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：管理层 主管领导：胡奎 陪同人员：张艺 | 判定 |
| 审核员： 宋明珠 审核时间：2021年12月09日 |
| 审核条款： |
| 组织及其环境;相关方需求与期望;确定体系范围;体系及其过程;总要求 | QE:4.1;4.2;4.3;4.4 | 公司在管理手册中，明确风险和机遇事件的识别方法/途径、风险和机遇事件的评估方式、制定主要风险和机遇事件的应对措施的要求公司全体员工的质量、安全意识比较强。公司的办公及培训设施、设备比较先进。对公司不利的内、外部因素有：市场竞争非常激烈，服务利润不断降低、用工成本增加。公司通过业内展会、同行交流、座谈会、每周工作例会、QQ、微信等进行内外部沟通，并定期进行评审，形成会议记录。抽查2021年总过程风险机会识别措施评价表，内容及记录清晰。公司确定的相关方有员工、顾客、政府机构、审核机构、供方等。理解员工诉求的形式为谈心、茶话会等；理解银行等相关方的形式主要为电话沟通、上门拜访等；员工关注的主要问题有工资、待遇、晋升机制、福利等，供应商和合作伙伴关注的主要问题互利和连续性，产品质量、售后服务、成本价格、交付期等。查见《相关方要求识别和控制》相关方：员工、顾客、政府机构、审核机构、供方的顾客的需求和期望：产品及服务质量符合顾客要求；交付、安装及时；价格合理等。对相关方的要求的监视和评审的方法多样，通过QQ和微信等现代通讯手段是常用的便捷而又高效主要方法。公司在管理手册和制定的《风险和机遇管理制度》中，确定了对公司有利的内外部环境因素，对公司不利的内、外部因素有：市场竞争非常激烈，国家和政府对企业环保要求提高等。公司通过业内展会、同行交流、座谈会、每周工作例会、QQ、微信等进行内外部沟通，并定期进行评审，形成会议记录。公司确定的相关方有员工、顾客、政府机构、审核机构、供方等。理解员工诉求的形式为谈心、茶话会等；理解政府机构等相关方的形式主要为电话沟通、上门拜访等；员工关注的主要问题有工资、待遇、晋升机制、福利等，供方关注的主要问题是长期合作、互利共赢以及货物回款时间等。对相关方的要求的监视和评审的方法多样，通过QQ和微信等现代通讯手段是常用的便捷而又高效主要方法。公司质量管理体系的认证范围为：Q：展厅展馆的展览展示设计服务（不含展览馆的展览服务），计算机系统集成E：展厅展馆的展览展示设计服务（不含展览馆的展览服务），计算机系统集成所涉及场所的相关环境管理活动。公司按照ISO9001:2015标准的要求，建立、实施、保持和持续改进质量管理体系，策划质量手册、程序文件、作业文件，包括所需过程及其相互作用，制定有风险管理控制办法，确定产生非预期的输出或过程失效对产品和顾客满意带来的风险，以及应对措施。组织制定有管理评审控制程序，定期进行体系评审，必要时变更过程，以确保过程持续产生公司期望的结果。经现场确认：外包过程：无。关键过程：设计过程，安装、调试过程关键及需确认过程：隐蔽过程。 | 符合 |
| 领导作用与承诺 | QE5.1 | 总经理：胡奎；管代：张艺通过与总经理交流：总经理从以下活动方式对公司建立、实施质量管理体系并持续改进其有效性所做出的承诺提供证据： 1、公司以会议、培训等形式对员工进行满足顾客要求和适用法律法规要求重要性的教育，使全体员工意识到满足上述要求是公司适应市场经济，树立良好形象，提高经济效益至关重要的管理行为； 2、制定和发布公司自身发展质量方针； 3、确保管理目标的制定、分解落实到相关职能和部门，并激励员工为实现目标而努力； 4、定期进行管理评审，以评价管理方针、管理目标的适宜性及实现情况，同时评价管理体系的适宜性、充分性和有效性。 5、为确保建立、运行和持续改进管理体系所需的一切资源得到满足，公司提供了信息、技术、人力、设备、环境和资金等必要资源。 | 符合 |
| 方针 | QE5.2 | 质量（含环境、安全）方针：“顾客至上、诚信守法；持续改进、科学管理；珍惜环境、安全经营”。其内涵包含了：公司严格按照国家有关的产品质量标准和客户要求执行，以优良的品质获得客户的满意和忠诚；公司只有在经营上坚持诚信守法、强化安全、环保义务和责任，企业才能持续发展。公司管理方针所体现的几个方面的内涵做出了诠释，方针与公司的总体经营理念相适应、协调，符合企业目前现状，体现了让客户满意、保证质量符合性、遵纪守法、持续改进的承诺。质量管理方针在手册上进行了确定和发布，并通过文件发放的形式发放至各部门、给员工进行了宣传培训。质量方针对外进行了发布。手册对方针的内涵进行了阐述，为目标制定及评审提供了框架，每年至少一次,在管理评审会议上讨论其适宜性和改进机会。企业的质量方针的内容和管理基本符合标准和法规要求。 | 符合 |
| 组织的角色、职责和权限； | QE5.3 | 查《管理手册》包括了企业组织机构图、职能分配表。公司编制了《岗位任职要求》对总经理、管理者代表、各部门的岗位职责和权限进行了规定，内容全面合理。各部门、岗位之间通过会议、文件传阅、培训等方式相互了解职责与权限。 | 符合 |
| 应对风险和机遇的措施； | QE6.1 | 公司策划并批准实施《风险和机遇分析表》，内容包括风险类型、风险因素、应对机遇及措施、现行控制方法、涉及的场所及部门等；查见《风险和机遇评估分析表》：1. 类型：外部因素；

 类别：竞争风险公司目前的服务在市场占有率和领先趋势比较明显。机遇：竞争加剧，发展压力大，但也会带来新的发展机遇。应对机遇及措施：及时关注公司产品市场的情况，收集信息及时调整，保持公司产品的竞争力。针对外部因素，还分析了市场、文化、社会经济、法律法规的变化等。1. 类型：内部因素；

 类别：人力资源风险：公司目前人员，被外单位吸引离开的情况还是存在，人员在素质上参差不齐，加上绩效考核不能落实，会对工作完成质量造成不好的影响。机遇：公司目前主要人员比较稳定，各项绩效能顺利开展，为公司发展提供一个比较好的基础。应对机遇及措施：各部门应及时关注员工的心态变化，注意工作方式，创造良好的工作环境，提高员工的归属感。针对内部因素，还分析了财务状况、人力资源、基础设施等。提供有《环境因素识别与评价控制程序》、《内容包括环境因素的识别、确认、汇总、评价和重要环境因素的确定、登记、清单发放及更新控制。公司重要环境因素有以下二项：1）潜在火灾；2）固体废弃物排放。1、抽查控制固体废弃物排放的实施步骤：1）对工作人员进行教育培训，增强员工的环保意识；2）按时向环卫机构交纳垃圾清运费；3）购买有盖垃圾箱/桶，分类贮存固废，集中送至有资质回收公司回收。 应对风险和机遇的措施与其对于产品和服务符合性的潜在影响相适应。 | 符合 |
| 目标及其实现的策划 | QE6.2  | 1、质量目标为：考核情况（2021年7月-2021年11月）培训计划完成率 100% 实测：100%人员合格上岗率100% 实测：100%采购物资合格率≥99% 实测：100%客户满意度95分以上 实测：96分合同评审率100% 实测：100%项目按期交付率≥98% 实测：99%项目检验合格率100% 实测：100%设计成果交付合格率100% 实测：100%均达到目标，并将指标进行了分解。 | 符合 |
| 变更的策划 | Q6.3  | 公司要求：当公司质量管理体系变更时，应考虑：1.变更的目的及潜在后果；2.体系的完整性；3.资源的可获得性；4.责权的分配和再分配等因素。  经查：暂无变更。 | 符合 |
| 资源 | QE7.1  | 询问总经理，企业为了实施质量管理体系，并持续改进其有效性、增强顾客满意度和体系正常运行提供了充足的资金及必要的资源，为提高员工质量意识组织了的培训，目前的资源基本满足策划需要。总经理对资源的配备比较重视，人力资源、设备和工作环境等可满足计算机系统集成，电子科技设备、安防产品、软硬件的销售需要。 | 符合 |
| 组织知识 | Q7.1.6  | 公司明确组织知识的概念及其从内部、外部获取并更新知识的来源即包括：内部来源（例如知识产权；从经历获得的知识；从失败和成功项目得到的经验教训；得到和分享未形成文件的知识和经验，过程、产品和服务的改进结果）；外部来源（如标准；学术交流；专业会议，从业主或外部供方收集的知识）。 --公司明确组织知识作为公司的重要资源，按内部文件或外来文件予以受控管理包括必要的分级保密措施。 | 符合 |
| 沟通 | QE7.4  | 公司和部门负责人清楚公司及各部门与质量管理体系相关的内部沟通和外部信息交流的项目、内容等。如：公布、公开质量方针和质量目标、与客户、外部供方等相关产品和服务的沟通等。--主要的事项内、外沟通均事先做出策划或规定，内容包括：沟通事项、沟通的职责、沟通对象、沟通内容、沟通时机、沟通方式等等。--通常的沟通方式包括但不限于：会议、文件、改善提案、通告、内部联络书、内部电脑网络、培训、拜访、交谈、提交报告等。--现场查看记录并口头交流确认：公司及行政部负责的相关内、外沟通效果基本满足要求。 | 符合 |
| 形成文件的信息/7.5.1总则 | **QE7.5.1** | 公司的质量管理体系文件----包括一级文件：管理手册二级文件：程序文件三级文件：管理规定或制度四级文件：表格和检查表。--此外，外来文件即外部提供的文件,包括规格标准、与产品质量有关的企业标准。通常属于第三级文件，并得到及时识别和分发控制。 经查：公司提供的各级体系文件总体满足标准的要求和确保QMS有效性的需要。 | 符合 |
| 监测、分析和评价总则； | QE9.1.1  | 公司对需要监视和测量的对象的确定，监视、测量、分析和评价方法的选择，实施监视和测量的时机、实施分析和评价的时机界定，QMS的绩效和有效性的评价方法的采用及有关监视和测量记录的保留等要求予以较清楚的策划和确定，详见相关程序文件及监视、测量、分析和评价的实施计划。如：（1）《服务、过程与绩效监视和测量控制程序》（2）《内部审核控制程序》（3）《管理评审控制程序》（4）《应急准备与响应程序》（5）《合规性评价控制程序》 | 符合 |
| 管理评审 | QE9.3  | 查，公司管理手册，规定了管理评审的要求：管理评审的主持人、时间频率、管理评审的输入、输出等。公司制定了“管理评审控制程序”,规定每年至少进行一次管理评审，每次时间间隔不超过12个月（本次评审为三体系结合评审）时间：2021年10月30日主持人：胡奎总经理参加人员：体系涉及到的各部门所有有人员评审输入内容：1）评价内部审核的结果及现行管理体系是否有效。2）评价现行管理体系的有效性、适宜性、符合性。3）评价方针、目标、指标、管理方案是否实现以及是否符合本公司发展的需要和用户期望。4）评价相关方的投诉、建议及其要求是否得到解决和满足。5）评价公司经营的环境。6）评价过程和产品的监视和测量情况，法规及其他要求合规性评价情况7）评价服务过程及验收情况，法规及其他要求符合性情况。8）评价不符合、纠正和预防措施的状况，以及环境因素识别和评价的总结情况。9）现行管理体系有无更改的必要及更改的时机。10）评价重大环境因素及危险源识别的识别及控制情况。11）上次改进建议的完成情况：无。评审输出内容：本公司新近建立的质量、环境、职业健康安全管理体系，目前符合本公司的现状，符合管理体系标准的要求，内容充分、适宜；从运行情况看，各项管理活动可以按照体系所规定的方法实施，各过程和活动处于稳定的受控状态，结果能达到预期的效果，通过对过程和服务质量、环境、职业健康安全的监视和测量，本公司的质量、环境、职业健康安全目标基本达到，用户要求得到满足；体系运行有效。本公司现行的质量、环境、职业健康安全、方针、目标符合用户期望及本公司发展。提出以下改进内容：建议公司加强对GB/T19001-2016、GB/T24001-2016、ISO45001:2018标准的培训；由行政部负责，2021年10月31日前完成。查见管理评审改进建议培训记录，已培训并达到预期效果，培训有效。2021年7月以来，未收到相关方及顾客投诉抱怨；管理评审结论：公司管理体系的持续的适宜、充分和有效的，并与公司战略方向保持一致。 | 符合 |
| 改进 总则不符合和纠正措施持续改进 | QE10.1;10.2;10.3； | 公司制定系列程序文件《管理评审控制程序》、《服务、过程与绩效监视和测量控制程序》、《纠正预防措施控制程序》及《内部审核控制程序》，对持续改进的过程予以规定，以实现质量管理体系及产品符合性的持续改进。持续改进的过程包含持续改进的提出、立项、不合格的原因的分析、纠正措施的确定、跟踪和评价及负责部门和人员职责等。公司通过质量方针、目标的达成分析、内部质量审核结果、数据资料统计分析、纠正和预防措施和管理评审等方式，以推动质量管理体系的持续改进。公司制定《事件、事故和不符合控制程序》及《顾客满意度调查控制程序》实施纠正措施，消除客户投诉的原因，以防止其再发生。在《顾客满意度调查控制程序》文件中规定了顾客满意度信息来源方法：顾客满意度信息来源：（1）顾客满意度信息可来自：* + 1. 顾客满意度调查表；
		2. 顾客的抱怨及投诉；
		3. 顾客的赞扬；
		4. 顾客的索赔；
		5. 流失业务的分析；

（2）获得顾客满意度信息的方法可采取下述方式获得信息：1. 向顾客发出《顾客满意度调查表》；
2. 走访顾客，填写《顾客满意度调查表》；

c）建立顾客投诉热线电话。相关责任部门要分析产生客户投诉的原因，按《纠正预防措施控制程序》实施纠正措施。不符合处理程序和机制健全。公司主要按策划的管理手册、程序文件等实施运行，主要采用内审、管理评审、数据分析、纠正和预防措施、质量方针和目标等来实现对质量管理体系的改进，另外主要通过日常工作中发现的问题及时予以调整解决来实现。 | 符合 |

说明：不符合标注N

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：行政部（含财务） 主管领导：张艺， 陪同人员：吴迪 | 判定 |
| 审核员：冉景洲 审核时间：2021年12月09日 |
| 审核条款： |
| 组织的角色、职责和权限 | QE5.3；  | 在管理手册中和岗位任职要求中规定了行政部（含财务）的安全职责和权限，以确保部门工作的展开和实施：1）负责公司的行政管理工作，对所负责工作的质量负责；2)负责人事管理、员工培训、考核及管理。3)负责组织公司各项教育培训工作。4)负责公司体系文件的推行工作和监督实施。5）负责确保环保资金、职业健康安全资金的落实。6）能源消耗统计考核工作。 ……部门职责清晰、明确。行政部和财务部负责人能基本阐述本部门的主要职责。 | 符合 |
| 环境因素 | E6.1.2 | 查见：《环境因素识别与评价控制程序》，上述文件对识别和评价方法、程序、职责、记录作了规定。行政部2020年12月30日组织了各个部门开展了环境因素的识别工作。查见：《环境因素识别评价表》和《重要环境因素清单》，按照部门和经营过程进行识别并评价出公司重要环境因素有：1）固体废弃物排放；2）潜在火灾2项，识别清楚、准确，评价合理。查：公司《环境因素评价表》，涉及以下内容：a.生活污水的排放；C.电池的丢弃；d.办公垃圾的丢放；.......识别基本清楚、全面。查：行政部（含财务）及办公区域的《环境因素识别评价表》，涉及以下内容：a.废硒鼓的丢弃；b.空调机氟里昂的泄露；c.包装盒的丢弃； d.废墨盒的丢弃；e．生活污水排放等；识别基本清楚、全面。 | 符合 |
| 法规与其他要求/合规性义务 | E6.1.3 | ---有《法律法规和其他要求控制程序》，查有《法律法规及其他要求清单》，对本公司环境和职业健康安全管理体系适用的法律法规和当地政府、行业要求进行了识别，包括环境质量标准、排放标准、职业健康安全卫生标准等。· 查见：2021年《适用法律法规清单》1）国家相关法律法规等2）重庆市等地方法规；3）与环境、职业健康安全管理相关的执行标准抽 ：中华人民共和国环境保护法 中华人民共和国消防法污水综合排放标准劳动防护用品监督管理规定《环境空气质量标准》职业健康安全管理体系要求等。《清单》中列出了法规名称、颁布实施时间、适用条款等内容；法规清单上传内部网络，以培训和宣传结合向员工传达要求，记录充分。基本符合要求。 | 符合 |
| 目标及其实现的策划 | QE6.2 | 查见：公司有将质量目标分解到各个部门，行政部（含财务）的目标是：质量目标 完成（2021年7月-2021年11月）培训计划完成率 100% 实测：100%人员合格上岗率100% 实测：100%公司的上述质量目标与公司的质量方针保持了一致，包括了满足产品要求所需要的内容，可以测量。经核查，公司已将质量目标分解到各职能部门，制订了各部门的质量目标，基本能结合各部门工作实际，符合要求。提供有公司及各部门质量目标分析统计报告，实施情况具体见各部门审核记录。公司建立的文件化的质量管理体系基本保持未变，保持了质量管理体系的完整性、一致性，持续满足了质量管理体系的要求。 | 符合 |
| 人员 | Q7.1.2  | 查见：公司编制《部门职责》、《岗位职务说明书》对各岗位人员的技能、教育经历、工作经历、岗位职责、培训等作了具体要求，对总经理/管理者代表、各部门负责人及一般员工等各部门、各岗位的职责和任职要求作了阐述，使与质量相关的岗位任职条件具体化了，为以后招聘工作指明了方面。查见：《部门职责》、《岗位职务说明书》中总经理任职要求，具备一定管理经验，具有较高的综合素质和综合能力市场应变能力、熟悉公司经营管理、保证服务质量前提下、发展客户，扩大产品产能、增加效益等；抽见：项目部经理：有较强的信息沟通能力、指挥能力和协调能力，对电子科技设备、安防产品、软硬件的销售的应用有学习能力和有把握客户需求的能力等。 | 符合 |
| 能力 | QE7.2 | 公司确定了从事的工作影响质量管理体系绩效和有效性且在公司控制范围内的人员所必要的能力，这些能力主要是基于适当的教育、培训或经历等。---公司对每个从事影响产品符合性要求及从事的工作影响质量管理体系绩效和有效性的工作人员的能力进行识别，制定培训制度、有计划有目的、系统地提供培训以满足这些需求。适用时，采取措施（包括：培训、辅导、重新分配工作或招聘具有能力的人员）获得所需的能力，并评价措施的有效性。保留适当的形成文件的信息，作为人员能力的证据。抽岗位人员资质要求：田晓燕 建筑工程师 证书编号：01130111109；许天波 二级建造师 证书编号：2502019201902034；王明亮 安全A证 证书编号：渝建安A（2021）9921044；熊兴芮 住房和城乡建设领域施工现场专业人员 证书编号：0502110700117000006；陆桂军 艺术设计 证书编号：106551201305001514............详情见附件。提供有2021年培训计划表，计划培训8次，已培训5次。抽查培训计划和培训记录。1）2021年9月28日，内审程序和内部审核技巧。培训老师：咨询师 ， 参加培训人员：张艺、王明亮。口试确认，均合格。培训效果评价：通过此次培训，参加人员对9001、14001、18001内部审核技巧知识更为理解，此次培训结果有效，评价人：咨询师。2）2021年7月12日，ISO9001、ISO14001、ISO45001标准培训,培训老师：胡奎，参加培训人员：杨东、易学明、王明亮、杨春兰、李兴兴、张艺。口试确认，均合格。培训效果评价：此次培训让员工对标准的理解有很大的提高，此次培训结果有效。评价人：胡奎。......其余培训计划均按时进行了培训。 | 符合 |
| 意识 | QE7.3 | 公司通过宣导、培训、制度约束等方式确保员工能意识到他们从事的活动的相关性及重要性，以及他们对贯彻方针、达成目标及实现质量管理体系的有效性的积极贡献，以及其不符合质量管理体系要求的后果。---经与员工沟通了解，基本具备以上必要质量管理体系相关意识。 | 符合 |
| 沟通 | QE7.4 | 在公司内部主要采用口头、电话、会议、面谈等形式就与产品质量、服务有关问题及与质量管理体系有关问题进行沟通，基本有效。未发生由于沟通不到位而影响工作的情况。 相关方的沟通主要体现在和顾客的沟通方面，经常性的对顾客进行走访，了解顾客的意见。产品及服务提供前：走访顾客、电话沟通、了解相关信息等。产品及服务提供中：组织供方按期交付，解决顾客对进度、质量等关切问题；产品及服务提供后：与顾客保持密切沟通，不定期回访顾客，并对顾客反馈问题解答。针对存在的问题及时进行处理。定期发放顾客满意度调查，了解顾客满意或不满意的信息，并积极应对，确保顾客满意。对顾客一般提出的问题，由技术人员负责解决，或公司派人到现场去查看，提供技术服务。自体系运行以来，没有发生严重的顾客投诉事件。 | 符合 |
| 文件化信息 | QE7.5 | ----有《文件和记录管理程序》，体系文件生效实施日期为2021年7月10日，文件规定了质量、环境和安全职业健康文件的编制、审批、评审、编号、回收、发放、更改、换版、作废等的管理和控制。根据一阶段问题清单进行了对《管理手册》和程序文件的修改和完善。· 查《体系受控文件清单》，包括管理手册、程序文件27个，另有公司制定的《管理制度汇编》，《管理制度汇编》含有《顾客满意度测量控制办法》、《合格供方评价准则》、《销售服务质量控制规范》《火灾应急预案》、《职业健康安全管理制度》等文件。· 查：《文件发放、回收登记表》，抽查文件发放情况，有收文、发文的确认签字，符合文件发放规定。· 查《法律法规及其他要求清单》，内容有国家和地方与质量管理体系相关适用法律法规。文件资料基本满足岗位工作需要，并为现行有效版本。· 查文件的评审及更新：管理评审时对文件的适宜性及可操作性进行评审：适宜、可操作。 查文件的作废：暂无作废文件。电子文档需要责任部门留下发放记录，并告知换页处置要求。文件按需求和公司管理规定发放至有关部门和人员，查有发放记录，符合。待改进：未对电子文档的安全性管理做出明确规定。 ----有《记录控制程序》，对记录表单的设计、编号、填写、贮存、保管、保护、检索、保存期限、到期处置等方面规定了要求并按此程序控制。提供《记录清单（含质量、环境安全）》，包括《合格供方评价表》、《合同评审表》、《培训计划表》、《消防安全检查记录表》等记录文件清单，规定了记录的名称、编号、责任部门、保存期限等内容。核对标准规定的应保留的记录和保存期限，标准所规定的记录均涵盖，保存期限规定的合理。记录清单中对记录的管理、控制进行明确的分工。行政部（含财务）主要负责归档公司质量、环境及职业健康安全的标识、编目、保管、贮存，负责本程序的归口管理。见行政部（含财务）保管的记录：a. 法律、法规及其他要求清单；b.年度培训计划等记录；c.管理评审计划等记录；d. 危险源辨识及风险评价台帐；e. 质量目标完成情况统计表；f:职业健康安全目标指标和管理方案。所见记录反映行政部（含财务）能够按照记录控制要求进行管理，记录保存完整，填写清晰、工整。记录控制符合要求。 | 符合 |
| 运行的策划与控制 | E8.1 | ◆组织制定了环境、职业健康安全运行相关的控制程序及相应的控制准则，如废弃物排放控制、相关方环境安全管理办法、劳保用品管理制度、消防管理制度、火灾预防应急准备和响应管理等过程的运行准则。 ◆根据过程的运行准则，组织实施资源能源的消耗控制火灾预防、职业健康安全事故防范等过程的控制，避免和减少了环境职业健康安全的损失。 ◆消防设施检查、节能降耗运行检查、火灾预防运行检查、安全环境检查等关键运行控制信息的证据都以记录或文件的方式保留。 ◆抽查环境运行的策划与控制实施1）固体废弃物排放的管控：生活垃圾在办公区域集中收集后，由物业管理交环卫部门统一定期清运；回收固废处理（包括危险固废如墨盒、硒鼓等）作好分类回收。2）火灾预防： 张贴防火标识，购买灭火器等消防设施；组织相关人员进行培训；日常的检查；制定火灾应急预案。◆查见组织的职业健康安全运行控制状况： 1）意外火灾控制 建立消防检查管理制度；确定消防小组人员职责；按规定每月进行消防检查；制定应急准备响应预案；进行消防演习。 2）对相关方施加影响 组织对进入场所内的供方送货员、求职及培训人员视情况由安保人员或受访人提醒、签定安全协议等方式，告知相关遵守相应的运行准则，以防止外来人员受到人身伤害或职业健康安危害。 | 符合 |
| 应急准备和响应 | E8.2 | 查见：《应急准备与响应控制程序》、《火灾、触电应急救援预案》等。查见：应急演练记录：公司全体人员参加了2021年7月2日上午九时整，由行政部负责人组织市场部、行政部、项目部等各部门进行火灾发生的应急演习。演习时间为两小时。整体效果较好，能达到预期目的。查，现场能提供火灾应急演练记录及演习总结报告。通过演练，检验了公司应对突发事件的能力、以及公司火灾事故应急预案的可操作性。有效降低事故危害，减少事故损失，确保公司安全、健康、有序的发展等。应急准备：在公司办公区域，按要求配置灭火器。 | 符合 |
| 监视、测量、分析与评估 | E9.1  | ----有《服务、过程与绩效监视和测量控制程序》和《运行控制程序》管理文件。◆查公司环境安全运行检查记录表程序文件规定公司每月由行政部组织人员对公司办公场所和服务场所的环境方面、安全消防方面的工程作业固体废弃物处理、生活垃圾处理、消防器材保养和检查等进行检查，检查结论：合格、检查人：张艺。提供有2021年1月至2021年4月份办公区域和项目部的安全环境检查月报记录。.......监测设备：公司暂无环境监测设备。 | 符合 |
| 符合性评估 | E9.1.2  | ----有《合规性评价控制程序》，规定明确基本合理。行政部组织对公司环境安全健康管理活动，遵守相关法律法规和其他要求情况进行评价，评价结果符合相关法律法规和其他要求，无违法违规情况并保持有合规性评价记录。查由行政部组织各部门于2021年8月10日对公司管理和经营活动中涉及的重要环境因素、危险源、法律法规进行了评价。评价结论：符合评价人：张艺、任彦霖、张艺评价时间： 2021年8月10日查：有《合规性评价报告》，有保持合规性评价的相关记录。 | 符合 |
| 分析和评价 | Q9.1.3 | 1.质量手册及相关文件中对收集产品、过程、体系数据的范围、类型、统计方法进行了规定。 2.查顾客满意度调查表：公司2021年10月以问卷形式对顾客进行了满意度调查，共计发放3份，回收3份。对公司的服务、质量、交期等项进行打分。查《顾客满意程度调查表》对满意度进行了统计；通过统计顾客满意度为96分2.查质量目标统计等记录，公司2021年7月-11月数据统计的结果为：培训计划完成率 100% 实测：100%人员合格上岗率100% 实测：100%采购物资合格率≥99% 实测：100%客户满意度95分以上 实测：96分合同评审率100% 实测：100%项目按期交付率≥98% 实测：99%项目检验合格率100% 实测：100%设计成果交付合格率100% 实测：100%3.查《管理评审资料》对过程和产品的特性及趋势、供方、顾客满意、产品的符合性进行了分析，均较满意。 根据组织提供的相关文件资料，数据分析深度不够，缺乏实质性的支持性数据文件，现场已经口头提出。 | 符合 |
| 内部审核 | QE9.2  | 查管理手册，公司按标准要求编制了《内部审核控制程序》，规定了内部审核的目的、范围、职责、要求、方法频次等，规定每两次内审的时间不得超过12个月。查，2021年《体系审核实施计划》（本次内审为两体系结合审核）审核时间：2021年10月14日-15日目的：评定并确定现行的管理体系、方针是否符合标准的要求，运行是否有效，迎接认证公司监督审核；范围：管理手册覆盖的所有部门、过程和要素。审核组：组长：张艺（行政部）A 组员：王明亮（市场部）B 。抽查《行政部审核检查表》、《项目部审核检查表》、《市场部审核检查表》等审核记录，审核过程及条款基本齐全，不存在审核自己部门的情况。查本次内审共发现不合格项2份，1)涉及行政部ES8.2条款，不符合描述为“办公室有1支灭火器已过期”;2)涉及市场部9.1.2条款，不符合描述为“未对“客户满意度调查表”及时进行统计和分析”。已经对不合格原因进行了分析，制订了纠正措施，并对结果进行了验证。查，审核结论：公司质量管理体系的建立符合标准要求、实施有效。通过内部审核，公司质量管理体系的建立实施是有效的，符合标准要求。 | 符合 |
| 不符合和纠正措施持续改进 | QE10.2;10.3； | 公司制定系列程序文件《管理评审控制程序》、《纠正预防措施控制程序》及《内部审核控制程序》等，对持续改进的过程予以规定，以实现环境和职业健康安全管理体系及产品符合性的持续改进。持续改进的过程包含持续改进的提出、立项、不合格的原因的分析、纠正措施的确定、跟踪和评价及负责部门和人员职责等。公司通过方针、目标的达成分析、内部审核结果、数据资料统计分析、纠正和预防措施和管理评审等方式，以推动环境和职业健康安全管理体系的持续改进。公司主要按策划的管理手册、程序文件等实施运行，主要采用内审、管理评审、数据分析、纠正和预防措施、方针和目标等来实现对环境和职业健康安全管理体系的改进，另外主要通过日常工作中发现的问题及时予以调整解决来实现。 | 符合 |
| EMS/运行控制相关财务支出证据 |  | 提供2021年年度安全环保投入清单：支出项目有保险、灭火器等消防器材购买、消防演练、消防安全培训等共计22000元左右。 | 符合 |

说明：不符合标注N

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：市场部 主管领导：王明亮 陪同人员：张艺 | 判定 |
| 审核员：宋明珠 审核时间：2021年12月09日 |
| 审核条款：  |
| 组织的角色、职责和权限 | QE5.3； | 查，市场部的岗位职责和权限如下：1）负责市场识别以及顾客沟通和联络；2）负责进行市场调研和分析，组织对顾客满意的调查，编制相应的调查分析报告；3）负责原、辅料的采购管理，保证所购原料、辅料、包装物料的质量；4）保证采购产品质量，降低采购成本；5）负责采购物资的采购、搬运、贮存、防护和交付；6）供方调查、评价和选择，及供方业绩记录；7）合格供方名录的建立及更新。8）负责本部门环境、职业健康安全管理。部门职责清晰、明确。市场部负责人能基本阐述本部门的主要职责。 | 符合 |
| 环境因素 | E6.1.2 | 查，依据《环境因素识别与评价程序》，根据不同的时态、状态识别了环境因素，通过对其发生的可能性、危害性等进行评价，市场部确定的重要环境因素有：1）潜在火灾；2）固废的排放。现场查看，部门的主要工作为顾客提供电子科技设备、安防产品、软硬件的销售等采购；采购和销售过程中有办公固废、辅料、包装箱/袋等固废，部门的环境因素识别和重要环境因素基本到位。 | 符合 |
| 目标及其实现的策划 | QE6.2 | 查市场部质量目标： 统计时间（2021年7月--2021年11月）采购物资合格率≥99% 实测：100%客户满意度95分以上 实测：96分合同评审率100% 实测：100%查：2021年7月--2021年11月市场部质量目标完成情况：均能达到要求。 | 符合 |
| 沟通  | E7.4  | ---《信息交流和沟通控制程序》规定了公司内外信息交流、协商的对象、方式、记录等。对部门之间有需要交流的有关环境、安全健康管理信息，在公司内部利用部门会议、宣传栏进行环境、安全管理方针及目标、指标、管理方案及环保法律法规等内容的宣传、沟通。外部，对顾客等相关方进行了管理方针、产品使用环保要求的沟通，主要通过网络、交流及产品说明书、合同等方式进行，并达成一致性意见实施有效控制。查见内部交流主要通过直接面谈、会议、文件、培训方式，外部交流主要通过电话、信函方式。查见：部门内部会议记录表，沟通信息包括：1）告知员工：质量、环境管理者代表是张艺；2）告知员工：职业健康安全管理体系建立的依据、标准和意义；3）组织员工学习：与安全健康、环境管理有关的法律法规，包括《中华人民共和国环境保护法》、《中华人民共和国水污染防治法》、《危险化学品安全管理条例》、《工伤保险条例》、《多媒体设备安全指南》等关于员工权益、保险等内容；4）将劳动保护要求、安全、节能环保要求和意义作为新员工岗前培训内容。审核时未发现有相关方投诉和环境安全违规情况发生。 | 符合 |
| 运行策划和控制 | E8.1  | 查，市场部实施以下环境、安全管理制度：《固体废弃物管理规定》《消防管理制度》、《安全检查制度》、《火灾、触电事故应急救援预案》、《运行管理制度》等。查重要环境因素：1）潜在火灾；2）固废排放；查看，公司制订的相应的安全管理制度及管理方案，对不可接受风险源进行管控。查见《安全运行检查记录》对火灾应急设施、安防设施运行情况等进行了检查及维护。查市场部办公区域环境和安全实施情况；现场查看：现场未发现大功率电器使用。现场查看：现场电线有穿管保护，固定布局、现场有禁止吸烟的提醒，办公设备均有接地保护。现场查看：办公区有一般固废分装桶，现场有处理的记录。运行策划和控制基本满足要求 | 符合 |
| 应急准备和响应 | E8.2 | 查见：《应急准备与响应控制程序》、《火灾应急演练方案》、《火灾、触电事故应急救援预案》查见：应急演练实况记录：市场部相关人员参加了2021年07月02日进行的火灾应急演练。现场对应，部门员工的火灾安全逃生意识有明显的改善和较大提高。使员工掌握了安全逃生的方式和路径。同时使员工掌握了灭火器材的使用。查看，消防器材完善、良好。 | 符合 |
| 产品和服务的要求 | Q8.2  | 公司制定并实施《与顾客有关的过程控制程序》，市场部采用上门拜访、会议、报告、函电、网络等方式与顾客进行沟通。了解客户要求的产品的相关信息；问询、合同或订单的处理，包括对其修改；顾客反馈，包括顾客抱怨；处置或控制顾客财产；当有重大异常时，制定有关的应急措施及客户特定的要求；对市场进行调研，定向顾客提供的产品和服务的要求，从以下几个方面来确定与服务有关的要求：（1）顾客对产品规定的要求,包括产品项目内容、技术、进度和费用要求以及设计、策划后期服务要求； （2）与产品有关的法律、法规要求；（3）公司确定的其他附加要求,如保密、特殊资历等顾客有合作意向时或发放招标文件时，介绍公司产品，了解顾客要求，并结合企业标准进行确定，且明示在合同或订单上，确定顾客对产品的具体要求。查见《合同/订单登记表》，内容包括：序号、顾客名称、产品名称、签订日期等。

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 客户名称 | 服务名称 | 工期 | 订单日期 |
| 北京中科软科技有限公司 | 项目：悦来智慧岛南厅影视系统集成项目 | 施工中 | 2021.6.21 |
| 重庆（荣昌）生猪大数据中心 | 视频监控系统安装工程施工 | 已经完工 | 2020.06.19 |

。。。。。。。为了明确与产品有关的要求，确保公司有能力满足顾客要求；在公司向顾客做出提供产品的承诺之前对产品有关要求进行评审。顾客：北京中科软科技有限公司签订时间:2021.6.21项目名称：悦来智慧岛南厅影视系统集成项目评审内容：产品质量；交付期限；售后技术服务能力；合同的合法性、完整性、明确性等。评审负责人：王明亮、张艺、谢积平、杨东。评审结论：完全能够达到合同要求，同意签订。批准人：张艺评审时间:2021年6月19日（合同签订前）顾客：重庆（荣昌）生猪大数据中心签订时间:2020.6.9项目名称：视频监控系统安装工程施工评审内容：产品质量；交付期限；售后技术服务能力；合同的合法性、完整性、明确性等。评审负责人：王明亮、张艺、谢积平、杨东。批准人：张艺评审结论：完全能够达到合同要求，同意签订。评审时间:2020年6月7日（合同签订前）。。。。。。。。查，体系建立后签订的合同均按要求在签订前进行了评审，并保留了评审记录。负责人讲，公司运行以来暂未发生合同更改的情况，如果需要更改，需对更改内容重新评审。并将变化的要求及时通知有关人员。 | 符合 |
| 外部提供过程、产品和服务的控制 | Q8.4 | 查公司编制并执行了《采购管理制度》，规定了采购控制要求，明确了对供方选择、评价、及再评价的准则。2.查《合格供方名录》情况如下：1）重庆竣端科技有限公司 供应：中控主机等；2）重庆前海洲明充电科技有限公司 供应：LED显示屏等；3）满威世纪（重庆）文化科技有限公司 供应：系统、管理软件等；4）重庆瑞源邦科技有限公司 供应：投影机等；.........3．查：供应商评价表：抽查《供方评定记录表》1）供应商：重庆竣端科技有限公司评价项目：供货能力、产品质量、交付及时性、配合度等。评价结论：从该公司提供的产品符合相关质量标准，且性能优秀，应列入合格供方。评价人：王明亮、张艺、杨东批准人：胡奎 评审日期：2021.08.152）供应商：重庆前海洲明充电科技有限公司 评价项目：供货能力、产品质量、交付及时性、配合度等。评价结论：从该公司提供的产品符合相关质量标准，且性能优秀，应列入合格供方。评价人：王明亮、张艺、杨东批准人：胡奎 评审日期：2021.08.153）供应商：满威世纪（重庆）文化科技有限公司评价项目：供货能力、产品质量、交付及时性、配合度等。评价结论：从该公司提供的产品符合相关质量标准，且性能优秀，应列入合格供方。评价人：王明亮、张艺、杨东批准人：胡奎 评审日期：2021.08.154）供应商：重庆瑞源邦科技有限公司评价项目：供货能力、产品质量、交付及时性、配合度等。评价结论：从该公司提供的产品符合相关质量标准，且性能优秀，应列入合格供方。评价人：王明亮、张艺、杨东批准人：胡奎 评审日期：2021.08.15。。。。。。。组织对外部供方的控制是分类、分级进行控制，实施优胜劣汰的控制方法。并对影响最终公司产品服务质量的关键过程进行从严控制。 | 符合 |
| 顾客或外部供方的财产 | Q8.5.3 | 公司顾客的财产为顾客信息、合同等，公司对顾客或外部供方财产进行了记录保存，当顾客或外部供方财产丢失时，应告知顾客或外部供方。 负责人讲目前没有发生顾客或外部供方财产丢失的情况； | 符合 |
| 顾客满意 | Q9.1.2 | 公司主要通过日常口头交流、电话回访、登门拜访、定期发放《顾客满意度调查问卷表》等形式来收集了解顾客是否满意的信息。2021年10月发放调查表共 3份，回收调查表共3份。出现“一般”、“不满意”选项的调查表0 份。--调查内容包括：产品或服务质量、交付（完成）及时性、投诉处理及时性、产品价格等--统计分析结果顾客满意度：96分（达到规定目标值）--暂无明显需实施纠正措施的改进事项。--提供顾客满意调查分析报告，报告显示：公司产品质量、服务质量，交付准时度得分等均较为满意。从调查结果及客户所提意见来看，我们公司目前影响顾客满意度的主要原因是人员结构不合理，人员分配不合理导致的服务响应的及时性，因此我们应该重新定位，采用较完善的管理来人员结构合理化，争取顾客满意度的持续提高。目前没有顾客流失或顾客重大投诉的情况出现。 | 符合 |

说明：不符合标注N

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：项目部（含临时场所） 主管领导：杨东， 陪同人员：张艺 | 判定 |
| 审核员：文平， 审核时间：2021年12月09日 |
| 审核条款： |
| 组织的角色、职责和权限 | QE5.3 | 查，项目部的岗位职责和权限如下：1.贯彻执行公司质量环境职业健康安全管理方针，质量目标，环境目标和指标和职业健康安全目标和指标，并结合本部门职责编制实施部门目标；2.负责计算机系统集成实现的策划，确保策划的更改进行确认；3.加强对服务过程的控制，严格执行服务要求；4.负责服务设备的保养维修工作，使设备处于满足产品质量的要求状态；5.按要求做好各部门及项目展厅展馆的展览展示设计服务（不含展览馆的展览服务），计算机系统集成的控制；6.负责本部门所涉及的环境因素、危险源的识别和控制；负责服务过程质量环境安全运行控制；负责质量环境安全管理方案的落实，定期进行环境安全检查；…… 项目部负责人对部门职责清楚。 | 符合 |
| 目标及其实现的策划 | QE6.2 | 查项目部的质量/环境目标为： 考核情况（2021年1月-4月） 质量目标：1. 项目按期交付率≥98%。 实测：99%
2. 项目检验合格率100% 实测：100%
3. 重大火灾事故为0 实测：0
4. 固体废弃物处置率100% 实测：100%

查：2021年1月-2021年1月项目部质量目标完成情况：均能达到要求。查，公司编制了质量、环境目标管理实施方案：制定、执行程序或作业文件；加强监测和测量；培训与教育；应急响应。 | 符合 |
| 环境因素 | E6.1.2 | 查，依据《环境因素的识别与评价》，根据不同的时态、状态识别了环境因素，通过对其发生的可能性、危害性等进行评价，项目部确定的重要环境因素有：潜在火灾、固废的排放。现场查看，项目部的主要工作为客户提供计算机系统集成设计、安装 、调试及服务。服务过程中有废弃工具、辅料等固废；服务过程中因操作不当或设备原因造成火灾等，部门的环境因素识别和重要环境因素基本到位。 | 符合 |
| 基础设施过程运行环境 | Q7.1.3Q7.1.4 | 查见，《设施一览表》，公司配置的设备主要有电脑、打印机、电锤、电钻、压线钳、冲击钻、螺丝刀等手动工具等，可以满足服务的需要。查到《设备维护保养记录》，见电锤、电钻、压线钳、冲击钻等施工设备做出维修保养，有维修保养人及验收人签字，设备管理符合要求。查：在办公楼通道配置有灭火器、消防栓、应急灯等消防设备，并有每月对消防设备检查的记录；办公室共约200平方米，公司暂未设库房。公司办公条件满足要求，配置有电脑、电话、传真。其维护保养由耗材供方进行，现场设施完好。询问项目部负责人，服务现场由现场管理人员负责安全管理和现场服务质量管理，工作环境基本受控。基础设施和工作环境能满足要求。 | 符合 |
| 监视和测量资源 | Q7.1.5 | **查《计量器具台账》按策划的要求配置了相应的检测设备，其中包括：万用表、寻线仪，均采用委外送检的方式。抽在用检测设备校准证书不能提供有效校准证书。不符合ISO 9001:2015标准7.1.5条款。****一阶段审核发现万用表、巡线仪未提供有效的检定或校准证书，未得到改善。** | N |
| 运行策划和控制 | E8.1  | 查，项目部实施以下环境管理制度：《环境运行管理制度》、《固体废弃物管理制度》、《消防安全管理制度》、《消防器材管理规定程序》、《火灾事故应急救援预案》、《用电安全管理规定》、《公司劳动安全管理办法》、等。等。据介绍，公司产品服务流程：计算机系统集成流程：项目立项→确定方案→合同签订→采购→安装调试→项目验收→交付。制定系统集成方案，隐蔽工程过程为需确认过程。查重要环境因素：1. 潜在火灾；
2. 固废排放；

查环境因素管理：1、固废排放管理：公司编制了《固体废弃物管理规定》，规定了办公和服务实施过程固废处理的管理要求。查，办公环节的主要固废为：废纸、废办公用品、以及生活垃圾等。现采取集中收集，交由物业公司处理。在办公公共区域、市场楼层面内垃圾桶标识明确。系统集成施工服务实施过程的固废有：包装、废弃部件、不合格品等。现场查看，计算机信息系统正在实施项目为悦来智慧岛南厅影视系统集成项目，项目地为：重庆市渝北区悦融1路1号。在实施区域，目前处于设备调试阶段，所有的废弃物料和包装材料等固废集中收集，能回收的就地买与再生资源公司，不能回收的定期交于甲方处理。2、火灾预防：查看，公司编制了火灾预防管理规定、应急管理规定。查看，共用区域、办公楼层设置了消防栓、灭火器、应急报警器等，设施状态良好。现场查看,消防设施配置完整，完好。公司定期参加组织的消防培训和演练，项目部主要岗位均参与。 过程管理基本受控。 | 符合 |
| 应急准备和响应 | E8.2 | 查见：《应急准备和响应程序》、《消防与疏散演习实施方案》，项目部工作人的在行政部组织下，参加了22021年07月02日的火灾应急演练。现场对应，公司员工的安全逃生意识有明显的改善和较大提高。使员工掌握了安全逃生的方式和路径。同时使员工掌握了灭火器材的使用。消防器材完善、良好。 | 符合 |
| 服务提供（含临时场所） | Q8.5.1 | 公司制定了《服务提供过程控制程序》明确了受控条件包括：a）规定产品/服务/活动的特征以及拟获得结果的文件； b）获得适宜的监视和测量资源；c）适当阶段实施监视和测量活动；d）为过程提供适宜的设施环境；e）配备能力人员所要求的资格；f）特殊过程的确认和定期再确认；g）采取措施防止人为错误；h）实施放行、交付和交付后活动。查，计算机系统集成执行情况。计算机系统集成流程为：项目立项→确定方案→合同签订→采购→安装调试→项目验收→交付。项目部对产品的服务过程进行了策划及控制。现场查看设备使用情况：主要有：电锤、电钻、压线钳、冲击钻、螺丝刀等手动工具，设备使用完好。能够满足经营需求，公司对相关的设备进行了维护和保养，能够满足设备的运行和日常维护要求,从而确保满足规定要求。 现场察看检测设备使用情况记录表主要有：万用表、寻线仪，使用的监视测量设备由项目部进行日常管理，设备完好。项目部负责人介绍，已完工项目及正在实施项目为：1、悦来智慧岛南厅影视系统集成项目（该项目已完工）。项目地为：重渝北区悦融1路1号，往返车程约40分钟2、国家级重庆（荣昌）生猪大数据运营展示中心项目（该项目已竣工）抽：国家级重庆（荣昌）生猪大数据运营展示中心项目项目负责人：杨东，负责实施现场的管理和质量控制。查看作业指导书获得及使用情况出示：提供：《图纸》、《实施方案》、《设备采购清单》、《设备技术参数》等。1）查，项目合同：时间：2020年06月19日顾客：重庆（荣昌）生猪大数据中心项目：国家级重庆（荣昌）生猪大数据运营展示中心项目合同明确了质量保证及售后服务、合同标的价款、付款方式及工期、违约责任、技术要求等查《技术要求》：综合布线，专业级图像融合器，高清传输器、全频扬声器、落地超低扬声器、数字功放、无线话筒等设备的安装。查看施工日志等记录能按招标技术要求进行操作，能按策划要求进行监控记录，查见提供有：《工程安装日志》、《设备安装调试记录》、《工程验收单》等。3）技术交底：时间：2020年07月08日交底内容：施工图纸、施工技术方案、相关规范和技术标准、施工技术操作规程及安全法规等。交底人：陈世强、姚楠（业主方人员）交底接收人：杨东4）查施工时间安排：施工内容 进度安排 负责部门现场二次勘查 1周 项目部开槽、破路等基础施工 1月 项目部配管、布线施工 2月 项目部影音系统、支架、电源等前端设备安装 1月 项目部系统运行调试 1周 项目部竣工资料编制验收 1月 项目部编制：杨东 审核：胡奎 2021年6月26日5）查《施工日志》：时间：2020.09.02 施工人员情况：项目负责人1名、技术负责人1名、现场施工人员3人主要工作任务：安全设施及基础材料、人员进场、线槽、支架、落地扬声器安装等。实施人员：吕林、樊敏、刘少华。使用材料：螺丝刀、电钻、梯子、榔头、线钳等。质量监控点：线槽的安装位置、标高符合设计要求，线槽与支架螺栓紧固。扬声器安装稳固，位置正确。异常情况：无6）查见《隐蔽工程验收单》安装内容：、电线敷设、电缆穿JDG管敷设 、安装超五类非屏蔽线。 安装质量：合格 安装部门：展厅、机房 验收意见：合格验收人：杨东 时间：2021.2.037）查 《项目竣工验收意见及竣工验收报告》提供有工程竣工验收组织及验收意见书时间：2021年10月9日1639027063(1)1639027142(1)另查悦来智慧岛南厅影视系统集成项目（已进行到调试阶段）。合同签订时间：2021年06月21日该项目主要工程内容包括：安装4U机架式工作站，投影机，染色灯，灯光控台，成像面光灯，机柜、交换机、路由器等。查，项目地为：重渝北区悦融1路1号，往返车程约40分钟。现场查看：该项目的安装工艺流程：布线—安装设备—调试—验收项目负责人：杨东，负责实施现场的管理和质量控制。查该项目的实施记录：提供：《施工开工报告》、《施工方案》、《进度计划表》、《材料到货签收表》、《施工日志》等。查《开工报告》：工程名称：查悦来智慧岛南厅影视系统集成项目建设单位：重庆悦来投次集团有限公司计划开工日期：2021年9月12日 计划竣工日期：2022年5月12日内容包括：主要实物工程，资料与文件，建设单位、施工单位负责人签字。查《施工方案》内容包括：项目概况、总体布置及工期安排、施工技术方案、工期保证措施、安全生产目标及保证措施等编制人：杨东 2021.9.15查《施工实施日志》：时间：2021.9.18主要工作任务：进场，材料存放、开始布管布线等。实施人员：3人。使用设备：电锤、电钻、梯子、螺丝刀、线钳等。质量监控点：无。异常情况：无负责人：杨东现场查看，12月9日该项目正实施投影机调试工作。使用设备：笔记本、万用表操作人员：刘少华、樊露。查项目设备签收单：包括工作站、投影机、灯具、开关面板等各设备数量，型号，品牌。签收单位：重庆悦来投次集团有限公司签收人：余华（甲方）日期：2021.10.5公司识别系统集成的特殊过程为:隐蔽工程，查：《特殊过程确认表》人员鉴定：相关人员都进行了上岗培训，能满足隐蔽工程的相关要求设备鉴定：公司相应的施工设备通过保养维护，设备正常，能满足施工过程的各项要求。工艺参数鉴定：严格按照隐蔽工程作业要求进行施工，过程能满足要求。过程能力鉴定：公司对隐蔽过程进行了相关鉴定，其中包括人员鉴定、设备鉴定、作业文件，完全能满足公司对隐蔽过程的相关要求；确认人：杨东 2021.8.10生产和服务提供的控制基本有效。 | 符合 |
| 标识和可追溯性 | Q8.5.2 | 查《标识和可追溯性控制程序》，文件规定了对产品、检验状态及唯一性标识做出了规定。1）系统集成过程：原材料采用“标识卡”进行标识，卡上注明“原材料名称”、“规格型号”、 “数量”、“检验状态”等内容；过程、产品采用检验记录进行标识；能做到追溯的目的；2）过程采用日志等进行记录，记录内容包括“操作内容”“操作人员”“发现问题”“检验人员”等。 | 符合 |
| 防护 | Q8.5.4 | 查公司文件，对产品的防护进行了要求系统集成项目的防护：在系统集成现场查看，待用的电线、网线、设备均进行了防护管理，已布好的线均用扎线固定或用塑料管防护，设备、仪器安装固定到位，能起到有效防护。基本符合要求。 | 符合 |
| 交付后活动 | Q8.5.5 | 查问，对于已经交付的项目，公司对客户进行相关使用培训，并发现问题及时进行解决。查见完工项目国家级重庆（荣昌）生猪大数据运营展示中心项目《客户培训记录表》培训时间：2021.8.13 培训地点：二楼展厅 培训人员：杨东培训内容：1）影音系统构成；2）影音系统操作使用方法；3）影音系统日常维护。培训人员签字：田建海、姚丹现场记录及沟通确认：已基本满足交付后活动的要求。 | 符合 |
| 更改控制 | Q8.5.6 | 查，公司对产品实现过程的更改策划了管理要求。主要包括：方案更改、产品信息更改等。现场查，公司对于更改信息的管理，均为重新发放更改文件，并回收作废的文件。查，对于方案、产品信息等更改，必须经过评审，确认能满足要求后方能进行，具体按文件管理要求。查，近期暂无方案、产品信息变更的情况。 | 符合 |
| 产品和服务放行； | Q8.6 | ◆公司为验证产品和服务的要求是否得到满足对需实施监视和检验的阶段、过程、项目及记录等予以规定，查见公司检验规范规定了原材料、过程、成品验收的检验方法、标准。◆公司对特殊放行或紧急放行情况予以界定，原则上，一般情况下不许特殊放行或紧急放行；若特殊情况下，要实施紧急放行时，一定要得到质量负责人许可、公司总经理批准，适用时得到顾客的批准后方可实施。体系运行至今尚未发生特殊放行或紧急放行的情况。◆公司明确对各阶段产品和服务的放行均须实施必要的记录并保留。详见如下输入、过程及输出检验证据抽样查，公司根据：民用建筑电气设计规范SDJ8-2008，建筑内部装修设计防火规GB50222-2017，通用用电设备配电设计规GB50055-2011，博物馆建筑设计规范JGJ 66-2015，建筑照明设计标准GB-50034-2013，建筑装饰工程施工及验收规范GB50210-2018建筑装饰装修工程质量验收规范GB50210-2018等标准等。公司策划了：《质量手册》、《招标文件》等对计算机系统集成过程进行了监视和测量。采购产品质量管理：1. 查2021.8.30《采购物资检验单》产品名称：专业级图像融合器1台、电源线（1200米）检验项目：型号、外观、合格证等。验收结论：合格 检验员：余芳2、时间：2021.5.27产品名称：投影机 检验项目：规格型号、外观、数量、配件等。验收结论：合格 检验员：余芳 3. 时间：2021.9.10产品名称：交换机（2）台检验项目：规格、配置参数、外观。验收结论：合格检验员：余芳 4.时间：2021.4.12产品名称：染色灯、交换机。检验项目：规格、外观、试用等。验收结论：合格 检验员：余芳 5.时间：2021.8.18产品名称：显示屏检验项目：规格、外观、数量、合格性证明文件等。验收结论：合格 检验员：余芳.......系统集成过程质量管理：抽查：项目名称：悦来智慧岛南厅影视系统集成项目。依据《施工作业指导书》过程质量控制记录：查施工日志1. 过程：敷设网络线路作业

作业内容：1）线缆分盘；2）找中、套方、分格、定位；3）开槽；4）固定管线；5）标识等。监控点：线槽深度、宽度、和布线的安全距离等。检验结果：合格。检验人：杨东时间：2021.1.282、过程：4U机架式工作站安装 作业内容：1）安装支架牢固；2）安装工作站，连接紧密；3）调试设备，制定设备使用规范等。监控点：用线材料、套管要求、接头检查等。检验结果：合格。检验人：杨东时间：2021.3.12竣工交付检验：项目完工后，由项目负责人对项目进行调试检测，合格后再通知甲方一起进行验收，并双方签字。验收依据：《合同》《招标文件》《设计方案》《设备清单》。抽查：国家级重庆（荣昌）生猪大数据运营展示中心项目查 《项目竣工验收意见及竣工验收报告》时间：2021年10月9日验收内容：设备安装质量、管线敷设质量、设备调式等项目验收结论：合格 验收人员：陈世强甲方人员：加盖甲方公章（重庆（荣昌）生猪大数据中心）经查，公司2020年10月以来，没有原辅料、半成品、成品让步放行的情况，产品的放行均有授权的质检人员的签字。 基本符合要求。 |  |
| 不合格输出的控制 | Q8.7 | 查，公司编制了《不合格控制程序》对不合格品的控制及其职责、权限及要求进行了规定。经查，针对发生的不合格项目部对不合格品进行了评审，确定了结论、措施和对纠正后的不合格品进行了验证。抽查：《纠正和预防措施处理单》2021年10月13日 部门：项目部不合格描述：悦来智慧岛南厅影视系统集成项目，一层大厅一组染色灯安装遗漏一个。不合格原因：工作人员疏忽，安装后未进行全检。处置意见：1）对漏装的灯具补装；2）安装后进行测试，避免类似问题发生。验证：符合要求。验证人：杨东 日期：2021年10月16日经查，该公司体系运行以来未发生对不合格品进行让步放行的情况，部门对不合格品的性质、处理的措施及结论的结果进行了记录及保持。 | 符合 |

说明：不符合标注N

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：展馆事业部 主管领导：王明亮， 陪同人员：张艺 | 判定 |
| 审核员：冉景洲， 审核时间：2021年12月09日 |
| 审核条款： |
| 组织的角色、职责和权限 | QE5.3 | 查，展馆事业部的岗位职责和权限如下：1）参与制定公司发展战略与年度经营计划； 2）负责公司展览展示策划和运行管理，负责展览展示设计； 3）领导建立和完善部门管理制度，组织实施并监督、检查体系的运行； 4）负责本部门环境因素、危险源的识别评价和控制措施的实施；5）参与公司组织的应急演习、合规性评价、内审和管理评审…… 展馆事业部负责人对部门职责清楚。 | 符合 |
| 目标及其实现的策划 | QE6.2 | 查展馆事业部的质量、环境目标为： 考核情况（2021年7月-11月）1）火灾事故为0； 实测：02）固体废弃物处置率100%； 实测：100%3）设计成果交付合格率100% 实测：0查：（2021年7月-11月）部门质量、环境目标完成情况：均能达到要求。查，公司编制了环境目标管理实施方案：制定、执行程序或作业文件；加强监测和测量；培训与教育；应急响应。 | 符合 |
| 环境因素 | E6.1.2 | 查，依据《环境因素的识别与评价》，根据不同的时态、状态识别了环境因素，通过对其发生的可能性、危害性等进行评价，项目部确定的重要环境因素有：潜在火灾、固废的排放。现场查看，展馆事业部的主要工作为客户提供展览展示设计服务。服务过程中有废弃办公用品等固废；服务过程中因操作不当或设备原因造成火灾等，部门的环境因素识别和重要环境因素基本到位。 | 符合 |
| 沟通  | E7.4  | ---《信息交流管理程序》规定了公司内外信息交流、协商的对象、方式、记录等。对部门之间有需要交流的有关环境管理信息，在公司内部利用部门会议、宣传栏进行环境管理方针及目标、指标、管理方案及环保法律法规等内容的宣传、沟通。外部，对顾客等相关方进行了管理方针、产品使用环保要求的沟通，主要通过网络、交流及产品说明书、合同等方式进行，并达成一致性意见实施有效控制。 查见内部交流主要通过直接面谈、会议、文件、培训方式，外部交流主要通过电话、信函方式。查见：部门内部会议记录表，沟通信息包括：1）告知员工：环境管理者代表是张艺。2）环境管理体系建立的依据、标准和意义；3）组织员工学习：与环境管理有关的法律法规，包括《环境保护法》等内容； | 符合 |
| 运行策划和控制 | E8.1  | 查，展馆事业部实施以下环境管理制度：《环境运行管理制度》、《固体废弃物管理制度》、《消防安全管理制度》、《消防器材管理规定程序》、《火灾事故应急救援预案》等。据介绍，公司设计服务流程：设计流程：合同签订-设计输入交付（甲方提供）--方案设计-初步设计-施工图设计-评审--设计变更（需要时）-交付客户。查重要环境因素：1. 潜在火灾；
2. 固废排放；

查环境因素管理：1、固废排放管理：公司编制了《固体废弃物管理规定》，规定了办公和服务实施过程固废处理的管理要求。查，办公环节的主要固废为：废纸、废办公用品、以及生活垃圾等。现采取集中收集，交由物业公司处理。在办公公共区域、市场楼层面内垃圾桶标识明确。2、火灾预防：查看，公司编制了火灾预防管理规定、应急管理规定。查看，共用区域、办公楼层设置了消防栓、灭火器、应急报警器等，设施状态良好。现场查看,消防设施配置完整，完好。公司定期参加组织的消防培训和演练，项目部主要岗位均参与。 过程管理基本受控。 | 符合 |
| 应急准备和响应 | E8.2 | 查见：《应急准备和响应程序》、《消防与疏散演习实施方案》，项目部工作人的在行政部组织下，参加了2021年07月02日的火灾应急演练。现场对应，公司员工的安全逃生意识有明显的改善和较大提高。使员工掌握了安全逃生的方式和路径。同时使员工掌握了灭火器材的使用。消防器材完善、良好。 | 符合 |
| 运行策划和控制 | Q8.1  | 公司主要产品：展厅展馆的展览展示设计服务，计算机系统集成公司产品执行标准：经济贸易展览会 术语[GB/T 26165-2010](http://www.csres.com/detail/215904.html%22%20%5Ct%20%22http%3A//www.csres.com/_blank)，经济贸易展览会 数据统计[GB/T 30521-2014](http://www.csres.com/detail/240768.html%22%20%5Ct%20%22http%3A//www.csres.com/_blank)，展览会信息管理系统建设规范[GB/T 33489-2017](http://www.csres.com/detail/296117.html%22%20%5Ct%20%22http%3A//www.csres.com/_blank)，展览场馆功能性设计指南[GB/T 34395-2017](http://www.csres.com/detail/304916.html%22%20%5Ct%20%22http%3A//www.csres.com/_blank)，区域展览场馆规划指南 [GB/T 34398-2017](http://www.csres.com/detail/304919.html%22%20%5Ct%20%22http%3A//www.csres.com/_blank)，图书馆、博物馆、美术馆、展览馆卫生标准[GB 9669-1996](http://www.csres.com/detail/50464.html%22%20%5Ct%20%22http%3A//www.csres.com/_blank)，展览建筑设计规范 [JGJ 218-2010](http://www.csres.com/detail/212188.html%22%20%5Ct%20%22http%3A//www.csres.com/_blank)，展览场馆运营服务规范[SB/T 10852-2012](http://www.csres.com/detail/231314.html%22%20%5Ct%20%22http%3A//www.csres.com/_blank)，展览器材 术语 型材展台[SB/T 11161-2016](http://www.csres.com/detail/288478.html%22%20%5Ct%20%22http%3A//www.csres.com/_blank)、中华人民共和国计算机信息系统安全保护条例、视频安防监控制系统技术要求（GA/T367-2001）、《安全防范工程技术规范》GB50348-2004、电子计算机机房设计规范（GB 50174－93）、《视频安防监控数字录像设备》GB20815-2006、《金属线槽配线安装工艺标准》（313-1998）等标准和合同协议等。展览事业部负责产品实现提供的策划，产品策划主要依据顾客的要求以及国家标准，策划输出的具体结果包括以下内容：a）确定产品和服务的要求；--施工方案、设计方案等。b）建立过程准则以及产品和服务的接收准则；---施工方案、设计方案。c）确定符合产品和服务要求的资源；---流程图d）按照准则实施过程控制；---服务过程监控、设计过程监控e）保持、保留必要的文件和记录。---文件和质量记录---策划输出经过评审及跟进、必要的更改控制及批准等以适合组织的运行需要。----需确认/特殊过程：隐蔽工程----外包过程：无----经确认：暂无策划的更改。 |  |
| 总则 | Q8.3Q8.3.1  | 查，公司编制了《设计和开发控制程序》对设计和开发规定了流程要求及控制要求。查，公司的设计开发主要是针对客户提供需求和相应规范设计展览展示方案。查，近期的设计项目：做了1个设计项目，悦来智慧岛展厅项目，以上项目设计已经完成，暂无新开发记录。 | 符合 |
| 设计和开发策划 | Q8.3.2  | 1、查：悦来智慧岛展厅项目《设计开发计划》：负责人：易学明计划实际：2021.3.15-07.15参加人员：王万强、董阳春、李波、宋斌、樊露等。计划书明确了任务内容阶段 负责人 时间概念方案阶段 易学明 2021.3.15-3.25概念设计 王万强 2021.3.25-4.10初步设计 董阳春 2021.4.15-6.20深度设计 宋斌 2021.6.20-7.10出施工图 樊露 2021.6.25-7.15………………计划书明确的设计开发的工作内容、责任人、完成时间、目标、资源需求等。策划符合要求。 | 符合 |
| 设计和开发输入 | Q8.3.3  | 一、查，悦来智慧岛展厅项目的设计输入：1. 合同协议；
2. 综合展厅设计要求，包括展示主题、形象要求、展示空间效果图及互动展示等；

查，设计输入评审,能提供输入评审记录，输入充分，完善。 | 符合 |
| 设计和开发控制 | Q8.3.4  | 1、查，悦来智慧岛展厅项目设计过程质量控制，主要有方案设计、方案评审、方案确认等。查，概念设计方案资料：时间：2021.4.10该项目的方案设计内容有：平面布局初图、空间及展项参考图片等资料。设计人：王万强空间设计资料：时间：2021.6.20该项目的方案设计内容有：效果图、立面设计图、展项说明等资料。设计人：董阳春查，方案设计评审记录：时间：2021.06.22 评审方式：内部评审该项目的方案设计评审主要有：根据平面布局，制作展示空间效果图及互动展示技术说明，参照的整体定位、风格、色调、展出形式等。评审结果：部分修改，如LOGO处灯光展示等。评审人：王万强、董阳春、李波、宋斌、樊露等查方案确认采取专题会议的方式进行确认提供有《 重庆悦来投资集团有限公司悦来智慧岛展陈数字内容设计汇报专题会会议纪要》，包括:悦来智慧岛展陈数字内容设计、大数据平台及建筑智能化的展示设计等 结论：同一设计方案甲方：悦来投资集团：王菊梦等，北京中科软科技有限公司：陈小龙、杨智勇等。时间：2021.7.1设计项目的过程控制策划符合管理要求。 | 符合 |
| 设计和开发输出 | Q8.3.5  | 查，悦来智慧岛展厅项目输出： 1、平面效果图；2、悦来智慧岛南厅设计方案；3、智慧岛项目方案设计技术说明3、施工图纸。负责人：易学明时间：2021.7.15 | 符合 |
| 设计和开发变更 | Q8.3.6  | 查，公司策划了设计变更的管理要求。该设计过程的变更：主要对方案进行了部分更改，均按设计开发程序要求，进行更改后再次评审确认通过。另查，展馆设计项目有一个：重庆（荣昌）生猪大数据中心，负责人：彭健豪，参加人员：代无问、陆桂军等，计划实际：2020.9.1-12.20，设计过程资料符合要求。公司的设计过程基本受控。 | 符合 |

说明：不符合标注N