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：陈凯 | 判定 |
| 审核员：张玉 审核时间：2020年12月1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 |
| 资质 |  | 视频查看营业执照原件：营业执照（91110108MA003512X7） 成立日期：2016年1月15日 认证范围在经营范围内，符合要求。注：审核为现场+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：郑飞 人员状况：5微信沟通组织情况：企业于2016年1月成立，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。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。企业识别内部环境因素和对策主要有：外部环境：竞争对手、顾客要求、法律环境、行业前景等内部环境：公司制度、员工质量意识、知识积累、绩效、资源环境、人力环境等总经理：郑飞 2020年6月10日微信提供风险和机遇应对措施表：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；法律法规变化，不熟知最新的法规要求；业内产品新标准新技术新要求更新，不熟知业内产品新标准及技术；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。措施：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；销售部加大客户交流沟通，及时处理客户的需求和意见；设立专人定期跟踪业内及当地等的法律法规变化情况并及时收集评估；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；综合部做好人员储备，防治人员流失后给公司带来风险；提高企业的效益，并适当调整公司薪酬水平，做好相关人员储备工作；风险与机遇识别基本充分，有效。 | 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：顾客、外部供应商、行政监管机关、公司员工、外部金融机构，其他与公司存在事务关联的团体或个人等，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。提供相关方列表：客户需求：提供的产品和服务满足约定要求，提供高质量、价格适宜的产品和及时、高满意的售后服务（措施：1、建立实施和保持管理体系，保证产品和服务质量2、充分识别顾客/最终消费者的要求，增强顾客满意度3、监视顾客感受，增强售后服务，及时解决顾客问题反馈4、提高效率，降低成本，为顾客提供高质、低价和安全的产品5、提高企业质量风险意识，增强企业的产品和服务抗风险能力）员工：稳定增长的收入和福利、职业 成长、良好的工作环境场所（措施：1、加强员工技能培训，建立良好的激励机制和晋升机制2、建立良好企业文化和公司氛围，注重环境管理，提升员工的归属感，保障员工的合法权益）另抽供方、员工需求及相对措施，均保存完好，符合要求。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6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：北京市昌平区回龙观镇立业路13号1幢1至3层101-2061的北京睿德联创科技有限公司注册地址：北京市昌平区回龙观镇立业路13号1幢1至3层101-2061范围：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 由于本公司依据客户要求进行销售活动。销售产品、销售模式固定，销售过程中不涉及产品及服务的设计和开发过程，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。 | 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。不适用条款：8.3 由于本公司依据客户要求进行销售活动。销售产品、销售模式固定，确定公司销售过程中不涉及产品及服务的设计和开发过程，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 | 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 ：对管理体系运行的有效性负责；促进使用过程方法和基于风险的思维确保管理体系要求融入企业的业务过程；确保建立的管理体系与组织内外部环境、战略方向保持一致管理方针、管理目标的制定，应与组织环境相适应，与战略方向一致；为确保管理体系所需的资源确保管理体系实现期望的结果；督促人员积极参与、指导和支持员工为管理体系的有效性做出贡献；支持相关管理者在其职责范围内发挥领导作用，推动改进等。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，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， “ 岗位任职要求”中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：暴红亮 负责管理体系建立及体系运营过程控制企业最高管理者以顾客为关注焦点和承诺内部有通过以下方面证实：满足顾客产品要求和相关方环境要求的重要性意识和理念，确定和理解并持续地顾客要求以及适用的法律法规要求；确定和应对风险和机遇，这些风险和机遇可能影响产品和服务合格以及增强顾客满意的能力；始终致力于增强顾客和相关方满意。 | Y |
| 以顾客为关注焦点 | 5.1.2 | 企业最高管理者以顾客为关注焦点和承诺内部有通过以下方面证实：满足顾客产品要求和相关方环境要求的重要性意识和理念，确定和理解并持续地顾客要求以及适用的法律法规要求；确定和应对风险和机遇，这些风险和机遇可能影响产品和服务合格以及增强顾客满意的能力；始终致力于增强顾客和相关方满意。公司通过投标、熟人介绍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：“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。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，通过会议、文件、张贴、网络宣传等形式进行贯彻，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： 完成情况1、销售产品合格率98%； 100%2、产品交付及时率98%； 100%3、合同评审率100%； 100%4、顾客满意率96%以上。 98%质量目标均完成，2020年10月30日， 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5名，包括管理层、销售部和综合部。可满足产品和服务控制需要。微信视频查看综合部（含会议室）约20平米。租赁，有租赁合同，符合要求。配备了电话，电脑、打印机、复印机、空调、办公桌椅等办公和通讯等设备/设施。2)外部资源，如供方、客户等相关方。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 | 制定并执行《沟通控制程序》。内部沟通：文件、会议、电话、面谈等方式进行内部沟通。外部沟通：文件、电话、面谈、传真等，主要与顾客、上级主管部门的沟通。目前各项沟通都较为及时、顺畅、效果较好。 | Y |
| 监测、分析与评价 | 9.1.1 | 公司编制了《内部审核控制程序 》，对体系的运行进行测量和监视； 编制了《与顾客沟通过程控制程序》对销售服务及技术服务的质量特性进行监视和测量，以验证其符合要求的程度，确保服务符合要求；制定《产品的监视和测量控制程序》，为保证公司质量管理体系的有效运行，通过对管理绩效的监视与测量，确保体系运行的有效性。查阅“质量目标分解与考核”，提供半年度的管理目标指标的检查考核工作，均完成目标考核要求。 | Y |
| 管理评审 | 9.3 | 微信提供管理评审资料：公司编制了《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。查《管理评审报告》，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：公司的质量管理体系运行全面展开，收到良好的效果，经评审认为本公司的质量管理体系的建立和运行是充分的、适宜的、有效的。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。 | 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有：1. 改进产品和服务

2）纠正、预防或减少不利影响；3）改进质量管理体系的绩效和有效性 | 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。 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，以实现一体化管理体系的持续改进。 | Y |
|  |  | 微信沟通：上级检查情况：未发生顾客投诉情况：无变更情况：无一阶段未开书面不符合 | Y |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 过程与活动、抽样计划 | 涉及条款 | 受审核部门：综合部 主管领导/陪同人员：陈凯 | 判定 |
| 审核员： 张玉 审核时间：2020年12月1日 |
| 审核条款：5.3，6.2，7.1.2 ，7.1.3，7.1.4，7.1.6，7.2，7.3，7.4，7.5，8.4，9.1.3，9.2 |
| 职责和权限 | 5.3 | 微信沟通：部门主要职责如下：贯彻落实GB/T19001-2016标准，作好质量管理体系的具体策划和组织管理工作；负责组织质量和环境管理体系的内部审核；组织检查质量管理体系过程的运行情况；文件记录控制；负责人力资源；负责意识的培养；负责内外部沟通；提供岗位职责与任职要求，对岗位职责和任职条件进行了描述；负责合同管理。职责和权限与手册描述基本一致 | Y |
| 质量目标 | 6.2 | 分解到该部门的质量目标及完成情况如下： 完成情况培训计划实施100%（实际培训数/计划培训数\*100%） 100%文件发放及时率100%（发放文件数/文件总数×100%） 100%均完成，考核日期：2020年10月30日 | Y |
| 人员 | 7.1.2 | 已识别与QMS相关人员：各部门负责人、销售人员、内审员，提供了岗位职责与任职要求。无新进员工已制定岗前培训计划。公司无特殊工种。 | Y |
| 基础设施 | 7.1.3 | ●查设备台帐，主要是办公设备及运输设备，包括：办公桌、沙发、打印机、电脑等。●基础设施有：办公室、洽谈室。●日常维护保养包括对电脑的定期杀毒，全部完好。●不涉及特种设备。 | Y |
| 运行环境 | 7.1.4 | ●销售地点有一个，办公面积约20平米。●通过签订正式合同或口头订单进行销售，办公环境良好，销售环境能够保证销售产品的环境需求。 | Y |
| 企业知识管理的方法、措施及效果 | 7.1.6 | 综合部负责公司知识管理的协调工作、无形资产的管理以及公司所有制度文件和资料的管理和控制工作并对内、外部知识进行确定、维护、发放与管理。已识别的公司内部知识包括：公司信息、管理知识、技术知识、异常处理相关的知识、信息获取渠道相关知识等。外部知识包括：外来资料、市场信息两大类。主要有：法律法规：《中华人民共和国产品质量法》、《中华人民共和国产品标准化法》、《中华人民共和国劳动法》、《中华人民共和国投标法》、《中华人民共和国合同法》、质量管理体系 要求ISO9001:2015、 质量管理体系 基础和术语ISO9001:2015等等。 已制定培训计划组织学习相关知识，并按要求不断更新。 | Y |
| 能力 | 7.2 | 企业编制了《人力资源管理控制程序》，对人力资源管理进行了规定，编制了职务说明书。抽岗位人员任职要求销售部业务员：1、通过各种渠道，搜集客户信息，开发新客户，拓展与老客户的市场，建立和维护客户档案；2、负责公司产品销售，通过各种销售方式达成部门及个人业绩指标； 3、开发潜在客户、促进签单。4、明确销售目标，通过实际行动完成销售目标。询问综合部负责人学历、工作经验等情况，均符合要求。查综合部人员能力评价表：陈想，评价内容包含工作经验、岗位技能、专业培训、团队意识等，评价结论：胜任岗位需要。查见《2020年度培训计划》策划实施内容有体系标准、文件培训；ISO9001:2015标准培训；内审员培训；管理制度培训；法律法规培训；销售技能培训。共6项，均已完成。抽查2020年培训记录表时间：2020年11月15日，内容：通讯设备、电子产品、机械设备、五金交电（不含电动自行车）的销售内容包括培训时间地点、培训内容，考核方式及评价等信息。另抽其他培训记录，均保存完好，符合要求。 | Y |
| 意识 | 7.3 | 通过下发文件、能力提升培训等方式使公司控制范围内开展工作的人员知晓管理方针及相关的质量目标、对管理体系有效性的贡献，包括改进绩效的益处；以及不符合管理体系要求可能引发的后果。确保公司内所有部门和每一个人都知晓各自应承担的相关责任，每一位员工清楚自己所做的每一项工作可能产生的负面影响、以及降低这些影响的控制措施和目标/指标，并在绩效考核的约束氛围中自觉实施。微信抽查一名员工，询问公司质量方针和目标，及对方针的了解，能够正确回答。 | Y |
| 沟通 | 7.4 | 企业主要通过以下措施实施内部、外部的信息交流和信息沟通：1）内部沟通：a)通过各种列会传达、通报质量管理情况（如工作例会、经营会议等)；b)各部门内部会议等；c)内部文件的学习和传递；d)公司宣传栏等方式。2）外部沟通：a)与供方沟通采购产品信息，产品质量和交货信息等；b)与顾客沟通产品信息信息、产品质量、交付情况和服务方面等；c)与当地政府主管部门进行交流沟通。内外部信息交流/沟通方式可行、有效。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。 | Y |
| 文件化信息 | 7.5 | 执行公司《文件控制程序》《记录控制程序》公司质量管理体系文件包括：质量手册、程序文件、外来文件、记录等。已建立“受控文件清单”。查：公司质量《管理手册》、《程序文件》为依据ISO9001:2015编制，于2020年6月10日发布实施，目前版本为A版。由管理者代表审核，总经理批准后发布。查：“文件发放记录”，内容涵盖：序号、文件名称、编号、发放记录及部门分发号、回收记录等。 质量手册、程序文件、作业文件已发放各部门，有签收部门确认。规定对所有失效文件，从使用场所回收并在原发放记录中注明收回日期并由原领用人签字，经管代、总经理批准后要加盖“作废”印章，统一销毁。文件更改采用局部修改、换页、换版等方式。查：有“外来文件清单”记录了《产品质量法》、《中华人民共和国投标法》、《中华人民共和国合同法》等外来文件，控制分发，有专人负责。查“外来文件清单”内容含盖：序号、记录名称、实施日期、所属对象。 | Y |
| 监测、分析与评价 | 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。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。 | Y |
| 内审 | 9.2 | 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：2020.11.10GB/T19001-2016质量管理体系标准、管理手册、程序文件及相关的工作文件，合同，法律法规行业标准。计划由总经理批准后实施。公司按计划实施了内审。审核组长：暴红亮审核组成员：陈凯提供了内审员授权书。  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，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：本次审核中已发现的1个不合格项已以不合格报告的形式下达到有关部门，各部门的负责人应亲自主持原因的分析，针对原因制订纠正措施。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符合的、有效的，已具备申请认证的条件。。内审报告显示本公司的质量体系均运行良好。 | Y |