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、综合部、技术部 | 判定 |
| 审核员：朱晓丽 审核时间：2020年11月26日 |
| 审核条款：**4.1，4.2，4.3，4.4，5.1，5.2，6.1，6.2， 7.1.1，**7.1.3、7.1.4 7.1.5 **7.4，**8.1 8.2 8.3、8.4 8.5.1 8.6 **9.2， 9.3，10.1 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  设施设备管理  过程运行环境  监视和测量工具  沟通  运行策划和控制；  顾客要求  产品和服务的设计和开发  外部提供过程、产品和服务过程管理  生产和服务提供；产品和服务的要求确定、评审和更改  过程、交付产品的监视、测量和评价  内审  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  7.1.3  7.1.4  7.1.5  7.4  8.1  8.2  8.3  8.4  8.5.1  8.6  9.1.1  9.1.3  9.2  9.3  10.1  10.3 | 现场查看营业执照，符合要求。  总经理：罗彩凤 人员状况：9 人  微信沟通组织情况：企业于2005年2月成立，一直从事表面处理清洁剂技术开发、销售；机械设备（空气净化设备）。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》，有效，符合要求.  公司按照标准要求编写了体系文件，于2020年5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：位于北京市丰台区莲怡园东路14号西侧  注册地址：北京市海淀区莲宝路沄沄国际2号楼  范围：表面处理清洁剂技术开发、销售；机械设备（空气净化设备）销售  外包过程：委托加工  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  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  。。。。。  相关方识别需求识别充分，目前未发生相关方投诉事件。  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、技术部等部门，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。  质量手册中写明了质量方针、目标，由总经理批准后实施  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。  产品开发合格率100%；  服务质量合格率100%；  顾客满意率≥95%已分解到相关职能部门.  公司编制了《风险和机遇控制程序》，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。  针对质量风险与机遇，质量负责人组织人员对质量控制风险进行了识别、分析和评价。  通过内审、管评、目标考核等来评价风险和机遇应对措施的有效性。  公司的风险和机遇控制基本符合要求  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 9 名，包括管理、综合部、技术部等。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80㎡平米左右，符合要求。配备了电脑、打印机、办公桌椅等设备/设施。  资金支持：注册资金300万元。  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。  编制了《基础设施和过程环境控制程序》XHCW-CX-7.1.3-03  技术服务主要在办公室内，现场查看：  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。  制定有相关管理制度，项目实施过程中注意保护客户的财产不受损坏；产生的垃圾要及时清理，保证现场干净整洁；各种器具存放制定位置，不得乱放。所放物资不能阻挡客户处的消防通道。  服务过程中暂无特殊环境要求。  公司产品开发过程中涉及的测量工具主要是实验用的设备如：试管、滴定管、化学试剂等，实验室为技术负责人潘德顺兼职单位所有，需做试验时潘德顺在其兼职单位做。设备无需校准，试管等磨损及更换。试验达到客户要求后，企业将产品送第三方检验，出检验报告。交付客户后客户检验，出验收单。  公司产品销售过程属服务性质，多数情况供方发货到客户处，客户进行验收，企业无需检测设备。少量货物发给企业，企业对数量、外观进行检验，无需检验设备。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。询问部门负责人称，公司对于服务考核记录和顾客满意情况调查表在表格制定完成后使用前进行了确认，分别对表格的格式、内容等内容进行了确认，经确认表格的内容清晰、格式完整，能够达到对服务进行监视和测量的目的。  在沟通中，总经理发挥主动主导作用，以确保在不同的层次和职能之间进行有效、充分的沟通  公司沟通的方式主要有：会议、邮件  公司沟通机制已经建立，基本有效。  尚未产生因沟通不畅产生的客户投诉或不合格。  公司针对开发/销售服务的特点进行了如下策划：  一、策划了服务流程：  产品开发流程：客户技术要求确认—产品设计（原料配比试验出配方）--委托加工—客户确认—批量采购—客户验收  无需确认过程：销售服务过程  二、确定了相应的质量目标：产品交付合格率100%；产品交付及时率100%；  目标基本合理、可测量、可达到。  三、策划了相关文件：产品实现过程符合《中华人民共和国著作权法》《中华人民共和国合同法》《中华人民共和国消费者权益保护法》清洗剂JB/T4323微乳化切削液剂JB/T7453/1994等及客户要求等作业指导书及记录等。  四、产品检验通过试验和验收来对产品实现过程进行检测。项目实施过程中由目负责人组织进行测试/检查，项目完成后由客户进行验收，符合要求。  五、服务场所：电脑等设备设施，基本满足工作需要。资源基本满足。  六、编制有“风险和机遇控制程序”，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、外包过程：委托加工。  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  抽销售合同及评审，均保存完好，符合要求。  提供了：产品设计（开发）任务书、输入、输出、评审、验证确认记录等，由各部门签字，基本符合要求，详细设计开发情况待二阶段审核。  制定了《采购管理控制程序》，内容符合标准要求。  规定了对选择评价和重新评审供方的方法。通过调查供方的质量保证能力如：产品质量情况、价格情况、交货及时性、售后服务等方面进行评价。符合要求和企业实际情况。  现场提供有《合格供方名单》  查《合格供方评定记录》保定鑫泽金属切削液制造有限公司（委托加工/采购产品）、京东等等。评价人：段勇/潘德顺；评价结论：定为合格供方。  批准人：罗彩凤。评价日期：2020年 5月10日  企业未能提供对外包方“保定鑫泽金属切削液制造有限公司”进行评审的相关证据，已开不符合。  能确保外部提供过程、产品和服务在公司的质量管理体系控制下，不会影响组织持续提供合格产品和服务的能力。  负责人介绍，公司提供给外部供方的信息主要有：  公司需外部供方提供产品的主体信息，如产品及其相关技术指标信息等。向供应商传达信息的方式主要是：电话、微信等，经沟通信息内容包括：采购产品名称、要求、数量、价格、到货日期等内容，采购前由总经理进行批准同意后，由综合部负责采购。  经查综合部人员具备任职要求，能够胜任本职工作。  基本符合要求  抽采购合同、检验记录，均保存完好，符合要求。  1、综合部获取销售信息，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：客户技术要求确认—产品设计（原料配比试验出配方）--委托加工—客户确认—批量采购—客户验收  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。  3、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《合同法》《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》清洗剂JB/T4323微乳化切削液剂JB/T7453/1994等国家法律法规要求及合同要求等接收准则。  现场审核获悉，综合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，符合要求。  抽验收单、试验记录、第三方检验报告，符合要求  4、现场查看产品销售情况：  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。  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、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  现场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。  放行控制  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：5-10月销售部检查记录、销售服务检查记录、顾客满意度调查表、验收单，均保存完好，服务的放行受控。符合要求。  公司通过质量目标考核、内审、管理评审等对体系的有效性进行评价。  1）提供了顾客满意调查表，并进行了分析。  2)对质量目标完成进行了统计，均完成，符合要求  3）通过内审中发现的不符合，确定改进措施并实施。  4）通过管理评审，提出改进措施，以便发现改进方向。  公司制定了《内部审核控制程序》LFT-CX-9.2-12，文件规定每年至少进行一次内部审核，一般在每年的7月份进行。规定了审核的策划、实施、形成记录以及报告结果的要求。  提供了《2020年度内审计划》JL-9.2-01包括审核目的，范围、依据、审核时间、受审部门、日程安排、审核组长和成员等内容。“首末次会议签到表”和“内审检查表”  内审时间：2020年9月10日  公司按计划实施了内审。  审核组组长：罗文华 审核员：段勇  提供了内审员任命书，写明了内审员任职要求及审核要求。内审员的安排考虑了审核过程的客观性和公正性，没有发现自己审核本部门的情况。  内审首末次会议签到（领导层、各部门负责人）；  ——内部审核检查表，审核按计划进行，没有遗漏标准条款及体系覆盖的部门和场所，内审员没有审核自己的工作  内审不符合 1项，已整改验收合格。  内审结论：通过这次内部质量管理体系审核，也发现了一些问题，本次内审共发现1项不符合项，为：7.5.3条款（成文信息的控制）：综合部未对外来文件清单及时更新登记，通过以上现象能够反映出员工对质量/环境/安全管理体系中各条款理解不深，今后需要加强学习和培训，增强对标准条款的学习和理解。本次内审中开列的不符合项均由责任部门人认真采取纠正措施整改并由内审员验证合格。  综合来看，这次内审是比较成功的审核，同时也发现我公司的质量管理体系运行基本是正常的、有效的，已具备（依据GB/T19001-2016）申请第三方监督认证的条件。  提供“内审报告”，内容包括：审核目的、范围、依据、审核组成员、审核日期、审核评价。  内审报告显示《质量手册》、《程序文件》完善，各部门按照质量体系文件开展质量管理工作，质量体系正常。  提供管理评审资料：  公司制定了编号：《管理评审控制程序》XHCW-CX-9.3-13，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28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/审核：段勇 批准：罗彩凤 日期：2020年9月23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：  A．组织员工对某些重要条款进行学习，如：7.5.3文件化信息的控制；  B．建设网站，增强公司市场的推广能力。  C. 管理体系运行稳定、适宜、具备第三方机构认证条件，可以申请认证。  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、 招聘销售部业务人员，建设网站，增强公司市场的推广能力。  抽改进措施完成情况，正在进行中，监督审核时关注。  质量管理体系无变更需求  公司为不断改进体系、产品和服务创造氛围，使每个员工都有参与改进的意识和机会，通过使用质量方针、质量目标、审核结果、数据分析、纠正措施以及管理评审等提高QMS的有效性。  管代：为了保证质量管理体系的符合性按照规定的时间进行内审和管理评审，及时发现体系运行的不足予以改进；通过对顾客进行回访或满意度调查，了解客户意见，改进产品和服务质量；通过对产品进行检验和验证，确定产品的符合性；通过对日常数据进行汇总分析，通过过程的监测，发现问题和潜在问题，提出纠正措施，达到持续改进目的。 |  |