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：主管领导/陪同人员：刘芳 | 判定 |
| 审核员：朱晓丽 张鹏 审核时间：2019年12月11日 |
| 审核条款：QE：4.1-4.4，5.2,5.3,6.1 6.2,7.5，9.2，9.3 7.1.3，7.1.5，8.1，8.3,8.5.1。  6.1.2、6.1.3、8.1、8.2 |
| 资质 |  | 确认受审方名称：易科智控科技(北京)有限公司  注册地址：北京市海淀区学清路甲18号中关村东升科技园学院园五层C505室  经营地址：北京市海淀区学清路甲18号中关村东升科技园学院园五层C505室  资质确认：营业执照真实有效，无特殊资质要求。  审核范围：  Q：软件开发（含节能软件）及相关技术服务；合同能源管理技术服务  E：软件开发（含节能软件）及相关技术服务；合同能源管理技术服务及其所涉及的环境管理活动  总经理：李伟，管理者代表：刘芳  本次审核为企业转机构后第一次审核，原机构北京中联天润认证中心，企业管理体系在转机构过程中持续运行。 | Y |
| 组织及其环境 | QE4.1 | 公司2019年5月10日发布实施了管理手册\程序文件，管理手册\程序文件按GB/T19001-2016、GB/T24001-2016标准要求编制，由管理者代表组织人员编写，总经理批准实施。文件中描述了质量环境管理体系建立的原则及质量环境管理体系的各个过程。确定了质量环境管理体系的过程及控制方法，配备了所需设施及符合能力要求的各任职人员。对相关人员进行了培训，从而能更好的贯彻标准。  公司识别、确定了与战略、目标相关、影响实现管理体系预期结果的内外部因素，并且关注不断变化的内外部信息.  企业对内外部环境进行了识别，内外部环境分析基本符合公司情况。 | Y |
| 相关方的需求和期望 | QE4.2 | 公司识别并确定了影响公司提供产品和服务能力的利益相关方：顾客（1、产品质量符合顾客要求 2、及时交货3、价格合理）、员工（薪资、福利增加2、提供培训机会 3、有一定的娱乐活动）、供方（1、长期合作、双赢2、进货合格率高3、及时付款）、合作伙伴、市场监督管理局、环保局、安监局等。  通过调查、访谈等了解相关方的需求和期望。  企业有采取适当的方法对满足相关方的要求和能力进行监视、测量，包括通过日常监督检查和定期内审和管理评审对这些内部因素和外部因素的相关信息进行监视和评审。企业识别出的相关方的需求作为制定管理方针、目标、管理评审的输入内容。 | Y |
| 管理体系的范围 | QE4.3 | 公司按照标准要求编写了体系文件，管理体系文件包括管理手册、程序文件、作业文件和记录表格等内容，管理手册中包括了管理方针和管理目标，并给出了各级文件的接口。  管理手册中明确了体系的范围。公司明确了质量环境管理体系的边界、范围，在确定质量环境管理体系的范围时考虑了公司的内外部因素和相关方的需求和期望，考虑了公司的产品和服务，与公司的宗旨和战略方向一致。符合标准要求。  过程或活动：  Q：软件开发（含节能软件）及相关技术服务；合同能源管理技术服务  E：软件开发（含节能软件）及相关技术服务；合同能源管理技术服务及其所涉及的环境管理活动  涉及场所：北京市海淀区学清路甲18号中关村东升科技园学院园五层C505室及在建项目现场 | Y |
| 管理体系及其过程 | QE4.4 | 依据GB/T19001-2016、GB/T24001-2016标准要求，并结合企业产品特点对管理体系进行了策划，策划基本体现了PDCA的思路。  公司对过程及相互关系进行了理顺，确定了组织机构，明确了职责，确定管理体系的边界和适用性，考虑了内外部问题、组织单元、职能和物理边界、活动、产品和服务、包括实施控制与施加影响的权限和能力，据此建立了文件化的管理体系，以确保体系在运行中的完整性。 配备了各种资源满足体系运行的需要。 确立了监视测量的方法。  公司外包过程为合同能源技术服务项目施工、设备安装、运维年终节能量审核报告。  体系无不适用条款。 | Y |
| 领导作用和承诺\以顾客为关注焦点 | QE5.1 | 企业最高管理者对管理体系的领导作用和承诺主要通过以下方面体现：  对管理体系运行的有效性负责；促进使用过程方法和基于风险的思维确保管理体系要求融入企业的业务过程；确保建立的管理体系与组织内外部环境、战略方向保持一致的管理方针、管理目标的制定，应与组织环境相适应，与战略方向一致；为确保管理体系所需的资源（包括人力、设备、技术和信息等）确保管理体系实现期望的结果；督促人员积极参与、指导和支持员工为管理体系的有效性做出贡献；鼓励工作人员报告事件、危险源、风险和机遇，并保护其免遭报复；支持相关管理者在其职责范围内发挥领导作用，推动改进等。  以顾客为关注焦点：公司通过投标、市场调研等方式了解顾客的需求，确定他们关心的产品特性，特别是产品的关键特性。通过定期对顾客满意度进行测量、售后服务了解顾客对产品的意见。  在确定顾客的需求和期望时，公司同时考虑与产品有关的义务（如安全的责任、环境保护要求等）和法律法规要求，并采取措施，使其得到落实。 | Y |
| 方针 | QE5.2 | 方针：守法诚信追求质量，预防污染保护环境；  关爱员工健康安全，持续改进追求卓越。  方针在管理手册中予以规定，经总经理批准实施。  管理方针体现了标准的要求，包括：公司的宗旨和环境并支持其战略方向，为目标制定了框架，满足适用要求的承诺，持续改进质量环境职业健康安全管理体系的承诺，通过会议、文件、张贴、网络宣传等形式进行贯彻，可为相关方获取。管理方针基本适宜。 | Y |
| 组织的角色、职责的权限 | QE5.3 | 公司编制了岗位职责和任职要求，经总经理批准后通过培训和发受控文件的形式使职责得到沟通。  各部门的职责情况详见各部门5.3审核记录 | Y |
| 策划  应对风险和机遇的措施 | Q6.1  E6.1.1 | 企业有对风险和机遇的措施进行了识别和控制：  1、企业在经营管理过程中即存在机遇，同时也存在着风险。有建立识别风险与机遇的过程和方法，并识别了产品整个生命周期所有影响产品符合性、影响增强顾客满意的能力和环境影响有关的的风险源，并对这些潜在的风险进行识别、评价，并采取必要的措施，以尽可能将风险转化为机遇。  2、企业识别的主要风险包括合同风险、重大法律纠纷、违约及信誉不良等情况后未能采取相应的措施，未经允许客户信息的意外泄漏等。对风险指导了措施，风险识别充分。 | Y |
| 环境因素识别 | E:6.1.2 | 提供了《环境因素识别及评价表》和《重要环境因素清单》  识别环境因素时考虑了生命周期的观点、三种时态、三种状态等方面，运用了评分法评价了环境因素并确定了重要环境因素。  重要环境因素：固体废弃物，火灾  环境因素识别、评价准确。 | Y |
| 合规义务  合规性评价 | E6.1.3  E9.1.2 | 公司建立并保持《法律法规和其它要求控制程序》《合规性评价控制程序》，以获取并评价相关环境法律法规和其他要求，确认其适用性并跟踪其变化，以便及时更新。  明确了法律、法规及其他要求查询途径（上级文件、地方法规、网上下载、社会信息等）、确认分发的部门、人员及合规性评价的方式方法、步骤等要求。  提供了《法律法规及其他要求清单》。内容包括：国家、行业、主管部门、地方法律法规及编号、名称、颁发部门、实施日期、获取来源、合规性评价等内容。  经查看制定了《合规性评价控制程序》规定了适用于组织活动、产品和服务中环境因素的法律法规和其它要求的获取渠道，并规定了有关法律法规和其它要求的应用要求。  提供了《环境合规性评价报告》  法规符合性审查人员: 李伟 刘芳 2019.5.10  评审内容如下：  一、重要环境因素管控的合规性评价: 中华人民共和国环境保护法、中华人民共和国固体废物污染环境防治法、中华人民共和国大气污染防治法等法律法规进行了评价，评价结论均为“合规”。  策划的内容有主要有重要环境因素、合规义务、识别的风险和机遇等， 当策划这些措施时，最高管理者考虑了可选技术方案、财务、运行和经营要求，从而确保管理体系的有效运行。 | Y |
| 环境管理措施的策划 | E6.1.4 | 策划的内容有主要有重要环境因素、合规义务、识别的风险和机遇等，当策划这些措施时，最高管理者考虑了可选技术方案、财务、运行和经营要求，从而确保质量环境管理体系的有效运行。 | Y |
| 目标及其实现的策划 | Q6.2  E6.2.1 | 管理手册中明确了质量、环境管理目标为：  软件研发质量合格率100% (计算方法：软件质量合格数/研发软件总数X100%，每年考核一次)  产品研发按时完成率100% (计算方法：按时完成数/研发项目总数X100%，每年考核一次)  顾客满意程度95%以上（计算方法：顾客满意度总分÷调查顾客数x100%，每年考核一次）  固体废弃物100%分类，合理处理（固体废弃物合规处理数/固体废弃物总数X100%，每月考核一次）  火灾事故发生率为零（按实际发生记录）。  2019年5月至11月目标完成情况：软件研发质量合格率100%，产品研发按时完成率100%，顾客满意度98%，固体废弃物合规处理率100%，火灾发生率为0。公司的管理目标已分解到相关职能部门。 | Y |
| 变更的策划 | Q6.3 | 管理手册中对管理体系的变更需求及时机、内容、影响方面进行了策划，变更的时机包括了：管理体系的建立和实施的初始阶段；组织机构、环境发生变化；利益相关方的需求和期望方面的任何变化等。  受审核方明确了变更评估及实施的流程，即当发生变更时，确定变更的目的、考虑变更的潜在后果，管理体系的完整性，识别变更的风险和机遇，确定资源的可获得性并制定应对措施，责任和权限的分配或再分配。并要求对变更前、变更中、变更后的全过程实施监控，并组织对变更的有效性进行评价，确保管理体系的完整性。  自体系运行以来，未发生变更情况。 | Y |
| 资源总则 | Q7.1.1  E7.1 | 1. 体系运行有关的人员15人，公司设置了综合部、技术部两大职能部门，各部门职责、权限分工明确，包括管理、技术和财务人员等；公司办公经营面积300余平米，配备了网络、电脑、电话等、办公桌椅、等设施、以及综合部配置有灭火器等安全辅助设备/设施，以及资金、技资源；2、外部资源，如供方、客户等相关方。 2. 公司所提供的内外部资源基本能满足管理体系运行的需要. | Y |
| 部门职责的落实，人员聘用，培训，能力、意识的培养 | Q7.1.2  QE7.2 | 已识别与体系运行的相关人员：各部门负责人、开发人员、软件测试人员、内审员、项目方案策划人员、项目管理人员等，提供了岗位职责与任职要求。对特殊岗位人员已进行合理配置及变更控制，新进员工已制定岗前培训计划。公司无特殊工种。  查：2019年度《培训计划》，内容涵盖：标准学习、手册和程序文件学习、内审员培训、研发规范的培训、环境等，抽培训记录，符合要求。 | Y |
| 基础设施配置与管理 | Q7.1.3 | 提供了《设备清单》主要有台式电脑、笔记本电脑、打印机、传真机、服务器等设备，基本能满足需要。  设计部负责设备的日常维护，主要为局域网维护、灰尘清扫、电脑杀毒和一些设备的耗材更换。使用人对设备进行了维护保养，无记录。 | Y |
| 过程运行环境管理 | Q7.1.4； | 软件开发、技术服务主要工作场所为公司办公场所，现场查看：  1、随时保持室内卫生，做到整洁干净。  2、室内桌椅等不得有灰尘，每日进行清洁。  3、产品资料等文件摆放整齐，存放指定地点。  4、洽谈区内的桌椅摆放整齐。  现场查看工作环境温度、湿度、照明、空气流通、卫生满足要求。服务过程中暂无特殊环境要求。物业负责消防工作。无库房。 | Y |
| 监视和测量资源 | Q7.1.5 | 提供《监视和测量设备清单》  公司软件开发过程中涉及的监视和测量工具主要是由公司测试员编制的测试用例，可验证软件符合性。询问部门负责人称，对于测试用例在编制完成后使用前均进行了验证确认，分别对测试用例的适用性、内容等内容进行了确认，经确认表格的内容清晰、格式完整，能够达到对软件开发进行监视和测量的目的。经过现场查看及与负责人交流得知，公司暂无购买的其他计算机软件用于规定要求的监视和测量。  合同能源技术服务项目施工过程、设备安装外包，不涉及监视测量设备。 | Y |
| 沟通 | QE7.4 | 在沟通中，总经理发挥主动主导作用，以确保在不同的层次和职能之间进行有效、充分的沟通  沟通的方式主要有：会议、邮件、微信群、接收上级主管部门下发文件等  公司内部沟通的内容主要有：a)通过各种例会传达、通报质量管理情况（如工作例会、经营会议等)；b)内部文件的学习和传递；c)公司微信群分享管理经验、讨论技术问题等方式。  公司外部沟通的内容主要有：a)与供方沟通采购产品或服务信息等；b)与顾客沟通需求、交付时间等；c)与当地政府主管部门进行政策和适用法规等方面。  尚未产生因沟通不畅产生的客户投诉或不合格。 | Y |
| 文件总要求 | QE7.5.1 | 企业策划管理体系文件主要包括：管理手册（YKZK-SC-2019 A/1）、程序文件汇编（23个）、其他体系文件（包括应急预案、供方评价准则、管理制度、环境目标指标及管理方案等），策划并制定的管理体系文件基本充分、适宜。企业有识别并收集了适用的外来文件，如产品技术标准、环境相关的法律法规、质量相关的技术标准等，策划的文件化信息基本充分、操作性较强。成文信息主要以采用纸质和电子媒体等形式保存。成文信息控制见综合部审核记录。 | Y |
| 运行策划和控制 | Q8.1 | 公司进行了如下策划：  一、策划了服务流程：  软件开发、技术服务实现流程图  签订合同--立项--需求分析--概要设计--详细设计—客户确认--测试----验收---后续服务。  合同能源管理技术服务流程：客户接触---现场踏勘--初步技术方案--签订合同--提供技术服务（安装（外包）、系统调试）--客户验收--运维服务  需确认过程：无  二、确定了相应的质量目标：目标基本合理、可测量、可达到。  三、策划了相关文件：产品实现过程符合《中华人民共和国著作权法》《中华人民共和国合同法》《中华人民共和国消费者权益保护法》执行标准《GBT 28750-2012 节能测量和验证技术通则》GB/T24915-2010合同能源管理技术通则GB/T20157-2006《信息技术 软件维护》GB/T20158-2006《信息技术 软件生存周期过程配置管理》GB/T8567-2006《计算机软件文档编制规范》GB/T9385-2008《计算机软件需求规格说明规范》GB/T 15532-2008　《计算机软件测试规范》GB/T9386-2008《计算机软件测试文档编制规范》GB/T28035-2011《软件系统验收规范》等国家法律法规、标准要求；策划了《软件测试规范》等作业指导书和《设计开发计划书》等记录。  四、软件、技术服务产品通过测试和验收来对产品实现过程进行检测。项目实施过程中由目负责人组织进行测试/检查，项目完成后由客户进行验收。  五、服务场所：服务在办公楼内进行，电脑台式机、打印机、传真机等设备设施，基本满足工作需要。  六、编制有“风险和机遇控制程序”，通过识别与评价对公司目标和战略方向相关，影响其实现质量管理体系预期结果的各种内外部环境因素，有效应对风险和机遇。  七、外包过程：合同能源技术服务项目施工、设备安装、运维年终节能量审核报告。  策划适合组织体系运行需要，未发生更改，策划情况符合标准要求。 | Y |
| 环境运行策划和控制 | E:8.1 | 识别的环境因素因素运行控制情况如下：  1、办公生活污水控制：直接排入办公区域所属市政管网  2、噪声控制：无明显噪声(噪声主要来源打印机、复印件、空调运行产生的噪声，环境影响很小，无忽略不计)。  3、固废控制：综合部有对办公产生的固体废弃物分类处理，按“可回收”和“不可回收”（如废硒鼓、灯管等），可回收放入“可回收”区，由综合部定期统一处理，生活垃圾统一集中到指定垃圾桶内。现场巡视综合部办公室，垃圾桶内垃圾并为按要求进行分类，已开不符合。  4、节能降耗：企业有建立节约用水、用电制度，尽可能减少资源能源的消耗，要求工作人员节约使用纸张（非重要文件要求双面打印/复印），办公设备、设施有按规定要求使用，杜绝非正常使用，要求不得使用大功率电器。  5火灾控制：办公区域配备了烟感，灭火器，有效。未发现明显火灾和安全用电隐患。公司组织综合部员工进行了安全教育，主要学习内容有交通安全知识、防火知识、安全用电知识。提高员工安全意识，防止危险发生。  6、相关方控制，企业有按规定的要求对相关方进行控制。  提供《相关方告知书》  告知书于2019年5月20日发放，告知书中写明了公司的方针，目标和进入公司区域的管理要求等。  7、提供环境安全管理体系资金投入记录  2019年度5－11月共按计划投入了：  设置垃圾处理箱 150元  消防演练：200元  改善办公环境：12000元  制作环境标识：50元  运行控制基本有效 | Y |
| 产品和服务的要求  顾客沟通 | Q8.2 | 公司主要通过电话方式、微信、QQ、市场调研等了解顾客需求、意见、问询及合同的处理等，不断提高服务水平。主要进行以下沟通：  1、向顾客提供保证产品和服务的有关信息，维护及应急措施。  2、接受顾客问询、询价、合同的处理。  3、对顾客的投诉或意见进行处理和答复。  4、客户信息等顾客财产的处置与管理  体系运行以来未发生客户抱怨投诉情况。  目前沟通渠道畅通。  抽合同及合同评审记录，符合要求 | Y |
| 应急准备和响应 | E8.2 | 编制了应急准备和响应程序，建立了火灾应急预案，由综合部组织演练，提供了应急预案演习记录，演练时间 2019年7月12日  负责人：刘芳  参加人：全体员工  演习过程：进行消防和疏散学习，讲解了消防设备、设施和消防的作用和操作等，做到了公司全体人员人人知晓，个个都会。  对演习效果进行了评价：按时完成了整个演习，顺利达到学习与计划的目的，应急预案有效。  评价人：李伟 | Y |
| 设计开发 | 8.3 | 公司主要开发的软件包括易科城市级公共建筑信息服务平台、易科信息数据通信机房节能管控开发平台、易科节能智能诊断系统、易科智能管控能效实训开发平台等企业研发为自主开发后销售，根据客户要求对自主研发软件进行修改。合同能源项目需根据客户现场条件设计节能方案，抽集成控制系统三次迭代项目、北京新华大厦综合节能改造项目策划、输入、输出、设计控制、验证、确认、更改等内容，均保存完好，符合要求。 | Y |
| 外部提供过程、产品和服务过程管理 | 8.4 | 通过供方调查和现场评审的形式，对外部提供过程的供方相关信息进行调查和确认。  提供《合格供方名录》，公司现有“北京易思诚科技有限公司、北京盛五方五金建材有限公司、上海凯宝实业有限公司、镇原县宏峰勘察施工队有限公司、江苏省节能技术服务中心”等合格供方。  主要采购物资：办公用品 电脑 、服务器、自控主机、软启动器、项目施工、设备安装、出节能报告  抽《供方评定记录表》、采购单等，采购信息明确，另抽其他采购单，均保存完好，符合要求  设备到场后外包方进行验收，施工完成后与客户一起三方验收。  办公用品基本在网上采购，到货后按订单进行核对，有问题退货，无验收记录 | Y |
| 生产过程控制 | 8.5.1 | a）获得的文件化信息  1）编制了质量《管理手册》中8.5.1明确了控制的过程、活动、要求以及控制的职责和方法。编制了《项目文档抽查标准》《编码规程》《Java编码规范》《单元测试规范》等作业文件，能够软件、技术服务开发过程起指导作用。  提供《配置管理计划》对人员职责、软硬件资源、配置项和基线计划、配置库结构及权限设置、备份计划等进行了规定。  2）公司的软件开发，技术服务是依据需求进行、同时符合相关法律法规要求：《中华人民共和国著作权法》《中华人民共和国合同法》《中华人民共和国消费者权益保护法》《GBT 28750-2012 节能测量和验证技术通则》GB/T24915-2010合同能源管理技术通则GB/T20157-2006《信息技术 软件维护》GB/T20158-2006《信息技术 软件生存周期过程配置管理》GB/T8567-2006《计算机软件文档编制规范》GB/T9385-2008《计算机软件需求规格说明规范》GB/T 15532-2008　《计算机软件测试规范》等国家法律法规、标准要求；  3）策划了项目文档抽查标准》《编码规程》《Java编码规范》《单元测试规范》等作业指导书和《软件设计说明书》《项目实施方案》等记录。  b）获得和使用监视和测量资源：  公司软件开发过程中涉及的监视和测量工具主要是由公司测试员编制的测试用例，对于测试用例在编制完成后使用前均进行了验证确认。  合同能源技术服务项目施工过程、设备安装外包，不涉及监视测量设备。  可满足策划需要。  c） 实施监视和测量  按《测试计划》对软件开发结果进行测试，通过代码走查及时发生代码问题 。通过服务后的调查及时发现服务过程中存在的问题。  现场提供了已完成项目ECOIC-专家系统分析工具缺陷记录、代码走查记录、周报、测试用例检查单、测试报告。记录显示按要求实施了监视和测量。  合同能源项目企业进场前需提交开工报告  抽企业开工报告单：工程主要内容：暖通系统节能改造，节能管控系统安装调试  施工准备情况：已有明确设计及施工方案、图纸设计符合现场实际情况。。。。。。  进场前需对客户财产进行识别状态，有问题与客户进行沟通并记录说明，无问题后可直接进场。本项目进场强进行了客户财产的检查，无争议性问题，直接进场。  现场施工、设备安装外包，设备到场后外包方进行验收，施工完成后与客户一起三方验收。  d)使用适宜的基础设施，保持适宜的环境  设备有电脑、打印机、服务器、扫描仪等，设备维护主要是灰尘清扫、电脑杀毒、数据备份等，有专人负责，基本可满足日常办公需要。  e)配备胜任的人员，包括所要求的资格  提供了岗位职责与任职要求。对员工岗位、学历、教育及培训经历、技能、经验方面进行了评价。软件开发，技术服务人员均为相关专业本科学历，多年工作经验，可满足软件策划需要。  开发人员：郑栋梁 测试：高佳等，均为大学本科，软件相关专业毕业，可满足人员能力需求。  f) 需确认过程：经确认，无需要确认的过程。  g)采取措施，防止人为错误  通过以下几个方面防止人为错误，并制定措施  由于员工经验不足、培训不够导致的人为错误，采取上岗前培训、转岗培训等措施，防止人为错误发生；由于工作方法不同而造成的人为错误，采取制定标准化操作程序等措施，防止人为错误发生；由于员工精神状态、情绪而造成的人为错误，采取定期休假、上级主管心理辅导等措施，防止人为错误发生。  h）实施放行、交付和交付后的活动  软件开发，技术服务完成后由工程师将系统程序文件夹分类制作光盘，进行运行安装验收；部分软件源代码、软件说明书、项目方案等均采取移动存储设备拷贝形式进行。  现场查看办公室有台式电脑、笔记本电脑、打印机、传真机等办公设备，基本能满足服务需要。  办公环境干净整洁，可满足办公需求。  现场有员工正在进行软件开发工作，现场观察员工能够按照工作规范和要求进行工作，抽查一名开发人员“高佳”询问软件开发流程及相关要求，能够较准确回答，满足要求。  查已完成的软件开发项目“集成控制系统三次迭代”项目开发文档  提供《软件需求分析说明书》《概要设计说明书》《详细设计说明书》等文档，  抽查《概要设计说明书》  分别对项目背景、文档范围、参考文档、总体设计等进行了说明。  评审后执行。  另抽查《详细设计说明书》，按要求编制。  项目目前有在建项目一个：新华大厦合同能源管理项目。  地址：西城区月坛南街59号，项目于2019年10月开始，预计2020年6月完成。现进行阶段：设备进场验收  审核组对项目现场进行了审核。  该项目内容：用能状况诊断、节能项目设计、改造、运行管理等。  来到项目现场查看工作情况：审核组对项目现场进行了审核。  来到项目现场查看工作情况：  现场有有受控标识，客户确认实施，写有编制、审批等信息。  查看有设备布置图等资料，上面有编、审、批人员签字确认，满足要求。  工作现场设有专人管理，环境维持较好，未发现顾客财产破坏情况。  提供有设备现场验收证明，写明到场设备名称、数量、签收人等。  现场工作人员5名：现场抽查2名工作人员询问安装调试相关操作要求，能够准确回答，与作业文件要求一致，满足要求。查有安装记录 ；查看了一组工人的操作情况，正在安装短信网关，工人操作熟练，符合要求。查《工作日志》，符合要求。经过现场查看，工人能够按照要求进行工作，秩序良好，满足要求。 | Y |
| 放行控制 | 8.6 | 软件开发/技术服务主要通过软件测试和用户试用方式进行监视和测量。  抽查缺陷记录表、测试用例检查表、工程质量验收记录、施工主要功能抽查记录、2019年10月20日天津大学宿舍热水系统巡查记录、徐州市云泉山庄节能量审核报告，均保存完好，符合要求。  放行受控 | Y |
| 监测、  分析与评价 | Q9.1.1  Q9.1.3 | 公司对质量、环境目标完成相关数据进行了统计,在管理评审过程中对过程监视和测量情况、产品符合性情况、顾客信息反馈及投诉处理情况等相关数据进行了分析评价,识别了改进的机会。收集了顾客满意度信息，供方产品质量和公司服务过程及产品质量等方面的数据和信息，在数据分析和评价过程中有使用一些简单的数理统计方法，如排列图、因果图等，但对收集的数据和信息分析、利用不够，提出改进。  提供《环境管理检查记录表》综合部每季度进行一次检查，检查内容有固体废弃物处理，消防器材、节约用电等。  目前无需使用监视和测量设备用于环境绩效的监测。  体系实施后未受到过当地环保、消防等地方政府相关职能部门的行政处罚，也为发生相关方环境投诉，以及内部员工关于安全方面的抱怨。 | Y |
| 监测和测量 | E9.1.1 | 提供《环境监测与测量程序》写明了相关要求  提供《环境绩效检查记录》通过日常检查消防设施、办公室环境管理、固体废弃物管理、节水节电、打印纸使用、办公区域噪音、设备维护。到目前为止，办公区未出现火灾事故；没有发生人员受伤害的事，做到人走灯灭，26度以上开启空调，全部使用节能灯。  经查验，管理方案实施有效。  依据行业特点，环境污染物对环境影响较小，故无需对环境污染物进行例行环境检测。 | Y |
| 内审 | QE9.2 | 公司制定了《内部审核控制程序》，文件规定每年至少进行一次内部审核，间隔时间不超过12个月。规定了审核的策划、实施、形成记录以及报告结果的要求。  提供了《审核实施计划》，审核目的，范围、依据、审核时间、受审部门、日程安排、审核组长和成员等内容。  内审时间：2019年9月10日  依据ISO9001:2015\ISO14001:2015版标准。  计划由总经理批准后实施。  公司按计划实施了内审。  内审员：刘芳 钟智蓉，提供内审员任命书。  内审员的安排考虑了审核过程的客观性和公正性，没有发现自己审核本部门的情况。  提供了内审检查表。内审不符合1项，已整改验收合格。内审报告显示本公司的管理体系均运行良好。  策划安排基本符合程序要求。  内审基本符合要求。 | Y |
| 管理评审 | QE9.3 | 公司制定了《管理评审控制程序》，文件规定每年至少进行一次管理评审。总经理于2019年9月20日组织进行了一次管理评审。  查《管理评审计划》，写明了管理评审的目的：对质量、环境管理体系进行评审，确保QE体系持续的适宜性、有效性和充分性。确定了评审时间、地点、评审组织和参加人员。规定了评审议题，提出了评审准备工作要求，评审以会议的方式进行。总经理批准。  管理评审输入由管代和各部门收集并提供相关材料，内容基本涵盖：方针目标适宜性、过程业绩、体系策划和运行情况、可能的变更、组织结构和资源情况、应对风险和机遇所采取措施的有效性内审情况、顾客满意情况、合规义务的符合情况、来自相关方的有关信息交流、重要环境因素、环境方针和目标的实现程度；环境管理体系绩效的信息，包括以下趋势：事件、不符合及纠正措施和持续改进、监视和测量结果、合规义务的履行情况、审核结果、风险与机遇；与相关方的有关沟通、资源的充分性及持续改进的机会等。  提供《管理评审报告》，对评审情况进行了总结，各部门对各过程和活动进行了总结和讨论，对内审、客户投诉、方针和目标等方面进行了评审。  评审结论：通过本次评审，最终得出本公司管理体系是适宜的、充分的、有效的，方针和目标是适宜的和有效的。  纠正措施：  1、加强对ISO环境管理体系标准的理解  2、对GB/T9001-2016：8.2条款的培训。使员工意识到合同评审的重要性。  抽纠正措施完成情况，已完成，符合要求。 | Y |
| 改进 总则 | QE10.1 | 企业有通过建立管理方针、目标，改进服务质量，同时避免和减少非预期情况带来的不利影响，改进管理体系的绩效和有效性。并通过管理目标建立与考核，明确了改进、努力的方向，建立一个自我完善、持续改进的机制和良好氛围。  企业有充分识别和评价存在的改进机会，以持续满足顾客和相关方要求改进的方法措施包括：a、引导创新、修改和改进现有过程或实施新过程的突破项目； b、在现有过程中开展渐进、持续的改进活动；c、纠正所存在不符合的原因等。 | Y |
| 事件、不符合  纠正和预防措施 | QE10.2 | 编制《纠正和预防措施控制程序》。  询问公司事故事件及不符合情况，自体系运行以来，均未发生重大事故、事件及不符合情况，也未发生相关方投诉情况。  查纠正、预防措施实施情况，体系运行以来内审不符合1项，已采取措施并验证符合。公司管理评审及日常检查发现的不符合情况，制定纠正措施及预防措施，并进行跟踪确认，保持记录。 | Y |
| 改进 | QE10.3 | 管代：为了保证管理体系的符合性按照规定的时间进行内审和管理评审，及时发现体系运行的不足予以改进；通过对顾客进行回访或满意度调查，了解客户意见，改进产品和服务质量；通过对产品进行检验和验证，确定产品的符合性；通过对日常数据进行汇总分析，通过过程的监测，发现问题和潜在问题，提出纠正措施，达到持续改进目的。 | Y |