管理体系审核记录表

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 过程与活动、  抽样计划 | 涉及  条款 | 受审核部门：管理层 总经理：刘海 管代: 孟洁 陪同人员：李婷婷 | 判定 |
| 审核员：朱晓丽 审核时间：2022年1月7日 |
| 审核条款：  Q4.1，4.2，4.3，4.4，5.1，5.2，5.3，6.1，6.2，6.3，7.1.1，7.4.，9.1.1 9.3，10.1，10.3监督专项 |
| 资质 |  | 营业执照（91110229MA0086WT8Q）  成立日期：2016年9月9日 营业期限至：2046年9月8日  认证范围在经营范围内，符合要求。  劳务派遣经营许可证：  编号：（京）13562 许可经营事项：劳务派遣  有效期限：2019年8月19日资质2022年8月18日 | Y |
| 组织及其环境  风险控制 | 4.1  6.1 | 2016年9月建立，每年企业进行业务自查，发现问题及时整改。  管理层识别、确定了与战略、目标相关、影响实现管理体系预期结果的内、外部因素，并且实时关注、评审不断变化的内外部信息。  企业进行了公司内外部环境因素分析：  外部环境：.国际环境、社会环境、政治环境、.经济环境、空气质量环境  内部环境：企业文化、.公司价值观、知识积累、.绩效、财务环境、资源环境、人力环境等  抽风险分析及应对措施  政策风险、资源风险、业务风险、财务风险、质量服务安全风险、管理风险，并制定了相应措施，符合要求。  内外部环境识别充分，风险、机遇识别充分，措施有效。  基本同去年，基本无变更 | Y |
| 相关方的需求和期望 | 4.2 | 公司对这些相关方及其要求的相关信息进行监视和评审，以便于理解和持续满足相关方的需求和期望。  本公司考虑以下相关方：--顾客；--最终用户或受益人；股东；---外部供应商；--雇员及其他为组织工作者；--法律法规及监管机关；--地方社区团体；--非政府组织等。  目前顾客的主要需求期望是：提供顾客满意的服务。  目前企业未发生处罚、相关方投诉事件  基本无变更 | Y |
| 质量管理体系的范围 | 4.3 | 公司按照标准要求编写了体系文件，于2021年3月10日A/0发布、实施，管理体系文件包括管理手册、程序文件、作业文件和记录表格等内容，管理手册中包括了管理方针和管理目标，并给出了各级文件的接口。质量手册中明确了体系的范围，管理手册可获得并得到保持。  公司明确了质量管理体系的边界：  注册地址：北京市延庆区延庆镇唐家堡村西一幢102室  经营地址：北京市延庆区张山营镇龙聚山庄东区6号2层  范围：许可范围内劳务派遣  不适用条款：8.3 外包过程：无  在确定质量管理体系的范围时考虑了公司的内外部因素和相关方的需求和期望，考虑了公司的产品和服务，与公司的宗旨和战略方向一致。符合标准要求。 | Y |
| 质量管理体系及其过程 | 4.4 | 组织对过程及相互关系进行了理顺，确定了组织机构，明确了职责，确定管理体系的边界和适用性，考虑了内外部问题、组织单元、风险控制、职能和物理边界；明确了活动、产品和服务、包括实施控制与施加影响的顺序和相互作用、权限、所需的准则和方法，改进措施等，据此建立了文件化的管理体系，以确保体系在运行中的完整性。 配备了各种资源满足体系运行的需要。 确立了监视测量的方法。  不适用条款：8.3  外包过程：无 | Y |
| 领导作用和承诺  总则 | 5.1.1 | 企业最高管理者对管理体系的领导作用和承诺主要通过以下方面体现：对管理体系运行的有效性负责；促进使用过程方法和基于风险的思维确保管理体系要求融入企业的业务过程；确保建立的管理体系与组织内外部环境、战略方向保持一致管理方针、管理目标的制定，应与组织环境相适应，与战略方向一致；为确保管理体系所需的资源（确保管理体系实现期望的结果；督促人员积极参与、指导和支持员工为管理体系的有效性做出贡献；支持相关管理者在其职责范围内发挥领导作用，推动改进等。领导作用和承诺充分明确，基本符合标准要求。  企业最高管理者以顾客为关注焦点和承诺内部有通过以下方面证实：满足顾客产品要求和相关方环境要求的重要性意识和理念，确定和理解并持续地顾客要求以及适用的法律法规要求；确定和应对风险和机遇，这些风险和机遇可能影响产品和服务合格以及增强顾客满意的能力；始终致力于增强顾客和相关方满意。 | Y |
| 以顾客为关注焦点 | 5.1.2 | 公司通过投标、市场调研等方式了解顾客的需求，确定他们关心的产品特性，特别是产品的关键特性。通过定期对顾客满意度进行测量了解顾客对服务的意见。  在确定顾客的需求和期望时，公司同时考虑与产品有关的义务和法律法规要求，并采取措施，使其得到落实。 | Y |
| 方针 | 5.2 | 企业策划并制定了质量方针：  “守法诚信追求质量，预防污染保护环境；关爱员工健康安全，持续改进追求卓越”  方针在质量手册中予以规定，经总经理批准实施。  质量方针体现了标准的要求，包括：公司的宗旨和环境并支持其战略方向，为目标制定了框架，满足适用要求的承诺，持续改进质量管理体系的承诺，通过会议、文件、网络宣传等形式进行贯彻，可为相关方获取。质量方针基本适宜。 | Y |
| 组织的角色、职责的权限 | 5.3 | 企业在策划和建立管理体系时，成立了组织机构：设置了行政部、业务部等部门，并对各部门的作用、职责、权限进行了划分，提供的管理手册中确定了组织机构图、职能分配表， 各部门作用、职责、权限界定基本清楚，并与实际情况基本相符。最高管理者负责岗位的设定、职责和权限的指派工作。并有通过文件、会议、培训等方式将职责、权限传达到组织相关部门及层次。审核发现组织的角色、职责和权限基本得到有效沟通和贯彻实施。 | Y |
| 质量目标及其实现的策划 | 6.2 | 公司总的质量目标为：  采购产品合格率100%  员工培训按时完成率100%。  顾客满意率96%以上  2021年2月至2021年12月目标完成情况：均完成，符合要求  公司的质量目标已分解到相关职能部门，规定了计算方法及统计周期，符合要求。 | Y |
| 变更的策划 | 6.3 | 企业有通过管理评审，内部审核结果，过程业绩分析，监视、测量、分析、评价等收集可能发生的变更信息，当组织内外环境、客户及利益相关方的需求、企业经营等方面发生重大变化，具体包括产品质量监视和测量过程中持续未达到预期结果、组织机构变化、重大人员调整、持续的经营亏损等情况下，需要对体系进行变更。企业有充分识别识别潜在的变更需求，并确保在必要时做出相应的变更。  受审核方明确了变更评估及实施的流程，即当发生变更时，确定变更的目的、考虑变更的潜在后果，质量管理体系的完整性，识别变更的风险和机遇，确定资源的可获得性并制定应对措施，责任和权限的分配或再分配。并要求对变更前、变更中、变更后的全过程实施监控，并组织对变更的有效性进行评价，确保质量管理体系的完整性。  体系运行以来，暂无变更情况发生。 | Y |
| 资源总则 | 7.1.1 | 1)企业目前主要工作人员包括管理、服务人员等。可满足产品和服务控制需要。配备了电话，电脑、打印机、复印机、空调、办公桌椅等办公和通讯等设备/设施。特种设备：无。  2)外部资源，如供方、客户等相关方。  目前企业所提供的内外部资源基本能满足管理体系运行的需要。 | Y |
| 监测、  分析与评价 | 9.1.1 | 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）对过程产品质量进行了统计分析。3）通过内审中发现的不符合，确定改进措施并实施。4）通过管理评审，提出改进措施，以便发现改进方向。 | Y |
| 管理评审 | 9.3 | 公司制定了编号：《管理评审控制程序》，文件规定每年至少进行一次管理评审。总经理于2021年11月20日组织进行了一次管理评审。  查《管理评审计划》策划了管理评审目的、参加人员、各部门准备资料、评审会议要求等。总经理批准。  管理评审输入由管代和各部门收集并提供相关材料，内容基本涵盖：方针目标适宜性、质量目标的实现程度、体系策划和运行情况、可能的变更、外部供方的绩效、内审情况、顾客满意情况及纠正措施完成情况，应对风险和机遇所采取措施的有效性以及改进的建议等等。  提供《管理评审报告》，对评审情况进行了总结，各部门对各过程和活动进行了总结和讨论。  评审结论：通过本次评审，最终得出本公司管理体系是适宜的、充分的、有效的，方针和目标是适宜的和有效的。但为了更好的运行体系，特提出以下要求：  体系运行过程中全体人员都有责任对体系文件的不适宜之处提出修改建议，来进一步完善体系文件。  抽改进措施完成情况，已完成，符合要求。  抽上年度管理评审改进措施完成情况：已完成，符合要求。 | Y |
| 改进 总则 | 10.1 | 企业有通过建立管理方针、目标，改进服务质量、纠正、避免和减少非预期情况带来的不利影响，改进质量管理体系的绩效和有效性以及定期的内审、管理评审，合理化建议等，并通过管理目标建立与考核，明确了改进、努力的方向，建立一个自我完善、持续改进的机制和良好氛围。  企业有充分识别和评价存在的改进机会，以持续满足顾客和相关方要求改进的方法措施包括：  1）引导创新、修改和改进现有过程或实施新过程的突破项目；2）在现有过程中开展渐进、持续的改进活动；  3）纠正所存在不符合的原因等。 | Y |
| 改进 | 10.3 | 企业策划的管理手册、程序文件等文件化信息要求要求实施、运行，并通过内审、管理评审、分析和评价、纠正和纠正措施、管理方针和管理目标等有关信息来源来实现对管理体系的持续改进，同时通过日常运行中发现的问题及时调整解决，以达到持续改进管理体系，以提升销售和服务过程质量、产品质量和组织环境绩效。 日常监视和测量过程中发现的不合格、不符合要求相关责任部门及时制定相应的改进、纠正和纠正措施，以实现一体化管理体系的持续改进。 | Y |
|  |  | 提供营业执照/劳务派遣经营许可证原件真实可信.  法律法规：符合要求  顾客投诉情况：未发生  上级检查情况：未发生  主要用于投标，未发现违规使用证据  质量抽查：体系运行期间未进行抽查情况。  在体系运行期间未发生重大质量安全事故。  变更：无  上年度不符合：上年度不符合已整改，符合要求 | Y |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 过程与活动、  抽样计划 | 涉及  条款 | 受审核部门：行政部 主管领导： 孟洁 陪同人员：杨丽 | 判定 |
| 审核员：朱晓丽 审核时间：2022年1月7日 |
| 审核条款：Q5.3，6.2， 9.1.1 9.1.3 9.2 10.2 |
| 职责和权限 | 5.3 | 部门主要职责如下：  负责人力资源、负责内外部沟通、意识的培养、文件记录的管理、分析评价、内部审核等  负责人了解自己的职责及权限 | Y |
| 质量  目标 | 6.2 | 分解到该部门的质量目标及完成情况如下：   1. 员工培训按时完成率100%   2021年1-2021年12月质量目标完成情况：均完成 | Y |
| 监测总则  分析与评价 | 9.1.1  9.1.3 | 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）对过程产品质量进行了统计分析。  3）对采购物资进行验证合格率100%。根据验收结果，证明供方提供的产品质量是稳定的.  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。 | Y |
| 内审 | 9.2 | 公司制定了《内部审核控制程序》，文件规定每年至少进行一次内部审核，间隔时间不超过12个月。规定了审核的策划、实施、形成记录以及报告结果的要求。  提供了《审核实施计划》，策划了审核目的、依据、审核内容、审核要求、审核组成员等内容。  内审时间：2021年11月10日。  依据GB/T19001-2016版标准，质量管理手册和体系其他文件。计划由总经理批准后实施。  公司按计划实施了内审。提供了内审员任命书，写明了内审员任职要求及审核要求。内审员的安排考虑了审核过程的客观性和公正性，没有发现自己审核本部门的情况。  提供了内审检查表。内审不符合1项，已整改验收合格。  内审报告显示本公司的质量体系均运行良好。 | Y |
| 不合格和纠正措施 | 10.2 | 查有《不合格控制程序》《纠正与预防措施控制程序》，对不合格输出进行识别和控制，防止不合格输出的非预期使用或交付。  询问部门负责人称目前没有不合格的非预期使用情况。未发生投诉所引起的不合格。  抽不合格品/不符合评审处置单,本年度无相关记录。  针对内审中发现的不合格，采取了纠正措施，并进行验证合格。询问部门负责人称服务过程中未发现严重不合格或同类不合格屡次发生情况，因此未采取纠正措施。  目前风险和机遇无需更新，质量管理体系无需变更。 |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 过程与活动、  抽样计划 | 涉及  条款 | 受审核部门：业务部 主管领导：张保龙 陪同人员: 孟洁 | 判定 |
| 审核员：朱晓丽 审核时间：2022年1月7 日 |
| 审核条款：5.3/6.2/7.1.3/7.1.4/7.1.5/7.1.6//8.2/8.4/9.1.2 |
| 职责和权限 | 5.3 | 部门主要职责如下：  销售合同或订单的签订及评审组织；  开拓市场，按客户要求提供合格的产品  顾客或外部供方的财产的识别和保护  顾客满意度调查和分析；  部门负责人了解自己的职责 | Y |
| 质量  目标 | 6.2 | 分解目标及考核情况  1、服务合格率100%；（服务合格数/服务总数\*%）  3客户满意度调查平均分95%以上（顾客满意分数/顾客满意数\*%）  2021年1月-2021年12月目标完成情况：均完成。 | Y |
| 企业知识管理方法、措施及效果 | 7.1.6 | 行政部负责公司知识管理的协调工作、无形资产的管理、信息系统的建设与管理以及公司所有制度文件和资料的管理和控制工作并对内、外部知识进行确定、维护、发放与管理。  已识别的公司内部知识包括：企业管理知识，专业技术知识，市场营销知识，成功经验总结，失败教训案例，培训心得体会。主要有：人员的工作经历、经验、操作技能、作业文件等。  外部知识包括：外来资料、市场信息，学术交流，专业会议，从顾客或外部供方出收集来的知识等。主要有：法律法规：《中华人民共和国产品质量法》、《中华人民共和国产品标准化法》、《中华人民共和国合同法》、《消费者权益保护法》DB11/T 3008.12-2018 人力资源服务规范 第12部分：劳务派遣 北京市质量技术监督局 2018-08-01 现行  DB12/T 3008.12-2018 人力资源服务规范 第12部分：劳务派遣 天津市市场和质量监督. 2018-08-01 现行  DB13/T 3008.12-2018 人力资源服务规范 第12部分：劳务派遣 河北省质量技术监督局 2018-08-01 现行  DB44/T 2030-2017 人力资源求职招聘网站服务规范 广东省质量技术监督局 2017-10-11 现  GB/T 23859-2009 劳动定额测时方法 国家质量监督检验检疫. 2009-09-01 现行  GB/T 32624-2016 人力资源培训服务规范 国家质量监督检验检疫. 2016-11-01 现行  GB/T 32625-2016 人力资源管理咨询服务规范 国家质量监督检验检疫. 2016-11-01 现行  GB/T 33529-2017 人力资源服务术语 国家质量监督检验检疫. 2017-09-01 现行  GB/T 33530-2017 人力资源外包服务规范 国家质量监督检验检疫. 2017-09-01 现行  GB/T 33860-2017 人力资源服务机构能力指数 国家质量监督检验检疫. 2017-12-01 现行  LD/T 30.1-2009 人力资源和社会保障电子认证体系 第1部分：框架规范 2010-03-01 现行  等及法律法规、执行标准及客户要求等。  已制定培训计划组织学习相关知识，并按要求不断更新。 |  |
| 设施设备管理 | 7.1.3 | 主要办公设备有台式电脑、打印机等；基本能满足服务需要。设备状态良好。  办公设备的日常维护，主要为局域网维护、灰尘清扫、电脑、和一些设备的耗材更换。  设备管理符合要求。 |  |
| 过程运行环境管理 | 7.1.4 | 目前经营在北京市延庆区张山营镇龙聚山庄东区6号2层，企业经营地为租赁，面积共150平米左右。  经营过程无特殊环境要求。  主要工作场所为公司办公场所、仓库，现场查看：   1. 办公现场环境整洁，秩序良好。   2、办公区内有消防器材，有效期内。  工作环境可满足需要。工作环境可满足需要。 |  |
| 监视和测量资源 | 7.1.5 | 企业为经营业务为服务业，不涉及监视测量设备。通过国家标准/规范、顾客满意度调查、企业管理制度对服务进行控制。 |  |
| 产品和服务的要求确定、评审和更改 | 8.2 | 经常对顾客进行沟通，了解顾客的意见。  售前：走访用户、了解相关信息等，与顾客签订合同或订单；  售中：组织供方按期交付，解决用户对进度、质量等关切问题；  售后：与客户保持密切沟通，不定期回访用户，并对顾客反馈问题解答。体系建立实施至今未发生严重顾客投诉。  获取销售信息，与客户洽谈，在签订合同前对客户要求进行评审，确认可以满足行业有关法律、法规要求和公司规定及客户要求时，签订合同，根据销售合同为客户提供服务。  查销售过程控制记录  抽查业务约定书  客户：北京伴君行汽车服务有限责任公司  项目内容：劳务派遣  合同写明了甲乙方权利和义务、收费标准、有效期、终止条款、违约责任等内容  有双方负责人签字盖章  签订日期：2021年8月27日  合同评审内容包括：顾客对产品暗示与潜在的要求（技术要求、质量要求、支持服务、价格等）、满足顾客要求做出的承诺、国家、行业法律、法规要求、；劳务能力、完整性、明确性、完成时间、付款方式等，参加评审人员：孟洁 、张保龙等。  合同评审结论，可以签订合同。2021年8月26日  客户：北京环雅丽都投资有限公司  服务内容：劳务派遣（抽运10人；基建维修工4人、厨师2人）  合同写明：甲乙方权利和义务、收费标准、有效期、终止条款、违约责任  签订日期：2021年1月1日  有双方负责人签字盖章  合同评审内容包括：顾客对产品暗示与潜在的要求（技术要求、质量要求、支持服务、价格等）、满足顾客要求做出的承诺、国家、行业法律、法规要求、；劳务能力、完整性、明确性、完成时间、付款方式等，参加评审人员：孟洁 、张保龙等。  合同评审结论，可以签订合同。2020年12月26日  另抽其他合同记录，均保存完好。符合要求。  公司通过传真、邮件及电话等方式与顾客交流，主要进行以下沟通：  1、向顾客提供保证产品质量的有关信息，保修及应急措施。  2、接受顾客问询、询价、合同的处理。  3、根据合同要求进行有关的事宜，对顾客的投诉或意见进行处理和答复。  4、合理处理顾客财产，主要是顾客账簿等。  目前沟通渠道畅通  目前无合同更改情况发生。 | Y |
| 外部提供过程、产品和服务过程管理 | 8.4 | 本公司的采购主要是办公用品、环保设施、劳保用品的采购为主。  查到《物资采购计划》，计划中分别对针办公用品、日用品，如：纸巾、毛巾、拖把、手套、消毒液等、以及电脑耗材、劳保用品、照相机、文具、打印纸、常用办公用品等物资，规定了规格型号、单位数量、计划供货日期、技术要求/质量标准、验证要求等项内容，基本符合。  查到：“物资采购审批表”，对需要采购的物资履行了审批制度。实施有效。符合。  见合格供方名录：  2021-2022年度合格供方名录  序号 供方名称 供应产品/服务 联系人 列入日期  1 保定市桦鼎商商贸有限公司 纸制品 王经理 2021.12.12  2 北京京东拓帆贸易有限公司 电器 孙经理 2021.11.19  3 北京数字认证股份有限工资 资料 李经理 2021.12.1  编制：业务部 批准：孟洁  另见：《合格供方评价表》，分别对上述的人员情况；产品供应能力；服务质量；产品价格；产品质量等项进行了调查评价，评价结果为：从产品质量、信誉、价格、供货期限等方面均能满足我公司合格供方条件，同意作为合格供方。评价会签部门：业务部、行政部；各评价会签部门负责人签字确认。基本符合。  抽采购计划：  12月份物资采购计划单  采购清单  品名规格 单位 数量 日期  手套 付 3 50 2021.12  拖把 支 50 30 2021.12  白板笔 支 10 30 2021.12  剪刀 把 2 50 2021.12  采购人：孟洁 批准：刘海  经理介绍，公司的采购基本都是办公用品、日用品，所以均从京东网、永辉超市上买并与之签订购货合同。  抽到《采购计划》和《购货合同》，查到纸巾、毛巾、拖把、手套、消毒液等、打印纸、常用办公用品等物资，有合同编号，合同内容包括产品的规格型号、单位、单价、数量、金额、质量要求、供货时间、送货地点、接货方式、结算方式、违约责任等。有合同签订日期及双方加盖合同专用章。  基本符合。  公司在合同中明确要求：所有采购物品无污染环境，包装运输过程中的安全事项  公司无外包，公司的劳务派遣在合同中明确规定：对人员职业道德、业务技术、劳动安全、劳动纪律等进行要求（见附件），在合同中具体有规定。 | Y |
| 顾客满意度调查 | 9.1.2 | 企业对顾客对产品是否满意的信息进行监视，并编制《顾客满意情况调查表》。对调查表中各项目进行打分。公司于2021年10月对主要客户进行了电话问卷调查，分别对服务质量、服务态度、交货期、投诉处理等内容进行调查，客户均对相关内容进行了反馈，从统计数据中可以看出，顾客满意度平均分为99%，超过了质量目标要求，目标完成。从各分项看，说明我公司还有不完善的地方，如：价格等方面，我公司一定会在以后的工作中节约成本，尽量降低价格，使顾客更加满意。 | Y |