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、技术部 | 判定 |
| 审核员：朱晓丽 审核时间：2019年11月03日 |
| 审核条款：**4.1，4.2，4.3，4.4，5.1，5.2，6.1，6.2， 7.1.1，**7.1.3、7.1.4 7.1.5 **7.4，**8.1 8.2 8.3、8.4 8.5.1 8.6 **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  过程运行环境  监视和测量工具  沟通  运行策划和控制；  顾客要求  产品和服务的设计和开发  外部提供过程、产品和服务过程管理  生产和服务提供；产品和服务的要求确定、评审和更改  过程、交付产品的监视、测量和评价  内审  管理评审 | 4.1  4.3  4.4  4.2  5.1  5.2  6.2  6.1  7.1.1  7.1.3  7.1.4  7.1.5  7.4  8.1  8.2  8.3  8.4  8.5.1  8.6  9.1.1  9.1.3  9.2  9.3 | 现场查看营业执照，符合要求。  总经理：薛文  范围变更为：机械设备（石油机械设备）、仪器仪表的销售；氢气发生器、程序芯片、温控板设计  资质：营业执照  人员状况：15  通过对过程检测结果进行分析，体系不断改进。  负责人称体系运行以来效果良好，管理有了明显提高。  外包：经确认，无外包过程  企业2019年4月24日发布、实施质量管理体系，主营机械设备（石油机械设备）、仪器仪表的销售；氢气发生器、程序芯片、温控板设计。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。公司明确了质量管理体系的边界、范围，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2004年成立，企业负责人及主要管理人员之前均为中石化员工，2004年离职创办此公司，主要客户也为中石化。市场比较稳定。  抽环境因素列表，符合要求。  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。  公司外包过程：无  体系无不适用条款。  企业明确了影响企业绩效或受到企业经营影响的相关方，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，并对相关信息进行监视和评审。  企业识别出的相关方包括:客户、供方、员工的要求等。相关方的要求包括：客户对产品价格合理，性价比高；持续稳定的销售服务能力；按约定时间交付；供方的要求，如交易价格公平合理、按约定时间付款等。综合部负责了解客户的需求和产品信息等期望，以及供方进行定期的沟通，了解相关信息；组织内部员工需求以及相关法律法规要求，了解行业新趋势和客户的新要求。  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《知识产权法》《合同法》《消费者权益保护法》SY/T5922−2003  GB 50160-2008 石油化工企业设计防火规范GB 3100-93 国际单位制及其应用GB 4208-1993--外壳防护等级（IP 代码）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。  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”。方针已批准实施，基本符合公司现状，公司通过培训等形式向员工宣传质量方针。  公司的质量目标已分解到相关职能部门.  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：  内部管理风险、财务风险、人员管理风险、信息化文件管理风险、数据管理风险、顾客监视和测量风险、市场风险等。符合要求  1)企业目前主要工作人员15名，包括管理、技术、销售和财务人员等。可满足产品和服务控制需要。综合部（含会议室）约80平米左右、配备了电话，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。  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。  配备了电脑、打印机、传真、电话等办公设施、配备了无线网络。提供了《设备清单》，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。电脑等维修保养由使用者自行解决，自己无法解决时由技术人员进行维修，无记录  总经理对资源的配备比较重视，公司根据经营作业的需要，负责确定并提供作业场所必须的基础设施，创造良好的过程运行环境，包括：配置适用的办公室并根据需要适当对装修、防火；配置适宜的温度、照明、空气流通、卫生等，还包括社会的无歧视、和谐稳定、无对抗以及心理的舒缓心理压力、预防过度疲劳、保护个人情感等，努力提高工作效率。公司办公场所水电问题由本场所所属的物业进行管理，符合基础设施的管理要求。  企业有保密制度：员工进公司时即签订保密协议，每人配备电脑，电脑均有密码。在项目启动前会进行人员分工，每个人分工不同，中间无交叉。目前无技术或项目信息外泄现象  公司产品销售过程属服务性质，其服务质量无法用仪器设备进行检测和测量。公司目前的监视和测量工具主要是《销售人员服务记录》和《顾客满意情况调查表》等，通过表格来对产品的销售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《销售人员服务记录》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  公司产品设计主要为根据客户要求、既定条件对产品进行合理设计或者进行技改。  询问部门负责人称，设计方案完成后、使用前均由客户进行了验证确认，分别对方案的适用性、内容等内容进行了确认，经过现场查看及与负责人交流得知，公司暂无购买的其他计算机软件用于规定要求的监视和测量。  在沟通中，总经理发挥主动主导作用，以确保在不同的层次和职能之间进行有效、充分的沟通  公司沟通的方式主要有：会议、邮件  公司沟通机制已经建立，基本有效。  尚未产生因沟通不畅产生的客户投诉或不合格。  公司针对开发服务的特点进行了如下策划：  一、策划了服务流程：  产品设计流程：客户需求---方案研讨---方案设计--客户确认---客户验收  无需确认过程：无  二、确定了相应的质量目标：产品设计按时完成率98%； 设计原因变更率0%。  目标基本合理、可测量、可达到。  三、策划了相关文件：产品实现过程符合《中华人民共和国著作权法》《中华人民共和国合同法》《中华人民共和国消费者权益保护法》SY/T5922−2003 GB 50160-2008 石油化工企业设计防火规范  GB 3100-93 国际单位制及其应用GB 4208-1993--外壳防护等级（IP 代码）等作业指导文件和《设计方案》等记录。  四、产品设计通过与客户沟通确认及验收来对产品实现过程进行检测。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，符合要求。  五、服务场所：电脑、打印机等设备设施，基本满足工作需要。资源基本满足。  六、编制有“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。  七、外包过程：无。  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  公司针对销售服务的特点，进行了如下策划：  1、公司产品销售形式主要采取的投标、业务员电话联系客户、朋友介绍、陌生拜访等方式。  2、产品销售流程：客户需求—面对面服务—签订合同—采购—交付  3、确定了销售服务为需确认过程。  4、识别了规范和接收和放行准则：产品销售过程符合《合同法》等国家法律法规要求及《销售人员行为规范》等接收准则。  策划了《销售服务检查记录》等提供证据的所需记录。  5、通过日常销售服务监督等形式对销售服务过程进行监测。  产品实现策划的结果与QMS其他过程的要求基本一致  抽销售合同/订单，均保存完好，符合要求。  提供了：产品设计（开发）任务书、输入、输出、评审、验证确认记录等，由各部门签字，基本符合要求，详细设计开发情况待二阶段审核。  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。  现场提供有《合格供方名单》  查《合格供方评定记录》，供方名称：上海神州科技有限公司杭州分公司、天津蓝科尔科技有限公司、迪埃尔维（上海）流体控制商贸有限公司、江苏苏仪集团有限公司、扬州思索信息技术有限公司、京东（办公用品）等等。评价人：各部门负责人；评价结论：定为合格供方。  批准人：薛文。评价日期：2019年 4月15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。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。  1、综合部获取销售信息，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—交付 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《销售管理制度》《销售过程检验规范》等作业规范。  抽销售管理制度，符合要求。  通过日常销售服务质量考核表、人员考核记录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》等国家法律法规要求及合同要求等接收准则。  现场审核获悉，综合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，产品到货后由库房进行验收入库。客户收到货物后在定单上签字进行确认。  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《过程能力评价表》，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  10识别的交付后的活动：本部门与其它部门通过电话、网络或客户来现场等方式向顾客了解满意信息及顾客意见包括抱怨。当有改进的信息时，及时反馈到相关部门。  目前未发生因产品质量问题导致的客户反馈及投诉的情况。  销售过程控制符合策划要求  a ）获得的文件化信息  1）编制了质量《管理手册》中8.5.1明确了控制的过程、活动、要求以及控制的职责和方法。执行标准、客户要求等等作业文件，能够对开发过程起指导作用。公司按照“生产和服务提供控制程序”“产品的监视和测量控制程序”要求控制研发过程。开发主要通过方案论证方式进行监视和测量。  提供《配置管理计划》  对人员职责、软硬件资源、配置项和基线计划、配置库结构及权限设置、备份计划等进行了规定。  2）公司的开发是依据需求进行。同时符合相关法律法规要求：《中华人民共和国著作权法》《中华人民共和国合同法》《中华人民共和国消费者权益保护法》518C-61、62、GB150-2011、GB/T17486、GB/T20079、GB/T 17486-2006、GBT10708.1-2000及客户要求等国家法律法规、标准要求；  3）策划了《设计方案》等记录。  b）获得和使用监视和测量资源：企业方案策划过程中主要是与客户进行沟通及方案的技术性论证会，无需监视测量设备。  c） 实施监视和测量  按计划对开发结果进行技术论证，符合设计要求即可。  d)使用适宜的基础设施，保持适宜的环境  提供主要办公设备有电脑、打印机等，办公设备的局域网维护、灰尘清扫、电脑杀毒和一些设备的耗材等工作有专人负责，基本可满足日常办公需要。  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。开发人员均为相关专业本科学历，多年工作经验，可满足软件策划需要。  f) 需确认过程，经确认，无需要确认的过程。  g)采取措施，防止人为错误  定期对设计结果进行阶段备份，内部局域网进行定期杀毒，论证结果进行加密管理.  定期对服务器内容进行备份。  h）实施放行、交付和交付后的活动  开发完成后由项目负责人将文件夹分类制作光盘，进行验收。  现场有员工正在进行“AED-氢气发生器（程序芯片）”开发工作，有序进行，现场观察员工能够按照工作规范和要求进行工作，抽查一名开发人员询问开发相关要求，能够较准确回答，满足要求。  提供了开发策划书、产品说明书等  抽查《AED-氢气发生器（程序芯片）技术方案》  写明了技术要求、方案概述等。记录清晰完整，符合要求。  提供《配置管理计划》  对人员职责、软硬件资源、配置项和基线计划、配置库结构及权限设置、备份计划等进行了规定，配置管理计划较合理，满足要求。  另抽查其他等文档，按策划要求编制  抽项目合同及合同要求等，保存完好，符合要求。  抽2019年7月3日温控板2019年7月3日氢气发生器2019 年07月 16 日AED-氢气发生器方案论证记录；2019 年07月17 日温控板、2019 年07月 27 日程序芯片2019 年04月 27 日氢气发生器验收报告，均保存完好，符合要求。  公司通过销售服务质量考核等形式对销售服务过程进行监视和测量。  抽销售服务质量考核表、人员考核记录表，服务的放行受控。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)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。  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、审核准则、方法等，策划内容齐全有效。  内审时间：2019年9月5日，依据策划的要求实施了审核。  内审员：戴斌、薛雨  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：  “2019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，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：综合来看，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  公司文件规定每年至少进行一次管理评审。总经理于2019年9月10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：评审质量方针、质量目标及质量管理体系持续的适宜性、充分性、有效性。确定了评审时间、地点、评审组织和参加人员。规定了评审内容，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：管理评审是适宜的有效的，合理的。  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  Y  Y  Y  Y  Y  Y  Y  Y  Y  Y  Y  Y  Y  Y  Y  Y |