****

**管理体系审核报告**

**受审核方：易科智控科技(北京)有限公司**

**审核体系：**

**■质量管理体系（QMS）**

**■环境管理体系（EMS）**

**□职业健康安全管理体系（OHSMS）**

 **北京国标联合认证有限公司**

**网址：[www.china-isc.org.cn](http://www.china-isc.org.cn)**

1. **审核方基本信息**

|  |  |
| --- | --- |
| **审核方名称** | **北京国标联合认证有限公司** |
| **审核方地址** | **北京市朝阳区北苑路168号1号楼16层1603** | **邮编** |  |
| **联系电话** | **010-51095332** | **传真** | **010-5351 6258** | **邮箱** |  |
| **审核组成员** |
| 姓名 | 组内身份 | 性别 | 注册资格 | 专业代码 |
| **朱晓丽** | **组长** | **女** | **Q:审核员****E:审核员** | Q:33.02.01,33.02.04,34.06.00E:33.02.01,33.02.04,34.06.00 |
| **张鹏** | **组员** | **男** | **Q:实习审核员****E:实习审核员** |  |
| **与审核组同行人员** |
| **姓名** | **性别** | **角色** | **工作单位** | **备注** |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

1. **审核目的**

|  |  |
| --- | --- |
| ■QMS/■EMS/□OHSMS第二阶段审核： | 评价组织管理体系建立、实施运行的符合性及有效性，以确定是否推荐认证注册。 |
| □QMS/□EMS/□OHSMS再认证审核： | 评价组织管理体系整体的持续符合性和有效性，以确定是否推荐更新认证并换发认证证书。 |
| □恢复审核： | 评价组织在暂停期间整改及体系运行是否满足要求，以确定是否推荐恢复认证资格 |

1. **审核准则**

■ **GB/T 19001:2016 idt ISO 9001:2015标准 不适用条款:无条款**

**□ GB/T 50430-2017标准 不适用条款:**

■ **GB/T 24001-2016 idt ISO 14001:2015标准**

**□ GB/T 28001-2011 idtOHSMS 18001:2007标准**

**□ ISO45001：2018标准**

■ **受审核方管理体系文件** ■**适用的法律法规 □其他**

**四、受审核方基本信息**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **受审核方名称** | **易科智控科技(北京)有限公司** | **组织人数** | **15** |
| **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** | **邮****编** | **100083** |
| **经营地址1** | **北京市海淀区学清路甲18号学院8号C505** | **100083** |
| **联系人** | **刘芳** | **电话** | **18671387315** | **传真** |  |
| **法人代表** | **李伟** | **最高管理者** | **李伟** | **体系负责人** | **刘芳** |
| **申请的产品/****服务认证范围** | **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** |
| **专业代码** | **Q：33.02.01;33.02.04;34.06.00****E：33.02.01;33.02.04;34.06.00** | **是否是一体化审核** | **■是 □否** |
| **体系文件实施时间** | **2019-05-10**  | **上次审核时间（再认证）** |  |
| **体系区域** | **总部以外分公司（分场所）名称、地址（附多场所清单）：无****所有项目部（临时场所）名称、地址（可附项目清单）：见附件** |
| **上次审核后发生的影响客户管理体系的重要变更****（再认证）** | **不适用** |

**五、审核活动综述**

**1. 本次审核活动按审核计划执行（见附件1）。**

**2.已审核总部的部门、职能或过程：**

|  |  |
| --- | --- |
| **部门:** | **职能或过程:** |
| 管理层 | 理解组织所处的环境；理解相关方需求和期望；体系范围界定；环境管理体系总要求；领导作用及承诺；质量/环境方针；组织的角色、职责和权限/资源、作用、职责和权限；应对风险和机遇的措施及措施的策划；质量、环境目标及其实现的策划；变更的策划；资源配置；沟通/信息交流/沟通；组织的知识；文件化信息（总则）/文件总要求；监视、测量分析和评价（总则）；管理评审；持续改进 |
| 综合部 | 组织的角色、职责和权限/资源、作用、职责和权限；环境因素识别及评价；合格义务/法律法规及其他要求；质量、环境目标及其实现的策划；人员、能力、意识/能力、培训和意识；沟通、信息交流/沟通、参与和协商；创建和更新；文件化信息的控制/记录控制；与客户有关的要求；运行策划和控制（E）；应急准备和响应；监视测量分析和评价（总则）/绩效测量和监视；合规性评价；内部审核；不符合和纠正措施/不符合、事故、事件、纠正措施和预防措施；顾客满意 |
| 技术部 | 组织的角色、职责和权限/资源、作用、职责和权限；环境因素识别及评价；质量、环境目标及其实现的策划；基础设施；过程运行的环境；监视和测量资源；运行策划和控制（Q）；产品和服务的设计和开发；服务提供的控制；标识和可追溯性；更改控制；产品和服务的放行，不合格输出的控制，运行策划和控制（E）；应急准备和响应；不符合和纠正措施 |

**3. 已审核的分场所（分中心、分部或不在一起的部门）、临时/流动场所信息**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **分场所名称** | **职能或过程:** | **地址** |
| **新华大厦合同能源管理项目** | **在建项目** | **北京市西城区月坛南街59号** |
|  |  |  |

**4. 已审核具体的产品/服务/型号/类型/系列和过程（设计/生产┄┄）是**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **产品名称/****服务名称** | **型号/****服务类型** | **规格** | **执行标准** |
| **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** | **服务** |  | **《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》** |

**5. 本次审核覆盖时期：**

**■体系运行开始的2019年5月****10日至2019年12月14日。**

**6. 完成情况说明:**

**■已完成审核计划的全部工作□计划有修改，但不会影响审核结论，修改的内容和原因是**

**□未完成计划，未完成的内容和原因是:**

**六、审核发现及审核证据说明**

|  |  |
| --- | --- |
| **(一)策划的充分与合理性** | **1、组织及其环境的识别情况**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。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，环境识别充分，有效。 |
| 1. **相关方需求和期望识别情况**

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。目前企业未发生处罚、相关方投诉事件。 |
| **3.☑质量/□环境/□职业健康安全方针（组织方针的适宜性/持续适宜性、方针的传达及职工的理解等）**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。 |
| 1. **风险识别与控制策划（QMS）**

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。财务风险：资金回笼过程中的风险，合同应收款无法及时到位；市场竞争激烈，恶性竞争等不良社会影响；产品质量方面的风险，产品质量验收不合格，导致退货等；重要环境因素运行控制不当造成的风险，如意外火灾；危险废弃物(硒鼓/墨盒/色带/日光灯等) 控制不当；合规义务风险：适用的法律法规收不全、不及时、不了解导致违规行为的发生等。查见“风险与机遇识别评价与应对策划表”，企业在确定这些风险和机遇时，有考虑内外部因素及合同方（供方、顾客)的要求。抽查风险的应对措施，符合要求。公司的风险和机遇控制基本符合要求。 |
| **5.QMS过程****质量管理体系过程有：策划过程、生产和服务过程、放行过程等****其中关键过程有 研发过程、勘探过程 ，****需要确认过程 ：无****不适用条款是 无 ，不适用理由：**  |
| **6. EMS环境因素**提供了部门《环境因素辨识与评价表》和《重要环境因素清单》 识别环境因素使用了生命周期的观点，时考虑了三种时态、三种状态、五个方面，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：固体废弃物排放，火灾识别全面，评价准确。 |
| **7. OHSMS职业健康安全危险源****（职业健康安全危险源辨识是否充分、风险评价合理性，以及风险评价动态变更的及时性等）****不适用** |
| **4. 法律法规及其他要求**1. **获取法律法规项，☑法律法规获取充分，□法律法规获取有遗漏，缺少**
2. **结合公司的☑产品/服务□环境因素□危险源，☑确定 □未确定法律法规要求的具体条款，**
3. **法律法规的宣传方式：a)通过各种列会传达、通报质量管理情况（如工作例会、经营会议等)；b)各部门内部会议等；c)内部文件的学习和传递；d)公司宣传栏等方式**
4. **法律法规要求及时更新了：未发现过期版本的法律法规**
 |
| **5. 目标、方案****（在相关层次上建立可测量的目标，目标、方案的有效性，对质量目标的实现情况进行评价并叙述测量方法）**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。 |
| **6. 文件与记录控制 (文审修订后文件与标准的符合程度评价、文件控制管理等)**执行公司《成文信息控制程序》管理体系文件包括：管理手册、程序文件、作业文件、外来文件、各类记录等。已建立“受控文件清单”。查：公司《管理手册》、《程序文件》为依据ISO9001:2015、ISO14001:2015版标准编制发布实施。由管理者代表审核，总经理批准后发布。查：“文件发放记录”，内容涵盖：序号、名称、接收人、版本状态、日期等。 管理手册、程序文件、作业文件已发放各部门，有签收部门确认。规定对所有失效文件，从使用场所回收并填写《文件销毁申请单》经总经理批准后要加盖“作废”印章，统一销毁。文件更改采用局部修改、换页、换版等方式。查：有“外来文件清单”记录了《环境保护法》等外来文件，控制分发，有专人负责。已建立“记录清单”内容含盖：序号、记录名称、记录编号、保存期限。现场查看，文件、记录保持清晰，保存完好。 |
| **(二)资源评价** | **人力资源的简要说明.:**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，均保存完好，符合要求。 |
| **设备设施（包括安全信息系统）、**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。 |
| **过程运行环境**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。 |
| **监视和测量资源**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。 |
| **知识**综合部负责公司知识管理的协调工作、无形资产的管理与管理以及公司所有制度文件和资料的管理和控制工作并对内、外部知识进行确定、维护、发放与管理。公司运行过程所需的知识从内部来源获取的有：管理文件、奖惩办法、公司历史积累的经验、数据等。外部来源获取有：行业规范、国家标准、相关法律法规以及顾客要求等。获取及保持方法：如老员工传帮带新员工，参加行业协会组织的专业培训和各项会议，公司内外的培训及自学等；为应对不断变化的需求和发展趋势，组织策划进行管理体系标准及相关知识的再培训、招聘等方式对确定的知识及时更新。 |
| **环保设施：不涉及** |
| **职业健康安全设施：不涉及** |
| **(三)体系运行情况** | **1. 针对方针的管理职责评审**公司通过管理评审、内部审核及有效实施纠正、改进措施等方法来有效完善和持续发展公司的管理体系。为确保公司质量管理体系持续的保持适宜性、充分性和有效性，并与公司的战略方向相一致，公司总经理应承担以下领导作用和承诺：符合要求。公司把关注焦点是放在顾客身上。公司通过合同需求、市场调研、电话沟通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。 |
| **2. 组织内部沟通的充分性与效果；（OHSMS员工参与风险管理/健康安全事务的关心和影响力；组织对外联络关注顾客的感受情况、信息交流包括通报相关方的情况等）**内部沟通的情况：内部沟通方式：会议、数据信息传递、网络传播 内部沟通的效果：良好组织对外联络，关注顾客的感受情况（QMS）：与客户、供应商、政府部门及其他相关方的沟通等。内外部信息交流/沟通方式可行、有效。 |
| **3. QMS 组织对重要过程实施控制的结果****(包括对QMS关键工序(过程)、特殊过程控制;评价组织对过程实施控制情况/)****产品实现的策划：**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。**设计开发：**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。**外部提供过程、产品和服务过程管理**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**生产过程控制**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 |
| **放行控制**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、技术服务记录、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 |
| 1. **QMS产品/服务的标准、协议/规范的有效性以及产品/服务质量符合要求，向顾客稳定提供合格产品的情况；**

**与顾客有关的过程**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。技术要求的确定通过客户合同的形式明确，抽合同及合同评审记录，均保存完好，符合要求。自体系运行以来无定单、合同更改情况。 |
| **5 .QMS国家/地方技术监督部门监测（检测、委托检测、定期监测、型式试验等）、抽查结果****无** |
| **6. 不合格品/项的识别、控制;**查有《不合格输出控制程序》，对不合格输出进行识别和控制，防止不合格输出的非预期使用或交付。询问部门负责人称目前没有不合格的非预期使用情况。未发生投诉所引起的不合格。软件测试中的BUG，已全部修复。内审不符合1项，针对不符合进行了原因分析，制定了纠正措施并验证合格。 |
| **7 对特种设备的维护，检定;** **无** |
| **11 .对危险化学品销售、使用、储存、运输处置，规定的执行力度(必要时);****无** |
| **(四)监视测量方面** | **1. .对质量/环境/职业健康安全目标指标进行定期监测/检查情况**总的质量目标为：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综合部：顾客满意度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）；培训计划达成率100%（计算方法：培训完成次数÷培训计划总数x100%，每年考核一次）；合同评审率100% (计算方法：评审合同数÷签订合同总数x100%，每年考核一次)固体废弃物合规处理率100%（固体废弃物合规处理数/固体废弃物总数X100%，每月考核一次）火灾发生率为 0（按实际发生记录）。2019年5月至11月目标完成情况：顾客满意度98%，培训计划达成率100%，合同评审率100%，固体废弃物合规处理率100%，火灾发生率为0。技术部：研发产品一次交付合格率99%（计算方法：研发合格产品数÷产品总数\*100%，每年考核一次）；研发产品按时完成率 100%（计算方法：产品按时完成次数÷研发产品总数x100%，每年考核一次）；固体废弃物合规处理率100%（固体废弃物合规处理数/固体废弃物总数X100%，每月考核一次），火灾发生率为 0（按实际发生记录）。2019年5月至11月目标完成情况：研发产品一次交付合格率99%，研发产品按时完成率 100%，固体废弃物合规处理率100%，火灾发生率为0。 |
| 1. **顾客满意**

公司编制了《顾客满意度调查表》。对于顾客对产品和服务是否满意的信息进行监视。对调查表中各方面进行测算，调查内容包括质量、价格、数据准确、现场服务态度、售后服务等。每年至少调查一次公司于2019年10月对2家主要客户就以上内容进行了电话调查，2家客户均对相关内容进行了反馈。查看2019年10月15日《顾客满意度分析报告》，此次调查共调查2家，覆盖全部主要客户，数据分析得出本公司的顾客满意度98%。未发现不满意情况和客户投诉情况。 |
| **3. 内审（包括内审策划审核方案中考虑拟审核的过程和区域的状况和重要性）**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。 |
| **4.管理评审（管理评审体系变更需求，纠正和预防措施、体系有效性等）**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。 |
| 1. **EMS是否按规定对主要污染物（污水、废气、噪声、废渣等）及排放实施了例行的监视或测量，结果是否满足相关要求？**

**无** |
| **6. EMS国家/地方环保部门监测结果、新改扩建项目符合环评报告、三同时验收报告要求情况及措施****无** |
| **9. 其他能够明组织绩效、信誉的证据/信息：无** |
| **(五)持续改进** | **1 纠正/预防措施的实施及效果;**公司为不断改进体系、产品和服务创造氛围，使每个员工都有参与改进的意识和机会，通过使用质量方针、质量目标、审核结果、数据分析、纠正措施以及管理评审等提高QMS的有效性。管代：为了保证质量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。 |
| **2（近一年）重大事故、顾客/相关方投诉：：****无** |
| **3. 一阶段提出问题的整改情况?****无** |
| **4.创新情况：**  |
| **5. 上次不符合的整改情况（再认证填写）** |

**七、本次审核不符合项**

**1. 本次审核共开具不符合项报告项；其中严重不符合项，一般不符合项，观察项项分布在部门条款，分布见附件。（Q/J/E/S分开填写）**

**2. 本次审核发现不符合及存在问题对管理体系实现目标的影响□较大☑不大**

**八、已识别出的任何未解决的问题：**

**□可能影响本次审核结论可靠性的因素：**

|  |  |
| --- | --- |
| **影响本次审核结论可靠性的因素** | **具体说明** |
| **□样本量不足** |  |
| **□知识产权保护** |  |
| **□因受审核方信息造成的日数或审核资源不足** |  |

**九、是否达到审核目的**

**■达到审核目的**

**□未达到审核目的，未达到目的的原因是：**

**十、审核结论**

|  |
| --- |
| **1. ■QMS■EMS □OHSMS的适宜性、充分性、运行有效性，自我完善机制等。管理体系满足适用要求和实现预期结果的能力。****（描述组织实施“过程控制”，满足标准要求和目标，向顾客提供稳定、合格产品，满足适用的质量/环境/职业健康安全法规要求，防止污染、重大事故和持续改进的情况以及对周边环境产生的影响，措施的有效性）****■QMS ■EMS □OHSMS持续的符合性及运行的有效性，以及与认证范围的持续相关性和适宜性及自我完善机制等。** |
| **2.对审核范围适宜性结论****■审核范围适宜，与申请范围一致****□审核范围变更** |
| **3. 审核组推荐意见：****□推荐认证注册(□QMS □EMS □OHSMS)****■在完成纠正措施后推荐认证注册(■QMS ■EMS □OHSMS)****□推荐保持认证注册(□QMS □EMS □OHSMS)****□(在完成纠正措施后推荐保持认证注册(□QMS □EMS □OHSMS)****□推荐扩大范围(□QMS □EMS □OHSMS)****□在完成纠正措施后推荐扩大范围(□QMS □EMS □OHSMS)****□延期推荐注册(□QMS □EMS □OHSMS)****□不推荐认证注册(□QMS □EMS □OHSMS)****□不推荐或缩小推荐范围的说明:** |
|  |

**十一、**审核基于对可获得信息的抽样过程的免责声明；

**本次审核是基于抽样检查的原则，因此，不可能包含受审核方管理体系覆盖的所有场所、以及体系所涉及的全部活动。仍可能有未发现的不符合项存在于目前管理体系的运行中。**

**十二、不符合项纠正措施要求**

**一般不符合报告在天/严重不符合在天针对不符合原因制定并实施纠正措施。验证方式见不符合项报告。**

**十三、** 任何影响审核方案的重要事项**：无**

**十四、审核组签字**

**审核组组长（签名）：朱晓**丽

**审核组组员（签名）：张鹏**

**日期：2019年 12月 14日**

**十五、纠正措施验证结论：**

**1. 审核中发现的■QMS( 1 )个一般不符合，( 0 )个严重不符合，■验证合格□仍有问题**

**审核中发现的■EMS( 1 )个一般不符合，( 0 )个严重不符合，■验证合格□仍有问题**

**审核中发现的□OHSMS( )个一般不符合，( )个严重不符合，□验证合格□仍有问题**

**存在问题说明及意见：**

**2. 验证结论:**

**■推荐注册□不推荐注册□推荐重新认证注册（再认证填写）**

**组长签字: 朱晓丽 日期: 2019年 月 日**

**十六、认证评定与批准**

1. **技术委员会评定结论：□同意注册□不同意注册**

**认证评定负责人： 日期： 年 月 日**

1. **批准结论：□同意注册□不同意注册**

**批准人（总经理）： 日期： 年 月 日**

**十七、与末次会议结论不同处的说明和其他说明：(技术委员会填写)**

**十八、审核报告的发放范围t：**

**受审核方(含附件)： 1份**

**北京国标联合认证有限公司：1份**

**十九、附件**

**1. 审核计划（含项目清单）**

**2. 不符合报告/问题清单**

**3. 其他**