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：领导层 负责人：刘军 陪同人员：邓燕灿  | 判定 |
| 审核员：吴思彦（远程Q，实习E），罗芳（实习Q）(远程) 远程审核方式【微信、电话、腾讯会议】 审核日期：2022-7-18 |
| 审核条款：QMS:4.1/ 4.2 /4.3/ 4.4/ 5.1/5.2/5.3/6.1/6.2/6.3/7.1.1/7.4/9.1.1/9.3/10.1/10.2/10.3 |
| 理解组织及其环境 | Q4.1  | 文件名称 | 如：🗹《公司环境分析控制程序》、🗹管理手册第4.1章 | 🗹符合🞎不符合 |
| 运行证据 |  与最高管理者沟通：组织的环境：

|  |  |
| --- | --- |
| 外部环境 | 🗹法律法规 🗹技术 🗹竞争 🗹市场 □文化 🗹社会 🗹经济环境 🗹其他 |
| 列举主要的内容 | 机会：市场需求急剧增加、客户良好关系、服务行业向好威胁：行业参差不齐、竞争对手增加、客户讨价还价能力增加 |
| 内部环境 | 🗹价值观 🗹文化 🗹知识 🗹绩效 □工艺 □设备 🗹人员能力 🗹其他  |
| 列举主要的内容 | 地下管线检测服务 |
| 组织优势说明 | 行业经验丰富、人员稳定、与央企及国企合作准入门槛较高 |
| 组织劣势说明 | 行业门槛低、同类公司数量多 |
| 主要风险的说明 | 在检测作业过程中由于操作等原因导致测量结果存疑，客户拒绝验收 |
| 机遇的说明 | 地下管线行业近几年政府关注度高，监管较严 |

主要证据体现在 🗹《内、外部经营环境因素评价》  |
| 理解相关方的需求和期望 | Q4.2  | 文件名称 | 如：🗹《对相关方的管理程序》、🗹管理手册第4.2章 | 🗹符合🞎不符合 |
| 运行证据 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 重要的相关方 | 相关方名称举例 | 重要的相关方需求和希望（不必全选） |
| 🗹主管部门 | 广州市市场监督管理局、南沙区市场监督管理局 | 🗹遵守质量相关的法律法规□ |
| 🗹供方 | 武汉中仪物联技术股份有限公司、广州速威智能系统科技有限公司、广州南方测绘科技股份有限公司广州分公司 | 🗹组织的经营、明示采购要求□ |
| 🗹顾客 | 广州自来水公司南沙水务局深圳水务集团 | 🗹按时按质按量交付产品或服务；🗹产品/服务质量持续满足要求 |
| □消费者 | —— | □良好的使用感受□ |
| 🗹员工 | 企业员工 | 🗹组织的持续经营、自我发展 |
| 🗹投资方 | 个人 | 🗹组织的持续经营、盈利□ |
| □其他 |  |  |

主要证据体现在 🗹《相关方及相关方要求清单》 🞎《年度业务计划》 🞎其他 |
| 确定质量管理体系的范围 | Q4.3 | 文件名称 | 如：🗹管理手册第0.4章和“公司介绍” | 🗹符合🞎不符合🞎符合🗹不符合 |
| 运行证据 | 组织应明确相关管理体系的范围；

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 范围的项目 | 内容描述 |  |
| 产品/服务的活动 | 地下管线检测 |  |
| 经营地址 | 广州市海珠区新港东路2429号首层自编190房（仅限办公）广州市南沙区南沙街进港大道581号219房（办公场所）【审核期间变更增加】 | 查核CMA资质证书发现：CMA资质证书编号201919024602，证书有效期至：2025年09月26日，地址为：广州市越秀区建设六马路33号2514房，与企业的营业执照注册地址（广州市海珠区新港东路2429号首层自编190房）及实际经营地址（广州市南沙区南沙街进港大道581号219房），均不一致。 |
| 组织单元（部门/分支） | 🗹与组织结构图一致🞎分支机构，如： 🗹临时场所，如：广州市南沙区南加西纵路5号（技术服务地点）、广州市南沙区南沙街进港大道581号219房（临时办公场所） |  |
| 时间 | 🞎 体系建立以来🗹近一年（2022年1月2日） |  |
| 不适用ISO9001的条款 | □8.3产品和服务的设计和开发 | 🗹其他——无 |
| ~~不适用的理由（可多选）~~ | ~~□受审核组织没有设计开发的责任~~ ~~□受审核组织没有设计开发的能力~~ ~~□受审核组织没有设计开发修改的权力~~~~□受审核组织按照顾客图纸和合同要求提供生产和服务~~~~□受审核组织按照公司总部的技术要求提供生产和服务~~~~□受审核组织按照传统工艺提供生产和服务~~~~□其他：~~ |  |

在企业的管理手册中有描述。 |
| 质量管理体系及其过程 | Q4.4  | 文件名称 | 如：🗹管理手册第4.4章  | 🗹符合🞎不符合 |
| 运行证据 | 组织对管理体系的过程进行了确认，对输入、输出、顺序及相互作用已被明确地提出并被充分控制。采用了过程方法管理相关管理体系及其过程；用文件化的绩效指标定期评审过程。**影响运行的重要过程如下: （不必全选）**市场拓展 ☑设备能力 人员能力 ☑检测水平 合同评审 知识保密 □新产品设计开发 □原材料采购 外部供方控制 生产/服务控制 □其他**影响体系运行的外包过程如下: （根据实际情况选择）**□新产品设计开发 □原材料订制 □生产/服务过程 □检验检测 □产品运输 □设备维修□人员培训 其他——无组织通过质量目标的建立、实施、顾客满意的测量、内审和管理评审等方式，充分地评审，管理及控制这些质量管理体系覆盖的过程和活动。 |
| 领导作用与承诺 | Q5.1   | 文件名称 | 如：管理手册第5.1章和“总经理任职说明书” | 🗹符合🞎不符合 |
| 运行证据 |  与最高管理者沟通其领导作用与承诺：对质量管理体系的有效性承担责任； 确保制定质量管理体系的质量方针和质量目标，并与组织的环境和战略方向相一致； 确保质量管理体系要求融入组织的业务过程； 促进使用过程方法和基于风险的思维； 确保质量管理体系所需的资源是可用的； 沟通有效的质量管理和符合质量管理体系要求的重要性；确保质量管理体系实现其预期结果；促使员工积极参与、指导和支持他们为质量管理体系的有效性作出贡献；推动改进；支持其他相关管理者在其职责范围内发挥领导作用。 覆盖了标准第5.1章的全面要求，🞎 未覆盖标准第5.1章的全面要求，缺少：  |
| 以顾客为关注焦点 | Q5.1.2   | 文件名称 | 如：管理手册第5.1章 | 🗹符合🞎不符合 |
| 运行证据 |  最高管理者应证实其以顾客为关注焦点的领导作用和承诺：a）确定、理解并持续地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的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。 通过的方式—— 以身作则 建立机制 □法规宣传 风险机遇的应对 重视顾客反馈 目标考核 □其他 |
| 方针 | Q5.2   | 文件名称 | 如：🗹管理手册第5.2章 | 🗹符合🞎不符合 |
| 运行证据 |  最高管理者制定了文件化的管理体系方针：  **顾客第一、质量第一，遵章守法，关爱环境，安全第一，持续改进** 适应组织的宗旨和环境并支持其战略方向质量方针合理恰当并为相应的质量目标提供了框架。包括满足适用要求的承诺； 包括持续改进质量管理体系的承诺在组织内得到沟通、理解和应用，通过：🞎展板 🞎标语 会议 文件发放 🞎其他 在相关方有需要时提供。通过：网站 🞎宣传册 🗹其他：投标文件 |
| 组织的岗位、职责和权限 | Q5.3   | 文件名称 | 如：管理手册第5.3章 | 🗹符合🞎不符合 |
| 运行证据 | 最高管理者确定了组织架构及相关岗位的职责、权限，并进行了全员的沟通和理解；如：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 过程名称 | 主管部门名称 | 过程名称 | 主管部门名称 |
| 检测过程 | 总工办 | 顾客满意度调查 | 业务部 |
| 研发过程 | 总工办 |  |  |
| 外部供方控制 | 行政人事部 |  |  |

 |
| 应对风险和机遇的措施 | Q6.1   | 文件名称 | 如：《风险和机遇控制程序》 手册第6.1条款 | 🗹符合🞎不符合 |
| 运行证据 | 分析风险的方法：头脑风暴法 🞎FMEA（潜在失效模式分析）🞎其他应对风险的措施类型包括： 规避风险 🞎为寻求机遇承担风险、🞎消除风险源 🞎改变风险的可能性和后果、🞎分担风险 🞎通过信息充分的决策而保留风险 其他风险接受；.风险降低列举2~3项应对主要风险的描述：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 主要的风险描述 | 应对措施 | 措施的有效性 |
| 监视和测量资源配置数量不够、精度不够、未及时检定和校准，导致结果失效 | 建立监视和测量资源设备台账，按要求进行周期检定的校准 | 有效 🞎不足 |
|  |  |  |
|  |  |  |

应对机遇的措施类型包括： 🞎采用新实践 🞎推出新产品 开辟新市场 赢得新顾客 建立合作伙伴关系 🞎利用新技术 🞎其他列举2~3项应对重要机遇的描述：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 主要的机遇描述 | 应对措施 | 措施的有效性 |
| 团队技术能力较强，具备赢得新市场或新客户的能力 | 建立体系，提升企业总体管理能力，组织人员参加培训，提升专业能力。 | 有效 🞎不足 |
|  |  |  |

 |
| 质量目标及其实现的策划 | Q6.2  | 文件名称 | 如：手册第6.2条款、《质量目标达成统计表》 | 🗹符合🞎不符合 |
| 运行证据 | 组织建立了与方针一致的文件化的管理目标。为实现总质量目标而建立的各层级质量目标具体、有针对性、可测量并且可实现。总质量目标实现情况的评价，及其测量方法是：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 质量目标 | 计算方法 | 责任部门 | 目标实际完成（2021年7月-2022年6月） |
| 顾客服务满意度90 分以上 | 满意数量/调研数量×100% | 业务部 | 96分 |
| 检测合格率 | 合格数量/检测报告数量×100% | 总工办 | 100% |
| 检测问题投诉 | 有效投诉的次数 | 业务部 | 0 |
| 检测意见反馈及时处理率 | 及时处理数量/检测意见×100% | 总工办 | 100% |

目标已实现🞎目标没有实现的，组织在内部及时进行原因分析并采取了改进措施。 |
| 变更的策划 | Q6.3   | 文件名称 | 如：手册第6.3条款  | 🗹符合🞎不符合 |
| 运行证据 |  组织对相关管理体系进行变更时，变更应按所策划的方式实施；审核周期内的重大变更有：□组织结构变更 □部门职责变更 □主要原材料 ☑关键人员 □生产工艺/服务流程 □主要设备设施 □主要检测设备 其他——体系变更

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 体系变更的内容说明 |  |  |
| 评价内容 | 评价具体描述 | 评价结论 |
| 变更目的 | 定期换版、重新评估 | 🗹可以满足 🞎不可以满足 |
| 其潜在后果 | —— | 🞎可以满足 🞎不可以满足 |
| 质量管理体系的完整性 | 基本符合 | 🗹可以满足 🞎不可以满足 |
| 资源的可获得性 | 符合 | 🗹可以满足 🞎不可以满足 |
| 职责和权限的分配或再分配 | 变更后更合理 | 🗹可以满足 🞎不可以满足 |

 |
| 资源（总则） | Q7.1  | 文件名称 | 如：手册第7.1条款 | 🗹符合🞎不符合 |
| 运行证据 | 和最高管理层确定并提供所需的资源，以建立、实施、保持和持续改进质量管理体系。 1. 现有内部资源的能力；

建筑面积：1）营业执照地址人办公室建筑面积30多平方；2）临时场所办公室建筑面积80多平方米；办公室2个；【（营业执照地址（广州市海珠区新港东路2429号首层自编190房）1个，主要领导刘总在办公；临时场所办公室1个：地址：广州市南沙区南沙街进港大道581号219房，各部门人员在临时办公，便于与现场检测人员的业务沟通及设备、档案资料使用存档）】，面包车1辆； 主要生产设备有：管道机器人、管道潜望镜、全站仪（列举2~4种）主要服务设备有：电脑、打印机、扫描仪（列举2~4种）特种设备：🞎叉车 🞎行车 🞎锅炉 🞎电梯 🞎压力容器 🞎压力管道 ☑不适用 特种设备管理：🞎进行了定期检验 🞎未进行定期检验的有： ☑不适用 还存在哪些局限和不足： 无 1. 需要从外部供方获得的资源： 无
 |
| 沟通  | Q7.4 | 文件名称 | 如：☑管理手册第7.4 | 🗹符合🞎不符合 |
| 运行证据 | 组织考虑了合规义务，确保质量信息与质量管理体系形成的信息一致且真实可信。一般由行政人事部负责。外部沟通的控制对象：☑市场监督管理局 🗹生态环境局 🗹消防大队 ☑顾客 ☑供方 □外包方 □网站内部沟通的控制方式：☑会议 ☑表单传递 ☑微信 ☑QQ □展板 □标语 |
| 监视、测量、分析和评价 | Q9.1.1 | 文件名称 | 如：🗹管理手册9.1.1章 | 🗹符合🞎不符合 |
| 运行证据 | 组织对监视和测量的质量绩效

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 监视和测量的对象 | 监视、测量、分析和评价的方法 | 监视和测量的频次和时机 | 评价其绩效所依据的准则和适当的参数 | 分析和评价的频次和时机 |
| 验收检测报告 | 人工复核 | □每月 □每季度 □每年 □其他☑每个项目结束 | 相关标准或客户要求 | □每月 □每季度 □每年 ☑☑每项 |
| 过程 | ☑监督进度☑现场巡视☑抽查记录☑对质量目标进行统计 | ☑定期检查☑抽查☑每个项目结束 | 客户合同、法律法规要求 | □每月 ☑每季度 ☑每年 ☑每项 |
| 体系 | 内部审核；对内审不符合项进行分析 | ☑按年度内审计划☑每年一次□特殊情况增加 | GB/T19001-2016标准《内部审核控制程序》 | □每月 □每季度 ☑每年 |
| 体系有效性 | 管理评审，对QMS存在的需要问题进行分析 | ☑每年一次□特殊情况增加 | GB/T19001-2016标准《管理评审控制程序》 | □每月 □每季度 ☑每年 |
| 相关方反馈 | 反馈处理，对问题进行统计 | □每年一次☑每个项目结束 | 客户满意度调查 | □每月 □每季度 □每年 ☑每项目结束 |

 |
| 管理评审 | Q9.3 | 文件名称 | 如：🗹《管理评审控制程序》 | 🗹符合□不符合 |
| 运行证据 | 自🞎管理体系建立后/☑近一年，于 2022 年 4 月 29 日实施了管理评审；查看🗹管理评审计划 🗹管理评审记录（工作总结） □管理评审纪要 🗹管理评审报告

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 管理评审输入信息 | 评价 | 问题描述 |
| 以往管理评审所采取措施的情况； | 🗹符合 □不符合 |  |
| 与质量管理体系相关的内外部因素的变化； | 🗹符合 □不符合 |  |
| 顾客满意和有关相关方的反馈及趋势 | 🗹符合 □不符合 |  |
| 质量目标的实现程度及趋势 | 🗹符合 □不符合 |  |
| 过程绩效以及产品和服务的合格情况及趋势 | 🗹符合 □不符合 |  |
| 不合格及纠正措施及趋势 | 🗹符合 □不符合 |  |
| 监视和测量结果及趋势 | 🗹符合 □不符合 |  |
| 内审、外部审核结果及趋势 | 🗹符合 □不符合 |  |
| 外部供方的绩效及趋势 | 🗹符合 □不符合 |  |
| 资源的充分性； | 🗹符合 □不符合 |  |
| 应对风险和机遇所采取措施的有效性 | 🗹符合 □不符合 |  |
| 改进的机会 | 🗹符合 □不符合 |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 管理评审输出信息 | 措施描述（举例） | 改进措施 |
| 改进的机会 | 员工对标准的理解不够深刻，不能完全的应用到实际。改进措施：聘请外部咨询老师对标准的内容进行讲解。 | 🗹已落实 □已部分落实 |
| 质量管理体系所需的变更 | —— | □已落实 □已部分落实 |
| 资源需求 | —— | □已落实 □已部分落实 |

🞎改进措施未落实的原因： |
| 改进 | Q10.1 | 文件名称 | 如：🗹管理手册10.1章 | 🗹符合🞎不符合  |
| 运行证据 | 组织确定和选择了改进机会，并采取必要措施，以满足顾客要求和增强顾客满意。 这包括： 🗹改进产品和服务，以满足要求并应对未来的需求和期望； 🗹纠正、预防或减少不利影响； 🗹改进质量管理体系的绩效和有效性。 改进包括：纠正、纠正措施、持续改进、突破性变革、创新和重组。  |
| 不符合与纠正措施 | Q10.2 | 文件名称 | 如：《不符合和纠正措施控制程序》 | 符合 □不符合 |
| 运行证据 | 不符合的来源：🞎顾客投诉 🞎产品质量问题 🞎工作运行中的问题 🞎其他 抽查采取纠正措施相关记录名称：《 近一年以来，未发生 》

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 日期 | 不符合描述 | 不符合纠正 | 原因分析 | 纠正措施 | 有效性评价 |
|  |  |  |  |  | 🞎未再次发生🞎再次发生 |

 |
| 10.3 持续改进 | Q10.3 | 文件名称 | 如：🗹管理手册10.3章 | 🗹符合🞎不符合 |
| 运行证据 | 组织已持续改进质量管理体系的适宜性、充分性和有效性。 组织考虑了分析和评价的结果以及管理评审的输出，确定是否存在需求或机遇，这些需求或机遇应作为持续改进的一部分加以应对。🗹管理评审改进措施已落实🞎管理评审改进措施未落实的原因：  | 🗹符合🞎不符合 |
| 范围的确认，资质的确认，法律法规执行情况，重大质量事故，及顾客投诉和质量监督抽查情况。 |  |  | 远程确认：1. **认证范围**：

无变化1. 资质情况

远程确认：营业执照发生变更，已收集最新，见收集材料；经营地址发生变更，CMA证书地址未变更只提交了申请书，但申请书中未明确变更地址，也未见监管部门受理证据，开不符合项；见不符合从2021年7月至今，公司没有顾客的重大安全投诉/事故，未发生环保处罚事件。远程询问认证证书、标志的使用无违规使用情况；上次审核不符合项1项,经本次审核验证，未出现类似的不符合情况。 | / |

说明：不符合标注N