管理体系审核记录表（远程审核）

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 过程与活动、抽样计划 | 涉及条款 | 受审核部门：综合部 陪同人员：汪小东 | 判定 |
| 审核员： 岳树亮（远程） 审核日期： 2020年8月2日 |
| 审核条款：6.2/7.1.2/7.1.6/7.2/7.3/7.5/8.2/8.4/8.5.3/8.5.5/9.1.2/9.2 |
| 质量目标及其实现的策划 | Q6.2  | 文件名称 | 如：🗹手册第6.2条款、🗹《质量目标分解表》🗹0.6质量方针和目标 | 符合 |
| 运行证据 | 组织建立了与方针一致的文件化的管理目标。为实现总质量目标而建立的各层级质量目标具体、有针对性、可测量并且可实现。分解质量目标实现情况的评价，及其测量方法是：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 质量分解目标 | 计算方法 | 责任部门 | 目标实际完成 |
| 员工上岗培训合格率达到100% | 实际上岗培训/上岗培训×100% | 综合部 | 完成 |
| 文件受控率100% | 实际受控文件数/受控文件数×100% | 综合部 | 完成 |
| 采购产品一次交验合格率≥98% | 合格数/采购数×100% | 综合部 | 完成 |

🗹目标已实现🞎目标没有实现的，组织在内部及时进行原因分析并采取了改进措施。 |
| 人员 | Q7.1.2 | 文件名称 | 如：手册第7.1条款、🗹《人力资源控制程序》 | 符合 |
| 运行证据 | 和最高管理者了解了组织应确定并配备所需的人员情况。

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 管理人员数 | 普通人员数 | 总人数 |
| 3 | 2 | 5 |

 |
| 组织知识 | Q7.1.6 | 文件名称 | 如：手册第7.1条款、🗹《数据分析控制程序》 | 符合 |
| 运行证据 | 《法律法规和其他要求一览表》  《相关方的需求和期望清单》 组织的文件等 |
| 能力 | Q7.2 | 文件名称 | 如：🗹《人力资源控制程序》 | 符合 |
| 运行证据 |  查看《岗位职责和任职要求》：☑充分有效 □不足，说明： 抽查任职能力情况：

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 关键岗位的人员 | 任职要求 | 学历/专业 | 工作经历年限 | 是否胜任 |
| 王益琴综合部经理 | 学历：大专及以上文化程度工作经历：2 年以上工作经验 | 学历：本科专业：会计 | 2年 | ☑胜任 □不胜任 |
| 李宣宏研发部经理 | 学历：大专及以上学历专业：软件开发专业相关培训工作经历：2 年以上工作经验 | 学历：大专专业：电子信息工程 | 2年 | ☑胜任 □不胜任 |
| 汪小东总经理 | 学历：大专及以上学历专业：企业管理相关专业工作经历：2 年以上工作经验 | 学历：大专专业：电气自动化 | 2年 | ☑胜任 □不胜任 |
| 吴乐婕软件工程师 | 学历：大专及以上学历专业：企业管理相关专业工作经历：2 年以上工作经验 | 学历：本科专业：软件工程 | 2年 | ☑胜任 □不胜任 |

获得所需的能力所采取措施：🗹培训 🗹调整岗位 🗹岗位辅导 🗹招聘 🞎劳务外包 🞎其他

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 2020《招聘计划》 | 招聘完成情况 | 社会招聘 | 校园招聘 | 满足条件比例 |
| 暂无招聘计划 |  |  |  |  |

培训过程的控制：有🗹《培训计划》、🞎试卷、🗹《培训实施记录》（

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 计划培训日期 | 培训记录内容 | 参加部门/人数 | 评价方式 | 培训有效性评价 |
| 2020-03-30 | 设计开发流程 | 全体人员 | 🞎笔试 🗹面试 | ☑有效 □不足 |
| 2020-04-06 | 销售服务流程 | 全体人员 | 🞎笔试 🗹面试 | ☑有效 □不足 |
|  |  |  |  |  |

 |
| 意识 | Q7.3 | 文件名称 | 如： 🗹手册第7.3款 | 符合 |
| 运行证据 | 员工培训

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 培训日期 | 培训内容 | 培训对象 | 培训方法 | 责任部门 | 回应情况 |
| 2020.03.25 | 内审员培训 | 全体员工 | 授课 | 综合部 | 合格 |
| 2020.04.10 | 公司规章制度 | 全体员工 | 授课 | 综合部 | 合格 |

 |
| 形成文件的信息 | Q7.5  | 文件名称 | 如：🗹《文件和记录控制程序》、 | 符合 |
| 运行证据 | 查看《受控文件清单》编审批管理

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 文件名称 | 载体 | 审批日期 | 审批人 | 发放范围 | 评审日期 | 评审人 |
| 管理手册 | 🗹纸质 🗹电子 | 2020-01-10 | 总经理 | 各部门负责人 | 2020-01-10 | 汪小东 |
| 程序文件 | 🗹纸质 🗹电子 | 2020-01-10 | 总经理 | 各部门负责人 | 2020-01-10 | 汪小东 |
| 作业指导书 | 🗹纸质 🗹电子 | 2020-01-10 | 总经理 | 各部门负责人 | 2020-01-10 | 汪小东 |

文件修订的管理

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 文件名称 | 载体 | 修订日期 | 审批人 | 发放范围 | 作废处理 | 责任人 |
| 无 | 🞎纸质 🞎电子 |  |  |  |  |  |
|  | 🞎纸质 🞎电子 |  |  |  |  |  |

电子文件系统管理：🗹定期杀毒 🗹定期备份 🞎限制上网 🞎取消USB端口 🞎其他外来文件控制

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 文件名称 | 性质 | 评审日期 | 收集人 | 使用方法 | 适用部门 |
| 中华人民共和国产品质量法 | 🞎标准 🗹法规🞎通知 🞎图纸 | 2020-01 | 综合部 | 🗹直接下发🞎转成内部文件 | 各部门 |
| 中华人民共和国合同法 | 🞎标准 🗹法规🞎通知 🞎图纸 | 2020-01 | 综合部 | 🗹直接下发🞎转成内部文件 | 各部门 |
| 系统与软件工程 系统与软件质量要求和评价 | 🗹标准 🗹法规🞎通知 🞎图纸 | 2020-01 | 综合部 | 🗹直接下发🞎转成内部文件 | 各部门 |

记录（音频、视频、图片等证据）控制

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 记录名称 | 载体 | 保存期限 | 保存部门 | 处理日期 | 处理方式 | 审批人 |
| 《管理评审计划》 | 🗹纸质 🞎电子 | 三年 | 综合部 | 未处置 |  |  |
| 《年度培训计划》 | 🗹纸质 🞎电子 | 三年 | 综合部 | 未处置 |  |  |
| 《员工培训档案》 | 🗹纸质 🞎电子 | 长期 | 供销部 | 未处置 |  |  |

 |
| 顾客沟通 | Q8.2.1 | 文件名称 | 如：🗹《与顾客有关过程控制程序》 | 符合 |
| 运行证据 | 与顾客沟通的内容包括：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 沟通阶段 |  | 沟通渠道 | 证据 |
| 售前 | 🗹提供有关产品和服务的信息🗹处理问询（产品介绍）🗹招标、投标 | 🗹会议、🗹电话、🗹微信、🗹访问 | 🗹招标、投标书🗹公司网站 |
| 售中 | 🗹签订合同 🗹订单🞎处理变更（适用时） | 🗹电子版 🗹纸质 | 🗹合同🗹订单（系统中） |
| 售后 | 🗹获取顾客反馈🗹投诉处理 | 🗹电子版 🗹纸质🗹客诉电话 | 网站上公布 |
| 特殊情况 | 🞎处置或控制顾客财产，如：🞎关系重大时，制定应急措施的特定要求 |  |  |
|  |  |

 |
| 产品和服务要求的确定  | Q8.2.2 | 文件名称 | 如：🗹《与顾客有关过程控制程序》 | 符合 |
| 运行证据 | 向顾客提供的产品和服务的要求取决于： 🗹 适用的法律法规要求（含产品标准），如： 产品质量法、合同法、系统需求说明书 等🗹 组织认为的必要要求（企业或顾客技术要求）如： 产品质量符合标准，交货及时  |
| 产品和服务要求的评审 | Q8.2.3  | 文件名称 | 如：🗹《与顾客有关过程控制程序》 | 合格 |
| 运行证据 | 目前和顾客约定的形式🞎招标书 🞎投标书 🗹书面合同（标书、合同、订单、传真）🗹口头合同（电话、口述）🗹电子合同（e-mail）评审的方式：🗹授权人签字 🞎会签 🞎开会讨论 🞎盖章 🗹填写表格 🞎在系统中审批向顾客提供的产品和服务的要求

|  |  |
| --- | --- |
| 顾客明确的要求，包括对交付及交付后活动的要求； | 服务价格、质量要求、操作要求、环境保护、安全要求、交付、交付后活动如：支持及售后服务（如：运输、保护）、附加服务（如回收或最终处置） |
| 顾客虽然没有明示，但规定的用途或已知的预期用途所必需的要求； | 产品合格、准时 |
| 组织规定的要求； | 技术要求 |
| 适用于产品和服务的法律法规要求 | 中华人民共和国产品质量法、合同法 |
| 与先前表述存在差异的合同或订单要求 | 无 |
| 产品和服务的新要求 | 无 |

抽取产品和服务要求的评审相关记录名称：《 合同评审记录 》

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 日期 | 产品名称 | 规格型号 | 数量 | 实际交付日期 |
| 2020.3.2 | 苏南农贸中央空调能效控制系统 | / | 1 | 2020.6.20 |
| 2020.5.10 | 业务数据分析系统 | / | 1 | 2020.7.10 |
|  |  |  |  |  |

与先前合同或订单的要求存在差异，有关事项🞎已得到解决 🞎未解决，说明 无 。 对顾客没有提供形成文件的要求，在接受顾客要求前应对顾客要求🗹进行确认 🞎未进行确认，说明 。 网上销售——🞎已存在 🗹不存在 查看公司网站的产品信息，如产品目录：🗹具备提供产品或服务的能力 🞎不具备提供产品或服务的能力 |
| 产品和服务要求的更改 | Q8.2.4 | 文件名称 | 如：🗹《内部以及与顾客沟通控制程序》 | 合格 |
| 运行证据 | 变更的内容：□数量 □交期 □技术要求（图纸、工艺） □交付方式 🞎包装形式 🗹无变更；变更的原因：☑顾客需求变化 □原材料供货不足 □法律法规限制 🞎其他；抽查设计和开发变更记录名称：《 更改记录 》

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 新产品/项目名称 | 变更简要说明 | 评审的结果 | 验证的结果（适用时） |
| 苏南农贸中央空调能效控制系统设计开发 | 1．部分用户进行登陆后无法正常打开后台操作界面。2．年报数据汇总后无法批量输出EXCEL格式的文件。3．设计的首页响应速度过慢。 | 此次修改满足软件开发需求，系统功能完善，修改后通过。 | 1．排查后确认为内部脚本设置问题造成，修改脚本设置后问题得到解决。2．对程序进行及时的修正，目前已能很方便输出以上格式的文件。经过努力，把软件响应速度达到了最快，目前相应速度几乎在一秒内可以实现。 |

 |
| 外部提供的过程、产品和服务的控制 | Q8.4  | 文件名称 | 如：🗹《采购控制程序》 | 合格 |
| 运行证据 | 外部提供的过程、产品和服务包括：🗹原材料采购 🞎产品的设计和开发 🞎产品检测 🞎某加工工序 🞎部分产品 🞎工装订制 🞎设备维修 🞎运输 🞎售后服务 🞎不合格品处置 🞎顾客满意调查 🞎其他 从《合格供方名单》中抽取下列证据：抽合格供方：北京康泰博控科技有限公司；北京维森营销顾问有限公司；杭州京东惠景贸易有限公司。外部供方的初始评价和选择要求—— 🗹充分 🞎不充分，说明： 抽查**外部供方**的评价记录名称：《 合格供方评审表 》

|  |  |
| --- | --- |
| 供方名称 | 杭州京东惠景贸易有限公司 |
| 提供的产品/过程/服务种类 | 网络布线监控箱线 |
| 收集评价资质材料 | 🗹《营业执照》编号： 913301833281882112 🗹有效 🞎失效🞎《工业产品许可证》编号： （适用时） 🞎有效 🞎失效🞎《安全生产许可证》编号： （适用时） 🞎有效 🞎失效🞎《危化品经营许可证》编号： （适用时） 🞎有效 🞎失效🞎 型式检测报告编号： （适用时） 🞎有效 🞎失效🞎 其他 |
| 样品试用的情况 | 🞎未安排试用 🗹试用效果良好  |
| 供方现场评价情况 | 🞎未安排 🗹评价效果良好  |
| 第二方审核情况 | 🗹未安排 🞎审核结果良好  |
| 其他 | —— |
| 结论 | 🗹符合合格供方 🞎不符合合格供方 |

|  |  |
| --- | --- |
| 供方名称 | 北京维森营销顾问有限公司 |
| 提供的产品/过程/服务种类 | 路由器 |
| 收集评价资质材料 | 🗹《营业执照》编号： 91110105554860555U 🗹有效 🞎失效🞎《危化品经营许可证》编号： （适用时） 🞎有效 🞎失效🞎 型式检测报告编号： （适用时） 🞎有效 🞎失效🞎 其他 |
| 样品试用的情况 | 🞎未安排试用 🗹试用效果良好  |
| 供方现场评价情况 | 🞎未安排 🗹评价效果良好  |
| 第二方审核情况 | 🗹未安排 🞎审核结果良好  |
| 其他 | —— |
| 结论 | 🗹满足合格供方要求 🞎不符合合格供方要求 |

同时还抽查了 组态软件 的供方北京康泰博控科技有限公司与上述供方评价和选择控制情况。🗹一致 🞎不充分，说明：  |
|  |  | 现场观察 | 在生产现场和库房确认有是否有是从非合格供方处采购的材料。🗹没有 🞎有，说明：  |
| 控制类型和程度 |  Q8.4.2 | 文件名称 | 如：🗹《采购控制程序》 | 符合 |
| 运行证据 | 对供方控制的类型和程度要求： 🗹充分 🞎不充分，说明： 抽查重要供方的评价记录名称：《合格供方评审表》

|  |  |
| --- | --- |
| 供方名称 | 杭州京东惠景贸易有限公司 |
| 提供的产品/过程/服务种类 | 网络布线监控箱线 |
| 评价方法 | 🗹验证数量、外观🗹查验供方的产品合格证、检验报告🗹采购产品的进货检验或验证要求🞎查验国家/行业/第三方产品检验报告🞎第三方管理体系、产品认证的要求🞎第二方体系、过程产品的审核、验证的要求🞎生产件批准程序的要求（或部分要求——产品、过程和设备的批准要求）🞎人员资格的要求🞎对供方的供方的管理体系要求🞎评价、选择和再评价供方的内容、资质、价格、产品质量、设备水平和状况、测量系统、技术水平、人员素质和能力、信誉、交付、守法意识、本行业中的地位、以往业绩、其他顾客满意程度、财务、售后服务、潜在按期高效供货的潜在能力 |
| 结论 | 🗹对供方控制有效 🞎对供方控制失效  |

|  |  |
| --- | --- |
| 供方名称 | 北京维森营销顾问有限公司 |
| 提供的产品/过程/服务种类 | 路由器 |
| 评价方法 | 🗹验证数量、外观🗹查验供方的产品合格证、检验报告🗹采购产品的进货检验或验证要求🞎查验国家/行业/第三方产品检验报告🞎第三方管理体系、产品认证的要求🞎第二方体系、过程产品的审核、验证的要求🞎生产件批准程序的要求（或部分要求——产品、过程和设备的批准要求）🞎人员资格的要求🞎对供方的供方的管理体系要求🞎评价、选择和再评价供方的内容、资质、价格、产品质量、设备水平和状况、测量系统、技术水平、人员素质和能力、信誉、交付、守法意识、本行业中的地位、以往业绩、其他顾客满意程度、财务、售后服务、潜在按期高效供货的潜在能力 |
| 结论 | 🗹对供方控制有效 🞎对供方控制失效  |

 |
| 提供给外部供方的信息 | Q8.4.3  | 文件名称 | 如：🗹《采购控制程序》 | 符合 |
| 运行证据 | 在与外部供方沟通之前，所确定的要求是：🗹充分适宜 🞎不充分适宜，说明： 充分和的。 抽查《采购合同》。组织与外部供方沟通以下要求：

|  |  |
| --- | --- |
| 采购订单号/日期 | JNKTB20200507-009 2020-05-09 |
| 过程、产品和服务名称 | 力控软件、组件 |
| 过程、产品和服务要求 | 企业出厂标准 |
| 产品和服务批准；  | 综合部 |
| 方法、过程和设备的批准； | 研发部 |
| 产品和服务的放行的批准 | 研发部 |
| 能力，包括所要求的人员资格 | 无特殊要求 |
| 外部供方与组织的互动； | 订货、送货 |
| 组织使用的外部供方绩效的控制和监视； | 🗹每批验证🗹每年评价 |
| 组织或其顾客拟在外部供方现场实施的验证或确认活动。 | 🞎需要 🗹不需要 |

 |
| 顾客或外部供方的财产 | Q8.5.3  | 文件名称 | 如：🗹《与顾客有关过程控制程序》 | 符合 |
| 运行证据 | 顾客或外部供方的财产种类：🞎原材料 🞎零部件 🞎工具 🞎设备 🞎顾客的场所 🞎知识产权 🗹个人信息 🞎其他

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 财产名称 | 提供方 | 提供方名称 | 验证日期 | 标识明确清楚 | 保护/防护适宜 |
| 企业信息 | 🗹外部供方 🗹顾客 | 北京维森营销顾问有限公司 |  | 🗹是 🞎否 | 🗹是 🞎否 |
| 企业信息 | 🞎外部供方 🗹顾客 | 江苏区宇能源有限公司 |  | 🗹是 🞎否 | 🗹是 🞎否 |

异常情况处理： 🞎已发生 🗹未发生

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 财产名称 | 提供方名称 | 异常原因 | 异常简述 | 报告日期 |
|  |  | 🞎丢失🞎损坏🞎不适用 |  |  |
|  |  | 🞎丢失🞎损坏🞎不适用 |  |  |

 |
|  交付后的活动 | Q8.5.5  | 文件名称 | 如：🗹《顾客满意度测量与分析程序》 |  N未对交付后的售后服务进行记录 |
| 运行证据 | 交付后服务的内容：🗹技术咨询/培训 🗹安装 🗹调试 🗹维修 🞎三包（包退、包换、包修）🞎回收 🞎最终报废处置 🞎无售后服务抽取交付后的活动控制相关记录名称：《 》

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 日期 | 客户名称 | 服务地点 | 售后服务内容 | 服务始末时间 | 顾客确认意见 |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

 |
| 顾客满意 | Q9.1.2 | 文件名称 | 如：🗹《顾客满意度测量控制程序》 | 合格 |
| 运行证据 | 🗹自管理体系建立后/🞎近一年，顾客满意的收集、分析和改进证据如下：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 顾客满意获取方法 | 获取周期 | 评价概述或结果 | 改进措施描述 |
| 🗹顾客调查 | 每年 | 3份问卷；结果：收回3份  | 无 |
| 🗹顾客对交付产品或服务的反馈 | 每批 | 没有投诉、未主动询问；没有留下证据 |  |
| 🗹顾客座谈 | 每年 | 没有发生 |  |
| 🗹市场占有率分析 | 每年 | 没有统计 |  |
| 🗹顾客赞扬 | 随时 | 没有发生 |  |
| 🗹担保索赔 | 每批 | 没有发生 |  |
| 🞎经销商报告 | 每年 |  |  |

 |
| 内部审核 | Q9.2 | 文件名称 | 如：🗹《内审控制程序》🗹手册第9.2条款 | 符合 |
| 运行证据 | 🗹自管理体系建立后/🞎近一年，于2020 年 6月2～3 日实施了内部审核；记录包括：《内审计划》：有 2 名内审员；有□《内审员证书》 ☑内审员培训记录 🗹覆盖了全部部门，□未覆盖了全部部门，缺少 □覆盖了全部过程和条款☑未覆盖了全部过程和条款，缺少 《内审检查表》：☑与内审计划一致 □与内审计划不一致缺少 检查的部门：如： 管理层、综合部、研发部 ☑覆盖了全部部门，□未覆盖了全部部门，缺少 □覆盖了全部过程和条款□未覆盖了全部过程和条款，缺少 《不符合项报告》 1 份；涉及的条款号或问题简述： 查新进员工培训，但未见《新进员工培训》记录。不符合ISO9001:2015第7.2“保留适当成文信息，作为人员能力的证据”的规定。 🗹不符合项已关闭 🞎不符合项部分关闭 🞎不符合项未关闭，缺少 《内审报告》结论：🞎体系运行有效 🗹体系运行基本有效 🞎体系运行失效，问题 本次现场审核时，上述不符合项的纠正措施的有效性🗹不符合项未发生 🞎不符合项仍然存在  |

说明：不符合标注N