****

**管理体系审核报告**

**受审核方：北京聚龙伟业科技发展有限公司**

**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 | | | **29.12.00;34.06.00** | |
| **王旭** | | **组员** | **女** | ISC-242093 | | |  | |
| **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:无条款**

**□ 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** | 北京聚龙伟业科技发展有限公司 | | | | | | | **组织人数** | | | **10人** | | | | |
| **注册地址** | 北京市房山区良乡凯旋大街建设路18号-882 | | | | | | | | | | | | | **邮**  **编** |  |
| **经营地址1** | 北京市丰台区莲怡园东路14号西侧 | | | | | | | | | | | | |  |
| **联系人** | 罗彩凤 | | **电话** | | 13810704554 | | | | **传真** | | |  | | | |
| **法人代表** | 罗彩凤 | | **最高管理者** | | 罗彩凤 | | **体系负责人** | | | | | 罗文华 | | | |
| **申请的产品/**  **服务认证范围** | | **QMS:** 表面处理清洁剂技术开发、销售；机械设备（空气净化设备）销售 | | | | | | | | | | | | | |
| **专业代码** | | **29.12.00;34.06.00** | | | | **是否是一体化审核** | | | | | | | **□是 ☑否** | | |
| **体系文件实施时间** | | **2020年5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**

**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** |
| **综合部** | **负责内审的实施；负责人力资源管理；组织知识管理；组织内外部沟通；负责与顾客有关的过程及顾客满意度调查、负责外部供方控制、负责基础设施及工作环境管理；生产过程控制、放行控制；不符合及纠正措施控制等等** |
| **技术部** | **产品实现的策划及设计开发、负责监视测量设备管理、监视测量管理体系、** |

**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** |
| 表面处理清洁剂技术开发、销售；机械设备（空气净化设备）销售 |  |  | **清洗剂JB/T4323微乳化切削液剂JB/T7453/1994等及客户要求** |

**5. 本次审核覆盖时期：**

**☑体系运行开始的2020年5月****10日至2020年11月27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：罗彩凤 人员状况：9 人  微信沟通组织情况：企业于2005年2月成立，一直从事表面处理清洁剂技术开发、销售；机械设备（空气净化设备）。企业负责人介绍说：疫情对企业的业绩影响不大。  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。  查《环境因素列表》，有效。符合要求. |
| 1. **相关方需求和期望识别情况**   微信沟通：企业明确了影响企业绩效或受到企业经营影响的相关：如客户、供应商、员工等。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。目前公司能满足相关方的需求和期望。  企业识别相关方的需求和期望主要表现如下  客户：产品价格合理，性价比高、持续稳定的研发及服务能力、按约定时间交付  供应商：交易价格公平合理、按约定时间付款  员工：提供岗位培训及晋升加薪机会  。。。。。  相关方识别需求识别充分，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）**  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。 |
| 1. **风险识别与控制策划（QMS）**   公司编制了《风险和机遇控制程序》，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。  针对质量风险与机遇，质量负责人组织人员对质量控制风险进行了识别、分析和评价。  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。  公司的风险和机遇控制基本符合要求。 |
| **5.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 销售过程、设计过程 ，**  **需要确认过程 ：销售服务过程**  **不适用条款是 无 ，不适用理由：** |
| **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，□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** |
| **7. 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）**  1、产品开发合格率100%；  2、服务质量合格率100%；  3、顾客满意率≥95%  2020年5月至2020年10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。 |
| **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》XHCW-CX-7.5-01、《记录控制程序》XHCW-CX-7.5-02  公司质量管理体系文件包括：质量手册、程序文件、作业指导书、管理制度等。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/T 19001-2016/ISO 9001：2015《质量管理体系-要求》编制，于2020年5月10发布实施，目前版本为A/0版，状态：受控。  由管理者代表：罗文华 审核，总经理：罗彩凤批准后发布。  查：“文件领用发放记录”内容涵盖：序号、文件名称、编号、发放记录，目前无回收记录。  质量手册、程序文件、管理制度已发放各部门，有签收部门确认。  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、保存期限、保存部门。  微信查看，文件、记录保持清晰，保存完好。。 |
| **(二)资源评价** | **人力资源的简要说明.:**  企业编制了《人力资源控制程序》XHCW-CX-7.2-05，对人力资源管理进行了规定  编制了任职条件：  抽查办公室工作权限与内容、经验知识个人素质、专业技能要求。  询问综合部负责人、技术部负责人学历、工作经验等情况，均符合要求。  查有内审员：罗文华、段勇 为管理体系内审员。  查见《2020年度培训计划》、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）、**  公司提供并维护为达到产品符合要求（符合顾客要求、法律法规要求、公司及其他相关方要求）所必需的基础设施。这些基础设施包括：工作场所和相关的设施如仓库、办公室、办公设备、通讯设施、网络等。  1)企业目前主要工作人员 9 名，包括管理、综合部、技术部等。可满足产品和服务销售的控制需要。  微信视频查看企业占地80㎡平米左右，符合要求。配备了电脑、打印机、办公桌椅等设备/设施。  资金支持：注册资金300万元。  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**  编制了《基础设施和过程环境控制程序》XHCW-CX-7.1.3-03  技术服务主要在办公室内，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。  制定有相关管理制度，项目实施过程中注意保护客户的财产不受损坏；产生的垃圾要及时清理，保证现场干净整洁；各种器具存放制定位置，不得乱放。所放物资不能阻挡客户处的消防通道。  服务过程中暂无特殊环境要求。 |
| **监视和测量资源**  公司产品开发过程中涉及的测量工具主要是实验用的设备如：试管、滴定管、化学试剂等，实验室为技术负责人潘德顺等兼职单位所有，需做试验时在其兼职单位做。设备无需校准，试管等磨损及更换。试验达到客户要求后，企业将产品送第三方检验，出检验报告。交付客户后客户检验，出验收单。  公司产品销售过程属服务性质，多数情况供方发货到客户处，客户进行验收，企业无需检测设备。少量货物发给企业，企业对数量、外观进行检验，无需检验设备。公司目前的监视和测量工具主要是《销售管理制度》《销售过程检验规范》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**  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。  询问部门负责人称，公司定期进行技术培训，由项目经理或技术负责人进行技术知识的培训。每周进行一次例会，交流项目实施过程中的经验教训等。  内部知识：作业指导书、改进措施、成功项目案例、人员等  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》、清洗剂JB/T4323微乳化切削液剂JB/T7453/1994等及客户要求  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：不涉及** |
| **职业健康安全设施：不涉及** |
| **(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。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。  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/)**  **产品实现的策划：**  公司针对开发/销售服务的特点进行了如下策划：  一、策划了服务流程：  产品开发流程：客户技术要求确认—产品设计（原料配比试验出配方）--委托加工—客户确认—批量采购—客户验收  无需确认过程：销售服务过程  二、确定了相应的质量目标：产品交付合格率100%；产品交付及时率100%；  目标基本合理、可测量、可达到。  三、策划了相关文件：产品实现过程符合《中华人民共和国著作权法》《中华人民共和国合同法》《中华人民共和国消费者权益保护法》清洗剂JB/T4323微乳化切削液剂JB/T7453/1994等及客户要求等作业指导书及记录等。  四、产品检验通过试验和验收来对产品实现过程进行检测。项目实施过程中由目负责人组织进行测试/检查，项目完成后由客户进行验收，符合要求。  五、服务场所：电脑等设备设施，基本满足工作需要。资源基本满足。 |
| 六、编制有“风险和机遇控制程序”，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。  七、外包过程：委托加工。  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。  **设计开发：**  公司按照手册《产品和服务提供控制程序》进行控制。企业负责人介绍说：产品设计主要为配方设计。  提供金属环保型硅烷陶化皮膜处理剂设计资料：策划、输入、输出、设计控制、验证、确认、更改等内容，均保存完好，另抽超声波碱性脱蜡清洗剂、钢铁工件综合处理剂设计资料，均保存完好，符合要求。  **外部提供过程、产品和服务过程管理：**  制定了《采购管理控制程序》，内容符合标准要求。  规定了对选择评价和重新评审供方的方法。通过调查供方的质量保证能力如：产品质量情况、价格情况、交货及时性、售后服务等方面进行评价。符合要求和企业实际情况。  现场提供有《合格供方名单》  查《合格供方评定记录》保定鑫泽金属切削液制造有限公司（委托加工/采购产品）、京东等等。评价人：段勇/潘德顺；评价结论：定为合格供方。  批准人：罗彩凤。评价日期：2020年 5月10日  企业未能提供对外包方“保定鑫泽金属切削液制造有限公司”进行评审的相关证据，已开不符合。  能确保外部提供过程、产品和服务在公司的质量管理体系控制下，不会影响组织持续提供合格产品和服务的能力。  负责人介绍，公司提供给外部供方的信息主要有：  公司需外部供方提供产品的主体信息，如产品及其相关技术指标信息等。向供应商传达信息的方式主要是：电话、微信等，经沟通信息内容包括：采购产品名称、要求、数量、价格、到货日期等内容，采购前由总经理进行批准同意后，由综合部负责采购。  经查综合部人员具备任职要求，能够胜任本职工作。  基本符合要求。  抽采购合同：  供方：保定鑫泽金属切削液制造有限公司  写明质量及技术要求、品质保证、产品包装、结算方式等  批准：罗彩凤  采购检验：企业负责人介绍说：企业将配方及制备方法交付委托加工企业进行样品生产，企业进行试验，符合要求后将产品送第三方进行检验（客户要求时），产品经试验符合要求后批量生产，从供方直接发货到客户处，客户进行验收。  抽验收记录，符合要求。  办公用品采购到货后主要对产品数量，包装进行检查，如A4纸等，无异常后直接收货，无记录。  另抽其他进货检验记录，均保存完好，符合要求。  **生产和服务提供**  1、综合部获取销售信息，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：客户技术要求确认—产品设计（原料配比试验出配方）--委托加工—客户确认—批量采购—客户验收  确定了销售服务为需确认过程  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、《销售管理制度》《销售过程检验规范》等作业规范。  通过日常顾客满意度调查表等形式对销售服务过程进行监测。  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》《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》清洗剂JB/T4323微乳化切削液剂JB/T7453/1994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，综合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，供方直接将产品送到客户所在地，客户进行验货。  抽合同，符合要求。  抽验收单、试验记录、第三方检验报告，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服务，提供《特殊过程确认表》，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、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。  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。  放行控制  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：5-10月销售部检查记录、销售服务检查记录、顾客满意度调查表、验收单，均保存完好，服务的放行受控。符合要求 |
| 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**  经常对顾客进行沟通，了解顾客的意见。  售前：走访用户、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。  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。  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，主要是顾客资料。  目前沟通渠道畅通  通过合同确定开发要求  抽查合同、合同评审记录，均保存完好，符合要求。 |
| **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** |
| **6. 不合格品/项的识别、控制;**  查有《不合格输出控制程序》，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。  查《不合格处理记录》，保存完好，符合要求。  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。  目前风险和机遇无需更新，质量管理体系无需变更。 |
| **7. 对特种设备的维护，检定;**  **无** |
| **8 .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**  对质量目标进行了分解，各部门质量目标均完成，符合要求。 |
| 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《满意情况调查表》。对调查表中各项目进行测算，公司于2020年对主要客户进行了电话问卷调查，分别对项目及质量、价格、交期、售后服务等内容进行调查，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 |
| **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》LFT-CX-9.2-12，文件规定每年至少进行一次内部审核，一般在每年的7月份进行。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《2020年度内审计划》JL-9.2-01包括审核目的，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。“首末次会议签到表”和“内审检查表”  内审时间：2020年9月10日  公司按计划实施了内审。  审核组组长：罗文华 审核员：段勇  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。  内审首末次会议签到（领导层、各部门负责人）；  ——内部审核检查表，审核按计划进行，没有遗漏标准条款及体系覆盖的部门和场所，内审员没有审核自己的工作  内审不符合 1项，已整改验收合格。  内审结论：通过这次内部质量管理体系审核，也发现了一些问题，本次内审共发现1项不符合项，为：7.5.3条款（成文信息的控制）：综合部未对外来文件清单及时更新登记，通过以上现象能够反映出员工对质量/环境/安全管理体系中各条款理解不深，今后需要加强学习和培训，增强对标准条款的学习和理解。本次内审中开列的不符合项均由责任部门人认真采取纠正措施整改并由内审员验证合格。  综合来看，这次内审是比较成功的审核，同时也发现我公司的质量管理体系运行基本是正常的、有效的，已具备（依据GB/T19001-2016）申请第三方监督认证的条件。  提供“内审报告”，内容包括：审核目的、范围、依据、审核组成员、审核日期、审核评价。  内审报告显示《质量手册》、《程序文件》完善，各部门按照质量体系文件开展质量管理工作，质量体系正常。。 |
| **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）**  微信提供管理评审资料：  公司制定了编号：《管理评审控制程序》XHCW-CX-9.3-13，文件规定公司管理评审是一般每年一次，两次评审的间隔时间不能超过12个月。总经理于2020年9月28日组织进行了一次管理评审。  查《管理评审计划》写明了时间、地点、参与人员、评审内容等。  编制/审核：段勇 批准：罗彩凤 日期：2020年9月23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、内审情况、顾客满意情况及纠正措施完成情况等等。  评审结论：  公司新版体系自2020年4月以来，体系运行是有效的、充分的、适宜的。质量目标是适宜的。具备申请认证审核的条件。  做出如下改进决定：  A．组织员工对某些重要条款进行学习，如：7.5.3文件化信息的控制；  B．建设网站，增强公司市场的推广能力。  C. 管理体系运行稳定、适宜、具备第三方机构认证条件，可以申请认证。  由于相关人员对标准理解不深，没有彻底贯彻执行相关标准。进一步组织对GB/T19001-2016/ISO 9001：2015标准、《管理手册》、《程序文件》的学习和培训，使与管理体系有关的人员了解和掌握标准和本公司管理体系文件的内容。  纠正/预防措施及实施计划：  1、 组织相关人员对标准、质量手册、程序文件进行培训。  2、 招聘销售部业务人员，建设网站，增强公司市场的推广能力。  抽改进措施完成情况，正在进行中，监督审核时关注。  质量管理体系无变更需求 |
| **5. 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;**  公司为不断改进体系、产品和服务创造氛围，使每个员工都有参与改进的意识和机会，通过使用质量方针、质量目标、审核结果、数据分析、纠正措施以及管理评审等提高QMS的有效性。  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（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： 按客户要求进行产品功能设计** |
| **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. ☑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。** |
| **2.对审核范围适宜性结论**  **☑审核范围适宜，与申请范围一致** |
| **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）：朱晓**丽

**审核组组员（签名）：王旭**

**日期：2020年 11月 27 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，( )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: 朱晓丽 日期: 2020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**

**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)**