



文件编号	YW-PMR-003
版本号	A/0
制/修订日期	2017/3/22

内部审计业务标准说明书

部门：经营管理室
作成：黎云萍
审批：曾振文

修 订 变 更 栏				
版本号	制/修订日期	制/修订部门	修订章节	修 订 内 容 描 述
A/0	2017.3.22	经营管理室	无	新版本作成

业务标准流程图

业务标准名称		内部审计管理流程		部 门	经营管理室	从接收到履行所需的周期时间	1天
NO	流程	主导部门/责任人	关联部门	流程简单说明			
1	制定内部审计计划	经营管理室		每年年度制定下一年度【内部审计计划】，呈管理者代表批准发布			
2	审核通知	经营管理室		审核前7天由经营管理室发出审核计划，通知审核人员和各部门管理担当进行。			
3	首次会议	管理代表	各部担当	管理者代表主持，在正式审核之前进行审核前事项说明、宣布。			
4	现场审核实施	审核员	各部担当	各审核人员依【内部行程安排表】安排进行审核，并作好审核记录。			
5	末次会议	管理者代表	各部担当/ 内审员	审核工作完成后，由管理者代表组织召开末次会议，并进行总结及审核中问题点的改善安排。			
6	执行内审纠正改善	审核员	各部担当	执行内审中问题点的原因分析、对策及进行对策实施，依不符合报告日期要求完成。			
7	改善效果确认	管理者代表	内审员	审核人员再次复查责任部门的问题点改善效果。			
8	再次改善	责任部门	部门长	重新对问题点作出有效改善。			
9	内审总结	管理者代表	内审员	内审组长负责编写【内审报告】			

步骤1：制定内部审核计划

业务图例

业务说明

东莞烨嘉电子科技有限公司 2016年内部审核计划																
1. 本计划的目的是保证本公司管理体系、过程、产品符合ISO/TS16949, ISO9001, ISO14001及客户标准要求，持续完善质量管理体系。																
2. 本计划的实施依据是ISO/TS16949, ISO9001, ISO14001标准条款，客户标准与管理体系文件，及国家法令、法规和合同、订单。																
3. 具体审核日期及人员安排参见内部审核行程表。																
序号	审核类型	责任部门	审核内容	项目	审 核 时 间 (单位: 月)											
					1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1	体系审核	所有部门	ISO/TS16949: 2009, ISO9001: 2008标准条款和法律法规及客户要求.	计划									●			
				实绩												
2	过程审核	过程涉及部门	ISO/TS16949: 2009标准条款和法律法规及客户要求.	计划								●				
				实绩												
3	产品审核 (针对伟富希客户23-4232310-2-00-a, 2-103526产品)	产品涉及部门	ISO/TS16949: 2009标准条款和法律法规及客户要求.	计划								●				
				实绩												
4	ISO14001审核	所有部门	ISO14001: 2004标准条款和法律法规及客户要求.	计划								●				
				实绩												
备注 1. 此内审计划为年度内审计划，每次审核前见内部审核行程表。 2. 如果需要增加审核频次，可由管理者代表批准，即可根据管理体系运行状况调整审核频次。 3. 用“●”表示计划审核时间。																
东莞烨嘉电子科技有限公司 FM-PMR-002(A/0) 编制: _____ 审核: _____ 核准: _____																

1.内审计划的策划:
每年年底由管理者代表根据各管理体系运行的要求及问题的重要性制定公司来年【年度内审计划】，经总经理批准后实施。

时间： 30 分钟

步骤2：审核通知

业务图例

业务说明

东莞烨嘉电子科技有限公司

2016 年产品审核计划表

审核目的：对产品质量进行评定，检查产品制造是否符合图纸、规范要求，并确定是否满足顾客要求。

审核范围：23-4232310-2-00- a.2-103526 汽车座椅塑胶卡扣产品

审核依据：工程规范、图纸、FEMA、检查基准书、缺陷分级（产品审核程序文件）、控制计划等。

审核组长：田冰

审核员：田冰 覃艳巧

审核日期：2016 年 8 月 4 日

计划审核产品 23-4232310-2-00- a.2-103526 汽车座椅塑胶卡扣产品

8 月 4 日

8 月 4 日上午 8：00-8：30 产品审核首次会议；

8 月 4 日上午 8：30-11:30 检查产品图纸、产品特性；

8 月 4 日下午 13：30-16：00 检查产品规范、对产品质量进行评定；

8 月 4 日下午 16：30-17：00 产品审核末次会议；

附：产品审核缺陷分级参见附页。

编制：田冰 日期：2016 年 7 月 7 日

批准：

日期：2016 年 7 月 9 日

2.1.根据公司认证的体系情况，制定各审核通知，并分发给有获取内审资格的内审员及各部门负责人，并按计划时间组织召开内审首会议

时间： 30 分钟

步骤3：首次会议

业务图例

会议记录		承认	作成
会议名称	2016年体系审核首次会议	 审核 2016.9.21 作成 2016.9.21	
主持人	李成香 (李成香)	出席人	
日期/时间	2016.9.21. 9:00	迟到/早退人	
场所		缺席人	
商谈内容及决定事项			
NO.	会议内容	负责人	完成日
1.	内部审核目的、范围、准则及要求介绍。	李成香	2016.9.21
2.	内部审核人员任务分配及审核流程事项。	王洪	2016.9.21
3.	上次审核问题整改跟进。	王洪	2016.9.21
4.	质量管理体系移交事项。	王洪	2016.9.21
5.	审核员要求事项。	王洪	2016.9.21

备注:会议记录需发送给所有参会人员及相关人员

东莞烨嘉电子科技有限公司 FM: ADM-012(A/0)

业务说明

3.1.由内审组长组织有获取内审资格证及各部门负责人召开内审首会议，参加内审会议人员必须按要求进行签到，并整理归档、备查。

时间： 30 分钟

步骤4：现场审核实施

业务图例

业务说明

东莞烨嘉电子科技有限公司						
内部审核检查表						
审核员			涉及过程		过程类型	
审核日期		被审区域/接待人			过程类型	
范围（输入、输出、资源、人员、方法、指标）		条文	符合情况		审核发现和不符合事项的概述	
			OK	NG		
1.	过程的责任人是否明确？是否有能力执行？	6.2				
2.	过程的资源是否充足？是否能够有效支持？	6.3				
3.	是否在产品/服务、顾客询问、客户抱怨等方面及时与顾客进行沟通？（顾客建议、询问处理、顾客投诉报告）	7.2.3				
4.	是否建立并保持服务网络健全与相关部门的沟通过程？	7.5.1.7				
5.	是否在发现顾客受到的有关信息，以了解顾客对服务要求的反馈？（定期顾客满意度调查、分析报告）	8.2.1				
6.	是否系统统计知道效率、顾客投诉/退货、特殊通知、准时交付方面的绩效？ 是否努力提升制造过程方面的绩效，以证明符合顾客的要求？	8.2.1.1				
7.	当发现不合格品被发运时，是否有立即通知客户？	8.3.3				
8.	是否对客户抱怨、顾客不满意的问题进行原因分析，采取相应措施进行改善？（纠正预防措施报告、8D报告）纠正措施/8D报告是否： ◆ 采用系统了数据技术？ ◆ 进行了根本原因？ ◆ 得到了效果评价？	8.5.2				
9.	是否对退货产品进行必要的测试分析，并保留记录？	8.5.2.4				
10.	本过程的质量指标是：	8.2.3				
	客户满意度≥95分。	8.4				
	普通产品客户投诉率≤0.58%。	8.5				
	汽车类产品不良率≤1000PPM					
	QA出货不良率≤2.5%					
	不良报废率≤6%。					
		是否定期测量？是否进行了统计分析？未达标时，是否采取相应措施改善？				

4.审核实施

4.1审核的具体内容按照【管理体系内部审核检查表】中确定的项目进行。

4.2审核员通过交谈、查阅文件、检查现场、收集证据等来检查各管理体系运行情况并予以记录。

4.3审核时，应注意上一次内审或外审出现的问题之对策落实执行情况是否依然有效；被审核部门的管理体系文件是否齐备？是否为有效的控制版本？文件的各项规定是否得到执行？执行的相应记录是否完整并符合要求等。

4.4参照本次审核所要求的内容，对现场实际作业或相关记录进行符合性审核，必要时还应收集相应的证据资料。

时间： 1天

步骤5：内审末次会议

业务图例

会议记录

会议名	2016年标准审核末次会议	出席人	王强 张红伟 王建国 邵燕 王强 张红伟 王建国 邵燕 王强 张红伟 王建国 邵燕 王强 张红伟 王建国 邵燕 王强 张红伟 王建国 邵燕 王强 张红伟 王建国 邵燕	
主持人	张红伟 (曾红)	迟到/早退人		
日期/时间	2016.9.22.16:00	缺席人		
场所				

商谈内容及决定事项				
NO.	会议内容	负责人	完成日	结果
1.	各内审小组审核问题点发表，由部审核总结。	张红伟	2016.9.22	OK
2.	各部门对审核发现的问题点再确认。	张红伟	2016.9.22	OK
3.	张红伟和曾红对末次审核发表意见。	张红伟	2016.9.22	OK
4.	审核小组对整改要求逐条确认。	王强	2016.9.22	OK

业务作业说明

5.末次会议与改善实施

5.1审核结束后，管理者代表组织召开末次会议，对此次审核的结果进行通报，并对“不符合”项中不能及时加以纠正的项目，进行必要的确认，相关部门予以检讨，确定发出的【审核纠正报告】内容、纠正责任部门和预定完成的期限；必要时，管理者代表可提出一些具体的“持续改善”要求，由相关部门加以落实。

时间： 30 分钟

步骤6：审核开具《审核纠正报告》

业务图例

审核纠正报告			
受审核部门	2号车间	部门负责人	严永满
审核员	王强	审核日期	2016.9.22
不合格事项陈述:		审核员:	
审核发现: 23-4232310-2-00-0.2-103526. 伟富希 产品1号伟富希图中成型温度与实际成型温度不同. 2号中200℃, 实际170℃. 伟富希图中成型温度. 不符合. 7.3条款要求.		部门负责人:	
原因分析:		部门负责人:	
1.7. 因产品成型材料为POM材料. 成型温度过高. 材料容易分解. 造成产品表面料花. 产品卡扣位置易不牢. 断裂. 导致产品质量不良. 1.27. 成型变更条件后. 未及时联络工程变更相关资料. 导致成型现场使用的资料与实际机台参数不符.		严永满	
纠正措施计划:		预计完成日期:	
1.17. 于2016.9.28日修正资料. 重新管控发往生产部门使用. 1.27. 后续变更. 变更部门必须提交“4M变更申请”后方可变更参数. 1.37. 工程管理部“4M变更申请”后. 变更相关技术文件管控下发.		严永满 2016.9.28	
纠正措施验证:			
现场实际生产. 伟富希图中更新. 实际一致. 予以结案			
审核员/日期: 王强		管理代表/日期: 严永满	

业务说明

6.改善实施

6.1对“不符合”项中不能及时加以纠正的项目, 进行必要的确认, 相关部门予以检讨, 确定发出的【审核纠正报告】内容、纠正责任部门和预定完成的期限; 必要时, 管理者代表可提出一些具体的“持续改善”要求, 由相关部门加以落实。

6.2各责任部门根据所收到的【审核纠正报告】内容, 组织人员进行原因分析和提出纠正的具体措施, 并加以实施, 直到问题的解决达到设定的要求为止。

6.3纠正措施的提出时间期限为一周内提交给管理者代表, 改善完成时间期限为15~30天完成。

时间： 7天

步骤7：针对内审制定不符合项改善计划

业务图例

2016年下半年内审不符合项改善计划					作成	审核	承认
作成日期：2015-9-24					王滨		
NO.	不符合项	责任部门	计划改善	实施效果确认			
			改善措施	计划改善日期	实施担当	改善效果确认	实际完成日期
1	注塑车间现场未能提供2015年9月23日3号机生产W015090569伟富希23-4232310产品的PFMEA、控制计划。（已有发行到注塑部，但未挂于生产现场）	注塑部					
2	现场没有悬挂作业指导书，只挂了成型条件基准书，基准书作成日期为2015-2-28，而量产开始时间为2014年5月。需修改基准书日期为2014年5月。	注塑部					
3	现场无SPC X bar-R图对注塑过程进行监控。（审核时请悬挂，过程CPK在王丹处）	注塑部					
4	提供的《2015年度（注塑部）KPI指标》材料利用率≥98.5%、计划达成率100%、成型不良金率≤2%，1~8月连续多月不达标，未采取有效纠正措施。（这个外部审核时会重点关注，请一定要改善）	注塑部					
东莞烨嘉电子科技有限公司 FM:PMR-010 (A/0)							

业务说明

7.4管理者代表收到各责任部门完成的【审核纠正报告】后（或在预定完成期限之后），及时安排其他部门的审核员对其纠正措施实施结果进行复查及确认，对于仍然存在不符合要求的项目，需重新发【审核纠正报告】重新纠正，直至符合为止。

时间： 30 分钟

步骤8：内审总结

业务图例

业务说明

东莞烨嘉电子科技有限公司	
2016 年内审报告	
审核目的：	确保公司质量与环境管理体系符合标准(ISO/TS16949/ISO14000/ROHS/GP)及客户要求，保证体系运行充分、完整持续有效。
审核范围：	公司体系覆盖的所有部门及区域。
审核依据：	公司手册，程序文件，三阶文件，ISO 标准条款，客户要求，ROHS/GP，法律法规要求等。
审核时间：	2016-9-21 至 22 号
审核组员及具体安排：	参见 2016 年内审行程安排表
审核情况简述：	本次审核是公司 2016 年质量与环境管理体系例行年度审核，主要审核公司各部门的实际运行状况，查看实际的运行状况与标准要求的差距，发现问题，及时予以改善。审核按照预期的计划进行展开。审核过程中发现的问题点详见不合格项情况栏。
不合格项情况：	本次审核共发现 9 项轻微不符合项，详见如下： 1. 审核发现品质部 8 月份投诉不良原因分类统计表中，希克斯客户投诉 PA03603-T212/312 产品，但在统计表中未有对不良原因分析及改善对策。不符合 7.2.3 条款要求。 2. 审核发现品质部 2016 年 9 月 2 号生产的 10 inch 头型，生产时有发现批峰和油污，有开出工程异常联络书，但直到 9 月 21 号仍未回复改善对策。不符合 8.3 条款要求。 3. 审核发现工程管理部 23-4232310-2-00-a.2-103526 产品模具和机台有变更，成型温度一段由原来的 200±20 度，调整为 170±20 度，但特性矩阵图中的温度未变更。不符合 7.3 条款要求。 4. 审核发现人事行政部年度培训记录确认不完善，例如生管的培训记录无担当及确认签名，电镀和模具及采购的培训记录无考核，培训效果无有效评估。不符合 6.2 条款要求。 5. 审核发现模具部生产的船井模具 2016.9.14 检测，但到 9 月 22 号检测记录上也未有判定结果及签名确认。不符合 7.5 条款。 6. 审核发现真空加工部培训记录表没有担当及确认者签名，也没有考核结果。不符合 6.2 条款要求。 7. 审核发现真空加工部的领料记录单上没有领料人员和审核人员签名确认。不符合 7.5 条款要求。 8. 审核发现注塑部 15#机旁边的有几包膜胶材料已打开但没有材料标识。不符合 7.5.3 条款要求。 9. 审核发现装配部 5 楼梯处 2 个垃圾桶没有垃圾分类标识。不符合 4.4.6 条款要求。
审核结论：	通过本次内审审核证明公司质量与环境管理体系与有害物质管理，在本公司的运行是持续有效的；满足条款要求，符合法律法规规定，各部门基本能够按照文件规定及要求执行。在审核过程中我们也发现了多个部门体系运行上存的不符合项，并在内审末次会议上提出给到相关部门，希望各部门尽快落实改善，后续将针对存在的问题点，进行改善验证。本次审核属抽样式审核，没有发现问题点的部门并不表示没有问题点，也请这些部门能举一反三，水平展开，持续改善。

制订：

审核：

FM: PMR-004 (A.0)

8.5内审结束后，由内审组长负责针对本次内审情况，编制【内审报告】，经管理者代表审核，总经理批准后发放给各部门。

时间： 120 分钟

业务标准落地初期管理评价表

时间	训练内容	点检项目	熟练程度评价					备 注
			5	4	3	2	1	
1天	业务标准学习	试用业务标准流程						新人上岗先自习，然后老员工进行实际内容交接。
	业务标准交接							
2天	实际运用	试用业务标准流程						新员自行试用一次业务
		提出业务中的问题点						自习后对业务标准流程提出问题点。
3天	问题说明及改善方法	说明业务中存在问题点						
		业务问题点改善方法提出						
4天	关联表单运用	表单实际运用结果						
5天	业务内容说明	熟练度检验						

结果评价：

内部审核流程结束

TKS!!!