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：综合部(含财务） 主管领导：张贵领 陪同人员：张贵领 | 判定 |
| 审核员：夏爱俭 审核时间：2021年7月10日 |
| 审核条款：Q:5.3/6.1/6.2/7.1.2/7.1.3/7.2/7.3/7.4/7.5/9.1.3/9.2/10.2 |
| 组织的岗位、职责权限 | Q5.3 | 部门负责人：张贵领  询问主要职责：  1、主持综合部经理工作；  2、协助管理者代表组建公司的质量管理体系，并协助维持体系的运行和持续改进；  3、公司行政会议的记录、催办、落实；  4、负责公司管理体系文件及档案的管理；策划和实施质量管理体系；  5、公司合同、营业证照、税务登记证及所获得的各种证书的管理；  6、负责公司各种资质及公司产品认证的申报；  7、对公司人员进行质量管理体系相关条款的培训。使公司运行符合质量管理体系标准的要求；  8、负责公司的采购，库存管理，收、发货工作。  9、合格供方的评定工作；  10、贯彻落实GB/T19001-2008标准，作好质量管理体系的执行工作。  职责明确，回答基本正确，沟通顺畅。 | Y |
| 质量目标 | Q6.2 | 部门目标： 2020年12月考核情况  1、 采购产品合格率100% 100%  2、员工培训按时完成率100%。 100%  3、顾客满意率96%以上。 96%  每年进行一次考核，目标基本实现。考核人：李岩 2020.12.30 | Y |
| **基础设施** | **Q7.1.3** | **7.1.3基础设施**  办公设备：电脑、电话、打印机等  环保设备：垃圾桶  消防设施：消防栓、应急灯等  **定期维护与保养。公司根据办公的需要，配备了办公用房及通讯、信息系统等基础设施。公司编制了《**基础设施控制程序**》并配备有办公桌椅，水电、空调、会议室、消防设施设备，并有电脑、打印机、电话、传真机、复印机等办公设备；满足办公需要。**  **抽：《服务设施检修计划》其中电脑：2019年底统一检修，重装系统，升级，同意杀毒，系统打补丁。**  **打印机：2019年底检修。**  **依照计划进行设备设施的升级、维护、更换、配备，相关设施配备和管理比较完善。提供电脑打印机设备清单及设备设施维修、保养记录单。保养人：外来人员，确认人：李岩，确认时间：2019.12.13。**  **查办公现场，办公室没有配置灭火器，不符合** |  |
| 人员、能力、培训 | Q7.1.2  Q7.2 | 编制《人员能力、意识控制程序》，规定了控制要求。对企业的人力资源的培养和发展等作出规定，空调维保人员、特种作业人员等人力资源作出了规划。  编制《人力资源管理规划》等三层作业文件，部门又根据自己部门的特点提供《部门职责和任职条件》及《绩效考核规定》，对员工的绩效进行考核，并与员工的工资相挂钩，编制《岗位工作人员任职资格》，对总经理、管代、内审员、综合部、工程部等岗位人员的任职要求从能力、意识、学历、经历、技能等方面作出规定。  抽查李均瑞 张贵领 马磊 李岩 史元辉等均满足任职要求。  根据企业发展规划、现状及各部门意见，人力资源部制定年度培训计划，提供《2021年培训计划》，共有5项：  2 0 21年度培训计划  序号 计划日期 培训内容 参加人员 培训对象 培训方式 考核方式  1 1月上旬 QES管理体系培训 全体人员 全体人员 听课、讨论 回答问题  2 3月中旬 体系文件培训 全体人员 全体人员 听课、讨论 回答问题  3 10月下旬 销售礼仪培训 人员 销售人员 听课、讨论 回答问题  4 11月上旬 内审员培训 各部门 内审员 听课、讨论 回答问题  5 12月15日 法律法规培训 管理层、各部门 全体人员 听课、讨论 回答提问  编制：张贵领 批准：李均瑞  日期：2020年12月30日 日期：2020年12月30日  同时有培训记录、受培训部门参加培训人员培训方式培训内容考核方式等内容，显示安排标准、管理手册和程序、法律法规和其他要求、方针培训、意识教育、新员工等培训。  抽1：培训实施记录  时间：2021年1月6日 培训题目：QES管理体系培训 主办单位：咨询中心 培训教师：咨询老师  地点：会议室 培训方式：面授  参加培训人员：李均瑞 张贵领 马磊 李岩 史元辉    培训内容：  GB/T9001-2016标准 GB/T14001-2016标准、ISO45001标准的具体内容；质量、环境、职业健康安全标准的产生、发展、及在中国采用的现状；QES标准对公司管理的重要意义。  考核方式及成绩：  试卷答题，全部取得优良成绩。  培训效果评价：  公司全体人员对质量、环境、职业健康安全标准有了深刻的认识，结合本公司的实际情况，认识到质量的重要性，认识到保证顾客满意是公司发展的保证，使公司全体人员的质量意识有了很大的提高。  评价人：李均瑞  抽2：培训实施记录  时间：2021年3月16日 培训题目：体系文件培训 主办单位：本公司 培训教师：李均瑞  地点：会议室 培训方式：面授  参加培训人员：李均瑞 张贵领 马磊 李岩 史元辉  培训内容：  1.GB/T19001-2016idtISO9001:2015的发展2.七项管理原则3.PDCA循环4.过程方法5.GB/T19001-2016idtISO9001:2015标准6.环境意识7.环境因素识别8. GB/T14001-2016发展9. GB/T14001-2016标准10.危险源辨识及评价11.职业健康安全管理常识12.ISO45001发展13.ISO45001标准  考核方式及成绩：  回答提问，能够流利正确回答。  培训效果评价：  公司全体人员在依据质量、环境、职业健康安全标准下建立的管理体系有了全面的认识，更深层次结合本公司的实际情况，对QES管理体系的运行打下了良好的基础，对日后的管理提供了保障。    查本公司人员稳定，无新进员工  **查空调维修人员任职资格：**  史元辉空调设备运行操作作业证书编号：T370923197402261537 有效期2018.4.21-2024.4.21  张贵领空调设备运行操作作业证书编号：T520201197607011672 有效期2018.4.21-2024.4.21  马磊空调设备运行操作作业证书编号：T11010519870506731X 有效期2018.1.23-2024.1.23  张贵领低压电工作业证书编号：T520201197607011672 有效期2019.4.15-2025.4.15  马磊低压电工作业证书编号：T11010519870506731X 有效期2018.3.3-2024.3.3  --抽查李岩人员能力评价表  考核内容有:  姓 名 李岩 部 门 管理者代表  职 位 主管 文化程度 \  评价项目 评 价 结 果 评 价 结 论  教育程度 □初中以上 □高中以上■中专以上 ■满足 □不满足  工作经验 ■丰富 □一般 □不足 ■满足 □不满足  岗位技能 ■熟练 □一般 □不熟练 ■满足 □不满足  专业培训 ■接受过 □没有接受过 ■满足 □不满足  工作态度 ■认真负责 □一般□差 ■满足 □不满足  团队意识 ■强 □一般 □差 ■满足 □不满足  评价结论 ■胜任岗位需要  □ 不能胜任本职工作  评价人：李岩 日期：2020年12月30日  批准意见 ■同意 □不同意  批准人：李均瑞 日期：2020年12月30日  人力资源控制基本满足要求。 | Y |
| 意识 | Q7.3 | 主要通过培训提高岗位作业水平及质量意识，明确各岗位要求，空调维保工程及办公人员自身工作对质量目标的影响，以及如何通过培训和互相交流提高环境绩效，不符合质量管理体系要求的后果等。 | Y |
| 沟通 | Q7.4 | 策划编制的程序文件《信息交流控制程序》及管理手册的相关章节规定了企业内、外部沟通，经查阅和交谈符合标准要求。  总经理负责在公司建立畅通的沟通渠道。管理者代表是公司内部和外部信息交流和沟通的负责人。综合部是公司内部和外部信息交流和协商的归口综合部。负责与上级主管部门及周边单位的信息交流；负责与管理体系、法律法规等有关的内部和外部信息交流；负责与采购供方、客户等相关方之间的沟通。各部门收集到有关质量方面的信息，包括法律法规等，及时向综合部反馈。项目部负责顾客要求方面的有关事宜的沟通。  目前各项沟通都较为及时、顺畅、效果较好。 | Y |
| 组织的知识、文件化信息 | Q7.5 | 受审核方建立的管理体系文件包括：   1. 管理手册**LFXZ-SC-A/0-2019** 版A/0，发布时间：2019年8月10日 实施时间：2019年8月10日   2.程序文件**YTSX -CX -A/0-2019**含26个文件，包括标准要求的形成文件的信息。 3.管理制度汇编：包括管理制度、合同管理制定等文件。 4.体系运行所需要的文件和记录  编制了《文件控制程序》《记录控制程序》用于对管理体系文件，符合标准要求。  查综合部管理手册、管理制度等文件均保管良好，为有效版本，有受控标识。  综合部负责收集有关产品的国家标准、行业标准的最新版本，分发到相关部门使用；收回旧标准。  查见《适用的法律法规及其他要求清单》，内容包括：序号、文件名称、编号、版本等，收集基本全面，基本符合。  以上外来文件保管良好，均为有效版本。  查见《记录清单》，内容包括：序号、记录名称、编号、保存期、使用部门等。  共登记有不符合项报告、顾客满意程度调查表、文件发放回收记录、外来文件清单、培训记录表、环境因素清单等。  保存期限分别为三年和长期。  抽查综合部办文件发放登记表、培训记录表、受控文件清单，固体废弃物处置记录，填写及保管符合要求。 各部门保存各记录，按时间整理，放置在文件柜中，以便检索，综合部定期对其进行检查，目前保存完好。名称，编号构成记录的唯一性标识。  介绍：尚未有销毁记录，若有由综合部组织进行。  其他自初审后无变化  查到公司建立、运行质量管理体系过程中涉及到的所有信息均为组织知识，公司的组织知识以纸质文件、电子文档方式保存，各部门负责本部门职能范围内知识的管理，综合部负责其余知识的管理控制。  综合部负责在公司内部建立QQ工作群、微信工作组、公司网页以及实行培训、教育等活动以实现知识共享、传递的目的。 | Y |
| 外部提供的过程、产品和服务的控制 | Q8.4 | 编制了《外部提供过程控制程序》，明确了根据销售订单，编制《采购计划》。对采购计划中重要物资进行定期合格供方评价，内容包括：产品质量、交货期、价格及售后服务等内容。经由总经理确认后，纳入公司合格供方。提供有《合格供方名录》  合格供方名称 供应产品名称  开利空调销售服务（上海）有限公司 润滑剂  北京隆鑫恒业制冷设备有限公司 分体空调  2021年6月4日对供方开利空调销售服务（上海）有限公司的调查及评价。评价内容：企业资质、供货能力、产品质量、交货期、价格等；符合要求。 |  |
| 内部审核 | Q9.2 | 公司制定《内部审核控制程序》，对内部审核方案策划规定：  1.频次：内审每年至少进行一次，两次内部审核的时间间隔不超过12个月。  2.方法：集中式按部门审核。  3.职责：体系负责人组织内部审核活动。  4.策划要求：范围、准则、工作分配等。  5.报告：体系负责人在内部审核结束及纠正措施完成后应向总经理报告审核结果。  6.提供了《2020年内部审核实施计划》，计划内容有：目的、范围、审核准则、审核时间2020年12月10日。  查阅2019年度内部审核有关记录   1. 提供了审核组名单：组长：李岩 组员：马磊 2. 审核时间： 2020年12月10日   3.审核范围：公司领导层、各部门  4.审核准则：ISO9001:2015《质量管理体系 要求》、公司管理体系文件、适用的法律法规、产品标准等。  5.提供了《内审首次会议签到表》，参加人有各部门负责人等。  6.提供了《内审检查表》，经查阅对照，受审核部门涉及条款与公司管理体系职责分配相一致。  审核计划安排合理，审核记录基本满足要求。  提供了《内审不合格报告》1份，审核发现, 综合部未按照要求对外来文件清单中法律法规进行及时更新。不符合GB/T19001-2016标准的7.5.3条款。  8.提供《审核报告》审核报告中包括审核目的、审核范围、审核依据、审核内容摘要、审核结论等内容，对审核过程进行了综述，对公司管理体系的符合性进行了评价，针对不足部门提出了建议改进即：对于审核中发现的不合格，部门应分析不合格原因，提出纠正和纠正措施计划，组织相关部门人员进行管理体系标准条款学习，进行不符合项整改，组织相关内审员对整改后的情况进行跟踪验证，确认纠正及纠正措施有效，体系的建立、运行符合质量管理体系要求。  审核结论：基本符合计划安排和标准的要求，并得到了较有效实施和保持， 仍需进一步改进。  提供了内审员培训记录，审核员没有审核自己部门工作，具有独立性。 | Y |
| 分析与评价 | Q9.1.3 | 公司制定《监视、测量、分析和评价控制》，收集和分析适当的数据，评价公司管理体系的适宜性和有效性，充分识别可以改进的机会  提供了公司质量管理体系运行情况报告，包括产品交付合格率、顾客满意率、运行过程控制、供方业绩评定、体系运行绩效情况等方面的汇总分析，工作成果符合预期效果，提出继续保持建议. | Y |
| 不符合和纠正措施 | Q10.2 | 企业通过过程的监视和测量、绩效考核、内审、管理评审等方式和机制，确保质量管理制度有效执行。  企业经过策划，采用对产品的监视和测量，对不合格品控制等来证实产品的符合性。  企业制定《不合格输出控制程序》、等，通过分析实际存在的或潜在的不符合的原因，制定纠正和预防措施，并验证其效果，以防止不符合的发生／再发生，实现持续改进绩效的目的。  对内审中的不符合，采取了纠正措施，并验证；  为保证公司职业健康安全管理体系的有效运行，通过对安全事件的调查处理，以确保管理体系运行的有效性。  经查在公司正常经营活动中，出现了轻微不符合，部门已经采取纠正和纠正措施，经验证纠正措施有效。  查持续改进：  a. 通过管理体系运行，管理方针、目标的实施，内审、管理评审进行持续改进；  b. 通过数据分析、纠正、预防措施实施达到持续改进；  c. 通过顾客满意度调查，改进、提高产品质量，满足顾客需求，达到持续改进的目的。  管理评审提出改进措施正在实施过程中。 | Y |

说明：不符合标注N