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/陪同人员：于丽** | 判定 |
| **审核员：夏爱俭 审核时间：2021年7月11日** |
| **审核条款：Q:5.3/6.1/6.2/7.1.2/7.2/7.3/7.4/7.5/8.4/9.1.3/9.2/10.2** |
| 组织的岗位、职责和权限 | Q:5.3 | 于丽共2人，其中：主任1人、综合事务1人。  综合部经理岗位职责  1.组织协助管代编制本公司《质量手册》，负责本公司所有文件的编制、发放、管理工作。负责做好本公司质量管理体系文件、管理类文件及上级主管部门下达的外来文件的总体管理。  2.编制本公司的《岗位责任及任职要求》，做好内部沟通，协调各部门之间的工作。  3.协助管理者代表进行内部审核工作，保存所有内部审核形成的记录。  4.负责建立各部门的分解目标，协助总经理做好质量管理体系策划和管理评审工作，并且保存策划和管理评审的记录。  5.主管市场开发，顾客要求识别,组织合同评审、传递合同更改信息、保存合同及评审记录。  6.责调查收集供方资料，对供方进行评价，建立、健全供方的详细档，期进行业绩评价，建立《合格供方名单》。  7.制月度《采购计划》，并且实施采购。  8. 做好顾客满意度的调查工作，对满意度进行汇总分析，测量顾客满意度，针对存在问题采取相应措施予以解决。  9.负责公司业务及技术咨询服务合同评审。 | Y |
| 应对风险和机遇的措施 | Q6.1 | 公司运行风险分析及相应措施  1、政策风险  按照市政规划为了防止未来有可能发生改变的政策，本公司一方面为扩大业务做准备，另一方面如果政策发生改变，公司可以随即将加工业务线转移，不至于耽误公司业务，影响公司的发展。  2、资源风险  本公司对市场上的主要提供的提供厂家进行资质考察，并对部分厂家样品进行性能测试，对于满足我公司使用条件的，将其列入合格供方名录。当出现某供应商因发生突发事故或不可抗拒因素导致无法按时或按量提供原料时，将选择合格供方名录中的供应商紧急采购，保证生产及时进行，不影响服务进度。  3、产品风险  我公司按照市场和客户要求进行技术服务和销售，公司会组织多部门进行市场调查，多方收集信息，进行技术论证，当结果显示可行时，会先展开小规模投产实验。无明显错误或缺陷时，继续加大销售。  4、财务风险  本公司至少有足够3个月的资金储备，公司内部实行款到发货，不实行欠款服务。  5、服务安全风险  本公司配备有多个灭火器及防火措施，并组织专门人员定期对销售过程、销售设备环境等进行检查，消除安全隐患，防止发生火灾等不确定性风险。  本公司要求人员上岗前需经过岗前培训，培训包括安全管理办法及检验设备操作指导，并实施考核，考核通过者方可正式上岗。防止因对过程或设备的不熟悉而发生的人为错误影响监督或发生安全事故。  6、产品过程风险  公司对产品销售中各种风险进行分析策划，制定了各种的规章制度、管理办法，要求人员理解并掌握重点，争取做到提前规避，降低发生的概率。  7、管理风险  管理一个公司主要是建立一个团队，要有健全的规章制度，让每一个员工都在可控状态下工作，给每个员工创造发展的空间，让每个职责部门的领导对自己所领导的部门承担全部权利和义务。  公司综合部负责管理人员的登记造册、技能培训、人员招聘等，并加大培训力度多方储备人才，防止因人员的突然流失而造成工作的停滞，造成损失。  风险的评估  对于以上涉及到的主要风险，一旦发生，均可能对公司的发展造成巨大损失，所以我们应时刻监视并评价相关环境因素，尽可能的规避风险发生或降低发生概率。 | Y |
| 目标及其实现的策划 | Q6.2 | 综合部的管理目标为：  序号 目标 考核结果  质量目标  1、培训计划完成率100% 100%  2、供方评定率100% 100%  3、供货及时率100% 100%  4、顾客满意度95%以上 98%  考核人：于丽 批准：张凯 时间：2021.3.30 | Y |
| 人员 | Q7.1.2 | 全公司共10人，管理层4人、于丽2人、业务部4人：  提供有《主要岗位人员能力评价表》，对主要管理人员进行了评价。  评价人：于丽 时间评价日期： 2020.12.15  人员配备符合标准要求。 | Y |
| 能力、意识 | Q7.2  Q7.3 | 公司于丽确定影响产品和服务质量的各岗位人员的素质要求，包括人员的教育、培训、技能和经验要求，并按该要求进行评价配备人力资源，使其有能力胜任本职工作。  于丽按照职责权限要求和岗位说明书进行人员招聘。  制定了年度培训计划，查培训计划与培训内容，所策划和实施的培训内容，技能要求符合企业实际需求，人员能力基本胜任  查岗位清单和所提供的岗位职责与任职要求，对本部门负责人及各个岗位人员的任职及能力要求做出了规定。包括教育、培训、技能、经验（从事本岗位的工作年限）；  查企业年度培训计划，2020-2021年共制定9项，包含：QES标准的培训、管理制度、进出货检验流程强化、销售人员工作规范等。目前已完成7项。  抽查培训实施：  抽查培训评价记录：2021年1月15日：  培训题目：技能培训  参加培训人员：张凯 于丽 乔宝亮 杨涛 王飞  培训内容： 1依据销售服务指导书等进行实际操作演示  培训方式：面授、实际操作  考核方式及成绩：实际练习，互相协助配合  培训效果评价：次培训对全体技术人员的技术开发的实际水平和理论认识都起到了一次很好的帮助作用  抽查培训评价记录：2021年6月25日  培训题目：体系文件培训  参加培训人员：张凯 于丽 乔宝亮 杨涛 王飞  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标准  培训方式：面授  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。  对以上所抽查的培训项目公司制定了相应的培训计划和培训签到及评价。  企业每月进行一次新员工的上岗培训。目前没有新员工  人员资质： 乔宝亮 计算机应用本科 2002.7.10  公司的员工档案管理实现了一人一档，内容详细，符合要求。  通过沟通得知，组织通过招聘适宜的人员和组织内部员工进行培训的方式提升员工的质量意识水平；  组织以培训、沟通、表扬等形式，激励员工认识到自己从事工作的重要性，使之为实现公司质量目标而努力，作出自己的贡献。  交流得知，组织就质量管理体系的有效性通过相关会议、通知、文件、公告、邮件、培训等进行内部沟通。通过电话、邮件、顾客满意度调查等方式进行相关方沟通；  通过现场观察组织的质量管理体系运行情况发现：组织内外部沟通顺畅；基本满足要求；从现场沟通可知组织的整体质量意识较好，人员能力能基本满足要求。 | Y |
| 沟通 | Q7.4 | 总经理创造使员工参与管理体系事务的氛围。  公司于丽就质量在企业各层次及相关方进行沟通。员工要了解关于参与的安排事宜，员工要了解谁是指定的体系负责人。  制定并执行《信息交流控制程序》。  目前各项沟通都较为及时、顺畅、效果较好。沟通的主要方式有通知、会议、合同、满意度调查表、内部网络、表格传递、视频、QQ、微信等，沟通交流畅通，符合要求。 | Y |
| 成文信息 | Q7.5 | 公司建立并保持了《成文信息控制程序》，批准：总经理，张凯；对成文信息的控制进行了策划和规定；  1，抽检:文件均为有效版本,并经相关人员批准，文件以文件名称/编号/版本号进行标识，如：管理手册,编号MYAS—SC—A/1-2019 ,生效日期：2019/11/10。程序文件24个, 编号MYAS—CX—A/1-2019,生效日期：2019/11/10。  2,查：受控文件清单，其中有管理手册1个、程序文件24个、三层文件15个、外来文件12个等；  3，组织对文件进行了识别和保持，确保文件能为需要的人员及时获取；提供了《文件发放回收记录表》，将体系文件发放到各部门。有各部门领用人员签字。提供了《记录清单》，涉及一体化管理体系的记录有81个，对记录的编号也进行了规定，如：会议记录：编号：QR-5.6-02，顾客满意度调查表，编号：QR-8.2.1-01  编号具有唯一性。  查阅了记录收集情况，以上两种记录收集情况较好，记录清晰，保存在文件夹中，并存放于文件柜中，保存符合要求。查阅其它记录，  对于外来文件能够进行标识，并控制分发范围。  基本符合要求，文件化信息、记录控制没有变化。 | 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  联想京东自营官方旗舰店 笔记本电脑  2021年10月25日对供方联想京东自营官方旗舰店评价。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。  抽 2021年3月8日采购计划  物品名称 数量 采购厂家  笔记本电脑 1台 联想京东自营官方旗舰店 | Y |
| 分析与评价 | Q9.1.3 | 公司在建立过程时，同时考虑过程业绩的测量和监测的运行和控制。  通过分析测量和监测结果数据，确定过程改进的机会，记录评价结果的证据。过程及服务业绩的测量安排在流程中确定，  通过目标的考核、内审会议、管理评审会议、日常工作例会、电子邮件、文件等方式，由办公室向各部门负责人报告质量、环境与职业健康安全管理绩效分析和评价的结果，或改进措施。  为确保管理体系的符合性和持续改进其有效性，经管理者代表组织 、办公室、业务部等有关部门负责人对监视、测量、分析和改进过程分别就其项目、方法、频次和必要适当记录、包括适用统计技术进行策划和确定，并由管理者代表按本章以下各条款组织实施。  公司利用内审、管理评审、日常检查等方式评价质量管理体系绩效和有效性。 | Y |
| 内部审核 | Q:9.2 | 公司编制了《内部审核控制程序》，每年至少一次，两次时间间隔不超过12个月。管理者代表全面负责内部审核的领导、策划和组织。  查策划：每年进行一次内审，间隔不超过12个月。  有内审员任命书，任命杨涛、于丽为内审员，任命人：张凯。  提供《管理体系内审计划》， 明确了审核目的、依据、范围、部门、审核内容。计划于2020年4月10日实施。  审核依据：ISO9001:2015、 ISO14001:2015、ISO45001:2018  公司管理手册及管理体系文件  审核组长：杨涛 审核组组员：于丽  计划中有审核日程安排，内审员审核的部门及条款。计划审核的范围覆盖了所有的部门及条款。  查审核计划实施  公司于2021年4月10日按照策划的时间进行了内审。出示《内审首末次会议签到表》， 各部门负责人签字齐全。提供了各部门内审检查表。查阅领导层、办公室、业务部检查表，对审核的事实进行了描述，审核条款无遗漏。本次审核开出1项不符合报告。  不符合项：未能提供火灾应急演练记录  不符合条款： ISO45001:2018 标准 8.2条款、GB/T24001-2016标准 8.2条款  对不符合项进行了原因分析及纠正，由内审员进行了验证。  提供了《内部审核报告》，结论：通过内审发现了一些问题，今后需要加强学习和培训。经过1个周期的体系运行，证实公司建立的管理体系经内部符合性、适宜性和有效性。 | Y |
| 不符合和纠正措施 | Q10.2 | 建立了《不合格输出控制程序》，程序中规定了发现不符合应做出的响应措施，主要是顾客对产品的投诉抱怨，经询问综合部经理于经理，如果发生此类不符合，技术部会立即与售后人员进行联系，查明原因，制订预防措施，经询问，目前尚无顾客对此方面的投诉。  对管理评审、内审提出的不符合及改进要求，进行原因分析，制定了具体措施，目前已实施完成。 | Y |

说明：不符合标注N