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： 综合部 主管领导/陪同人员：孙朝阳 | 判定 |
| 审核员：王旭 审核时间：2020年11月17日 |
| 审核条款：5.3/6.2/7.1.2/7.1.3/7.1.4/7.1.6/7.2/7.3/7.4/7.5/8.1/8.2/8.4/9.1 /9.2 |
| 职责和权限 | 5.3 | 微信沟通：  部门主要职责如下：  1）负责《管理手册》、《程序文件》等质量管理体系文件的标识、编号、发放、回收、处置等控制管理。  2）负责制订、修改并组织实施有限公司《人力资源控制程序》及公司管理人员的年度培训计划。  3）会同有关部门组织质量管理等专业人员的业务培训及考核并建立相关台帐。  4）负责公司《管理手册》的编制、修订、换版管理和解释工作。  5）组织公司内部质量管理体系的审核工作。  6）负责质量管理体系标准的宣传、贯彻的指导工作。  7）做好统计工作，建立统计档案。  8）执行并完善公司的人事制度与计划，培训与发展，绩效评估，员工社会保障福利等方面的管理工作。  9）组织并协助各部门进行招聘、培训和绩效考核等工作。  10）执行并完善员工入职、转正、异动、离职等相关政策及流程。  11）员工人事信息管理与员工档案的维护，核算员工的薪酬福利等事宜。  12）其他人事日常工作。  职责和权限与手册描述基本一致 | Y |
| 质量  目标 | 6.2 | 分解到该部门的质量目标及完成情况如下：  1.合同评审率100%；  公式：评审合同数/签订合同总数\*100%  2.培训计划实施100%；  公式：实际培训数/计划培训数\*100%  查《质量目标分解与完成情况统计分析》  抽2020年4月—2020年10月质量目标完成情况：  1合同评审率100%  2培训计划实施100%；  各目标已完成。 |  |
| 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、销售人员、采购人员、内审员，提供了岗位职责与任职要求。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。 | Y |
| 基础设施 | 7.1.3 | 编制了《基础设施和过程运行环境控制程序》  写明了设备设施管理、保养、维护等内容。  查《办公设备台帐》主要有台式电脑、笔记本电脑、打印机一体机等办公设备和施工工具，基本能满足服务需要。无特种。  设备办公室设备的日常维护，主要为电脑组装、电脑杀毒和一些设备的耗材更换；打印机检修、维护、升级。  《检修记录》：  序 名称 检修内容 保养时间 检修人 完成情况 验收人  1台式电脑 开机运行速度，清理不适用软件 2018.7.28 外部人员 正常验收合格 孙朝阳  2笔记本电脑 开机运行速度，清理不适用软件 2018.8.28 外部人员 正常验收合格 孙朝阳  3打印机 内外擦拭 检查或更换易损件等 2018.9.16 外部人员 正常验收合格 孙朝阳  写明了维护人、日期等内容，按策划要求进行了检查，满足要求。  对施工用工具进行了日常保养维护，使用前进行。内容主要是检查、清洁等。  无《设备设施报废单》，询问部门负责人称目前设备工具均完好，未出现过报废设备。 |  |
| 过程运行环境 | 7.1.4 | 编制了《基础设施和过程环境控制程序》HTYD-CX-7.1.3-03  技术服务主要在办公室内，现场查看：  1、办公现场环境整洁，秩序良好。  2、办公区内有消防器材，有效期内。  制定有相关管理制度，项目实施过程中注意保护客户的财产不受损坏；产生的垃圾要及时清理，保证现场干净整洁；各种器具存放制定位置，不得乱放。所放物资不能阻挡客户处的消防通道。  服务过程中暂无特殊环境要求。 |  |
| 企业知识管理的方法、措施及效果 | 7.1.6 | 综合部负责公司知识管理的协调工作、无形资产的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：知识产权、从经历获得的知识、从失败和成功项目获得的经验教训、得到和分享未形成文件的知识和经验、产品和服务改进。  外部知识包括：标准文件、顾客需求、国内外展销会、国内媒体知识报到。  已制定培训计划组织学习相关知识，并按要求不断更新。 | Y |
| 能力 | 7.2 | 企业编制了《人力资源控制程序》HTYD-CX-7.2-05，对人力资源管理进行了规定  编制了任职条件：  抽查综合部工作权限与内容、经验知识个人素质、专业技能要求。  询问综合部负责人、技术部负责人学历、工作经验等情况，均符合要求。  查有内审员：孙朝阳，马芬为管理体系内审员。  查见《2020年度培训计划》  策划实施内容有：体系标准、文件培训；管理制度培训；销售技能培训；法律法规培训；内审员培训；新员工入职培训。  查管理体系内审员，参加了管理体系内部审核员培训，考试合格。  查2020.6.16 销售技能培训，有记录表，内容包括培训时间地点、培训内容、参与人员签到，效果评价等信息。  另抽其他培训记录，均保存完好，符合要求。 | Y |
| 意识 | 7.3 | 通过下发文件、能力提升培训等方式确保在组织控制下工作的人员应意识到：组织的质量方针要求；与之岗位或工作内容有关的质量目标；对质量管理体系有效性的贡献，包括改进质量绩效的益处；偏离质量管理体系要求的后果。  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。 | Y |
| 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。  公司沟通机制已经建立，基本有效。  尚未发生因交流、沟通不畅而导致体系运行受阻现象影响。 | Y |
| 文件化信息 | 7.5 | 执行公司《文件控制程序》HTYD-CX-7.5-01、《记录控制程序》HTYD-CX-7.5-02  公司质量管理体系文件包括：质量手册、程序文件、作业指导书、管理制度等。已建立“受控文件清单”。  查：公司质量《管理手册》、《程序文件》为依据GB/T 19001-2016/ISO 9001：2015《质量管理体系-要求》编制，于2020年4月10发布实施，目前版本为A/0版，状态：受控。  由管理者代表审核，总经理批准后发布。  查：“文件发放/回收登记表”内容涵盖：序号、文件名称、编号、发放记录，目前无回收记录。  质量手册、程序文件、管理制度已发放各部门，有签收部门确认。  查：有“法律法规清单”记录了《产品质量法》等外来文件，控制分发，有专人负责。  已建立“记录清单”内容含盖：序号、记录名称、记录编号、保存期限、保存部门。  微信查看，文件、记录保持清晰，保存完好。 | Y |
| 与顾客有关的要求 | 8.2 | 公司制定了《与顾客沟通过程控制程序》HTYD-CX-8.2-06，文件规定了对顾客要求的识别、对产品要求及合同的评审及与顾客的沟通。  公司主要通过广告宣传、产品服务月、用户定货会等了解顾客需求、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  微信沟通，体系运行以来未发生客户抱怨投诉情况。  目前沟通渠道畅通。  抽查《合同》  客户：北京空间机电研究所  产品：试用工装电装及热控实施  写明了质量技术标准交货方式、时间、验收、售后相关服务、违约责任等  签订时间：2020-4-10/2020-05-08/2020-6-15  有双方签字盖章，符合要求。  查合同评审  已对用户要求及本公司确定的附加要求组织相关部门对标书、合同的产品要求实施评审。  评审内容：产品有关的主要要求（产品名称、型号规格和数量）、生产能力、交货日期等  评审时间 :投标、合同签定之前  参与人：各部门负责人  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市场部负责管理。当产品要求由于某种原因需要变更时，相应的文件（如合同及附件等）应得到修改，应把变更的要求与用户协商一致，并通知相关部门，执行《文件控制程序》HTYD-CX-7.5-01、《记录控制程序》HTYD-CX-7.5-02 关于文件更改的有关规定。必要时，对更改的内容还需再评审。  目前无合同更改情况发生。 |  |
| 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》HTYD-CX-8.4-08，内容符合标准要求。规定了对选择评价和重新评审供方的方法。通过供方评价调查表、供方业绩评定表，调查供方的质量保证能力如：供应商经营资格、产品检验和质量认证情况、价格、供应商的质量保证能力、供应商满足紧急需求的能力、供应商售后服务能力和水平、供应商过去履约情况。  评价准则：  a）供方的规模、市场信誉、供货能力；  b）供方的供货期、付款方式；  c）供方质量保证能力等。  目前只采购了办公设备，采购方式：京东购物  抽2020年8月10日办公用品：A4纸、笔的订单，符合要求。  采购检验只是对数量及型号进行核对，无记录 |  |
| 顾客满意度调查 | 9.1.2 | 企业对顾客对产品是否满意的信息进行监视，并编制《顾客满意度调查表》。对调查表中各项目进行测算，公司对主要客户进行了电话问卷调查，分别对质量、价格、数据准确、供应进度  售后服务、服务态度等内容进行调查，根据综合部管理目标与指标完成情况统计表，各客户的顾客满意度分为95分以上，超过了质量目标要求，目标完成。 | Y |
| 监测、分析与评价 | 9.1.3 | 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。  查质量目标统计表，均满足策划的要求。  查部门检查记录，均满足要求  根据对应对风险措施评价分析，公司各项指标虽然达到《质量手册》规定要求，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 | 公司制定了《内部审核控制程序》HTYD-CX-9.2-12，文件规定每年至少进行一次内部审核，一般在每年的十月份进行。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《2020年度内审计划》包括审核目的，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。“首末次会议签到表”和“内审检查表”  内审时间：2020年9月10日  依据GB/T19001-2016 idt ISO9001:2015 《质量管理体系 要求》；本公司管理体系文件；相关的法律法规；相关方要求。  公司按计划实施了内审。  审核组长：孙朝阳（A）  审核组成员：马芬（B）  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。  内审首末次会议签到（领导层、各部门负责人）；  ——内部审核检查表，审核按计划进行，没有遗漏标准条款及体系覆盖的部门和场所，内审员没有审核自己的工作  内审不符合1项，已整改验收合格。  内审结论：通过这次内部质量管理体系审核，也发现了一些问题，本次内审共发现1项不符合项，为：7.2条款：新员工的培训，通过以上现象能够反映出员工对质量管理体系中各条款理解不深，今后需要加强学习和培训，增强对标准条款的学习和理解。本次内审中开列的不符合项均由责任部门人认真采取纠正措施整改并由内审员验证合格。  提供“内审报告”，内容包括：审核目的、范围、依据、审核组成员、审核日期、审核评价。  内审报告显示《质量手册》、《程序文件》完善，各部门按照质量体系文件开展质量管理工作，质量体系正常。 | Y |