****

**管理体系审核报告**

**受审核方：尼莫宝贝(北京)国际管理咨询有限公司**

**审核体系：**

**☑质量管理体系（QMS）**

**□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)**

1. **审核方基本信息**

|  |  |
| --- | --- |
| **审核方名称** | **北京国标联合认证有限公司** |
| **审核方地址** | **北京市朝阳区北苑路168号1号楼16层1603** | **邮编** |  |
| **联系电话** | **010-51095332** | **传真** | **010-5351 6258** | **邮箱** |  |
| **审核组成员** |
| 姓名 | 组内身份 | 性别 | 注册资格 | 专业代码 |
| **朱晓丽** | **组长** | **女** | 2018-N1QMS-2205805 |  |
| **韩韦韦** | **组员（专家）** | **女** | ISC-JSZJ-074 | 37.05.01 |
| **与审核组同行人员** |
| **姓名** | **性别** | **角色** | **工作单位** | **备注** |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

1. **审核目的**

|  |  |
| --- | --- |
| ☑QMS/□EMS/□OHSMS第二阶段审核： | 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。 |
| □QMS/□EMS/□OHSMS再认证审核： | 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。 |
| □恢复审核： | 评价组织在暂停期间整改及体系运行是否满足要求，以确定是否推荐恢复认证资格 |

1. **审核准则**

**☑ GB/T 19001:2016 idt ISO 9001:2015标准 不适用条款: 8.3条款**

**□ GB/T 50430-2017标准 不适用条款:**

**□ GB/T 24001-2016 idt ISO 14001:2015标准**

**□ GB/T 28001-2011 idtOHSMS 18001:2007标准**

**□ ISO45001：2018标准**

**☑ 受审核方管理体系文件 ☑适用的法律法规 □其他**

**四、受审核方基本信息**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **受审核方名称** | **尼莫宝贝(北京)国际管理咨询有限公司** | **组织人数** | **15人** |
| **注册地址** | **北京市朝阳区广顺南大街19号院会所1层会所1号01** | **邮****编** |  |
| **经营地址1** | **北京市朝阳区广顺南大街19号院会所1层会所1号01** |  |
| **联系人** | **翟峰** | **电话** | **13911331126** | **传真** |  |
| **法人代表** | **翟峰** | **最高管理者** | **翟峰** | **体系负责人** | **张文娟** |
| **申请的产品/****服务认证范围** | **QMS:** **亲子游泳服务** |
| **专业代码** | **37.05.01** | **是否是一体化审核** | **□是 ☑否** |
| **体系文件实施时间** | **2019年3月1日** | **上次审核时间（再认证）** |  |
| **体系区域** | **总部以外分公司（分场所）名称、地址（附多场所清单）：无****所有项目部（临时场所）名称、地址（可附项目清单）：无** |
| **上次审核后发生的影响客户管理体系的重要变更****（再认证）** | **不适用** |

**五、审核活动综述**

**1. 本次审核活动按审核计划执行（见附件1）。**

**2.已审核总部的部门、职能或过程：**

|  |  |
| --- | --- |
| **部门:** | **职能或过程:** |
| **管理层** | **管理体系建立；组织应环境、相关方及风险机遇的识别及管理；方针、目标的制定；管理承诺；；职责权限的划分；管理评审等** |
| **人事部** | **负责内审的实施；负责人力资源管理；负责基础设施及工作环境管理；组织知识管理；组织内外部沟通；监视测量管理体系等** |
| **市场部** | **负责与顾客有关的过程及顾客满意度调查；**  |
| **财务部** | **采购过程控制** |
| **运营部** | **监视测量设备管理；负责产品实现的策划及设计开发；生产过程控制；放行控制；不符合及纠正措施控制等** |

**3. 已审核的分场所（分中心、分部或不在一起的部门）、临时/流动场所信息**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **分场所名称** | **职能或过程:** | **地址** |
| **注册、经营地** | **服务** | **北京市朝阳区广顺南大街19号院会所1层会所1号01** |

**4. 已审核具体的产品/服务/型号/类型/系列和过程（设计/生产┄┄）是**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **产品名称/****服务名称** | **型号/****服务类型** | **规格** | **执行标准** |
| **亲子游泳服务** | **服务** |  | **DB13/T 2074-2014婴幼儿游泳场所服务规范GB/T 18204.9-2000游泳池水微生物检验方法细菌总数测定CJT 244-2016游泳池水质标准、消费者权益保护法等** |

**5. 本次审核覆盖时期：**

**☑体系运行开始的2019年3月****1日至2019年12月22日。**

**□上次审核时间年月日至年月日（再认证填写）**

**6. 完成情况说明:**

**☑已完成审核计划的全部工作**

**□计划有修改，但不会影响审核结论，修改的内容和原因是**

**□未完成计划，未完成的内容和原因是:**

**六、审核发现及审核证据说明**

|  |  |
| --- | --- |
| **(一)策划的充分与合理性** | **1、组织及其环境的识别情况**组织情况：2016年成立，目前招收的学龄为4个月到6岁的儿童，目前家长对孩子的教育越来越重视，行业形势比较乐观，但家长对环境及教学质量要求越来越高。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，对组织内外部环境进行了识别，环境识别充分、有效 |
| 1. **相关方需求和期望识别情况**

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、供应商、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，了解相关方要求抽主要相关方及有关要求，相关方需求识别充分，目前未发生相关方投诉事件。 |
| **3.☑质量/□环境/□职业健康安全方针（组织方针的适宜性/持续适宜性、方针的传达及职工的理解等）**企业策划并制定了质量方针：“全员参与 持续改进 完善服务 客户满意”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。 |
| 1. **风险识别与控制策划（QMS）**

企业通过识别与评价对公司目标和战略方向相关影响其实现质量管理体系预期结果的各种内外部环境因素，有效应对风险和机遇。针对质量风险与机遇，负责人组织人员对质量控制风险进行了识别、分析和评价，制定了相应措施。通过内审、管评、目标考核等来评价风险和机遇应对措施的有效性。公司的风险和机遇识别、控制基本符合要求. |
| **4.QMS过程****质量管理体系过程有：策划过程、生产和服务过程、放行过程等****其中关键过程有 服务过程 ，****需要确认过程 ：亲子游泳服务过程****不适用条款是 无 ，不适用理由：**  |
| **5. 法律法规及其他要求**1. **获取法律法规项，☑法律法规获取充分，□法律法规获取有遗漏，缺少**
2. **结合公司的☑产品/服务□环境因素□危险源，☑确定 □未确定法律法规要求的具体条款**
3. **法律法规的宣传方式：**a)通过各种列会传达、通报质量管理情况（如工作例会、经营会议等)；b)各部门内部会议等；c)内部文件的学习和传递；d)公司宣传栏等方式
4. **法律法规要求及时更新了：**未发现过期版本的法律法规
 |
| **6. 目标、方案****（在相关层次上建立可测量的目标，目标、方案的有效性，对质量目标的实现情况进行评价并叙述测量方法）**公司总的质量目标为：1、顾客满意率≥96%（加权统计；季度统计）2、重大顾客投诉≤2起（实际发生次数；季度统计）2019年3月至2019年11月目标完成情况：均完成。 |
| **7. 文件与记录控制 (文审修订后文件与标准的符合程度评价、文件控制管理等)**执行公司《文件控制程序》《记录控制程序》公司质量管理体系文件包括：质量手册、程序文件、外来文件、记录等。已建立“受控文件清单”。查：公司质量《管理手册》、《程序文件》为依据GB/T19001-2016版编制，于2019年03月01日发布实施，目前版本为A版。由管理者代表审核，总经理批准后发布。查：“文件发放/回收记录”，内容涵盖：序号、文件名称、编号、发放号（部门、签收、日期、份数）、发放记录、回收记录等。 质量手册、程序文件、作业文件已发放各部门，有签收部门确认。规定对所有失效文件，从使用场所回收并填写《文件销毁申请单》经总经理批准后要加盖“作废”印章，统一销毁。文件更改采用局部修改、换页、换版等方式。查：有“外来文件清单”记录了《产品质量法》等外来文件，控制分发，有专人负责。已建立“记录清单”内容含盖：序号、记录名称、记录编号、保存部门、保存期限。现场查看，文件、记录保持清晰，保存完好 |
| **(二)资源评价** | **人力资源的简要说明.:**企业编制了《人力资源管理程序》，对人力资源管理进行了规定编制了任职条件：抽岗位说明书、人员能力评价记录、教练资格证书，均保存完好，符合要求。查有内审员任命书，写明内审员的任职要求和审核要求.查见《2019年度培训计划》策划实施内容有质量管理体系标准、内审技巧培训、锅炉冬季使用及养护、涉水急救培训等。目前已完成。抽培训记录，均保存完好，符合要求。 |
| **设备设施（包括安全信息系统）、**1)企业目前主要工作人员15名，包括管理、教练、设备管理、保洁等人员。可满足产品和服务控制需要。占地约700平米左右、共3个游泳池，1个洗漱区（宝宝专用），沐浴区2个，一个设备间，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。有会员管理平台软件，此软件为采购，软件的维护、变更、升级等由供方负责。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 |
| **过程运行环境**主要工作场所为公司服务场所，现场查看：1、办公现场地面用环保防水胶膜、紫外线杀菌灯、温度适宜、干净整洁等，秩序良好。2、办公区内有消防器材，有效期内。3、办公设备放置合理整齐。工作环境可满足需要 |
| **监视和测量资源**提供了《监视和测量设备清单》有温度计、燃气炉用压力表等.抽监视测量设备校准/验证的相关证据，企业未能提供。已开不符合。根据企业目前经营的服务品类的检测和客户要求，现有检测器具基本监事和测量要求。按照监视测量管理要求，公司安排人员进行日常维护保养，定期进行鉴定或校准，确保计量器具的有效使用。现场使用的监视测量设备由设备负责人进行保管及设备运行检查。未发生使用过程中失效的现象，如果出现，清楚应立即停止使用，送具有计量资质的检定部门检定，并对已往所检结果重新检验。监视和测量用软件均为设备自带，设备校准时同事校准，版本升级时设备返厂。 |
| **知识**人事部负责公司知识管理的协调工作、无形资产的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：公司信息、专业技术知识、项目积累三大类。主要有：人员的工作经历、经验、技能、作业文件、工作程序等。 外部知识包括：外来资料、市场信息两大类。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》、《中华人民共和国知识产权法》、《中华人民共和国合同法》、DB13/T 2074-2014婴幼儿游泳场所服务规范GB/T 18204.9-2000游泳池水微生物检验方法细菌总数测定、GB/T19001-2016标准等。 已制定培训计划组织学习相关知识，并按要求不断更新 |
| **(三)体系运行情况** | **1. 针对方针的管理职责评审**公司通过管理评审、内部审核及有效实施纠正、改进措施等方法来有效完善和持续发展公司的管理体系。为确保公司质量管理体系持续的保持适宜性、充分性和有效性，并与公司的战略方向相一致，公司总经理应承担以下领导作用和承诺：符合要求。公司把关注焦点是放在顾客身上。公司通过合同需求、市场调研、电话沟通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、售后服务了解顾客对产品的意见。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（如安全的责任、环境保护要求等）和法律法规要求，并采取措施，使其得到落实。企业策划并制定了质量方针：“全员参与 持续改进 完善服务 客户满意”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。 |
| **2. 组织内部沟通的充分性与效果；（OHSMS员工参与风险管理/健康安全事务的关心和影响力；组织对外联络关注顾客的感受情况、信息交流包括通报相关方的情况等）****内部沟通的情况：内部沟通方式：**a)通过各种列会传达、通报质量管理情况（如工作例会、经营会议等)；b)各部门内部会议等；c)内部文件的学习和传递；d)公司宣传栏等方式 **内部沟通的效果：**良好**组织对外联络，关注顾客的感受情况（QMS）：**a)与供方沟通采购产品信息，产品质量和交货信息等；b)与顾客沟通新产品设计开发信息、产品质量、交付情况和服务方面等；c)与当地政府主管部门进行交流沟通。**内外部信息交流/沟通方式可行、有效** |
| **3. QMS 组织对重要过程实施控制的结果****(包括对QMS关键工序(过程)、特殊过程控制;评价组织对过程实施控制情况/)**公司针对服务的特点进行了如下策划：一、策划了流程：服务实现过程：换鞋区—前台签到-- 领柜钥匙--洗漱区清洁—按课程安排进行教学（开场热身/适水与潜水/仰泳/抓握训练/触觉球/坐立跳水等）—服务质量反馈二、确定了相应的质量目标，目标基本合理、可测量、可达到。三、策划了相关文件：DB13/T 2074-2014婴幼儿游泳场所服务规范GB/T 18204.9-2000游泳池水微生物检验方法细菌总数测定、CJT 244-2016游泳池水质标准、消费者权益保护法等国家法律法规、标准要求；策划了《婴幼儿游泳场所服务规范》《课程表》等记录。 四、服务过程中由负责人进行考核/检查，服务完成后由客户进行服务评价，符合要求。 五、场所：服务在办公楼内进行，设备设施齐全，基本满足工作需要。资源基本满足。六、通过识别与评价对公司目标和战略方向相关，影响其实现质量管理体系预期结果的各种内外部环境因素，有效应对风险和机遇。七、外包过程：毛巾洗涤、水质检测。策划适合组织体系运行需要，未发生更改，策划情况符合标准要求**设计开发**抽活动策划相关文件，有策划、输入、输出、评审、验证、确认、更改相关资料，设计开发过程受控，符合要求。 |
| **生产及服务过程控制**1、运营部获取服务信息，与客户洽谈，在签订合同前对客户要求进行商议，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，在钉钉系统上提出合同申请，经总监审核后签订合同，根据合同为客户提供服务。产品服务流程：换鞋区—前台签到-- 领柜钥匙--洗漱区清洁—按课程安排进行教学（开场热身/适水与潜水/仰泳/抓握训练/触觉球/坐立跳水等）—服务质量反馈确定了亲子游泳服务为需确认过程2、监视测量资源：公司针对产品和服务的特点编制有岗位职责、保洁服务制度、溺水抢救操作规范、救生员定期培训制度、服务规范等作业指导性文件。抽水质监测报告：水质监测报告每月一份：抽7-11月水质监测报告，监测项目：PH值、浑浊度、尿素、游离性余氯、细菌总数、大肠菌群符合要求。注：企业以迪蓝海（北京）国际教育咨询有限公司名义进行送检，迪蓝海为尼莫宝贝的全资子公司，法人为同一人，两公司关系说明具体见附件。通过日常顾客满意度调查表等形式对服务过程进行监测。具体见8.6条款抽样。3、接收准则：识别了规范和接收和放行准则：服务过程符合《合同法》等国家法律法规要求及合同要求等接收准则4、现场查看服务情况：现场清洁卫生，配备有消防设施、现场有游泳池、洗漱区、设备间等设备，设备运行良好。现场有工作人员正在与客户交流，服务规范5、服务人员均为培训合格并有多年工作经验的人员，符合要求。6、识别了需要确认的过程为亲子游泳服务，提供《过程确认记录》服务人员严格遵守合同中的各项承诺，尽量避免客户的抱怨和投诉。8、现场观察到服务场所环境良好，文件资料及时进行整理，并存放指定地点，工作人员具有工作状态良好，销售人员和客户沟通用语规范，工作氛围总体良好。9、自体系建立以来无合同更改情况巡视服务现场情况：现场面积700余平米，进入企业前有换鞋区域，客户换鞋后放在鞋柜中，企业提供拖鞋为一位一换，使用后的拖鞋集中进行消毒。换鞋进入后在前台进行登记，查2019年12月20日登记表CT：10：00 type：Nemo COA：MA No：2 name：滚滚TY Nickname：NS.MZ01d：YHLD 课类：-3-1919179 会员编号：1/3 签到：常辉 手牌：女B06。。。。。客户自行清洗，后按课程表上的时间及老师进行亲子游泳服务。进池前根据年龄在教练的带领下进行热身活动共3个游泳池，游泳池使用循环水，市政自来水进行过滤--软水过滤后进入循环水泵—石英砂过滤—紫外线消毒—水检设备—石英砂过滤—臭氧消毒—石英砂过滤 循环系统24小时循环游泳池水温恒温：32-34°进入池后，教练带领客户进行游泳及游戏，教练时刻关注客户状态，防止出现安全事故。抽课程教案：一 开场热身、二、适水与潜水、三 仰泳、四 抓握训练、五 触觉球等，符合要求。在服务过程中，教练随时与客户进行沟通，有问题即时进行解决，目前未发生过客户投诉事件。**放行控制**公司通过员工服务质量考核等形式对服务过程进行监视和测量。抽：3-11月教练员绩效考核表、顾客满意度调查表，符合要求。服务的放行受控。符合要求。 |
| 1. **QMS产品/服务的标准、协议/规范的有效性以及产品/服务质量符合要求，向顾客稳定提供合格产品的情况**

**与顾客有关的过程**合同在钉钉网上走审批流程，业务员发起合同申请、总监张文娟进行审批、抄送总经理进行审批，对合同条款有异议时进行留言，经业务员进行更改后再次进行审批。公司主要通过电话方式、微信、QQ、市场调研等了解顾客需求、意见、问询及合同的处理等，不断提高服务水平。主要进行以下沟通： 1、向顾客提供保证产品和服务的有关信息，维护及应急措施。2、接受顾客问询、询价、合同的处理。3、对顾客的投诉或意见进行处理和答复。4、客户信息等顾客财产的处置与管理体系运行以来未发生客户抱怨投诉情况。目前沟通渠道畅通。服务要求的确定通过客户合同的形式明确抽亲子游泳课程销售协议及评审记录，均保存完好，符合要求。自体系运行以来无定单、合同更改情况。 |
| **5 .QMS国家/地方技术监督部门监测（检测、委托检测、定期监测、型式试验等）、抽查结果****应急管理局、街道等进行例行检查，无书面不符合。** |
| **6. 不合格品/项的识别、控制;**企业提供的《不合格品控制程序》对不符合处理情况进行了规定，不符合处理情况分1) 纠正；2) 暂停提供服务；3) 告知顾客；4) 获得让步接收的授权。对不合格输出进行纠正之后应验证其是否符合要求。抽客户投诉记录单：时间：2019年7月24日 投诉人：Leesuna2018 投诉方式：网络投诉投诉区间：服务、课程 事件等级：普通投诉投诉内容：这个教练态度特别差，从事婴幼儿教育的人怎么能这样！要不是你们内部问题，我们才不会来望京这个地方呢，条件又差，进门都没人理，动不动服务员阿姨们就告诉你应该怎么怎么做，真不知道谁是上帝，真是花钱给自已添堵来了，也没有个管事的人，真不知道这个企业这样下去会怎么样！处理方式：提供免费体验课后，客户给了五星好评。纠正措施：对相关人员进行培训，提高服务意识及服务质量验证：经过培训，员工服务意识有所提高。 验证人：张文娟2019.7.25内审过程中发现的不符合已经整改，符合要求。 服务过程监视和测量过程中有导入风险思维，主要有通过加强员工培训，加大监督和检查力度等措施，以达到预防措施的目的。 |
| **10. 对特种设备的维护，检定;** **无特种设备** |
| **11 .对危险化学品销售、使用、储存、运输处置，规定的执行力度(必要时);****不涉及** |
| **(四)监视测量方面** | **1. .对质量/环境/职业健康安全目标指标进行定期监测/检查情况**总目标：1、顾客满意率≥96%（加权统计；季度统计）2、重大顾客投诉≤2起（实际发生次数；季度统计）2019年3月至2019年11月目标完成情况：每季度均完成；公司的质量目标已分解到相关职能部门人事部：1. 培训计划按时完成率100%；（已进行的员工培训次数/计划培训次数）2. 岗位人员任职合格率≥95%；（岗位考核合格人数/岗位总人数）2019年3月-2019年11月质量目标完成情况：已完成市场部：市场推广计划按时完成率100%（已完成活动次数/计划推广活动次数）2019年3月-2019年11月目标完成情况：均完成采购部：采购产品合格率≥98%（合格产品数理/采购产品总数量）2019年3月-2019年11月目标完成情况：均完成运营部：1. 顾客满意率≥96%（加权统计0）2教学目标完成率100%（实际完成教学目标数/教学目标总数\*100%）3. 设备故障停机时间＜10h（实际停机时间）4. 重大顾客投诉≤2起（实际发生次数）2019年3月-2019年11月目标完成情况：均完成 |
| 1. **顾客满意**

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测算，公司于2019年9月对主要客户进行了电话问卷调查，分别对前台人员服务、顾问老师服务、教练老师、中心卫生环境等内容进行调查，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97%，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。 |
| **3. 内审（包括内审策划审核方案中考虑拟审核的过程和区域的状况和重要性）**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》，审核目的，范围、依据、审核时间、受审部门、日程安排、审核组长和成员等内容。内审时间：2019年10月28-29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。 |
| **4.管理评审（管理评审体系变更需求，纠正和预防措施、体系有效性等）**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2019年11月20日组织进行了一次管理评审。查《管理评审计划》写明了目的、时间、参与人员、评审内容、各部门评审准备工作要求等。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。提管理供《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：质量方针、质量目标是公司对全体员工做好质量工作的总要求和标准，从目前运行情况看，符合公司整体经营战略，体现了对满足法律法规要求、顾客要求、和持续改进质量管理体系的承诺，总体上是适宜和充分的。根据公司目前的实际情况，质量管理体系基本适宜、充分和有效。对质量管理体系进一步审入了解。改进措施：加强人员招聘（教练员）力度，缓解目前服务人员紧缺的状况；加强质量管理体系标准与部门实际工作的融合。抽改进措施实施整改情况：正在进行中，监督是关注 |
| **9. 其他能够明组织绩效、信誉的证据/信息：** |
| **(五)持续改进** | **1 纠正/预防措施的实施及效果;**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。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，以实管理体系的持续改进**。** |
| **2（近一年）重大事故、顾客/相关方投诉：：****无** |
| **3. 一阶段提出问题的整改情况?****一阶段未提出书面不符合** |
| **4.创新情况：不涉及** |
| **5. 上次不符合的整改情况（再认证填写）** |

**七、本次审核不符合项**

**1. 本次审核共开具不符合项报告项；其中严重不符合项，一般不符合项，观察项项分布在部门条款，分布见附件。（Q/J/E/S分开填写）**

**2. 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**

**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** |
| **□样本量不足** |  |
| **□知识产权保护** |  |
| **□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、审核结论**

|  |
| --- |
| **1. ☑QMS□EMS □OHSMS的适宜性、充分性、运行有效性，自我完善机制等。管理体系满足适用要求和实现预期结果的能力。****（描述组织实施“过程控制”，满足标准要求和目标，向顾客提供稳定、合格产品，满足适用的质量/环境/职业健康安全法规要求，防止污染、重大事故和持续改进的情况以及对周边环境产生的影响，措施的有效性）****☑QMS □EMS □OHSMS持续的符合性及运行的有效性，以及与认证范围的持续相关性和适宜性及自我完善机制等。** |
| **2.对审核范围适宜性结论****☑审核范围适宜，与申请范围一致****□审核范围变更，****QMS:**  |
| **3. 审核组推荐意见：****□推荐认证注册(□QMS □EMS □OHSMS)****☑在完成纠正措施后推荐认证注册(☑QMS □EMS □OHSMS)****□推荐保持认证注册(□QMS □EMS □OHSMS)****□(在完成纠正措施后推荐保持认证注册(□QMS □EMS □OHSMS)****□推荐扩大范围(□QMS □EMS □OHSMS)****□在完成纠正措施后推荐扩大范围(□QMS □EMS □OHSMS)****□延期推荐注册(□QMS □EMS □OHSMS)****□不推荐认证注册(□QMS □EMS □OHSMS)****□不推荐或缩小推荐范围的说明:** |
|  |

**十一、**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。**

**十二、不符合项纠正措施要求**

**一般不符合报告在天/严重不符合在天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。**

**十三、** 任何影响审核方案的重要事项**：无**

**十四、审核组签字**

**审核组组长（签名）：朱晓**丽

**审核组组员（签名）：韩韦韦**

**日期：2019年 12 月 22日**

**十五、纠正措施验证结论：**

**1. 审核中发现的☑QMS( 1 )个一般不符合，( )个严重不符合，☑验证合格□仍有问题**

**审核中发现的□EMS( )个一般不符合，( )个严重不符合，□验证合格□仍有问题**

**审核中发现的□OHSMS( )个一般不符合，( )个严重不符合，□验证合格□仍有问题**

**存在问题说明及意见：**

**2. 验证结论:**

**☑推荐注册□不推荐注册□推荐重新认证注册（再认证填写）**

**组长签字: 朱晓丽 日期: 年 月 日**

**十六、认证评定与批准**

1. **技术委员会评定结论：□同意注册□不同意注册**

**认证评定负责人： 日期： 年 月 日**

1. **批准结论：□同意注册□不同意注册**

**批准人（总经理）： 日期： 年 月 日**

**十七、与末次会议结论不同处的说明和其他说明：(技术委员会填写)**

**十八、审核报告的发放范围t：**

**受审核方(含附件)： 1份**

**北京国标联合认证有限公司：1份**

**十九、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**