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、办公室、技术部 | 判定 |
| 审核员：朱晓丽 审核时间：2020年4月26日 |
| 审核条款：4.1，4.2，4.3，4.4，5.1，5.2，6.1，6.2， 7.1.1，7.1.3、7.1.4 7.1.5 7.4，8.1 8.2 8.3、8.4 8.5.1 8.6 9.2， 9.3，10.3 |
| 资质  组织环境、相关方及风险与机遇  范围、体系及其过程、领导作用和承诺、职责和权限  以顾客为关注焦点  方针、目标  变更的策划  资源总则、基础设施、  监视测量设备、工作环境、产品实现策划、设计开发、生产过程控制、放行控制  不符合及纠正措施控制  与顾客有关的过程  外部提供过程控制  内审  管理评审 | 4.1  4.2  6.1  4.3  4.4  5.1  5.3  5.2  6.2  6.3  7.1.1  7.1.3  7.1.4  7.1.5  8.1  8.3  8.5  8.6  8.7  10.2  8.2  8.4  9.2  9.3 | 视频查看营业执照原件：营业执照（911101146669361391） 成立日期：2007年9月4日  认证范围在经营范围内，符合要求。  注：审核为远程审核，与企业沟通/文件传输/现场视频查看通过微信  总经理：张德发 人员状况：6  微信沟通组织情况：企业于2007年9月成立，一直从事太阳能光伏产品（光伏组件）清洗技术推广服务，主要客户为电力行业。因疫情影响，除外地未返京人员外均到岗。按社区/大厦要求进行疫情防护，每日进行体温测量，佩戴口罩。企业目前主要维护原有客户，技术人员24小时待岗。  公司通过多种来源获得内外部因素的信息，包括国家和国际新闻、网站、行业协会等。  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。  企业识别内部环境因素和对策、微信提供内外部环境分析报告，符合要求。  微信沟通：企业明确了影响企业绩效或受到企业经营影响的相关：如客户、供应商、员工等，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。通过识别与评价对公司目标和战略方向相关影响其实现质量管理体系预期结果的各种内外部环境因素，有效应对风险和机遇。制定了相应措施，符合要求。具体二阶段审核。  公司按照标准要求编写了体系文件，于2019年9月15日发布、实施，管理体系文件包括管理手册、程序文件、管理制度和记录表格等内容，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，管理手册可获得并得到保持。  公司明确了质量管理体系的边界：北京市海淀区上地十街1号院辉煌国际2号楼1616北京力森德利电力科技有限公司  范围：太阳能光伏产品（光伏组件）清洗技术推广服务  不适用条款：无 外包过程：无  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。符合标准要求。  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。  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：  “科学管理，诚信服务，确保顾客满意；以人为本，持续改进，促进公司发展”  方针在质量手册中予以规定，经总经理批准实施。方针适宜。  公司总的质量目标为：  1、技术服务合格率98%；（技术服务合格数/技术服务总数\*100%）  2、技术服务按时完成率98%；（技术服务按时完成次数/技术服务总数\*100%）  3、合同评审率100%；（评审合同数/签订合同总数\*100%）  4、顾客满意率96%以上（满意度调查分数/总分数\*100%）  2019年4季度至2020年1季度目标完成情况：每季度均完成；公司的质量目标已分解到相关职能部门。  质量手册中对质量管理体系的变更需求及时机、内容、影响方面进行了策划，变更的时机包括了： 质量管理体系的建立和实施的初始阶段；组织机构、环境发生变化；利益相关方的需求和期望方面的任何变化等。  对变更的影响方面进行了识别并制定了对策，符合要求。  抽“寿光景世乾太阳能有限公司”推广方案，有设计策划、输入、输出、评审、验证、确认、更改等内容，符合要求。  微信沟通：  1、技术部获取服务信息，与客户洽谈，在签订合同前对客户要求进行商议，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，经总监审核后签订合同，根据合同为客户提供服务。  产品服务流程：客户需求沟通—制定推广方案—推广的准备—实施技术推介（广告、讲解、电子版演示）—后期跟踪服务  确定了实施技术推介过程为需确认过程  2、监视测量资源：公司针对产品和服务的特点编制有岗位职责、服务考核记录和顾客满意情况调查表。  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》等国家法律法规要求、施工方案要求、客户要求等接收准则。  4、微信查看服务情况：办公室清洁卫生，配备有消防设施；配置有电脑、打印机、投影仪等设备，设备运行良好。  有工作人员正在与客户交流，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实施技术推介过程，提供《过程确认记录》，符合要求。  7、服务人员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、微信视频观察到服务场所环境良好，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、自体系建立以来无合同更改情况  微信巡视服务现场情况：现场面积100余平米，干净整洁，人员工作有序。  抽寿光景世乾太阳能有限公司光伏电站机器人清洗示范项目合同：  示范目标：机器人自动化清洗，每年不低于200次  示范内容：安装20套机器人及相应控制系统，实现每年自动化清洗200次以上  合同写明质量要求、双方权利义务等内容。  有双方签字盖章。  员工在制定完推广方案后开始做推广会的前期准备：整理文案、布置会议室、调试设备等  目前企业使用的推广方式主要为广告、讲解、电子版演示。  抽寿光景世乾太阳能有限公司120MW电站项目组件无人清洗技术方案（文档讲解），分项目概况、方案设计、机器人功能及参数、智能光伏清扫设备可行性分析等内容。  抽：组件清洗具体要求、电站项目组件无人清洗技术方案设备清单、抽企业宣传资料：提供企业宣传册、产品特点、原理介绍、清洗系统构造说明等内容。  推介会后与客户沟通，客户对此机器人系统比较感兴趣，对技术人员的讲解比较满意。  服务过程受控  公司通过技术服务检查记录等形式对服务过程进行监视和测量。  抽：2019年9月至2020年3月技术服务检查记录、顾客满意度调查表、清洗质量验收单，均保存完好，符合要求。  放行受控。  1)企业目前主要工作人员6名，包括管理、销售、采购、技术等人员。可满足产品和服务控制需要。占地约100平米左右，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。  无办公用软件。  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。  主要工作场所为公司办公场所，微信视频查看现场：  办公现场环境整洁，秩序良好。  生产环境主要为防潮。  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  微信传输销售合同及评审记录，符合要求，具体二阶段审核。  抽合格供方评审记录、采购信息及采购检验记录，保存完好，符合要求。  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》，审核目的，范围、依据、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：2019年10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。  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10月20日组织进行了一次管理评审。  查《管理评审计划》写明了时间、地点、参与人员、评审内容等。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。  提管理供《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：公司新版体系自2019年6月至2019年10月以来，体系运行是有效的、充分的、适宜的。质量目标是适宜的。具备申请认证审核的条件。  做出如下改进决定：  对质量管理体系进一步审入了解。  提高销售人员的销售技巧。  抽改进措施实施整改情况：已完成，查看培训记录，符合要求。  企业已为二阶段做好准备，范围、地址等均与计划一致。无变更。 | Y  Y  Y  Y  Y  Y  Y  Y  Y  Y |