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：罗彩凤 | 判定 |
| 审核员：王旭 审核时间：2020年11月27日 |
| 审核条款：4.1/4.2/4.3/4.4/5.1/5.2/5.3/6.1/6.2/6.3/7.1.1/7.4/9.1.1/9.1.3 /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（91110111771985645L） 成立日期：2005年2月21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：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》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）。评价：通过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。评价人：刘天永编制：段勇 批准：罗彩凤 日期：2020.5.10微信提供《质量风险和机遇清单》：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 风险和机遇来源 | 风险和机遇的内容 | 管理措施 |
|
| 1 | 内部管理风险 | 1.领导对管理体系不重视，没有履行足够的承诺。2.未能配置足够的资源。 | 1.在管理体系中重点体现总经理的作用，确保总经理能够履行承诺。 2.通过对体系的监视和测量，配置足够的资源。 |
| 2 | 内部财务风险 | 1.公司应收未收对账流程不清晰，存在应收未收现象，影响公司贡献达成。2.产品报价过程，审核监督措施不完善，影响公司核价有效，挂单问题发生。 | 财务监管，建立有效结算转收入处理流程及考核制度，并遵照执持。 |
| 3 | 内部人员管理风险 | 公司人员不足，相对流动性大。 | 人员招聘和培训 |
| 4 | 内部信息化文件管理风险 | 失效文件投入使用，导致引发不良后果。 | 失效文件及时回收销毁，如需留档必须加盖“失效文件，仅供参考”字样印章，以对失效文件进行区分。 |
| 5 | 内部数据管理风险 | 数据信息不准确，导致分析的结论不合理。 | 要求用于数据分析的数据必须保持准确公司责成综合部负责对数据的真实性实施监督和验证。 |
| 6 | 外部顾客监视和测量风险 | 1.顾客投诉未能有效解决。2.顾客满意度低，导致顾客丢失。 | 1.对所接到的客户投诉登记汇总，安排专人负责处理并及时回复客户。2.确保产品质量和交期，与客户保持积极沟通，以确保客户的满意度，从而稳定客户。 |
| 7 | 外部市场风险 | 和竞争对手相比的优劣势分析失误，导致业务萎缩。 | 1.对竞争对手的调查分析应严谨细致。 2.加强公司内部能力和技术积累，随时保持在行业顶尖水准。 |
| 8 | 外部市场风险 | 市场中同行也多，而且同行大都是知名企业，竞争压力大。 | 加大市场开发 |
| 9 | 1.客户要求识别不完整。2.未能确保能够满足客户要求就签署合同。3、对市场需要产品的发展趋势判断失误。 | 1.对客户的要求实施监视和测量。 2.在确定与客户签署合同前落实合同评审事宜。3.对市场需求产品的发展趋势分析应该经过反复论证。 |
| 10 | 内部交流不顺畅风险 | 1.交流的对象不明确。 2.交流的方法不当。 3.交流未能保证最终结。 | 1.建立有效的信息交流机制，以确保交流能够顺畅。 2.配置适宜的信息交流设施,例如：网络、电话。3.必要的信息在交流过程中做好记录并跟进交流结果。 |
| 11 | 内部 | 1.风险识别不齐全。2.风险没有制定相应的措施。3.措施没有得到有效的实施。 | 制定风险对策，《风险和机遇控制程序》 |
| 12 | 内部外部不合格管理控制风险 | 不合格识别不充分、改善意识不到位。 | 明确不合格的范围。意识培训。明确改善的流程和方法，并在组织内实施培训。 |
| 13 | 对于不合格品管理方面1.标识不清楚，导致非预期的应用。 2.未及时有效的采取改善对策，导致不合格品的持续产生。 | 1.所有出现的不合格品需要及时张贴红色“不合格品”标贴，以避免投入使用。 2.出现不合格品后，应及时分析原因，采取对策，以确保不再产生不合格品。 |
| 14 | 内部表面处理清洁剂技术开发、销售；机械设备（空气净化设备）销售策划管理风险 | 1.表面处理清洁剂技术开发、销售；机械设备（空气净化设备）销售计划执行、准备工作。2.月度计划未下发 ，盲目实施。 | 1.编制表面处理清洁剂技术开发、销售；机械设备（空气净化设备）销售方案，并进行审批。2.对月度计划进行制定，并按要求进行。 |
| 15 | 内外部突发事件风险 | 1.突发事件处理机制不健全，责任人不具体，影响突发事件处理及时有效性。 | 建立突发事件处理机制，明确各关联部门响应时间及完成事项。 |
| 16 | 内部质量控制风险 | 1.产品检验和服务质量管理，执行小于目标要求，易造成非预期使用，影响质量稳定。2.质量事故调查处理不彻底，存在问题分析不具体，责任落实不到位，影响问题有效解决。3.控制薄弱，变更时关键质量风险意识薄弱；4.投诉处理，预防措施不完善，客诉响应不及时。 | 明确公司质量方针与目标，制定质量管控标准与质量纠正预防措施。 |
| 17 | 内部过程管理风险 | 1.产品未按期交付，存在延期赔付风险；2.设备使用完好性管控处理不完善，设备设施易发生损坏改善不彻底风险。3.作业规范执行监督检查不完善，存在违规违纪作业，造成产品不格。 | 建立过程管控流程，明确相关联部门职责与应急处理方案。 |
| 18 | 外部供应链风险 | 1.供应商送货不及时，影响工作进度；2.到货不合格，产品质量不达标，影响产品交付。3.材料存储码放及发放管理批次不清晰，易造成非预期使用。 | 完善各节点保障要求，执行约束周期，公司标准宣贯至供需方，制定供应保障措施。 |

编 制 人：综合部 审 核 人：段勇 审 批 人：罗彩凤 日期：2020年5月10日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。。。。。相关方识别需求识别充分，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。 | 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：委托加工不适用条款：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。管理者代表：罗文华 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、产品开发合格率100%；2、服务质量合格率100%；3、顾客满意率≥95%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 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。 | 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 |
| 分析和评价 | 9.1.3 | 通过对数据的收集、分析和处理提高顾客满意、产品和服务符合性、质量管理体系的绩效和有效性、过程、产品的特性及发展趋势等。查质量目标统计表，均满足策划的要求。查部门检查记录，均满足要求根据对应对风险措施评价分析，公司各项指标虽然达到《质量手册》规定要求，仍需要加强人员的管理和培训，做到精益求精，加强内部管理，持续改进组织的质量管理体系。 |  |
| 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》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；培训时间：2020年9月29日培训内容：对GB/T19001-2016质量手册、程序文件、管理制度进行培训；培训效果评价：公司全体人员对GB/T19001-2016标准及相关管理制度等的有了较深刻的认识，使得员工后续能按照标准要求工作。评价人：罗文华纠正/预防措施实施验证及效果评价：对标准、质量手册、程序文件进行培训，符合要求对员工培训后，明显有很好的改进。评价人：罗彩凤 时间: 2020年9月29日 | 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：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。 | 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：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。 | Y |
|  |  | 提供营业执照原件真实可信.顾客投诉情况：未发生上级检查情况：未发生质量抽查：体系运行期间未进行抽查情况。在体系运行期间未发生重大质量安全事故。 |  |