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： 施婷婷 陪同人员：林晶 | 判定 |
| 审核员： 马淑琴 审核时间：2019.12.17 |
| 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、9.3、10.1、10.3 |
| **资质** |  | **营业执照911101136717184279**  **成立日期：2008年01月21日**  **营业期限：至长期**  **认证范围在经营范围内，符合要求。** |  |
| **组织及其环境** | 4.1 | **总经理：**施婷婷  **人员数量：35**  **组织情况：**  **企业于2008年01月21日成立，主要从事宾馆、建筑装饰行业产品销售，主要客户为**总公司设于香港，在北京、上海、西安、成都、海口、深圳、新疆、天津等省市及美国、澳洲设有分公司，经过多年的努力，启奥已经成长为一家大型综合性装饰材料公司。  **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。**  **企业识别内部环境因素和对策主要有：**  **成本：管理成本比上一年度略有提升（对策：扩大市场份额、降低成本平均分摊比例 ）**  **学习和成长：员工满意度与去年基本相同，离职率较去年基本持平（对策：通过加强企业文化建设，拓展员工职业空间等来提高员工的满意度、忠诚度。）**  **市场环境不好，但建筑施工行业不是太萎靡，企业有生存空间。（措施：产品经营范围多元化、开拓外地市场。）**  **外部环境因素和对策主要有：**  **政治：国家鼓励中小企业创业（对策：通过共享经济，降低成本，做出公司特色）**  **经济：人工成本增加，产品价格降低（对策：通过与学校等部门合作，降低招聘成本）……** |  |
| **相关方的需求和期望** | 4.2 | **企业识别并确定了影响公司提供产品和服务能力的利益相关方：** **顾客、最终用户、股东、银行、外部供应商、员工及监管部门。**  **总经理介绍公司通过投标、客户介绍等形式了解相关方的需求，然后提供出满足他们要求提供优质产品和完善的服务，目前公司能满足相关方的需求和期望。**  **相关方信息进行监视和评审的方式方法：公司通过走访、会议、法律法规要求、上级文件、标准和规范的获取等方式对相关方的信息进行监视和评审。**  **目前企业未发生处罚、相关方投诉事件。** |  |
| **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2018年5月18日发布、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****注册地址：**北京市顺义区北务镇政府街9号B-1  经营地址：北京市东城区东四十条甲22号南新仓商务大厦B座622室  **范围：**窗帘布艺、地毯、卷帘的设计（资质范围内除外）及销售服务；  **不适用条款：无**  **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。** |  |
| **质量管理体系及其过程** | 4.4 | **组织确定了体系运行所需的过程，并对过程及相互关系进行了理顺，确定了组织机构，明确了职责权限，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。** |  |
| **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；确保制定质量管理体系的质量方针和质量目标， 并与组织环境想适应，与战略方向 相一致；** **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；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（包括人力、设备、软件、技术和信息等）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。** |  |
| **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、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。** |  |
| **方针** | 5.2 | **企业策划并制定了质量方针：**  **“**品牌创新 技术引领 顾客满意 持续改进**”**  **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，通过培训、会议、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。** |  |
| **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：设置了行政人事部、项目运营部、销售部等部门，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、职责和权限”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。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。** |  |
| **策划**  **应对风险和机遇的措施** | **6.1** | **企业有对风险和机遇的措施进行了识别和控制：**  **企业目前识别风险点：**  **市场大环境不好，但建筑施工行业不是太萎靡，企业有生存空间。（措施：产品经营范围多元化、开拓外地市场、）**  **优势：服务技术团队（措施：不断吸引高技术人才，提升技术团队优势）**  **企业为销售行业，采购产品后，客户打款后发货。且企业销售模式固定，基本无大风险。** |  |
| **质量目标及其实现的策划** | **6.2** | **公司总的质量目标：**项目一次交验通过率95% 顾客滿意率达到96%  **公司的质量目标已分解到相关职能部门。** |  |
| **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。** |  |
| **资源总则** | **7.1.1** | **1)企业目前主要工作人员35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（含会议室）约1000平米左右、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。** |  |
| **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2019年11月15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《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：经理和与会者一致认为，已建立并保持了质量管理体系的文件化、规范化，并持续改进，公司的管理水平上升了一个新的高度。在实施贯彻中，质量方针和目标均得到了实现，体现了质量管理体系运行良好。适应顾客和市场要求，管理体系是持续适宜、充分和有效的。**  **改进措施：**  **1．新体系刚刚建立，业务部门管理人员对标准、手册、程序文件的理解掌握还有差距，因此在明年初冬闲时，由办公室组织对相关人员进行管理体系标准、手册、程序文件培训；**  **2．加强新技术人才的引进，三年内由行政人事部负责在本校内招收专业毕业生或招聘相关专业的管理人员。**  **抽改进措施实施计划：** |  |
| **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。** |  |
| **持续改进** | **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，以实现管理体系的持续改进。** |  |
|  |  | **上级检查情况：未发生**  **顾客投诉情况：无**  **变更情况：无** |  |

说明：不符合标注N

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：项目运营部 主管领导： 杨殊殊 陪同人员：林晶 | 判定 |
| 审核员： 马淑琴 审核时间：2019.12.20 |
| 审核条款：5.3、6.2、8.4 |
| **组织的角色、职责的权限** | 5.3 | **部门主要职责如下：**  **采购部部长张浩然介绍，采购部主要负责产品采购及验收，对供应商的管理，仓库管理。**  **职责和权限与手册描述基本一致。** |  |
| **质量目标** | 6.2 | **分解到该部门的质量目标及完成情况如下：**  **产品合格率100%**  **2019年6月-2019年11月质量目标完成情况：已完成** |  |
| **外部提供过程、产品和服务过程管理** | **8.4** | **提供了QB/LNBC-G02.05-2019《采购控制程序》明确规定了外部供方的控制要求，为确保外部提供的过程、产品持续稳定地满足顾客要求。要求所需物资在合格供应商处采购，定期组织供方业绩评定。产品部通过供方调查的形式，对外部提供过程的供方相关信息进行调查确认，调查评价合格后列入“合格供方名录”：**  **香港大亨地毯窗帘布制造公司 纤维布麻布（**建筑装饰材）  **深圳赫德布疋有限公司 布料（**装饰材料**）**  **南宁棕榈装饰材料制造有限公司 地毯、窗帘配料（**装饰材料**）**  **查见上述供方调查评价内容包括：供货资质、产品质量、价格、生产能力、供货信誉等，由各部门给出评价意见，同意列入合格供方 批准人：施婷婷 2019.5.20**  **企业采购计划/产品验收根据客户订单产品及数量进行：**  **抽采购合同及收货记录**  **1.供应商：香港大亨地毯窗帘布制造公司 合同签订日期:2019年5月10日，合同约定交货日期10日内**  **货品名称：纤维布麻布**  **规格 数量**  **4\*2.5 100捆**  **3\*12+4 600米**  **8\*64 1000米**  **查收货记录，到货时间2019年5月25日**  **2.供应商：深圳赫德布疋有限公司 装饰布料 日期：2019年5月25日，合同约定交货日期付款后3日内**  **货品名称：PVC管**  **规格 数量**  **1.2尺 1000**  **8分 拉挂绳100根**  **查收货记录，实际到货时间2019年5月30日**  **3供应商：南宁棕榈装饰材料制造有限公司 日期；2019年7月20日 合同约定交货日期15天内**  **货品名称：地毯、窗帘配料**  **规格型号：按合同需要**  **数量；80套**  **查收货记录，实际到货时间2019年6月2日**  **查有进货产品验证记录，对外观，包装，数量等进行检验，检验日期为到货当天**  **另抽其他采购产品检验记录，均保存完好，符合要求。**  **采购过程受控。** |  |

说明：不符合标注N

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： 销售部 主管领导： 刘雪 陪同人员：林 晶 | 判定 |
| 审核员： 马淑琴 审核时间：2019.12.18 |
| 审核条款：**5.3、6.2、7.1.3、7.1.4、7.1.5、8.1、8.3、8.5.1、8.5.2、8.5.3、8.5.4、8.5.6、8.2、8.5.5、8.6、8.7、9.1.2、10.2** |
| **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；**  **销售过程控制、过程的监视和测量等等**  **负责人了解自己的职责，符合要求。** |  |
| **质量**  **目标** | **6.2** | **分解目标及考核情况**  **合同履约率100%（按时履约合同数/计划完成合同总数）**  **合同评审率100%（计算方法：按评审合同数量/实际签订销售合同数量统计）**  **顾客满意度≥85%（计算方法：计算平均分数）**  **2019年5月-2019年11月目标完成情况：均完成。** |  |
| **设施设备管理** | **7.1.3** | **主要有台式电脑、笔记本电脑、打印机、传真机等办公设备，基本能满足服务需要。**  **办公室设备的日常维护，主要为局域网维护、灰尘清扫、电脑杀毒和一些设备的耗材更换。无记录** |  |
| **过程运行环境管理** | **7.1.4** | **日常办公在写字楼内进行，消防由物业公司负责统一管理。**  **开发主要工作场所为公司办公场所，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。**  **3、办公设备放置合理整齐。**  **工作环境可满足需要。** |  |
| **监视和测量工具** | **7.1.5** | **公司产品销售过程属服务性质，其服务质量无法用仪器设备进行检测和测量。公司目前的监视和测量工具主要是《职工职业规范》和《顾客满意情况调查表》《服务人员服务规范》《职工考勤制度》等，通过表格来对产品的销售服务过程进行监督和检查，以确保满足顾客要求。询问部门负责人称，公司对于服务考核记录和顾客满意情况调查表在表格制定完成后使用前进行了确认，分别对表格的格式、内容等内容进行了确认，经确认表格的内容清晰、格式完整，能够达到对服务进行监视和测量的目的。** |  |
| **运行策划和控制** | **8.1** | **公司针对产品开发的特点进行了如下策划：**  **一、策划了流程：**  **销售服务实现过程：**  **客户需求→合同签订→采购→采购验证→（策划、实施安装）交付验收-售后服务**  **二、确定了相应的质量目标：交付及时率≥95%;一次交付合格率≥95%;满意率≥85%;采购产品合格率≥97%**  **目标基本合理、可测量、可达到。**  **三、策划了相关文件：GB50210-2001 建筑装饰装修工程施工质量验收规范、GB/T 16938-2008紧固件、《GB/T16868-2009商品经营服务质量管理规范》、《GB/T15624-2011服务标准化工作指南》等国家法律法规、标准要求；**  **策划了职工职业规范、业务人员服务规范等记录。**  **四、服务过程中由部门负责人进行考核/检查，项目完成后由客户进行服务评价，符合要求。**  **五、场所：销售服务在办公楼内进行，电脑台式机、打印机等设备设施，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、无外包过程。**  **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** |  |
| **产品和服务的设计和开发** | **8.3** | **见附页** |  |
| **生产和服务提供；** | **8.2**  **8.5.1** | **企业销售过程：**  **1、销售部获取销售信息，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。**  **产品销售流程：客户需求→合同签订→采购→采购验证→（策划、实施安装）交付验收-售后服务**  **确定了销售服务为需确认过程**  **2、监视测量资源：公司针对产品和服务的特点编制有职能分配与部门职责、职工职业规范、业务人员服务规范、职工考勤制度等作业规范。**  **通过日常顾客满意度调查表、服务考核记录等形式对销售服务过程进行监测。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：产品销售过程符合《合同法》等国家法律法规要求及合同要求等接收准则。**  **现场审核获悉，销售部主要依据招标文件和销售合同要求，在合格供方采购客户所需的产品转卖给顾客，相关责任人员负责与供方单位和顾客联络，与供方协调产品采购和客户协调产品的交货事宜，产品到货后由库房进行验收入库，顾客接收合格后有验收合格单。**  **抽销售记录表：**  **1.时间：2019年5月20日 客户：北京天街酒店**  **产品名称：窗帘、布艺**  **规格 数量房间数量、打样按合同要求验收（企业对此不公开）**  **2.时间：2019年6月30日 客户：泰康昌平生命科技园**  **产品名称：**  **1）地毯、装饰**  **2）（规格、打样等省略）**  **3）时间：2019年7月15日**  **2另抽其他销售记录，均保存完好，符合要求。**  **4、现场查看产品销售现场情况：**  **现场清洁卫生，配备有消防设施**  **现场有台式电脑、笔记本、传真机等日常办公设备，设备运行良好。**  **现场有工作人员正利用电话、网络与客户交流，服务规范。**  **5、销售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销售服务，并对销售过程进行了确认， 确定内容包括：**  **1）在手册中明确对特殊工程，销售过程的评价和批准的准则进行明确规定。 符合要求**  **2）编制了作业指导文件 编制了业务人员服务规范，销售服务质量考核办法等文件**  **明确了相关的法规《合同法》、《质量法》等文件。 符合要求**  **3）特殊过程人员是否满足要求 对销售人员进行考核培训，均考试合格上岗，能够满足提供合格销售服务的要求 符合要求**  **4）形成记录 销售人员质量业绩考评记录等 符合要求**  **7、产品需经检验合格后方可交付给客户，产品交付后，严格遵守销售合同中的各项承诺，尽量避免客户的抱怨和投诉。**  **8、现场观察到办公场所环境良好，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**  **现场销售人员称每次发货前要同客户说明发货产品，发货数量、到货日期，防止货物发送错误。** |  |
| **产品和服务的要求确定、评审和更改** | **8.2** | **销售部经理介绍**  **公司产品销售由客户提出要需求，公司予以策划。**  **公司在确定产品和服务要求时，对以下方面进行了策划：交付时间、人员要求、材料要求、产品的价格、产品的特别要求、售后服务等。销售部负责确定与产品有关的要求，包括：客户规定的要求、交付和交付后活动的要求、规定的用途或已知的预期用途所必须的要求、与产品有关的法律法规及公司的附加要求。这些要求以相关技术资料、标准、合同或采购订单中体现。**  **企业通过市场调查、客户的走访、电话、传真了解市场的需求状态，识别顾客要求。通过适用法律法规、行业标准收集、分析、评价了解行业发展要求。通过对竞争对手分析确定公司的发展市场。**  **抽查合同的评审记录**  **1.客户：北京天街酒店**  **产品名称：窗帘、地毯、布艺 评审时间：2019.5.13**  **评审内容：工期要求 、资金、交付方式、质量要求等**  **参加人员：行政人事部：岳辉 销售部：刘雪 项目运营部：杨殊殊**  **结论：可以签订**  **批准：施婷婷**  **2.客户：泰康昌平生命科技园**  **产品名称：地毯、装饰 评审时间：2019.5.6**  **评审内容：工期要求 、资金、交付方式、质量要求等**  **参加人员：行政人事部：岳辉 销售部：刘雪 项目运营部：杨殊殊**  **结论：可以签订**  **批准：施婷婷**  **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，主要是顾客报修产品。**  **目前沟通渠道畅通**  **目前无合同更改情况发生。** |  |
| **标识和可追溯性管理** | **8.5.2** | **销售过程控制符合策划要求**  **1、产品标识：采购的产品以自身的进场日期进行标识。**  **2、状态标识：合格 不合格 待检 。**  **3、可追溯性：验收记录—销售记录—购货合同**  **可满足追溯要求** |  |
| **顾客或外部供方财产管理** | **8.5.3** | **公司的顾客财产主要是顾客及外部供方的提供的信息，如有问题填写《顾客问题财产记录》，自体系运行以来未发生问题记录。**  **顾客财产中暂无知识产权** |  |
| **防护** | **8.5.4** | **搬运方式采用人工搬运，工人搬运时注意向上标志，小心轻放，满足搬运要求。**  **储存环境没有其他特殊要求，**  **现场未出现因防护不当产生的不合格品** |  |
| **交付后活动** | **8.5.5** | **识别的交付后的活动：本部门与其它部门通过电话、网络或客户来现场等方式向顾客了解满意信息及顾客意见包括抱怨。当有改进的信息时，及时反馈到相关部门。**  **目前未发生因产品质量问题导致的客户反馈及投诉的情况。** |  |
| **变更**  **控制** | **8.5.6** | **组织明确组织应对生产和服务提供的更改进行必要的评审和控制，以确保持续地符合要求，**  **组织应保留形成文件的信息，包括有关更改评审结果、授权进行更改的人员以及根据评审所采取的必要措施的要求。**  **经了解，目前组织在生产和服务提供期间的主要变更是：销售计划的变更、顾客订单产品要求及数量变更、交货日期变更、法律法规变更，产品标准变更，外部供方交货不及时或质量问题等情况。**  **现场与负责人交流沟通，负责人介绍说，目前，尚无上述情况的变更，现场无变更情况。** |  |
| **过程、交付产品的监视、测量和评价** | **8.6** | **采购检验见8.4**  **公司通过员工服务质量考核等形式对销售服务过程进行监视和测量。**  **抽2019年9月服务质量考核表**  **被考核人：张XX**  **考 核 项 目：着装仪表、服务态度、语言、服务及时性、有无客户投诉**  **考核结论：经考核，该员工服务质量较好，符合公司有关规定**  **被考核人意见：本人同意考核意见**  **考核人：付彦 2019年10月9日**  **被考核人：李X**  **考 核 项 目：着装仪表、服务态度、语言、服务及时性、有无客户投诉**  **考核结论：经考核，该员工服务质量较好，符合公司有关规定**  **被考核人意见：本人同意考核意见**  **考核人：付彦 2019年10月9日**  **另抽其他人考核记录，均保存完好，符合要求。**  **顾客满意度调查表具体见9.1.2**  **服务的放行受控。** |  |
| **不合格输出的控制，不合格与纠正措施** | **8.7**  **10.2** | **企业提供的《不合格品控制程序》中规定了对不合格品的标识、隔离、记录评审和处置的控制要求。组织采购产品验收相关文件规定，采购/销售产品交付客户指定场所后客户组织产品验收，验收过程中发现不合格品直接退回供方单位，并要求做好验收确认记录；销售和过程中不合格以口头、书面信息向相关责任部门/人员反馈，并责令改进,如道歉等。未发现批量的采购/销售产品不合格,以及销售和服务过程不合格。**  **企业相关责任部门对职责分工范围内不合格产生的原因进行分析，并针对原因制定相应的纠正和纠正措施. 1、办公室有针对本年度内审中发现的不合格项，相关责任部门对不合格的原因制定了相应的纠正和纠正措施。2、销售部有对顾客反馈（含投诉）及时制定相应的纠正和纠正措施 3、销售部有对销售和服务过程中发现的不合格、以及采购和销售产品质量不合格制定相应纠正和纠正措施。**  **抽《纠正措施处理单》本年度目前只发生一次不符合事件**  **不符合事实描述：2019.10.17采购产品未及时索要合格证明文件**  **原因分析：主管人员未按公司文件要求进行**  **纠正：重新向供应商索取**  **纠正措施：组织相关人员进行培训，强调记录的作用**  **执行情况：已完成**  **验证情况：培训合格。记录已收回**  **验证人： 日期：2019.10.20**  **产品和销售和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。** |  |
| **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测算，以“很满意”“ 满意”“尚可”“不满意”“非常不满意”为基准计算满意率。公司于2019年1月对主要客户进行了电话问卷调查，分别对项目及产品功能价格、交期准时等内容进行调查，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95%，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。** |  |

说明：不符合标注N

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： 行政人事部 主管领导： 岳辉 陪同人员：林晶 | 判定 |
| 审核员： 马淑琴 审核时间：2019.12.19 |
| 审核条款：**5.3、6.2、7.1.2、7.1.6、7.2、7.3、7.4、7.5.1、7.5.2、7.5.3、9.2、9.1.1、9.1.3** |
| **职责和权限** | **5.3** | **部门主要职责如下：**  **在总经理的领导下，具体负责处理各类行政事务；**  **负责公司管理制度的编写、完善与实施监督；**  **负责企业内各项资质证书的申报、年检、变更工作；**  **负责管理公司印章、证照等重要档案；**  **负责公司人力资源管理，组织实施人员招聘、培训和考核工作；**  **负责质量管理体系文件与记录的管理与控制；**  **协助做好内部审核及管理评审的组织和安排工作及资料管理；**  **负责对持续改进措施及质量目标完成情况的汇总、分析，并提交管理评审。**  **提供岗位职责与任职要求，对岗位职责和任职条件进行了描述。职责和权限与手册描述基本一致** |  |
| **质量**  **目标** | **6.2** | **分解目标及考核情况**  **培训计划兑现率率85%**  **体系过程检查率100%，2019年8月-2019年11月目标完成情况：均完成。** |  |
| **人员** | **7.1.2** | **已识别与QMS相关人员：各部门负责人、销售人员、采购人员、内审员，提供了岗位职责与任职要求。新进员工已制定岗前培训计划。公司无特殊工种** |  |
| **企业知识管理的方法、措施及效果** | **7.1.6** | **编制了《组织知识控制程序》**  **办公室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：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》、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** |  |
| **能力** | **7.2** | **办公室主管每年年初根据各部门提供的培训需求，制定年度培训计划，实施培训或其它措施（观摩、比赛等），以提高员工岗位工作能力。**  **查：员工岗位能力评价表**  **对岗位、学历、教育及培训经历、技能、经验方面进行了评价**  **抽查办公室经理任职要求，本科以上学历，相关专业毕业，熟悉国家、地区及企业关于合同管理，薪金制度、用人机制等方面的法律法规及政策，有较强的工作责任心。**  **查有内审员任命书，写明内审员的任职要求和审核要求。**  **通过下发文件、能力提升培训等方式使公司控制范围内开展工作的人员知晓管理方针及相关的质量目标、对管理体系有效性的贡献，包括改进绩效的益处；以及不符合管理体系要求可能引发的后果。确保公司内所有部门和每一个人都知晓各自应承担的相关责任，每一位员工清楚自己所做的每一项工作可能产生的负面影响、以及降低这些影响的控制措施和目标/指标，并在绩效考核的约束氛围中自觉实施。**  **现场抽查一名员工，询问公司质量方针和目标，及对方针的了解，能够正确回答。**  **查见《2019年度培训计划》**  **计划培训内容有GB/T19001-2016/ISO 9001：2015标准、管理手册程序文件学习、销售技巧、内审员培训等培训安排。**  **抽查2019年5月10日GB/T19001-2016/ISO 9001：2015标准培训记录，有记录表，内容包括培训时间地点、培训内容、参与人员签到，但未对培训有效性进行评价，开不符合一项N**  **2019年5月7日内审员培训记录，有记录表，内容包括培训时间地点、培训内容、参与人员签到，考核方式及评价等信息。**  **2019年6月20日销售技巧培训记录，有记录表，内容包括培训时间地点、培训内容、参与人员签到，考核方式及评价等信息。**  **另抽其他培训记录，均保存完好，符合要求。**  **目前办公室已制定2020年度培训计划，共4项培训内容包括：消防知识、员工手册、新员工入职培训等，日期：2019.8.11 批准：施婷婷** | **N** |
| **意识** | **7.3** | **通过下发文件、能力提升培训等方式使公司控制范围内开展工作的人员知晓管理方针及相关的质量目标、对管理体系有效性的贡献，包括改进绩效的益处；以及不符合管理体系要求可能引发的后果。确保公司内所有部门和每一个人都知晓各自应承担的相关责任，每一位员工清楚自己所做的每一项工作可能产生的负面影响、以及降低这些影响的控制措施和目标/指标，并在绩效考核的约束氛围中自觉实施。**  **现场抽查一名员工，询问公司质量方针和目标，及对方针的了解，能够正确回答。** |  |
| **沟通** | **7.4** | **企业主要通过以下措施实施内部、外部的信息交流和信息沟通：**  **1）内部沟通：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。**  **2）外部沟通：a)与供方沟通采购产品信息，产品质量和交货信息等；b)与顾客沟通产品信息信息、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。**  **公司沟通机制已经建立，基本有效。**  **尚未发生因交流、沟通不畅而导致体系运行受阻现象影响。** |  |
| **文件化信息** | **7.5**  **7.5.1**  **7.5.2**  **7.5.3** | **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、作业文件、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2018年5月18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《合同法》《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。** |  |
| **监视、测量、分析和评价**  **总则** | **9.1.1** | **公司确定的需要监视和测量的对象包括：销售和服务的符合性、质量管理体系的适宜性、充分性、有效性、质量管理体系绩效、顾客满意等。**  **公司确定的确保结果有效所需的监视、测量、分析和评价方法包括：识别和得到了外来的标准，通过实施采购证实产品的符合性；通过内审、管理评审等证实体系的适宜性、充分性、有效性；通过顾客满意率调查、用户质量反馈等证实质量管理体系绩效、顾客满意**  **通过纠正、纠正措施、预防措施、改进计划、简单的统计分析保持质量管理体系持续改进的有效性，并确定了质量目标/过程绩效指标及监视和测量方法，考核频次。公司在质量手册中对监视、测量、分析和改进过程进行了策划，对确保质量管理体系的适宜性、产品质量的符合性及应用数据分析等方式来实现对质量管理体系的改进和提高进行了策划，并在实际工作中通过日常的监视和测量对发现的问题及时进行分析、解决。** |  |
| **监测、分析与评价** | **9.1.3** | **通过对数据的收集、分析和处理提高顾客满意、产品和服务符合性、质量管理体系的绩效和有效性、过程、产品的特性及发展趋势等。**  **查质量目标统计表：交货及时率≥95% ；一次交付合格率≥95%；顾客满意率≥85% ；采购产品合格率≥97%**  **1）顾客满意度≥85％，2019年7月至2019年11月完成情况，经统计，平均满意度为95%；**  **2）一次交付合格率≥95%， 2019年7月至2019年11月完成情况，合同如期执行完毕，产品合格100%。**  **3）采购产品合格率≥97%，2019年7月至2019年11月完成情况，采购产品合格率100%.**  **4）交货及时率≥95% ，2019年7月至2019年11月完成情况 交货及时率 100%**  **均满足策划的要求。**  **根据对应对风险措施评价分析，公司各项指标虽然达到《质量手册》规定要求，仍需要加强人员的管理和培训，做到精益求精，加强内部管理，持续改进组织的质量管理体系。** |  |
| **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》，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11月5日。**  **内审员：付彦、刘雪、林晶**  **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2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。**  **现场发现内审深度有待提高，与受审方沟通，希望加强内审人员培训，深化学习标准知识，受审方表示接受。** |  |

说明：不符合标注N