力产生影响或潜在影响时，结合公司的实际情况，确定与质量管理体系有关的相关方，并确定其要求。公司建立和保持《组织环境与相关方要求管理程序》 ，以理解相关方的需求和期望以便帮助本公司更好的建立清晰的方针和目标，做到目的明确；由于相关方对组织持续提供符合顾客要求和适用法律法规要求的产品和服务的能力产生影响或潜在影响，因此，公司确定了：与质量管理体系有关的相关方；公司的相关方包括：顾客、员工、银行、外部供应商、雇员及其他为组织工作者、法律法规及监管机关、非政府组织等。公司对这些相关方及其要求的相关信息进行监视和评审，理解和持续满足相关方的需求和期望。查组织相关方需求和期望分析表，对客户，供应商、审核机构及政府机构进行了分析。 | 符合 |
| 确定管理体系的范围 | Q4.3 | 公司管理体系范围为：Q：陶瓷模组的设计、生产无不适用条款 | 符合 |
| 管理体系及其过程 | Q4.4 | 该公司2017.1.1根据自身的实际情况和标准的要求组织人员编制了管理手册、作业文件和记录表格，制定了管理方针和管理目标。实施了管理体系，通过对过程检测结果进行分析管理体系得以不断改进。负责人说管理体系运行以来效果不错管理有了一定的提高。每年对管理目标完成情况进行统计分析，出示2021年管理目标分解及完成情况记录。与负责人交流：部门确定了满足与管理体系有关的客户及相关方的要求。为能在公司范围内更好的应用质量管理体系及其过程方法，行政人事部编制《管理手册》，作为公司质量管理的纲领性文件；编制《程序文件》，说明本公司内部质量管理体系运行的各过程及其之间的顺序和相互作用；编制各类支持性文件及记录表格等作为证明过程运行的证据。 | 符合 |
| 领导作用与承诺--总则 | Q5.1 | 公司总经理黄志华介绍主要承诺有：a）对质量管理体系的有效性负有责任；b）确保制定质量管理体系的质量方针和目标，并与组织环境和战略方向相一致；c）确保质量管理体系要求融入与组织的业务过程；d）促进使用过程方法和基于风险的思维；e）确保获得质量管理体系所需的资源；f）沟通有效的质量管理和符合质量管理体系要求的重要性；g）确保实现质量管理体系的预期结果；h）促进、知道和支持员工努力提高质量管理体系的有效性；i）推动改进；j）支持其他的管理者履行其相关领域的职责对全体员工进行了顾客关注焦点的宣传和培训，制定了管理文件和管理目标，并按规定进行了管理评审，目前该公司的管理体系基本得到了落实。管理层通过制定方针和目标并通过会议、培训等形式要求员工理解企业的方针目标以及传达守法经营及达到顾客满意的质量意识的重要性并形成制度化，强调企业实施管理体系管理的重要性。资源提供充分并通过定期进行管理评审发现过程中存在的问题并加以改进，承诺基本有效。企业通过会议、培训等形式要求员工理解公司的方针和目标，以及遵守法律法规的重要性及顾客满意的重要性，并形成制度化，规定了定期检查落实的情况，并有具体要求。承诺基本实现，没有违反的情况发生。 | 符合 |
| 方针制定方针沟通方针 | Q5.2 | 该公司管理方针**质量第一，客户至上；技术创新，持续发展！**公司以质量、环境标准为基础，结合公司实际特制定管理方针。与总经理进行交谈，总经理黄志华对方针内涵的理解较深刻。方针能为制定目标提供框架，方针基本符合标准的要求。总经理用会议、文件等手段保证管理方针为全体员工理解并落实到工作中。黄志华总经理说管理评审时对方针的持续适宜性进行了评审，有评审记录。以上管理方针通过文件、培训等形式将公司管理方针传达给所有为公司工作或代表公司的人员，相关方也可通过行政人事部获取公司管理方针。 | 符合 |
| 组织的岗位、职责和权限 | Q5.3 | 确定了部门、各岗位人员职责、权限和相互关系，并在公司内对各级员工进行了必要的传达。对从事与服务有关的管理、执行和验证人员规定其职责、权限及其相互关系，以实现公司管理方针和管理目标。建立、实施和保持公司管理体系所需的过程，公司决定任命钟世斌为管理体系的管理者代表。其职责和权限规定如下：1. 按 GB/T19001-2016标准要求建立质量并组织实施、保 持和改善质量管理体系；2. 负责向全体员工倡导以顾客为中心的质量理念和节约能资源的理念；3. 负责对本公司质量管理体系运行过程进行监控；4. 负责质量管理体系内部审核的组织和展开；5. 负责向最高管理层报告质量管理体系的绩效和改进需求；6. 负责就质量管理体系有关的外部事项联络及组织；7. 其它由最高管理者授权的质量体系的管理事宜。询问管代钟世斌职责回答正确。 | 符合 |
| 应对风险和机遇的措施措施的策划 | Q6.1 | 企业识别了如下分析：质量风险：直接质量风险：产品质量不良造成客户抱怨和客户流失。间接质量风险：产品使用过程中，损坏了客户的其他财产。对于客户首次订做产品，不了解产品要求，导致最终成品与客户需求不一致现象。环境风险：客户付款方式不准时。产品销售淡季，影响公司。经营发展及经济效益受全球新冠肺炎影响，订单明显锐减。经营风险：生产设备意外故障，设备损坏及设备不能满足生产和客户要求市场竞争力:对竞争对手的错误分析可能导致对我们的产品市场竞争力高估或低估，进而引发期望值风险。价格风险:产品的价格风险受产品的成本、客户群体等影响造成客户流失。风险控制措施为：质量风险：1.每款产品打样时，技术/品保/业务应与客户确定产品质量标准并制定检验规范，确保双方检验标准的一致性。 2.生产过程中落实产品首/尾件检查并做相关记录。 3.所有产品依公司检验标准进行检验，合格后方可出货。4客户有特殊要求产品需在打样时做相关评审确定。5业务部接单后应详细注明特殊要求。业务人员与客户沟通时，了解客户需求及产品配套环境，推荐和客户匹配的产品。环境风险：签订合同前，与客户谈好付款方式，货款金额提前预付，以及谈好规定时间内付清余款。加强市场开发力度，重点开发中/高度客户群体，扩展市场的销售份额(如参加相关大型展会)经常保持和客户的沟通，时刻关注客户最新需求；提升产品品质，做好相关售前售后等服务工作。经营风险：做好设备维护保养工作，定期对设备进行必要的检修，确保有良好的稼动率。业务部每年至少一次对同行业市场调查并形成书面调查报告.制定公司产品价格核算方式，确保公司利润，做到互惠互利。提高公司生产效率，降低生产成本及管理成本，提供价格竞争力。 | 符合 |
| 管理目标及其实现的策划 | Q6.2 | 公司对管理体系所需的相关职能、层次和过程设定管理目标。公司管理目标是：1. 顾客满意度：≥90分；
2. 综合良品率：≥94%。

目标可测量，与公司管理方针一致。每年由品保部按公司管理目标考核要求统计考核公司管理目标完成情况，提交管理评审会议。查到2021年1月-2021年5月，公司管理目标完成情况，各项目标均已完成，考核部门品保部。 | 符合 |
| 变更的策划 | Q6.3 | 公司确定需要对管理体系进行变更时，应经策划并系统的实施。需要管理层考虑体系变更的目的、变更后的潜在后果及变更后体系的完整性，考虑变更后资源获得及责任权限的再分配等问题。明确以上因素后，按照过程方法要求系统地实施变更，重新确定变更后过程的输入输出、监测标准、资源支持及改进可能等。公司目前管理者代表有变更。 | 符合 |
| 资源、总则 | Q7.1.1 | 查公司配备了必要的人力资源，基础设施，规范文件、资金等必要的资源，能够持续满足顾客需求和管理体系改进的需要。部门：研发部、生产部、行政人事部、业务部、资材部等人员：办公人员、销售人员、财务人员、生产人员、研发人员等办公设备：电脑、电话、打印机、传真机等生产设备：抽查生产设备一览表，共有生产设备64台，包括自动印刷机、四门烤箱、螺杆式空气压缩机、链式烧银炉等。资源基本满足要求。 | 符合 |
| 沟通、参与和协商 | Q7.4 | 策划编制管理手册的相关章节规定了企业内、外部沟通，经查阅和交谈符合标准要求。总经理负责在公司建立畅通的沟通渠道。管理者代表是公司内部和外部信息交流和沟通的负责人。行政人事部是公司内部和外部信息交流和协商的归口部门。负责与上级主管部门及周边单位的信息交流；负责与管理体系、法律法规等有关的内部和外部信息交流；负责与采购供方、客户等相关方之间的沟通。各部门收集到有关职业健康安全方面的信息，包括法律法规等，及时向行政人事部反馈。供销部负责顾客要求方面的有关事宜的沟通。目前各项沟通都较为及时、顺畅、效果较好。 | 符合 |
| 监视、测量、分析和评价总则 | Q9.1.1 | 公司规定了管理体系相关信息的收集、汇总、分析、处理、传递的要求。公司组织各部门策划和实施必要的监视和测量活动，确保产品、体系和过程的符合性，以持续改进质量管理体系的有效性。公司的过程和体系的监视和测量主要是通过内审、管理评审、目标考核以及日常工作监督、研发过程评审、顾客满意度测量等的方式完成。公司已建立了监视和测量的渠道并实施，但利用深度须加强，已交流。 | 合格 |
| 管理评审 | Q9.3 | 提供：1.管理评审计划，评审时间：计划2022.7.20进行，评审方式：会议评审，编制：钟世斌 批准：黄志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。1. 管理评审内容：

1）审核结果。2）顾客的反馈，包括满意程度的测量结果及与顾客沟通的结果等。3）质量、环境管理体系转版运行情况，包括质量、环境方针和目标的适宜性和有效性。4）过程的业绩和产品的符合性；包括过程、产品的监视和测量的结果。5）对内部审核和日常发现的不合格项采取的纠正预防措施的实施及其有效性的监控结果。6）以往管理评审的跟踪措施；7）可能影响质量管理体系的变更，包括内外环境的变化，如法律、法规的变化等。8）改进的建议。9）可能导致质量管理体系发生变化的内外部因素；10）客观环境的变化，包括a)与组织环境因素和法律法规和其他要求有关的发展变化；b) 和外部相关方的交流信息，包括抱怨；c) 组织的环境绩效； 总经理作会议总结。提供管理评审报告。管理评审结论：总的来说，公司质量、环境管理体系是符合标准要求的，是充分的、适宜的和有效的。公司针对本次转版工作做了大量的工作，包括新版手册及程序文件的制定、转版策划、新老标准差异的识别、新标准知识的宣贯等，公司标准转换工作比较顺利，公司体系转版运行基本达到相关标准的要求；改进建议：1) 加强标准培训，由品保部负责；重点培训：各部门体系认证的负责人，技术负责人，管理人员等。在培训时，重点在于提高基层管理人员的技术理论水平和管理水平，通过骨干教育、培训其他员工，实现全员培训。2）加强对重要环境因素和重大危险源的运行控制，提高环境绩效。3）进一步完善新标准实施的工作，保证公司体系正常实施；最后，总经理要求各部门在今后工作中要不断地加强自身素质的提高，特别对标准的理解和贯彻，结合公司特点灵活运用，进一步完善现有生产部管理环节，不断提出改进建议，充分发挥自我完善机制，使公司产品质量、环境绩效不断提高，市场占有率不断扩大，公司经济效益不断上升。 | 符合 |
| 总则 | Q10.1 | 综合全部审核证据认为公司管理体系方针、目标、内部审核、管理评审、不合格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产品来满足未来的需要和期望。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。  ——具体事实可见审核10.2条款记录。 | 符合 |
| 持续改进 | Q10.3 | 为使质量管理体系实现预期结果和提高顾客满意，公司识别并选择改进的机会，采取包括改进产品和服务，纠正、预防或减少非预期情况给组织带来的不利影响等措施，改进体系的绩效和有效性。根据不同过程、不同产品和不同要求，采取不同的方法进行监视、测量和分析。公司利用管理方针、目标、内审和外审、数据分析、纠正和预防措施以及管理评审，识别任何改进的机会，持续改进管理体系的适宜性、充分性和有效性。详见相关条款审核记录。 | 符合 |
| 国家/地方抽查、顾客满意、相关方投诉处理 |  | 公司成立和体系运行以来，未受到上级主管部门有关质量的行政处罚。未发生相关方的投诉。到目前为止没有国家/地方抽查情况。目前没有相关行政主管部门的检查处罚，在审核现场也未发现抽查、相关方投诉等情况。 | 符合 |
| 验证企业相关资质证明的有效性 |  | 营业执照与提交的一致。 | 符合 |
| 证书及标志的使用，变更，上次审核不符合验证 |  | 管理者代表发生变更；上次不符合已关闭。企业对认证证书用于项目投标，未使用认证标志，对认证证书、标志的使用情况满足要求。 | 符合 |

说明：不符合标注N