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：冯宏/刘炳俊 陪同人员：吕维 | 判定 |
| 审核员：卢晶 审核时间：2022.08.09 |
| 审核条款：4.1/4.2/4.3/4.4/5.1/5.2/5.3/6.1/6.2/6.3/7.5.1/9.1.1/9.2/9.3/10.1/10.2/10.3 /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 |
| 理解组织及其环境确定管理体系的范围 | 4.14.3企业资质国/地监督检查客户和相关方投诉及处理 | 查看营业执照原件：该公司2015-10-8注册成立，法人代表人为冯宏。注册地址：浙江省嘉兴市桐乡市桐乡经济开发区高新西四路99号；实际经营地址与注册地址相同；营业执照的经营范围一致：电能、热能的生产销售等。申请的范围在业务范围内。在企业的文件管理系统内，提供企业SWOT分析报告，基本分析了国内电和蒸汽能源供应行业的发展壮况；分析了本企业的优势、劣势、机会和威胁；并列出了未来5年发展规划；认证范围为：电和蒸汽的生产（限许可范围内）； 查看电力业务许可证，编号：10417180-1174，许可类别：发电类；有效期至2038年10月；许可单位：国家能源局浙江监管办公室；许可电力供应业务；查看嘉经信电力【2016】19号《关于核准桐乡泰爱斯环保能源有限公司热电联产项目的批复》，许可蒸气热能源供应许可。 外包过程为蒸汽管道设施安装。总经理说：公司推行质量的目的就是提高公司市场准入和战略转型。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。公司每年根据由公司各部门的行政、业务、开发和服务等人员从政府、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。公司通过加强与政府、电网及用户沟通协调，积极推动能源生产、管道开发和运用，满足市场的需求。提供了SWOT分析报告，对自身存在的优势、劣势、机遇和威胁均进行了识别，基本合理。询问总经理，体系运行以来，没有发生重大顾客投诉等，无行业抽查等情况。公司人数与申请人数基本一致。 | Y |
| 理解相关方的需求和期望 | 4.2 | 公司主要对与质量相关的各相关方及其要求的相关信息进行监视和评审，以便于理解和持续满足相关方的需求和期望，提供《相关方的需求和期望》。本公司考虑以下相关方：--顾客；--最终用户或受益人；---供方；--员工及其他为组织工作者；--法律法规及监管机关；--审核机构等；--非政府组织等；并根据各相关方识别了相应的需求和期望，明确了监测指标，监测频次，监控部门等。如顾客主要产品质量符合、交货及时、价格合理；政府职能部门主要是确定政府新能源平台建设规划信息等。识别基本充分。 | Y |
| 质量管理体系及其过程 | 4.4 | 该公司2020年7月根据自身的实际情况导入质量管理标准体系，按照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。2020年7月6日开始实施管理体系，通过对过程控制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。对各项管理目标完成情况进行统计分析，出示了自体系运行以来各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。1.公司通过监视和评审有关相关方及其有关要求的信息，实现持续改进。如交通安排管理、合同条款、组织营业执照范围内的电能和热能（电和蒸汽）的质量及可靠性、服务的时效性等风险和市场开拓的机遇得到了有效管理。2. 应对风险的措施：a) 通过供方的选择和评定来控制风险，选择供应商时考核其资质及其提供合格产品和合格服务的能力，应与客户需求相匹配。b)通过签订客户协议和供应商协议的条款把控风险。从各个方面确保许可范围内的电和蒸汽的质量，过程环境影响、危险源管理等，提高客户满意度，同时对风险加以控制。3.识别进行风险及具体应对措施，采购的风险，严格供应商评审，选择合格供方，要求其服务能力和质量满足客户要求，并严格进行合格供方业绩评价。通过采购合同或协议与销售合同或协议的条款匹配来控制风险，产品经内部检验后客户确认后交货来控制产品质量的风险。4.通过对电能和热能生产过程中质量、环境和安全的风险控制，在具体操作过程中实施的措施，实现了对整个生产过程管理的风险控制。 | Y |
| 领导作用与承诺--总则 | 5.15.1.1 | 公司负责人说主要承诺有：a）对质量管理体系的有效性承担责任； b）确保制定质量管理体系的质量方针和质量方针目标,并与公司环境和战略方向相一致； c）确保质量管理体系要求融入与公司的业务过程之中； 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（如人力资源、财物力资源、信息资源、技术资源、管理资源）； 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）促使、指导和支持员工努力提高质量管理体系的有效性； i）确保并促进持续改进； j）支持其他相关管理岗位证实其在职责范围内的领导作用；公司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，强调企业实施质量管理体系的重要性。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，评价周期内没有违反的情况发生。 | Y |
| 以顾客为关注焦点 | 5.1.2 | 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9.1.2条款记录。 | Y |
| 方针制定方针沟通方针 | 5.2 | 该公司质量方针：行为公正、方法科学、测量准确、服务及时；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。魏美钟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，相关方也可通过管理部获取公司管理方针。 | Y |
| 组织的岗位、职责和权限 | 5.3  | 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，公司设置了管理部、研发部、营销部，并对各部门的职能进行了分配和规定。总经理负责体系的整体有效性，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；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。 | Y |
| 应对风险和机遇的措施 | 6.1 | 1.外部因素主要有：a)社会和文化、政治、法律、监管、金融、技术、经济、自然环境和竞争环境；b)影响公司管理目标的主要驱动和趋势；c)与外部利益相关者的价值观的关系。如国家政策（碳中和、碳达峰）、标准、法律法规（环境保护和特种设备安全）及其他要求的变动等2.内部因素包括：a)组织机构，角色和责任；b)政策、目标、实现目标的战略；c)能力、资源和知识（资本、时间、人、能力、流程、系统和技术等）；d)内部利益相关者的价值观与组织文化之间的关系；e)信息系统、信息流和决策流程；f)合同关系的形成和范围。3.在策划管理体系时考虑了风险和机遇以及相应的应对措施，制定了《风险和机遇的应对控制程序》，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、制定主要风险和机遇事件的应对措施的要求、评价这些措施有效性的方法。将需要应对的风险和机遇进行风险分析确定风险级别（一般风险、高风险），在管理体系所确定的过程（客户开发、供应商的要求等）中，整合制定针对性管理措施（如程序控制等）。提供了“风险和机遇控制措施”，已认真交流风险如战略失误及人力资源成本上升、竞争不断加剧、疫情影响但已逐渐得到控制和恢复等，主要措施确定战略：1、调整经营策略，保持现有能源性质供应同时，考虑“碳达峰”“碳中和”要求，加大其他替代能源的研发； 2、提高工作人员积极性，加强新能源知识方面专业培训，设立新技术新方案科研激励基金； 3、建立健全各项规章制度包括建立和实施公正、公平的竞争机制和合理的分配制度等、营造良好的内部环境，吸引更多的优秀的人才加盟，进一步提升企业整体素质； 4、适时建立项目OA办公管理系统等，进一步整合企业的资源，降低管理成本，提升经营管理的效率和效益； 5、抓紧创新能力的培养（产品创新、管理创新），建立适合本企业的特色和优势。 | Y |
| 管理目标及其实现的策划 | 6.2 | 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。公司质量管理目标及实现情况是：1) 电网公司投诉、抱怨、通报次数为02) 非计划停运次数≤1.0次/年2022年1月份考核达到目标。目标可测量，与公司管理方针一致。并确定了相应的措施：1.生产技术部负责按顾客数量每年随机抽样，重要顾客100%发放,《顾客满意度调查表》。2.对顾客满意度的测量进行加权分析，以保证分析结果的客观性和科学性；3.分析得出定性或定量的结果，找出差距，并编制《顾客满意度调查结果及分析报告》并发放到各部并由相关部门开展改进活动采取纠正或改进措施。具体由综合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。查到今年公司管理目标完成情况，各项目标均已完成，编制人：刘炳俊 ，审批人：冯宏。各部门已经对公司总目标进行了分解，详见各部门审核记录。 | Y |
| 变更的策划 | 6.3 |  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。公司目前管理体系暂无变更。 | Y |
| 沟通 | 7.4 | 公司编制并实施了《沟通控制程序》，规定了职责、工作流程，包括内部沟通和外部沟通的方法和要求。公司确定了质量管理体系相关的内部和外部沟通，包括：沟通什么；何时沟通；与谁沟通；如何沟通；由谁负责，内外部沟通具体体现在公司内部工作会议、质量例会、员工的培训、公司宣传栏等，与外部的沟通具体体现在合同签订、满意度调查。与市场监管部门及游客和供方等方面。与使用方的沟通通过微信，电话等进行即时沟通，主要沟通内容包括能源使用的质量、便利性和信息安全性等具体信息。现场查阅内部交流：方针、目标完成情况、内审和管理评审报告、不符合信息等。审核周期内未发生因沟通不善造成的的问题。 | Y |
| 文件化信息 | 7.5.1 | 组织根据标准要求，策划形成了方针、目标、质量手册、程序文件、管理制度、第三层作业指导文件等，基本满足体系运行要求，采用无纸化办公平台，OA办公管理软件。 | Y |
| 绩效 总则 | 9.1.1 | 管理部对管理体系的过程能力进行监视和测量，通过内审对管理体系运行的符合性和有效性进行监测，结论管理体系总体运行有效。详见审核9.2条款；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。详见审核9.2条款记录；通过目标考评，监测管理体系运行的有效性，提供了2021年1-6月份的目标完成情况，公司及各部门的管理目标均能完成。 | Y |
| 分析与改进 | 9.1.3 |  提供《分析和评价检查表》，针对采购销售过程、文件控制、人员管理和研发过程控制等作了分析和检查，但涉及业务开发过程可能存在的问题或客户反馈的改进信息，分析不够。 |  |
| 内部审核 | 9.2 | 编制了《内部审核程序》，定期组织每年进行一次内审，间隔不超过12月份，由经过培训的内审员参加。依据GB/T19001:2016标准、体系文件、相关法律法规等.提供2022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（2022年4月），组长：刘炳俊，组员：吕维、苏根荣，有培训记录和总经理的任命书；编制：刘炳俊 批准：冯宏。计划内容涉及各部门，条款覆盖整个体系，时间安排合理。同时考虑到互查的公正性。实际审核：2022.4.4，有签到表。查《内审检查表》，有管理层、管理部、生产技术部、生产运营部、环安等部门的审核记录，条款与策划一致，记录真实、完整。包括体系所有条款，没有遗漏。查《不合格报告》本次发现不符合1个，为一般不符合，分别为8.1。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。上述内容记录完整。提供《内部审核报告》，结论：1、本公司电和蒸汽的生产有关过程符合本公司的程序；2、本公司质量管理体系运行实施效果基本有效；3、本次审核基于抽查调查，因此，不可能包含受审方的全部的质量活动，同时，未发现的不合格项可能仍存在于目前质量管理体系运行中。 | Y |
| 管理评审 | 9.3 | 编制了管理评审控制程序，由总经理负责，提供了最近一次管理评审：1.管理评审计划评审时间：计划2022年5月9日进行，初审无间隔要求， 评审方式：会议评审，编制：刘炳俊 批准：冯宏。参加人员包括公司总经理、各部门负责人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；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及结论：1、本公司质量方针、目标已被全体员工所理解，并有效地贯彻实施，具体表现为质量意识强化，质量行为规范化，产品质量和工作质量标准化；资源的得到充分的保证；2、本公司组织机构设置基本符合QMS运行的需求，关键岗位的员工都经过培训取证上岗；3、文件信息符合GB/T19001-2016idtISO9001-2015标准要求；4、人、财、物配备基本满足QMS运行的要求，体系运行基本上有效；5、应对风险和机遇的措施的实施情况良好，形成风险分析及其对策报告；6、产品实物质量水准有了一定的提高，顾客对本公司产品实物质量比较满意；7、QMS自我完善能力及应对风险和机遇的措施进一步增强，通过内部审核和纠正措施的实施，促进了QMS的进一步完善和提高；8、本次会议中提出的2个问题（见管理评审问题及纠正计划）由综合部组织验结果报总经理。综上所述，本公司质量管理体系运行基本上有效，并要求各部门继续并持之经恒地运行，达到持续改进的目的。 | Y |
| 总则 |  10.1 | 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服务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。  | Y |
| 不合格与纠正措施  | 10.2 | 负责人介绍公司在运行过程中对发现的不合格都会采取纠正、纠正措施以防止不合格或不符合再次发生，同时也会举一反三地看待其他部门或类似过程，采取预防措施以防止发生不合格或不符合。 公司内审时发现的不符合项进行了原因分析、纠正措施和验证。公司对纠正及预防措施的管理基本符合要求。审核周期内，没有发生质量相关的环境和安全运营方面的事故。 | Y |
| 持续改进 |  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.证实服务满足规定的要求；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。 | Y |

说明：不符合标注N