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 总经理：张波 管理者代表：陈高杰 | 判定 |
| 审核员：李俐 审核时间：2020年10月28日 |
| 审核条款：4.1；4.2；4.3；4.4；5.1；5.2；5.3；6.1；6.2；6.3；7.1.1；7.4；9.2；9.3；10.1；10.3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，上次审核问题验证； |
| 企业基本信息 |  | 面谈人员：最管理者，总经理：张波、管代：陈高杰，公司名称：西安思博唯建筑科技有限公司，公司2016年11月28日成立，有效期：长期法人代表：张波 。注册地址：西安经济技术开发区天地时代广场B座11层1112号经营地址：陕西省西安市西安国际港务区华南城五金机电E区E1区4街1栋16号经营范围：计算机软硬件、机电设备、电子产品开发及销售;五金交电、建筑材料、机电产品、保温隔热材料、防水防漏材料、防腐材料、不锈钢制品、消防器材设备、电线电缆、化工原料及产品(易燃易爆危险品除外)、铝合金制品的销售;商务信息咨询。(上述经营范围中涉及许可项目的，凭许可证明文件、证件在有效期内经营，未经许可不得经营)营业执照符合要求。 |  |
| 理解组织及其环境 | 4.1 | 最管理者，总经理：张波、管代：陈高杰，对公司地理位置、国内市场地位、法律法规要求、公司内部文化观价值观、内外部环境变化等均作出描述。与总经理张波沟通，简单介绍了公司2016年11月28日成立以来，企业的经营状况、采购销售产品情况和顾客分布，介绍了公司文化的形成与发展、长短期发展目标、价值观的沟通，并对的公司内部环境和外部环境进行了分析。公司介绍，销售的产品主要用于地铁、大型公共建筑等。根据企业目标和战略方向，通过各部门收集信息、识别、分析和评价，公司管理会议讨论研究，明确了与公司目标和战略方向相关的各种外部和内部因素，提供了2020年 《环境因素列表》，从内外因素的相关内容，确定了环境类别；项目；内容；信息来源；具体现状描述；SWOT分析、S(优势)、W(劣势)、O(机遇)、T(风险)；措施及监视等。如内部因素：从企业文化、公司价值观、知识积累、绩效、财务因素、资源因素、人力因素、运营因素等方面，外部因素从政治环境、法律环境、社会文化环境、技术水平环境、自然环境、竞争力等方面对公司的影响。通过评价对公司内部及外部环境整体评价，公司竞争力、资源等在同行业中具有优势和机遇。编制：陈高杰 批准：张波 日期：2020-3-10 |  |
| 理解相关方的需求和期望 | 4.2 | 提供了《相关方列表》，相关方包括客户、供应商、员工等。相关方需求和期望：产品价格合理，性价比高；持续稳定的销售服务能力；按约定时间交付；交易价格公平合理；按约定时间付款；提供岗位培训及晋升加薪机会；基本识别了与组织管理体系有关的相关方和要求，就影响程度分析、应对措施等进行评价，评价效果：良好；编制：陈高杰 批准：张波 日期：2020-3-10 |  |
| 质量管理体系的范围 | 4.3 | 经确认企业的管理体系范围是：建筑材料、机电设备、保温隔热材料销售(法规强制要求范围除外)。公司按照常规销售模式销售无需再进行设计开发，因此8.3条款不适用。 |  |
| 质量管理体系及其过程 | 4.4 | 公司按照标准建立了文件化的管理体系，编写了管理手册、程序文件、质量管理制度，文件中包括了质量方针、目标, 对各部门的职责权限作出了规定，公司管理体系已确定了过程、各过程的顺序、过程的评价、实施所需的变更等，并能规定过程及质量管理体系监视、测量、分析、改进的职责权限分配等策划，同时考虑了内外部因素和相关方的要求，确定了需应对的风险和机遇。公司文件适宜，符合公司规模、人员能力、过程及其相互作用的复杂程度。基本符合标准要求。公司确保按照标准的要求，建立、实施、保持和持续改进环境、职业健康安全管理体系，包括所需过程及其相互作用。公司确定环境、职业健康安全管理体系所需的过程及其在整个组织中的应用。 |  |
| 领导作用与承诺 | 5.1 | 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。公司总经理是张波，主要承诺有：a）对质量管理体系的有效性负有责任；b）确保制定质量管理体系的质量方针和质量目标，并与组织环境和战略方向相一致；c）确保质量管理体系要求融入与组织的业务过程；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；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）促进、知道和支持员工努力提高质量管理体系的有效性；i）推动改进；j）支持其他的管理者履行其相关领域的职责。承诺基本实现，没有违反的情况发生。 |  |
| 方针 | 5.2 | 企业的质量管理方针：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。与张波进行交谈，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。总经理张波用会议、文件等手段保证质量管理方针为全体员工理解并落实到工作中。总经理张波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，相关方也可通过销售部获取公司管理方针。 |  |
| 组织的岗位、职责和权限 | 5.3 | 公司确定了公司机构并规定了各岗位人员职责、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，公司决定任命陈高杰为管理体系的管理者代表。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，代表陈高杰行使职权；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。询问管代陈高杰，职责回答正确。 |  |
| 应对风险和机会的措施 | 6.1 | 编制有《风险和机遇的应对控制程序》，对组织内外的风险和机遇进行了策划。提供《风险和机遇评估分析表》，识别了风险和机遇来源、风险和机遇内容、管理措施、责任部门、实时时间、评价措施等，应对措施：与风险、机遇相适应。 |  |
| 质量目标及其实现的策划 | 6.2 | 查《质量手册》，策划并制定了质量目标，并在相关职能、层次和过程上建立目标考虑了适用的要求，并与产品和服务的符合性以及增强顾客满意有关，均可测量，并与方针基本一致。目标以公告、会议形式传达、培训和内部沟通等形式进行了沟通。质量目标： 1）销售产品合格率100%；2）产品交付及时率98%；3）顾客满意率95%以上。综合部对公司质量目标进行了分解并2020年6月30日对2020年上半年的完成情况进行了考核。 |  |
| 变更的策划 | Q：6.3 | 总经理介绍变更时应考虑到：变更目的及其潜在后果；质量管理体系的完整性；资源的可获得性；责任和权限的分配或再分配。并要求对变更质量管理体系应进行评审，确保文件的适宜性，经批准后发布实施，目前暂未发生质量管理体系的变更。 |  |
| 资源 | Q：7.1.1  | 公司为确保管理体系的有效运行和持续改进，确保满足顾客要求，增强顾客满意，为管理体系的有效运行和持续改进提供充分的资源，包括人力资源、基础设施和工作环境；还包括为增强顾客满意所必需的资源。现有员工、办公场所、办公设备等基础设施以及必要的工作环境，配备较为充分。总经理张波主持了今年的管理评审，对方针、目标的适宜性进行了评审，协助管代进行了内审，确保所需资源得到满足。通过现场观察及与领导沟通了解到，公司为确保管理体系的有效运行和持续改进，确保满足顾客要求，增强顾客满意，确定并提供了必要的资源，办公室等资源配备基本能满足要求，机构设置合理。经过管理体系运行证明，现有资源可满足体系和产品的要求。 |  |
| 沟通 | 7.4  | 总经理介绍，公司在各部门之间建立了与体系有关的信息通渠沟道，借助于会议、电话、口头交流、互联网等方式使全体员工达到沟通和理解。目前各部门协调一致，工作上的借口基本理顺。总经理张波定期主持经营办公例会，分析公司的发展、市场情况和体系运行是否有效，管理目标完成情况，满足顾客要求和法规程度，改进建议等内部管理存在问题等。 总经理张波为协商、参与提供了时间、机会、培训、资源等保障，明确了沟通、协商、参与渠道，消除了障碍和壁垒。 管代陈高杰介绍组织是一个销售公司，规模不大，人员不多，组织为各部门管理人员及非管理类工作人员明确了职责和权限，各部门管理人员及非管理类工作人员参与了环境因素和危险源辨识、风险和机遇评价和控制措施的确定，在确定相关方的需求和期望时进行了适当的协商，共同参与了质量方针和目标的制定和评审，共同协商如何履行法律法规要求和其他要求，在确定管理体系内部审核方案和持续改进方向时进行了事先协商，员工根据自身要求参与了培训计划的制定，日常对于质量方面的信息主要利用会议、培训、座谈、电话、网络、收文等方式进行内外部沟通和协商。现场查见会议记录、培训记录、文件签收等组织内部培训方式相关记录。综合部是内外部信息交流的中心，通过会议、邮件、培训等形式进行内部交流，向外部接收各种文件传递各种报表，外部沟通联络的有合同方等。现有的沟通渠道和方法能满足要求。审核中未发现因沟通不利不及时而造成（影响）某项工作不能正常运行的情况。 |   |
| 内部审核 | 9.2 | 公司制定《内部审核控制程序》，对内部审核方案策划规定：内审每年进行一次，按部门/过程审核。管代介绍内审的安排和做法，与程序文件“内部审核控制程序”相符。查最近一次内审记录：2020.9.10进行，组长：陈高杰 内审员:张谢，经过培训，并经总经理任命。 查内审计划，涉及了所有部门及相关过程。计划编制合理，无漏条款现象。抽管理层：Q:4.1-4.4/5.1-5.4/6.1-6.2/7.1/7.4/9.3/10.1/10.3 销售部：Q:5.3/6.2/7.4/8.2/8.4//7.1.3/7.1.4/8.1/8.5/9.1.2 /9.1.3 符合计划安排。审核内容基本符合规定。审核活动共提出1个不符合项，分别分布在综合部。涉及条款有Q:7.2条款；查不符合项报告。不符合项报告事实描述清楚，原因分析到位，纠正措施及其验证合理。不符合项2020.9.13验证关闭。查内审报告：对体系文件和对体系的运作的符合性和有效性进行了评价，结论为：.建立的质量管理体系资源充足；顾客满意度较高，公司质量管理体系基本符合ISO 9001：2015要求，方针是适宜的，符合标准要求和法律法规要求，运行是有效的。 提供的了内审员培训记录，审核员没有审核自己部门工作，具有独立性。 |  |
| 管理评审 | 9.3 | 公司编制并实施《管理评审控制程序》，规定管理评审每年至少进行一次，根据具体情况可以增加，增加审核由办公室提出审核计划，报管理者代表批准后实施。查策划：在《管理评审程序》中明确了管理评审的实施要求。策划每年进行一次管理评审，间隔不超过12个月。查阅公司管理评审资料，提供：1.管理评审计划评审时间：计划 2020年9月20日进行，评审方式：会议评审，查《管理评审计划》，编制：张谢 ，批准：张波。参加人员：总经理、管代及各部门负责人，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，2020年9月20日上午在公司会议室，由张波主持人， 参加人员：管代、各部门主管。 管理评审内容包括：报告内部审核的情况；满意程度的测量结果、质量目标完成情况； 对日常发现的不合格项采取的纠正和预防措施的实施情况；服务过程和体系改进的建议等。3.管理评审结论：公司新版体系自2019年11月认证以来，体系运行是有效的、充分的、适宜的。质量目标是适宜的。2019年管理评审提出的改进决定：对销售人员进行行业知识培训；顾客要求不断的提高，需要强化服务团队的能力；加强文件管理控制均得到落实。公司建立的质量管理体系是持续适宜性、充分性和有效。 |  |
| 改进 | 10.1、10.3 | 管理者代表根据总经理意图组织持续改进过程的策划工作，由综合部实施持续改进过程的管理。公司体系运行的持续改进，是通过方针、目标、管理方案的制定与实施，通过内外部的审核结果，管理评审的开展，分析和评价结果、纠正预防措施的实施，促进管理体系的持续改进。并通过对各项工作的考核，不断提出改进要求，全员的质量意识有较大的提高，市场经营规模有了较大发展，持续改进了管理体系的有效性。 |  |
| 国家/地方抽查、顾客满意、相关方投诉处理 |  | 自公司成立以来，未受到上级主管部门有关质量、环境问题、职业健康安全的行政处罚。未发生相关方的投诉。暂没有国家/地方抽查情况。目前没有相关行政主管部门的检查处罚，在审核现场也未发现抽查、相关方投诉等情况。 |  |
| 验证资质 |  | 提供了组织营业执照均为有效。 |  |
| 上次审核问题验证 |  | 初次审核时发现的问题，经验证已关闭，整改措施有效。 |  |

说明：不符合标注N