**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：刘宝 陪同人员：张占平 | 判定 |
| 审核员：刘红杰 审核时间：2021年9月5日 |
| 审核条款：4.1，4.2，4.3，4.4，5.1，5.2，5.3，6.1，6.2，6.3，7.1.1，9.1.1，9.1.3，9.3，10.1，10.3 |
| 基本信息 |  | ●企业基本信息  1、按照认证范围公司提供的法律证明文件有：  营业执照，统一社会信用代码：9113080473437962X5 ，证书有效期： 长期有效；  《食品生产许可证》编号：SC11713080400229 ； 有效期： 2026年6月20日 ；   1. 河北友楂食品有限公司成立于2006年7月6日 ,注册资本1385万元; 2. 注册地址：承德鹰手营子矿区北马圈子镇金扇子112线国道东侧食品园区2号   生产经营地址：承德鹰手营子矿区北马圈子镇金扇子112线国道东侧食品园区2号  通讯地址：承德鹰手营子矿区北马圈子镇金扇子112线国道东侧食品园区2号  4、认证范围：资质范围内蜜饯的生产 。  5、经营状态：网络查询经营状态：正常，无质量事故、无投诉。  6、一阶段问题：识别的外包过程不符合，已再次识别，无问题。 | Y |
| 组织及其环境 | 4.1 | ●河北友楂食品有限公司，前身为承德市鹰手营子矿区燕山圣达食品有限公司，成立于2006年7月，企业原座落于河北省承德市鹰手营子矿区北马圈子镇金扇子村204工业区，2016年迁址到河北省承德市鹰手营子矿区北马圈子镇金扇子112线国道东食品园区2号，公司占地近10000平方米，建筑面积4517.44平方米；拥有总资产2000万元，其中固定资产1500万元；主要生产以山楂为原料的果丹皮、山楂球、棒棒卷、巧克力山楂麦丽素等产品，年产量1500 吨，产品市场主要分布于京、津、沪、冀、东北、华南等地区。  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。  ●提供组织内外部环境识别表) 组织总体表现：  --外部环境：国际环境、社会环境、政治环境、技术竞争、经济环境、空气质量环境、新冠疫情等。  --内部环境；财务因素、资源因素、人力因素、运营因素、组织治理因素、绩效等。  ●内外部环境识别充分，有效。组织环境未发生重大变化，企业人员按照国家/地方要求进行防护，疫情对企业影响不大。  抽：绩效： KPI绩效考核与本公司环境管理体系紧密结合，确保了环境管理体系的有效运行和持续改进  法律环境：中国目前法制建设增速，法律法规要求越来越完善。要求企业守法经营，加强管理，杜绝环境污染或破坏及减少或杜绝工伤。 | Y |
| 相关方的需求和期望 | 4.2 | ●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、审核机构、政府机构等。  ●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、微信等）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。  ●通过改善工作环境、提升福利待遇方法，提供培训机会，提供一定的娱乐活动，不断满足员工需求。  抽相关方列表  --相关方：顾客  --需求和期望：   1. 服务质量符合顾客要求（措施：提升沟通意识和沟通频率，不断创新，改进服务质量） 2. 及时交货 （措施：适当增加产线设备，提高产能，合理优化计划安排） 3. 价格合理（措施：优化公司成本结构，提升生产效率，节能降耗，兼顾市场行情，提供合理价格或制定批量阶梯价格） 。   另抽其他相关方需求及措施，均保存完好，符合要求。  目前企业未发生处罚、相关方投诉事件。 | 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2021年1月6日A/0发布、实施，管理体系文件包括管理手册、程序文件、作业文件和记录表格等内容，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：  注册/经营地址:承德鹰手营子矿区北马圈子镇金扇子112线国道东侧食品园区2号  生产地址: 承德鹰手营子矿区北马圈子镇金扇子112线国道东侧食品园区2号  范围：资质范围内蜜饯的生产  ●不适用条款：8.3  ●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梳理，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；公司于2006年7月成立，历经近15年，一直按照国家标准执行生产，生产标准和要求未做任何改变，产品工艺成熟稳定，故不涉及进行设计开发，不承担产品的“设计和开发”过程，此条款不适用。不适用不影响组织确保其产品和服务合格的能力或责任，对增强顾客满意也不会产生影响。  ●外包过程：产品运输 | Y |
| 领导作用和承诺  总则 | 5.1.1 | ●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：  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，并与组织环境和战略方向相一致；  c) 确保质量管理体系要求融入与组织的业务过程；  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；  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) 推动改进；  j) 支持其他管理者履行其相关领域的职责等。  ●领导作用和承诺充分明确，基本符合标准要求。  ●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 |
| 领导作用和承诺  以顾客为关注焦点 | 5.1.2 | ●公司通过电话沟通、拜访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，并始终致力于增强顾客满意。 | Y |
| 管理方针：质量方针、沟通质量方针 | 5.2 | ●企业策划并制定了质量方针：  依靠资源，不断创新，努力开拓市场；坚持诚信，和谐发展，打造行业品牌。  基本符合要求。  ●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。 | Y |
| 组织的角色、职责的权限 | 5.3 | ●企业在策划和建立管理体系时，成立了组织机构，设置了管理层、办公室、生产部、业务部、质检部等部门，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， 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。  ●最高管理者负责岗位的设定、职责和权限的指派工作。  ●通过文件、会议、培训等方式将职责、权限传达到组织相关部门及层次。  ●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。 | Y |
| 应对风险和机会的策划：确定需要风险和机遇、组织的策划 | 6.1 | ●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：  生产部：  1.计划制定不合理，导致无法按时完成计划任务，从而延误产品交付。（措施：1.合理计算公司的实际产能。2.依据产品特点和本公司的实际产能合理安排生产计划。3.安排跟单员全程跟进生产计划的实现过程。）  ……  业务部：  1.顾客服务不到位，导致.顾客投诉未能有效解决，顾客满意度低，部分顾客丢失。（措施：对所接到的客户投诉登记汇总，安排专业人员负责处理、实施专业的“一站到底式”服务，力争将问题化解为零并使顾客满意。一月一回访、一季一培训”方式，从外部到内部进行优化管理）。  2.客户开发，合同评审过程不到位，导致对市场需要产品的发展趋势判断失误、客户要求识别不完整、  未能确保能够满足客户要求签署合同问题发生（措施：对市场需求产品的发展趋势分析应该经过反复论证，对客户的要求实施监视和测量，在确定与客户签署合同前落实合同评审事宜。）  ……  ●查询其它部分风险、机遇识别情况，比较充分，措施基本有效。 | Y |
| 目标和实现策划 | 6.2 | ●公司总的质量目标为：  产品一次交验合格率≥99%；  顾客满意率≥99%  --查2021年1.2季度目标完成情况：产品一次交验合格率≥100%；顾客满意率≥99.5%。均达标完成；  ●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。 | Y |
| 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：内部、外部资源 | 7.1.1 | ●企业配备管理体系运行所需资源   * 企业目前主要工作人员25名，包括管理、销售和采购人员、生产和质检人员等。可满足产品和服务控制需要。 * 配备了 选果机、洗果煮果打浆一体机、打浆机、涂衣机、糖衣机、切丁机、制球机、切料机、烘干窑、二次烤房、刮片机、多功能枕式包装机、喷码机、自动薄膜封口机 、叉车、锅炉等生产设备 * 配备了 电子计价秤、称重显示器、天平、温度计、水浴锅、干燥箱、培养箱等监视测量设备； * 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。 * 特种设备：锅炉、叉车（注：2021年8月企业已经向特种设备检定部门提交申请，由于疫情原因，检定后续手续尚未办理结束，做观察项文件，后期监督时确认。见D ISC-B-II-18 观察项（建议项）报告）。   ●外部资源，如供方、客户等相关方。  ●企业自动化设备使用自带软件，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。 | Y |
| 总则、  分析与评价 | 9.1.1  9.1.3 | 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）对过程产品质量进行了统计分析：分析生产总量、原材料总量、销售总量；计算损耗；提升效率。  3）对采购物资进行验证，100%符合要求。根据验收结果，证明供方提供的产品质量是稳定的.  4）通过内审中发现的不符合，确定改进措施并实施。  5）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 | ●公司制定了《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2021.4.13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、时间、参加人员、管理评审内容及资料等。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： 质量管理体系内部审核报告、质量方针\质量目标及其实施情况、重大质量事故的处理情况、体系内外部因素变化情况、过程质量趋势、产品质量趋势、不合格的控制及纠正预防措施实施情况、顾客满意度及投诉的处理、外部供方绩效评价、应对风险和机遇所采取措施的有效性、企业的组织机构、职责分配，资源配备是否适宜、体系的要素及相应的文件是否有修正的需求、顾客或员工对质量管理体系的建议、改进的机会；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：本公司实施质量体系以来按照质量管理体系的要求运行，在产品及服务质量上已取得了明显的进步。事实证明公司质量管理体系对变化的内外环境有了一定的适宜性，在运行中起到了良好的效果，生产及服务过程基本稳定，产品质量处于受控状态，偶有异常也得以及时纠正以及改进。被证明体系是充分的、有效的。通过本次管理评审，确保了质量管理体系持续的适宜性、充分性和有效性，达到了持续改进的目的，为下一步外审工作奠定了良好的基础。  ●改进措施：  1、加强顾客满意度测量、统计技术及应用的培训需求，办公室负责将此类专业技术培训纳入2022年的培训计划，由管代组织验证，预计2022.1月初完成。 |  |
| 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，通过以下方式进行：  a) 改进产品和服务，以满足要求并关注未来的需求和期望；  b) 纠正、预防或减少不利影响；  c) 改进质量管理体系绩效和有效性。  改进的示例可以包括纠正、纠正措施、持续改进、突变、创新或重组等。 | Y |
| 持续改进 | 10.3 | ●公司按照PDCA模式/方法（策划—实施—检查—处置）、基于风险的思维实现持续改进质量管理体系的适宜性、充分性和有效性，确保产品和服务要求的符合性，以增强顾客满意。  ●通过质量方针的建立和实施，让员工有前进的动力，营造一个激励改进的氛围与环境。  ●通过顾客满意、内外部审核、管理评审、过程和产品趋势、产品和服务符合性、外部供方绩效等信息进行系统的数据分析，找出质量管理中存在的主要问题和产生这些问题的原因，提出改进意见，指明改进方向。  ●持续改进的方法，一般改进实施纠正措施以及其它适用的措施实现改进，重大改进应制定改进方案，其内容包括：调整、修订质量目标，确定改进方向、改进措施和实施步骤、改时结果的测量。  ●在管理评审中分析、评价改进效果以及管理评审的输出，确定新的改进目标、需求和机遇和改进决定，持续改进质量管理体系的适宜性、充分性和有效性。  ●持续改进贯穿于质量管理体系的过程之中，可以是日常渐进的改进活动，也可以是突破性的改进项目。 | Y |

说明：不符合标注N