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 主管领导/陪同人员：刘为刚 | 判定 |
| 审核员：杨杰 张玉 审核时间：2020年10月2日 |
| 审核条款：**4.1，4.2，4.3，4.4，5.1，5.2，6.1，6.2， 7.1.1，7.4，9.2， 9.3，10.3** |
| 资质  总责  组织环境  文件管理  相关方的需求和期望  领导作用和承诺  质量方针和质量目标  策划应对风险和机遇的措施  资源总则  沟通  内部审核  管理评审  改进 | 4.1  4.3  4.4  4.2  5.1  5.2  6.2  6.1  7.1.1  7.4  9.2  9.3  10.3 | 视频查看营业执照原件：  营业执照（914203000770346208） 成立日期：2013年9月5日  认证范围在经营范围内，符合要求。  十堰捷恒工贸有限公司位于湖北省十堰市，成立于2013年，一直从事冲压件、齿轮的销售，主要客户为汽车企业。  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。  提供组织内外部环境识别表，内外部环境识别充分，有效。  公司按照标准要求编写了体系文件，于2019年7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：十堰市汉江南路34号(制管厂办公楼)的十堰捷恒工贸有限公司  注册地址：十堰市汉江南路34号(制管厂办公楼)  范围：冲压件、齿轮的销售  不适用条款：8.3 由于本公司依据客户要求进行采购、销售活动。销售产品、销售模式固定，销售过程中不涉及产品及服务的设计和开发过程，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：顾客、外部供应商、行政监管机关、公司员工、外部金融机构，其他与公司存在事务关联的团体或个人等。  管代介绍公司通过投标、合同约定、不同形式沟通（如：电话、面对面、调查问卷等）形式了解相关方的需求，然后提供出满足他们要求提供优质产品和完善的服务，目前公司能满足相关方的需求和期望。  相关方进行监视和评审的方式方法：公司通过走访、会议、客户要求等方式对相关方的信息进行监视和评审。  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 ：对管理体系运行的有效性负责；促进使用过程方法和基于风险的思维确保管理体系要求融入企业的业务过程；确保建立的管理体系与组织内外部环境、战略方向保持一致管理方针、管理目标的制定，应与组织环境相适应，与战略方向一致；为确保管理体系所需的资源确保管理体系实现期望的结果；督促人员积极参与、指导和支持员工为管理体系的有效性做出贡献；支持相关管理者在其职责范围内发挥领导作用，推动改进等。领导作用和承诺充分明确，基本符合标准要求。  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：满足顾客产品要求和相关方环境要求的重要性意识和理念，确定和理解并持续地顾客要求以及适用的法律法规要求；确定和应对风险和机遇，这些风险和机遇可能影响产品和服务合格以及增强顾客满意的能力；始终致力于增强顾客和相关方满意.  企业策划并制定了质量方针：“遵守法律法规 提供优质服务 坚持持续改进 满足顾客需求”  方针已批准实施，基本符合公司现状，公司通过培训等形式向员工宣传质量方针。  公司的质量目标已分解到相关职能部门.  企业有对风险和机遇的措施进行了识别和控制：  风险、机遇识别充分，措施有效。  企业目前主要工作人员5名，包括管理人员、销售人员和采购人员等。  公室（含会议室）约40平米，仓库约30平米。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。  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  制定并执行《沟通控制程序》。通过以下措施实施内部、外部的信息交流和信息沟通：  内部沟通：文件、会议、电话、面谈等方式进行内部沟通。  外部沟通：文件、电话、面谈、传真等，主要与顾客、上级主管部门的沟通。  目前各项沟通都较为及时、顺畅、效果较好。尚未发生因交流、沟通不畅而导致体系运行受阻现象影响。  提供《内部审核控制程序》，文件编制符合要求。  公司对审核方案进行了有效策划，内容包括:目的、范围、审核频次、方法，策划内容齐全有效。内审时间：2020.9.16，依据策划的要求实施了审核。  内审员：张小霞、罗勇  抽“2019年内部审核计划”、“内部日程安排”、“不符合报告”“审核报告”等记录  内审基本符合要求。  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2020年9月25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：公司的质量管理体系运行全面展开，收到良好的效果，经评审认为本公司的质量管理体系的建立和运行是充分的、适宜的、有效的。  做出如下改进决定：  公司有关人员对标准ISO9001的理解不够深刻，要求各部门负责人应加强公司质量管理体系文件的认真再学习，并充分理解，树立法制管理的观念，严格执行公司的法规性的质量管理体系文件，决定在两周之内由办公室组织相关人员再进行1次针对标准和管理手册的培训。  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。 | Y  Y  Y  Y  Y  Y  Y  Y  Y |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 过程与活动、  抽样计划 | 涉及  条款 | 受审核部门：销售部 主管领导/陪同人员：刘为刚 | 判定 |
| 审核员：朱晓丽 审核时间：2020年10月02日 |
| 审核条款7.1.3、7.1.4 7.1.5 8.1 8.2 8.3、8.4 8.5.1 8.6 |
| 设施设备管理  过程运行环境  监视测量 | 7.1.3  7.1.4  7.1.5 | 主要有台式电脑、笔记本电脑、打印机等办公设备，基本能满足服务需要。  办公室设备的日常维护，主要为局域网维护、灰尘清扫、电脑杀毒和一些设备的耗材更换。  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。  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。 |  |
| 运行策划和控制 | 8.1 | 公司针对产品销售的特点进行了如下策划：  一、策划了流程：  销售服务实现过程：客户需求—面对面服务—签订合同—采购—发货--验收  二、确定了相应的质量目标，目标基本合理、可测量、可达到。  三、策划了相关文件：《GB/T16868-2009商品经营服务质量管理规范》、《GB/T15624-2011服务标准化工作指南》产品标准执行东方（十堰）底盘部件有限公司标准：EQL-27、EQY-273-2002、EQY-273-2002、DFLCB-1009-2006金属冲压制件的普通尺寸公差等国家法律法规、标准要求；  策划了《销售管理制度》《销售过程检验规范》等记录。  四、服务过程中由部门负责人进行考核/检查，项目完成后由客户进行服务评价，符合要求。  五、场所：销售服务在办公楼内进行，电脑台式机、打印机等设备设施，基本满足工作需要。资源基本满足。  六、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。  七、无外包过程。  策划适合组织体系运行需要，未发生更改，策划情况符合标准要求 | Y |
| 产品和服务的要求确定、评审和更改 | 8.2 | 销售部经理微信介绍到公司产品销售由客户提出要货需求，公司在确定产品和要求时，对以下方面进行了考虑：交付时间、产品的质量、产品的价格、产品的特别要求等。销售部负责确定与产品有关的要求，包括：客户规定的要求、交付和交付后活动的要求、规定的用途或已知的预期用途所必须的要求、与产品有关的法律法规及公司的附加要求。这些要求以相关技术资料、标准、合同或采购订单中体现。  企业通过电话、客户了解市场的需求状态，识别顾客要求。通过适用法律法规、行业标准收集、分析、评价了解行业发展要求。通过对竞争对手分析确定公司的发展市场。  抽销售合同及评审记录，均保存完好，符合要求。  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，主要是顾客报修产品。  目前沟通渠道畅通  目前无合同更改情况发生。 |  |
| 产品和服务的设计和开发 | 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 |  |
| 外部提供过程、产品和服务过程管理 | 8.4 | 微信沟通，并通过微信传输所需记录：  为确保外部提供的过程、产品持续稳定地满足顾客要求，要求所需物资在合格供应商处采购，定期组织供方业绩评定。产品部通过供方调查的形式，对外部提供过程的供方相关信息进行调查确认，调查评价合格后列入“合格供方名单”，抽采购合同，检验记录 ，“检验规程/进货检验卡”  采购过程受控。 |  |
| 生产和服务提供； | 8.5.1 | 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。   1. 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/T16868-2009商品经营服务质量管理规范》、《GB/T15624-2011服务标准化工作指南》产品标准执行东方（十堰）底盘部件有限公司标准：EQL-27、EQY-273-2002、EQY-273-2002、DFLCB-1009-2006金属冲压制件的普通尺寸公差等接收准则。   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，有供货检验单，有客户及收货人签字确认。具体见8.4  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。  企业只有临时周转用小库房，面积在30平米左右，存储产品均为有包装物，层高不高于3米。  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、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。 |  |
| 顾客满意度调查 | 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》。对调查表中各项目进行测算，公司对主要客户进行了电话问卷调查，分别对质量、价格、交货期、售后服务等内容进行调查，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96.25%，超过了质量目标要求，目标完成。 |  |
| 过程、交付产品的监视、测量和评价 | 8.6 | 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、人员绩效考核，均保存完好，服务的放行受控。符合要求。 |  |