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：经营事业部 主管领导：舒诚智 陪同人员：田云 | 判定 |
| 审核员：李宝花 审核时间：2022年6月14日 |
| 审核条款：QMS: 5.3组织的岗位、职责和权限、6.2质量目标、6.3变更的策划、7.1.2人员、7.1.3基础设施、7.1.4过程运行环境、7.1.6组织知识、7.2能力、7.3意识、7.4沟通/信息交流、7.5.1形成文件的信息总则、7.5.2形成文件的信息的创建和更新、7.5.3形成文件的信息的控制、8.2产品和服务的要求、8.4外部提供过程、产品和服务的控制、9.1.2顾客满意 、9.1.3分析与评价、9.2 内部审核、10.2不合格和纠正措施。 |
| 职责和权限 | Q5.3 | 部门主要职责如下：a) 负责业务的市场开拓,合同的签订,项目任务的下达；同时负责与顾客的沟通；收集、传达顾客的要求和期望，对顾客满意程度进行调查收集和统计分析；b) 负责和分包方(供方)评价；并建立合格供方的有关资料。c) 根据本公司质量管理体系所需的过程:建立文件化的质量管理体系；负责质量体系文件、记录的发放、回收、保存、归档管理。d) 负责本公司质量管理体系的日常运行，组织开展内部质量体系审核；同时负责按计划为公司总经理组织管理评审会议；e) 负责本公司人力资源和工作环境的管理；以及公司内部沟通。f) 根据公司总经理的安排，对全公司质量目标的完成情况进行统计、考核；g) 负责公司各项工程、服务质量的统计、分析与监督改进。h) 负责公司技术文件、图纸、报告等相关材料的归档保存。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 | Q6.2 | 分解到该部门的质量目标及完成情况如下：（1） 员工培训一次合格率≥98%。（2）合同评审率100％;（3） 顾客满意度92％考核日期：2022.6.3，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。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。 2022年1月至今的目标均已完成，由经营事业部实施管理考核。  | 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 |
| 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、业务人员、内审员、项目负责人、技术专员、现场服务人员等，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：《2022年培训计划》，GB/T19001-2016体系标准培训、质量手册、程序文件汇编、作业文件汇编、公司质量目标及各部门分目标、行业要求及相关的法律法规知识、业务过程安全知识、内审员培训等。编制：甄丹妮2022.1.14 审批：舒诚智 2022.1.14 抽《培训记录表》 培训题目：质量手册、程序文件汇编、作业文件汇编培训培训方式：面授培训内容：质量手册、程序文件汇编、作业文件汇编培训日期：2022年2月28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:田云2022年2月28日抽《培训记录表》 培训题目：行业要求及相关的法律法规知识培训方式：面授培训内容：行业要求及相关的法律法规知识培训日期： 2022.3.26参加培训人员：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，进一步了解了公司行业的要求与规范，加深了相关文件的理解，达到了培训目的，本次培训有效。评价人:田姣2022.3.26抽《培训记录表》 培训题目：质量记录的填写培训方式：面授 培训内容：质量记录的填写注意事项等培训日期： 2022.4.19参加培训人员：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，了解了质量记录的填写要点，达到了培训目的，本次培训有效。。评价人:田姣2022.4.19另抽其他培训记录，均保存完好，符合要求。未见提供人员能力确认评价的证据。 | 不符合 |
| 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。主要设备有抽查固定资产台账，包括电脑、打印机、复印机、电话、全站仪、钻机等。有办公场所，满足管理的要求，现场观察未有特种设备。2022.11.15《设备保养计划》，要求每半年对公司的电脑等进行杀毒清理，以上基础设施基本可以满足体系运行的需要。钻机每半年保养一次。提供2022.5.5钻机保养记录 | 符合 |
| 过程运行环境 | Q:7.1.4 | 经营事业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。工作环境均能满足公司提供服务的要求，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质量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。现场抽查一名员工，询问公司质量方针和目标，及对方针的了解，能够正确回答。 | 符合 |
| 沟通、参与和协商 | Q7.4 | 策划编制质量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。经营事业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。各部门收集到有关质量方面的信息，包括法律法规等，及时向经营事业部反馈。业务部、经营事业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： 工程勘察：业务洽谈出具报价单-签订合同-客户提供所需资料-现场勘察（测量、钻孔）-出具报告-报告审核-客户交接-后期服务。工程监理：业务洽谈出具报价单-签订合同-现场管理-客户交接-后期服务工程设计：业务洽谈出具报价单-签订合同-客户提供所需资料-出初步设计方案-施工图纸-客户交接-后期服务策划了与业务流程相关的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《质量手册》A/0版，管理体系于2022年1月10日发布实施；编制程序文件15个，版本号：A/0，2022年1月10日实施；编制管理制度12个，版本号：A/0，2022年1月10日实施；编制有管理文件：业务流程管理制度、业务操作规范、培训、考核与发展、招标代理工作制度等；建立有外来文件清单，收集法律法规和技术标准、规范等；《建筑工程设计信息模型制图标准》JGJ/T 448-2018、《智能建筑工程设计通则》T/CECA 20003-2019、《中华人民共和国民法典》、《工程勘察通用规范》GB 55017-2021、《工程勘察规范》ZBBZH/GJ 27、《建设工程监理规程》DB11/T 382-2017、《建设工程监理规范》GB/T 50319-2013等等国家标准和客户的企业标准等56个。建立法律法规和其他要求清单，共30个。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，经查质量手册/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、培训记录、标准清单等，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 |
| 顾客沟通 | Q8.2.1 | 经查：公司质量手册8.2章节，规定了与顾客沟通的方法、途径和要求。部门主管人员通过电话、传真、网络、调查表、登门拜访等方式，就顾客采购意向、合同要求、合同执行中的信息沟通、生产和服务过程、顾客满意度调查等方面，与顾客进行了充分沟通。公司目前建立的“顾客档案”对顾客名称、地址、联系人、联系方式等相关信息登记清晰。部门与顾客沟通的过程符合要求。 | 符合 |
| 与客户服务有关要求的确定 | Q8.2.2 | 经查：公司Q:生产和服务有关要求由顾客提出，公司按顾客要求组织Q:生产和服务与交付。部门主管人员通过合同签订前对顾客提出的产品有关要求进行充分沟通，了解顾客要求，并填写“合同评审表”，提交部门领导组织产品有关要求评审。 | 符合 |
| 与顾客有关服务要求的评审 | Q8.2.3 | 1）公司首先在合同中明确了顾客对生产和服务的质量要求及技术标准、价格、服务方式、验收方式、货款结算方式等明示要求。2）确定了生产和服务的法律法规要求（生产和服务标准等要求）、售后服务等。3）该公司与产品有关要求主要在合同中体现，在合同签订之前，由总经理组织各相关部门以会议或会签的方式进行评审。合同见附件。合同均规定了生产和服务内容、双方的权利义务、服务交付方式等内容、服务期限等内容，顾客要求明确 。均有双方法人签字和加盖的公章见以上《合同评审表》，评审内容包括 对服务交付方式、交付能力、质量要求等进行了评审，认为可以满足。有总经理签字,同意签订合同。 | 符合 |
| 生产和服务要求的更改  | Q8.2.4 | 根据部门负责人介绍，公司按GB/T19001-2016标准建立的质量体系运行以来，没有合同（产品和服务要求）变更情况发生。 部门负责人介绍，如发生变更，由部门主管人员与甲方进行沟通后，将沟通后的产品有关要求的变更信息报部门领导组织进行评审，评审通过后，经营事业部负责将产品有关要求的变更信息向公司相关部门/人员进行传达，确保相关人员知道已变更的要求。 | 符合 |
| 外部提供过程、服务和服务的控制 | Q8.4 | 公司采购产品主要为办公用品等。已编制形成《合格供方名录》：编制：甄丹妮 2022年1月18日。 抽查供方评价状况：公司向供方及相关人员发送采购信息，该采购信息由总经理尤陕州批准后实施采购。查2022年1月10日以来采购计划，包括：物资名称、规格型号、数量、金额、质量要求等。抽查2022.1月以来主要采购电脑、书钉、本子等等，等均向合格供方采购，均有采购合同，采购计划，流程审批手续齐全，信息完整。在采购控制程序中已规定了采购产品验证的方式，并且应在采购验证的要求中得到规定，在本公司检验或在顾客处进行检验情况。 | 符合 |
| 分析和评价顾客满意度 | Q:9.1.3Q9.1.2 | 提供《检查记录》，定期对公司业务紧张、工作质量、环境卫生、安全制度、消防检查、个人防护等进行检查，目前未发生不符合。已经进行顾客满意度调查，得分为96% | 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4月11日-12日。依据GB/T19001-2016标准，质量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9.1.2，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。  内审结论：我公司编制的《质量手册》、《程序文件》和第三层次文件基本符合GB/T19001-2016的标准要求，并能结合本公司的实际情况，体系文件可以指导全公司管理体系的正常运行。公司的质量管理体系符合标准和管理要求，公司质量管理体系运行有效并保持。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“不合格品控制程序”、有效文件，无变化。对纠正预防措施识别、评审、验证等进行了策划。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。经营事业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、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。公司通过质量方针、质量目标、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： 经营事业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； 抽查：2022年4月份公司综合检查情况报告，检查内容主要包括业务进展情况、质量工作、技术工作等方面， 采用打分制的方式给出检查结果，列示出了具体的问题，分析了原因，提出整改要求。根据检查结果，按制度落实绩效考核。 公司成立以来没有发生重大质量事故和投诉处罚。基本符合标准规定要求。 | 符合 |