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、综合部、项目部 | 判定 |
| 审核员：朱晓丽 宋乐 审核时间：2020年1月4日 |
| 审核条款：**4.1，4.2，4.3，4.4，5.1，5.2，6.1，6.2， 7.1.1，**7.1.3、7.1.4 7.1.5 **7.4，**8.1 8.2 8.3、8.4 8.5.1 8.6 **9.2， 9.3，10.3** |
| 资质  总责  组织环境  文件管理  相关方的需求和期望  领导作用和承诺  质量方针和质量目标  策划  应对风险和机遇的措施  资源总则  设施设备管理  过程运行环境  监视和测量工具  沟通  运行策划和控制；  产品和服务的设计和开发  外部提供过程、产品和服务过程管理  生产和服务提供  过程、交付产品的监视、测量和评价  内审  管理评审  改进总则 | 4.1  4.3  4.4  4.2  5.1  5.2  6.2  6.1  7.1.1  7.1.3  7.1.4  7.1.5  7.4  8.1  8.3  8.4  8.5.1  8.6  9.1.1  9.1.3  9.2  9.3  10.1  10.3 | 营业执照（911101056621894983）  成立日期：2007年5月15日 营业期限至：2027年5月14日  认证范围在经营范围内，符合要求。  北京市汽车租赁经营备案证：  京交运管赁字001078号 经营范围：汽车租赁  有效期：2020年3月16日。  证书快到期，企业正在办理新证书  2007年5月建立，主要服务为展览展示，在展览展示过程中租赁汽车用于视频拍摄、竞品对比等。主要客户为媒体及汽车厂家。  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。  公司按照标准要求编写了体系文件，于2019年4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：北京市朝阳区世纪东方嘉园209号楼2106号  经营地址：北京市朝阳区广渠东路甲18号梵石·西店记忆文创小镇B6-101  范围：汽车租赁（不含九座以上客车）；承办展览展示活动  不适用条款：无 外包过程：汽车救援、汽车维修；展览展示制作及施工  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。  公司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、员工、供应商等。  管代介绍公司通过投标、合同约定、不同形式沟通（如：电话、面对面、调查问卷等）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。  相关方进行监视和评审的方式方法：公司通过走访、会议、客户要求等方式对相关方的信息进行监视和评审。抽相关方需求分析  相关方：客户：产品质量，优质服务  供应商：互利增值  员工：工作满意，个人发展，得到认可  另抽其他相关方需求，均保存完好，符合要求。  目前企业未发生处罚、相关方投诉事件  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。  质量方针：客户满意、共创双赢、保障质量、技术领先、全员参与、保护环境、节能降耗、持续改善。  方针在质量手册中予以规定，经总经理批准实施。  公司的质量目标已分解到相关职能部门.  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：  管理风险、财务风险、人员管理风险、信息化文件管理风险、数据管理风险、顾客监视和测量风险、市场风险、交流不顺畅风险、不合格管理控制风险、突发事件风险等  抽突发事件风险：突发事件处理机制不健全，责任人不具体，影响突发事件处理及时有效性。  措施：建立突发事件处理机制，明确各关联部门响应时间及完成事项。  风险、机遇识别充分，措施有效  1)企业目前主要工作人员15名，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。  现主要人员15余人左右，企业综合部约310平米左右， 主要办公设备有台式电脑、打印机、车辆等；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。  汽车维修保养外包。  设备管理符合要求。  目前经营在北京市朝阳区广渠东路甲18号梵石·西店记忆文创小镇B6-101，企业经营地为租赁，面积共310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。.  公司汽车租赁、承办展览展示活动过程属服务性质，车辆维修、车辆救援、展览展示现场施工外包，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服务质量考核、顾客满意情况调查、项目验收等，通过表格来对服务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《人员服务记录》和《顾客满意情况调查表》《验收报告》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.  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。  公司针对汽车租赁服务的特点，进行了如下策划：  1、公司服务形式主要采取的投标、朋友介绍等方式。  2租赁流程：客户资格审查→签订租赁合同→收费→发车→租赁车辆管理（(保险,救援,替换)）→档案管理→收车→终止→车辆整备  3、确定了汽车租赁服务过程为需确认过程。  4、识别了规范和接收和放行准则：中华人民共和国消费者权益保护法、北京市汽车租赁管理办法 北京市人民证府令 第243 号 2012.05.01 实施GB7258-2004机动车运行安全技术条件GB/T18344-2001汽车维护检测诊断技术规范等接收准则。  策划了《员工考核记录表》等提供证据的所需记录。  5、通过日常服务监督、绩效考核等形式对服务过程进行监测。  产品实现策划的结果与QMS其他过程的要求基本一致。  该公司主要从事展览展示服务活动，对相关的过程进行了策划：  1、产品实现策划的经过均形成文件：编制了展览展示业务规章制度和展览展示服务流程图，制定了展览展示人员的管理要求、服务规范、奖惩制度等文件；同时也制定了服务人员服务规范，服务人员岗位责任制等作业文件。  2、有策划质量目标；  3、展览展示工作流程：方案设计---效果图---施工图---展台制作及施工（外包）---项目验收——交付。  4、经了解策划包括：顾客要求、工作流程、采购、设备使用情况、各过程的检查、不合格品的控制和记录等；如合同、顾客档案表、服务人员考核记录等管理记录表；  5、编制了部门管理制度和服务规范，规定了部门岗位职责及工作标准细则、部门管理制度、部门业绩考核、部门业务流程、文件审批流程以及服务流程等，基本能有效指导部门各项服务业绩考核工作的实施。  6、展览展示服务过程主要依据：GB 9664 文化娱乐场所卫生标准、GB50189-2005 公共建筑节能设计标准、GB 50325 民用建筑工程室内环境污染控制规范、GB/T 33490-2017展览展示工程服务基本要求等标准要求；  7、企业目前展览展示的现场展台制作及施工外包进行控制。  策划基本符合要求  抽项目资料策划、输入、输出、设计控制、验证、确认、更改等内容，均保存完好，符合要求  公司根据《2019年度的租赁计划》及车辆的现有情况和交管局分配号牌指标;编制《车辆采购计划》。  目前供方质量情况稳定无发生变化.  采购范围：主要为车辆，简单的汽车配件材料;各汽车制造厂家  汽车维修 各类汽车品牌4S店/北京市盛德宝汽车服务有限公司  车辆救援 北京万和正业汽车救援有限公司  展览展示制作及施工 北京超越飞扬展览展示用品有限公司  提供的供方的建立证据;出示了《合格供方名单》  提供车辆：奥迪、保时捷、宝马、奔驰、蔚来等;各种资质档案符合要求。  提供《供方调查表》，调查了供方的组织机构、车辆结构、质量保证能力、支付能力、主要业绩；  合格供方评价表,体现了供方名称、提供服务、供货情况，由各职能部门评价了质量、数量、交货期、价格、包装等方面，由各部门共同提出评审结论，经总经理批准，成为合格供方。  查公司的救援服务外包方：北京万和正业汽车救援有限公司；展览展示制作及施工外包方：北京超越飞扬展览展示用品有限公司；汽车维修外包方北京市盛德宝汽车服务有限公司，未能提供外包方评价的相关证据，已开不符合。  今年受政策调控，车辆的采购受限。  其他采购主要是办公用品，和车辆清洁用品，主要在京东采购，按订单进行验收。 无记录  生产及服务过程控制（汽车租赁）  目前企业有多种车型，主要租赁客户群为媒体、汽车生产厂家等，客户租赁汽车主要用于视频拍摄、展览展示用车、汽车生产厂家竞品展示等。  1、项目部获取客户信息，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，根据合同为客户提供服务。  汽车租赁流程：客户资格审查→签订租赁合同→收费→发车→车辆租赁管理（保险,救援,替换）→档案管理→收车→终止→车辆整备  确定了汽车租赁服务为需确认过程  2、监视测量资源：中华人民共和国消费者权益保护法、北京市汽车租赁管理办法 北京市人民证府令 第243 号 2012.05.01 实施GB7258-2004机动车运行安全技术条件GB/T18344-2001汽车维护检测诊断技术规范等接收准则等作业规范  3、接收准则：识别了规范和接收和放行准则：汽车租赁过程符合《合同法》等国家法律法规要求及合同要求等接收准则。  抽交/接车辆检查表、车辆保险、车辆救援记录、吉利汽车服务站维修单，均保存完好，符合要求。  4、现场查看服务情况：现场清洁卫生，配备有消防设施。现场有汽车、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、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、公司将汽车租赁服务过程作为特殊过程进行控制:2019年5月10日; 公司每年初对该过程进行确认;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，服务人员和客户沟通用语规范，工作氛围总体良好。  9现场服务人员称每次租赁汽车前，与客户沟通车辆情况，得到客户确认后方提车、交车。  10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。  生产及服务过程控制（展览展示）  a)获得表述产品特性的信息 根据客户合同需求，下达设计方案。  公司主要从事提供展览展示服务；主要先是获取信息，与客户洽谈，然后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，根据合同为客户提供服务。  为了对服务过程进行控制，制定了服务规范等；  查展览展示提供控制过程：方案设计---效果图---施工图---展台制作及施工（外包）---项目验收——交付  编制了展览展示人员的管理要求、服务规范、奖惩制度等相关内容，基本符合；文件编制、审批齐全。  c) 使用适宜的设备  提供《设施台帐》主要设施电脑等，通讯、打印等办公设施齐全。基本可满足设计服务需要。  d)监视和测量设备负责人介绍：产品在服务过程没有使用监视和测量设备，对服务过程进行监视测量。  e)实施监视和测量  对服务过程进行监视和测量，对采购产品进行验证。对现场施工有监督检查，对交付产品有三方签字认可。  其他合同均已安合同要求交付完成，客户较满意，未发生投诉等情况，符合要求。  为防止人为错误，公司对服务过程进行控制。通过各种培训提高技术人员的能力和技巧。目前未发现有因人为因素而影响企业经营的情况  临时多场所：  项目名称：2019年北京现代E级区域车展体验设备搭建  地址：北京市石景山区石景山路乙18号万达广场  项目类型：展览展示  现场人数：8人  现在搭建已经完成，正在准备展览的前期准备工作，现场有项目施工图、效果图、核对现场搭建，与图一致。  现场抽查展览展示现场施工外包方“北京超越飞扬展览展示用品有限公司”项目验收项目资料，现场企业负责人介绍说：与北京超越飞扬展览展示用品有限公司长期合作，验收时会安装图纸进行核对，灯、显示器等会检验使用情况，但无记录，验收有问题及时整改，直到无问题为止。已与企业沟通，验收应该保留记录。  查施工日志（外包方）  2019.12.31 装饰造型，刮腻子  2020.1.2 展台制作，造型洞，应急灯线路调整  负责人：张松  现场有通讯、打印等办公设施齐全。基本可满足服务需要。  监视和测量设备：负责人介绍：对服务质量进行监控  实施监视和测量：对服务过程进行监视和测量，对采购产品进行验证。对交付产品由三方签字认可。  现场巡视公司目前有展览展示服务人员8名，负责人讲员工均进行过岗前培训，通过讲解和监理的指挥下进行施工；现场有效果图，施工图，及实施日志、任务安排。现场查看经营正常良好。  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：5-12月检查记录、5-12月服务检查记录、顾客满意度调查表、验收报告，均保存完好，符合要求。  服务的放行受控。  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。  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：2019年9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  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09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：经过管理评审对相关资料进行分析，发现了我公司现存在的一些问题。同时可以看出，推行两体系以来，已经在各个部门取得了不小的进步，整个质量、环境管理体系在总体上是适宜的、有效的和充分的。会后，全体员工，特别是管理人员，要进一步加深对标准的学习、贯彻、理解。  改进措施：加强对管理体系标准、管理手册、程序文件的培训，确保持续有效运行体系。  抽管理评审改进措施完成情况：已完成，符合要求。  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，以实现一体化管理体系的持续改进。 | Y  Y  Y  Y  Y  Y  Y  Y  Y  Y  Y  Y  N  Y  Y  Y  Y  Y |