



合同编号: 30338-2023-Q



## 管理体系审核报告

受审核方: 重庆开水帮生活服务有限公司

审核体系:

☒ 质量管理体系 (QMS)

☐ 工程施工企业质量管理体系 (EcMS)

☐ 环境管理体系 (EMS)

☐ 职业健康安全管理体系 (OHSMS)

北京国标联合认证有限公司

网址: [www.china-isc.org.cn](http://www.china-isc.org.cn)



## 一、受审核方基本信息

|                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                          |       |             |    |        |
|--------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|-------------|----|--------|
| 受审核方名称                         | 重庆开水帮生活服务有限公司                                                                                                                                                                                                                                                                            |       |             |    |        |
| 注册地址                           | 重庆市九龙坡区兰美路 120 号 9 幢附 17 号                                                                                                                                                                                                                                                               |       |             | 邮编 | 400000 |
| 经营地址                           | 重庆市沙坪坝区小龙坎正街 168-13-1 号                                                                                                                                                                                                                                                                  |       |             |    | 400000 |
| 联系人                            | 陈芳源                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 电话.   | 18983487987 | 传真 |        |
| 法人代表                           | 黄燚龙                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 管理者代表 | 陈芳源         | 邮箱 |        |
| 多班次说明                          | 受审核组织的班次: <input checked="" type="checkbox"/> 单班 <input type="checkbox"/> 双班 <input type="checkbox"/> 三班 <input type="checkbox"/> 其他                                                                                                                                                     |       |             |    |        |
| 确认受审核方管理体系覆盖的查产品范围与现场运作情况是否一致: |                                                                                                                                                                                                                                                                                          |       |             |    |        |
| 生产/服务提供<br>流程简图                | 保洁服务(公司): 客户需求——合作洽谈——合同评审——签订合同——进场实施<br>保洁服务——客户验收<br>保洁服务(个人): 客户需求——客户下单——客服回访调查登记——订单确认——<br>进场实施保洁服务——客户验收<br>母婴护理: 客户需求——客户下单——客服回访调查登记——订单确认——上门实施<br>母婴护理——客户验收<br>家务服务: 客户需求——客户下单——客服回访调查登记——订单确认——上门实施<br>家务服务——客户验收<br>家庭照护: 客户需求——客户下单——客服回访调查登记——订单确认——上门实施<br>家庭照护——客户验收 |       |             |    |        |

## 二、本次审核信息

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                   |
|------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|
| 审核日期 | 2023 年 04 月 13 日 上午至 2023 年 04 月 13 日 下午                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                   |
| 审核目的 | <input checked="" type="checkbox"/> 初审二阶段: 评价组织管理体系建立、实施运行的符合性及有效性, 以确定是否推荐认证注册。<br><input type="checkbox"/> 监督审核: 评价组织管理体系的持续符合性和有效性, 以确定是否推荐保持认证证书。<br><input type="checkbox"/> 再认证: 评价组织管理体系整体的持续符合性和有效性, 以确定是否推荐更新认证并换发认证证书。<br><input type="checkbox"/> 扩大认证: 评价受审核方在申请的扩大认证范围内管理体系的建立、实施运行的符合性及有效性, 以确定是否推荐扩大范围的认证注册。                                                                                                |                   |
| 审核准则 | <input checked="" type="checkbox"/> GB/T19001-2016/ISO9001: 2015 <input type="checkbox"/> GB/T 50430-2017<br><input type="checkbox"/> GB/T24001-2016/ISO14001: 2015 <input type="checkbox"/> GB/T 45001-2020/ISO45001: 2018<br><input checked="" type="checkbox"/> 受审核方管理体系成文信息 <input checked="" type="checkbox"/> 顾客要求<br><input checked="" type="checkbox"/> 适用于受审核方的法律法规及其他要求 <input checked="" type="checkbox"/> 认证合同 |                   |
| 审核方式 | <input checked="" type="checkbox"/> 单一体系审核 <input type="checkbox"/> 结合审核 <input type="checkbox"/> 一体化审核 <input type="checkbox"/> 联合审核                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                   |
| 审核方法 | <input checked="" type="checkbox"/> 现场审核 <input type="checkbox"/> 远程审核 <input type="checkbox"/> 非现场审核 (仅限一阶段)                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                   |
| 审核类型 | <input checked="" type="checkbox"/> 初审二阶段 <input type="checkbox"/> 监督第次监督审核 <input type="checkbox"/> 再认证 <input type="checkbox"/> 扩大认证 <input type="checkbox"/> 其他                                                                                                                                                                                                                                                         |                   |
| 审核范围 | 保洁服务; 家政服务 (母婴护理、家务服务、家庭照护)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | 专业代码              |
|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 35.16.01;39.20.00 |



|                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                   |                                                                  |
|-----------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|------------------------------------------------------------------|
| 不适用ISO9001的条款   | Q8.3                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                   |                                                                  |
| 不适用的理由<br>(可多选) | <input checked="" type="checkbox"/> 受审核组织没有设计开发的责任<br><input type="checkbox"/> 受审核组织没有设计开发的能力<br><input type="checkbox"/> 受审核组织没有设计开发修改的权力<br><input type="checkbox"/> 受审核组织按照顾客图纸和合同要求提供生产和服务<br><input type="checkbox"/> 受审核组织按照公司总部的技术要求提供生产和服务<br><input type="checkbox"/> 受审核组织按照传统工艺提供生产和服务<br><input type="checkbox"/> 产品/服务流程体系建立前确定, 近期也不预期变更<br><input type="checkbox"/> 其他: |                   |                                                                  |
| 体系文件实施<br>时间    | 2022年10月08日                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 管理体系运行已<br>超过3个月  | <input checked="" type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 |
| 上次审核时间          | 2023.年04月11日                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 认证证书有效期<br>(初审除外) | 有效至年月日                                                           |

本次审核覆盖以下各场所/场地及其对应的范围:

| 场 所<br>编号<br>(分证<br>书 序<br>号) | 组织名称及注册场所地<br>址                                           | 经营场所的地址<br>(多现场和临时现场) | 员 工<br>人数 | 审核范围(产品和过<br>程)                    | 标准                                  | 被 审<br>核了 |
|-------------------------------|-----------------------------------------------------------|-----------------------|-----------|------------------------------------|-------------------------------------|-----------|
| 01                            | 重庆开水帮生活服务<br>有限公司<br>注册地址: 重庆市沙<br>坪坝区小龙坎正街<br>168-13-1 号 | 渝高幸福广场                | 15        | 保洁服务; 家政服务<br>(母婴护理、家务服<br>务、家庭照护) | GB/T19001-2<br>016/ISO<br>9001:2015 | ■         |

三、任何影响审核方案的重要事项:

|               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|---------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 影响审核方案的<br>事项 | <input type="checkbox"/> 审核终止 <input type="checkbox"/> 审核中止 <input type="checkbox"/> 增加审核人员 <input type="checkbox"/> 减少审核人员 <input type="checkbox"/> 增加场所<br><input type="checkbox"/> 减少场所 <input type="checkbox"/> 扩大认证范围 <input type="checkbox"/> 延长审核日期 <input type="checkbox"/> 缩短审核日期 <input type="checkbox"/> 其他 |
| 理由说明          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |

四、对偏离审核计划情况及理由, 包括对审核风险及影响审核结论的不确定性的客观陈述。

本次审核活动按《审核计划》执行。完成情况说明:

|                                                            |                                                                                                                                                          |
|------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> 已按照审核计划完成全部审核工作        | ——                                                                                                                                                       |
| <input type="checkbox"/> 审核计划有修改, 但不会影响审核结论。<br>修改的内容和原因是: | <input type="checkbox"/> 人员调整 <input type="checkbox"/> 多场所调整 <input type="checkbox"/> 临时场所调整 <input type="checkbox"/> 缩小认证范围 <input type="checkbox"/> 其他 |
| <input type="checkbox"/> 未完成审核计划                           | 未完成的内容和原因是:                                                                                                                                              |

五、审核组成员信息

审核组成员信息



| 姓名  | 组内身份 | 性别 | 审核员注册证书号                    | 专业代码              |
|-----|------|----|-----------------------------|-------------------|
| 明利红 | 组长   | 女  | 2020-N1QMS-3093634          |                   |
| 明菊芳 | 组员   | 女  | ISC-JSZJ-643<br>重庆家乐福商业有限公司 | 35.16.01,39.20.00 |

## 六、上次审核后发生的影响组织管理体系的重要变更（适用时）-----不适用

| 变更内容       | 变更描述 |
|------------|------|
| 主要负责人变更    |      |
| 注册地址变更     |      |
| 经营地址变更     |      |
| 多场所地址变更    |      |
| 临时场所地址变更   |      |
| 认证范围变更     |      |
| 体系员工人数较大变更 |      |
| 设备设施重大变更   |      |
| 产品/工艺重大变更  |      |
| 其他         |      |

在本次审核过程中，评审了现有管理体系和管理体系文件中这些变化的实施情况。

七、审核发现（见☒QMS ☐EcMS☐EMS☐OHSMS）

| 审核周期                    | <input checked="" type="checkbox"/> 体系建立以来 <input type="checkbox"/> 定期（近一年） <input type="checkbox"/> 其他 |
|-------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 审核周期内，重大事故、顾客/相关方投诉说明   | 无                                                                                                       |
| 一阶段提出问题的整改情况（仅适用于初审二阶段） | 无                                                                                                       |
| 上次不符合的整改情况（再认证填写）       |                                                                                                         |
| 工作记录的真实性                | 所有被抽样到的、被评审过的工作记录都是真实的。<br>组织实际工作记录的真实性已得到确认。                                                           |
| 证书和标志的使用（适用于监督审核和再认证）   | 依据规定使用标志和证书。有进行相关的抽查（如：名片，公司宣传册，网站，等等）                                                                  |

## 八、已识别出的任何未解决的问题：

☐可能影响本次审核结论可靠性的因素：

| 影响本次审核结论可靠性的因素                               | 具体说明 |
|----------------------------------------------|------|
| <input type="checkbox"/> 样本量不足               |      |
| <input type="checkbox"/> 知识产权保护              |      |
| <input type="checkbox"/> 因受审核方信息造成的日数或审核资源不足 |      |



## 九、是否达到审核目的

☒达到审核目的☐未达到审核目的，未达到目的的原因是：

## 十、审核基于对可获得信息的抽样过程的免责声明：

本次审核是基于抽样检查的原则，因此，不可能包含受审核方管理体系覆盖的所有场所、以及体系所涉及的全部活动。仍可能有未发现的不符合项存在于目前管理体系的运行中。本次审核的结论审核组仅对抽取的样本负责。

## 十一、不符合项纠正措施要求

未开具不符合报告在 5 工作日/一般不符合报告在 20 工作日/严重不符合在 60 个工作日之内，针对不符合原因制定并实施纠正措施。验证方式见《不符合项报告》。

## 十二、不符合项及纠正措施验证结论：

| 体系名称缩写 | 一般不符合数量 | 严重不符合数量 | 不符合项总数 |                                                                         |
|--------|---------|---------|--------|-------------------------------------------------------------------------|
| QMS    | 2       | 0       | 2      | <input checked="" type="checkbox"/> 验证合格 <input type="checkbox"/> 仍有问题： |

注 1：若一个不符合涉及 2 个以上管理体系时可在每个体系分别表述

注 2：本次审核开具的不符合项，分布见相关管理体系附件。

注 3：本次审核发现不符合及存在问题对管理体系实现目标的影响 ☐较大 ☐不大

## 十三、审核组推荐意见：

| 推荐内容       | 审核组意见                                                                                                                    |                           |
|------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|
| 管理体系评价     | <input checked="" type="checkbox"/> QMS 基本满足 GB/T19001-2016/ISO9001:2015 标准的要求，建立了自我完善机制，质量管理体系运行基本有效。                   |                           |
|            | <input type="checkbox"/> EcMS 基本满足 GB/T 50430:2017 标准的要求，建立了自我完善机制，建筑工程质量管理体系运行基本有效。                                     |                           |
|            | <input type="checkbox"/> EMS 基本满足 GB/T24001-2016/ISO14001:2015 标准的要求，建立了自我完善机制，环境管理体系运行基本有效。                             |                           |
|            | <input type="checkbox"/> OHSMS 基本满足 GB/T45001-2020/ISO45001:2018 标准的要求，建立了自我完善机制，职业健康安全管理体系运行基本有效。                       |                           |
| 对审核范围适宜性结论 | <input checked="" type="checkbox"/> 审核范围适宜，与申请范围一致                                                                       |                           |
|            | <input type="checkbox"/> 审核范围变更                                                                                          |                           |
|            | QMS                                                                                                                      | 保洁服务；家政服务（母婴护理、家务服务、家庭照护） |
| 审核组推荐意见    | <input type="checkbox"/> 推荐认证注册( <input type="checkbox"/> 初审 <input type="checkbox"/> 再认证)                               |                           |
|            | <input checked="" type="checkbox"/> 在完成纠正措施后推荐认证注册( <input checked="" type="checkbox"/> 初审 <input type="checkbox"/> 再认证) |                           |
|            | <input type="checkbox"/> 推荐保持认证注册( <input type="checkbox"/> 监督审核 <input type="checkbox"/> 再认证)                           |                           |
|            | <input type="checkbox"/> 在完成纠正措施后推荐保持认证注册( <input type="checkbox"/> 监督审核 <input type="checkbox"/> 再认证)                   |                           |
|            | <input type="checkbox"/> 推荐扩大范围                                                                                          |                           |



|           |                                                                                                                           |
|-----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|           | <input type="checkbox"/> 在完成纠正措施后推荐扩大范围                                                                                   |
|           | <input type="checkbox"/> 延期推荐注册( <input type="checkbox"/> 初审 <input type="checkbox"/> 监督审核 <input type="checkbox"/> 再认证)  |
|           | <input type="checkbox"/> 不推荐认证注册( <input type="checkbox"/> 初审 <input type="checkbox"/> 监督审核 <input type="checkbox"/> 再认证) |
|           | <input type="checkbox"/> 不推荐或缩小推荐范围的说明:                                                                                   |
| 审核组长签字    | 日期                                                                                                                        |
| 2023.4.17 |                                                                                                                           |



## 十四、审核报告的发放范围:

受审核方(含附件): 1 份

北京国标联合认证有限公司: 1 份

## 十五、附件

1. 审核计划(含项目清单)
2. 不符合报告/问题清单
3. 其他

## 十六、填表说明:

1. 本审核报告适用于单体系审核,也适用于多体系结合审核情况;
2. 应依据审核任务书安排的管理体系领域(指:QMS/50430, EMS, OHSMS,EnMS,FSMS,HACCP)和审核类型(指:二阶段、再认证,在相应的□内划“√”);
3. “括号”内属于本报告基本要求的内容,除按要求填写外,未说明的一般应说明负面的发现和潜在的问题或审核组认为应该指明的情况,内容多时可附页;
4. 公正性声明和审核报告签字处需本人亲笔签名。
5. 对子证书/证书附件要求的组织,除在末次会议上确定注册范围外,还须附上子证书/证书附件的文字表达。(可另附页)



## 附件 ISO 9001:2015 (若不是 ISO 9001:2015 审核请删除)

|                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |        |  |            |                      |        |                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |       |      |                                                                                                                                                                                                                                                                                |  |        |                    |  |                                          |             |  |                                        |                |  |                                        |                             |  |                                         |         |  |                                        |              |  |                              |            |  |                             |  |  |
|------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|--|------------|----------------------|--------|----------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--------|--------------------|--|------------------------------------------|-------------|--|----------------------------------------|----------------|--|----------------------------------------|-----------------------------|--|-----------------------------------------|---------|--|----------------------------------------|--------------|--|------------------------------|------------|--|-----------------------------|--|--|
| 审核周期                                     | <input checked="" type="checkbox"/> QMS 体系建立以来 <input type="checkbox"/> 定期 (近一年) <input type="checkbox"/> 其他                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |        |  |            |                      |        |                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |       |      |                                                                                                                                                                                                                                                                                |  |        |                    |  |                                          |             |  |                                        |                |  |                                        |                             |  |                                         |         |  |                                        |              |  |                              |            |  |                             |  |  |
| 体系要素                                     | 审核内容总结                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |        |  |            |                      |        |                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |       |      |                                                                                                                                                                                                                                                                                |  |        |                    |  |                                          |             |  |                                        |                |  |                                        |                             |  |                                         |         |  |                                        |              |  |                              |            |  |                             |  |  |
| 组织环境                                     | <p>受审核组织已与其宗旨和战略方向相关并影响其实现管理体系预期结果的能力的各种外部和内部因素进行了确定；监视和评审了相关相关信息。</p> <table border="1"> <tr> <td></td><td colspan="2">列举影响企业战略的重要因素 (不必全选)</td></tr> <tr> <td>外部环境</td><td colspan="2"><input checked="" type="checkbox"/> 法律法规 <input checked="" type="checkbox"/> 技术 <input checked="" type="checkbox"/> 竞争 <input checked="" type="checkbox"/> 市场 <input checked="" type="checkbox"/> 文化 <input checked="" type="checkbox"/> 社会 <input checked="" type="checkbox"/> 经济环境 <input type="checkbox"/> 其他</td></tr> <tr> <td>内部环境</td><td colspan="2"><input checked="" type="checkbox"/> 价值观 <input checked="" type="checkbox"/> 文化 <input type="checkbox"/> 知识 <input type="checkbox"/> 绩效 <input type="checkbox"/> 工艺 <input checked="" type="checkbox"/> 设备 <input checked="" type="checkbox"/> 人员能力 <input type="checkbox"/> 其他</td></tr> </table> <p>确定了与相关管理体系有关的相关方及需求和希望；监视和评审了相关相关信息。</p> <table border="1"> <tr> <td>重要的相关方</td><td colspan="2">重要的相关方需求和希望 (不必全选)</td></tr> <tr> <td><input checked="" type="checkbox"/> 主管部门</td><td colspan="2">遵守质量相关的法律法规</td></tr> <tr> <td><input checked="" type="checkbox"/> 供方</td><td colspan="2">组织的持续经营、明示采购要求</td></tr> <tr> <td><input checked="" type="checkbox"/> 顾客</td><td colspan="2">按时按质按量交付产品或服务；产品/服务质量持续满足要求</td></tr> <tr> <td><input checked="" type="checkbox"/> 消费者</td><td colspan="2">良好的使用感受</td></tr> <tr> <td><input checked="" type="checkbox"/> 员工</td><td colspan="2">组织的持续经营、自我发展</td></tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> 投资方</td><td colspan="2">组织的持续经营、盈利</td></tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> 其他</td><td colspan="2"></td></tr> </table> <p>组织应明确相关管理体系的范围：（详见第一款审核范围）</p> <p>对 QMS 的适用性（详见第一款不适用条款和理由说明）</p> <p>组织对管理体系的过程进行了确认，对输入、输出、顺序及相互作用已被明确地提出并被充分控制。采用了过程方法管理相关管理体系及其过程；用文件化的绩效指标定期评审过程。</p> <p><b>影响运行的重要过程如下：（不必全选）</b></p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 市场拓展 <input type="checkbox"/> 设备能力 <input checked="" type="checkbox"/> 人员能力 <input type="checkbox"/> 检测水平 <input type="checkbox"/> 合同评审 <input type="checkbox"/> 知识保密</p> <p><input type="checkbox"/> 新产品设计开发 <input type="checkbox"/> 原材料采购 <input type="checkbox"/> 外部供方控制 <input checked="" type="checkbox"/> 生产/服务控制 <input type="checkbox"/> 其他</p> <p><b>影响体系运行的外包过程如下：（根据实际情况选择）</b></p> <p><input type="checkbox"/> 新产品设计开发 <input type="checkbox"/> 原材料订制 <input type="checkbox"/> 生产/服务过程 <input type="checkbox"/> 检验检测 <input type="checkbox"/> 产品运输 <input type="checkbox"/> 设备维修</p> <p><input type="checkbox"/> 人员培训 <input checked="" type="checkbox"/> 其他---无外包</p> <p>组织通过质量目标的建立、实施、顾客满意的测量、内审和管理评审等方式，充分地评审，管理及控制这些质量管理体系覆盖的过程和活动。</p> |        |  |            | 列举影响企业战略的重要因素 (不必全选) |        | 外部环境                       | <input checked="" type="checkbox"/> 法律法规 <input checked="" type="checkbox"/> 技术 <input checked="" type="checkbox"/> 竞争 <input checked="" type="checkbox"/> 市场 <input checked="" type="checkbox"/> 文化 <input checked="" type="checkbox"/> 社会 <input checked="" type="checkbox"/> 经济环境 <input type="checkbox"/> 其他 |       | 内部环境 | <input checked="" type="checkbox"/> 价值观 <input checked="" type="checkbox"/> 文化 <input type="checkbox"/> 知识 <input type="checkbox"/> 绩效 <input type="checkbox"/> 工艺 <input checked="" type="checkbox"/> 设备 <input checked="" type="checkbox"/> 人员能力 <input type="checkbox"/> 其他 |  | 重要的相关方 | 重要的相关方需求和希望 (不必全选) |  | <input checked="" type="checkbox"/> 主管部门 | 遵守质量相关的法律法规 |  | <input checked="" type="checkbox"/> 供方 | 组织的持续经营、明示采购要求 |  | <input checked="" type="checkbox"/> 顾客 | 按时按质按量交付产品或服务；产品/服务质量持续满足要求 |  | <input checked="" type="checkbox"/> 消费者 | 良好的使用感受 |  | <input checked="" type="checkbox"/> 员工 | 组织的持续经营、自我发展 |  | <input type="checkbox"/> 投资方 | 组织的持续经营、盈利 |  | <input type="checkbox"/> 其他 |  |  |
|                                          | 列举影响企业战略的重要因素 (不必全选)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |        |  |            |                      |        |                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |       |      |                                                                                                                                                                                                                                                                                |  |        |                    |  |                                          |             |  |                                        |                |  |                                        |                             |  |                                         |         |  |                                        |              |  |                              |            |  |                             |  |  |
| 外部环境                                     | <input checked="" type="checkbox"/> 法律法规 <input checked="" type="checkbox"/> 技术 <input checked="" type="checkbox"/> 竞争 <input checked="" type="checkbox"/> 市场 <input checked="" type="checkbox"/> 文化 <input checked="" type="checkbox"/> 社会 <input checked="" type="checkbox"/> 经济环境 <input type="checkbox"/> 其他                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |        |  |            |                      |        |                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |       |      |                                                                                                                                                                                                                                                                                |  |        |                    |  |                                          |             |  |                                        |                |  |                                        |                             |  |                                         |         |  |                                        |              |  |                              |            |  |                             |  |  |
| 内部环境                                     | <input checked="" type="checkbox"/> 价值观 <input checked="" type="checkbox"/> 文化 <input type="checkbox"/> 知识 <input type="checkbox"/> 绩效 <input type="checkbox"/> 工艺 <input checked="" type="checkbox"/> 设备 <input checked="" type="checkbox"/> 人员能力 <input type="checkbox"/> 其他                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |        |  |            |                      |        |                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |       |      |                                                                                                                                                                                                                                                                                |  |        |                    |  |                                          |             |  |                                        |                |  |                                        |                             |  |                                         |         |  |                                        |              |  |                              |            |  |                             |  |  |
| 重要的相关方                                   | 重要的相关方需求和希望 (不必全选)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |        |  |            |                      |        |                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |       |      |                                                                                                                                                                                                                                                                                |  |        |                    |  |                                          |             |  |                                        |                |  |                                        |                             |  |                                         |         |  |                                        |              |  |                              |            |  |                             |  |  |
| <input checked="" type="checkbox"/> 主管部门 | 遵守质量相关的法律法规                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |        |  |            |                      |        |                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |       |      |                                                                                                                                                                                                                                                                                |  |        |                    |  |                                          |             |  |                                        |                |  |                                        |                             |  |                                         |         |  |                                        |              |  |                              |            |  |                             |  |  |
| <input checked="" type="checkbox"/> 供方   | 组织的持续经营、明示采购要求                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |        |  |            |                      |        |                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |       |      |                                                                                                                                                                                                                                                                                |  |        |                    |  |                                          |             |  |                                        |                |  |                                        |                             |  |                                         |         |  |                                        |              |  |                              |            |  |                             |  |  |
| <input checked="" type="checkbox"/> 顾客   | 按时按质按量交付产品或服务；产品/服务质量持续满足要求                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |        |  |            |                      |        |                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |       |      |                                                                                                                                                                                                                                                                                |  |        |                    |  |                                          |             |  |                                        |                |  |                                        |                             |  |                                         |         |  |                                        |              |  |                              |            |  |                             |  |  |
| <input checked="" type="checkbox"/> 消费者  | 良好的使用感受                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |        |  |            |                      |        |                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |       |      |                                                                                                                                                                                                                                                                                |  |        |                    |  |                                          |             |  |                                        |                |  |                                        |                             |  |                                         |         |  |                                        |              |  |                              |            |  |                             |  |  |
| <input checked="" type="checkbox"/> 员工   | 组织的持续经营、自我发展                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |        |  |            |                      |        |                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |       |      |                                                                                                                                                                                                                                                                                |  |        |                    |  |                                          |             |  |                                        |                |  |                                        |                             |  |                                         |         |  |                                        |              |  |                              |            |  |                             |  |  |
| <input type="checkbox"/> 投资方             | 组织的持续经营、盈利                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |        |  |            |                      |        |                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |       |      |                                                                                                                                                                                                                                                                                |  |        |                    |  |                                          |             |  |                                        |                |  |                                        |                             |  |                                         |         |  |                                        |              |  |                              |            |  |                             |  |  |
| <input type="checkbox"/> 其他              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |        |  |            |                      |        |                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |       |      |                                                                                                                                                                                                                                                                                |  |        |                    |  |                                          |             |  |                                        |                |  |                                        |                             |  |                                         |         |  |                                        |              |  |                              |            |  |                             |  |  |
| 领导作用                                     | <p>最高管理者确定并证实了对相关管理体系的领导作用与承诺；</p> <p>QMS 最高管理者应确及证实其以顾客为关注焦点的领导作用和承诺；通过——</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 以身作则 <input checked="" type="checkbox"/> 建立机制 <input checked="" type="checkbox"/> 法规宣传 <input checked="" type="checkbox"/> 风险机遇的应对 <input checked="" type="checkbox"/> 重视顾客反馈 <input type="checkbox"/> 其他</p> <p>最高管理者制定了文件化的管理体系方针：</p> <p>全员参与    优质高效    持续改进    客户满意</p> <p>质量方针合理恰当并为相应的质量目标提供了框架。最高管理层已经宣布了组织的质量方针并进行了实施，它使所有员工负起持续改进质量管理体系的责任，并在相关方有需要时提供。</p> <p>最高管理者确定了组织架构及相关岗位的职责、权限，并进行了全员的沟通和理解；</p> <p>QMS 的主管部门是——综合部</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |        |  |            |                      |        |                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |       |      |                                                                                                                                                                                                                                                                                |  |        |                    |  |                                          |             |  |                                        |                |  |                                        |                             |  |                                         |         |  |                                        |              |  |                              |            |  |                             |  |  |
| 策划                                       | <p>在策划管理体系时，组织确定了需要应对的风险和机遇及应对这些风险和机遇的措施；</p> <table border="1"> <tr> <td>主要的风险或机遇描述</td><td>应对措施</td><td>措施的有效性</td></tr> <tr> <td><b>风险：</b>公司对国家的法律法规是否充分收</td><td>1. 主要职能部门按照要求加</td><td>措施有效。</td></tr> </table>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |        |  | 主要的风险或机遇描述 | 应对措施                 | 措施的有效性 | <b>风险：</b> 公司对国家的法律法规是否充分收 | 1. 主要职能部门按照要求加                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 措施有效。 |      |                                                                                                                                                                                                                                                                                |  |        |                    |  |                                          |             |  |                                        |                |  |                                        |                             |  |                                         |         |  |                                        |              |  |                              |            |  |                             |  |  |
| 主要的风险或机遇描述                               | 应对措施                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 措施的有效性 |  |            |                      |        |                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |       |      |                                                                                                                                                                                                                                                                                |  |        |                    |  |                                          |             |  |                                        |                |  |                                        |                             |  |                                         |         |  |                                        |              |  |                              |            |  |                             |  |  |
| <b>风险：</b> 公司对国家的法律法规是否充分收               | 1. 主要职能部门按照要求加                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 措施有效。  |  |            |                      |        |                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |       |      |                                                                                                                                                                                                                                                                                |  |        |                    |  |                                          |             |  |                                        |                |  |                                        |                             |  |                                         |         |  |                                        |              |  |                              |            |  |                             |  |  |





|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 集评估,并转化为公司制度执行,符合新法规要求<br><b>机遇:</b> 公司服务机制调整,给公司带来潜在的客户                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 强相关服务区域所在地法律法规的收集评价。<br>2.综合部门加大市场开拓                         |        |      |      |      |        |                   |             |     |      |                |                           |     |      |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|--------|------|------|------|--------|-------------------|-------------|-----|------|----------------|---------------------------|-----|------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | <b>风险:</b> 客户对服务质量标准提高,以及对供应周期和售后服务的期望值提升,给公司生产、质量和售后管理提出新的要求<br><b>机遇:</b> 市场竞争的加剧,公司管理水平的提升,会给公司带来潜在的发展机遇                                                                                                                                                                                                                                        | 1. 综合部加强与客户进行质量标准制定的沟通,统一双方的标准和检测方法。<br>2. 根据市场预测及顾客需求做好服务计划 | 措施有效。  |      |      |      |        |                   |             |     |      |                |                           |     |      |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | <b>风险:</b> 公司服务售后服务处理不好,顾客埋怨投诉较多,会严重影响公司服务的推广,会给公司发展带来较大的风险;<br><b>机遇:</b> 售后服务处理得当,会给公司带来额外的发展机遇。                                                                                                                                                                                                                                                 | 项目部门要严格按照售后服务管理规定,做好客户服务工作,提高客户满意度。                          | 措施有效。  |      |      |      |        |                   |             |     |      |                |                           |     |      |
| 组织建立了与方针一致的文件化的管理目标。为实现总质量目标而建立的各层级质量目标具体、有针对性、可测量并且可实现。<br>总质量目标实现情况的评价,及其测量方法是:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                              |        |      |      |      |        |                   |             |     |      |                |                           |     |      |
| <table border="1"> <thead> <tr> <th>质量目标</th><th>计算方法</th><th>责任部门</th><th>目标实际完成</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>顾客满意度<math>\geq 90</math> 分</td><td>调查总分/调查客户数量</td><td>综合部</td><td>93 分</td></tr> <tr> <td>服务质量检查合格率 100%</td><td>服务质量检查合格数/服务质量检查合格总数*100%</td><td>综合部</td><td>100%</td></tr> </tbody> </table>                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                              |        | 质量目标 | 计算方法 | 责任部门 | 目标实际完成 | 顾客满意度 $\geq 90$ 分 | 调查总分/调查客户数量 | 综合部 | 93 分 | 服务质量检查合格率 100% | 服务质量检查合格数/服务质量检查合格总数*100% | 综合部 | 100% |
| 质量目标                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 计算方法                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 责任部门                                                         | 目标实际完成 |      |      |      |        |                   |             |     |      |                |                           |     |      |
| 顾客满意度 $\geq 90$ 分                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | 调查总分/调查客户数量                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | 综合部                                                          | 93 分   |      |      |      |        |                   |             |     |      |                |                           |     |      |
| 服务质量检查合格率 100%                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 服务质量检查合格数/服务质量检查合格总数*100%                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 综合部                                                          | 100%   |      |      |      |        |                   |             |     |      |                |                           |     |      |
| <input checked="" type="checkbox"/> 目标已实现<br>目标没有实现的,组织在内部及时进行原因分析并采取了改进措施。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                              |        |      |      |      |        |                   |             |     |      |                |                           |     |      |
| 组织对相关管理体系进行变更时,变更应按所策划的方式实施;审核周期内的重大变更有:<br><input checked="" type="checkbox"/> 组织结构变更 <input checked="" type="checkbox"/> 部门职责变更 <input type="checkbox"/> 主要原材料 <input type="checkbox"/> 关键人员 <input checked="" type="checkbox"/> 生产工艺/服务流程<br><input checked="" type="checkbox"/> 主要设备设施 <input type="checkbox"/> 主要检测设备 <input type="checkbox"/> 其他<br>考虑了变更目的及其潜在后果、质量管理体系的完整性、资源的可获得性和职责和权限的分配或再分配; |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                              |        |      |      |      |        |                   |             |     |      |                |                           |     |      |
| 支持                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 组织的资源状况:<br><input checked="" type="checkbox"/> 组织现有内部资源的能力可满足质量管理体系运行;<br><input type="checkbox"/> 组织现有内部资源的能力可基本满足质量管理体系运行,但是还有不足需要补充:<br><input type="checkbox"/> 组织现有内部资源的能力完全不能满足质量管理体系运行,需要从外部供方获得:                                                                                                                                          |                                                              |        |      |      |      |        |                   |             |     |      |                |                           |     |      |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 组织应确定并配备所需的管理人员、技术人员和生产操作/服务提供人员:<br><input checked="" type="checkbox"/> 组织现有人力资源的能力可满足质量管理体系运行;<br><input type="checkbox"/> 组织现有人力资源的能力可基本满足质量管理体系运行,但是还有不足需要补充:<br><input type="checkbox"/> 组织现有人力资源的能力完全不能满足质量管理体系运行,需要从外部供方获得:                                                                                                                 |                                                              |        |      |      |      |        |                   |             |     |      |                |                           |     |      |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 组织应确定、提供并维护所需的基础设施情况:<br>公司办公服务面积约 100 平方米左右。电脑,打印机,传真机,电话座机,手机等等<br>主要生产设备有:电脑,打印机,人字梯、铁垃圾桶、清洁手推车、全自动洗地机等<br>特种设备: 叉车 行车 锅炉 电梯 压力容器 压力管道 <input checked="" type="checkbox"/> 不适用<br>特种设备管理: 进行了定期检验 未进行定期检验的有: ----不适用。<br><input checked="" type="checkbox"/> 组织现有基础设施可满足质量管理体系运行;<br><input type="checkbox"/> 组织现有基础设施可基本满足质量管理体系运行,但是还有不足需要补充: |                                                              |        |      |      |      |        |                   |             |     |      |                |                           |     |      |





|    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    | <input type="checkbox"/> 组织现有基础设施完全不能满足质量管理体系运行，需要从外部供方获得：                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|    | 组织应确定、提供并维护所需的人为因素与物理因素环境，以运行过程并获得合格产品和服务。<br><input checked="" type="checkbox"/> 组织现有运行环境可满足质量管理体系运行；<br><input type="checkbox"/> 组织现有运行环境可基本满足质量管理体系运行，说明：<br><input type="checkbox"/> 组织现有运行环境完全不能满足质量管理体系运行，说明：                                                                                                                                                                                                                                                          |
|    | 组织的监视和测量资源： `` 计量器具 `` 服务流程检查表 `` 其他<br>计量器具的测量溯源方法： `` 自校 `` 外校<br>国家强检的计量器具有：（列举 1~4 种）<br>计量器具管理： `` 进行了定期校准/检定 `` 未进行定期校准/检定的有：<br><br>-----不适用。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|    | 组织已确定所需的知识，以运行过程并获得合格产品和服务<br>内部知识： `` 加工工艺 <input checked="" type="checkbox"/> 生产经验 `` 管理软件 `` 市场预测 `` 企业标准 `` 其他<br>外部知识： <input checked="" type="checkbox"/> 顾客提供资料 `` 产品标准 `` 学术交流信息 <input checked="" type="checkbox"/> 专业会议信息 `` 其他                                                                                                                                                                                                                                    |
|    | 组织已确定在其控制的工作人员所需具备的能力，并采取措施以获得所需的能力，并评价措施的有效性；<br>通过 <input checked="" type="checkbox"/> 招聘 `` 换岗 <input checked="" type="checkbox"/> 培训 <input checked="" type="checkbox"/> 考核 `` 辅导 `` 其他<br>对国家规定持证上岗的人员资质进行了有效的管理。<br>特种作业人员： `` 电工 `` 焊工 `` 危化品作业 `` 制冷工 <input checked="" type="checkbox"/> 其他---不适用<br>特种设备作业人员： `` 叉车工 `` 行车工 `` 锅炉工 `` 压力容器 <input checked="" type="checkbox"/> 其他---不适用                                                                            |
|    | 组织提高员工的质量意识，确保受其控制工作的人员知晓：质量方针；相关的质量目标；他们对质量管理体系有效性的贡献，包括改进绩效的益处；不符合质量管理体系要求的后果。<br>通过 <input checked="" type="checkbox"/> 会议传达 `` 标语 <input checked="" type="checkbox"/> 培训 `` 看板 `` 局域网 `` 其他                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|    | 组织已确定与质量管理体系相关的内部和外部沟通。<br>内部沟通方式： <input checked="" type="checkbox"/> 文件发放 <input checked="" type="checkbox"/> 会议 `` 标语 `` 展板 <input checked="" type="checkbox"/> 其他---网络、微信、电话<br>外部沟通方式： `` 宣传材料 <input checked="" type="checkbox"/> 网站 `` 标语 `` 展板 <input checked="" type="checkbox"/> 其他---网络、微信、电话                                                                                                                                                                     |
|    | 组织已建立了文件化的质量管理体系。对自编文件的编制、审批、发放、变更和作废进行了控制。<br><input checked="" type="checkbox"/> 体系文件受控 `` 体系文件基本受控，存在问题：<br>对质量相关的外来文件（法律法规、产品标准）进行了识别和贯彻。<br><input checked="" type="checkbox"/> 法律法规获取充分， <input type="checkbox"/> 法律法规获取有遗漏，缺少：<br><br>对 QMS 和产品相关的运行记录进行了保留、储存、保护、检索查询、处置等管理。<br>与产品/服务提供相关的记录保存期限与规定一致。                                                                                                                                                              |
| 运行 | 组织为对产品和服务提供满足的要求，已对产品和服务提供的过程（见 4.4）进行策划、实施和控制。策划文件包括：<br><input checked="" type="checkbox"/> 工艺流程图 <input checked="" type="checkbox"/> 作业文件 `` 检测计划 `` 接收准则 `` 外包控制要求 `` 其他<br>组织建立并实施了与顾客沟通；如产品和服务的信息、顾客投诉、顾客财产、应急措施等。<br>组织对产品和服务要求进行了评审，确保有能力向顾客提供满足要求的产品和服务。<br>产品和服务要求为： <input type="checkbox"/> 外来标准 `` 企业标准 <input checked="" type="checkbox"/> 顾客要求 `` 其他<br>并于产品和服务要求变更时实施了有效的控制。<br><br>组织建立、实施和保持了适当的设计和开发过程，以确保后续的产品和服务的提供。（适用时）<br>审核期间内设计和开发新产品/项目名称：（举 1 例） |



该项目的设计和开发的输入、输出、变更进行了控制。

设计和开发控制：`符合要求`存在不足，说明。

-----不适用。

组织对外部提供的过程、产品和服务的供方按照对产品/服务质量的类型和程度实施控制。

外部提供包括：`原材料采购`委托加工☒`顾客要求`运输`其他`  
提供给外部供方的信息☒`符合要求`存在不足，说明。

组织的生产和服务提供流程图（见第三条款），

认证范围内每种产品/服务流程的关键过程及控制参数：

| 产品/服务名称                   | 关键过程      | 控制内容（如尺寸、压力等）         |
|---------------------------|-----------|-----------------------|
| 保洁服务；家政服务（母婴护理、家务服务、家庭照护） | 签订合同、订单确认 | 人员、网络、电脑设备、客户要求等进行确认。 |

需要确认的过程：无，

☐进行了有效的确认`存在不足，说明。

对生产和服务提供过程的控制☐`符合要求`存在不足，说明。

组织在生产和服务提供的整个过程中对产品和监视和测量状态进行标识和追溯。

采用的标识方式：`标签`标牌☒`区域`容器编号`人员编号☒其他---客户地址、过程监测记录、服务检验记录。

可追溯性实现：☒`符合要求`存在不足，说明。

组织爱护在组织控制下或使用顾客或外部供方的财产。

目前的顾客或外部供方财产包括：

`原材料`设备`检测设备`图纸`配方☒`个人信息☒其他--客户地址、电话等信息

顾客或外部供方财产控制：☒`符合要求`存在不足，说明。

组织应在生产和服务提供期间对输出进行必要防护，以确保符合要求。

可包括标识、处置、污染控制、包装、储存、传输或运输以及保护。

产品防护：☒`符合要求`存在不足，说明。

组织应满足与产品和服务相关的交付后活动的要求。

目前交付后活动：`三包`维修`赔偿☒道歉`最终处置☒其他--重新清扫保洁。

交付后活动：☒`符合要求`存在不足，说明。

组织对生产和服务提供的更改进行必要的评审和控制，以确保持续地符合要求。

已发生的更改包括：`重要原材料`设备`检测设备`图纸`工艺`加工场所`其他`  
变更控制：☐`符合要求`存在不足，说明。

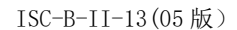
-----目前不存在变更。

组织在适当阶段实施策划的安排，以验证产品和服务的要求已得到满足。

实施了`进货检验`首件检验`过程检验`最终检验`型式检验☒其他--服务质量检查、人员考核等

《型式检验报告》，如：---不适用

产品检验/服务放行：☐`符合要求☒存在不足，说明：

[illegible]



|       |     |     |     |      |      |      |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|-------|-----|-----|-----|------|------|------|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
| 标准条款  | 9.1 | 9.2 | 9.3 | 10.1 | 10.2 | 10.3 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 评价*)  | 1   | 3   | 1   | 1    | 1    | 1    |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 不符合数量 |     | 1   |     |      |      |      |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

\*评价: 1=符合  
2=这次审核没审  
3=失效/不符合(参见不符合报告)  
4=不适用