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： 徐水根/徐黎雅  | 判定 |
| 审核员：文波 审核时间：2021.11.19  |
| 审核条款QMS：4.1理解组织及其环境、4.2理解相关方的需求和期望、4.3 确定管理体系的范围、4.4质量管理体系及其过程、5.1领导作用和承诺、5.2质量方针、5.3组织的岗位、职责和权限、6.1应对风险和机遇的措施、6.2质量目标及其实现的策划、6.3变更的策划、7.1.1资源总则、7.4沟通、9.3管理评审、10.1改进、10.3持续改进标准/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 |
| 企业基本信息 |  | 面谈人员：最高管理者：徐水根，管代：徐黎雅营业执照： 常熟市雅而斯音响设备有限责任公司统一社会信用代码： 9132058114209409XR成立日期： 1992年10月12日 有效期： 1992-10-12 至 无固定期限法人代表徐水根，公司注册资本5000 万元。注册地址：常熟市虞山镇渠中村。经营范围：音响设备、建筑装潢材料、人造板、厨房设备、办公用具、室内家具、穴位存放柜生产、加工、安装、销售。（分支机构领证经营：饭、菜、酒服务；国产卷烟零售）（依法须经批准的项目，经相关部门批准后方可开展经营活动）\*\*\*。查国家企业信用信息公示系统，企业无异常经营记录、无违法失信记录。查到了企业的营业执照，经营范围包括了认证范围内产品。 | 符合 |
| 理解组织及其环境 | Q：4.1 | 提供《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。与总经理徐水根沟通，简单介绍了公司发展历程、公司文化的形成与发展、长短期发展目标、价值观的沟通，并对如何创造公司良好的内部环境提出要求，对公司目前所处的外部环境也做了简单分析。公司介绍，销售的产品在行业内占据一定市场地位。经交流得知公司通过定期的网站获取、顾客沟通、及定期内部总结等方式对内外部因素进行监视和评审：外部因素：书柜、穴位存放柜行业持续新建发展带来的机遇，安全环保的法规和政府对生产加工业的环保性、安全性和质量提出了越来越高的要求，行业有着非常大的提升空间，并取得迅速的发展。国内文化、社会因素影响因素很小。与同类企业相比，具有设备先进、人员少、生产效率高、生产周期短、技术力量强等优势。内部因素：公司的人员均为有多年生产实践经验和质检及相关岗位管理工作经验；生产技术人员全部经过技能/合规性培训，业务熟练，质量意识、环境保护意识、职业健康安全意识较强。采用先进成熟的生产工艺，产品环境、职业健康安全有保证。公司财务能保障公司质量管理体系运行所需，公司的技术、销售基础设施、环保安全设施配备齐全、过程运行环境控制良好。提供有《组织的内外重要环境因素分析表》，识别了相关内容，确定了监视、评审方法、责任部门、监视频率等。如内部因素：从人力、财务、过程环境、市场营销能力等，外部因素从经济因素、政治因素、竞争力、市场需求等方面。监视评审方法：网上收集、沟通会、政府部门获取。 | 符合 |
| 理解相关方的需求和期望 | Q：4.2 | 公司确定了与质量、环境、职业健康安全管理体系有关的相关方包括顾客、股东、员工、供应商、竞争对手、社会团体等，主要有顾客、采购环保合格原材料和合作供方、工商行政部门、计量和安全部门、物流服务企业、当地环保部门、第三方检测机构等。相关方期望和要求为遵守国家的现行法律法规、保持有效的资质、履行合同协议、实施国家行业规范标准生产、产品节能环保，对环境无重大污染、无安全隐患、不断提高技术水平以及不断提高客户满意度等。识别的方法为：主动调查、水平对比、上级文件、标准和规范的获取、设备器具检定、沟通等。检测指标或项目：顾客满意度、客户投诉率、供方评价表等。基本识别了与组织管理体系有关的相关方和要求。 | 符合 |
| 应对风险和机遇的措施确定管理体系的范围管理体系及其过程变更的策划 | Q:6.14.34.4Q:6.3 | 基于对4.1和4.2的考虑，分析了公司存在的风险和机遇：机遇：行业市场的规模化，市场需求量很大，销售市场巨大，目前市场经济对企业有较好的推动作用。风险：目前国内市场的同类产品有较多的品牌，竞争逐渐加剧。编制有《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。介绍说，公司识别了风险和机遇来源、风险和机遇内容、管理措施、责任部门、实时时间、评价措施等；为应对相应的风险和机遇，公司依据GB/T19001-2016标准的要求并结合本公司的具体情况，采取PDCA的过程方法，建立、实施、保持并持续改进质量、环境、职业健康安全管理体系。编制《管理手册》A/0版，管理体系于2018.2.1建立并正式实施。另编制程序文件14个，版本号：A/0，2018年2月1日实施；建立作业指导书；建立有外来文件清单，收集法律法规和技术标准、规范等8个。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。 通过内审、管评、目标考核等来评价风险和机遇应对措施的有效性。本公司识别并确定了如下分工及过程：采购过程、生产过程、销售过程、检验与交付过程、绩效分析、评价与改进等多个过程。生产工艺流程如下： 穴位存放柜工艺流程：原板采购→贴面（外包）→裁切→开槽→封边→钻孔→组装。书柜工艺流程：裁切→订架子→订蜂巢纸→裁切→压板→裁切→封边→钻孔→ 整修→包装→成品入库体系运行以来，再次认证，未发生变更。管理手册中确定的认证范围：Q：书柜、穴位存放柜的生产不适用条款：8.3条款，企业按照传统工艺提供生产和服务，不需要进行设计开发。外包过程：贴面过程。 | 符合 |
| 领导作用和承诺组织的岗位、职责和权限 | Q:5.15.3 | 总经理主持建立了质量环境职业健康安全管理体系，制订了公司的管理方针，对管理体系的运行和保持进行了适当的授权，提供了必需的资源，并通过以下活动来实现管理承诺：向公司全体员工宣传满足顾客要求和法律法规要求的重要性；确保公司目标的制定和完成；各部门针对本部门的工作进行风险评估，采取适当的应对风险和机会的措施；定期进行管理评审等。公司的管理体系能融入到业务过程。公司部门设置有：办公室、业务部、采购部、生产部；编制了岗位职责汇编，以文件上发的形式沟通各部门的职责及各部门之间工作的联系。总经理徐水根，主要负责公司全面工作，日常主要侧重于公司财务及采购销售管理工作，根据体系的要求，负责组织制定方针、目标，管理评审等工作；管代徐黎雅，主要负责公司体系相关工作。1、确保本公司管理体系所需的过程得到建立、实施和保持；2、向总经理报告体系运行的业绩，包括改进的需求；3、在全公司范围内促进满足顾客要求意识、环境保护意识、职业健康安全意识的形成和提高；就体系有关事宜对外联系。总经理主持建立了质量环境职业健康安全管理体系，对管理体系的运行和保持进行了适当的授权，提供了必需的资源，能履行其管理承诺。经交流总经理和管代熟悉管理体系的基本运行情况，比较重视体系建设。 | 符合 |
| 方针 | Q：5.2  | 企业已经制定质量、环境、安全方针，具体包含在《管理手册》，公司的质量、环境、职业健康安全方针是：恪守规定流程 打造优良品质 全员持续改进 满足顾客需求。方针与公司想适应，无变更；查领导层参与制定管理体系方针的情况，是否熟悉组织的管理体系方针内容、含义：总经理：徐水根；管代：徐黎雅，按照标准要求制订的方针，并介绍了方针的含义，对体系知识的学习还需加强。管理评审对质量方针的适宜性作了评审，判定适宜，适合公司的发展需求。质量方针符合标准要求。 | 符合 |
| 目标和措施计划（管理方案） | Q：6.2  | 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、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。质量目标：产品一次交验合格率≥97%； 客户满意度年平均分大于90分以上；组织对公司质量安全目标、指标予以分解，并在相关职能层次部门建立分目标，查见2021年7月12日《质量目标分解考核表》，各指标已达成。 | 符合 |
| 资源总则 | Q7.1.1 | 常熟市雅而斯音响设备有限责任公司，注册资金5000万元，自建厂房1栋，设有办公区、生产区，主要进行书柜、穴位存放柜的生产。公司主要部门有办公室、采购部、业务部、生产部，现有员工40余人。公司主要设备包括全自动电脑裁板机、双面定厚砂光机、普通推台锯、压机、多功能排钻、自动开槽机、自动磨刀设备、真空覆膜吸塑包装设备、叉车等生产设备及游标卡尺、卷尺等检测设备。基本能满足服务需要。配备了台式电脑、笔记本电脑、空调、电话等设施。。总经理对资源的配备比较重视，人力资源配备和工作环境等均可满足体系运行需要。确认公司目前人力资源、基础设施、销售人员、财力、信息等资源均能保证。公司厂房，库房、办公室、会议室，现场配备了灭火器、消防栓等消防安全设备，能保证企业正常办公。公司财务能保证质量管理工作的开展，确保相关资金及时投入。基本能满足体系运行的要求。 | 符合 |
| 沟通 | Q：7.4  | 公司通过各种会议、文件下发、培训、检查、电话、交谈、微信、互联网等形式，对合同、销售、服务、质量、体系等进行内部沟通，促进各部门和岗位相互了解和信任，达到全员增强质量安全的意识。利用电话、信函、走访、回访、顾客满意度调查等方式进行外部信息交流，确保质量信息与相关方得到有效沟通。各部门负责与业务有关的内外部信息沟通，管理者代表负责就与质量管理体系有关事宜的外部联络、沟通。目前公司内外信息交流渠道顺畅、交流信息广泛。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。 | 符合 |
| 管理评审 | Q9.3 | 公司编制《管理评审控制程序》，基本规定管理评审相关内容和要求。公司策划并于2021.9.23日进行了管理评审，提供会议签到单。查看 “管理评审计划”，规定了评审目的、评审内容、评审要求、评审参加部门人员。查管理评审输入: 内部质量审核结果报告、质量管理体系运行情况、过程的业绩和产品质量趋势分析、顾客对产品和服务质量意见及分析改进建议、纠正措施状况等，基本全面。管理评审输出：查看了经总经理批准的“管理评审报告”，对公司体系文件的符合性，国家、地方及行业相关法规、标准的执行情况，风险和机遇的应对情况，产品质量情况，内审实施情况、相关方投诉情况、管理目标完成情况、管理体系的适宜性、有效性、充分性做出了评价。评审结论：公司的管理体系是适宜的、充分的和有效的，达到了顾客满意和持续改进的目的。提出了如下改进措施: 加强标准学习、运用过程方法；目前已制定计划，正在实施中；查去年管理评审改进措施完成情况，进一步加强员工特别是中层管理干部及计量人员进行有关计量检测体系的法律法规，公司内部文件的培训力度，使工作更加到位，已由办公室拟制组织培训并考核，改善完毕。管理评审的策划及实施符合要求。 | 符合 |
| 改进 | Q10.1、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。查去年管理评审改进措施完成情况，进一步加强员工特别是中层管理干部及计量人员进行有关计量检测体系的法律法规，公司内部文件的培训力度，使工作更加到位，已由办公室拟制组织培训并考核，改善完毕。自体系运行以来，全员的质量意识、安全意识有较大的提高，市场经营规模有了较大发展，持续改进了质量管理体系的有效性。 | 符合 |
| 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 |  | 公司执行 GB/T19001-2016 国家标准，遵守与企业相关的法律法规和地方政策，产品参考GB/T3325-2017金属家具通用技术条件标准；上次审核不符合项1个；公司未提供钢卷尺、游标卡尺的校验记录，此次审核未发现类似不良情况，已改善完毕。认证证书主要为企业招投标使用，产品、包装上未使用相关标志；目前为止，未发生顾客投诉和事故情况；体系运行正常没有变动。 | 符合 |

说明：不符合标注N