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：吴俊 陪同人员：王姝 | 判定 |
| 审核员：任泽华 审核时间：2020.9.27 |
| 审核条款：Q:4.1理解组织及其环境、4.2理解相关方的需求和期望、4.3 确定管理体系的范围、4.4质量管理体系及其过程、5.1领导作用和承诺、5.2质量方针、5.3组织的岗位、职责和权限、6.1应对风险和机遇的措施、6.2质量目标及其实现的策划、Q6.3变更的策划、7.1.1资源总则、7.1.2人员、7.1.6组织知识、7.4沟通/信息交流、7.5.1总则、9.1.1总则、9.2 内部审核9.3管理评审、10.1改进、10.2不符合/事件和纠正措施、10.3持续改进，国家/地方监督抽查情况；顾客满意、相关方投诉及处理情况；验证企业相关资质证明的有效性；一阶段问题验证。 |
| 理解组织及其环境  确定管理体系的范围 | Q4.1  Q4.3  企业资质  国/地监督检查  客户和相关方投诉及处理 | 该公司2006-02-08注册，注册资本150万元，法人：吴俊，总经理：吴俊。  注册地址：千岛湖镇千岛碧云天2-8号；  生产经营地址：千岛湖镇千岛碧云天2-8号  营业执照符合要求，经营范围：服务：国内旅游业务、入境旅游业务（凭证经营）、票务代订、会议会展服务；住所与经营地址一致；有效期至2026-02-07，基本符合。  提供企业QC-4.1-01SWOT分析报告，基本分析了国内旅游行业的发展壮况；分析了本企业的优势、劣势、机会和威胁；并列出了未来5年发展规划；  认证范围为：  Q：国内旅游服务。公司管理体系设置了办公室、产品研发部、业务部、接待部、计调部。  识别的外包过程为景区、食宿酒店、交通安排，按采购控制。  总经理吴俊说：公司推行质量的目的就是提高公司市场准入。总经理确定与本公司管理目标和战略方向相关并影响实现管理体系预期结果的各种内部因素和外部因素（国际、国家、地区和当地的各种法律法规、技术、竞争、文化和社会因素等）。这些因素包括了需要考虑的正面和负面因素或条件。公司每年办公室根据由公司各部门的行政、业务、接待等人员从政府、市场、客户、网络等搜集到的信息并结合公司自身业务运作情况进行分析，通过分析对这些内部和外部因素的相关信息进行监视和评审以确保其充分和适宜。主要客户包括国内外游客。今年受疫情影响，一方面受不良影响，另一方面公司面临机遇，公司通过加强与政府沟通协调，积极推动国内旅游的有序恢复等措施应对市场的需求。提供了SWOT分析报告，对自身存在的优势、劣势、机遇和威胁均进行了识别，基本合理。  询问总经理，体系运行以来，没有发生重大顾客投诉等，无行业抽查等情况。公司人数与申请人数基本一致。一阶段问题已基本解决。 | Y |
| 理解相关方的需求和期望 | Q4.2 | 公司主要对与质量相关的各相关方及其要求的相关信息进行监视和评审，以便于理解和持续满足相关方的需求和期望，提供QC-4.2-01《相关方的需求和期望》。  本公司考虑以下相关方：--顾客；--最终用户或受益人；---供方；--员工及其他为组织工作者；--法律法规及监管机关；--审核机构等；--非政府组织等；并根据各相关方识别了相应的需求和期望，明确了监测指标，监测频次，监控部门等。如顾客主要产品质量符合、交货及时、价格合理；政府职能部门主要是确保安全生产、环保生产、就业最大化、经营效益好等。识别基本充分。 | Y |
| 质量管理体系及其过程 | Q4.4 | 该公司2020年4月根据自身的实际情况导入质量管理标准体系，按照标准的要求组织人员编制了管理手册、作业文件和记录表格，制定了管理方针和管理目标。2020年4月1日开始实施管理体系，通过对过程检测结果进行分析管理体系得以不断改进。负责人说管理体系运行以来效果不错，管理有了一定的提高。对各项管理目标完成情况进行统计分析，出示了自体系运行以来各管理目标分解及完成情况记录。  与负责人交流：部门确定了满足与管理体系有关的客户及相关方的要求。  1.公司通过监视和评审有关相关方及其有关要求的信息，实现持续改进。如交通安排管理、合同条款、组织营业执照范围内的国内旅游服务质量及可靠性、服务的时效性等风险和市场开拓的机遇得到了有效管理。  2. 应对风险的措施：  a) 通过供方的选择和评定来控制风险，选择供应商时考核其资质及其提供合格产品和合格服务的能力，应与客户需求相匹配。  b)通过签订客户协议和供应商协议的条款把控风险。从各个方面确保许可范围内的国内旅游服务质量，过程环境影响、危险源管理等，提高客户满意度，同时对风险加以控制。  3.识别进行许可范围内的国内旅游服务风险及具体应对措施，采购的风险，严格供应商评审，选择合格供方，要求其服务能力和质量满足客户要求，并严格进行合格供方业绩评价。通过采购合同或协议与销售合同或协议的条款匹配来控制风险，产品经检验后交货来控制产品质量的风险。  4.通过对执照范围内的国内旅游服务的风险控制，在具体操作过程中实施的措施，实现了对整个旅游服务过程管理的风险控制，为客户提供更全面的许可范围内的国内旅游服务服务。 | Y |
| 领导作用与承诺  --总则 | Q  5.1  5.1.1 | 公司负责人说主要承诺有：  a）对质量管理体系的有效性承担责任；  b）确保制定质量管理体系的质量方针和质量方针目标,并与公司环境和战略方向相一致；  c）确保质量管理体系要求融入与公司的业务过程之中；  d）促进使用过程方法和基于风险的思维；  e）确保获得质量管理体系所需的资源（如人力资源、财物力资源、信息资源、技术资源、管理资源）；  f）沟通有效的质量管理和符合质量管理体系要求的重要性；  g）确保实现质量管理体系的预期结果；  h）促使、指导和支持员工努力提高质量管理体系的有效性；  i）确保并促进持续改进；  j）支持其他相关管理岗位证实其在职责范围内的领导作用；  公司对全体员工进行了顾客关注焦点的宣传和培训，制定了管理文件和管理目标，并按规定进行了管理评审，目前该公司的管理体系基本得到了落实。管理层通过制定方针和目标并通过会议、培训等形式要求员工理解企业的方针目标以及传达守法经营及达到顾客满意的质量意识的重要性并形成制度化，强调企业实施质量管理体系的重要性。资源提供充分并通过定期进行管理评审发现过程中存在的问题并加以改进，承诺基本有效。企业通过会议、培训等形式要求员工理解公司的方针和目标，以及遵守法律法规的重要性及顾客满意的重要性，并形成制度化，规定了定期检查落实的情况，并有具体要求。承诺基本实现，评价周期内没有违反的情况发生。 | Y |
| 以顾客为关注焦点 | Q5.1.2 | 总经理证实其以顾客为关注焦点的领导作用和承诺，通过以下方面实现：  a) 确定、理解并持续满足顾客要求以及适用的法律法规要求；  b) 确定和应对能够影响产品、产品符合性以及增强顾客满意能力的风险和机遇；  c) 始终致力于增强顾客满意。  详见审核Q9.1.2条款记录。 | Y |
| 方针  制定方针  沟通方针 | Q5.2 | 该公司管理方针：  **热心、诚心、无私奉献**  **尽职、尽责、精益求精**  公司以质量标准为基础，结合公司实际特制定管理方针。与总经理进行交谈，总经理对方针内涵的理解较深刻。方针能为制定目标提供框架，方针基本符合标准的要求。  总经理用会议、文件等手段保证管理方针为全体员工理解并落实到工作中。吴俊总经理说管理评审时对方针的持续适宜性进行了评审，有评审记录。  以上管理方针通过文件、培训等形式将公司管理方针传达给所有为公司工作或代表公司的人员，相关方也可通过办公室获取公司管理方针。 | Y |
| 组织的岗位、职责和权限 | Q5.3 | 确定了部门、各岗位人员职责、权限和相互关系，并在公司内对各级员工进行了必要的传达。对从事与销售有关的管理、执行和验证人员规定其职责、权限及其相互关系，以实现公司管理方针和管理目标。建立、实施和保持公司管理体系所需的过程，公司设置了办公室、产品研发部、业务部、接待部、计调部，并对各部门的职能进行了分配和规定。总经理负责体系的整体有效性，其职责和权限规定如下：  确保本公司管理体系所需的过程得到建立、实施和保持；  向最高管理者报告管理体系的运行、管理业绩情况以供评审，并提出管理体系改进方面的建议；确保在整个组织内提高满足顾客、相关方要求和适用法律法规要求的意识；组织落实公司管理体系的管理评审和内部审核；及时处理影响公司管理体系正常运行的有关问题；负责公司管理体系有关事宜的对外联络等。 | Y |
| 应对风险和机遇的措施 | Q6.1 | 1.外部因素主要有：a)社会和文化、政治、法律、监管、金融、技术、经济、自然环境和竞争环境；b)影响公司管理目标的主要驱动和趋势；c)与外部利益相关者的价值观的关系。如国家政策、标准、法律法规及其他要求的变动等  2.内部因素包括：a)组织机构，角色和责任；b)政策、目标、实现目标的战略；c)能力、资源和知识（资本、时间、人、能力、流程、系统和技术等）；d)内部利益相关者的价值观与组织文化之间的关系；e)信息系统、信息流和决策流程；f)合同关系的形成和范围。  3.在策划管理体系时考虑了风险和机遇以及相应的应对措施，制定了《风险和机遇的应对控制程序》，明确风险和机遇事件的识别方法/途径、风险和机遇事件的评估方式、制定主要风险和机遇事件的应对措施的要求、评价这些措施有效性的方法。将需要应对的风险和机遇进行风险分析确定风险级别（一般风险、高风险），在管理体系所确定的过程（客户开发、供应商的要求等）中，整合制定针对性管理措施（如程序控制等）。提供了“风险和机遇控制措施”，已认真交流风险如战略失误及人力资源成本上升、竞争不断加剧、疫情影响但已逐渐得到控制和恢复等，主要措施确定战略：  1、调整经营策略，加强经营队伍的建设，提高中标和签约能力；  2、提高财务人员积极性，同时加强财务人员相关专业知识包括融资、税收方面专业知识的培训，及时解决企业资金需求，同时争取最好和更多的税收优惠政策；  3、建立健全各项规章制度包括建立和实施公正、公平的竞争机制和合理的分配制度等、营造良好的内部环境，吸引更多的优秀的人才加盟，进一步提升企业整体素质；  4、适时建立MIS（管理信息系统）、ERP（企业资源计划管理系统）等，进一步整合企业的资源，降低管理成本，提升经营管理的效率和效益；  5、抓紧创新能力的培养（产品创新、管理创新），建立适合本企业的特色和优势。 | Y |
| 管理目标及其实现的策划 | Q6.2 | 公司对管理体系所需的相关职能、层次和过程设定管理目标。  公司质量管理目标及实现情况是：  目标值 目标完成情况  顾客满意率≥95分 98.7  目标可测量，与公司管理方针一致。并确定了相应的措施：  1.营销部负责按顾客数量每年随机抽样，重要顾客100%发放,《顾客满意度调查表》。  2.对顾客满意度的测量进行加权分析，以保证分析结果的客观性和科学性；  3.分析得出定性或定量的结果，找出差距，并编制《顾客满意度调查结果及分析报告》并发放到各部并由相关部门开展改进活动采取纠正或改进措施。  具体由办公室按公司管理目标考核要求统计考核公司管理目标完成情况，提交管理评审会议。查到今年公司管理目标完成情况，各项目标均已完成，编制人办公室，审批人吴俊。  各部门已经对公司总目标进行了分解，详见各部门审核记录。 | Y |
| 变更的策划 | Q6.3 | 公司确定需要对管理体系进行变更时，应经策划并系统的实施 。公司应考虑：  a) 变更目的及其潜在后果；b) 管理体系的完整性；c) 资源的可获得性；d) 责任和权限的分配与再分配。  公司目前管理体系暂无变更。 | Y |
| 资源、总则 | Q7.1.1 | 查公司配备了必要的人力资源，基础设施(国内旅游服务相关设备、办公场所、办公用品等)，规范文件、资金等必要的资源，能够持续满足顾客需求和管理体系改进的需要。 | Y |
| 人员 | Q7.1.2 | 公司根据旅游服务需求，配备了管理人员、导游等岗位人员。抽查导游证情况，严霞，导游证号NDD4718Y,资格证号DZG2011ZJ10233；余金晓，导游证号ZON8224W,资格证号DZG2015ZJ11696，另外抽查5人，均在有效期内。 |  |
| 组织知识 | Q7.1.6 | 组织在手册中对组织知识进行了识别，提出了管理要求。提供了组织知识登记表，包括公司管理制度、程序文件、公司信息、旅游业务知识，外部包括用户竞争对手、顾客意见等等，并确定了管理责任人，现场查看，收集整理的组织知识基本充分，可进一步关注组织知识在组织内的传递。 | Y |
| 沟通 | Q7.4 | 公司编制并实施了《沟通控制程序》，规定了职责、工作流程，包括内部沟通和外部沟通的方法和要求。公司确定了质量管理体系相关的内部和外部沟通，包括：沟通什么；何时沟通；与谁沟通；如何沟通；由谁负责，内外部沟通具体体现在公司内部工作会议、质量例会、员工的培训、公司宣传栏等，与外部的沟通具体体现在合同签订、满意度调查。与市场监管部门及游客和供方等方面。  与旅游的沟通通过微信，电话等进行即时沟通，主要沟通内容包括路线、食宿、费用、人员等具体信息。  现场查阅内部交流：方针、目标完成情况、内审和管理评审报告、不符合信息等。  审核周期内未发生因沟通不善造成的的问题。 | Y |
| 文件化信息 | Q7.5.1 | 组织根据标准要求，策划形成了方针、目标、质量手册、程序文件、管理制度、第三层作业指导文件等，基本满足体系运行要求。 | Y |
| 绩效 总则 | Q9.1.1 | 办公室对管理体系的过程能力进行监视和测量，通过内审对管理体系运行的符合性和有效性进行监测，结论管理体系总体运行有效。详见审核9.2条款；通过管理评审对管理体系的充分性、有效性和适宜性作了肯定的评价。详见审核9.2条款记录；通过目标考评，监测管理体系运行的有效性，提供了2020年1-7月份的目标完成情况，公司及各部门的管理目标均能完成。 |  |
| 审核 | Q9.2 | 编制了《内部审核程序》，定期组织每年进行一次内审，间隔不超过12月份，由经过培训的内审员参加。  依据ISO9001:2015标准、体系文件、相关法律法规等.  提供2020年度《内部审核计划》，内审安排1次。明确审核目的、范围、依据、日期（2020.7.11~12），组长：吴俊，组员：王姝，有培训记录和总经理的任命书；编制：成臣，审批：王姝，日期：2020.6.28。  计划内容涉及各部门，条款覆盖整个体系，时间安排合理。同时考虑到互查的公正性。实际审核：2020. 7.11~12，有签到表。  查《内审检查表》，有管理层、办公室、产品研发部、业务部、接待部、计调部等部门的审核记录，条款与策划一致，记录真实、完整。包括Q体系所有条款，没有遗漏。  查《不合格报告》本次发现不符合1个，为一般不符合，分别为Q7.2。对于不符合项所采取的纠正等措施，各内审员逐一进行了验证。上述内容记录完整。提供《内部审核报告》，结论：  ⒈对体系文件的评价  体系文件基本符合ISO9001:2015标准、国家法律法规的要求，一致认为《质量手册》、《程序文件》、管理文件等体系文件均能满足公司现行质量管理体系的运行。  ⒉对体系的运作的符合性和有效性评价  公司质量管理体系运行及质量方针、目标的制定以来，公司全体员工有了明确的活动规则、发展方向和责任感，公司各部门严格按ISO9001:2015质量安全管理体系标准及公司《质量手册》、《程序文件》、《管理制度汇编》等相关文件的要求进行，使公司产品质量得到有效保障。在全体员工的努力下各项目标均达到或超过了预定的目标值。充分体现了公司建立的质量管理体系运行是适宜的、充分的、有效的。 | Y |
| 管理评审 | Q9.3 | 编制了管理评审控制程序，由总经理负责，提供了最近一次管理评审：  1.管理评审计划  评审时间：计划2020年7月30日进行，初审无间隔要求， 评审方式：会议评审，编制：办公室 批准：吴俊。但评审计划编制时间也为7月30日，现场沟通。  参加人员包括公司总经理、各部门负责人  计划中明确了评审内容和资料准备要求。  2.管理评审会议记录  按计划的时间实施了管理评审。管理评审输入：管理方针、目标的适宜行和实现情况；管理体系的符合性；内审结果；内外部环境分析及风险应对措施的落实情况；纠正预防措施及持续改进能力；可能影响管理体系的变更；质量事故、顾客满意度；改进建议等；  3.管理评审报告  管理评审及结论：  1、公司QMS方针适宜性有效性和充分性评价：随着旅游行业的进一步发展，应确定质量目标和战略方向并影响公司实现QMS预期结果的各种外部和内部因素，应对风险和机遇采取措施，充分理解相关方的需求和期望，公司必须采用先进的管理方法，积极引用先进的QMS管理经验及知识管理，以顺应潮流要求，不断提高QMS管理业绩，建立和完善QMS。QMS方针在目前是适宜的、充分和有效的。  2、QMS目标指标、方案完成情况评价：为有效和充分地执行QMS方针的要求,各部门严格执行分解目标指标，充分明确工作要求；严格执行QMS要求，按计划实施管理。到目前止，质量目标均完成。公司QMS目标已基本完成，产品策划结果适宜充分。  3、内审整改情况总结：公司于2020年07月11-12日进行内部审核,内审共发现的不合格项（1项）已得到各相关责任人的认真整改，整改措施效果良好，能有效地防止再发生。  4、公司生产部执行体系文件和国家行业标准要求并积极应用统计图表和日常QMS现场检查方法，密切监视QMS各过程的符合性，QMS基本得到实施。各部门分目标基本完成，未出现顾客和各相关方的产品质量报怨和投诉现象。  5、纠正和预防措施的实施情况：在各相关部门的密切合作下，到目前为止尚未出现重大不符合和潜在的不符合现象。在日常出现的一般不符合问题已经及时得到相应责任部门采取纠正措施，实施的纠正措施能较好地防止再发生。  6、文件符合性及有效性情况汇报：到目前为此，各部门均能够较好地执行QMS文件的规定,文件基本有效，为满足ISO9001:2015新版标准的要求。  7、体系改进需求情况分析：  随着市场竞争的日趋白热化，公司应优化、整合有限资源,不断提高企业的整体实力,改善员工待遇，充分吸纳人才,加大培养力度,进一步完善工作标准，提升公司产品质量水平，扩大市场份额，有效增强公司的知名度。总体评价质量管理体系运行是有效的，资源提供是充分的，方针目标是适宜的。  评审总结了，QMS基本有效、充分和适宜。执行以上改进建议,加大QMS改进力度，以确保QMS整体绩效的提高。  管理评审改进建议：  ①建设风险管理体系，提高风险管理能力。主要执行部门：办公室 完成期限：2020年12月  ②推进制度创新，促进管理水平不断提高。主要执行部门：办公室 完成期限：2020年12月  以上改进措施，目前正在实施中，后续可进一步关注。 | Y |
| 总则 | Q 10.1 | 综合全部审核证据认为公司管理体系方针、目标、内部审核、管理评审、不合格和纠正措施各项要求得到落实，相关管理活动得到有效开展，体现了持续改进的要求及改进服务来满足未来的需要和期望。考虑了分析、评价结果及管理评审的输出，并确定了对存在应关注的持续改进的需求和机遇。 | Y |
| 不符合和纠正措施 | Q 10.2 | 负责人介绍公司在运行过程中对发现的不合格都会采取纠正、纠正措施以防止不合格或不符合再次发生，同时也会举一反三地看待其他部门或类似过程，采取预防措施以防止发生不合格或不符合。 公司内审时发现的1项不符合项进行了原因分析、纠正措施和验证。  公司对纠正及预防措施的管理基本符合要求。审核周期内，没有发生质量方面问题。 | Y |
| 持续改进 | Q 10.3 | 公司组织确定并选择改进机会，采取必要措施，满足顾客要求和增强顾客满意。  包括：  a) 改进产品或服务，以满足要求并关注未来的需求和期望；  b) 纠正或减少不利影响；  c) 改进管理体系绩效和有效性。  对以下方面所需的监视、测量、分析和改进过程进行策划和实施：  1.证实服务满足规定的要求；  2.确保管理体系的符合性；  3.持续改进管理体系的有效性。  根据不同过程、不同产品和不同要求，采取不同的方法进行监视、测量和分析。  公司利用管理方针、目标、内审和外审、数据分析、纠正和预防措施以及管理评审，识别任何改进的机会，持续改进管理体系的适宜性、充分性和有效性。详见相关条款审核记录。 | Y |

说明：不符合标注N