****

**管理体系审核报告**

**受审核方：****河北欣悦辉金属制造有限公司**

**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 | **17.12.05,29.11.04** |
|  |  |  |  |  |
| **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** | **河北欣悦辉金属制造有限公司** | **组织人数** | **40** |
| **注册地址** | **河北省沧州市孟村回族自治县新县镇南肖庄子工业区** | **邮****编** | **061400** |
| **经营地址1** | **河北省沧州市孟村回族自治县新县镇南肖庄子工业区** | **061400** |
| **联系人** | **刘建辉** | **电话** | **13483820000** | **传真** |  |
| **法人代表** | **刘建辉** | **最高管理者** |  | **体系负责人** | **刘建昌** |
| **申请的产品/****服务认证范围** | **钢管脚手架扣件、井盖、井圈、雨水篦子的精密铸造和销售，钢管、法兰、管件的销售** |
| **专业代码** | **17.12.05;29.11.04** | **是否是一体化审核** | **□是 □否** |
| **体系文件实施时间** | **2020年1月10日** | **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）：无****所有项目部（临时场所）名称、地址（可附项目清单）：无** |
| **上次审核后发生的影响客户管理体系的重要变更****（再认证）** | **不适用** |

**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；负责基础设施及工作环境管理；监视测量设备管理；组织知识管理；组织内外部沟通；监视测量管理体系等** |
| **供销部** | **负责与顾客有关的过程及顾客满意度调查；** |
| **生产技术部** | **基础设施、工作环境控制；负责产品实现的策划及设计开发；生产过程控制；** |
| **质检部** | **监视测量设备；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** | **产品生产、销售** | **河北省沧州市孟村回族自治县新县镇南肖庄子工业区** |

**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** |
| **钢管脚手架扣件、井盖、井圈、雨水篦子的精密铸造和销售，钢管、法兰、管件的销售** | **生产、销售服务** |  | **GB15831-2006钢管脚手架扣件JGJ231-2010钢管脚手架安全技术规范GB50214-2013组合钢模板技术规范GB/T23858-2009检查井盖等《GB/T16868-2009商品经营服务质量管理规范》、《GB/T15624-2011服务标准化工作指南》GB4136-04、GB3649-87等** |

**5. 本次审核覆盖时期：**

**☑体系运行开始的2020年1月****10日至2020年6月7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**总经理：刘建辉 人员状况：40组织情况：企业与2017年成立，经营一直稳定，主要客户为建筑行业，从16年开始国家注重环保，铸造行业成为环保局重点关注行业， 16年下半年开始为改善环境，企业将污染比较严重的工序进行了外包，如：喷漆等，企业目前只进行清砂之前的工序。造型工序为全自动生产线。企业于2019年初被环保局进行了限产，2个电炉被环保局进行了查封，目前只有一个电炉进行生产。公司通过多种来源获得内外部因素的信息，包括国家和国际新闻、网站、行业协会等。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。对组织内外部环境进行了识别，抽组织现状及所处环境分析，对组织内外部环境进行了识别，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、公司所有者、内部人员、供方、银行、联合会，可能包括竞争者或持反对意见的团体。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、上级文件、标准和规范的获取等方式对相关方的信息进行监视和评审。微信提供相关方列表，相关方需求识别充分，目前未发生相关方投诉事件。 |
| **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：“质量第一，开拓创新，持续改进，客户满意”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。针对质量风险与机遇，负责人组织人员对质量控制风险进行了识别、分析和评价，制定了相应措施。通过内审、管评、目标考核等来评价风险和机遇应对措施的有效性。微信提供风险和机遇应对措施表，公司的风险和机遇识别、控制基本符合要求. |
| **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** 生产过程控制 销售服务过程、采购过程 放行控制  **，****需要确认过程 ：**销售服务过程、熔炼、浇筑过程**不适用条款是 8.3 ，不适用理由：**企业是根据顾客要求/国家及行业标准进行服务活动。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  |
| **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）**成品一次检验合格率≥96% ；（产品合格数/应检验数）顾客满意率≥90%；（满意度实得分/应得分） 顾客投诉处理率100%（顾客投诉处理数/顾客投诉数）2020年1月至2020年6月目标完成情况：均完成公司的质量目标已分解到相关职能部门。 |
| **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。已建立“受控文件清单”。查：公司质量《管理手册》、《程序文件》为依据GB/T19001-2016版编制，于2020年1月10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：“文件发放、回收记录”，内容涵盖：序号、文件名称、编号（部门、签收、日期、份数）、发放记录、回收记录等。 质量手册、程序文件、作业文件已发放各部门，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、保存部门、保存期限。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、生产人员、质检人员、销售、内审员，提供了岗位职责与任职要求。新进员工已制定岗前培训计划。人员能力评价在员工招聘时进行，不符合不予录用。主要评价年龄、学历、工作经历等内容。询问各部门负责人能力符合情况，均符合。抽刘春鹏 ：从事销售行业5年多，能力符合要求。另抽其他人员能力，均符合要求。查：《2020年培训计划》，内容涵盖：ISO9001：2015标准、管理手册、程序文件、设备安全操作规程质量\安全法律法规、质量、安全意识、厂纪厂规、安全生产知识。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）、**生产检测设备：自动铸造流水线（含混砂机、造型机、传送带）、电炉、煤粉机、清砂滚筒、抛丸机、砂轮机、曲轴压力机、旋铆机、台式钻床、试压机、曲轴压力机等生产设备及电炉温度控制器、储气罐安全阀、高度卡尺、万用表、卡尺等检测设备。基本能满足服务需要。配备了台式电脑、笔记本电脑等设施，特种设备：行车2台。现主要工作人员40名。总经理对资源的配备比较重视，人力资源配备和工作环境等均可满足体系运行需**要。** |
| **过程运行环境**占地6亩左右，公司共1个车间，库房1个； 主要工作场所为公司办公场所、生产、仓库，现场查看：现场查看:生产环境适宜，生产车间面积较大，产品摆放场地宽敞平整，车间内设备安装合理，地面干净、通风、采光效果良好。配备有排气扇、灭火器等安全防护设备设施。员工根据工种的不同，配有相关的劳动防护用品，并佩带合理。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**企业编制检测仪器设备台账，记录了设备名称、型号、数量、完好状态、用途等内容。组织配置的监视测量设备有：电炉温度控制器、储气罐安全阀、高度卡尺、万用表、卡尺等设备。抽校准报告，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。生产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。公司产品销售过程属服务性质，其服务质量无法用仪器设备进行检测和测量。公司目前的监视和测量工具主要是《顾客满意情况调查表》《服务人员服务规范》《考勤制度》等，通过表格来对产品的销售服务过程进行监督和检查，以确保满足顾客要求。询问部门负责人称，公司对于服务考核记录和顾客满意情况调查表在表格制定完成后使用前进行了确认，分别对表格的格式、内容等内容进行了确认，经确认表格的内容清晰、格式完整，能够达到对服务进行监视和测量的目的。 |
| **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》GB15831-2006钢管脚手架扣件GB/T23858-2009检查井盖JC/T3012-93铸铁检查井盖JGJ231-2010钢管脚手架安全技术规范GB50214-2013组合钢模板技术规范等及法律法规及客户要求等。 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：“质量第一，开拓创新，持续改进，客户满意”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)与顾客沟通新产品设计开发信息、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/)****策划**公司针对产品服务的特点进行了如下策划：一、策划了流程：销售服务实现过程：客户要求—商务洽谈—签订合同—采购—检验—交付—售后服务二、确定了相应的质量目标：目标基本合理、可测量、可达到。三、策划了相关文件：GB15831-2006钢管脚手架扣件JGJ231-2010钢管脚手架安全技术规范GB50214-2013组合钢模板技术规范GB/T23858-2009检查井盖等等国家法律法规、标准要求；策划了业务人员服务规范等记录。 四、服务过程中由部门负责人进行考核/检查，项目完成后由客户进行服务评价，符合要求。 五、场所：销售服务在办公楼内进行，电脑台式机、打印机等设备设施，基本满足工作需要。资源基本满足。六、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。七、销售过程中无外包过程。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公司针对产品生产的特点编制了《运行策划和控制程序》、作业指导书等对策划过程进行控制。1、确定产品和服务的要求：GB15831-2006钢管脚手架扣件GB/T23858-2009检查井盖JC/T3012-93铸铁检查井盖等及法律法规及客户要求 制定目标：目标基本合理、可测量、可达到2、流程扣件生产流程：造型-----熔炼-----浇注----清砂---钻孔--铆接--浸漆--试压（外包）---检验—包装—入库井盖、井篦子铸件工艺流程图：造型-----熔炼-----浇注----清砂----检验-----入库策划了作业指导书、工艺流程、设备操作指导书、检验标准等作业指导文件及产品检验记录等记录。所需资源：配备了自动铸造流水线（含混砂机、造型机、传送带）、电炉、煤粉机、清砂滚筒、抛丸机、砂轮机、曲轴压力机、旋铆机、台式钻床、试压机、曲轴压力机等及电炉温度控制器、储气罐安全阀、高度卡尺、万用表、卡尺等生产设备及检测设备，人员经过培训上岗等。基本满足工作需要。资源基本满足。遵照作业指导书、工艺流程、检验标准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。生产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，符合要求策划了生产计划、产品检验记录等记录，记录均保期3年。由生产技术部统一汇总交办公室存储。编制《应对风险和机会的措施控制程序》，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。7、外包过程：钢管脚手架扣件、井盖、井圈、雨水篦子的精密铸造试验过程外包8、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**该组织依据顾客要求进行加工 ，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。**外部提供过程、产品和服务过程管理**提供的管理手册及采购控制程序中规定了外部供方的控制要求，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”： 泊头市铸造材料供应处 铸造用材料孟村回族自治县德发铸造有限公司 废料（铁）、钢管脚手架扣件、井盖、井圈、雨水篦子的精密铸造过程中试验过程外包；泊头市铸造材料供应处 生铁、铸造用砂、铁合金、粘土、煤粉等 。。。。。。。。查见上述供方调查评价内容包括：供货资质、价格、供货地点、保质期等，评定结论等，同意列入合格供方 批准人：刘建辉2020.1.10 |
| 供销部签订合同后，采购员下采购单，经总经理审批后进行采购。到货后经检验合格后入库企业采购计划根据客户订单产品及数量进行,抽订单及采购产品检验，符合要求。采购过程受控。**生产及服务过程控制**1、供销部获取销售信息，与客户洽谈，在签订合同前对客户要求进行评审，确认可以满足行业有关法律、法规要求和公司规定及客户要求时，签订合同，根据销售合同为客户提供服务。产品销售流程：客户要求—商务洽谈—签订合同—采购—检验—交付—售后服务确定了销售过程为需确认过程2、监视测量资源：公司针对产品和服务的特点编制有职能分配与部门职责、业务人员服务规范、考勤制度等作业规范。通过日常顾客满意度调查表、服务考核记录等形式对销售服务过程进行监测。具体 见8.6条款抽样。3、接收准则：识别了规范和接收和放行准则：产品销售过程符合《合同法》GB15831-2006钢管脚手架扣件JGJ231-2010钢管脚手架安全技术规范GB50214-2013组合钢模板技术规范GB/T23858-2009检查井盖等国家法律法规要求及合同要求等接收准则。现场审核获悉，供销部主要依据招标文件和销售合同要求，在合格供方采购客户所需的产品转卖给顾客，相关责任人员负责与供方单位和顾客联络，与供方协调产品采购和客户协调产品的交货事宜，产品到货后由库房进行验收入库。查销售合同、客户收货后在“发货清单”，符合要求。4、现场查看产品销售情况：现场清洁卫生，配备有消防设施、现场有台式电脑、笔记本、传真机等日常办公设备，设备运行良好。现场有工作人员正利用电话、网络与客户交流，服务规范。5、销售人员均为培训合格并有多年工作经验的人员，符合要求。6、识别了需要确认的过程为销售过程，提供《过程能力评价表》，符合要求7、产品需经检验合格后方可交付给客户，产品交付后，严格遵守销售合同中的各项承诺，尽量避免客户的抱怨和投诉。8、观察到办公场所环境良好，文件资料及时进行整理，并存放指定地点，工作人员具有工作状态良好，销售人员和客户沟通用语规范，工作氛围总体良好。9、自体系建立以来无合同更改情况销售人员称每次发货前要同客户说明发货产品，发货数量、到货日期，防止货物发送错误**放行控制**销售放行：公司通过员工服务质量考核等形式对销售服务过程进行监视和测量。抽2020年5月服务人员（尹国玉、韩德新、刘恩行、刘建昌）工作监督表、顾客满意度调查表、发货清单等符合要求。生产放行：检验依据：GB15831-2006钢管脚手架扣件JGJ231-2010钢管脚手架安全技术规范GB50214-2013组合钢模板技术规范等国家标准及客户要求生铁化验记录、型砂试验报告单、钢管检验记录、管件检验记录、铁合金、废铁、法兰等检验记录，符合要求抽喷漆、炉前化验记录、型扣件产品质量保证单、井盖、井座成品检验记录、井篦子成品检验记录，均保存完好，符合要求。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;**查有《不合格管理程序》，对不合格输出进行识别和控制，防止不合格输出的非预期使用或交付。询问部门负责人称目前没有不合格的非预期使用情况。未发生投诉所引起的不合格。2020年3月20日不符合报告巡检发现问题：对接扣件表面围观质量检验有气孔处理方法：退回委托生产厂家检验人；高建栋纠正后检验： 已整改预防措施：对人员进行培训，增强人员素质及质量意识验证：培训有效针对内审中发现的不合格，采取了纠正措施，并进行验证合格。询问部门负责人称服务过程中未发现严重不合格或同类不合格屡次发生情况，因此未采取纠正措施。  |
| **10. 对特种设备的维护，检定;** **特种设备：起重机2台，未进行定期检验，已开不符合** |
| **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**成品一次检验合格率≥96% ；（产品合格数/应检验数）顾客满意率≥90%；（满意度实得分/应得分） 顾客投诉处理率100%（顾客投诉处理数/顾客投诉数）2020年1月至2020年6月目标完成情况：均完成公司的质量目标已分解到相关职能部门。办公室：培训一次考核合格率≥90%；（培训合格人次数/参训人次数）2020年1月-2020年6月质量目标完成情况：均完成100%供销部：采购产品入库合格率100%（合格数/采购产品数）顾客满意度不低于90%（满意度实得分/应得分）2020年1月-2020年6月目标完成情况：均完成。生产技术部1、设备完好率90%；（设备完好数/设备总数）2、成品一次检验合格率≥96（产品合格数/产品总数）抽2020年1月-2020年6月质量目标完成情况：均达到目标值质检部：检验差错率0（按实际统计计算）抽2020年1月-2020年6月质量目标完成情况：均达到目标值 |
| 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，以“很满意”“ 满意”“尚可”“不满意”“非常不满意”为基准计算满意率。公司于2020年4月对主要客户进行了电话问卷调查，分别对项目及产品功能价格、交期准时等内容进行调查，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100%，超过了质量目标要求，目标完成。 |
| **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》，审核目的，性质、范围、依据、审核时间、受审部门、日程安排、审核组长和成员等内容。内审时间：2020年5月10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。内审报告结论：存在问题：通过本次审核共发现1 项不合格，存在问题：（1）需进一步强化员工，特别是领导对贯彻ISO 9001：2015标准，开展质量管理体系认证的认识。（2）进一步规范质量记录的填写。（3）要重视纠正措施要求的实施，在质量管理体系运行中，通过纠正和预防措施的制定和实施，建立管理体系不断自我改进、完善的运行机制。（4）进一步加强现场管理工作。发现内审深度有待提高，与受审方沟通，希望加强内审人员培训，深化学习标准知识，受审方表示接受 |
| **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5月23日组织进行了一次管理评审。查《管理评审计划》确定了评审时间、地点、参加人员。规定了评审内容，提出了评审准备工作要求，评审以会议的方式进行。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：本公司质量管理体系，包括质量方针、质量目标是适宜的、充分的。有效的。改进措施：各部门要进一步加强对标准及《质量手册》的学习和理解，要加强记录控制，以达到质量管理体系持续改进的目的。抽改进措施完成情况，已完成。 |
| **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：无** |
| **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:**  |
| **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 07 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: 年 月 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**