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：陈建明 管理者代表 陪同人员：邵景森 | 判定 |
| 审核员：陈芳 审核时间：2022年11月6日  |
| 审核条款：4.1/4.2/4.3/4.4/5.1/5.2/5.3/6.1/6.2/6.3/7.1.1/9.1.1/9.1.3/9.3/10.1/10.3 |
| 公司的环境资源管理 | 4.17.1.1 | ——企业基本概况，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,由于该品牌为今年开始代理，目前公司没有维修及保养人员，无维修保养业务。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，今年销售量完成380多辆。 | Y |
| 相关方的要求和期望 | 4.2 | ——相关方:来广营街道办事处,朝阳区修管处,朝阳环保局;销售大客户及零散客户。 | Y |
| 范围 | 4.3 | ——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 |
| 质量管理体系过程 | 4.4 | 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。经识别目前公司无外包过程 | Y |
| 管理承诺 | 5.1.1 | ——通过会议、下发文件等不同形式，向全体职工传达满足顾客需求和法律、法规要求的重要性，不断强化全体员工质量意识，确保顾客满意。制订质量方针和质量目标，并在相关职能和层次通过质量目标分解展开，以确保目标的实现。 定期进行管理评审，确保质量管理体系的适宜性、充分性和有效性。确保提供质量管理体系运行所必需的资源。 | Y |
| 以顾客为关注焦点 | 5.1.2 | ——公司要求：全面理解并满足顾客对整车及配件销售、售后服务的需求和期望；以满足顾客的需求为关注点，协调有效地运作质量管理体系的所有过程；不断改进，以持续满足顾客需求，并争取超越顾客的期望；将满足顾客需求始终贯穿于服务全过程。为到店选购的顾客提供休息场所，提供茶水饮料，提供上网、阅读和收看电视等便利条件。同时为方便带小孩顾客进店的便捷性，店内专门设置了儿童区，方便客户照看小孩。店面处在五环边上，方便顾客进店选购，并开展深度试驾活动。 | Y |
| 质量方针 | 5.2 | ——本公司的质量方针：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。通过学习让员工知晓。 | Y |
| 职责和权限 | 5.3 | ——公司对从事管理、执行和验证工作的人员职责和权限形成《岗位职责和任职条件》，查看《岗位职责和任职条件》，每个职位任职条件包括内容：职位概要、工作内容、职位要求、岗位权限、任职资格。—陈建明为公司的管理者代表，询问管理者代表，明白其职责是：a) 确保质量管理体系所需的过程得到建立、实施和保持；b) 向总经理报告质量管理体系的业绩，包括改进的需求；c) 确保在本公司内提高顾客满意的意识；d) 就质量管理体系有关事宜对外联络。 | Y |
| 风险和机遇的评估和应对措施 | 6.1 | ——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，疫情出行减少，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 |
| 质量目标 | 6.2 | ——公司的质量目标依据公司质量方针制订，并在各职能部门及层次分解展开及实施。公司目标：①经销商销售满意度调查（CSS）季度排名\*50%以内；②经销商售后服务调查（CSS）季度排名\*50%以内；③销售内部电话回访成功率95%以上④服务内部电话回访成功率90%以上⑤销售“秘密采购”调研季度得分90分； ⑥服务“飞行检查”调研半年度通过； ⑦客户流失率小于5%；⑧管理内化率达到70％。 | Y |
| 质量管理体系变更策划 | 6.3 | ——公司于2022年3月建立管理体系目前无变化。 | Y |
| 管理评审 | 9.3 | ——依据程序文件的要求，今年进行了1次管理评审（2022年8月16日），提供了各部门的《质量管理体系运行总结报告》，涉及质量目标、销售目标、内外审审核及神秘顾问检测CSI调查、改进建议、文件记录、工作情况、顾客抱怨、纠正措施、内外部环境分析，风险和机遇的应对措施的有效性，内部沟通、存在的主要问题及分析等内容。见有管理评审计划、签到表、会议纪要和管理评审报告。——《管理评审报告》包括：内容包括;评审目的、评审依据、评审内容。有编制人、审核人、批准人确认。提出了评审结论和改进要求，1、 公司质量管理体系文件符合目前公司的运行需求，各程序文件适宜、充分、有效，继续贯彻执行。2、 从售后、客服的质量运行情况来看，目前各环节运行结果正常，运行过程管控更多的贴合了厂家对于经销商店的管理要求，并配合厂家进行了每季度一次的全面检查。3、持续改善服务流程执行质量，减少服务投诉，全面提升各项满意度考核指标。 | Y |
| 监视测量 | 9.1.1 | ——为保证质量管理体系有效运行，公司确定并提供管理、执行和验证活动所需的资源，包括人员、基础设施和工作环境等，以确保：a) 实施、保持质量管理体系并持续改进其有效性；b) 满足顾客要求，增强顾客满意；在顾客进店期间提供休息、等候场所，提供茶水饮料，提供免费上网和收看电视。c) 满足行业管理要求和北京蓝谷极狐汽车科技有限公司的有关要求。在每周的经理例会上，总经理对人员提出要求，涉及到所有岗位，各部门提出人员需求，年度人员编制计划表，报人事部，由总经理核准。 | Y |
| 改进 | 10.110.3 | ——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。售后部利用统计技术（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。 | Y |
| 安全质量事故 |  | ——通过体系运行，深感到制度管理的重要性，贯标是推进制度管理的最佳途径，体系运行以来未发生安全质量事故、主管部门处罚和曝光情况 | Y |

说明：不符合标注N