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：汪甜甜  | 判定 |
| 审核员： 张玉 吴思彦 审核时间：2020.12.29 |
| 审核条款：**5.3/6.2/7.1.2/7.1.6/7.2/7.3/7.4/7.5/9.1.3/9.2/10 .2** |
| 组织的岗位、职责权限 | 5.3 | 部门负责人：汪甜甜询问其职责权限：公司内外信息交流与沟通；文件和记录控制；原材料采购；产品销售，售后服务，对人力资源进行管理，负责内审工作，进行人员配备及人事调动等。职责明确，回答基本完整。 |  |
| 质量目标 | 6.2 | 部门质量目标： 考核情况1、培训计划完成率率100% 100% 2、文件发放受控率100% 100%3、项目技术支持及时率100% 100%每月进行一次考核，目标基本实现。考核人：汪甜甜 批准：高文 |  |
| 人员 | 7.1.2 | 企业目前在职员工15人，包括管理人员3人、业务人员、技术人员等，职工队伍相对稳定，均在相关企业工作多年，实践经验丰富。 |  |
| 组织的知识 | 7.1.6 | 组织运行所需的知识从内、外部来源获取的有：1. 公司员工具有以往多年的工作经验（员工过去所有的）根据顾客要求提供满足顾客需求的产品信息等；
2. 外部来源获取有：体系咨询老师传授的体系知识及所实施的内审员的培训；供方提供的产品介绍等。
3. 获取及保持方法：老员工传帮带新员工；存档产品信息；
4. 为应对不断变化的需求和法律法规，组织策划进行体系标准及相关知识的再培训、招聘有专业知识的技术、销售人员等方式，对确定的知识及时更新；

对外来文件进行了识别收集，现场提供有《外来文件清单》包括产品质量法、合同法、标准化法、公司法、GB/T 9386-2008计算机软件测试文档编制规范、GB/T 11457-2006软件工程术语标准、GB/T 19000-2016《质量管理体系 基础和术语》等，经常网上查阅、及时与顾客沟通确保最新版本。企业知识管理符合要求。 |  |
| 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“岗位任职要求”，规定了公司领导、部门领导、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。--抽综合部经理岗位，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。主要对技术人员以及公司各级管理人员等进行了评价。提供“2020年度职工培训计划”共9项，覆盖标准、体系文件等方面，目前已全部实施完成。查内部培训记录，提供《培训记录表》1、2020.7.15培训题目：计算机相关行业法规及要求；培训方式：讲授和讨论，培训讲师：杜某，包括：培训内容摘要、考核方式和成绩、培训有效性评价。培训合格率100%。2、2020.11.20培训题目：质量体系-第九章绩效评价培训；培训方式：讲授和讨论，培训讲师：李某，包括：培训内容摘要、考核方式和成绩、培训有效性评价。培训合格率100%。抽其他培训项目：体系文件、方针、目标等，均进行了考核，符合要求 |  |
| 意识 | 7.3 | 询问综合部人员，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，及如何通过培训和交流提高产品质量等。 |  |
| 沟通 | 7.4 | 制定并执行《与顾客沟通过程控制程序》。内部沟通：文件、会议、电话、面谈等方式进行内部沟通。外部沟通：文件、电话、面谈、传真等，主要与顾客、上级主管部门的沟通。目前各项沟通都较为及时、顺畅、效果较好。 |  |
| 文件化信息 | 7.5 | 策划了公司管理体系文件，查：质量手册DFHH-SC-A-2020，2020年5月15日发表实施（含质量方针、目标）程序文件DFHH-CX-A-2020，2020年5月15日发表实施，含17个文件，包括标准要求的程序由管理者代表审核，总经理批准后发布。查：“文 件 发 放 记 录”，内容涵盖：序号、文件名称、编号、发放记录、回收记录等。 质量手册、程序文件、作业文件已发放各部门，有签收部门确认。规定对所有失效文件，从使用场所回收并填写《文件销毁申请单》经总经理批准后要加盖“作废”印章，统一销毁。文件更改采用局部修改、换页、换版等方式。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。微信查看，文件、记录保持清晰，保存完好。 |  |
| 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。公司通过以下方面确定、收集和分析适当的数据，以证实管理体系的适宜性和测试性。查有以下信息进行数据分析:1)对产品开发合格率进行了统计分析，合格率100%达标。2)服务质量合格率进行了统计分析，达目标值要求。3)顾客满意度进行了统计分析，顾客满意度100%达标。4)对各部门的目标进行统计，见各部门6.2记录。分析与评价：公司总体质量水平较高，客户对施工质量普遍有好评，企业发展具有一定空间。 |  |
| 内部审核 | 9.2 | 公司制定了《内部审核控制程序》，文件规定每年至少进行一次内部审核，间隔时间不超过12个月。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《审核实施计划》，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。内审时间：2020年9月6日。依据GB/T19001-2016版标准，质量管理手册和体系其他文件。计划由总经理批准后实施。公司按计划实施了内审。审核组长：杜继强(A)审核组成员：汪甜甜(B)、温国栋（C）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：日常改进通过纠正措施和预防措施来实现：针对计算机软件开发过程及日常工作中出现的不合格，积极分析原因，采取纠正和预防措施，防止不合格再发生。质量管理体系运行基本是正常的、有效的。内审报告显示本公司的质量体系均运行良好。 |  |
| 不符合和纠正措施 | 10.2 | 制定了《不合格输出控制程序》，内容基本符合标准要求。1、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。2、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，目前已部分实施完成。 |  |

说明：不符合标注N