管理体系审核记录表（远程审核）

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 过程与活动、抽样计划 | 涉及条款 | 受审核部门：管理层 总经理：廉东 管代：黄信富 陪同人员：陈虎成 | 判定 |
| 审核员：李京田 审核时间：2021.3.22 |
| 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 资质验证/范围再确认/上次问题验证/投诉或事故/政府主管部门监督抽查情况 |
| 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 | 湖南鹏恒信息科技有限公司注册地址：湖南省长沙市天心区友谊路958号克拉美丽山庄5栋1602房 。查营业执照，统一社会信用代码：91430103MA4PXMHA7B成立日期：2018-09-13 至 2068-09-12法人代表：廉东 ，注册资本：1000.00万人民币生产经营地址 湖南长沙天心区友谊路梦洁家居国际生活馆右边巷子3楼303室营业执照范围：信息传输技术的研发及技术推广；计算机网络系统工程服务；计算机网络平台的开发及建设；通信基站技术咨询；企业管理咨询服务；广告设计；软件技术服务；智能电网技术咨询；电力信息系统的设计、开发、维护；信息系统集成服务；电气设备系统集成；大数据处理技术的研究、开发；区块链技术的研究、开发；人脸识别系统的研发；数字动漫制作；影视策划；数据加工预处理服务；计算机数据处理；数据采集、挖掘服务；人脸识别设备、计算机软件、计算机硬件、电力设备、通用仪器仪表、电子器材、计算机外围设备、计算机应用电子设备、电子仪器、电子产品、电源的销售；电力工程、动漫及衍生产品、多媒体的设计服务；光伏设备、电线、电缆的零售；广告制作服务、发布服务、国内代理服务；基础软件、应用软件、智能电网技术的开发。（依法须经批准的项目，经相关部门批准后方可开展经营活动）认证范围：应用软件开发及维护服务；智能电网系统技术咨询 经确认，认证范围在营业执照经营范围内。无不适用条款查国家企业信用信息公示系统，企业无异常经营记录、无违法失信记录。无外包上次审核问题：无投诉或事故:无  政府主管部门监督抽查情况:无查企业基本信息没变化，审核范围无变化。 |  |
| **理解组织及其环境****总要求** | **Q4.1** | 现场询问总经理赵春荣，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：--外部的文化、社会、政治、法律、监管、财务、技术、经济、自然以及竞争环境，包括国际的、国内的、区域的和地方的；--组织内部特征或条件，例如：其活动、产品和服务、战略方向、文化与能力.--国际、国内、区域和当地的各种法律法规、竞争、市场和经济方面因素；--公司和员工的文化、价值观、知识、绩效等因素；--确定受组织影响的或能够影响组织的环境状况。考虑可能从组织内延伸到当地、区域或全球系统：--包括与气候、空气质量、水质量、土地使用、现存污染、自然资源的可获得性、生物多样性等相关的环境状况；公司主要业务为应用软件开发及维护服务；智能电网系统技术咨询 ，客户覆盖全国各行各业行业；公司采用经理负责制，层层把关，让用户真正放心。提供了《组织内外部环境因素识别表》：内部环境：资源因素－公司提供符合上述产品生产服务的场所，配备适宜的硬件和软件设施设备。信息来源：设施设备台账办公设备：电脑、打印机、传真机、电话等。监测软件：设计用到 Photoshop，开发用到eclipse，etl等软件工具，运维用到oracle，及 plsql developer 工具本公司设施设备可以确保嵌入式计算机模块的设计、研发和销售，基本的质量控制要求－SWOT分析：WT……外部环境：竞争力－：同类产品制作厂家比较多，竞争力强，市场调查和分析－具体现状描述：本公司产品质量稳定，－SWOT分析：ST……公司管理层已确定了外部和内部因素，已经对经营环境、内外部环境进行分析并提出对策，并进行了监视和评审。 |  |
| **理解相关方的需求和期望** | **Q4.2** | 与公司领导交流，销售部门和相关职能部门通过日常例会、市场活动、现场拜访、产品展销会、客户调查等多种渠道和方式方法随时了解相关方的需求和期望。内外部环境要素识别与评估：在每年的管理评审前，由相关部门负责人进行识别并评估其适宜性。以便于持续满足相关方的需求和期望。做为公司经营风险分析和发展机遇的可利用资源。内外部相关方需求分析高管层分析很到位，政策执行也好，未形成很好的书面材料。公司运营过程中充分考虑相关方方面的期望或要求，识别的相关方有：顾客、最终用户或受益人、业主，股东、员工等。 |  |
| **管理体系及其过程** | **Q4.4** | 组织于2020.3.10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。确定了管理体系所需的过程，如文件与记录管理过程、合同评审过程、销售过程、生产制造加工过程的实现过程等，并明确各过程的目标和职责，及各过程之间的衔接和影响。 提供了支持过程策划和运行的形成文件的信息。见“部门管理目标策划记录”对管理目标完成情况进行检查、统计、记录。体系从建立至今运行良好，没有变化。 |  |
| **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：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。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：1. 对管理体系运行的有效性负责；以顾客为关注焦点
2. 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；
3. 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；
4. 为确保管理体系所需的资源（包括人力、设备、技术和信息等）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。 |  |
| **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。公司的生存和发展依存于顾客，公司全体员工以增强顾客满意为目标，做到：a)以顾客满意为目标，由销售部通过对顾客的访问、市场调查，了解和确定顾客和潜在顾客的需求和期望；b)通过对生产和服务要求的评审和产品实现的策划等过程，将顾客的需求和期望转化为产品要求、过程要求和质量管理要求；c)通过管理体系过程的有效控制，使转化的产品要求得到满足，并通过对顾客反馈信息的分析、处置和沟通，增强顾客的满意程度；d)总经理应确保建立并保持定期征求顾客对产品质量及其改进方面意见的机制，通过顾客满意度调查和售后服务调查等形式征求并处置顾客意见。 |  |
| **制定管理方针****沟通质量方针** | **Q5.2** | 该企业的质量方针是**：****品质第一，诚信服务，确保顾客满意；****精益求精，持续改进，促进公司发展。**公司通过各种宣传方式，将管理方针宣传到本公司各层次，确保方针得到正确的理解和实施。在每次管理评审会议上，总经理组织对方针的持续适宜性和有效性进行评审，并根据评审结果对其做出必要的调整。通过招投标、公司宣传图册、向认证机构或客户提供的相关手册中，向相关方传递公司质量方针及其内涵。 |  |
| **组织的岗位、职责和权限** | **Q5.3** | **公**司设置了完善的组织结构，部门有：综合部、**技术部。**并规定了各级各岗位人员职责、权限和相互关系，并在公司内对各级员工进行了必要的传达。对从事与质量有关的管理、执行和验证人员规定其职责、权限及其相互关系，并书面化，以实现公司管理方针和管理目标。有效进行管理体系各项活动，出示了公司管理体系职能分配表。公司任命黄信富为管代，手册明确规定了其职责和任命书，远程与管代黄信富沟通，其对职责清楚 |  |
| **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。制定《应对风险和机遇控制程序》提供“风险与机遇评价与应对策划表”，按照应用软件开发及维护服务；智能电网系统技术咨询 等过程/部门对风险和机遇进行了评价识别，并制定应对措施。如合同、协议内容评审不及时、不全面，合同签署后不能如期、按照要求履约、客户公司不及时回款、盖章合同未及时收回、市场需求量减少，经济不景气，同时加上竞争对手的扩大发展，对公司产品的竞争力和价格都产生比较大的压力，市场风险比较大、力资源管理过程、文件化信息管理过程、分析、评价与改进过程等。应急管理过程人员管理过程中出现的岗位人员突然离岗多人；员工能力、不能满足岗位需求；员工思想波动，工作不安心等风险共识别十多项内容。采取措施是：制定并严格执行合同会签制度，各部门主管负责人及总经理审阅同意后才能签署盖章每月按照合同、协议对账时间及时对账，催款，回款，降低资金风险。本公司盖完章后，一个月内必须收回对方盖章合同。如到期回不来备注原因，降低公司无合同风险。定期汇总分析市场情况，包括行业发展情况，相关企业产品分析，竞品分析，行业政策跟踪，以保证随时掌握行业及竞争企业的发展动态，为研发及业务拓展提供决策依据；要提前制定好采购计划和拓展采购的渠道，保证供应。公司提供财务支持，对主要供应商的优质产品保持价格优势，促进有序采购；及时获取顾客要求，对供货商进行严格资质评定，有环保要求的产品要求提供检测报告或材质单应急准备与响应控制程序、应急预案/制定目标等。识别人：黄信富 等， 2020.3.10，批准：廉东 风险机遇识别基本充分，应对风险和机遇的措施基本适宜。 |  |
| **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： 1、产品开发合格率100%；2、服务质量合格率100%3、顾客满意率≥95% 提供《质量目标完成情况统计表》，公司每季度针对完成情况进行统计，提供2020年统计1、2季度完成情况，以上质量目标均已完成。 |  |
| **变更的策划** | **Q6.3** | 受审核方明确了变更评估及实施的流程，即当发生变更时，确定变更的目的、考虑变更的潜在后果，质量管理体系的完整性，识别变更的风险和机遇，确定资源的可获得性并制定应对措施，责任和权限的分配或再分配。并要求对变更前、变更中、变更后的全过程实施监控，并组织对变更的有效性进行评价，确保质量管理体系的完整性。通过管理评审，内部审核结果，过程业绩分析，监视、测量、分析、评价等收集可能发生的变更信息，当组织内外环境、客户及利益相关方的需求、企业经营等方面发生重大变化，具体包括产品质量监视和测量过程中持续未达到预期结果、组织机构变化、重大人员调整、持续的经营亏损等情况下，需要对体系进行变更。企业有充分识别识别潜在的变更需求，并确保在必要时做出相应的变更。体系运行平稳，至今未发生变更。 |  |
| **资源-总则** | **Q7.1.1** | 公司根据公司经营运行需要，配备了各岗位所需人员、经营用房屋、设备、监视测量设备、办公设备（电脑、打印机等）经营运行资金等资源，体系建立至今，未发生资源不足影响满足客户要求的现象.整个办公面积60平米，租用写字楼。 设备有：电脑、打印机、设计用到 Photoshop，开发用到eclipse，etl等软件工具，运维用到oracle，及 plsql developer 工具等办公区配置打印机、电脑、复印件备配备齐全。办公区通道畅通，光线充足，排风设施正常运转。 |  |
| **绩效测量和监视** | **Q9.1.1** | 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《顾客满意度控制程序》对销售服务的质量特性进行监视和测量，以验证其符合要求的程度，确保服务符合要求；制定《管理体系监视和测量控制程序》，为保证公司质量管理体系的有效运行，通过对管理绩效的监视与测量，确保体系运行的有效性。查阅“部门质量目标策划及考核记录表”，提供两个季度的管理目标指标的检查考核工作，均完成目标考核要求。查阅“环境和职业健康安全目标指标完成情况检查表”，体系建立至今共进行了两个季度的管理目标指标的检查考核工作，均完成目标考核要求。 |  |
| **管理评审** | **Q9.3** | 公司于2020年6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：一、管理评审计划，评审时间：2020年6月28日评审方式：会议评审参加人员：总经理 廉东 管理者代表 黄信富 参加人员还有苏昌 综合部经理 陈虎成 技术部经理等计划中明确了评审内容和资料准备要求。二、管理评审输入：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。以上内容可通过会上口头发言及工作总结、汇报等形式体现。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。四、管理评审输出/评审结论：评审结论：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；（实施中）B．建设网站，增强公司市场的推广能力。（实施中）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。（已实施）管理评审结论：本公司的质量管理体系基本适宜、充分和有效。编制：综合部 批准：廉东 2020年6月28日 |  |
| **体系的运行现状及改进的要求** | **Q****10.1** | 总经理通过建立管理方针和目标，并鼓励员工提合理化建议，营造了一个激励改进的氛围，通过管理目标的建立与考核，明确了改进、努力的方向，通过研发及技术服务以满足需求，通过内审、管理评审、数据分析与实施纠正和纠正措施，建立一个自我完善、持续改进的机制，不断改进体系绩效和有效性。企业自体系建立以来，通过内审的改进、管理评审；纠正措施的实施、顾客满意度调查等措施，采取了具体的改进措施。基本符合要求。 |  |
| **持续改进** | **Q****10.3** | 公司制定了 《纠正预防措施控制程序》，公司规定了纠正措施的来源,明确了对不合格项应进行原因分析,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。对以上不合格品采取退货货处置，对其进行原因分析并采取纠正措施，经主管经理验收，有效。内审中发现的不符合项已经采取纠正措施，整改完毕且有效。为确保公司提供给客户合格的产品和服务，公司开展检查和考核工作。根据不同过程、不同产品和不同要求，采取不同的方法进行监视、测量和分析。无其他不符合发生。公司利用质量方针、目标、内审和外审、数据分析、纠正和预防措施以及管理评审，识别任何改进的机会，持续改进质量管理体系的适宜性、充分性和有效性。通过交谈，基本能清楚纠正和预防措施的控制要求。改进的示例包括纠正、纠正措施、持续改进、创新等。 |  |

说明：不符合标注N