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：刘鉴锋 陪同人员：贺豫 | 判定 |
| 审核员：冉景洲 审核时间：2021年12月24日 |
| 审核条款：见下 |
| 理解组织及其环境#有影响的内、外部因素主要有哪些？.对这些内、外部因素的相关信息进行监视和评审的情况如何？ | **4.1** |  公司制定有《公司内、外部环境分析和影响因素评价表》，抽查关于内、外部环境评审记录，记录内容翔实。确定对公司有利的内外部环境因素有：公司全体员工的质量意识比较强，销售产品质量在同行业中比较领先。对公司不利的内、外部因素有：行业市场竞争激烈，销售利润不断降低等。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。查见《公司内、外部环境分析和影响因素评价表》内部环境，人力因素，目前情况：人力资源充足；不利情况：部分岗位技能弱；整改决策：加强岗位培训； | 符合 |
| 理解相关方的需求和期望#与组织质量管理体系有关的相关方有哪些？.相关方有哪些要求？.对相关方及其要求的监视和 评审如何？ | **4.2** | 公司确定的相关方有员工、股东、银行、主管部门、供应商、客户等。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，供应商关注的主要问题是回款时间等。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。查见《相关方要求识别和控制》相关方：顾客；需求和期望：产品质量符合顾客要求、及时交付、价格合理、服务及时、通过ISO9001:2015对企业的影响：影响公司的业务；监测指标：产品交付合格率、产品交付履约、顾客满意度等； | 符合 |
| 确定QMS范围#质量管理体系的边界和范围。 | **4.3** | 公司申请的质量管理体系的范围为:计算机信息系统集成,社会公共安全设备的销售。经识别，组织依据ISO9001：2015版标准的要求建立、实施、维护质量管理体系，符合标准要求。---不适用条款：无。注册地址：重庆市九龙坡区科园四路170号4-1023生产/经营地址：重庆市九龙坡区科园四路170号4-1023 | 符合 |
| QMS及其过程#是否按照标准的要求，建立、实施、保持和持续改进质量管理体系？所需的过程包括哪些？是否形成必要的文件化信息以支持过程运行？是否必要的文件化信息作为运行证据？ | **4.4** | 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，生产过程中安装、调试为关键过程，隐蔽工程、销售过程为需确认/特殊过程。---公司外包过程：无外包过程。 | 符合 |
| 领导作用和承诺/5.1.1总则#最高管理者通过哪些活动证实其对质量管理体系的领导作用和承诺？ | **5.1** | 总经理：刘鉴锋 组织代表：贺豫公司总经理承诺建立、实施、保持和改进QMS，并对QMS的有效性负责。并组织落实其管理职责内的各项工作。最高管理者组织公司相关人员并制定了质量方针和质量目标，并与组织环境相一致，与组织的战略方向一致。根据总经理的谈话沟通，组织的质量管理体系要求已渐渐融入组织的业务过程中。组织已使用过程方法和基于风险的思维进行体系的运行。最高管理者针对体系的运行，提供了所需的资源。向全公司强调遵守法律法规、质量管理、符合质量管理体系的要求及达到顾客满意的重要性。形成制度化，把质量目标进行层层分解落实到各部门，规定了定期检查落实的情况。不断强调负责人制度，并制定了各部门负责人的职责、权限，并在全公司宣贯。 基本符合要求。 | 符合 |
| 以顾客为关注焦点#最高管理者通过哪些活动证实其以顾客为关注焦点的领导作用和承诺？ | **5.1.2** | 公司从采购、系统集成实施、售后服务各个环节注重培养员工顾客满意的意识，领导对顾客满意比较关注，认识到没有顾客就没有公司的市场。公司在各个方面努力提高顾客满意率。注重服务和企业形象。努力寻求顾客满意。 | 符合 |
| 方针（含制定/沟通） | **5.2** | 公司的质量方针是：“勇于创新、持续发展企业、品质一流、满足客户需求。”公司建立的质量方针基本满足标准各项承诺的要求，基本能为质量目标的制定提供框架，基本符合要求。主要通过日常工作会议、口头交流等将质量方针的要求向全员传达和灌输，确保员工增强顾客满意和守法意识。 | 符合 |
| 岗位/职责/权限#组织内的岗位设置如何？职责和权限如何得到分派、沟通和理解？ | **5.3** | 公司在建立管理体系之初，对各部门的职责权限进行了划分，在质量手册中确定了公司组织机构图，策划：人事行政部、研发技术中心、采购部、销售部等部门，对应每个部门有职能分配表，在5.3职责和权限中对各部门职责权限进行了规定，质量体系负责人由：贺豫负责，各部门基本清楚其职责，文件描述职责与实际基本符合。 公司策划有《风险和机遇的应对措施》，考虑到4.1所描述的因素和4.2所提及的要求，确定需要应对的风险和机遇包括：技术管理风险、采购风险控制、产品质量风险控制、研发能力风险控制及短交期风险控制以及其他风险控制。组织发生变更时能保持体系的正常运行和完整性； | 符合 |
| 应对风险和机遇的措施（含6.1.1和6.1.2）#确定的需应对的风险和机遇有哪些？.策划应对风险和机遇的措施有哪些？.如何整合并实施这些措施？.如何评价这些措施的有效性？.措施是否与风险和机遇的影响程度相适应？ | **6.1**  | 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《风险和机遇分析表》：1. 类型：外部因素；

 类别：竞争风险：公司目前的主导产品在市场占有率和领先趋势比较明显，但竞争对手正在模仿公司的发展方式，影响公司的领先优势。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、原材料、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，特别是优秀人才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。 查，公司针对分析提出了应对风险和机遇的措施。并将重大的措施策划在公司的正常经营管理中。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 |
| 质量目标及其实现的策划（含6.2.1/6.2.2） | **6.2**  | 公司的质量目标为： a、重大质量/安全事故为0；b、客户满意率90%以上C、集成项目一次交验合格率≥98% 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 |
| 变更的策划 | **6.3** | 查，公司的质量管理体系要求：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：公司管理体系暂无变更。 | 符合 |
| 资源总则 | **7.1.1** | 查问总经理，公司运行2015版质量管理体系在策划资源需求。在提供资源方面充分考虑了内部资源的实际情况，存在的不足将通过从外部引进相应的人力、硬件等资源进行补充。 | 符合 |
| 组织的知识 | **7.1.6** | 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；专业会议，从顾客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 | **7.4** | 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。售前：走访用户、电话沟通、了解相关信息等，与顾客签订合同或订单，或接受顾客口头订单。售中：组织供方按期交付，解决用户对进度、质量、运输等关切问题；售后：与客户保持密切沟通，不定期回访用户，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，由售后人员负责解决，或公司派人到现场去查看，确属公司产品质量问题的，给与处理，采取退、换措施。自体系运行以来，没有发生严重的顾客投诉事件。 | 符合 |
| 总则 | **9.1.1** | 对整个质量管理体系过程进行的监视和测量，主要通过内审、管理评审对销售过程进行监视，通过质量目标的定期考核对目标完成情况进行监测，销售过程中主要通过销售人员的能力、产品质量、价格等进行控制，详见销售部检查记录。通过日常与顾客沟通，反馈问题等来实现对整体情况的掌控，对日常发现的问进行改进等。 | 符合 |
| 管理评审9.3.1总则9.3.2管评输入9.3.3管评输出 | **9.3** | 查，公司的质量体系策划了管理评审的管理要求。查，管理评审记录：本次评审时间：2021年10月25日（上次评审时间2020年12月20日，时间间隔未超过12个月，符合相关策划及要求）主持人：总经理提供管理评审会议签到表。管理评审的输入资料主要是各部门提供的工作总结，内容比较笼统，已与负责人口头提出。查，管理评审输入资料：各部门工作报告，主要内容涵盖了公司质量方针、目标适宜性，质量目标完成情况报告，公司质量管理体系运行实施情况，取得的成绩，资源状况，服务质量状况，过程控制情况，采取纠正和预防措施情况，顾客满意情况，公司全员质量意识、法规意识和顾客满意意识、组织机构和资源配置情况、体现改进建议、内审结果、与QMS相关的内、外部因素变化、有关QMS绩效和有效性的信息、资源的充分性、应对风险和机遇采取措施有效性、改进的机会等。输入内容基本满足输入要求。查管理评审输出：提供有《管理评审报告》：公司的质量方针、质量目标和质量管理体系基本是适宜、充分、有效的，能以防止不合格来满足顾客要求，符合相关法律法规的要求和规定，能够贯彻我公司的质量方针，实现我公司的质量目标，已建立了自我发现问题和持续改进质量管理体系有效性的机制。公司经过生产，目前产品已按要求提交客户。经过严格的检验，所有产品均符合标准及客户订货要求。目前暂不需要改进。对上次管理评审改进项的验证情况的跟踪：改进项目为：1、加强培训管理。2、公司岗位职责需更加明确。人事行政部已开展培训，对岗位职责进行了明确划分并考核绩效，达到预期效果。本公司按照ISO9001：2015标准要求，为公司产品销售服务配备了相应的硬件设备。目前，不需要增加设备。本次管理评审提出改进需求：加强风险和机遇的措施管理，注意评价评价这些措施的有效性。人事行政部已将风险和机遇的措施管理。纳入2022年的新增培训计划，下次审核时关注。管理评审结论：本公司的质量管理体系，基本上是适宜的、充分的和有效的。管理评审结论：质量方针、目标适宜，质量体系符合企业现状，公司建立的质量管理体系适宜、充分、有效。 | 符合 |
| 总则 | **10.1** | 公司制定系列程序文件《管理评审程序》、《不符合、纠正和预防措施控制程序》及《内部质量审核程序》、《持续改进控制程序》，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。 | 符合 |
| 不合格和纠正措施（含10.2.1和10.2.2） | **10.2** | 公司制定《纠正与预防措施管理程序》及《不合格品管理程序》，实施纠正措施，消除不合格的原因，以防止其再发生。在程序文件中规定了对不合格品的处理要求，不合格品处理程序和机构健全。现场提供有不合格品处置单。抽查不合格品处置记录：抽查《纠正预防措施表》：责任部门：采购部不合格描述：摄像机安装画面有卡顿的现象。原因分析：网线和POE连接松动。纠正措施：排查所有连接处后找到松动点，并重新连接后画面流畅。措施实施验证：已经按纠正措施实施，并验证有效。 验证结果：合格。  验证人： 贺豫 2021.3.15纠正措施实施基本有效。 | 符合 |
| 持续改进 | **10.3** | 公司主要按策划的质量手册、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 |
| 资质的确认、管理体系变化情况、质量监督抽查情况、顾客对产品质量的投诉、认证证书及标识使用情况、上次不符合（销售部8.5.1）验证 |  | 现场确认，公司质量管理体系覆盖范围：计算机信息系统集成,社会公共安全设备的销售。提供营业执照（三证合一），检查有效，经营范围包含认证范围。公司严格执行国标及行业要求和法律、法规要求。2021年1月至今，公司没有顾客的重大产品质量投诉，通过顾客满意度调查，顾客对公司提供的产品普遍反映较好。体系运行以来，顾客对质量反应良好，没有重大质量问题和投诉。该公司在2021年来，无质量监督抽查情况。现场查见认证证书及标识使用情况，符合要求。上次不符合的整改情况：上次不符合为销售部8.5.1条款，经本次审核验证均整改且无类似不符合情况出现。 | 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：人事行政部 主管领导：贺豫 陪同人员：戴勤燕 | 判定 |
| 审核员：冉景洲 审核时间：2021年12月24日 |
| 审核条款： |
| 岗位/职责 /权限#组织内的岗位设置如何？职责和权限如何得到分派、沟通和理解？ | **5.3** | 查组织编制了《岗位职责》等体系文件中已经明确了人事行政部的岗位职责，具体为：（1）负责文件、记录的管理； （2）负责顾客要求的识别以及与顾客的沟通和联络；（3）组织公司内部审核，编写内部审核报告，跟踪验证纠正措施；（4）负责人员的招聘、培训、考核和任用。。。。。。部门职责清楚，描述符合部门实际情况。 | 符合 |
| 质量目标及其实现的策划（含6.2.1/6.2.2） | **6.2** | 人事行政部负责人：贺豫查《部门质量目标测量报告》 测量时间：2021年1月-11月的统计结果：年度培训计划及时完成率≥95% 实测：100%试用期评价完成率100% 实测：100%。文件发放准确率、及时率100% 实测：100%查2021年培训计划，提供培训记录表，均按照培训计划执行实施。质量目标覆盖相关职能、层次和过程，质量目标与质量方针保持一致基本符合要求。 | 符合 |
| 人员#组织确定的质量管理体系的实施以及过程的运行和控制所需的人员有哪些？.组织提供的人员是否满足需求？ | **7.1.2** | 查，公司编制了《人力资源控制程序》，公司确定的质量管理体系的实施以及过程的运行和控制所需的人员包括：各职能部门主管（方针、目标的组织贯彻实施、人员及其能力、意识、沟通等管理）、文员（组织知识、体系文件和记录的管理等）公司从岗位设置、任职资格等方面确定了适宜的人选。查，公司策划了各岗位的人员任职要求，编制有《岗位任职要求》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、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：《岗位职责》中总经理任职要求，学历：中专以上.具有较高的综合素质和综合能力,很强的的创新能力,市场应变能力,公关能力和组织协调能力,2.较系统的掌握现代企业管理知识经济基础知识,能组织协调公司日常工作的开展,有较强的公关、接待能力。3.熟悉本行业情况,擅于分析市场等；抽见：质检组长，文化：中专。熟悉使用行业涉及的各种计量器具，熟悉计量法规等。 现场确认，能满足规定要求。 | 符合 |
| 能力#组织确定人员所需的能力有哪些？.组织如何证明其控制下的人员具备所需的能力？.为获取所需能力采取了哪些措施？.是否保持适当的记录作为证明人员能力的证据？ | 7.2 | 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。查见：特种人员资质情况低压电工作业姓名：廖涛 证件编号：T562198808131794； 查职业技术培训合格证书：姓名：唐宏伟 证件编号：A201500447；姓名：张毅 证件编号：C201500460；发证单位：重庆市公共安全技术防范协会姓名：廖涛 安全员证书编号：JZ15050029183、查见2021年度培训计划共10次，已完成的培训记录9次。1）：2021-6-10 培训内容：《计算机及其设备技术条件与检测国家标准》、《计算机开放系统互连国家标准选编》等产品标准培训。培训人员：公司全体员；效果评价：达到培训效果，学员基本掌握所学内容，效果良好。评价人：贺豫。2）：2021-3-10 培训内容：GB/T19001-2016标准及体系文件培训。培训人员：公司全体员工；效果评价：达到培训效果，学员基本掌握所学内容，效果良好。评价人：贺豫。抽销售人员考评情况：见《员工工作能力考核表（销售人员）》姓名：戴勤燕 岗位：销售部经理，考评时间2021年11月从知识技能、逻辑思维能力、创新、沟通等方面进行了考核。考核成绩：96分。公司人员能力管理符合要求。 | 符合 |
| 意识 | **7.3** | 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，以及他们对贯彻质量方针、达成质量目标及实现QMS的有效性的积极贡献，以及其不符合QMS要求的后果。---经与2位员工赵海林、彭金涛等沟通了解，均基本具备以上必要的质量意识和质量管理体系相关意识。 | 符合 |
| 文件化信息 | **7.5** | 公司的质量管理体系文件----包括一级文件：质量管理手册二级文件：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。抽查3-5个体系文件如：质量手册、程序文件、管理制度汇编、岗位任职要求等均有适当的标识和说明、相对固定的格式、纸质和电子档为载体、文件发布前均的得到评审和批准，从而确保了适宜性和充分性；记录得到确认等。现场抽见《质量手册》文件编号：XN-QMS/B-20192019年1月1日发布 编制：贺豫 审批：刘鉴锋抽见《程序文件》文件编号：XN-QMS-001～XN-QMS-020版本号：B 2019.1.1发布 编制：编写小组 审批：刘鉴锋以上文件均有编审批，发布实施日期及发放编号、受控状态。使用文件的现场抽查确认，未发现不适宜或缺失的文件。--公司对重要的文件信息通过权限控制分发或禁止复印外传等予以保密。--现场确认：各级文件的分发、访问、检索和使用、存储和防护等均符合规定要求。查，质量手册：公司编制了《文件控制程序》，规定了体系文件的编制、审核、批准、受控、使用、报废等要求。查见：程序文件有20个，查：《受控文件清单》里面包括：质量手册、程序文件、岗位任职要求、部门职责等。查见：《文件发放、回收记录》程序文件、质量手册、岗位任职要求等行了发放；有文件编号、分发号，版本，部门签收等内容，A版文件已全部回收。可获得该文件的有效版本：《质量手册》现行版本为B版以上文件字迹清楚，审批齐全，受控标识完整，保存完好，易于识别。查《外来文件清单》,里面包括法律法规：中华人民共和国合同法、中华人民共和国劳动法、中华人民共和国质量法等及ISO9001:2015质量管理体系:要求、计算机软件文档编制规范GB/T 8567-2006、信息技术 软件维护GB/T 20157-2006、计算机软件测试规范GB/T 15532-2008、《信息技术设备的安全》（GB4943-2001）、《建筑与建筑群综合布线系统工程设计规范及验收规范》（GB/T50311-2007）、GB50174-2008《电子信息系统机房设计规范》、GB/T 20273-2006《信息安全技术 数据库管理系统安全技术要求》等标准和客户要求及协议。 查见《质量记录清单》质量记录，有《培训计划》、《合格供方评价表》、《合同评审表》等，规定了保存期为2-3年。对质量记录按时间、类别进行分类存放于专门的文件柜中，制作目录便于检索。 QMS运行至今文件更改和作废均按“文件资料控制程序”中的规定，对文件进行更改和作废。有回收记录及文件作废标识。基本符合要求。 | 符合 |
| 分析和评价#组织如何分析和评价监视和测量获得的数据和信息？.是否利用分析结果予以评价：a）产品和服务的符合性；b）顾客满意程度；c）质量管理体系的绩效和有效性；d）策划是否得到有效实施；e）针对风险和机遇采取措施有效性；f）外部供方的绩效；g）质量管理体系改进的需求。 | **9.1.3** | 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；通过统计顾客满意率为96%2.查质量目标统计等记录，公司对2021年1月-11月数据进行了统计，查见11月统计为：a、集成项目一次交验合格率99%；b、客户满意率96%C、项目按时交付率100%D、年度计划培训完成率为：100%E、试用期评价完成率100%F、文件发放准确率、及时率100%G、采购产品合格率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(含9.2.1和9.2.2) | **9.2** | 编制有《内部审核控制程序》，程序中规定公司确定质量管理体系覆盖的每年（12个月）至少接受一次涉及所有条款活动的内部审核。提供有年度内部审核计划包括审核目的、范围、依据、频次、审核方式、审核日程安排。本次审核时间：2021年10月10日（上次内审时间为：2020年11月8日，时间间隔未超过12个月，符合相关策划及标准要求）范围：公司质量体系覆盖的各部门、所有过程。审核组组成：组长： 贺豫 组员： 戴勤燕查公司内审员经培训、内审员授权书，内审员基本能满足内审的能力要求；查《管理层审核检查表》，《研发技术中心审核检查表》，《采购、销售部审核检查表》、《人事行政部审核检查表》审核过程及条款基本齐全，未出现审核本部门情况。对应有按审核计划实施审核的现场审核检查表，有审核条款、审核项目及审核记录，有基本内容，但记录较为简单。 查，《内部管理体系审核报告》，审核结论：公司质量管理体系基本符合ISQ9001：2015质量管理体系要求，且运行有效。此次共开据《内审不符合项报告》1份涉及销售部8.2.3，不符合描述为“内审时发现与重庆健鼎医疗设备有限公司签订的安防设备销售合同未进行评审。”查不符合报告，对不符合项进行了分析，并制定了纠正措施，并进行了验证，不符合纠正措施已经关闭。提供有《内部审核报告》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。公司内审基本符合要求。 | 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：采购部 主管领导：戴勤燕 陪同人员：贺豫 | 判定 |
| 审核员：冉景洲 审核时间：2021年12月24日 |
| 审核条款： |
| 岗位/职责 /权限#组织内的岗位设置如何？职责和权限如何得到分派、沟通和理解？ | **5.3** | 查组织编制了《岗位职责》等体系文件中已经明确了采购部的岗位职责，具体为：a) 负责对供方进行调查、组织评价；b) 负责原材料的采购。c) 负责市场信息的收集与反馈；d) 参加管理评审会议，向会议提供本部门质量管理体系执行情况，并制定、实施本部门纠正、预防措施；；部门职责清楚，描述符合部门实际情况。 | 符合 |
| 质量目标及其实现的策划（含6.2.1/6.2.2） | **6.2** | 采购部负责人：戴勤燕查《部门质量目标测量报告》 测量时间：2021年1月-11月统计情况采购产品合格率100% 实测：100%质量目标覆盖相关职能、层次和过程，质量目标与质量方针保持一致，基本符合要求。 | 符合 |
| 外部提供的 控制/总则#组织需控制的对外部提供的过程、产品和服务由哪些？ | **8.4.1** | 公司策划了《外部供方控制程序》，明确采购物料等，并明确外部提供的过程、产品和服务构成组织自身的产品和服务的一部分。---公司基于外部供方提供所要求的过程、产品或服务的能力，确定外部供方的评价、选择、绩效监视以及再评价的准则，并加以实施。详见《外部供方控制程序》负责人讲，公司的外部供方主要为系统集成工程所用到的设备及元器件和社会公共安全设备的销售类物资的供应商。见《合格供方名录》，共计合格供应商有3家1、重庆锐斯其科技发展有限公司 （供应：联想工作站主机、硬盘等）；2、杭州海康威视数字技术股份有限公司重庆分公司 （供应：摄像机、硬盘、服务器、智能安检门、人体测温黑体等）3、重庆金铠鼎辰科技有限公司（供应：UPS主机、电池柜等）……--《供方评价表》 2021年8月13日供方评价确认：重庆锐斯其科技发展有限公司 （供应：联想工作站主机、硬盘等）； 公司组织各部门对该供方的资质、产品质量、诚信度、送货及时度、服务等进行了评价，有各部门评价人签字。调查评价：合格 评价人：戴勤燕、贺豫**另查供方年度绩效评价，不能提供杭州海康威视数字技术股份有限公司重庆分公司的年度复评资料。不符合标准。** | N |
| 控制类型和程度#.外部提供的过程如何控制？.外部供方的控制及其输出结果的控制是否得到规定？组织是否考虑了：1）外部提供的过程、产品和服务对组织稳定地提供满足顾客要求和适用的法律法规要求的能力的潜在影响；2）外部供方自身控制的有效性。必要的验证或其他活动是否得到确定？ | **8.4.2** | 查，公司对主要的系统集成工程所用到的设备和社会公共安全设备的物资供应商采用的管理方法为：第一次对供方进行全面评价，包括：供方资质、供方的质量管理体系、交货情况、售后服务能力等。对于已经正常供货的供方管理，对每批产品进行检验，通过定期反馈供方产品质量，及对质量问题要求供方进行纠正解决等来进行供方质量控制。查供方控制情况：提供重庆锐斯其科技发展有限公司 （供应：联想工作站主机、硬盘等）评价报告，包括：供方资质、供方的质量管理体系、交货情况、售后服务能力等。时间：2021年8月13日查，供方产品质量统计反馈情况：公司策划了采购产品的管理要求，质量反馈要求；查 公司采购不合格情况负责人讲2021年1月以来，未出现采购产品有质量不符合的情况。 公司编制了《外部供方控制程序》，要求采购的系统集成工程所用到的设备及主要元器件和社会公共安全设备的销售物资必须进行检验。公司对产品外观、型号规格、数量进行了验收。经询问公司采购产品主要根据需求，根据进货检验记录对相关产品的数量、规格型号等进行检验。抽查验证记录，查《采购物资申请及检验单》抽：《采购物资申请及检验单》1、抽查：采购日期：2021.6.17，到货日期：2021年6月20日产品名称 型号 数量 网络摄像机 DS-2CD7A..... 4台 热成像筒型摄像机 DS-2TD261S... 6台 智能球型摄像机 IDS-2SE7C... 3台......检验项目 ：名称/外观/规格/型号、供方资格、数量与订单/进货单相符、检验报告或质量证明文件。 结论：合格。 检验人：戴勤燕2、抽查：采购日期：2021.09.18；到货日期：2020年9月20日产品名称：UPS主机1台、电池柜1套、蓄电池16只 检验项目 ：名称/外观/规格/型号、数量与订单/进货单相符等。 结论：合格。 检验人：戴勤燕3、抽查：采购日期：2021.11.20，到货日期：2021年11月22日产品名称：联想P330台式工作站检验项目 ：名称/外观/规格/型号、数量与订单/进货单相符、检验报告或质量证明文件。 结论：合格 检验人：戴勤燕......基本符合要求。现场查看其他采购物料均按要求进行验证入库。公司外部供方的管理基本符合要求。 | 符合 |
| 外部供方的信息#组织与外部供方的沟通是否含:a）所提供的过程、产品和服务；b）对下列内容的批准：1）产品和服务；2）方法、过程和设备；3）产品和服务的放行；c）能力，包括所要求的人员资质；d）外部供方与组织的接口；e）对外部供方绩效的控制和监视；f）组织或其顾客拟在外部供方现场实施的验证或确认活动。组织与外部供方沟通之前所确定的要求是否充分 | **8.4.3** | 负责人介绍：因与采购供方为多年合作关系，组织与外部供方沟通均通过电话、网络等方式予以实现，效果能满足要求。负责人讲沟通的内容包括：所提供的过程、产品和服务等。一、查采购订单供货方：杭州海康威视数字技术股份有限公司重庆分公司 签订时间：2021.06.08采购物品：IMG_256采购订单规定了采购的具体产品、型号、价格、数量、保修期、交付、验收、双方责任等。供货方：杭州海康威视数字技术股份有限公司重庆分公司 采购产品 规格型号 数量 单价 网络摄像机 DS-2CD2326WD-1 2.8mm， 4个 1100元热成像筒型摄像机 DS-2TD26IS-6/YA， 6个 1620元网络摄像机 DS-2CD2T26WD-13 6mm， 28个 310元硬盘录像机 DS-8664NX-I8 1个 3720元解码器 DS-6908UD 1个 10010元。。。。。。。采购订单规定了采购的具体产品、型号、价格、数量、交付、验收、双方责任等。供货方：重庆锐斯其科技发展有限公司合同签订时间：2021.11.20采购物品：联想P330台式工作站采购订单规定了采购的具体产品、型号、价格、数量、交付、验收、双方责任等。且采购产品均在合格供方处进行采购。外部供方的信息管理有效。 | 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：销售部 主管领导：戴勤燕 陪同人员：贺豫 | 判定 |
| 审核员：冉景洲 审核时间：2021年12月24日 |
| 审核条款： |
| 岗位/职责 /权限#组织内的岗位设置如何？职责和权限如何得到分派、沟通和理解？ | **5.3** | 查组织编制了《岗位职责》等体系文件中已经明确了销售部的岗位职责，具体为：1. 负责产品的交付；
2. 参加管理评审会议，向会议提供本部门质量管理体系执行情况，并制定、实施本部门纠正、预防措施；
3. 负责开展市场调查、分析，确定目标市场和潜在市场，针对不同的市场制定不同的销售策略；
4. 负责顾客要求的识别，以及与顾客的沟通和联络；
5. 负责主持销售合同的评审。
6. 负责售后服务工作；
7. 负责顾客满意度的调查。

......部门职责清楚，描述符合部门实际情况。 | 符合 |
| 质量目标及其实现的策划（含6.2.1/6.2.2） | **6.2** | 销售部负责人：戴勤燕查《部门质量目标测量报告》 测量时间：2021年1月-11月统计情况客户满意率>95% 实测：96%抽见：顾客满意度分析报告，实测顾客满意达到96%。质量目标覆盖相关职能、层次和过程，质量目标与质量方针保持一致，基本符合要求。 | 符合 |
| 顾客沟通 | **8.2.1** | 组织按质量手册制定并实施顾客沟通的要求，销售部采用上门拜访、报告、电话、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；当有重大异常时，制定有关的应急措施及客户特定的要求； | 符合 |
| 与产品和服务有关要求的确定#产品和服务的要求规定是否含:1）适用的法律法规要求；2）组织认为的必要要求。对于提供的产品/服务，组织声称的要求有哪些？是否满足？ | **8.2.2** | 组织编制的质量手册及《顾客满意度测量控制程序》规定，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,包括产品内容、技术、进度和费用要求及后期服务要求； （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；询问负责人，由于顾客都是长期合作的关系，相互信任度比较高，双方签订产品销售合同合同包括产品名称、单位、价格信息、执行该协议有效期、交货地点等信息，确定产品价格的相关信息，销售合同是以顾客的合同形式传递销售信息。抽查情况如下：1、抽销售合同：顾客：重庆健鼎医疗设备有限公司销售产品：智能安检门、人体测温黑体、硬盘录像机、硬盘等签订时间：2021-06-02合同明确了产品名称、规格、数量、价格、品牌、违约责任等。2、抽销售合同顾客：联合汽车电子（重庆）有限公司 销售产品：联想P330台式工作站2台。签订时间：2021年11月15日合同明确了产品名称、规格、数量、价格、品牌、违约责任等。3、抽服务合同顾客：重庆公路运输（集团）有限公司 项目名称：重庆公路运输（集团）有限公司菜园坝市场监控安装项目。项目地址：重庆市渝中区菜园坝农副产品、皮革市场。服务内容：市场监控系统、综合布线的采购、安装、调试。签订时间：2021年1月22日合同明确了项目名称及地址、服务内容、合同价格、工期、项目款支付、项目结算、质量要求及技术标准、违约责任、安全协议等。4、抽服务合同顾客：重庆公运渝南冻品市场管理分公司 项目名称：重庆公运渝南冻品市场安防监控及广播系统安装采购项目。项目地址：重庆南岸区南湖支路渝南冻品交易市场。服务内容：监控系统、网络系统、机房系统、会议系统、综合布线的采购、安装、调试。签订时间：2021年6月20日合同明确了项目名称及地址、服务内容、合同价格、工期、项目款支付、项目结算、质量要求及技术标准、违约责任、安全协议等。。。。。。产品销售信息，基本符合标准要求。 | 符合 |
| 与产品和服务有关要求的评审#在承诺向顾客提供产品和服务之前，是否对各项要求进行评审？ | **8.2.3** | 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；组织编制了《与顾客有关过程控制程序》规定：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了评审。询问负责人，均与顾客签订产品合同价格协议，由于顾客都是长期合作的关系，客户较为单一相互信任度比较高，在接到客户需求信息后，相关负责人对协议进行评审，确认后在协议上签字确认。在价格不变之前，都以双方确认过的价格执行。平时的客户需要以微信的形式发送到公司，传递订单信息。抽查:《产品销售合同》评审记录1、2021-06-02签订的《销售合同》顾客名称：重庆健鼎医疗设备有限公司销售产品：智能安检门、人体测温黑体、硬盘录像机、硬盘等评审内容：合同合法合规性、人员能力、交期、回款情况、技术能力等。评审确认签字人：贺豫、戴勤燕 评审时间：2021年6月1日2、2021年6月20日签订的《销售合同》顾客名称：重庆公运渝南冻品市场管理分公司项目名称：重庆公运渝南冻品市场安防监控及广播系统安装采购项目 销售产品内容：安防监控设备的销售及系统集成评审内容：合同合法合规性、人员能力、交期、回款情况、技术能力等。评审确认签字人：贺豫 、戴勤燕 评审时间：2021年6月18日。。。。。。基本满足要求 | 符合 |
|  产品和服务要求的更改策划，若产品和服务要求发生更改，相关的文件是否得到修改？相关人员是否知道已更改的要求？ | **8.2.4** | 负责人讲：2021年1月至今，没有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 |
| 生产和服务提供的控制（社会公共安全设备的销售）(上次不符合项的验证) | **8.5.1** | 公司制定了《过程监视和测量控制程序》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）可获得和使用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）为过程的运行提供适宜的基础设施和环境；e）配备具备能力的人员，包括所要求的资格；f）对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。1、公司编制了《销售服务规范》、《与顾客有关过程控制程序》、《销售人员考核奖惩管理办法》、《销售人员考核标准》、《顾客满意监视和测量控制程序》等对公司的产品销售过程进行了控制。 组织产品覆盖范围：社会公共安全设备的销售2、产品销售服务流程： 流程：确定顾客群体----商务洽谈----签订合同-----采购产品----产品交付----售后服务； 特殊过程：销售过程。3、技术要求 合同：销售合同1)验收规范：合同法、质量法等及合同技术要求及相应产品的国家标准、法律法规。2)作业指导书：《销售人员行为规范》、《销售作业指导手册》、《销售规范》、《销售人员考核制度》。。。。。。等。3)使用适宜的设备：电脑、打印件、传真机、网络等。设备维护保养：均进行了维护和保养。4)监视和测量设备公司只对名称、规格型号、外观、质量证明等进行验证；质量技术特性由供方提供，故公司无监视和测量设备；5)实施监视和测量：抽：2021年10、11月《销售服务质量综合检查表》；考核人：戴勤燕。检查内容：销售人员仪表、工作效率采购产品验收、合同执行跟踪等结论：合格。查看，合同跟踪情况：查销售合同：顾客：重庆健鼎医疗设备有限公司销售产品：智能安检门、人体测温黑体、硬盘录像机、硬盘等签订时间：2021-6-2查采购合同：供方：杭州海康威视数字技术股份有限公司重庆分公司采购产品：智能安检门、人体测温黑体、硬盘录像机、硬盘等。签订时间：2021年6月8日跟踪时间： 客户 结果2021年6月10日 重庆健鼎医疗设备有限公司 客户已签收。抽《顾客满意度调查表》客户：重庆健鼎医疗设备有限公司2021年10月对质量、价格、服务等进行了考评，总分：98分，比较满意。4、产品交付由供应商将产品发货到公司，公司人员检验合格后在进行交付，顾客在接收时进行验收，产品交付过程中未发生过大的质量问题，产品质量稳定，暂时没有接到顾客重大的质量投诉；查《送货单》买方名称：重庆健鼎医疗设备有限公司产品名称：智能安检门、人体测温黑体、硬盘录像机、硬盘等顾客签收：杨健日期：2021年6月10日5、公司特殊过程确定为：销售服务。公司从人员培训考核、设施设备的配备、规范性文件的制定执行等方面对该特殊过程进行了确认。确认时间：2021年9月12日，确认人：戴勤燕。并保持了确认记录，上次外审不符合整改有效，未有类似情况发生。 | 符合 |
| 顾客满意#产品和服务相关交付后活动是否含：#顾客对其需求和期望获得满足的程度的感受是否得到监视？.组织是如何确定这些信息的获取、监视和评审方法的？ | **9.1.2** | 1、公司编制了《顾客满意度控制程序》，规定了监测、获取和利用顾客满意信息的方法。包括问卷调查，直接沟通、数据分析等。2、公司主要通过日常口头交流、电话回访、定期发放《顾客满意程度调查表》等形式来收集了解顾客是否满意的信息。提供有《顾客满意程度调查表》2021年10月调查表共3份，回收3份 ：--调查内容包括：质量、性能、价格、交期等。---但客户对质量、性能、价格、交期等项都比较满意。--统计分析结果：98%（已实现既定目标）公司负责人讲：通过本次对3家顾客进行满意度调查，从统计结果可以看出，顾客对公司的交货准时度及准确性都比较满意。公司现目前没有发生客户流失的现象。 | 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：研发技术中心 主管领导：兰大江 陪同人员：廖涛 | 判定 |
| 审核员：冉景洲 审核时间：2021年12月24日 |
| 审核条款： |
| 岗位/职责 /权限#组织内的岗位设置如何？职责和权限如何得到分派、沟通和理解？ | **5.3** | 查《岗位职责》，已经明确了研发技术中心的岗位职责，具体为：主要职责如下：1. 负责项目现场的管理，计划的制定
2. 有计划的组织项目实施，保质保量的满足客户要求
3. 负责交付前的维护运行正常，负责运行环境的管理
4. 负责设备的常规维保
5. 负责公司项目的技术支持，对项目实施过程中的问题进行解决。
6. 负责市场发展趋势的研究，新开发的工程项目方案的编写及工作组织。
7. 负责对项目集成过程中的质量实施控制

………部门负责人熟悉本部门职责。 | 符合 |
| 质量目标及其实现的策划（含6.2.1/6.2.2） | **6.2** | 查《部门质量目标分解表》该部门的质量目标为：1、集成项目一次交验合格率≥98%2、项目按时交付率≥99%查2021年1月-11月《部门质量目标完成情况统计表》对部门目标进行考核，查11月完成情况为：1、工程一次交验合格率99%2、项目按时交付率100% 基本达到目标要求目标量化情况良好。质量目标缺乏指标实际完成的实证性资料。已跟负责人沟通。 | 符合 |
| 基础设施 | **7.1.3** | 1、经了解组织的建筑设施：——办公面积80平方米左右，主要为销售、采购和行政部门使用。库房与办公区域分开，库房有60平方左右2、查《设备管理台账》主要设备包括电脑、打印机、复印机、压线钳、电锤、穿管器、人字梯、五金工具等，可以满足计算机信息系统集成,社会公共安全设备的销售需要。2.经查，研发技术中心对设备按月方式进行点检维护保养，并实施。抽查《设备年度维护记录》日期：2021年10月 设备：电脑保养项目：杀毒、运行情况。保养人：廖涛 B、日期:2021年11月 设备：冲击钻保养项目：润滑系统、电气系统、转动部位、保护装置、内外清洁等。周保养人：廖涛其他设备均按要求进行了保养，但保养记录不全，现场设备状态完好1. 特种设备：无。

5、支持性服务，公司有小车一辆，用于业务的交流及少量产品的运输，车辆的保养由4S店进行。大量产品的运输由物流公司承担。 目前该公司基础设施符合要求，基本能满足公司生产的要求。 |  |
| 过程运行环境 | **7.1.4** | 现场查看：办公室内设备布置合理，通道畅通，照明设施齐全，均配备了处理消防设施等设施，作业场所光线较充足。施工区域对环境要求不高，目前工作环境符合项目实施需要。 |  |
| 监视和测量资源 | **7.1.5** | 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、线缆测试仪等，均采用委外送检的方式。抽在用检测设备校准证书，能提供以上检测设备的有效校准证书。详见附件。 | 符合 |
| 运行策划和控制 | **8.1** | 公司主要产品：计算机信息系统集成,社会公共安全设备的销售。公司产品执行标准：《智能建筑设计标准》GB/T 50314-2006、《智能建筑工程质量验收规范》GB50339-2003《安全防范工程技术规范》GB50348-2004、《民用闭路监视电视系统工程技术规范》GB50198-94、《视频安防监控系统工程设计规范》GB50395-2007、《视频安防监控数字录像设备》GB20815-2006、《民用建筑电气设计规范》JGJ/T16-92、《金属线槽配线安装工艺标准》（313-1998）、《钢管敷设工艺标准》（305-1998）、《安全防范工程程序要求》（GB-T75-94）等。研发技术中心负责产品实现和服务提供的策划，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；--产品标准等。b）建立过程准则以及产品和服务的接收准则；---检验标准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；---项目过程监控e）保持、保留必要的文件和记录。---文件和质量记录----需确认/特殊过程：隐蔽工程、销售过程----外包过程：无----经确认：暂无策划的更改。 | 符合 |
| 设计开发控制 | **8.3** | 查，公司编制了《设计开发控制程序》对设计和开发规定了流程要求及控制要求。查，公司系统集成设计项目，近期无系统集成设计，现有系统集成实施项目均使用原有的系统集成固化方案实施，满足运行需求，下次审核关注项目设计。 | 符合 |
|  生产和服务提供的控制（计算机信息系统集成） | **8.5.1** | 公司制定了《过程监视和测量控制程序》明确了受控条件：现场查看设备使用情况： 主要有：测线仪、夹钳、网线钳、打线钳、电钻、电锤、手枪钻等，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、网络测试仪、钢卷尺等，使用的监视测量设备由研发技术中心进行日常管理,设备使用完好。查，计算机信息系统集成执行情况。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→交付研发技术中心对产品的服务过程进行了策划及控制。1、重庆公运渝南冻品市场安防监控及广播系统安装采购项目（该项目已经实施到：监控系统调试阶段）。项目地址：重庆南岸区南湖支路渝南冻品交易市场2、重庆公路运输（集团）有限公司菜园坝市场监控安装项目（该项目已经实施竣工验收）1. 抽：重庆公路运输（集团）有限公司菜园坝市场监控安装项目资料（已完工项目）

项目负责人：刘鉴锋，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》、《安装方案》、《设备采购清单》、《设备技术参数》等。1）查，项目合同：时间：2021年1月22日顾客：重庆公路运输（集团）有限公司项目：重庆公路运输（集团）有限公司菜园坝市场监控安装项目2）查《技术要求》：菜园坝市场监控系统、综合布线等项目的材料采购、安装、调试、成品及半成品保护，实现重庆公运菜园坝市场视频监控管理，广电网接入。查看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：2021年1月28日交底内容：操作要点及功能要求、要求。交底人：郭峥（业主方人员）、张富勇（建设单位人员）交底接收人：贺豫、廖涛4）查《安装日志》：干副区网络枪机安装过程记录：时间：2021年2月2-8日要求及参数：1. 安装位置：有效合理。
2. 安装质量：牢固、整洁、美观、规范。

线缆连接：线缆到位、接头可靠、电源线和视频线、控制线规范，走向顺直、无扭绞。主要工作任务：前端设备安装、线缆连接。实施人员：廖涛、刘世财、赵海林。使用材料：螺丝刀、电钻、梯子、榔头、线钳等。质量监控点：设备符合要求，按产品说明进行安装、调试，运行正常。异常情况：无5）查见《隐蔽工程验收单》检查内容：安装桥架、综合布线 安装质量：合格 安装部门：机房 验收意见：合格验收人：贺豫 时间：2021.03.066）查 《项目验收报告》时间：2021年04月20日验收内容：设备安装质量、管线敷设质量、功能性、运行正常、设备移交、图纸文件类等项目验收结论：合格 验收人员：贺豫建设单位人员签字：邓\*、张富勇。业主单位人员：郭峥。二、在重庆公运渝南冻品市场安防监控及广播系统安装采购项目现场查见，目前该项目进行到监控系统调试过程：研发技术中心于2021年9月6日组织设备、线材、施工工具等入现场仓库。现场查见主要工作任务为：对冻品市场出入口的视频监控，市场内电梯内监控，办公综合楼一层临街面、一至五层廊道及安全通道视频监控以及公共广播、四至五层无线网络点位；1号仓库公共区域视频监控及公共广播；2号仓库公共区域视频监控及公共广播；A/C交易区、室外停车场公共区域视频监控及公共广播进行安装、调试。目前该项目正实施到监控系统调试阶段，对冻品市场出入口的视频监控，市场内电梯内监控系统进行调试。实施人员：兰大江、肖息、刘世财等，现场查看工作人员对监控系统进行调试，监视器图象主观评价满足要求（不低于4级），记录图象的回放质量能辨别人的面部特征和车牌号码，图象切换、云台转动平稳，镜头的光圈变焦等功能正常、无遮光效果。摄像时间、摄像机位置等图像的标识符、显示稳定正常。使用材料：笔记本电脑、梯子、万用表、线缆测试仪等。质量监控点：符合点位安装要求，监控画面清晰，运行稳定等。异常情况：无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；鉴定人：兰大江 确认人： 刘鉴锋 2021.10.9生产和服务提供的控制基本有效。 | 符合 |
| 标识及可追溯性 | **8.5.2** | 查《质量手册》及文件规定了对产品、检验状态及唯一性标识作出了规定。根据需要，研发技术中心确定所有标识的方法，产品的标识，主要按原料和成品来标识。采购的原材料采用“原厂原包装”进行标识，注明“原材料名称”、“规格型号”、“材料规格”、 “数量”等内容；过程采用施工记录进行标识；能做到追溯的目的。 | 符合 |
| 顾客或外部供方的财产 | **8.5.3** | 公司的顾客财产有顾客信息、合同、服务实施现场顾客处的物资、施工图纸等，公司对顾客财产进行了保存、保护，当顾客财产丢失时，应告知顾客。在实施方案中明确了项目实施前、实施中及实施后对服务现场顾客财产的保护措施及要求。 负责人讲目前没有发生顾客或外部供方财产丢失或损伤情况。 | 符合 |
| 防护 | **8.5.4** | 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：在重庆公运渝南冻品市场安防监控及广播系统安装采购项目系统集成现场查看，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，监控设备、机房柜机安装固定到位，能起到有效防护。采购的产品采用物流运输，人工搬运，现场堆放按区域划分，原包装防护，堆码整齐，保证堆放环境干燥。基本符合要求。 | 符合 |
| 交付后活动 | **8.5.5** | 查问，对于已经交付的产品及项目，公司承诺：交付后随时跟踪质量状况，发现问题，及时进行解决或更换。公司明确产品和服务相关交付后活动的安排及管控要求，包括满足以下各项内容要求。如:a）法律法规要求；b）与产品和服务相关的潜在不期望的后果；c）其产品和服务的性质、用途和预期寿命；d）顾客要求；e）顾客反馈。此外，也包括：交付后活动可能含的担保条款所规定的相关活动，诸如合同规定的维护服务等附加服务等。质保服务及质保后的服务均明示在合同内，公司有专人对客户提出的投诉及问询进行解答，出现问题时有技术人员进行远程指导或上门服务。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 | **8.5.6** | 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； | **8.6** | ◆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。查，公司根据：国家标准GB 50198-94，《民用闭路监视电视系统工程技术规范》、GA/T 75-94安全防范工程程序和要求《安全防范工程技术规范》（GB50348－2004）、《视频安防监控系统技术要求》（GA/T367－2001）、《信息技术客户通用电缆铺设要求》(ISO/IEC11801)、《安全防范工程技术规范》GB50348-2004 、《软件工程 软件生存周期过程 用于项目管理的指南》GB/Z 20156-2006、《电子计算机机房设计规范》GB 50174-1993 等，公司策划了：《设计开发控制程序》、《招投标文件》、《过程监视和测量控制程序》《项目实施方案》等对计算机系统集成过程及产品销售进行了监视和测量。**一、采购产品进货检验：**1. 查《采购物资检验单》1）采购日期：2021.6.17产品名称 型号 数量 网络摄像机 DS-2CD7A..... 4台 热成像筒型摄像机 DS-2TD261S... 6台 智能球型摄像机 IDS-2SE7C... 3台......检验项目 ：名称/外观/规格/型号、供方资格、数量与订单/进货单相符、检验报告或质量证明文件。 结论：合格。 检验人：戴勤燕2）采购日期：2021.09.18产品名称：UPS主机1台、电池柜1套、蓄电池16只 检验项目 ：名称/外观/规格/型号、数量与订单/进货单相符等。 结论：合格。 检验人：戴勤燕3）采购日期：2021.11.20产品名称：联想P330台式工作站检验项目 ：名称/外观/规格/型号、数量与订单/进货单相符、检验报告或质量证明文件。 结论：合格 检验人：戴勤燕.......**二、系统集成过程质量管理：**抽在建项目： 重庆公运渝南冻品市场安防监控及广播系统安装采购项目顾客：重庆公运渝南冻品市场管理分公司查施工日志：枪机安装1、过程：综合布线 依据《线管布置图》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：廖涛时间：2021.10.162、过程：安装、调试过程：（1）拆封，拍照，监理、业主验收；（2）安装支架，设备打标、固定设备，接线；（3）通电，测试；（4）配置摄像机参数，整体测试。检验结果：合格。检验人：廖涛时间：2021.11.143、抽完工项目“重庆公路运输（集团）有限公司菜园坝市场监控安装项目”施工日志时间：2021年3月2日 实施内容：安装二区水果摊位摄像机及机房交换机设备质量监控点：设备符合要求，按产品说明进行安装、调试，运行正常。异常情况：无人员：刘世财、赵海林、兰大江......**三、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：重庆公路运输（集团）有限公司菜园坝市场监控安装项目查 《项目验收报告》时间：2021年04月20日验收内容：设备安装质量、管线敷设质量、功能性、运行正常、设备移交、图纸文件类等项目验收结论：合格 验收人员：贺豫建设单位人员签字：邓\*、张富勇。业主单位人员：郭峥。 销售过程的产品和服务放行：主要对采购产品的验证、销售服务过程的监控、销售人员的考核、顾客满意度的监视及物流追踪和产品交付客户的监控。整个过程基本受控，详见销售8.5.1记录。经查2021年无委外检测和监督抽查情况。经查，公司自体系建立以来，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。 | 符合 |
| 不合格输出的控制 | Q8.7  | 公司明确各类、各阶段的不合格的控制管控要求，包括输入（来料）阶段、过程监视和测量阶段、输出（出货）阶段的不合格之识别、确定、标识、处置措施等，详见《不合格控制程序》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。抽查《不合格处理单》发现时间：2021.12.10不符合描述：渝南冻品市场监控有未覆盖区域。原因：场地不熟悉，摄像角度调整不到位处置方法：调整监控安装角度或更换部分安装位置。验证情况：按纠正措施实施后未再出现类似不符合情况；复验人：兰大江。经查，该公司体系运行以来没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