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：栾晓冬\何文琨  | 判定 |
| 审核员：文波 审核时间：2021.03.18 |
| 涉及标准条款：4.1理解组织及其环境、4.2理解相关方的需求和期望、4.3 确定管理体系的范围、4.4质量管理体系及其过程、5.1领导作用和承诺、5.2质量方针、5.3组织的岗位、职责和权限、6.1应对风险和机遇的措施、6.2质量目标及其实现的策划、Q6.3变更的策划、7.1.1资源总则、7.4沟通、9.3管理评审、10.1改进、10.3持续改进，国家/地方监督抽查情况；顾客满意、相关方投诉及处理情况；一阶段问题验证，验证企业相关资质证明的有效性 |
| 企业基本信息 |  | 公司最高管理者何文琨、管代栾晓冬。 江西山姆特装饰工程有限公司成立于2015年04月28日，法人代表何文琨，注册资本：500万元，注册地址：江西省南昌市青山湖区青山路街道江纺南二路3号3楼301室。查看营业执照，公司主要从事：许可项目：各类工程建设活动，住宅室内装饰装修，建设工程设计，施工专业作业（依法须经批准的项目，经相关部门批准后方可开展经营活动） 一般项目：广告设计、代理，家具安装和维修服务，会议及展览服务，技术服务、技术开发、技术咨询、技术交流、技术转让、技术推广，木材加工，金属切削加工服务，企业形象策划，广告制作，组织文化艺术交流活动，办公服务，电线、电缆经营，家具制造，家具销售，建筑材料销售（沙、砂石除外）（除许可业务外，可自主依法经营法律法规非禁止或限制的项目）。 | 符合 |
| 领导作用和承诺、组织的岗位职责和权限 | Q：5.1，5.3  | 据负责人何文琨介绍，公司成立以来确定了各个部门及其职责，2020.10.10日建立了文件化的管理体系，公司各部门沟通信息传递良好。总经理负责公司全面运行，负责组织制定方针、目标、管理评审等工作.管代栾晓东主要负责体系工作，其职责为： 1）确保质量管理体系的过程得到建立和保持； 2）向最高管理者报告质量管理体系的业绩，包括改进的需求； 3）在整个公司内促进提高满足顾客要求意识的形成； 4）与质量管理体系有关事宜的外部联络。总经理对公司体系的运行持续提供必需的资源，总体能履行其管理承诺。经交流总经理和管代了解管理体系的基本运行情况，比较重视公司管理及体系建设。 | 符合 |
| 理解组织及其环境 | 4.1 | 公司基本确定了与其目标和战略方向相关并影响其实现质量管理体系预期结果的各种外部和内部因素。总经理定期汇总分析市场情况，包括行业发展情况，相关企业产品分析，竞品分析，行业政策跟踪，以保证随时掌握行业及竞争企业的发展动态，为设计及业务拓展提供决策依据；确定与本公司管理目标和战略方向相关并影响实现管理体系预期结果的各种内部因素（公司的价值观、文化、知识、绩效等相关因素）和外部因素（国际、国家、地区和当地的各种法律法规、技术、竞争、文化和社会因素等）提供 《组织环境因素识别表》，识别了企业的内外部因素，内容主要包括相关法律法规、技术及市场竞争、人员、客户投诉、目标达成等因素，识别了各环境因素的重要度、风险与机遇、优势、劣势。 | 符合 |
| 理解相关方的需求和期望 | 4.2 | 由行政部负责组织对相关方的评估，提供 《相关方要求识别表》，分析了政府、社区、客户、供方、公司员工等需求和期望，明确了各需求和期望的相关过程，编制：行政部，审批：何文琨，2020.12.15日。 | 符合 |
| 质量管理体系的范围 | 4.3  | 经确认企业本次提出的管理体系审核范围是：QMS: 资质范围内的室内装饰设计服务、会展设计服务。不适用条款：无。无外包过程查认证范围在营业执照的经营范围内。 | 符合 |
| 质量管理体系及其过程 | 4.4  | 企业按标准要求建立了文件化的管理体系，识别了质量管理所需的过程。公司按照标准建立的文件化的质量管理体系，编制了质量手册，流程性文件、管理制度、作业指导书、检验标准等；持续对各个过程的监控进行了记录，形成的相关文件化信息，为过程运行提供了支持，以证实过程按照策划执行。 | 符合 |
| 方针 | 5.2 | 在《质量手册》中明确了质量方针：科技领先、产品创优、用户满意、诚信双赢。方针以文件的形式向各部门发放，会议上就质量方针进行了沟通。总经理和管代按照标准要求制订的方针，管理评审对质量方针的适宜性作了评审，判定适宜，适合公司的发展需求。质量方针符合要求。 | 符合 |
| 组织的角色、职责和权限 | 5.3  | 组织机构图列出公司的各个部门，包含行政部、供销部、设计部，岗位说明书对各部门和各岗位的职责和权限作出规定，能够符合管理体系各项标准的要求，持续确保各个过程获得其预期输出，管理者代表向最高管理者报告质量管理体系的绩效及改进机会，持续整个组织推动以顾客为关注焦点，在策划和实施管理体系变更时保持其完整性。管理者代表的职责在手册中作出规定。 | 符合 |
| 应对风险和机会的措施 | 6.1 | 编制有《风险和机遇的应对控制程序》，对组织内外的风险和机遇进行了策划。提供《风险和机遇评估分析表》，识别了风险和机遇来源、风险和机遇内容、管理措施、责任部门、实时时间、评价措施等，应对措施：与风险、机遇相适应。 | 符合 |
| 目标和措施计划 | 6.2  | 查《管理手册》，制定了公司目标，并在管理体系所需的相关职能、层次和过程上建立目标考虑了适用的要求，并与产品和服务的符合性以及增强顾客满意有关，均可测量，并与方针基本一致。目标以公告、会议形式传达、培训和内部沟通等形式进行了沟通。质量目标：1）项目设计一次通过率≥80%；2）顾客满意度90分以上。组织对公司质量目标、指标予以分解，并在相关职能层次部门建立分目标，2021.3.10各指标已达成，具体达成情况见各部门目标完成记录单。 | 符合 |
| 变更的策划 | Q6.3 | 总经理介绍变更时应考虑到：变更目的及其潜在后果；管理体系的完整性；资源的可获得性；责任和权限的分配或再分配。并要求对变更管理体系应进行评审，确保文件的适宜性，经批准后发布实施。体系建立运行以来，未有变更情况发生。 | 符合 |
| 资源 | Q7.1.1  | 内部组织机构设置见组织机构图，设置了总经理、管理者代表、行政部、供销部、设计部。组织结构设置与组织相关文件的描述一致；相关岗位的职责和权限有明确规定。查组织有场所一处，与申报的场所一致。公司现有人员20人，其中管理人员5人，专业设计人员2人，大专以上学历，具有丰富的设计方案经历；基础设施主要有空调、电脑、办公桌、办公椅、打印机、电话、网络/Wifi、小推车等确认公司目前人力资源、基础设施、销售人员、财力、信息等资源均能保证。公司设有办公区域、会议室等面积约400多平米，企业能保障正常办公。公司员工办公及生产场所良好，办公及生产设备满足工作需要。公司确定所提供的资质范围内的室内装饰设计服务/会展设计服务、理解顾客的需求和期望、服务、行业知识和管理体系知识等公司必要的知识，从行业协会、供应商、客户、公司内部成功经验或失败教训、相关单位、产品和服务的改进结果等获取相关资源和知识并不断转化为公司的知识。确定了识别、获取、应用、保护、更新组织知识的管理活动。目前，公司资源配置持续满足资质范围内的室内装饰设计服务/会展设计服务提供和管理体系运行需要。 | 符合 |
| 沟通、 | 7.4  | 公司通过各种会议、文件下发、培训、检查、电话、交谈、微信、互联网等形式，对合同、设计服务、质量、体系等进行内部沟通，促进各部门和岗位相互了解和信任，达到全员提升设计服务质量的意识。利用电话、信函、走访、回访、顾客满意度调查等方式进行外部信息交流，确保质量信息与相关方得到有效沟通。各部门负责与业务有关的内外部信息沟通，管理者代表负责就与质量管理体系有关事宜的外部联络、沟通。目前公司内外信息交流渠道顺畅、交流信息广泛。 | 符合 |
| 管理评审 | Q9.3  | 公司编制《管理评审控制程序》，基本规定管理评审相关内容和要求。公司策划并于2021.1.28日进行了管理评审，提供会议签到单。查看 “管理评审计划”，规定了评审目的、评审内容、评审要求、评审参加部门人员。查管理评审输入: 内部质量审核结果报告、质量管理体系运行情况、过程的业绩和产品质量趋势分析、顾客对产品和服务质量意见及分析改进建议、纠正措施状况等，基本全面。查管理评审输出：查看了总经理何文琨批准的“管理评审报告”，对公司体系文件的符合性、质量方针和质量目标制定的适宜性、风险和机遇的应对情况、内审实施情况、管理目标完成情况、管理体系的适宜性、有效性、充分性做出了评价。评审结论：公司的管理体系是适宜的、充分的和有效的，达到了顾客满意和持续改进的目的。提出了2项改进措施，制订了改善计划，公司正在实施中1）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，特别是应该提高内审员的水平和技巧；2）进一步组织对相关的法律、法规、规程和规范的学习，以增强广大技术人员的质量意识；管理评审的策划及实施符合要求。 | 符合 |
| 改进 | Q10.1、10.3 | 根据公司的战略方向，利用质量方针、质量目标、审核结果、数据分析的输出、管理评审输出、风险和机遇的应对措施、过程监视和测量结果、质量绩效分析和评价、顾客投诉、满意度测量输出，发现改进的机会，采取措施，实施对管理体系的有效性的持续改进。针对相关方的需求和期望、市场分析结果、数据分析的输出等发现的潜在不合格确定并实施改进措施，实现持续改进。管理评审提出的改进建议2项，目前正在实施中。 | 符合 |
| 国家/地方抽查、顾客满意、相关方投诉处理 |  | 公司成立和体系运行以来，未受到上级主管部门有关质量问题的行政处罚。未发生相关方的投诉。到目前为止没有国家/地方抽查情况。目前没有相关行政主管部门的检查处罚情况。总经理介绍日常顾客反馈都是一些小问题，已及时处理，顾客满意。 | 符合 |
| 验证企业相关资质证明的有效性 |  | 国家企业信用信息公示系统查询结果：营业执照续存，无风险警示。提交的营业执照，有效。 | 符合 |
| 一阶段问题验证 |  | 一阶段审核时文件审核提出的问题，经现场验证已关闭。 |  |

说明：不符合标注N