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、行政部 | 判定 |
| 审核员：朱晓丽 陈琦 审核时间：2021年3月19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。  总经理：胡艳艳 人员状况：18  组织情况：企业于2012年成立，一直从事翻译服务，笔译口译均涉及，笔译居多，口译业务基本在国外进修，涉及多个语种间翻译。疫情对企业有一定影响，国外业务有一定减少，笔译部分相应增加。企业在行业经营多年，积攒了大量翻译人员，专职，兼职均有。  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。  管理层识别、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，并且实时关注、评审不断变化的内外部信息。  企业识别内部环境因素和对策主要有：外部环境：竞争对手、顾客要求、法律环境、.行业前景等  内部环境：公司制度、.员工质量意识、知识积累、.绩效、资源环境、人力环境等  总经理：胡艳艳 日期：2020.6.10。  公司按照标准要求编写了体系文件，于2020年6月10日发布、实施，管理体系文件包括管理手册、程序文件、管理制度和记录表格等内容，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：北京市丰台区丰管路16号9号楼1层1022A华夷通译(北京)信息技术有限公司  注册地址：北京市丰台区丰管路16号9号楼1层1022A  范围：多语言翻译服务  不适用条款：8.3 根据国家/行业及顾客要求进行服务活动。服务模式固定，确定本公司不涉及产品和服务的设计和开发，故对标准中的8.3条款的内容不适用。不适用后不影响组织提供满足顾客要求和适用法律法规要求的产品的能力或责任  外包过程：无  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。  企业明确了影响企业绩效或受到企业经营影响的相关：如客户、供应商、员工、立法及监管机构等，通过调查、访谈了解相关方的需求和期望。通过回访、网站等渠道获取相关方的信息，并持续与相关方沟通，了解相关方要求。  提供相关方列表：  客户需求：1、服务质量稳定，价格合理，性价比高；2、确保交付周期（措施：招聘专业固定人员，提升服务质量）  员工：提供岗位培训及晋升机会（完善员工奖励及晋升机制）  另抽供方等需求及相对措施，均保存完好，符合要求。相关方需求识别充分，目前未发生相关方投诉事件。  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：对管理体系运行的有效性负责；促进使用过程方法和基于风险的思维确保管理体系要求融入企业的业务过程；确保建立的管理体系与组织内外部环境、战略方向保持一致管理方针、管理目标的制定，应与组织环境相适应，与战略方向一致；为确保管理体系所需的资源确保管理体系实现期望的结果；督促人员积极参与、指导和支持员工为管理体系的有效性做出贡献；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。  成立了组织机构：设置了行政部、销售部、项目部等部门，并对各部门的作用、职责、权限进行了划分，提供的管理手册中确定了组织机构图、职能分配表， “ 岗位任职要求”中对各部门职责权限进行了描述，各部门作用、职责、权限界定基本清楚，并与实际情况基本相符。审核发现组织的角色、职责和权限基本得到有效沟通和贯彻实施。  管理者代表：禹丽霞 负责管理体系建立及体系运营过程控制  企业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：满足顾客产品要求和相关方环境要求的重要性意识和理念，确定和理解并持续地顾客要求以及适用的法律法规要求；确定和应对风险和机遇，这些风险和机遇可能影响产品和服务合格以及增强顾客满意的能力；始终致力于增强顾客和相关方满意。  质量方针：严格管理、不断创新、持续改善、用户满意。  方针在质量手册中予以规定，经总经理批准实施。  项目验收一次通过率达 98%以上，（外部验收一次通过数/项目验收总数X100%，每年考核一次）  顾客满意度大于 95%（按调查表实际得分统计，每年考核一次）。  2020年6月至2021年2月目标完成情况：项目验收一次通过率达 100% ；顾客满意度96%  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  1)企业目前主要工作人员18名，包括管理、服务人员等。可满足产品和服务控制需要。查看办公室（含会议室）约300平米左右，租赁，有租赁合同，符合要求。配备了办公系统、电话，电脑、打印机、复印机、空调、办公桌椅等办公和通讯等设备/设施。无库房。  2)外部资源，如供方、客户等相关方。  目前企业所提供的内外部资源基本能满足管理体系运行的需要。  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  为确保外部提供的过程、产品持续稳定地满足顾客要求，要求所需物资在合格供应商处采购，定期组织供方业绩评定。产品部通过供方调查的形式，对外部提供过程的供方相关信息进行调查确认，调查评价合格后列入“合格供方名单”：  供应商名称 采购产品  上海大辞信息科技有限公司 办公系统  京东/北京金燕南文仪商贸有限公司 办公用品  查见上述供方调查评价内容包括：产品质量、价格、使用方便性等方面。  批准人：胡艳艳2020.6.15  各部门在系统申报需用产品及数量，采购员下采购单，经总经理审批后进行采购。  抽2021年1月5日物资采购计划单、采购检验，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。  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12月20日至2020年12月21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：禹丽霞 审核组成员：王荣  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：质量管理体系基本上符合管理体系标准的要求，运行基本有效。  内审报告显示本公司的质量体系均运行良好.  公司规定每年至少进行一次管理评审。总经理于2020年12月30日组织进行了一次管理评审。  查《管理评审计划》写明了时间、地点、参与人员、评审内容等。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：方针目标适宜性、质量目标的实现程度、体系策划和运行情况、可能的变更、外部供方的绩效、内审情况、顾客满意情况及纠正措施完成情况，应对风险和机遇所采取措施的有效性以及改进的建议等等。  提管理供《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。  评审结论：通过对质量方针、目标、服务质量、顾客反馈等情况进行评审，公司建立实施的质量管理体系基本适应和有效。  通过内审和各部门所做的相关报告，由各部门主管和内审员进行讨论，对质量管理体系和服务等提出如下建议：  项目部建议加强新版质量标准要求的培训，为公司员工更好的理解实施管理体系做好准备。  总经理决定由行政部组织全体人员进行新版质量理体系标准要求培训  抽改进措施实施整改情况：已完成，查看培训记录，符合要求  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/项目部 主管领导/陪同人员：**禹丽霞** | 判定 |
| 审核员：朱晓丽 陈琦 审核时间：2021年3月19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：  服务过程设备及环境管理；服务策划、服务过程及放行控制、不符合及纠正措施管理等  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 |
| 设施设备管理 | 7.1.3 | 主要有办公系统、台式电脑、笔记本电脑、打印机等办公设备，基本能满足服务需要。  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。无记录 | Y |
| 过程运行环境管理 | 7.1.4 | 主要工作场所为公司办公场所，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。  3、办公设备放置合理整齐。  工作环境可满足需要。 | Y |
| 监视和测量工具 | 7.1.5 | 企业经营过程属服务性质，企业无需检测设备。公司目前的监视和测量工具主要是客户反馈、翻译质量、客户沟通质量等，通过记录来对服务过程进行监督和检查，以确保满足顾客要求。询问部门负责人称，公司对于服务考核记录和顾客满意情况调查表在表格制定完成后使用前进行了确认，分别对表格的格式、内容等内容进行了确认，经确认表格的内容清晰、格式完整，能够达到对服务进行监视和测量的目的。 | 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：  服务实现过程：市场需求（或客户需求）→项目方案策划→签订合同→项目准备（客户提供资料）→翻译→交付  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：GB/T 19363.1-2008翻译服务规范 第1部分:笔译GB/T 19363.2-2006翻译服务规范 第2部分：口译GB/T 19682-2005翻译服务译文质量要求GB/T 20000.10-2016标准化工作指南 第10部分：国家标准的英文译本翻译通则  T/TAC 3-2018翻译服务 口译服务要求ZYF 001-2016本地化翻译和文档排版质量评估规范等国家法律法规、标准要求；  策划了《翻译业务验收单》《翻译人员考勤表》《顾客满意度调查表》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：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 | Y |
| 产品和服务的设计和开发 | 8.3 | 根据国家/行业及顾客要求进行服务活动。服务模式固定，确定本公司不涉及产品和服务的设计和开发，故对标准中的8.3条款的内容不适用。不适用后不影响组织提供满足顾客要求和适用法律法规要求的产品的能力或责任 | Y |
| 服务提供；  服务放行 | 8.5.1  8.6 | 1、项目部获取服务信息，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，根据合同为客户提供服务。  翻译服务流程：市场需求（或客户需求）→项目方案策划→签订合同→项目准备（客户提供资料）→翻译→交付  确定了翻译服务为需确认过程  翻译合同，另有些项目客户提出特殊要求，按客户要求进行  企业根据国家、行业及客户要求进行服务  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、GB/T 19363.1-2008翻译服务规范 第1部分:笔译GB/T 19363.2-2006翻译服务规范 第2部分：口译GB/T 19682-2005翻译服务译文质量要求GB/T 20000.10-2016标准化工作指南 第10部分：国家标准的英文译本翻译通则  T/TAC 3-2018翻译服务 口译服务要求ZYF 001-2016本地化翻译和文档排版质量评估规范等国家法律法规、标准要求；客户要求；及《翻译业务验收单》《翻译人员考勤表》《顾客满意度调查表》等  3、接收准则：识别了规范和接收和放行准则：GB/T 19363.1-2008翻译服务规范 第1部分:笔译GB/T 19363.2-2006翻译服务规范 第2部分：口译GB/T 19682-2005翻译服务译文质量要求GB/T 20000.10-2016标准化工作指南 第10部分：国家标准的英文译本翻译通则  T/TAC 3-2018翻译服务 口译服务要求ZYF 001-2016本地化翻译和文档排版质量评估规范等国家法律法规、标准要求；客户要求等接收准则。  现场审核获悉，企业有办公系统MetaCRM（系统为采购，升级等后续服务由供方完成），系统共分工作台、办公管理、项目管理、资源管理、客户信息几个模块。  抽项目管理模块：有销售订单、项目制作表、项目计划、排版处理、译文审校、质量控制、译员评价、项目分析、项目分配等模块。  抽销售订单模块，符合要求。  项目部主要依据合同及客户特殊要求进行翻译服务，翻译服务过程中及翻译完成后企业会用微信、邮件等方式与客户进行沟通，有问题及时更改。  因企业与客户签订保密协议条款，不能泄露客户信息，抽翻译过程原文、译文、沟通过程中使用微信及邮件、翻译完成后电子邮件方式发给客户、客户确认无误后进入验收阶段，抽验收相关资料，符合要求。  4、查看现场服务情况：  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，翻译服务人员有资格证书，符合要求。  6、识别了需要确认的过程为翻译服务，未能提供对其进行确认的相关证据，已开不符合。  7、服务需经检验合格后方可交付给客户，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  巴西圣保罗13号线项目车辆翻译服务：  此项目涉及口译及笔译，项目时间从2020年12月15到2021年12月15日；  主要工作地点为圣保罗市及其他13号线涉及城市；  翻译语种：葡萄牙语  翻译人员及翻译资格等级：曾承佑  翻译过程基本现场进行，无记录，客户有问题及时沟通解决。  目前无客户投诉事件。 | 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 |