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：施婷婷/付彦 陪同人员：范佳玉 | 判定 |
| 审核员：周文廷 审核时间：2021年4月16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 |
| 企业基本信息 |  | ●企业基本情况  1、总经理/管代：施婷婷/付彦；  2、按照认证范围公司提供的法律证明文件有：营业执照，统一社会信用代码：911101136717184279  3、北京启奥环球装饰有限公司成立于2008年1月21日，注 册 地 址：北京市顺义区北务镇政府街9号B-1，生产经营地址：北京市东城区东四十条甲22号南新仓商务大厦B座622室 ,法定代表人为施婷婷。启奥主要经营布艺、地毯、墙纸、卷帘、牛皮五大类产品，形成了综合性经营模式。  4、申请认证范围：窗帘布艺、地毯、卷帘的设计（资质范围内除外）及销售；  5、公司设有管理层、行政人事部、项目运营部、销售部、财务部等部门。  6、目前经营状态：无质量事故、无被投诉情况，经营正常  7、2019年12月17日的初次审核开具不符合1项，在9.2条款，经验证，纠正措施有效，本次审核未发现类似情况。  8、证书使用情况：企业获得证书主要是增强企业质量管理，获得客户认可。 |  |
| 组织及其环境 | 4.1 | ●启奥集团位于北京市，目前进行体系认证的北京启奥环球装饰有限公司、北京启奥宏达装饰有限公司，生产经营地址均在：北京市东城区东四十条甲22号南新仓商务大厦B座622室，目前组织机构设置均为管理层、行政人事部、项目运营部、销售部、财务部，且为同一套人员机构组成，人员的划分只在养老保险的缴纳上进行区分。  ●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。  ●手册对组织内外部环境进行了识别  外部环境：国际环境、.社会环境、政治环境、经济环境、空气质量环境等  内部环境；企业文化、公司价值观、知识积累、绩效等  ●内外部环境识别充分，有效。 | Y |
| 相关方的需求和期望 | 4.2 | ●公司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：顾客、员工、供应商等。  ●管代介绍公司通过投标、合同约定、不同形式沟通（如：电话、面对面、调查问卷等）形式了解相关方的需求，然后提供出满足他们要求提供优质产品和完善的服务，目前公司能满足相关方的需求和期望。  ●相关方进行监视和评审的方式方法：公司通过走访、会议、客户要求等方式对相关方的信息进行监视和评审。抽相关方列表  相关方：供应商  需求和期望：交易价格公平合理（措施：定期结合市场变化情况对交易价格适度调整）  按约定时间付款（措施：做好资金支出预算，落实相应资金储备）  另抽其他相关方需求及措施，均保存完好，符合要求。  ●目前企业未发生处罚、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2018年5月18日A/0版发布、实施，管理体系文件包括管理手册、程序文件、作业文件和记录表格等内容，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：  1、注 册 地 址：北京市顺义区北务镇政府街9号B-1，  生产经营地址：北京市东城区东四十条甲22号南新仓商务大厦B座622室 ,  2、认证范围：窗帘布艺、地毯、卷帘的设计（资质范围内除外）及销售  3、不适用条款：无  4、外包过程：设计产品的加工  ●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：无  ●外包过程：设计产品的加工 | Y |
| 领导作用和承诺  总则 | 5.1.1 | ●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：   1. 对管理体系运行的有效性负责； 2. 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； 3. 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； 4. 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）； 5. 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； 6. 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。  ●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：   1. 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； 2. 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； 3. 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 | ●公司通过投标、电话沟通、拜访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：  “品牌创新 技术引领 顾客满意 持续改进”  ●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、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 |
| 组织的角色、职责的权限 | 5.3 | ●企业在策划和建立管理体系时，策划了组织机构：设置了管理层、行政人事部、项目运营部、销售部、财务等部门  ●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， 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。最高管理者负责岗位的设定、职责和权限的指派工作。  ●通过文件、会议、培训等方式将职责、权限传达到组织相关部门及层次。  ●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。 | Y |
| 策划  应对风险和机遇的措施 | 6.1 | ●企业有对风险和机遇的措施进行了识别和控制：  ●企业有对风险和机遇的措施进行了识别和控制：  企业目前识别风险点：  市场大环境不好，但建筑装饰行业不是太萎靡，企业有生存空间。（措施：产品经营范围多元化、开拓外地市场、）  优势：服务技术团队（措施：不断吸引高技术人才，提升技术团队优势）  企业为设计、销售行业，设计方案甲方签认后，采购（或委外加工）产品后，客户打款后发货。且企业销售模式固定，基本无大风险。  ●风险、机遇识别充分，措施有效。 | Y |
| 质量目标及其实现的策划 | 6.2 | ●公司总的质量目标为：  1、项目一次交验通过率95%  2、顾客滿意率达到96%  --2020年度目标完成情况：均完成  ●公司的质量目标已分解到相关职能部门，规定了计算方法及统计周期，符合要求。 | 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 | ●资源现状   1. 企业目前主要工作人员35名，包括管理、设计、项目运行、销售和采购人员等。可满足产品和服务控制需要。 2. 办公区域面积（含会议室）约1000平米左右、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。 3. 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 |
| 管理评审 | 9.3 | 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2021年3月5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。  提供《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：经理和与会者一致认为，已建立并保持了质量管理体系的文件化、规范化，并持续改进，公司的管理水平上升了一个新的高度。在实施贯彻中，质量方针和目标均得到了实现，体现了质量管理体系运行良好。适应顾客和市场要求，管理体系是持续适宜、充分和有效的。  改进：  改进计划：由于社会环境、法律法规、顾客需求等诸多影响质量管理体系有效性和效率提高的因素不断变化，人员流动导致培训后的人员离职，使得公司内部实施质量管理体系的能力不足。  改进措施实施计划：  1、在今年内，组织一次QMS全条款培训。培训时间待批准；  2、参加人：各部门们负责人、内部审核员、检验员必须参加，其他人自愿；  3、培训时长：一天（可以分段进行）  4、培训教材：ISO9001:2015标准；管理手册、程序文件、运行记录；  5、培训教师：待定； | 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包括：  改进：  改进计划：由于社会环境、法律法规、顾客需求等诸多影响质量管理体系有效性和效率提高的因素不断变化，人员流动导致培训后的人员离职，使得公司内部实施质量管理体系的能力不足。  改进措施实施计划：  1、在今年内，组织一次QMS全条款培训。培训时间待批准；  2、参加人：各部门们负责人、内部审核员、检验员必须参加，其他人自愿；  3、培训时长：一天（可以分段进行）  4、培训教材：ISO9001:2015标准；管理手册、程序文件、运行记录；  5、培训教师：待定； | 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。  --例如企业本年度对设备进行了改进，购进了部分自动化设备，人员进行了适量减少，效率更高。  ●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 |

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：行政人事部/财务 主管领导/陪同人员：范佳玉 | 判定 |
| 审核员：周文廷 审核时间：2021年4月16日 |
| 审核条款：5.3/6.2/7.1.2 /9.1.1 /9.1.3/9.2 |
| 职责和权限 | 5.3 | ●部门主要职责如下：  在总经理的领导下，具体负责处理各类行政事务；  负责公司管理制度的编写、完善与实施监督；  负责企业内各项资质证书的申报、年检、变更工作；  负责管理公司印章、证照等重要档案；  负责公司人力资源管理，组织实施人员招聘、培训和考核工作；  负责质量管理体系文件与记录的管理与控制；  协助做好内部审核及管理评审的组织和安排工作及资料管理；  负责对持续改进措施及质量目标完成情况的汇总、分析，并提交管理评审。  ●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。职责和权限与手册描述基本一致 | Y |
| 质量  目标 | 6.2 | ●分解目标及考核情况  1、培训计划兑现率率85%  2、体系过程检查率100%，  3、采购产品合格率98%以上  2020年度目标完成情况：均完成。 | Y |
| 人员 | 7.1.2 | ●启奥集团位于北京市，目前进行体系认证的北京启奥环球装饰有限公司、北京启奥宏达装饰有限公司，生产经营地址均在：北京市东城区东四十条甲22号南新仓商务大厦B座622室，目前组织机构设置均为管理层、行政人事部、项目运营部、销售部、财务部，且为同一套人员机构组成，人员的划分只在养老保险的缴纳上进行区分。  ●已识别与QMS相关人员：各部门负责人、项目人员、设计、销售、设计人员、内审员，提供了岗位职责与任职要求。  ●企业目前在职员工35人 （养老保险），可以满足企业的人员需求。 | Y |
| 外部提供过程、产品和服务过程管理 | 8.4 | ●提供了QB/LNBC-G02.05-2019《采购控制程序》明确规定了外部供方的控制要求，为确保外部提供的过程、产品持续稳定地满足顾客要求。要求所需物资在合格供应商处采购，定期组织供方业绩评定。  ●财务部部通过供方调查的形式，对外部提供过程的供方相关信息进行调查确认，调查评价合格后列入“合格供方名录”：  香港大亨地毯窗帘布制造公司 纤维布麻布（建筑装饰材）  深圳赫德布疋有限公司 布料（装饰材料）  南宁棕榈装饰材料制造有限公司 地毯、窗帘配料（装饰材料）  查见上述供方2020年度调查评价内容包括：供货资质、产品质量、价格、生产能力、供货信誉等，由各部门给出评价意见，同意继续列入公司2021年度合格供方 批准人：施婷婷 2021.1.20  企业采购计划/产品验收根据客户订单产品及数量进行：  抽采购合同及收货记录  查有进货产品验证记录，对外观，包装，数量等进行检验，检验日期等内容  另抽其他采购产品检验记录，均保存完好，符合要求。  采购过程受控。 |  |
| 监测总则  分析与评价 | 9.1.1  9.1.3 | ●公司通过质量目标考核、内审、管理评审等对体系的有效性进行评价。  1、提供了顾客满意调查表，并进行了分析。  2、对过程产品质量进行了统计分析：分析生产总量、原材料总量、销售总量；计算损耗；提升效率。  3、对采购物资进行验证合格率100%。根据验收结果，证明供方提供的产品质量是稳定的.  4、通过内审中发现的不符合，确定改进措施并实施。  5、通过管理评审，提出改进措施，以便发现改进方向。 | 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。  ●由于疫情关系，2020年度内部审核于2021年2月8日进行  ●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。  1、内审时间：2021年2月8日。  2、内审员：范佳玉、孙彦茂  3、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。  4、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。  5、提供了内审检查表。内审不符合2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。  ●现场发现内审深度有待提高，与受审方沟通，希望加强内审人员培训，深化学习标准知识，受审方表示接受。 | Y |

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：销售部 主管领导/陪同人员：付彦 | 判定 |
| 审核员：周文廷 审核时间：2021年4月16日 |
| 审核条款：5.3/6.2 /8.1/8.2 /8.5.1/ 9.1.2 |
| 职责和权限 | 5.3 | ●部门主要职责如下：  1、销售合同或订单的签订及评审组织；  2、开拓市场，按客户要求提供合格的产品  3、顾客或外部供方的财产的识别和保护  4、顾客满意度调查和分析；  ●负责人了解自己的职责，符合要求。 | Y |
| 质量  目标 | 6.2 | ●分解目标及考核情况  1、产品一次交验合格率≥95%  2、交付及时率≥95%;  3、顾客满意率≥97%;  ●查看2020年度及2021年1季度目标完成情况：均完成。 | Y |
| 运行策划和控制 | 8.1 | 公司针对产品销售的特点进行了如下策划：  一、销售服务实现过程：  客户需求→合同签订→方案设计→客户签认→采购（或委外加工）→采购验证→交付验收-售后服务  二、确定了相应的质量目标：  1、产品一次交验合格率≥95%  2、交付及时率≥95%;  3、顾客满意率≥97%;  目标基本合理、可测量、可达到。  三、策划了相关文件： 《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、标准要求；  策划了职工职业规范、业务人员服务规范等记录。  四、服务过程中由部门负责人进行考核/检查，项目完成后由客户进行服务评价，符合要求。  五、场所：销售服务在办公楼内进行，电脑台式机、打印机等设备设施，基本满足工作需要。资源基本满足。  六、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。  七、外包过程：设计产品的加工。  策划适合组织体系运行需要，未发生更改，策划情况符合标准要求 |  |
| 产品和服务的要求确定、评审和更改 | 8.2 | ●销售部经理介绍  1、公司产品销售由客户提出要需求，公司予以策划。  2、公司在确定产品和服务要求时，对以下方面进行了策划：交付时间、人员要求、材料要求、产品的价格、产品的特别要求、售后服务等。销售部负责确定与产品有关的要求，包括：客户规定的要求、交付和交付后活动的要求、规定的用途或已知的预期用途所必须的要求、与产品有关的法律法规及公司的附加要求。这些要求以相关技术资料、标准、合同或采购订单中体现。  3、企业通过市场调查、客户的走访、电话、传真了解市场的需求状态，识别顾客要求。通过适用法律法规、行业标准收集、分析、评价了解行业发展要求。通过对竞争对手分析确定公司的发展市场。  --抽查合同的评审记录   1. 客户：北京五洲皇冠酒店 2. 产品名称：客房、走廊地毯采购及安装合同 评审时间：2020.8.6   评审内容：工期要求 、资金、交付方式、质量要求、技术参数等  参加人员：行政人事部：范佳玉 销售部：付彦 项目运营部：张超  结论：可以签订  批准：施婷婷  2、客户：内蒙古筑家装饰工程有限公司  产品名称：窗帘、纱窗、路轨设计安装 评审时间：2020.12.20  评审内容：工期要求 （2020.12.21-2021.1.30共计40天）、资金、交付方式、质量要求等  参加人员：行政人事部：范佳玉 销售部：付彦 项目运营部：张超 设计：孙彦茂  结论：可以签订  批准：施婷婷  。。。。。。  ●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，主要是顾客报修产品。  目前沟通渠道畅通  目前无合同更改情况发生。 | Y |
| 生产和服务提供； | 8.5.1 | 企业销售过程：  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。   1. 产品销售流程：客户需求→合同签订→方案设计→客户签认→采购（或委外加工）→采购验证→交付验收-售后服务   确定了销售服务为需确认过程  3、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、职工职业规范、业务人员服务规范、职工考勤制度等作业规范。  通过日常顾客满意度调查表、服务考核记录等形式对销售服务过程进行监测。具体 见8.6条款抽样。  4、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》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，产品到货后由库房进行验收入库，顾客接收合格后有验收合格单。    5、现场查看产品销售现场情况：  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。  6、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。  7、识别了需要确认的过程为销售服务，并对销售过程进行了确认， 确定内容包括：  1）在手册中明确对特殊工程，销售过程的评价和批准的准则进行明确规定。 符合要求  2）编制了作业指导文件 编制了业务人员服务规范，销售服务质量考核办法等文件  明确了相关的法规《合同法》、《质量法》等文件。 符合要求  3）特殊过程人员是否满足要求 对销售人员进行考核培训，均考试合格上岗，能够满足提供合格销售服务的要求 符合要求  4）形成记录 销售人员质量业绩考评记录等 符合要求  8、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。  9、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。  10、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。 |  |
| 顾客满意度调查 | 9.1.2 | 企业对顾客对产品是否满意的信息进行监视，并编制《顾客满意情况调查表》。对调查表中各项目进行测算，以“很满意”“ 满意”“尚可”“不满意”“非常不满意”为基准计算满意率。公司于2021年1月对主要客户（2020年度）进行了电话问卷调查，分别对项目及产品功能价格、交期准时等内容进行调查，客户均对相关内容进行了反馈，从统计数据中 可以看出，顾客满意度平均分为95%，超过了质量目标要求，目标完成。从各分项看，说明我公司还有不完善的地方，如：价格等方面，我公司一定会在以后的工作中节约成本，尽量降低价格，使顾客更加满意。 | Y |

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：项目运营部 主管领导：张超、孙彦茂 陪同人员：范佳玉 | 判定 |
| 审核员：周文廷 审核时间：2021年4月16日 |
| 审核条款：5.3/6.2/7.1.5/8.1/8.3/8.5.1/8.6/8.7 |
| 职责和权限 | 5.3 | ●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。  负责基础设施及环境；负责产品实现的策划；设计开发；设计及服务过程控制；放行控制等  ●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：  1、产品一次交验合格率〉90%（本次合格产品数量/一次交验产品总量\*100%）  2、设计方案通过率100％（设计方案通过数/设计方案通过数\*100%）  ●抽2020年度及2021年1季度质量目标完成情况，均完成。 | Y |
| 监视和测量资源 | 7.1.5 | 公司产品设计销售过程属服务性质，其服务质量无法用仪器设备进行检测和测量。公司目前的监视和测量工具主要是《职工职业规范》和《顾客满意情况调查表》《服务人员服务规范》《职工考勤制度》等，通过表格或客户确认的方式来对产品的设计销售服务过程进行监督和检查，以确保满足顾客要求。询问部门负责人称，公司对于服务考核记录和顾客满意情况调查表在表格制定完成后使用前进行了确认，分别对表格的格式、内容等内容进行了确认，经确认表格的内容清晰、格式完整，能够达到对服务进行监视和测量的目的。 | Y |
| 运行策划和控制 | 8.1 | 公司针对产品开发的特点进行了如下策划：  一、设计销售服务实现过程：  客户需求→合同签订→方案设计→客户签认→采购（或委外加工）→采购验证→交付验收-售后服务  二、确定了相应的质量目标：  1、产品一次交验合格率〉90%（本次合格产品数量/一次交验产品总量\*100%）  2、设计方案通过率100％（设计方案通过数/设计方案通过数\*100%）  目标基本合理、可测量、可达到。  三、策划了相关文件：GB50210-2001 建筑装饰装修工程施工质量验收规范、GB/T 16938-2008紧固件、《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、标准要求；  策划了职工规范、业务人员服务规范等记录。  四、设计及销售服务过程中由部门负责人进行考核/检查，项目完成后由客户进行服务评价，符合要求。  五、场所：方案设计、销售服务在办公楼内进行，电脑台式机、打印机等设备设施，基本满足工作需要。资源基本满足。  六、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。  七、外包过程：设计产品的加工。  策划适合组织体系运行需要，未发生更改，策划情况符合标准要求 |  |
| 设计与开发-总则  设计开发的策划  设计与开发的输入  设计和开发控制  设计开发的输出  设计开发的更改 | 8.3.1  8.3.2  8.3.3  8.3.4  8.3.5  8.3.6 | 企业目前的设计范围主要是窗帘布艺、地毯、卷帘的设计，建立、实施和保持设计和开发过程，以确保后续的产品和服务的提供。  设计开发控制：  设计开发控制程序：QAHD/B-06  主管部门：项目运营部  职责：将客户要求转化为设计方案、并经客户签认，以确保产品和服务的提供  各阶段的控制要求：  --抽客房、走廊地毯采购及安装设计的策划（北京五洲皇冠酒店）  1、设计开发流程：设计/开发信息--设计/开发初始方案--方案评审--委外试制--试制品验证/客户确认（包括提出修改意见）--评审/修改方案--客户签认--委外正式生产--设计资料整理归档（以封样书的形式）  2、设计开发控制依据：客户要求、设计开发控制程序：QAHD/B-06、相关规范标准等  3、项目负责人：张超 设计人员：李根  4、进度安排：项目设计开发期限：2020.8.10-2020.8.19，计10日历日  信息收集：1天  初始方案：3天  方案评审：0.5天  委外试制：4天  试制品验证/客户确认（包括提出修改意见）：0.5天  评审/修改方案/客户签认（封样）：1天   1. 关键点确认安排：   地毯工艺（手工枪刺）、材质（100%纯羊毛）、尺寸等由客户确认（试制品验证/客户确认时间）    过程控制要求：功能性能要求，来源于以前类似设计和开发信息；法律法规要求；组织承诺实施的标准、行业规范。产品开发目的清楚。  抽1：功能性要求：地毯工艺（手工枪刺）、材质（100%纯羊毛）、色彩配置等  抽2：使用的法律法规及技术要求：地毯工艺标准、尺寸、图案设计标准等  抽3：地毯效果图，  。。。。。。  设计开发控制：   1. 提供设计开发控制程序：QAHD/B-06 2. 评审过程信息：   提供评审记录1份，各部门负责人参加，评审内容：效果图、安装尺寸图（该系统的本次设计使用原来设计图纸）、策划书、采购清单、适用法规等  本次评审，未提出修改意见   1. 验证和确认过程信息   以封样图的形式确认：  封样书记录下列内容：  封样样板标签、设计单位/设计人员签字、确认日期、封样图等内容      本次设计开发的输出：体现在封样书中（见8.3.4），包括所需采购的资料，不再赘述  本次设计评价结论：对照设计开发的策划、输入，测试各项指标、结果完全达到客户要求。可以批量采购或委外生产。  本次设计过程未发生更改，未发生文件化信息  另抽其他设计开发项目，过程控制基本同上，不再赘述  企业的设计开发过程符合要求 | Y |
| 生产和服务提供； | 8.5.1 | ●企业提供的资料显示生产程序：管理运营部、销售部共同对客户提出的要求进行评审，确定产品的数量、设计期限、质量要求、交货期限及其它要求；然后管理运营部传递设计及交货通知，管理运营部根据通知的内容，受控条件：客户要求、相关标准，进行设计，客户确认后，财务部负责采购（委外加工）。  ●询问管理运营部负责人对运行程序较清楚。  ●企业销售过程：  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→合同签订→采购→采购验证→（策划、实施安装）交付验收-售后服务  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、职工职业规范、业务人员服务规范、职工考勤制度等作业规范。  通过日常顾客满意度调查表、服务考核记录等形式对销售服务过程进行监测。具体 见8.6条款抽样。  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》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，产品到货后由库房进行验收入库，顾客接收合格后有验收合格单。  4、现场查看产品销售现场情况：  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，并对销售过程进行了确认， 确定内容包括：  1）在手册中明确对特殊工程，销售过程的评价和批准的准则进行明确规定。 符合要求  2）编制了作业指导文件 编制了业务人员服务规范，销售服务质量考核办法等文件  明确了相关的法规《合同法》、《质量法》等文件。 符合要求  3）特殊过程人员是否满足要求 对销售人员进行考核培训，均考试合格上岗，能够满足提供合格销售服务的要求 符合要求  4）形成记录 销售人员质量业绩考评记录等 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。  ●企业的设计开发过程：见8.3条款审核，不再赘述  ●企业的运行控制，符合要求 | Y |
| 过程、交付产品的监视、测量和评价 | 8.6 | ●采购检验见8.4  ●设过程的检验、验证见8.3条款审核  ●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2020年9月服务质量考核表  被考核人：张XX  考 核 项 目：着装仪表、服务态度、语言、服务及时性、有无客户投诉  考核结论：经考核，该员工服务质量较好，符合公司有关规定  被考核人意见：本人同意考核意见  考核人：付彦 2020年10月9日  被考核人：李X  考 核 项 目：着装仪表、服务态度、语言、服务及时性、有无客户投诉  考核结论：经考核，该员工服务质量较好，符合公司有关规定  被考核人意见：本人同意考核意见  考核人：付彦 2020年10月9日  另抽其他人考核记录，均保存完好，符合要求。  顾客满意度调查表具体见9.1.2  服务的放行受控。 | Y |
| 不合格输出的控制，不合格与纠正措施 | 8.7  10.2 | ●企业提供的《不合格品控制程序》中规定了对不合格品的标识、隔离、记录评审和处置的控制要求。组织采购产品验收相关文件规定，采购/销售产品交付客户指定场所后客户组织产品验收，验收过程中发现不合格品直接退回供方单位，并要求做好验收确认记录；销售和过程中不合格以口头、书面信息向相关责任部门/人员反馈，并责令改进,如道歉等。未发现批量的采购/销售产品不合格,以及销售和服务过程不合格。  ●企业相关责任部门对职责分工范围内不合格产生的原因进行分析，并针对原因制定相应的纠正和纠正措施.  1、行政人事部有针对本年度内审中发现的不合格项，相关责任部门对不合格的原因制定了相应的纠正和纠正措施。   1. 销售部有对顾客反馈（含投诉）及时制定相应的纠正和纠正措施 2. 销售部有对销售和服务过程中发现的不合格、以及采购和销售产品质量不合格制定相应纠正和纠正措施。 3. 管理运营部对设计过程中的不合格随时纠正   --抽《纠正措施处理单》本年度目前只发生一次不符合事件  不符合事实描述：2020.10.17采购产品未及时索要合格证明文件  原因分析：主管人员未按公司文件要求进行  纠正：重新向供应商索取  纠正措施：组织相关人员进行培训，强调记录的作用  执行情况：已完成  验证情况：培训合格。记录已收回  验证人：范佳玉 日期：2020.10.20  ●产品和销售和服务过程监视和测量过程中有导入风险思维，主要有通过加强员工培训，加大监督和检查力度等措施，以达到预防措施的目的。 | Y |