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：办公室 主管领导：王亚文 陪同人员：吴珊珊 | 判定 |
| 审核员：李俐 审核时间：2021.11.23 |
| 审核条款：5.3/6.2/7.1.2/7.1.6/7.2/7.3/7.4/7.5/9.1.3/9.2 |
| 组织的岗位、职责权限 | 5.3 | 部门负责人：王亚文  询问其职责权限：体系文件编制及文件和记录控制；公司内外信息交流与沟通；对人力资源进行管理，进行人员配备及人事调动；负责内审工作等。  职责明确，回答基本完整。 |  |
| 质量目标 | 6.2 | 部门质量目标： 考核情况（2021.5-10）  员工培训合格率≥90% 100﹪  司机证件管理合格率100% 100%  目标实现。考核人：王亚文，2021.11.8 |  |
| 人员  能力 | 7.1.2  7.2 | 提供了《职务说明书》，该文件明确了各部门负责人、检验员等多个岗位的任职能力要求，规定了具体岗位的学历、能力、工作经历、经验、素质等方面的要求。  抽运输部经理、质检员等岗位，符合规定。查内审员经培训考核合格上岗。查对公司目前人员的评价记录，也经过管理评审，确认目前人员能满足岗位要求。主要对关键工序特殊工序操作人员以及公司各级管理人员等进行了评价。提供特殊岗位员工登记表、员工能力考核表。  抽：市场部部长：具有大专以上的文化程度、受过人力资源管理等方面的培训、学习，具有两年以上的工作经验、有较强的文字表达能力及语言表达能力，熟悉供销业务流程，有较强的市场感知能力和较强的沟通协调能力。市场部部长：蔡宏宝 符合其任职要求。  抽查货车司机的驾驶证和道路运输从业人员资格证如下：  王利军 驾驶证：准驾车型：B2，有效期开始日期：2014-08-17，有效期2024-8-17，证号：612401198102262555；  道路运输从业人员资格证：证件号：612401198102262555，从业类型：经营许道路货物运输驾驶员，有效期至：2025-12-26  闫进展 驾驶证：准驾车型：A2，有效期开始日期：2016-04-21，有效期2026-4-21，证号：610425197908232413；  道路运输从业人员资格证：证件号：610425197908232413，从业类型：经营许道路货物运输驾驶员，有效期至：2026-3-4；  王玉宝 驾驶证：准驾车型：B2，有效期开始日期：2016-3-22，有效期：2026-3-22，证号：612321199405200815；  道路运输从业人员资格证：证件号：612321199405200815，从业类型：经营许道路货物运输驾驶员，有效期至：2022-6-6；  提供“2021年度培训计划”共9项，覆盖标准、体系文件等方面，目前部分实施。  查内部培训记录，提供《培训记录表》  2021.5.12 培训题目：GB/T19001-2016质量管理体系标准； 培训方式：讲课，包括：培训内容摘要、考核方式和成绩、培训有效性评价。培训有效率100%。  2021.5.30 培训题目：内审员培训； 培训方式：讲课，包括：培训内容摘要、考核方式和成绩、培训有效性评价。培训有效率100%。  2021.6.8 培训题目：运输流程、检验管理知识； 培训方式：讲课，包括：培训内容摘要、考核方式和成绩、培训有效性评价。培训有效率100%。 |  |
| 组织的知识 | 7.1.6 | ●组织运行所需的知识从内部来源获取的有：操作人员以往多年的工作经验（员工过去所有的），特别是关键工序作业人员的操作技能；根据顾客要求生产出满足顾客需求的产品等；  ●外部来源获取有：体系咨询老师传授的体系知识及所实施的内审员的培训；顾客方提供的技术要求等。获取及保持方法：老员工传帮带新员工；为应对不断变化的的需求和趋势，组织策划进行体系标准及相关知识的再培训、招聘有技能的设备维修及技术服务人员等方式对确定的知识及时更新。  ●企业收集的质量法、合同法、交通运输等相关法律法规等资料20多种。 |  |
| 意识 | 7.3 | 询问办公室人员，能回答出公司的质量方针和本岗位的质量目标，能通过培训提高岗位作业水平和质量意识，明确各岗位要求，自身工作对质量目标的影响，及如何通过培训和交流提高产品质量等。  通过电话询问职工关于质量意识的认识，均知晓公司的质量方针、相关目标、对质量管理体系的贡献（有奖励）、不符合质量管理体系的后果。  经与部门负责人沟通交流，组织通过培训提高岗位作业水平和质量意识，明确各岗位要求，自身工作影响，如何提高产品质量等。 |  |
| 沟通 | 7.4 | 制定并执行《沟通控制文件》。  内部沟通：文件、会议、电话、面谈等方式进行内部沟通。  外部沟通：文件、电话、面谈、传真等，主要与顾客、上级主管部门的沟通。  目前各项沟通都较为及时、顺畅、效果较好。 |  |
| 成文信息总则 | 7.5.1 | 策划了公司管理体系文件，包括以下层次：  1.质量手册FS-SC-2021 A/0版，2021年5月1日发表实施（含质量方针、目标）。  2.程序文件汇编FS-CX-2021，含15个文件，包括标准要求的程序。  3.管理、作业文件汇编，包括：岗位人员任职要求、质量目标统计分析考核办法、设备管理制度、技术文件管理制度、销售服务规范等。  4.体系运行所需要的记录。  成文信息管理目前基本满足要求。 |  |
| 创建和更新 | 7.5.2 | 查文件编制及更新要求：  查质量手册：内容包括：标题、编制人员、日期，文件编号等； |  |
| 成文信息的控制 | 7.5.3 | ——编制《文件控制程序》、《记录控制程序》，内容基本符合标准要求。  ——查有“受控文件清单”、“外来文件清单”，包含有质量手册、程序文件、管理制度汇编、作业指导书等；  一阶段提出：未收集木箱相关标准。查看外来文件：中华人民共和国道路运输条例》、《道路旅客运输及客运站管理规定》、《道路货物运输及站场管理规定》、《危险化学品安全管理条例》、《道路危险货物运输管理规定》、《放射性物品道路运输管理规定》、《机动车维修管理规定》、《道路运输从业人员管理规定》、《出租汽车驾驶员从业资格管理规定》、《机动车驾驶员培训管理规定》、《国际道路运输管理规定》、GB/T19000-2016《质量管理体系 基础和术语》、GB/T19001-2016《质量管理体系 要求》等，识别为现行有效版本，经查基本符合要求。  ——提供“质量记录清单”，显示了记录名称、编号、保存期、使用部门等内容。  抽查：风险和机遇控制计划、培训计划、培训记录等，其成文信息标识清晰，填写规范、齐全、清晰，记录在文件柜中分类编目保存，能防潮、防虫蛀、防丢失、防水、防火，记录的贮存和保护符合要求，检索方便。 |  |
| 分析与评价 | 9.1.3 | 查通过体系运行所进行监视和测量结果的分析评价：  1.服务的符合性：通过对车辆维护保养、运输服务过程及不合格品的控制达到产品的符合性；  2.顾客满意程度：每年对客户进行一次顾客满意度调查，经统计顾客满意度达到95分，达到了预期目标；  3.供应商绩效：季度统计供应商交付绩效。  4.质量管理绩效和有效性：  对司机：每月进行工时定额考核，奖惩分明；  对公司：a.遵章守法，严格执行客户要求，不断满足客户潜在的要求，赢得市场，赢得效益；b.通过内审、管评，不断改进完善质量管理体系运行；  5.体系策划的有效实施；详见上述1-4条内容；  6.针对识别出的风险和机遇采取了相应的措施；增加产品宣传的力度，此项措施正在组织实施中。  7.外部供方的绩效进行评价：从服务质量、交货期、价格、售后服务等方面基本满足要求，且车辆维修保养已与供方建立了长期合作供需关系。  8.管理体系改进的需求：通过体系运行，产品的符合性、内审、管评的有效性及企业持续改进，不断完善各项软硬件环境，提高产品质量，满足客户需求。 |  |
| 内部审核 | 9.2 | 编制《内部审核控制程序》，基本符合标准要求。  经查问：总经理、管代、各部门主管均经培训并参加了内部审核。  2021.08.17-18开展了管理体系内部审核活动，并提供有以下内审资料：  ——《审核实施计划》，批准：李华。计划中规定审核的目的、依据、范围、时间、审核安排；审核组成员。  计划中没有遗漏标准条款、没有遗漏体系覆盖的部门和场所，内审员没有审核自己的工作。  ——审核组组长：王亚文 A组 审核员： 吴珊珊B组  ——内审首末次会议签到（领导层、各部门负责人）；  ——内部审核检查表，审核按计划进行，没有遗漏标准条款及体系覆盖的部门和场所，内审员没有审核自己的工作。  ——本次内审发现1项不合格；皆为一般不符合项，查看《不符合报告》，不符合事实描述清晰，不符合原因分析准确，并制定了纠正及纠正预防措施，且措施可行，并对其有效性进行了验证，验证人：王亚文2021.8.22  ——本次内审编制有《内部管理体系审核报告》，对内审进行了综述和体系运行情况的评价，对纠正措施提出整改的要求。  结论：公司管理体系基本符合标准要求，且适宜、有效。  审核组长/日期：王亚文/2021.8.18 总经理/日期：李华/2021.8.18 |  |

说明：不符合标注N