



高新兴科技集团股份有限公司

受 控

运维服务内审控制程序

文件编号：GSB/T 143.01

文件版本：A2

批 准：黄海涛

实施日期：2016-01-28

受控状态：受控

版本记录

版本	日期	修订页次	制/修订记录	制/修订者
A0	2013-12-16	/	新版制定	陈友兰
A1	2015-01-14	4	“6.6不符合项改善”部分内容修改	陈友兰
A2	2016-01-28	3	“6.2.1指定审核组长和审核员”部分内容修改	区桂霞

目 录

1 目的	1
2 范围	1
3 术语和定义	1
4 管理职责	1
5 工作流程	2
6 管理内容和要求	2
6.1 审核策划	2
6.2 审核前准备	2
6.3 审核通知	3
6.4 编制审核检查表	3
6.5 审核实施	3
6.6 不符合项改善	4
6.7 改善跟踪验证	4
6.8 资料存档	4
6.9 输入管理评审	4
7 相关文件	4
8 相关记录	5

运维服务内审控制程序

1 目的

为验证运维服务管理是否持续符合标准和本公司体系文件的规定，并及时发现问题，采取措施持续改进，确保体系正常运行。同时，控制内审流程，确保内审有序进行。

2 范围

本程序适用于运维服务内审中与运维服务管理体系运行相关的所有工作、场所、部门和岗位。

3 术语和定义

3.1 轻微不符合项

能按管理体系文件的要求进行运作，但因工作粗心而造成偶然性失误的轻微不良作业项目。

3.2 一般不符合项

个别的运作未能按管理体系文件要求进行，或运作局部无效果，造成局部不符合的不良作业项目。

3.3 严重不符合项

作业没有文件支持，或完全不按管理体系文件要求进行运作，而造成体系性不符合的不良作业项目。

4 管理职责

4.1 质量管理部

- a) 制定年度内审计划；
- b) 制定审核实施计划和发布审核通知；
- c) 组织内审的实施；
- d) 跟踪验证整个内部审核不符合项的改善完成情况。

4.2 管理者代表

- a) 负责审批内部审核计划；
- b) 指定审核员和审核组长落实执行审核计划；
- c) 负责审批内部审核报告。

4.3 审核组长

- a) 组织审核员编制审核检查表；
- b) 组织召开内部审核首次会议和末次会议；
- c) 编制审核报告。

4.4 审核员

- a) 编制审核检查表；
- b) 依据审核计划执行现场审核；
- c) 填写不符合报告，并跟进不符合项目的改善验证；
- d) 负责内部审核资料的存档保管。

4.5 各部门人员

- a) 配合内部审核计划的实施，安排专人陪同、协助审核员工作；
- b) 对本部门审核发现的不符合项采取纠正和预防措施。

5 工作流程

内部审核控制流程图如图 1 所示。

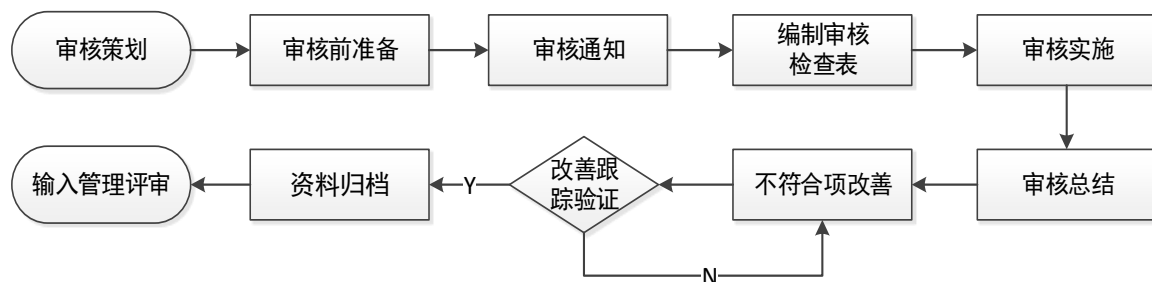


图1 内部审核控制流程图

6 管理内容和要求

6.1 审核策划

- 6.7.1 每年年底质量管理部需制定下一年度的运维服务体系审核计划，包括：审核实施的时间、审核的方式和接受审核的部门。
- 6.7.2 年度体系审核计划交管理者代表审批后，由质量管理部分发各相关部门。
- 6.7.3 内部审核计划按照部门进行审核，可以集中审核，也可以分散审核，但年度计划内的审核应该覆盖运维服务管理体系的所有要素。
- 6.7.4 一般情况下，每年不少于一次集中式审核，当出现特殊情况时可以增加审核次数。如：发生重大质量问题，出现影响较大的顾客投诉，组织结构发生重大变化，第三方认证前，都可临时增加审核频次。

6.2 审核前准备

6.2.1 指定审核组长和审核员

- a) 集中审核按年度审核计划的安排，审核前2周，管理者代表应在公司内选定符合资格要求的审核员和审核组长，以执行审核。
- b) 分散审核由质量管理部体系组人员担当审核员和审核组长。

6.2.2 审核组长和审核员应具备的条件：

- a) 由受过内部质量审核训练并取得合格证书的审核员担任；
- b) 了解和掌握本公司体系文件的要求；
- c) 掌握所承担的审核任务涉及到的专业知识；
- d) 具备发现和判定不合格或缺陷的能力；
- e) 审核组长和审核员应由与所审核的活动无直接责任的人员担任。

6.2.3 组织审核员培训

管理者代表在选用审核员时，如需要重新培训一批内部审核员，则由质量管理部组织和安排在公司内部培训审核员。

6.3 审核通知

6.3.1 集中式审核，审核员和审核组长确定后，质量管理部应制定《内审计划》，规定审核范围、审核依据、审核方式、审核时间、由审核员安排、审核要求及具体活动及日程安排等，报管理者代表批准后分发给各相关部门。

6.3.2 分散式审核，质量管理部体系组于审核前一周制定日常监督审核计划，并通知被审核部门。

6.4 编制审核检查表

在正式审核前一周，审核员应按内部审核计划日程安排，参考运维服务管理体系标准和相关程序文件要求，编写《内审检查表》，用以指导现场审核的实施。

6.5 审核实施

6.5.1 首次会议

审核组长主持召开首次会议，被审核部门的主要负责人和承担审核任务的审核员参加，首次会议的主要内容有：

- a) 说明审核目的、范围和阐明审核注意事项；
- b) 对各部门审核的时间安排和审核内容；
- c) 要求各部门指定审核陪同人员；
- d) 解答受审部门对审核安排提出的问题；

6.5.2 现场审核

首次会议召开后，审核组则按照计划进行现场审核：

- a) 审核员根据审核日程表的计划安排，按事先准备的《内审检查表》的审核要点，到指定的部门现场实施审核，被审核部门应如实回答审核员提出的问题和提供记录或证据以供查阅；
- b) 审核员对审核中发现的不合格或缺陷应详细记录到相应的《内审检查表》上，并向受审核部门提出，征得受审核部门负责人的确认；
- c) 被审核部门安排的专人应陪同协助审核员的工作。

6.5.3 不符合报告

审核员根据审核过程中发现的不符合项开出不符合报告，具体要求如下：

- a) 审核员在审核工作结束后，应就审核中发现的不合格或缺陷分别整理《不符合报告》，受审核部门的负责人应在不合格报告上签字确认。
- b) 《不符合报告》经审核组长确认后，应将不合格报告登记在《体系审核不符合报告一览表》上，以便日后跟进。并在审核末次会议上分发不合格报告给各相关责任部门。
- c) 不符合报告涉及的不合格项的性质主要有三类：
 - ◆ 体系性不合格：运维服务管理体系文件不符合标准的要求；
 - ◆ 实施性不合格：实际操作没有按照程序文件要求执行；
 - ◆ 效果性不合格：实施效果没有达到预期目标的要求。

6.5.4 末次会议

末次会议由审核组长主持召开，管理者代表、受审核部门主要负责人和承担审核任务的审核员参加，末次会议主要内容有：

- a) 通报审核结果；
- b) 与受审核部门确认并发出《不符合报告》，指出不合格或缺陷的严重程度；
- c) 向受审核部门负责人提出采取纠正措施的期限，及有关跟进验证的安排；
- d) 管理者代表应对执行纠正措施的责任部门和相关部门提出要求。

6.5.5 审核总结报告

审核实施过程全部完成后，审核组长根据审核结果编写《内审报告》，并经管理者代表审批后，由质量管理部分发给受审核部门。《内审报告》需包括如下内容：

- a) 审核目的；
- b) 审核范围；
- c) 审核时间；
- d) 审核依据文件；
- e) 审核组成员；
- f) 审核过程综述及各部门配合情况；
- g) 不符合描述及分布表；
- h) 审核结论。

6.6 不符合项改善

责任部门根据接收的《不符合报告》，对不符合项进行原因分析，制定改善的纠正预防措施，并将《不符合报告》在规定的期限内回复给审核组长，由审核组长负责安排有关的审核员对纠正措施和预防措施的有效性进行跟踪验证。

6.7 改善跟踪验证

6.7.1 负责跟踪验证的审核员，应在规定的时间内进行现场验证，相关的责任部门应负责配合提供实施的证据。

6.7.2 经验证，如果有关责任部门对不符合项采取的措施无效，或措施未有效实施，负责跟进的审核员可要求相关责任部门重新采取措施。必要时重新发出《不符合报告》，直到不符合项得以完全纠正。

6.7.3 审核组长应就有关不符合报告的验证情况及时向管理者代表报告；

6.8 资料存档

内部审核的执行文件、记录、不符合报告和审核总结报告由质量管理部存档保管。

6.9 输入管理评审

质量管理部将内部审核情况和报告作为管理评审的输入。

7 相关文件

无

8 相关记录

8.1 内审计划

8.2 内审检查表

8.3 不符合报告

8.4 内审报告
