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： 罗文华 | 判定 |
| 审核员：王旭 审核时间：2020年11月27日 |
| 审核条款：5.3组织的角色、职责和权限；6.2质量目标及其实现的策划；7.1.2人员；7.1.3；7.1.4； 7.1.6组织知识；7.2能力；7.3意识；7.4沟通；7.5文件化信息； 9.2内部审核；  |
| 职责和权限 | 5.3 | 微信沟通：部门主要职责如下：1）协助总经理签定销售合同，负责对常规订单的评审工作。2）组织合同评审、传递订单更改信息；并保存好订单。3）做好顾客的回访工作，掌握顾客满意度情况。4）负责订单余款的回收工作。5）检查各部门管理工作。6）负责对经销商的销售员人员的市场营销工作的培训。。。。。实际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、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%查《质量目标分解与完成情况统计分析》抽2020年5月—2020年10月质量目标完成情况：1、培训计划完成率100%2、合同评审率100%3、顾客满意率98%。各目标已完成。  |  |
| 人员 | 7.1.2 | 依据《人力资源控制程序》XHCW-CX-7.2-05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、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。 | Y |
| 基础设施 | 7.1.3 | 查《办公设备台帐》主要有电脑、打印机等办公设备和施工工具，基本能满足服务需要。设备办公室设备的日常维护，主要为重装系统，升级，统一杀毒，系统打补丁和一些设备的耗材更换。查看《办公设备维修记录》1：设备编号 检修时间2020.9.22设备名称 戴尔Vostro3268-24N8 检修人 外来检修内容： 更换系统、杀毒、清理垃圾文件、更新软件自检： 已按计划进行维修，达到要求。验收： 合格验收人：罗文华  写明了检修人、日期等内容，按策划要求进行了检查，满足要求。查《办公设备设施申请报废单》记录为空，询问部门负责人称目前设备均完好，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》XHCW-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 | 办公室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》XHCW-CX-7.2-05，对人力资源管理进行了规定编制了任职条件：抽查办公室工作权限与内容、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：罗文华、段勇 为管理体系内审员。查见《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、研发人员技术培训、内审员培训、管理制度培训、法律法规培训的相关培训。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2020.9.16 体系文件的相关培训，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。培训时间2020.9.16培训地点办公室培训方式及老师 讲课/管代培训参加人员全体员工 培训内容：1．体系文件的分类2．质量手册内容A．体系的覆盖范围及标准的不适用情况B．组织机构及职责权限划分C．质量管理体系的主要过程及相互关系D．其它3．程序文件内容4．第三层次文件5．相关质量记录6．各部门运行要求7．其它培训及考核结果记录：培训结束进行了口头考核，参加人员基本掌握了培训要求评价人：罗彩凤另抽其他培训记录，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》XHCW-CX-7.5-01、《记录控制程序》XHCW-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5月10发布实施，目前版本为A/0版，状态：受控。由管理者代表：罗文华 审核，总经理：罗彩凤批准后发布。查：“文件领用发放记录”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“外来文件清单”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 |
| 内审 | 9.2 | 公司制定了《内部审核控制程序》LFT-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7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》JL-9.2-01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。审核组组长：**罗文华**审核员：**段勇**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：7.5.3条款（成文信息的控制）：综合部未对外来文件清单及时更新登记，通过以上现象能够反映出员工对质量/环境/安全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。综合来看，这次内审是比较成功的审核，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，已具备（依据GB/T19001-2016）申请第三方监督认证的条件。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 |