管理体系审核记录表

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 过程与活动、  抽样计划 | 涉及  条款 | 受审核部门：管理层  主管领导：董菊莉 总经理：董菊莉 管代：高培 陪同：杜华龙 | 判定 |
| 审核员：李宝花、张刘艳 审核时间：2022年3月8日 |
| QMS:4.1理解组织及其环境、4.2理解相关方的需求和期望、4.3 确定管理体系的范围、4.4质量管理体系及其过程、5.1领导作用和承诺、5.2质量方针、5.3组织的岗位、职责和权限、6.1应对风险和机遇的措施、6.2质量目标及其实现的策划、7.1.1资源、7.4沟通/信息交流、9.1监视、测量、分析和评价总则、9.3管理评审、10.1改进、10.3持续改进，  国家/地方监督抽查情况；顾客满意、相关方投诉及处理情况；一阶段问题验证  验证企业相关资质证明的有效性； |
| 理解组织及其环境  总要求 | Q4.1 | 陕西卓佲项目管理有限公司成立于2017年10月23日，营业期限：2017年10月23日至 无固定期限，注册资金：1100.00万，企业信用代码：91610131MA6U92BP4N，  注册地址：西安市高新区科技六路枫林檍树14号楼1单元1层10106室，经营地址\服务地址：陕西省西安市雁塔区科技路10号华奥大厦A座2002  经营范围包括一般项目：招投标代理服务；政府采购代理服务；工程管理服务；信息咨询服务（不含许可类信息咨询服务）；采购代理服务；软件开发；计算机软硬件及外围设备制造；计算机系统服务；国内贸易代理；人工智能基础软件开发；人工智能应用软件开发；网络与信息安全软件开发。(除依法须经批准的项目外，凭营业执照依法自主开展经营活动)许可项目：工程造价咨询业务；建设工程勘察；建设工程监理；医疗器械互联网信息服务。(依法须经批准的项目，经相关部门批准后方可开展经营活动，具体经营项目以审批结果为准)   公司的主要客户群为国有企业/高校单位等；公司采用总经理负责制，层层把关，让用户真正放心  营业执照，见附件。  质量手册，实施、发布日期：2021.7.1。  Q：招投标代理服务、政府采购代理服务  地理位置：公司地处陕西省西安市，交通非常便利，周边为商业区，附近有其它企业。  国际市场：公司致力于招投标代理服务、政府采购代理服务的业务。  法律法规：公司地处西安市，在环境方面应符合国家和本省的环境和安全法律法规要求。  公司最高管理者确定与本公司管理目标和战略方向相关并影响实现管理体系预期结果的各种内部因素（公司的价值观、文化、知识、绩效等因素）和外部因素（国际、国家、地区和当地的各种法律法规、技术、竞争、文化和社会因素等）。这些因素可以包括需要考虑的正面和负面因素或条件。  本公司定期对这些内部和外部因素的相关信息进行监视和评审，以确保其充分和适宜。总经理及公司的管理层对以上方面的相关信息进行监视和评审，以便适时做出调整，使之更加适用于公司的实际情况。  与公司总经理董菊莉、管理者代表高培等沟通了解到，公司识别了当前及未来的环境条件，影响组织环境的外部因素有：  国家政策： 目前国家宏观经济政策、经济环境局势比较稳定，相关政策鼓励企业努力发展创新，如通过招投标给了公司很多可发展的机会（优势机遇）；  法律环境影响组织环境的关键因素： 目前，与行业有关的国、内外地区或当地相关标准及各种法律法规的陆续的进行了更新，公司遵循各项法规要求， 履行良好的环保社会责任，取信于各相关方，赢得更好的社会声誉，取得客户满意。  高校、国有企业等是主要客户，随着政府采购、招投标代理的普及，外部市场份额不断扩大。  社会文化环境： 从公司相关方满意度调查来看，公司工作人员、行业口碑、政府部门、客户、媒体等对本公司评价比较满意，公司也加大力度肩负起社会责任，这样大大提升了公司的信誉和知名度。  技术环境：新技术的出现使社会和新兴行业对本行业服务的需求增加，从而使公司可以扩大经营范围或开辟新的市场。行业技术进步可导致公司现有的业务采取其他高端技术降低运营成本。  影响组织环境的内部（关键）因素公司愿景：创新经营发展模式； 质量方针：质量立世、诚信经营、科技兴业、顾客满意、持续改进。 公司对风险和机遇进行了确认，管理层和相关部门对公司的环境条件、相关方的要求、风险的机遇等进行识别和确认，查提供了《组织内外部环境要素识别表》，对公司在人才储备、业务的风险、公司所处环境条件、相关方的需求和期望等进行分析，确定了风险的类别、实施风险管理策略、确定采取的措施和应对机制等，明确了对风险的管理要求。 公司对内外部环境进行了分析，分析了内部及外部的优势和劣势，行业竞争分析，国家环保政策对行业影响较大， 一是竞争激烈，二是行业政策变化的影响增加对公司的经营绩效带来影响。 公司于2021年7月1日建立质量管理体系，编制了相应的管理体系文件，公司对质量管理体系进行了策划，识别了关键过程、公司明确了关键过程的控制管理办法， 并实施控制和管理。 编制了《质量手册》（ZM-QM-2021），为 A/0版, 13个程序文件（包含必备程序），另有相关管理文件等，文件2021年7月1日发布、实施，经文审基本符合要求。经查是较完整的。 | 符合 |
| 理解相关方的需求和期望 | Q4.2 | 总经理及管理层在考虑相关方对公司提供符合顾客要求和适用法律法规要求的服务和服务的能力产生影响或潜在影响时，结合公司的实际情况，确定与管理体系有关的相关方，并确定其要求。以理解相关方的需求和期望以便帮助本公司更好的建立清晰的方针和目标，做到目的明确；由于相关方对组织持续提供符合顾客要求和适用法律法规要求的服务和服务的能力产生影响或潜在影响，因此，公司确定了：  与管理体系有关的相关方；  公司的相关方包括：顾客、员工、银行、外部供应商、雇员及其他为组织工作者、法律法规及监管机关、非政府组织、环保监管机构、安全监管机构等。  公司对这些相关方及其要求的相关信息进行监视和评审，理解和持续满足相关方的需求和期望。  公司最高管理者以实现顾客满意为目的，明确了顾客和相关方的需求和期望，为确保顾客的需求和期望得以识别，包括在招投标代理服务、政府采购代理服务活动中，充分了解顾客要求，以及应尽的与相关服务有关的责任、义务、法律、法规的要求，使顾客的需求和期望在全公司得以沟通，公司通过市场调研、顾客回访及满意度调查，识别现有顾客和潜在顾客的需求， 并对顾客信息进行分析研究，以确保让顾客满意的公司管理目标。公司充分满足相关方的需求和期望，持续满足相关方的合理要求。  查组织相关方的需求和期望清单，对客户，供应商、审核机构及政府机构进行了分析。 | 符合 |
| 确定管理体系的范围 | Q4.3 | 公司管理体系范围为：  Q：招投标代理服务、政府采购代理服务  公司的业务模式固定，不涉及设计开发过程，故8.3设计开发条款不适用，其不适用的要求不影响组织确保其产品和服务合格的能力和责任，对增强顾客满意也不会产生影响。  公司依据管理体系的边界和适用性，考虑到各种内部和外部因素；相关方的要求；所提及的合规义务；组织单元、职能和物理边界；公司的活动、服务和服务；实施控制与施加影响的权限和能力。公司管理体系适用于公司组织机构包括：总经理、管理者代表、综合部、业务部等。 | 符合 |
| 管理体系及其过程 | Q4.4 | 该公司2021.7.1根据自身的实际情况和标准的要求组织人员编制了质量手册、作业文件和记录表格，制定了质量方针和管理目标。实施了管理体系，通过对过程进行分析管理体系得以不断改进。负责人说管理体系运行以来效果不错管理有了一定的提高。每年对管理目标完成情况进行统计分析，出示2021-2022年管理目标分解及完成情况记录。  与负责人交流：部门确定了满足与管理体系有关的客户及相关方的要求。  为能在公司范围内更好的应用管理体系及其过程方法，综合部编制《质量手册》，作为公司质量的纲领性文件；编制《程序文件》，说明本公司内部管理体系运行的各过程及其之间的顺序和相互作用；编制各类支持性文件及记录表格等作为证明过程运行的证据。 | 符合 |
| 领导作用与承诺  --总则 | Q  5.1 | 公司总经理董菊莉介绍主要承诺有：  a. 负责贯彻国家的质量方针、法律法规及相关的政策，主持制定和宣贯本公司的质量方针、目标和规划，组织建立并保持符合要求的质量管理体系，批准发布质量手册，建立健全质量责任制，明确各职能部门的质量职责；  b. 确保获得必要的资源，激励员工，协调活动，营造一个良好的内部环境；  c. 主持管理评审，决定有关质量方针和目标的实施或改进措施，决定改进质量管理体系和产品改进的措施；提供保证质量管理体系的有效运行和所需资源，并对质量管理体系充分性、适宜性、有效性负责。  d. 对本公司提供满足顾客和适用法律法规要求的产品以及生产质量管理负责。  e. 本公司管理层任命一名管理者代表.并明确其职责和权限.  f. 产品实现过程进行策划，确定与产品有关的要求，并主持持续改进的策划。  g. 审批各部门质量目标和年度质量工作计划，并组织对实施情况的监督检查。  管理层对全体员工进行了顾客关注焦点的宣传和培训，制定了管理文件和管理目标，并按规定进行了管理评审，目前该公司的管理体系基本得到了落实。管理层通过制定方针和目标并通过会议、培训等形式要求员工理解企业的方针目标以及传达守法经营及达到顾客满意的质量意识的重要性并形成制度化，强调企业实施管理体系管理的重要性。资源提供充分并通过定期进行管理评审发现过程中存在的问题并加以改进，承诺基本有效。企业通过会议、培训等形式要求员工理解公司的方针和目标，以及遵守法律法规的重要性及顾客满意的重要性，并形成制度化，规定了定期检查落实的情况，并有具体要求。  承诺基本实现，没有违反的情况发生。 | 符合 |
| 方针  制定方针  沟通方针 | Q5.2 | 该公司质量方针  质量方针：以质量立世、诚信经营、科技兴业、顾客满意、持续改进。公司以质量标准为基础，结合公司实际特制定质量方针。与总经理进行交谈，总经理董菊莉对方针内涵的理解较深刻。方针能为制定目标提供框架，方针基本符合标准的要求。  总经理用会议、文件等手段保证质量方针为全体员工理解并落实到工作中。董菊莉总经理说管理评审时对方针的持续适宜性进行了评审，有评审记录。  以上质量方针通过文件、培训等形式将公司质量方针传达给所有为公司工作或代表公司的人员，相关方也可通过综合部获取公司质量方针。 | 符合 |
| 组织的岗位、职责和权限 | Q5.3 | 确定了部门、各岗位人员职责、权限和相互关系，并在公司内对各级员工进行了必要的传达。对从事与服务有关的管理、执行和验证人员规定其职责、权限及其相互关系，以实现公司质量方针和管理目标。建立、实施和保持公司管理体系所需的过程，公司决定任命高培为管理体系的管理者代表。其职责和权限规定如下：  管理者代表主要承诺：  1.负责组织建立、实施和保持本公司ISO9001标准质量管理体系；  2.组织本公司的内外部环境问题的识别和评审，协调各部门识别相关的风险和机遇并采取相应的措施、评审措施的有效性；  3.定期或不定期地向总经理汇报质量管理体系的运行情况。  4.确保在整个组织内提高满足顾客要求的意识；  5.代表本公司就质量管理体系的有关事宜与外界有关方面进行协调沟通。  询问管代高培职责回答正确。  公司明确了组织机构，设置的部门为：为综合部、业务部，公司在《质量手册》中明确部门的质量职责和权限，进行了沟通，询问领导及相关部门均了解相关职责和权限，可以较好的行使职责和权限。 | 符合 |
| 应对风险和机遇的措施  措施的策划 | Q6.1 | 企业识别了如下分析：  服务质量风险：直接服务质量风险：服务服务质量不良造成客户抱怨和客户流失。  环境风险：客户付款方式不准时。业务销售淡季，影响公司。经营发展及经济效益受全球新冠肺炎影响，订单明显锐减。  市场竞争力:对竞争对手的错误分析可能导致对我们的服务市场竞争力高估或低估，进而引发期望值风险。  价格风险:服务的价格风险受服务的成本、客户群体等影响造成客户流失。  风险控制措施为：  环境风险：签订合同前，与客户谈好付款方式，货款金额提前预付，以及谈好规定时间内付清余款。  加强市场开发力度，重点开发中/高度客户群体，扩展市场的销售份额(如网上宣传等)  经常保持和客户的沟通，时刻关注客户最新需求；提升服务品质，做好相关售前售后等服务工作。  综合部每年至少一次对同行业市场调查并形成书面调查报告.制定公司服务价格核算方式，确保公司利润，做到互惠互利。提高公司服务效率，降低服务成本及管理成本，提供价格竞争力。  公司在策划管理体系时，考虑到公司所处的内外部环境、 相关方的需求和期望、管理体系范围，公司建立了风险和机遇的应对措施控制程序，识别了如服务质量不过关，会侵害消费者利益，可能导致形象受损；涉及合同方面，公司聘请有法律顾问；也考虑了风险的应对措施及带来的机遇，如通过对新客户群体的引进，扩大客户群体。 | 符合 |
| 管理目标及其实现的策划 | Q6.2 | 公司对管理体系所需的相关职能、层次和过程设定管理目标。  公司管理目标是：  质量总目标：  1）服务交付合格率≥95%  2）顾客满意度≥90分  目标可测量，与公司质量方针一致。  每年由综合部按公司管理目标考核要求统计考核公司管理目标完成情况，提交管理评审会议。查到《管理目标分解及考核表》2021年7月-2022年2月，考核日期：2022.3.2.公司管理目标完成情况，各项目标均已完成，考核部门综合部。 | 符合 |
| 资源、总则 | Q7.1 | 查公司配备了必要的人力资源，基础设施，规范文件、资金等必要的资源，能够持续满足顾客需求和管理体系改进的需要。  部门：综合部、业务部  人员：办公人员、销售人员、财务人员、业务人员等  办公设备：电脑、电话、打印机、传真机等  办公设备：抽查固定资产台账，包括办公桌、一体机、电脑、储物柜、保险柜等。  资源基本满足要求。 | 符合 |
| 沟通/信息交流 | Q7.4 | 公司建立了办公会会议制度、信息沟通控制程序等，建立与各相关方的联系，明确了信息沟通的渠道和方法。相关方有：社会、上级单位、工程及服务对象、员工、供应商、委托方等。 综合部负责与质量管理体系有关的内、外部信息的沟通和传递。负责外来信息、公司内不同层次和职能之间的信息沟通。 各部门负责其业务范围内的信息交流，负责与本部门相关信息的接收、传递、处理和反馈工作，必要时应汇报给综合部。 内部沟通：各种会议、简报、布告栏、公司网络及各种媒体等。促进质量管理体系的有效性和效率； 外部沟通：不定期印发宣传页、顾客座谈会、顾客满意度调查表等形式，向社会、顾客等相关方展示发展成果，告知风险信息，征求社会、顾客等相关方对企业发展的需求和期望，争取理解和支持。 确保在不同层次和职能之间，就质量管理体系的过程和要素，要求、管理目标及完成情况， 以及实施的有效性进行沟通，达到相互了解、相互信任， 实现全员参与。 内、外部信息按照信息属性和管理职责分工，由信息产生单位或第一接受单位及时获取、收集，重要信息及时向公司有关领导报告，并向各部门传递。 与相关方之间，主要通过互相发送有关文件、召开有关会议、电话、日常检查、网络，面谈等方式进行信息交流和 沟通。 公司内部项目例会，经理办公会、工作交流会不定期进行。 查看会议记录： 2022.2.15.参加人包括董菊莉、高培等9人，会议 主题：公司业务过程注意事项等。 2021.11.11.召开总经理办公会议，主持董菊莉，参会各部门负责人等 10人，会议主题：公司2022年度主要市场开发。会议内容具体包括了：市场开发、文明服务等。 总体上，信息交流和沟通渠道畅通有效，目前没有收到环境影响方面的信息。 沟通符合要求。 | 符合 |
| 监测总则  分析与评价 | Q9.1.1  Q9.1.3 | 公司通过质量目标考核、内审、管理评审等对体系的有效性进行评价。  1）提供了顾客满意调查表，并进行了分析。  2）对过程服务质量进行了统计分析  3）对采购物资进行验证。根据验收结果，证明供方提供的服务质量是稳定的.  4）通过内审中发现的不符合，确定改进措施并实施。  5）通过管理评审，提出改进措施，以便发现改进方向。  各部门通过日常检查、考勤、目标监测、会议监测、内审、管理评审等等实施监视和测量。 抽查2月份的质量考核工作记录，基本符合要求 | 符合 |
| 管理评审 | Q9.3 | 提供：  1.管理评审计划，  评审时间：计划2022.2.28进行，评审方式：会议评审，  编制：综合部 审核：高培 批准：董菊莉  参加人员包括公司总经理、管理者代表、各部门负责人，  计划中明确了评审内容和资料准备要求。   1. 管理评审内容：   a）与质量管理体系相关的内外部问题及因素的变化；  b）有关质量管理体系绩效和有效性的信息，包括下列趋势性信息：  ◆顾客满意和相关方的反馈，包括投诉；  ◆相关方的需求和期望，包括合规义务；  ◆重要环境因素及其变化情况；  ◆风险和机遇  ◆质量目标的实现程度；  ◆各部门的体系运行情况，包含过程符合情况及绩效监测情况；  ◆不合格以及纠正措施；  ◆监视和测量结果；  ◆其合规义务的履行情况及其评审；  ◆内部审核结果和采取纠正措施、预防措施有效性进行评审；  ◆外部供方的绩效。  c）资源的充分性；  d）应对风险和机遇所采取措施的有效性（见6.1）；  e）影响管理体系的计划的变化；   1. 总经理作会议总结。提供管理评审报告。 2. 管理评审结论：公司质量管理体系是符合标准要求的，是充分的、适宜的和有效的。 3. 提供了管理评审签到表 4. 管理评审提出改进项1项，已经在2022年3月4日完成。 | 符合 |
| 总则 | Q10.1 | 综合全部审核证据认为公司管理体系方针、目标、内部审核、管理评审、不合格和纠正措施各项要求得到落实，相关管理活动得到有效开展，体现了持续改进的要求及改进服务和服务来满足未来的需要和期望。考虑了分析、评价结果及管理评审的输出，并确定了对存在应关注的持续改进的需求和机遇。  ——具体事实可见审核10.2条款记录。 | 符合 |
| 持续改进 | Q10.3 | 为使管理体系实现预期结果和提高顾客满意，公司识别并选择改进的机会，采取包括改进服务和服务，纠正、预防或减少非预期情况给组织带来的不利影响等措施，改进体系的绩效和有效性。  根据不同过程、不同服务和不同要求，采取不同的方法进行监视、测量和分析。  公司利用质量方针、目标、内审和外审、数据分析、纠正和预防措施以及管理评审，识别任何改进的机会，持续改进管理体系的适宜性、充分性和有效性。详见相关条款审核记录。 | 符合 |
| 国家/地方监督抽查情况；顾客满意、相关方投诉及处理情况；一阶段问题验证，  验证企业相关资质证明的有效性； |  | 公司管理体系自运行以来，  管理体系运行期间未发生顾客及相关方投诉情况  目前没有上级主管部门对公司的在监督抽查  目前公司经营过程中没有发生违反相关法律法规及其他要求的情况  一阶段问题已验证。 | 符合 |

说明：不符合标注N