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、综合部、销售部 | 判定 |
| 审核员：朱晓丽 审核时间：2020年5月31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（91110116MA01B17646） 成立日期：2018年3月26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：崔国杰 人员状况：8  微信沟通组织情况：企业于2018年3月成立，一直从事家具、体育用品、金属制品、消防器材的销售，主要客户为企事业单位。因疫情影响，按社区要求进行疫情防护，每日进行体温测量，佩戴口罩。企业目前主要维护原有客户，人员24小时待岗。企业负责人介绍说：对企业的业绩影响不大。  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主要有：外部环境：竞争对手、顾客要求、法律环境、.行业前景等  内部环境：公司制度、.员工质量意识、知识积累、.绩效、资源环境、人力环境等  提供内外部环境分析报告、对组织内外部环境进行了识别，环境识别充分、有效  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：北京市海淀区上庄镇西辛力屯村220号北京正东伟业广告有限公司  注册地址：北京市怀柔区桥梓镇兴桥大街1号南楼203室  范围：家具、体育用品、金属制品、消防器材的销售  不适用条款：8.3 是根据顾客要求进行采购、销售活动。销售产品、销售模式固定，确定本公司不涉及产品和服务的设计和开发，故对标准中的8.3条款的内容不适用。不适用后不影响组织提供满足顾客要求和适用法律法规要求的产品的能力或责任  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、销售产品合格率98%；（销售产品合格数/销售总量\*100%）  2、产品交付及时率98%；（产品交付及时次数/产品交付次数\*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%）  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。  企业是根据顾客要求进行采购、销售活动。销售产品、销售模式固定，确定本公司不涉及产品和服务的设计和开发，故对标准中的8.3条款的内容不适用。不适用后不影响组织提供满足顾客要求和适用法律法规要求的产品的能力或责任。  微信沟通：  1、销售部获取销售信息，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。  产品销售流程：客户需求—面对面服务—签订合同—采购—发货--验收  确定了销售服务为需确认过程  2、监视测量资源：公司针对产品和服务的特点编制有职能分配与部门职责、《销售管理制度》《销售过程检验规范》等作业规范。  通过日常顾客满意度调查表等形式对销售服务过程进行监测。具体 见8.6条款抽样。  接收准则：识别了规范和接收和放行准则：产品销售过程符合GB/T 3324-2017木家具通用技术条件、GB/T 3325-2017金属家具通用技术条件、DB50/T 730-2016大型体育场馆服务规范、[GB 4351.1-2005 手提式灭火器第1部分性能和结构要求](https://www.so.com/link?m=aKuQABYLnanySzAX+qcpiL3djcobk8TDU0ndYf7vLJ1c/JcVsE5C/qMKSjS9a0F5yiLGkcwRVuOZ9iz+mW8Efqw2C98bCto2vzQ0eWqI95AXRn0k6jtHzq9WIQZR/BvJn10gKtdnkUxE=" \t "https://www.so.com/_blank)、GB22868-2008篮球及合同要求等接收准则。  微信沟通审核获悉，销售部主要依据招标文件和销售合同要求，在合格供方采购客户所需的产品转卖给顾客，相关责任人员负责与供方单位和顾客联络，与供方协调产品采购和客户协调产品的交货事宜，供方直接将产品送到客户所在地，客户进行验货。  抽合同均保存完好，符合要求  部分产品直接发送到客户处，客户及收货人签字确认。无问题进行付款。如果产品有问题，客户可以拒收。  销售人员与客户间建立微信沟通群，有问题再微信中说明/解决。  4、微信视频查看产品销售情况：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；企业无库房，只有临时办公用品存放处，位于办公室内，存储产品均为有包装物。  5、销售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销售服务，提供《特殊过程确认表》  7、产品需经检验合格后方可交付给客户，产品交付后，严格遵守销售合同中的各项承诺，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。  9、自体系建立以来无合同更改情况  销售人员称每次发货前要同客户说明发货产品，发货数量、到货日期，防止货物发送错误  公司通过员工服务质量考核等形式对销售服务过程进行监视和测量。  抽销售部检查记录、销售服务检查记录、顾客满意度调查表，均保存完好，服务的放行受控。符合要求。  1)企业目前主要工作人员8名，包括管理、销售和采购人员等。可满足产品和服务控制需要。微信视频查看办公室（含会议室）约50平米左右，租赁，有租赁合同，符合要求。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。无库房。  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：  1、办公现场环境整洁，秩序良好。  2、办公区内有消防器材，有效期内。  3、办公设备放置合理整齐。  工作环境可满足需要  微信沟通企业产品销售过程属服务性质，供方发货到客户处，客户进行验收。企业库房主要存放办公用品及简易工具，检验时检验数量、规格等即可，企业无需检测设备。公司目前的监视和测量工具主要是《销售管理制度》《销售过程检验规范》和《顾客满意情况调查表》等，通过表格来对产品的销售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，公司对于服务考核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。  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12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。  审核组长：崔国勇 审核组成员：程秀令  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。  内审首末次会议签到（领导层、各部门负责人）；  ——内部审核检查表，审核按计划进行，没有遗漏标准条款及体系覆盖的部门和场所，内审员没有审核自己的工作  内审不符合1项，已整改验收合格。  内审结论：综合来看，这次内审是比较成功的审核，同时也发现我公司的质量管理体系运行基本是符合的、有效的。  内审报告显示本公司的质量体系均运行良好。  微信提供管理评审资料：  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12月28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：公司体系运行是有效的、充分的、适宜的。质量目标是适宜的。  做出如下改进决定：  对销售人员进行行业知识培训，加强销售人员对客户业务的理解，使产品更加贴近客户的日常业务。  顾客要求不断的提高，需要强化服务团队的能力。加强文件管理控制  抽改进措施实施整改情况：已完成，查看培训记录，符合要求  视频巡视企业办公现场，设备、人员等均符合要求，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  Y  Y |