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 主管领导/陪同人员：郑洲/郭瑞蓉 | 判定 |
| 审核员：朱晓丽 审核时间：2021年6月16-17日 |
| 审核条款：Q:4.1/4.2/4.3/4.4/5.1/5.2/5.3/6.1/6.2/6.3/7.1.1/9.1.1/9.3/10.1/10.3 标准/规范/法规的执行情况、上次审核不符合项的验证、认证证书、标志的使用情况、投诉或事故、监督抽查情况、体系变动；暂停恢复审核 |
| 资质 |  | 提供营业执照原件真实可信.顾客投诉情况：未发生提供营业执照原件真实可信.法律法规：符合要求顾客投诉情况：未发生上级检查情况：未发生主要用于投标，未发现违规使用证据质量抽查：体系运行期间未进行抽查情况。在体系运行期间未发生重大质量安全事故。变更：无 上年度不符合：不符合已整改，符合要求暂停恢复审核：因疫情原因企业为按期进行监督审核，目前暂停原因已消除，可以审核完成后恢复认证注册  | Y |
| 组织及其环境风险与机遇控制 | 4.16.1 | 受审核方内蒙古正融电气有限公司成立于2012年02月23日，注册地位于内蒙古自治区呼和浩特市新城区兴安北路84号鼎盛华世纪广场11楼11002号，法定代表人为郑洲。经营范围包括电线电缆、灯具、灯饰及配件、五金交电、机械设备、电器产品及元器件、电子产品、电气成套设备、高低压开关柜、仪器仪表、钢材、建筑材料、装饰材料销售；机电设备及配件、电力设备及配件的销售安装及维护；检验检测服务；信息系统集成（以上两项凭资质经营）；软件、硬件开发及转让。公司地址：内蒙古自治区呼和浩特市新城区兴安北路84号鼎盛华世纪广场11楼11002号公司依据GB/T 19001-2016标准要求，结合本公司服务特点和战略规划，制定公司的相关要求。公司环境概述 地理位置：公司地处内蒙古呼和浩特市，交通非常便利，周边为居民区，附近有其它企业和小型餐饮业场所。 国内国际市场：公司隶属电线电缆、灯具、灯饰及配件、高低压开关柜、仪器仪表的销售。公司的顾客遍布全国各地，竞争对手主要是国内企业。 法律法规：公司地处内蒙古，销售、服务应符合国家和本省的法律法规要求。公司建立和保持《组织环境与相关方要求管理程序》 ，最高管理者应确定与本公司质量目标和战略方向相关并影响实现质量管理体系预期结果的各种内部因素（公司的价值观、文化、知识、绩效等因素）和外部因素（国际、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）。这些因素可以包括需要考虑的正面和负面因素或条件。本公司定期对这些内部和外部因素的相关信息进行监视和评审，以确保其充分和适宜。提供《公司内外部因素分析表》，评价结论：符合。 | Y |
| 相关方的需求和期望 | 4.2 | 公司建立和保持《组织环境与相关方要求管理程序》，以理解相关方的需求和期望以便帮助本公司更好的建立清晰的方针和目标，做到目的明确；由于相关方对企业持续提供符合顾客要求和适用法律法规要求的产品和服务的能力产生影响或潜在影响，因此，公司确定相关方的要求：与管理体系有关的相关方；包括：顾客、员工、银行、外部供应商、雇员及其他为组织工作者、法律法规及监管机关、非政府组织等。提供《相关方需求和期望清单》，基本符合要求。 | Y |
| 质量管理体系的范围 | 4.3 | 公司按照标准要求编写了体系文件，于2019年9月20日发布、实施，管理体系文件包括管理手册、程序文件、管理制度和记录表格等内容，管理手册中包括了管理方针和管理目标，并给出了各级文件的接口。质量手册中明确了体系的范围，管理手册可获得并得到保持。公司明确了质量管理体系的边界：内蒙古自治区呼和浩特市新城区兴安北路84号鼎盛华世纪广场11楼11002内蒙古正融电气有限公司注册地址：内蒙古自治区呼和浩特市新城区兴安北路84号鼎盛华世纪广场11楼11002范围：电线电缆、灯具、灯饰及配件、高低压开关柜、仪器仪表、电力设备及配件的销售不适用条款：8.3 公司的产品销售,根据常规的销售模式进行，因此标准8.3条款“产品和服务的设计和开发”要求不适用。不适用8.3条款不影响本公司提供满足客户要求和适用法律法规要求的产品能力或责任的要求。外包过程：产品运输。在确定质量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，与公司的宗旨和战略方向一致。符合标准要求。 | Y |
| 质量管理体系及其过程 | 4.4 | 组织对过程及相互关系进行了理顺，确定了组织机构，明确了职责，确定管理体系的边界和适用性，考虑了内外部问题、组织单元、风险控制、职能和物理边界；明确了活动、产品和服务、包括实施控制与施加影响的顺序和相互作用、权限、所需的准则和方法，改进措施等，据此建立了文件化的管理体系，以确保体系在运行中的完整性。 配备了各种资源满足体系运行的需要。 确立了监视测量的方法。不适用条款：8.3 公司的产品销售,根据常规的销售模式进行，因此标准8.3条款“产品和服务的设计和开发”要求不适用。不适用8.3条款不影响本公司提供满足客户要求和适用法律法规要求的产品能力或责任的要求。外包过程：产品运输。 | Y |
| 领导作用和承诺总则组织的角色、职责的权限 | 5.1.15.3 | 沟通企业最高管理者对管理体系的领导作用和承诺主要通过以下方面体现 ：对管理体系运行的有效性负责；促进使用过程方法和基于风险的思维确保管理体系要求融入企业的业务过程；确保建立的管理体系与组织内外部环境、战略方向保持一致管理方针、管理目标的制定，应与组织环境相适应，与战略方向一致；为确保管理体系所需的资源确保管理体系实现期望的结果；督促人员积极参与、指导和支持员工为管理体系的有效性做出贡献；支持相关管理者在其职责范围内发挥领导作用，推动改进等。领导作用和承诺充分明确，基本符合标准要求。成立了组织机构：设置了行政部、销售部、商务部，并对各部门的作用、职责、权限进行了划分，提供的管理手册中确定了组织机构图、职能分配表， “ 岗位任职要求”中对各部门职责权限进行了描述，各部门作用、职责、权限界定基本清楚，并与实际情况基本相符。审核发现组织的角色、职责和权限基本得到有效沟通和贯彻实施。管理者代表：乌日恒 负责管理体系建立及体系运营过程控制企业最高管理者以顾客为关注焦点和承诺内部有通过以下方面证实：满足顾客产品要求和相关方环境要求的重要性意识和理念，确定和理解并持续地顾客要求以及适用的法律法规要求；确定和应对风险和机遇，这些风险和机遇可能影响产品和服务合格以及增强顾客满意的能力；始终致力于增强顾客和相关方满意。 | Y |
| 以顾客为关注焦点 | 5.1.2 | 企业最高管理者以顾客为关注焦点和承诺内部有通过以下方面证实：满足顾客产品要求和相关方环境要求的重要性意识和理念，确定和理解并持续地顾客要求以及适用的法律法规要求；确定和应对风险和机遇，这些风险和机遇可能影响产品和服务合格以及增强顾客满意的能力；始终致力于增强顾客和相关方满意。公司通过投标、熟人介绍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和法律法规要求，并采取措施，使其得到落实。 | Y |
| 方针 | 5.2 | 企业策划并制定了质量方针：“以质量求生存、以效益促发展、以服务稳市场以人为本、预防为主；遵纪守法、持续改进；创建人与自然和谐”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、张贴、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。 | Y |
| 质量目标及其实现的策划 | 6.2 | 公司总的质量目标为：顾客满意率≧96％以上；抽2020年7月至2021年5月质量目标完成情况：均完成 公司的质量目标已分解到相关职能部门。 |  |
| 变更的策划 | 6.3 | 企业有通过管理评审，内部审核结果，过程业绩分析，监视、测量、分析、评价等收集可能发生的变更信息，当组织内外环境、客户及利益相关方的需求、企业经营等方面发生重大变化，具体包括产品质量监视和测量过程中持续未达到预期结果、组织机构变化、重大人员调整、持续的经营亏损等情况下，需要对体系进行变更。企业有充分识别识别潜在的变更需求，并确保在必要时做出相应的变更。受审核方明确了变更评估及实施的流程，即当发生变更时，确定变更的目的、考虑变更的潜在后果，质量管理体系的完整性，识别变更的风险和机遇，确定资源的可获得性并制定应对措施，责任和权限的分配或再分配。并要求对变更前、变更中、变更后的全过程实施监控，并组织对变更的有效性进行评价，确保质量管理体系的完整性。体系运行以来，暂无变更情况发生。 | Y |
| 资源总则 | 7.1.1 | 1)企业目前主要工作人员15名，包括管理、销售和办公室等。可满足产品和服务控制需要。查看办公室，场所建筑面积129平方米，使用面积83平方米，内有电脑、打印机、复印机、扫描仪、办公桌椅等。2)外部资源，如供方、客户等相关方。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。 | Y |
| 沟通  | 7.4 | 制定并执行《信息交流控制程序》。内部沟通：文件、会议、电话、面谈等方式进行内部沟通。外部沟通：文件、电话、面谈、传真等，主要与顾客、上级主管部门的沟通。目前各项沟通都较为及时、顺畅、效果较好。 | Y |
| 监测、分析与评价 | 9.1.1 | 公司通过质量目标考核、内审、管理评审等对体系的有效性进行评价。1）提供了顾客满意调查表，并进行了分析。2）对采购产品进行验证、合格率100%。根据验收结果，证明供方提供的产品质量是稳定的.3）通过内审中发现的不符合，确定改进措施并实施。4）通过管理评审，提出改进措施，以便发现改进方向。 | Y |
| 管理评审 | 9.3 | 提供管理评审资料：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2021年4月10日组织进行了一次管理评审。查《管理评审控制程序》写明了时间、地点、参与人员、评审内容等。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。提管理供《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：通过本次评审，最终得出本公司管理体系是适宜的、充分的、有效的，方针和目标是适宜的和有效的。改进措施：1、加强2015版标准文件学习2、立即对所有记录进行检查与保护抽改进措施实施整改情况：已完成，查看培训记录，符合要求。查上年度管理评审改进措施完成情况，已完成，符合要求。 | Y |
| 改进 总则 | 10.1 | 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有：1. 改进产品和服务

2）纠正、预防或减少不利影响；3）改进质量管理体系的绩效和有效性 | Y |
| 改进 | 10.3 | 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，以实现一体化管理体系的持续改进。 | Y |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 过程与活动、抽样计划 | 涉及条款 | 受审核部门：行政部 主管领导/陪同人员：周丽姜 陪同人员：郭瑞蓉 | 判定 |
| 审核员：朱晓丽 审核时间：2021年6月16-17日 |
| 审核条款：Q:5.3/6.2/7.1.2/7.1.6/7.2/7.3/7.4/7.5/9.1.1/9.1.3 / 9.2 /10.2 |
| 职责和权限 | 5.3 | 部门主要职责如下：询问其职责权限：行政部主要负责公司体系管理，负责文件的编制、收发、归档等管理工作。负责公司人力资源及教育培训工作，负责知识的管理负责组织内审和管理评审工作，对不合格采取纠正和预防措施等，职责明确 | Y |
| 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、 文件发放受控率100%；2、培训计划完成率100%；2020年7月-2021年6月质量目标完成情况：已完成 |  |
| 人员 | 7.1.2 | 已识别与QMS相关人员：各部门负责人、销售人员、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。公司无特殊工种 |  |
| 企业知识管理的方法、措施及效果 | 7.1.6 | 公司确定运行过程所需的知识，以获得合格服务。 这些知识应予以保持，并在需要范围内可得到。为应对不断变化的需求和发展趋势，行政部考虑现有的知识，确定如何获取更多必要的知识，并进行更新。公司的知识是从其经验中获得的特定知识，是实现公司目标所使用的共享信息。a) 内部资源（如：知识产权、从经验获得的知识、从失败和成功项目中获得的教训、获取和分享未形成文件的知识和经验、过程、服务的改进结果）。b) 外部资源（如：标准、学术交流、专业会议以及从顾客和外部供方收集的知识）。 已制定培训计划组织学习相关知识，并按要求不断更新 | Y |
| 能力 | 7.2 | 公司制定并执行《人力资源控制程序》和《岗位职责说明书》，对从事影响产品要求符合性工作的人员、从事与环境管理有关的岗位，都必须按不同岗位及所承担工作任务的需要委派合适的人员，并通过教育和培训确保公司员工都具备相应的专业技能、质量/环境/职业健康安全意识或专业能力要求。公司各工作岗位，均须明确岗位职责，并根据岗位工作需要确定任职人员的基本要求，包括文化程度、工作经历、培训和特殊资格要求。能力、培训和意识行政部是人力资源的主管部门，其他部门配合管理和控制。行政部根据公司发展要求和各部门培训需求计划，负责确定全公司各类人员的培训需求，编制年度培训工作计划，报体系负责人审批后按计划执行。具体实施方法按公司的《能力、培训和意识控制程序》执行。查见《2020-2021年度培训计划》策划实施内容有质量体系认证基本知识培训；内审培训、消防基础知识、质量，环境，职业健康安全方针目标培训。抽培训记录表日期：2020.12.29内容：1.ISO简介2.质量管理基本原则3.ISO9001：2015、ISO14001:2015，ISO45001：2018质量，环境，职业健康安全标准、文件编写培训内容包括培训时间地点、培训内容、参与人员签到，考核方式及评价等信息。日期：2021.03.28 内容：1． ISO简介2．标准条文的讲解，审核检查表的编写、审核技巧、审核的分类、审核的注意事项内容包括培训时间地点、培训内容、参与人员签到，考核方式及评价等信息。另抽其他培训记录，均保存完好，符合要求。 |  |
| 意识 | 7.3 | 通过下发文件、能力提升培训等方式使公司控制范围内开展工作的人员知晓管理方针及相关的质量目标、对管理体系有效性的贡献，包括改进绩效的益处；以及不符合管理体系要求可能引发的后果。确保公司内所有部门和每一个人都知晓各自应承担的相关责任，每一位员工清楚自己所做的每一项工作可能产生的负面影响、以及降低这些影响的控制措施和目标/指标，并在绩效考核的约束氛围中自觉实施。抽查一名员工，询问公司质量方针和目标，及对方针的了解，能够正确回答。 | Y |
| 沟通 | 7.4 | 企业主要通过以下措施实施内部、外部的信息交流和信息沟通：1）内部沟通：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。2）外部沟通：a)与供方沟通采购产品信息，产品质量和交货信息等；b)与顾客沟通产品信息信息、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。公司沟通机制已经建立，基本有效。尚未发生因交流、沟通不畅而导致体系运行受阻现象影响。 | Y |
| 文件化信息 | 7.5 | 执行公司《文件和记录控制程序》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ISO9001:2015编制，于2019年9月20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、回收记录”，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。查“记录清单”内容含盖：序号、记录名称、记录编号、保存期限。文件、记录受控 |  |
| 监视、测量、分析和评价总则 | 9.1.1 | 公司确定的需要监视和测量的对象包括：销售和服务的符合性、质量管理体系的适宜性、充分性、有效性、质量管理体系绩效、顾客满意等。 公司确定的确保结果有效所需的监视、测量、分析和评价方法包括：识别和得到了外来的标准，通过实施采购证实产品的符合性；通过内审、管理评审等证实体系的适宜性、充分性、有效性；通过顾客满意率调查、用户质量反馈等证实质量管理体系绩效、顾客满意.通过纠正、纠正措施、预防措施、改进计划、简单的统计分析保持质量管理体系持续改进的有效性，并确定了质量目标/过程绩效指标及监视和测量方法，考核频次。公司在质量手册中对监视、测量、分析和改进过程进行了策划，对确保质量管理体系的适宜性、产品质量的符合性及应用数据分析等方式来实现对质量管理体系的改进和提高进行了策划，并在实际工作中通过日常的监视和测量对发现的问题及时进行分析、解决。 | Y |
| 监测、分析与评价 | 9.1.3 | 通过对数据的收集、分析和处理提高顾客满意、产品和服务符合性、质量管理体系的绩效和有效性、过程、产品的特性及发展趋势等。查质量目标统计表，均满足策划的要求。根据对应对风险措施评价分析，公司各项指标虽然达到《质量手册》规定要求，仍需要加强人员的管理和培训，做到精益求精，加强内部管理，持续改进组织的质量管理体系。 | 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：2021年3月29日GB/T19001-2016质量管理体系标准、管理手册、程序文件及相关的工作文件，合同，法律法规行业标准。计划由总经理批准后实施。公司按计划实施了内审。审核组长：高海霞(A)审核组成员：乌日恒(B)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，内审员没有审核自己的工作，无遗漏。内审不符合1项，已整改验收合格。内审结论：管理体系运行初步具有了符合性、有效性，目前，体系的有效运行对提高内部管理水平，满足顾客要求，减少环境污染，保证员工身心健康安全，强化满足顾客要求的意识起到了积极的指导作用。内审报告显示本公司的质量体系均运行良好。 |  |