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 总经理：王立新 管理者代表：凌玉娟 、员工职业健康安全事务代表：王淑 | 判定 |
| 审核员：李俐 审核时间：2020.07.03 |
| 审核条款：QMS：4.1组织及其环境;4.2相关方需求与期望;4.3确定体系范围;4.4体系及其过程;5.1领导作用与承诺;5.2方针;5.3组织的角色、职责和权限；6.1应对风险和机遇的措施；6.2目标及其实现的策划；6.3变更的策划；7.1.1资源 总则；9.1.1监测、分析和评价总则；9.2内部审核；9.3管理评审；10.1改进 总则；10.3持续改进OHSMS：4.1总要求；4.2方针；4.4.1资源、角色、职责、责任与权限；4.4.3沟通、参与和协商；4.4.4体系文件；4.5.5内部审核；4.6管理评审；4.5.3事件调查、不符合、纠正措施与预防措施国家/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； |
| 公司概况、总要求、资源、管理体系范围理解组织及其环境 | QS4.1Q4.3 | 面谈人员：最管理者，总经理:王立新 管代：凌玉娟 ，南通市通州区四安有色金属材料有限公司成立于1992年07月04日，注册资金51.6万元，法人代表：王立新 。注册地址：南通市通州区四安镇蒋桥村主要产品为南通通达矽钢冲压有限公司电动机铁芯配套加工零配件；主要生产电动机定子压装扣片和端板。现场查见企业营业执照副本，企业经营范围包含认证产品，具备有效资格，详见附件。该公司目前成立了三个部门：综合部、生产技术部、供销部。公司2018年6月12日开始实施QS管理体系，实施质量、职业健康安全方针，经过运行达两年的运行，规定2019年进行一次内部管理体系审核和一次管理评审, 认为方针、目标比较适宜；公司所制定方针、目标、指标基本能够实现，组织管理活动、资源提供、实施运行、测量分析改进过程无变化。组织通过测量与监测、不符合、纠正预防措施、内审管评等要素的实施形成自我完善改进机制，体系运行基本正常。公司管理体系的范围是：QMS：电动机定子压装扣片和定转子端板的制造。OHSMS：电动机定子压装扣片和定转子端板的制造所涉及场所的相关职业健康安全管理活动。生产的产品按顾客要求及相关产品标准进行生产，生产工艺成熟。整个生产过程不涉及设计新产品的内容，故Q8.3条款不适用。提供了《组织内外部环境要素识别表》：内部因素：企业文化、公司价值观、企业知识、绩效、财务因素、资源因素、人力因素、运营因素相关因素外部因素：政治因素、法律环境、经济环境、社会文化环境、技术环境、自然环境、竞争力，对上述因素进行了分析和评价。王总介绍了公司的主要优势：1）公司是南通通达矽钢冲压有限公司电动机铁芯配套加工零配件，主要生产电动机定子压装扣片和端板产品成熟、客户为定点生产，客户稳定、基本无竞争企业、产品质量稳定、交货及时等保持良好，组织内员工均为当地附近员工，比较稳定； 2）公司生产人员都为熟练工，在本行业工作数年，工作责任心强。3）公司目前均选择优质采购方，供方产品质量稳定，交货及时，信誉较好；主要劣势：1）产品单一，依附总厂 ；2）员工文化水平较低、年龄偏大、接受新知识能力差等；采取的措施：1）加强客户服务，同时做好市场拓展工作，争取赢得更多的客户；2）公司守法经营 |  |
| 相关方的需求和期望 | Q4.2 | 总经理介绍：1)组织通过对自身全面了解，确定其相关方，提供《相关方期望或要求识别表》，编制人：凌玉娟 ，表中分析了外部：顾客、供应商、第三方认证服务机构、政府机构；内部：最高管理者、员工等要求与期望、监测指标或项目、监测频率、监测部门。顾客的需求:产品质量符合顾客要求、及时交货、价格合理等。监测指标：单项项目交验合格率、合同履约率、顾客满意度等。公司产品质量较好，按顾客要求进行生产，模具、原材料由顾客提供，无交付后不合格的情况发生，服务周到及时、价格合理、交货及时，暂无重大客户投诉；员工期望薪资、福利增加，提供培训机会。公司生产场所存在噪声、机械伤害、物体打击、高处堕落，给员工定期组织员工体检、发放了劳保手套、口罩、耳塞等防护用品。另外工资按时发放等满足的员工的需求。 供方期望长期合作、双赢。及时支付供方货款，与供方合作互利等满足了供应商的需求等，同时与供应商进行了信息交流，要求供方在产品生产加工过程中能遵守安全生产法的相关规定，控制好重要环境因素和不可接受风险；基本满足相关方的需求和期望。 |  |
| 管理体系及其过程、文件 | Q4.4S4.4.4 | 依据GB/T9001-2016《质量管理体系 要求》和GB/T28001-2011《职业健康安全管理体系 要求》标准的要求，编制了《文件和记录控制程序》对文件信息的编制、标识、格式、审核、批准以及文件信息的分发、存储、防护、保留和处置等方面均做出了规定。2018.6.12建立、实施了管理手册、程序文件、三级文件，文件中包括了QS方针、目标, 对各部门的职责权限作出了规定，公司管理体系已确定了过程、各过程的顺序、过程的评价、实施所需的变更等，并能规定过程及质量管理体系监视、测量、分析、改进的职责权限分配等策划，同时考虑了内外部因素和相关方的要求，确定了需应对的风险和机遇。公司外包过程：对于公司的外包过程进行了充分识别，就公司目前生产运营情况，无外包过程。公司文件适宜，符合公司规模、人员能力、过程及其相互作用的复杂程度。基本符合标准要求。 |  |
| 领导作用及承诺 | Q5.1 | 总经理:王立新 管代：凌玉娟 通过与总经理交流：总经理从以下活动方式对公司建立、实施质量、环境和职业健康安全管理体系并持续改进其有效性所做出的承诺提供证据：公司总经理组织公司相关人员并制定了质量方针和质量目标，并与组织环境相一致，与组织的战略方向一致。利用会议、培训等方式，对全体员工进行了法律法规的学习、意识的培训。从而提高了员工的法律意识、以顾客为中心的意识。根据总经理介绍，组织的质量管理体系要求已渐渐融入组织的业务过程中。组织已使用过程方法和基于风险的思维进行体系的运行。最高管理者针对体系的运行，提供了所需的资源。向全公司强调遵守法律法规、质量管理、符合质量管理体系的要求及达到顾客满意的重要性。形成制度化，把质量目标进行层层分解落实到各部门。 |  |
| 以顾客为关注焦点 | Q5.1.2 | 公司从业务咨询、方案制定、工期管理、交付等各个环节注重培养员工顾客满意的意识，领导对顾客满意比较关注，认识到没有顾客就没有公司的市场。公司在每年，都进行评审，以确保能准确地确认客户的要求；同时跟踪相关法律法规及要求，要求每年制定满意度调查的计划，并按计划进行调查。公司要求每年进行一次顾客满意度的调查，以获取顾客对公司产品及服务的满意程度信息，用以改进企业的质量或服务。 |  |
| 质量、职业健康安全方针的制定及沟通 | Q:5.2 S:4.2 | 企业的管理方针：以“求实、创新”持续改进管理——不断关注顾客、辩识风险、预防污染、控制过程，确保产品优质；以“优质、高效”实现相关方满意——积极营造和维护健康、优质、美好的工作和生活环境，追求卓越公司制定的体系文件对管理方针所体现的几个方面的内涵做出了诠释，方针与公司的总体经营理念相适应、协调，符合企业目前现状，体现了让客户满意、保证质量符合性、预防污染、安全健康、遵纪守法、持续改进的承诺。。在手册发布会上向员工进行了宣讲，并分发到相关部门。询问管理者代表对质量、职业健康安全方针的理解基本一致，持续适宜开展宣传教育，不断增强员工的质量和职业健康安全意识，积极支持对公众提倡环保意识的活动。 |  |
| 岗位、职责和权限 | Q 5.3S4.4.1 | 公司确定了公司机构并规定了各岗位人员职责、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，公司决定任命凌玉娟为管理体系的管理者代表，其职责和权限规定如下：确保质量/职业健康安全管理体系所需的过程得到建立、实施和保持；定期向公司最高管理者报告管理体系的业绩, 包括任何改进的需求；确保在公司内提高全体员工满足顾客及其他相关方要求的意识；代表公司负责就管理体系有关事宜与外部进行联络。员工职业健康安全事务代表王淑，其职责和权限规定如下：贯彻国家、地方政府和公司有关职业健康安全的方针、政策并监督执行，充分发挥员工在职业健康安全工作中的监督作用；参与企业职业健康安全搞好安全生产竞赛活动，培训员工职业健康安全意识，提高员工遵章守纪和自防自救能力；参加重大事故的调查处理，协助做好员工伤亡事故的善后工作；督促企业职业健康安全工作的贯彻执行，关心员工劳动条件的改善，做好女工劳动保护工作。查《管理手册》包括了企业组织机构图、职能分配表。公司编制了《部门职责》和《岗位说明书》对各部门的岗位职责和权限进行了规定，内容全面合理。各部门、岗位之间通过会议、文件传阅、培训等方式相互了解职责与权限。 |  |
| 风险的策划及应对措施 | Q 6.1 | 公司策划并批准实施《风险和机遇评估分析表》，内容包括风险类型、风险因素、应对机遇及措施、现行控制方法、涉及的场所及部门等；查见《风险和机遇评估分析表》：类型：外部因素；类别：竞争风险：公司目前在市场占有率和领先趋势比较明显，但竞争对手正在模仿公司的发展方式，影响公司的领先优势。机遇：竞争加剧，发展压力大，但也会带来新的发展机遇。应对机遇及措施：及时关注公司市场的情况，收集信息及时调整，保持公司产品的竞争力。针对外部因素，还分析了市场、文化、社会经济、法律法规的变化等。类型：内部因素；类别：人力资源风险：公司目前人员，特别是优秀人才被外单位吸引离开的情况还是存在，人员在素质上参差不齐，会对工作完成质量造成不好的影响。 机遇：公司目前主要人员比较稳定，各项绩效能顺利开展，为公司发展提供一个比较好的基础。应对机遇及措施：各部门应及时关注员工的心态变化，注意工作方式，创造良好的工作环境，提高员工的归属感。针对内部部因素，还分析了财务状况、人力资源、基础设施等。应对风险和机遇的措施与其对于产品和服务符合性的潜在影响相适应。 |  |
| 质量、环境、职业健康安全目标、指标、管理方案及测量情况 | Q： 6.2S：4.3.3 | 质量、职业健康安全目标与公司的质量职业健康安全方针保持了一致，包括了满足产品要求所需要的内容，可以测量公司的质量目标为：目标指标 考核产品一次交验合格率≥98% 99%顾客满意率≥95% 98%职业健康安全目标：火灾事件0 0无重伤、死亡事件 0经核查，公司已将质量目标分解到各职能部门，制订了各部门的质量目标，基本能结合各部门工作实际，符合要求。查《目标考核表》2019年12月对目标进行考核，目标已完成。职业健康安全目标、指标管理方案3个：A、触电1、制定安全用电管理制度；2、加强人员安全教育；B、机械伤害1、制定管理制度；2、加强设备维护保养；3、执行安全技术操作规程4、组织系统安全教育C、火灾的发生 1、严格执行《消防安全管理程序》；2、对现场生产和管理人员及操作人员进行消防知识培训、增强消防意识；3、严格落实消防规章及防火管理制度；4、按“消防法”规定，对化学品库等易燃易爆场所配备合适的消防器材，并定期检测；5、对油品、易燃易爆物品分类存放，请专人严格管理，并建立台帐，定期清点，加强发入管理。6、电线接拉由专人负责，按规定要求使用电器设备进行维护保养。以上管理方案有计划完成时间、实际完成时间、实施结果、验证情况等，通过执行相关的控制程序、管理制度、安全排查等方式对以上管理方案进行管理，定期对方案进行检查，检查结果，以上方案已完成或阶段性完成。 |  |
| 变更的策划 | Q：6.3 | 总经理介绍变更时应考虑到：变更目的及其潜在后果；质量管理体系的完整性；资源的可获得性；责任和权限的分配或再分配。并要求对变更质量管理体系应进行评审，确保文件的适宜性，经批准后发布实施，目前暂未发生质量管理体系的变更。 |  |
| 资源提供情况 | Q7.1.1S4.4.1 | 查问总经理，公司运行质量管理体系策划资源需求。询查“管理手册”中规定了资源控制的范围和基本方法。公司拥有厂房地面积近5100平方米，建筑面积3000平方米，地处南通市南通州区四安镇蒋桥村，北侧和西侧农田、东侧其他厂、南侧为陈酒路周边无居民区。场地全部进行了水泥硬化，办公楼、公司拥有厂房地面积近5100平方米，建筑面积3000平方米，现有员工24人。公司现有台式电脑5台，打印机3台，配备40吨－160吨冲床、1000W激光切割机、1.2m-2.5m剪板机、铣床和维修设备等16台，其中1000W激光切割机1台，1.2米、2米、2.5米剪板机各1台，63吨冲床上3台，40吨冲床1台，16吨冲床了3台，160吨冲床1台，80吨、100吨冲床各1台，磨床、铣床各1台、监视和测量设备10台。公司人力资源和设备等资源的配置基本能满足目前生产和管理活动以及体系的要求。 |  |
| 沟通 | Q7.4S4.4.3 | 在公司内部主要采用口头、电话、会议、面谈等形式就与运输服务有关问题及与质量管理体系有关问题进行沟通，基本有效。未发生由于沟通不到位而影响工作的情况。 相关方的沟通主要体现在和顾客的沟通方面，经常性的对顾客进行走访，了解顾客的意见。产品订合同前：电话微信沟通、了解相关顾客需求信息等，确定产品图纸、公差要求、原材料及成品验收、交付期等事宜。生产过程中，解决人员技能培训、上岗要求等关切问题；交付后：与客户保持密切沟通，不定期回访用户，并对顾客反馈问题解答。针对存在的问题及时进行处理。定期发放顾客满意度调查，了解顾客满意或不满意的信息，并积极应对，确保顾客满意。对顾客一般提出的问题，由专业相关人员负责解决。自体系运行以来，没有发生产品质量的顾客投诉事件。同时总经理清楚公司及各部门与职业健康安全相关的内部沟通和外部信息交流的项目、内容等。如：公布、公开方针和目标、与客户、外部供方等相关产品和服务的沟通等。--主要的事项内、外沟通均事先做出策划或规定，内容包括：沟通事项、沟通的职责、沟通对象、沟通内容、沟通时机、沟通方式等等。--通常的沟通方式包括但不限于：会议、文件、改善提案、通告、内部联络书、内部电脑网络、培训、拜访、交谈、提交报告等。--现场查看记录并口头交流确认：公司及综合部负责的相关内、外沟通效果基本满足要求。 |  |
| 监测、分析和评价总则； | Q：9.1.1  | 公司对需要监视和测量的对象的确定，监视、测量、分析和评价方法的选择，实施监视和测量的时机、实施分析和评价的时机界定，QMS的绩效和有效性的评价方法的采用及有关监视和测量记录的保留等要求予以较清楚的策划和确定，详见相关程序文件及监视、测量、分析和评价的实施计划。 |  |
| 分析和评价 | Q：9.1.3 | 1.质量手册及相关文件中对收集过程、体系数据的范围、类型、统计方法进行了规定。 2.顾客每月对供应商进行控制，统计2019年1月-2020年6月的满意度平均96%。3.查《管理评审资料》对过程和产品的特性及趋势、供方、顾客满意、服务的符合性进行了分析，均较满意。 根据组织提供的相关文件资料，数据分析深度不够，缺乏实质性的支持性数据文件，现场已经口头提出。 | 分析和评价 |
| 内部审核 | Q 9.2S4.5.5 | 编制有《内部审核程序》，程序中规定公司确定质量管理体系覆盖的每年（12个月）至少接受一次涉及所有条款活动的内部审核。提供有年度内部审核计划包括审核目的、范围、依据、频次、审核方式、审核日程安排。审核时间：2019年12月28日-29日开展了以GB/T19001-2016、GB/T28001-2011为标准的二标结合审核。范围：公司质量和体系覆盖的各部门、所有过程。审核组组成：凌玉娟(组长）、王淑 （组员）查公司内审员经培训、授权书，内审员基本能满足内审的能力要求；查《管理层审核检查表》，《综合部审核检查表》、《供销部审核检查表》，《生产技术部审核检查表》审核过程及条款基本齐全，未出现审核本部门情况。对应有按审核计划实施审核的现场审核检查表，有审核条款、审核项目及审核记录，有基本内容，但记录较为简单。查，《内部管理体系审核报告》，审核结论：公司质量管理体系基本符合GB/T19001-2016、GB/T28001-2011的要求，且运行有效。此次开据的《内审不符合项报告》涉及综合部Q7.1.5条款未提供计量器具证书，责任部门已经对所产生的不符合原因进行了分析并采取了纠正措施，且验证有效。提供有《内部审核报告》查，审核结论：本公司质量体系得到了有效实施，运行实施保持了适宜性。通过内部审核，公司质量管理体系的建立实施是有效的，符合标准要求。公司内审基本符合要求。 |  |
| 管理评审 | Q 9.3S 4.6 | 查，公司的质量、体系策划了管理评审的管理要求。查，管理评审记录：时间：2020.1.12 主持人：王立新（总经理）提供管理评审会议签到表。查，管理评审输入资料：各部门运行情况报告，主要内容涵盖了公司质量方针、目标适宜性，质量目标完成情况报告，公司质量管理体系运行实施情况，资源状况，服务质量状况，过程控制情况，采取纠正和预防措施情况，顾客满意情况，公司全员质量意识、法规意识和顾客满意意识、组织机构和资源配置情况、体现改进建议、内审结果、与QMS相关的内、外部因素变化、有关QMS绩效和有效性的信息、资源的充分性、应对风险和机遇采取措施有效性、改进的机会等。输入内容基本满足输入要求。查管理评审输出：提供有《管理评审报告》：公司的质量方针、质量目标和质量管理体系基本是适宜、充分、有效的，实现公司的质量目标，已建立了自我发现问题和持续改进质量管理体系有效性的机制。公司目前已按要求交付客户。在2019年12月进行了顾客满意度的调查，满意度达到95分，达到目标值。目前暂不需要改进。改进的建议：对质量、职业健康安全的文件进行按新标准修订修改以符合公司发展要求。管理评审结论：质量、安全方针、目标适宜，体系符合企业现状，公司建立的管理体系适宜、充分、有效。 |  |
| 改进 总则不符合和纠正措施持续改进 | Q：10.1;10.2;S：4.5.3 | 管理者代表根据总经理意图组织持续改进过程的策划工作，由综合实施持续改进过程的管理。公司体系运行的持续改进，是通过方针、目标、管理方案的制定与实施，通过内外部的审核结果，管理评审的开展，分析和评价结果、纠正预防措施的实施，促进管理体系的持续改进。并通过对各项工作的考核，不断提出改进要求，全员的质量、环保、职业健康意识、安全意识有较大的提高，持续改进了管理体系的有效性。自体系运行以来，全员的质量意识、服务意识、环保意识有较大的提高，市场经营规模有了较大发展，持续改进了管理体系的有效性。 |  |
| 国家/地方抽查、顾客满意、相关方投诉处理 |  | 自公司成立以来，未受到上级主管部门有关质量、环境问题、职业健康安全的行政处罚。未发生相关方的投诉。暂没有国家/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。 |  |
| 验证资质 |  | 提供营业执照（三证合一），均在有效期内；公司严格执行国标及行业要求和法律、法规要求。 |  |
| 初审时问题验证 |  | 2018年初审时涉及的不符合ISO9001:2015标准8.2.3的问题，经现场验证已关闭，整改措施有效。 |  |

说明：不符合标注N