GallopWave

郑州市骏澜咨询服务有限公司

SYSTEM DOCUMENTATION · SAMPLE PACK

体系文件样例包

精选章节样例 · 管理手册 / 程序文件 / 记录表单

体系文件搭建 · 公开样例资料

版本：V1.0 | 发布：2026 年 11 月

郑州市骏澜咨询服务有限公司 · 服务热线 150-9336-3914 · junlanzixun.cn

关于本样例包

本样例包从一套完整的管理体系文件中精选代表性章节，用于说明文件的结构、层级与编写方式，便于在选型或内部立项阶段快速了解交付物的样式与深度。内容参考 ISO 9001:2015（质量）、ISO 14001:2015（环境）、ISO 45001:2018（职业健康安全）等通用管理体系标准的框架思路编写，适用于服务型、项目型组织的体系搭建参考。

> **使用声明：**本文件为**通用样例**，其中的方针、目标、职责、流程与记录均为示例写法，需结合贵组织的实际业务、组织架构、适用法律法规与合同条款进行调整后方可使用；本样例不构成认证结论、合规承诺或任何第三方审核意见。

本样例包内容

层级	文件	本包收录
一级 · 管理手册	管理手册	范围、方针目标、组织与职责、文件与记录控制、管理评审（精选章节）
二级 · 程序文件	程序文件	文件控制程序、内部审核控制程序、纠正措施控制程序（3 份示例全文）
三级 · 记录表单	记录表单	受控文件清单、内审检查表、纠正措施单、培训记录表（4 份示例）
可编辑模板	DOCX	与本包一并提供的空白可编辑模板，便于直接套用改写

一、管理手册（精选章节）

1.1 范围与适用

本手册适用于组织与软服务交付、项目现场管理、信息化系统运维相关的全部过程与场所，覆盖总部职能及各项目现场。体系覆盖的过程包括：需求与合同评审、方案设计与文件编制、资源与人员管理、现场服务交付、供方与分包管理、监视测量与改进。

当客户合同、行业规范或法律法规对某些过程另有要求时，以合同与法规要求为准，并在项目策划文件中予以识别与转化。

1.2 方针与目标

组织以「定规矩、来承接、去落地」为交付主线，建立并保持如下管理方针（示例）：

> 以客户要求为输入，以过程方法为主线，以数据与记录为证据；规范交付、控制风险、保障安全、持续改进，确保体系文件、软件系统与现场服务三者一致、可追溯、可复核。

目标维度	示例指标	监视频次	责任部门
交付质量	交付物一次复核通过率	按项目 / 按月	项目管理部
客户满意	回访满意度、投诉闭环率	按季度	客户服务部
现场安全	安全教育覆盖率、隐患整改闭环率	按月	现场管理部
文件与记录	受控文件有效率、记录归档及时率	按季度	体系管理岗
系统可用性	系统可用时段、故障响应与恢复	按月	运维组

注：上表为指标框架示例，具体目标值、统计口径与考核周期由组织在年度目标方案中确定。

1.3 组织架构与职责

角色	主要职责（示例）
最高管理者	批准方针与目标、配置资源、主持管理评审、对体系有效性负责
管理者代表 / 体系负责人	组织体系策划与文件编制、推动内审、跟踪改进、对接外部审核
项目管理部	合同与需求评审、项目策划、进度与交付控制、分包协调
现场管理部	现场作业组织、人员排班、安全检查、巡检与整改闭环
运维组	系统部署、账号与权限、数据备份、监控与故障处置
体系管理岗	受控文件与记录管理、内审组织、纠正措施跟踪

1.4 文件和记录控制

文件发布前须经编制、审核、批准三级签署；受控文件加盖受控标识并建立清单，作废旧版及时回收或标识。记录须真实、完整、可追溯，规定保存期限、保管责任与查阅权限；电子记录依托系统权限与备份机制保证不可随意篡改与丢失。

1.5 管理评审

最高管理者按策划的时间间隔（通常每年不少于一次）主持管理评审，输入包括：上次评审措施跟踪、内外部因素变化、绩效与合规、客户反馈、资源与风险、改进建议；输出包括：体系变更需求、资源需求、目标调整与改进决定，并形成评审报告与措施台账。

二、程序文件（示例）

2.1 文件控制程序

目的	确保各场所使用的文件均为现行有效版本，防止误用作废文件。
范围	体系手册、程序文件、作业指导书、表单模板及外来文件（法规、标准、客户规范）。
职责	体系管理岗归口；各业务部门负责本部门文件编制与修订；管理者代表批准。

1. **编制与编号：**按统一规则编号，标注版本、生效日期、编制/审核/批准人。
2. **审核批准：**内容适用性、与上级文件一致性、接口协调性审核后批准发布。
3. **发放与受控：**建立《受控文件清单》，登记发放范围与持有人；电子版本通过受控目录发布。
4. **更改：**更改须说明原因与影响范围，重新审批并升版，同步更新清单。
5. **作废与保留：**作废文件从使用点撤回并标识；需留存作参考的加盖「作废保留」标识隔离存放。
6. **外来文件：**识别适用性、跟踪版本更新并纳入清单管理。

相关记录：受控文件清单、文件更改申请单、文件发放/回收登记。

2.2 内部审核控制程序

1. **策划：**年度内审计划覆盖全部过程、部门与现场，依据重要性与以往结果安排频次。
2. **准备：**组成审核组（审核员与被审过程无直接责任），编制审核检查表与日程。
3. **实施：**通过访谈、查阅记录、现场观察收集客观证据，记录符合与不符合项。
4. **报告：**出具内审报告，明确不符合项、责任部门与整改期限。
5. **跟踪：**责任部门分析原因、制定并实施纠正措施，审核组验证有效性后关闭。
6. **归档：**计划、检查表、报告、整改证据一并归档，作为管理评审输入。

2.3 不合格与纠正措施控制程序

1. 识别不合格（服务、交付物、过程、系统或客户投诉），及时记录并隔离影响。
2. 评审不合格影响程度，决定处置方式（返工、补救、让步接收、暂停交付）。
3. 分析根本原因（人、机、料、法、环、测），区分「纠正」与「纠正措施」。
4. 制定措施、明确责任人与完成期限，实施并留存证据。

5. 验证措施有效性；无效则重新分析；必要时更新风险与文件。

6. 将典型问题纳入经验反馈，防止重复发生。

三、记录表单（示例）

3.1 受控文件清单

编号	文件名称	版本	生效日期	归口部门	状态
GW-QM-01	管理手册	C/0	2026-01-05	体系管理岗	现行有效
GW-QP-01	文件控制程序	B/1	2026-03-12	体系管理岗	现行有效
GW-QP-08	内部审核控制程序	B/0	2026-03-12	体系管理岗	现行有效
GW-WI-02	现场巡检作业指导书	A/2	2026-06-01	现场管理部	现行有效

3.2 内部审核检查表（节选）

序号	审核要点	证据 / 记录	结论	说明
1	现场使用的作业文件是否为现行版本	受控文件清单、现场文件	符合	—
2	巡检记录是否完整、可追溯	巡检记录表	符合	—
3	上次内审不符合项是否关闭	纠正措施单	观察项	补充验证证据

3.3 纠正措施单（节选）

不合格描述	某现场 9 月巡检记录存在漏签，记录不完整。
原因分析	排班临时调整后未同步交代记录签字要求，新到岗人员不熟悉流程。
纠正 / 纠正措施	补签并核对；将签字要求纳入岗前交底清单，班前会抽查。
责任 / 期限	现场主管 / 5 个工作日
有效性验证	连续两周抽查记录完整，无漏签 → 关闭

3.4 培训记录表（节选）

日期	培训主题	对象	学时	方式	考核结果
2026-07-03	体系文件与记录要求	项目管理人员	2	集中授课	合格

日期	培训主题	对象	学时	方式	考核结果
2026-07-10	现场安全与应急	现场作业人员	2	现场演练	合格
2026-08-14	系统登录与权限规范	新入职员工	1	线上	合格

获取完整体系文件

完整体系文件按组织的实际业务、场所与合同要求编制，通常包含管理手册、程序文件、作业指导书、记录表单四层，并配套发布、培训、内审与管理评审。如需针对贵组织的完整方案，欢迎联系我们。

联系方式：服务热线 / 微信同号 **150-9336-3914** · 官网 **junlanzixun.cn** · 郑州市骏澜咨询服务有限公司

声明：本样例包为公开资料，仅供选型参考与编写示范。具体项目交付范围、进度与商务条款，以双方确认并签署的正式方案 / 合同为准。