****

**管理体系审核报告**

**受审核方：****西安丹拿声学技术有限公司**

**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** | **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 |
| **李俐** | **组长** | **女** | **审核员** | **18.09.00,29.12.00,****34.05.00,34.06.00** |
| **郭力** | **组员** | **男** | **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** |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

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**

**□ 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**

1. **受审核方基本信息**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **受审核方名称** | **西安丹拿声学技术有限公司** | **组织人数** | **20** |
| **注册地址** | **西安市高新区锦业二路信凯工业园C栋205室** | **邮****编** | **710000** |
| **经营地址1** | **西安市高新区锦业二路信凯工业园C栋205室** | **710000** |
| **经营地址2** |  |  |
| **联系人** | **何珊珊** | **电话** | **18802955729** | **传真** |  |
| **法人代表** | **宋琪** | **最高管理者** | **宋琪** | **体系负责人** | **刘芳** |
| **申请的产品/****服务认证范围** | **建筑声学材料、音响器材、智能化会议系统的销售；建筑声学的设计、技术咨询服务；灯光音响系统的设计、安装及调试；投影显示的技术咨询服务。** |
| **专业代码** | **18.09.00;29.12.00;34.05.00;34.06.00** | **是否是一体化审核** | **□是 ☑否** |
| **体系文件实施时间** | **2019-06-01 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）：**国家电网西北分部多功能厅舞台灯光音响系统安装调试项目地址：陕西省西安市碑林区环城东路北段与东一路交叉路口往东北约50米(西北电网家属院西南侧)**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 | 内外部环境、风险识别、资源支持、内审管理、管理评审等，与管理层有关的质量管理活动 |
| 办公室 | 方针、目标管理；文件、记录控制程；管理评审；人员、部门职能职责和权限；风险识别评价管理；。 |
| 业务部 | 采购过程相关等过程、销售过程、客户满意等及相应质量管理体系运行过程 |
| 技术部 | 不合格品控制、基础设施、服务过程管理；设备管理；监视和测量设备管理；产品验收管理；开发过程管理 |

**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** |
| 建筑声学材料、音响器材、智能化会议系统的销售；建筑声学的设计、技术咨询服务；灯光音响系统的设计、安装及调试；投影显示的技术咨询服务 |  |  | GBT50356-2005《剧场、电影院和多用途厅堂建筑声学设计规范》、JGJ57-2016《剧场建筑设计规范》、GB/T 50076-2013《室内混响时间测量规范》、GB 50222-2017《建筑内部装修设计防火规范》 |

**5. 本次审核覆盖时期：**

**☑体系运行开始的2019年6月****1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、**组织对内外部因素、相关方需求和期望进行了充分的识别，策划和实施有效。组织确定了体系的边界，基本适用。管理体系全条款适用。 |
| **2、相关方需求和期望识别情况**公司识别并确定了利益相关方：顾客、外部供应商、员工及其他为本公司工作的人员或组织等。总经理介绍公司通过投标、合同约定、不同形式沟通（如：电话、面对面、调查问卷等）形式了解相关方的需求，然后提供出满足他们要求提供优质产品和完善的服务，目前公司能满足相关方的需求和期望。 |
| **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）**最高管理者组织制定了方针：现行的管理方针在管理手册有专门的释议，具备适宜性。通过日常工作会议、口头交流等将质量方针的要求向全员传达和灌输，确保员工增强顾客满意和守法意识。管理方针：质量为本、顾客至上、持续改进、追求最佳。 |
| **4、风险识别与控制策划（QMS）**制定并实施了相关程序和安全生产管理制度，服务过程包括策划、准备、实施、支持服务等。这些过程的主要活动、顺序或相互关系、相关管理作业指导书的规定基本适宜、充分、有效、详细，相关过程的策划良好，实施有序，控制基本有效。 |
| **5.QMS过程****质量管理体系过程有：**建筑声学材料、音响器材、智能化会议系统的销售；建筑声学的设计、技术咨询服务；灯光音响系统的设计、安装及调试；投影显示的技术咨询服务**其中关键过程有 ：**销售服务、技术咨询服务过程、设计开发过程，**需要确认过程 ：**销售服务**不适用条款是 无 ，不适用理由：**  |
| **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****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**1. **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，**
2. **法律法规的宣传方式：**通过培训、开会、发文件等形式将法律法规要求传达给了员工和相关方。
3. **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）**质量目标：a、技术服务合格率100％；b、顾客满意率95%以上。公司制定、发布了总体目标并分解到相关职能部门和层次，规定了目标值、计算方法、责任部门、检查人、考核频次等。同时，质量目标得到沟通和监视评价，通过数据的汇总统计、描述性统计等方法对目标进行了测量，总体已达到或超过了规定的目标值。 |
| **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)**公司按照申请认证的标准要求，建立并形成了文件化的质量管理体系文件，体系文件对管理体系各过程进行了识别确定、明确了各要素间的相互关系及其管控要求。公司体系文件于2019年6月1日予以发布并有效实施运行，经对文件评审判定：符合标准要求，符合公司的实际且具有可操作性。组织对管理体系文件化信息进行了有效性管理，包括文件的格式、标识、批准、修改、发放等环节，组织使用的文件是有效的。组织记录填写基本完整、信息充分、具有可追溯性、记录管理易于查阅。 |
| **(二)资源评价** | **人力资源的简要说明.:**组织按管理体系需求配置了充足的人员、设施、监视和测量设备等资源，并建立维持了产品的生产及相关服务运行环境，可以维持管理体系的正常运行。 组织识别和维护运行中所需的知识，并适时更新，组织的知识可以保证其提供合格产品和服务的要求，并应对不断变化的需求和发展趋势进行评价。 |
| **设备设施（包括信息系统）、**主要生产设备包括：声场分析仪、笔记本、测距仪、万用表等，可以满足服务需要。对设备按季度方式进行点检维护保养，并实施。特种设备：无。 |
| **过程运行环境**办公室内设备布置合理，通道部分不畅通，照明设施齐全，均配备了空调、消防设施等设施，场所光线较充足。办公区域对环境要求不高，目前工作环境符合生产需要。 |
| **监视和测量资源**技术部按策划的要求配置了相应的检测设备，均采用委外送检的方式。主要检测设备有声场分析仪、笔记本、测距仪、万用表等。均能提供在用量具的有效检定或校准证。 |
| **知识**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；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。 |
| **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）**最高管理者组织制定了方针：现行的管理方针在管理手册有专门的释议，具备适宜性。通过日常工作会议、口头交流等将质量方针的要求向全员传达和灌输，确保员工增强顾客满意和守法意识。管理方针：满足顾客需求，提供优质服务，强化过程管理，致力持续改进。 |
| **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：**在公司内部主要采用电话、会议、面谈等形式就与产品质量、服务有关问题及与质量管理体系有关问题进行沟通，未发生由于沟通不到位而影响工作的情况。**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）：**采取顾客满意度调查方式了解顾客感受。**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）：按公司要求执行** |
| **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/)公司在体系文件中，规定了公司各管理层次（如质量职能部门）和在各阶段对产品和服务过程质量实施检查与验收的管理要求，质量检查与验收范围包括了各相关阶段和过程类型，各个层次相关的检查与验收活动的策划、实施和改进活动正常有序展开（包括回访和顾客满意度调查），相关绩效表明：组织基本能有效控制管理其生产及服务过程，从审核过程看，公司的产品质量管理基本受控。 企业产品单一，客户固定，无关键工序，特殊过程主要是销售服务进行了确认，能力满足要求。设计开发为需确认的过程，但是企业未能提供对设计开发过程进行确认的证据，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；**制定并实施了产品检验控制规定，规定了公司各管理层次和品质检测部门在各阶段对产品服务质量实施检查与验收的管理要求。内容基本具备全面性、系统性及可操作性。质量检查与验收均在出货前予以实现，范围包括：采购品验收、过程、最终产品。以此保证持续向顾客稳定提供稳定合格的产品。(应说明相关证据)：检验标准、检验记录等 |
| **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;** 未发现在审核覆盖的时期内发生过违规情况或严重的相关方投诉、赔偿等情况。公司通过客诉处理、满意度分析调查、绩效分析与改进、不合格纠正预防、内审、管理评审等手段实施持续改进。公司针对日常检查、客户投诉、内部审核、管理评审及数据分析等发现的问题，均已按要求实施了纠正措施并通过验证。公司针对顾客的反馈，进行了原因调查和分析，制定了纠正措施，措施实施有效。 |
| **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;** 特种设备：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);****/** |
| **(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**公司制定、发布了总体目标并分解到相关职能部门和层次，规定了目标值、计算方法、责任部门、检查人、考核频次等。同时，质量目标得到沟通和监视评价，通过数据的汇总统计、描述性统计等方法对目标进行了测量，总体已达到或超过了规定的目标值。通过2020年1-10月目标的测量，总体已达到或超过了规定的目标值。 |
| **2.顾客满意**公司建立了顾客满意度监视和测量控制程序，对顾客投诉处理及顾客满意度评价做了明确的规定，并按规定对顾客反馈及时处理。近年来未发生重大顾客投诉和产品质量事故。顾客满意度调查按规定实施，2020年10月实施，满意度评价达98%，总体实现了顾客满意度的质量目标要求。 |
| **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）**建立有《内部审核控制程序》，规定了内审频次一年一次，内审时间：2020年11月11日-12日，拟定了审核计划，明确了内审范围，内审人员经培训合格上岗，能力满足要求，未出现审核本部门情况，内审不符合项1项，涉及办公室7.1.3条款，不符合事实描述分别是“检查发现《建筑装饰装修工程质量验收标准》不是最新版本”，针对该1个不符合项，已及时采取纠正措施后，经内审员验证关闭。 |
| **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）**管理评审频次为一年一次、本次管理评审于2020年11月24日由总经理主持完成、提供主要输入材料有各部门总结，输入信息基本充分和满足要求。输出见“管理评审报告”, 做出了管理体系基本适宜、充分和有效的评审结论。 |
| **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：****无** |
| **(五)持续改进** | **1 纠正/预防措施的实施及效果;**公司明确通过对内、外审核结果、管理评审输出、监测和测量等活动中识别出在产品/服务、过程、管理体系等方面存在的问题实施原因分析、纠正和预防措施并实施效果验证而实现的针对问题项的持续改进。与此同时，公司还明确通过方针的宣贯、目标及指标的统计分析，主动发现问题含潜在问题，并通过制定并实施积极的改进计划、活动以实现公司的整体持续改进水平。纠正措施的有效性需要改善。 |
| **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****无** |
| **5. 上次不符合的整改情况（再认证填写）****远程审核时开出的不符合，已整改完成，问题已关闭** |

**七、本次审核不符合项**

**1. 本次补充审核共开具不符合项报告0项；其中严重不符合0项，一般不符合0项，观察项0项。（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。**组织建立并实施的管理体系基本符合标准要求，可能存在的重要风险可以得到有效控制，没有出现顾客投诉事件发生，体系运行基本有效，组织初步建立了自我完善和自我改进机制。同意推荐认证注册。**☑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****□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。**

1. **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 11月27日**

**十五、纠正措施验证结论：**

**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□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11月27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)**