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：Ken Ng（吴杰恒） 陪同人员：谢雪琴 | 判定 |
| 审核员： 邝柏臣 罗芳（实习Q ） 审核时间：2022年8月17日  |
| 审核条款：**Q:4.1/4.2/4.3/4.4/5.1/5.2/5.3/6.1/6.2/6.3/7.1.1/9.3/10.1/10.3** **资质验证/范围再确认/上次审核问题验证/投诉或事故/政府主管部门监督抽查情况** |
| 组织及其环境风险与机遇控制 | Q4.1Q6.1  | 该公司2011年4月注册，法人：GIJSBERTUS ADRIANUS ANDREAS LATHOUWERS，总经理：GIJSBERTUS ADRIANUS ANDREAS LATHOUWERS。注册地址：珠海市金湾区三灶镇华荣路1号；生产经营地址：珠海市金湾区三灶镇华荣路1号；营业执照符合要求，见附件。认证范围为：Q：家居产品（垃圾桶、储物盒、垃圾袋、烫衣板、加热器、晒衣架、不锈钢盖、马桶刷、卷纸座、皂液器）的生产;E：家居产品（垃圾桶、储物盒、垃圾袋、烫衣板、加热器、晒衣架、不锈钢盖、马桶刷、卷纸座、皂液器）的生产所涉及场所的相关环境管理活动. 公司推行管理体系的目的就是提高公司市场准入。总经理确定与本公司管理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（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）。这些因素包括了需要考虑的正面和负面因素或条件。公司每年办公室根据由公司销售人员从市场、客户、网络等搜集到的信息并结合公司自身业务运作情况进行分析，通过分析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。提供风险和机遇应对措施表：风险：本区域同行多竞争压力大。机遇：内部推行精益生产，加强客户服务风险：大同行价格低于企业自身价格，没有竞争优势; 员工年龄大，文化水平低，但经验丰富;机遇：市场稳定，主要客户在欧州区域，需求相对较稳。措施：1.导入更多自动化生产设备，降低生产成本; 2.加强员工培训，提高员工技能对公司影响较大的大宗原材料做好年度采购计划风险与机遇识别基本充分，有效。 | 符合不符合 |
| 相关方的需求和期望 | Q4.2 | 企业明确了影响企业绩效或受到企业经营影响的相关：如客户、外部供方、员工等，通过调查、访谈了解相关方的需求和期望。通过回访、网站等渠道获取相关方的信息，并持续与相关方沟通，了解相关方要求。提供相关方列表：客户需求：提供的产品和服务满足约定要求，提供高质量、价格适宜的产品和及时、高满意的售后服务（措施：1、建立实施和保持管理体系，保证产品和服务质量2、充分识别顾客/最终消费者的要求，增强顾客满意度3、监视顾客感受，增强售后服务，及时解决顾客问题反馈4、提高效率，降低成本，为顾客提供高质、低价和安全的产品5、提高企业质量风险意识，增强企业的产品和服务抗风险能力）员工：稳定增长的收入和福利、职业 成长、良好的工作环境场所（措施：1、加强员工技能培训，建立良好的激励机制和晋升机制2、建立良好企业文化和公司氛围，注重环境管理，提升员工的归属感，保障员工的合法权益）另抽供方、员工需求及相对措施，均保存完好，符合要求。相关方需求识别充分，目前未发生相关方投诉事件。 | 符合不符合 |
| 质量管理体系的范围 | Q4.3  | 公司按照标准要求编写了体系文件，于2019年3月01日发布、实施，管理体系文件包括管理手册、程序文件、管理制度和记录表格等内容，管理手册中包括了管理方针和管理目标，并给出了各级文件的接口。质量手册中明确了体系的范围，管理手册可获得并得到保持。公司明确了质量管理体系的边界：珠海市金湾区三灶镇华荣路1号的 青木家居用品(珠海)有限公司项目地注册地址：珠海市金湾区三灶镇华荣路1号范围：Q：家居产品（垃圾桶、储物盒、垃圾袋、烫衣板、加热器、晒衣架、不锈钢盖、马桶刷、卷纸座、皂液器）的生产不适用情况：质量管理体系8.3条款不适用。不适用条款：8.3 活动均按照国家或行业的相关规定及顾客要求实施。服务模式固定，确定本公司不涉及产品和服务的设计和开发，故对标准中的8.3条款的内容不适用。不适用后不影响组织提供满足顾客要求和适用法律法规要求的产品的能力或责任外包情况：物流运输过程。（由珠海胜通运输有限公司承包运输，提供有运输合同， 符合要求）  | 符合不符合 |
| 管理体系及其过程 | Q4.4 | 公司按照 GB/T19001-2016 和 GB/T24001-2016 标准的要求识别了质量/环境管理体系所需的过程及相互作用，识别了质量和环境管理体系涉及的各个过程：　　a) 确定这些过程所需的输入和期望的输出；　　b) 确定这些过程的顺序和相互作用；　　c) 建立了程序文件、管理制度、检验规范等明确了各个过程所需的准则和方法，并明确了目标。　　d) 规定了每个过程所需的资源；　　e) 规定与这些过程相关的责任和权限；　 f) 针对这些过程识别和确定了管理活动的风险、机会以及所需的措施；g) 对这些过程进行了评价，暂无所需的变更；h) 公司通过绩效评价、内部审核、管理评审等以期对质量/环境管理体系得到改进。公司按照标准建立了文件化的质量/环境管理体系，编制了质量／环境管理手册，流程性文件、管理制度等；并对各个过程的监控进行了记录，形成了相关文件化信息，为过程运行提供了支持，以证实过程按照策划执行。 | 符合不符合 |
| 领导作用与承诺--总则 | Q5.1  | 公司领导层主要承诺有：1)对管理体系的有效性要承担责任；2)建立公司的管理方针和目标并确保与公司的环境相适应，与公司战略方向保持一致以及方针在公司内得到沟通理解和有效实施； 3）确保管理体系要求融入公司的生产、销售各过程。4）促进使用过程方法和机遇风险的思维。5)建立合理的公司组织结构,确保管理体系所需资源能被获得；6)建立良好的沟通机制，杜绝因沟通影响管理体系运行有效性；7）确保管理体系实现其预期的结果。8)促使员工积极参与，指导和支持他们为公司管理体系的有效性作出贡献。9）推动公司改进和创新；10)做好管理岗位的任命，公司内部公开发布任命书，以支持其他管理者在其负责领域证实其领导作用；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。 | 符合不符合 |
| 以顾客为关注焦点 | Q5.1.2 | 总经理证实其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、产品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。详见审核Q9.1.2条款记录。 | 符合不符合 |
| 方针制定方针沟通方针 | Q5.2  | 该公司管理方针，质量方针:精益求精，满足用户新需要；优质高效，创造更完善产品； 持续改进，提供更可靠服务。公司以质量标准为基础，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。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，相关方也可通过办公室获取公司管理方针。 | 符合不符合 |
| 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。对从事与生产、销售有关的管理、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，公司决定任命石云宏为管理体系的管理者代表。其职责和权限规定如下：确保本公司管理体系所需的过程得到建立、实施和保持，代表总经理行使职权；向最高管理者报告管理体系的运行、管理业绩情况以供评审，并提出管理体系改进方面的建议；确保在整个组织内提高满足顾客、相关方要求和适用法律法规要求的意识；组织落实公司管理体系的管理评审和内部审核；及时处理影响公司管理体系正常运行的有关问题；负责公司管理体系有关事宜的对外联络等。询问管代职责回答正确。 | 符合不符合 |
| 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：质量目标：

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 质量目标 | 计算方法 | 责任部门 | 考核频率 | 目标实际完成（2022年1-6月） |
| 顾客投诉批率≤ 3％ | 当月顾客投诉批数/当月出货批数×100％ | 品控部 | 月度 | 0.23% |
| 成品出货准时率≥85% | 实际准时出货产品项数 / 计划出货产品项数×100％ | 物流部 | 月度 | 91% |

2022年1-6月实施及完成情况：每半年由品控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。查到今年上半年公司管理目标完成情况，各项目标均已完成，考核人石云宏。针对重要环境因素制订了管理方案并予以实施，基本有效，详见品控部该条款审核记录。 | 符合不符合 |
| 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。公司应考虑：a) 变更目的及其潜在后果；b) 管理体系的完整性；c) 资源的可获得性；d) 责任和权限的分配与再分配。公司目前对管理体系暂无变更。 | 符合不符合 |
| 管理评审 | Q9.3  | 提供：1.管理评审计划，评审目的：评价质量、环境管理体系的持续适宜性、充分性和有效性，寻求管理体系改进的机会；评价方针、组织机构、资源配置的适宜性。评审时间：2022年7月18日进行， 评审方式：会议评审，编制：石云宏、批准：总经理GIJ管理评审参加人员包括公司总经理、管理者代表、各部门负责人等。计划中明确了评审内容和资料准备要求。2.管理评审会议记录，按计划的时间实施了管理评审。管理评审输入：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；重要环境因素和不可接受风险控制及效果；合规性评价；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；3.管理评审报告，管理评审结论：* 公司的质量&环境方针能够得到贯彻执行且与相关法律法规要求及公司发展方向保持一致。
* 公司的质量管理体系、环境体系是适宜的、充分的和有效的。
* 就本次管理评审提出的改进措施和注意事项希望有关部门尽快改善。

4.改进计划:能及时处理相关方（顾客）投诉，并有针对性地进行整改。针对产品LOKO蚀刻歪斜在产品蚀刻上做一些优化。针对标贴错乱改善自动叠袋机紧固螺丝并划线做防呆；漏贴做好尾数管理；锁装配不到位改进胶件等。 | 符合不符合 |
| 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。 | 符合不符合 |
| 持续改进 | Q 10.3 | 公司组织确定并选择改进机会，采取必要措施，满足顾客要求和增强顾客满意。包括：a) 改进产品或服务，以满足要求并关注未来的需求和期望；b) 纠正或减少不利影响；c) 改进管理体系绩效和有效性；对以下方面所需的监视、测量、分析和改进过程进行策划和实施：1.证实产品生产和和销售满足规定的要求；2.确保管理体系的符合性；3.持续改进管理体系的有效性。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。 | 符合不符合 |
|  |  | 上级检查情况：未发生顾客投诉情况：2021年8月到12个月有关质量的投诉共4批， 主要投诉集中在烫衣板布发霉，收缩膜易破等，2022年1月到6月，主要投诉集中在五金件尺寸装配外观及漏配件。能及时处理相关方（顾客）的投诉，并有针对性地进地整改变更情况：无上次不符合验证：2021年度监督审核有1项不符合项，已验证符合要求；证书及标志使用：符合要求 |  |