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：**管理部** 主管领导：朱燕萍 陪同人员：朗诚 | 判定 |
| 审核员：林兵 审核时间：2021.7.20 |
| 涉及标准条款：5.3/6.2/7.4/7.1.2/7.1.3/7.1.4/7.2/7.3/7.5.1/7.5.2/7.5.3/ |
| 公司的岗位、职责、和权限 | 5.3  | 公司编制的管理手册中确定了公司组织结构图，职能分配表，并在相关章节中明确了管理部所涉及各项工作的作用、职责和权限等要求。现场审核了解到，本部门主要负责：公司质量目标方案的制定实施，人力资源配备，员工招聘、绩效考核管理；办公用品的管理，信息交流与沟通，负责公司知识的识别更新传递；负责文件、记录的管理、控制；负责体系数据分析等。 | Y |
| 质量目标 | 6.2 | 编制《2020年度目标分解及考核结果》对目标进行了分解，并对完成情况进行了估计。查管理部目标有7项，完成情况如下：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 分目标 | 考核方法 | 考核结果21.1月-5月 |
| 1.员工培训率≥95% | 培训率=培训人次÷培训总人数\*100% |  100% |
| 2.文件受控率100% | 受控率=受控文件数量÷文件总数量\*100% |  100% |
| 3.人力资源培训完成率95% | 培训完成率=已完成的人力资源培训数量÷应完成的人力资源培训数量\*100% | 100% |
| 4.年度培训计划执行率95% | 执行率=95%已完成的列入年度培训计划的培训数量÷年度培训计划数量\*100% |  100% |
| 5.设备维护计划完成率100% | 完成率100%=已完成设备维护数量÷应完成设备维护数量\*100% |  100% |
| 6.发生重大沟通失误0 | 因沟通失误导致发生经济损失在5000元以上或对工作产生重大影响 | 0 |
| 7.纠正措施按时完成率100% | 按时完成率=已按时纠正的措施数量÷应按时纠正的措施数量\*100% | 100% |
|  |  |  |

 | Y |
| 人员 | 7.1.2 | 1、组织配置了适宜的人员：如管理人员、业务人员、软开开发程序员等；人员配置基本满足日常管理体系运行要求；2、组织通过运营管理部对供应商的人员和设备等进行了评价，经过评价确定具备有能保持稳定提供产品的能力；均在有效期内。3. 现场查看，企业无特殊作业人员。公司根据软件需求和开发的需求，配备了管理人员、软件开发等岗位人员。 | Y |
| 基础设施工作环境 | 7.1.37.1.4 | 组织提供的产品是软件研发，公司有办公场所，配备有电脑人手一台，矢量的打印机、复印件、会议室投影等办公用品，资源基本能满足服务提供所需。办公用品一般由使用人员做好维护和保养工作。公司办公现场参照6S要求进行管理，办公用品摆放整齐。并提供了工作场所6S检查表，每月进行现场环境情况检查。 | Y |
| 能力、意识 | **7.2/7.3** | 编制执行人力资源控制程序，规定了人力资源配备、培训计划与实施，考核与认可等予以规定。编制了《岗位职责与任职要求》，对总经理、各部门负责人、业务员、程序开发人员、内审员等岗位规定了年龄、学历、工作经历、工作能力、培训等方面的任职要求及岗位职责。每年底由运营管理部对各岗位人员进行能力考核，根据结果采取措施，通常是培训。查到《2021年度培训计划》，编制朱燕萍，批准杨杰，日期2021.1.5日。培训内容涉及：标准、手册程序体系文件、相关法规、规章制度、作业指导书等。查：《培训记录》，1、2021-01-09 QMS标准及相关知识培训，内部知识培训，参加人员包括：项俊、储琰、余知仪、朱燕萍、陈兆珍、杨杰、郎诚内容及结果包括：1）GB/T19001-2016的发展史；2）GB/T19001-2016等标准；3）七大管理原则的基本内容；4）质量管理体系认证工作安排。评价人为朗诚。2、2021-04-15，内审员培训，参加人员：朱燕萍、陈兆珍；培训老师：咨询老师；另查到：2021-5-15，研发人员专业知识培训；2021-6-15，软硬件研发知识培训等，情况基本同上。通过培训、面谈等沟通方式，提高了员工的素质和能力，增强了员工的责任感。员工对公司的方针及部门目标基本了解，并且能够意识到自己岗位对整个流程的重要性和偏离的后果。企业无特种作业人员。企业已对人力资源的管理、控制进行了策划，并已实施控制，基本符合要求。 | Y |
| 沟通 | **7.4** | 公司编制并实施了《沟通控制程序》，规定了职责、工作流程，包括内部沟通和外部沟通的方法和要求。公司确定了质量管理体系相关的内部和外部沟通，包括：沟通什么；何时沟通；与谁沟通；如何沟通；由谁负责，内外部沟通具体体现在公司内部工作会议、质量例会、员工的培训、公司宣传栏等，与外部的沟通具体体现在合同签订、满意度调查。与市场监管部门及游客和供方等方面。与用户的沟通通过微信，电话等进行即时沟通，主要沟通内容包括软件日常使用、日常问题、可解决方案、人员等具体信息。现场查阅内部交流：方针、目标完成情况、内审和管理评审报告、不符合信息等。审核周期内未发生因沟通不善造成的的问题。 | Y |
| 文件信息、文件控制、记录 | 7.5 | 编制了《文件化信息控制程序》，对文件化信息进行管理，基本满足体系要求。组织策划的体系文件有手册、程序文件、三级文件汇编及记录等。以上文件编制运营管理部，审核鲁锦芳，批准吴俊，发布实施日期2021年1月5日。查见《受控文件清单》，登录有手册、程序、管理制度汇编、岗位职责汇编、岗位任职要求、目标 、作业指导书汇编等受控文件，包含了体系要求的成文信息，文件规定基本符合组织实际，满足标准要求。查文件发放情况：提供了《文件发放/回收记录》，对文件的发放登记。所有文件在云知识库：语雀内； 约100多类文件，公司按员工权限查看可下载所需要的文件。查外来文件管理：查到外来文件：提供《外来文件清单》，列入了《中华人民共和国合同法》、《中华人民共和国公司法》、计算机软件保护条例、软件产品管理办法、GB/T 18491.1-2001 信息技术 软件测量 功能规模测量 第1部分：概念定义、GB/T 18905 -2002 软件工程 产品评价 系列标准、GB/T 38633信息技术 大数据系列标准等。但未列入《中华人民共和国民法典》（合同法和公司法已废止）。查作废文件控制：体系运行以来没有作废文件。现场查看组织运营管理部文件管理情况，通过纸张、电子版形式文件化，文件名称、编号、内容等字迹清晰，标识易于识别、检索、可追溯，纸质文件存放在文件柜中，防水防潮，储存环境适宜。查到了《记录清单》，部分记录清单保存在飞书管理系统内，质量体系记录65个，记录设置符合公司实施运行要求，基本包含了体系要求的相关记录；《记录清单》，内容清晰，规定了记录的名称、编号、保存期限等信息。 记录以名称、编号进行唯一性标识。根据公司业务性质，分权限可查看和下载所需要的记录文件。　 现场查看记录存放处：各类记录分类存放于飞书系统和文档内； 。　总体来说，公司文件化信息控制基本有效。 | N |

说明：不符合标注N