管理体系审核记录表

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 过程与活动、  抽样计划 | 涉及  条款 | 受审核部门：管理层 主管领导/陪同人员：罗祖军 | 判定 |
| 审核员： 邝柏臣 罗芳（实习） 审核时间：2022年5月06日 |
| 审核条款：4.1/ 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 |
| 资质 |  | 查看营业执照原件：  营业执照（**91440101MA5CL4AKXH**） 成立日期：2019年1月8日  认证范围在经营范围内，符合要求。 | Y |
| 组织及其环境  风险与机遇控制 | 4.1  6.1 | 总经理：许建军 人员状况：6  组织情况：企业于2019年1月成立，一直从事电气设备（洁净棚）的销售。  公司通过多种来源获得内外部因素的信息，包括国家和国际新闻、网站、行业协会等。  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。  企业识别外部环境因素主要有：法规更新要求、新工艺或新技术设备、原材料、质量、影响力、价格、信誉、专利授权书等  内部环境：人员素质、人员流失、客户投诉等。  总经理：许建军  有风险识别与控制表，抽查了：  销售部风险点：客户要求不明确，理解不正确或存在争议、新订单未评审、  顾客沟通不够。  措施：下单前进行评审，确保顾客要求完全识别；ERP系统管制不执行录入作业；与顾客沟通主要内容包括：客户订单是否有合同？是否按销售管理制度签订；发生订到要求变更时，是否重新评审，相关变更内容是否让相关人员获取?  客户询价的回复是否有反馈？客户抱怨、投诉是否落实到相关部门，有无对结果进行跟踪？  风险与机遇识别基本充分，有效。 | Y |
| 相关方的需求和期望 | 4.2 | 企业明确了影响企业绩效或受到企业经营影响的相关：如客户、外 部 供 方、员工等，通过调查、访谈了解相关方的需求和期望。通过回访、网站等渠道获取相关方的信息，并持续与相关方沟通，了解相关方要求。  1、政府要求：产品符合相应的出口目的国的安全标准，措施：由行政部主管负责收集和更新相关法律法规文件  2、股东、合作伙伴要求：赚取更多的利润，措施：由财务部会计对产品成本进行统计与分析，控制成本及减少浪费  3、客户要求：1）、产品符合相应的出口目的国的安全标准；　以及对产品的特别要求；2）、准时的交货期；3)、更可能少的消费者投诉；4)、对 产品信息的保密。对应的措施：1)、由售后部主管负责收集和更新相关法律法规文件；　　　　　　　　　　　　　　　2)、由销售部主任对交货期及顾客投诉进行统计；3)、由行政部主管对客户信息进行保密管理  另抽供方、部门需求及相对措施，均保存完好，符合要求。相关方需求识别充分，目前未发生相关方投诉事件。 | 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2020年2月18日发布、实施，管理体系文件包括管理手册、程序文件、管理制度和记录表格等内容，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：广东省广州市白云区嘉禾街望岗乐寿北街13号201房  注册地址：广东省广州市白云区嘉禾街望岗乐寿北街13号201房  范围：电气设备（洁净棚）的销售  不适用条款：8.3 是根据顾客要求进行采购、销售活动。销售产品、销售模式固定，确定本公司不涉及产品和服务的设计和开发，故对标准中的8.3条款的内容不适用。不适用后不影响组织提供满足顾客要求和适用法律法规要求的产品的能力或责任  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是根据顾客要求进行采购、销售活动。销售产品、销售模式固定，确定本公司不涉及产品和服务的设计和开发，故对标准中的8.3条款的内容不适用。不适用后不影响组织提供满足顾客要求和适用法律法规要求的产品的能力或责任  外包过程：无 | Y |
| 领导作用和承诺  总则  组织的角色、职责的权限 | 5.1.1  5.3 | 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。  成立了组织机构：设置了行政部、销售部、售后部等部门，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， “ 岗位任职要求”中对各部门职责权限进行了描述，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。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。  管理者代表：罗祖军 主要负责.1按GB/T19001-2016标准要求建立、推行和维护公司的质量管理体系；2.评估管理体系的效率，向总经理报告质量管理体系业绩及改进的需求  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 | 在2022年2月11日至2022年2月18日进行了顾客满意度调查表。共发出1份，收回率为100%符合调查要求。  1、2顾客满意度平均值97%  1、3得分较低的评估项目为：  技术资讯提供:得分率80%  估、报价合理性得分率为：90%  合同执行的情况得分率为：90%  均基本达到公司的质量目标。 | Y |
| 方针 | 5.2 | 企业策划并制定了质量方针：  “优质服务, 客户第一，持续改进，勇攀一流”  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、张贴、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 |
| 质量目标及其实现的策划 | 6.2 | 公司总的质量目标为：  公司质量目标：  顾客满意度≧92分，考核结果93分  部门质量目标：  售后部：客户投诉处理率≧95% 考核结果：100%  产品一次交验合格率≥98% 考核结果：100%  行政部：培训合格率≧100% 考核结果：100%  销售部：产品合格率≧95% 考核结果：97%  交货准时率≧91% 考核结果：100%  顾客满意度≥92分 考核结果：93分  公司的质量目标已分解到相关职能部门。 | Y |
| 变更的策划 | 6.3 | 公司有通过管理评审，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，在2021年营业执照发生变更， 变更注册地址。认证范围在经营范围内，符合要求。 | Y |
| 资源总则 | 7.1.1 | 1)企业目前主要工作人员6名，包括管理、销售和采购人员等。可满足产品和服务控制需要。办公室约40平米左右，租赁，有租赁合同，符合要求。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。  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）对销售服务过程进行了监控记录，并进行了质量检查与考评。  3）对采购产品进行来料检验。主要检测外观、尺寸、功能、数量、材质等根据验收结果，确定是否接收和选用。  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 |
| 管理评审 | 9.3 | 提供管理评审资料：  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2022年4月5日组织进行了一次管理评审。  查《管理评审计划》写明了时间、地点、参与人员、评审内容等。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。  提供了《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：本公司的管理体系与标准的要求一致，体系策划是充分的，体系文件与公司目前的现状相一致，是适宜，体系经过现阶段的运行是有效的。做出如下改进决定：  1、人力资源略显不足，需要进一步加强培训、引进或招聘各领域骨干，充实人力资源。  2、进一步做好老产品的改进工作。 | 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）在现有过程中开展渐进、持续的改进活动；  2）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 |
|  |  | 上级检查情况：未发生  顾客投诉情况：无  变更情况：营业执照中注册地址变更。  原：  注册地址：广州市白云区嘉禾街乐寿北街21号202A  现：  注册地址：广州市白云区嘉禾街望岗乐寿北街13号201房  去年监审的不符合项已整改关闭。 | Y |