****

**管理体系审核报告**

**受审核方：****海珀(滁州)材料科技有限公司**

**审核体系：**

**☑质量管理体系（QMS）**

**□环境管理体系（EMS）**

**□职业健康安全管理体系（OHSMS）**

**北京国标联合认证有限公司**

**网址：[www.china-isc.org.cn](http://www.china-isc.org.cn)**

1. **审核方基本信息**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **审核方名称** | **北京国标联合认证有限公司** | | | | | | | |
| **审核方地址** | **北京市朝阳区北苑路168号1号楼16层1603** | | | | | | **邮编** |  |
| **联系电话** | **010-51095332** | | | **传真** | **010-5351 6258** | **邮箱** |  | |
| **审核组成员** | | | | | | | | |
| 姓名 | | 组内身份 | 性别 | 注册资格 | | | 专业代码 | |
| **朱晓丽** | | **组长** | **女** | 2018-N1QMS-2205805 | | | **19.16.00** | |
|  | |  |  |  | | |  | |
| **与审核组同行人员** | | | | | | | | |
| **姓名** | | **性别** | **角色** | **工作单位** | | | **备注** | |
|  | |  |  |  | | |  | |
|  | |  |  |  | | |  | |

1. **审核目的**

|  |  |
| --- | --- |
| ☑QMS/□EMS/□OHSMS  第二阶段审核： | 评价组织管理体系建立、实施运行的符合性及有效性，以确定是否推荐认证注册。 |
| □QMS/□EMS/□OHSMS  再认证审核： | 评价组织管理体系整体的持续符合性和有效性，以确定是否推荐更新认证并换发认证证书。 |
| □恢复审核： | 评价组织在暂停期间整改及体系运行是否满足要求，以确定是否推荐恢复认证资格 |

1. **审核准则**

**☑ GB/T 19001:2016 idt ISO 9001:2015标准 不适用条款: 8.3条款**

**□ GB/T 50430-2017标准 不适用条款:**

**□ GB/T 24001-2016 idt ISO 14001:2015标准**

**□ GB/T 28001-2011 idtOHSMS 18001:2007标准**

**□ ISO45001：2018标准**

**☑ 受审核方管理体系文件 ☑适用的法律法规 □其他**

**四、受审核方基本信息**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **受审核方名称** | **海珀(滁州)材料科技有限公司** | | | | | | **组织人数** | | | **45** | | | | |
| **注册地址** | **安徽省滁州市镇江路5号** | | | | | | | | | | | | **邮**  **编** | **100101** |
| **经营地址1** | **安徽省滁州市镇江路5号** | | | | | | | | | | | | **100101** |
| **联系人** | **陈尚英** | **电话** | | **13450332229** | | | | **传真** | | |  | | | |
| **法人代表** | **Lok,On Kenneth** | **最高管理者** | | **王仁义** | | **体系负责人** | | | | | **陈尚英** | | | |
| **申请的产品/**  **服务认证范围** | **范围变更为：光电材料、半导体、光伏电子产业的设备部件维修** | | | | | | | | | | | | | |
| **专业代码** | **19.16.00** | | | | **是否是一体化审核** | | | | | | | **□是 □否** | | |
| **体系文件实施时间** | **2020-01-02 0:00:00** | | **上次审核时间（再认证）** | | | | | |  | | | | | |
| **体系区域** | **总部以外分公司（分场所）名称、地址（附多场所清单）：**  **所有项目部（临时场所）名称、地址（可附项目清单）：** | | | | | | | | | | | | | |
| **上次审核后发生的影响客户管理体系的重要变更**  **（再认证）** |  | | | | | | | | | | | | | |

**五、审核活动综述（远程审核）**

**1. 本次审核活动按审核计划执行（见附件1）。**

**2.已审核总部的部门、职能或过程：**

|  |  |
| --- | --- |
| **部门:** | **职能或过程:** |
| **管理层** | **管理体系建立；组织应环境、相关方及风险机遇的识别及管理；方针、目标的制定；管理承诺；；职责权限的划分；管理评审等** |
| **办公室** | **负责内审的实施；负责人力资源管理；组织知识管理；组织内外部沟通等** |
| **供销部** | **负责与顾客有关的过程及顾客满意度调查；采购过程控制；** |
| **项目部** | **负责基础设施及工作环境管理；监视测量管理体系；；服务过程控制；放行控制；不符合及纠正措施控制等** |

**3. 已审核的分场所（分中心、分部或不在一起的部门）、临时/流动场所信息**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **分场所名称** | **职能或过程:** | **地址** |
| **注册/经营地** | **光电材料、半导体、光伏电子产业的设备部件维修** | **安徽省滁州市镇江路5号** |

**4. 已审核具体的产品/服务/型号/类型/系列和过程（设计/生产┄┄）是**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **产品名称/**  **服务名称** | **型号/**  **服务类型** | **规格** | **执行标准** |
| **光电材料、半导体、光伏电子产业的设备部件维修** | **维修服务** |  | **客户SOP、QC检验规范** |

**5. 本次审核覆盖时期：**

**☑体系运行开始的2020年1月****2日至2020年6月16日。**

**□上次审核时间年月日至年月日（再认证填写）**

**6. 完成情况说明:**

**☑已完成审核计划的全部工作**

**□计划有修改，但不会影响审核结论，修改的内容和原因是**

**□未完成计划，未完成的内容和原因是:**

**六、审核发现及审核证据说明**

|  |  |
| --- | --- |
| **(一)策划的充分与合理性** | **1、组织及其环境的识别情况**  企业位于安徽省滁州市，是新加坡佳晟精密仪器设备服务有限公司于2019年在滁州成立的全资子公司，致力于真空零部件维修，使部件再生利用。企业依托新加坡佳晟精密仪器设备服务有限公司，在技术、人员等方面均有一定优势。管理层识别、确定了与战略、目标相关、影响实现管理体系预期结果的内、外部因素，并且实时关注、评审不断变化的内外部信息。  提供组织内外部环境识别表  外部环境：政治因素，包括政治稳定性，公共投入，本地基础设施，国际贸易协议；技术因素，包括新领域科技，材料及设备，专利有效期，职业道德准则；竞争力，包括组织市场占有率，相似或可替代产品及服务，市场领先者趋势，顾客增长趋势，市场稳定性；影响工作环境的因素，包括法律法规要求，如环境法规、行为准则等  内部环境；组织总体表现，包括财务因素；资源因素，包括基础设施，过程运行环境、组织的知识；人力因素，例如人员能力，企业文化；运营因素，例如过程、服务或交付能力，质量管理体系的绩效，顾客评价等组织治理相关因素，如决策的规则及组织架构等  内外部环境识别充分，有效 |
| 1. **相关方需求和期望识别情况**   公司识别并确定了影响公司提供产品和服务能力的利益相关方：顾客；最终用户或受益人；业主，股东；银行；外部供应商；雇员及其他为公司工作者；法律法规及监管机关；地方社区团体；非政府组织等。  管代介绍公司通过投标、合同约定、不同形式沟通（如：电话、面对面、调查问卷等）形式了解相关方的需求，然后提供出满足他们要求提供优质产品和完善的服务，目前公司能满足相关方的需求和期望。  相关方进行监视和评审的方式方法：公司通过走访、会议、客户要求等方式对相关方的信息进行监视和评审。抽相关方列表  相关方：供应商  需求和期望：交易价格公平合理（措施：定期结合市场变化情况对交易价格适度调整）  按约定时间付款（措施：做好资金支出预算，落实相应资金储备）  另抽其他相关方需求及措施，均保存完好，符合要求。  目前企业未发生处罚、相关方投诉事件 |
| **3.☑质量/□环境/□职业健康安全方针（组织方针的适宜性/持续适宜性、方针的传达及职工的理解等）**  企业策划并制定了质量方针：“科学管理、服务至上、诚信经营、满足顾客要求”  方针在质量手册中予以规定，经总经理批准实施。  质量方针体现了标准的要求，包括：公司的宗旨和环境并支持其战略方向，为目标制定了框架，满足适用要求的承诺，持续改进质量管理体系的承诺，通过会议、文件、张贴、网络宣传等形式进行贯彻，可为相关方获取。质量方针基本适宜。 |
| 1. **风险识别与控制策划（QMS）**   企业有对风险和机遇的措施进行了识别和控制：  企业目前识别风险点：风险：公司现有的制度，是否符合新行业标准的要求机遇：行业生产环境变化，给公司带来潜在的客户  措施：主要职能部门按照要求加强法律法规的收集评价  风险：客户对产品质量标准提高，材料要求环保材料，以及对供应周期和售后服务的期望值提升，给公司材料采购、质量和售后管理提出新的要求  机遇：市场竞争的加剧，公司管理水平的提升，会给公司带来潜在的发展机遇  1.加强与客户进行质量标准制定的沟通，统一双方的标准和检测方法2.做好销售计划的安排，保证销售计划的执行3加大客户交流沟通，及时处理客户的需求和意见。。。。。。。  风险、机遇识别充分，措施有效。 |
| **4.QMS过程**  质量管理体系过程有：策划过程、生产和服务过程、放行过程等  其中关键过程有 维修过程 需要确认过程 ：焊接  不适用条款是 8.3 ，不适用理由：依据国家/行业标准/顾客要求／图纸进行 ,流程、工艺、人员、设备均未发生变更，目前不存在产品设计和开发情况，基本符合。公司确保不适用的质量管理体系的产品和服务的设计和开发要求，不影响组织确保产品和服务合格以及增强顾客满意的能力或责任。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 |
| **5. 法律法规及其他要求**   1. 获取法律法规项，☑法律法规获取充分，□法律法规获取有遗漏，缺少 2. 结合公司的☑产品/服务□环境因素□危险源，☑确定 □未确定法律法规要求的具体条款 3. 法律法规的宣传方式：a)通过各种列会传达、通报质量管理情况（如工作例会、经营会议等)；b)各部门内部会议等；c)内部文件的学习和传递；d)公司宣传栏等方式 4. 法律法规要求及时更新了：未发现过期版本的法律法规 |
| **6. 目标、方案**  **（在相关层次上建立可测量的目标，目标、方案的有效性，对质量目标的实现情况进行评价并叙述测量方法）**  一次交付合格率≥98% (产品合格数/检验总数×100%）  顾客满意度90%（顾客满意分/总分×100%）  2020年1月至2020年5月目标完成情况：均完成100%；  公司的质量目标已分解到相关职能部门，规定了计算方法及统计周期，符合要求。 |
| **7. 文件与记录控制 (文审修订后文件与标准的符合程度评价、文件控制管理等)**  执行公司《文件控制程序》《记录控制程序》  公司质量管理体系文件包括：质量手册、程序文件、作业文件、外来文件、记录等。文件均受控。  查：公司质量《管理手册》为依据GB/T19001-2016版编制，于2020年1月2日发布实施，目前版本为A/0版。  由管理者代表审核，总经理批准后发布。  查：“文件配备、发放、回收记录”，内容涵盖：序号、文件名称、编号、发放部门、发放数量等。  质量手册、程序文件、检验规范等已发放各部门，有签收部门确认。  规定对所有失效文件，从使用场所回收并填写《文件销毁申请单》经总经理批准后要加盖“作废”印章，统一销毁。  文件更改采用局部修改、换页、换版等方式。  查：有“外来文件清单”记录了《产品质量法》等外来文件，控制分发，有专人负责。  已建立“记录清单”内容含盖：序号、记录名称、记录编号、保存期限等。  现场查看，文件、记录保持清晰，保存完好。  文件化信息受控。 |
| **(二)资源评价** | **人力资源的简要说明.:**  已识别与QMS相关人员：各部门负责人、维修人员、质检人员、销售、内审员，提供了岗位能力需求表。新进员工已制定岗前培训计划。  抽岗位能力需求表、焊工证、电工证。  查有内审员任命书，写明内审员的任职要求和审核要求。  查见《2020年度培训计划》，内容涵盖：GB/T19001-2016标准；质量手册、程序文件及相关三级文件；内审员培训；质量检验要求；相关法律、法规要求；业务流程；质量意识。抽培训记录，均保存完好，符合要求。 |
| **设备设施（包括安全信息系统）、**  现主要维修人员、质检人员40余人左右，提供了《固定资产台账》，记录了设备名称、编号、数量等内容。  设备：自动输送式喷砂机、永磁变频 螺杆空压机、大理石平台、轴机械手、超音速电弧喷涂、超声波清洗机、800型真空包装机、烤箱、密闭式药水槽、开放式药水槽、鼓风机带管道、振动筛、东风货车、尘埃粒子计数器、表面粗糙度仪、硝酸、氢氧化钠、盐酸等设备及塞尺、水平尺等监视测量设备，办公设备有台式电脑、打印机等，满足要求。  办公设备的日常维护，主要为局域网维护、灰尘清扫、电脑、和一些设备的耗材更换。  企业有设备维护保养规定，每日对设备按要求逐项进行检查、保养。  抽设备日常保养记录，符合要求 |
| **过程运行环境**  目前经营在安徽省滁州市镇江路5号，企业场地为租赁，占地共7000平米左右，其中办公区域500平米左右，其他为车间及库房。  主要工作场所为公司办公场所、维修车间、仓库，现场查看：  办公现场环境整洁，秩序良好。  维修环境为防静电、防尘、恒温恒湿环境：中央空调；温度：22摄氏度+-3度；湿度40-70%，人员进入生产区域前更换服装、鞋、帽。进入无尘车间前经过风淋门进行再次除尘、除静电。地面均为防静电胶涂层。  办公区内有消防器材，有效期内。  工作环境可满足需要。工作环境可满足需要 |
| **监视和测量资源**  企业编制计量器具台账，记录了设备编号、名称、规格型号等内容。  组织配置的监视测量设备主要为塞尺、水平尺等。基本满足检验需要。  抽设备校准/验证情况，企业未能提供，已开不符合  根据企业目前经营的产品品类的检测和客户要求，现有检测器具基本监事和测量要求。按照监视测量管理要求，公司安排人员进行日常维护保养，定期进行鉴定或校准，确保计量器具的有效使用。  现场使用的监视测量设备由车间负责保管，检验用的测量设备由质检人员专人负责，防止潮湿、磕碰和损坏。未发生使用过程中失效的现象，如果出现，清楚应立即停止使用，送具有计量资质的检定部门检定，并对已往所检结果重新检验。  监视和测量用软件均为设备自带，设备校准时同事校准，版本升级时设备返厂。 |
| **知识**  办公室负责公司知识管理的协调工作、无形资产的管理、信息系统的建设与管理以及公司所有制度文件和资料的管理和控制工作并对内、外部知识进行确定、维护、发放与管理。  已识别的公司内部知识包括：企业管理知识，专业技术知识，市场营销知识，成功经验总结，失败教训案例，培训心得体会。主要有：人员的工作经历、经验、操作技能、作业文件、软件程序等。  外部知识包括：外来资料、市场信息，学术交流，专业会议，从顾客或外部供方出收集来的知识等。主要有：法律法规：《中华人民共和国产品质量法》、《中华人民共和国产品标准化法》、《中华人民共和国合同法》、《消费者权益保护法》等及法律法规、执行标准及客户要求等。  已制定培训计划组织学习相关知识，并按要求不断更新。 |
| **(三)体系运行情况** | **1. 针对方针的管理职责评审**  公司通过管理评审、内部审核及有效实施纠正、改进措施等方法来有效完善和持续发展公司的管理体系。为确保公司质量管理体系持续的保持适宜性、充分性和有效性，并与公司的战略方向相一致，公司总经理应承担以下领导作用和承诺：符合要求。  公司把关注焦点是放在顾客身上。公司通过合同需求、市场调研、电话沟通等方式了解顾客的需求，确定他们关心的产品特性，特别是产品的关键特性。通过定期对顾客满意度进行测量、售后服务了解顾客对产品的意见。在确定顾客的需求和期望时，公司同时考虑与产品有关的义务（如安全的责任、环境保护要求等）和法律法规要求，并采取措施，使其得到落实。  企业策划并制定了质量方针：“科学管理、服务至上、诚信经营、满足顾客要求”  方针在质量手册中予以规定，经总经理批准实施。  质量方针体现了标准的要求，包括：公司的宗旨和环境并支持其战略方向，为目标制定了框架，满足适用要求的承诺，持续改进质量管理体系的承诺，通过会议、文件、张贴、网络宣传等形式进行贯彻，可为相关方获取。质量方针基本适宜。 |
| **2. 组织内部沟通的充分性与效果；（OHSMS员工参与风险管理/健康安全事务的关心和影响力；组织对外联络关注顾客的感受情况、信息交流包括通报相关方的情况等）**  **内部沟通的情况：内部沟通方式：**a)通过各种列会传达、通报质量管理情况（如工作例会、经营会议等)；b)各部门内部会议等；c)内部文件的学习和传递；d)公司宣传栏等方式  **内部沟通的效果：**良好  **组织对外联络，关注顾客的感受情况（QMS）：**a)与供方沟通采购产品信息，产品质量和交货信息等；b)与顾客沟通新产品信息、产品质量、交付情况和服务方面等；c)与当地政府主管部门进行交流沟通。  **内外部信息交流/沟通方式可行、有效** |
| **3. QMS 组织对重要过程实施控制的结果**  **(包括对QMS关键工序(过程)、特殊过程控制;评价组织对过程实施控制情况/)**  企业根据客户要求对维修进行策划：  1、确定产品和服务的要求：客户SOP、QC检验流程等  2、制定目标，目标基本合理、可测量、可达到  3、流程：维修产品入场检验--问题确认--维修（工件拆解-化学及物理去膜-整形-熔射-喷砂-洗净-包装）--检验--出厂  4、策划了设备操作规程、客户SOP、QC检验规范等作业指导文件，及产品检验记录等记录。  5、所需资源：配备了自动输送式喷砂机、永磁变频 螺杆空压机、大理石平台、轴机械手、超音速电弧喷涂、超声波清洗机、800型真空包装机、烤箱、密闭式药水槽、开放式药水槽、鼓风机带管道、振动筛、东风货车、尘埃粒子计数器、表面粗糙度仪维修设备；塞尺、水平尺等检测设备及硝酸、氢氧化钠、盐酸等化学品。人员经过培训上岗等。基本满足工作需要。资源基本满足。  6、遵照岗位职责、设备操作规程、工艺流程、图纸等作业指导文件实施过程控制。  产品通过检验来对产品实现过程进行控制。维修过程中由目负责人组织进行检查，项目完成后由客户进行验收，符合要求  策划了维修单、检验记录等，记录均保期3年。由项目部统一汇总交办公室存储。  8、通过识别与评价对公司目标和战略方向相关，影响其实现质量管理体系预期结果的各种内外部环境因素，有效应对风险和机遇。  9、外包过程：危废处理  10、策划适合组织体系运行需要，未发生更改，策划情况符合标准要求  产品实现策划的输出的信息充分，输出内容满足标准要求和企业实际  **设计开发**  该组织依据客户SOP、QC检验流程进行维修，流程、工艺、人员、设备均未发生变更，目前不存在产品设计和开发情况，基本符合。公司确保不适用的质量管理体系的产品和服务的设计和开发要求，不影响组织确保产品和服务合格以及增强顾客满意的能力或责任。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。  **外部提供过程、产品和服务过程管理**  为确保外部提供的过程、产品持续稳定地满足顾客要求，要求所需物资在合格供应商处采购，定期组织供方业绩评定。产品部通过供方调查的形式，对外部提供过程的供方相关信息进行调查确认，调查评价合格后列入“合格供方名录”，符合要求。  企业外包过程为：危废处理  企业危废处理欲外包红树林进行危废处理，单目前因企业危废较少，目前为签订处理协议，目前也未进行危废处理。  抽采购合同；白刚玉、水刀配件、防爆片、喷砂磨料、高压水圈、台车轮子全刹/方向/单轮、烧碱、盐酸等入库单，均保存完好，符合要求。  采购过程受控  **生产及服务过程控制**  企业根据客户SOP（标准作业程序）进行维修  抽：维修订单，订单号：8500000896 日期：2020.3.26 符合要求。  策划了维修流程：符合要求  执行标准：客户SOP、QC检验流程等等  以上信息能够指导生产。  可获得和使用适宜的监视和测量资源：塞尺、水平尺等。监视和测量设备满足检验需要  在适当阶段实施监视和测量活动，以验证是否符合过程或输出的控制准则以及产品和服务的接收准则：QC检验流程、客户SOP等作业指导文件实施过程控制。  产品通过检验等来对产品实现过程进行控制。维修过程中由专人进行检查，完成后由客户进行验收，符合要求。  抽QC检验流程、HKC-H2-Array Carrier SOP等，符合要求。 |
| 另抽其他产品SOP，保存完好，符合要求。  为过程的运行使用适宜的基础设施，并保持适宜的环境：配备了维修设备，人员经过培训上岗等。基本满足工作需要。资源基本满足。   1. 维修环境为防静电、防尘、恒温恒湿环境：中央空调；温度：22摄氏度+-3度；湿度40-70%，人员进入生产区域前更换服装、鞋、帽。进入无尘车间前经过风淋门进行再次除尘、除静电。地面均为防静电胶涂层。   办公区内有消防器材，有效期内  5）配备胜任的人员，包括所需求的资格：初中以上学历；视力良好；有一定工作经验、经过培训、考核合格后上岗。  6）若输出结果不能由后续的监视或测量加以验证，应对生产和服务提供过程实现策划结果的能力进行确认，并定期再确认：经确认，生产过程中需要确认的过程为焊接。人员均经培训后上岗，符合要求。  抽2020年1月4日焊接过程确认记录，对人员、设备、作业规范、记录等进行确认，符合要求  7）采取措施防止人为错误：各工序制定有操作规程、客户SOP、QC检验标准，明确了操作要求，各工序互检，避免人为失误  8）实施放行、交付和交付后的活动：按照各图纸要求实施过程控制，以确保有效实施放行、交付和交付后活动。  视频巡视现场：现场干净整洁、员工着工作服，设备运转正常、有各种标识，人员配备符合要求。  生产过程受控  **放行控制**  检验标准：客户SOP、QC检验流程  白刚玉、水刀配件、防爆片、喷砂磨料、高压水圈、台车轮子全刹/方向/单轮、烧碱、盐酸等入库单，采购检验符合要求。  抽2020年3月入场检验：  HKC-Array-背板板材整形、补焊、清洁  HKC-Array-Carrier（阵列载波）、HKC-Array-Mask（阵列掩模）清洁  抽HKC-Array-Carrier IPQC检验表（化学-喷砂）、HKC-Array-Carrier IPQC检验表（喷砂-清洗）另抽HKC-Array-Mask IPQC-化学-检验表 、HKC-Array-Mask IPQC-检验表 、HKC-Array-Mask IPQC-喷砂-检验表 、HKC-CF-Carrier IPQC-化学-检验表、HKC-CF-Carrier IPQC-检验表、HKC-CF-Carrier IPQC-喷砂-检验表、HKC-CF-Cover IPQC-化学-检验表 、HKC-CF-Cover IPQC-检验表 、HKC-CF-Cover IPQC-喷砂-检验表 ，均保存完好，符合要求。  抽2020年3月25日HKC CF 防着板检验报告、2020年4月30日HKC Array Mask检验报告、2020年5月9日HKC Array Carrier 检验报告，均保存完好，符合要求。另抽其他部件维修出厂检验报告，均保存完好，符合要求。  产品放行受控 |
| 1. **QMS产品/服务的标准、协议/规范的有效性以及产品/服务质量符合要求，向顾客稳定提供合格产品的情况**   **与顾客有关的过程**  销售部经理介绍到公司产品销售由客户提出要货需求，公司在确定产品和要求时，对以下方面进行了考虑：交付时间、产品的质量、产品的价格、产品的特别要求等。销售部负责确定与产品有关的要求，包括：客户规定的要求、交付和交付后活动的要求、规定的用途或已知的预期用途所必须的要求、与产品有关的法律法规及公司的附加要求。这些要求以相关技术资料、标准、合同或采购订单中体现。企业通过电话、客户了解市场的需求状态，识别顾客要求。通过适用法律法规、行业标准收集、分析、评价了解行业发展要求。通过对竞争对手分析确定公司的发展市场。  查销售过程控制记录：抽查合同及合同评审记录，符合要求。公司通过传真、邮件及电话等方式与顾客交流，主要进行以下沟通：1、向顾客提供保证产品质量的有关信息，保修及应急措施2、接受顾客问询、询价、合同的处理。3、根据合同要求进行有关的事宜，对顾客的投诉或意见进行处理和答复。4、合理处理顾客财产，主要是顾客报修产品。目前沟通渠道畅通  目前无合同更改情况发生。 |
| **5 .QMS国家/地方技术监督部门监测（检测、委托检测、定期监测、型式试验等）、抽查结果**  **未发生监督部抽查** |
| **6. 不合格品/项的识别、控制;**  企业提供的《不合格输出控制程序》中规定了对不合格品的标识、隔离、记录评审和处置的控制要求。组织采购产品验收相关文件规定，采购/销售产品交付客户指定场所后客户组织产品验收，验收过程中发现不合格品直接退回供方单位，并要求做好验收确认记录；销售和过程中不不合格以口头、书面信息向相关责任部门/人员反馈，并责令改进,如道歉等。未发现批量的采购/销售产品不合格,以及销售和服务过程不合格。  抽不符合记录，企业目前为止未发生不符合事件。  内审过程中发现的不符合已经整改，符合要求。  产品和销售和服务过程监视和测量过程中有导入风险思维，主要有通过加强员工培训，加大监督和检查力度等措施，以达到预防措施的目的。 |
| **10. 对特种设备的维护，检定;**  **无特种设备** |
| **11 .对危险化学品销售、使用、储存、运输处置，规定的执行力度(必要时);**  **不涉及** |
| **(四)监视测量方面** | **1. .对质量/环境/职业健康安全目标指标进行定期监测/检查情况**  公司总的质量目标为：  一次交付合格率≥98% (产品合格数/检验总数×100%）  顾客满意度90%（顾客满意分/总分×100%）  2020年1月至2020年5月目标完成情况：均完成100%；  公司的质量目标已分解到相关职能部门，规定了计算方法及统计周期，符合要求  办公室：  培训计划完成率（实际培训次数/计划培训次数×100%）  2020年1-2020年5月质量目标完成情况：均完成  供销部：  1. 客户满意度≥90%（顾客满意分÷总分×100%）  2采购批次合格率≥99%（采购合格数/采购总数×100%）  2020年1月-2020年5月目标完成情况：均完成。  项目部：  产品一次交验合格率≥98%（合格数/交验数×100%）  抽2020年1月至5月份质量目标完成情况，均完成。 |
| 1. **顾客满意**   企业对顾客对产品是否满意的信息进行监视，并编制《顾客满意情况调查表》。对调查表中各项目进行测算，公司于2020年对主要客户进行了电话问卷调查，分别对质量、交货方面、沟通及服务态度、问题处理及时性等内容进行调查，客户均对相关内容进行了反馈，从统计数据中可以看出，顾客满意度平均分为95%，超过了质量目标要求，目标完成。从各分项看，客户基本满意。 |
| **3. 内审（包括内审策划审核方案中考虑拟审核的过程和区域的状况和重要性）**  公司制定了《内部审核控制程序》，文件规定每年至少进行一次内部审核，间隔时间不超过12个月。规定了审核的策划、实施、形成记录以及报告结果的要求。  提供了《审核实施计划》，策划了审核目的、依据、审核频次、审核要求、审核组成员等内容。  内审时间：2020年04月07日  依据GB/T19001-2016版标准，质量管理手册和体系其他文件。计划由总经理批准后实施。  公司按计划实施了内审。提供了内审员任命书，写明了内审员任职要求及审核要求。内审员的安排考虑了审核过程的客观性和公正性，没有发现自己审核本部门的情况。  提供了内审检查表。内审不符合1项，已整改验收合格。  内审报告显示本公司的质量体系均运行良好。 |
| **4.管理评审（管理评审体系变更需求，纠正和预防措施、体系有效性等）**  公司制定了编号：《管理评审控制程序》，文件规定每年至少进行一次管理评审。总经理于2020年4月27日组织进行了一次管理评审。  查《管理评审计划》策划了管理评审目的、时间、参加人员、管理评审内容及资料等。总经理批准。  管理评审输入由管代和各部门收集并提供相关材料，内容基本涵盖：方针目标适宜性、质量目标的实现程度、体系策划和运行情况、可能的变更、外部供方的绩效、内审情况、顾客满意情况及纠正措施完成情况，应对风险和机遇所采取措施的有效性以及改进的建议等。  提供《管理评审报告》，对评审情况进行了总结，各部门对各过程和活动进行了总结和讨论。  评审结论：1.公司的质量方针体现了以顾客为焦点，公司以质量求生存的理念，并将持续必进作为公司的质量方针，体现了质量管理原则。2质量目标切实、可行，通过努力能够实现目标。3质量目标的分解能够按质量体系的要求进行。4通过对顾客的满意度调查，达到96%，产品一次性交检合格率达到100%，证实了本公司质量管理体系的有效性。5对内审报告中提出的一些不符合情况已进行了改正，制定纠正措施，并由审核组长跟踪验证。（具体内容见内审报告或各个不符合项报告）6充分识别了我公司风险和机遇，措施有效。7公司现有资源满足需求，不需要再添加。8综上所述，我公司的质量管理体系运行是符合是GB/T 19001-2016标准要求的；公司的质量管理体系是有效的、适宜的和充分的。  改进措施：  加强各岗位员工对标准的理解。  提升光电材料、半导体、光伏电子产业的设备部件维修过程质量控制过程。  抽管理评审改进措施完成情况：已完成，有培训记录，符合要求。 |
| **9. 其他能够明组织绩效、信誉的证据/信息：无** |
| **(五)持续改进** | **1 纠正/预防措施的实施及效果;**  企业有通过建立管理方针、目标，改进服务质量、纠正、避免和减少非预期情况带来的不利影响，改进质量管理体系的绩效和有效性以及定期的内审、管理评审，合理化建议等，并通过管理目标建立与考核，明确了改进、努力的方向，建立一个自我完善、持续改进的机制和良好氛围。  企业有充分识别和评价存在的改进机会，以持续满足顾客和相关方要求改进的方法措施包括：  1）引导创新、修改和改进现有过程或实施新过程的突破项目；  2）在现有过程中开展渐进、持续的改进活动；  3）纠正所存在不符合的原因等。  企业策划的管理手册、程序文件等文件化信息要求要求实施、运行，并通过内审、管理评审、分析和评价、纠正和纠正措施、管理方针和管理目标等有关信息来源来实现对管理体系的持续改进，同时通过日常运行中发现的问题及时调整解决，以达到持续改进管理体系，以提升销售和服务过程质量、产品质量和组织环境绩效。  日常监视和测量过程中发现的不合格、不符合要求相关责任部门及时制定相应的改进、纠正和纠正措施，以实管理体系的持续改进**。** |
| **2（近一年）重大事故、顾客/相关方投诉：：**  **无** |
| **3. 一阶段提出问题的整改情况?**  **一阶段未提出书面不符合** |
| **4.创新情况：不涉及** |
| **5. 上次不符合的整改情况（再认证填写）** |

**七、本次审核不符合项**

**1. 本次审核共开具不符合项报告项；其中严重不符合项，一般不符合项，观察项项分布在部门条款，分布见附件。（Q/J/E/S分开填写）**

**2. 本次审核发现不符合及存在问题对管理体系实现目标的影响□较大☑不大**

**八、已识别出的任何未解决的问题：**

**□可能影响本次审核结论可靠性的因素：**

|  |  |
| --- | --- |
| **影响本次审核结论可靠性的因素** | **具体说明** |
| **□样本量不足** |  |
| **□知识产权保护** |  |
| **□因受审核方信息造成的日数或审核资源不足** |  |

**九、是否达到审核目的**

**☑达到审核目的**

**□未达到审核目的，未达到目的的原因是：**

**十、审核结论**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **1.** 就远程审核所收集证据看企业☑QMS□EMS □OHSMS的适宜性、充分性、运行有效性，自我完善机制等。管理体系满足适用要求和实现预期结果的能力。  组织实施“过程控制”，满足标准要求和目标，向顾客提供稳定、合格产品，满足适用的法规要求，运行有效。  ☑QMS □EMS □OHSMS持续的符合性及运行的有效性，以及与认证范围的持续相关性和适宜性及自我完善机制等。（远程审核）   |  |  |  | | --- | --- | --- | | 审核准则的要求 | **■**符合 | **□**不符合 | | 适用要求 | **■**满足 | **□**不满足 | | 实现预期结果的能力 | **■**满足 | **□**不满足 | | 内部审核和管理评审过程 | **■**有效 | **□**无效 | | 审核目的 | **■**达到 | **□**未达到 | | 体系运行 | **■**有效 | **□**无效 | |
| **2.对审核范围适宜性结论**  **□审核范围适宜，与申请范围一致**  **☑审核范围变更，**  **QMS: 变更后范围：光电材料、半导体、光伏电子产业的设备部件维修** |
| **3. 审核组推荐意见：**  **□推荐认证注册(□QMS □EMS □OHSMS)**  **☑在完成纠正措施后推荐认证注册(☑QMS □EMS □OHSMS)**  **□推荐保持认证注册(□QMS □EMS □OHSMS)**  **□(在完成纠正措施后推荐保持认证注册(□QMS □EMS □OHSMS)**  **□推荐扩大范围(□QMS □EMS □OHSMS)**  **□在完成纠正措施后推荐扩大范围(□QMS □EMS □OHSMS)**  **□延期推荐注册(□QMS □EMS □OHSMS)**  **□不推荐认证注册(□QMS □EMS □OHSMS)**  **□不推荐或缩小推荐范围的说明:** |
|  |

**十一、**审核基于对可获得信息的抽样过程的免责声明；

**本次审核是基于抽样检查的原则，因此，不可能包含受审核方管理体系覆盖的所有场所、以及体系所涉及的全部活动。仍可能有未发现的不符合项存在于目前管理体系的运行中。**

**十二、不符合项纠正措施要求**

**一般不符合报告在天/严重不符合在天针对不符合原因制定并实施纠正措施。验证方式见不符合项报告。**

**十三、** 任何影响审核方案的重要事项**：无**

**十四、审核组签字**

**审核组组长（签名）：**

**审核组组员（签名）：/**

**日期：2020年 06 月 16 日**

**十五、纠正措施验证结论：**

**1. 审核中发现的☑QMS( 2 )个一般不符合，( )个严重不符合，☑验证合格□仍有问题**

**审核中发现的□EMS( )个一般不符合，( )个严重不符合，□验证合格□仍有问题**

**审核中发现的□OHSMS( )个一般不符合，( )个严重不符合，□验证合格□仍有问题**

**存在问题说明及意见：**

**2. 验证结论:**

**☑基于远程审核所见证据推荐注册□不推荐注册□推荐重新认证注册（再认证填写）**

**组长签字: 日期: 2020年6月16日**

**十六、认证评定与批准**

1. **技术委员会评定结论：□同意注册□不同意注册**

**认证评定负责人： 日期： 年 月 日**

1. **批准结论：□同意注册□不同意注册**

**批准人（总经理）： 日期： 年 月 日**

**十七、与末次会议结论不同处的说明和其他说明：(技术委员会填写)**

**十八、审核报告的发放范围t：**

**受审核方(含附件)： 1份**

**北京国标联合认证有限公司：1份**

**十九、附件**

**1. 审核计划（含项目清单）**

**2. 不符合报告/问题清单**

**3. 其他**