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：闫立霞 陪同人员：陈冲 | 判定 |
| 审核员：周文廷 审核时间：2020.9.14 |
| 审核条款：Q5.1.1/5.1.2/5.2/5.3/6.1/6.2/6.3/7.1/9.1.1/10.1/10.3 |
| 管理承诺总则 | 5.1.1 | 最高管理层都具有较强的管理意识，明确管理承诺。主要通过以下活动来实现管理承诺：向公司全体员工宣传满足顾客要求和法律法规要求的重要性；制定管理方针；确保公司目标的制定和完成；各部门针对本部门的工作进行风险评估，采取适当的应对风险和机会的措施；定期进行管理评审；持续保证质量管理工作的投入，提供充分的资源，确保公司管理体系有效运行。目前各项工作基本得到实施，并取得了一定的效果。 |  |
| 以顾客为关注焦点 | 5.1.2 | 通过确定顾客相关要求，提供相应产品与相关服务，对顾客使用情况进行跟踪调查；并对顾客满意度感受进行测量与分析，以改进产品与服务。  并策划和规定了由业务部定期对顾客实施满意度测评，从各方面提高顾客的满意度。具体见业务部9.1.2 条款审核记录。 |  |
| 管理方针 | 5.2 | 1. 管理方针：质量第一，顾客至上, 遵信守约，追求卓越；防止污染，保护环境，预防为主，共建家园；文明施工，关爱生命，遵守法规，持续改进。  2. 管理方针与企业的经营宗旨相适应，协调；  3. 通过会议传达，沟通，让全体员工理解执行。并定期进行评审（一般一年一次）。 |  |
| 组织的岗位、职责权限 | 5.3 | 公司管理体系覆盖的部门包括：管理层、办公室、技术部、业务部，部门划分尚可。  在《管理手册》及《岗位职责和岗位任职要求》中规定了各部门及主要岗位人员的工作职责、作用、责任、权限，职责包括了标准要求的所有要求，充分适宜，上述文件通过发放的形成传达到相关部门和人员。包括各级管理者做出的相关责任的承诺等。查相关制度包括办公室管理制度、安全生产管理制度等，基本明确了各级人员的职责等。确认公司目前人力资源、基础设施、技术人员、财力、信息资源均能保证。 |  |
| 应对风险和机会的策划 | 6.1 | 编制了《风险和机遇控制程序》。查见《风险与机遇控制计划》，确定了组织需应对的风险和机遇。如风险：客户对产品质量标准提高，对供应周期和售后服务的期望值提高；机遇：市场竞争加剧，公司管理水平提升，带来潜在的发展机遇；等级：高；应对措施：业务部加强与客户的沟通，及时处理客户需求和意见等；执行部门：业务部。组织在确定这些风险和机遇时，考虑了员工岗位技能、生产能力、市场需求等内外部因素及合同方（顾客）的相关要求。  评审情况均为符合发展要求，评审人：闫利洁，评审时间：2020.3.16  措施正在实施中。 |  |
| 质量目标 | 6.2 | 公司质量目标：项目验收合格率≥98%；顾客满意度≥90%  对目标进行了分解，建立了各部门的分目标，每季度末对目标进行考核，查看“2019年、2020年目标完成情况统计表”，目标已基本实现。（见各部门考核结果）。 |  |
| 资源提供 | 7.1.1 | 公司为了实施管理体系并持续改进其有效性，增强顾客满意度，提供了各方面的资源保证。  a. 人力资源：职工队伍相对稳定，均在同行业工作5年以上，实践经验丰富；  b. 基础设施：办公室/库房等基础设施，主要设备：穿管器、电锤、手枪钻、冲击钻、偏口钳、扳手、老虎钳、网线钳、工具箱、熔接机、手持式网络分析仪、光纤识别仪、光功率、梯子；  c. 工作环境：办公区域面积400平米、库房100平米，布局合理，场所卫生干净整洁，工作环境良好  d. 资金支持：总公司注册资金3000万元。  能够满足施工服务需要。 |  |
| 监视和测量总则 | 9.1.1 | 组织策划了对绩效的监视和测量，对绩效的分析和评价，对事项进行汇报的程序等。保留了必要的记录文件。  公司通过管理评审和内部审核，以及定期的目标考核，对发现的问题采取纠正和必要的纠正措施，确保管理体系绩效和有效性。 |  |
| 总则 | 10.1 | 查公司在建立、实施管理体系中：  a.制订 8.2.2，9.3，10.2各种控制程序文件；  b.通过内审、管理评审评价管理体系的符合性；  c.通过对绩效的监视测量评价维护/保养/检测服务过程的符合性；并通过日常数据分析，采取纠正、预防措施，达到持续改进目的。 |  |
| 持续改进 | 10.3 | 查持续改进：  a. 通过管理体系运行，质量方针、目标的实施，内审、管理评审进行持续改进；  b. 通过数据分析、纠正、预防措施实施达到持续改进；  c. 通过顾客满意度调查，改进、提高产品质量，满足顾客需求，达到持续改进的目的。  管理评审提出改进措施：加强培训，提升公司人员素质及对质量/环境/职业健康方面认识，以贯彻三体系的实施。已实施完成。 |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 过程与活动、  抽样计划 | 涉及  条款 | 受审核部门：办公室 主管领导：闫新宇 陪同人员：陈冲 | 判定 |
| 审核员：周文廷 审核时间：2020.9.15 |
| 审核条款：Q7.1.2/7.1.6/7.2/7.3/7.4/7.5/10.2 |
| 人员 | 7.1.2 | ●企业目前在职员工25人，包括管理人员、研发人员、销售人员、采购人员、内审员等，职工学历普遍较高，职工队伍相对稳定，实践经验丰富。  ●公司无特殊工种 |  |
| 企业知识管理方法、措施及效果 | 7.1.6 | ●办公室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。  ●已识别的公司内部知识包括：企业管理知识，专业技术知识，市场营销知识，成功经验总结，失败教训案例，培训心得体会。主要有：人员的工作经历、经验、操作技能、作业文件等。  ●外部知识包括：外来资料、市场信息，学术交流，专业会议，从顾客或外部供方出收集来的知识等。主要有：法律法规：《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》、《中华人民共和国合同法》、《消费者权益保护法》、GB/T 50311-2000《建筑与建筑群综合布线工程》、GB/T50312-2000《建筑与建筑群综合布线工程系统施工与验收规范》、YD/T926-2001《大楼通信综合布线系统》等及法律法规、执行标准及客户要求等。  已制定培训计划组织学习相关知识，并按要求不断更新。 |  |
| 能力、培训和意识 | 7.2 | 编制了《人力资源控制程序》，规定了人员的资源需求、岗位能力要求、职权的规定、培训需求、方式以及对人员的培训管理等，确保人员数量、能力能满足体系的运行要求，基本有效。  编制“岗位职责和能力要求”，规定了公司领导、部门负责人、各级人员等的任职要求以及岗位职责等，对整体人员需求、能力要求及作用进行规定，其中对重要岗位人员的能力要求进行了评定，确保人员满足岗位要求。  抽办公室主任、业务部经理等岗位，符合规定。查内审员经培训考核合格上岗。查对公司目前人员的评价记录，也经过管理评审，确认目前人员能满足岗位要求。 主要对关键工序特殊工序操作人员以及公司各级管理人员等进行了评价。提供特殊岗位员工登记表、员工能力考核表。  ——抽姓名：苏黎涛，证号：T130523198404022212，准操项目：低压电工作业。初领日期：20141013，有效期：20201013  提供“2020年度培训计划”共6项，覆盖标准、体系文件等方面，目前已部分实施完成。  查内部培训记录，提供《培训记录表》  2020.3.30培训题目：标准、体系文件培训；培训方式：讲课，包括：培训内容摘要、考核方式和成绩、培训有效性评价。培训有效率100%。  2020.6.30培训题目：内审知识、技能培训；培训方式：讲课，包括：培训内容摘要、考核方式和成绩、培训有效性评价。培训有效率100%。  2020.8.30培训题目：法律法规、安全教育培训；培训方式：讲课，包括：培训内容摘要、考核方式和成绩、培训有效性评价。培训有效率100%。 |  |
| 意识 | 7.3 | 现场询问办公室人员和技术员，能回答出公司的质量方针和本岗位的质量目标，能通过培训提高岗位作业水平和质量意识，明确各岗位要求，自身工作对质量目标的影响，以及如何通过培训和互相交流提高绩效等。 |  |
| 沟通 | 7.4 | 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。办公室是公司内部和外部信息交流和协商的归口管理部门。负责与上级主管部门及周边单位的信息交流。办公室负责与管理体系、法律法规等有关的内部和外部信息交流。技术服务部负责就产品标准、质量与客户、供方之间的信息交流。业务部负责与采购供方、客户等相关方之间的沟通。各部门收集到有关信息，包括法律法规等，及时向办公室反馈。目前各项沟通都较为及时、顺畅、效果较好。 |  |
| 文件化信息 | 7.5 | ■受审核方建立的管理体系文件包括：  1.管理手册DX/SC-2019A/0版，2019年3月1日发表实施（含管理方针、目标）  2.程序文件DX/CX-2019 A/0版，含23个文件，包括标准要求的程序  3.作业文件DX-ZY-2019，包括：职工守则、仓库管理制度、设备管理制度、技术文件管理制度、原材料检验标准。  4.体系运行所需要的记录  ■编制了《文件控制程序》用于对管理体系文件，符合标准要求。  查看《文件发放签收表》，内容包括：文件名称，文件编号，接收部门，分发序号，接收人/日期，回收记录。  查办公室管理手册的发放，文件编号DX/SC-2019A/0，分发号04，接收人闫新宇。  查文件更改情况：针对以往提出的不符合，对《管理手册》进行了更改。补充完善了相关内容，被替换的文件页均标有“作废”标识，由办公室统一封存。  查办公室管理手册、管理制度文件均保管良好，为有效版本，有受控标识。  办公室负责收集有关产品的国家标准、行业标准的最新版本，分发到相关部门使用；收回旧标准。  查见《外来文件清单》，内容包括：序号、文件名称、编号、版本等。  共登记有质量法、合同法，招标投标法、安全生产法、消防法、环境保护法、GB/T 50311-2000《建筑与建筑群综合布线工程》、GB/T50312-2000《建筑与建筑群综合布线工程系统施工与验收规范》、YD/T926-2001《大楼通信综合布线系统》等。收集基本全面，基本符合。  以上外来文件保管良好，均为有效版本。  ■编制了《记录控制程序》用于对记录的管理，符合标准要求。  查见《记录清单》，内容包括序号、记录名称、编号、保存期、使用部门等。  共登记有文件发放登记表、受控文件清单、外来文件清单、培训记录表等。保存期限分别为三年和长期。  抽查办公室文件发放登记表、培训记录表、受控文件清单，固体废弃物处置记录，填写及保管符合要求。 各部门保存各记录，按时间整理，放置在文件柜中，以便检索，办公室定期对其进行检查，目前保存完好。名称，编号构成记录的唯一性标识。  介绍：尚未销毁记录，如有，由办公室组织进行。 |  |
| 不合格和纠正措施 | 10.2 | 对日常工作检查，管理评审，内审，其他考评，发现的不符合及时采取纠正，防止事态发展，进行原因分析，采取必要的纠正预防措施，防止事件的发生、再发生。  对管理评审、内审提出的不符合及改进要求，进行原因分析，制定了具体措施，目前已实施完成。 |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 过程与活动、  抽样计划 | 涉及  条款 | 受审核部门：业务部 主管领导：朱晨荣 陪同人员：陈冲 | 判定 |
| 审核员：周文廷 审核时间：2020.9.15 |
| 审核条款：Q8.2/8.4/8.5.3/8.5.5/9.1.2 |
| 顾客沟通 | 8.2.1 | 公司通过走访、电话、网络等方式与顾客交流，主要进行以下沟通：  1、在产品交付中向顾客提供保证产品品质的有关信息。  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及时处理和答复。  经询问，体系建立以来，未发生顾客不满意及投诉现象。 |  |
| 与产品有关要求的确定 | 8.2.2 | 查公司合同  ——合同签订日期为 2020年7月10日  甲方：中国移动通信集团河北有限公司邢台分公司  乙方：邢台市鼎讯通信工程有限公司  工程名称：邢台市襄都区应急管理局应急指挥系统建设项目  工程内容：通信业务网络、电信支撑网络、电信基础网络（详见合同）  技术要求：按照国家、行业标准和合同要求进行服务  合同期限：自协议签订之日起1年  合同写明了双方的责任和要求及义务。 |  |
| 产品有关要求的评审及变更 | 8.2.3  8.2.4 | 查上述合同的评审记录，提供《合同评审表》  评审日期：2020年7月6日。  评审内容包括技术要求/质量要求/支持服务/价格/法律法规要求/检验能力及交付期/合同内容。  评审结论：可以签订，总经理：闫立霞2020.7.6  公司目前暂无合同更改情况。 |  |
| 外部提供的过程、产品和服务的控制 | 8.4.1  8.4.2 | ●策划了《供方选择和评价制度》，规定了对选择评价和重新评审供方的方法。通过调查供方的质量保证能力如：经营合法性、产品质量、质量保证能力、价格、交货、服务等方面进行评价。  ●主要采购物资：施工机具、钢钉线卡、蛇皮管、光缆标志牌、镀锌铁线、钢绞线、可视光源、顶管机、交换机、双绞线等  ●提供了《合格供方名录》，共显示合格供应商10家，内容包括：序号、供方名称、供货类别等。  ——抽查河北正腾网络科技有限公司的《供方评定记录表》  提供产品：机柜、交换机  评价内容：经营合法性、产品质量、生产保证能力、价格、交货、服务等，同时查验了供方的营业执照、产品检验报告。  评价结论：同意继续列入合格供方，闫立霞 2020.3.10  ——抽查北京通网世纪信息技术有限公司的《供方评定记录表》  提供产品：彩色网络固定摄像机、自动光圈镜头、NVR网络硬盘录像机、硬盘、48口交换机、六类四对非屏蔽双绞线、支架、护罩  评价内容：经营合法性、产品质量、生产保证能力、价格、交货、服务等，同时查验了供方的营业执照、产品检验报告。  评价结论：同意继续列入合格供方，闫立霞 2020.3.10  ——抽查邢台四通五金门市的《供方评定记录表》  提供产品：蛇皮管、钢钉线卡、镀锌铁线等原材料及工程设备等  评价内容：经营合法性、产品质量、生产保证能力、价格、交货、服务等，同时查验了供方的营业执照、产品检验报告。  评价结论：同意记录列入合格供方，闫立霞 2020.3.10 |  |
| 提供给外部供方的信息 | 8.4.3 | 本公司需求物资的采购信息由业务部负责，通过签订书面采购订单方式向合格供方进行产品采购。  抽 2020年7月采购订单，内容包括产品名称、规格、数量、价格、备货周期等  产品名称：交换机、支架等 |  |
| 顾客或外部供方财产 | 8.5.3 | 目前顾客财产主要是顾客提供的图纸、工程材料，均按要求进行管理和保护。  抽顾客“中国电信集团邢台分公司”图纸1套，保存完好。  甲供材—工程材料，均由质检人员到甲方仓库，验收合格签字领回。  图纸及甲供材清单竣工后装订于相应的科技档案中。  现场查看库房内光缆、路由器、交换机等均分区按品种存放，以原包装、标识保护和工程名称标识，区域明确，码放整齐，无损坏。  甲供材为较大材料时直接进入施工现场，存于项目部临时库存区，由项目部负责人保管。 |  |
| 交付后活动 | 8.5.5 | 工程完工后交付顾客验收，提供有《工程质量验收记录表》，显示有甲方签字。交付后的工程售后服务、维护服务、合同附加服务等在合同规定时规定。如工程保修期内的活动、维护服务、补充性服务如维修、改造等。 |  |
| 顾客满意度 | 9.1.2 | 公司通过电话，走访等形式，接受顾客反馈，了解顾客满意度信息，发放调查表对顾客满意度进行定量测量。  提供“顾客满意程度调查表”，调查主要内容：质量、价格、外观、服务等方面的满意程度等，各项得分求平均值得最终结果。提供顾客满意调查分析。最终顾客满意率100%。日期：2020.6.30  该结果已提交管理评审。 |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 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：闫利洁 陪同人员：陈冲 | 判定 |
| 审核员：周文廷 审核时间：2020.9.15 |
| 审核条款：Q5.3/6.2/7.1.3/7.1.4/8.5.2/8.5.4/8.5.6/8.7 |
| 组织的岗位、职责权限 | 5.3 | 主要负责：施工过程的控制；设备的管理；产品的标识与防护；原材料、生产过程、成品的检验；产品的放行；不合格品的处置；监视和测量资源的管理；生产过程环境因素危险源的识别与控制、公司目标方案的执行、应急准备和相应等部门负责人对本部门的职责和权限以及工作流程清楚、明确完成本部门的目标指标。能较好回答部门质量职责，对工作要求明确。 |  |
| 目标和方案 | 6.2 | 分解到该部门的目标： 考核结果（2020年2季度）  工程一次交验合格率≥98% 100%  工程按规程检验率100% 100%  经查，显示目标均已完成。 |  |
| 基础设施 | 7.1.3 | 查策划了《施工机具管理制度》、《设备操作规程》等，对施工机具的配备、安装调试、使用维护等作出了规定。  查见施工机具设备台帐，主要设备有穿管器、电锤、手枪钻、冲击钻、偏口钳、扳手、老虎钳、网线钳、工具箱、熔接机、手持式网络分析仪、光纤识别仪、光功率、梯子等。查见设施日常保养记录，对手枪钻、穿管器、熔接机等设备按要求进行了维修保养，有检修人、验收人签名，基本符合。无特种设备。 |  |
| 运行环境 | 7.1.4 | 查看查看办公区域面积400平米、库房100平米，布局合理，场所卫生干净整洁，工作环境良好。施工作业场所卫生干净整洁，组织有序。  经常对现场工人进行安全生产教育，配备必要的劳动防护用品，现有工作环境能够满足产品实现的需要。 |  |
| 标识和可追溯性、产品防护 | 8.5.2  8.5.4 | 库房：按区域存放材料，并建立了台帐。材料库干燥、通风、防湿，配置有电灯、灭火器材等，储存条件符合要求。对已完工的分项工程采取的防护措施如下：张贴告示、重要部位用加警示标志等。 |  |
| 变更的控制 | 8.5.6 | 企业目前主要提供的产品和服务为通信业务网络、电信支撑网络、电信基础网络系统集成，产品和服务实现流程未发生变化。从其施工方案、操作规程和施工记录、检验记录、销售记录等形成文件的信息来看未发生更改。  若产品和服务发生变更，由技术部填写《产品/服务变更通知单》，由领导进行评审，并下发至施工和检验相关部门。技术部存档. |  |
| 不合格输出的控制 | 8.7 | 编制《不合格品控制程序》，其规定了不合格品的识别、隔离、标识、评审及处置方面的要求。  在产品进货检验中出现的不合格可进行退货处理，在产品交付后出现不合格可进行换货或返工处理。  目前没有发生不合格的情况。 |  |

说明：不符合标注N