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:蒲明勇 陪同人员：鲁燕 | 判定 |
| 审核员：冉景洲 审核时间：2021年7月19日 |
| 审核条款： |
| 理解组织及其环境  #有影响的内、外部因素主要有哪些？  .对这些内、外部因素的相关信息进行监视和评审的情况如何？ | **4.1** | 公司制定有《风险和机遇评估表》，确定对公司有利的内外部环境因素有：公司所占人力资源市场份额正在不断的增大。。  对公司不利的内、外部因素有：市场竞争非常激烈，利润不断降低、成本增加。  公司通过业内同行交流、公司座谈会、工作例会、QQ、网络等进行内外部沟通，并定期进行评审。  查见《内、外部环境风险和机遇分析表》  内部环境，人力因素，目前情况：人力资源充足，不利情况：部分岗位加强岗位培训.  见内、外部环境评审记录。 | **符合** |
| 理解相关方的需求和期望  #与组织质量管理体系有关的相关方有哪些？  .相关方有哪些要求？  .对相关方及其要求的监视和  评审如何？ | **4.2** | 公司确定的相关方有员工、股东、银行、主管部门、供应商、客户等。  理解员工诉求的形式为谈心、开会等；理解客户等相关方的形式主要为电话沟通、上门拜访等；  员工关注的主要问题有工资、待遇、晋升机制、福利等，供应商关注的主要问题是回款时间等。  对相关方的要求的监视和评审的方法多样，通过QQ和网络等现代通讯手段是常用的便捷而又高效主要方法。  查见《相关方需求和期望分析表》  抽查相关方：顾客  需求和期望：外派人员满足要求、及时交付、价格合理、服务及时、通过ISO9001:2015。  对企业的影响：影响公司的业务；  监测指标：交付合格率、交付履约、顾客满意度等。 | **符合** |
| 确定QMS范围  #质量管理体系的边界和范围。是否形成文件？是否考虑了各种内外部因素、相关方要求及其产品或服务？质量标准是否存在不适用于该范围的情况？若有,是否说明理由？若有理由,是否合理？ | **4.3** | 公司质量管理体系的范围为：资质范围内资质劳务派遣服务；承接业务流程外包服务。  经识别，组织依据ISO9001：2015版标准的要求建立、实施、维护质量管理体系，符合标准要求。  ---不适用条款：8.3  服务按相关法律法规和客户要求进行，模式固定，故该条款不适用。不影响公司提供满足顾客和适用的法律法规要求的服务的能力，也不免除公司相应的责任，也仍然保持了质量管理体系的完整性。  注册地址:重庆市九龙坡区杨家坪前进支路15号  生产/经营地址：重庆市九龙坡区杨家坪前进支路15号 | **符合** |
| QMS及其过程  #是否按照标准的要求，建立、实施、保持和持续改进质量管理体系？所需的过程包括哪些？是否形成必要的文件化信息以支持过程运行？是否必要的文件化信息作为运行证据？ | **4.4** | 公司按照ISO9001:2015标准的要求，建立、实施、保持和持续改进质量管理体系，策划质量手册、程序文件、制度文件，包括所需过程及其相互作用，制定有风险管理控制办法，确定产生非预期的输出或过程失效对产品和顾客满意带来的风险，以及应对措施。  组织制定有管理评审控制程序，定期进行体系评审，必要时变更过程，以确保过程持续产生公司期望的结果。  经现场确认，关键/特殊过程为：服务过程。  ---公司外包过程为：无。 | **符合** |
| 领导作用和承诺/5.1.1总则  #最高管理者通过哪些活动证实其对质量管理体系的领导作用和承诺？ | **5.1** | 总经理：蒲明勇 组织代表：鲁燕  公司总经理承诺建立、实施、保持和改进QMS，并对QMS的有效性负责。并组织落实其管理职责内的各项工作。  最高管理者组织公司相关人员并制定了质量方针和质量目标，并与组织环境相一致，与组织的战略方向一致。  根据总经理的谈话沟通，组织的质量管理体系要求已渐渐融入组织的业务过程中。  组织已使用过程方法和基于风险的思维进行体系的运行。  最高管理者针对体系的运行，提供了所需的资源。  向全公司强调遵守法律法规、质量管理、符合质量管理体系的要求及达到顾客满意的重要性。  形成制度化，把质量目标进行层层分解落实到各部门 | **符合** |
| 方针（含制定/沟通） | **5.2** | 公司的质量方针是：  “以人为本，以信誉求发展”  公司建立的质量方针基本满足标准各项承诺的要求，能为质量目标的制定提供框架，基本符合要求。  体系文件中明确质量方针，并主要通过日常工作会议、口头交流等将质量方针的要求向全员传达和灌输，确保员工增强顾客满意和守法意识。 | **符合** |
| 岗位/职责/权限  #组织内的岗位设置如何？  职责和权限如何得到分派、沟通和理解？ | **5.3** | 公司在建立管理体系之初，对各部门的职责权限进行了划分，在质量手册中确定了公司组织机构图，管理层、运营部、资源部、市场部。对应每个部门有职能分配表，在5.3职责和权限中对各部门职责权限进行了规定，质量体系负责人由运营部：鲁燕负责，各部门基本清楚其职责，文件描述职责与实际基本符合。  公司策划有《风险和机遇的应对措施》，考虑到4.1所描述的因素和4.2所提及的要求，确定需要应对的风险和机遇包括：人力资源风险、采购风险控制、策划能力风险控制、公共设施风险控制及短交期风险控制以及其他风险控制。  组织发生变更时能保持体系的正常运行和完整性。 | **符合** |
| 应对风险和机遇的措施  （含6.1.1和6.1.2）  #确定的需应对的风险和机遇有哪些？  .策划应对风险和机遇的措施有哪些？  .如何整合并实施这些措施？  .如何评价这些措施的有效性？  .措施是否与风险和机遇的影响程度相适应？ | **6.1** | 公司策划并批准实施《风险和机遇分析表》，内容包括风险类型、风险因素、应对机遇及措施、现行控制方法、涉及的场所及部门等；  查见《风险和机遇评估分析表》：   1. 类型：外部因素；   类别：竞争风险：公司目前在市场占有率和领先趋势比较明显，但竞争对手正在模仿公司的发展方式，影响公司的领先优势。机遇：竞争加剧，发展压力大，但也会带来新的发展机遇。  应对机遇及措施：及时关注公司市场的情况，收集信息及时调整，保持公司的竞争力。  针对外部因素，还分析了市场、文化、社会经济、法律法规的变化等。   1. 类型：内部因素；   类别：人力资源风险：公司目前人员，特别是优秀人才被外单位吸引离开的情况还是存在，人员在素质上参差不齐，会对工作完成质量造成不好的影响。  机遇：公司目前主要人员比较稳定，各项绩效能顺利开展，为公司发展提供一个比较好的基础。  应对机遇及措施：各部门应及时关注员工的心态变化，注意工作方式，创造良好的工作环境，提高员工的归属感。  针对内部部因素，还分析了财务状况、人力资源、基础设施等。  应对风险和机遇的措施与其对于产品和服务符合性的潜在影响相适应。 | **符合** |
| 质量目标及其实现的策划（含6.2.1/6.2.2） | **6.2** | 公司的质量总目标为：  1、顾客满意度：≥95%  2、招聘合格率：≥95%  3、投诉回复率：100%  公司的上述质量目标与公司的质量方针保持了一致，包括了满足产品要求所需要的内容，可以测量。  经核查，公司已将质量目标分解到各职能部门，制订了各部门的质量目标，基本能结合各部门工作实际，符合要求。提供有公司及各部门质量目标分析统计报告，实施情况具体见各部门审核记录。  公司建立的文件化的质量管理体系基本保持未变，保持了质量管理体系的完整性、一致性，持续满足了质量管理体系的要求。 | **符合** |
| 变更的策划 | **6.3** | 查，公司的质量管理体系要求：当公司质量管理体系变更时，应考虑：  1.变更的目的及潜在后果；  2.体系的完整性；  3.资源的可获得性；  4.责权的分配和再分配等因素。  经查：公司管理体系变更情况：暂无变更 | **符合** |
| 资源总则 | **7.1.1** | 查问总经理，公司运行2015版质量管理体系策划资源需求。  在提供资源方面充分考虑了内部资源的实际情况，存在的不足将通过从外部引进相应的人力、硬件等资源进行补充。 | **符合** |
| 总则 | **9.1.1** | 对整个质量管理体系过程进行的监视和测量，主要通过内审、管理评审对服务过程进行监视，通过质量目标的定期考核对目标完成情况进行监测。查质量手册，规定了服务实现全过程的监视和测量方法、形式：评审准备活动、采购验收、服务过程等监视和测量。通过日常与顾客沟通，反馈问题等来实现对整体情况的掌控，对日常发现的问题进行改进等。 | **符合** |
| 管理评审  9.3.1总则  9.3.2管评输入  9.3.3管评输出 | **9.3** | 查，公司的质量体系策划了管理评审的管理要求。  查，管理评审记录：  时间：2021年2月28日（上一年度管理评审日间为：2020年1月20日，距离上一次评审超过12个月，负责人称因春节前结算任务重，管理评审延后，已向负责人提出改进，下次审核时关注）  主持人：总经理  提供管理评审会议签到表。  管理评审的输入资料主要是各部门提供的工作总结。  查，管理评审输入资料：各部门运行情况报告，主要内容涵盖了公司质量方针、目标适宜性，质量目标完成情况报告，公司质量管理体系运行实施情况，资源状况，服务质量状况，过程控制情况，采取纠正和预防措施情况，顾客满意情况，公司全员质量意识、法规意识和顾客满意意识、组织机构和资源配置情况、体现改进建议、内审结果、与QMS相关的内、外部因素变化......  输入内容基本满足输入要求。  查管理评审输出：  提供有《管理评审报告》：  1﹑质量管理体系有效性的改进：本公司依据ISO9010：2105标准建立的质量体系总体而言是有效的、适用的，目前不需要改进。  2﹑过程有效性的改进：本公司经过经营服务，目前外派人员已按合同要求提交客户。经过严格的检验，所有外派人员均符合标准及客户要求。目前暂不需要改进。  3﹑与顾客要求有关的产品的改进：顾客满意度完成目标值，今后将再接再厉更加完善提高满意度。   1. 资源需求：本公司按照ISO9010：2105标准要求，为公司外派人员招聘配备了相应的硬件设备。目前，不需要增加设备。 2. 提出改进项：   加强ISO9001标准的培训，查改进计划及验证报告，已对标准进行了培训，验证人蒲明勇，2021年3月20日  公司的质量管理体系运行是符合ISO9001：2015标准要求的；公司的质量管理体系是有效的、适宜的和充分的。  管理评审各记录较为简单笼统，口头提出。负责人讲今年的管理评审，还有不完善的地方下来将落实改进。 | **符合** |
| 总则 | **10.1** | 公司制定系列程序文件《管理评审程序》、《内部审核管理程序》、《不合格品控制程序》、《纠正、预防措施控制程序》等程序文件，对持续改进的过程予以规定，以实现质量管理体系及产品符合性的持续改进。持续改进的过程包含持续改进的提出、立项、不合格的原因的分析、纠正措施的确定、跟踪和评价及负责部门和人员验证等。  公司通过质量方针、目标的达成分析、内部质量审核结果、数据资料统计分析、纠正和预防措施和管理评审等方式，以推动质量管理体系的持续改进。 | **符合** |
| 持续改进 | **10.3** | 公司主要按策划的质量手册、程序文件、管理制度等实施运行，主要采用内审、管理评审、数据分析、纠正和预防措施、质量方针和目标等来实现对质量管理体系的改进，另外主要通过日常工作中发现的问题及时予以调整解决来实现。 | **符合** |
| 标准/规范/法规的执行情况、上次审核不符合项的验证（7.2条款）、认证证书、标志的使用情况、投诉或事故、监督抽查情况、体系变动 |  | 现场确认，公司质量管理体系覆盖范围：资质范围内资质劳务派遣服务；承接业务流程外包服务。提供营业执照（三证合一）、《劳务派遣经营许可证》、《人力资源服务许可证》。检查有效，经营范围包含认证范围。公司严格执行国家及行业标准和法律、法规要求。  近一年来，公司没有顾客的重大产品质量投诉，通过顾客满意度调查，顾客对公司提供的产品普遍反映较好。体系运行以来，顾客对质量反应良好，没有重大质量问题和投诉。现场查见认证证书、标志的使用无违规使用情况。  体系变动情况：  体系覆盖人数由304人变更为145人（详情见认证信息变更传递单）。  2021年以来职能部门未对该公司服务进行监督抽查情况.  上次审核不符合项1项，发生在运营部，涉及条款8.5.1条款，经本次对该条款的审核验证，未出现类似的不符合情况，详见8.5.1条款审核记录。 |  |

说明：不符合标注N

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：总经办 主管领导：蒲明勇 陪同人员：鲁燕 | 判定 |
| 审核员：文平 审核时间：2021年7月19日 |
| 审核条款： |
| 岗位/职责 /权限  #组织内的岗位设置如何？  职责和权限如何得到分派、沟通和理解？ | **5.3** | 查组织编制了《员工手册》、《质量手册》等  体系文件中已经明确了总经办的岗位职责，具体为：   1. 贯彻执行公司的质量方针和目标 2. 完成本部门的质量目标 3. 公司质量体系文件的管理； 4. 与产品有关的法律、法规的识别、收集、分发； 5. 负责内部审核的工作； 6. 负责人员的培训、考核和任用   ………  部门职责清楚，描述符合部门实际情况。 | **符合** |
| 质量目标及其实现的策划  （含6.2.1/6.2.2） | **6.2** | 总经办负责人：蒲明勇  查《部门质量目标测量报告》  测量时间：2020年11月-2021年6月  1）培训完成率98% 实测：100%  2）文件准确发放率95%以上 实测：99%  查2021年度培训计划，抽查培训记录，均按照培训计划执行实施。  质量目标覆盖相关职能、层次和过程，质量目标与质量方针保持一致  基本符合要求。 | **符合** |
| 基础设施 | 7.1.3 | 1、经了解组织的建筑设施：  ——办公场所面积500平方左右，培训场所面积100平方。  2、查《设备管理台账》主要设备包括：电脑、打印机、复印机、投影仪，空调等设备，可以满足资质范围内资质劳务派遣服务；承接业务流程外包服务的需要。  1）经查，运营对设备按月方式进行点检维护保养，并实施。  a）设施名称：电脑  时间：2021年6月5日  保养内容：病毒查杀、清理灰尘、系统优化、线缆检查、路由器交换机功能检查。  保养人：李雨晴  b）设施名称：投影仪  时间：2021年6月5日  保养内容：外观清洁、投影亮度检查、电压是否正常、线路检查、功能测试检查。  保养人：李雨晴  其它设备均有保养记录。  负责人讲，公司的打印机等设备及打印所使用的相关耗材均是以租赁的方式采购，所以该类设备的维护保养维修等均由租赁方负责。  3.抽查设施维修记录：  1）设施名称：打印机  时间：2021年7月8日  维修记录和内容：油墨不足，打印不清晰。  维修处理结果：租赁方更换墨盒。  其他设备需要维修均按要求进行了申请，现场服务设备状态完好。  目前该公司基础设施符合要求，基本能满足公司运营的要求。 | **符合** |
| 过程运行环境 | 7.1.4 | 公司对过程运行环境要素予以识别、确定，包括：  人文因素与物理因素的结合，例如：  a）社会因素（如无歧视、和谐稳定、无对抗）；  b）心理因素（如舒缓心理压力、预防过度疲劳、保护个人情感）；  c）物理因素（如温度、热量、湿度、照明、空气流通、卫生、噪音）。  经现场确认（观察、沟通调查）：  以上相关的社会因素、心理因素、物理因素等均基本满足要求。现场查见：办公现场空气流通，温度适宜，照明等均满足经营要求。 | 符合 |
| 组织的知识 | **7.1.6** | 公司明确组织知识的概念及其从内部、外部获取并更新知识的来源即包括：内部来源（例如从经历获得的知识；从失败和成功项目得到的经验教训；得到和分享未形成文件的知识和经验，过程、产品和服务的改进结果）；外部来源（如标准；安全会议，从顾客或外部供方收集的知识）。  --公司明确组织知识作为公司的重要资源，按内部文件或外来文件予以受控管理，包括必要的分级保密措施。 | 符合 |
| 能力  #组织确定人员所需的能力有哪些？  .组织如何证明其控制下的人员具备所需的能力？  .为获取所需能力采取了哪些措施？  .是否保持适当的记录作为证明人员能力的证据？ | 7.2 | 公司确定了从事的工作影响质量管理体系绩效和有效性且在公司控制范围内的人员所必要的能力，这些能力主要是基于适当的教育、培训或经历等。  公司对每个从事影响产品符合性要求及从事的工作影响质量管理体系绩效和有效性的工作人员的能力进行识别，制定培训制度、有计划有目的、系统地提供培训以满足这些需求。  适用时，采取措施（包括：培训、辅导、重新分配工作或招聘具有能力的人员）获得所需的能力，并评价措施的有效性。保留适当的形成文件的信息，作为人员能力的证据。  公司的关键岗位在学历、经历、资质上均有要求。  抽关键岗位人员资质需求：（详情见附件）  姓名 职业（工种）及等级 发证机构  李玲 企业人力资源管理师 人力资源和社会保障部职业技能鉴定中心  李雨晴 企业人力资源管理师 重庆市人力资源和社会保障局  鲁燕 人才中介员 重庆市人才交流服务中心；  鲁燕 高级劳动关系协议师 重庆市人力资源和社会保障局  ......  公司制定《员工入职培训》操作手册，对人员的培训进行了规定。  查见2021年度培训计划和记录，公司每月均组织了培训。抽查以下培训记录:   1. 2021.3.10，培训内容：安全防火知识的培训。培训老师：鲁燕，参加培训人员：公司全体管理人员，培训评价：经提问确认均合格。   培训效果评价：通过此次培训，参加人员基本了解安全防火知识，以及懂得紧急情况下如何使用消防器材及逃生。评价人：鲁燕   1. 2021.5.8，培训内容：公司规章制度的培训。培训老师：鲁燕，参加培训人员：公司全体人员， 培训评价：经提问确认均合格。   培训效果评价：通过此次培训，参加人员基本了解公司规章制度。评价人：鲁燕  ………  **另查2021年6月计划对派遣至重庆怡置星茂房地产开发有限公司客服岗位人员进行沟通技巧的专项培训，未提供其专项培训证实，不符合1）GB/T 19001:2016 标准 7.2条款。** | **N** |
| 意识 | **7.3** | 公司通过宣导、培训、制度约束等方式确保员工能意识到他们从事的活动的相关性及重要性，以及他们对贯彻质量方针、达成质量目标及实现QMS的有效性的积极贡献，以及其不符合QMS要求的后果。  ---经与公司员工沟通了解，基本具备以上必要的质量意识和质量管理体系相关意识。 | **符合** |
| 沟通  #组织是否确定与质量管理体系相关的内部和外部沟通包括哪些方面？  是否包括：沟通的职责、沟通对象、沟通内容、沟通时机、沟通方式？ | **7.4** | 在公司内部主要采用口头、电话、会议、面谈等形式就与服务有关问题及与质量管理体系有关问题进行沟通，基本有效。未发生由于沟通不到位而影响工作的情况。  相关方的沟通主要体现在和顾客的沟通方面，经常性的对顾客进行走访，了解顾客的意见。  劳务派遣服务前：走访顾客、电话沟通、了解相关顾客需求信息等，与顾客签订合同。  对派遣服务洽谈中：组织按期交付，解决用户对人员技能培训、上岗要求等关切问题；  人员交付后：与客户保持密切沟通，不定期回访用户，并对顾客反馈问题解答。针对存在的问题及时进行处理。定期发放顾客满意度调查，了解顾客满意或不满意的信息，并积极应对，确保顾客满意。  对顾客一般提出的问题，由专业相关人员负责解决。  自体系运行以来，没有发生严重的顾客投诉事件。 | **符合** |
| 形成文件的信息/7.5.1总则  #组织质量管理体系包括哪些文件？  是否满足标准的要求和确保质量管理体系有效性的需要？ | **7.5.1** | 公司的质量管理体系文件----包括  一级文件：质量管理手册  二级文件：程序文件  三级文件：管理规定或制度  四级文件：表格和检查表。  --此外，外来文件即外部提供的文件,包括标准、与产品质量有关的文件。通常属于第三级文件，并得到及时识别和分发控制。  经查：公司提供的各级体系文件总体满足标准的要求和确保QMS有效性的需要。 | **符合** |
| 创建和更新  #在创建和更新文件时，是否确保了适当的：  a）标识和说明；  b）格式和媒介；  c）评审和批准，以确保适宜性和充分性。 | **7.5.2** | 抽查3个体系文件如：质量手册、程序文件、人员岗位职责等均有适当的标识和说明、相对固定的格式、纸质和电子档为载体、文件发布前均的得到评审和批准，从而确保了适宜性和充分性；记录得到确认等。  现场抽见《程序文件》  文件编号：XSD-COP-2018 版本号：A/0版  2018.6.1发布 编制:总经办 审核人：鲁燕 批准人：蒲明勇  抽见文件《质量手册》  文件编号：XSD-QMS-2018 版本号：A/0版  2018.6.1发布 编制:总经办 审核人：鲁燕 批准人：蒲明勇  以上文件均有编审批，发布实施日期及发放编号、受控状态。 | **符合** |
| 形成文件信息的控制  #如何控制文件和记录？  是否在需要时和需要的地方可获得相关文件？  是否采取了措施防止泄密、不当使用和不完整？  是否关注下列活动：  a）分发、访问、检索和使用；  b）存储和防护，包括保持可读性；  c）更改控制；  d）保留和处置。  识别的外来文件有哪些？如何对外来文件进行控制？  是否对记录实施了保护，防止非预期的更改 | **7.5.3** | 使用文件的现场抽查确认，未发现不适宜或缺失的文件。  --公司对重要的文件信息通过权限控制分发或禁止复印外传等予以保密。  --现场确认：各级文件的分发、访问、检索和使用、存储和防护等均符合规定要求。  查，程序文件：公司编制了《文件、记录控制规范》，规定了体系文件的编制、审核、批准、受控、使用、报废等要求。查见：程序文件有21个，查：《受控文件清单》里面包括：质量手册、程序文件、岗位任职要求等。  查见：《文件发放、回收记录》程序文件、质量手册、岗位任职要求等进行了发放；有文件编号、分发号，版本，部门签收等内容，暂无回收记录发生。  可获得该文件的有效版本：  《质量手册》现行版本为A/0版  以上文件字迹清楚，审批齐全，受控标识完整  保存完好，易于识别  查《外来文件清单》,里面包括：中华人民共和国劳动法、中华人民共和国合同法。人力资源派遣服务规范（GB/T 1966-2013）等标准。  查见《质量记录清单》，规定了保存期以及保存的部门。现场查见，有《合同评审表》、《培训记录表》、《供方评价表》、《纠正预防措施处理单》等，但对部分记录的保存不够规范，已现场口头提出。  查文件更改：程序文件有部分章节根据公司实际动作情况进行了变更，填写有程序文件修改登记记录，注明了修改日期、修改章节、修改人及审批人等。对记录实施了保护，防止非预期的更改 | **符合** |
| 分析和评价 | **9.1.3** | 1.质量手册及相关文件中对收集过程、体系数据的范围、类型、统计方法进行了规定。  2.查顾客满意度调查表：公司2020年12月以问卷形式对顾客进行了满意度调查，共计发放3份，回收3份。对公司的产品技能、质量、服务、价格、交付、服务、咨询等项进行打分。查《顾客满意度分析报告》对满意度进行了统计；通过统计顾客满意率为97%。  2.查质量目标统计等记录，公司2020年11月-2021年6月数据统计的结果为：  1、顾客满意度：≥95% 实测：97%（2021年1月）  2、招聘合格率：≥95% 实测：98%  3、投诉回复率：100% 实测：100%  3.查《管理评审资料》对过程和产品的特性及趋势、供方、顾客满意、服务的符合性进行了分析，均较满意。 | **符合** |
| 内部审核  (含9.2.1和9.2.2) | **9.2** | 编制有《内部审核控制程序》，程序中规定公司确定质量管理体系覆盖的每年（12个月）至少接受一次涉及所有条款活动的内部审核。  提供有年度内部审核计划包括审核目的、范围、依据、频次、审核方式、审核日程安排。  本次审核时间：2021年1月25日(上次审核时间为：2020年1月6日，距离上一次内审超过12个月，负责人称因春节前结算任务重，管理评审延后，已向负责人提出改进，下次审核时关注)。  范围：公司质量体系覆盖的各部门、所有过程。  审核组组成：组长： 鲁燕 组员： 黄民生  查公司内审员经培训，内审员基本能满足内审的能力要求；  查《管理层审核检查表》，《总经办审核检查表》、《市场部审核检查表》，《资源部审核检查表》、《运营部审核检查表》审核过程及条款基本齐全，未出现审核本部门情况。  对应有按审核计划实施审核的现场审核检查表，有审核条款、审核项目及审核记录，有基本内容，但记录较为简单。  查，《内部管理体系审核报告》，审核结论：公司质量管理体系基本符合ISQ9001：2015质量管理体系要求，且运行有效。  此次开据的《内审不符合项报告》涉及运营部8.5，不符合描述“审核中发现重庆至信实业有限公司派遣人员资料中有3人身份证复印件未及时上交存档，在招聘过程中对派遣人员情况记录部分未完善”，针对该不符合项，责任部门已经对所产生的不符合原因进行了分析并采取了纠正措施，且验证有效。  提供有《内部审核报告》查，审核结论：本公司质量体系得到了有效实施，运行实施保持了适宜性。  通过内部审核，公司质量管理体系的建立实施是有效的，符合标准要求。  公司内审基本符合要求。 | **符合** |
| 不合格和纠正措施（含10.2.1和10.2.2） | **10.2** | 公司制定《纠正预防措施管理程序》及《不合格品控制程序》，实施纠正措施，消除不合格的原因，以防止其再发生,文件要求采取的纠正措施与不合格的影响相适应。在程序文件中规定了对不合格品的处理要求。不合格品处理程序和机构健全。  公司主要按策划的管理手册、管理制度等实施运行，主要采用内审、管理评审、数据分析、纠正和预防措施、方针和目标等来实现对质量管理体系的改进，另外主要通过日常工作中发现的问题及时予以调整解决来实现。 | **符合** |

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：市场部 主管领导： 欧阳志鹏 陪同人员：李雨晴 | 判定 |
| 审核员：冉景洲 审核时间：2021年7月19日 |
| 审核条款： |
| 岗位/职责 /权限  #组织内的岗位设置如何？  职责和权限如何得到分派、沟通和理解？ | **5.3** | 查市场部主要工作职责：  1、负责派遣人员的交付；  2、负责将有关信息传达到本公司内各部门。  3、负责同本公司的顾客进行联系；  4、负责本公司顾客满意度的调查和分析工作；  5、负责市场调研工作和收集有关信息传达到本公司内各部门；  6、负责组织公司各职能部门对合同进行评审;  ………..  部门岗位基本符合要求。 | **符合** |
| 质量目标及其实现的策划  （含6.2.1/6.2.2） | **6.2** | 市场部负责人：欧阳志鹏  查《部门质量目标测量报告》 测量时间：2021年1月-2021年6月  1)投诉回复率：100% 实测100%  2）顾客满意度：≧95% 实测97%  3）合同评审率100% 实测：100%  查2021年1月顾客满意度调查表，达到97%，实现既定目标值。质量目标覆盖相关职能、层次和过程，质量目标与质量方针保持一致。  基本符合要求。 | **符合** |
| 顾客沟通 | **8.2.1** | 组织按质量手册制定及《客户拜访服务控制程序》实施顾客沟通的要求，市场部采用上门拜访、电话、网络等方式与顾客进行沟通。了解客户要求的相关信息；问询、合同或订单的处理，包括对其修改；顾客反馈，包括顾客抱怨；当有重大异常时，制定有关的应急措施及客户特定的要求。 | **符合** |
| 与产品和服务有关要求的确定  #产品和服务的要求规定是否含:  1）适用的法律法规要求；  2）组织认为的必要要求。  对于提供的产品/服务，组织声称的要  求有哪些？是否满足？ | **8.2.2** | 组织编制的质量手册的规定，对市场进行调研，定向顾客提供的产品和服务的要求，从以下几个方面来确定与服务有关的要求：  （1）顾客对的要求,包括服务内容、派遣人员要求、招聘进度和费用要求及后期服务要求；  （2）与劳务派遣有关的法律、法规要求；  （3）公司确定的其他附加要求；  顾客有合作意向时，介绍公司服务内容，了解顾客的要求，并结合标准要求进行确定，且明示在订单上，确定顾客的具体要求。  抽查情况如下：  一、抽业务流程外包合同  用工单位：龙湖物业服务集团有限公司  项目性质：龙湖智慧服务售场客服服务  项目内容：主要为客服服务以及其他辅助性岗位。  合同服务期限：2021年1月1日至2022年6月30日。  合同明确了承包服务的范围方式、合同期限、双方的权利义务、员工劳动争议、工伤纠纷或职业病的处理、费用的计划及支付方式等。  二、抽劳务派遣服务合同  用工单位：重庆小康汽车部品有限公司  项目内容：操作工、注塑工岗位  签订时间：2021年6月25日  合同期限：2021年5月1日-2022年4月30日  合同明确了劳务派遣服务的基本方式、派遣期限、派遣期费用支付、权利义务、工作时间工时制度、工伤事故和劳动争议的处理、其他等。    三、抽业务流程外包合同  用工单位：重庆怡置星茂房地产开发有限公司  项目性质：香港置地、小苑项目的客服服务  项目内容：主要为客服服务以及其他辅助性岗位。  合同服务期限：2021年5月1日至2021年12月31日。  合同明确了承包服务的范围方式、合同期限、双方的权利义务、员工劳动争议、工伤纠纷或职业病的处理、费用的计划及支付方式等。  ......  基本符合标准要求。 | **符合** |
| 与产品和服务有关要求的评审  #在承诺向顾客提供产品和服务之前，是否对各项要求进行评审？  评审的要求是否包括：  a）顾客规定的要求，包括对交付及交付后活动的要求；  b）顾客虽没明示，但规定的用途或已知的预期用途所必需的要求；c）组织规定的要求；d）适用于产品和服务的法规要求；e）与先前表述有差异的合同要求。若与先前合同或订单的要求存在差异，有关事项是否已得到解决？若顾客没有提供形成文件的要求，在接受顾客要求前是否对顾客要求进行确认？ | **8.2.3** | 为了明确与产品有关的要求，确保公司有能力满足顾客要求；组织编制了《质量手册》规定：在公司向顾客做出提供产品、服务的承诺之前对服务项目有关要求进行了评审。  抽查:《客户评审确认记录表》  ◆评审日期：2020年12月28日（合签订前）  顾客名称：龙湖物业服务集团有限公司  项目内容：主要包括客服服务以及其他辅助性岗位。  评审内容：客户对项目的要求清楚明确、人员能力满足要求、客户要求时间满足招聘需求、单价及付款方式满足要求、合同条款术语清晰、准确等。  评审人：蒲明勇、鲁燕  评审结论：同意签订该合同。  批准：蒲明勇  ◆评审日期：2021年6月22日（合同签订前）  客户：重庆小康汽车部品有限公司  项目内容：操作工、注塑工岗位  评审内容：客户对项目的要求清楚明确、人员能力满足要求、客户要求时间满足招聘需求、单价及付款方式满足要求、合同条款术语清晰、准确等。  评审人：蒲明勇、鲁燕  评审结论：同意签订该合同。  批准：蒲明勇  .......  基本满足要求 | **符合** |
| 产品和服务要求的更改策划，若产品和服务要求发生更改，相关的文件是否得到修改？相关人员是否知道已更改的要求？ | **8.2.4** | 负责人讲：近一年来，没有发生合同更改的情况，如果需要更改，需对更改内容重新评审。并将变化的要求及时通知有关人员。 | **符合** |

说明：不符合标注N

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：市场部 主管领导： 欧阳志鹏 陪同人员：李雨晴 | 判定 |
| 审核员：文平 审核时间：2021年7月19日 |
| 审核条款： |
| 外部提供的 控制/总则  #组织需控制的对外部提供的过程、产品和服务有哪些？a）外部供方的过程、产品和服务构成组织自身的产品和服务的一部分；  b）外部供方替组织直接将产品和服务提供给顾客；  c）组织决定由外部供方提供过程或部分过程。  组织是否基于外部供方提供所要求的过程、产品或服务的能力，确定外部供方的评价、选择、绩效监视以及再评价的准则，并加以实施？  相关活动和由评价引发的任何必要的措施，是否保留所需的记录？ | **8.4.1** | 公司在质量文件中，明确采购物料、设备等，并明确外部提供的过程、产品和服务构成组织自身的产品和服务的一部分。  ---公司基于外部供方提供所要求的过程、产品或服务的能力，确定外部供方的评价、选择、绩效监视以及再评价的准则，并加以实施。  负责人讲，公司的外部供方主要为办公设备及办公、劳保用品等。  见《合格供方名录》，均进行了合格供应商评价确认，抽《供方评定记录表》  2021年3月的供方确认：  1、重庆京东创盟信息技术有限公司（供应：办公用品）；  2、重庆灏千办公设备有限公司（供应：打印机墨盒、硒鼓等） ；  3、上海丰彦服饰有限公司（供应：工作服）  查：供应商业绩评价表：  抽查《供方评估表》  1）供应商：上海丰彦服饰有限公司  评价项目：企业信用、产品质量、供货能力等。  评价人：鲁燕、欧阳志鹏  评价结果：同意列为合格供方。  评审日期 2021.3.5  2）供应商：重庆京东创盟信息技术有限公司  评价项目：企业信用、产品质量、供货能力等。  评价人：鲁燕、欧阳志鹏  评价结果：同意列为合格供方。  评审日期2021.3.5  。。。。。  公司组织各部门对以上供方的产品质量、诚信度、送货及时度、服务等进行了评价，有各部门评价人签字。  以上供应商经调查评价：均合格 评价人：欧阳志鹏。 | 符合 |
| 控制类型和程度  #.外部提供的过程如何控制？  .外部供方的控制及其输出结果的控制是否得到规定？  组织是否考虑了：  1）外部提供的过程、产品和服务对组织稳定地提供满足顾客要求和适用的法律法规要求的能力的潜在影响；  2）外部供方自身控制的有效性。  必要的验证或其他活动是否得到确定？ | **8.4.2** | 查，公司对供应商采用的管理方法为：第一次对供方进行全面评价，包括：质量、价格、供货时间、售后能力等。对于已经正常供货的供方管理，对每批产品进行检验，通过定期反馈供方产品质量，及对质量问题要求供方进行纠正解决等来进行供方质量控制。查供方控制情况：  提供上海丰彦服饰有限公司（供应：工作服）供方评价记录表，包括：供方质量、价格、供货时间、相关资质、售后能力等。时间：2021.3.5  查，供方产品质量统计反馈情况：公司策划了采购产品的管理要求，质量反馈要求；  查 公司采购不合格情况  负责人讲近一年来，未出现采购产品有质量不符合的情况。  公司编制了《质量手册》，要求采购的主要材料必须进行检验。  公司根据送货单对相关产品的数量、规格型号、外观等进行检验。  抽查验证记录:   1. 抽查：采购日期：2021年3月12日   产品名称：工作服，上装10件，下装10件  检验项目 ：名称/外观/规格/型号、数量。  结论：合格，入库  检验人：凌玲  2、抽查：采购日期：2021年7月5日  产品名称：A4纸 15盒  检验项目 ：名称/外观/规格/型号、数量  结论：合格，入库  检验人：凌玲  3、抽查：采购日期：2019.3.7  产品名称：文件袋100个  检验项目 ：名称/规格/型号、数量  结论：合格，入库  检验人：凌玲  .........  现场查看其他采购物料均按要求进行验证入库  公司外部供方的管理基本符合要求。行验证入库，公司外部供方的管理基本符合要求。 | 符合 |
| 外部供方的信息  组织与外部供方的沟通内容 | **8.4.3** | 因与采购供方为多年合作关系，组织与外部供方沟通均通过电话、网络等方式予以实现，未签订采购合同、订单等，效果能满足要求。负责人讲沟通的内容包括：所提供的过程、产品和服务等；  经询问负责人讲，因供方较为固定，原材料的采购信息均采取制定采购计划进行采购的形式进行传达。  抽7月采购计划单  产品 数量 到货时间  投影仪 1台 2021.7.5  订书机 3个 2021.7.5  回形针 20盒 2021.7.5  .......  编制：市场部 审核：欧阳志鹏  外部供方的信息管理有效。 | 符合 |
| 顾客或外部供方的财产 | 8.5.3 | 公司顾客的财产有顾客信息、合同和服务现场顾客设施、设备。公司对顾客或外部供方财产进行了保存，当顾客或外部供方财产丢失时，应告知顾客或外部供方。在服务现场保护好顾客财产，不出现损伤。  负责人讲目前没有发生顾客或外部供方财产丢失或损伤情况； | **符合** |
| 交付后活动 | 8.5.5 | 公司明确服务相关交付后活动的安排及管控要求，包括满足以下各项内容要求。如:  a）法律法规要求；  b）与服务相关的潜在不期望的后果；  c）其服务的性质、用途；  d）顾客要求；  e）顾客反馈。  此外，也包括：交付后活动可能含的协议条款所规定的相关活动，诸如合同规定的服务等。  -现场记录及沟通确认：已基本满足交付后活动的要求 | **符合** |
| 顾客满意 | **9.1.2** | 公司主要通过日常口头交流、电话回访、登门拜访、定期发放《顾客满意度调查表》等形式来收集了解顾客是否满意的信息。提供有《顾客满意度调查表》2021年1月，调查表共4份 ：  --调查内容包括：价格、质量、服务、交付等。  --统计分析结果：97%  --暂无明显需实施纠正措施的改进事项。  见《客户满意度分析报告》，顾客对质量、服务、价格均较为满意，满意度稍差出现在交付及时性上。负责人讲公司针对满意度进行了分析，力求努力改善，提高顾客满意度。  近一年无顾客流失的情况。 | **符合** |

说明：不符合标注N