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：张毅 | 判定 |
| 审核员：王旭 审核时间：2020年11月17日 |
| 审核条款：4.1-4.4，5.1-6.3，7.1.1，7.4， 9.1.1 9.3，10.1，10.3 |
| 资质 |  | 视频查看营业执照原件：营业执照（91110114MA01EW6L13） 成立日期：2018年9月28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：张毅 人员状况：8微信沟通组织情况：企业于2018年9月成立，一直从事热试验工装的技术服务。因疫情影响，按社区要求进行疫情防护，每日进行体温测量，佩戴口罩。企业目前主要维护原有客户，技术人员24小时待岗。企业负责人介绍说：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。企业识别内外部环境因素和对策主要有：外部环境：宏观经济因素（信贷可得性）、竞争力因素（市场占有率、市场领先者趋势、市场稳定性、顾客增长趋势）、影响工作环境因素（法律法规要求及行为准则）、技术因素（材料及设备）内部环境：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）。总经理：张毅 2020年4月10日微信提供风险和机遇应对措施表：风险：1、政策风险：公司属于产品销售服务行业，主要客户为各企事业单位，及个体经营者、厂区，有产业和政策调整的风险较小。但为了防止未来有可能发生改变的政策，企业拟在其它类型的工作业务扩大做准备。2、资金风险：产品及人工成本不断提高，是对资金风险的考验，但不会是关键风险。3、技术风险：公司拟招聘经验丰富的销售服务人员，并不断组织人员培训学习，加大产品服务及后期作业工作能力的提升，不断提高我企业的行业竞争能力，规避相关风险。4、管理风险：管理一个企业主要是建立一个团队，要有健全的规章制度，让每一个员工都在可控的状态下工作，给每个员工创造发展的空间，让每个职责部门的领导对自己所领导的部门承担全部权利和义务，公司综合部负责管理人员的登记造册、技能培训、人员招聘等，并加大培训力度多方储备人才，防止因人员的流失而造成工作的停滞，造成损失。5、来自市场的风险，加强公司内部人员的基础素质，提高专业技能、对于公司内部的机密信息不能外泄，保护好公司的内部人员，防止公司内部人员的流失。措施：1.针对政策风险，公司时刻关注政策的走向，在符合政策的同时对公司进行开展运作。2.资金风险，公司建立一定得预备资金，防止一时的资金断裂对公司运行造成重大影响。3.技术风险的应对，定期进行人员培训及考核，公司做到公平公正的政策，引进适者生存的模式，对于不适宜的人员先进行调岗，如不能满足要求，再进行淘汰。4.管理及市场风险的应对，加强公司团队的建设，争取公司的竞争力度，积极开拓市场业务，必要时增加公司的资质，例如进行管理体系的认证。 | 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、外部供应商、公司员工、法律法规及监管机关等。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顾客：产品符合性、产品价格、产品交货期外部供应商：公司稳定健康发展，加工费回款及时公司员工：收入稳定，提供培训机会，有较好的成长空间相关方需求识别充分，目前未发生相关方投诉事件。 | Y |
| 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10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：位于北京市昌平区北七家镇王府街21号-2第一层第E39号注册地址：北京市昌平区北七家镇王府街21号-2第一层第E39号范围：热试验工装的技术服务。外包过程：无不适用条款：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。 | 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：无 | 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：设置了行政部、市场部、项目部等部门，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：孙朝阳 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热试验工装的技术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，保证质量，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、技术服务合格率100%；2、顾客满意率95%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 | 1)企业目前主要工作人员12名，包括管理、技术人员等。可满足产品和服务控制需要。微信视频查看办公室（含会议室）约50平米左右，租赁，有租赁合同，符合要求。配备了台式电脑、笔记本、打印机等设备/设施。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 | 公司质量管理工作的协调沟通包括组织内部沟通及与外部沟通两方面活动；沟通采用方式有：会议；数据信息传递；网络传播等。沟通包括所需要沟通的内容、时机、信息传递通道、接收者、反馈及处理。微信提供沟通记录 |  |
| 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。 |  |
| 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》，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9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。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、内审情况、顾客满意情况及纠正措施完成情况等等。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2020年4月至2020年9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，加强程序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：1、 组织相关人员对标准、质量手册、程序文件进行培训。2、 加强业务人员的业务知识培训；抽改进措施实施整改情况：已完成，查看培训记录，符合要求。 | 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，加强程序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，加强程序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 |