**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： 行政部 主管领导 黄莹 陪同人员： 王雪 | 判定 |
| 审核员：陈芳 审核时间：2021年12月28日 |
| 审核条款：Q:5.3/6.1/6.2/7.1.2/7.1.3/7.1.6/7.2/7.3/7.4/7.5/8.2/8.4/9.1.2/9.1.3/9.2/10.2 |
| 职责和权限 | 5.3 | 与企业沟通：  部门主要职责如下：  负责人力资源、文件记录控制；负责意识的培养；负责内外部沟通；负责分析总结、负责内审；提供岗位职责与任职要求，对岗位职责和任职条件进行了描述。职责和权限与手册描述基本一致 | Y |
| 质量  目标 | 6.2 | 分解到该部门的质量目标及完成情况如下：  1、供方评定率100%；  2、培训计划执行率100%；  **2021.7.1-2021.9.30**质量目标完成情况：已完成 | Y |
| 风险与机遇识别 | 6.1 | 建立风险和机遇管理程序ZFGJ-CX-6.1-16，公司经营层应每年至少一次企业发展面临的风险与机遇进行识别、分析，《质量管理体系运行风险管理一览表》中包含质量风险，经营风险 | Y |
| 人员 | 7.1.2 | 已识别与QMS相关人员：各部门负责人、评估人员、内审员，提供了岗位职责与任职要求。新进员工已制定岗前培训计划。公司具备注册资产评估师15名，均已按期年检。 | Y |
| 基础设施 | 7.1.3 | 公司行政部负责对公司的基础设施进行管理控制，以保证质量管理体系中各过程的运行。 办公所用相关设备，由行政部负责管理及维护；支持性设施：如车辆、传真、电话、信息系统等由行政部负责管理 | Y |
| 企业知识管理的方法、措施及效果 | 7.1.6 | 行政部负责公司知识管理的协调工作、无形资产的管理以及公司所有制度文件和资料的管理和控制工作并对内、外部知识进行确定、维护、发放与管理。  已识别的公司内部知识包括：公司信息、专业技术知识、项目积累三大类。主要有：人员的工作经历、经验、技能、作业文件、工作程序等。  外部知识包括：外来资料、市场信息两大类。主要有：法律法规：《中华人民共和国产品质量法》、《中华人民共和国产品标准化法》、《中华人民共和国知识产权法》、《中华人民共和国合同法》《会计法》《会计基础工作规范》、《会计人员工作规则》。  行政部负责在公司内部建立QQ工作群、微信工作组、公司网页以及实行培训、教育等活动以实现知识共享. | Y |
| 能力 | 7.2 | 企业编制了《人力资源管理控制程序》，对人力资源管理进行了规定  编制了任职条件：  抽对行政部工作权限与内容、经验知识个人素质、专业技能要求。  抽岗位人员任职要求与评价表  行政部经理：本科、1.熟悉文件的管理和发放；2.熟悉公司人员的管理；类似工作5年以上；  。。。。。。  询问业务部负责人学历、工作经验等情况，均符合要求。  查有内审员任命书，写明内审员的任职要求和审核要求。  查见《2021年度培训计划》  策划实施内容有管理制度培训；管理手册、程序文件；管理体系内审员培训、岗位技能培训、公司管理制度培训、销售技巧培训。共7项，目前已完成7项。  抽查2021.09.10记录表  内容：管理体系内审员培训  内容包括培训时间地点、培训内容、参与人员签到，考核方式及评价等信息。  2021.10.25 岗位技能培训，有记录表，内容包括培训时间地点、培训内容、参与人员签到，考核方式及评价等信息。  另抽其他培训记录，均保存完好，符合要求。 | Y |
| 意识 | 7.3 | 通过下发文件、能力提升培训等方式使公司控制范围内开展工作的人员知晓管理方针及相关的质量目标、对管理体系有效性的贡献，包括改进绩效的益处；以及不符合管理体系要求可能引发的后果。确保公司内所有部门和每一个人都知晓各自应承担的相关责任，每一位员工清楚自己所做的每一项工作可能产生的负面影响、以及降低这些影响的控制措施和目标/指标，并在绩效考核的约束氛围中自觉实施。  微信抽查一名员工，询问公司质量方针和目标，及对方针的了解，能够正确回答。 | Y |
| 沟通 | 7.4 | 企业主要通过以下措施实施内部、外部的信息交流和信息沟通：  1）内部沟通：a)通过各种列会传达、通报质量管理情况（如工作例会、经营会议等)；b)各部门内部会议等；c)内部文件的学习和传递；d)公司宣传栏等方式。  2）外部沟通：a)与供方沟通采购产品信息，产品质量和交货信息等；b)与顾客沟通产品信息信息、产品质量、交付情况和服务方面等；c)与当地政府主管部门进行交流沟通。  内外部信息交流/沟通方式可行、有效。  公司沟通机制已经建立，基本有效。  尚未发生因交流、沟通不畅而导致体系运行受阻现象影响。 | Y |
| 文件化信息 | 7.5 | 执行公司《文件控制程序》《记录控制程序》  公司质量管理体系文件包括：质量手册、程序文件、外来文件、记录等。已建立“受控文件清单”。  查：公司质量《管理手册》、《程序文件》为依据GB/T19001-2016版编制，于2021年4月10日发布实施，目前版本为A/0版。  由管理者代表审核，总经理批准后发布。  查：“文 件 发 放 记 录”，内容涵盖：序号、文件名称、编号、发放记录、回收记录等。  质量手册、程序文件、作业文件已发放各部门，有签收部门确认。  规定对所有失效文件，从使用场所回收并填写《文件销毁申请单》经总经理批准后要加盖“作废”印章，统一销毁。  文件更改采用局部修改、换页、换版等方式。  查：有“外来文件清单”记录了《产品质量法》等外来文件，控制分发，有专人负责。  已建立“记录清单”内容含盖：序号、记录名称、记录编号、保存期限。  微信查看，文件、记录保持清晰，保存完好。 | Y |
| 顾客沟通 | Q8.2.1 | 公司通过走访、电话、邮件等方式与顾客交流，主要进行以下沟通：  1、在服务提供过程中向顾客提供保证服务质量的有关信息。  2、接受顾客问询、询价、合同的处理。  3、根据合同要求进行有关的事宜，对顾客的投诉或意见进行及时处理和答复。  查顾客意见记录：  体系建立以来，未发生顾客不满意及投诉现象。 | Y | |
| 与产品有关要求的确定 | Q8.2.2 | 行政部负责确定并实施与顾客沟通的过程及其记录，确定顾客的要求，与顾客的沟通内容有关内容。公司的主要业务为资产评估及咨询服务  抽查有关合同：  1、合同名称：中国建筑第四工程局有限公司处置房地产项目  客户名称：中国航发北京航空材料研究院  签订时间：2021年4月1日  提供服务：评估报告  2、合同名称：贵州黎阳虹远实业有限责任公司偿债能力评估  客户名称：中国航发贵州黎阳航空发动机有限公司  签订时间：2021年7月1日  提供服务：咨询报告  3、合同名称：北京百慕航材高科技有限公司拟增资项目  客户名称：中国航发北京航空材料研究院  签订时间：2021年8月10日  提供服务：评估报告 | Y | |
| 产品有关要求的评审及变更 | Q8.2.3  Q8.2.4 | 公司在合同签订之前对合同进行评审，提供《合同评审记录表》  评审内容包括顾客要求：合同要求；规定或已知用途要求；适用法律法规要求。  评审意见：服务要求是否明确；与以前表述不一致的要求是否已解决；公司满足合同的要求：服务标准能否满足、服务日期能否满足、价格是否合适、双方责任是否明确、付款方式是否合适、解决纠纷方式是否明确。  查看上述合同的评审记录，基本符合要求。 | Y | |
| 外部提供过程 | 8.4 | 对快递，邮寄等服务结果交付的协作方进行选择评价，签订长期协议，约定服务要求，定期结算 | Y | |
| 监视、测量、分析和评价  总则 | 9.1.1 | 公司确定的需要监视和测量的对象包括：销售和服务的符合性、质量管理体系的适宜性、充分性、有效性、质量管理体系绩效、顾客满意等。  公司确定的确保结果有效所需的监视、测量、分析和评价方法包括：识别和得到了外来的标准，通过实施采购证实产品的符合性；通过内审、管理评审等证实体系的适宜性、充分性、有效性；通过顾客满意率调查、用户质量反馈等证实质量管理体系绩效、顾客满意.  通过纠正、纠正措施、预防措施、改进计划、简单的统计分析保持质量管理体系持续改进的有效性，并确定了质量目标/过程绩效指标及监视和测量方法，考核频次。公司在质量手册中对监视、测量、分析和改进过程进行了策划，对确保质量管理体系的适宜性、产品质量的符合性及应用数据分析等方式来实现对质量管理体系的改进和提高进行了策划，并在实际工作中通过日常的监视和测量对发现的问题及时进行分析、解决。 | Y |
| 监测、分析与评价 | 9.1.3 | 通过对数据的收集、分析和处理提高顾客满意、产品和服务符合性、质量管理体系的绩效和有效性、过程、产品的特性及发展趋势等。  查质量目标统计表，均满足策划的要求。  根据对应对风险措施评价分析，公司各项指标虽然达到《质量手册》规定要求，仍需要加强人员的管理和培训，做到精益求精，加强内部管理，持续改进组织的质量管理体系。 | Y |
| 内审 | 9.2 | 公司制定了《内部审核控制程序》，文件规定每年至少进行一次内部审核，间隔时间不超过12个月。规定了审核的策划、实施、形成记录以及报告结果的要求。  提供了《审核实施计划》，审核目的，范围、依据、审核时间、受审部门、日程安排、审核组长和成员等内容。  内审时间：2021年11月10日。  依据GB/T19001-2016版标准，质量管理手册和体系其他文件。计划由总经理批准后实施。  公司按计划实施了内审。  审核组长：陈思  审核组成员：黄莹  提供了内审员任命书，写明了内审员任职要求及审核要求。内审员的安排考虑了审核过程的客观性和公正性，没有发现自己审核本部门的情况。  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  内审不符合1项，已整改验收合格。  内审结论：自体系建立以来，各部门严格按照《质量手册》、《程序文件》和支持性文件的要求控制各项活动，对本公司对客户要求进行调查分析，了解顾客的需求，为本公司寻求改进的机会，加强了对人员的培训和文件、记录的控制。本公司的评估服务质量有了明显提高。  针对评估和服务过程中的项目，业务部做了用户回访和顾客满意度调查，满意度受市场环境的影响不大，本次满意度调查的结果满足公司的质量目标考核  内审报告显示本公司的质量体系均运行良好。 | Y |
| 持续改进 | 10.1，10.2，10.3 | 当有不合格情况，包括客户投诉所引起的不合格情况发生时，质控部联合相关部门采取措施，行政部编制《不合格和纠正措施控制程序》，目前未发生过客户正式投诉情况。根据管理评审的分析、评价结果，以及管理评审的输出等，确定持续改进的需求或机会。 |  |