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、综合部 | 判定 |
| 审核员：朱晓丽 审核时间：2021年1月18日 |
| 审核条款：**4.1，4.2，4.3，4.4，5.1，5.2，6.1，6.2， 7.1.1，** **7.4，** 8.4 **9.2， 9.3，10.3** |
| 资质  总责  组织环境  文件管理  相关方的需求和期望  领导作用和承诺  质量方针和质量目标  策划  应对风险和机遇的措施  资源总则  设施设备管理  沟通  外部提供过程、产品和服务过程管理  过程、交付产品的监视、测量和评价  内审  管理评审  改进总则 | 4.1  4.3  4.4  4.2  5.1  5.2  6.2  6.1  7.1.1  7.1.3  7.4  8.4  9.1.1  9.1.3  9.2  9.3  10.1  10.3 | 查看营业执照，符合要求。  华夏运维科技（北京）有限公司从事：计算机系统集成及技术服务；计算机软硬件及辅助设备的销售。技术人员占企业总人数3分之二。  企业负责人在行业内经验丰富，在行业人脉及技术人员储备方面有一定优势。  公司于2020年6月10日依据GB/T19001-2016标准对质量手册\程序文件进行修订，目前版本为A/0版，由管理者代表组织人员编写，总经理批准实施。文件中描述了质量管理体系建立的原则及质量管理体系的各个过程。确定了质量管理体系的过程及控制方法，配备了所需设施及符合能力要求的各任职人员。  公司通过多种来源获得内外部因素的信息，包括国家和国际新闻、网站、行业协会等。公司识别、确定了与战略、目标相关、影响实现管理体系预期结果的内外部因素，并且关注不断变化的内外部信息.  基本符合要求.。  注册地址：北京市房山区长阳万兴路86号-A3114  经营地址：北京市海淀区丰慧中路7号新材料大厦B座206  存在多场所生产：系统集成含临时多场所为：麦德（北京）建筑设计咨询有限公司地址：北京市东城区东四北大街107号5幢A808室; 技术服务多场所为：北京市卫生健康委员会中环办公区。地址：北京市西城区赵登禹277号。  范围：计算机系统集成及技术服务；计算机软硬件及辅助设备的销售；  在确定质量管理体系的范围时考虑了公司的内外部因素和相关方的需求和期望，考虑了公司的产品和服务，与公司的宗旨和战略方向一致。符合标准要求。  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：客户、员工、供应商等。  管代介绍公司通过投标、合同约定形式了解相关方的需求，然后提供出满足他们要求提供优质产品和完善的服务，目前公司能满足相关方的需求和期望。  相关方进行监视和评审的方式方法：公司通过走访、会议、上级文件、标准和规范的获取等方式对相关方的信息进行监视和评审。  提供《相关方列表》，相关方需求识别充分，目前未发生相关方投诉事件。  公司编制了岗位职责与任职要求，明确了总经理的主要职责包括：  负责贯彻国家有关的质量政策和法规，对公司产品质量负全责；  确定本公司质量方针和质量目标，以增强顾客满意为目标，确保关注顾客要求；  策划、建立和实施质量管理体系，并持续改进其有效性；  明确各部门的职责和权限，确保得到内部沟通；  确保建立、实施和改进质量管理体系有关的必要资源，创造使全体员工能够充分参与实现质量目标的工作环境；  组织管理评审；  负责批准质量手册等。  公司把关注焦点是放在顾客身上。公司通过投标、市场调研等方式了解顾客的需求，确定他们关心的产品特性，特别是产品的关键特性。通过定期对顾客满意度进行测量、售后服务了解顾客对产品的意见。  在确定顾客的需求和期望时，公司同时考虑与产品有关的义务（如安全的责任、环境保护要求等）和法律法规要求，并采取措施，使其得到落实  质量方针：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。  方针在质量手册中予以规定，经总经理批准实施。  销售产品合格率98%；；  2、系统集成服务合格率100%  3、顾客满意率90%以上。  2020年6-12目标完成情况：销售产品合格率98%，系统集成服务合格率100%；顾客满意率98%。公司的质量目标已分解到相关职能部门.  通过识别与评价对公司目标和战略方向相关影响其实现质量管理体系预期结果的各种内外部环境因素，有效应对风险和机遇。 微信提供风险和机遇应对措施表，符合要求。  通过内审、管评、目标考核等来评价风险和机遇应对措施的有效性。  公司的风险和机遇控制基本符合要求  公司经营场所在公司办公楼内进行，部分项目在客户现场进行  现主要工作人员7人，均可以胜任工作。远程视频查看办公场所，配备了电脑、打印机、传真、电话等办公设施、配备了无线网络。  总经理对资源的配备比较重视，人力资源配备和工作环境等均可满足体系运行需要。  公司质量管理工作的协调沟通包括组织内部沟通及与外部沟通两方面活动；  沟通采用方式有：会议；数据信息传递；网络传播等。  沟通包括所需要沟通的内容、时机、信息传递通道、接收者、反馈及处理。  微信提供沟通记录  符合要求  制定了《采购管理控制程序》，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。通过调查供方的质量保证能力如：产品质量情况、价格情况、交货及时性、售后服务等方面进行评价。符合要求和企业实际情况。  提供有《合格供方名单》。  微信提供有供方采购合同、采购检验记录，符合要求。  公司通过质量目标考核、内审、管理评审等对体系的有效性进行评价。  1.提供了顾客满意调查表，并进行了分析。  2.质量目标完成情况进行了统计，均完成，符合要求.  3.通过内审中发现的不符合，确定改进措施并实施。  4.通过管理评审，提出改进措施，以便发现改进方向。  提供《内部审核控制程序》，文件编制符合要求。  公司对审核方案进行了有效策划，内容包括:目的、范围、审核频次、方法，策划内容齐全有效。  内审时间：2020年12月10-11日，依据策划的要求实施了审核。  内审员：李长江、张丽娜  内审人员资格：以上人员均为内审员，并提供培训记录及内审员任命书，提供内审文件：  “2020年内部审核计划”，包括审核的时间、依据、审核范围、审核组成员等内容；  “内部日程安排（通知）”；“首末次会议签到表”和“内审检查表”；  按照审核计划对各部门实施了审核，经查未发现本部门人员审核本部门的情况，审核公正。  内部审核共发现1个不符合项，7.5.3条款在综合部属于一般性质的不符合，对此制定了纠正措施，并记录了纠正措施的结果。  提供“审核报告”，内容包括：审核目的、范围、依据、审核组成员、审核日期、审核过程、审核评价、内审结论：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。  对内审控制满足要求。  公司文件规定每年至少进行一次管理评审。总经理于2020年12月28日组织进行了一次管理评审。  查《管理评审计划》，写明了管理评审的目的：评价本公司质量管理体系的适宜性、充分性和有效性。确定了评审时间、地点、评审组织和参加人员。规定了评审议题，提出了评审准备工作要求，评审以会议的方式进行。总经理批准。  管理评审输入由管代和各部门收集并提供相关材料内容基本涵盖：以往管评措施实施情况、质量目标的实现程度、体系策划和运行情况、相关方的期望和要求、可能的变更、应对风险和机遇所采取措施的有效性、顾客满意情况、不合格及纠正措施完成情况、监视和测量结果、内审情况、外部供方的绩效以及改进的建议等  提供《管理评审报告》，对评审情况进行了总结，各部门对各过程和活动进行了总结和讨论，对内审、客户投诉、方针和目标等方面进行了评审。  评审结论：通过本次评审，最终得出本公司管理体系是适宜的、充分的、有效的，方针和目标是适宜的和有效的。 但为了更好的运行体系，特提出以下要求：  1、对标准、手册、程序文件进一步组织学习，可安排在2020年9月份。  2、体系运行过程中各部门人员都有责任对手册、程序文件的不适宜之处提出修改建议，来进一步完善体系文件。  3、重要条款，如：7.5.3形成文件的信息的控制条款都需要加强学习、理解。  4、强对全体员工的意识教育。  抽改进措施完成情况，正在进行中，监督审核时关注。  质量管理体系无变更需求。。  总经理：公司为不断改进体系、产品和服务创造氛围，使每个员工都有参与改进的意识和机会，通过使用质量方针、质量目标、审核结果、数据分析、纠正措施以及管理评审等提高QMS的有效性。  管代：为了保证质量管理体系的符合性按照规定的时间进行内审和管理评审，及时发现体系运行的不足予以改进；通过对顾客进行回访或满意度调查，了解客户意见，改进产品和服务质量；通过对产品进行检验和验证，确定产品的符合性；通过对日常数据进行汇总分析，通过过程的监测，发现问题和潜在问题，提出纠正措施，达到持续改进目的。 | Y  Y  Y  Y  Y  Y  Y  Y  Y  Y  Y  Y |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 过程与活动、  抽样计划 | 涉及  条款 | 受审核部门：销售部/工程部 主管领导/陪同人员：李长江 | 判定 |
| 审核员：朱晓丽 审核时间：2021年1月18日 |
| 审核条款：5.3，6.2，7.1.3-7.1.5 8.1 8.3 8.5 8.6 8.7 10.2 |
| 职责和权限 | 5.3 | 部门主要职责如下：  负责统集成/技术服务项目物资到场验收工作；  负责集成项目的现场安装、调试等及项目的后期服务工作  …….  提供岗位说明书，明确了本部门岗位、职责和权限  岗位、职责和权限明确 | Y |
| 质量目标及其实现的策划 | 6.2 | 各部门制定了目标，符合要求 | Y |
| 集成设施 | 7.1.3 | 编制了《设备管理制度》，写明了设备设施管理、保养、维护等内容。  查《设备设施清单》主要有台式电脑、传真机、笔记本、打印机、扫描仪、寻线仪、工具包、网线钳、多功能剥线刀、尖嘴钳、水口钳、测线仪、工程卷尺、万用表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，主要为局域网维护、灰尘清扫、电脑杀毒和一些设备的耗材更换。  《设备设施维护检查记录》等，符合要求 | Y |
| 工作环境 | 7.1.4 | 信息系统集成/技术服务项目主要工作场所为客户的办公场所，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。  机房有《机房温湿度记录表》、疫情期间工作环境消毒记录，符合要求  工作现场员工均佩戴口罩。员工办公间距不小于1米。 | Y |
| 监视和测量设备管理 | 7.1.5 | 公司的监视和测量设备主要为数字万用表、网络线缆测试仪、钢直尺、电脑等，网络线材测试仪主要进行网线通路的测量，网线通路还可通过直接将交换机等网络设备与电脑连接的方式进行检测。经查，公司监视和测量设备可满足项目的需要。审核时能够提供各类有效的计量器具，能够确保产品的符合性。  未经双方检验合格的设备不能够投入现场或使用。抽设备校准情况，符合要求。  根据企业目前经营的产品品类的检测和客户要求，现有检测器具基本监事和测量要求。按照监视测量管理要求，公司安排人员进行日常维护保养，定期进行鉴定或校准，确保计量器具的有效使用。  使用的监视测量设备由工程部负责保管，检验用的测量设备由使用人员专人负责，防止潮湿、磕碰和损坏。未发生使用过程中失效的现象，如果出现，清楚应立即停止使用，送具有计量资质的检定部门检定，并对已往所检结果重新检验。监视和测量用软件均为设备自带，设备校准时同事校准，版本升级时设备返厂 | Y |
| 运行策划和控制 | 8.1 | 公司针对产品销售的特点进行了如下策划：  一、策划了流程：销售服务实现过程：客户需求—面对面服务—签订合同—采购—发货--验收  二、确定了相应的质量目标，目标基本合理、可测量、可达到。  三、策划了相关文件：GB17859-1999 计算机信息系统安全保护等级划分准则GB/T22240-2008 信息安全技术信息系统安全保护等级定级指南GB/T 25058-2010 信息安全技术信息系统安全等级保护实施指南等及客户要求等；  策划了《销售管理制度》《销售过程检验规范》等记录。  四、服务过程中由部门负责人进行考核/检查，项目完成后由客户进行服务评价，符合要求。  五、场所：销售服务在办公楼内进行，电脑台式机、打印机等设备设施，基本满足工作需要。资源基本满足。  六、通过识别与评价对公司目标和战略方向相关，影响其实现质量管理体系预期结果的各种内外部环境因素，有效应对风险和机遇。  七、无外包过程。  策划适合组织体系运行需要，未发生更改，策划情况符合标准要求  公司针对信息系统集成及服务的特点进行了如下策划：  一、策划了服务流程：  系统集成服务流程：  需求确认→方案设计→现场环境准备、设备进场验收→线路布置、硬件系统安装调试→软件系统安装调试→系统试运行→验收  需确认过程：隐蔽工程  技术服务流程；客户需求—方案制定—运维—运维报告—客户确认  二、确定了相应的质量目标：系统集成/技术服务合格率100%，目标基本合理、可测量、可达到。  三、识别了规范和接收和放行准则：系统集成项目符合《合同法》、GB 50311-2016 《综合布线系统工程设计规范》GB 50312-2016 《综合布线系统工程验收规范》《中华人民共和国计算机信息系统安全保护条例》（国务院147号令）《信息安全等级保护管理办法》（公通字[2007]43号）《关于开展全国重要信息系统安全等级保护定级工作的通知》《中华人民共和国网络安全法》GB17859-1999 计算机信息系统安全保护等级划分准则GB/T22240-2008 信息安全技术信息系统安全保护等级定级指南GB/T 25058-2010 信息安全技术信息系统安全等级保护实施指南GB/T22239-2019 信息安全技术信息系统安全等级保护基本要求等国家法律法规及标准要求。《技术方案》中写明施工要点及作业要求，策划了《设计开发计划书》《设备安装调试记录》等记录。  四、系统集成项目通过材料设备到场验收、安装调试验收、完工验收等方式进行监测。项目实施过程中由目负责人组织进行检查，项目完成后由客户进行验收。技术服务有技术方案、运维记录等进行客户确认  五、服务场所：办公配备电脑台式机、打印机、笔记本电脑、电钻等设备设施，基本满足服务需要，资源满足。  六、通过识别与评价对公司目标和战略方向相关，影响其实现质量管理体系预期结果的各种内外部环境因素，有效应对风险和机遇。  七、暂无外包过程。  策划适合组织体系运行需要，未发生更改，策划情况符合标准要求 | Y |
| 产品和服务的设计和开发 | 8.3 | 抽项目策划、输入、输出、设计控制、验证、确认、更改等内容，均保存完好，符合要求。 | Y |
| 生产和服务提供的控制  产品和服务的放行 | 8.5.1  8.6 | a）可获得的成文信息  公司编制了《项目管理制度》等作业文件，能够对项目实施起指导作用。抽项目管理制度，符合要求。  同时符合相关法律法规要求：GB50311-2016《综合布线工程设计规范》GB50312-2016《综合布线工程验收规范》、《中华人民共和国计算机信息系统安全保护条例》（国务院147号令）《信息安全等级保护管理办法》（公通字[2007]43号）《关于开展全国重要信息系统安全等级保护定级工作的通知》（公信安[2007]861号）《关于推动信息安全等级保护测评体系建设和开展等级测评工作的通知》（公信安[2010]303号）《中华人民共和国网络安全法》GB17859-1999 计算机信息系统安全保护等级划分准则  另合同约定了具体项目实施内容，企业根据合同要求进行项目实施。  b）可获得和使用适宜的监视和测量资源：询问负责人讲公司的监视和测量设备主要为万用表、测线仪、电脑，钢直尺，审核时能够提供各类有效的计量器具，能够确保产品的符合性。  未经双方检验合格的设备不能够投入现场或使用；项目实施过程中没有例外放行情况。  测线仪等均用于测试线缆通断等，精度要求不高。企业每半年更换一次。  电脑：主要测试IP、网络通畅、数据包丢失等。定期对电脑进行杀毒，维护。  c在适当阶段实施监视和测量活动，以验证是否符合过程或输出的控制准则以及产品和服务的接收准则：  进场前需对客户财产进行识别状态，有问题与客户进行沟通并记录说明，无问题后可直接进场。本项目进场强进行了客户财产的检查，无争议性问题，直接进场。  抽系统集成项目技术方案、设备到货签收、设备运行报告、验收报告等，符合要求。抽技术服务运维月报，符合要求。  d为过程的运行使用适宜的基础设施，并保持适宜的环境：集成过程中的主要设备有电脑、手电钻、压线钳等，操作简单。测线器、综合布线工具等工具有工人进行日常维护，技术服务使用设备为办公设备，均正常使用。设备可满足要求，查看员工能正确使用设备  e配备胜任的人员，包括所要求的资格：提供了岗位职责与任职要求。对员工岗位、学历、教育及培训经历、技能、经验方面进行了评价。  f需确认过程：经确认，隐蔽工程/技术服务过程为需确认过程，未见确认记录，已开不符合。  g采取措施防止人为错误：通过以下几个方面防止人为错误，并制定措施  由于员工经验不足、培训不够导致的人为错误，采取上岗前培训、转岗培训等措施，防止人为错误发生；由于工作方法不同而造成的人为错误，采取制定标准化操作程序等措施，防止人为错误发生；由于员工精神状态、情绪而造成的人为错误，采取定期休假、上级主管心理辅导等措施，防止人为错误发生  h实施放行、交付和交付后活动：交付后的活动主要是按照签订的售后服务协议书或公司的服务承诺实施售后服务，主要有电话技术支持、远程指导、使用培训等。通过电话、网络等方式与客户交流沟通，了解顾客意见及建议。并将获得信息及时反馈到相关部门进行处理。  视频查看在建项目情况：现场有有受控标识，客户确认实施，写有编制、审批等信息。  查看有设备布置图等资料，上面有编、审、批人员签字确认，满足要求。  工作现场设有专人管理，环境维持较好，未发现顾客财产破坏情况。  提供有设备现场验收证明，写明到场设备名称、数量、签收人等。  工作人员4名  抽查1名工作人员询问安装调试相关操作要求，能够准确回答，与作业文件要求一致，满足要求。  查有安装记录  查看设备、线路连接情况：  查看线路情况：观察线路连接情况，布置合理、整齐、安装牢固。与设备连接牢固，无松脱情况；转弯圆滑过渡，用扎带绑扎固定牢固。线缆均有机打号卡，两侧对应，满足要求。  查看了另一组工人的操作情况，正在安装短信网关，工人操作熟练，符合要求。查《工作日志》，符合要求。  经过查看，工人能够按照要求进行工作，秩序良好，满足要求。  技术服务现场有员工正在网络巡检：  设备巡检结果，符合要求。  系统集成过程及放行过程受控  销售服务过程控制：  1、销售部获取销售信息，与客户洽谈，在签订合同前对客户要求进行评审，确认可以满足行业有关法律、法规要求和公司规定及客户要求时，签订合同，根据销售合同为客户提供服务。  产品销售流程：客户需求—面对面服务—签订合同—采购—发货--验收  确定了销售服务为需确认过程  2、监视测量资源：公司针对产品和服务的特点编制有职能分配与部门职责、《销售管理制度》《销售过程检验规范》等作业规范。  通过日常顾客满意度调查表等形式对销售服务过程进行监测。  3、接收准则：识别了规范和接收和放行准则：产品销售过程符合《合同法》《GB/T16868-2009商品经营服务质量管理规范》国家法律法规要求及合同要求等接收准则。  现场审核获悉，销售部主要依据招标文件和销售合同要求，在合格供方采购客户所需的产品转卖给顾客，相关责任人员负责与供方单位和顾客联络，与供方协调产品采购和客户协调产品的交货事宜，供方直接将产品送到客户所在地，进行验货。  抽合同，符合要求  企业产品销售基本为系统集成项目产品，产品验收见工程部8.5.1条款。  4、现场查看产品销售情况：  现场清洁卫生，配备有消防设施  现场有台式电脑、笔记本、传真机等日常办公设备，设备运行良好。  现场有工作人员正利用电话、网络与客户交流，服务规范。  5、销售人员均为培训合格并有多年工作经验的人员，符合要求。  6、识别了需要确认的过程为销售服务，提供《特殊过程确认表》，符合要求  7、产品需经检验合格后方可交付给客户，产品交付后，严格遵守销售合同中的各项承诺，尽量避免客户的抱怨和投诉。  8、现场观察到办公场所环境良好，文件资料及时进行整理，并存放指定地点，工作人员具有工作状态良好，销售人员和客户沟通用语规范，工作氛围总体良好。  9、自体系建立以来无合同更改情况  现场销售人员称每次发货前要同客户说明发货产品，发货数量、到货日期，防止货物发送错误。  企业库房为与另以企业合用，库房进行了分区，企业自行负责自己产品的出入库。库房基本不会留大量产品，基本为暂存，出库/入库按项目核对数量即可，无记录，已与企业沟通。  销售放行：  公司通过员工服务质量考核等形式对销售服务过程进行监视和测量。  抽销售部检查记录、销售服务检查记录、顾客满意度调查表、项目/产品验收记录，均保存完好，符合要求。  服务放行受控。 | N |
| 不合格输出的控制，不合格与纠正措施 | 8.7  10.2 | 查有《不合格输出控制程序》，对不合格输出进行识别和控制，防止不合格输出的非预期使用或交付。  询问部门负责人称目前没有不合格的非预期使用情况。未发生投诉所引起的不合格。  查《不合格处理记录》，均保存完好，符合要求。  针对内审中发现的不合格，采取了纠正措施，并进行验证合格。询问部门负责人称服务过程中未发现严重不合格或同类不合格屡次发生情况，因此未采取纠正措施 | Y |