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 主管领导/陪同人员：武江 /李长江 | 判定 |
| 审核员： 张星 审核时间：2021年1月19日 |
| 审核条款：4.1，4.2，4.3，4.4，5.1.1，5.1.2，5.2.1，5.2.2，5.3，6.1，6.2，6.3，7.1.1，7.4,9.3，10.1，10.3 |
| Q:4.1-4.4，5.1-6.3，7.1.1，7.4， 9.3，10.1，10.3资质 |  | 企业基本情况1、总经理/管代：武江 /李长江2、按照认证范围公司提供的法律证明文件有：1）营业执照，统一社会信用代码：91110111MA01D47K8W；3、华夏运维科技（北京）有限公司成立于2018年6月21日, 注册资本1000万元，位于北京市海淀区丰慧中路7号新材料大厦B座206，办公面积约为25平米；4、主要经营范围从事：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；5、公司设有管理层、综合部、工程部、销售部等部门；6、企业目前经营状况：网上查询，显示正常，无被投诉情况，无质量事故，7、政府主管部门监管情况：无8、一阶段问题验证：无 | Y |
| 组织及其环境 | 4.1 | 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. | Y |
| 相关方的需求和期望 | 4.2 | 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：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》，写明相关方的需求和期望主要表现如下：客户：产品价格合理，性价比高；持续稳定的销售服务能力；按约定时间交付。供方：交易价格公平合理、按约定时间付款员工：提供岗位培训及晋升加薪机会制表人：张丽娜 批准：武江 2020.6.10 | Y |
| 质量管理体系的范围 | 4.3 | 公司按照标准要求编写了体系文件于2020年6月10日修订实施， 管理体系文件包括管理手册、程序文件、作业文件和记录表格等内容，管理手册中包括了管理方针和管理目标，并给出了各级文件的接口。质量手册中明确了体系的范围，管理手册可获得并得到保持。公司明确了质量管理体系的边界：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。 | Y |
| 质量管理体系及其过程 | 4.4 | 公司对过程及相互关系进行了整理，确定了组织机构，明确了职责，确定管理体系的边界和适用性，考虑了内外部问题、组织单元、职能和物理边界、活动、产品和服务、包括实施控制与施加影响的权限和能力，据此建立了文件化的管理体系，以确保体系在运行中的完整性。 配备了各种资源满足体系运行的需要。 确立了监视测量的方法。公司无外包过程。体系无删减。 | Y |
| 领导作用和承诺总则 | 5.1.1 | 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组织确定的适用的法律法规包括《中华人民共和物权法》、《合同法》、《中华人民共和国招标投标法》、《计算机软件测试文档编制规范》GB/T12505-1990、《企业控制系统集成 第3部分：制造运行管理的活动模型》GB/T 20720.3-2010、《环境信息系统集成技术规范》、《企业控制系统集成 第2部分:对象模型属性》GB/T 20720.2-2006、《企业信息化系统集成实施指南》GB/T 26327-2010等法律法规已通过邮件的形式发放到相关部门，已得到有效执行，未出现违规情况。质量手册中写明了质量方针、目标，由总经理批准后实施。 | Y |
| 以顾客为关注焦点 | 5.1.2 | 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。 | Y |
| 方针 | 5.2.1 | 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。质量方针体现了标准的要求，包括：公司的宗旨和环境并支持其战略方向，为目标制定了框架，满足适用要求的承诺，持续改进质量管理体系的承诺，通过会议、文件、网络宣传等形式进行贯彻，可为相关方获取。质量方针基本适宜。 | Y |
| 组织的角色职责和权限 | 5.3 | 公司编制了岗位职责和任职要求，经总经理批准后通过培训和发受控文件的形式使职责得到沟通。各部门的职责情况详见各部门5.3审核记录。 | Y |
| 策划应对风险和机遇的措施 | 6.1 | 公司编制了《风险和机遇控制程序》，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。 管代介绍说公司面临的经营风险与机遇主要有：1 经济：整体经济环境不佳，银行利率快，银行信贷紧缩2 资源：公司现有环境、人员、设备管理不善3 文化：顾客行业具有习惯性消费，新客户开发困难，目前老客户对本公司产品质量比较满意4 社会：本公司所在地社会形势稳定，失业率较较低，人员安全感高，教育水平和人员素质较高，公共节假日和工作时间设置比较合理，相对风险较小。措施：1.提前资金准备对于合同付款紧抓　2.加强人员培训，提高意识 加强检查，合理调配管理资源　3.做好老客户维护 积极开发价值高的新客户4.及时关注社会信息及动态 做好公司人员储备针对质量风险与机遇，质量负责人组织人员对质量控制风险进行了识别、分析和评价。 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。 | Y |
| 质量目标及其实现的策划 | 6.2 | 总的质量目标为：1、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。 | Y |
| 变更的策划 | 6.3 | 质量手册中对质量管理体系的变更需求及时机、内容、影响方面进行了策划，变更的时机包括了： 质量管理体系的建立和实施的初始阶段；组织机构、环境发生变化；利益相关方的需求和期望方面的任何变化等。对变更的影响方面进行了识别并制定了对策体系运行以来环境、利益相关方的需求和期望等未发生变更。公司组织机构变更，认证范围变更。对变更内容进行了策划。 | Y |
| 资源总则 | 7.1.1 | 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。 | 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：与客户、供应商、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，通常沟通的事项和内容包括：质量环境发生重大变化、顾客和其他相关方的要求发生变化、QMS范围发生变化、QMS及过程的调整和变更、质量方针和目标、各种策划输出、顾客满意度、产品和服务的符合性、顾客投诉和不符合情况等，综合部负责内部、外部沟通。符合要求。 | Y |
| 管理评审 | 9.3 | 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。 | Y |
| 改进总则 | 10.110.3 | 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 |
| 资质验证顾客投诉国家抽检法律法规文件 |  | 提供营业执照原件真实可信.顾客投诉情况：未发生上级检查情况：未发生主要用于投标，未发现违规使用证据质量抽查：体系运行期间未进行抽查情况。在体系运行期间未发生重大质量安全事故。 | Y |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 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：张丽娜/李长江 | 判定 |
| 审核员：张星 审核时间：2021年1月19日 |
| 审核条款：5.3，6.2，7.1.2，7.1.6，7.2，7.3，7.4，7.5, 8.4，9.1.1，9.1.3，9.2 |
| 组织的岗位、职责和权限 | 5.3 | 部门主要职责如下：负责目标完成情况的统计负责人员聘用，培训，能力、意识的培养负责公司会议的组织、沟通效果评价负责文件和记录的管理负责设备和设施的管理负责现场工作环境的维护与顾客有关的要求；采购过程控制协助管理者代表组织内部审核提供岗位职责与任职要求，对岗位职责和任职条件进行了描述。职责和权限与手册描述基本一致。 |  |
| 质量目标及其实现的策划 | 6.2 | 分解到该部门的质量目标及完成情况如下： 目标 措施 结果1、培训计划完成率100% 对所有入职员工进行入职要求及岗位职责培训 100%2、文件错发率控制在5%一下 严格控制各部门的文件发放并做好记录 1%3、供方评定率100% 对所有供方进行评定 100%4、供货及时率100% 对供货物流公司进行调查及评定 100%5、顾客满意度95%以上 98%日期：2020年6-12月 目标完成情况：均完成，基本符合要求。 | Y |
| 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、技术人员，内审员，提供了岗位职责权限及任职要求。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。 基本符合要求。 | Y |
| 组织知识 | 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、信息系统的建设与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。询问部门负责人称，公司定期进行技术培训，由项目经理或技术负责人进行技术知识的培训。每周进行一次例会，交流项目实施过程中的经验教训等。外部知识包括：外来资料、市场信息两大类。主要有：《中华人民共和物权法》、《合同法》、《中华人民共和国招标投标法》、《计算机软件测试文档编制规范》GB/T12505-1990、《企业控制系统集成 第3部分：制造运行管理的活动模型》GB/T 20720.3-2010、《环境信息系统集成技术规范》、《企业控制系统集成 第2部分:对象模型属性》GB/T 20720.2-2006、《企业信息化系统集成实施指南》GB/T 26327-2010等法律法规。已制定培训计划组织学习相关知识，并按要求不断更新。基本符合要求。 | Y |
| 能力 | 7.2 | 查：员工岗位能力评价表对岗位、学历、教育及培训经历、技能、经验方面进行了评价抽查综合部经理任职要求，本科以上学历，人力资源管理或行政管理相关专业毕业，熟悉国家、地区及企业关于合同管理，薪金制度、用人机制等方面的法律法规及政策，有较强的工作责任心等。查《2020年度培训计划》策划实施内容有ISO9001标准培训、体系文件培训、系统集成服务专业知识培训、内审员培训、法规培训等共7项培训安排。编制：张丽娜 批准：武江 2020.06.10抽培训记录：2020.6.25培训内容：1.标准及认证基础知识2.ISO9001：2015标准产生、发展及组成3. ISO9001：2015运行对公司的运行的指导意义及作用4.现场口头考核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记录：张丽娜 评价人：李长江2020.8.14培训内容：1、公司系统集成服务包含的主要类别2、介绍我公司系统集成服务的工作流程，产品进场，入厂检验，施工记录等3、对系统集成项目试运行的重点管理4、对施工项目后期维护的跟踪培训及考核结果记录：培训效果良好，符合要求记录：张丽娜 评价人：李长江另抽其他培训记录，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使公司控制范围内开展工作的人员知晓管理方针及相关的质量目标、对管理体系有效性的贡献，包括改进绩效的益处；以及不符合管理体系要求可能引发的后果。确保公司内所有部门和每一个人都知晓各自应承担的相关责任，每一位员工清楚自己所做的每一项工作可能产生的负面影响、以及降低这些影响的控制措施和目标/指标，并在绩效考核的约束氛围中自觉实施。现场抽查一名员工，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：与客户、供应商、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，通常沟通的事项和内容包括：质量环境发生重大变化、顾客和其他相关方的要求发生变化、QMS范围发生变化、QMS及过程的调整和变更、质量方针和目标、各种策划输出、顾客满意度、产品和服务的符合性、顾客投诉和不符合情况等，综合部负责内部、外部沟通。符合要求。 | Y |
| 文件化信息 | 7.5 | 执行公司《文件控制程序》《记录控制程序》公司质量管理体系文件包括：质量手册、程序文件、作业文件、外来文件、各类记录等。已建立“受控文件清单”。查：公司于2020年6月10日依据ISO9001-2015版标准对《质量手册》、《程序文件》进行修订，目前版本为A/0版。由管理者代表审核，总经理批准后发布。查：“文件发放记录”，内容涵盖：序号、名称、接收人、日期等。 目前无回收记录。查《受控文件清单》内容有质量手册、程序文件、作业文件等，版本A/0版，日期：2020.6.10，总经理批准实施。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、保存部门、保存期限。现场查看，文件、记录保持清晰，保存完好。 | Y |
| 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》，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》查《供方评定记录表》，供方名称：深信服科技股份有限公司 ，提供产品：深信服全网流量威胁产品、防火墙、探针；北京天信宏达科技有限公司，提供的产品：信锐产品、江苏群立现代信息科技发展有限公司，提供产品：爱数备份与恢复设备、江苏群立现代信息科技发展有限公司 爱数备份与恢复设备。评价人张丽娜 ；评价结论：同意列为合格供方。批准人：武江 并附有供方的资质证明等，内容齐全，符合要求。评价日期：2020年1月14日能确保外部提供过程、产品和服务在公司的质量管理体系控制下，不会影响组织持续提供合格产品和服务的能力。企业不存在到供方处进行验证和顾客到供方处进行验证的情况。负责人介绍，公司提供给外部供方的信息主要有：公司需外部供方提供产品的主体信息，如产品及其相关技术指标信息等。向供应商传达信息的方式主要是：电话、微信等，经沟通信息内容包括：采购产品名称、要求、数量、价格、到货日期等内容，采购前由总经理进行批准同意后，由综合部负责采购。经查综合部人员具备任职要求，能够胜任本职工作。基本符合要求。办公用品采购检验主要为外观、数量等基本检验，综合部进行，符合要求即可，无检验记录。其他服务检验如物流等，在服务过程中对供方进行检验。 | Y |
| 监测、分析与评价 | 9.1.19.1.3 | 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)对质量目标完成进行了统计，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。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根据对应对风险措施评价分析，公司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 |
| 内部审核 | 9.2 | 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。 | Y |