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：李庆坤 总经理：李庆坤 管代：李庆坤 陪同：李庆坤 | 判定 |
| 审核员：黄红 审核时间：2022年9月25日 |
| QMS: 内、外部因素相关信息的确定，监测结果的应对；相关方需求的确定；管理体系的范围；管理体系及其过程情况；领导作用和承诺；方针是否持续适宜；角色、职责与权限；应对风险和机遇的措施；目标的策划情况及变更情况；资源的提供是否有变化；内部沟通方式和内容是否适宜及变更情况；监视、测量、分析和评价总则；管评实施情况；体系的运行现状及改进的要求；通过内审和管理评审结果确定改进需求和机会；资质情况。  4.1-4.4、5.1-5.3、6.1-6.3、7.1.1、7.4.、9.1.1、9.3、10.1、10.3 |
| 理解组织及其环境  总要求 | Q4.1 | 天津市多拉达科技有限公司成立于2020年09月11日，营业期限：2020-09-11至长期，注册资金：200.00万人民币，企业信用代码：91120222MA05R7542K。  注册地址：天津市武清区王庆坨镇二街村，经营范围包括一般项目:技术服务、技术开发、技术咨询、技术交流、技术转让、技术推广;自行车制造;自行车及零配件批发;自行车及零配件零售;机械零件、零部件加工;机械零件、零部件销售;助动车制造;电动自行车销售;货物进出口。(除依法须经批准的项目外,凭营业执照依法自主开展经营活动 ）  公司的主要客户为唐山亿多来电子商务有限公司；公司采用总经理负责制，层层把关，让用户真正放心。  公司于2022年3月1日建立新的质量管理体系，编制了相应的管理体系文件，公司对质量管理体系进行了策划，并实施控制和管理。编制了《质量手册》（DLD-QM-2022，为 A/0版, 15个程序文件（包含必备程序），另有相关管理文件等，文件2022年3月1日发布、实施，基本符合要求。经查是较完整的。  公司识别了当前及未来的环境条件，影响组织环境的外部因素，查看提供的《组织环境识别表》《组织内外部环境分析报告》，公司对内部环境：企业文化、公司价值观、知识积累、绩效、财务因素、资源因素、人力因素、运营因素，外部环境：政治环境、法律环境、经济环境、社会文化环境、技术环境、自然环境、竞争力进行了识别和分析。  确定内部优势：1)企业组织与管理能力较强，规模日益壮大，与同行竞争能力也随之加强 2)企业运作能力强，企业无负债，银行信誉好，具有较强的融资能力 3)产品质量好，技术服务，采购成本低，产品能够适应调价的压力 4)企业地处经济高度发达的地区，技术资源便利，企业占据地利优势。 5)员工素质较高，企业机制比较灵活。  内部劣势：1)自主开发和创新能力弱，在技术上无法占领制高点；2)企业为中等企业，与另外的大型企业相比，在技术、资金和管理上处于劣势；3)缺乏强有效的营销经验；4)产品品种单一，其他多元化产业未形成规模，抗风险能力弱。  确定外部优势：1)市场需求分析表明，随着产品细分逐步多元化发展，具有较强的生命力，有巨大的市场空间和获利机会，我们公司依托现有的技术能力，扩大产品的服务对象，将逐步替代单纯的顾客依靠。2)产品行业进入壁垒较低，但市场难度较大，对公司体系及管理要求严格，其他企业难以进入，很多行业有准入要求。国家监管力度不大。 3)存在低成本扩张的机会。  建议公司定期对这些内部和外部因素的相关信息进行监视和评审，以确保其充分和适宜。总经理及公司的管理层对以上方面的相关信息进行监视和评审，以便适时做出调整，使之更加适用于公司的实际情况。 | 符合 |
| 理解相关方的需求和期望 | Q4.2 | 总经理及管理层在考虑相关方对公司提供符合顾客要求和适用法律法规要求的服务和服务的能力产生影响或潜在影响时，结合公司的实际情况，确定与管理体系有关的相关方，并确定其要求。以理解相关方的需求和期望以便帮助本公司更好的建立清晰的方针和目标，做到目的明确；由于相关方对组织持续提供符合顾客要求和适用法律法规要求的服务和服务的能力产生影响或潜在影响，因此，公司确定的利益相关方的需求和期望包括：  a) 顾客：产品质量、交付期、服务、价格以及合同中约定的其他事项；  b) 外部供方：能否能够成为战略合作伙伴、价格的适宜性、交付期的合理性、约定付款符合性、质量信息的共享以及合约中的其他事项；  c) 股东：遵守法律法规，规避经营风险、担保慎重、合理的负债、审计结果可信、盈利能力不断提升；  d) 员工：  1）基本需求：环境影响的需求：基本的生活保障、职业安全)平等的地位、得到他人的尊重、得到领导或组织的肯定、获得晋升机会、体现自身价值的奖励、具有竞争力的薪酬、培训与发展机会。  2）个性影响的需求：对组织的归属感、平等的机会、优于他人的收入或地位、富有挑战性的工作、工作内容丰富化、经常性的岗位轮换、学习与发展机会、能够实现自身理想的机会、承担重要责任的机会；  e）有贷款的银行：持续稳定的发展，经营情况好，按时还贷、企业信誉好；  f）政府和社会：负责任的企业、有良知的企业、无污染的企业、持续发展的企业。包括法律法规及监管机关，地方社区团体，非政府组织。  公司要求高层领导对这些需求和期望在年度工作总结时评价公司满足这些希求和期望的状况，不断提升满足这些需求和期望的能力，全体员工对相关方的需求和期望应当理解，并在工作中加以落实。公司充分满足相关方的需求和期望，持续满足相关方的合理要求。  查《相关方的需求和期望清单》，公司对顾客、供方、员工、审核机构、政府机构进行了分析，确定需求和期望、监测指标或项目、监测频率、监测部门、考核记录，例如对于顾客服务质量符合顾客要求、及时交货、价格合理的需求和期望，由办公室每年开展一次顾客满意度收集，形成顾客满意度报告。 | 符合 |
| 确定管理体系的范围 | Q4.3 | 公司生产的产品是按国标生产，工艺成熟稳定，不需要进行设计开发，不承担产品的“设计和开发”过程。根据GB/T19001-2016标准，在本公司质量管理体系和质量手册中标准中“8.3”款“设计和开发”不适用。除8.3条款外，标准的其他条款均适用于本组织并予以实施。  本公司质量管理体系的范围为：自行车的生产。  公司依据管理体系的边界和适用性，考虑到各种内部和外部因素；相关方的要求；所提及的合规义务；组织单元、职能和物理边界；公司的活动和服务；实施控制与施加影响的权限和能力。公司管理体系适用于公司组织机构包括：总经理、管理者代表、办公室、生技部。 | 符合 |
| 管理体系及其过程 | Q4.4 | 公司2022.3.1根据自身的实际情况和标准的要求组织人员编制了质量手册、程序文件和三级文件，制定了质量方针和管理目标。实施了管理体系，通过对过程进行分析管理体系得以不断改进。负责人说管理体系运行以来效果不错管理有了一定的提高。制定了《质量目标分解考核办法》，出示《2022年度各部门质量目标完成情况考核表》，本年度一二季度质量目标均达成。 | 符合 |
| 领导作用与承诺  --总则 | Q  5.1 | 公司总经理李庆坤介绍主要承诺有：  总经理通过以下活动提供证据，证明对其建立、实施质量管理体系并持续改进其有效性所做出的承诺提供证据：  a) 对质量管理体系的有效性承担责任；  b) 确保制定质量管理体系的质量方针和质量目标，并与组织环境和战略方向相一致；  c) 确保质量管理体系要求融入与组织的业务过程；  d) 促进使用过程方法和基于风险的思维；  e) 确保获得质量管理体系所需的资源；  f) 沟通有效的质量管理和符合质量管理体系要求的重要性；  g) 确保实现质量管理体系的预期结果；  h) 促使、指导和支持员工努力提高质量管理体系的有效性；  i) 推动改进；  j) 支持其他管理者履行其相关领域的职责。  管理层对全体员工进行了ISO9000族标准、质量手册（程序文件）、部门规章制度、三级文件和记录及外来文件）的内容的学习，制定了管理文件和管理目标，并按规定进行了管理评审，目前该公司的管理体系基本得到了落实。管理层通过制定方针和目标并通过会议、培训等形式要求员工理解企业的方针目标以及传达守法经营及达到顾客满意的质量意识的重要性并形成制度化，强调企业实施管理体系管理的重要性。资源提供充分并通过定期进行管理评审发现过程中存在的问题并加以改进，承诺基本有效。企业通过会议、培训等形式要求员工理解公司的方针和目标，以及遵守法律法规的重要性及顾客满意的重要性，并形成制度化，规定了定期检查落实的情况，并有具体要求。  承诺基本实现，没有违反的情况发生。 | 符合 |
| 方针  制定方针  沟通方针 | Q5.2 | 该公司质量方针  质量方针：质量第一，顾客至上；诚信经营，不断改进。  公司以质量标准为基础，结合公司实际特制定质量方针。与总经理进行交谈，总经理李庆坤对方针内涵的理解较深刻。方针能为制定目标提供框架，方针基本符合标准的要求。  总经理用会议、文件等手段保证质量方针为全体员工理解并落实到工作中。公司明确了质量方针和质量目标，在检查中发现，各级人员基本能理解掌握方针、目标的含义，并能按公司质量方针“质量保证，顾客至上；诚信经营，持续改进。”公司在体系运行中贯彻质量方针，从公司目前的经营状况来看，正是明确了公司的质量方针才使整个生产过程顺利进行，产品质量性能全部符合国家和行业标准要求，满足顾客的要求，公司产品赢得了顾客的好评。通过调查、回访、电话、电子邮件等手段获取了顾客的意见。从目前的产品和服务工作情况来看，能够实现预期的质量目标。  以上质量方针通过文件、培训等形式将公司质量方针传达给所有为公司工作或代表公司的人员，相关方也可通过办公室获取公司质量方针。 | 符合 |
| 组织的岗位、职责和权限 | Q5.3 | 确定了部门、各岗位人员职责、权限和相互关系，并在公司内对各级员工进行了必要的传达。对从事与服务有关的管理、执行和验证人员规定其职责、权限及其相互关系，以实现公司质量方针和管理目标。建立、实施和保持公司管理体系所需的过程，公司任命李庆坤为管理体系的管理者代表。管理者代表主要承诺：  a.按照GB/T19001-2016标准要求建立、实施和保持质量体系，代表总经理行使本公司质量管理职权；  b.负责审核质量手册和程序文件、审批各部门的三级文件；  c.按公司的质量方针和目标，协助总经理建立、完善质量管理体系，并确保质量管理体系的有效实施、保持和持续改进；  d.协调各部门在质量管理体系运行中的问题；  e.组织内部质量管理体系的审核，负责选定内审组长及内审人员，负责批准内审计划，内审报告；向总经理报告质量管理体系的绩效和任何改进需求，并协助进行管理评审，审核管理评审报告，对管理评审中的纠正和防范措施组织跟踪验证；  f.确保在整个组织内提高满足顾客要求的意识，对质量体系管理体系进行宣传贯彻；  g.负责就质量管理体系有关事务与外界联络沟通；  h.保证公司与质量管理体系有关的各环节正常运行，确保目标责任落实。  询问管代李庆坤职责回答正确。  公司明确了组织机构，设置的部门为：为办公室、生技部，公司在《质量手册》中明确部门的质量职责和权限，进行了沟通，询问领导及相关部门均了解相关职责和权限，可以较好的行使职责和权限。 | 符合 |
| 应对风险和机遇的措施  措施的策划 | Q6.1 | 公司建立《风险和机遇应对控制程序》，对风险识别，分析、评价、监督进行了要求。建立《风险管理计划》对产品在其整个生命周期内（包括产品实现、最终停用和处置阶段）进行风险管理活动的策划。查看《风险和机遇评估分析表》企业识别了一般风险4项，高风险23项共27项风险，对风险进行了评价、制定了措施、明确了责任人及实施时间，抽以下风险及措施：  一般风险：客户开发，合同评审过程：1.对市场需要产品的发展趋势判断失误；2.客户要求识别不完整；3.未能确保能够满足客户要求就签署合同；  措施：1.对市场需求产品的发展趋势分析应该经过反复论证；2.对客户的要求实施监视和测量；3.在确定与客户签署合同前落实合同评审事宜。相关文件：《产品和服务要求控制程序》，负责部门：办公室，实施时间：2022.3.1  高风险：产品打样：1.制作的样品未能迎合客户的需求；产品打样周期长，跟不上市场变化。  措施：1.制作的样品反复确认客户需求；2.制作样品时尽量选择可重复利用的材料制成产品；3.加大资源投入，尽可能缩短制作样品周期。负责部门：生技部，实施时间：2022.3.1。  公司建立风险评审组：组长：总经理;副组长：管理者代表；组员：办公室主任 、生技部经理，评审组通过收集资料及生产和生产后信息对风险管理实施效果进行验证以确保风险管理活动的有效性，查看《管理评审报告》，对应对风险和机遇所采取措施的有效性结论为：根据风险和机遇的应对措施管理工作流程分别对我公司质量风险、环境风险、经营风险、市场风险、财务风险进行有效认别、评估，制度了有效应对措施。使风险管理到位。使本公司能稳定地实现产品、服务符合要求和顾客满意 。 | 符合 |
| 管理目标及其实现的策划 | Q6.2 | 本公司为确保质量管理体系的有效性和效率，特制定本质量目标：  1.产品一次交验合格率≥98%  2.顾客满意≥98%。  一、质量目标解释：  1.产品一次交验合格率≥98%  产品一次交验合格率为投入至产出的综合统计。  产品一次交验合格率=（合格数/检验总数）×100%  2.顾客满意率≥98%  顾客满意率从以下5个方面进行测量：  a.产品质量 b.产品价格 c.售后服务d.交货期 e.诚信服务  目标可测量，与公司质量方针一致。  每年由办公室按公司质量目标考核要求统计考核公司质量目标完成情况，提交管理评审会议。查《2022年度 各部门 质量目标完成情况考核表》，2022年第一、二季度公司质量目标完成情况，各项目标均已完成。 | 符合 |
| 变更的策划 | Q6.3 | 公司建立了DLD-QM-2022《质量手册》6.3规定了变更的策划考虑了：a）变更目的及其潜在后果；  b）质量管理体系的完整性；c）资源的可获得性；d）责任和权限的分配与再分配。8.2.4规定了产品和服务要求的更改的要求。9.3.1管理评审由总经理主持，原则上每年进行一次。对公司质量管理体系进行评审，确保其持续的适宜性、充分性和有效性，并与公司的战略方向相一致。当公司的质量管理体系变更（包括质量方针和质量目标变更）  当出现法律法规及标准的变更，市场环境或产品的重大改变，组织机构和管理机制的重大改变时，应对质量管理体系可能的变更进行策划，确保必须的更改和修订，包括对本手册及手册确定的质量方针和质量目标的修订，以保持质量管理体系的符合性、适宜性和完整性。  公司目前对管理体系暂无变更。 | 符合 |
| 资源、总则 | Q7.1.1 | 查公司配备了必要的人力资源，基础设施，规范文件、资金等必要的资源，能够持续满足顾客需求和管理体系改进的需要。  部门：管理层、办公室、生技部、  人员：办公人员、销售人员、财务人员、业务人员等  办公设备：电脑、电话、打印机、传真机等  资源基本满足要求。 | 符合 |
| 沟通/信息交流 | Q7.4 | 相关方有:顾客、供方、员工、审核机构、政府机构等。  公司建立了DLD-QP-07《产品和服务控制程序》，文件规定了：与顾客沟通的要求。明确了办公室负责对顾客需求与期望的识别了解，合同（订单）内容的确认及适用法律法规的了解。组织有关部门对产品需求进行评审，并负责与顾客沟通，保证所获文件和信息的完全、正确并及时传递。信息沟通的渠道和方法有：如广告、产品介绍、展销会、投标等方式。  公司建立了DLD-QP-08《外部供方控制程序》，文件明确生技部负责编制外部提供产品技术、质量文件，参加对外部供方能力评价审核，实施对外部提供产品验证与质量管理体系有关的内、外部信息的沟通和传递。  公司建立有了DLD-QP-12《顾客满意度测量控制程序》文件明确了售后服务部门利用回访顾客，现场售后服务提供等方式与顾客沟通，了解并收集顾客抱怨、意见及售后服务满意度等信息，汇总分析并及时提出处理意见并督促实施。并提供有顾客满意度调查报告等记录。  公司建立了DLD-QM-2022《质量手册》5.2规定了质量方针的沟通过途径，通过培训、宣传、会议等各种形式在公司内部进行沟通，将质量方针传达到公司的各个层次，使全体员工能够正确理解并严格贯彻和执行，适宜时，可为其相关方所获取；6.2制定相应层次的质量目标并予以沟通的要求；7.4规定了公司应确定与质量管理体系相关的内部和外部沟通，为确保公司在不同的层次和职能之间，对质量管理体系过程及其有效性得到沟通，公司明确内外部沟通的方法，作为内外部沟通的实施指导。公司内外部沟通方法可以采取文件、记录在各部门相互传递、会议形式及宣传栏等任何一种方式或它们的组合来达到各部门及各级人员间的沟通的目的。沟通内容有:a.质量管理体系的有效性；b.顾客和相关方反馈的质量信息；c.产品和服务质量符合要求的程度；d.质量目标达到预定结果的程度。质量管理体系有关的各种信息沟通，由管理者代表负责牵头，各部门通过每月的工作例会或总结，反映各种问题，必要时由管理者代表汇总报总经理，根据情况，总经理组织会议进行研究并解决有关问题。总结内容：a.产品和服务质量存在的主要问题；b.当前产品和服务质量的动态或趋势；c.各部门质量目标完成情况；d.顾客和相关方反馈的质量信息或投诉等。 | 符合 |
| 监测总则  分析与评价 | Q9.1.1  Q9.1.3 | 公司通过质量目标考核、内审、管理评审等对体系的有效性进行评价。  1）提供了顾客满意度调查表、顾客满意度调查分析报告，同时对满意率进行了分析。  2）对采购物资进行验证。根据验收结果，证明供方提供的服务质量是稳定的。  3）通过内审中发现的不符合，确定改进措施并实施。  4）通过管理评审，提出改进措施，以便发现改进方向。  各部门通过日常检查、考勤、目标监测、会议监测、内审、管理评审等等实施监视和测量。 抽查2022年度第一季度、第二季度的《质量目标完成情况考核表》，基本符合要求。 | 符合 |
| 管理评审 | Q9.3 | 提供：  1.管理评审计划，  评审时间：计划2022年7月21日进行，评审方式：会议评审，  编制：惠江；日期：2022年7月14日 批准：李庆坤 日期：2022年7月14日  参加人员包括公司总经理&管理者代表/李庆坤、办公室再主任/惠江、生技部经理/崔相梅 各部门负责人，  计划中明确了评审内容和管理评审的准备工作内容：   1. 管理评审内容：   a )以往管理评审所采取措施的实施情况；  b）与质量管理体系相关的内外部因素的变化；  c）有关质量管理体系绩效和有效性的信息，包括下列趋势性信息：  1）顾客满意和相关方的反馈；  2）质量目标的实现程度；  3）过程绩效以及产品和服务的符合性；  4）不合格以及纠正措施；  5）监视和测量结果；  6）审核结果；  7）外部供方的绩效。  d）资源的充分性；  e）应对风险和机遇所采取的措施的有效性；  f）改进的机会。   1. 总经理作会议总结。提供管理评审报告。 2. 管理评审结论：本公司实施质量体系以来按照质量管理体系的要求运行，在产品及服务质量上已取得了明显的进步。事实证明公司质量管理体系对变化的内外环境有了一定的适宜性，在运行中起到了良好的效果，生产及服务过程基本稳定，产品质量处于受控状态，偶有异常也得以及时纠正以及改进。被证明体系是充分的、有效的。希望全体员工继续努力，为实现公司的质量方针和质量目标贡献自己的力量。通过本次管理评审，确保了质量管理体系持续的适宜性、充分性和有效性，达到了持续改进的目的，为下一步外审工作奠定了良好的基础。 3. 提供了管理评审签到表   c8434dd449b5896f6e7da84d2c00b35   1. 管理评审提出改进项1项，已经在2022年7月22日完成。 | 符合 |
| 总则 | Q10.1 | 综合全部审核证据认为公司管理体系方针、目标、内部审核、管理评审、不合格和纠正措施各项要求得到落实，相关管理活动得到有效开展，体现了持续改进的要求及改进服务和服务来满足未来的需要和期望。考虑了分析、评价结果及管理评审的输出，并确定了对存在应关注的持续改进的需求和机遇。 | 符合 |
| 持续改进 | Q10.3 | 为使管理体系实现预期结果和提高顾客满意，公司识别并选择改进的机会，采取包括改进服务和服务，纠正、预防或减少非预期情况给组织带来的不利影响等措施，改进体系的绩效和有效性。  根据不同过程、不同服务和不同要求，采取不同的方法进行监视、测量和分析。  公司利用质量方针、目标、内审和外审、质量目标考核、纠正和预防措施以及管理评审，识别任何改进的机会，持续改进管理体系的适宜性、充分性和有效性。详见相关条款审核记录。 | 符合 |

说明：不符合标注N