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：综合部 主管领导：张娟  | 判定 |
| 审核员：强兴 审核时间：2022年3月8日 |
| 审核条款：Q5.3组织的岗位、职责的权限、6.2质量、目标及其实现的策划、7.1.2人员、7.1.3基础设施、7.1.4过程运行环境、7.1.6组织的知识、7.2能力、7.3意识、7.4沟通、7.5形成文件的信息、8.2.1总则、8.2.2产品要求的确定、8.2.3产品有关要求的评审、8.2.4产品有关要求的更改控制、8.4外部提供过程、产品和服务的控制、8.4.1总则、8.4.2外部供方的控制类型和程度、8.4.3提供给外部供方的信息、9.1.1监视测量、分析和评价、9.1.3分析与评价、9.1.2顾客满意、9.2内审审核、10.2不合格与纠正措施。 |
| 职责和权限 | Q5.3 | 部门主要职责如下：a） 负责公司质量管理体系运行日常管理和认证事务工作，具体组织公司质量管理体系方针目标实施，协助管理者代表开展质量管理体系内审，参与管理评审；b）负责编制公司质量管理体系工作规划，负责体系文件和管理资料、工作记录的控制管理；f）负责质量管理体系重大问题和事故的调查、处理、统计和专业部门报告，参加重大安全应急管理；g) 负责组织法律法规及其它要求的收集、识别、更新与合规性评价。h）负责对公司各个系统决策信息的收集、交换和处理，负责公司决策指令的上传下达，对公司各个系统和部门工作具有协调职能；j)负责公司组织知识的汇总、归档及管控；k）负责组织对相关供方和外协方的调查、评价和采购业务的处理。m）负责本部门风险和机遇措施的落定。n）负责顾客要求的确认、投标与合同评审，加强与顾客的沟通工作；o)负责收集顾客对产品质量的投诉并及时反映和处理；p)负责管理合同评审记录及服务记录；q)负责顾客意见和顾客满意度调查和分析；r)负责本部门有关的环境因素和重大危害的控制。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 | 符合 |
| 管理目标 | Q 6.2 | 分解到该部门的质量目标及完成情况如下：文件发放受控率100%； 100%培训计划完成率100%； 100%顾客满意度≥95分。 97.1考核日期：2022.1.15，目标全部完成。  对质量目标进行了细化,确定实施的具体要求。建立有《环境管理方案》和《职业健康安全管理方案》，其中包括有重要环境因素和重大危险源；目标 （指标）；控制措施；责任部门；相关部门；预算经费等。 公司通过组织学习和张贴等方式进行向员工和相关方进行宣传贯彻，并通过检查考核，检查方针和目标的实施情况。 2021年1月至12月的目标均已完成，由综合部实施管理考核。  | 符合 |
| 人员能力 | Q：7.1.2Q：7.2 | 已识别与Q相关人员：各部门负责人、咨询人员、业务人员、内审员、项目负责人、技术专员等，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。人员能力评价在员工招聘时进行，不符合不予录用。主要评价年龄、学历、工作经历等内容。询问各部门负责人能力符合情况，均符合。查：《2021年培训计划》，内容涵盖：三体系标准培训、公司管理手册、程序文件的培训、质量、内审员培训、计算机软件设计过程培训、工程施工过程质量保障注意事项等。编写：王乐 2021.1.14 批准：禹继龙 2021.01.14《2022年培训计划》，内容涵盖：业务技巧培训、法律法规知识培训、质量方针和目标培训等。编写：王乐 2022.1.4 批准：禹继龙 2022.01.4抽《培训记录表》 培训题目：GB/T19001-2016基础知识培训培训方式：面授培训内容：GB/T19001-2016标准的要领和条款要求培训日期：2021年1月21日参加培训人员：全员培训考核方式：提问 培训有效性评价：培训后，由培训老师对所有学员进行了口头考核，其均通过了考核，理解管理体系文件（GB/T19001-2016）相关的要求，达到了培训目的，本次培训有效。评价人:张娟2021.1.21抽《培训记录表》 培训题目：公司质量手册、程序文件培训培训方式：面授培训日期： 2021.3.26参加培训人员：全员培训考核方式：提问 培训有效性评价： 培训后，由培训老师对所有学员进行了口头考核，其均通过了考核人员掌握了公司质量手册和程序文件的要求，并在工作中熟练应用，培训有效。评价人:张娟2021.3.26抽《培训记录表》 培训题目：计算机软件设计过程培训培训方式：面授培训日期： 2021.10.21参加培训人员：全员培训考核方式：提问 培训有效性评价：培训后，由培训老师对所有学员进行了口头考核，其均通过了考核，人员掌握了计算机软件设计过程的基础知识，达到了培训目的，本次培训有效。评价人:张娟2021.10.21.抽《培训记录表》 培训题目：业务技巧培训培训方式：面授培训日期： 2022.1.26参加培训人员：全员培训考核方式：提问 培训有效性评价：培训后，由培训老师对所有学员进行了口头考核，其均通过了考核，人员掌握了业务技巧基础知识，达到了培训目的，本次培训有效。评价人:张娟2022.1.26。另抽其他培训记录，均保存完好，符合要求。 | 符合 |
| 基础设施 | Q:7.1.3 | 提供《固定资产台账》内容包括：序号、名称、型号、编号、购买日期、品牌、数量、特性、目前状态等。主要设备有主要办公设备有电脑、电话、传真机、打印/复印/扫描机。有办公楼，满足管理的要求，现场观察未有特种设备。生产设备：电脑、钳子、扳手、六角、测线仪、万用表、光功率计等以上基础设施基本可以满足体系运行的需要。**企业未能提供生产设备的保养计划和保养记录.详见不符合报告。** | N |
| 过程运行环境 | Q:7.1.4 | 综合部负责工作环境的管理，组织确定并提供了产品要求所需的工作环境。 部门负责人介绍了办公室管理、物品摆放、卫生等的要求。 本公司产品对环境要求一般，无特殊要求。每天上班期间，本人对办公室进行不定期检查，不准随意乱放私人物品，严格杜绝固废随处乱扔、吸烟的行为发生，发现问题及时要求责任人进行整改。对做得不合格的地方进行了处罚、立即改正。每天由负责人组织按照规定要求，对办公室进行清理，满足要求后下班；发现问题及时解决。现场查看：公司建立了文化墙，现场观察，展示了公司的经营方针、价值观、经营理念等，对优秀员工的事迹进行了展示，鼓励员工吸收和运用。环境适宜，办公室产品摆放场地宽敞平整，合理，通风、采光效果良好。工作环境均能满足生产合格产品的要求，未发现有不良的环境因素。 | 符合 |
| 组织知识 | Q:7.1.6 | 公司各部门按照职责从内外部各种渠道获得与其职责相关所需的知识，包括业务规程、管理技巧与经验、失败和事故的案例分析、外部会议经验等；把知识形成各种规章制度用于指导公司的日常工作和管理，包括体系文件、支持性文件、各种记录表单。从内部来源获取的有：多年的工作经验、教训、内部的知识产权等；外部来源获取有：标杆对比、行业会议、客户技术要求、咨询老师传授的体系知识及所实施的内审员的培训；顾客方提供的资料等。在应对变化的需求和趋势时，相关部门考虑现有的知识，确定如何获取更多的必要的额外知识，并根据变化的情况及时更新。 | 符合 |
| 意识 | Q7.3 | 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管理目标、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。现场抽查一名员工，询问公司管理方针和目标，及对方针的了解，能够正确回答。 | 符合 |
| 沟通、参与和协商 | Q7.4 | 策划编制管理手册的相关章节规定了企业内、外部沟通，经查阅和交谈符合标准要求。总经理负责在公司建立畅通的沟通渠道。管理者代表是公司内部和外部信息交流和沟通的负责人。综合部是公司内部和外部信息交流和协商的归口部门。负责与上级主管部门及周边单位的信息交流；负责与管理体系、法律法规等有关的内部和外部信息交流；负责与采购供方、客户等相关方之间的沟通。各部门收集到有关职业健康安全方面的信息，包括法律法规等，及时向综合部反馈。销售部、综合部负责顾客要求方面的有关事宜的沟通。目前各项沟通都较为及时、顺畅、效果较好。 | 符合 |
| 成文信息 | Q:7.5 | 为应对相应风险和机遇，公司依据GB/T19001-2016标准的要求并结合本公司的具体情况，采取PDCA的过程方法，建立、实施、保持并持续改进质量管理体系。策划了工艺流程：业务洽谈出具报价单-签订合同-客户提供所需资料-编制送审报告-评审会议-出正式报告-完成备案或取得批复。策划了与业务流程相关的环境因素、危险源辨识、风险评价的程序文件和控制措施；策划了公司的管理体系文件，包括：编制《管理手册》A/0版，管理体系于2021年1月10日发布实施；编制程序文件20个，版本号：A/0，2021年1月10日实施；编制管理制度18个，版本号：A/0，2021年1月10日实施；编制有管理文件：岗位职责要求、岗位人员任职要求、公司考勤管理制度、公司证照管理制度、采购管理制度、财务报销管理制度等；建立有外来文件清单，收集法律法规和技术标准、规范等；中华人民共和国产品质量法、中华人民共和国安全销售法、综合布线系统工程设计规范GB 50311-200综合布线系统工程验收规范GB/T 50312-2016、综合布线系统工程验收规范GB 50312-2007、电子信息系统机房设计规范GB 50174-2008、软件工程术语GB/T 11457-2006等。文件化管理体系目前基本满足要求。——在编制体系文件时，对文件进行标识，主要有文件名称/编制部门/批准日期/文件编号等，经查管理手册/程序文件基本符合标准要求。管理体系文件经过总经理审批实施发布，经评审，目前文件和目录均适用。符合要求。——编制《文件控制程序》、《记录控制程序》内容符合基本标准要求。抽查：受控文件清单、管理评审计划、培训计划、风险识别与评价表等，其成文信息标识清晰，填写基本齐全、清晰，成文信息在文件柜中分类编目保存，成文信息的贮存和保护符合要求，检索方便。成文信息由各部门负责保存，以便查阅。经查，基本符合标准要求。 | 符合 |
| 产品和服务的要求确定、评审和更改 | Q:8.2 | 公司产品销售由客户提出需求，公司在确定产品和要求时，对以下方面进行了考虑：交付时间、服务的质量、服务的价格、服务的特别要求、售后服务等。各部门负责确定与产品有关的要求，包括：客户规定的要求、交付和交付后活动的要求、规定的用途或已知的预期用途所必须的要求、与产品有关的法律法规及公司的附加要求。这些要求以相关技术资料、标准、合同或采购订单中体现。企业通过市场调查、客户的走访、电话、传真了解市场的需求状态，识别顾客要求。通过适用法律法规、行业标准收集、分析、评价了解行业发展要求。通过对竞争对手分析确定公司的发展市场。提供2021年合同明细管理台账，均存放于文件夹或扫描存放在电脑中。保存完好。抽合同1 ：客户：上海中交海德交通科技股份有限公司，；项目名称：海外工程安全应用服务平台-综合门户系统移动门户软件开发分包合同中写明了完成时间、付款、技术要求等内容。有双方确认签字。签订日期：2022年1月17日，签订地点：上海。抽合同2 客户：上海中交海德交通科技股份有限公司，项目名称：陕西省交通规划设计研究院网站建设项目，合同中写明了完成时间、付款、技术要求等内容。签订日期：2021.1月，签订地点：西安。有双方确认签字。抽合同3 客户：陕西省果业研究发展中心，项目名称：陕西省果业研究发展中心视频会议、安防系统项目。合同中写明了完成时间、付款、技术要求等内容。签订日期：2021年11月13日，签订地点：西安。有双方确认签字。 抽其他合同及评审记录，均保存完好,符合要求。公司通过传真、邮件及电话等方式与顾客交流，主要进行以下沟通：1、向顾客提供保证服务质量的有关信息，保修及应急措施。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处理和答复。4、合理处理顾客财产，主要是报告返修。目前沟通渠道畅通目前无合同更改情况发生。 | N |
| 外部提供产品和服务的控制 总则 | Q8.4.1 | 经查：公司编制了“外部提供产品、服务和过程控制程序”，明确了对外部供方的控制类型和程度，对外部供方提供的过程、产品和服务实施的控制方法。公司Q:计算机软件开发、计算机系统集成涉及的外部供方提供的过程、产品和服务，主要包括：采购的办公材料、系统集成设备。2021.1.15日市场项目部按策划都供方进行了评价。抽查的2021.1.15咸阳华城钢杆节能照明器材有限公司 监控杆西安泛翔网络科技有限公司 交换机西安聚昌电子科技有限公司 显示器等陕西萤华光电通信科技有限公司 室外网线、跟线、法兰等等6家供方/外协方的“供方评价记录表”，包括：供方供货能力、产品质量水平、交付及时性、售后服务、价格等方面的相关内容，公司综合部、工程部、技术部的主管人员参加了评审。经评价，同意上述供方作为公司合格供方。部门主管根据评价意见，编制了“合格供方名录”，经总经理批准（共6家 2021.1.15）。从体系运行以来，公司的“合格供方名录”无变化。 |  |
| 外部供方的控制类型和程度 | Q8.4.2 | 经查，部门对外部供方提供的过程、产品和服务实施的控制方法：在充分选择的基础上进行合格供方评定，在合格供方名录内实施采购，对采购产品实施检验/验证，确保外部供方提供的过程、产品满足规定要求。1、抽合同编号：20210202-19 2021年2月2日与咸阳华城钢杆节能照明器材有限公司签订《销售合同》，采购产品：4\*3米监控杆(八棱，球机杆）、3米壁装支架。2、抽合同 2021年11月与陕西韬安电子科技有限公司签订《购销合同》，采购产品：摄像机、电源、支架、硬盘、监视器、交换机等。3、抽合同编号：20210202-19 2021年2月2日与西安聚昌电子科技有限公司签订《购销合同》，采购产品：显示器等。合同内明确了产品名称，型号规格，数量，价格，质量标准、交货方式、交货日期等，双方签字盖章生效。采购产品包括计算机软件开发、系统集成用原材料、半成品及配套零件等……，提供给外部供方的信息表述清晰、充分并经过了批准，能涵盖公司认证范围等的产品。对供方产品质量、价格、交货期、服务等业绩进行统计，不合格的供方剔除，对供方提供的产品采取入库前验证的方式，验证通常采取查验产品外观、数量、合格证等方式。 | 符合 |
| 提供给外部供方的信息 | Q8.4.3 | 经查：“外部提供产品、服务和过程控制程序”，规定了提供给外部供方信息的相关要求。查看的部门2020.7.15编制的“采购计划”明确拟采购的：地面枪机台，DS-2CD3T46DWD-I5，3台；TXKBA127A井下防爆摄像机，1台；IES5028-4GS-4F地面交换机台，18台；井下交换机，4台；矿用隔爆兼本安，Yx127，13台；型主音箱矿用广播通讯系KT462，1套；统软件工作站，ThinkServer，2台；分光电转换板分站光电板，10块，设备的名称、牌号、规格、数量、质量要求、到货日期等采购信息具体，采购计划经市场项目部经理冯国明审核，总经理批准。部门提供给外部供方的信息控制符合规定要求。 | 符合 |
| 内审 | Q: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《内审计划》，审核目的，性质、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：2022年2月9-10日。依据GB/T19001-2016标准，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。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。 提供了内部审核检查表。内审不符合1项，分布在Q7.2，已整改并且验收合格。内审报告结论：本次审核发现1项一般不符合项，未发现严重不符合项，公司的质量、环境和职业健康安全管理体系和实际运行方面都按标准要求实施和保持，基本符合公司实际情况且 得到了持续改进。  总的来说我们的管理体系运行有效，能够满足GB/T19001-2016标准的要求。管理体系是适宜、充分和有效的，管理方针和目标体现了公司质量宗旨和追求。管理体系已基本具备了自我完善的能力，并且有提供满足顾客要求、符合法律法规要求产品的能力。提供了内审签到表 | 符合 |
| 不合格和纠正措施 | Q:10.2 | 公司建立“事故、事件、不符合管理程序”、有效文件，无变化。对纠正预防措施识别、评审、验证，事故事件报告、调查、处理等进行了策划。对日常检查和内审、管理评审中提出的不合格项进行了原因分析，并策划纠正措施并实施，对所采取的纠正措施进行验证。体系运行以来公司按照体系的要求，通过运行控制、加强培训，以及开展管理评审活动等方式采取预防措施，防止不符合/不合格的发生，不符合得到了有效控制。综合部编制了卫生检查制度及记录表、各值周部门卫生巡查记录表、等制度和表格。办公室不定期对各个部门进行环境和安全的检查，并对问题纠正进行验证。 询问了解公司没有发生质量、环境和安全事故。事件调查暂未发生。 办公室的日常环境、安全检查，每周一次，通过 QQ 群、微信群发整改通知，限期整改。 综合部负责纠正措施的归口管理。对内审和日常检查发现的不合格项，责任部门根据不合格事实描述进行原因分析， 制定纠正措施计划并组织实施，在本次审核过程中均未发现类似问题。 通过分析和评价、合规性评价、内部审核和管理评审的结果。确定和选择改进机会，并采取必要措施，以满足服务对象要求、增强服务对象及相关方满意、实现管理体系的预期结果。 改进的方法包括：纠正、纠正措施、持续改进、突破性变更、革新和重组。 持续改进是公司的永恒目标。公司通过管理方针、管理目标、审核结果、数据分析、纠正措施和预防措施以及管理评审，实现管理体系有效性的不断改进，以达到增强开工满意，促进管理体系正常运行并持续改进。 抽查： 综合部提供了内审不合格的整改记录和管理评审的整改计 划等，符合要求； 基本符合标准规定要求。 | 符合 |