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：业务部 主管领导：姜广阳： | 判定 |
| 审核员：李蒙生 审核时间：2022年05月17日  |
| 审核条款：Q7.1.5/8.1/8.3/8.5/8.6 |
| 监视和测量资源 | Q7.1.5 | 公司在向客户提供 许可范围内劳务派遣过程中，使用相关的文件记录为检测标准，定期对人员进行服务质量检测，并保留成文记录，没有住厂监视。公司劳务派遣型企业，对劳务派遣过程的监视测量通过劳务派遣服务检测来实现。综合部负责产品的监视和测量，按照检验规程对产品进行监督检验，记录检验结果，得出结论。查服务检查记录，时间：2021.9-2022.4 检查人员 :姜岩 褚福 检查内容：员工、办公场所、客户沟通、供货方沟通、文件记录、收发货、售后及技术服务、其他制度规定 检查记录：合格 | Y |
| 运行的策划和控制 | Q8.1 | 公司对产品质量目标、产品实现过程；产品所要求的验证、确认、监视、检验和试验活动以及产品接收准则进行了策划，并规定了所需的记录。1、本公司提供的服务为：许可范围内劳务派遣2、服务流程：劳务派遣流程：客户接触----合同评审----签订合同-----客户付款----外派相关人员----客户验收---后续服务3、办公设备：电脑（主机+显示器）、描扫仪/打印机一体、打印机、传真电话一体机、固定电话等，基本满足要求。4、检测仪器：无5、编制了《员工手册》包含人事管理、行政管理、安全制度、劳动纪律等。《服务范围规章制度》包含劳务派人员人事档案管理、劳务派遣业务工作流程、客户服务指南等6、相关法律法规要求：中华人民共和国劳动合同法、中华人民共和国职业病防治法、职业健康检查管理办法、工伤保险条例、劳动保障监察条例、中华人民共和国消防法、T/XNHRSIA 002-2018 劳务派遣服务标准、DB13/T 3008.12-2018 人力资源服务规范 第12部分：劳务派遣等。7、供应商及外包的控制：公司对供方进行合格评价，列入合格供方名录。外包过程：无。 | Y |
| 产品服务设计和开发 | Q8.3 | 本条款不适用。不适用理由：因公司提供的服务，按照国家标准及顾客的要求进行，该条款的不适用,不影响组织确保其服务合格的能力和责任，也不会对增强顾客满意产生影响。不适用理由充分。 | Y |
| 生产和服务提供的控制 | Q8.5.1 | 公司在受控条件下进行服务提供。 获得表述产品特性的信息：业务部严格按照策划的服务流程进行控制。该公司主要从事的是许可范围内的劳务派遣公司按照顾客的所需人员岗位要求，招聘具有相应能力的人员并派遣至顾客处从事相关工作。提供有顾客出具的人员需求表，内容包含岗位要求，人员薪资等。为确保被派遣人员符合顾客的岗位要求，受审核方对招聘的劳务派遣人员的任职能力等提出要求，与被派遣人员签订劳动合同，缴纳社保，并为被派遣人员提供有关制度的培训，办理合法用工手续、出具有关证明。被派遣人员进入到顾客公司后，由顾客公司提供专业技能等培训，以确保劳务派遣人员符合顾客要求。顾客公司对劳务派遣人员的表现及出勤进行记录。提供有考勤记录。（1）与组织的产品及服务有关的法律法规及要求：劳动合同法、职业病防治法、职业健康检查管理办法、工伤保险条例、劳动保障监察条例、消防法、T/XNHRSIA 002-2018 劳务派遣服务标准、DB13/T 3008.12-2018 人力资源服务规范 第12部分：劳务派遣等；要达到的结果：服务能够符合国家、行业标准及客户要求，满足相关法律法规要求及服务要求及售后服务承诺。（2）获得相应的作业指导书：编制了《员工手册》包含人事管理、行政管理、安全制度、劳动纪律等。《服务范围规章制度》包含劳务派人员人事档案管理、劳务派遣业务工作流程、客户服务指南等多个工艺文件和记录。（3）监视和测量：公司在适当阶段实施监视和测量活动，以验证是否符合过程或输出的控制准则以及服务的接收准则；受审核方为服务型公司，不进行性能检验，故无监视测量设备。公司对业务活动进行控制；每月对业务活动进行检查，提供有《业务服务检查记录》2020.8-2020.10检查内容要求如下：

|  |  |
| --- | --- |
| 检查内容 | 要求 |
| 员工 | 着装整洁，仪容大方，精力充沛，言谈、表情、形态得当。 |
| 办公场所 | 办公设施设备摆放整齐，地面干净卫生无垃圾、积水、杂物、办公桌干净整洁，物品摆放整齐。 |
| 客户沟通 | 1, 网站、样本、报价单据、广告宣传等，遵守国家法律法规，不虚假宣传，承诺合理。2，网上及电话沟通：回复接听及时，言语礼貌，态度诚恳，合理承诺，记录清楚，传递及时。3，现场接待：态度诚恳热情，记录清楚，传递及时。 |
| 供货方沟通 | 沟通及时，要求准确，记录清楚，合同签订及时，整理归档。 |
| 文件记录 | 公司文件：存放的当，便于查找，不得损坏，丢失。工作记录：填写及时，字迹清楚，内容完整。 |
| 收发货 | 收货及时，验收认证仔细，单证齐全，记录清楚完整。摆放整齐，标识清楚，合理存放，先进先出，账目清楚。发/送货及时，合理选择包装及运输车辆，服务供方单证备件、配件齐全，文明装卸主动配合顾客验收。 |
| 售后及技术服务 | 服务及时，态度诚恳，记录清楚。 |
| 其他制度规定 | 遵守公司其他管理规定制度。 |

检查均为合格；检查人员：姜岩 褚福柱 每月对日常办公过程进行检查，对日常办公提出改进要求，并对改进结果进行验证，提供有《业务部检查记录》2021.8-2022.4检查内容为：1对业务部人员迟到、早退进行检验。 2对劳务派遣文件记录和服务水平进行检查3对业务部的工作环境进行检查检查人：姜岩（4）基础设施和环境：公办设备有台式电脑、复印机、打印机、传真机等，可以满足工作需要。设备数量保证，维修及时，电脑、传真、打印机及网络运行正常。公司定期对设备进行维修保养。公司环境舒适，温度、湿度、空气流通、卫生等控制事宜，并关注员工的心理因素，注意工作内容安排，调动员工的积极性。（5）公司所有人员经过岗前培训上岗，具有相应工作经验，符合公司岗位能力需求；（6）人为错误（如失误、违章）导致的不符合的预防：体系文件中明确规定了不合格品的分类、评审、处理方式、处理权限的控制要求。（7）服务的放行、交付和交付后活动：根据合同要求进行服务的交付，交付后的活动由销售部负责改进落实。（8）公司经识别，劳务派遣过程为为特殊过程。查见《特殊过程确报告》，特殊过程名称：劳务派遣服务过程；对该过程从人员资格、设备认可、作业指导书、工作环境、劳务派遣的查品等方面进行了确认评价。确认结论：公司能确保劳务派遣服务进行。确认人：贾福忠 姜岩 ；时间：2022.1.10该特殊过程自确认后，人员、设备、工作流程没有变更发生，无再确认的情况。 | Y |
| 标识和可追溯性 | Q8.5.2 | 公司采用的标识方法主要有：质量记录、产品编号、标签、配置标识。 业务部根据实际情况确定和设计标识方法。许可范围内劳务派遣的方法进行标识。  | Y |
| 顾客或外部供方财产 | Q8.5.3 | 在许可范围内劳务派遣提供过程中可能发生的顾客财产有：a）顾客提供的服务基础文件；b）顾客提供的相关技术资料。顾客提供的相关技术资料等技术文件的接收、确认登记、分发等由公司业务部负责实施。属顾客知识产权的技术文件，本公司应为其保守秘密。属实物性的顾客财产，由综合部相关负责按合同约定进行接收、验证并作好贮存、标识、维护、使用等相关控制。 | Y |
| 产品防护 | Q8.5.4 | 业务部所使用的办公设备及设施产品由供方直接提供合格的防护。许可范围内劳务派遣圆满完成或通过所安排的所有符合要求以后才能向顾客交付。交付前，业务部人员整理相关文档资料，提请顾客方共同组织交付验收，并形成《验收报告》。项目交付后的服务由公司综合部负责实施。服务主要包括：定期开展许可范围内劳务派遣售后调查。满足顾客提出的其他服务要求。对于许可范围内劳务派遣的问题，业务部许可范围内劳务派遣维护人员及时将顾客的有关要求反馈给业务部经理，业务部经理会同综合部经理根据可行性情况确定是否应予以实施。对不可维护的问题，应与顾客协商并做说明。 | Y |
| 交付后活动 | Q8.5.5 | 查服务交付情况：许可范围内劳务派遣圆满完成或通过所安排的所有符合要求以后才能向顾客交付。交付后的服务由公司综合部负责实施。服务主要包括：定期开展许可范围内劳务派遣的售后调查；满足顾客提出的其他服务要求。对于许可范围内劳务派遣，业务部人员及时将顾客的有关要求反馈给业务部经理，业务部经理会同综合部经理根据可行性情况确定是否应予以实施。对不可维护的问题，与顾客协商并做说明。经查符合要求。 | Y |
| 变更的控制 | Q8.5.6 | 查变更的控制：经与销售部门沟通，合同评审后，按合同要求进行组织开展相关服务，如发现提供的服务与顾客要求不一致的，与客户商量，重新签订合同，得到顾客确认后，再重新组织开展服务，并对不一致的原因进行分析，避免下次再发生，经了解，目前没有发生对生产和服务提供的更改的情况。 |  |
| 产品和服务的放行 | Q8.6 | 许可范围内的劳务派遣严格执行相关国家或行业标准、顾客要求进行提供；组织依据顾客方确定要求标准编制了《服务范围规章制度》包含劳务派人员人事档案管理、劳务派遣业务工作流程、客户服务指南等多个工艺文件。业务部按照编制的相关检验规范要求，对服务进行监视和测量，以证实服务满足规定的要求。 | Y |

说明：不符合标注N