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：综合部(含财务） 主管领导：冷有平 陪同人员： | 判定 |
| 审核员：李雅静 审核时间：2021年02月09日 上午至2021年02月10日 上午 |
| 审核条款:  Q:5.3/6.1/6.2/7.1.2/7.2/7.3/7.4/7.5/8.2/8.4/9.1.3/9.2/10.2  E:5.3/6.1.2/6.1.2/6.1.3/6.2/7.2/7.3/7.4/7.5/8.1/8.2/9.1.2/9.2/10.1/10.2  S:5.3/6.1.2/6.1.2/6.1.3/6.2/7.2/7.3/7.4/7.5/8.1/8.6/9.1.2/9.2/10.1/10.2 |
| 组织的岗位、职责权限 | QES5.3 | 部门负责人： 高航  询问主要职责：贯彻落实GB/T19001-2016标准、GB/T24001-2016标准、ISO45001:2018标准，作好质量、环境、职业安全健康管理体系的具体策划和组织管理工作；负责组织质量、环境和职业健康安全管理体系的内部审核；组织检查质量、环境、职业安全健康管理体系过程的运行情况。  2）文件发放、回收的管理；  3）负责人员的选择，并根据各部门的需求进行安排，编制相应的岗位工作入职要求；  4）组织对各类人员进行有针对性的培训、考核及评价工作，不断提高质量、环境、职业安全健康意识素质和技能；  5）负责法律、法规及其他要求的获取及识别其适用性，并负责法律、法规及其他要求的发放；  6）负责组织公司环境因素、危险源的识别和评价，并确定重要环境因素、危险源，报管理者代表审批。  7）负责监督检查工作场所的工作环境情况；  8）负责公司范围内的应急准备和相应计划的制定及可行性的应急演练。  9）负责监督检查公司各职能部门有关层次上的管理目标的分解、实施及管理方案的制定、检查与实施。  10）负责收集、整理和保管本部门的质量记录以及相关数据收集、传递和交流；  11）负责对环境、安全健康方面的不符合进行纠正和预防措施的跟踪、验证工作；  12）收集、整理和保管本部门的质量记录、对相关的数据收集传递和交流；  13）公司固定资产（基础设施）账务管理；  14）参与质量、环境、职业健康安全管理方案中的经济、技术、成本分析活动；  16）为建立、实施并持续改进管理体系提供资金支持。手册中职能分配表已经明确规定。  职责明确，回答基本正确，沟通顺畅。 |  |
| 风险和机遇的措施 | Q6.1 | 在策划管理体系时考虑了风险和机遇以及相应的应对措施，明确风险和机遇事件的识别方法/途径、风险和机遇事件的评估方式、制定主要风险和机遇事件的应对措施的要求、评价这些措施有效性的方法。  提供了“风险和机遇评估分析表”，将需要应对的风险和机遇进行风险分析确定风险级别（一般风险、高风险），在管理体系所确定的过程（客户开发、供应商的要求等）中，整合制定针对性管理措施（如程序控制等）。提供了“经营环境分析及对策”，已认真交流风险如战略失误、安全投入及人力资源成本上升、竞争不断加剧等。  主要措施确定战略加强设计研发环节环保、安全风险控制；通过差异化策略提高竞争力。效果待观察。机遇主要是现在国内市场需求不断增多。 |  |
| 目标、指标管理方案 | QES6.2 | 部门目标： 2020年7-12月考核情况  1、培训计划达成率100%； 培训计划达成率100%；  2、供应商评价达成率100%； 供应商评价达成率100%  3、 合同评审率100% 合同评审率100%  4、顾客满意度95%以上； 顾客满意度98%  5、固体废物100%分类处理； 100%  6、火灾事故发生率为零 0  7、无触电事故发生 0  环境和职业健康安全体系建立了管理方案，查管理方案表：  1、办公用硒鼓、墨盒等固废等原材料废弃物等分类收集保管，交由相应部门处置；  2、杜绝火灾发生，制定了管理方案并严格执行，配备必要的防火设施（包括灭火器a、消防栓等）并保证其完好  b. 成立应急响应工作小组（见《应急预案》）  c. 淘汰过期、报废设备,对灭火器更新；每年进行一次消防演习。执行部门：各部门，检查人：高航，责任部门：综合部，执行日期：长期  3、电线老化引发火灾、临时接电触电,管理方案：a、电线检修 b、对职工进行安全教育培训。执行部门：各部门，责任人：高航，执行日期：长期  上述目标、指标2020年第3-4季度进行考核，考核结果：全部达标，检查人：高航。制定的指标和管理方案基本可行。 |  |
| 环境因素、危险源识别 | ES6.1.2 | 编制了《环境因素的识别与评价控制程序》、《危险源辨识、风险评价和控制程序》符合标准要求.  提供的“环境因素识别评价表”“重要环境因素清单”， 评价考虑了三种时态现在、过去、将来、三种状态、异常、正常、紧急考虑了法律法规，并进行了评价，服务过程，用打分法考虑了法规符合性、发生频次、影响范围等, 通过定性判断法，共识别出重大环境因素2项：固废排放、火灾，评价符合程序要求及公司的实际情况。  对重要环境因素的控制措施包括制定管理制度、监督检查、应急预案、培训等。提供《重要环境因素识别清单》，其中综合部涉及的重要环境因素：固废排放、意外火灾的发生，评价基本合理。  提供“危险源辨识、风险评价和控制措施确定控制程序”，对影响职业健康安全的危险源，评价其风险程度及级别，不可接受风险评价的标准和更新的时机,并确定更新不可接受风险因素从而进行有效控制等方面的管理要求进行了规定，满足要求。  提供的：“危险源识别与风险评价表”、“不可接受风险源清单”， 评价考虑了将来、状态、可能导致的事件，并进行了评价，用打分法考虑了法规符合性、发生频次、影响范围等, 通过是非法，共识别出不可接受风险2项，涉及：火灾和触电，评价符合程序要求及公司的实际情况。对危险源的控制措施包括制定管理制度、监督检查、应急预案、培训等。 |  |
| 合规义务、法律法规及其他要求 | ES6.1.3 | 根据《法律法规和其他要求获取与识别控制程序》要求，随时对法律法规的更新进行跟踪，并进行补充。于2019年7月10日识别了法律法规清单。获取渠道，网络和期刊等。  提供《法律法规和其他要求清单》收集的环境和安全法律法规《中华人民共和国安全生产法》、《中华人民共和国节约能源法》《中华人民共和国环境保护法》等,对公司法律法规及要求遵守程度进行评价。  提供了《法律法规和其他要求合规性评价报告》、中华人民共和国水污染防治法（修正）、中华人民共和国大气污染防治法等  危险废物贮存污染控制标准 GB18597-2001/XG1-2013 2013-06-08  污水综合排放标准 GB8978-1996 1998-01-01  地表水环境质量标准 GB 3838-2002 2002-06-01  环境空气质量标准 GB 3095-2012 2016-01-01  声环境质量标准 GB 3096-2008 2008-10-01  大气污染物综合排放标准 GB 16297-1996 1997-01-01  室内空气质量标准 GB/T 18883-2002 2003-03-01  北京市环境噪声污染防治办法 2007.1.1  北京市节约能源条例 2008.7.22  北京市水污染防治条例 2010.11.19  北京市消防条例 2011.9.1  北京市大气污染防治条例 2014．3．1  北京市生活垃圾管理条例 2020.5.1  评价结论：合规。评价人：高航，批准：冷有平。  明确了法律法规及其他要求对公司环境因素、危险源的应用，明确了相应的适用条款。 |  |
| **基础设施** | **Q7.1.3** | **7.1.3基础设施**  物业管理设备：无绳电话、拖把、抹布、扫帚、手电、除草机、园艺剪、对讲机等  办公设备：电脑、电话、打印机等  环保设备：垃圾桶  消防设施：消防栓、应急灯等  查**综合部办公现场，未有配备“灭火器”等消防设施，不符合**  **定期维护与保养。公司根据办公的需要，配备了办公用房及通讯、信息系统等基础设施。公司编制了《**基础设施和工作环境管理程序**》 并配备有办公桌椅，水电、空调、会议室、消防设施设备，并有电脑、打印机、电话、传真机、复印机等办公设备；满足办公需要。**  **抽：《服务设施检修计划》**  **依照计划进行设备设施的升级、维护、更换、配备，相关设施配备和管理比较完善。提供电脑打印机设备清单及维修保养记录。保养人：**高航 |  |
| 人员、能力、培训 | Q7.1.2  ES7.1  QES7.2 | 编制《人力资源管理管理程序》，规定了控制要求。对企业的人力资源的培养和发展等作出规定，物业管理服务人员、特种作业人员等人力资源作出了规划。  编制《人力资源管理规划》等三层作业文件，部门又根据自己部门的特点提供《各部门负责人职责和任职要求》及《绩效考核规定》，对员工的绩效进行考核，并与员工的工资相挂钩，查2019年6月的考核记录，考核结果基本达成设定的目标值，考核基本与办法保持一致。编制《岗位工作人员任职资格》，对总经理、管代、内审员、物业管理员、物业管理、保洁等岗位人员的任职要求从能力、意识、学历、经历、技能等方面作出规定。  抽查朱金平、韩越等均满足任职要求。  根据企业发展规划、现状及各部门意见，人力资源部制定年度培训计划，提供《2020年培训计划》，  2 020-2021年度培训计划  1 6月 三标体系标准培训  2 7月 体系文件培训  3 8月 法律法规培训  4 10月 内审员  5 9月 火灾预案、安全防火  6 11月 技能培训  7 12月 三标体系标准培训  8 1月 体系文件培训  9 随时 新员工入职培训    编制：高航 日期：2020年6月10日 批准/日期：冷有平  同时有培训记录、受培训部门参加培训人员培训方式培训内容考核方式等内容，显示安排标准、管理手册和程序、法律法规和其他要求、方针、危险源、环境因素和关键特殊施工过程控制培训、意识教育、新员工等培训。  编制：综合部，批准：王家红 ，日期：2020年6月10日。  查《培训记录表》，培训题目：体系标准管理手册及程序文件等文件培训；法律法规常识等，实施质量、环境和职业健康安全管理体系的意义。向全体员工讲解贯彻标准的意义。并在培训结束后策划本公司管理体系的建立、实施过程。学习手册、程序文件编写格式。培训地点：会议室，培训教师：咨询老师。  抽1：培 训 实 施 记 录    培训时间：2020年6月28日 培训地点：会议室 培训老师：咨询老师  培训参加人员：冷有平 冷双燕 高航 郭晓明、刘雪静  培训内容：  GB/T19001-2016、GB/T24001-2016、GB/T45001-2020标准的产生、发展、及在中国采用的现状；ISO标准对公司管理的重要意义。  培训及考核结果记录：  培训结束进行了口头考核，参加人员基本掌握了培训要求  公司全体人员对GB/T19001-2016、GB/T24001-2016、GB/T45001-2020标准有了深刻的认识，结合本公司的实际情况，认识到质量、环境、职业健康安全的重要性，使公司全体人员的质量、环境、安全意识有了很大的提高  评价人：咨询师 时间：2020年6月28日  抽2：培 训 实 施 记 录  培训时间：2020年10月20日 培训地点：会议室 培训老师：咨询师  培训参加人员：冷双燕 高航  培训内容：  内审员职责、 内审计划的编制、内审报告编制、审核重点等内审相关问题培训。  培训及考核结果记录：  培训结束进行了口头考核，参加培训人员掌握了培训内容，培训效果良好  评价人：咨询师 时间：2020年10月20日  抽3：培 训 实 施 记 录  培训时间：2020年11月20日 培训地点：会议室 培训老师：管代  培训参加人员：冷有平 冷双燕 高航 郭晓明、刘雪静  培训内容：  基础法律法规：产品质量法、合同法、环境保护法、消防管理条例等相关法律法规。培训及考核结果记录：  培训结束进行了口头考核，参加人员基本掌握了培训要求  评价人：冷有平 时间：2020年11月20日  查本公司人员稳定，无新进员工，无新员工三级教育培训记录  提供了物业服务人员：李德英，黄秀群等人岗位资格  --抽朱金品岗位人员资格认定表  考核内容有:  是否符合公司岗位任职条件的规定  对岗位职责是否清楚  对本岗位使用的工作文件是否清楚  是否清楚岗位与其他岗位的工作关系  质量意识\工作主动行如何  与公司其他部门的配合如何  是否主动学习,提供工作技能  是否能高效率完成岗位工作  是否具有岗位所需技能  是否提出有效的合理化建议  考核得分95  考核结论:具备岗位资格 考核人: 冷有平2020.11.28    查：人员持证情况：  特种作业证：  张利军 焊接与切割作业 有效期：2019.12.7-2024.12.7  李林 保安员证 发证机构 ：北京市公安局 发证日期：2015.10.20  于长永 有限空间作业 有效期：2018.9.14-2024.9.14  井树军 高压电工作业 有效期：2018.7.2-2024.7.2  人力资源控制基本满足要求。 |  |
| 意识 | QES7.3 | 主要通过培训提高岗位作业水平及质量和环境、安全意识，明确各岗位要求，物业管理、服务及办公人员自身工作对环境、安全目标的影响，以及如何通过培训和互相交流提高环境绩效，不符合质量管理体系要求的后果等。  现场询问行政部人员，清楚与其相关的重要环境因素及职业健康安全风险。 |  |
| 沟通、参与和协商 | QES7.4 | 策划编制的程序文件《信息交流控制程序》及管理手册的相关章节规定了企业内、外部沟通和员工就职业健康安全事务参与、协商的要求，经查阅和交谈符合标准要求。  总经理负责在公司建立畅通的沟通渠道。管理者代表是公司内部和外部信息交流和沟通的负责人。综合部是公司内部和外部信息交流和协商的归口综合部。负责与上级主管部门及周边单位的信息交流；负责与管理体系、法律法规等有关的内部和外部信息交流；负责与采购供方、客户等相关方之间的沟通。各部门收集到有关职业健康安全方面的信息，包括法律法规等，及时向综合部反馈。项目部负责顾客要求方面的有关事宜的沟通。  目前各项沟通都较为及时、顺畅、效果较好。  经全体员工大会选举，任命公司刘雪静同志为公司安全事务代表**。** 与郭兆海交谈，其清楚自己的职责：负责向管理层反映职工职业健康安全管理方面的要求，对事件的调查、处理，职工劳动防护的改善事宜进行协商交流；参与职业安全健康方针、目标、指标、管理方案的制定工作，提出合理化建议。  通过安全事务代表的积极争取，员工的劳保用品得到合理配备并及时发放；员工保险得到按时交纳等。 |  |
| 组织的知识、文件化信息 | Q7.1.6  ES7.1  QES7.5 | 受审核方建立的管理体系文件包括：   1. 管理手册DPTY/QES01-2020 版本： A/0，发布时间：2020年7月10日 实施时间：2020年7月10日   2.程序文件，**:** DPTY-CX-A/0-2020含29个文件，包括标准要求的形成文件的信息。  3.管理制度汇编：包括管理制度、合同管理制定等文件。  4.体系运行所需要的文件和记录  编制了《文件控制程序》《记录控制程序》用于对管理体系文件，符合标准要求。  查综合部管理手册、管理制度等文件均保管良好，为有效版本，有受控标识。  综合部负责收集有关产品的国家标准、行业标准的最新版本，分发到相关部门使用；收回旧标准。  查见《适用的法律法规及其他要求清单》，内容包括：序号、文件名称、编号、版本等，收集基本全面，基本符合。  以上外来文件保管良好，均为有效版本。  查见《记录清单》，内容包括：序号、记录名称、编号、保存期、使用部门等。  共登记有不符合项报告、顾客满意程度调查表、文件发放回收记录、外来文件清单、培训记录表、环境因素清单等。  保存期限分别为三年和长期。  抽查综合部办文件发放登记表、培训记录表、受控文件清单，固体废弃物处置记录，填写及保管符合要求。  各部门保存各记录，按时间整理，放置在文件柜中，以便检索，综合部定期对其进行检查，目前保存完好。名称，编号构成记录的唯一性标识。  介绍：尚未有销毁记录，若有由综合部组织进行。  其他自初审后无变化  查到公司制定了知识分类表包括：政策法规、公司确定运行过程所需的知识。内部来源包括：公司运作准则（管理手册、程序文件、管理制度、作业记录等）、管理过程控制失败和成功项目吸取的经验教训和改进的结果等；外部来源包括：外来资料（如顾客反馈的信息、质量、技术规范）、法律法规、市场信息等。对知识的保持采取文件资料的保存和信息系统存储方式，在公司内部通过传递、交流、培训等方式获取。为获取更多必要的知识采用工作经验总结、顾客意见的采集，行业领先者的最佳实践调查等。主要是从顾客满意度调查收集的顾客抱怨、反馈等知识。编制：综合部 批准：高航 时间：2020.4.10 |  |
| 运行控制 | ES8.1 | 本部门执行节能降耗控制程序、固体废弃物控制程序、环境管理控制程序、档案管理制定合同管理制定、印章管理制度、、车辆管理规定等。  运行控制情况：办公过程注意节约用电，做到人走灯灭，电脑长时间不用时关机，下班前要关闭电源；办公区域内配置的灭火器,在有效期内。  **查综合部办公现场，未有配备“灭火器”等消防设施，不符合**  办公过程使用的电器如：空调、电脑、灯具均符合安全设计要求，使用过程注意安全，预防触电，工作时间平均每天8小时；  办公用品按要求由综合部负责发放，作好记录；  相关方施加影响：公司能够控制或能够施加影响的相关方有周边商户、固体废弃物处理等。提供了“致相关方的公开信”，将公司关于办公用品采购、固体废弃物处理等方面环境控制要求发放到了周边商户，督促影响各相关方按照环境管理体系要求对环境施加影响。  查《固体废弃物处理记录》均对对每次固体废弃物的处理进行记录  日期 废弃物名称 收集办法 处理方式 处理人  6.23 废纸 集中 交废品站 刘雪静  7.26 生活废物 集中 交环卫 刘雪静  8.20 废灯泡、废灯管 集中 交环卫 刘雪静  9.20 废电池 集中 有资质部门回收 刘雪静  10.20 废灯泡、废灯管 集中 交环卫 刘雪静  11.20 废纸 集中 交废品站 刘雪静  12.20 生活废物 集中 交环卫 刘雪静  2021.1.20 废电池 集中 有资质部门回收 刘雪静  查到公司为员工缴纳了养老、工伤、医疗等保险。  提供了缴纳保险的票据及社会保险在职人员信息统计表。  驾驶员要求遵守道路交通安全法，不违章驾车，驾驶证和车辆定期年审，确保行车安全。  抽查： 2020年7月30日的《办公区环境检查记录》，对人员资格审查是否到位进行了检查，  结果：各部门岗位人员资格符合程序规定，符合要求。 检查人：高航 |  |
| 应急准备和响应 | ES8.2 | 制定了《应急准备和响应控制程序》，包含有事件级别及不同级别事件的处理程序、事件处理组织机构及职责分工、通用及特殊处理程序、各岗位要求等。具有可操作性。  2020年8月15日进行触电事故应急救援演练，2020年8月20日日进行《触电事故应急预案》演习，演练内容，触电发生时，消防器材的使用，初期触电应急处理能力，在办公楼进行。  物资准备和人员培训情况，演练物品：电线、干木棍、应急药箱（创可贴、紫或红药水、医用胶布、医用纱布、酒精、剪刀、担架一付），进入现场前由安全员讲触电发生处理事项要领和个人安全防护要求。  提供了应急设备器具台账，出示消防演习方案，明确了活动时间、地点、演习科目、参加人数、现场布置示意图、紧急疏散示意图、义务消防队成员及职责分工、联系方式等内容，内容具体清楚。  应急演练后对应急预案进行了评审，效果评价：在应急行动中，各小组要密切配合，服从指挥，确保救急工作的畅通和落实，火灾应急预案具有适宜性。应急预案不重要修订。自体系运行以来尚未发生紧急情况。 |  |
| 合规性评价 | ES9.1.2 | 编制《合规性评价控制程序》  提供《合规性评价记录》及《合规性评价报告》：2020.8.10，评价依据：  适用的职业健康安全法律 、适用的环境法律、共同执行法规等。  评价结果：近年来职业健康业和环境业绩监控记录符合要求；近年来没有发生工伤事故和环境污染事故；上级检查未开具重大隐患通知书和重大环境污染通知，符合要求；无重大安全事故投诉、职业病；无重大环境事故投诉。无未出现各种环境污染和安全事故。  评价结论：法律法规和其它要求得到遵守和执行，法律法规适宜。  评价人员：冷有平  等。经查合规性评价基本符合要求。 |  |
| 内部审核 | QES9.2 | 公司制定《内部审核控制程序》，对内部审核方案策划规定：  1.频次：内审每年进行一次，两次内部审核的时间间隔不超过12个月。  2.方法：按部门/过程审核。  3.职责：体系负责人组织内部审核活动。  4.策划要求：范围、准则、工作分配等。  5.报告：体系负责人在内部审核结束及纠正措施完成后应向总经理报告审核结果。  6.提供了《内部审核实施计划》，计划内容有：目的、范围、审核准则、计划审核时间2020.11.5日。  查阅2020年度内部审核有关记录   1. 提供了审核组名单：组长：冷双燕 组员：高航 2. 审核时间： 2020年11月20日   3.审核范围：物业管理；  4.审核准则：GB/T19001-2016标准、GB/T24001-2016标准、 GB/T45001-2020/ISO45001:2018标准；公司管理体系文件；服务人员行业法律法规及相关文件  5.提供了《内审首次会议签到表》，参加人有各部门负责人等。  6.提供了《内审检查表》，经查阅对照，受审核部门涉及条款与公司管理体系职责分配相一致。  审核计划安排合理，审核记录基本满足要求。  提供了《内审不合格报告》1份，审核发现,;现场提供的《设备维护记录》中，未提供2020年10月关于办公设备的保养记录，不符合GB/T19001-2016 标准7.1.3基础设施、GB/T24001-2016标准7.1资源、 GB/T45001-2020/ISO45001:2018标准7.1资源、作用、职责、责任和权限中的相关要求  8.提供《审核报告》审核报告中包括审核目的、审核范围、审核依据、审核内容摘要、审核结论等内容，对审核过程进行了综述，对公司管理体系的符合性进行了评价，针对不足部门提出了建议改进即：对于审核中发现的不合格，部门应分析不合格原因，提出纠正和纠正措施计划，组织相关部门人员进行管理体系标准条款学习，进行不符合项整改，组织相关内审员对整改后的情况进行跟踪验证，确认纠正及纠正措施有效，体系的建立、运行符合质量管理体系要求。  审核结论：管理体系运行初步具有了符合性、有效性，目前，体系的有效运行对提高内部管理水平，满足顾客要求，减少环境污染，保证员工身心健康安全，强化满足顾客要求的意识起到了积极的指导作用。。 |  |
| 分析与评价 | Q9.1.3 | 公司制定《数据分析控制程序》，收集和分析适当的数据，评价公司管理体系的适宜性和有效性，充分识别可以改进的机会  提供了公司质量、环境、职业健康安全管理体系运行情况报告，包括产品交付合格率、顾客满意率、运行过程控制、供方业绩评定、体系运行绩效情况等方面的汇总分析，工作成果符合预期效果，提出继续保持建议. |  |
| 总则 | ES10.1 | 综合全部审核证据认为公司管理体系方针、目标、内部审核、管理评审、不合格和纠正措施各项要求基本得到落实，相关管理活动得到有效开展，体现了持续改进的要求及改进产品和产品来满足未来的需要和期望。考虑了分析、评价结果及管理评审的输出，并确定了对存在应关注的持续改进的需求和机遇。 |  |
| 不符合和纠正措施  事件调查、不符合、纠正措施和预防措施 | QES  10.2 | 企业通过过程的监视和测量、绩效考核、内审、管理评审等方式和机制，确保质量管理制度有效执行。  企业经过策划，采用对产品的监视和测量，对不合格品控制等来证实产品的符合性。  企业制定《不符合控制程序》、《事件报告、调查与处理程序》、《改进控制程序》等，通过分析实际存在的或潜在的不符合的原因，制定纠正和预防措施，并验证其效果，以防止不符合的发生／再发生，实现持续改进绩效的目的。  对内审中的不符合，采取了纠正措施，并验证；  为保证公司职业健康安全管理体系的有效运行，通过对安全事件的调查处理，以确保管理体系运行的有效性。  经查在公司正常经营活动中，出现了轻微不符合，部门已经采取纠正和纠正措施，经验证纠正措施有效。  公司研发及物业管理活动未发生过环境、安全等事故。  查持续改进：  a. 通过管理体系运行，管理方针、目标的实施，内审、管理评审进行持续改进；  b. 通过数据分析、纠正、预防措施实施达到持续改进；  c. 通过顾客满意度调查，改进、提高产品质量，满足顾客需求，达到持续改进的目的。  管理评审提出改进措施正在实施过程中。 |  |

说明：不符合标注N