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：禹继龙 总经理：禹继龙 管代：张娟 陪同：张娟 | 判定 |
| 审核员：强兴 审核时间：2022年3月8日 |
| 审核条款：Q4.1理解公司及其环境、4.2理解相关方的需求和期望、4.3质量管理体系的范围、4.4质量管理体系及其过程、5.1.1总则（领导作用）、5.1.2以顾客为关注焦点、5.2.1制定质量方针、5.2.2沟通质量方针、5.3组织的岗位、职责的权限、6.1应对风险和机遇的措施、6.2质量、目标及其实现的策划、6.3变更的策划、7.1.1（资源）总则、9.3管理评审、10.1（改进）总则、10.3持续改进。国家/地方监督抽查情况；顾客满意、相关方投诉及处理情况；一阶段问题验证验证企业相关资质证明的有效性；  |
| 理解组织及其环境总要求 | Q4.1 | 西安文海工程咨询有限公司成立于2012年09月07日，营业期限：2012年09月07日至长期，注册资金：6000万，企业信用代码：91610000052142844L ，注册地址：陕西省西安市未央区三桥街道和平丽苑26幢2单元1401室\服务地址：陕西省西咸新区沣东新城和平春天2号楼14层1419室。经营范围包括一般项目：一般项目:信息系统集成服务,通信交换设备专业修理,通信传输设备专业修理,软件开发,办公设备销售,建筑装饰材料销售,工程管理服务,管道运输设备销售,计算机及通讯设备租赁,非居住房地产租赁:信息技术咨询服务,对外承包工程,家用电器销售,家用电器安装服务,信息系统运行维护服务,金属材料销售,金属包装容器及材料销售,高性能纤维及复合材料销售,电子产品销售,仪器仪表销售,体育场地设施工程施工,智能输配电及控制设备销售(除依法须经批准的项目外，凭营业执照依法自主开展经营活动)；许可项目:建筑智能化工程施工,住宅室内装饰装修,消防设施工程施工,各类工程建设活动,发电、输电、供电业务,电力设施承装、承修、承试,房屋建筑和市政基础设施项目工程总承包,施工专业作业(依法须经批准的项目,经相关部门批准后方可开展经营活动,具体经营项目以审批结果为准). 公司的主要客户群为建设/工程单位等；公司采用总经理负责制，层层把关，让用户真正放心营业执照，见附件。管理手册，实施、发布日期：2021.01.10。Q：计算机软件开发、计算机系统集成地理位置：公司地处陕西省西安市，交通非常便利，周边为商业区，附近有其它企业。 国际市场：公司致力于计算机软件开发、计算机系统集成的业务。法律法规：公司地处西安市，在环境方面应符合国家和本省的环境和安全法律法规要求。公司建立和保持《组织环境与相关方要求管理程序》 ，最高管理者应确定与本公司管理目标和战略方向相关并影响实现管理体系预期结果的各种内部因素（公司的价值观、文化、知识、绩效等因素）和外部因素（国际、国家、地区和当地的各种法律法规、技术、竞争、文化和社会因素等）。这些因素可以包括需要考虑的正面和负面因素或条件。本公司定期对这些内部和外部因素的相关信息进行监视和评审，以确保其充分和适宜。总经理及公司的管理层对以上方面的相关信息进行监视和评审，以便适时做出调整，使之更加适用于公司的实际情况。与公司总经理禹继龙 、管理者代表张娟等沟通了解到，公司识别了当前及未来的环境条件，影响组织环境的外部因素有： 国家政策： 目前国家宏观经济政策、经济环境局势比较稳定，相关政策鼓励企业努力发展创新，如通过招投标给了公司很多可发展的机会（优势机遇）； 法律环境影响组织环境的关键因素： 目前，与行业有关的国、内外地区或当地相关标准及各种法律法规的陆续的进行了更新，公司遵循各项法规要求， 履行良好的环保社会责任，取信于各相关方，赢得更好的社会声誉，取得客户满意。 经济环境建设项目是公司的主要客户，随着建设项目的发展，外部市场份额不断扩大。 社会文化环境： 从公司相关方满意度调查来看，公司工作人员、行业口碑、政府部门、客户、媒体等对本公司评价比较满意，公司也加大力度肩负起社会责任，这样大大提升了公司的信誉和知名度。技术环境：新技术的出现使社会和新兴行业对本行业服务的需求增加，从而使公司可以扩大经营范围或开辟新的市场。行业技术进步可导致公司现有的业务采取其他高端技术降低运营成本。影响组织环境的内部（关键）因素公司愿景：创新经营发展模式； 管理方针：科学运营管理，实现顾客满意；遵守法规要求，创建精品工程；坚持科技创新，持续改进管理。 公司对风险和机遇进行了确认，管理层和相关部门对公司的环境条件、相关方的要求、风险的机遇等进行识别和确认，查提供了《组织内外部环境要素识别表》，对公司在人才储备、业务的风险、公司所处环境条件、相关方的需求和期望等进行分析，确定了风险的类别、实施风险管理策略、确定采取的措施和应对机制等，明确了对风险的管理要求。 公司对内外部环境进行了分析，分析了内部及外部的优势和劣势，行业竞争分析，国家环保政策对行业影响较大， 一是竞争激烈，二是行业政策变化的影响增加对公司的经营绩效带来影响。 公司于2021年1月10日建立质量管理体系，编制了相应的管理体系文件，公司对质量管理体系进行了策划，识别了关键过程、公司明确了关键过程的控制管理办法， 并实施控制和管理。 编制了《质量安全管理手册》（Q/HY-SC-2021），为 A/0版, 19个程序文件（包含必备程序），另有相关管理文件等，文件2021年1月10日发布、实施，经文审基本符合要求。经查是较完整的。 | 符合 |
| 理解相关方的需求和期望 | Q4.2 | 总经理及管理层在考虑相关方对公司提供符合顾客要求和适用法律法规要求的服务和服务的能力产生影响或潜在影响时，结合公司的实际情况，确定与管理体系有关的相关方，并确定其要求。公司建立和保持《组织环境与相关方要求管理程序》，以理解相关方的需求和期望以便帮助本公司更好的建立清晰的方针和目标，做到目的明确；由于相关方对组织持续提供符合顾客要求和适用法律法规要求的服务和服务的能力产生影响或潜在影响，因此，公司确定了：与管理体系有关的相关方；公司的相关方包括：顾客、员工、银行、外部供应商、雇员及其他为组织工作者、法律法规及监管机关、非政府组织、环保监管机构、安全监管机构等。公司对这些相关方及其要求的相关信息进行监视和评审，理解和持续满足相关方的需求和期望。公司最高管理者以实现顾客满意为目的，明确了顾客和相关方的需求和期望，为确保顾客的需求和期望得以识别，包括在工程项目咨询活动中，充分了解顾客要求，以及应尽的与相关服务有关的责任、义务、法律、法规的要求，使顾客的需求和期望在全公司得以沟通，公司通过市场调研、顾客回访及满意度调查，识别现有顾客和潜在顾客的需求， 并对顾客信息进行分析研究，以确保让顾客满意的公司管理目标。公司充分满足相关方的需求和期望，持续满足相关方的合理要求。查组织相关方的需求和期望清单，对客户，供应商、审核机构及政府机构进行了分析。 | 符合 |
| 确定管理体系的范围 | Q4.3 | 公司管理体系范围为：Q：计算机软件开发、计算机系统集成公司业务，适用于标准的全部条款。公司依据管理体系的边界和适用性，考虑到各种内部和外部因素；相关方的要求；所提及的合规义务；组织单元、职能和物理边界；公司的活动、服务和服务；实施控制与施加影响的权限和能力。公司管理体系适用于公司组织机构包括：总经理、管理者代表、综合部、技术部、工程部等。 | 符合 |
| 管理体系及其过程 | Q4.4 | 该公司2021.1.10根据自身的实际情况和标准的要求组织人员编制了管理手册、作业文件和记录表格，制定了管理方针和管理目标。实施了管理体系，通过对过程检测结果进行分析管理体系得以不断改进。负责人说管理体系运行以来效果不错管理有了一定的提高。每年对管理目标完成情况进行统计分析，出示2021年管理目标分解及完成情况记录。与负责人交流：部门确定了满足与管理体系有关的客户及相关方的要求。为能在公司范围内更好的应用管理体系及其过程方法，综合部编制《管理手册》，作为公司质量的纲领性文件；编制《程序文件》，说明本公司内部管理体系运行的各过程及其之间的顺序和相互作用；编制各类支持性文件及记录表格等作为证明过程运行的证据。 | 符合 |
| 领导作用与承诺--总则 | Q5.1 | 公司总经理禹继龙 介绍主要承诺有：a) 负责质量安全体系的策划，负责公开的质量安全承诺，向公司传达满足顾客和法律法规要求的重要性，并遵守环境保护和安全的法律法规，制定质量安全方针，并签署批准、颁布；主持质量安全体系的管理评审工作；b) 任命管理者代表，负责确定公司的组织结构及各部门负责人的职责和权限；c) 负责批准《管理手册》、“质量安全目标”和“培训计划”；d) 确保提供建立、实施并保持质量环境和职业健康安全管理体系所必要的资源；e) 负责特殊合同的批准和签订，审批“合格供方名录”，对重大质量安全事故负责；f) 指挥对质量安全造成影响的潜在紧急情况和事故的处置及采取响应措施。g) 对总的服务质量负责，并直接对顾客负责。副总经理/管理者代表在总经理的领导下，对分管的工作负责。管理层对全体员工进行了顾客关注焦点的宣传和培训，制定了管理文件和管理目标，并按规定进行了管理评审，目前该公司的管理体系基本得到了落实。管理层通过制定方针和目标并通过会议、培训等形式要求员工理解企业的方针目标以及传达守法经营及达到顾客满意的质量意识的重要性并形成制度化，强调企业实施管理体系管理的重要性。资源提供充分并通过定期进行管理评审发现过程中存在的问题并加以改进，承诺基本有效。企业通过会议、培训等形式要求员工理解公司的方针和目标，以及遵守法律法规的重要性及顾客满意的重要性，并形成制度化，规定了定期检查落实的情况，并有具体要求。承诺基本实现，没有违反的情况发生。 | 符合 |
| 方针制定方针沟通方针 | Q5.2 | 该公司管理方针：科学运营管理，实现顾客满意遵守法规要求，创建精品工程；坚持科技创新，持续改进管理。公司以质量标准为基础，结合公司实际特制定管理方针。与总经理进行交谈，总经理禹继龙 对方针内涵的理解较深刻。方针能为制定目标提供框架，方针基本符合标准的要求。总经理用会议、文件等手段保证管理方针为全体员工理解并落实到工作中。禹继龙 总经理说管理评审时对方针的持续适宜性进行了评审，有评审记录。以上管理方针通过文件、培训等形式将公司管理方针传达给所有为公司工作或代表公司的人员，相关方也可通过综合部获取公司管理方针。 | 符合 |
| 组织的岗位、职责和权限 | Q5.3 | 确定了部门、各岗位人员职责、权限和相互关系，并在公司内对各级员工进行了必要的传达。对从事与服务有关的管理、执行和验证人员规定其职责、权限及其相互关系，以实现公司管理方针和管理目标。建立、实施和保持公司管理体系所需的过程，公司决定任命张娟为管理体系的管理者代表。其职责和权限规定如下：管理者代表主要承诺：a）在公司范围内组织建立、实施并保持质量管理体系；b）向公司总经理汇报管理体系运行情况，包括改进的需求； c）确保在公司内提高满足顾客要求的意识和环保、职业健康安全意识；d）就管理体系的有关事宜与外部沟通联络； e) 负责内部质量安全管理体系审核计划的审批，主持内部质量安全管理体系内部审核，对质量安全管理体系持续有效地运行负责； f) 负责与顾客、相关方、认证机构等就质量安全管理体系有关事宜进行协调； g) 协助总经理贯彻实施管理方针和目标，负责对全体员工进行质量安全意识和能力的培训工作。询问管代张娟职责回答正确。公司明确了组织机构，设置的部门为：为综合部、技术部、工程部，公司在《管理手册》中明确部门的质量职责和权限，进行了沟通，询问领导及相关部门均了解相关职责和权限，可以较好的行使职责和权限。 | 符合 |
| 应对风险和机遇的措施措施的策划 | Q6.1 | 企业识别了如下分析：服务质量风险：直接服务质量风险：服务服务质量不良造成客户抱怨和客户流失。环境风险：客户付款方式不准时。业务销售淡季，影响公司。经营发展及经济效益受全球新冠肺炎影响，订单明显锐减。经营风险：服务设备意外故障，设备损坏及设备不能满足服务和客户要求市场竞争力:对竞争对手的错误分析可能导致对我们的服务市场竞争力高估或低估，进而引发期望值风险。价格风险:服务的价格风险受服务的成本、客户群体等影响造成客户流失。风险控制措施为：环境风险：签订合同前，与客户谈好付款方式，货款金额提前预付，以及谈好规定时间内付清余款。加强市场开发力度，重点开发中/高度客户群体，扩展市场的销售份额(如参加相关大型展会)经常保持和客户的沟通，时刻关注客户最新需求；提升服务品质，做好相关售前售后等服务工作。经营风险：做好基础设施维护保养工作，定期对设备进行必要的检修，确保有良好的稼动率。综合部每年至少一次对同行业市场调查并形成书面调查报告.制定公司服务价格核算方式，确保公司利润，做到互惠互利。提高公司服务效率，降低服务成本及管理成本，提供价格竞争力。公司在策划管理体系时，考虑到公司所处的内外部环境、 相关方的需求和期望、管理体系范围。 | 符合 |
| 管理目标及其实现的策划 | Q6.2 | 公司对管理体系所需的相关职能、层次和过程设定管理目标。公司管理目标是：质量总目标： 1）顾客满意度≥95分；2）服务按期完成率≥95%。每年由综合部按公司管理目标考核要求统计考核公司管理目标完成情况，提交管理评审会议。查到《管理目标分解及考核表》2021年1月-2021年12月，考核日期：2022.1.15.公司管理目标完成情况，各项目标均已完成，考核部门综合部。 | 符合 |
| 变更的策划 | Q6.3 | 公司确定需要对管理体系进行变更时，应经策划并系统的实施。需要管理层考虑体系变更的目的、变更后的潜在后果及变更后体系的完整性，考虑变更后资源获得及责任权限的再分配等问题。明确以上因素后，按照过程方法要求系统地实施变更，重新确定变更后过程的输入输出、监测标准、资源支持及改进可能等。公司目前对管理体系暂无变更。 | 符合 |
| 资源、总则 | Q7.1.1 | 查公司配备了必要的人力资源，基础设施，规范文件、资金等必要的资源，能够持续满足顾客需求和管理体系改进的需要。部门：综合部、技术部、工程部人员：办公人员、销售人员、财务人员、业务人员、技术人员、咨询人员等办公设备：电脑、电话、打印机、传真机等生产设备：钳子、扳手、平口螺丝刀、十字螺丝刀、六角等。办公设备：抽查固定资产台账，包括办公桌、打印一体机、沙发、电脑、储物柜等。资源基本满足要求。 | 符合 |
| 管理评审 | Q9.3 | 提供：1.管理评审计划，评审时间：计划2022.2.24进行，评审方式：会议评审，编制：王乐 批准：禹继龙 参加人员包括公司总经理、管理者代表、各部门负责人，计划中明确了评审内容和资料准备要求。1. 管理评审内容：
2. 方针贯彻、目标达成情况分析，管理方针和目标的适宜性；
3. 组织机构的设置情况;
4. 管理体系的适宜性、有效性和充分性进行讨论；
5. 内部审核的情况及讨论；
6. 各部门的体系运行情况及讨论，包含管理体系的符合情况、重要危险源和环境因素的控制及绩效监测情况；
7. 服务满足要求的程度及发展趋势；
8. 纠正预防措施（含相关方反馈）和改进的执行情况和讨论；
9. 法律法规遵守情况及的讨论公司质量/环境/安全状况、法律法规、合规性评价及其他要求的符合性；
10. 员工合理化建议；
11. 资源配置情况及资源需求；
12. 管理体系的审核结论及纠正预防措施的实施效果；
13. 相关方的需求和期望；
14. 新技术、新方法的出现对管理体系的影响和改进；
15. 会议决议；
16. 改进要求。
17. 总经理作会议总结。提供管理评审报告。
18. 管理评审结论：公司质量管理体系是符合标准要求的，是充分的、适宜的和有效的。
19. 提供了管理评审签到表
 | 符合 |
| 总则 | Q10.1 | 综合全部审核证据认为公司管理体系方针、目标、内部审核、管理评审、不合格和纠正措施各项要求得到落实，相关管理活动得到有效开展，体现了持续改进的要求及改进服务和服务来满足未来的需要和期望。考虑了分析、评价结果及管理评审的输出，并确定了对存在应关注的持续改进的需求和机遇。  ——具体事实可见审核10.2条款记录。 | 符合 |
| 持续改进 | Q10.3 | 为使管理体系实现预期结果和提高顾客满意，公司识别并选择改进的机会，采取包括改进服务和服务，纠正、预防或减少非预期情况给组织带来的不利影响等措施，改进体系的绩效和有效性。根据不同过程、不同服务和不同要求，采取不同的方法进行监视、测量和分析。公司利用管理方针、目标、内审和外审、数据分析、纠正和预防措施以及管理评审，识别任何改进的机会，持续改进管理体系的适宜性、充分性和有效性。详见相关条款审核记录。 | 符合 |
| 国家/地方监督抽查情况；顾客满意、相关方投诉及处理情况；一阶段问题验证，验证企业相关资质证明的有效性； |  | 公司管理体系自运行以来，管理体系运行期间未发生顾客及相关方投诉情况目前没有上级主管部门对公司的在监督抽查目前公司经营过程中没有发生违反相关法律法规及其他要求的情况一阶段问题已验证。 | 符合 |

说明：不符合标注N