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/陪同人员：开晶 | 判定 |
| 审核员：王旭 审核时间：2020年11月25日 |
| 审核条款： 4.1/4.2/4.3/4.4/5.1/5.2/5.3/6.1/6.2/6.3/7.1.1/7.4/9.1.1/9.3/10.1/10.3；范围的确认、资质的确认、法律法规执行情况、质量抽查及顾客投诉情况 |
| 资质的确认 |  | 微信照片查看营业执照原件：营业执照（91110105MA00C71P22） 成立日期：2017年3月01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 | Y |
| 组织及其环境风险与机遇控制 | 4.16.1 | 总经理：开晶 人员状况：6人微信沟通组织情况：企业于2017年3月成立，一直从事机械设备、金属材料的销售。企业负责人介绍说：疫情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。查《环境因素列表》企业识别内外部环境因素和对策主要有：外部环境：政治环境、社会文化环境（市场占有率、市场领先者趋势、市场稳定性、顾客增长趋势）、法律环境（法律法规更新要求）、技术水平环境（新工艺或新技术设备、原材料、质量、影响力、价格、信誉、专利授权书）、自然环境、竞争力内部环境：企业文化、公司价值观、知识积累、绩效、财务因素、资源因素（组织的基础设施、公司的知识）、人力因素（员工能力、组织文化）、运营因素（过程、生产或交付能力、质量管理体系绩效、顾客评价）、组织治理相关因素（决策的规则和程序、组织架构）、组织总体表现（财务因素）。编制：简寿洪 批准：开晶 日期：2020.4.15微信提供《风险和机遇应对措施表》：类别 "外部因素及相关方描述" 风险和机遇 法规要求 法律法规内容的变化 风险：公司是否充分及时收集评估，并转化成公司制度执行，符合新法规要求 主要职能部门按照要求定期收集法律法规 机遇：公司业务结构调整，给公司带来潜在的客户 销售部门加大市场开拓行业标准的变化 风险：公司现有的制度，是否符合新行业标准的要求 主要职能部门按照要求定期收集法律法规 机遇：行业环境变化，给公司带来潜在客户 销售部门加大市场开拓相关方要求 客户需求 "风险：客户对服务质量标准提高，对环评价报告出具时间的期望值提升，机遇：市场竞争的加剧，公司管理水平的提升会给公司带来潜在的发展机遇" "1、加强与客户进行质量标准制定的的沟通，同意双方的标准和检查方法。2、销售部加大客户交流沟通，及时处理客户的需求和意见"供应商的要求 "风险：销售服务设备不完善机遇：提升服务质量" 对公司影响较大的供应商做好年度采购计划第三方的需求 "风险：公司运行中可能会对第三方产生不利的影响，或是第三方的要求目前无法满足，由此造成冲突机遇：第三方要求会完善公司的管理水平" 各职能部门加强与第三方的沟通，对第三方的要求及时进行处理，必要时及时提交公司高层，进行资源配置，降低第三方的抱怨竞争 "市场占有率、市场领先趋势、顾客增长趋势" "风险：公司目前主要服务市场占有份额一般，产品更新换代速度快，影响公司技术积累。机遇：市场竞争加剧，发展压力增大" 及时关注公司业务市场情况，收集信息及时调整，保持公司业务的竞争力。市场 "市场容量竞争力价格风险" "风险：公司目前主要产品警用器材、消防器材、道路交通安全器材、防暴排爆安检器材的销售，但是市场容量毕竟有限，同时加上竞争对手的营销策略，对公司业务的竞争力和价格都产生比较大的压力，市场风险比较大。机遇：通过梳理公司业务流程，需提高公司服务能力，同时促进公司内部的管理水平，保持质量领先，提高公司的竞争优势。"1.完善公司内部管理制度，加强部门的考核，提高公司管理水平，提高公司产品质量，保持竞争优势。2.积极开拓新产品市场，储备新的产品，提高市场容量。"文化 主要活动区域 "风险：公司目前主要业务区域为国内，文化差异较小，风险性较小，但是不同区域对服务的要求有所区别。机遇：公司目前主要客户满意度较高，具有一定的竞争趋势。" 及时关注公司产品市场情况，收集信息及时调整，保持公司产品的竞争力。社会 "本埠失业率安全感教育水平公共假日工作时间" "风险：公司所在地社会形势比较稳定，失业率较低，人员安全感较高，同时教育水平和人员素质较好，公共假日和工作时间设置比较合理，相对风险较小。机遇：公司目前所在区域社会形势稳定对公司的稳定发展提供比较好的环境。" 做好人员积极储备工作，及时关注社会信息，为公司创造稳定的环境。公司运营 管理流程 "风险：目前公司管理流程Wie新建立，流程合理性不确定，会对公司运行带来一定风险机遇：完善流程，提高可执行性，可以提高公司管理水平。" "1、各部门必须严格安咋还流程开展日常工作，对出现不符合及时调整，保持流程的可操作性。1、公司定期组织进行流程评审"服务 "风险：项目后期服务不好，会造成顾客埋怨投诉较多，会给公司发展带来较多风险。机遇：客户抱怨处理得当，会给公司带来额外的发展机遇。" 销售部员工按服务流程管理规定，做好客户服务工作，提高顾客满意度财务状况 "费用支出资金回收" "风险：目前公司项目客户为国内大客户，整体招标流程长及回款时间长，给公司带来比较大的财务压力，应收款无法及时到位，增加了坏账的出现率。机遇：财务状况处理得当，会提高公司整体竞争力。" "1.财务部门加快资金的回笼，减小公司资金压力，降低坏账出现的风险。2.财务部门根据公司财务情况做好财务预算，防止出现财务风险。人力资源 风险：人员流动损失，绩效考核不能有效落实，对工作完成质量造成不好的影响。机遇：目前现有人员比较稳定，绩效考核能力培训，提供了较好的基础" "1、各部门及时关注员工心理变化，注意工作方式，创造良好的工作环境，提高员工归属感；2、综合部做好人员储备，防治人员流失后给公司带来风险"资源 "基础设施管理公司运行环境" "风险：如果公司现有的运行环境以及设施、设备管理不善，造成的项目停滞，会给公司造成很大的风险。机遇：基础设备维护好，为公司发展创造良好的环境。" 综合部严格按照公司年度计划做好设备维护和按照计划更新工作，提高公司设备、设施稳定性。编制：简寿洪 日期：2020.4.15 批准：开晶 日期：2020.4.15识别了内外部风险和机遇，并制定相应的措施，符合标准要求。 | Y |
| 相关方的需求和期望 | 4.2 | 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。目前公司能满足相关方的需求和期望。企业识别相关方的需求和期望主要表现如下客户：产品价格合理，性价比高、持续稳定的研发及服务能力、按约定时间交付供应商：交易价格公平合理、按约定时间付款员工：提供岗位培训及晋升加薪机会。。。。。。相关方识别充分，目前未发生相关方投诉事件。 | N |
| 质量管理体系的范围 | 4.3 | 公司按照标准要求编写了体系文件，于2020年4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：位于北京市朝阳区锦芳路1号院7号楼4层405注册地址：北京市朝阳区锦芳路1号院7号楼4层405范围：机械设备、金属材料的销售外包过程：无不适用条款：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。 | Y |
| 质量管理体系及其过程 | 4.4 | 组织对过程及相互关系进行了理顺，确定了组织机构，明确了职责，确定管理体系的边界和适用性，考虑了内外部问题、组织单元、风险控制、职能和物理边界；明确了活动、产品和服务、包括实施控制与施加影响的顺序和相互作用、权限、所需的准则和方法，改进措施等，据此建立了文件化的管理体系，以确保体系在运行中的完整性。 配备了各种资源满足体系运行的需要。 确立了监视测量的方法。外包过程：无不适用条款：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 | Y |
| 领导作用和承诺总则组织的角色、职责的权限 | 5.1.15.3 | 微信沟通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：采用宣传、教育、培训、会议、文件等方式，向公司全体员工传达满足顾客要求和法律法规要求的重要性，使全体员工牢固树立以顾客为关注焦点的意识和法律法规意识，从而能够自觉地参与有关的质量活动，实现持续改进;确保制定公司的质量方针和质量目标，并符合公司的环境和战略方向需求;通过管理实践，确保公司质量管理体系要求与公司的业务过程相融合;通过管理实践，促进员工使用过程方法和机遇风险的思维;确保通过必要的投入确保获得体系必需的人财物等资源;通过会议和日常检查，沟通有效的质量管理和质量管理体系要求的重要性;通过体系的有效运行，确保公司实现质量管理体系的预期结果;通过会议、检查、考核、促使指导和支持员工努力提高质量管理体系的有效性;通过检查考核推动改进体系;通过职责安排和权限授予支持其他管理者履行其所在领域的职责。领导作用和承诺充分明确，基本符合标准要求。成立了组织机构：设置了综合部、销售部等部门，并对各部门的作用、职责、权限进行了划分，提供的管理手册中确定了组织机构图、职能分配表， 对各部门职责权限进行了描述，各部门作用、职责、权限界定基本清楚，并与实际情况基本相符。审核发现组织的角色、职责和权限基本得到有效沟通和贯彻实施。管理者代表：彭通 负责管理体系建立及体系运营过程控制 | Y |
| 以顾客为关注焦点 | 5.1.2 | 企业最高管理者以顾客陶瓷砂轮和树脂砂轮、橡胶结合剂砂轮的生产和服务为关注焦点和承诺内部有通过以下方面证实：公司的发展依存于顾客，因此本公司在进行质量策划、制定质量方针、确定质量目标、风险和机遇识别等活动中应充分考虑顾客的需求和期望，确保顾客的要求得到确定并予以满足，力争超越顾客的期望；公司通过市场调查和预测、走访顾客、与顾客接触等方式来识别和确定顾客明示的、隐含的以及当前的、未来的需求和期望，同时考虑适用的法律法规要求，并确保应对能够影响公司产品和服务符合性以及增强顾客满意能力的相关风险和机遇；通过质量目标在相关职能和层次上的分解，将顾客的需求转化为对公司内部的要求，促使员工了解顾客需求，确保顾客的要求得到满足，达到顾客满意；有效履行合同，向顾客提供优质的产品和服务，及时有效地处理顾客的意见或抱怨，让顾客放心，确保致力于顾客满意。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和法律法规要求，并采取措施，使其得到落实。 | Y |
| 方针 | 5.2 | 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。质量方针体现了标准的要求，包括：公司的宗旨和环境并支持其战略方向，为目标制定了框架，满足适用要求的承诺，持续改进质量管理体系的承诺。通过发布文件、宣传培训、检查考核等方式确保质量方针在公司内得到沟通和理解，并坚决贯彻执行，可为相关方获取。质量方针基本适宜。 | Y |
| 质量目标及其实现的策划 | 6.2 | 公司总的质量目标为：1、销售产品合格率98%；2、产品交付及时率98%；3、合同评审率100%；4、顾客满意率96%以上。查《质量目标分解与完成情况统计分析》 目标完成情况：目标已完成 。 公司的质量目标已分解到相关职能部门。 | Y |
| 变更的策划 | 6.3 | 企业有通过管理评审，内部审核结果，过程业绩分析，监视、测量、分析、评价等收集可能发生的变更信息，当组织内外环境、客户及利益相关方的需求、企业经营等方面发生重大变化，具体包括产品质量监视和测量过程中持续未达到预期结果、组织机构变化、重大人员调整、持续的经营亏损等情况下，需要对体系进行变更。企业有充分识别潜在的变更需求，并确保在必要时做出相应的变更。受审核方明确了变更评估及实施的流程，即当发生变更时，确定变更的目的、考虑变更的潜在后果，质量管理体系的完整性，识别变更的风险和机遇，确定资源的可获得性并制定应对措施，责任和权限的分配或再分配。并要求对变更前、变更中、变更后的全过程实施监控，并组织对变更的有效性进行评价，确保质量管理体系的完整性。体系运行以来，暂无变更情况发生。 | Y |
| 资源总则 | 7.1.1 | 公司提供并维护为达到产品符合要求（符合顾客要求、法律法规要求、公司及其他相关方要求）所必需的基础设施。这些基础设施包括：工作场所和相关的设施如仓库、办公室、办公设备、通讯设施、网络等。1)企业目前主要工作人员 6 名，包括管理、综合办公人员、销售等。可满足产品和服务销售的控制需要。微信视频查看企业占地66.65㎡平米左右，为租赁的，有租赁合同，符合要求。配备了笔记本电脑、激光打印机、喷墨打印机、投影仪、办公桌椅等设备/设施。资金支持：注册资金600万元。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。 | Y |
| 沟通 | 7.4 | 公司的内外部沟通每天都在进行，内部沟通包括：部门与部门之间、员工与员工之间的沟通等；外部沟通包括：与政府部门及其他相关方的沟通等，沟通的方式有：会议、数据信息传递、网络传播等方式。公司沟通机制已经建立，基本有效。尚未发生因交流、沟通不畅而导致体系运行受阻现象影响。 |  |
| 监视、测量、分析和评价总则 | 9.1.1 | 公司确定的需要监视和测量的对象包括：产品和服务的符合性、质量管理体系的适宜性、充分性、有效性、质量管理体系绩效等。 公司确定的确保结果有效所需的监视、测量、分析和评价方法包括：通过内审、管理评审等证实体系的适宜性、充分性、有效性；通过顾客满意率调查、用户质量反馈等证实质量管理体系绩效、顾客满意.通过纠正、纠正措施、预防措施、改进计划、简单的统计分析保持质量管理体系持续改进的有效性，并确定了质量目标/过程绩效指标及监视和测量方法，考核频次。公司在质量手册中对监视、测量、分析和改进过程进行了策划，对确保质量管理体系的适宜性、产品质量的符合性及应用数据分析等方式来实现对质量管理体系的改进和提高进行了策划，并在实际工作中通过日常的监视和测量对发现的问题及时进行分析、解决。 | Y |
| 管理评审 | 9.3 | 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》LFT-CX-9.3-12，文件规定公司管理评审是一般每年一次，两次评审的间隔时间不能超过12个月。总经理于2020年7月20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。编制：简寿洪日期：2020年7月12日 批准：开晶 日期：2020年7月12日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、内审情况、顾客满意情况及纠正措施完成情况等等。评审结论：公司新版体系自2020年4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：1、 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。2、 顾客要求不断的提高，需要强化服务团队的能力。3、加强文件管理控制由于相关人员对标准理解不深，没有彻底贯彻执行相关标准。进一步组织对GB/T19001-2016/ISO 9001：2015标准、《管理手册》、《程序文件》的学习和培训，使与管理体系有关的人员了解和掌握标准和本公司管理体系文件的内容。纠正/预防措施及实施计划：2020.7.25对全体员工进行了培训，培训地点 会议室 培训老师 咨询老师培训参加人员 全体员工培训内容：1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。2、顾客要求不断的提高，提高强化服务团队的能力。3、文件管理控制培训培训及考核结果记录：培训结束进行了口头考核，参加人员基本掌握了培训要求；公司全体人员在依据GB/T19001-2016标准下建立的管理体系有了全面的认识，更深层次结合本公司的实际情况，对质量管理体系的运行打下了良好的基础，对日后的管理提供了保障。但没有验证是否有效,已与企业沟通 | Y |
| 改进 总则 | 10.1 | 企业有通过建立管理方针、目标，改进服务质量、纠正、避免和减少非预期情况带来的不利影响，改进质量管理体系的绩效和有效性以及定期的内审、管理评审，合理化建议等，并通过管理目标建立与考核，明确了改进、努力的方向，建立一个自我完善、持续改进的机制和良好氛围。企业有充分识别和评价存在的改进机会，以持续满足顾客和相关方要求改进的方法措施包括：1、 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。2、 顾客要求不断的提高，需要强化服务团队的能力。3、加强文件管理控制 | Y |
| 改进 | 10.3 | 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。 做出如下改进决定：1、 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。2、 顾客要求不断的提高，需要强化服务团队的能力。3、加强文件管理控制 | Y |