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/陪同人员：苏昌/廉东 | 判定 |
| 审核员：杨杰 审核时间：**2020年08月02日** |
| 审核条款：**5.3/6.1/6.2/7.5/7.1.2/7.1.6/7.2/7.3/7.4//7.5/9.1.3/9.2/10.2** |
| 组织的角色职责和权限 | 5.3 | 协助总经理签定销售合同，负责对常规订单的评审工作。  组织合同评审、传递订单更改信息；并保存好订单。  顾客的回访工作，掌握顾客满意度情况。  负责订单余款的回收工作。  检查各部门管理工作。  负责对经销商的销售员人员的市场营销工作的培训。  负责编制《回访计划》做好顾客的回访工作，保存回访记录，针对回访中出现的问题采取相应的措施予以解决。  顾客满意度的调查工作，对满意度进行汇总分析，测量顾客满意度，针对存在问题采取相应措施予以解决。做好市场前景预测分析，编制相应市场战略。  编制《采购计划》，并且实施采购。  编制《合格供方评定准则》、《合格供方名单》等文件；参加合格供方的评定工作。  做好原材料市场分析，随时掌握价格动态变化。负责调查收集供方资料，对供方进行评价，建立、健全供方的详细档案，并且定期进行业绩评价，建立《合格供方名单》。  负责公司所有质量记录的总体管理。  负责建立各部门的分解目标，协助总经理做好质量管理体系策划工作，协助管理者代表进行内部审核工作。负责对各部门的质量目标完成情况进行汇总分析工作。  协助管理者代表编制公司《质量手册》；负责公司质量管理体系文件、管理类文件及上级主管部门下达的外来文件的总体管理。按照总经理的意图编制公司质量方针。  编制公司的《岗位职责权限及任职要求》、《培训计划》等文件，做好内部沟通，协调各部门之间的工作。  协助总经理进行管理评审工作；做好管理评审记录，保存所有管理评审形成的记录；负责组织公司人员的培训工作；做好所有培训记录的保存工作。  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 |
| 策划  应对风险和机遇的措施 | 6.1 | 公司编制了《风险和机遇控制程序》，通过识别与评价对公司目标和战略方向相关影响其实现质量管理体系预期结果的各种内外部环境因素，有效应对风险和机遇。  微信提供风险和机遇应对措施表：  风险：领导对管理体系不重视，没有履行足够的承诺,未能配置足够的资源;  公司应收未收对账流程不清晰，存在应收未收现象，影响公司贡献达成,产品报价过程，审核监督措施不完善，影响公司核价有效，挂单问题发生;  公司人员不足，相对流动性大;  失效文件投入使用，导致引发不良后果;  数据信息不准确，导致分析的结论不合理;  顾客投诉未能有效解决,顾客满意度低，导致顾客丢失;  和竞争对手相比的优劣势分析失误，导致业务萎缩;  市场中同行也多，而且同行大都是知名企业，竞争压力大;  客户要求识别不完整,未能确保能够满足客户要求就签署合同,对市场需要产品的发展趋势判断失误;  交流的对象不明确,交流的方法不当;  风险识别不齐全,风险没有制定相应的措施,措施没有得到有效的实施;  对于不合格品管理方面1.标识不清楚，导致非预期的应用, 未及时有效的采取改善对策，导致不合格品的持续产生;  应用软件开发及维护服务；智能电网技术咨询计划执行、准备工作,月度计划未下发 ，盲目实施;  突发事件处理机制不健全，责任人不具体，影响突发事件处理及时有效性。  ..............  措施：  在管理体系中重点体现总经理的作用，确保总经理能够履行承诺，通过对体系的监视和测量，配置足够的资源；  财务监管，建立有效结算转收入处理流程及考核制度，并遵照执持；  人员招聘和培训；  失效文件及时回收销毁，如需留档必须加盖“失效文件，仅供参考”字样印章，以对失效文件进行区分；  要求用于数据分析的数据必须保持准确，公司责成综合部负责对数据的真实性实施监督和验证；  对所接到的客户投诉登记汇总，安排专人负责处理并及时回复客户，确保产品质量和交期，与客户保持积极沟通，以确保客户的满意度，从而稳定客户；  对竞争对手的调查分析应严谨细致，加强公司内部能力和技术积累，随时保持在行业顶尖水准；  加大市场开发，对客户的要求实施监视和测量，在确定与客户签署合同前落实合同评审事宜。  对市场需求产品的发展趋势分析应该经过反复论证；  建立有效的信息交流机制，以确保交流能够顺畅，配置适宜的信息交流设施,例如：网络、电话，必要的信息在交流过程中做好记录并跟进交流结果；  所有出现的不合格品需要及时张贴红色“不合格品”标贴，以避免投入使用，出现不合格品后，应及时分析原因，采取对策，以确保不再产生不合格品；  编制应用软件开发及维护服务；智能电网技术咨询方案，并进行审批，对月度计划进行制定，并按要求进行；  建立突发事件处理机制，明确各关联部门响应时间及完成事项。  ..................  针对质量风险与机遇，质量负责人组织人员对质量控制风险进行了识别、分析和评价。  通过内审、管评、目标考核等来评价风险和机遇应对措施的有效性。  公司的风险和机遇控制基本符合要求 | Y |
| 质量目标及其实现的策划 | 6.2 | 1、培训计划完成率100%（培训完成次数/计划次数\*100%）  2、合同评审率100%（评审合同数/签订合同总数\*100%）  3、顾客满意率≥95%（满意度调查分数/总分数\*100%）  2020年3月—2020年6月份目标完成情况：均完成，符合要求 | Y |
| 人员 | 7.1.2 | 依据《人力资源控制程序》的要求进行控制。已识别与QMS相关人员：各部门负责人、软件开发人员、内审员，提供了岗位职责权限及任职要求。对特殊岗位人员已进行合理配置及变更控制，新进员工已制定岗前培训计划。公司无特殊工种。现主要工作人员23人，均为专科以上学历。  人力资源配备满足体系运行需要。 | Y |
| 组织知识 | 7.1.6 | 负责公司知识管理的协调工作、无形资产的管理、信息系统的建设与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。  询问部门负责人称，公司定期进行技术培训，由项目经理或技术负责人进行技术知识的培训。  已识别的公司内部知识包括：作业指导书、改进措施、成功项目案例、人员的工作经历、经验、技能等。  已识别外部知识包括：标准；学术交流；专业会议，从顾客或外部供方收集的知识。主要有：《中华人民共和物权法》、《中华人民共和国消费者权益保护法》《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》、《中华人民共和国安全生产法》、ISO9001:2015标准、[HB6464-1990 软件开发规范](http://www.bzxzk.net/hybz/15042012/114359.html" \t "http://www.bzxzk.net/e/search/result/_blank)、[SJ20778-2000 软件开发与文档编制](http://www.bzxzk.net/hybz/07042010/9771.html" \t "http://www.bzxzk.net/e/search/result/_blank)、[GBT19000.3-1994 质量管理和质量保证标准 第三部分：GBT 19001--ISO 9001 在软件开发、供应和维护中的使用指南](http://www.bzxzk.net/gjbz/10102010/41881.html" \t "http://www.bzxzk.net/e/search/result/_blank) 等。  识别获取管理及应用与组织较为适宜 |  |
| 能力 | 7.2 | 查：员工岗位能力评价表  对岗位、学历、教育及培训经历、技能、经验方面进行了评价  抽查综合部经理任职要求，本科以上学历， 40周岁以下，本科以上文化程度，有3年以上工作经验，具备一定的财务能力，并且有综合的管理、协调、组织能力，文笔流畅，具有较强的语言组织能力，对工作认真负责，有敬业精神。熟悉本行业的执行标准，具有较强的采购业务能力，能够对现在物资市场进行前景预测和分析能力，具有较强的表达能力，根据需要制订采购计划，有组织管理能力 ；有较强的工作责任心等。  查有内审员任命书：任命“黄信富 ”“苏昌”为管理体系内审员。  查《2020年度培训计划》  策划实施内容有GB/T19001-2016 标准培训、体系文件培训、内审员培训、研发人员技术培训、法律法规培训、管理制度培训培训等共6项培训安排。  编制：黄信富 批准：廉东 2020.3.13  抽培训记录：内审员培训  2020.5.21培训内容：  审核基础知识  内部审程序及要求  内审重点及技巧  审核表单的编制  内部审核的模拟  培训及考核结果记录：培训效果良好，符合内审员资格  评价人：廉东  研发人员技术培训  2020.6.21培训内容：  应用软件开发及维护服务；智能电网技术咨询知识及市场供求概况  公司应用软件开发及维护服务；智能电网技术咨询运作流程及要求  研发相关管理制度  研发规范汇编现  场口头考核  培训及考核结果记录：培训效果良好，符合内审员资格  评价人：廉东  另抽其他培训记录，均保存完好，符合要求。  抽人员资质能力：  陈虎成 本科 计算机网络 国防科学技术大学  何丰 专科 计算机网络技术 湖南网络工程职业学院  胡尔 本科 计算机科学与技术 中南大学  黄信富 本科 计算机科学与技术 中南大学  匡胜昆 本科 计算机科学与技术 湖南师范大学  徐智勇 本科 信息与计算科学 淮海工学院  人员能力满足要求 |  |
| 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。 |  |
| 沟通 | 7.4 | 公司的内外部沟通每天都在进行，内部沟通包括：部门与部门之间、员工与员工之间的沟通等；外部沟通包括：与客户、供应商、政府部门及其他相关方的沟通等，沟通的方式有：会议、数据信息传递、网络传播等方式，通常沟通的事项和内容包括：质量环境发生重大变化、顾客和其他相关方的要求发生变化、QMS范围发生变化、QMS及过程的调整和变更、质量方针和目标、各种策划输出、顾客满意度、产品和服务的符合性、顾客投诉和不符合情况等，行政部负责内部、外部沟通。  内外部信息交流/沟通方式可行、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。 |  |
| 成文信息 | 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：管理手册、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《质量手册》、《程序文件》为依据GB/T19001-2016标准编制，于2020年3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：研发规范，A/0版，有文件唯一性编号，发布实施日期明确，进行了编制、审核、批准，符合  抽查“记录清单”，明确了记录名称/记录编号/版本/保存部门/保存期限，  抽查内部审核报告，管理评审报告，办公设备一览表，均符合，有编制、审核、批准，符合  成文信息有相应的文件名称、编号、版本号、发布日期、保存要求、检索要求等，主要文件以纸质版和电子版形式存在，统一了文件格式，并得到授权人的批准，抽查成文信息基本适宜充分  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、管理制度汇编已发放各部门，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。  查：有“外来文件清单”记录了《产品质量法》《[电网技术改造工程预算编制与计算标准](http://www.bzxzk.net/qtbz/31072014/135174.html" \t "http://www.bzxzk.net/e/search/result/_blank)》等外来文件，以电子版的形式保存，保存于负责人的电脑中，控制适宜。  成文信息的控制管理基本符合要求，适宜。 |  |
| 监测、  分析与评价 | 9.1.3 | 公司通过质量目标考核、内审、管理评审等对体系的有效性进行评价。  1.提供了顾客满意调查表，并进行了分析。  2.质量目标完成情况进行了统计，均完成，符合要求.  3.通过内审中发现的不符合，确定改进措施并实施。  4.通过管理评审，提出改进措施，以便发现改进方向。  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  根据对应对风险措施评价分析，公司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 | 提供《内部审核控制程序》，文件编制符合要求。  公司对审核方案进行了有效策划，内容包括:目的、范围、审核频次、方法，策划内容齐全有效。  内审时间：2020年6月15日，依据策划的要求实施了审核。  内审员：“黄信富 ”“苏昌”  内审人员资格：以上人员均为内审员，并提供培训记录及内审员任命书，提供内审文件：  “2020年内部审核计划”，包括审核的时间、依据、审核范围、审核组成员等内容；  “内部日程安排（通知）”；“首末次会议签到表”和“内审检查表”；  按照审核计划对各部门实施了审核，经查未发现本部门人员审核本部门的情况，审核公正。  内部审核共发现1个不符合项，属于一般性质的不符合，对此制定了纠正措施，并记录了纠正措施的结果。  提供“审核报告”，内容包括：审核目的、范围、依据、审核组成员、审核日期、审核过程、审核评价、内审结论：综合来看，这次内审是一次比较成功的审核，同时也发现我公司的质量管理体系运行基本是正常的、有效的。  内审基本符合要求。 | Y |
| 不合格和纠正措施 | 10.2 | 企业提供的《不合格与纠正措施控制程序》中规定了对公司软件产品开发、安装和服务的测试、验收过程的控制要求，对不合格输出进行识别和控制，防止不合格输出的非预期使用或交付。  规定不合格主要包括：  1、内外部出现的重大质量事故；  2、管理评审和内外审结果；  3、顾客退货及抱怨；  4、体系及运行过程监控数据及趋势等。  在文件中对处理以上不符合与纠正措施工作流程进行了规定，包括进行纠正、采取措施进行控制的要求，以及后续的跟踪确认。  抽查，对内审提出的不符合项，得到了确认，进行了原因分析，并分析了原因的可行性和有效性，采取了相应的措施进行处理，对最终结果进行了跟踪验证及评审，确认符合要求。  抽不符合记录，有一项不符合，已分析不符合原因，采取了纠正/预防措施。  目前通过对整个体系运行中确定的不符合及采取的措施情况看，未出现需要更新策划期间确定的风险和机遇的情况，也未出现质量管理体系需要变更的情况，整个控制与要求相适应。 控制基本适宜。 | Y |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 过程与活动、  抽样计划 | 涉及  条款 | 受审核部门： 技术部 主管领导/陪同人员：陈虎成/苏昌 | 判定 |
| 审核员：杨杰 审核时间：2020年08月02日 |
| 审核条款：**5.3/6.2/8.2/8.4/9.1.2** |
| 组织的岗位、职责和权限 | 5.3 | 部门主要职责如下：  负责获取、识别、更新适用的应用软件开发及维护服务；智能电网技术咨询方面的法律法规和规范、规程和标准；  在技术部经理的主持下，制定软件设计方案，将公司制定的新技术贯穿到全过程；  全面贯彻落实公司质量方针和目标，负责技术部的技术管理工作，组织解决应用软件开发及维护服务；智能电网技术咨询中出现的问题；  负责制定作业指导书，草拟项目的软件设计方案；  负责本部门使用文件和资料（含记录）的收发、登记编目、整理、归档和保管工作；  组织做好本公司设备管理、节能、安全、环保的有关技术工作。  负责本部门办公设施的管理，做好设备的管理工作。  负责本公司的日常改进，审批纠正、预防措施计划并且验证其实施情况。  配合公司的其他事务。  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 |
| 质量目标及其实现的策划 | 6.2 | 分解到该部门的质量目标及完成情况如下：  1、产品开发合格率100%（软件交付合格数/总数\*100%）  2、软件交付及时率100%；（交付时间准确数/总次数\*100%）  3、研发变更率小于5%（设计变更数/总数\*100）  4、服务质量合格率100%  2020年3月—2020年6月份目标完成情况：均完成，符合要求。 | Y |
| 与顾客有关的要求 | 8.2 | 主要客户为电力行业，模式为投标。企业根据招标文件要求确定产品技术要求、价格、交付期等是否能够达到，从而确认是否进行投标。中标后进行合同评审并签订合同  公司主要通过电话方式、微信、QQ、市场调研等了解顾客需求、意见、问询及合同的处理等，不断提高服务水平。主要进行以下沟通：  1、向顾客提供保证产品和服务的有关信息，维护及应急措施。  2、接受顾客问询、询价、合同的处理。  3、对顾客的投诉或意见进行处理和答复。  4、客户信息等顾客财产的处置与管理  提供《满意度调查表》，目前沟通渠道畅通。  通过合同确定软件开发、系统集成要求  抽查《合同》  客户：国网湖南电力有限公司供电服务中心（计量中心）  项目:国网湖南电力2019年电价执行异常自动识别应用开发实施项目  写明了服务内容、项目周期、付款方式、权利义务、不可抗力、保密、违约责任等  签订时间：2019年11月18日  有双方签字盖章，符合要求。  抽评审记录：评审内容：  1.产品要求规定： 明确 √ 不明确 □  2.与以前表述不一致的要求： 已解决 √ 未解决 □  3.公司满足合同要求：1）技术指标 能满足 √ 不满足 □  2）交货期 能满足 √ 不满足 □  3）价格 合 适 √ 不合适 □  4.其他： 1）双方责任 明 确 √ 不明确 □  2）付款方式 合 适 √ 不合适 □  3）纠纷解决方式 明 确 √ 不明确 □  参与人：各部门负责人  批准：廉东2019.11.06  客户：国网湖南电力有限公司信息通信分公司  项目：国网湖南电力-光伏非扶贫监控展示模块-开发实施项目  建设项目内容：光伏非扶贫运营情况全景监控、信息监控、设备监控等任务内容的需求分析和系统设计。  写明了建设的内容、范围及要求、工期、付款方式、服务要求、甲乙方权利义务、验收、保密条款等内容  签订时间：2020年6月24日  有双方确认签字,符合要求。  抽评审记录：评审内容：  1.产品要求规定： 明确 √ 不明确 □  2.与以前表述不一致的要求： 已解决 √ 未解决 □  3.公司满足合同要求：1）技术指标 能满足 √ 不满足 □  2）交货期 能满足 √ 不满足 □  3）价格 合 适 √ 不合适 □  4.其他： 1）双方责任 明 确 √ 不明确 □  2）付款方式 合 适 √ 不合适 □  3）纠纷解决方式 明 确 √ 不明确 □  参与人：各部门负责人  批准：廉东2020.06.22  另抽国网湖南电力有限公司信息通信分公司国网湖南省电力-营销服务移动作业应用（台区经理APP管控平台三期）-开发实施项目、国网湖南省电力有限公司供电服务中心（计量中心）2019年基于营销专业网络与信息安全非法访问监控排查工具建设与应用支持等合同及评审记录，均保存完好，符合要求。  企业有建立合同的变更的流程，合同中产品和服务要求的更改由综合部负责管理，当客户合同要求变更时，填写“合同变更通知单”通知相关职能部门，并更新相关文件及时通知相关部门。  查《合同变更通知单》  合同编号：SGHNGD00YYJS1900053 变更时间：2019-09-20  写明了变更原因、变更内容。  确认人:综合部 黄信富 项目部 陈虎成 | YY |
| 外部提供的过程，产品和服务的控制 | 8.4 | 制定了《采购管理控制程序》，规定了对外部供方的评价、选择、绩效监视以及再评价的准则，规定了按照对提供不同的产品/服务/过程的外部供方控制类型和程度。 内容符合标准要求。  微信提供有《合格供方名单》，包含了所需的外部供方。  查有供方基本资料调查表，从基本情况、质量、价格、试用效果，售后服务等方面进行了评价。 评价结论：同意列为合格供方 有评价人及核准 经理介绍，有以下方式对供方的进行绩效监视：进货检验；验证供方提供的产品合格证；数量/重量、名称、型号/规格的入库核对、验证。在供方处进行验证的情况未发生过。 主管介绍，对外部供方通过交货期、质量表现、改善能力、价格、服务和环境等方面的考核，在定期的再评价时进行。  查《供方评定记录表》，  供方名称：湖南云畅网络科技有限公司（防火墙硬件采购）  湖南省湘电试验研究院有限公司（营销网络安全评估）  湖南林峰印刷科技有限公司（营销业务问题诊断分析手册制作及配送）  长沙宣宇信息科技有限公司（服务器设备）  北京润捷智成知识产权代理事务所（专利代理服务）  长沙创之网络科技有限公司（2019年电价异常智能识别汇报PPT制作）  湖南天地科技有限公司（显示设备配件购买）  长沙中广深创信息科技有限公司（弱电综合施工）  结论：继续列为合格供方 有评价人及审批。  抽采购合同：  供方：湖南云畅网络科技有限公司  产品: 防火墙设备 数量：1  规定了付款期限、交货日期、违约责任等事宜。  签订时间：2019年11月28日  供方：长沙宣宇信息科技有限公司  产品: 服务器设备  规定了付款期限、交货日期、违约责任等事宜。  签订时间：2019年11月29日  信息内容明确 ，合同/订单盖有双方公章。  信息包含有质量要求、验收标准、交货地点、方式、付款方式、违约责任等要求，基本充分。 与合格厂商一览表对照，是在其中采购，  供方采用以下方式进行确认：签字/盖章回传、电话确认  外部供方的信息控制有效。  采购产品检验：供方将货品准备齐全后电话沟通或邮件形式与企业确认产品数量、型号等，企业确认无误后进行发货，多数产品直接发货到客户指定地点，由客户进行检验，检验无误后开具发票，进行结算。如检验过程中存在不符，客户可直接拒收。  查《进货检验记录》  检验产品：防火墙硬件购买 、营销业务问题诊断分析手册制作、 联想服务器购买、2019年电价异常智能识别汇报PPT制作、显示设备配件等。  检验结果：规格数量见合同要求，外观标识：合格 开箱检查：合格 功能检查：合格 合格证：符合  检验员：陈虎成  负责人介绍，公司提供给外部供方的信息主要有：  公司需外部供方提供产品的主体信息，如产品及其相关技术指标信息等。向供应商传达信息的方式主要是：电话、微信等，经沟通信息内容包括：采购产品名称、要求、数量、价格、到货日期等内容。  基本符合要求。  办公用品采购检验主要为外观、数量等基本检验，综合部进行，符合要求即可，无检验记录。  其他服务检验如物流等，在服务过程中对供方进行检验。  能确保外部提供过程、产品和服务在公司的质量管理体系控制下，不会影响组织持续提供合格产品和服务的能力。采购过程受控。 | Y |
| 顾客反馈及满意信息收集 | 9.1.2 | 公司主要采用每年进行一次顾客满意度调查表的方式进行顾客满意的监视和测量，并编制《满意度调查表》。  调查内容包括：交货期、质量、技术能力、价格、售后服务等。  公司于2020年对主要客户进行了一次满意度调查，调查内容基本完整、充分。调查有效  抽查满意度调查结果：《顾客满意度调查表》，客户均对相关内容进行了反馈，从统计数据中可以看出，顾客满意度为96%，符合目标≥95%的要求。 | Y |