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：王晓江 陪同人员：李泽华 | 判定 |
| 审核员：张星 审核时间：2020.12.28 |
| 审核条款：**4.1/4.2/4.3/4.4/5.1/5.2/5.3/6.1/6.2/6.3/7.1.1/9.1.1/9.2/9.3/10.1/10.3** |
| 企业基本情况理解组织及其环境 | 4.1 | ●企业基本情况1. 总经理兼管理者代表：王晓江
2. 资质：营业执照：统一社会信用代码：91130104694652504J。网上查询，有效资质；
3. 石家庄弘益节能环保技术有限公司成立于2009年8月25日,有效期至2039年08月25日， 注册资本500万元，注册地址：石家庄市桥西区槐安西路100号紫金大厦2112室；生产经营地址：石家庄市桥西区华星路8号热电一厂小区底商，办公面积约350平米，设置会议室、洽谈室、办公区
4. 主要经营范围：节能环保技术服务
5. 企业原认证机构为：凯新（北京）认证有限公司

6、公司设有管理层、办公室、市场部、技术部等部门。●公司依据 ISO9001：2015 标准，于2020年3月1日建立了质量管理体系。遵循 PDCA 方法，识别了标准中所需要的四大过程，确定了过程的相互顺序和作用：管理职责的确定－资源的提供－服务实现－测量和改进。●企业通过监视和评审内外部信息：1、最高管理层定期对各职能部门收集的信息进行讨论研究确定2、对组织建立、实现目标及战略方向有影响的各种相关的内外部因素进行评审；内容包括：法律法规、行业动态、市场变化、产品前景、大环境及社会经济发展状况；企业文化、知识的累积、绩效的考核等内外部因素。3、目前主要识别出的外部环境有：行业市场的竞争、价格的竞争。4、促进内部环境的改善；⑴通过贯标强化企业管理的规范化、程序化；⑵加强内部管理，降低成本。5、企业内部优势：员工从事该行业多年。产品采购：均按照国家、行业标准要求执行。赢得了客户，赢得了市场。6、由总经理组织召开公司内外部因素动态评审会议，对识别出的内外部环境因素进行监视和评审，并将识别出的相关内外部因素作为制定和调整方针、目标、管理评审的输入内容。 |  |
| 理解相关方需求和期望 | 4.2 | ●公司确定了与质量管理体系有关的相关方包括顾客、政府机构、社区、股东、供应商、内部员工等。●相关方对企业的要求有：遵守国家的现行法律法规、保持有效的资质、量具定期检定、不断提高技术水平以及不断提高客户满意度等。●公司通过以下行为满足相关方需求和期望：——关注顾客需求，通过持续改进增强用户满意；——遵守国家和地方各项法律法规，履行合规义务；——持续改进管理体系过程，提升质量绩效。●公司管理层及相关部门将持续关注相关方需求的变化，必要时通过评估风险和机遇，调整管理目标或变更管理过程以适应这些变化或实现改进。●对这些相关方监视和评审的方法有：上级文件、标准和规范的获取、客户走访调查、沟通等。 |  |
| 质量管理体系的范围 | 4.3 | ●根据客户需求（外部信息）、企业内部状况（经营能力、资金状况水平、售后服务等）及相关方要求，确定体系覆盖的范围：节能环保技术服务●不适用条款：GB/T19001-2016标准的8.3条款。根据公司实际和产品或服务的特点，本企业产品和服务均需依据国家标准和行业标准进行技术服务工作，无设计开发要求，故不适用8.3条款，不影响组织确保其产品和服务合格的能力或责任，对增强顾客满意也不会产生影响，理由充分。●通过现场查验：质量管理体系覆盖范围已形成文件，并经总经理批准。1、通过文件发放的方式在公司内部进行传递；2、在与客户沟通中，及时通知客户，为相关方获取。上述范围与企业目前经营范围相一致。 |  |
| 质量管理体系及其过程 | 4.4 | 1、公司依据 GB/T19001-2016标准，于2020年3月1日建立了文件化管理体系。遵循PDCA方法，识别了标准中的四大过程，确定了过程的相互顺序和作用：管理职责确定－资源提供－服务实现－测量和改进。2、公司明确规定销售产品的执行标准（国家、行业标准）和客户要求，并通过各销售工序控制，监视、测量、考核使其达到有效运行。3、公司编制了质量手册、程序文件及作业管理性文件、记录表格等。通过质量手册、程序文件明确各部门职责、权限；资源管理，测量分析和改进、运行控制等过程。4、通过对各主要工序的风险评估，识别，评价并制定相应措施进行风险控制（包括实施过程中所需要的变更）。5、通过监视、测量和分析结果以及内审管理评审等达到持续改进的目的。6、经识别外包过程：无 |  |
| 管理承诺总则 | 5.1.1 | ●最高管理层都具有较强的管理意识，明确管理承诺，主要通过以下活动来实现管理承诺：1. 向公司全体员工宣传满足顾客要求和法律法规要求的重要性；
2. 制定管理方针；
3. 确保公司目标的制定和完成；
4. 各部门针对本部门的工作进行风险评估，采取适当的应对风险和机会的措施；
5. 定期进行管理评审；
6. 持续保证质量管理工作的投入，提供充分的资源，确保公司管理体系有效运行。

●目前各项工作基本得到实施，并取得了一定的效果。 |  |
| 以顾客为关注焦点 | 5.1.2 | ●通过确定顾客相关要求，提供相应产品与相关服务，对顾客使用情况进行跟踪调查；并对顾客满意度感受进行测量与分析，以改进产品与服务。●并策划和规定了由市场部定期对顾客实施满意度测评，从各方面提高顾客的满意度。具体见市场部9.1.2 条款审核记录。 |  |
| 质量方针 | 5.2 | ●质量方针：科技领先，质量第一，顾客至上，诚实守信。 ●方针与企业的经营宗旨相适应，协调一致；通过会议传达，沟通，让全体员工理解执行。并定期进行评审（一般一年一次）。 |  |
| 组织的岗位、职责权限 | 5.3 | ●公司质量管理体系覆盖的部门包括：管理层、办公室、市场部、技术部。●在《质量手册》及《岗位职责和岗位任职要求》中规定了各部门及主要岗位人员的工作职责、作用、责任、权限，职责包括了标准要求的所有要求，充分适宜，上述文件通过发放的形成传达到相关部门和人员。 包括各级管理者做出的相关责任的承诺等。●查相关制度包括办公室管理制度、生产设备维护保养制度等，基本明确了各级人员的质量管理职责等。确认公司目前人力资源、基础设施、技术人员、财力、信息等资源均能保证。详见各部门5.3条款审核记录。 |  |
| 应对风险和机会的策划 | 6.1 | ●查见《风险和机遇识别与评估与控制措施表》，确定了组织需应对的风险和机遇。如：1、合同评审不全面风险 明确顾客合同要求；2、合同变更风险 及时明确评审并传达到响应部门；3、数据分析不准确，导致分析结论不合理 数据分析必须准确，对数据的真实性进行监督4、市场及同行竞争风险 加强企业文化建设、提升竞争力●评审情况均为符合发展要求，评审人：王晓江，评审时间：2020.7.10措施正在实施中。 |  |
| 质量目标和实现计划 | 6.2 | ●企业质量目标：1、项目一次验收合格率≥90%；2、顾客满意度≥95% ●质量目标满足产品要求（行业规范及客户要求）；●质量目标进行层层分解，落实到责任部门。（见各部门考核结果）。 |  |
| 变更的策划 | 6.3  | ●变更的策划：1. 当企业发生重大变化（质量管理体系变更、产品转型、市场发生重大变化等），需要进行重新策划；组织通过管理评审、审核结果、过程绩效分析、监视测量分析评价结果、组织内外环境的变化、客户及利益相关方的需求、企业经营状况等进行识别确定体系变更的需求。
2. 明确了管评、内审未能达到预期效果、部门职责发生转变、企业重组、经营连续亏损等情况下，需要对体系进行变更。
3. 明确了变更评估及实施的流程，当发生变更时，需确定变更目的考虑变更的潜在后果，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。
4. 对变更前、变更中、变更后的全过程实施监控。

5、组织应对变更的有效性进行评价，确保质量管理体系的完整性。●自体系建立以来，体系未发生变更，保持完整。 |  |
| 资源提供 | 7.1.1 | ●公司为了实施管理体系运行并持续改进其有效性，增强顾客满意度，提供了各方面的资源保证。1、人力资源：企业目前在职员工20人，专业知识丰富、沟通能力强，实践经验丰富；2、 基础设施：办公室，主要设施：电脑、电话、一体机、轿车；3、工作环境：办公区域面积350平米； 布局合理，场所卫生干净整洁，工作环境良好4、资金支持：注册资金500万元。●能够满足技术咨询服务工作需要。 |  |
| 监视和测量总则 | 9.1.1 | ●组织策划了对绩效的监视和测量，对绩效的分析和评价，对事项进行汇报的程序等。保留了必要的记录文件。●公司通过管理评审和内部审核，以及定期的目标考核，对发现的问题采取纠正和必要的纠正措施，确保管理体系绩效和有效性。 |  |
| 内审 | 9.2 | ●企业于2020年6月15-16日进行内部审核，提供内部审核计划、内审检查表、不合格报告、内部质量管理体系审核报告等，基本符合要求。●详见办公室审核 |  |
| 管理评审 | 9.3 | ●制定并执行《管理评审控制程序》：一年至少要进行一次管理评审，由总经理主持。特殊情况下，可增加管理评审频次。●评审内容包括：内审结果；管理方针和目标的适宜性；过程的控制情况；产品的符合性；改进的需求等。●查管理评审1、计划：管理评审的时间：2020年6月30日主持人：总经理 参加人：领导层、各部门负责人 要求每个部门需提交的管理评审输入内容包含了标准条款的要求。时间安排符合程序文件的要求。编制：郭雅妹 批准：王晓江 日期：2020.6.10查看管理评审输入的资料：内审的结果、顾客的反馈，包括顾客满意程度的测量结果及同顾客沟通的结果、过程的业绩和产品的符合性，包括过程、产品的监视测量结果、改进、预防和纠正措施的情况，包括合理化建议、对内部审核和日常发现的不合格项采取的纠正和预防措施的实施及其有效性的监控结果、质量体系运行情况，包括质量方针和质量目标的适宜性和充分性、产品的符合性、公司内外环境和因素的变化汇总、公司风险措施和有效性评价、改进建议，输入内容基本符合标准要求。3、提供管理评审会议记录：各部门负责人汇报了各部门的管理体系运行情况，管理者代表汇报了公司管理体系运行状况和内审不合格的整改情况，参会人员根据各部门的汇报情况展开讨论，总经理总结本次管理评审，同时就改进的决议作出了安排。4、查看管理评审报告，批准：王晓江 2020.6.30●结论：公司管理体系符合标准要求，具有较好的充分性、适宜性和有效性，能较好的适应实现管理方针和管理目标的需要。●持续改进：1、更好的完善绩效考核制度。2、提高内部信息保密机制管理、加强新版体系的运行管理。此项措施尚未实施。下次审核关注。 |  |
| 总则 | 10.1 | ●查公司在建立、实施管理体系中：1、制订 8.2.2，9.3，10.2，7.5.3.各种控制程序文件；2、通过内审、管理评审评价管理体系的符合性；3、通过产品的监视测量评价产品的符合性；4、通过顾客满意度调查，反馈信息，改进产品质量；●通过日常数据分析，采取纠正、预防措施，达到持续改进的目的。 |  |
| 持续改进 | 10.3 | ●查持续改进：1、每月进行人员考评，对考核结果进行统计并吸取员工建议提高考核机制。2、加强培训和运行监督检查此项措施实施中。下次审核关注。 |  |

说明：不符合标注N

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：办公室 主管领导：郭雅妹 陪同人员：李泽华 | 判定 |
| 审核员：张星 审核时间：2020.12.28 |
| 审核条款：**5.3/6.2/7.1.2/7.1.6/7.2/7.3/7.4/7.5/9.1.3/9.2/10.2** |
| 组织的岗位、职责权限 | 5.3 | ●部门负责人：郭雅妹询问其职责权限：公司内外信息交流与沟通；文件和记录控制；对人力资源进行管理，负责内审工作，进行人员配备及人事调动等。●职责明确，回答基本完整。 |  |
| 质量目标 | 6.2 | ●部门质量目标： 考核情况a.体系文件受控率 100﹪ 达到 100﹪b.上岗人员培训合格率100% 达到 100﹪●每季度进行一次考核，目标基本实现。考核人：郭雅妹 2020.10.3 |  |
| 人员 | 7.1.2 | 企业目前在职员工20人，包括管理人员、技术人员等，职工队伍相对稳定，专业知识丰富、沟通能力强，实践经验丰富 |  |
| 组织的知识 | 7.1.6 | ●组织运行所需的知识从内、外部来源获取的有：1. 市场人员以往多年的工作经验（员工过去所有的）根据顾客要求提供满足顾客需求的服务信息等；
2. 外部来源获取有：体系咨询老师传授的体系知识及所实施的内审员的培训；供方提供的产品介绍等。
3. 获取及保持方法：老员工传帮带新员工；存档产品信息；
4. 为应对不断变化的的需求和法阵趋势，组织策划进行体系标准及相关知识的再培训、招聘有专业知识的销售人员等方式对确定的知识及时更新；
5. 对外来文件进行了识别收集，现场提供有《外来文件一览表》包括质量法、标准化法、合同法、劳动法、消防法、安全法、 相关国家标准、行业标准、企业标准（供应商）、GB/T 19000-2016《质量管理体系 基础和术语》、GB/T 19001-2016《质量管理体系 要求》等法规要求。

●企业知识管理符合要求。 |  |
| 能力、培训和意识 | 7.2 | ●编制了《人力资源控制程序》，规定了人员的资源需求、岗位能力要求、职权的规定、培训需求、方式以及对人员的培训管理等，确保人员数量、能力能满足体系的运行要求，基本有效。●编制“岗位职责和能力要求”，规定了公司领导、部门领导、各级人员等的任职要求以及岗位职责等，对整体人员需求、能力要求及作用进行规定，其中对重要岗位人员的能力要求进行了评定，确保人员满足岗位要求。--抽办公室主任、市场部经理等岗位，符合规定。查内审员经培训考核合格上岗。查对公司目前人员的评价记录，也经过管理评审，确认目前人员能满足岗位要求。 主要对关键工作以及公司各级管理人员等进行了评价。提供岗位能力确认表、员工能力考核表。●提供“2020年度培训计划”共8项，覆盖标准、体系文件等方面，目前已全部实施完成。查内部培训记录，提供《培训记录表》1、2020.7.10培训题目：宣贯培训；培训方式：讲课，包括：培训内容摘要、考核方式和成绩、培训有效性评价。培训有效率100%。2、2020.7.11培训题目：内审员培训；培训方式：讲课，包括：培训内容摘要、考核方式和成绩、培训有效性评价。3、2020.9.8培训题目：内审员培训教材；培训方式：讲课，包括：培训内容摘要、考核方式和成绩、培训有效性评价。培训有效率100%。●抽其他培训项目：体系文件、方针、目标、法律法规等，均进行了考核，符合要求 |  |
| 意识 | 7.3 | 现场询问办公室人员和市场部经理，能回答出公司的质量方针和本岗位的质量目标，能通过培训提高岗位作业水平和质量意识，明确各岗位要求，自身工作对质量目标的影响，及如何通过培训和交流提高产品质量等。 |  |
| 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。 |  |
| 成文信息总则 | 7.5.1 | ●策划了公司管理体系文件，包括以下层次：1、质量手册HYJN/SC-2020 A/0版，2020年3月1日发表实施（含质量方针、目标）2、程序文件汇编HYJN/CX-2020 A/0版，含10个文件，包括标准要求的程序3、管理、作业文件汇编 ，包括：岗位人员任职要求、质量目标统计分析考核办法、办公室管理制度、销售服务规范等4、体系运行所需要的记录●成文信息管理目前基本满足要求。 |  |
| 创建和更新 | 7.5.2 | ●查文件编制及更新要求：1、查质量手册：内容包括：标题、编制人员、日期，文件编号等；2、查工艺文件：有技术人员签字、审批手续齐全完整。 |  |
| 成文信息的控制 | 7.5.3 | ●编制《文件控制程序》、《记录控制程序》，内容基本符合标准要求。●查有“受控文件清单”、“外来文件清单”，包含有质量手册、管理制度汇编等；●外来文件包括：质量法、标准化法、合同法、劳动法、消防法、安全法、 相关国家标准、行业标准、企业标准（供应商）、GB/T 19000-2016《质量管理体系 基础和术语》、GB/T 19001-2016《质量管理体系 要求》等法规要求。识别为现行有效版本，经查基本符合要求。●提供“质量记录清单”，显示了记录名称、编号、保存期、使用部门等内容。--抽查：风险和机遇控制计划、培训计划、培训记录等，其成文信息标识清晰，填写规范、齐全、清晰，记录在文件柜中分类编目保存，能防潮、防虫蛀、防丢失、防水、防火，记录的贮存和保护符合要求，检索方便。●各成文信息由各部门负责保存，以便查阅，办公室定期检查记录的使用、保管情况，目前尚无文件销毁的记录。 |  |
| 分析与评价 | 9.1.3 | ●查通过体系运行所进行监视和测量结果的分析评价：1、技术服务的符合性：通过政府对节能审批达到服务的符合性；2、顾客满意程度：每年对客户进行二次顾客满意度调查，经2020年9月份核统计顾客满意度达到97%，达到了预期目标；3、质量管理绩效和有效性：对员工：每月进行工时定额考核，奖惩分明；对公司：a.遵章守法，严格执行客户提供的性能要求，不断满足客户潜在的要求，赢得市场，赢得效益；b.通过内审、管评，不断改进完善质量管理体系运行；5、针对识别出的风险和机遇采取了相应的措施；优选供应商，拓展销售渠道，此项措施正在组织实施中。6、管理体系改进的需求：通过体系运行，产品的符合性、内审、管评的有效性及企业持续改进，不断完善各项软硬件环境，提高产品质量，满足客户需求。●综上所述，基本符合标准要求。 |  |
| 内部审核 | 9.2 | ●编制《内部审核控制程序》，基本符合标准要求。经查问：总经理、管代、各部门主管均经培训并参加了内部审核。2020.6.15-16开展了管理体系内部审核活动，并提供有以下内审的资料：——《审核实施计划》，批准：王晓江。计划中规定审核的目的、依据、范围、时间、审核安排；审核组成员。计划中没有漏标准条款、没有遗漏体系覆盖的部门和场所，内审员没有审核自己的工作。——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。——本次内审发现1项不合格，在市场部8.2.3，为一般不符合项，查看《不符合报告》，不符合事实描述清晰，不符合原因分析准确，并制定了纠正及纠正预防措施，且措施可行，并对其有效性进行了验证，验证人：郭雅妹2020.6.20——本次内审编制有《内部管理体系审核报告》，对内审进行了综述和体系运行情况的评价，对纠正措施提出整改的要求。●结论：公司的质量管理体系基本符合标准要求，且适宜、有效。 |  |
| 不符合和纠正措施 | 10.2 | ●制定了《不合格品输出控制程序》，内容基本符合标准要求。1、对日常工作检查，管理评审，内审，其他考评，发现的不符合及时采取纠正，防止事态发展，进行原因分析，采取必要的纠正预防措施，防止事件的发生、再发生。2、对管理评审、内审提出的不符合及改进要求，进行原因分析，制定了具体措施，目前已部分实施完成。 |  |

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：技术部； 主管领导：刘凤真； 陪同人员：温耀华 | 判定 |
| 审核员：周文廷 审核时间：2020.12.28 |
| 审核条款：**5.3/6.2/7.1.3/7.1.4/7.1.5/8.1/8.3/8.4/8.5.1/8.5.2/8.5.4/8.5.6/8.6/ 8.7** |
| 组织的岗位、职责权限 | 5.3 | ●技术部负责人：●手册规定了技术部职责：负责设备管理，维护和保养，确保设备能力满足要求。负责公司的服务及技术管理工作。负责产品标识和可追溯性工作。负责组织纠正管理体系运行，监控中发现的不符合项，及时制定纠正措施，并跟踪验证其实施效果。负责过程的监视和测量控制。负责为现场提供适宜的环境并保持改进。负责原材料的监视和测量控制。负责过程产品的监视和测量控制。负责成品的监视和测量控制。负责服务流程及操作规程制定。●负责人清楚其职责。 |  |
| 质量目标 | 6.2 | ●部门质量目标：项目一次验收合格率≥90%项目按规程检验率≥100%●每季度进行考核，提供了2020年3季度目标考核表；经查显示目标均已完成。 |  |
| 设施设备管理 | 7.1.3 | ●办公设施：租赁办公场所一处，含办公室，洽谈室，会议室等；配备电脑、打印机等●基本满足办公、咨询服务要求。●电脑维护：负责人介绍各使用人员根据具体情况各自定期对设施进行维护。 |  |
| 过程运行环境管理 | 7.1.4 | ●租赁办公场所一处，含办公室，洽谈室，会议室等，办公区域面积：350平米；采用无仓储经营，咨询服务过程无特殊环境要求。●现场查看：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。●工作环境可满足需要。工作环境可满足需要。 |  |
| 监视和测量资源 | 7.1.5 | ●获得和使用适宜的监视和测量资源：监视和测量设施：主要是对工作业绩、咨询服务过程的检查，制定了对应的表格●基本满足目前技术咨询服务的需求 。 |  |
| 运行的策划和控制 | 8.1 | ●对产品和服务实现进行策划：包括以下方面。1、并制定了管控目标：1）、项目一次验收合格率≥90%；2）、顾客满意度≥95% 2、运行准则：客户技术要求、合同要求、所咨询行业应该执行的相关国家标准（规范）、行业标准及相关的法律法规要求等。3、确定的流程图：咨询技术服务：项目甄别—签订合同—成立项目小组（主持人、组员确定）--收集资料、现场踏勘 ---编制报告—初审—提交报告—甲方确认—报告交付4、外包过程：无5、策划了作业指导程序：编码规则作业指导书、数据采集作业指导书、报告编写作业指导书等6、资源提供：配备了办公场地，软件系统等配备有满足要求的专业技术人员。7、过程控制：策划了自检互检审核批准交付的要求，规定了记录保留的要求。●策划基本满足要求； |  |
| 设计与开发 | 8.3 | 不适用条款：GB/T19001-2016标准的8.3条款。根据公司实际和产品或服务的特点，本企业产品和服务均需依据国家标准和行业标准进行技术服务工作，无设计开发要求，故不适用8.3条款，不影响组织确保其产品和服务合格的能力或责任，对增强顾客满意也不会产生影响，理由充分。 |  |
| 外部提供过程、产品和服务过程管理 | 8.4 | ●企业确定了对外部供方实施的具体控制要求，旨在确保产品能够按计划提供，并符合要求，为确保外部提供的过程、产品不会对企业稳定地向顾客提供合格的产品的能力产生不利影响。●该企业主要采购产品为办公设施，办公耗材的采购●提供《合格供方名录》《供应商综合能力评价表》原材料名称 供应商名称绿盟远程环境评估系统 河北卓望电子科技有限公司办公耗材 石家庄东琳电子科技有限公司网络入侵防御系统 河北华秦信息技术有限公司DELL电脑 等 北京奥佳创新科技有限公司杀毒软件 石家庄联瑞科技有限公司抽供应商综合能力评价表：---供应商：河北卓望电子科技有限公司评价内容：经营资格和信誉、产品质量、产品价格、售后服务评定结论：列为合格供方批准：王晓江 2020年3月20日抽采购清单---产品/服务名称：办公耗材进货日期：2020.6.13验证项目：品牌，服务质量检验人员：李泽华检验结论：合格另查北京奥佳创新科技有限公司、石家庄联瑞科技有限公司等均按订单进行核对，基本无误。公司通过传真、邮件及电话等方式与顾客交流，主要进行以下沟通：1、向顾客提供保证产品质量的有关信息，保修及应急措施。2、接受顾客问询、询价、合同的处理。3、根据合同要求进行有关的事宜，对顾客的投诉或意见进行处理和答复。4、合理处理顾客财产，主要是技术资料、企业信息等。目前沟通渠道畅通目前无合同更改情况发生 |  |
| 生产和服务提供的控制产品和服务的放行 | 8.5.1/8.6 | ●执行的作业文件有：编码规则作业指导书、样品状态描述作业指导书、样品保存期要求作业指导书、开展新项目作业指导书、报告编写审批制度等●执行的工艺流程：咨询技术服务：项目甄别—签订合同—成立项目小组（主持人、组员确定）--收集资料、现场踏勘 ---编制报告—初审—提交报告—甲方确认—报告交付●依据的标准有：客户技术要求、合同要求、所咨询行业应该执行的相关国家标准（规范）、行业标准及相关的法律法规要求等。●产品检验有初稿：校验、修改意见、批复意见；定稿：校验、修改意见、批复意见；交付：修改批复意见 ；成品专家确认等方式●过程控制情况一、备选库入围项目1、项目名称：《正定县行政审批局环评和排污许可服务机构备选库入围项目》 2、项目内容：3、项目负责人-李泽华1人信息收集情况：收集日期：2020.5.26；信息收集存在问题:无；部门意见：承接咨询服务，技术部负责人：刘凤珍签名批准4、预案编写编写：李泽华，时间2周，初稿交校核5、部门负责人校核2020.6.10：提供报告校核记录表，校核意见：完善编制依据增加《技术规范》；注意低级错误；排版规范。李泽华对电子版本进行修改，部门负责人验证。6、修改后的《正定县行政审批局环评和排污许可服务机构备选库入围项目》交技术负责人初审，提供《报告初审审核记录》2020.6.18：初审意见：风险评估提出6条修改意见、应急预案提出3项修改意见。李泽华对电子版本进行修改，技术负责人验证7、报审版 同意印刷、报审 总经理批准2020.6.208、备案 存档人何震旭 2020.7.8，档案管理员签字接收。9、查阅《正定县行政审批局环评和排污许可服务机构备选库入围项目》，主要内容： 本方案为备选库入围方案，已获正定县行政审批局通过。 二、荣盛天同府项目： 1、石家庄荣智房地产开发有限公司荣盛天同府项目节能报告咨询服务 2、技术服务合同 2020.11.23 服务内容：按照相关标准的要求，完成甲方要求的节能措施技术咨询服务，确定《石家庄荣智房地产开发有限公司荣盛天同府项目节能报告》方案，取得石家庄市行政审批局的审查意见。《石家庄荣智房地产开发有限公司荣盛天同府项目节能报告》方案项目负责人：刘凤真， 参与人员：李泽华3、现场踏勘2020.11.26：李泽华 主要查看项目资料、了解用能设备、项目总用能量和能源消费结构，辅助及附属生产系统，存在问题：无 部门意见：承接 4、、初稿校核2020.12.1：刘凤真 ，提出4条修改意见：核实《石家庄市人民政府关于加快推进被动式超低能耗建筑发展的实施意见》主要节能条款最新动态等，验证情况：已修改。 5、初审2020.12.6 刘凤真 提出：完善工艺流程图、核实图4-1中结果判定示意图是否正确等5条修改意见，修改后验证：已修改 6、报告定稿审核2020.12.10，刘凤真提出核实企业执行标准、将检测单位资质及附表附入报告中 验证：已复核 7、该项目于2020.12.10提交石家庄市行政审批局，石家庄市行政审批局于2020.12.14进行了批复其余内容详见石行审投资能字〔2020〕291号审查意见●关键过程：项目洽、功能需求分析、编制项目咨询报告、提交咨询成果●经识别需要确认的过程： “ 咨询服务”， **企业未能提供对需确认过程（咨询服务）进行确认的证据**●在适当阶段进行监视和测量，以验证过程或输出的控制及产品和服务的接收准则已得到满足；●使用适宜的设备和过程环境；公司主要办公设施: 电脑、打印机等基本满足要求。过程环境：详见 7.1.4 审核记录●指派胜任的人员， 企业技术人员有多年技术咨询经验，经确认符合要求●实施防止人为错误的措施： 方案编制过程的控制由各自工序检验合格后，在经负责人校验、批复，方可放行；定稿的检验必须经主管技术负责人校验、确认后，项目负责人签字方可交付。上述措施实施有效。●外包过程:目前无外包过程●技术服务过程控制及产品的放行控制、不符合控制符合要求 | N |
| 标识和可追溯性 | 8.5.2 | ●按照报告编号标识产品，例如：《正定县行政审批局环评和排污许可服务机构备选库入围项目》（编号：HY-ZD2020-86）。建立档案室，按照报告类别存放，按照编号检索，可查阅追溯●其余项目同上 |  |
| 防护 | 8.5.4 | ●电子版本的数据、成果整理、报告归档，按照项目放入对应的档案夹，加密保存，保存的电脑也是涉密电脑，电脑不能复制到个人存储媒介，不能发到网上。●纸质版本的数据、成果、报告整理归档，按照项目放入对应的档案夹，放入档案室，专人保管，经授权人批准后方可查阅、复制使用。现场查阅档案室的资料，标识清楚，有借阅、复制的批准记录。涉密档案文件专门文件柜存放，无标识。●保护管理符合要求。 |  |
| 变更的控制 |  8.5.6 |  管理手册8.5.6规定了变更控制的要求：对于三级检查发现的问题均按照要求整改，最终提交合格的资料、报告。客户要求的变更按照新合同执行。 控制符合要求。 |  |
| 不合格输出的控制 | 8.7  | 制订《不合格品控制程序》，其规定了不合格品的识别、隔离、标识、评审及处置方面的要求。在原材料进货验收中出现的不合格可进行退货处理，在项目技术服务过程中出现的不合格品可进行修改处理， 交付过程中的不合格品可进行修改处理。 |  |

说明：不符合标注N

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：市场部； 主管领导：温耀华 陪同人员：郭雅妹 | 判定 |
| 审核员：周文廷 审核时间：2020.12.28 |
| 审核条款：**5.3/6.2/8.2/8.5.3/8.5.5/9.1.2** |
| 组织的岗位、职责权限 | 5.3 | ●市场部负责人：温耀华●手册规定了销：1各项目标书的制作；2负责咨询订单的验证和确认工作；3负责销售中不合格品的处理；4负责产品销售过程配置管理。5负责顾客满意度调查。●负责人清楚其职责。 |  |
| 质量目标 | 6.2 | ●部门质量目标： 考核情况（2020.10.3）顾客满意度≥95% 97%合同按时履约率≥95% 100%及时处理顾客反馈信息率≥ 100%。 100%●从目前的统计结果来看，基本达到目标要求。 |  |
| 顾客沟通 | 8.2.1 | ●公司通过走访、电话、邮件等方式与顾客交流，主要进行以下沟通：1、在产品交付中向顾客提供保证产品品质的有关信息。2、接受顾客问询、询价、合同的处理。3、根据合同要求进行有关的事宜，对顾客的投诉或意见进行及时处理和答复。到目前为止，未发生顾客不满意及投诉现象。 |  |
| 与产品有关要求的确定 | 8.2.2 | ●查公司产品销售合同1、辛集市行政审批局供方：石家庄弘益节能环保技术有限公司需方：辛集市行政审批局项目名称：项目评估咨询服务技术要求：交货时间：年度合同，服务期限：2020年1年 ——合同签订日期为2020年5月14日 供方：河北启天电子技术有限公司需方：正定行政审批局项目名称：环保事项评估咨询服务技术要求： 另抽其他合同5份，均进行了评审 |  |
| 产品有关要求的评审及变更 | 8.2.38.2.4 | ●查上述合同的评审记录，提供《合同评审表》评审日期：分别是2019.12.24、2020.5.13，评审在合同签订之前进行。符合要求。●评审内容包括交货期限、价格、质量要求、交付要求、法规要求、包装要求 6 项。评审结果：全部通过。●公司目前暂无合同更改情况。 |  |
| 顾客或外部供方财产 |  8.5.3 | ●涉及到的顾客外部供方财产目前为：顾客提供的图纸、资料、企业信息。基本为电子版本●客户提供电子版本的图纸、资料、企业信息，按照客户分别建立了档案夹，保存电子版本。接收到的客户图纸按照，首先检验、核对是否齐全和没有错误，确认无误后放入该客户的档案夹。未经允许不得查阅。●无其他顾客外部供方财产●管理符合要求 |  |
| 交付后活动 | 8.5.5 | ●产品——报告、方案等交付后，客户有任何咨询、疑惑及时答复并配合客户应对环保检查等方面提出的相关问题。并根据客户的需要提供培训答疑等。●对顾客进行了满意度调查，调查结果均为满意。企业2020年共收到《客户意见调查表》9份，调查结果显示，顾客满意度为97%，  |  |
| 顾客满意度 | 9.1.2 | ●公司通过电话，走访等形式，接受顾客反馈，了解顾客满意度信息，发放调查表对顾客满意度进行定量测量。●提供“顾客满意程度调查表”，调查主要内容：质量、价格、外观、服务等方面的满意程度等，各项得分求平均值得最终结果。2020年3月底和6月底对顾客进行了满意度调查。提供顾客满意调查分析。显示2020年3季度顾客满意率97%。 |  |