|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 过程与活动、抽样计划 | 涉及条款 | 受审核部门：综合室 负责人：杜国平 陪同人员：李雪梅 | 判定 |
| 审核员：王海燕 审核时间：2021.8.2 |
| 审核条款：5.3、6.1、6.2、7.1.2、7.1.6、7.4、7.5、8.2、8.4、9.1.2、9.1.3、9.2、10.2 |
| 组织的岗位、职责和权限 | 5.3 | 综合室主管：杜国平 职责：a) 负责内外部文件的受控、登记、发放/回收及作废等管理。b) 内部审核报告、管理评审的报告、纠正措施和预防措施在内质量记录的控制；仪器设备的归档管理；技术记录格式的备案，检测运作中形成的各种记录、报告副本的归档保存管理；人员培训记录和人员技术档案的管理；c) 负责对外业务接待、业务咨询与受理、处理客户投诉及收集客户的反馈信息；d) 负责编制物资采购计划及合格供应商的评价；建立《合格供应商名录》；组织对服务和消耗器材的采购和验收；e) 负责本公司标准资料的收集和管理工作；f) 负责检验样品的管理；g) 负责检测报告的登记、发放和管理；h) 负责检验本公司“检测专用章”的管理；i) 负责提报本公司年度技术培训、考核计划；j) 负责的日常其它管理工作；询问部门负责人，了解自己的职责。 | y |
| 应对风险和机遇的措施 | 6.1 | 编制了《风险和机遇评估分析表》内容包括：类型、类别、外部因素及相关方描述、风险和机遇、风险及机遇的评估、风险及机遇应对措施、执行情况等。编制：杜国平 审核：王茂盛 2021.1据部门负责人介绍：公司已策划并明确了质量目标实施办法，并在实施考核中得到了应用。对风险和机遇应对措施、落实情况等也进行了策划并实施。与部门负责人交流：涉及的内外部因素为：信息交流、文件管理、人力资源控制、知识产权管理、工作环境管理、法律、法规内容的变化、环境因素控制、环境运行过程控制等。部门应确定满足与质量管理体系有关的客户及相关方的要求。1.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。如供应商的管理、合同条款、产品质量及使用的安全可靠性、服务的时效性等风险和市场开拓的机遇。2.应对风险的措施：识别销售风险及具体应对措施，控制不能按时交货、运输等风险，应对措施为严格控制销售和加强对运输过程监控，防止交货延误和运输失误等，效果基本达到。 | y |
| 质量目标及其实现的策划 | 6.2 | 部门质量目标：a.培训合格率100%； b.顾客满意度98%；c.供方评定合格率100% ；查部门目标的实现情况，提供“质量方针目标完成情况报告”，截止目前前二季度体系运行期间，目标已完成，符合策划的要求。2021年7月 | y |
| 沟通 | 7.4 | 为确保公司内职能部门之间既各司其职又能保持工作衔接，各种信息得到及时准确的交流，公司编制有《内部沟通程序》，明确了沟通渠道、方式、流程等。沟通的内容包括管理体系运作给公司质量管理和市场拓展带来的业绩以及现存的主要问题，市场形势和顾客的普遍需求，检测服务质量趋势，管理体系现状及改进需求，顾客和相关方的满意程度，工作相关的合理化建议，体系业绩等其他认为有必要通报的信息。公司通过日常工作会议、年度工作总结会等实行内部沟通。公司通过调查、会议等方式实现外部沟通，获取改进建议。 | y |
| 创建和更新、成文信息的控制 | 7.5 | 查《文件控制程序》规定了文件的批准、评审、更新、更改、获取及作废等控制要求，符合标准要求。查“受控文件管理登记表”，有管理手册、程序文件、支持性文件（如质量控制制度、仪器设备管理制度等）及体系运行记录。体系文件发生更改，查：文件置换/更改申请单 更改原因：因法人、授权签字人、质量负责人、技术负责人、检测室主管等人员变动，及增加实验室分包程序等内容，为了确保体系有效运行，进行换版。更改主要内容：依据《检验检测机构资质认定能力评价 检验检测机构通用要求》 《检验检测机构认定生态环境监测机构评审补充要求》等文件规定，对《质量手册》 《程序文件》进行相关内容的修订并换版 审核人：强春梅 日期：2021年1月28日 批准人：王茂盛 日期：2021年1月28日 更改份数：6份 实施日期：2021年2月1日 更改人：强春梅 日期：2021年2月1日查“文件发放记录”，显示分发号、部门、签收人员、接收日期等信息。抽“外来文件清单”，登记了合同法、产品质量法、劳动法等相关法律法规等外来文件。外来文件由综合室保管，各部门如需要向综合室借阅或复印。现场使用的文件保存良好，装订后放文件夹中。按照类别存放于文件柜，并有标识分类存放。 文件评审规定由综合室在每年管理评审中进行，文件通过名称、编号、受控方式等来标识，文件的修改由该文件原编写部门申请修改，经领导批准后执行。查《记录控制程序》，批准实施，受控有效。该程序基本明确对质量记录的标识、贮存、保护、检索、保留和处置的要求；查对记录的标识和保留规定，规定了名称、编号、使用部门等内容。滴定分析检查原始记录，保持期限1年，归口部门：检测室。水质验收记录，保持期限1年，归口部门：检测室。消耗性材料验证记录，保持期限1年，归口部门：检测室。……各项记录标识清楚，规定了保存年限，记录以电子版为主，保存完好、分类存放、检索方便，纸质记录内容填写完整，内容清晰，签字齐全，无丢失、销毁、作废现象。运行记录保存完整，贮存的环境通风、防潮、防火、防虫蛀等是适宜的，无损坏、变质或丢失发生。查培训签到表,使用部门：综合室，记录填写完整、清晰，无随意涂改。经审核，记录是按使用部门、活动过程、编号、时间顺序分类归档，便于检索、查阅。对记录的控制基本符合规定要求。 | y |
| 顾客沟通 | 8.2.1 | 经现场询问，公司与顾客建立了沟通的渠道，在服务过程的前、中、后三个不同阶段，以充分准确的了解顾客的需求，满足顾客的合理要求。合同签订前了解顾客需求，解答顾客疑问；合同执行过程中与顾客沟通合同进展，控制可能发生的变化，完成后做好顾客满意度调查，发现问题及时进行沟通。顾客财产主要是顾客的信息等。体系运行至今无关系重大合同，无制订应急措施的特定要求。与顾客沟通是适宜的。经与负责人交流了解，公司产品有关的要求一般通过电话、网络等形式与顾客沟通确认后，按照“委托检测协议书”方式明确产品、数量、技术要求、双方权限和责任等内容，法律法规要求包括服务执行的合同法等。 | y |
| 产品和服务要求的确定 | 8.2.2 | 抽查检测合同、协议：1、“化验技术服务合同”：签订日期2021.1，需方：青海西旺矿业开发有限公司；产品名称：铜精粉、锌粉、铁粉等，规格、数量依据样品流转单；合同对质量要求、技术要求、结算方式、违约责任等均做了明确说明，有双方印章及签字。2、“委托检测协议书”：签订日期：2021.7.1，需方：西藏玉龙铜业股份有限公司；产品名称：铜精矿、钼精矿、精矿、原矿等，检测项目：Cu、Mo、Au、Ag、As、Mgo。合同对技术要求、检测依据，结算方式、违约责任等均做了明确说明，有双方印章及签字。3、“委托检测协议书”：签订日期：2021.6.18，需方：青海铜业有限责任公司；产品名称：尾矿、铜精矿，检测项目： Pt、Pd、Rh、Mo、Cu、Au、Ag。合同对技术要求、检测依据，结算方式、违约责任等均做了明确说明，有双方印章及签字。4、“委托检测协议书”：签订日期：2021.6.1，需方：西部矿业股份有限公司；产品名称：金矿，检测项目：Au、样品加工。合同对技术要求、检测依据，结算方式、违约责任等均做了明确说明，有双方印章及签字。5、“委托检测协议书”：签订日期：2021.4,13，需方：西部矿业股份有限公司锡铁山分公司；产品名称：铝、锌精矿，检测项目：Pb、Zn、Au、Ag。合同对技术要求、检测依据，结算方式、违约责任等均做了明确说明，有双方印章及签字。 | y |
| 产品和服务要求的评审 | 8.2.3 | 公司的订单合同评审的方式有口头、电话或邮件确认，文件订单盖章以回传等方式进行，评审能符合双方的要求。公司对长期检测项目较多的合作企业进行合同评审，对临时送检样品，以委托检测协议书形式评审。抽查《合同评审记录》：“委托检测协议书”：签订日期：2021.1.20，合同评审日期：2021.1.20，需方：四川鑫源矿业有限责任公司；“委托检测协议书”：签订日期：2021.3.2，评审日期：2021.3.2，需方：青海省盐业股份有限公司；“委托检测协议书”：签订日期：2021.1.6，评审日期：2021.1.6，需方：青海西豫有色金属有限公司； 又抽其他几项委托协议的评审，评审日期均在合同及协议签订之前。评审部门检测室、综合室，有评审人员签字。与检测服务有关要求的评审满足要求。若与先前合同或订单要求存在差异，对差异进行评审，并记录在《合同评审记录》中。 | y |
| 产品和服务有关要求的变更 | Q8.2.4 | 与部门负责人交谈了解，公司与顾客签订的合同/委托检测协议书在履约过程中未发生过变更情况，暂不涉及产品和服务变更评审或信息传递等情况的记录。 | y |
| 外部提供的过程、产品和服务的控制总则 | 8.4.1 | 1、公司制订了《采购控制程序》，明确了对外部供方的控制措施，规定每年评价一次。2、查“合格供方名录”，有：供方名称 供应产品 青海大全科教仪器有限公司 试剂、器皿、标准物质 西宁星炜气体工业有限责任公司 气体 青海莫尼特环保科技有限公司 粪肠菌群；汞及其化合物、铅及其化合物项目检测批准：王茂盛2021.5.14 制表：杜国平2021.5.143、查上述合格供方的“供应商评价表”，抽3份：供方名称：青海大全科教仪器有限公司产品：试剂、器皿、标准物质评价项目：产品质量、公司资质、管理水平、业绩状况、公司信誉、供货样品、产品价格等评价结论：优秀供应商 评价人：杜国平 评价日期：2021.5.14，批准人：王茂盛。供方名称：西宁星炜气体工业有限责任公司产品：氩气、氧气等气体评价项目：产品质量、公司资质、管理水平、业绩状况、公司信誉、供货样品、产品价格等评价结论：优秀供应商 评价人：杜国平 评价日期：2021.5.14，批准人：王茂盛。供方名称：青海莫尼特环保科技有限公司产品：粪肠菌群；汞及其化合物、铅及其化合物项目检测评价项目：产品质量、公司资质、管理水平、业绩状况、公司信誉、供货样品、产品价格等评价结论：优秀供应商 评价人：杜国平 评价日期：2021.5.14，批准人：王茂盛。 | y |
| 控制类型和程度 | 8.4.2 | 1、公司根据外部供方提供的产品和服务对公司产品质量稳定性和符合性的影响程度，将外部供方分为一般供方和重要供方，并对不同级别的外部供方采取不同的控制类型和控制程度。2、公司通过对外部供方的原材料、生产过程、管理体系、公司绩效、产品质量等方面的验证，来实现对重要供方的监视和测量，确保公司对重要供方控制的有效性。3、公司通过对一般供方所提供产品的外观、数量、性能、功能等方面的验证，来确保对一般供方的控制。 | y |
| 提供给外部供方的信息 | 8.4.3 | 公司提供给外部供方的信息：查电话订购记录、采购单、供货合同等，内容包括品名规格、产品要求、数量、交付时地等。提供了2021年3-5月份采购计划，包括采购物品名称、型号规格、采购数量、计划到货日期等。1.采购产品：比色皿 50mm 数量：5个 2.采购产品: 过氧化钠 500g 数量：5瓶 3.采购产品: 容量瓶25ml，数量：50个制表人：杜国平，负责人：王茂盛，分管领导：赖春华。时间2021.5.5提供采购合同，抽2份：供方：青海大全科教仪器有限公司供货产品名称、规格型号、数量等有《采购价格清单》 供方代表人：魏海珠 需方代表人：龙海珍， 签订时间：2021.5.31供方：西宁星炜气体工业有限责任公司,与该公司签订长期合同，有效期为5年，签订时间为2017年。提供气体供货钢瓶结算证。外部供方与公司在业务活动过程中一般通过电话的互动，如沟通进展情况、市场变化等。 公司对外部供方绩效的控制和监视措施有：管理体系运行调查、市场占有率调查、公司业绩调查等。公司或公司顾客拟在外部供方现场实施的验证或确认活动：无。提供了进货验收记录，包括产品名称、数量、型号（规格）、目测检验等。 | y |
| 顾客满意 | 9.1.2 | 每年向顾客发放调查表，认真听取客户的意见并及时沟通，做好纪录。查：公司2021年《客户满意度调查报告》公司通过邮寄方式发出《顾客满意调查表》6份，截止2020年4月26日，收回7份，经过统计分析顾客满意度平均在98分以上，无重大投诉，达到公司目标要求。提供了《顾客满意程度调查表》6份，调查内容：项目 满意 一般 不满意收取费用合理性 √工作效率 √服务态度 √投诉处理 √报告质量 √报告及时性 √ | y |
| 分析与评价 | 9.1.3 | 公司利用质量方针目标适宜性评审、顾客的反馈、数据分析、纠正和预防措施、管理评审等信息，结合内审、管理评审和日常活动进行体系的改进，通过对内审不符合的整改，管理评审提出的改进建议的实施，基本建立了自我完善、持续改进的机制。公司目前无因不合格导致质量管理体系发生变更的情况。在检测现场看到：划分了待检区、不合格品、检定合格等放置区域，并有标牌标识，不易混淆。 | y |
| 内部审核 | 9.2 | 公司制定《内部审核控制程序》，对内部审核方案策划规定：1.频次：内审每年进行一次，两次内部审核的时间间隔不超过12个月。2.方法：按部门/过程审核。3.职责：体系负责人组织内部审核活动。4.策划要求：范围、准则、工作分配等。5.报告：体系负责人在内部审核结束及纠正措施完成后应向总经理报告审核结果。6.提供了《2021年内部审核计划》，内容有：目的、范围、审核准则、审核时间2021.07.11-13、编制：王景凤 批准：王茂盛 时间：2021.2.1查阅2021年度内部审核有关记录1. 提供了审核组名单，审核组长：王景凤 组员：马悦茹、隆英兰。
2. 提供了《内部审核实施计划》审核日期：2021.07.11-13
3. 审核范围：公司领导层、各部门。查全条款覆盖。

审核准则：ISO9001-2015标准、公司管理体系文件、适用的法律法规、产品标准。4.提供了《内审首次会议签到表》，参加人有各部门负责人等。5.提供了《内审检查表》，经查阅对照，受审核部门涉及条款与公司管理体系职责分配相一致。6.提供了《内审不合格报告》开出一般不符合项4个。提供了整改报告，审核报告中包括审核目的、审核范围、审核依据、审核内容摘要、审核结论等内容，对审核过程进行了综述，对公司管理体系的符合性进行了评价，针对不足部门提出了建议改进即：对于所有审核中发现的不合格，部门应分析不合格原因，提出纠正和纠正措施计划，组织相关部门人员进行质量管理体系标准条款学习，进行不符合项整改，要求在5日内整改完毕，由综合室组织相关内审员对整改后的情况进行跟踪验证，确认纠正及纠正措施有效，体系的建立、运行符合质量管理体系要求。审核结论：通过本次内审，公司建立的质量管理体系能够与实现公司质量方针、目标的要求相一致，能够确保指导公司在管理体系覆盖范围内的活动、产品和服务，体系运行期间无顾客投诉，能够满足顾客、员工、相关方和适用法律法规要求，审核过程虽然是抽查，但仍有尚未发现的问题与不完善地方。体系运行及标准化管理仍有进一步改进的空间。鉴此，公司的体系运行情况基本符合质量管理体系标准和文件要求，方针目标正在实现当中，基本满足2015版9001管理体系要求。公司质量管理体运行基本上是有效的。审核组长：王景凤2021.7.13 批准：王茂盛时间：2021.7.13 | y |
| 不合格和纠正措施 | 10.2 | 公司制定了《不合格输出控制程序》《纠正和预防措施控制程序》，通过分析实际存在的或潜在的不符合的原因，制定纠正和预防措施，并验证其效果，以防止不符合的发生／再发生，实现持续改进绩效的目的。公司对内审开出的一般不符合项已进行了整改和验证。通过询问、现场观察和查阅记录等运行证据，未发现体系运行过程中其他需要采取纠正或预防措施的情况。至今未发生不合格检测服务。 | y |
| 人员、组织的知识、能力、意识 | 7.1.2、7.1.6、7.2、7.3 | 1.公司编制并实施了《人力资源控制程序》，文件对公司岗位需求予以文件化、程序化，对人力资源管理和培训做出具体的规定。根据生产经营需要，有组织、有计划地对工作人员进行培训，提高业务能力以适应岗位工作需要，确保公司员工素质、技术能力符合要求。2.公司制定了《管理制度汇编》作为企业培训、选择、招聘、上岗的依据。员工培训覆盖高、中、基层员工，抽综合室岗位职责、检测室岗位职责、监督员岗位职责，教育、经验、能力满足岗位要求。查“培训计划”，培训内容覆盖体系知识、岗位技能、管理制度、安全知识、内审员、设备仪器操作、检验风险防控等，对象包括在职员工、新进员工。查“培训计划”中对应的培训记录，抽：2021.7.21，培训项目：原子吸收分光光度计石墨炉 ，培训方式：授课，培训内容：原子吸收分光光度计石墨炉的原理及操作；原子吸收分光计石墨炉的维护保养及注意事项；培训对象：检测员，培训地点：培训室，授课人员：董更福。考查结果：培训有效。2021.1.6，培训项目：保密性、公正性及诚信度培训，培训方式：考查，培训对象：全体人员，培训内容：《质量手册》中公正性声明、保密性承诺、员工行为规范，授课人员：强春梅。考查结果：培训有效。3.查公司从业人员技术考核合格证书：公司有20个员工持有环境监测考核证书，抽：陈文祥 性别：男 身份证号：62232319870202669X 工作单位：青海西部矿业工程技术研究有限公司 技术职称：助理工程师 发证日期：2021年4月16日 有效期至2027年4月15日 发证单位：青海省生态环境厅抽：韩俊丽 性别：女 身份证号：42068219760808102 X 工作单位：青海西部矿业工程技术研究有限公司 技术职称：工程师 发证日期：2019年4月9日 有效期至2024年4月8日 发证单位：青海省生态环境厅4.公司通过经验教训、持续改进、外部知识收集等途径获取和更新公司所需的必要知识；公司确定的必要知识包括：方针、目标、管理制度、质量管理体系、检测技术、检验标准、政策法规等，通过组织培训、形成文件等方式来确保知识的保持和在所需的范围内可得到。查问员工马悦茹等已知晓公司的质量方针和相关质量目标。 |  |

管理体系审核记录表

说明：不符合标注N