****

**管理体系审核报告**

**受审核方：迈格道森市场咨询(北京)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 |  |
| **宋乐** | **组员** | **男** | **ISC-JSZJ-082** | **32.14.01,35.20.00** |
| **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: 无**

**□ 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** | **迈格道森市场咨询(北京)有限公司** | **组织人数** | **15人** |
| **注册地址** | **北京市朝阳区世纪东方嘉园209号楼2106号** | **邮****编** | **100023** |
| **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** | **100023** |
| **联系人** | **林娜** | **电话** | **13031013606** | **传真** |  |
| **法人代表** | **林娜** | **最高管理者** | **林娜** | **体系负责人** | **何远** |
| **申请的产品/****服务认证范围** | **QMS:** **汽车租赁（不含九座以上客车）；承办展览展示活动** |
| **专业代码** | **32.14.01;35.20.00** | **是否是一体化审核** | **□是 ☑否** |
| **体系文件实施时间** | **2019年4月10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）：见附件** |
| **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** |
| **综合部** | **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；负责与顾客有关的过程及顾客满意度调查；采购过程控制等** |
| **项目部** | **监视测量管理体系、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** |
| **注册地****经营地****临时场所** | **仅注册****服务****展览展示** | **北京市朝阳区世纪东方嘉园209号楼2106号****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****石景山万达广场** |

**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** |
| **汽车租赁（不含九座以上客车）；承办展览展示活动** | **服务** |  | **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、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** |

**5. 本次审核覆盖时期：**

**☑体系运行开始的2019年4月****10日至2020年1月6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**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。 |
| 1. **相关方需求和期望识别情况**

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：“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。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、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 |
| **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 ：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）**1、一次交验合格率97%以上；（1、一次交验合格数÷交验总数x100%）2、顾客满意率96%以上；（顾客满意度总分÷调查顾客数x100%） 3、服务及时率100%；（服务及时次数÷服务总数x100%）2019年4月至2019年12月目标完成情况：均完成100%公司的质量目标已分解到相关职能部门，规定了计算方法及统计周期，符合要求。 |
| **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《文件和记录控制程序》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。文件均受控。查：公司质量《管理手册》（含程序文件）为依据GB/T19001-2016版编制，于2019年4月10日发布实施，目前版本为A/0版。由管理者代表审核，总经理批准后发布。查：“文件发放记录”，内容涵盖：序号、文件名称、发放部门、发放日期等。 质量手册、程序文件、管理制度已发放各部门，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、记录编号等。现场查看，文件、记录保持清晰，保存完好。文件化信息受控。 |
| **(二)资源评价** | **人力资源的简要说明.:**已识别与QMS相关人员：各部门负责人、服务人员、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。员工在入职时对其能力进行评价，不符合要求不予录用，能力满足使用期为三个月，新进员工经试用期合格后办理正式入职手续，无再进行评价机制。查：《2019年培训计划》，内容涵盖：体系文件、技能培训、应急预案与响应培训、内审员培训等。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）、**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 |
| **过程运行环境**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 |
| **监视和测量资源**公司汽车租赁、承办展览展示活动过程属服务性质，汽车救援、汽车维修；展览展示制作及施工，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。 |
| **知识**办公室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》、GB/T19001-2016标准等。 已制定培训计划组织学习相关知识，并按要求不断更新环保设施：不涉及职业健康安全设施：不涉及 |
| **(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：“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。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**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。**设计开发：**抽北京现代昂希诺纯电动商超预热活动项目策划、输入、输出、评审、验证、确认、变更相关资料，均保存完好，符合要求。**外部提供过程、产品和服务过程管理**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。 无记录抽小鹏汽车采购协议，写明了价格支付方式、汽车交付、汽车验收、注册登记、补贴约定、充电桩安装等内容。签订日期：2019年11月4日抽北京超越飞扬展览展示用品有限公司搭建及物料运输委托合同，写明了费用、付款方式、甲乙双方权利义务、违约责任、知识产权等内容。签订日期：2019年7月另抽其他采购合同，均保存完好，符合要求。1、组织主要采用到货验收的方式实施和实现对采购产品的验证，符合组织实际。验证项目通常包括数量、外观质量、到货时间、质量证明与计划的一致性和符合性等。2、经了解，采购产品验证的实施和保持情况良好。从组织完成的采购情况来看，供货业绩稳定。抽进货检验记录单，保存完好，符合要求。**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。 |
| **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：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。 |
| 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**经常对顾客进行沟通，了解顾客的意见。售前：走访用户、了解相关信息等，与顾客签订合同或订单；售中：组织供方按期交付，解决用户对进度、质量等关切问题；售后：与客户保持密切沟通，不定期回访用户，并对顾客反馈问题解答。体系建立实施至今未发生严重顾客投诉。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。查销售过程控制记录：抽查合同及合同评审记录，符合要求。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。 |
| **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****无不符合** |
| **6. 不合格品/项的识别、控制;**查有《不合格输出控制程序》，对不合格输出进行识别和控制，防止不合格输出的非预期使用或交付。询问部门负责人称目前没有不合格的非预期使用情况。未发生投诉所引起的不合格。针对内审中发现的不合格，采取了纠正措施，并进行验证合格。询问部门负责人称服务过程中未发现严重不合格或同类不合格屡次发生情况，因此未采取纠正措施。目前风险和机遇无需更新，质量管理体系无需变更。 |
| **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**公司总的质量目标为：1、一次交验合格率97%以上；（一次交验合格数÷交验总数x100%）2、顾客满意率96%以上；（顾客满意度总分÷调查顾客数x100%）3、服务及时率100%；（服务及时次数÷服务总数x100%）抽2019年4月至12月份质量目标完成情况，均完成综合部：1、 文件打印分发错误率0；（文件打印错发放数÷需发放数x100%）2、 培训计划达成率100%（培训完成次数÷培训计划总数x100%）3、 供应商评价达成率100%；（已评定供方数÷供方总数x100%）4、 合同评审率100%（评审合同数÷签订合同总数x100%）2019年4-2019年12月质量目标完成情况：均完成。项目部：1、一次交验合格率97%以上；（一次交验合格数÷交验总数x100%）2、顾客满意率96%以上；（顾客满意度总分÷调查顾客数x100%）3、服务及时率100%；（服务及时次数÷服务总数x100%）抽2019年4月至12月份质量目标完成情况，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打分。公司于2019年9月对主要客户进行了电话问卷调查，分别对服务质量、服务态度、交货期、投诉处理等内容进行调查，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100%，超过了质量目标要求，目标完成。 |
| **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》，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 |
| **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。 |
| **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）：宋乐**

**日期：2020年 1 月 6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**