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/陪同人员：鄂宇/吴桐 | 判定 |
| 审核员：朱晓丽 审核时间：2023年2月10日 |
| 审核条款：4.1，4.2，4.3，4.4，5.1.1，5.1.2，5.2.1，5.2.2，5.3，6.1，6.2，6.3，7.1.1，9.1.1，9.3，10.1，10.3 |
| 资质 |  | 确认受审方名称：北京奥尔嘉体育咨询有限公司  注册地址：北京市东城区安定门外大街138号4层A座407-073  办公/经营地址：北京市东城区安定门外大街138号4层A座407-073  资质确认：营业执照真实有效。  审核范围：体育咨询（项目咨询、标准制定服务）  总经理：鄂宇，管理者代表变更为：王强 |  |
| 组织及其环境 | 4.1 | 公司于2021年6月10日发布实施了GB/T19001-2016版质量手册\程序文件，2022年5月10日修订实施，目前版本为A/1版。由管理者代表组织人员编写，总经理批准实施。文件中描述了质量管理体系建立的原则及质量管理体系的各个过程。确定了质量管理体系的过程及控制方法，配备了所需设施及符合能力要求的各任职人员。  企业依据审核范围内产品销售和服务活动、过程特点，以及行业特点和战略发展规划，确定了组织结构，及建立、实现质量目标的方法有影响的内、外部环境因素的组合，并规定了对内、外部因素进行识别和监测的要求，监视和评审方式/方法：相关方信息反馈、面对面沟通、内部总结等：确定与目标和战略方向相关并影响公司实现管理体系预期结果的各种外部和内部因素。  企业主要为黑龙江冰雪体育职业学院制定关于国家体育总局体育行业国家标准。企业负责人从事行业十余年，2020年新注册此公司，客户基本为老客户，客情关系比较稳定，在业内有一定人脉，招收的咨询、服务人员基本均为在行业内工作多年，在专家库人员，熟悉行业标准/流程，在服务过程中有一定优势。  对内外部环境进行了识别，识别充分，有效。 |  |
| 相关方的需求和期望 | 4.2 | 企业明确了影响企业绩效或受到企业经营影响的相关方，通过调查、访谈了解相关方的需求和期望。通过回访、网站等渠道获取相关方的信息，并持续与相关方沟通，了解相关方要求，并对相关信息进行监视和评审。  企业识别出的相关方包括:顾客、供方、员工等。相关方的要求包括：  顾客：产品价格合理，性价比高、持续稳定的销售及服务能力、按约定时间交付。  供应商：外部供方期望与我公司建立长期合作伙伴关系，通过为我公司提供产品来获得双方的互赢互利，尽量提高产品、服务的供货量  。。。。。。  办公室负责了解客户的需求和产品信息等期望，以及供方进行定期的沟通，了解相关信息；如办公室负责了解组织内部员工需求以及相关法律法规要求，了解行业新趋势和客户的新要求。  相关方需求基本无变更，识别充分，有效 |  |
| 质量管理体系的范围 | 4.3 | 公司按照标准要求编写了体系文件，于2021年6月10日发布实施了GB/T19001-2016版质量手册\程序文件，2022年5月10日修订实施，目前版本为A/1版， 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。公司明确了质量管理体系的边界、范围，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。  确认审核范围：北京奥尔嘉体育咨询有限公司北京市东城区安定门外大街138号4层A座407-073体育咨询（项目咨询、标准制定服务）  不适用条款：8.3  无外包过程  经现场确认申请范围与企业实际经营范围一致，审核范围描述清楚、界定合理。 |  |
| 质量管理体系及其过程 | 4.4 | 质量体系及体系总要求：企业依据GB/T19001-2016标准要求，并结合企业产品特点对管理体系进行了策划，策划基本体现了PDCA的思路。企业有对审核范围内产品实现所需的过程进行了识别，并对过程与过程之间的相互关系和相互作用进行了描述，明确了各部门、岗位人员的职责和接口，配备了相应的人员、设施、技术、信息等资源，并对审核范围内产品销售和服务活动、过程全过程能加以控制和施加影响的环境因素进行识别、评价，并通过采取适当的措施进行控制。提供的管理手册中有对管理职责、资源管理、产品实现管理有关的过程，以及绩效进行监视和测量、分析和改进等进行了描述。  组织目前无外包过程。 |  |
| 领导作用和承诺  总则 | 5.1  5.1.1 | 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：  1)对公司的质量管理体系的有效性承担责任；  2)确保公司管理方针和目标的建立,并确保其与公司的战略方向及所处的环境相一致；  3)确保公司质量管理体系要求融入到公司的各种业务过程；  4)确保获得公司质量管理体系所需的资源；…………  领导作用和承诺充分明确，基本符合标准要求。 |  |
| 以顾客为关注焦点 | 5.1.2 | 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：  最高管理层应始终以增强顾客满意为目标，与顾客和相关方沟通（包括上级主管部门）和调查顾客和相关方满意度等方法，证实“以顾客为关注焦点”目标的实现，同时要确保顾客的要求和适用的法规要求得到满足。  最高管理层应确定和应对影响产品和服务符合性以及增强以及增强顾客满意能力的风险和机遇。 |  |
| 质量方针 | 5.2 | 企业策划并制定了质量方针：“诚信服务　客户至上　质量第一　持续改进”  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。 |  |
| 组织的角色、职责的权限 | 5.3 | 企业在策划和建立管理体系时，成立了组织机构：设置了业务部、办公室，并对各部门的作用、职责、权限进行了划分，提供的管理手册中确定了组织机构图、职能分配表， “5.3 岗位、职责和权限”中对各部门职责权限进行了描述，各部门作用、职责、权限界定基本清楚，并与实际情况基本相符。 |  |
| 策划  应对风险和机遇的措施 | 6.1 | 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：  1风险点：法律法规行业标准地方法规变化  措施：办公室负责定期收集国法律法规、行业标准、地方法规变化情况  2风险点：经济环境变化  措施：总经理应密切关注经济环境、资金情况  3风险点：被竞争对手抢夺市场  措施：提高销售人员业务能力  。。。。。。。。。  企业为服务行业，采购产品后，客户打款后发货。咨询服务基本按照国家法律法规、行业标准等进行，企业目前无不通过情况，基本无大风险。 |  |
| 质量目标及其实现的策划 | 6.2 | 公司总的质量目标为：  1）服务质量合格率100%  2）顾客满意率95%以上  2022年1月至2022年12月统计结果：均完成。  质量目标达到要求。 |  |
| 变更的策划 | 6.3 | 企业有通过管理评审，内部审核结果，过程业绩分析，监视、测量、分析、评价等收集可能发生的变更信息，当组织内外环境、客户及利益相关方的需求、企业经营等方面发生重大变化，具体包括产品质量监视和测量过程中持续未达到预期结果、组织机构变化、重大人员调整、持续的经营亏损等情况下，需要对体系进行变更。企业有充分识别识别潜在的变更需求，并确保在必要时做出相应的变更。  受审核方明确了变更评估及实施的流程，即当发生变更时，确定变更的目的、考虑变更的潜在后果，质量管理体系的完整性，识别变更的风险和机遇，确定资源的可获得性并制定应对措施，责任和权限的分配或再分配。并要求对变更前、变更中、变更后的全过程实施监控，并组织对变更的有效性进行评价，确保质量管理体系的完整性。  本年度企业管理者代表进行了变更，变更后文件、职责权限等均按要求进行了变更，符合要求。 |  |
| 资源总则 | 7.1.1 | 1)企业目前主要工作人员12名，包括管理、服务和财务人员等。可满足产品和服务控制需要。办公室（含会议室）约10平米左右，有配备了电话，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。  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。 |  |
| 管理评审 | 9.3 | 公司制定了《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2022年11月22日组织进行了一次管理评审。  查《管理评审通知单》，写明了管理评审的目的：评审质量方针、质量目标及质量管理体系持续的适宜性、充分性、有效性。确定了评审依据、时间、地点、评审组织和参加人员。规定了评审议题，提出了评审准备工作要求，评审以会议的方式进行。  编制：办公室 审批：鄂宇 日期：2022年11月15日  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。  结论：各部门已经建立完善的程序文件要持续维持完善，但更重要的是各部门主管必须要求下属员工完全执行文件规定要求，做到说、写、做一致。  通过本次管理评审未发现重大问题点，表明本公司体系运作基本是充分的、有效的、适宜的.  本公司已按公司的流程建立质量管理体系,公司的流程无变更,体系暂不需要变更.  在质量体系实施过程中各相关的部门的资源配置情况能满足公司运行及客户的要求。暂无资源的需求。  通过从质量管理体系文件发行以来，在公司内部不能全面落实执行，其原因是，文件规定的与实施作业层面不符合，且部分流程未识别出来，为了更加完善公司运行管理体系文件，公司将在本次管理评审结束后，对公司业务流程及文件对人员进行培训  改进：此次内审发现文件管理不到位。员工标准执行不到位，对一下条款理解不够；需要增加标准培训。  抽措施完成情况，抽培训记录，已完成，符合要求。  抽上年度管理评审完成情况，已完成，符合要求。 |  |
| 改进  总则  持续改进 | 10.1  10.3 | 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。 |  |
| 国家/地方抽查、顾客满意、相关方投诉处理 |  | 自公司成立以来，未受到上级主管部门有关环境、职业健康安全的行政处罚。未发生相关方的投诉。  暂时没有国家/地方抽查情况。  目前没有相关行政主管部门的检查处罚，在审核现场也未发现抽查、相关方投诉等情况。 |  |
| 上次审核不符合验证 |  | 无 |  |
| 变更 |  | 范围变更：管理者代表变更为：王强 |  |
| 认证范围再确认 |  | 体育咨询（项目咨询、标准制定服务） |  |
| 证书及标志使用 |  | 使用符合规定、未见不符合情况； |  |
| 验证企业相关资质证明的有效性； |  | 有效期内、符合规定； |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 过程与活动、  抽样计划 | 涉及  条款 | 受审核部门：办公室 主管领导/陪同人员：张婉婷 | 判定 |
| 审核员：朱晓丽 审核时间：2023年2月10日 |
| 审核条款：5.3，6.2， 8.4 9.1.1 9.1.3，9.2 |
| 职责和权限 | 5.3 | 部门主要职责如下：  负责人力资源、负责内外部沟通、意识的培养、文件记录的管理、分析评价、内部审核等  负责人了解自己的职责及权限 |  |
| 质量  目标 | 6.2 | 分解到该部门的质量目标及完成情况如下：  1. 员工培训计划实施率100%  2. 采购产品合格率100%  2022年1月至2022年12月完成情况：已完成 |  |
| 监测总则 | 9.1.1 | 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。  详见办公室、业务部等部门的审核记录. |  |
| 监测、分析与评价 | 9.1.3 | 通过对数据的收集、分析和处理提高顾客满意、产品和服务符合性、质量管理体系的绩效和有效性、过程、产品的特性及发展趋势等。  查质量目标统计表，均满足策划的要求。  根据对应对风险措施评价分析，公司各项指标虽然达到《质量手册》规定要求，仍需要加强人员的管理和培训，做到精益求精，加强内部管理，持续改进组织的质量管理体系。 |  |
| 外部提供过程、产品和服务过程管理 | 8.4 | 企业主要采购为办公用品，主要在京东、淘宝等平台，抽供方评价记录，符合要求  每月需要采购产品由办公室进行汇总，办公室按需求进行采购，订单均在账户保存完好。到货后进行数量及型号核对，无问题直接验收，有问题退换货。  采购过程受控 |  |
| 内审 | 9.2 | 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《内审计划》，审核目的、审核范围、审核时间、受审部门、日程安排、审核组长和成员等内容。  内审时间：2022年11月12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。 |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 过程与活动、  抽样计划 | 涉及  条款 | 受审核部门：业务部 主管领导：朱艳红 陪同人员：张婉婷 | 判定 |
| 审核员：朱晓丽 审核时间：2023年2月10日 |
| 审核条款：5.3，6.2，7.1.5 8.1，8.2.1-8.2.4，8.3 8.5.1-8.5.6，8.6，8.7 9.1.2 10.2 |
| 职责和权限 | 5.3 | 部门主要职责如下：  销售和服务所用设备和设施的管理  销售和服务现场工作环境的维护  销售合同或订单的签订及评审组织；  开拓市场，按客户要求提供合格的产品  顾客或外部供方的财产的识别和保护  顾客满意度调查和分析；  销售过程控制、过程的监视和测量等。 |  |
| 质量  目标 | 6.2 | 分解目标及考核情况  1、合同评审率100%  2.服务质量合格率100%  3.顾客满意率95%以上  2022年1月-2022年12月目标完成情况：均完成。 |  |
| 监视和测量资源 | 7.1.5 | 公司咨询服务过程属服务性质，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《服务检查记录》和《顾客满意情况调查表》等，通过表格来对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《服务检查记录》和《顾客满意情况调查表》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。 |  |
| 策划 | 8.1 | 公司针对咨询服务的特点，进行了如下策划：  1、公司服务形式主要采取的投标、业务员电话联系客户、朋友介绍、陌生拜访等方式。  2、流程：体育运动咨询服务:客户沟通--提出咨询需求（体育活动举办形式、流程）---资料收集--出咨询方案--网络、文档--咨询方案整理--客户线下进行咨询方案分析以及评估---确定咨询方案---咨询方案实施（通过线下活动举办形式，按照方案流程进行实施）---客户验收---客户评价  体育标准技术服务：客户沟通--提出咨询问题（体育赛事标准、执行方案）--市场调研、材料整理--出具策划方案（文档形式）--客户查收咨询方案--确定策划方案实施可行性--线下实施--客户验收、评价  3、确定了咨询服务过程为需确认过程。  4、识别了规范和接收和放行准则：服务过程符合《合同法》等国家法律法规要求及《人员行为规范》等接收准则。  策划了《服务检查记录》等提供证据的所需记录。  5、通过日常服务监督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。 |  |
| 咨询设计和开发  咨询服务过程孔子 | Q8.3  8.5.1 | 抽国家体育总局体育器材装备中心“竞速类滑冰运动项目基础术语”国家标准编制方案项目资料  策划：  客户名称：黑龙江冰雪体育职业学院  项目内容：装备中心关于报批《大众滑雪运动项目基础术语》等11项推荐性国家标准 （竞速类滑冰运动项目基础术语）  策划周期：2022.3-2022.8  项目负责人：曲陆昊  项目参与人：黑龙江省体育局 庄士超  黑龙江省体育局 于淼  黑龙江冰雪体育职业学院 杨永生  国家体育总局体育器材装备中心 孙为民  国家体育总局体育器材装备中心 王平  国家体育总局体育器材装备中心 侯亮  国家体育总局冬季运动管理中心 倪会忠  。。。。。。。  对人员进行了分工，明确其职责及权限  执行标准：  1、GB/T1.1-2020标准化工作导则 第一部分：标准化文件的结构和起草规则2022版冰雪运动标准体系建设指南发展冰雪运动的意见.中办发(2019)19号.2019-03-31.国务院办公厅.关于促进全民健身和体育消费推动体育产业高质量发展的意见.国办发(2019)43号.2019-09-04.国务院办公厅.体育强国建设纲要.国办发(2019)40号.2019-08-10.国家发展改革委，国家体育总局，教育部，国家旅游局.冰雪运动发展规划(2016-2025年).体经字(2016)645号.2016-11-25.国家体育总局.“带动三亿人参与冰雪运动”实施纲要(2018年-2022年).2018-09-05.国家体育总局.“十四五”体育发展规划.体发(2021)2号2021-10-08国家体育总局冬季运动管理中心.短道速滑教练员岗位培训教材.北京:人民体育出版社2017。。。。。。等  目的/目标：完成“竞速类滑冰运动项目基础术语”国家标准报批稿  项目策划书中对设计过程进行了阶段划分，规定了评审、验证、确认活动安排和对人员培训计划，方案交付计划等内容，规定了各部门间接口和职责。  评审内容：策划是否符合要求，是否能按期交付、是否符合客户要求  评审结论：符合要求  审批人：鄂宇2022年3月14日  输入：项目资料、国家标准申报表、《冰雪运动发展规划(2016-2025年)》(体经字(2016〕645 号)、《全国冰雪场地设施建设规划(2016-2022年)》(体经字(2016〕646 号)、《关于以 2022 年北京冬奥会为契机大力发展冰雪运动的意见》、《关于印发体育强国建设纲要的通知》(国办发(2019〕40号)、以前类似项目的设计信息资料（电子版汇总1套）GB/T1.1-2020标准化工作导则 第一部分：标准化文件的结构和起草规则2022版冰雪运动标准体系建设指南发展冰雪运动的意见.中办发(2019)19号.2019-03-31.国务院办公厅.关于促进全民健身和体育消费推动体育产业高质量发展的意见.国办发(2019)43号.2019-09-04.国务院办公厅.体育强国建设纲要.国办发(2019)40号.2019-08-10.国家发展改革委，国家体育总局，教育部，国家旅游局.冰雪运动发展规划(2016-2025年).体经字(2016)645号.2016-11-25.国家体育总局.“带动三亿人参与冰雪运动”实施纲要(2018年-2022年).2018-09-05.国家体育总局.“十四五”体育发展规划.等  评审内容：是否符合客户要求  结论：符合要求  汇总人：曲陆昊2022.3.14  设计输出：“竞速类滑冰运动项目基础术语”国家标准编制说明、意见汇总表、会议纪要、签到表、报批稿等  评审内容：输出是否满足输入要求，是否能符合客户要求  评审结论：符合要求  汇总人：曲陆昊2022.8.10  设计验证：  验证方式：国家标准审查会  验证内容：材料是否齐全、完整、是否符合标准要求等  验证结论：  1.该标准提供的送审材料齐全、完整，符合审查要求。  2.该标准起草符合GB/T 1.1-2020《标准化工作导则 第1部分:标准化文件的结构和起草规则》的要求，符合相关沄律法规规定，与相关标准协调一致。  3该标准名称由原《速度滑冰运动项目基础术语》修改为《竞速类滑冰运动项目基础术语》。  4.该标准规定了竞速类滑冰运动项目基础术语的竞速类滑冰项目、场地和器材装备、人员、比赛规则、技术动作、战术赛事及组织的规范。该标准的制定，有助于统一竞速类滑冰运动源项目中的各类基础术语，同时也利于完善冰雪运动的基础类标准。  5.该标准可有效解决竞速类滑冰运动项目术语混乱、无法准确传达相应含义等问题，便于相关从业人员的理解和推动竞速全类滑冰运动领域的规范化管理，为深入开展冰雪运动国际交流合快作搭建平台，促进中国冰雪文化的广泛传播。  标准审查委员会同意通过该项标准的审查。建议标准起草组根据标准审查委员会专家提出的意见(见附件 2)对标准文本进一步修改、补充和完善后，形成报批稿，作为推荐性国家标准尽快上报。  专家审查组长：殷明汉  2022年10月18日  设计确认：  确认方式：报批稿发送客户，提交客户进行报批    管理体系运行以来，对设计和开发的更改有明确的规定，在设计过程中，不断根据客户要求对设计方案进行修改，方案定好后客户实施阶段如客户提出更改需提交《变更申请单》，经相关部门负责人及客户代表签字确认后进行变更，相关人员对设计和开发更改程序清楚。  另抽其他方案策划，保存完好，符合要求 |  |
| 生产和服务提供；产品和服务的要求确定、评审和更改；  放行控制 | 8.5.1  8.2.1-8.2.4  8.6 | 1、业务部获取市场信息，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。  体育运动咨询服务:客户沟通--提出咨询需求（体育活动举办形式、流程）---资料收集--出咨询方案--网络、文档--咨询方案整理--客户线下进行咨询方案分析以及评估---确定咨询方案---咨询方案实施（通过线下活动举办形式，按照方案流程进行实施）---客户验收---客户评价  体育标准技术服务：客户沟通--提出咨询问题（体育赛事标准、执行方案）--市场调研、材料整理--出具策划方案（文档形式）--客户查收咨询方案--确定策划方案实施可行性--线下实施--客户验收、评价  确定了咨询服务为需确认过程  查销售过程控制记录  业务部经常对顾客进行走访，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。  业务部获取销售信息，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。  提供服务合同  1客户：黑龙江冰雪体育职业学院 签订时间：2022年4月22日  服务：黑龙江冰雪领域标准化研究服务合同（咨询、实施与11项国家标准研制）  服务内容：(1)乙方给甲方提供冰雪领域不少于 15 项的冰雪领域重点(行业)标准研制题目，由甲方在 15 项标准题目中选定3项标准题目，选定后，乙方完成行业标准的研制和发布。  注:具体标准名称以发布公示名称为准。  (2)乙方根据《体育标准化管理办法》和《体育标准制修订工作实施细则》的要求，开展调研，研制冰雪运动领域行业标准，完成3项冰雪运动领域行业标准的编写工作，制定完成并通过批准发布。  合同写明合同金额、工作周期及付款方式、技术资料、验收、违约责任等内容  有双方确认签字。  另抽其他合同，均保存完好，符合要求  抽查以上合同的评审记录，提供合同评审表2022年4月21日  评审内容：  1产品要求规定： 明确 √ 不明确 □  2.与以前表述不一致的要求： 已解决 √ 未解决 □  3.公司满足合同要求：1）技术指标 能满足 √ 不满足 □  2）交货期 能满足 √ 不满足 □  3）价格 合 适 √ 不合适 □  4.其他： 1）双方责任 明 确 √ 不明确 □  2）付款方式 合 适 √ 不合适 □  3）纠纷解决方式 明 确 √ 不明确 □  评审时间均在合同签订之前，符合要求。  2、监视测量资源：公司针对产品和服务的特点编制有《公司管理制度》《服务过程检查规定》《咨询工作阶段确认表》等作业规范。  抽管理制度：  一、人员应经培训合格后上岗，着装应整洁，仪容大方，精力充沛，言谈、表情、形态得当。  二、办公场所，设施、设备摆放整齐，地面干净卫生无垃圾、积水、杂物、办公桌干净整洁，物品摆放整齐。。。。。。。  通过日常销售服务检查记录表等形式对销售服务过程进行监测。具体 见8.6条款抽样。  3、接收准则：识别了规范和接收和放行准则：服务过程符合《合同法》、《冰雪运动发展规划(2016-2025年)》(体经字(2016〕645 号)、《全国冰雪场地设施建设规划(2016-2022年)》(体经字(2016〕646 号)、《关于以 2022 年北京冬奥会为契机大力发展冰雪运动的意见》、《关于印发体育强国建设纲要的通知》(国办发(2019〕40号)、以前类似项目的设计信息资料（电子版汇总1套）GB/T1.1-2020标准化工作导则 第一部分：标准化文件的结构和起草规则2022版冰雪运动标准体系建设指南发展冰雪运动的意见.中办发(2019)19号.2019-03-31.国务院办公厅.关于促进全民健身和体育消费推动体育产业高质量发展的意见.国办发(2019)43号.2019-09-04.国务院办公厅.体育强国建设纲要.国办发(2019)40号.2019-08-10.国家发展改革委，国家体育总局，教育部，国家旅游局.冰雪运动发展规划(2016-2025年).体经字(2016)645号.2016-11-25.国家体育总局.“带动三亿人参与冰雪运动”实施纲要(2018年-2022年).2018-09-05.国家体育总局.“十四五”体育发展规划等等国家法律法规要求及合同要求等接收准则。  抽《大众滑雪运动项目基础术语》咨询方案  写明了任务来源、指导标准的必要性和意义、主要工作过程、分工，各阶段时间节点、编制原则及依据等  附起草参与单位及人员信息登记表，调查问卷报告分析、采集数据结果分析、器材术语分析、征求意见汇总处理表  抽征求意见汇总处理表      现场查看“竞速类滑冰运动项目基础术语”标准：共计15页，分前言、引言、范围、规范性引用文件、竞速类滑冰项目、场地和器材装备、人员、比赛规则、技术动作、战术、组织及赛事、附录 A(资料性) 组织及赛事中英文对照、参考文献.等内容。  抽国家标准审查会会议纪要    报批稿发送客户，提交客户进行报批    4、现场查看产品销售情况：  现场清洁卫生，配备有消防设施  现场有台式电脑、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、识别了需要确认的过程为咨询服务，本年度人员、设备、业务范围等无变更，未进行新的确认。  7、服务需经三级审批后方可交付给客户，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，销售人员和客户沟通用语规范，工作氛围总体良好。  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。  目前沟通渠道畅通  9、自体系建立以来无合同更改情况  10采取措施，防止人为错误：  通过以下几个方面防止人为错误，并制定措施  由于员工经验不足、培训不够导致的人为错误，采取上岗前培训、转岗培训等措施，防止人为错误发生；由于工作方法不同而造成的人为错误，采取制定标准化操作程序等措施，防止人为错误发生；由于员工精神状态、情绪而造成的人为错误，采取定期休假、上级主管心理辅导等措施，防止人为错误发生。  11实施放行、交付和交付后的活动：服务过程按国家法律法规、国家标准、行业标准、客户要求进行，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。  服务过程及放行过程受控。 |  |
| 交付后活动 | 8.5.5 | 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。  服务过程控制符合策划要求 |  |
| 标识和可追溯性管理； | 8.5.2 | 1、产品标识：采购的产品以自身的进场日期进行标识。  2、状态标识：合格 不合格。  3、可追溯性：客户复函—服务合同—技术资料  可满足追溯要求。 |  |
| 顾客或外部供方财产管理 | 8.5.3 | 公司的顾客财产主要是顾客及外部供方的提供的信息，如有问题填写《顾客问题财产记录》，自体系运行以来未发生问题记录。  顾客财产中暂无知识产权。 |  |
| 防护 | 8.5.4 | 搬运方式采用人工搬运，工人搬运时注意向上标志，小心轻放，满足搬运要求。  储存环境没有其他特殊要求，  现场未出现因防护不当产生的不合格品 |  |
| 变更控制 | 8.5.6 | 组织明确组织应对生产和服务提供的更改进行必要的评审和控制，以确保持续地符合要求，  组织应保留形成文件的信息，包括有关更改评审结果、授权进行更改的人员以及根据评审所采取的必要措施的要求。  经了解，目前组织在生产和服务提供期间的主要变更是：服务计划的变更、顾客订单产品要求及数量变更、交货日期变更、法律法规变更，产品标准变更，外部供方交货不及时或质量问题等情况。  现场与负责人交流沟通，负责人介绍说，目前，尚无上述情况的变更，现场无变更情况。 |  |
| 顾客反馈及满意信息收集和分析质量管理体系过程监测，分析和改进 | 9.1.2 | 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》。公司对主要客户进行了电话问卷调查，分别对项目及产品质量、服务能力、价格、交期等内容进行调查，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98%，超过了质量目标要求，目标完成。从各分项看，说明我公司还有不完善的地方。 |  |
| 不合格输出的控制，不合格与纠正措施 | 8.7  10.2 | 编制了《不合格输出控制程序》《不符合与纠正措施控制程序》，对不合格和纠正措施处理要求进行了规定。  抽《纠正措施处理单》，本年度无相关记录。  内审不符合按要求进行了整改。 |  |

说明：不符合标注N