****

**管理体系审核报告**

**受审核方：****江西声达智能科技有限公司**

**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 | |
| **王志慧** | | **组长** | **女** | **EC:审核员**  **E:审核员**  **O:审核员** | | | **EC:28.07.01**  **E:28.07.01**  **O:28.07.01** | |
| **伍光华** | | **组员** | **男** | **E:审核员**  **O:审核员** | | |  | |
| **王景玲** | | **组员** | **女** | **E: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**

**EC：GB/T19001-2016/ISO9001:2015和GB/T50430-2017,E：GB/T 24001-2016idtISO 14001:2015,O：ISO 45001：2018**

1. **受审核方基本信息**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **受审核方名称** | **江西声达智能科技有限公司** | | | | | | **组织人数** | | | **39** | | | | |
| **注册地址** | **江西省南昌市西湖区八一大道135号长运商贸A座二层B25** | | | | | | | | | | | | **邮**  **编** | **330000** |
| **经营地址1** | **江西省南昌市青山湖区顺外路658号湖坊工业园B7栋** | | | | | | | | | | | | **330000** |
| **联系人** | **严春英** | **电话** | | **0791-86252502** | | | | **传真** | | |  | | | |
| **法人代表** | **严春英** | **最高管理者** | | **严春英** | | **体系负责人** | | | | | **靳勇** | | | |
| **申请的产品/**  **服务认证范围** | **EC：资质等级范围内的电子与智能化工程专业承包**  **E：资质等级范围内的电子与智能化工程专业承包及相关环境管理活动**  **O：资质等级范围内的电子与智能化工程专业承包及相关职业健康安全管理活动** | | | | | | | | | | | | | |
| **专业代码** | **EC：28.07.01**  **E：28.07.01**  **O：28.07.01** | | | | **是否是一体化审核** | | | | | | | **▇是 □否** | | |
| **体系文件实施时间** | **2019-04-01 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）：**  **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:** |
| 高管层（含员工代表） | 内外部环境、风险识别、资源支持、管理评审等，与管理层有关的质量、职业健康安全管理活动 |
| 渠道部 | 采购过程、销售过程、相关等过程及相应职业健康安全管理体系运行过程 |
| 工程部（项目部） | 基础设施、过程环境、不合格品的管控、监视和测量、生产实现过程、客户满意、产品和服务的要求、纠正预防、改进、危险源辨识、风险评价和风险控制措施的确定、应急准备和响应及相应职业健康安全管理体系运行过程控制； |
| 行政部 | 人力资源管理过程；资源提供与管理过程控制；内外部信息交流过程；内审管理；内外部信息交流、等过程及相应职业健康安全管理体系运行过程； |
| **财务部** | 资金支持、相应职业健康安全管理体系运行过程； |

**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** |
|  |  |  |  |

**5. 本次审核覆盖时期：**

**▇体系运行开始的2019年4月1日至2019年10月23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**  注册地址：江西省南昌市西湖区八一大道135号长运商贸A座二层B25，经营地址：江西省南昌市青山湖区顺外路658号湖坊工业园B7栋，面积约1389平米。  现场询问总经理，公司确定了与本公司质量、环境、职业健康安全目标和战略方向相关并影响实现质量、环境和职业健康安全管理体系预期结果的各种内部因素（如公司的价值观、文化、知识、绩效等相关因素）和外部因素（国家、地区和当地的各种法律法规、技术、竞争、文化和社会因素等）。这些因素包括了需要考虑的正面和负面因素或条件。提供了《组织内外部环境因素分析表》, 公司管理层已确定了外部和内部因素，已经对经营环境、内外部环境进行分析并提出对策，并进行了监视和评审。实施开始时间：2019.4.10实施. |
| **2、相关方需求和期望识别情况**  在公司运营过程中充分考虑相关方方面的期望或要求，识别的相关方有：顾客、政府、物流企业、员工等。业务部门和相关职能部门通过日常例会、年会、市场活动、现场拜访、产品展销会、客户调查等多种渠道和方式方法随时了解相关方的需求和期望。做为公司经营风险分析和发展机遇的可利用资源。  内外部环境要素识别与评估：在每年的管理评审前，由相关部门负责人进行识别并评估其适宜性。以便于持续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）**  公司的管理方针是：  科学管理、精心施工，创建优质工程；遵纪守法、注重环保，实现健康安全；以人为本、持续改进，满足顾客要求。公司通过各种宣传方式，将管理方针宣传到本公司各层次，确保方针得到正确的理解和实施。在管理评审会议上，总经理组织对方针的持续适宜性和有效性进行评审，并根据评审结果对其做出必要的调整。当相关方需要公司提供管理方针时，可通过公司内部进行传递获取。  经查，质量、环境、职业健康安全管理方针没有变化。 |
| **4、风险识别与控制策划（QMS）**  与总经理交流，公司成立多年，公司积累了大量优质和长期客户；同时鉴于市场竞争激烈，加上市场大环境的变化，近年造成公司利润有所降低，公司采取做好内功，在内部加强管理的同时，提升企业资质，进一步扩大市场准入权。出示有2019年4月10日编制的《风险和机遇评估分析表》明确了风险和机遇事件的识别方法/途径、风险和机遇的评估方式，对识别出的风险和机遇制定有效的应对措施；并评价这些措施有效性。 |
| **5.QMS过程**  **质量管理体系过程有：**  商务投标——中标后合同签订——项目现场勘察——系统设计（可行性分析）※——组织会议确定现场实施方案、配置现场实施人员——项目设备及辅助材料采购——现场设备施工安装——设备调试、系统调试※——项目竣工验收——项目移交甲方——配置售后服务人员  **其中关键过程有 系统设计（可行性分析）和设备调试、系统调试**  **需要确认过程 :无**  **不适用条款 无** |
| **6. EMS环境因素/ OHSMS职业健康安全危险源**  **（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）（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）**  编制了《环境因素的识别与评价控制程序》《危险源辩识、风险评价和风险控制策划程序》符合标准要求.提供的“环境因素识别评价表”“重要环境因素清单”， 评价考虑了三种时态现在、过去、将来、三种状态、异常、正常、紧急考虑了法律法规，并进行了评价。  用打分法考虑了法规符合性、发生频次、影响范围等, 通过定性判断法，共识别出环境因素：电子元器件的废弃、电子元器件的废弃、噪声的排放、电能的消耗、复印机使用中臭氧排放、废报、杂志、纸张、纸包装等废弃、电池、墨盒、硒鼓、复写纸、日光灯管、塑料包装物的废弃，评价符合程序要求及公司的实际情况。  对重要环境因素的控制措施包括制定管理制度、监督检查、应急预案、培训等。提供《重要环境因素识别清单》，其中涉及的重要环境因素：噪声排放、潜在火灾、能源消耗的排放3项，评价基本合理。  提供《危险源辨识、风险评价和控制措施确定控制程序》，对影响职业健康安全的危险源，评价其风险程度及级别，不可接受风险评价的标准和更新的时机,并确定更新不可接受风险因素从而进行有效控制等方面的管理要求进行了规定，满足要求。基本合理。  参加环境因素辨识和评价人员：编制行政部， 审核靳勇 ，批准严春英，时间2019年7月12日。  查到《重要环境因素清单》已识别重要环境因素包括：粉尘的排放、噪声的排放，明确的控制措施和责任部门，  查到《危险源辨识与评价一览表》，内容有：作业活动名称、潜在危险因素、时态、状态、可导致事故、可采取控制措施、危险发生的可能性L、损失后果C、频繁程度E、等。  识别出危险源有电器爆炸、作业人员操作失误、防护不当、传动设施防护缺陷、作业人员操作失误、电源线不稳等。优先控制风险采用“LEC”方法进行评价。  提供《不可接受风险清单》有：机械伤害、触电、火灾，并制定有控制措施。以上危险源识别基本全面、无遗漏，评价基本合理。  参加评价人员：编制行政部， 审核靳勇 ，批准严春英，时间2019年7月12日 。 |
| **4. 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，**   **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。  **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）**  总经理负责组织制定公司的管理目标，并在公司各部门进行分解，制定时考虑了公司的质量、环境因素、危险源、合规义务及其风险和机遇。   |  |  |  | | --- | --- | --- | |  | 目标 | 指标 | | 质量 | 工程一次交验合格率100% | 100% | | 顾客满意率≥95% | 98% | | 环境 | 施工噪声:投诉率为0 | 实现全年无投诉 | | 固体废弃物分类处置率100% | 100% | | 职业健康安全 | 火灾、触电事故为零 | 0 | | 重伤率不超过0.6‰，轻伤人数单位工程控制在2‰以内 | 0 |   提供《目标指标和管理方案》《目标指标和管理方案考核表》  以上目标指标均已完成，管理方案规定了措施方法、完成时间表、责任人、资金等情况。 |
| **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)**  受审核方建立的管理体系文件包括：  1.管理手册版A版，发布时间：2019.4.1 实施时间：2019.4.1  2.程序文件，含37个文件，包括标准要求的形成文件的信息。 3.管理制度， 4.体系运行所需要的文件和记录  编制了《文件控制程序》《记录控制程序》用于对管理体系文件，符合标准要求。  查办公室管理手册、管理制度等文件均保管良好，为有效版本，有受控标识。  办公室负责收集有关产品的国家标准、行业标准的最新版本，分发到相关部门使用；收回旧标准。  查见《适用的法律法规及其他要求清单》，内容包括：序号、文件名称、编号、版本等，收集基本全面，基本符合。 |
| **(二)资源评价** | **人力资源的简要说明.:**  编制《人力资源管理管理程序》，规定了控制要求。对企业的人力资源的培养和发展等作出规定，专业技术人员、特种作业人员等人力资源作出了规划。  编制《人力资源管理规划》等三层作业文件，部门又根据自己部门的特点提供《各部门负责人职责和任职要求》及《绩效考核规定》，对员工的绩效进行考核，并与员工的工资相挂钩，查2018年的考核记录，考核结果基本达成设定的目标值，考核基本与办法保持一致。编制《岗位工作人员任职资格》，对总经理、管代、内审员、工程人员、研发、技术、质量等岗位人员的任职要求从能力、意识、学历、经历、技能等方面作出规定，涉及项目人员的相关专业有通信、机电一体化、自动化、计算机、信息技术等。  抽查谭保香、杨反根、严春英、严聪等均满足任职要求。  根据企业发展规划、现状及各部门意见，办公室制定年度培训计划，提供《2019年培训计划》，有培训记录、受培训部门参加培训人员培训方式培训内容考核方式等内容，显示安排标准、管理手册和程序、法律法规和其他要求、方针、危险源、环境因素和关键特殊施工过程控制培训、意识教育、新员工等培训。编制:行政部，批准: 严春英2019/4/10 |
| **设备设施（包括信息系统）、**  螺丝刀、有声卡、电脑、编程及测试软件EASE\_Focus\_v3.1.1、DSP-1080-v3.1.1.rar、Ka20101006-V0011.rar、CT-9800+T调试软件-P-V1.1.3.rar等，基本满足设计、生产、调试等要求。 |
| **过程运行环境**  工作场所布局合理，温湿度适宜，照明良好，满足办公需求。与主管人员交谈，公司定期举行旅游活动、体检，带薪休假等，已缓解员工的心理压力、过度疲劳等，基本符合要求。 |
| **监视和测量资源**  软件EASE\_Focus\_v3.1.1、DSP-1080-v3.1.1.rar、Ka20101006-V0011.rar、CT-9800+T调试软件-P-V1.1.3.rar等，基本满足设计、生产、调试等要求。 |
| **知识**  受审核方建立的管理体系文件包括：  1.管理手册版A版，发布时间：2019.4.1 实施时间：2019.4.1  2.程序文件，含37个文件，包括标准要求的形成文件的信息。 3.管理制度， 4.体系运行所需要的文件和记录  编制了《文件控制程序》《记录控制程序》用于对管理体系文件，符合标准要求。  查办公室管理手册、管理制度等文件均保管良好，为有效版本，有受控标识。  办公室负责收集有关产品的国家标准、行业标准的最新版本，分发到相关部门使用；收回旧标准。  查见《适用的法律法规及其他要求清单》，内容包括：序号、文件名称、编号、版本等，收集基本全面，基本符合。 |
| **环保设施：**灭火器、标识牌、垃圾箱等，定期维护与保养。 |
| **职业健康安全设施：**灭火器、标识牌、垃圾箱等，定期维护与保养。 |
| **(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）**  公司于2019年8月12日依据： GB/T19001-2016、 GB/T24001-2016、 ISO45001:2018标准建立并正式实施了一体化的环境和职业健康安全及其职业健康安全管理体系。目前正标准要求平稳运行，至今暂无变更情况发生。  管理评审计划，评审时间：2019.8.12评审方式：会议评审  参加人员：严春英（总经理）、靳勇（管代/工程部）、张仁峰（渠道部经理）、章杨（财务部经理）、张晶欢（行政部经理）。计划中明确了评审内容和资料准备要求。  见管理评审输出/评审结论及管理评审改进决议：  在质量、环境和职业健康安全管理体系推行运作时，还存在不少待改进之处，主要有以下几点：公司法律法规识别收集一直由行政部进行，建立质量、环境安全的法律法规清单进行管理，接下来的工作中，由工程部和行政部进行配合，对法律法规进行分类，分别按质量、环境和职业健康安全进行区分，方便日常工作过程中的使用查找和更新，计划2019年12月底完成。由管理者代表检查评审决议的完成情况。编制：行政部 批准：严春英 2019.8.12 |
| **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）**  策划编制的程序文件《信息交流控制程序》及管理手册的相关章节规定了企业内、外部沟通和员工就职业健康安全事务参与、协商的要求，经查阅和交谈符合标准要求。  总经理负责在公司建立畅通的沟通渠道。管理者代表是公司内部和外部信息交流和沟通的负责人。行政部是公司内部和外部信息交流和协商的归口部门。负责与上级主管部门及周边单位的信息交流；负责与管理体系、法律法规等有关的内部和外部信息交流；负责与采购供方、客户等相关方之间的沟通。各部门收集到有关职业健康安全方面的信息，包括法律法规等，及时向办公室反馈。渠道部负责顾客要求方面的有关事宜的沟通。  目前各项沟通都较为及时、顺畅、效果较好。  经全体员工大会选举，任命公司魏亮亮、帅凯淳为公司员工代表。 分别与魏亮亮、帅凯淳交谈，他们均其清楚自己的职责：负责向管理层反映职工职业健康安全管理方面的要求，对事件的调查、处理，职工劳动防护的改善事宜进行协商交流；参与职业安全健康方针、目标、指标、管理方案的制定工作，提出合理化建议。  通过安全事务代表的积极争取，员工的劳保用品得到合理配备并及时发放；员工保险得到按时交纳等。 |
| **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/)**  关键过程为：系统设计（可行性分析）和设备调试、系统调试  查项目的合同、设计开发立项、图纸、原理图、源程序、分部分项测试记录、回归测试、客户现场验收资料等基本满足要求，具体见工程部设计与产品实现审核条款。 |
| **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；**  主要执行标准：  《建筑智能化系统设计技术规范》 DBJ01-615-2003  《建筑及建筑群综合布线系统工程设计规范》 CECS72-95  《会议系统电视及音频的性能要求》GB/T15381-94等等  依据验收交付规范、合同、相关标准、用户要求等进行接收  抽查该项目进货验收，未发现不合格品。见分部工程：设备图纸报验表，本公司项目负责人袁智勇，报验日期2018年5月1日，验收监理楼建祥验收通过。 |
| **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**  第三方检测报告及其它  抽1型号名称：以太网交换机 S5720-28P-PWR-LI-AC 检验类别：进网检验 报告编号：01-16-B20309，检验内容:网络信息安全、性能要求等，检验结论：合格。 检验机构：中国泰尔试验室  抽2边缘路由器USG 6000，电信设备进网许可证》，许可证编号：12-5043-152785；  抽3见无线局域网设备 AP4050DN和无线局域网设备 R250D的《无线电发射设备型号核准证》核准代码分别为：CMITID：2017AP1897、CMITID：2016 AP 5369.  以上第三方检验，均未见异常，基本符合。 |
| **6. 不合格品/项的识别、控制;**  与工程部人员沟通，设计、调试过程中未发生不合格情况，经了解，亦未发生让步接收的情况，也无发生交付后或使用后才发现的产品不合格情况。  若发生，执行公司制定的《不符合控制程序》规定。 |
| **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）**  编制了《环境因素的识别与评价控制程序》《危险源辩识、风险评价和风险控制策划程序》符合标准要求.提供的“环境因素识别评价表”“重要环境因素清单”， 评价考虑了三种时态现在、过去、将来、三种状态、异常、正常、紧急考虑了法律法规，并进行了评价。  用打分法考虑了法规符合性、发生频次、影响范围等, 通过定性判断法，共识别出环境因素：电子元器件的废弃、电子元器件的废弃、噪声的排放、电能的消耗、复印机使用中臭氧排放、废报、杂志、纸张、纸包装等废弃、电池、墨盒、硒鼓、复写纸、日光灯管、塑料包装物的废弃，评价符合程序要求及公司的实际情况。  对重要环境因素的控制措施包括制定管理制度、监督检查、应急预案、培训等。提供《重要环境因素识别清单》，其中涉及的重要环境因素：噪声排放、潜在火灾、能源消耗的排放3项，评价基本合理。  参加环境因素辨识和评价人员：编制行政部， 审核靳勇 ，批准严春英，时间2019年7月12日。 |
| **8. OHSMS组织对不可接受风险实施控制的结果**  查到《危险源辨识与评价一览表》，内容有：作业活动名称、潜在危险因素、时态、状态、可导致事故、可采取控制措施、危险发生的可能性L、损失后果C、频繁程度E、等。  识别出危险源有电器爆炸、作业人员操作失误、防护不当、传动设施防护缺陷、作业人员操作失误、电源线不稳等。优先控制风险采用“LEC”方法进行评价。  提供《不可接受风险清单》有：机械伤害、触电、火灾，并制定有控制措施。以上危险源识别基本全面、无遗漏，评价基本合理。  参加评价人员：编制行政部， 审核靳勇 ，批准严春英，时间2019年7月12日 。 |
| **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)**  制定了“应急准备和响应控制程序”，包含有事件级别及不同级别事件的处理程序、事件处理组织机构及职责分工、通用及特殊处理程序、各岗位要求等。具有可操作性。  现场观察：工程部现场有灭火器、消防栓等消防器材。  查到《应急演练方案》文件编号 JXSD-ZY-ZA-20 、 编 制 行政部 、审 核靳勇 、批准严春英，文件基本符合要求；见应急求援小组名单：指挥长靳勇、副指挥长严春英、各部门成员等，  抽查《应急准备与响应演练记录》演练取得了预期效果。  另见《应急准备与响应评审报告》，从以下五方面进行评审： 组织结构、报警和接警处置程序、应急疏散的组织程序和措施、扑救初起火灾的程序和措施和通讯联络、安全防护救护的程序和措施。  参加评审人员：靳勇 、张晶欢 、章杨、张仁峰**，**记录人：张晶欢 2019年6月 10日 |
| **10. 对特种设备的维护，检定; 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);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**  公司制定《数据分析控制程序》，收集和分析适当的数据，评价公司管理体系的适宜性和有效性，充分识别可以改进的机会  提供了公司质量、环境、职业健康安全管理体系运行情况报告，包括产品交付合格率、顾客满意率、运行过程控制、供方业绩评定、体系运行绩效情况等方面的汇总分析，工作成果符合预期效果，提出继续保持建议. |
| **2.顾客满意**  公司通过电话，走访等形式，接受顾客反馈，了解顾客顾客满意度信息，发放调查表对顾客满意度进行定量测量。  提供“顾客满意程度调查表”，调查顾客有：  江西省农村信用社联合社、南昌市青山湖区教育体育局、江西启翔科技有限公司、南昌临空园区综合服务有限公司等， 调查主要内容：产品质量、产品交付、服务质量等方面的满意程度等，各项得分求平均值得最终结果。抽《顾客满意度统计分析表》调查时期：2019年9月发放调查表共4份，回收调查表共4份。调查结果：综合得分:98%  从以上汇总分析可以看出：顾客对我们的产品及服务是满意的，综合得分为98%，达到了目标值95%。该结果已提交管理评审。 |
| **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）**  提供了内审计划、内审记录、不符合报告、内审报告等，发现了不符合项，具体内容，二阶段进一步审核。基本符合计划安排和标准的要求，并得到了较有效实施和保持， 仍需进一步改进。 |
| **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）**  提供管理评审报告，管理评审输入充分，公司各部门基本按照管理体系标准要求实施已初步取得良好的效果。 |
| **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？不涉及** |
| **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**  **不涉及** |
| **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：是，满足。** |
| **8.OHSMS国家/地方职业健康安全部门监督检查情况及措施：无** |
| **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;**  提供了《纠正和预防措施程序》QEOP8-7和《绩效监视与测量控制程序》QEOP8-8，见程序文件确定的纠正/预防措施的控制的职责和相关的管理要求，覆盖标准要求，体系建立以来未发生更改变化，基本符合。查到《分析报告》，对产品的质量情况、顾客满意度情况、体系的绩效和有效性、措施的有效性、外部供方的绩效、改进需求等进行数据总结，采用直方图、对策表等方法进行分析。  查到目标指标的完成情况，形成了相关的材料证实，并输入到了管理评审中。  以上统计技术的应用和数据分析的实施情况证实，基本符合标准要求，均实施了有效性的评价，通过数据分析，为质量管理体系有关过程的改进提供机会 |
| **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?**  已整改完毕。 |
| **4.创新情况:目前无** |
| **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。**  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，没有出现过环境和安全事故以及顾客投诉事件发生，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。现场开具的不符合项在规定的期限内采取纠正措施并经审核组书面验证有效后，同意推荐认证注册。 |
| **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：无** |
| **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:** |
|  |

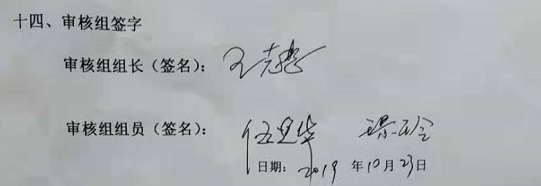
十一、审核基于对可获得信息的抽样过程的免责声明；

**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**：**

****

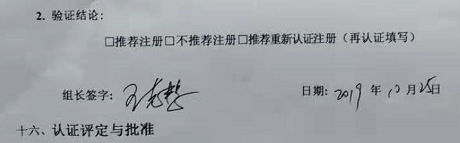
**十五、纠正措施验证结论：**

**1. 审核中发现的□QMS( )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( 1 )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：**

****

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)**