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：高管层主管领导：崔敏强 陪同人员：吴澎 | 判定 |
| 审核员：石帆 审核时间：2021.5.25 |
| 涉及标准条款：Q:4/5/6/7.1.1/7.1.2/7.1.6/8.1/9.1.1/9.2/9.1.3/9.3/10.1-10.3组织识别过程、公司管理过程、管理体系策划及监测过程、资源提供过程、内部审核、管理评审、国家/地方监督抽查情况；顾客满意、相关方投诉及处理情况、数据分析、体系更新等；一阶段问题验证；验证企业相关资质证明的有效性； |
| 企业基本信息验证企业相关资质证明的有效性质量管理体系的范围 | Q4.3 | 总经理崔敏强、管代吴澎。 提供了营业执照和资质认定证书。注册地址：浙江省杭州市西湖区金色西溪商务公司5号楼301室-1。经营地址：浙江省杭州市西湖区金色西溪商务公司5号楼301室-1。检验检测机构资质认定证书：证书编号 181112051537；发证日期2018年5月22日，有效期2024年5月21日；查看了检验检测机构资质认定证书附表：批准日期2020年4月27日，有效期至2024年5月21日，批准部门：国家认证认可监督管理委员会；类别（产品/检测对象）：淡水生物生态。经确认企业本次提出的管理体系范围是：QMS: 环境检测服务；公司主要从事申请的范围为授权范围环境检测技术的技术开发、技术服务，向社会出具证明作用的数据和结果，包括检验检测机构计量认证。营业执照、检验检测机构资质认定证书及附件与提交的一致，但与现经营地址一致。 | Y |
| 领导作用和承诺 | Q:5. 1 | 据总经理介绍，公司确定了各个部门及其职责，建立文件化的管理体系，与各部门沟通信息传递良好。总经理负责公司全面运行，负责组织制定方针、目标、管理评审等工作，通过以下活动证实其对质量管理体系的领导作用和承诺：a）对质量管理体系的有效性承担责任；b）确保制定质量管理体系的质量方针和质量目标,并与公司环境和战略方向相一致；c）确保质量管理体系要求融入与公司的业务过程之中；d）促进使用过程方法和基于风险的思维；e）确保获得质量管理体系所需的资源（如人力资源、财物力资源、信息资源、技术资源、管理资源）；f）沟通有效的质量管理和符合质量管理体系要求的重要性；g）确保实现质量管理体系的预期结果；h）促使、指导和支持员工努力提高质量管理体系的有效性；i）确保并促进持续改进；j）支持其他相关管理岗位证实其在职责范围内的领导作用；总经理对公司体系的运行持续提供必需的资源，总体能履行其管理承诺。 | Y |
| 理解组织及其环境 | Q4.1 | 公司基本确定与其目标和战略方向相关并影响其实现质量和环境管理体系预期结果的各种外部和内部因素。提供 《SWOT分析报告》，识别内外部因素，从内部因素的优势、劣势，外部因素的机会和挑战四个维度分析，通过组织内外环境分析确定战略目标：公司战略委员会，通过各职能部门负责收集的内外环境信息，运用SWOT分析，形成战略分析报告，并在此基础上进行全面、系统研究分析，提出战略意图，初步拟定战略方向；总经理综合部依据战略分析结果拟定可供选择的方案。通过系统地分析，公司选择了SO方案，明确了发展战略。 | Y |
| 理解相关方的需求和期望 | Q4.2 | 由综合部负责组织对相关方的评估，提供 《相关方的需求和期望清单》，从需求和期望、监测指标或项目、监测频率、监测部门等方面，分析了直接顾客/最终使用者、供方、员工、审核机构、股东、政府机构等需求和期望，并各自规定评审项目指标。例如：直接顾客/最终使用者，需求和期望有质量符合顾客要求、及时交货、价格合理，检测项目有顾客满意率、客户投诉率、变期变更率；监测频率：年度、季度；监测部门：业务部、财务部。 | Y |
| 质量/环境管理体系及其过程 | Q4.4  | 按标准要求建立文件化的管理体系，识别的质量/环境管理所需的过程。公司按照标准建立的文件化的质量管理体系，编制了质量手册未变化，编制了流程性文件、管理制度、作业指导书、检验规程等文件；持续对各个过程的监控进行了记录，形成的相关文件化信息，为过程运行提供了支持，以证实过程按照策划执行。确定了满足与管理体系有关的客户及相关方的要求。公司通过监视和评审有关相关方及其有关要求的信息，实现持续改进。应对风险的措施：a) 通过供应商的选择和评定来控制风险，选择供应商时考核其资质及其提供合格产品和合格服务的能力，应与客户需求相匹配。b)通过签订合同的条款把控风险，提高客户满意度，同时对风险加以控制。识别风险及具体应对措施，采购的风险，严格供应商评审，选择合格供方，并严格进行合格供方业绩评价。 | Y |
| 方针 | Q5.2 | 在《管理手册》中明确了公司的方针：科学严谨、精益求精；规范操作，减少环境污染；关爱生命，预防安全事故方针以文件的形式向各部门发放，会议上多次就方针作沟通。按照标准要求制订的方针，管理评审对方针的适宜性作了评审，判定适宜，适合公司的发展需求。质量方针符合标准要求。 |  |
| 组织的角色、职责和权限 | Q5.3  | 组织机构图列出公司的各个部门，各部门的负责人以公司任命书的形式任命，管理手册的附录3对各部门和各岗位的职责和权限作出规定，建立、实施和保持公司管理体系所需的过程，公司设置了综合部、业务部、技术部、质控部、财务部。管代吴澎主要负责体系工作，其工作内容为：1）确保质量环境职业健康安全管理体系的过程得到建立、实施和保持；2)向最高管理者报告质量环境职业健康安全管理体系的业绩和任何改进的需求；3)在整个组织内贯彻环境保护及职业健康安全意识，促进顾客要求意识的形成；4)就质量环境职业健康安全管理体系有关事宜对外联络，负责与认证机构联络与协调方面的事项。能够符合管理体系各项标准的要求，持续确保各个过程获得其预期输出，管理者代表向最高管理者报告质量管理体系的绩效及改进机会，持续整个组织推动以顾客为关注焦点，在策划和实施管理体系变更时保持其完整性。管理者代表的职责在手册中作出规定。 | Y |
| 应对风险和机会的措施 | Q6.1 | 公司确定各个过程所需要应对的风险和机会。编制了DQHJ-P-22-2018《风险和机遇的应对控制程序》，基本规定了风险管理控制相关内容。提供《企业风险和机遇应对策划表》，列出风险事项48项，风险事项、风险描述/举例、后果严重性、发生可能性、风险值、风险等级、是否可接受、风险应对措施、有效性评价等方面进行描述，对各部门的各项活动、过程的风险和机遇进行了分析，评价风险级别及进行的管理措施。基本满足标准要求。制定了DQHJ-P-01-2018《文件控制/法律法规及其它要求控制程序》、DQHJ-P-16-2018《合规性评价控制程序》，每年对公司适用的合规义务进行识别更新并定期评价、检查。经组织评价，组织策划的措施基本能够满足风险和机遇应对需要，能够与识别的风险和机遇对产品符合性的潜在影响相适应，基本满足标准要求。 | Y |
| 目标和措施计划（管理方案） | Q6.2  | 在《管理手册》中制定的质量目标有2项： 1、合同履约率100% 2、顾客满意率≥95% 提供的《目标分解考核表》。表明目标已分解到各部门、确认考核方式，有考核。并提供《质量目标及实施一览表》对实现公司目标制定了主要措施、责任部门、时间要求及考核结果；提供了《2021年度质量目标分解及考核结果》对各部门分解部门进行控制及考核，基本满足体系运行持续有效。 | Y |
| 变更的策划 | Q6.3 | 体系建立运行以来，未有变更情况发生。 | Y |
| 资源 | Q7.1.1  | 内部组织机构设置见组织机构图，共设置总经理、体系推行人、员工代表、综合部、业务部、技术部、质控部、财务部。组织结构设置与组织相关文件的描述一致；相关岗位的职责和权限有明确规定。查组织场所一处，与申报的场所一致。公司员工办公场所良好，办公设备满足工作需要。有供电配电和供热、消防等设施。配备环境检测服务所需的仪器设备和计量器具等。查公司配备了必要的人力资源，基础设施(办公场所、办公用品等)，规范文件、资金等必要的资源，能够持续满足顾客需求和管理体系改进的需要。目前，公司资源配置持续满足检验检测服务和管理体系运行需要。 | Y |
| 人员 | Q7.1.2 | 制定了DQHJ-P-08-2018《人力资源控制程序》，公司确定并提供所需要的人员，以有效实施质量环境职业健康安全管理体系并运行和控制其过程。1）组织配置了适宜的人员：技术负责人、质量负责人、监督员、检测人员、采样人员等；人员配置基本满足日常管理体系运行要求；企业无特殊作业人员。2)组织对供应商的人员和设备等进行了评价，经过评价确定，供应商配备了具备有能保持稳定提供检测的能力。3）制定年度培训计划，对相关人员进行培训、考核，以获得相应的上岗资质。检测人员刘玉飞，检测项目：陆生哺乳动物、鸟类、爬行动物、两栖动物。提供2021年4与人21日上岗证书。 | Y |
| 组织的知识 | Q7.1.6 | 在管理手册中规定了为应对不断变化的需求和发展趋势，公司考虑了现有的知识，同时确定如何获取更多必要的知识，并进行更新。包含以下几个方面：质量、环境和职业健康安全管理体系运行所需的知识；过程所需的知识；顾客满意所需的知识；员工岗位技能所需的知识；体系变化时，评估所需更多的知识。确定了环境检测服务的功能、理解顾客的需求和期望、服务、行业知识和管理体系知识等为公司必要的知识，从行业协会、供应商、客户、公司内部成功经验或失败教训、相关单位、服务的改进结果等获取相关资源和知识并不断转化为公司的知识。确定了识别、获取、应用、保护、更新组织知识的管理活动。提供了《组织知识登记表》现场看到企业各部门层次基本有相应的管理制度、工作流程，适用的外来文件，标识牌等方式传递企业文化、工作要求、制度流程等组织内部知识。并通过文件发放、会议传达、专题培训等方式进行内部知识的获得、交流和更新等。 | Y |
| 运行控制 | Q8.1 | 组织通过采取下列措施，策划、实施、控制并满足质量管理体系要求及服务要求所需的各个过程，并实施经风险和机遇识别确定了相应的措施：1. 确定各类主要检测服务要求的国家标准和行业标准，如GB8978-1996污水综合排放标准、DB33/887-2013《工业企业废水氨氮、磷污染物间接排放限值》检测方法如GB10070-1988城市区域环境振动标准等；
2. 建立下列内容的准则：1）检测人员管理、检测过程、设施设备、采购过程管理过程，并形成相应的程序文件或规范；2）检测任务的接收。
3. 确定符合检测服务要求所需的资源，包括各类检测设备见7.1.3/7.1.5条款、检测环境见7.1.4条款、各项人员要求见7.1.2条款等；
4. 按照准则实施过程控制，控制可包括产品控制和程序控制； 控制可按层级（例如： 消除、替代、管理）实施，并可单独使用或结合使用；
5. 在需要的范围和程度上，确定并保持、保留形成文件的信息：  1）证实过程已经按策划进行；2）证明检测服务符合要求。公司的生产和服务过程主要为检测服务过程，并为此策划了产品检测相关的程序和作业规程。按编制的《实验室管理及检测环境控制程序》、《检测方法控制程序》、《与顾客有关过程控制程序》、《对相关方施加影响控制程序》等控制程序和管理制度实施。具体编制形成的主要依据有检测工作程序、现场检测工作程序、抽样程序、检测结果质量控制程序、各类检测设备仪器的操作规范及表单等对检测过程进行管理。为提供证据公司确定了有关服务实现的记录，如现场室原始记录、实验室分析原始记录、质量记录、监测室原始记录等。

公司的服务流程，流程是检测业务受理——合同评审——采样活动组织——样品及其标识的管理——检测实施——检测报告的编制/审核/批准和发送——报告副本的归档保存。整个策划的输出基本适合检测运行需要。运行策划在评价周期内未发生变更。  | Y |
| 监视测量分析总则、分析评价 | Q9.1.1Q9.1.3  | 公司规定了管理体系相关信息的收集、汇总、分析、处理、传递的要求，体系要求未变化。公司的过程和体系的监视和测量主要是通过内审、管理评审、目标考核以及日常工作监督、顾客满意度测量等的方式完成。综合部负责对体系、过程的日常监测和质量目标完成情况进行统计分析。对目标完成情况进行收集和统计分析，并制作目标完成情况统计表。业务部负责对供方业绩予以评价，对供方业绩实施了监视和测量；业务部对销售过程的监视和测量活动进行了策划和实施；业务部对顾客满意度进行了定期评价和分析；质控部对服务提供、服务质量监督管理及不合格服务控制。公司日常通过对市场信息、目标完成情况及适宜性、服务质量监督、顾客满意对测量及反馈等作为分析评价的输入，并根据输出情况及时采取了相应措施并改进。提供了供方评价、顾客满意率的调查报告。公司已对管理体系的监视、测量、分析和评价进行了策划，基本能够按照要求实施。 | Y |
| 内审 |  Q9.2 | 查看DQHJ-P-15-2018《内部审核控制程序》，经查基本符合要求。查由吴澎签发《2021年内部审核计划》，定于2021年5月开展内部审核，规定了内审的目的、依据、审核的主要内容、审核要求、审核组成员及审核时间安排等。审核组长：郝建铭，组员：吴宏炜，审核员由公司任命，提供了内审员任命书：2021年1月6日任命郝建铭、吴宏伟、崔敏强、吴澎伟体系内审员。与审核组长郝建铭交谈，对内审要求、程序、方法基本知道。查看内审记录，按计划 2021 年 5月11日-12日实施了内审。经查有内部审核首（末）次会议签到表，领导层、各部门负责人参加了会议，内审员编制了内审检查表，记录基本上反映了体系运行情况，审核中共发现质量管理体系1 项一般不符合项，涉及业务部Q9.1.2条款，并开具了不符合报告。查不符合项报告：内审员描述了不符合事实（未能提供顾客满意度统计分析报告），责任部门负责人分析了原因，并制定实施了纠正措施，完成了整改，经内审员验证，达到了规定要求。查看管理体系“内部审核报告”，描述了审核时间、审核目的、审核方式、审核依据、审核范围、审核概况、不合格项及其分布、审核结论，对管理体系的改进建议。结论：管理体系的运行室适宜的、充分的、有效的。内审报告由郝建铭拟稿，吴澎审批，经查其内容符合规定要求。经查内部审核基本满足要求。 | Y |
| 管理评审 | Q9.3   | 编制的DQHJ-P-07-2018《管理评审控制程序》，基本规定管理评审相关内容和要求。2021.5.19日进行了管理评审，提供会议签到表。查看 “管理评审计划”，由崔敏强批准；内容包括；评审目的、评审时间、参加部门人员、评审输入内容等。管理评审输入：以往管理评审所采取的实施情况；与QEO体系有关的内、外部问题；有关QEO体系绩效和有效性的信息，包括下列趋势性信息：顾客满意和相关方有关信息交流反馈等；QEO目标的实现程度；过程绩效以及服务的符合性不合格以及事件调查、纠正和预防措施的状况；监视和测量结果；内部审核的结果；外部供方的绩效。资源的充分性；应对风险和机遇所采取措施的有效性；相关方的需求和期望及合规义务的履约情况；QEO持续改进的机会等。管理评审输出：查看了批“管理评审报告”，对质量管理体系文件的符合性，风险和机遇的应对情况，内审实施情况、相关方投诉情况、管理目标完成情况、管理体系的适宜性、有效性、充分性做出了评价。评审结论：EO基本有效、充分和适宜。执行以上改进建议,加大QEO改进力度，以确保QEO整体绩效的提高。提出了2项改进建议:①加强员工外出检测时安全教育，提高安全意识。②加强法律法规的收集并及时更新。并针对建议提供改进计划，对改进的内容措施、责任部门和完成期限做了规定。管理评审的策划及实施符合要求。 | Y |
| 改进 | Q10 | 根据公司的战略方向，利用质量方针、质量目标、审核结果、数据分析、管理评审、风险和机遇的应对措施、合规性评价、质量绩效分析和评价，发现改进的机会，采取措施，实施对管理体系的有效性的持续改进。采取纠正措施，针对顾客投诉、不合格报告、管理评审输出、内审报告、顾客满意度、过程和服务测量的结果、绩效的监视和测量、应急准备和响应等发现的不合格确定并实施纠正措施，实施持续改进。针对相关方的需求和期望、市场分析结果、数据分析的输出等发现的潜在不合格确定并实施改进措施，实现持续改进。采用过程改进方法，针对过程有效性实施必要的改进。管理评审提出的改进建议 2项，目前正在实施中。 | Y |
| 国家/地方抽查、顾客满意、相关方投诉处理 |  | 组织成立和体系运行以来，未受到上级主管部门有关质量、环境问题的行政处罚。未发生相关方的投诉。到目前为止没有国家/地方抽查情况。目前没有相关行政主管部门的检查处罚，在审核现场也未发现抽查、相关方投诉等情况。 | Y |
| 一阶段问题验证 |  | 一阶段审核时发现的问题，经现场验证已关闭。 | Y |

说明：不符合标注N

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：业务部 主管领导：何文静 陪同人员：崔敏强 | 判定 |
| 审核员：石帆 审核时间：2021.5.25 |
| 涉及标准条款：Q:5.3/6.2/7.4/8.1/8.2/8.4/9.1.2职责、部门目标、与顾客有关过程管理、交付后活动、顾客沟通与满意、投诉、供方及采购管理 |
| 组织的岗位职责和权限 | Q5.3 | 本部门主要负责组织编制合同文件及时与顾客联系，合同的评审，负责市场调查，信息收集、服务工作等。编制供应商管理制度，构建供应商管理体系，包括供应商引入制度及考评机制；负责供方调查、评定工作等。与业务部负责人沟通，描述的职责和权限与一体化管理体系的职能分配表基本一致。有办公桌、电脑、空调等能满足部门体系运行需求。 | Y |
| 目标 | Q6.2 | 目标分解到部门，主要目标：1合同履约率100%2.顾客投诉解决率100%3.顾客满意率≥95%4.采购材料批次验收合格率95%以上5.合格供方评定率≥99%6．办公场所分类处理各类废弃物，有专门收集箱并标识，回收处理率≥99%.7.废弃物请回收部门清运及时率100%查看2021月5月《2021年度质量目标分解及考核结果》，目标达成。 | Y |
| 沟通 | Q7.4  | 业务部通过各种会议、文件下发、电话、交谈、微信、互联网、内网等形式，对合同、销售、服务、质量、体系、等进行内部沟通，促进各部门和岗位相互了解和信任，达到全员增强质量、环境的意识。利用电话、走访、回访、顾客满意度调查、供应商评价等方式进行外部信息交流，确保质量信息与相关方得到有效沟通。业务部负责与业务有关的内外部信息沟通。管理者代表等共同参与信息沟通。目前组织内外信息交流渠道顺畅、交流信息广泛。 | Y |
| 外部提供的过程、产品和服务的控制外部提供的过程、产品和服务的控制 | Q8.4Q8.4 | 编制了DQHJ-P-23-2018《外部提供过程、产品和服务控制程序》，其中规定了对供方进行评价、选择合格的供方，保证采购的供方产品符合规定要求，通过对采购过程的控制，保证采购产品符合规定要求。查：供方评价，进入合格供方名单的供应商名单。提供有：《合格供应商名录》，登记的合格供方有坛墨质检科技有限公司、天津傲然精细化工研究所、杭州民星化工科技有限公司、杭州邦易化工有限公司、杭州雷沃贸易有限公司、杭州汇普化工仪器有限公司、浙江纳德科学一起邮箱公司7家。但是实际此7家供应商为2021年新增供应商，未能提供公司现所有合作的合格供应商名录，供应商只在新增时进行评价，未能每年对合格供应商进行评价，确认是否调整名目。抽查: 以上供方的评价。提供了：2021年《供应商评价表》，分别对上述供方进行了评价，评价内容主要包括：质量保证能力（营业执照、体系认证、产品认证、法定计量认证认可资格、其他资质证书）、价格合理性、交货能力、售后服务，评价结果：提供营业执照及其他相关证书、价格合理、交货及时、售后服务好，同意列入合格供应商名册。查：采购信息，检测单位主要采购试剂耗材及标准物质、特种气体、标准气体。表述采购信息的方式为《服务及供应品采购申请表》。抽查：2021年3月1日《服务及供应品采购申请表》，采购四氯乙烯，规格型号：科密欧、红外，数量20瓶，厂家：杭州汇普。采购去离子水，无规格型号，数量20桶，厂家：杭州汇达；经办人吴澎、核准人：叶美君、批准人：崔敏强。经与负责人确认，采购申请表批准后，通知供应商，供应商将采购数量按每月固定交货时间送至公司。传递给供方的采购信息能够满足采购要求。 | N |
| 顾客沟通 | Q8.2.1  | 组织主要是提供环境检测技术的技术开发、技术服务，出具相关资料，由业务人员负责与客户进行沟通，或由委托方送样送检的形式进行，主要沟通内容为产品要求、价格、数量、检验日期等信息，体现在业务受理单中，过程中主要针对进度、变更、修改等，售后主要沟通交付情况、顾客满意等。与顾客沟通的方式有：电话、传真、邮件、QQ、微信、调查表、拜访等。业务部负责人介绍未发生过因沟通不畅导致客户投诉的情况。 | Y |
| 与产品有关要求的确定，与产品有关要求评审 | Q8.2.2、Q8.2.3  | 业务部负责人介绍，业务受理后需确定以下信息：委托单位、服务要求、时间、标准、项目、完成时间、价格等。业务部受理岗位负责人根据组织的能力，确定后，即完成业务受理过程，与单位签订合同。现场查看了3份检测合同：1. 2021年1月26日客户：玉环骨伤医院，检测目的：三同时验收，检测方案：报告时间：采样结束后25个工作日内，检测过程中主要责任：按照国家有关环境监测技术规范开展监测工作，对检测工作质量负责；按时完成并提交提交检测报告，对检测数据、报告负责。
2. 2020年年12月10日客户：浙江正裕工业股份有限公司，检测目的：常规检测,报告时间：采样结束后15个工作日内，检测过程中主要责任：按照国家有关环境监测技术规范开展监测工作，对检测工作质量负责；按时完成并提交提交检测报告，对检测数据、报告负责。
3. 2020年年12月10日客户：玉环新华辰电器有限公司，检测目的：常规检测,报告时间：采样结束后15个工作日内，检测过程中主要责任：按照国家有关环境监测技术规范开展监测工作，对检测工作质量负责；按时完成并提交提交检测报告，对检测数据、报告负责。

提供合同评审记录表，对客服要求符合法律法规的规定、设备能力是否满足、人员能力是否满足、检测方法是否满足、费用合理客户接受度、检测时间安排等方面惊醒评审，并附检测项目及检测方法。检查上述合同的交付记录，基本能按照顾客的要求予交付，对已接受的订单基本均能满足订单的交付要求。 | Y |
| 与产品有关要求的更改 | Q8.2.4 | 管理手册对产品和服务要求的识别和更改进行了策划和规定，业务部负责人介绍到当出现检测委托更改时，会重新评审并将更改情况传达至相关人员。经过查阅组织内订单文件，并与业务部负责人进行沟通，组织暂无产品和订单变更的情况；后续生产经营中，如出现有产品和订单要求的变更，将按照文件规定要求进行控制；服务要求更改控制基本符合标准要求。 | Y |
| 顾客或外部供方财产 | Q8.5.3 | 制定了《保护客户秘密和所有权程序》顾客财产主要为顾客委托的样品、技术资料和信息，检测过程中获得的顾客的原始数据、检测结果等，由业务受理人员做好顾客技术资料保管及个人信息保密工作。受理的样品进行编号，填写《送检样品收样登记表》，样品采样过程中填写《样品交接记录表》。经询问了解，没有顾客个人信息泄露情况发生。 |  |
| 交付后活动 | Q8.5.5 | 查检验检测报告交付情况：一般按与客户签订的合同或委托协议中规定的保密方式发送；对没有明确发送方式和保密要求的，一般由客户或其制定人员自取，或邮寄。组织通过电话跟踪沟通及定期拜访、客户满意度调查等方式确认交付及交付后服务的满意程度。经查符合要求。 | Y |
| 顾客满意度 | Q9.1.2 | 负责人介绍说：主要通过调查表、专访（回访）、电话、传真等，监视顾客对其要求已被满足的程度的感受信息，了解顾客满意的程度。提供金华尚清环境技术有限公司等10份《顾客满意度调查表》。调查内容包括服务服务态度、沟通交流、检测能力、工作效率、服务方式、报告质量、人员素质、设备条件等。从收回的调查表来看，客户对企业各调查项目比较满意。提供《顾客满意度统计表》，对顾客满意度调查记录表进行了分析, 满意度调查统计满意度为98%，至今没有发生顾客投诉，也没有因质量问题接到顾客反馈。对于顾客日常有关信息，对于日常每批交付中发现问题均为一般问题，及时进行了解决，未保持记录，交流改进。现场审核时也未发现顾客投诉的情形或相关资料。 | Y |

说明：不符合标注N

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：综合部 主管领导：郝建铭 陪同人员：吴宏炜 | 判定 |
| 审核员：石帆 审核时间：2021.5.25 |
| 涉及标准条款：Q：5.3/6.2/7.1.6/7.2 /7.3/7.4/7.5职责、目标管理、基础设施和工作环境、信息沟通、文件化信息管理、人力资源/资质/健康证等管理、组织知识管理；一阶段问题验证 |
| 组织的岗位、职责、和权限 | Q 5.3  | 编制的管理手册中确定了组织机构图，职能分配表，并在相关章节中明确了综合部所涉及各项工作的作用、职责和权限等要求。本部门主要负责：负责法律法规和相关要求、相关方管理；负责文件、记录的控制；负责公司人员培训意识和能力管理；负责设备管理工作； 负责重要来信来访的处理及信息沟通和协商协助体系推行人对目标指标、管理方案的实施进行监视和测量；配合做好内审和管理评审、做好纠正和预防措施等。  | Y |
| 目标 | Q6.2 | 部门目标有4项， 1文件发放及时率≥99%；2.员工培训计划实施率≥99%；3．办公场所分类处理各类废弃物，有专门收集箱并标识，回收处理率≥99%；4.废弃物请回收部门清运及时率100%。 从考核情况来看，目标达成。 | Y |
| 组织的知识 | Q7.1.6 | 综合部负责组织所需知识的确定、保持和获取，确定了过程运行和实现产品和服务的符合性所需要的知识，知识得到保持，并且必要时在一定程度上可获取。应对变化的需求和趋势时，考虑了现有的知识和确定如何获取或访问所需的额外知识，以及要求的更新。组织所申请的范围内均为检测检验活动，对于相关检测活动的知识相同。1、外部知识：国供应商、用户和竞争对手等利益相关者的动向报告、专家顾客意见的采集、技术动态的跟踪、行业领先者的最佳实践调查、国家有关宏观信息、行业信息、市场动态、客户信息……等方式获取外部知识，并根据涉及部门进行分发、办理，必要时回复、提报相关材料，以确保外部知识的可得、更新。2、专业知识：技术知识与应用的经验教训积累等。3、管理经验：技术的经验教训积累。4、公司信息：企业各项功能的运作和发展原则及要求、描述各部门为实现企业经营目标，开展各项工作的程序、公司事件的宣传窗口，员工交流的园地。现场看到企业各部门层次基本有相应的管理制度、工作流程，适用的外来文件，工作现场有标识牌等方式传递企业文化、工作要求、制度流程等组织内部知识。并通过文件发放、会议传达、专题培训等方式进行内部知识的获得、交流和更新等。 组织知识在部门管理基本符合标准要求。 | Y |
| 沟通 | Q7.4  | 制定了DQHJ-P-06-2018《信息交流控制程序》，公司通过各种会议、文件下发、培训、检查、电话、交谈、微信、互联网、内网等形式，对合同、销售、服务、质量、体系、环境因素、危险源等进行内部沟通，促进各部门和岗位相互了解和信任，达到全员增强质量、环境的意识。利用电话、信函、走访、回访、顾客满意度调查等方式进行外部信息交流，确保质量/环境信息与相关方得到有效沟通。各部门负责与工作有关的内外部信息沟通。管理者代表等共同参与信息沟通。目前公司内外信息交流渠道顺畅、交流信息广泛。 | Y |
| 能力 | **Q7.2** | 编制执行DQHJ-P-08-2018《人力资源控制程序》，规定了人力资源配备、培训计划与实施，考核与认可等予以规定。编制了职务说明书对各部门相关人员能力进行描述，包括：岗位（职务）名称、所属部门；所需教育程度；所需技能；所需工作经历；职责和权限。每年底由综合部对各岗位人员进行能力考核，根据结果采取措施，通常是培训、现场监督、考试等方式。查看检验员的上岗资质，检验员刘玉飞，上岗证书编号：DQ培 字FF-35号，2021年4月22日批准经公司培训考核合格，具有相关岗位技术能力；准予上岗检测项目：类别：陆生生物生态，项目：陆生哺乳动物、鸟类、爬行动物、两栖动物。现场监督：提供《质量监督记录表》监督环节：2021.4.12陆生生物生态两栖动物观测/2021.4.13陆生生物生态爬行动物观测，监督员吴澎，评评价意见：合格，评价人崔敏强。提供了《内部技能考核记录》考核人员刘玉飞，考核日期2021.3.24-4.22，考核内容：陆生生物生态，考核结果：理论分数91分，结果评价：符合上岗条件，评价人：吴澎。查看2020年杭州市能力比对环境检测授权签字人员考核结果：浙江鼎清环境检测技术有限公司 崔敏强 合格。查《2021年度培训计划》，编制郝建明，审核：吴澎，批准崔敏强，日期2021.1.2。培训内容涉及：标准、管理制度、法律法规及地方标准、新技术新工艺、检验员技能培训等。查到培训记录：1）体系标准培训，内容：ISO9001:2015、ISO14001:2015、ISO45001：2018的发展史，ISO9001:2015、ISO14001:2015、ISO45001：2018等标准，七大管理原则的基本内容，管理体系认证工作安排。时间：2021.1.4，培训教师：咨询老师，参加人员：崔敏强、郝建铭、何文静、吴澎、毛慧春、吴美君等 ；培训效果：好。法律法规及地方标准学习，时间，2021.4.14，培训教师：管代，内容：法律法规、地方标准学习、安全文明生产要求、安全设备操作要领。参加人员：全体操作工20人；培训效果：好。新技术、新工艺了解学习，时间2021.5.22，培训教师：管代，培训内容：与设计相关的新技术、新工艺等，熟知《作业指导书》等，现场管理要求。参加人员：技术人员等；培训效果：好。 以上培训列入培训计划。 通过培训、面谈等沟通方式，提高了员工的素质，使员工认识到了自身贡献的重要性。员工对公司的方针及部门目标基本了解，并且能够意识到自己岗位对整个流程的重要性和偏离的后果。已对人力资源的管理、控制进行了策划，并已实施控制，针对体系知识的系统深入学习进行了现场交流。 | Y |
| 意识 | Q7.3 | 通过学习、宣传等方法使在组织控制范围内的相关工作人员知道质量管理方针；相关的质量目标；员工对质量管理体系有效性的贡献，包括改进质量环境绩效的益处；不符合质量管理体系要求的后果。询问综合部娄艳知道公司方针，知道所在的工作岗位的质量目标，也了解自己的工作好坏会影响组织资质量管理体系的有效运行。 | Y |
| 文件信息、文件控制、记录 | Q7.5 | 编制了DQHJ-P-01-2018《文件控制/法律法规及其它要求控制程序》、DQHJ-P-02-2018《记录控制程序》，基本满足体系要求。组织策划的体系文件有手册、程序文件、三级文件汇编及记录等。查见《文件目录》、《受控文件清单》，有手册、程序、管理规定、检测规范、作业指导书等受控文件，包含了体系要求的成文信息，文件规定基本符合组织实际，满足标准要求。查文件发放情况：提供了《文件发放与回收登记表》，对文件的发放登记。查外来文件管理：提供的《标准、法规清单》。包含：危险废物贮存污染控制标准、大气污染物综合排放标准、污水综合排放标准、声环境质量标准、环境空气质量标准等及各类测量规范、检测标准、检验方法：查作废文件控制：体系运行以来没有作废文件。现场查看组织综合部文件管理情况，通过纸张、电子版形式文件化，文件名称、编号、内容等字迹清晰，标识易于识别、检索、可追溯，纸质文件存放在文件柜中，防水防潮，储存环境适宜。查到了《原始记录目录表》，分为现场室原始记录、实验室分析原始记录、质量记录、监测室原始记录，记录设置符合公司实施运行要求，基本包含了体系要求的相关记录；清单内容清晰，规定了记录的名称、编号信息。 记录以名称、编号进行唯一性标识。　 现场察看记录存放处：各类记录分类存放，部门用记录由相关部门保管，置于文件夹或档案盒（袋）内，统一放置于文件资料柜中，干燥、通风、容易查询，记录保存方式和地点基本可以满足企业现有的体系运行需求。　总体来说，公司文件化信息控制基本有效。 | Y |

说明：不符合标注N