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、行政部、销售部、售后部 主管领导：张少珉（总经理） 邵景森 任子阳 陪同人员：陈建明  | 判定 |
| 审核员：陈芳 审核时间：2022年11月5日  |
| 审核条款： |
| 核对资质证书（营业执照、品牌授权证书、维修资质）原件和扫描件的一致性了解企业的基本情况（办公场所、基础设施等） |  | 企业基本概况及资质确认：北京鸿都瑞通汽车销售服务有限公司是北京蓝谷极狐汽车科技有限公司授权ARCFOX汽车的销售及售后服务（授权书：有效期至2024年12月31日）,是ARCFOX极狐汽车集整车销售、售后服务、配件供应等功能一身的汽车销售门店。店面地理位置得天独厚，位于朝阳区来广营西路，毗邻北五环。周边有四环、五环等干道相互交错。公司有经营面积3000多平方米，从2022年1月开始为顾客提供极狐品牌的汽车及零配件的销售及售后服务，公司在2019年11月被北京市汽车维修管理处评定为汽车维修一类企业。营业执照：统一社会信用代码：91110105560432493A 法人：刘恩顺 注册地址：北京市朝阳区来广营西路甲9号 成立日期：2010年8月4日，有效期至：2040年8月3日 经营范围覆盖申请的认证范围；主要有销售展厅、客户休息区，儿童游乐区，办公室，维修车间，设施齐备，管理制度健全，管理正规，符合要求。 | Y |
| 确定有效的员工人数、服务的班次组织机构的设置 |  | 企业于2022年3月开始建立管理体系，体系运行时间符合要求，公司体系覆盖人数21人，为单班次，公司设立了行政部、人事部、销售部、售后部、财务部，见到了组织机构架构图。编制了《职位说明书》、《岗位职责和任职条件》明确了个岗位职责和权限； | Y |
| 了解管理体系的总体策划情况，确认成文信息的适宜性和符合性； |  | 体系建立的基本情况：质量体系建立于2022年3月1日，公司依据 GB/T 19001-2016/ISO 9001:2015 编制了质量手册并对体系的运行进行控制，现行的管理手册为A/0 版，编号：HDRT/SC-2022,体系运行将近8个月，体系运行良好。质量手册的符合性: 质量管理体系文件包括：16 个程序文件以及相应作业规范和要求、记录表格。2022年3月1日发布，2022年3月1日实施，编制：陈建明，审核：张少珉，批准：刘恩顺。体系文件表述了管理体系要素之间的关系和作用，文件编号标识清楚，文件查阅途径清晰，符合相应的标准条款要求， 质量管理体系文件比较完善，实用性较强，基本上符合标准的要求。记录比较齐全，基本反映了标准和公司作业管理、操作控制特性；与业务活动的契合程度为 90%左右，文件符合公司认证范围的整车销售、售后服务、配件供应，与行业标准相符合。删减的合理性确认:手册中删减了GB/T19001-2015标准中8.3设计和开发条款。公司为ARCFOX极狐特许品牌经销商，所销售的整车和配件均由北京蓝谷极狐汽车科技有限公司直供，且服务过程的策划和实施均执行其有关规定和要求，故删减了GB/T19001-2008标准“第八章 产品实现”中“8.3设计和开发”的内容，不影响公司提供满足顾客和法律法规要求的产品的能力和责任。 | Y |
| 审查管理方针、目标的适宜性、与适用法定要求的一致性； |  | 质量方针/目标策划:公司的质量方针：星徽闪耀，服务前行，科学管理，日臻完善，由总经理制订并批准，与公司经营宗旨相适应，是全体员工的行动指南，是制订、评审公司和各部门质量目标的框架。公司质量方针体现满足要求和持续改进的管理理念。通过上墙，学习让员工知晓。管理层重视质量管理体系运行，公司制定了质量目标，体现了满足顾客和法规的要求及持续改进的要求。目标在各管理层级进行分解，制定各部门质量目标，有合理的统计绩效周期和考核办法，2022年到目前为止，各部门每月完成了目标考核。质量目标符合公司的实际情况，并得到了有效的分解，且绩效满足目标、指标的要求。 | Y |
| 了解组织的环境及其面临的风险和机遇以及应对措施； |  | 公司根据外部环境，北京市政府推出的购车排号限令的影响，以及本品牌为新进入市场，客户了解较少，库存压力较大，北京市拆违房租涨价，员工离职了增高等内外部环境，采取了应对措施，基本有效。 | Y |
| 确定审核范围的合理性了解服务执行的标准，实现的流程，审查服务实现策划的适宜性； |  | ——整车销售管理的策划：编制了《销售部工作流程指引》 ，文件有编制、审核、批准。销售部对极狐全系列车型销售服务过程进行控制。针对极狐系列车型销售服务过确定过程、文件和资源的需求。（1）确定整车销售策划的过程流程见《整车销售过程控制程序》流程图。（2）产品执行极狐有关标准；（3）设置销售前台、销售顾问、销售经理、销售文员、储运管理员、金融保险经理、续保专员、信贷专员等岗位，有人员岗位认职要求，人员都经过培训合格后才上岗。 确定了车辆所要求的验证、确认、监视、检验活动。对车辆到店后由库管员办理入库手续，记录车辆信息，并保管车辆钥匙及质量保证书、合格证。同售后部进行车辆检查，发现有不合格项，按照不合格品控制程序处理——过程控制：流程：客户开发-欢迎接待-确立潜在客户的个性化需求-新车展示-试乘试驾-提案-成交-交车-客户维系（现实客户跟踪，潜在客户跟踪）。所有任职人员必须大专以上学历，每周由销售经理或展厅经理对新入职员工进行礼仪服务培训、销售流程培训，考核通过后方可上岗。客户提供身份证等文件录入相关电子文件存档，整个销售过程中涉及客户信息部分，公司承诺对客户所有信息全部无条件保密。销售顾问在给客户交付车辆时，需要使用“交车清单”，将车辆涉及资料和工具清点完毕，并指导购车客户如何操作车辆。交车出库，让客户确认在“交车清单”上签字，交车单上有购车人，销售顾问，车型、车架号、发动机号、检查项目、随车文件、随车工具等内容。——售后服务：完成销售后，所有客户交由厂家进行客户维修及跟踪回访，由厂家建立微信群，公司有专门客服人员加入跟踪反馈情况； 销售人员定期进行客户回访； 根据厂家要求进行系统升级；——订单，采购：编制了《整车销售过程控制程序》、有车辆销售过程的流程图； 整车及配件全部从北京蓝谷极狐汽车科技有限公司采购公司外购的控制：北京蓝谷极狐汽车科技有限公司-原厂配件采购方配件采购有合格供方评价准则（质量、价格、服务三项要求），在配件管理控制程序加以规定。2022年公司合格配件采购供应商1家，已编制合格供方名录，有编制、审核、批准。供方公司资料，包括有营业执照、报价单等；确认质量管理体系的认证范围：ARCFOX汽车整体销售，售后服务，配件供应， | Y |
| 内审、管理评审的策划和实施情况查验； |  | 内审及管理评审的策划、实施情况：严格按照《内部审核控制程序》中内部审核每年至少进行一次审核，两次间隔的时间不超过 12 个月的规定，在2022.7.15进行首次审核，同时任命管理者代表陈建明为审核组长。此次内部审核覆盖除了删减的GB/T19001-2015标准中8.3设计和开发条款的剩余全部条款和公司所有部门和管理层。审核思路基本清晰，标准条款的要素要求能够明确描述。并且发现了 1个符合，GB/T19001-2016标准7.1.4条款。对不符合进行了原因分析和处置，相应部门也完成了整改且纠正措施有效。此外，本次内审对公司的成文信息控制情况、质量目标完成情况、顾客满意情况等进行了全面的分析，提出了改进问题，审核具有一定的深度并证实了公司管理体系的有效性。严格按照《管理评审控制程序》于 2022 年 8 月 16日总经理主持了管理评审，管理评审的输入充分，包括了内部审核评价的结果；顾客反馈的结果；质量体系的运行绩效；目标的实现；不符合、纠正措施和风险机遇应对措施的有效性等。输出符合标准的要求，并且提出了的改进问题，相关部门也进行了追踪整改，有利于体系的持续改进。证实了公司质量管理体系符合GB/T19001-2016 标准要求，质量方针和质量目标能满足当前市场和顾客的要求以及体系运行的适宜性、充分性和有效性，达到了管理评审的预期目的。 | Y |
| 绩效评价（监视测量）和改进的策划情况； |  | 监视和测量的策划：公司策划并实施以证实产品的符合性、质量管理体系符合性、质量管理体系持续有效性所需的监视、测量、分析和改进过程，以建立有效的自我监督和自我完善机制，确保质量管理体系持续满足顾客需要。行政部根据各部门数据分析的需求，确定统计技术的应用及应用程度。客服部利用统计技术（折线图，柱形图，调查表）等对客服和销售满意度调查结果进行分析，并通过管理评审形成输入。执行的标准有《固体废物污染环境防治法（2020修订）》、《销售部工作流程指引》、《极狐汽车使用说明书》等标准和文件。持续改进：编写了《纠正措施控制程序》，明确规定了实施纠正措施的范围、职责权限以及工作流程，对不合格进行原因分析；纠正措施的制定与实施；纠正措施的验证等内容。在发生不合格时，公司严格按照《不合格品控制程序》和《纠正措施控制程序》进行控制，以便及时的采取纠正措施，提高公司的绩效。在公司提供的纠正预防措施实施及验证记录单有不合格的事实描述，原因分析和纠正措施的验证效果，满足文件和标准的要求。公司通过日常检查、内部审核、管理评审不断的提出改进意见，并将责任具体到人，明确了整改日期，不断提高管理体系的适宜性和有效性。 | Y |
| 被主管部门处罚和曝光情况 |  | 体系运行以来未发生主管部门处罚和曝光情况 | Y |
| 与企业相关人员初步确认认证覆盖的范围及公司领导确认二阶段审核的相关事宜 |  | 认证范围无变化，依据计划于2022年11月6日进行二阶段审核； | Y |

说明：不符合标注N