****

**管理体系审核报告**

**受审核方：北京美特众金石油化工科技有限公司**

**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** |  |
| **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 |  |
| **马贵兰** | **组员** | **女** | ISC0019 | **35.16.02** |
| **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: 8.3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** | **北京美特众金石油化工科技有限公司** | **组织人数** | **13人** |
| **注册地址** | **北京市房山区燕山迎风街11号双益商务楼B座B110房** | **邮****编** |  |
| **经营地址1** | **北京市房山区燕山迎风街11号双益商务楼B座B110房** |  |
| **联系人** | **刘欣颖** | **电话** | **13520429617** | **传真** |  |
| **法人代表** | **赵利** | **最高管理者** | **赵利** | **体系负责人** | **刘欣颖** |
| **申请的产品/****服务认证范围** | **QMS:** **工业设备清洗** |
| **专业代码** | **35.16.02** | **是否是一体化审核** | **□是 ☑否** |
| **体系文件实施时间** | **2019年4月15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 |
| 行政部 | 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；监视测量管理体系等 |
| 业务部 | 责与顾客有关的过程、负责外部供方控制、顾客满意度调查等 |
| 项目实施部 | 负责基础设施及工作环境管理；产品实现的策划及设计开发、生产过程控制、负责监视测量设备管理；放行控制；不符合及纠正措施控制等； |

**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** |
| 经营、生产地 | 管理、经营、生产、销售 | 北京市房山区燕山迎风街11号双益商务楼B座B110房 |

**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** |
| 工业设备清洗 | 服务 | 略 | 客户要求GB 30871-2014化学品生产单位特殊作业安全规范DB11 852.1-2012 地下有限空间作业安全技术规范 GB 50156-2012(2014年版) 汽车加油加气站设计与施工规范《工业清洗及应用》《工业清洗及应用》 化学工业出版社 《危险化学品安全管理条例》《特种作业人员安全技术培训考核管理规定》国家安监局令 80 号石油库管理制度规程标准》2000 版 中国石油天然气股份有限公司《油罐清洗安全技术规程》 |

**5. 本次审核覆盖时期：**

**☑体系运行开始的2019年4月****15日至2019年11月02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**营业执照（91110304753347463K）成立日期：2003年7月31日 营业期限至：2055年1月26日 认证范围在经营范围内，符合要求。2003年7月成立，之前业务范围主要在北京，目前因环保原因北京大部分企业搬迁，目前企业经营业务范围在方圆300里范围内。设备清洗行业无标准，根据客户要求进行清洗作业，全国设备清洗企业共3-5家，同行业比企业在人员及设备上更显专业。当地政府组织安全检查，无书面不符合。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。企业进行了公司内外部环境因素分析：外部环境：.国际环境、社会环境、政治环境、.经济环境、空气质量环境内部环境：企业文化、.公司价值观、知识积累、.绩效、财务环境、资源环境、人力环境、应急演习（消防/化学品泄漏等）内外部环境识别充分，有效. |
| 1. **相关方需求和期望识别情况**

公司识别并确定了影响公司提供产品和服务能力的利益相关方：顾客、员工、供应商等。管代介绍公司通过投标、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。相关方进行监视和评审的方式方法：公司通过走访、会议、客户要求等方式对相关方的信息进行监视和评审。抽相关方列表，识别充分、有效。目前企业未发生处罚、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）**企业策划并制定了质量方针：“诚信服务；客户至上；质量第一；持续改进”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）**

企业有对风险和机遇的措施进行了识别和控制：企业目前识别风险点：1. 风险： a.劳动力短缺，人工成本越来越贵。 b.办公区房租金越来越贵。2. 机遇： a.公司产品适用范围越来越广，各种不同行业都有一定的需求 b.附着国家创新战略的实施，优秀客户将越来越多措施： a.拓宽人力资源渠道，多方位引进工作人员 b.加强办公区地使用效率，合理使用场地 c.多开发合适的客户风险、机遇识别充分，措施有效。 |
| **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 服务过程 需要确认过程 ：服务过程、清洗剂调配过程不适用条款是 8.3 ，不适用理由：该组织依据国家/行业标准及顾客要求进行加工 ，流程、工艺、人员、设备均未发生变更，目前不存在产品设计和开发情况，基本符合 |
| **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）****不适用** |
| **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）****不适用** |
| **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，
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
 |
| **5. 目标、方案**公司总的质量目标为：1.工业设备清洗到位率100%；（设备清洗合格次数/清洗服务总数量）2顾客的满意率≥90分（顾客满意度调查总分/调查次数\*100%）2019年4月至2019年9月目标完成情况：工业设备清洗到位率100%；.顾客的满意率98%公司的质量目标已分解到相关职能部门，规定了计算方法及统计周期，符合要求 |
| **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)**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、作业文件、外来文件、记录等。文件均受控。查：公司质量《管理手册》（含程序文件）为依据GB/T19001-2016版编制，于2019年4月15日发布实施，目前版本为A/1版。由管理者代表审核，总经理批准后发布。查：“文件发放/回收记录”，内容涵盖：序号、文件名称、编号、发放部门、发放日期等。 质量手册、程序文件、工序作业指导书、检验作业指导书已发放各部门，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、记录编号等。现场查看，文件、记录保持清晰，保存完好。文件化信息受控 |
| **(二)资源评价** | **人力资源的简要说明.:**已识别与QMS相关人员：各部门负责人、生产人员、质检人员、销售、内审员，提供了岗位职责与任职要求。新进员工已制定岗前培训计划。企业制定了岗位任职要求，对各部门负责人能力进行了规定：抽员工综合技能考核表，人员资质，符合要求。《2019年培训计划》，内容涵盖：体系文件、管理制度培训、工业设备清洗知识培训、内审员培训等。抽培训记录，均保存完好，符合要求。 |
| **设备设施（包括安全信息系统）、**1)企业目前主要工作人员１3名，包括管理、服务人员等。可满足产品和服务控制需要。配备了防爆工具、防爆自吸油泵、透明防静电油管、防爆长管螺旋风机、电缆、气体检测仪、隔绝式呼吸面具、防静电防护服、安全带、工具箱、警戒带、气体检测仪、测厚仪、测温仪、激光测距仪、钢卷尺等清洁、检验设备；电话，电脑、打印机、复印机、空调、办公桌椅等办公和通讯等设备/设施。特种设备：无。2)外部资源，如供方、客户等相关方。3）企业自动化设备自带软件，企业无需对其进行升级维护，只是使用。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**目前生产经营在北京市房山区燕山迎风街11号双益商务楼B座B110房，企业经营地为租赁，面积共30平米左右。经营过程无特殊环境要求。根据项目内容不同，项目实施地进场前对气体（有害气体、易燃气体等）、温度、作业环境进行识别及检测。有库房一个：主要存储清洁剂、清洁设备、辅助工具等，分区存放。均有包装，标识清楚。主要工作场所为公司办公场所、仓库，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。工作环境可满足需要。工作环境可满足需要。 |
| **监视和测量资源**企业编制检测设备清单，记录了设备名称、规格型号等内容。组织配置的监视测量设备主要为气体检测仪、测厚仪、测温仪、激光测距仪、钢卷尺等。基本满足检验需要。抽设备校准/验证情况，企业未能提供。已开不符合。根据企业目前经营的产品品类的检测和客户要求，现有检测器具基本监事和测量要求。按照监视测量管理要求，公司安排人员进行日常维护保养，定期进行鉴定或校准，确保计量器具的有效使用。清洁现场使用的监视测量设备由车间负责保管，检验用的测量设备由质检人员专人负责，防止潮湿、磕碰和损坏。未发生使用过程中失效的现象，如果出现，清楚应立即停止使用，送具有计量资质的检定部门检定，并对已往所检结果重新检验。监视和测量用软件均为设备自带，设备校准时同事校准，版本升级时设备返厂。 |
| **知识**办公室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。已识别的公司内部知识包括：企业管理知识，专业技术知识，市场营销知识，成功经验总结，失败教训案例，培训心得体会。主要有：人员的工作经历、经验、操作技能、作业文件、软件程序等。外部知识包括：外来资料、市场信息，学术交流，专业会议，从顾客或外部供方出收集来的知识等。主要有：法律法规：《中华人民共和国产品质量法》、《中华人民共和国合同法》、《消费者权益保护法》等法律法规及客户要求等。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。企业策划并制定了质量方针：“诚信服务；客户至上；质量第一；持续改进”。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：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 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）：a)与供方沟通采购产品信息，产品质量和交货信息等；b)与顾客沟通新产品设计开发信息、产品质量、交付情况和服务方面等；c)与当地政府主管部门进行交流沟通。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：**企业根据客户要求对生产进行策划：1、确定产品和服务的要求：GB 30871-2014化学品生产单位特殊作业安全规范DB11 852.1-2012 地下有限空间作业安全技术规范 GB 50156-2012(2014年版) 汽车加油加气站设计与施工规范《工业清洗及应用》《工业清洗及应用》 化学工业出版社 《危险化学品安全管理条例》《特种作业人员安全技术培训考核管理规定》国家安监局令 80 号石油库管理制度规程标准》2000 版 中国石油天然气股份有限公司《油罐清洗安全技术规程》等2、制定目标，目标基本合理、可测量、可达到3、流程：现场勘查—编制实施方案—现场设备清洗（人员培训、技术交底—前期清洗资源的准备—气体检测—清洗设备准备—清洗（清洗剂调配，物理处理—高压清洗—擦拭）--验收—设备恢复就位4、策划了油罐清洗安全技术规程、有限空间安全作业操作规程等作业指导文件。5、所需资源：配备了防爆工具、防爆自吸油泵、透明防静电油管、防爆长管螺旋风机、电缆、气体检测仪、隔绝式呼吸面具、防静电防护服、安全带、工具箱、警戒带、气体检测仪、测厚仪、测温仪、激光测距仪、钢卷尺等清洁、检验设备，人员经过培训上岗等。基本满足工作需要。资源基本满足。6、遵照岗位职责、工艺流程、服务检验规程等作业指导文件实施过程控制。产品通过检验来对产品实现过程进行控制。生产过程中由目负责人组织进行检查，项目完成后由客户进行验收，符合要求7、 策划了施工方案、应急预案、开工报告、技术交底、施工记录等记录，记录均长期保期。由项目施工部统一汇总交行政部存储。8、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。9、外包过程：无 10、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产品实现策划的输出的信息充分，输出内容满足标准要求和企业实际  |
| **设计开发：**该组织依据国家/行业标准及顾客要求进行加工 ，流程、工艺、人员、设备均未发生变更，目前不存在产品设计和开发情况，基本符合。**外部提供过程、产品和服务过程管理**企业确定了对外部供方实施的具体控制要求，旨在确保产品能够按计划提供，并符合要求，为确保外部提供的过程、产品不会对企业稳定地向顾客提供合格的产品的能力产生不利影响。提供《合格供方名录》《供应商综合能力评价表》抽供应商综合能力评价表：经营资格和信誉、产品质量、产品价格、售后服务评定结论：列为合格供方批准：赵利 2019年4月15日抽采购计划清单、采购检验，符合要求。 |
| **生产和服务提供的控制**企业根据国家标准、行业标准GB 30871-2014化学品生产单位特殊作业安全规范DB11 852.1-2012 地下有限空间作业安全技术规范 GB 50156-2012(2014年版) 汽车加油加气站设计与施工规范《工业清洗及应用》《工业清洗及应用》 化学工业出版社 《危险化学品安全管理条例》《特种作业人员安全技术培训考核管理规定》国家安监局令 80 号石油库管理制度规程标准》2000 版 中国石油天然气股份有限公司《油罐清洗安全技术规程》等进行服务项目合同签订前，项目实施部出策划方案抽2019年8月30日中国石化润滑油有限公司北京分公司军品生产储罐清洗方案清洗、维护作业内容包括： 油罐区操作井人孔及法兰的拆除、油罐内壁泥污清理的拆除、油罐内壁泥污清理的拆除、油罐内壁泥污清理罐内壁擦净、 油罐区操作井人孔及法兰回装。编制依据（1）甲方任务书（2）《工业清洗及应用》 ）《工业清洗及应用》 化学工业出版社（3）《危险化学品安全管理条例》（4）《特种作业人员安全技术培训考核管理规定 》国家安监局令 80 号（5）《石油库管理制度规程标准》 ）《石油库管理制度规程标准》 2000 版 中国石油天然气股份有限公司（6）《油罐清洗安全技术规程》 ）《油罐清洗安全技术规程》（7）现场勘查情况对设备状况、作业目的与检验要求、安全与防护、清洗作业前准备工作、清洗流程、环境保护、施工组织人员、设备等进行了策划，符合要求。另抽2019 年 9月 18 日北京海华丽石油化工有限责任公司9台油罐车和6座发油台进行专业清洗方案，2019年8月21日百麦食品加工有限公司面粉塔内壁清洁方案，均保存完好，符合要求。策划了生产流程：符合要求。执行标准：GB 30871-2014化学品生产单位特殊作业安全规范DB11 852.1-2012 地下有限空间作业安全技术规范 GB 50156-2012(2014年版) 汽车加油加气站设计与施工规范《工业清洗及应用》《工业清洗及应用》 化学工业出版社 《危险化学品安全管理条例》《特种作业人员安全技术培训考核管理规定》国家安监局令 80 号石油库管理制度规程标准》2000 版 中国石油天然气股份有限公司《油罐清洗安全技术规程》等以上信息能够指导生产。可获得和使用适宜的监视和测量资源：气体检测仪、测厚仪、测温仪、激光测距仪、钢卷尺等。监视和测量设备满足检验需要。在适当阶段实施监视和测量活动，以验证是否符合过程或输出的控制准则以及产品和服务的接收准则：客户要求、施工方案、油罐清洗安全技术规程、有限空间安全作业操作规程等作业指导文件实施过程控制。产品通过检验等来对产品实现过程进行控制。生产过程中由专人进行检查，完成后由客户进行验收，符合要求。为过程的运行使用适宜的基础设施，并保持适宜的环境：配备了工作台、组装用工具（扳手、螺丝刀等）等生产设备，人员经过培训上岗等。基本满足工作需要。资源基本满足。生产环境无其他特殊要求。办公区内有消防器材，有效期内。5）配备胜任的人员，包括所需求的资格：初中以上学历；视力良好；经过培训、考核合格后上岗。6）若输出结果不能由后续的监视或测量加以验证，应对生产和服务提供过程实现策划结果的能力进行确认，并定期再确认：经确认，服务过程中需要确认的过程：服务过程、清洗剂调配过程。抽确认记录，符合要求。7）采取措施防止人为错误：制定有作业规程，明确了操作要求，各工序互检，避免人为失误8）实施放行、交付和交付后的活动：按照各客户要求实施过程控制，以确保有效实施放行、交付和交付后活动。 |
| 现场巡视项目现场：北京海华丽石油化工有限责任公司9台油罐车和6座发油台进行设备清洗，地址：北京市北京市房山区城关街道东化路现场作业人员：李志宏（负责人）、古宪、赵志达作业人员均穿防静电作业服、胶靴、戴安全帽10月31日进场，预计11月4日完工抽开工报告：项目名称：北京海华丽石油化工有限责任公司设备清洗项目地址：北京市房山区城关街道东化路开工日期：2019年11月1日计划竣工日期：2019年11月4日施工技术交底、安全交底已于 2019年 10 月 25 日进行。。。。有双方负责人签字抽施工方案：清洗前准备：在进行清洗前，必须对储罐清洗作业的全体人员进行安全教育，安全教育合格后，方可进入作业现场。作业人员防护设备（呼吸器、防护衣、安全带等）准备齐备，且完好。查看作业现场的电源、水源是否符合作业要求。进入作业现场的车辆、设备必须完好，车辆必须安装防火帽，电动设备要求防爆电机型，对于一些特殊非防爆型电动设备，要求设备距离罐区5米以上放置。清洗作业需要的材料、设备提前进入现场，并由专人看护。准备好相同规格要求的更换部件，如人孔垫片等。作业区域设置设立隔离区，禁止闲人进入 。作业流程：清罐作业流程A、用警戒带将作业区域隔离B、可燃气体检测仪检测作业区域可燃气体含量C、临时配电箱接电（由业主方电工操作）D、高压清洗机等用电设备连接临时配电箱E、清洗液准备F、发油台、油罐车清洗G、无尘脱脂棉布擦拭设备表面抽技术交底记录：项目名称 北京海华丽石油化工有限责任公司设备清洗项目 施工经理 李志宏 技术交底 赵利交底地点 北京市房山区城关街道东化路海华丽油库 交底时间：2019年 10月25日内容：1、施工人员必须按技术要求施工2、电气设备必须由专业电工操作，其他人员无权操作3、使用气体检测仪检测现场可燃气含量合格后方可进行清洗作业有技术人员签字确认，符合要求。 |
| 有培训记录：培训讲师：赵利培训内容：现场临时用电安全规程2、施工现场消防安全规程3、高处作业安全防护措施4、应急救援预案有作业人员签字，符合要求。但现场无培训有效性评价，已跟负责人沟通现场巡查时作业人员正在进行油罐车表面清洁：一人拿高压枪进行清洗一人用清洁墩布进行擦拭，现场与负责人沟通：清洁剂使用洗车液500ml/2000L水进行勾兑，清洁剂勾兑经现场使用确定符合要求。现场做了隔离区、有严禁烟火字样。作业人员按施工方案进行作业，符合要求。生产过程受控 |
| 放行控制：企业负责人介绍说：目前工业设备清洗没有标准，企业通过专业的设备、人员及良好的服务态度不断提升服务质量。抽：2019年8月30日中国石化润滑油有限公司北京分公司调和罐清洗方案、应急预案、开工报告、技术交底、安全培训记录、施工设备及材料一览表、施工记录、现场施工照片、质检记录、工程竣工内部自验收记录、工程竣工验收报告，均保存完好，符合要求。另抽百麦食品面粉塔内壁清洁项目施工方案、施工人员信息、开工报告、技术交底、安全培训、施工记录、质检员检查记录、竣工自检记录、竣工验收报告，均保存完好，符合要求放行过程受控。 |
| 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。抽查销售合同/订单及评审记录，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 |
| **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《不合格控制程序》《纠正与预防措施控制程序》，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。抽不合格品/不符合评审处置单不合格原因及特征：2019年5月15日未能发现有对员工进行的服务规定的培训记录原因分析：相关人员培训不到位 处置意见：补充记录 各部门意见：均同意培训结果：符合要求。 评价人：赵利 时间：2019年9月６日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;** **符合要求** |
| **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**公司总的质量目标为：1.工业设备清洗到位率100%；（设备清洗合格次数/清洗服务总数量）2顾客的满意率≥90分（顾客满意度调查总分/调查次数\*100%）2019年4月至2019年9月目标完成情况：工业设备清洗到位率100%；.顾客的满意率98%；行政部1、 培训计划完成率100%（按计划培训次数/应培训总次数\*100%）2019年4-2019年9月质量目标完成情况：均完成业务部：1、设备清洗质量合格率100%；（设备清洗合格次数/清洗服务总数量）2、客户投诉数每月低于3次（顾客投诉次数实际发生统计）2019年４月-2019年9月目标完成情况：均完成。项目实施部1、客户投诉数每月低于3次（顾客投诉次数）2、顾客满意度≥90分（顾客满意度调查）抽2019年4月至9月份质量目标完成情况，均完成 |
| 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《顾客满意情况调查表》。对调查表中各项目进行打分。公司于2019年10月对主要客户进行了电话问卷调查，分别对产品质量、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98%，超过了质量目标要求，目标完成。从各分项看，说明我公司还有不完善的地方，如：价格等方面，我公司一定会在以后的工作中节约成本，尽量降低价格，使顾客更加满意。 |
| **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》，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》，策划了审核目的、依据、审核内容、审核要求、审核组成员等内容。内审时间：2019年9月15-16日。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。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。 提供了内审检查表。内审不符合1项，已整改验收合格。内审报告显示本公司的质量体系均运行良好。 |
| **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）**公司制定了编号：《管理评审控制程序》，文件规定每年至少进行一次管理评审。总经理于2019年9月20日组织进行了一次管理评审。查《管理评审计划》策划了管理评审目的、参加人员、各部门准备资料、评审会议要求等。总经理批准。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、外部供方的绩效、内审情况、顾客满意情况及纠正措施完成情况，应对风险和机遇所采取措施的有效性以及改进的建议等等。提供《管理评审报告》，对评审情况进行了总结，各部门对各过程和活动进行了总结和讨论。评审结论：本公司文件化的质量管理体系己建立，相关的文件适宜本公司实际运作情况，相对充分，有效。本公司目前没有内外部环境发生变化的情况。不会影响质量管理体系的完整性。本公司质量方针、目标制定的合理性。本公司质量管理体系的规范性文件能有效指导本公司质量管理体系的运作。各部门的质量管理体系得以实施但是有效性欠佳。改进措施： 公司内部销售/服务人员欠缺；针对ISO9001:2015标准，公司对过去本公司的成长和未来面临的风险和机遇进行分析，并采取对应措施，但体系负责人员能力有，尚无法明确部分风险和机遇应对措施的效果。。抽管理评审改进措施完成情况：计划2019年１２月３０前完成，监督审核时关注。 |
| **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;**企业有通过建立管理方针、目标，改进服务质量、纠正、避免和减少非预期情况带来的不利影响，改进质量管理体系的绩效和有效性以及定期的内审、管理评审，合理化建议等，并通过管理目标建立与考核，明确了改进、努力的方向，建立一个自我完善、持续改进的机制和良好氛围。企业有充分识别和评价存在的改进机会，以持续满足顾客和相关方要求改进的方法措施包括：1）引导创新、修改和改进现有过程或实施新过程的突破项目；2）在现有过程中开展渐进、持续的改进活动；3）纠正所存在不符合的原因等。企业策划的管理手册、程序文件等文件化信息要求要求实施、运行，并通过内审、管理评审、分析和评价、纠正和纠正措施、管理方针和管理目标等有关信息来源来实现对管理体系的持续改进，同时通过日常运行中发现的问题及时调整解决，以达到持续改进管理体系，以提升销售和服务过程质量、产品质量和组织环境绩效。 日常监视和测量过程中发现的不合格、不符合要求相关责任部门及时制定相应的改进、纠正和纠正措施，以实管理体系的持续改进**。** |
| **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：国标产品** |
| **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****□审核范围变更，****QMS:**  |
| **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）：**

**审核组组员（签名）：**

**日期：2019年 月 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: 2019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**