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：林道强 管代：陈青锐 陪同人员：许海丽 | 判定 |
| 审核员：李俐 童棉 审核时间：2021年09月05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、7.4、9.1.1、9.3、10.1、10.3资质验证、范围再确认、以往问题整改情况验证、投诉或事故、政府主管部门监督抽查情况 |
| 理解组织及其环境 总要求 | Q4.1 | 企业名称：文昌椰富工贸有限公司，企业注册地址：海南省文昌市东郊镇五十湾；经营、生产地址：海南省文昌市东郊镇五十湾法人：陈川安。 总经理：林道强 管理者代表：陈青锐提供了营业执照副本，公司,2001年12月17日成立，经营范围包括水果制品（水果干制品）、椰子糖、椰子油、椰子汁、椰奶、椰浆、椰酱生产与销售，农业种植、海水养殖，认证范围在经营范围内，符合要求。提供了营业执照副本，认证范围在营业范围内食品生产许可证 ：SC10246900500467 有效期至：2021年9月25日食用植物油(椰子油)、果蔬汁(浆) (椰子浆)、植物蛋白饮料(椰子汁、果肉椰子汁)、水果干制品(椰蓉、椰丝)认证范围为：许可范围内的椰蓉、椰丝、椰子汁、果肉椰子汁、椰子油的生产及销售。c51156facd260c7af61674addf23d83af0fd12c0862785fa999c90cb284491管理体系运行时间：2019年3月18日，公司设置了办公室、业务部、生产部、质检部。总经理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、绩效等相关因素）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。 |  Y |
| 理解相关方的需求和期望 | Q4.2 | 该公司充分理解许可范围内的椰蓉、椰丝、椰子汁、椰浆、椰子油的生产等相关方的需求和期望以帮助本公司更好的建立公司方针和目标，做到目的更明确。以满足相关方的要求并争取做到更高的要求。公司为此确定了与质量管理体系有关的相关方的要求及合规义务。公司对这些相关方及其要求的相关信息进行监视和评审，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等。目前顾客及相关方的主要需求期望是：提供使用方便、质量较高且稳定的产品。 |  Y |
| 确定质量管理体系的范围 | Q4.3 | 质量管理体系的范围：许可范围内的椰蓉、椰丝、椰子汁、椰浆、椰子油的生产 ；条款不适用情况：8.3条款不适用。该公司许可范围内的椰蓉、椰丝、椰子汁、椰浆、椰子油的生产按标准及顾客要求进行，工作流程成熟、稳定。公司删减8.3设计开发条款不影响公司提供满足顾客和法律法规要求的生产和服务的能力及责任，删减不适用条款理由合理。外包情况：无。 |  |
| 质量管理体系及其过程 | Q4.4 | 该公司2019年3月18日实施了质量管理体系及文件经过两年的运行，公司按照标准建立的文件化的管理体系，管理手册、程序文件、三级文件，文件中包括了方针、目标、 各部门的职责权限、公司管理体系确定的过程、各过程的顺序、过程的评价、实施所需的变更等都得到运行，策划的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，因为考虑了内外部因素和相关方的要求，避免了风险和提高了机遇。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。 |  |
| 领导作用和承诺总则组织的角色、职责的权限 | 5.1.15.3 | 与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：采用宣传、培训、会议、文件等方式，向公司全体员工传达满足顾客要求和法律法规要求的重要性，使全体员工牢固树立以顾客为关注焦点的意识和法律法规意识，从而能够自觉地参与有关的质量活动，实现持续改进;确保制定公司的质量方针和质量目标，并符合公司的环境和战略方向需求;通过管理实践，确保公司质量管理体系要求与公司的业务过程相融合;通过管理实践，促进员工使用过程方法和机遇风险的思维;确保通过必要的投入确保获得体系必需的人财物等资源;通过会议和日常检查，沟通有效的质量管理和质量管理体系要求的重要性;通过体系的有效运行，确保公司实现质量管理体系的预期结果;通过会议、检查、考核、促使指导和支持员工努力提高质量管理体系的有效性;通过检查考核推动改进体系;通过职责安排和权限授予支持其他管理者履行其所在领域的职责。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：设置了办公室、生产部、业务部、品质部等部门，并对各部门的作用、职责、权限进行了划分，任命管理者代表：陈青锐 负责管理体系建立及体系运营过程控制，提供的管理手册中确定了组织机构图、职能分配表， 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。 |  |
| 以顾客为关注焦点 | Q5.1.2 | 总经理证实其以顾客为关注焦点的领导作用和承诺，通过以下方面来实现：确定、理解并持续满足顾客要求以及适用的法律法规要求； 确定和应对能够影响产品、产品符合性以及增强顾客满意能力的风险和机遇；始终致力于增强顾客满意。详见审核Q9.1.2条款记录。 |  |
| 方针制定沟通 | Q5.2 | 该公司质量方针为：“科技领先、产品创优、用户满意、诚信双赢”。公司质量方针与企业宗旨相一致。与总经理林道强进行交谈，总经理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。总经理通过会议、文件等手段保证质量方针为全体员工理解并落实到工作中。林道强总经理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。以上质量方针通过文件、培训等形式将公司质量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质量方针。 |  |
| 应对风险和机遇的措施 | Q6.1 | 公司编制了《风险和机遇控制程序》，通过识别与评价对公司目标和战略方向相关影响其实现质量管理体系预期结果的各种内外部环境因素，有效应对风险和机遇。评估内容：机遇：1、工艺成熟，质量稳定，满足客户需求；2、人员稳定，对ISO体系管理要求的执行到位3、有固定的客户风险：市场竞争激烈，疫情影响、上游企业订货中断；针对质量风险与机遇，负责人组织人员对质量控制风险进行了识别、分析和评价。通过加强质量管理，提高行业知名度，通过内审、管评、目标考核等来评价风险和机遇应对，措施有效。公司的风险和机遇识别、控制基本符合要求。 |  |
| 质量目标及其实现的策划 | Q6.2 | 公司质量目标：➀产品一次检验合格率≥98%；➁顾客满意度94分以上目标可测量，与公司质量方针一致。每月由办公室按公司质量目标考核要求统计考核公司质量目标完成情况，提交管理评审会议。查到今年7月公司质量目标完成情况，各项目标均已完成，统计人 潘爱梅, 审批 林道强。公司对质量管理体系所需的相关职能、层次和过程设定质量目标。 |  |
| 变更的策划 | Q6.3 | 质量手册中对质量管理体系的变更需求及时机、内容、影响方面进行了策划，变更的时机包括了：质量管理体系的建立和实施的初始阶段；组织机构、环境发生变化；利益相关方的需求和期望方面的任何变化等。对变更的影响方面进行了识别并制定了对策：1）变更的目的和任何潜在的后果，变更有可能带来好的结果，也可能带来风险和挑战，如产品质量差而导致交付后不能如期达标，所以，进行变更的策划时，应考虑充分，未雨绸缪。2）在对质量管理体系的变更进行策划和实施时，保持质量管理体系的完整性:体系变更的策划应充分，如服务方式变更后，作业文件要发生变更，需对员工进行培训，这都需要系统考虑，这样才能保持体系的完整。3）资源的可获取性：体系变更后，如增加新产品时，策划了资源的配置，如人员能力等方面。4）职责和权限的分配或调整：公司职能和权限进行重大调整时，应确保相应文件的变更，同时确保员工能够进行文件的沟通和学习，以确保体系的完整性。在实施变更时，公司考虑了其对目前质量管理体系范围的影响。目前企业无变更情况。 |  |
| 资源、总则 | Q7.1.1 | 查公司配备了必要的人力资源，基础设施(生产、检验设备设施、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质量管理体系改进的需要。 |  |
| 沟通 | Q7.4  |  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，工作基本理顺。总经理林道强 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。 总经理林道强 为协商、参与提供了时间、机会、培训、资源等保障，明确了沟通、协商、参与渠道，消除了障碍和壁垒。 管代陈青锐介绍公司规模较小，组织为各部门管理人员及基层工作人员明确了职责和权限，各部门管理人风险和机遇评价和控制措施的确定，在确定相关方的需求和期望时进行了适当的协商，共同参与了质量方针和目标的制定和评审，共同协商如何履行法律法规要求和其他要求，在确定管理体系的监视和测量及内部审核方案和持续改进方向时进行了事先协商。日常对于质量信息主要利用会议、培训、座谈、电话、网络、收文等方式进行内外部沟通和协商。现场查见会议记录、通知通报、培训记录、文件签收等组织内部培训方式相关记录。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。 |  |
| 绩效 总则 | Q9.1.1 | 办公室对质量管理体系的过程能力进行监视和测量，通过内审对质量管理体系运行的符合性和有效性进行监测，结论质量管理体系总体运行基本有效。详见审核9.2条款；通过管理评审对质量管理体系的充分性、有效性和适宜性作了肯定的评价。详见审核9.2条款记录；通过目标考评，监测质量管理体系运行的有效性，提供了2021年上半年的目标完成情况，公司及各部门的质量目标均能完成。 |  |
| 管理评审 | Q9.3 | 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。提供：1.管理评审计划评审时间：计划2021年5月29 日 进行， 评审方式：会议评审，编制：办公室 批准：林道强 参加人员包括公司总经理、管理者代表、各部门负责人计划中明确了评审内容和资料准备要求。2.管理评审会议记录按计划的时间实施了管理评审。管理评审输入包括公司质量方针、目标的适宜行和实现情况；质量管理体系的符合性及绩效；内审结果；内外部环境分析及风险应对措施和机遇的落实情况；纠正预防措施及持续改进能力；可能影响质量管理体系的变更；质量事故、顾客满意度；改进建议等，输入全面；3.管理评审报告管理评审结论：公司质量管理体系各部门基本按照能质量管理体系标准要求实施。公司方针、目标、质量管理体系文件，质量管理体系运行控制等基本符合公司目前发展状况，所配备的各类资源基本满足质量管理体系运行需求。产品质量顾客较满意。公司质量管理体系基本是充分、有效和适宜的。4、质量管理体系改进建议应进一步加强质量管理体系的运行、持续改进。建议对产品市场，以顾客为关注焦点，进一步加强对市场的调研和顾客意见要求的收集，识别、理解、确认顾客的需求和期望，进一步深化顾客满意度测量调查分析，系统开展纠正和预防措施，持续有效改进质量体系的运行。 |  |
| 总则 | Q 10.1 | 综合全部审核证据认为该公司质量管理体系方针、目标、内部审核、管理评审、不合格和纠正措施各项要求基本得到落实，相关管理活动基本得到有效开展，基本体现了持续改进的要求来满足未来的需要和期望。考虑了分析、评价结果及管理评审的输出，并确定了对存在应关注的持续改进的需求和机遇。  ——具体事实可见审核10.2条款记录。 |  |
| 持续改进 | Q 10.3 |  公司组织确定并选择改进机会，采取必要措施，满足顾客要求和增强顾客满意。包括：a) 改进产品，以满足要求并关注未来的需求和期望；b) 纠正或减少不利影响；c) 改进质量管理体系绩效和有效性。根据不同过程、不同产品和不同要求采取不同的方法进行监视、测量和分析。公司利用质量方针、目标、内审和外审、数据分析、纠正和预防措施以及管理评审、外部学习等识别任何改进的机会，持续改进质量管理体系的适宜性、充分性和有效性。目前主要是进一步提高产品一次合格率，实施中。 |  |
| 历次不符合情况验证 |  | 2019年11月14日初审时：不符合1、“未能提供关键生产过程操作人员陈虹妙、潘爱梅的健康证。”完成情况：已办理，整改有效。不符合2、“未查到椰子汁用水的水质检验报告”。已提供水质检验报告，整改有效不符合3、“.椰浆生产许可申请政府主管部门已受理，审核期间未能提供生产许可证”。完成情况：见到许可增项批准，整改有效。2021.1.12第一次监督审核未开具不符合。 |  |
| 资质验证、范围再确认、 |  | 提供有企业营业执照：见附件食品生产许可证 ：SC10246900500467 有效期至：2021年9月25日认证范围：许可范围内的椰蓉、椰丝、椰子汁、椰浆、椰子油的生产 。认证范围在经营范围内。查国家企业信用信息公示系统，企业无行政处罚、无异常经营记录、无违法失信记录。对于企业的外包过程也进行了充分识别，公司外包过程；无投诉或事故:无 政府主管部门监督抽查情况:无证书使用情况：正常 |  |
| 人数 |  | 公司现有员工约20人，与申报质量管理体系人数基本一致。 |  |
| 事故 |  | 公司质量管理体系自运行以来，未发生质量事故 |  |
| 顾客投诉 |  | 质量管理体系运行期间未发生顾客及相关方投诉情况 |  |
| 上级主管单位监督抽查 |  | 2019-4-23、2019-7-22海南省市场监管局两次对椰子汁进行抽检，未反馈有问题。 |  |
| 遵纪守法情况 |  | 目前公司经营过程中没有发生违反相关法律法规及其他要求的情况 |  |