

**监督审核报告**

**受审核方：****北京金腾洋科技有限公司**

**审核体系：**

**■质量管理体系（QMS）****□50430**(**第1次监督审核**)

**□环境管理体系（EMS）**(**第次**)

**□职业健康安全管理体系（OHSMS）**(**第次**)

**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)**

**一、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** | | | | | | | |
| **审核组信息** | | | | | | | | | |
| **姓名** | **性别** | | **职务** | **注册级别** | **审核员注册号** | **专业代码** | | **组内代号** | |
| **朱晓丽** | **女** | | **组长** | **审核员** | **2018-N1QMS-2205805** | **19.01.02;29.09.02** | | **ISC-205805** | |
| **与审核组同行人员信息** | | | | | | | | | |
| **姓名** | **性别** | | **角色** | **工作单位** | | | | | |
|  |  | |  |  | | | | | |

**二、审核目的**

**□认证注册：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**☑保持认证注册资格：\_\_**

**□恢复认证注册资格：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**□扩大认证范围 ：**

**□其它：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**三、审核准则**

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

**□ 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 idt OHSMS 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☑认证合同**

**四、受审核方基本信息**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **受审核方名称** | | **北京金腾洋科技有限公司** | | | | | **组织人数及变动情况核实** | **15人** |
| **注册地址** | | **北京市昌平区科技园区东区产业基地景兴街18号院4号楼4-4** | | | | | **邮编** |  |
| **经营地址** | | **北京市昌平区科技园区东区产业基地景兴街18号院4号楼4-4** | | | | |  |
| **联系人** | | **于强** | | | **电话.** | **13717663036** | **传真** |  |
| **法人代表** | | **于金忠** | | | **最高管理者** | **于金忠** | **体系负责人** | **于强** |
| **审核日期** | | **2020年07月16日** | | | | **一体化审核** | **□是☑否** | |
| **产品/服务认证范围** | | | **■QMS：****委托加工电子产品（温控器用电路板）及销售** | | | | | |
| **是否要求变更** | **☑是☑否** | | | **变更的认证范围:** | | | | |
| **专业代码** | | **19.01.02;29.09.02** | | | **证书有**  **效期** | **2022年8月** | **上年度**  **审核日期** | **2019.8.9-10日** |

**五、远程审核活动安排综述**

**1. 本次审核活动按相关审核计划执行（见附件1）**

**2. 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：无**

**3. 已审核具体的产品/服务/型号/类型/系列和过程（设计/生产┄┄）是：委托加工电子产品（温控器用电路板）及销售**

**□本次审核新增加范围的产品/服务抽查了**

**4. 本次审核覆盖时间：从上次审核结束日的2019年8月10日至2020年7月16日**

**5. 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、审核证据及审核发现综述、**

|  |  |
| --- | --- |
| **(一)策划的充分与合理性** | **1、组织及其环境的识别情况**  公司于2019 年1月 10日发布实施了GB/T19001-2016版质量手册\程序文件，目前版本为A版。由管理者代表组织人员编写，总经理批准实施。文件中描述了质量管理体系建立的原则及质量管理体系的各个过程。确定了质量管理体系的过程及控制方法，配备了所需设施及符合能力要求的各任职人员。  企业依据审核范围内产品销售和服务活动、过程特点，以及行业特点和战略发展规划，确定了组织结构，及建立、实现质量目标的方法有影响的内、外部环境因素的组合，并规定了对内、外部因素进行识别和监测的要求，监视和评审方式/方法：相关方信息反馈、面对面沟通、内部总结等：确定与目标和战略方向相关并影响公司实现管理体系预期结果的各种外部和内部因素。企业2016年7月成立，一致从事委托加工电子产品（温控器用电路板）及销售，企业负责人从2006年进入行业进行服务，此公司为公司负责人成立的第二家公司，企业产品销售后客户进行出口英国、澳大利亚、加拿大等，企业采购原材料，检验合格后交付委托加工方（北京华航盛德科技有限公司）进行加工，客户均提供各个产品作业指导书，企业在客户作业指导书的基础上对作业指导书进行了更精细化的要求，制定出更加严谨的作业指导书，在多年的服务过程中，未发生客户投诉情况。产品成本、人工成本不断上涨。企业销售产品以中高端为主，市场形势比低端市场要好。  本年度疫情对企业影响不大，企业经营管理按照南邵镇政府下发文件进行，每天消毒、人员佩戴口罩。过年后3月份在政府批准后复工。目前企业所在开发区无病例。  对内外部环境进行了识别。识别充分，符合要求。 |
| **2、相关方需求和期望识别情况**  企业明确了影响企业绩效或受到企业经营影响的相关方，通过调查、访谈了解相关方的需求和期望。通过回访、网站等渠道获取相关方的信息，并持续与相关方沟通，了解相关方要求，并对相关信息进行监视和评审。  企业识别出的相关方包括: 客户、供应商、员工等。相关方的要求包括：顾客对产品符合性、产品价格、产品交货期等；供方的要求，如公司稳定健康发展，加工费回款及时等。销售部负责了解客户的需求和产品信息等期望，以及供方进行定期的沟通，了解相关信息；如综合部负责了解组织内部员工需求以及相关法律法规要求，了解行业新趋势和客户的新要求。  相关方需求无变更 |
| **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，诚信服务，确保顾客满意；以人为本，持续改进，促进公司发展”，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、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。 |
| **4、风险识别与控制策划**  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：  风险点：内部:管理风险：1.领导对管理体系不重视，没有履行足够的承诺。2.未能配置足够的资源；（措施：1.在管理体系中重点体现总经理的作用，确保总经理能够履行承诺。2.通过对体系的监视和测量，配置足够的资源。）  内部  人员管理风险：公司人员不足，相对流动性大。（措施：人员招聘和培训）。。。。。。。。。  企业为销售行业，采购产品后，客户打款后发货，基本无大风险 |
| **5.QMS/□50430过程**  **质量管理体系过程有**：客户接触----合同评审----签订合同-----客户付款------入帐------采购原材料--（委托生产）---验收-----发货-----交付  **需要确认过程：销售**服务过程为需确认过程。 **关键过程：服务过程**  **不适用条款是 8.3 不适用理由：**该组织依据顾客要求/客户技术文件进行销售/委托加工 ，流程、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。8.3不适用不影响企业对产品应承担责任 |
| **6. 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 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 |
| **7. 目标、方案**  公司总的质量目标为：1、销售产品合格率98%（销售产品合格数/销售总量\*100%）  2、发货时间准确率100%.（发货时间准确数/发货总次数\*100%）  3、顾客满意率95%以上（满意度调查分数/总分数\*100%）  2019年8月至2020年6月30日统计结果:销售产品合格率100%；发货时间准确率100%；顾客满意率98%。质量目标达到要求。 |
| **8. 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2019年01月10日发布实施，目前版本为A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、发放号（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.:  已识别与质量管理相关人员：总经理、综合部、销售部负责人等，提供了部门、岗位人员职责权限及任职要求。新进员工已制定岗前培训计划。公司无特殊工种。 |
| 设备设施（包括信息系统）  1)企业目前主要工作人员15名，包括管理、销售和财务人员等。可满足产品和服务控制需要。占地500平米左右，其中库房200平米、配备了电话，电脑、打印机、复印机、空调、办公桌椅等办公和通讯等设备/设施。  2)外部资源，如供方、客户等相关方。  目前企业所提供的内外部资源基本能满足管理体系运行的需要。 |
| **过程运行环境**  日常办公在写字楼内进行，消防由物业公司负责统一管理。  开发主要工作场所为公司办公场所，现场查看：1、办公现场环境整洁，秩序良好。2、办公区内有消防器材，有效期内。3、办公设备放置合理整齐。  工作环境可满足需要。 |
| **监视和测量资源**  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《销售人员服务记录》和《顾客满意情况调查表》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《销售人员服务记录》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**  综合部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：公司信息、专业技术知识、项目积累三大类。主要有：人员的工作经历、经验、技能、作业文件、工作程序等。外部知识包括：外来资料、市场信息两大类。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》、《中华人民共和国知识产权法》、《中华人民共和国合同法》、客户提供作业流程、GB/T19001-2016标准等。  已制定培训计划组织学习相关知识，并按要求不断更新。 |
| **环保设施：灭火器等** |
| **(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）**  企业策划并制定了质量方针：“科学管理，诚信服务，确保顾客满意；以人为本，持续改进，促进公司发展”,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、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：会议、数据信息传递、网络传播  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）：与客户、供应商、政府部门及其他相关方的沟通等 |
| 3. QMS /□50430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/)  运行策划：  公司针对销售服务的特点，进行了如下策划：  1、公司产品销售形式主要在阿里巴巴上登记企业信息，寻找客户等方式。  2、产品销售流程：客户接触----合同评审----签订合同-----客户付款------入帐------采购原材料--（委托生产）---验收-----发货-----交付  3、确定了销售服务为需确认过程。  4、识别了规范和接收和放行准则：产品销售过程符合《合同法》等国家法律法规要求及《销售人员行为规范》、作业流程等接收准则。  策划了《销售服务检查记录》等提供证据的所需记录。  5、通过日常销售服务监督等形式对销售服务过程进行监测。  6、委托生产不定期进行检查，巡视生产现场质量控制。  7、企业对委托生产产品进行检验，不符合填写记录单  产品实现策划的结果与QMS其他过程的要求基本一致。  **设计开发设计开发：**  该组织依据顾客要求进行服务，客户提供作业指导书，流程、人员、设备、销售产品均未发生变更，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**  根据采购物资重要程度对供方进行了等级划分，提供了采购物资分类明细表：共分A/B/C三个等级，基本上销售物资均为A类，不同等级供应商进行不同程度的管理。  企业合格供方名单：北京华航盛德科技有限公司（委托生产企业）、深圳市安信可科技有限公司（ESP-07S）、北京昊亿嘉兴科技有限公司（NCP）、北京秋田微电子科技有限公司（液晶屏、背光源）  采购的主要物资：温控器用电路板所用部件  外包过程：委托加工电子产品（温控器用电路板）  抽供方评定记录表：深圳市安信可科技有限公司、北京昊亿嘉兴科技有限公司、北京秋田微电子科技有限公司等供方进行了评价，评价内容：供方简介及质量能力评价、首次供货样品检测结果及结论。评价人：各部门负责人 批准：于金忠2020年1月20日  抽采购合同、产品入库检验记录，符合要求。  抽成品检验记录：  企业负责人介绍说：成品检验主要为插电检验产品功能：温度（室温）、湿度（40-50℃）、wifi是否能连接、通讯是否正常。出现不符合时进行分区存放，返回加工厂家进行返修。  采购过程受控  **生产和服务提供**  1、销售部获取销售信息，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：客户接触----合同评审----签订合同-----客户付款------入帐------采购原材料--（委托生产）---验收-----发货-----交付  确定了销售服务为需确认过程 |
| 查销售过程控制记录  销售部经常对顾客进行沟通，了解顾客的意见。  售前：与用户沟通、了解相关信息等，与顾客签订合同或订单；  售中：组织供方按期交付，解决用户对进度、质量等关切问题；  售后：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。体系建立实施至今未发生严重顾客投诉。  销售部获取销售信息，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。  提供销售订单（合同）、合同评审，符合要求。  2、监视测量资源：公司针对产品和服务的特点编制有《销售管理制度》《销售过程检验规范》等作业规范。  抽销售管理制度：  一、销售人员应经培训合格后上岗，着装应整洁，仪容大方，精力充沛，言谈、表情、形态得当。  二、销售办公场所，设施、设备摆放整齐，地面干净卫生无垃圾、积水、杂物、办公桌干净整洁，物品摆放整齐。。。。。。。  通过日常销售服务质量考核表、人员考核记录表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》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，销售部主要依据客户要求，在合格供方采购客户所需产品原材料，检验合格后委托合格供方“北京华航盛德科技有限公司”进行生产，客户提供样品或作业指导书，指导生产过程及质量控制。  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。入库验收见8.4条款。  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。  识别了需要确认的过程为销售服务，提供《过程能力评价表》，本年度未发生变更，无需再进行确认。  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、现场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。  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。  目前沟通渠道畅通  9、自体系建立以来无合同更改情况  现场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。  委托加工：  a）获得的文件化信息  1）《管理手册》中8.5.1明确了控制的过程、活动、要求以及控制的职责和方法。公司针对委托加工的特点有《加工合同》，明确了对加工方的要求。 |
| 2）公司委托加工的产品主要依据客户的订单/合同要求，及客户提供作业流程：如BD16、Boost、DS1系列、DS-SB、Falcon等作业流程。  b）获得和使用监视和测量资源：监视和测量设备主要由委托加工厂进行管理，监视测量设备主要为万用表，万用表主要作用为测试电源通断，对万用表性能要求不是很高。  c） 实施监视和测量：通过委托加工厂评价和出厂产品检验的形式对产品进行监测  d)使用适宜的基础设施，保持适宜的环境  委托加工过程主要设备为操作台，贴片机、电改锥、螺丝刀等工具，设备由使用人负责管理和维护。产品加工过程设备由委托加工厂管理，保证适宜。  e)配备胜任的人员，包括所要求的资格  人员均有一定工作经验，对产品质量标准比较了解，能满足工作需求。焊接过程为贴片机直接进行机械化作业，无特殊工种。  f) 需确认过程 委托加工过程无需确认过程。  g)采取措施，防止人为错误：通过以下几个方面防止人为错误，并制定措施  由于员工经验不足、培训不够导致的人为错误，采取上岗前培训、转岗培训等措施，防止人为错误发生；由于工作方法不同而造成的人为错误，采取制定标准化操作程序等措施，防止人为错误发生；由于员工精神状态、情绪而造成的人为错误，采取定期休假、上级主管心理辅导等措施，防止人为错误发生。  h）实施放行、交付和交付后的活动  产品交付出厂前进行出厂检验，验收合格发货到客户处。不合格的产品不得出厂。产品交到客户处后，客户进行验收，验收合格进行订单确认。  通过电话、网络等方式向顾客了解满意信息及顾客意见包括抱怨。当有改进的信息时，及时反馈到相关部门。经与受审方沟通了解到，公司的产品外包方生产工艺成熟，生产和检测设备能力可以满足，已为公司代加工产品多年，质量较稳定。  现场提供了加工方提供的产品出厂验收报告，验收合格后交付客户（见8.4记录）。  经过查看，公司外协加工活动按照策划情况开展，工作有序进行，满足要求。  **放行控制**  公司通过销售服务质量考核等形式对销售服务过程进行监视和测量  抽服务质量考评表、销售人员绩效考核表，保存完好，符合要求。  放行受控 |
| **4.QMS/□50430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；**  销售部经常对顾客进行沟通，了解顾客的意见。  售前：与用户沟通、了解相关信息等，与顾客签订合同或订单；售中：组织供方按期交付，解决用户对进度、质量等关切问题；售后：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。体系建立实施至今未发生严重顾客投诉。  销售部获取销售信息，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。  提供销售订单（合同）及合同评审，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/□50430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**  **未接受过国家/地方技术监督部门抽查** |
| **6. 不合格品/项的识别、控制;**  编制了《改进控制程序》，对不合格和纠正措施处理要求进行了规定。  抽《纠正措施处理单》  不符合事实描述：2020年4月20日委托加工产品抽检中发现线路板有污渍  原因分析：进厂检验人员疏漏导致  纠正：清洁。能正常使用  纠正措施：组织相关人员进行培训，强调质量要求  执行情况：已完成  验证情况：培训合格。  验证人：孙国清 日期：2020年4月22日 |
| **10. 对特种设备的维护，检定;（适用时）**  **无** |
| **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);**  无 |
| **(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**  1、销售产品合格率98%（销售产品合格数/销售总量\*100%）  2、发货时间准确率100%.（发货时间准确数/发货总次数\*100%）  3、顾客满意率95%以上（满意度调查分数/总分数\*100%）  2019年9月至2020年6月统计结果:销售产品合格率100%；发货时间准确率100%；顾客满意率98%。  质量目标达到要求。  销售部：  1.销售产品合格率98%（批次销售合格数/签订合同、订单总数\*100%）  2.产品交付及时率98%;（发货合格数/发货总数\*100%）  3.顾客满意率95%以上;（满意度调查分数/总分数\*100%）  2019年9月至2020年6月目标完成情况：均完成。。  综合部：  1、培训计划实施100%；（实际培训数/计划培训数\*100%）  2019年9月至2020年6月完成情况：已完成 |
| **2.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“非常满意”“ 满意”“一般”“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，分别对项目及产品质量、价格、交货期、服务态度、售后服务、投诉处理等内容进行调查，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98%，超过了质量目标要求，目标完成。从各分项看，说明我公司还有不完善的地方，如：价格等方面，我公司一定会在以后的工作中节约成本，尽量降低价格，使顾客更加满意。 |
| **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《内审控制程序》，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《内审实施计划》，审核目的、审核范围、审核依据、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4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《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20日组织进行了一次管理评审。  查《管理评审通知单(计划)》，写明了管理评审的目的：评审质量方针、质量目标及质量管理体系持续的适宜性、充分性、有效性。确定了评审时间、地点、评审组织和参加人员。规定了评审议题，提出了评审准备工作要求，评审以会议的方式进行。  编制：孙国清 审批：于金忠 日期：2020年4月12日  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。  体系运行是有效的、充分的、适宜的。质量目标是适宜的。  做出如下改进决定：本年度未提出需改进方面  抽去年改进措施完成情况，已完成，符合要求 |
| **5. 其他能够标明组织绩效、信誉的证据/信息：无** |
| **(五)持**  **续**  **改**  **进** | **1 纠正措施的实施及效果;**  企业有通过建立管理方针、目标，改进服务质量，同时避免和减少非预期情况带来的不利影响，改进管理体系的绩效和有效性。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：a、引导创新、修改和改进现有过程或实施新过程的突破项目； b、在现有过程中开展渐进、持续的改进活动；c、纠正所存在不符合的原因等。管代：为了保证质量管理体系的符合性按照规定的时间进行内审和管理评审，及时发现体系运行的不足予以改进；通过对顾客进行回访或满意度调查，了解客户意见，改进产品和服务质量；通过对产品进行检验和验证，确定产品的符合性；通过对日常数据进行汇总分析，通过过程的监测，发现问题和潜在问题，提出纠正措施，达到持续改进目的 |
| **2.（上次审核后）重大事故、顾客/相关方投诉：**  **无** |
| **3. 创新情况**  无 |
| **4. 上次不符合的整改情况**  不符合条款8.4，已整改，未发生类似不符合，纠正措施有效 |

**七、其它需要说明的问题**

**□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** |  |

**■达到审核目的**

**□未达到审核目的，未达到目的的原因是：**

**八、本次审核不符合项**

**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，见不符合项分布表。（Q/J/E/S分开填写）**

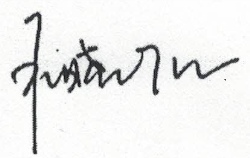
**九、审核结论**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 就远程审核所收集证据看企业质量管理体系的适宜性、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. 审核组推荐意见：**  **■推荐保持（■QMS□50430□EMS □OHSMS**  **□(在完成纠正措施后)推荐保持（□QMS□50430□EMS □OHSMS**  **□延期推荐（☑QMS□50430□EMS □OHSMS）**  **□不推荐（□QMS□50430□EMS □OHSMS）**  **延期推荐、不推荐或缩小认证范围的说明:** |

**十、不符合项纠正措施要求**

**根据相关规定，请组织对一般不符合报告在 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。**

**十一、**任何影响审核方案的重要事项**：无**



**十二、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16日**

**十三、纠正措施验证及结论：**

**1.审核中发现的☑QMS ( 0)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□50430 ( )个一般不符合，( )个严重不符合，□验证合格□仍有问题**

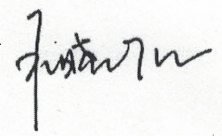
**审核中发现的□EMS ()个一般不符合，( )个严重不符合，□验证合格□仍有问题**

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

**存在问题说明及意见：**

**2.验证结论：**

**□同意保持注册□不同意保持注册**

**组长签字： 2020年 月 日**

**十四、与末次会议结论不同处的说明和其他说明：（技委委员会填写)**

**十五、认证评定与批准**

1. **技术委员会评定结论：□同意审核组意见□不同意审核组意见**

**认证评定负责人：日期： 年 月 日**

1. **批准结论：□同意评定结论□不同意评定结论**

**批准人（总经理）：日期： 年 月 日**

**十六、审核报告的发放范围：**

**受审核方（含附件） 1份**

**北京国标联合认证有限公司1份**

**十七、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**

**十八、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. 应依据审核任务书布置的管理体系领域（指：QMS，50430, EMS，OHSMS），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。**

**十九、**审核基于对可获得信息的抽样过程的免责声明**：**

**本次审核基于抽样检查，因此，不可能包含受审核方管理体系覆盖的产品或服务的全部活动。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**