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、管代 主管领导：陈舜慧、李作洋 陪同人员：李作洋 | 判定 |
| 审核员：李林、周杉杉 审核时间：2020年08月24日 |
| 审核条款： |
| 组织及其环境;  相关方需求与期望;  确定体系范围;  体系及其过程;  总要求 | QE:4.1;4.2;4.3;4.4 | 公司制定有《风险和机遇的应对控制程序》，明确风险和机遇事件的识别方法/途径、风险和机遇事件的评估方式、制定主要风险和机遇事件的应对措施的要求：公司全体员工的服务意识比较强，服务质量在同行业中比较领先。公司的人力资源充足和服务质量水平、服务及时性处于同行领先位置。  对公司不利的内、外部因素有：价值观、财务因素、基础设施，内部员工满意度、决策流程；法律法规标准的变化、市场竞争非常激烈，产品销售利润不断降低、员工成本增加。  公司通过业内展会、同行交流、座谈会、每周工作例会、QQ、微信等进行内外部沟通，并定期进行评审，形成会议记录。  抽查2020年风险和机遇评估分析表，内容及记录清晰。  公司确定的相关方有员工、股东、银行、供应商、客户等。  理解员工诉求的形式为谈心、茶话会等；理解银行等相关方的形式主要为电话沟通、上门拜访等；  员工关注的主要问题有工资、待遇、晋升机制、福利等，供应商关注的主要问题是回款时间等。  对相关方的要求的监视和评审的方法多样，通过QQ和微信等现代通讯手段是常用的便捷而又高效主要方法。  公司管理体系的范围是：QMS: 再生塑料颗粒的生产;  EMS: 再生塑料颗粒的生产所涉及场所的相关环境管理活动。  经识别，组织依据标准的要求建立、实施、维护管理体系，符合标准要求。  公司QMS不适用条款：8.3条款；理由：因为公司的产品生产均按照国家的相关标准和顾客要求执行，不涉及设计和开发项目。经对此条要求删减后，不影响公司提供满足顾客和适用的法律法规要求的服务的能力。  公司通过请咨询专家到公司来宣传、培训、结合原已经形成的质量、环境和职业健康安全管理体系文件，修订整合建立了质量、环境和职业健康安全管理一体化的管理体系，以GB/T19001-2016标准为主线，以“过程方法”为基础，融入了GB/T24001-2016标准要求，并明确了过程顺序和相互作用以及过程有效运作和控制所需的准则和方法。制定有《风险和机遇的应对控制程序》，确定产生非预期的输出或过程失效对产品和顾客满意带来的风险，以及应对措施。组织制定管理评审控制程序，定期进行评审，必要时变更过程，以确保过程持续产生公司期望的结果。 |  |
| 领导作用与承诺 | QE5.1 | 总经理：陈舜慧 管理者代表：李作洋  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、环境管理体系并持续改进其有效性所做出的承诺提供证据：  1、公司以会议、培训等形式对员工进行满足顾客要求和适用法律法规要求重要性的教育，使全体员工意识到满足上述要求是公司适应市场经济，树立良好形象，提高经济效益至关重要的管理行为；  2、制定和发布公司自身发展质量、环境方针；  3、确保管理目标的制定、分解落实到相关职能和部门，并激励员工为实现目标而努力；  4、定期进行管理评审，以评价管理方针、管理目标的适宜性及实现情况，同时评价管理体系的适宜性、充分性和有效性。  5、为确保建立、运行和持续改进管理体系所需的一切资源得到满足，公司提供了信息、技术、人力、设备、环境和资金等必要资源。 |  |
| 方针 | QE5.2 | 1、管理方针：  “以稳定品质、完善服务、持续改进、满足顾客需求； 以安全生产、保护环境、提前预防、体现社会责任”。  其内涵包含了：  公司严格按照企业标准和客户要求执行，以优良的品质获得客户的满意和忠诚；  保护环境是优秀企业的品质，公司致力于节能减排降耗，在保护环境的前提下，降低损耗、减少成本、提升效益，提高员工的环保意识、体现企业的社会责任；  员工是企业的重要资源，关爱员工是企业义不容辞的义务；  诚信经营是企业永久经营的法宝，守法是公司的生存底线。  公司只有在质量上获得客户的认可、经营上坚持诚信守法、强化环保义务和责任，企业才能持续发展。  公司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。  QE管理方针在手册上进行了确定和发布，并通过文件发放的形式发放至各部门、给员工进行了宣传培训。  QE方针未对外进行了发布。  手册对方针的内涵进行了阐述，为目标制定及评审提供了框架，每年至少一次,在管理评审会议上讨论其适宜性和改进机会。 |  |
| 组织的角色、职责和权限；  资源、角色、职责、责任与权限 | QE5.3 | 查《管理手册》、《部门职责》包括了企业组织机构图、职能分配表。公司编制了《岗位任职要求》对总经理、管理者代表、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。 |  |
| 应对风险和机遇的措施； | QE6.1 | 提供有《环境因素的识别与评价控制程序》，内容包括环境因素的识别、确认、汇总、评价和重要环境因素的确定、登记、清单发放及更新控制。  公司重要环境因素有以下几项：1、潜在火灾；2、生产固废；3、粉尘的排放；4、噪声的排放；5、废水的排放。  抽查以下三项重要环境因素的管理方案：  1、火灾：1）安全、消防知识学习；2）更换接线插座；3）定期巡检电路；4）购买安全标识张贴；5）消防演习每年至少一次。  2、固废排放：1）按时向环卫所交纳垃圾清运费；2）购备有盖垃圾箱/桶，分类贮存固废，集中送至有资质回收公司回收。  3、废水的排放：1）建立污水处理系统，配备有污水处理池、沉淀池；  2）配备污水处理设备。  ......  对噪声和废气二项重要环境也制定了管理方案，应对风险和机遇的措施应与其对于产品和服务符合性的潜在影响相适应。 |  |
| 目标及其实现的策划 | QE6.2 | 查公司质量目标及完成情况：  1.顾客满意度90分以上；  2.产品一次送检合格率98%以上；  3. 客户反馈处理率100%；  4.固体废弃物（含危废）有效处置率≥95%；  5.火灾爆炸事故为0  查《目标考核表》2020年1月-2020年6月对目标进行考核，情况如下：  1.客户满意度96.7分；  2.产品一次送检合格率99%  3. 客户反馈处理率100%；  4.固体废弃物（含危废）有效处置率98%；  5.火灾爆炸事故为0。  质量目标均能满足要求。 |  |
| 变更的策划 | Q6.3 | 公司体系建立运行以来没有发生变更的情况，当公司质量管理体系变更时，应考虑：  1.变更的目的及潜在后果；  为了全过程控制，达到顾客要求，适应发展需要。  2.体系的完整性；  公司体系文件管理手册、程序文件、内部审核、管理评审等均涵盖了公司的整个过程，  3.资源的可获得性；  公司资源包含了人员、设备、环境、资金等均能满足。  4.责权的分配和再分配等因素。  公司责权分明，设置了行政部、生产技术部、市场部等。 |  |
| 资源 | Q7.1.1  E7.1 | 询问总经理，企业为了实施质量、环境管理体系，并持续改进其有效性、增强顾客满意度和体系正常运行提供了充足的资金及必要的资源，为提高员工质量意识组织了的培训，目前的资源基本满足策划需要。  总经理对资源的配备比较重视，人力资源、设备和工作环境等可满足需要。 |  |
| 组织知识 | Q7.1.6 | 公司明确组织知识的概念及其从内部、外部获取并更新知识的来源即包括：内部来源（例如知识产权；从经历获得的知识；从失败和成功项目得到的经验教训；得到和分享未形成文件的知识和经验，过程、产品和服务的改进结果）；外部来源（如标准；学术交流；专业会议，从顾客或外部供方收集的知识）。  --公司明确组织知识作为公司的重要资源，按内部文件或外来文件予以受控管理包括必要的分级保密措施。 |  |
| 沟通 | QE7.4 | 公司和部门负责人清楚公司及各部门与QE相关的内部沟通和外部信息交流的项目、内容等。如：公布、公开质量方针和质量目标、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：公司及行政部负责的相关内、外沟通效果基本满足要求。 |  |
| 监测、分析和评价总则； | QE9.1.1 | 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。 |  |
| 管理评审 | QE9.3 | 查，公司管理手册，规定了管理评审的要求：管理评审的主持人、时间频率、管理评审的输入、输出等。公司制定了“管理评审程序”,规定每年至少进行一次管理评审，每次时间间隔不超过12个月  时间：2020年1月6日  主持人：陈舜慧总经理  参加人员：体系涉及到的各部门所有有人员  评审输入内容：  质量环境安全目标和指标的实现程度。  质量环境安全管理体系运行情况以及环境安全绩效。  内审、合规性评价结果。  预防措施和纠正措施的状况。  来自外部相关方的信息交流，包括抱怨。  过程业绩、产品符合性。  组织结构、职责权限合理性、有效性。；  顾客反馈、满意度调查结果等信息。  评审结论：  本次会议通过各职能部门反馈的情况，先由各部门起草了汇报材料，经管理者代表审阅汇总，管理者代表审阅批准后下发到每个与会者手中阅读，再在会议上对这些情况进行了分析、讨论，得出结论如下：  本公司现行管理体系是本公司新近建立的质量、环境、职业健康安全管理体系，目前符合本公司的现状，符合管理体系标准的要求，内容充分、适宜；从运行情况看，各项管理活动可以按照体系所规定的方法实施，各过程和活动处于稳定的受控状态，结果能达到预期的效果，通过对过程和服务质量、环境、职业健康安全的监视和测量，本公司的质量、环境、职业健康安全目标基本达到，用户要求得到满足；体系运行有效，顾客满意度达96.7。  本公司现行的质量、环境、职业健康安全、方针、目标符合用户期望及本公司发展；  本公司的运作符合国家的相关法律、法规；  由于本公司的综合管理体系建立时间不长，现无更改的必要。  总体来看，本公司的管理体系是持续适宜、充分的。改进、纠正和预防措施摘要及责任部门：  进一步贯彻管理体系的各项规定，努力将各项工作深入和细致；  加强对实施有效性的审核，对不理解和不按文件规定实施的环节进行培训和考核；  通过对体系的进一步实施，努力提高全体员工的质量、环境、职业健康安全意识和工作的责任心。 |  |
| 改进 总则  持续改进 | QE10.1;10.3 | 公司制定系列程序文件《管理评审控制程序》、《不合格品控制程序》、《事故事件不符合控制程序》及《内部审核控制程序》等，对持续改进的过程予以规定，以实现质量、环境管理体系及产品符合性的持续改进。持续改进的过程包含持续改进的提出、立项、不合格的原因的分析、纠正措施的确定、跟踪和评价及负责部门和人员职责等。  公司通过质量方针、目标的达成分析、内部质量审核结果、数据资料统计分析、纠正和预防措施和管理评审等方式，以推动质量、环境管理体系的持续改进。  公司制定《不合格品控制程序》及《事故事件不符合控制程序》，实施纠正措施，消除不合格的原因，以防止其再发生。在不合格品控制程序文件中规定了对不合格品的处理要求，对采购产品发现不合格一般进行退货或报废，如需降级使用或改变用途时，报总经理批准实施；不合格品处理程序和机构健全。  公司主要按策划的管理手册、程序文件等实施运行，主要采用内审、管理评审、数据分析、纠正和预防措施、质量方针和目标等来实现对质量、环境管理体系的改进，另外主要通过日常工作中发现的问题及时予以调整解决来实现。 |  |
| 范围的确认，资质的确认，法律法规执行情况，重大质量事故，及顾客投诉和质量监督抽查情况、上次不符合验证。 |  | 现场确认，公司质量管理体系覆盖范围：再生塑料颗粒的生产。  提供营业执照（三证合一），检查有效。公司严格执行国标及企业标准要求和法律、法规要求。  2020年1月至今，公司没有顾客的重大产品质量投诉，通过顾客满意度调查，顾客对公司提供的产品普遍反映较好。体系运行以来，顾客对质量反应良好，没有重大质量问题和投诉。  今年无质量监督抽查情况。现场查见认证证书及标识使用情况符合要求。  经验证上次不符合Q7.1.5、E8.2条款，本次未出现类视情况。 |  |

说明：不符合标注N

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：行政部（含财务） 主管领导：袁伦芝 陪同人员：李作洋 | 判定 |
| 审核员：李林、周杉杉 审核时间：2020年08月24日 |
| 审核条款： |
| 组织的角色、职责和权限 | QE5.3； | 在《管理手册》中规定了行政部和财务部的安全职责和权限，以确保部门工作的展开和实施：  1)负责公司人员的招聘、选择、试用、聘用及处理；  2)负责组织公司各项教育培训工作；  3)负责制定本部门的环境因素识别。  4）负责内部审核工作、协助总经理组织管理评审工作；  5）负责为本公司的质量、环境管理体系运行提供资金保障。  ……  部门职责清晰、明确。  行政部及财务负责人能基本阐述本部门的主要职责。 |  |
| 目标及其实现的策划 | QE6.2 | 查见：公司有将质量、环境目标分解到各个部门，行政部和财务部的目标及完成情况：  1）培训计划及时完成率100% 完成率100%  2）全年火灾事故为零； 0  3）固体废物（含危废）有效处置率≥95%。 完成率98%  4）管理体系资金保证投入率100%。 完成率100%  查《目标考核表》2020年1月-2020年6月对目标进行考核，均达到目标。  查见公司制定的环境目标、指标及管理方案包括了固体废弃物管理方案、火灾管理方案、噪声管理方案、废气管理方案四个方案。方案内容涉及重要环境因素、目标、指标、管理方案、责任部门、起止时间、预算。  抽查火灾管理方案工作措施：   1. 火灾：对保管易燃物品人员进行培训，提高安全意识； 2. 易燃品分类存放，周边杜绝明火作业，保管人员专人保管；相应场所配备消防器材，定期进行演练； 3. 禁止使用大功率电器，禁止私拉乱接电线。   ...... |  |
| 环境因素 | E6.1.2 | 查见：《环境因素识别评价控制程序》，上述文件对识别和评价方法、程序、职责、记录作了规定。  行政部2019年10月25日组织了各个部门开展了环境因素的识别工作。  查见：《环境因素识调查表》和《重要环境因素清单》，按照部门和经营过程进行识别并评价出公司重要环境因素有1、潜在火灾；2、生产固废；3、粉尘的排放；4、噪声的排放；5、废水的排放，识别清楚、准确，评价合理。  查：公司《环境因素调查表》，主要涉及以下内容：  a、废弃纸杯、日光灯管、墨盒等办公用品固废排放等；  b、废旧消防器材、生产产生的污水等;  c、粉碎机、挤塑机等运行产生的噪声；  d、熔融挤塑过程产生的废气。  共计识别47项。识别基本清楚、全面。  查：行政部等办公场所的《环境因素评价表》，涉及以下内容：  a.废弃纸杯、日光灯管、墨盒等办公用品固废排放等；  b.水、电、纸张等资源和能源消耗等；  c.生产过程噪声和废气的排放；  d.电气短路和违规用电用火造成的火灾  e．生活污水排放等；  共计识别35项。识别基本清楚、全面。 |  |
| 合规性义务、法规与其他要求 | E6.1.3 | ---有《法律法规和其他要求控制程序》，查有《法律法规及其他要求清单》，对本公司质量环境管理体系适用的法律法规和当地政府、行业要求进行了识别，包括环境质量标准、排放标准、等。  · 查见：2020年《适用法律法规及其他要求清单》  1）国家相关法律法规等  2）四川省等地方法规；  3）与环境管理相关的执行标准  抽 ：中华人民共和国环境保护法  中华人民共和国消防法  中华人民共和国劳动合同法等  固体废弃物污染防治法等84份。  《清单》中列出了文件名称、实施日期、涉及条款、登记日期等内容；  法规清单上传内部网络，以培训和宣传结合向员工传达要求，记录充分。 |  |
| 运行的策划与控制 | E:8.1 | ◆组织制定了环境运行相关的控制程序及相应的控制准则，如废弃物排放控制、相关方环境安全管理办法、劳保用品管理制度、消防管理制度、火灾预防应急准备和响应管理等过程的运行准则。  ◆根据过程的运行准则，组织实施资源能源的消耗控制火灾预防、触电事故防范等过程的控制，避免和减少了环境安全的损失。  ◆消防设施检查、节能降耗运行检查、火灾预防运行检查、安全环境检查等关键运行控制信息的证据都以记录或文件的方式保留。  ◆抽查环境运行的策划与控制实施  1）固体废弃物排放的管控：  制定并实施《环境运行控制程序》中固体废弃物控制要求。行政部负责废弃物的分类、收集、处置。现场分设：可回收类垃圾、生活垃圾等回收箱，现场查看箱内分装的废弃物与回收箱标识内容相符。生活垃圾和生产污水处理产生的污泥收集后，达到一定数量后交给环卫部门处理。  2）资源、能源消耗管控：  负责人讲，公司资源、能源节约有相关规定措施，如：加强宣传、主管检查督导、专人定期统计跟进。现场有水、电、气等使用的场所，均有节约资源、能源的宣导标语。未发现资源、能源过度消耗或浪费的情形。公司制定了节约资源、能源目标，除日常监督落实外，每月一次集中统计跟进。记录显示：基本达成目标。  3）火灾预防  制定并实施《应急准备和响应管理程序》。  组织管辖的区域内，均按要求配备灭火器、消防栓、应急灯及安全出口标识并每月点检记录；对可能产生火灾隐患的区域予以重点排查，若发现问题及时上报、整改。经现场确认：实物及其状态、人员行为及相关记录均符合要求。 |  |
| 应急准备和响应 | E8.2 | 查见：《应急准备与响应控制程序》、《公司火灾事故应急预案》等。  查见：消防演练实况记录：相关人员参加了2020年4月14日在公司由行政部组织的火灾演练。  通过演练，公司员工的安全逃生意识有明显的改善和较大提高。使员工掌握了安全逃生的方式和路径，员工能按预案执行和获救等。  **现场查看不能提供火灾演练效果评价的证据。**  应急准备：在公司办公区域，按要求配置灭火器。 | N |
| 符合性评估 | E9.1.2 | ----有《合规性评价程序》，规定明确基本合理。行政部组织对公司环境管理活动，遵守相关法律法规和其他要求情况进行评价，评价结果符合相关法律法规和其他要求，无违法违规情况并保持有合规性评价记录。  查由行政部组织各部门于2019年12月20日对公司管理和经营活动中涉及的重要环境因素、法律法规进行了评价。  评价结论：符合  评价人：陈舜慧、李作洋、向林、袁伦芝、李斌  查：有《合规性评价报告》，有保持合规性评价的相关记录。 |  |
| 分析和评价  #组织如何分析和评价监视和测量获得的数据和信息？  .是否利用分析结果予以评价：  a）产品和服务的符合性；  b）顾客满意程度；  c）质量管理体系的绩效和有效性；  d）策划是否得到有效实施；  e）针对风险和机遇采取措施有效性；  f）外部供方的绩效；  g）质量管理体系改进的需求。  注：数据分析方法可包括统计技术。 | **Q9.1.3** | 1.质量手册及相关文件中对收集产品、过程、体系数据的范围、类型、统计方法进行了规定。  2.查顾客满意度调查表：公司2019年12月以问卷形式对顾客进行了满意度调查，共计发放3份，回收3份。对公司的服务、质量、交付等项进行打分。查《顾客满意度分析报告》对满意度进行了统计；通过统计顾客满意率为96.7%。  2.查质量目标统计等记录，公司2020年1月至2020年6月数据统计的结果均满足要求；  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、产品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。 |  |
| 内部审核 | QE9.2 | 查管理手册，公司按标准要求编制了《内部审核控制程序》，规定了内部审核的目的、范围、职责、要求、方法频次等，规定每两次内审的时间不得超过12个月。  查，2020年《体系审核实施计划》  审核时间：2019年12月14日  目的：评定并确定现行的管理体系、方针是否符合标准的要求，运行是否有效，迎接认证公司外部审核；  范围：管理手册覆盖的所有部门、过程和要素。  审核组长：李作洋  审核员：袁伦芝  抽查《行政部审核检查表》，《生产技术部审核检查表》审核记录，审核过程及条款基本齐全，不存在审核自己部门的情况。  查本次内审共发现不合格项1个，涉及行政部不符合7.2条款未按规定进行5月的培训工作。为一般不合格，针对该不符合项，已及时采取纠正措施后，经内审员验证关闭。  查，审核结论：公司质量、环境管理体系的建立符合标准要求、实施有效。  通过内部审核，公司质量、环境管理体系的建立实施是有效的，符合标准要求。 |  |
| 不符合和纠正措施 | QE10.2 | 公司制定系列程序文件《管理评审程序》、《不合格品控制程序》、《监视和测量设备控制程序》及《内部审核控制程序》等，对持续改进的过程予以规定，以实现质量、环境管理体系及产品符合性的持续改进。持续改进的过程包含持续改进的提出、立项、不合格的原因的分析、纠正措施的确定、跟踪和评价及负责部门和人员职责等。  公司通过方针、目标的达成分析、内部审核结果、数据资料统计分析、纠正和预防措施和管理评审等方式，以推动环境管理体系的持续改进。  公司主要按策划的管理手册、程序文件等实施运行，主要采用内审、管理评审、数据分析、纠正和预防措施、方针和目标等来实现对环境管理体系的改进，另外主要通过日常工作中发现的问题及时予以调整解决来实现。 |  |
| EMS运行控制相关财务支出证据 |  | 提供至2020年1月-2020年6月安全环保投入清单：支出项目灭火器等消防器材、劳动防护用品、人员培训、消防演练等共计15000元左右。 |  |

说明：不符合标注N

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：市场部 主管领导： 李斌 陪同人员：袁伦芝 | 判定 |
| 审核员：李林、周杉杉 审核时间：2020年08月26日 |
| 审核条款： |
| 组织的角色、职责和权限 | QE5.3； | 在《部门职责》中规定了市场部的职责和权限，以确保部门工作的展开和实施：  1)负责主持生产合同评审；  2)负责市场拓展、维护、产品生产；  3)负责市场信息的收集与反馈；  4)负责售后服务工作；  5)负责顾客满意度收集。  部门职责清晰、明确。  市场部负责人能基本阐述本部门的主要职责。 |  |
| 环境因素 | E6.1.2 | 查见：《环境因素的识别与评价程序》，上述文件对识别和评价方法、程序、职责、记录作了规定。  查，市场部《环境因素识别评价表》：  市场部环境因素有35个：  a.水电资源的消耗、固体废弃物如笔芯、纸张、纸杯的废弃；  b. 复印机硒鼓、打印机色带、墨盒的更换等；  查，部门的重要环境因素为：固体废弃物的排放、火灾等2项。  公司采用了现场观察、经验判断等环境因素识别及环境影响评价方法。  识别基本清楚、充分，评价基本合理 |  |
| 目标及其实现的策划 | QE6.2 | 查见：市场部“质量、环境目标指标和管理方案”，内容包括：  质量目标、环境目标： 完成统计时间（2020.01-2020.06）   1. 顾客满意度≥90分； 实测： 96.7分 2. 客户反馈处理率100%； 实测： 100%   3）火灾事故为零； 未发生火灾  质量和环境目标、指标基本实现。 |  |
| 产品和服务的要求 | Q8.2 | 公司制定并实施《顾客满意程度测量监控程序》，市场部采用上门拜访、会议、报告、函电、计算机网络等方式与供方进行沟通。通过客户要求的产品的相关信息，寻求合适的供方及产品来满足客户需求。  顾客有合作意向时，介绍公司产品，了解顾客对产品的要求，并结合相关标准进行确定，且明示在合同或订单上，确定顾客对产品的具体要求。  1、抽查2020年5月8日签订的聚丙烯再生塑料销售合同：  顾客：成都龙乐塑料绳索厂  约定内容包括：产品名称、规格、数量 ；合同期限；包装标准及包装物的供应与回收；运送方式及费用负担；验收标准；结算方式及期限；违约责任等。  2、抽查2020年7月28日签订的聚丙烯再生塑料销售合同：  顾客：云南昆发塑业有限责任公司  约定内容包括：产品名称、规格、数量 ；合同期限；包装标准及包装物的供应与回收；运送方式及费用负担；验收标准；结算方式及期限；违约责任等。  3、抽查2019年7月8日签订的聚丙烯再生塑料销售合同：  顾客：犍为县久源塑料制品有限公司  约定内容包括：产品名称、规格、数量 ；合同期限；包装标准及包装物的供应与回收；运送方式及费用负担；验收标准；结算方式及期限；违约责任等。  为了明确与产品有关的要求，确保公司有能力满足顾客要求；在公司向顾客做出提供产品的承诺之前市场部参与对销售产品有关要求进行了评审。  抽查《合同评审记录》   1. 顾客：成都龙乐塑料绳索厂   产品名称：聚丙烯再生塑料颗粒  评审时间：2020年5月6日  合同内容：技术能力、产品质量、产品技术要求、供货数量、交期期、交货方式等；  评审人：李斌、陈舜慧等。   1. 顾客：云南昆发塑业有限责任公司   产品名称：聚丙烯再生塑料颗粒  评审时间：2020年7月26日  合同内容：技术能力、产品质量、产品技术要求、供货数量、交期期、交货方式等；  评审人：李斌、陈舜慧等。   1. 顾客：犍为县久源塑料制品有限公司   产品名称：聚丙烯再生塑料颗粒  评审时间：2019年7月5日  合同内容：技术能力、产品质量、产品技术要求、供货数量、交期期、交货方式等；  评审人：李斌、陈舜慧等。  经查：进期以来，没有发生合同更改的情况，如果需要更改，需对更改内容重新评审。并将变化的要求及时通知有关人员。 |  |
| 外部提供过程、产品和服务的控制 | Q8.4 | 1.查公司管理手册规定了采购控制要求，明确了对供方选择、评价、及再评价的准则。  2.查《合格供方名录》情况如下：  1）乐山市市中区东霖再生物资回收经营部 供应：废旧聚丙烯塑料；  2）乐山市市中区东楹再生物资回收经营部 供应：废旧聚丙烯塑料；  3）甘肃东兴铝业有限公司嘉峪关分公司 供应：FJ废旧编织袋  4）嘉峪关广丽劳务服务有限责任公司 供应：FJ废旧编织袋  3．查：供应商评价记录：  抽查《供方评定记录表》  供应商：乐山市市中区东霖再生物资回收经营部  评价项目：供货能力、交付产品的品质、交付期等。  评价负责人：李斌、向林、陈舜慧等 2019.10.16  供应商：乐山市市中区东楹再生物资回收经营部  评价项目：供货能力、交付产品的品质、交付期等。  评价负责人：李斌、向林、陈舜慧等 2019.10.16  ............  采购的产品均为合格供方名录中的供方进行采购,基本符合要求  抽物料（废旧塑料）采购合同  供方：乐山市市中区东霖再生物资回收经营部，该合同为长期合同，金额按实际交货量结算。  查2020年6月物料表：  名称 数量 时间  吨袋 60吨 2020.06.03  小白袋 130吨 2020.06.16  花料 120吨 2020.06.22  编制：杨青 审核：缪招蝶  供方：乐山市市中区东楹再生物资回收经营部，该合同为长期合同，金额按实际交货量结算。  查2020年7月采购计划表：  名称 数量 时间  杂料 250吨 2020.03.05  吨袋 300吨 2020.03.15  小白袋 100吨 2020.03.25  编制：杨青 审核：缪招蝶  ........  经询问公司采购的废旧聚丙烯塑料，主要对其供货的外观颜色、有无杂质、货物重量进行验收。  抽查验证记录，查《进货检验记录》  抽查进货物料检验记录：  供方：乐山市市中区东霖再生物资回收经营部  查2020年7月物料检验记录表：  名称 数量 外观 清洁度 结论  吨袋 150吨 合格 合格 合格  检验员：胡小红 、 检验时间2020.07.17  小白袋 132吨 合格 合格 合格  检验员：胡小红 、 检验时间2020.06.15  花料 160吨 合格 合格 合格  检验员：胡小红 、 检验时间2020.06.25  ......  现场查看其他采购物料均按要求进行验证入库。  外部供方的信息管理有效。 |  |
| 运行策划和控制 | E8.1 | ----有《环境运行控制程序》、《基础设施控制程序》、《工作环境控制程序》、《消防管理制度》、《员工劳动保护管理规定》等文件。  其运行控制措施如下：  ◆ 一般固体废弃物控制：  ◆ 对固废分类收集，部分回收再利用，其余交市政送垃圾填埋场处置。  ◆ 资源和能源消耗：  办公用纸两面使用后方可按废纸处理；定期对水电的消耗进行统计；  ◆ 现场查看，市场部安全环保措施实施情况：  ·现场张贴禁烟标识、安全用电及节能标志等标识，未发现大功率电器使用。  安全教育  培训教育宣传：  ·查见：有三级安全教育记录，包括救援知识、垃圾处理等培训记录。 |  |
| 应急准备和响应 | E8.2 | 查见：《应急准备和响应管理程序》、《公司火灾事故应急预案》等。  查见：消防演练实况记录：市场部工作人员参加了2020年4月14日在公司由组织的火灾演练。  通过演练，部门员工的安全逃生意识有明显的改善和较大提高。使员工掌握了安全逃生的方式和路径，员工能按预案执行和获救等。 |  |
| 顾客满意 | 9.1.2 | 公司主要通过日常口头交流、电话回访、登门拜访、定期发放《顾客满意度调查表》等形式来收集了解顾客是否满意的信息。提供有《顾客满意度调查表》自2019年12月，调查表共3份 ：  --调查内容包括：价格、性能、服务、交付率、差错率等。  --统计分析结果：96.7分  --暂无明显需实施纠正措施的改进事项。  见《客户满意度分析报告》，顾客对性能、服务、价格均较为满意，对交货及时性满意度略低。公司针对满意度分析提出了改进的措施，力求努力改善，提高顾客满意度。 |  |

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：生产技术部 主管领导：向林 陪同人员：李作洋 | 判定 |
| 审核员：李林、周杉杉 审核时间：2020.08.25 |
| 审核条款： |
| 组织的角色、职责和权限 | QE5.3； | 查，生产技术部的岗位职责和权限如下：  1）领导建立和完善管理制度，组织实施并监督、检查生产体系的运行；  2）组织落实、监督调控生产过程各项工艺、质量、安全、成本指标等；  3）领导、管理基础设施维护，保证生产现场能够正常生产，设备处于良好状态；  4）负责生产区域内消防设施的定期检查并保证在有效期内使用；  5）综合平衡年度生产任务，制定下达月度生产计划，做到安全生产。  6）负责本部门环境因素的识别评价和控制措施的实施；  7）参与公司组织的应急演习、合规性评价等  8)负责编制相应产品检验接收规程；  9)负责生产过程中的技术指导和不合格的控制。  10)负责在供方评定时进行样品测试；  11)负责采购产品的验证和本公司产品的检验工作；  12)负责对本公司监视和测量设备的管理工作；  ……  生产技术部负责人对部门职责清楚。 |  |
| 目标及其实现的策划 | QE6.2 | 查，2020年1月-2020年6月《部门质量目标完成情况统计表》对部门目标进行考核，综合完成情况为：  产品一次交检合格率98% 实测：99%  重大安全事故发生0 实测：0  固体废物（含危废）处理及时率≥95% 实测：98%  查，公司编制了环境安全目标管理实施方案：制定、执行程序或作业文件；加强监测和测量；培训与教育；应急响应。 |  |
| 环境因素 | E6.1.2 | 查，依据《环境因素、危险因素的识别与评价》，根据不同的时态、状态识别了环境因素，通过对其发生的可能性、危害性等进行评价，生产技术部确定的重要环境因素有：火灾、固废排放、废气排放、噪声排放和废水排放。  现场查看，再生塑料颗粒的生产的主要工序为：  分选——清洗（废水）——破碎（噪声）——熔融挤塑（废气、噪声、固废）——冷却成形（废气、噪声、固废、废水）——切割（废气、噪声、固废）——入库。  特殊过程为：熔融挤塑过程  产品生产过程中有废弃材料等生产固废、废水；设备运行过程噪声；熔融时产生的废气等，废气由UV光氧净化器处理合格后排放。  部门的环境因素识别和重要环境因素基本到位。 |  |
| 运行策划和控制 | E8.1 | 查，生产技术部实施以下环境安全管理制度：《固体废弃物管理制度》、《消防安全管理制度》、《火灾事故应急救援预案》等。  现场确定，公司产品生产工艺为：  分选—清洗（废水）——破碎（噪声）——熔融挤塑（废气、噪声、固废）——冷却成形（废气、噪声、固废、废水）——切割（废气、噪声、固废）——入库。  特殊过程为：熔融挤塑过程  其中火灾、固废排放、废气排放和噪声排放、废水排放等都评价为重要环境因素。针对重要环境因素，组织制定了相应的管理方案。执行标准：大气污染物综合排放标准（GB16297-1996）二级、工业企业厂界环境噪声排放标准（GB12348-2008）3类  查看，公司制订的相应的安全管理制度及管理方案，对重要环境因素进行管控。  据称：对火灾应急设施、安防设施运行情况等进行了检查维护。如：  查，生产现场张贴有“严禁吸烟”标识；  现场查看：所有开关都有表箱进行防护，对操作者进行了防护。  现场查看：车间电线有穿管保护，依墙固定布局、车间有禁止吸烟提醒。  现场查看：清洗时产生的废水、废渣由污水处理站处理后回用于生产，不外排；查看污水处理系统，处理流程为：沉淀池——格栅池——调节池——絮凝池——ABR厌氧——二次沉淀——清水池。查看加药系统为一套自动的污水处理加药装置，只需设置加药量和加药间隔时间，仅需在装置中加入配置好的次氯酸钠溶液即可。现场处理过程未做记录，指出后续改进。  污水处理站产生的污泥，现集中存放在指定位置，最终交于园区环卫处统一处理**。**  现场查看：造粒机、喂料机等生产机械产生的噪音通过增加基础减振处理，再通过厂房隔音和距离衰减，确保厂界噪音达到标准限制要求。  现场查见：生产过程中产生的废气，有专门的废气处理装置，采用UV光氧化处理装置处理，处置后通过15米烟道排放。。  查见，整个车间都按配置要求放置灭火器材； 但部分灭火器被原材料阻挡，口头提出要求整改。  对排放污染物进行了检测，提供有2019年1月22日环境检测验收报告。 |  |
| 应急准备和响应 | E8.2 | 查见：《应急准备与响应控制程序》、《公司火灾应急预案》等。  生产技术部于2020年4月14日参加了由公司组织的火灾应急预案演练。查看消防演练实况记录表明整个演习过程分工明确、职责清楚。通过演练，使员工掌握了安全灭火的知识以及救护的相关知识，参与演习的员工有能力启动应急预案等。  生产技术部办公和生产现场配置有灭火器，消防栓等消防设施。 |  |
| 运行策划和控制 | Q8.1 | 公司主要生产产品：再生塑料颗粒的生产。该产品为再生塑料颗粒（主要运用在制造编织类口袋的原料），生产该产品的原材料主要为到废品收购站回收的各类废旧塑料薄膜、塑料口袋等。  公司产品执行标准主要为：企业标准《再生塑料颗粒 》Q/TN0001S.01-2018和客户要求。  生产技术部负责产品实现和服务提供的策划，策划输出的具体结果包括以下内容：  a）确定产品和服务的要求；--产品标准  b）建立过程准则以及产品和服务的接收准则；---检验标准、作业指导书  c）确定符合产品和服务要求的资源；---工艺流程图  d）按照准则实施过程控制；---生产和服务过程监控  e）保持、保留必要的文件和记录。---文件和质量记录  ---策划输出经过评审及跟进、必要的更改控制及批准等以适合组织的运行需要。  ----需确认/特殊过程：熔融挤塑  ----外包过程：无  ----经确认：暂无策划的更改。 |  |
| 设计开发 | Q8.3 | 因为公司的产品生产均按照国家的相关标准和顾客要求执行，不涉及设计和开发项目。经对此条要求删减后，不影响公司提供满足顾客和适用的法律法规要求的服务的能力。 |  |
| 生产和服务提供的控制 | Q8.5.1 | 公司制定了《产品实现的策划程序》  明确了受控条件包括：  a）规定产品/服务/活动的特征以及拟获得结果的文件；  b）获得适宜的监视和测量资源；  c）适当阶段实施监视和测量活动；  d）为过程提供适宜的设施环境；  e）配备备能力人员所要求的资格；  f）特殊过程的确认和定期再确认；  g）采取措施防止人为错误；  h）实施放行、交付和交付后活动。  1、查生产车间及作业工位执行的作业指导书主要包括：岗位操作制度、岗位操作流程等。查见相应工位放置相应的岗位操作制度、岗位操作流程。  3.现场查看：现场有造粒机、喂料机、切粒机、破碎机、甩干机等生产相关设备，工作正常，状态良好，无异常现象，符合产品的生产的条件及要求。  4.公司配置了相应的检测设备，主要为台秤、灰分测试仪、游标卡尺等。  5.负责人讲根据客户合同约定等信息由生产技术部将生产计划传递到生产车间。以生产计划单的形式发放到车间。内容包括；客户名称、产品名称、数量、下单日期、交货时间等。生产调度根据成品的出厂日期确定每个工序的完成时间。  查产品工艺流程：  再生塑料颗粒的生产工艺流程  分选——破碎——清洗——熔融挤塑——冷却成型切割——入库  熔融挤出为特殊过程。  查看现场：  生产现场观察，现场在生产产品为：再生塑料颗粒（PP）  生产过程：  现场查看操作者为熟练工，工序运行情况：  1、分选工序：（生产产品：再生塑料颗粒（PP））  a)工作操作要求：按颜色区分；  b)生产设备：人工分选。  c)操作要求：原材料入厂后，将散货形式堆放的原料，由人工按颜色的不同进行分选，分选出来进入原料库房，按相同颜色堆放。  d)监视和测量：颜色统一。  操作工：杨贵容、张贵容  2、破碎工序（生产产品：再生塑料颗粒（PP））  a)工作操作要求：破碎机设备操作规程  b)生产设备：破碎机  c) 操作：将分选后的原料，由人工提料送入送料皮带，进入破碎机。破碎片大小为10\*10mm为合格。  d)监视和测量：尺寸，目测。现场查看操作者为熟练操作工。操作人员：杜建波、夏能平  3、清洗工序（生产产品：再生塑料颗粒（PP））  a)工作操作要求：清洗机、甩干机操作规程；  b)生产设备：高速清洗机、甩干机  c)操作：破碎后的原料由高速清洗机提入第一清洗池内，翻板波动进行清洗。再送入第二清洗池再次翻板波动清洗。经过两次清洗后，送入甩干机，将水分甩干。  d)监视和测量：清洁度、含水量。  现场查看操作者为熟练操作工。  操作人员：李德祥  4、熔融挤塑工序（产品：再生塑料颗粒（PP））  a)工作操作要求：熔融挤塑作业操作流程；  b)生产设备：造粒机  c)操作：造粒机开机前先打开副机，电热温度达到180℃左右关闭控制开关，再开主机电热组，温度达到500℃时再进行生产。将清洗甩干后的原料由输送带送入造粒机的喂料口，进入造粒机主机料管进行高温熔解。主机料管电热组温度达到第一组600℃，第二组480℃，第三组350℃，第四组250℃。副机温度200℃，模头温度180℃原料进行熔解挤塑。  d)监视和测量：温段温度控制。  现场查看操作者为熟练操作工。  操作人员：张祖良、黄再富  5、冷却成型切粒工序（产品：再生塑料颗粒（PP））  a)工作操作要求：切粒操作流程；  b)生产设备：水槽、切粒机  c)操作：将熔融挤塑出成条状（软的）的原料送入水槽中进行冷却，冷却后状态变硬。进入切粒机切粒。  d)监视和测量：控制切粒的大小，检具用到游标卡尺。  现场查看操作者为熟练操作工。  操作人员：张祖良、黄再富  最后将产品送入料仓进行包装。  需要确认的过程为：熔融挤塑工序。现场查见该工序的特殊过程确认书，内容包括对人员、文件、设备等进行了确认。确认人：李作洋。时间2019年10月18日。  另市场部对交付给顾客的产品进行回访，对相关的客户反馈信息（包括投诉）进行收集、分析和妥善处理。未发生质量投诉，反馈信息均进行了分析处理，并验证了情况。 |  |
| 标识和可追溯性 | Q8.5.2 | 查《质量手册》，公司质量体系对产品、检验状态进行了规定，标识的方法采用标牌、记录等。  2.现场观察：原材料采用标识牌进行标识，注明了采购日期、数量、名称等内容；  3.产品检验状态采用：对合格、不合格分区进行标识；  4.成品采用物料标签进行标识，注明数量、规格、品名等内容；  5.生产记录对质检员、生产日期以及使用的原料等进行了记录，能做到追溯的目的。 |  |
| 顾客或外部供方的财产 | Q8.5.3 | 公司的顾客的财产有顾客信息，公司对顾客或外部供方财产进行了保存，当顾客或外部供方财产丢失时，应告知顾客或外部供方。  负责人讲公司对顾客的财产进行登记处理，目前没有发生顾客或外部供方财产丢失的情况； |  |
| 防护 | Q8.5.4 | 查，公司质量体系对产品的防护进行了规范，包括：标识、搬运、储存等保护措施。  现场观察:  1.标识：工序及交付的产品均采用标识牌进行了标识；  2.搬运：采用叉车、手动叉车、托盘人工搬运进行，未见有损产品质量的野蛮作业。  3.贮存：公司生产部门有分区库房，各种原材料均贮存在恰当的场所，通风、采光、防潮，条件良好。  4.查：原料、产品入库，验收、保管有出入库纪录。  5.库房分区清楚，原料、成品均分别摆放在不同区域，并加以明显的标识。  6.现场检查，车间及仓库，各类物资均分类存放，标识明显。消防设施齐全并在有效期内。 |  |
| 交付后活动 | Q8.5.5 | 查问，负责人讲对于已经交付的产品，公司承诺：产成品交付后随时跟踪质量状况，发现问题，及时上门进行解决。 |  |
| 更改控制 | Q8.5.6 | 查，公司对产品实现过程的更改策划了管理要求。主要包括：合同更改、产品信息更改等。  现场查，公司对于更改生产信息的管理，均为重新发放生产计划，并回收作废的计划单。  查，对于合同信息等更改，必须经过评审，确认能满足要求后方能进行签订，具体按文件管理要求。  查，近期暂无合同、信息变更的情况。 |  |
| 监视和测量资源 | Q7.1.5 | 查《监视和测量设备一览表》生产车间及检验部门均按策划的要求配置了相应的检测设备，其中包括：台秤、地磅、游标卡尺、电子天平等。  由于公司受洪水的影响，目前公司的监视和测量设备的校准证书、行车和叉车的检验报告等已找不到，公司出具了相关说明，详细见附件。 |  |
| 产品和服务放行； | Q8.6 | ◆公司为验证产品和服务的要求是否得到满足对需实施监视和检验的阶段、过程、项目及记录等予以规定，查见公司检验规范规定了原材料、生产过程、成品出厂所有产品的检验方法、标准。  ◆公司对特殊放行或紧急放行情况予以界定，原则上，一般情况下不许特殊放行或紧急放行；若特殊情况下，要实施紧急放行时，一定要得到技术部长许可、公司总经理批准，适用时得到顾客的批准后方可实施。体系运行至今尚未发生特殊放行或紧急放行的情况。  ◆公司明确对各阶段产品和服务的放行均须实施必要的记录并保留。  一、原材料检验按《原材料采购技术要求标准》检验  负责人讲公司对原材料（杂料、小白袋、吨袋）要验证其外观（清洁度）、数量、颜色等，查《进货检验记录表》详见8.4.2条款。   1. 工序检验：对每批产品生产过程主要工序进行监控。该产品的主要需监控工序为熔融挤塑工序，该工序主要是对各温段的温度进行监控，从而达到熔融挤塑的合格性。   过程检验：依据《熔融挤塑作业指导书》。  一）抽《工序检验记录表》  A、产品：再生塑料颗粒PP 2020.05.25  主机 电热组1组 结果600℃ 标准600℃±20℃  电热组2组 结果470℃ 标准480℃±20℃  电热组3组 结果340℃ 标准350℃±20℃  电热组4组 结果240℃ 标准250℃±20℃  副机 电热组 结果190℃ 标准200℃±20℃  模头 电热组 结果185℃ 标准180℃±20℃  检验人员：胡小红  B、产品：再生塑料颗粒PP 2020.07.19  主机 电热组1组 结果580℃ 标准600℃±20℃  电热组2组 结果480℃ 标准480℃±20℃  电热组3组 结果350℃ 标准350℃±20℃  电热组4组 结果250℃ 标准250℃±20℃  副机 电热组 结果200℃ 标准200℃±20℃  模头 电热组 结果180℃ 标准180℃±20℃  检验人员：胡小红  工序工艺质量控制基本有效。  三、成品检验按企业标准《再生塑料颗粒 》Q/TN0001S.01-2018和客户要求进行检验。  1、抽成品检验记录  产品：再生塑料颗粒PP  检查项目 标准规定  外观 形状规则塑化良好色泽均匀无杂质碎末  粒度 6-30mm的颗粒不超过4%  色粒 不大于50个/Kg  灰分含量 ≤20% 实测：5.9%  判定：合格 检测：刘霞 2020.4.19  2、产品：再生塑料颗粒PP  检查项目 标准规定  外观 形状规则塑化良好色泽均匀无杂质碎末  粒度 6-30mm的颗粒不超过4%  色粒 不大于50个/Kg  灰分含量 ≤20% 实测：9.2%  判定：合格 检测：刘霞 2020.08.9  经查，公司至今，没有原辅料、成品让步放行的情况，产品的放行均有授权的质检人员的签字。 |  |
| 不合格输出的控制 | Q8.7 | 公司明确各类、各阶段的不合格的控制管控要求，包括输入（来料）阶段、过程监视和测量阶段、输出（出货）阶段的不合格之识别、确定、标识、处置措施等。  公司明确并实施对不合格的处置方法选择、采取措施的程度取决于不合格的性质及其对产品和服务的影响程度。  公司明确并实施对适用于纠正的不合格输出，在进行纠正之后须实施再验证。  公司编制了《不合格品控制程序》，对不合格品的控制及其职责、权限及要求进行了规定。  抽查《不合格处理单》  日期：2020年5月29日  不合格描述：纸箱（规格：539\*317\*550）在熔融挤塑工序进行抽检时发现，挤塑出来的原料形状偏扁。  造成原因：滤网较脏造成  处理方案：返工，将滤网进行更换  处理结果：处理后符合要求  验证人：申王安 2020年5月29日  纠正措施实施基本有效。  部门对不合格品的性质、处理的措施及结论的结果进行了记录及保持。 |  |