**管理评审报告**

编 号：JL-9.3-04

一、评审目的：评价我公司的质量、管理体系与GB/T19001-2016标准的符合性，评价其适宜性、充分性和有效性。

二、评审范围：公司的质量体系覆盖的所有部门及相关活动。

三、评审依据：

1、GB/T19001-2016标准；

2、公司的质量、管理体系文件；

3、适用的法律法规及其他要求；

4、顾客及相关方反馈等。

四、评审参加人员：

五、评审时间：2020年3月20日上午8：30-12：00

六、评审内容：

1、公司管理体系文件与标准的符合性、适宜性、充分性和有效性。

2、过程绩效以及产品和服务的符合性。

3、公司的管理方针、目标的适宜性、目标指标等的完成情况；

4、公司的机构设置、资源配置情况；

5、纠正和预防措施处理情况；

6、顾客及相关方的反馈处理情况；

7、管理体系内部审核情况；

8、应对风险和机遇所采取措施的有效性；

9、其他改进的建议。

七、评审综述：

1、公司的管理体系文件与标准的符合性、适宜性、充分性和有效性情况；

公司依据GB/T19001-2016标准建立的质量管理体系，编制了管理手册、程序文件，通过评审、实施符合GB/T19001-2016标准的要求，公司编制的管理手册、程序文件，通过各部门实施与我公司的实际情况相适用。

2、产品的符合性、过程业绩、质量、绩效：

公司自实施管理体系以来，各部门均能够按照管理体系要求进行，方针、目标得到贯彻落实，顾客满意度100%，对绩效通过测量基本上完成目标。

3.公司的管理方针、目标的适宜性及目标管理方案完成情况：公司制定的管理方针、目标，通过管理体系的实施，公司制定的质量、管理方针持续符合我公司的实际情况和管理理念；方针包括了两个承诺一个框架，并通过向员工及相关方宣传，能够得到实施。

质量目标：对顾客满意度进行了测量，顾客满意率为100%；对产品交付合格率进行了统计分析，产品交付合格率为100%；总目标及分解目标均已达成，到目前为止未出现顾客及相关方的投诉。

4、公司机构设置、资源配置情况：

为保证管理体系的有效实施，各部门基本能够较好的完成各项工作，在人力资源培训方面，通过培训关键岗位人员，均获得资格证书；培训计划完成率100％。

5、管理体系内部审核情况：

2020年3月份进行了年度内部审核，共发现一般不符合项1项；责任部门通过对不符合项分析原因，举一反三，进行了验证；审核组并对其进行了跟踪验证；通过内审我公司的质量管理体系持续符合标准要求，各部门均能按照文件规定标准要求进行实施和保持。

6、不符合、纠正和预防措施处理情况：

 公司的管理体系实施以来，公司没有出现重大不合格事故；公司定期和不定期进行检查，对服务过程发现的隐患、不符合项及时地下发隐患整改通知单，由责任部门分析原因采取纠正和预防措施，并跟踪验证，直到符合标准要求为止，到目前为止出现的不符合各部门已进行了整改并得到验证。

7、顾客及相关方的反馈处理意见：

对在服务过程中，综合部、业务部等部门及时与顾客及相关方进行交流沟通，认真吸取了建议和意见，并积极改进，截止目前未发生顾客（相关方）方面的投诉等情况。

8、应对风险和机遇采取措施的有效性确认

公司对内外相关因素进行了识别，也对相关方需求和期望进行了识别，并对其进行分析，确定其中风险和机遇，并制定了相应的应对措施，且实施有效。

 9、上次管理评审输出实施

 初次管理评审

 10、评审结论：

公司按照GB/T19001-2016、标准建立的质量管理体系，是持续适宜、充分的和有效的。达到了顾客满意和持续改进的目的。

11、改进的建议：

员工对公司的质量管理体系文件理解不全面，需要再加强。

编制： 批准：

**说明：**

本范文内容由汇智认证：<https://www.hisiso.com/>整理并发布，内容格式仅供参考学习使用，如需转载请标明出处。

更多问题可咨询电话：0532-84688710