

十四、××微印电子设备有限公司良好认证审核案例

推荐机构：北京兴国环球认证有限公司

认证类型：质量管理体系

审核员：陈兆丰

一、案例发生的背景

认证领域：质量管理体系

受审核组织：××微印电子设备有限公司

认证范围：针式和热敏式打印机的生产

二、审核背景

北京兴国环球认证有限公司于 2013 年 12 月 13 日派出审核组对该企业进行一阶段审核，审核组成员陈兆丰。审核范围为：“针式和热敏式特种打印机的生产”。

2014 年 01 月 07 日 下午 至 2014 年 01 月 08 日 下午 共 1.5 天，审核组对“××微印电子设备有限公司”进行了质量管理体系初审的二阶段审核，审核组由陈兆丰和另 1 名审核员组成，陈兆丰担任本次审核组组长并支撑 19.01.01 专业，审核范围为：“针式和热敏式打印机的生产”。

该公司于 2010 年开始建立质量管理体系，并获得其他机构颁发的管理体系认证证书，体系运行至今已有近 4 年时间。于 2014 年向北京兴国环球认证有限公司提出认证申请，并签订认证合同。

三、审核发现

（一）一阶段范围确认：现场询问范围中“特种”打印机的解释，无明确的界定，所以协商后范围中去掉“特种”描述。现场范围确认为：针式和热敏式打印机的生产。

（二）按二阶段审核计划，陈兆丰对品管部进行了审核。品管部主要负责产品检验。在审核中发现：

1、抽查针式打印机出厂检验

检验日期分别为 2013.12.6、2013.12.18、2014.1.6 日

编号分别为：131206 、 131218、 140106

检验项目有：

外观、结构、标识、自检测功能、接口、打印速度、打印质量等 14 项。

上述检验均合格，检验人：李× 潘××

经对照企业标准，发现其中缺少对“按键、指示灯、打印精度、电源、噪声”共 5 个项目的出厂检验。不符合企业标准要求。

2、抽查热敏式打印机出厂检验

检验日期分别为 2013.9.26、2013.11.21、2013.12.2 日

编号分别为：130926 、 131121、 131202

检验项目有：

外观、结构、标识、自检测功能、接口、打印速度、打印质量等 14 项。

上述检验均合格，检验人：李× 潘××

经对照企业标准，发现其中缺少“按键、指示灯、打印精度、电源、噪声”共 5 个项目的出厂检验。不符合企业标准要求。

经与组织相关人员沟通了解到，检验人员并没有认真学习过企业标准，只是按照传下来的检验记录内容和经验检验，自认为目前的检验项目可以保证产品质量合格。

四、审核的作用与效果

（一）问题思考和分析

1、一阶段问题思考和分析

受审核组织有时在申报的审核范围中，会对产品增加某种功能性的描述，比如：节能型产品、智能型产品、特殊产品等等。审核员应该现场确认如何证明他们申报的功能，如何证明是节能、智能、特殊等等，是否有权威部门认定，是否有检定、行业认可等等。不能轻易批准这些功能性范围，不然可能会成为组织误导顾客、虚假宣传的帮凶。

2、二阶段问题思考和分析

(1) 企业标准就是企业的法规，必须认真执行，任何人无权擅自更改，如需要修订必需执行审批手续并上报地方技术监督局批准备案，说明企业的管理人员守法意识薄弱；

(2) 品管部的负责人和检验员居然那么长时间没有人认真对照检查过企业标准的检验内容，遗漏 5 项内容之多，且这个问题多年来一直没有被发现，说明培训不到位；

(3) 组织说内审完全按标准要求实施，但事实说明组织的内审存在走过场的情况，不然完全可以自查到这个问题；

(4) 如何保证之前生产的产品质量满足企业标准，组织需要采取措施。

(二) 组织针对原因及管理现状，采取了改进措施

该企业通过审核组开具的不合格项报告及在末次会议上审核组提出的改进意见，采取了以下改进措施：

1、对企业标准重新评定，确定是否需要修改。

2、组织相关人员进行了有针对性的学习培训，提出了贯标要求和考核办法。

3、严格执行企业标准，提供符合企业标准的检验记录。

4、提供产品质量分析报告，严格按照企标中规定的检验项目，对之前的产品质量状况进行跟踪分析，确保合格的产品交付到顾客手中。

(三) 后续跟踪，效果明显

1、组织领导对上述不符合非常重视，总经理亲自部署，马上采取措施，确保产品质量符合企业标准。

2、通过本次审核，帮助企业认识到守法的重要性，组织加强了内审员和检验员培训，明确了产品质量可能存在问题时如何采取措施评价之前的产品质量等。

3、末次会议，企业领导表示对审核组和兴国环球认证公司的审核工作非常满意。

4、2014年3月13日对企业的不符合项进行了追踪，抽查了出厂产品检验报告，均能够按照企业标准要求项目检验。

五、感想

1、做一名朴实审核员而不是完美的记录员。

2、沟通交流时提醒组织不符合项可能涉及哪些方面的管理问题，如：通过本次不符合项能看出员工的守法意识薄弱，内审员走过场，检验员培训不足等问题。

3、宣传内审的重要性，组织应该有能力通过内审杜绝严重不符合，查找到一些明显的问题，尤其是一些明显不符合法规或不符合组织规章制度的问题。

组织领导一定要重视内审，不能走过场，要有能力自己发现问题，尤其是杜绝严重不符合的发生。