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/战略发展部 主管领导/陪同人员：杨建青/张萝建 | 判定 |
| 审核员：朱晓丽 审核时间：2021年1月3日 |
| 审核条款：4.1/4.3/4.4/5.2/6.2/7.1/9.3 |
| 资质 |  | 视频查看营业执照原件：  提供营业执照（91469031MA5T6QA930） 真实有效  注：审核为远程审核，与企业沟通/文件传输/现场视频查看通过微信 | Y |
| 组织及其环境 | Q4.1 | 确认受审方名称：海南河道综合整治工程有限公司  注册地址：海南省昌江黎族自治县石碌镇环城西一路海钢八达城7号  经营地址：海南省昌江黎族自治县石碌镇环城西一路海钢八达城7号  审核范围：河砂的销售  总经理：杨建青，管理者代表：邓志刚  公司识别、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，并且关注不断变化的内外部信息.  识别的外部环境因素及其影响包括：产品质量和价格不稳定，直接影响采购成本；地方政府部门对食品行业的扶持及控制对产品供应产行相应影响；国家法律法规宏观调控，对公司发展具有促进作用；行业竞争对公司经营产生促进作用，推动提升产品和服务的满意度等。  识别的内部环境因素及其影响包括：公司基础设施配置能够满足经营需要，可保证产品和服务提供；公司现有人员能力满足运行要求，在实现公司管理方针和目标的过程中，能够保证其实现的质量和进度；公司在经营过程中绩效和顾客评价，促进了产品和服务质量，有效提升了管理绩效，有助于提高顾客满意。  公司每年不定期召开工作会议，对收集的公司内外部环境因素动态进行评审，确定有利因素，对不利因素制定出改进措施，对识别出的内外部环境因素进行监视；并将识别出的相关内外部因素作为制定和调整战略方向、管理方针、目标、管理评审的输入内容。基本符合要求。 | Y |
| 质量管理体系的范围 | Q4.3 | 管理手册4.3章节中明确了体系的范围、覆盖场所。  在确定管理体系的范围时考虑了公司的内、外部因素和相关方的需求和期望，考虑了公司的产品和服务  管理体系覆盖的过程或活动：河砂的销售  覆盖的场所：  注册/经营地址：海南省昌江黎族自治县石碌镇环城西一路海钢八达城7号  不适用条款：企业是根据顾客要求进行采购、销售活动。销售产品、销售模式固定，确定本公司不涉及产品和服务的设计和开发，故对标准中的8.3条款的内容不适用。不适用后不影响组织提供满足顾客要求和适用法律法规要求的产品的能力或责任  外包：运输过程外包 | Y |
| 质量管理体系及其过程 | Q4.4 | 公司于2020-5-8按ISO 9001:2015标准的要求，发布了管理体系等文件化信息，编制了管理手册、程序文件及作业管理性文件、记录表格等；通过管理手册、程序文件、作业文件、流程图等明确了职责和权限以及对职能的分配；在管理体系文件中规定了确保有效运行和控制所需的准则和方法；明确了相关的管理职责、资源、测量分析和改进、运行控制等过程，阐述了相互关系的接口和联系；在实现其管理目标和预期结果的经营活动中，明确了公司所处的公司内外部环境， 通过对各相关过程进行了风险的评估，识别评价并制定相应措施进行风险处理。明确规定了相关过程的输入、输出及开展的活动和投入的资源，公司已对各职能人员配置了适宜的资源和信息，来支持这些过程的运行和对这些过程的监视、测量和分析；并通过监视、测量和分析的结果以及内部审核、管理评审等进行自我完善，不断改进管理体系的适宜性、有效性。微信沟通了解，公司日常经营过程中的管理过程、支持过程、顾客导向过程明确，职责清晰且基本落实，对过程控制基本有效，资源配制基本充分。管理体系运行基本符合组织的实际情况，管理体系相关要求对于公司适用且具有一定的可操作性，可以达到持续改进的目的。  经识别，外包过程为运输。  不适用：企业是根据顾客要求进行采购、销售活动。销售产品、销售模式固定，确定本公司不涉及产品和服务的设计和开发，故对标准中的8.3条款的内容不适用。不适用后不影响组织提供满足顾客要求和适用法律法规要求的产品的能力或责任 | Y |
| 方针 | Q5.2 | 质量方针：全员参与, 点滴做起；过程监控, 持续改进。  管理方针包含在管理手册中，为制定管理目标提供了框架；体现了对满足顾客要求、法规要求等承诺，经总经理批准发布实施。为了保证管理方针的最终能够实现，并适应公司宗旨和不断变化的内、外部环境，公司通过报告、培训等方式使全体员工都充分理解并坚持贯彻执行，并在在每年的管理评审会议上对管理方针的持续适宜性进行评审。符合要求 | Y |
| 质量目标及其实现的策划 | Q6.2 | 质量目标：  顾客满意度≥96%；  合同履约率100%。  2020年5月-2020年12月目标完成情况：均完成。公司的管理目标已分解到相关职能部门。 | Y |
| 资源总则 | Q7.1.1 | 公司管理体系组织机构设置：管理层/管代、综合管理部、运输调度不啊、市场营销部、工程技术部、质量安环部。制定了各职能人员岗位人员职责、权限并形成了文件。  为实施、保持并持续改进管理体系的有效性，公司配置了相应的人力资源、基础设施等。资源配置基本合理，如：公司目前总办公面积约800平米，位于海南省昌江黎族自治县石碌镇环城西一路海钢八达城7号，工作环境温度适宜、宽敞明亮、水电配套齐全；配备有办公设备包括电脑、电话、打印机、水电、网络等，计量器设备为地磅，企业主要销售模式为招投标，运输过程外包。公司现有员工25人。  经与受审方沟通了解到，目前公司所提供的人、财、物等资源基本能满足体系运行的需要。尚未出现因资源配备不足产生的不合格或客户投诉。 | Y |
| 管理评审 | Q9.3 | 提供了2020年度管理评审材料。查看管理评审计划，包含评审目的、评审内容、评审准备工作要求、评审时间、参加人员等内容。公司于2020.11.28，由公司总经理组织各职能人员召开了管理评审会议，对公司管理体系符合ISO9001:2015标准程度及公司管理体系的持续适宜性、充分性、有效性、与公司战略方向的一致性进行综合评审。输入资料包括：与质量管理体系相关的内外部因素的变化；有关质量管理体系绩效和有效性的信息；资源的充分性；应对风险和机遇所采取措施的有效性等。评审结束后形成了管理评审报告，评审结果：公司新版体系自2020年7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；  改进建议：1、对质量管理体系进一步审入了解。  2、提高销售人员的销售技巧。  改进已完成。  管理评审基本有效。 | Y |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 过程与活动、  抽样计划 | 涉及  条款 | 受审核部门： 综合管理部 主管领导/陪同人员： 李庆清/张萝建 | 判定 |
| 审核员：朱晓丽 审核时间：2021年1月3日 |
| 审核条款：6.2/7.5/9.2 |
| 质量  目标 | 6.2 | 分解到该部门的质量目标及完成情况如下：  （1）按资料归存档的规定，确保归档文件的完整和齐全，存档文件符合易检索、完好和安全的要求；  （2）年培训计划的完成率为100%  2020年5月-2020年12月质量目标完成情况：已完成 | Y |
| 文件化信息 | 7.5 | 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、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2020年5月8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：“文件发放记录”，内容涵盖：序号、文件名称、编号、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、保存期限。  微信查看，文件、记录保持清晰，保存完好。 | Y |
| 内审 | 9.2 | 公司制定了《内部审核控制程序》，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《审核实施计划》，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。  内审时间：2020.11.15-2020.11.17。  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。  组长：陈少雄（代号：A）  组员：张萝建（代号：B）  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：审核组认为：公司的管理体系基本符合： ISO9001:2015、ISO14001：2015、ISO45001：2018标准的要求，且运行有效，因此建议公司在对本次审核提出的不合格项在10天内纠正完成。  内审报告显示本公司的质量体系均运行良好。 | Y |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 过程与活动、  抽样计划 | 涉及  条款 | 受审核部门：运输调度部/质量安环部/工程技术部 主管领导/陪同人员：张萝建 | 判定 |
| 审核员：朱晓丽 审核时间：2021年1月3日 |
| 审核条款Q: 7.1.3/8.4/8.6/8.7/8.5.5 |
| 设施设备管理 | 7.1.3 | 公司目前总办公面积约800平米，位于海南省昌江黎族自治县石碌镇环城西一路海钢八达城7号，水电配套齐全；配备有办公设备包括电脑、电话、打印机、网络等，计量器设备为地磅，运输过程外包，满足要求。  目前基础设施能够满足经营管理和产品销售售后服务的要求。  无特种设备使用情况。 |  |
| 外部提供过程、产品和服务的控制  总则  提供给外部供方的信息 | 8.4 | 公司通过供方调查和现场评审的形式，对外部提供过程的供方相关信息进行调查和确认。  公司采购的产品主要是：河砂  主要供方：海南绿峰资源开发有限公司/北海金海恒业船务有限公司（外包方）/中交一航局第五工程有限公司/中海工程建设总局有限公司  外包过程：运输  抽《供方评定表》  评价内容：商品质量、价格、交货期等  参与评价人：各部门负责人及相关人员 2020年5月10日  采购信息主要通过采购合同和采购单的形式体现  查《采购合同》  供方：北海金海恒业船务有限公司  产品名称：海上运输  写明了运输内容及船舶要求，合同期限、双方权利义务等  签订日期：2020年9月27日  由双方签字确认后执行。  另抽其他产品采购合同，均符合要求  采购产品的信息明确  采购检验记录：主要为客户对账单，有产品检验报告，符合要求。 |  |
| 放行控制 | 8.6 | 原材料控制/服务过程及放行控制：标准：GB/T14684-2011建设用砂  有对账单，产品检验报告，符合要求  顾客满意度调查见9.1.2  抽：2020年5月-2020年12月部门检查记录  抽：2020年5月-2020年12月销售服务检查记录  放行受控 |  |
| 不合格输出的控制，不合格与纠正措施 | 8.7  10.2 | 企业提供的《不合格品控制程序》中规定了对不合格品的标识、隔离、记录评审和处置的控制要求。组织采购产品验收相关文件规定，采购/销售产品交付客户，验收过程中发现不合格品直接退回供方单位，并要求做好验收确认记录；销售和过程中不不合格以口头、书面信息向相关责任部门/人员反馈，并责令改进,如道歉等。未发现批量的采购/销售产品不合格,以及销售和服务过程不合格。  抽不符合记录，企业目前为止未发生不符合事件。  内审过程中发现的不符合已经整改，符合要求。  产品和销售和服务过程监视和测量过程中有导入风险思维，主要有通过加强员工培训，加大监督和检查力度等措施，以达到预防措施的目的。。 |  |
| 顾客满意度调查 | 9.1.2 | 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，公司对主要客户进行了电话问卷调查，分别对质量、价格、交货期、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97%，超过了质量目标要求，目标完成。 | Y |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 过程与活动、  抽样计划 | 涉及  条款 | 受审核部门：市场营销部 主管领导/陪同人员：张萝建 | 判定 |
| 审核员：朱晓丽 审核时间：2021年1月3日 |
| 审核条款:8.1/8.2/8.5 |
| 运行策划和控制 | 8.1 | 公司主要进行河砂的销售  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采取的投标。无网上销售。未开展过促销活动。  2、产品实现流程：投标--采购—运输—结算。需确认过程：销售服务过程中的面对面服务过程。  3、识别了规范和接收和放行准则：产品销售过程符合《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》、《中华人民共和国消防法》、《中华人民共和国安全生产法》《中华人民共和国产品质量法》《中华人民共和国食品安全法》《中华人民共和国计量法》GB/T14684-2011建设用砂等法律法规和标准要求。策划了员工考核记录表等提供证据的所需记录。  4、通过日常销售服务监督、绩效考核等形式对销售服务过程进行监测。  产品实现策划的结果与QMS其他过程的要求基本一致。 | Y |
| 产品和服务的要求确定、评审和更改 | 8.2 | 1、顾客对产品的要求通常有：产品名称、规格及品牌、交货期、价格、保质期等要求；还有顾客虽没有明示，但规定用途或已知预期用途所必须的要求，如《产品质量法》的法律责任的要求；  2、公司规定的附加要求或承诺：如价格及付款方式、时间和让步承诺、退换货保证等的要求。  3与产品有关的要求已得到识别和充分的沟通，合同双方均无异议。  通过合同和订单来确定产品和服务要求。  抽销售记录，符合要求  另抽海南菀商建筑材料有限公司、海南文大环保工程有限公司、文昌和达货运有限公司等销售合同及合同评审，均保存完好，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。 |  |
| 产品和服务的设计和开发 | 8.3 | 销售方式主要是投标。无网上销售活动。也未进行促销活动。  公司文件规定当顾客要求或国家、行业标准没有充分表述产品和服务的详细要求，包括交付或交付后活动的有特定要求时，公司将按标准要求对销售过程进行设计。自体系运行以来，公司的销售模式、方法基本稳定，产品未发生变更，目前与销售过程有关的设计输出文件、组织的职责部门、资源（人力资源、基础设施等）、能力、组织知识等能满足标准要求。对销售过程暂不需要进行新的设计和开发。本次认证范围不包括服务的“设计/开发” | Y |
| 生产和服务提供； | 8.5.1 | 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。公司针对产品和服务的特点编制有《采购管理程序》等规章制度和操作标准文件 。  2）公司销售的产品主要依据客户的订单合同  b）获得和使用监视和测量资源：  识别销售和服务过程涉及的监视和测量资源主要是电子汽车衡及《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。  有电子汽车衡校准报告符合要求。  操作较简单，员工能正确使用。  c）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/T14684-2011建设用砂等国家法律法规要求及合同要求等接收准则。  审核获悉，主要依据招标文件和合同要求，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、对账单，均保存完好，符合要求  对销售和服务结果进行监测主要是通过顾客满意度调查，提供《顾客满意度调查表》，对客户进行了回访电话调查，对服务、价格等进行了评价，未发生不满意情况。  d)使用适宜的基础设施，保持适宜的环境  配备了台式电脑、打印机、等办公设备设施，无特种设备。设备设施基本能满足销售和服务需要。  e)配备胜任的人员，包括所要求的资格  抽查2名销售人员，工作经验均在2年以上，培训合格上岗，符合任职条件要求。  f) 需确认过程  识别了需要确认的过程为销售过程，提供《确认表》  评估时间：2020年5月10日  评估内容包括服务人员能、服务设施、供应产品、服务环境、服务方式  评估结论：服务过程能力满足要求 参与评估人：邓志刚等。  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  产品交付前，确定产品质量，不合格的产品不得交付。通过客户现场、电话咨询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。  查看销售情况：现场办公环境整洁，员工着重整洁，现场办公设备运转正常。    服务过程受控 |  |
| 标识和可追溯性管理 | 8.5.2 | 销售过程控制符合策划要求  1、产品标识：采购的产品以自身的进场日期、产品名称、规格进行标识。  2、状态标识：合格 不合格 待检 。  3、可追溯性：对账单—销售记录—购货合同  可满足追溯要求 |  |
| 防护 | 8.5.4 | 公司采购产品采用苫布进行防护，搬运方式采用船只/汽车运输。 |  |
| 交付后活动 | 8.5.5 | 识别的交付后的活动：本部门与其它部门通过电话、网络或客户来现场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。  目前未发生因产品质量问题导致的客户反馈及投诉的情况。。 |  |
| 顾客或外部供方财产管理 | 8.5.3 | 公司的顾客财产主要是顾客及外部供方的提供的信息，如有问题填写《顾客问题财产记录》，自体系运行以来未发生问题记录。  顾客财产中暂无知识产权 |  |
| 变更  控制 | 8.5.6 | 组织明确组织应对生产和服务提供的更改进行必要的评审和控制，以确保持续地符合要求，  组织应保留形成文件的信息，包括有关更改评审结果、授权进行更改的人员以及根据评审所采取的必要措施的要求。  经了解，目前组织在生产和服务提供期间的主要变更是：销售计划的变更、顾客订单产品要求及数量变更、交货日期变更、法律法规变更，产品标准变更，外部供方交货不及时或质量问题等情况。  微信与负责人交流沟通，负责人介绍说，目前，尚无上述情况的变更，无变更情况。 |  |