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 总经理：杨小军 管代：高文 | 判定 |
| 审核员：张玉、吴思彦 审核时间：2020.12.29 |
| 审核条款：标准条款：  Q:4.1/4.2/4.3/4.4/5.1/5.2/5.3/6.1/6.2/6.3/7.1.1/9.1.1/9.3/10.1/10.3  范围的确认/资质的确认/法律法规执行情况/质量抽查及顾客投诉情况/一阶段不符合情况验证 |
| 范围再确认  一阶段问题验证  投诉或事故/政府主管部门监督抽查情况 | Q4.3 | 东方惠和科技集团有限公司 注册资金：1亿元人民币， 2016年10月26日成立，营业期限2016年10月26日至2036年10月25日，营业执照核准日期2020年03月13日，经营范围包括技术开发、技术推广、技术转让、技术咨询、技术服务；教育咨询；计算机系统服务；基础软件服务；软件开发；产品设计；经济贸易咨询；公共关系服务；会议服务；工艺美术设计；电脑图文设计、制作；企业策划；企业管理咨询；文艺创作；会议服务；翻译服务；数据处理；销售电子产品、仪器仪表、计算机软件及辅助设备、销售第一类医疗器械、第二类医疗器械、非医用消毒产品、非医用口罩、中草药原料；生产药品（限在外埠从事生产经营活动）；健康咨询、健康管理（不含诊疗活动）。  提供有企业营业执照：见附件  认证范围：计算机软件开发。认证范围在经营范围内。  查国家企业信用信息公示系统，企业无行政处罚、无异常经营记录、无违法失信记录。  对于企业的外包过程也进行了充分识别，公司外包过程；无  投诉或事故:无 政府主管部门监督抽查情况:无  一阶段问题：无 |  |
| **理解组织及其环境**  **总要求** | **Q4.1** | 现场询问总经理杨小军，公司确定了与本公司质量目标和战略方向相关并影响实现质量管理体系预期结果的各种因素，包括：  --正面（或负面）的要素（或条件）；  --国际、国内、地区和当地的各种法律法规、技术、竞争、市场、文化、社会和经济等外部环境因素  --公司内部的价值观、文化、知识和绩效等内部环境因素： |  |
| **理解相关方的需求和期望** | **Q4.2** | 公司识别并确定了影响公司提供产品和服务能力的利益相关方：顾客、供方、员工、政府机构等  组织适时监视和评审上述利益相关方及其要求，协调并满足各利益相关方的要求，组织相关职能部门通过日常例会、市场活动、现场拜访、客户调查等多种渠道和方式方法了解相关方的需求和期望。 |  |
| **管理体系及其过程** | **Q4.4** | 组织于2020.5.15发布并实施管理体系。同时根据自身的实际情况和标准的要求组织工作人员编制了管理手册、作业文件和记录表格，制定了管理方针和管理目标。通过对过程监测结果进行分析，公司管理体系不断改进。  软件开发流程图：顾客沟通-顾客立项-立项评审-招投标-签订合同-召开启动会-出建设方案-业务调研-资料收集-业务分析-出实施、技术方案-需求分析-概要设计-详细设计数模构建-可视化研发-业务测试-功能优化-上线试运行-正式库上线发布运行-交付使用-后期运维-顾客验收---后期维护服务----客户沟通-----系统维护--升级--测试---客户验收 |  |
| **领导作用和承诺**  **总则** | **Q5.1.1** | 最高管理者以顾客为关注焦点和承诺内部有通过以下方面证实：  a）确定、理解并持续满足顾客要求以及适用的法律法规要求；  b）确定和应对能够影响产品、服务符合性以及增强顾客满意能力的风险和机遇；  c）始终致力于增强顾客满意。  企业最高管理者对管理体系的领导作用和承诺主要通过以下方面体现：  a）对质量管理体系的有效性负有责任；  b）确保制定质量管理体系的质量方针和质量目标，并与组织环境和战略方向相一致；  c）确保质量管理体系要求融入与组织的业务过程；  d）促进使用过程方法和基于风险的思维；  e）确保获得质量管理体系所需的资源；  f）沟通有效的质量管理和符合质量管理体系要求的重要性；  g）确保实现质量管理体系的预期结果；  h）促进、知道和支持员工努力提高质量管理体系的有效性；  i）推动改进；  j）支持其他的管理者履行其相关领域的职责。  支持相关管理者在其职责范围内发挥领导作用，推动改进等。领导作用和承诺充分明确，基本符合标准要求。 |  |
| **以顾客为关注焦点** | **Q5.1.2** | 公司的成功取决于理解并满足顾客及其他相关方当前和未来的需求和期望，并争取超越这些需求和期望。最高管理者实现顾客满意为目标，做到：  a）确定、理解并持续满足顾客要求以及适用的法律法规要求；  b）确定和应对能够影响产品、服务符合性以及增强顾客满意能力的风险和机遇；  c）始终致力于增强顾客满意。 |  |
| **制定管理方针**  **沟通质量方针** | **Q5.2** | 该企业的质量方针是：科学管理，诚信服务，确保顾客满意；  以人为本，持续改进，促进公司发展。  公司通过培训、教育或会议等方式在公司内部沟通、推广质量方针，使公司各级人员理解质量方针并应用。通过管理评审会议，总经理组织对方针的变更的需求进行评审，并根据评审结果对其做出必要的调整。适宜时，可作为宣传向有关相关方提供  质量方针没有变化。 |  |
| **组织的岗位、职责和权限** | **Q5.3** | **公**司设置了完善的组织结构，综合部、技术部、市场部  确定了岗位职责及权限，规定了各级各岗位人员相互关系，对各级员工进行传达  提供《岗位职责权限》。 |  |
| **风险和机遇应对措施及策划** | **Q6.1** | 公司制定管理手册中，明确风险和机遇事件的识别方法/途径、风险和机遇事件的评估方式、制定主要风险和机遇事件的应对措施的要求、评价这些措施有效性的方法。  提供《风险和机遇控制程序》《风险和机遇评估分析表》  按照内外部因素对风险和机遇进行了评价识别，并制定应对措施。由外部影响因素导致的风险，例如政策风险、市场需求风险和业务风险。内部形成的风险,例如战略决策风险、环境风险、财务风险、管理风险、经营风险等。 |  |
| **管理目标及其实现的策划** | **Q6.2** | 总经理负责组织制定公司的管理目标，并在公司各部门进行分解，制定时考虑了公司的质量过程及其风险和机遇。  公司质量目标：  产品开发合格率100%；  服务质量合格率100%；  顾客满意率≥95%  以上质量目标均已完成。  提供《目标分解表》  以上目标指标均已完成，管理方案规定了措施方法、完成时间表、责任人、资金等情况。详见各部门记录。 |  |
| **变更的策划** | **Q6.3** | 受审核方明确了变更评估及实施的流程，即当公司内外部环境或利益相关方等因素发生变化，影响到公司质量管理体系实现预期结果，影响到公司产品和服务的符合性要求时，管理层考虑体系变更的目的、变更后的潜在后果及变更后体系的完整性，考虑变更后资源获得及责任权限的再分配等问题。明确以上因素后，按照过程方法要求系统地实施变更，重新确定变更后过程的输入输出、监测标准、资源支持及改进可能等。  体系运行平稳，至今未发生变更。 |  |
| **资源-总则** | **Q**  **7.1.1** | 公司办公区300平米左右。  现主要工作人员15名  提供了《设备清单》，有办公设备：电脑、打印机、桌椅等  基础设施管理控制主要为电脑、打印机、电话管理维护；支持性设施：如检测设备、配套工具、车辆、传真、电话、信息系统的维护；检测软件的维护保养；设备资源的申购。  基本能满足要求。 |  |
| **绩效测量和监视** | **Q**  **9.1.1** | 公司编制了《内部审核控制程序 》、《管理评审控制程序》，对体系的运行进行测量和监视； 编制了《顾客满意程度测量程序》对顾客满意度进行监视和测量，以验证其符合要求的程度，确保服务符合要求；制定《监视和测量设备控制程序》，确保测试产品系统及其所运行的环境（硬件设备）的准确性，在一定程度上保证产品的质量。  查阅《目标分解表》，  提供2020年5月至2020年12月的目标分解表，均完成目标考核要求。 |  |
| **管理评审** | **Q**  **9.3** | 公司于2020年9月28日依据：GB/T19001-2016标准进行管理评审。  目前正依据标准要求平稳运行，至今暂无变更情况发生。  查阅公司管理评审资料：《管理评审计划》  一、管理评审计划，评审时间：2020年9月28日 评审方式：会议评审  参加人员：总经理： 杨小军；管理者代表：高文；综合部：汪甜甜；技术部：杜继强；市场部：温国栋。  二、管理评审输入：  a) 内部和外部质量审核的结果；  b) 质量方针的适宜性，质量目标（包括分解到各部门的分目标）的实现情况；  c）过程检查测评的结果和系统集成项目实施和服务质量的实绩；  d）顾客的反馈意见/投诉和满意度调查情况；  e）纠正措施、预防措施和以往管理评审的决定/措施的实施验证情况；  f）经策划的可能影响质量管理体系的变更，如组织结构调整、文件修改、资源补充等；  g）其他任何改进的建议。  三、查看“管理评审报告”，报告中对本次管理评审做了总结，评价了公司建立、运行管理体系的效果。  编 制：综合部 审核：高文 批准：杨小军  四、管理评审输出/评审结论：  通过本次评审得出，公司的质量配置（含人员基础设施，工作环境等）是基本适宜的，能够为实现质量方针和质量目标提供保证，但目前库房简陋，需要加强整修。  管理评审决议：  A．组织员工对某些重要条款进行学习，如：7.5.3文件化信息的控制；B．建设网站，增强公司市场的推广能力。C. 管理体系运行稳定、适宜、具备第三方机构认证条件，可以申请认证。 |  |
| **体系的运行现状及改进的要求** | **Q**  **10.1** | 综合全部审核证据认为公司管理体系方针、目标、内部审核、管理评审、不合格和纠正措施各项要求得到落实，相关管理活动得到有效开展，体现了持续改进的要求及改进产品和产品来满足未来的需要和期望。考虑了分析、评价结果及管理评审的输出，并确定了对存在应关注的持续改进的需求和机遇。 |  |
| **持续改进** | **Q**  **10.3** | 公司制定了 《不合格与纠正措施控制程序》，公司规定了纠正措施工作程序,明确了对测试不合格品应进行原因分析,制定纠正措施计划,实施跟踪验证,确保所采取的纠正措施满足预期要求。  为确保公司提供给客户合格的产品和服务，公司对软件产品开发、安装和服务的测试、验收过程进行控制。公司不执行例外放行，根据要求进行测试、验收、分析。  公司利用根据管理评审的分析、评价结果，以及管理评审的输出等，识别是否存在持续改进的需求或机会，持续改进质量管理体系的适宜性、充分性和有效性。  提供了《不合格与纠正措施控制程序》、《产品和服务的设计开发控制程序》、测试报告等相关文件。 |  |

说明：不符合标注N