****

**管理体系审核报告**

**受审核方：****深州市金牛面粉有限责任公司**

**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** | **100101** |
| **联系电话** | 010-5351 6278 | **邮箱** | service@china-isc.org.cn |
| **审核组成员** |
| 姓名 | 组内身份 | 性别 | 注册资格 | 专业代码 |
| **周文廷** | **组长** | **男** | **审核员** | **29.07.08** |
| **张玉** | **组员** | **女** | **实习审核员** |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
| **与审核组同行人员** |
| **姓名** | **性别** | **角色** | **工作单位** | **备注** |
| **孙一丹** | **女** | **向导** | **深州市金牛面粉有限责任公司** |  |
|  |  |  |  |  |

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/T19001-2016/ISO9001:2015**

**四、受审核方基本信息**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **受审核方名称** | **深州市金牛面粉有限责任公司** | **组织人数** | **20** |
| **注册地址** | **深州市长城东路** | **邮****编** | **053800** |
| **经营地址1** | **深州市长城东路** | **053800** |
| **经营地址2** |  |  |
| **经营地址3** |  |  |
| **经营地址4** |  |  |
| **联系人** | **王丽** | **电话** | **13833891119** | **传真** |  |
| **法人代表** | **王玉营** | **最高管理者** |  | **体系负责人** | **王丽** |
| **申请的产品/****服务认证范围** | **资质范围内小麦粉、挂面的销售** |
| **专业代码** | **29.07.08** | **是否是一体化审核** | **□是 ■否** |
| **体系文件实施时间** | **2020-02-04 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**

**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** | **4.1/4.2/4.3/4.4/5.1/5.2/5.3/6.1/6.2/6.3/7.1.1/9.1.1/9.2/9.3/10.1 /10.3** |
| **办公室** | **5.3/6.2/7.1.2/7.1.6/7.2/7.3/7.4/7.5/9.1.3/9.2/10 .2** |
| **采购部** | **5.3/6.2/7.1.5/8.4/8.6/8.7** |
| **销售部** | **5.3/6.2/7.1.3/7.1.4/8.1/8.3/8.5.1/8.5.2/8.5.4/8.5.6/9.1.2** |
|  |  |

**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** |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

**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** |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

**5. 本次审核覆盖时期：**

**■体系运行开始的2020年2月****4日至2020年7月8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**●企业通过监视和评审内外部信息：1、最高管理层定期对各职能部门收集的信息进行讨论研究确定；2、对组织建立、实现目标及战略方向有影响的各种相关的内外部因素进行评审；内容包括：法律法规、行业动态、市场变化、产品前景、大环境及社会经济发展状况；企业文化、知识的累积、绩效的考核等内外部因素；3、目前主要识别出的外部环境有：行业市场的竞争、价格的竞争；4、促进内部环境的改善；⑴通过贯标强化企业管理的规范化、程序化；⑵加强内部管理，降低成本；5、企业内部优势：员工从事该行业多年。产品采购：均按照国家、行业标准要求执行。赢得了客户，赢得了市场；6、由总经理组织召开公司内外部因素动态评审会议，对识别出的内外部环境因素进行监视和评审，并将识别出的相关内外部因素作为制定和调整方针、目标、管理评审的输入内容。 |
| **2、相关方需求和期望识别情况**●公司确定了与质量管理体系有关的相关方包括顾客、政府机构、社区、供应商、内部员工等。●相关方对企业的要求有：遵守国家的现行法律法规、保持有效的资质、量具定期检定、不断提高技术水平以及不断提高客户满意度等。●公司通过以下行为满足相关方需求和期望：——关注顾客需求，通过持续改进增强用户满意；——遵守国家和地方各项法律法规，履行合规义务；——持续改进管理体系过程，提升质量绩效。●公司管理层及相关部门将持续关注相关方需求的变化，必要时通过评估风险和机遇，调整管理目标或变更管理过程以适应这些变化或实现改进。●对这些相关方监视和评审的方法有：上级文件、标准和规范的获取、客户走访调查、沟通等。 |
| **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）**●质量方针：质量第一，诚信服务；持续改进，顾客满意。●方针与企业的经营宗旨相适应，协调一致；通过会议传达，沟通，让全体员工理解执行。并定期进行评审（一般一年一次）。 |
| **4、风险识别与控制策划（QMS）**●编制了《风险和机遇控制程序》。查见《风险和机遇评估分析表》，确定了组织需应对的风险和机遇。如：1、采购供应不足的风险，通过销售部要提前制定好采购计划，拓展采购的渠道，保证优质产品的供应；2、市场竞争激烈，通过提高产量，提高质量，积极开发新供应商，扩大市场占有率。组织在确定这些风险和机遇时，考虑了员工岗位技能、供应商生产能力、市场需求等内外部因素及合同方（顾客）的相关要求。●评审情况均为符合发展要求，评审人：王玉营，评审时间：2020.2.10 |
| **5.QMS过程****质量管理体系过程有：**采购过程、销售过程、检验与交付过程、绩效分析、评价与改进等**其中关键过程有 采购过程、销售过程** **需要确认过程 ：销售****不适用条款是 8.3 ，不适用理由：**根据公司产品和服务特点，公司产品依据国家标准、行业标准、客户要求销售，目前使用传统销售模式，且营销模式固定，无设计开发要求，故不适用8.3条款，不影响组织确保其产品和服务合格的能力或责任，对增强顾客满意也不会产生影响，理由充分。 |
| **6. EMS环境因素/****（环境因素辨识是否充分、重要环境因素评价合理性，以及环境因素动态变更的及时性等）** |
| **7. OHSMS职业健康安全危险源****（职业健康安全危险源辨识是否充分、风险评价合理性，以及风险评价动态变更的及时性等）** |
| **4. 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：培训**
4. **法律法规要求及时更新了：是**
 |
| **5. 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）**●企业质量目标：1、客户满意度达90%以上；2、产品交付顾客验收合格率100%；●质量目标满足产品要求（国家标准及客户要求）；●质量目标进行层层分解，落实到责任部门。（见各部门考核结果）。 |
| **6. 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)**●管理体系文件由办公室组织编写，总经理批准发布实施，办公室打印传阅，公司文件柜存放，电子 版本在电脑桌机的桌面上，每个人均可查阅。 ●外来文件电子版本在电脑桌机的桌面上，每个人均可查阅，产品技术标准打印一套，放于文件柜内该 公司人员均可查阅，外来人员查阅需经过总经理批准。 ●记录管理：办公室根据管理体系要求设计了空白表格，按照需求发放，由使用人员填写记录并 保存，办公室不定期检查记录的同步性、真实性和填写完整、保存状况。 |
| **(二)资源评价** | **人力资源的简要说明.:**企业目前在职员工20人，职工队伍相对稳定，均在相关企业工作近5年，实践经验丰富； |
| **设备设施（包括信息系统）、**基础设施：配备有办公室、洽谈室、库房等基础设施。办公设施：电脑、电话、一体机 |
| **过程运行环境**工作环境：企业占地14000平米；办公区域面积160平米；库房2000平米，布局合理，场所卫生干净整洁， |
| **监视和测量资源：**●公司配备了监视和测量仪器：电子天平、电子计价秤，预包装食品只对包装、有效期、生产厂家、说明、二维码等进行验证，不涉及监视测量仪器，对服务质量进行检查、对顾客满意度进行调查，制定了对应表格。●公司的监视和测量仪器电子天平、电子计价秤用于贸易结算，企业提供了质量技术检验监督所的检定证书，在有效期内，现场审核时关注。 |
| **知识**●组织运行所需的知识从内、外部来源获取的有：1. 销售人员以往多年的工作经验（员工过去所有的）根据顾客要求提供满足顾客需求的产品信息等；
2. 外部来源获取有：体系咨询老师传授的体系知识及所实施的内审员的培训；供方提供的产品介绍等。
3. 获取及保持方法：老员工传帮带新员工；存档产品信息；
4. 为应对不断变化的的需求和法阵趋势，组织策划进行体系标准及相关知识的再培训、招聘有专业知识的销售人员等方式对确定的知识及时更新；
5. 对外来文件进行了识别收集，现场提供有《外来文件一览表》包括质量法、标准化法、合同法、劳动法、消防法、安全生产法、产品的相关国家标准、行业标准、GB7718《食品安全国家标准 预包装食品标签通则》、 GB1355-2005 《小麦粉》、LS/T-2014 《挂面》、GB/T 19000-2016《质量管理体系 基础和术语》、GB/T 19001-2016《质量管理体系 要求》等法规要求。

●企业知识管理符合要求。 |
| **环保设施：** |
| **职业健康安全设施：** |
| **(三)体系运行情况** | **1. 针对方针的管理职责评审****（包括针对组织宗旨，制定相关管理方针政策、确保方针为员工理解并在运营中实施，监视方针的实施并评审方针的适宜性）**质量方针：质量第一，诚信服务；持续改进，顾客满意。 方针与企业的经营宗旨相适应，协调一致；通过会议传达，沟通，让全体员工理解执行。并定期进行评审（一般一年一次）结论：符合标准的要求，适宜企业实际情况 |
| **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：文件、会议、电话、面谈等方式进行内部沟通** **内部沟通的效果：沟通顺畅****组织对外联络，关注顾客的感受情况（QMS）：对顾客回访，进行满意度调查****外部信息的接收、成文并答复的情况（E、S填写）：****重要环境因素信息对外交流情况（EMS填写）：****OHSMS事务代表协商和交流的情况（OHSMS填写）：****与相关方协商的情况（OHSMS填写）：** |
| **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/)**●产品和服务要求：主要根据顾客提出的产品要求/标书中明示产品要求/产品执行的技术指标等进行控 制，严格按要求进行了合同评审—确保能满足客户需求，控制情况较好。 ●采购过程控制：首先编制采购产品验收规范、采购产品检验规程等作业文件规定采购产品质量要求； 其次对供方进行了评价，保证采购产品/服务的质量符合公司要求；通过制定采购计划实施采购，目前控制状况良好。 ●生产和服务提供：通过市场调研或网络调查，与顾客洽谈产品型号/数量/价格等信息，与顾客签订合 同，进行合同评审，进行售前/售中/售后服务，通过合同评审表，评审内容有交货期/价格/产品质量要求等，目前生产和服务过程控制情况较好。 ●销售过程：公司与产品有关的要求主要体现在标书、合同及相关法律法规及标准中。一般通过电话、 老客户介绍、招投标等方式进行销售。在签订正式合同前，由销售部组织进行合同评审，签订合同后， 组织生产及时与客户沟通，按时交付。收集顾客对产品的反馈信息，开展顾客满意度调查，包括顾客抱 怨和投诉，目前未发生顾客投诉事件。●企业外包过程：无●企业关键过程：采购、销售●企业特殊过程：销售，企业未对该过程进行确认，已开具不符合。 |
| **4.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；**●按照产品的相关国家标准、行业标准、GB7718《食品安全国家标准 预包装食品标签通则》、GB1355-2005 《小麦粉》、LS/T-2014 《挂面》进行采购、销售；●目前企业提供给客户的产品均合格。**(应说明相关证据)：** |
| **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****无****（附相关证据）：** |
| **6. 不合格品/项的识别、控制;**●编制《不合格品控制程序》，其规定了不合格品的识别、隔离、标识、评审及处置方面的要求。●公司对 采购的不合格产品不予收购，销售过程的不合格品退货、换货，能对不合格品进行全面、有效的处置和控制；●至今售出的的产品未有不合格品发现；●客户反馈无质量问题。 |
| **7. EMS组织对重要环境因素实施控制的结果****（EMS对重要环境因素控制，重大环境因素对周边环境产生的影响及控制;对相关方施加影响）** |
| **8. OHSMS组织对不可接受风险实施控制的结果** |
| **9. 应急准备与相应活动的演练及对预案可行性的评价(当有规定时)**  |
| **10. 对特种设备的维护，检定;**  |
| **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);** |
| **(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**提供了文件化可分解的目标、指标，经查问分解到各部门，经查阅建立的管理目标符合标准要求，在 方针的框架下展开，每季度考核一次，查看 2020 年 1 -2季度的考核结果，经查目标完成。 并制定了管理方案，经查已完成，符合要求 |
| **2.顾客满意**●公司通过电话，走访等形式，接受顾客反馈，了解顾客顾客满意度信息，发放调查表对顾客满意度进行定量测量。 ●提供“顾客满意程度调查表”，调查主要内容：质量、价格、外观、服务等方面的满意程度等，各项得分求平均值得最终结果。提供顾客满意调查分析。最终顾客满意率95%，该结果已提交管理评审。 |
| **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）**●按照策划的安排于 2020 年6月 1日进行了一次集中式的内部审核，经查阅资料及与管代沟通，内审 员没有审核自己的工作，查阅内审记录，符合策划安排，提出 1 项不符合，责任部门进行了分析原因、 采取纠正/纠正措施并验证了有效性，内审报告中对管理体系的符合性、充分性和运行有效性进行了评价。●内审符合要求 |
| **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）**按照策划的安排于 2020 年 6月 5日进行了一次管理评审，由总经理主持，各部门负责人汇报体系运 行情况、成绩、改进要求建议、各部门汇报了管理体系运行、目标考核及内审的情况等，查阅管理 评审计划、输入材料、管理评审报告，提出了改进要求，经查已实施完成。对管理体系的评价较为客观， 提出的改进对促进体系的运行有效，管理评审符合要求。 |
| **5. EMS是否按规定对主要污染物（污水、废气、噪声、废渣等）及排放实施了例行的监视或测量，结果是否满足相关要求？** |
| **6. EMS国家/地方环保部门监测结果、新改扩建项目符合环评报告、三同时验收报告要求情况及措施** |
| **7. OHSMS是否按规定对职业健康安全项目进行定期测量，结果是否满足相关要求：** |
| **8.OHSMS国家/地方职业健康安全部门监督检查情况及措施** |
| **9. 其他能够标明组织绩效、信誉的证据/信息：** |
| **(五)持续改进** | **1 纠正/预防措施的实施及效果;**对内审提出的不符合进行原因分析，并完成了整改。对管理评审提出的不符合及改进要求，进行原 因分析，制定了具体措施，目前已实施。纠正措施尚可，预防措施欠缺。 |
| **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?****无** |
| **4.创新情况** |
| **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1项；其中严重不符合0项，一般不符合1项，观察项0项分布在销售部门8.5.1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. ■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。****（描述组织实施“过程控制”，满足标准要求和目标，向顾客提供稳定、合格产品，满足适用的质量/环境/职业健康安全法规要求，防止污染、重大事故和持续改进的情况以及对周边环境产生的影响，措施的有效性）****■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。**根据审核发现，审核组一致认为，深州市金牛面粉有限责任公司的 ■质量□环境□职业健康安全□食品安全 管理体系： 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:****EMS:****OHSMS:** |
| **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30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**：**

**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 7月9日**

**十五、纠正措施验证结论：**

**1. 审核中发现的■QMS( 1 )个一般不符合，( 0 )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:**

**■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7月13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**

**二十、填表说明：**

**1. 本审核报告适用于单体系审核，也适用于多体系结合审核情况；**

**2. 应依据审核任务书安排的管理体系领域（指：QMS， EMS，OHSMS）和审核类型（指：二阶段、再认证，在相应的□内划“√”；**

**3. “括号”内属于本报告基本要求的内容，除按要求填写外，未说明的一般应说明负面的发现和潜在的问题或审核组认为应该指明的情况，内容多时可附页；**

**4. 公正性声明和审核报告签字处需本人亲笔签名。**

**5. 对子证书/证书附件要求的组织，除在末次会议上确定注册范围外，还须附上子证书/证书附件的文字表达。(可另附页)**