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、销售部 | 判定 |
| 审核员：朱晓丽 审核时间：2020年11月29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， 9.3，10.3** |
| 资质  组织环境、相关方及风险与机遇  范围、体系及其过程、领导作用和承诺、职责和权限  以顾客为关注焦点  方针、目标  变更的策划  资源总则、基础设施、  监视测量设备、工作环境、产品实现策划、设计开发、生产过程控制、放行控制  不符合及纠正措施控制  与顾客有关的过程  外部提供过程控制  内审  管理评审  改进 | 4.1  4.2  6.1  4.3  4.4  5.1  5.3  5.2  6.2  6.3  7.1.1  7.1.3  7.1.4  7.1.5  8.1  8.3  8.5  8.6  8.7  10.2  8.2  8.4  9.2  9.3  10.1  10.3 | 现场查看营业执照原件，符合要求。  企业成立于2016年，主要经营：通讯设备、电子产品、机械设备、五金交电（不含电动自行车）的销售。目前企业经营活动基本正常。  公司于2020年6月10日依据GB/T19001-2016标准对质量手册\程序文件进行编制并发布实施，目前版本为A/0版，由管理者代表组织人员编写，总经理批准实施。文件中描述了质量管理体系建立的原则及质量管理体系的各个过程。确定了质量管理体系的过程及控制方法，配备了所需设施及符合能力要求的各任职人员。  公司通过多种来源获得内外部因素的信息，包括政府网站、外部调查和分析等。公司识别、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，并且关注不断变化的内外部变化情况并及时组织评审。  符合要求。  对组织内外部环境进行了识别并确定了影响公司提供产品和服务能力的利益相关方：客户、员工、供应商等。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。制定了相应措施，符合要求。具体二阶段审核。  公司按照标准要求编写了体系文件于2020年6月10日发布实施，管理体系文件包括质量手册、程序文件、作业文件和记录表格等内容，质量手册中包括了质量方针和质量目标，并给出了各级文件的接口。  质量手册中明确了体系的范围。公司明确了质量管理体系的边界、范围，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特性，与公司的宗旨和战略方向一致。符合标准要求。  管理体系范围：北京市昌平区回龙观镇立业路13号1幢1至3层101-2061北京睿德联创科技有限公司通讯设备、电子产品、机械设备、五金交电（不含电动自行车）的销售。  不适用条款：8.3 根据公司服务所涉及的过程，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  外包过程：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。  公司通过管理评审、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。为确保公司质量管理体系持续的保持适宜性、充分性和有效性，并与公司的战略方向相一致，公司总经理应承担以下领导作用和承诺。  公司把关注焦点是放在顾客身上。公司通过合同需求、市场调研、电话沟通等方式了解顾客的需求，确定他们关心的产品特性，特别是产品的关键特性。通过定期对顾客满意度进行测量、售后服务了解顾客对产品的意见。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（如安全的责任、环境保护要求等）和法律法规要求，并采取措施，使其得到落实。  企业策划并制定了质量方针：  “质量第一，诚信服务，确保顾客满意；以人为本，客户至上，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。方针适宜。  1、销售产品合格率98%（销售产品合格数/销售总量\*100%）；  2、产品交付及时率98%（产品交付及时次数/产品交付次数\*100%）；  3、合同评审率100%（评审合同数/签订合同总数\*100%）；  4、顾客满意率96%以上（满意度调查分数/总分数\*100%）。  2020年6月至2020年11月目标完成情况：销售产品合格率100%，产品交付及时率100%，合同评审率100%  顾客满意率98%。  公司的质量目标已分解到相关职能部门。考核周期：半年  质量手册中对质量管理体系的变更需求及时机、内容、影响方面进行了策划，变更的时机包括了： 质量管理体系的建立和实施的初始阶段；组织机构、环境发生变化；利益相关方的需求和期望方面的任何变化等。  对变更的影响方面进行了识别并制定了对策，符合要求。  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。  1、销售部获取销售信息，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：客户需求—面对面服务—签订合同—采购—发货--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》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，销售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。企业无库房。  抽合同、到货确认单，均保存完好，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。企业无库房。  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。  抽销售部检查记录、销售服务检查记录、顾客满意度调查表、产品验收记录，均保存完好，符合要求。  服务的放行受控。符合要求。  主要工作场所为公司办公场所，现场查看：  办公现场环境整洁，秩序良好。  生产环境主要为防潮。  2、办公区内有消防器材，有效期内。  工作环境可满足需要。工作环境可满足需要  现场抽查销售合同及评审记录，符合要求，具体二阶段审核。  抽合格供方评审记录、采购信息及采购检验记录，保存完好，符合要求。  公司制定了《内部审核控制程序》，文件规定每年至少进行一次内部审核，间隔时间不超过12个月。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《审核实施计划》，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。  内审时间：2020年11月10日  依据GB/T19001-2016版标准，质量管理手册和体系其他文件。计划由总经理批准后实施。  公司按计划实施了内审。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。  提供了内审检查表。内审不符合1项，已整改验收合格。  内审报告显示本公司的质量体系均运行良好。  公司制定了编号：《管理评审控制程序》，文件规定每年至少进行一次管理评审。总经理于2020年11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、外部供方的绩效、内审情况、顾客满意情况及纠正措施完成情况，应对风险和机遇所采取措施的有效性以及改进的建议等等。  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：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。  抽改进措施实施整改情况：已完成，查看培训记录，符合要求。  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）引导创新、修改和改进现有过程或实施新过程的突破项目；  2）在现有过程中开展渐进、持续的改进活动；  3）纠正所存在不符合的原因等。  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。  日常监视和测量过程中发现的不合格、不符合要求相关责任部门及时制定相应的改进、纠正和纠正措施，以实管理体系的持续改进**。**  企业已为二阶段做好准备，范围、地址等均与计划一致。无变更。 | Y  Y  Y  Y  Y  Y  Y  Y  Y  Y  Y  Y  Y |