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：李均瑞 总经理：李均瑞 管代: 李岩 陪同人员：张贵领 | 判定 |
| 审核员： 夏爱俭 审核时间：2021年07月10日 |
| 审核条款：Q: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 资质验证/范围再确认/初审问题验证/投诉或事故/政府主管部门监督抽查情况 |
| 理解组织及其环境总要求 | Q4.1 | 北京隆福鑫泽空调设备有限公司,2006年03月24日成立，营业期限：2006年03月24日- 2026年03月24日，注册资金：1500万，企业信用代码：91110101786871659C，注册地址：北京市东城区东皇城根北京26号及甲，经营范围包括销售空调设备及配件，百货，五金交电，建筑材料，汽车配件，工艺美术品；安装、维修空调设备；技术开发、技术咨询、技术服务。（企业依法自主选择经营项目，开展经营活动；依法须经批准的项目，经相关部门批准后依批准的内容开展经营活动；不得从事本市产业政策禁止和限制类项目的经营活动。）公司的主要客户群为北京的企业、机关等；公司采用总经理负责制，层层把关，让用户真正放心。营业执照符合要求，见附件。公司管理体系设置了综合部、工程部总经理李均瑞介绍：公司推行管理体系的目的就是旨在与时俱进，提高我公司质量管理体系运行的完整性和适应性，从而使公司的综合管理水平有个层次上的飞跃；通过质量管理体系运行，来促进我公司各项工作的持续改进和整体业绩的可持续提高，使之更加适应不断日益变化的市场需求。总经理在管理公司时，明确公司的目标及战略方向，考虑与公司的目标、战略方向及质量管理体系实现预期结果有影响的各种内、外部因素，包括：a）正面（或负面）的要素（或条件）；b）国际、国内、地区和当地的各种法律法规、技术、竞争、市场、文化、社会和经济等外部环境因素；c）公司内部的价值观、文化、知识和绩效等内部环境因素。d）受组织影响或影响组织的环境状况；总经理及公司的管理层对以上方面的相关信息进行监视和评审，以便适时做出调整，使之更加适用于公司的实际情况。 | Y |
| 理解相关方的需求和期望 | Q4.2 | 总经理及管理层在考虑相关方对公司提供符合顾客要求和适用法律法规要求的产品和服务的能力产生影响或潜在影响时，结合公司的实际情况，确定与质量管理体系有关的相关方，并确定其要求。具体包括以下方面：a）顾客对产品和服务质量提出要求，是组织必须满足的重要利益相关方，组织必须以顾客为关注焦点；b）供方提供的空调设备及配件的销售及维保服务；资质范围内集中式制冷空调设备维修安装所用材料和服务均影响组织向顾客提供满足要求的产品和服务，组织与供方为互利关系；c）员工的质量意识、能力都影响组织提供的产品或服务质量；d）审核机构监督审核公司的质量体系运行，验证公司质量体系与标准的符合性和有效性，直接影响公司的质量操作。e）政府机构要求公司能够高效、安全空调设备及配件的销售及维保服务；资质范围内集中式制冷空调设备维修安装，创造效益，促进繁荣。组织适时监视和评审上述利益相关方及其要求，协调并满足各利益相关方的要求。 | Y |
| 确定管理体系的范围 | Q4.3 | 公司管理体系范围为：Q：空调设备及配件的销售及维保服务；资质范围内集中式制冷空调设备维修安装 | Y |
| 管理体系及其过程 | Q4.4 | 该公司2019-8-10根据自身的实际情况和标准的要求组织人员编制了管理手册、作业文件和记录表格，制定了管理方针和管理目标。实施了管理体系，通过对过程检测结果进行分析管理体系得以不断改进。负责人说管理体系运行以来效果不错管理有了一定的提高。每半年对管理目标完成情况进行统计分析，出示2021年管理目标分解及完成情况记录。与负责人交流：部门确定了满足与管理体系有关的客户及相关方的要求。为能在公司范围内更好的应用质量/环境/职业健康安全管理体系及其过程方法，综合部编制《管理手册》，作为公司质量管理的纲领性文件；编制《程序文件》，说明本公司内部质量体系运行的各过程及其之间的顺序和相互作用；编制各类支持性文件及记录表格等作为证明过程运行的证据。 | Y |
| 领导作用与承诺--总则 | Q5.15.1.1 | 公司总经理李均瑞介绍主要承诺有：a）对质量管理体系的有效性负有责任；b）确保制定质量管理体系的质量方针和质量目标，并与组织环境和战略方向相一致；c）确保质量管理体系要求融入与组织的业务过程；d）促进使用过程方法和基于风险的思维；e）确保获得质量管理体系所需的资源；f）沟通有效的质量管理和符合质量管理体系要求的重要性；g）确保实现质量管理体系的预期结果；h）促进、知道和支持员工努力提高质量管理体系的有效性；i）推动改进；j）支持其他的管理者履行其相关领域的职责对全体员工进行了顾客关注焦点的宣传和培训，制定了管理文件和管理目标，并按规定进行了管理评审，目前该公司的管理体系基本得到了落实。管理层通过制定方针和目标并通过会议、培训等形式要求员工理解企业的方针目标以及传达守法经营及达到顾客满意的质量意识的重要性并形成制度化，强调企业实施管理体系管理的重要性。资源提供充分并通过定期进行管理评审发现过程中存在的问题并加以改进，承诺基本有效。企业通过会议、培训等形式要求员工理解公司的方针和目标，以及遵守法律法规的重要性及顾客满意的重要性，并形成制度化，规定了定期检查落实的情况，并有具体要求。承诺基本实现，没有违反的情况发生。 | Y |
| 以顾客为关注焦点 | Q5.1.2 | 总经理李均瑞证实其以顾客为关注焦点的领导作用和承诺，通过以下方面实现：a）确定、理解并持续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、服务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。详见审核Q9.1.2条款记录。 | Y |
| 方针制定方针沟通方针 | Q5.2 | 该公司管理方针守法诚信追求质量，预防污染保护环境；关爱员工健康安全，持续改进追求卓越**。**公司以质量标准为基础，结合公司实际特制定管理方针。与总经理进行交谈，总经理李均瑞对方针内涵的理解较深刻。方针能为制定目标提供框架，方针基本符合标准的要求。总经理用会议、文件等手段保证管理方针为全体员工理解并落实到工作中。李均瑞总经理说管理评审时对方针的持续适宜性进行了评审，有评审记录。以上管理方针通过文件、培训等形式将公司管理方针传达给所有为公司工作或代表公司的人员，相关方也可通过综合部获取公司管理方针。 | Y |
| 组织内的角色、职责和权限 | Q5.3 | 确定了部门、各岗位人员职责、权限和相互关系，并在公司内对各级员工进行了必要的传达。对从事与服务有关的管理、执行和验证人员规定其职责、权限及其相互关系，以实现公司管理方针和管理目标。建立、实施和保持公司管理体系所需的过程，公司决定任命李岩为管理体系的管理者代表。其职责和权限规定如下：确保本公司管理体系所需的过程得到建立、实施和保持，代表总经理行使职权；向最高管理者报告管理体系的运行、管理业绩情况以供评审，并提出管理体系改进方面的建议；确保在整个组织内提高满足顾客、相关方要求和适用法律法规要求的意识；组织落实公司管理体系的管理评审和内部审核；及时处理影响公司管理体系正常运行的有关问题；负责公司管理体系有关事宜的对外联络等。询问管代李岩职责回答正确。 | Y |
| 应对风险和机遇的措施 | Q6.1 | 该公司识别出来以下风险：政策风险：公司属于销售行业，主要客户为各企事业单位，及个体经营者、厂区，有产业和政策调整的风险较小。但为了防止未来有可能发生改变的政策，企业拟在其它类型的工作业务扩大做准备。2、资金风险：产品及人工成本不断提高，是对资金风险的考验，但不会是关键风险。3、技术风险：公司拟招聘经验丰富的技术服务人员，并不断组织人员到同行优秀企业学习，加大产品服务及后期作业工作能力的提升，不断提高我企业的行业竞争能力，规避相关技术风险。4、管理风险：管理一个企业主要是建立一个团队，要有健全的规章制度，让每一个员工都在可控的状态下工作，给每个员工创造发展的空间，让每个职责部门的领导对自己所领导的部门承担全部权利和义务，公司综合部负责管理人员的登记造册、技能培训、人员招聘等，并加大培训力度多方储备人才，防止因人员的流失而造成工作的停滞，造成损失。5、来自市场的风险，加强公司内部人员的基础素质，提高专业技能、对于公司内部的机密信息不能外泄，保护好公司的内部人员，防止公司内部人员的流失。风险评估结论：对于以上涉及到的主要风险，一旦发生，均可能对公司的发展造成巨大损失，所以我们应时刻监视并评价相关环境因素，尽可能的规避风险或降低发生概率。 | Y |
| 管理目标及其实现的策划 | Q6.2 | 公司对管理体系所需的相关职能、层次和过程设定管理目标。公司管理目标是：1）销售产品合格率98%；2）产品交付及时率98%；3）合同评审率100%；4）顾客满意率98%以上目标可测量，与公司管理方针一致。每年由综合部按公司管理目标考核要求统计考核公司管理目标完成情况，提交管理评审会议。查2020年公司管理目标完成情况，各项目标均已完成，考核人李岩。 | Y |
| 变更的策划 | Q6.3 | 公司确定需要对管理体系进行变更时，应经策划并系统的实施。需要管理层考虑体系变更的目的、变更后的潜在后果及变更后体系的完整性，考虑变更后资源获得及责任权限的再分配等问题。明确以上因素后，按照过程方法要求系统地实施变更，重新确定变更后过程的输入输出、监测标准、资源支持及改进可能等。公司目前对管理体系暂无变更。 | Y |
| 资源、总则 | Q7.1.1 | 查公司配备了必要的人力资源，基础设施，规范文件、资金等必要的资源，能够持续满足顾客需求和管理体系改进的需要。部门：工程部、综合部人员：办公人员、施工人员基础设施：配备有办公室、会议室等基础设施，办公主要设施：电脑、电话、复印机等，满足办公需求； | Y |
| 绩效测量和监视 | Q9.1.1 | 公司编制了《顾客满意度测量程序》，对空调设备及配件的销售及维保服务的质量特性进行监视和测量，以验证其符合要求的程度，确保服务符合要求。公司制定《内部审核控制程序》 、《管理评审控制程序》为保证公司质量管理体系的有效运行，通过对管理绩效的监视与测量，确保体系运行的有效性。查阅“部门质量目标策划及考核记录表”，提供管理目标指标的检查考核工作，均完成目标考核要求。 |  |
| 管理评审 | Q9.3 | 提供：1.管理评审计划，评审时间：计划2020.12.20进行，评审方式：会议评审，编制：综合部 审批：李均瑞 编制日期： 2020年12月5日， 参加人员包括公司总经理、管理者代表、各部门负责人，计划中明确了评审内容和资料准备要求。1. 管理评审内容：

a)报告内部审核的情况；b) 顾客的反馈，包括满意程度的测量结果等；c) 方针贯彻落实及质量目标完成情况； d) 对日常发现的不合格项采取的纠正和预防措施的实施情况；e）职业健康安全管理体系运行评价总结；f）销售服务过程和体系改进的建议； g) 会议讨论情况；k）总经理作会议总结。查看管理评审报告，批准：李均瑞 2020.12.21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。提供改进计划及纠正预防措施：未能按照标准要求实施市场推广能力弱，不能满足公司发展要求；组织员工进行学习，出示培训实施相关记录，于9月20日对员工进行培训。 | Y |
| 总则 | Q 10.1 | 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。  ——具体事实可见审核10.2条款记录。 | Y |
| 持续改进 | Q10.3 |  为使质量管理体系实现预期结果和提高顾客满意，公司识别并选择改进的机会，采取包括改进产品和服务，纠正、预防或减少非预期情况给组织带来的不利影响等措施，改进体系的绩效和有效性。根据不同过程、不同产品和不同要求，采取不同的方法进行监视、测量和分析。公司利用管理方针、目标、内审和外审、数据分析、纠正和预防措施以及管理评审，识别任何改进的机会，持续改进管理体系的适宜性、充分性和有效性。详见相关条款审核记录。 | Y |
| 初审问题验证/投诉或事故/政府主管部门监督抽查情况 |  | 初审提出的问题已纠正。公司管理体系自运行以来，未发生质量事故管理体系运行期间未发生顾客及相关方投诉情况目前没有上级主管部门对公司的在质量监督抽查目前公司经营过程中没有发生违反相关法律法规及其他要求的情况 | Y |

说明：不符合标注N