管理体系审核记录表（远程审核）

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 过程与活动、抽样计划 | 涉及条款 | 受审核部门：领导层 陪同人员：陆菊凤 | 判定 |
| 审核员：李青（远程） 审核日期：2020-10-13 |
| 审核条款： Q:4/5/6/7.1.1/7.3/9.1.1/9.1.3/9.3/10.1/10.3 ; E：4.1-4.4/5.1-5.3/6.1/6.2/7.1/7.3/9.3/10.1/10.3 |
| 理解组织及其环境 | Q4.1 E4.1 | 文件名 称 | 如：☑《风险和机遇控制程序》、☑管理手册、☑《组织内外部环境因素识别和评价表》 | 符合 |
| 运行证据 | 与最高管理者沟通：组织的环境：

|  |  |
| --- | --- |
| 外部环境 | ☑法律法规 ☑技术与竞争 ☑市场因素 🞎行业竞争对手 🞎其他 |
| 列举主要的内容 | 国家、地方质量、环保、职业健康的要求；产品性能体现在外观、性能、效果等方面一般，公司技术上的竟争不足；目前，我司产品市场上品牌市场占有率较低，公司品牌效应有待提高。 |
| 内部环境 | ☑价值观 ☑文化与知识 ☑绩效 🞎财务 🞎执行力 □其他  |
| 列举主要的内容 | 知识的获取方面根据标准要求，还不完善；未建立激励机制；对部门负责人激励授权不足。 |
| 组织优势说明 | 国家政策有利于优质产品市场发展；高层管理者重视企业价值观的宣传和教育，促进全员积极性发挥，从而节省了企业运营成本，提高了企业的经营效率。 |
| 组织劣势说明 | 企业价值观不明确，知识的不足，产品性能、价格上缺少核心竞争力 |
| 主要风险的说明 | 1、产品性能、价格与国外、国内先进水平的差距，顾客在选择上处于不利地位。；2、对产品售后服务重视不够，顾客投诉或抱怨，导致顾客流失。 |
| 机遇的说明 | 1、国家政策有利于产品市场开拓，通过获取必要知识，在产品性能上、可靠性方面提高，提高产品竟争力，能带来新的客户。2、通过广告宣传、客户口碑，提高品牌效应，能够促进销售提升。 |

主要证据体现在🗹《《组织内外部环境因素识别和评价表》 🞎其他 |
| 理解相关方的需求和期望 | Q4.2 E4.2 | 文件名称 | 如：🗹《相关方需求和期望控制程序》、🗹管理手册 | 符合 |
| 运行证据 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 重要的相关方 | 相关方名称举例 | 重要的相关方需求和希望（不必全选） |
| ☑政府机构 | 例如：宜兴市市场监督局 | ☑安全生产、环保经营☑就业最大化☑经营效益好 |
| ☑供方 | 例如：宜兴宇飞环保科技有限公司 | ☑长期合作、双赢☑进货物资质量好☑及时结算货款 |
| ☑顾客 | 例如：东华能源（张家港）新材料有限公司 | ☑产品质量符合顾客要求☑及时交货☑服务质量 |
| ☑投资方 | —— | ☑产品优势和市场前景☑获得回报 |
| ☑员工 | 例如：公司员工 | ☑组织的持续经营、自我发展☑薪资、福利增加 ☑提供培训机会 |
| ☑银行 | 例如：宜兴市银行 | ☑扶持企业发展 |
| □其他 |  |  |

主要证据体现在 🗹《相关方期望或要求识别表》 🞎《年度业务计划》 🞎其他 |
| 确定质量环境管理体系的范围 | Q4.3 E4.3 | 文件名称 | 如：🗹管理手册第4.3章和🗹“公司介绍” | 符合 |
| 运行证据 | 组织应明确相关管理体系的范围；

|  |  |
| --- | --- |
| 范围的项目 | 内容描述 |
| 产品/服务的活动 | 环保（水处理）设备的生产、销售  |
| 注册地址 | 宜兴市绿园路与竹海路交汇处附近南宜兴中节能环保产业园70幢  |
| 经营地址 | 宜兴市绿园路与竹海路交汇处附近南宜兴中节能环保产业园70幢  |
| 组织单元（部门/分支） | 🗹与组织结构图一致🞎分支机构，如： 🞎临时场所，如：  |
| 时间 | 🗹体系建立以来🞎近一年 |
| 不适用ISO9001/14001的条款 | 🗹无不适用条款🞎8.3产品和服务的设计和开发🞎其他 |
| 不适用的理由（可多选） | □受审核组织没有设计开发的责任 □受审核组织没有设计开发的能力 □受审核组织没有设计开发修改的权力□受审核组织按照顾客图纸和合同要求提供生产和服务□受审核组织按照公司总部的技术要求提供生产和服务□受审核组织按照传统工艺提供生产和服务□其他： |

在企业的管理手册中有描述。 |
| 质量环境管理体系及其过程 | Q4.4 E4.4 | 文件名 称 | 如：☑管理手册 | 符合 |
| 运行证据 | 组织对管理体系的过程进行了确认，对输入、输出、顺序及相互作用已被明确地提出并被充分控制。采用了过程方法管理相关管理体系及其过程；用文件化的绩效指标定期评审过程。**影响运行的重要过程如下: （不必全选）**☑订单评审过程 ☑制造过程 ☑交付和顾客反馈过程 □经营计划过程☑内部审核过程 ☑管理评审过程 ☑文件记录管理过程 ☑人力资源管理过程 ☑采购过程 ☑检验过程 □设备工装管理过程☑□检验设备管理过程☑不合格管理过程☑改进过程**影响体系运行的外包过程如下: （根据实际情况选择）**□新产品设计开发 □原材料订制☑生产/服务过程 □检验检测 □产品运输 □设备维修□人员培训 □其他组织通过质量环境目标的建立、实施、顾客满意的测量、内审和管理评审等方式，充分地评审，管理及控制这些质量环境管理体系覆盖的过程和活动。 |
| 领导作用与承诺 | Q5.1   E5.1 | 文件名称 | 如：☑管理手册，☑“总经理岗位职责” | 符合 |
| 运行证据 |  与最高管理者沟通其领导作用与承诺：🗹对质量管理体系的有效性承担责任； 🗹确保制定质量管理体系的质量方针和质量目标，并与组织的环境和战略方向相一致； 🗹确保质量管理体系要求融入组织的业务过程； 🗹促进使用过程方法和基于风险的思维； 🗹确保质量管理体系所需的资源是可用的； 🗹沟通有效的质量管理和符合质量管理体系要求的重要性；🗹确保质量管理体系实现其预期结果；🗹促使员工积极参与、指导和支持他们为质量管理体系的有效性作出贡献；🗹推动改进；🗹支持其他相关管理者在其职责范围内发挥领导作用。🗹 覆盖了标准第5.1章的全面要求，🞎 未覆盖标准第5.1章的全面要求，缺少：  |
| 方针 | Q5.2   E5.2  | 文件名称 | 如：☑管理手册， ☑质量方针☑环境方针 | 符合 |
| 运行证据 |  最高管理者制定了文件化的管理体系方针：**质量方针: 规范管理、周到服务、客户满意、持续改进** **环境方针: 遵纪守法，预防污染；节能降耗，提高绩效**☑适应组织的宗旨和环境并支持其战略方向☑质量方针合理恰当并为相应的质量目标提供了框架。☑包括满足适用要求的承诺； ☑包括持续改进质量管理体系的承诺☑在组织内得到沟通、理解和应用，通过：🗹展板 🗹标语 🗹会议 🗹文件发放 🞎其他 ☑在相关方有需要时提供。通过：🗹网站 🗹宣传册 🞎其他 |
| 组织的岗位、职责和权限 | Q5.3 E5.3 | 文件名称 | 如：☑管理手册，☑《岗位职责及权限》 | 符合 |
| 运行证据 | 最高管理者确定了组织架构及相关岗位的职责、权限，并进行了全员的沟通和理解；如：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 过程名称 | 主管部门名称 | 过程名称 | 主管部门名称 |
| 外部供方控制 | 销售部 | 生产/服务提供过程 | 生产部 |
| 质量环境管理体系策划和推动 | 综合部 | 生产/服务放行过程 | 生产部 |
| 人力资源管理过程 | 综合部 | 合同评审 | 销售部 |

 |
| 应对风险和机遇的措施 | Q6.1 E6.1 | 文件名称 | 如：🗹《风险和机遇控制程序》、🗹管理手册🗹风险和机遇评估分析表 | 符合 |
| 运行证据 | 分析风险的方法： 🞎头脑风暴法 🞎FMEA（潜在失效模式分析）🗹其他应对风险的措施类型包括： 🗹规避风险 🗹为寻求机遇承担风险、🗹消除风险源 🗹改变风险的可能性和后果、🗹分担风险 🗹通过信息充分的决策而保留风险 🞎其他列举2~3项应对主要风险的描述：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 主要的风险描述 | 应对措施 | 措施的有效性 |
| 技术服务能力在行业中还不是最好 | 生产人员外部招聘和内部培训 | 🗹有效 🞎不足 |
| 资金管理未经适当审批或超越授权审批，可能出现重大差错、舞弊、欺诈（如公款私存，非法挪用或调拨资金），对公司资金安全产生影响。  | 加强财务监管，结构优化 | 🗹有效 🞎不足 |
| 采购物资质量不稳定 | 供应商评价 | 🗹有效 🞎不足 |

应对机遇的措施类型包括： 🗹采用新实践 🗹推出新产品 🗹开辟新市场 🗹赢得新顾客 🞎建立合作伙伴关系 🗹利用新技术 🞎其他列举2~3项应对重要机遇的描述：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 主要的机遇描述 | 应对措施 | 措施的有效性 |
| 维修设备和检测设备完好状态的保持 | 制定维护保养校验制度 | 🗹有效🞎不足 |
| 在市场中同行也多，竞争压力大,突出企业优势,扩大市场 | 敏锐掌握市场信息,加大市场开发 | 🗹有效🞎不足 |
|  |  | 🞎有效🞎不足 |

查看🗹《风险和机遇评估分析表》 |
| 质量环境目标及其实现的策划 | Q6.2  E6.2 | 文件名称 | 如：🗹管理手册、🗹《目标分解和完成情况统计》 | 符合 |
| 运行证据 | 组织建立了与方针一致的文件化的管理目标。为实现总质量环境目标而建立的各层级质量目标具体、有针对性、可测量并且可实现。总质量目标实现情况的评价，及其测量方法是：

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 质量目标 | 目标值 | 计算方法 | 频次 | 5-10月份目标实际完成 |
| 产品一次交付合格率 | ≥98% | 合格数/生产数\*100% | 季度 | 🗹是 🞎否 |
| 顾客满意度 | ≥95分 | 调查各项得分总和 | 年度 | 🗹是 🞎否 |
| 培训计划完成率 | ≥95％ | 培训数/计划数×100% | 季度 | 🗹是 🞎否 |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 环境目标 | 环境控制参数 | 责任部门 | 目标实际完成 |
| 固废分类存放处置率  | 100% | 各部门 | 完成 |
| 火灾、触电伤害发生次数 | 0 | 各部门 | 完成 |
| 噪音排放达标 | 100% | 各部门 | 完成 |

🗹目标已实现🞎目标没有实现的，组织在内部及时进行原因分析并采取了改进措施。 |
| 变更的策划 | Q6.3   | 文件名称 | 如：手册第6.3条款、 | 符合 |
| 运行证据 |  组织对相关管理体系进行变更时，变更应按所策划的方式实施；审核周期内的重大变更有：□组织结构变更 □部门职责变更 □主要原材料 □关键人员 □生产工艺/服务流程 □主要设备设施 □主要检测设备 ☑无变更

|  |  |
| --- | --- |
| 体系变更的内容说明 | 无 |
| 评价内容 | 评价具体描述 | 评价结论 |
| 变更目的 | / | 🞎可以满足 🞎不可以满足 |
| 其潜在后果 | / | 🞎可以满足 🞎不可以满足 |
| 质量管理体系的完整性 | / | 🞎可以满足 🞎不可以满足 |
| 资源的可获得性 | / | 🞎可以满足 🞎不可以满足 |
| 职责和权限的分配或再分配 | / | 🞎可以满足 🞎不可以满足 |

 |
| 资源（总则） | Q7.1 .1 E7.1  | 文件名称 | 如：管理手册 | 符合 |
| 运行证据 | 和最高管理层确定并提供所需的资源，以建立、实施、保持和持续改进质量环境管理体系。 1. 现有内部资源的能力；

建筑面积 2000 平方米；办公室 1 个，生产车间1个主要生产设备有： 卷板机、交流电焊机、台式砂轮机（列举2~5种）特种设备：🞎叉车 🗹行车 🞎锅炉 🞎电梯 🞎压力容器 🞎压力管道 🞎不适用 特种设备管理：🗹进行了定期检验 🞎不适用 🞎未进行定期检验的有： 帮和企业确认行车的检验报告  动力设施和辅助设施的状况，存在下列的场所：🞎污水处理站 🞎锅炉房（余热） 🞎高压配电室 🞎低压配电室 🞎空压站 🞎制冷站 🞎水处理 🞎消防中控室 🞎消防泵房 🞎除尘装置🞎尾气处理 🞎危化品库房 🞎危险废弃物存放处 🞎改建/扩建施工现场 🞎食堂 🞎宿舍 🞎班车 🞎其他—— 还存在哪些局限和不足： 节约能源，减少固废产生 查《环保职业健康安全财务支出》：环保设施经费预算共计：5000元b）需要从外部供方获得的资源： 喷漆 |
| 意识 | Q7.3 E 7.3 | 文件名称 | 如：🗹《人力资源培训控制程序》、🗹《质量手册》 | 符合 |
| 运行证据 | 组织工作人员提高意识的方式：

|  |  |
| --- | --- |
| 需要让员工知晓的内容 | 方式 |
| 质量环境方针 | ☑会议 ☑展板 ☑标语 □培训 □其他 |
| 与他们的工作相关的重要质量环境因素和相关的实际或潜在的环境影响 | ☑会议 ☑展板 ☑标语 ☑培训 □其他  |
| 对质量环境管理体系有效性的贡献，包括提升环境绩效的贡献； | □会议 ☑展板 ☑标语 ☑培训 □其他  |
| 不符合质量环境管理体系要求，包括未履行组织合规义务的后果 | □会议 ☑展板 ☑标语 ☑培训 □其他  |

 |
| 监视、测量、分析和评价 | Q9.1.1 | 文件名称 | 如：🗹管理手册，🗹《绩效的监测和测量控制程序》 | 符合 |
| 运行证据 | 组织对监视和测量的策划

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 监视和测量的对象 | 监视、测量的方法 | 监视和测量的频次和时机 | 分析和评价的方法 | 分析和评价的频次和时机 |
| 产品 | 产品检验 | □见检验计划/规程☑每批 | 对产品合格率进行统计 | ☑每月 □每季度 □每年 |
| 过程 | 现场巡视抽查记录 | ☑定期检查☑抽查 | 对质量目标/Cpk进行统计 | ☑每月 □每季度 ☑每年 |
| 体系 | 内部审核 | □按年度内审计划☑每年一次□特殊情况增加 | 对内审不符合项进行分析 | □每月 □每季度 ☑每年 |
| 体系有效性 | 管理评审 | ☑每年一次□特殊情况增加 | 对QMS存在的需要问题进行分析 | □每月 □每季度 ☑每年 |
| 顾客满意 | 问卷调查 | ☑每年一次□特殊情况增加 | 对顾客满意度进行统计 | □每月 □每季度 ☑每年 |

 |
| 分析与评价 | Q9.1.3 | 文件名称 | 如：🗹管理手册 | 符合 |
| 运行证据 | 对获得的数据和信息进行分析与评价

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 分析和评价的对象 | 分析和评价的方法 | 分析和评价的频次和时机 | 使用的统计技术 | 分析的结果用于改进 |
| 产品和服务符合性 | 对产品合格率统计分析 | ☑每月 □每季度 □每年 | □柱状图□饼状图□鱼刺图 | ☑已用于□未用于□ |
| 顾客满意程度 | 对顾客满意率进行统计 | □每月 □每季度 ☑每年 | □柱状图□饼状图□鱼刺图 | ☑已用于□未用于□ |
| 质量管理体系的绩效和有效性 | 对内审不符合项进行分析、整改 | □每月 □每季度 ☑每年 | □柱状图□饼状图□鱼刺图 | ☑已用于□未用于□ |
| 策划是否得到有效实施 | 对质量目标完成/Cpk进行统计 | ☑每月 □每季度 ☑每年 | □柱状图□饼状图□SPC | ☑已用于□未用于□ |
| 针对风险和机遇所采取措施的有效性 | 对质量目标完成进行统计 | ☑每月 □每季度 ☑每年 | □柱状图□饼状图 | ☑已用于□未用于 |
| 外部供方的绩效 | 对外部供方的供货质量和服务质量进行统计分析 | ☑每月 □每季度 ☑每年 | □柱状图□饼状图□SPC | ☑已用于□未用于 |
| 质量管理体系改进的需求 | 对QMS存在的需要问题进行分析 | □每月 □每季度 ☑每年 | □柱状图□饼状图□SPC | ☑已用于□未用于 |

 |
| 管理评审 | Q9.3 E9.3 | 文件名称 | 如：🗹《管理评审控制程序》🗹管理手册 | 符合 |
| 运行证据 | 自🗹管理体系建立后/🞎近一年，于 2020 年 9月 10日实施了管理评审；查看☑管理评审计划 ☑管理评审记录（工作总结） □管理评审纪要 ☑管理评审报告

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 管理评审输入信息 | 评价 | 列举描述 |
| 以往管理评审所采取措施的情况； | □符合 □不符合 | 初次认证 |
| 与质量管理体系相关的内外部因素的变化； | ☑符合 □不符合 | 无变化 |
| 顾客满意和有关相关方的反馈及趋势 | ☑符合 □不符合 | 满足顾客及相关方需求 |
| 质量目标的实现程度及趋势 | ☑符合 □不符合 | 完成质量目标 |
| 过程绩效以及产品和服务的合格情况及趋势 | ☑符合 □不符合 | 生产及质量目标达标 |
| 不合格及纠正措施及趋势 | ☑符合 □不符合 | 无质量投诉，内审不符合项已整改完成 |
| 监视和测量结果及趋势 | ☑符合 □不符合 | 2020年1-8月份目标已完成 |
| 内审、外部审核结果及趋势 | ☑符合 □不符合 | 无明显变化 |
| 外部供方的绩效及趋势 | ☑符合 □不符合 | 进行供应商评价，合格供方未变更 |
| 资源的充分性； | ☑符合 □不符合 | 可以达标 |
| 应对风险和机遇所采取措施的有效性 | ☑符合 □不符合 | 措施有效 |
| 改进的机会 | ☑符合 □不符合 | 招聘和培训需求 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 管理评审输出信息 | 措施描述（**举例**） | 改进措施 |
| 改进的机会 | 加强生产及检验工作 | ☑已落实 □已部分落实 |
| 质量环境管理体系所需的变更 | 增加培训计划 | ☑已落实 □已部分落实 |

 |
| 改进 | Q10.1 E10.1 | 文件名称 | 如：🗹管理手册 | 符合 |
| 运行证据 | 组织确定和选择了改进机会，并采取必要措施，以满足顾客要求和增强顾客满意。 这包括： 🗹改进产品和服务，以满足要求并应对未来的需求和期望； 🗹纠正、预防或减少不利影响； 🗹改进质量管理体系的绩效和有效性。 改进包括：纠正、纠正措施、持续改进、突破性变革、创新和重组。  |
| 10.3 持续改进 | Q10.3 E10.3 | 文件名称 | 如：🗹管理手册 | 符合 |
| 运行证据 | 组织已持续改进质量管理体系的适宜性、充分性和有效性。 组织考虑了分析和评价的结果以及管理评审的输出，确定是否存在需求或机遇，这些需求或机遇应作为持续改进的一部分加以应对。🗹 管理评审改进措施已落实🞎 管理评审改进措施未落实的原因：  |

说明：不符合标注N