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：领导层 陪同人员： 吴兆坤 | 判定 |
| 审核员： 邝柏臣 审核日期：2021年7月9日 |
| 审核条款：QMS:4.1/ 4.2 /4.3/ 4.4/ 5.1/5.2/5.3/6.1/6.2/6.3/7.1.1/9.1.1/9.3/10.1/10.3 |
| 理解组织及其环境 | Q4.1  | 文件名称 | 如：🗹《组织环境与相关方要求控制程序》、🗹管理手册第4.1章 | 🗹符合🞎不符合 |
| 运行证据 |  与最高管理者沟通：组织的环境：

|  |  |
| --- | --- |
| 外部环境 | 🗹法律法规 🗹技术 🗹竞争 🗹市场 🗹文化 🗹社会 🗹经济环境 🗹其他 |
| 列举主要的内容 | 国内政策变化比较快，产品法律法规时有更新，需要不断适应新的变化。 |
| 内部环境 | 🗹价值观 🗹文化 🗹知识 🗹绩效 □工艺 □设备 🗹人员能力 🗹其他  |
| 列举主要的内容 | 进行质量管理体系认证，完善销售服务过程各个环节的监控，提升公司管理绩效。 |
| 组织优势说明 | 服务素质高 |
| 组织劣势说明 | 人员不稳定、进货渠道少，有时难以满足顾客的多元化需求。 |
| 主要风险的说明 | 人才变化 |
| 机遇的说明 | 客户群体相对稳定、有成熟的管理机制 |

主要证据体现在 🞎《组织及其环境分析表》 🞎《年度业务计划》 🗹其他 |
| 理解相关方的需求和期望 | Q4.2  | 文件名称 | 如：《理解相关方的需求和期望控制程序》、🗹管理手册第4.2章 | 🗹符合🞎不符合 |
| 运行证据 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 重要的相关方 | 相关方名称举例 | 重要的相关方需求和希望（不必全选） |
| 🗹主管部门 | 江门市新会区市场监督管理局 | 🗹遵守质量相关的法律法规□ |
| 🗹供方 | 扬州市隆诚机械制造有限公司 | 🗹组织的持续经营、明示采购要求□ |
| 🗹顾客 | 中车广东轨道交通车辆有限公司 | 🗹按时按质按量交付产品或服务；🗹产品/服务质量持续满足要求□ |
| □消费者 | —— | □良好的使用感受□ |
| 🗹员工 | —— | 🗹组织的持续经营、自我发展□ |
| 🗹投资方 | 自然人 | 🗹组织的持续经营、盈利□ |
| □其他 |  |  |

主要证据体现在 🗹《相关方的需求和期望分析表》 🞎《年度业务计划》 🗹其他 |
| 确定质量管理体系的范围 | Q4.3 | 文件名称 | 如：管理手册第4.2章和“公司介绍” | 🗹符合🞎不符合 |
| 运行证据 | 组织应明确相关管理体系的范围；

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 范围的项目 | 内容描述 |  |
| 产品/服务的活动 | 轨道交通设备和机电设备的销售 |  |
| 经营地址 | 江门市新会区会城今州路18号南湖壹品花园10座1212 |  |
| 组织单元（部门/分支） | 🗹与组织结构图一致🞎分支机构，如： 🞎临时场所，如：  |  |
| 时间 | 🞎 体系建立以来🗹近一年 |  |
| 不适用ISO9001的条款 | 🗹8.3产品和服务的设计和开发 | 🗹其他——无 |
| 不适用的理由（可多选） | □受审核组织没有设计开发的责任 🗹受审核组织没有设计开发的能力 □受审核组织没有设计开发修改的权力□受审核组织按照顾客图纸和合同要求提供生产和服务□受审核组织按照公司总部的技术要求提供生产和服务□受审核组织按照传统工艺提供生产和服务🗹其他：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，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。 |  |

在企业的管理手册中有描述。 |
| 质量管理体系及其过程 | Q4.4  | 文件名称 | 如：管理手册第4.4章和《过程清单》 | 🗹符合🞎不符合 |
| 运行证据 | 组织对管理体系的过程进行了确认，对输入、输出、顺序及相互作用已被明确地提出并被充分控制。采用了过程方法管理相关管理体系及其过程；用文件化的绩效指标定期评审过程。**影响运行的重要过程如下: （不必全选）**市场拓展 □设备能力 人员能力 □检测水平 合同评审 知识保密 □新产品设计开发 □原材料采购 外部供方控制 □生产/服务控制 □其他**影响体系运行的外包过程如下: （根据实际情况选择）**□新产品设计开发 □原材料订制 □生产/服务过程 □检验检测 □产品运输 □设备维修□人员培训 其他——无组织通过质量目标的建立、实施、顾客满意的测量、内审和管理评审等方式，充分地评审，管理及控制这些质量管理体系覆盖的过程和活动。 |
| 领导作用与承诺 | Q5.1   | 文件名称 | 如：管理手册第5.1章和“总经理岗位职责” | 🗹符合🞎不符合 |
| 运行证据 |  与最高管理者沟通其领导作用与承诺：对质量管理体系的有效性承担责任； 确保制定质量管理体系的质量方针和质量目标，并与组织的环境和战略方向相一致； 确保质量管理体系要求融入组织的业务过程； 促进使用过程方法和基于风险的思维； 确保质量管理体系所需的资源是可用的； 沟通有效的质量管理和符合质量管理体系要求的重要性；确保质量管理体系实现其预期结果；促使员工积极参与、指导和支持他们为质量管理体系的有效性作出贡献；推动改进；支持其他相关管理者在其职责范围内发挥领导作用。 覆盖了标准第5.1章的全面要求，🞎 未覆盖标准第5.1章的全面要求，缺少：  |
| 以顾客为关注焦点 | Q5.1.2   | 文件名称 | 如：管理手册第5.1章 | 🗹符合🞎不符合 |
| 运行证据 |  最高管理者应证实其以顾客为关注焦点的领导作用和承诺：a）确定、理解并持续地满足顾客要求以及适用的法律法规要求； b）确定和应对能够影响产品和服务的符合性以及增强顾客满意能力的风险和机遇； c）始终致力于增强顾客满意。 通过的方式—— 以身作则 建立机制 法规宣传 风险机遇的应对 重视顾客反馈 □目标考核 □其他 |
| 方针 | Q5.2   | 文件名称 | 如：管理手册第5.2章 | 🗹符合🞎不符合 |
| 运行证据 |  最高管理者制定了文件化的管理体系方针： **顾客至上 质量可靠 优质服务** 适应组织的宗旨和环境并支持其战略方向质量方针合理恰当并为相应的质量目标提供了框架。包括满足适用要求的承诺； 包括持续改进质量管理体系的承诺在组织内得到沟通、理解和应用，通过：🞎展板 🞎标语 会议 文件发放 🞎其他 在相关方有需要时提供。通过：网站 🞎宣传册 🞎其他 |
| 组织的岗位、职责和权限 | Q5.3   | 文件名称 | 如：管理手册第5.3章 | 🗹符合🞎不符合 |
| 运行证据 | 最高管理者确定了组织架构及相关岗位的职责、权限，并进行了全员的沟通和理解；如：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 过程过程 | 主管部门名称 | 过程名称 | 主管部门名称 |
| 质量管理体系策划和推动 | 行政部 | 生产/服务设计开发过程 | 不涉及 |
| 顾客满意调查分析 | 销售部 | 生产/服务提供过程 | 销售部 |
| 外部供方控制 | 采购部 | 生产/服务放行过程 | 销售部 |
|  |  |  |  |

 |
| 应对风险和机遇的措施 | Q6.1   | 文件名称 | 如：《应对风险和机遇控制程序》、手册第6.1条款 | 🗹符合🞎不符合 |
| 运行证据 | 分析风险的方法：头脑风暴法 🞎FMEA（潜在失效模式分析）🞎其他应对风险的措施类型包括： 规避风险 为寻求机遇承担风险、消除风险源 改变风险的可能性和后果、分担风险 通过信息充分的决策而保留风险 🞎其他列举2~3项应对主要风险的描述：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 主要的风险描述 | 应对措施 | 措施的有效性 |
| 市场竞争激烈 | 加大力度开发，提升服务意识 | 有效 🞎不足 |
| 交付的产品不符合客户的要求。 | 1.销售过程的品质控制; 2.成品的品质检验。  | 有效 🞎不足 |

应对机遇的措施类型包括： 🞎采用新实践 🞎推出新产品 开辟新市场 赢得新顾客 🞎建立合作伙伴关系 🞎利用新技术 🞎其他列举2~3项应对重要机遇的描述：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 主要的机遇描述 | 应对措施 | 措施的有效性 |
| 客户用量增加 |  增加人力资源、提高服务质量 | 有效 🞎不足 |

 |
| 质量目标及其实现的策划 | Q6.2  | 文件名称 | 如：手册第6.2条款、《质量目标》、《分解目标》 | 🗹符合🞎不符合 |
| 运行证据 | 组织建立了与方针一致的文件化的管理目标。为实现总质量目标而建立的各层级质量目标具体、有针对性、可测量并且可实现。总质量目标实现情况的评价，及其测量方法是：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 质量目标 | 计算方法 | 责任部门 | 目标实际完成（考核期：2020年7月1日-2021年5月31日） |
| 顾客满意率达到 95%以上  | 按顾客满意程度调查打分 | 销售部 | 97% |
| 合同履约率100%。 | 合同履约数/合同签订总数X100% | 销售部 | 100% |

目标已实现🞎目标没有实现的，组织在内部及时进行原因分析并采取了改进措施。 |
| 变更的策划 | Q6.3   | 文件名称 | 如：手册第6.3条款、《组织变更管理控制程序》 | 🗹符合🞎不符合 |
| 运行证据 |  组织对相关管理体系进行变更时，变更应按所策划的方式实施；审核周期内的重大变更有：□组织结构变更 □部门职责变更 □主要原材料 □关键人员 □生产工艺/服务流程 □主要设备设施 □主要检测设备 其他——审核周期内未发生

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 体系变更的内容说明 |  |  |
| 评价内容 | 评价具体描述 | 评价结论 |
| 变更目的 |  | 🞎可以满足 🞎不可以满足 |
| 其潜在后果 |  | 🞎可以满足 🞎不可以满足 |
| 质量管理体系的完整性 |  | 🞎可以满足 🞎不可以满足 |
| 资源的可获得性 |  | 🞎可以满足 🞎不可以满足 |
| 职责和权限的分配或再分配 |  | 🞎可以满足 🞎不可以满足 |

 |
| 资源（总则） | Q7.1  | 文件名称 | 如：手册第7.1条款 | 🗹符合🞎不符合 |
| 运行证据 | 和最高管理层确定并提供所需的资源，以建立、实施、保持和持续改进质量管理体系。 1. 现有内部资源的能力；

建筑面积 60 平方米；其中：库房 1 间30平方米；行政部 1 间；办公车辆 3 辆主要生产设备有： 不涉及 （列举2~4种）主要服务设备有： 电脑、打印机、路由器 （列举2~4种）特种设备：🞎叉车 🞎行车 🞎锅炉 🞎电梯 🞎压力容器 🞎压力管道 ☑不适用 特种设备管理：🞎进行了定期检验 🞎未进行定期检验的有： ☑不适用 还存在哪些局限和不足： 无 1. 需要从外部供方获得的资源： 无
 |
| 现场观察 | 查看关键岗位人员是否按操作要求进行操作。☑ 是 🞎否抽样询问关键岗位人员是否熟悉按操作要求。☑ 是 🞎否查看关键岗位的控制参数是否按操作要求进行操作。☑ 是 🞎否查看是否按要求实施了产品标识。☑ 是 🞎否查看是否按要求实施了状态标识。☑ 是 🞎否查看是否使用了经校准的监视测量设备。🞎 是 🞎否（不适用）查看设备的完好情况。☑ 是 🞎否查看生产/服务环境情况。☑ 是 🞎否 |
| 监视、测量、分析和评价 | Q9.1.1 | 文件名称 | 如：🗹管理手册9.1.1章 | 🗹符合🞎不符合 |
| 运行证据 | 组织对监视和测量的环境绩效

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 监视和测量的对象 | 监视、测量、分析和评价的方法 | 监视和测量的频次和时机 | 评价其绩效所依据的准则和适当的参数 | 分析和评价的频次和时机 |
| 客户满意度 | 客户满意度调查 | □每月 □每季度 ☑每年 □其他 | 相关标准《客户满意度调查表记录》 | □每月 □每季度 ☑每年 □每个项目 |
| 过程 | ☑监督进度□现场巡视□抽查记录□对质量目标进行统计 | ☑定期检查□抽查 | 客户合同《客户工装验证单》《客户巡检表》 | □每月 □每季度 □每年 ☑每个项目 |
| 体系 | 内部审核；对内审不符合项进行分析 | ☑按年度内审计划□每年一次□特殊情况增加 | GB/T19001-2016标准 | □每月 □每季度 ☑每年 |
| 体系有效性 | 管理评审，对EMS存在的需要问题进行分析 | ☑每年一次□特殊情况增加 | GB/T19001-2016标准 | □每月 □每季度 ☑每年 |
| 相关方反馈 | 反馈处理，对问题进行统计 | □每年一次 | 客户满意度调查 | □每月 □每季度 □每年  |

 |
| 管理评审 | Q9.3 | 文件名称 | 如：🗹《管理评审控制程序》 | 🗹符合🞎不符合 |
| 运行证据 | 自🞎管理体系建立后/☑近一年，于 2021 年 04 月 19 日实施了管理评审；查看🗹管理评审计划 🗹管理评审记录（工作总结） 🗹管理评审纪要 🗹管理评审报告

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 管理评审输入信息 | 评价 | 问题描述 |
| 以往管理评审所采取措施的情况； | 🗹符合 □不符合 |  |
| 与质量管理体系相关的内外部因素的变化； | 🗹符合 □不符合 |  |
| 顾客满意和有关相关方的反馈及趋势 | 🗹符合 □不符合 |  |
| 质量目标的实现程度及趋势 | 🗹符合 □不符合 |  |
| 过程绩效以及产品和服务的合格情况及趋势 | 🗹符合 □不符合 |  |
| 不合格及纠正措施及趋势 | 🗹符合 □不符合 |  |
| 监视和测量结果及趋势 | 🗹符合 □不符合 |  |
| 内审、外部审核结果及趋势 | 🗹符合 □不符合 |  |
| 外部供方的绩效及趋势 | 🗹符合 □不符合 |  |
| 资源的充分性； | 🗹符合 □不符合 |  |
| 应对风险和机遇所采取措施的有效性 | 🗹符合 □不符合 |  |
| 改进的机会 | 🗹符合 □不符合 |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 管理评审输出信息 | 措施描述（举例） | 改进措施 |
| 改进的机会 | 由行政部组织中心各部门，制定培训计划，加强对各部门员工ISO9001:2015标准的培训，使ISO9001:2015标准、公司的新版管理体系的文件与实际工作结合更加紧密。由行政部负责依据公司的任职要求，招聘2名经验丰富的销售部人员。 | 🗹已落实 □已部分落实 |
| 质量管理体系所需的变更 | 无 | □已落实 □已部分落实 |
| 资源需求 | 人力资源，招聘2名经验丰富的销售部人员。 | 🗹已落实 □已部分落实 |

🞎改进措施未落实的原因： |
| 改进 | Q10.1 | 文件名称 | 如：🗹管理手册10.1章 | 🗹符合🞎不符合  |
| 运行证据 | 组织确定和选择了改进机会，并采取必要措施，以满足顾客要求和增强顾客满意。 这包括： 🗹改进产品和服务，以满足要求并应对未来的需求和期望； 🗹纠正、预防或减少不利影响； 🗹改进质量管理体系的绩效和有效性。 改进包括：纠正、纠正措施、持续改进、突破性变革、创新和重组。  |
| 10.3 持续改进 | Q10.3 | 文件名称 | 如：🗹管理手册10.3章 | 🗹符合🞎不符合 |
| 运行证据 | 组织已持续改进质量管理体系的适宜性、充分性和有效性。 组织考虑了分析和评价的结果以及管理评审的输出，确定是否存在需求或机遇，这些需求或机遇应作为持续改进的一部分加以应对。🗹管理评审改进措施已落实🞎 管理评审改进措施未落实的原因：  |

说明：不符合标注N