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 总经理：郝妍 管理者代表：周建立  | 判定 |
| 审核员： 姜海军 审核时间：2021年8月12日 |
| 审核过程：内外部因素、相关方的需求和期望、体系策划过程、管理承诺相关过程、资源提供过程、内外部沟通、管理评审过程、目标实现策划、顾客投诉处理、监视和测量规划和持续改进等,对一阶段问题整改情况的确认；事故事件及处理情况，质量、环境安全监测情况、使用情况等；审核条款：QMS：4.1,4.2,4.3,4.4,5.1,5.2, 5.3,6.1.6.2.6.3,7.1.1,7.4,9.1.1,9.1.3,9.3,10.1,10.3, |
| 理解组织及其环境 | Q：4.1 | 公司成立于2014.1.14日，注册地址：天津市北辰区小淀镇小淀村工业区5号路27号，经营地址：天津市北辰区双街镇双进道星江庭苑10号楼1门1901，有租赁合同。公司法人兼总经理：郝妍。提供《质量/环境/职业健康安全/管理手册》，对公司地理位置、国内市场地位、法律法规要求、公司内部文化观价值观、内外部环境变化等均作出描述。公司管理体系设置了行政部、销售部。总经理说：公司推行管理体系的目的就是提高公司市场准入。总经理确定与本公司管理目标和战略方向相关并影响实现管理体系预期结果的各种内部因素和外部因素（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）。这些因素包括了需要考虑的正面和负面因素或条件。公司每年办公室根据由公司销售人员从市场、客户、网络等搜集到的信息并结合公司自身业务运作情况进行分析，通过分析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。 |  |
| 理解相关方的需求和期望 | Q：4.2 | 提供了《组织的相关方需求和期望调查表》，相关方包括顾客、供方、员工、政府部门、审核机构、股东等。相关方需求和期望：检测能力符合顾客要求、及时交货、价格合理；合作双赢、进料合格率、、及时付款； 薪资、福利增加、培训机会、有发展的空间；安全生产、环保；公司体系运作的有效性、充分性和符合性；公司战略、绩效等；检测指标或项目：顾客满意度、客户投诉率、交期变更率；供方评价表、采购产品合格率；工资、晋升制度；基本识别了与组织管理体系有关的相关方和要求。公司对这些相关方及其要求的相关信息进行制定责任部门制定每年进行一次评审，以便于理解和持续满足相关方的需求和期望。本公司考虑以下相关方：--顾客；--最终用户或受益人；股东；---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；--地方社区团体；--非政府组织等。目前顾客的主要需求期望是：提供顾客满意的生产产品和销售产品和服务。 |  |
| 质量管理体系的范围 | Q：4.3 | 经确认企业的管理体系范围是：Q：教学仪器、实验室设备、音体美器材、课桌椅、办公家具、办公用品、窗帘、环保设备、多媒体设备、厨房设备、科技馆设备、电子琴、秒表、舞台设备的销售不适用情况：Q8.3条款不适用。外包情况：无。 |  |
| 质量管理体系及其过程 | Q：4.4 | 公司按照标准建立了文件化的管理体系，编写了管理手册、程序文件、三级文件，文件中包括了QEO方针、目标, 对各部门的职责权限作出了规定，公司管理体系已确定了过程、各过程的顺序、过程的评价、实施所需的变更等，并能规定过程及质量管理体系监视、测量、分析、改进的职责权限分配等策划，同时考虑了内外部因素和相关方的要求，确定了需应对的风险和机遇。公司文件适宜，符合公司规模、人员能力、过程及其相互作用的复杂程度。基本符合标准要求。公司确保按照标准的要求，建立、实施、保持和持续改进质量管理体系，包括所需过程及其相互作用。公司确定质量管理体系所需的过程及其在整个组织中的应用。 |  |
| 领导作用与承诺 | Q：5.1 | 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。公司总经理是郝妍，主要承诺有：1)对公司的质量、环境和职业健康安全管理体系的有效性承担责任；2)确保公司管理方针和目标的建立,并确保其与公司的战略方向及所处的环境相一致；3)确保公司质量、环境和职业健康安全管理体系要求融入到公司的各种业务过程；4)确保获得公司质量、环境和职业健康安全管理体系所需的资源；5)就有效的质量、环境和职业健康安全管理重要性和符合其管理体系要求的重要性进行沟通；6)确保公司的质量、环境和职业健康安全管理体系使用过程方法和基于风险的思维；7)确保公司质量、环境和职业健康安全管理体系的预期结果；8)促使、指导和支持员工努力提高管理体系的有效性，并对管理体系的有效性做出贡献；9)推动质量、环境和职业健康安全管理体系的改进；10)支持其他管理者履行其相关领域的职责。 |  |
| 质量方针 | Q：5.2 | 公司的管理方针： 守法诚信追求精品，预防污染保护环境；关爱员工健康安全，持续改进追求卓越。公司以质量、环境、职业健康安全标准为基础，结合公司实际特制定管理方针。与郝妍进行交谈，对方针内涵的理解较深刻。方针能为制定目标提供框架，方针基本符合标准的要求。总经理郝妍用会议、文件等手段保证管理方针为全体员工理解并落实到工作中。总经理郝妍说管理评审时对方针的持续适宜性进行了评审，有评审记录。以上管理方针通过文件、培训等形式将公司管理方针传达给所有为公司工作或代表公司的人员，相关方也可通过办公室获取公司管理方针。 |  |
| 组织的岗位、职责和权限 | Q：5.3  | 公司确定了公司机构并规定了各岗位人员职责、权限和相互关系，并在公司内对各级员工进行了必要的传达。对从事与销售有关的管理、执行和验证人员规定其职责、权限及其相互关系，以实现公司管理方针和管理目标。建立、实施和保持公司管理体系所需的过程，公司决定任命张成林为管理体系的管理者代表。其职责和权限规定如下：确保本公司管理体系所需的过程得到建立、实施和保持，代表郝妍行使职权；向最高管理者报告管理体系的运行、管理业绩情况以供评审，并提出管理体系改进方面的建议；确保在整个组织内提高满足顾客、相关方要求和适用法律法规要求的意识；组织落实公司管理体系的管理评审和内部审核；及时处理影响公司管理体系正常运行的有关问题；负责公司管理体系有关事宜的对外联络等。询问管代周建立，职责回答正确。 |  |
| 应对风险和机会的措施 | Q： 6.1.1 | 提供《风险和机遇的应对控制程序》，对组织内外的风险和机遇进行了策划。提供“风险排查和机遇评估分析表”，识别了风险的类型、类别、风险和机遇识别、风险和机遇的评估、风险和机遇应对措施、执行情况等：风险的类型：外部因素、外部因素；风险的类别法规要求、相关方要求、社会、竞争、文化、产品供应；风险、机遇：从客户开发、合同评审、产品交付、领导作用、信息交流、采购管理、仓库管理等方面进行分析评估。从严重程度、发生概率、可探测性、RPN等确定风险和机遇。应对措施：与风险、机遇相适应。 |  |
| 目标和措施计划 | Q：6.2 | 查TJYYQES/SC-01-2020《管理手册》，策划并制定了质量、环境、职业健康安全目标，并在相关职能、层次和过程上建立目标考虑了适用的要求，并与产品和服务的符合性以及增强顾客满意有关，均可测量，并与方针基本一致。目标以公告、会议形式传达、培训和内部沟通等形式进行了沟通。查《管理手册》，制定了公司目标，并在管理体系所需的相关职能。公司的质量、环境和职业健康安全管理方针： 守法诚信追求精品，预防污染保护环境；关爱员工健康安全，持续改进追求卓越。质量目标：1）客户投诉每年少于3起；2）客户满意率96%以上；组织对公司质量、环境、职业健康安全目标、指标予以分解，并在相关职能层次部门建立分目标，查见《目标完成情况》，2021.6.5日统计均完成。 |  |
| 变更的策划 | Q：6.3 | 现场交流，为了保持和改进公司管理体系的绩效，公司识别和确定变更的需求和机会。有计划、系统地进行变更，识别风险和机遇，并评价变更的潜在后果。经交流，未发生体系的变更，亦未发生变更的策划。 |  |
| 资源 |  Q：7.1 | 总经理郝妍主持了今年的管理评审，对方针、目标的适宜性进行了评审，协助管代进行了内审，确保所需资源得到满足。为确保公司环保、安全资金得得以保障，公司每年制定专门预算，及时提供有关资金，确保本公司各项资金及时到位，保证环保、安全活动得到实施，达到预防污染、安全第一的活动目的。经了解组织环保、安全主要投入到固废分类处置、劳保、体检、消防、（高温补助、取暖费、口罩）福利费用和疫情防护等投入方面。通过现场观察及与领导沟通了解到，公司为确保管理体系的有效运行和持续改进，确保满足顾客要求，增强顾客满意，确定并提供了必要的资源，目前仓库和综合等资源配备基本能满足要求，机构设置合理。经过管理体系运行证明，现有资源可满足体系和产品的要求。公司目前的基础设施，能够满足当前质量/环境/职业健康安全/体系的要求。公司将依据经营发展的需要，会不断补充与增加。 |  |
| 信息交流、沟通 | Q：7.4  | 编制了《沟通控制程序》，规定：组织在各部门之间建立了与体系有关的信息通渠沟道，借助于会议、电话、口头交流等方式使全体员工达到沟通和理解。目前各部门协调一致，工作上的接口基本理顺。总经理郝妍定期主持经营办公例会，分析公司的发展、市场情况和体系运行是否有效，管理目标完成情况，满足顾客要求和法规程度，改进建议等内部管理存在问题等。 查见内部交流主要通过直接面谈、会议、文件、培训方式，外部交流主要通过电话、信函方式。也可以通过工会等员工权益机构提出诉求。行政部是内外部信息交流的中心，通过会议、邮件、培训等形式进行内部交流，向外部接收各种文件传递各种报表，外部沟通联络的部门有环保部门、劳动部门、消防安全部门、质监部门、安监部门及合同方等。经交流：目前与环保、劳动、消防、安监部门的信息交流主要是参加会议、接收来文、电话、邮件等，均按要求予以传达和落实，沟通情况较好。现有的沟通渠道和方法能满足要求。审核中未发现因沟通不利不及时而造成（影响）某项工作不能正常运行的情况。 |   |
| 监视、测量、分析和评价 | Q：9.1.1、Q：9.1.3 | 编制了《产品监测及绩效监测控制程序》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。公司组织各部门策划和实施必要的监视和测量活动，确保产品、体系和过程的符合性，以持续改进质量管理体系的有效性。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、产品检验、顾客满意度测量等的方式完成。提供《部门检查记录表》，对体系运行；目标指标方案实施；消防管理；重要风险作业；监测设备维护；危险源控制；应急准备；设备设施防护装置状态；规程、制度执行；不符合、事故、事件发生、处理；员工安全意识能力等作业活动进行监视、效果评价、责任人：周建立，2021.7.18，微信图片_20210815103440行政部负责对体系、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。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。 |  |
| 管理评审 | Q：9.3 | 公司编制并实施《管理评审控制程序》，规定管理评审每年至少进行一次，根据具体情况可以增加，增加审核由综合提出审核计划，报管理者代表批准后实施。查策划：在《管理评审程序》中明确了管理评审的实施要求。策划每年进行一次管理评审，间隔不超过12个月。查阅公司管理评审资料，提供：查《管理评审计划》评审时间：计划 2021年5月25日进行，评审方式：会议评审，，评审地点：会议室 ；参加人员：总经理、管代及各部门负责人；评审内容要点：1、内部审核情况；2、方针适宜性及质量目标达成情况；3、顾客投诉及处理、客户满意度调查情况；4、服务质量状况及过程业绩；5、预防及纠正措施实施情况及效果性；6、以往管理评审的跟踪措施；7、体系的变更及改进的建议等。8、资源的充分性。9、风险和机遇措施的有效性。10、企业内外部环境变化影响。11、《环境运行情况报告》（包括相关沟通信息、客户抱怨情况）12、《职业健康安全运行情况报告》（包括相关沟通信息、投诉及协商结果）13、总经理根据以上汇报做总结性发言，提出自体系运行以来取得的成绩和存在的不足，并且提出改进措施。编制：周建立 ，批准：郝妍。《管理评审会议记录》2021年5月25日在公司会议室，由郝妍主持人， 参加人员：管代 各部门主管。 管理评审内容包括：1、内部、外部审核情况；2、上次管理评审的追踪；3、方针适宜性及目标达成情况讨论；4、顾客投诉的处理、客户满意度调查情况分析；5、服务质量状况及过程业绩的讨论；6、预防及纠正措施实施情况及其效果性；7、资源的充分性。8、风险和机遇措施的有效性。9、企业内外部环境变化影响。10、环境运行情况报告（包括相关沟通信息、客户抱怨情况）11、职业健康安全运行情况报告（包括相关沟通信息、投诉及协商结果）12、体系的变更及任何改进的建议等。管理评审结论：公司的管理体系适宜充分有效。改进建议:加强对管理体系标准、管理手册、程序文件的培训，确保持续有效运行体系。C:\Users\DELL\AppData\Local\Microsoft\Windows\INetCache\Content.Word\扫描全能王 2021-08-13 15.34_2.jpg |  |
| 改进 | Q：10.1、10.3 | 管理者代表根据总经理意图组织持续改进过程的策划工作，由行政部实施持续改进过程的管理。公司体系运行的持续改进，是通过方针、目标、管理方案的制定与实施，通过内外部的审核结果，管理评审的开展，分析和评价结果、纠正预防措施的实施，促进管理体系的持续改进。并通过对各项工作的考核，不断提出改进要求，全员的质量、环保、职业健康意识、安全意识有较大的提高，持续改进了管理体系的有效性。自体系运行以来，全员的质量意识、服务意识、环保意识有较大的提高，市场经营规模有了较大发展，持续改进了管理体系的有效性。 |  |
| 国家/地方抽查、顾客满意、相关方投诉处理 |  | 自公司成立以来，未受到上级主管部门有关质量、环境问题、职业健康安全的行政处罚。未发生相关方的投诉。暂时没有国家/地方抽查情况。目前没有相关行政主管部门的检查处罚，在现场审核也未发现检查处罚、相关方投诉等情况。 |  |
| 验证资质 |  | 提供了组织营业执照均为有效。 |  |
| 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，整改措施有效。 |  |
|  |  |  |  |

说明：不符合标注N