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8月13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 | 现场查看营业执照原件，符合要求。  总经理：王春燕 人员状况：18人  组织情况：企业于2019年8月成立，2020年初疫情开始，对企业冲击较大，目前企业市场形势不太好，客户量有限。企业在做本公司主要业务计算机软件销售的同时，正在寻找新的商机。  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：.国际环境、社会环境、政治环境、.经济环境、空气质量环境  内部环境：企业文化、.公司价值观、知识积累、.绩效、财务环境、资源环境、人力环境等  抽内外部环境分析报告，组织环境识别符合要求  对组织内外部环境进行了识别并确定了影响公司提供产品和服务能力的利益相关方：客户、员工、供应商等。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，对风险，机遇进行了识别，管理符合要求。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1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：北京市海淀区永丰中路99号颐和山庄玉华园60号北京汇智数安科技有限公司  注册地址：北京市海淀区上地信息产业基地开拓路1号B座2层2029（仅注册）  范围：计算机软件的销售  不适用条款：8.3 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  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%；（发货时间准确数/发货总次数\*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%）  2019年9月至2020年7月目标完成情况：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。  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。  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。  3、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《合同法》GB4136-04、GB3649-87国家法律法规要求及合同要求等接收准则。  现场审核获悉，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、送货单、发票，均保存完好，符合要求。  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、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》，符合要求。  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、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  现场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。  企业无库房  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、产品验收记录，均保存完好，符合要求。  服务的放行受控。符合要求。  主要工作场所为公司办公场所，现场查看：  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  现场抽查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：2020年5月20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2020年6月8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9月至2020年6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 |