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：彭伟 陪同人员：陈权 | 判定 |
| 审核员： 冉景洲 审核时间：2022年04月24日 |
| 审核条款：  QMS:4.1组织及其环境;4.2相关方需求与期望;4.3确定体系范围;4.4体系及其过程;5.1领导作用与承诺;5.2方针;5.3组织的角色、职责和权限；6.1应对风险和机遇的措施；6.2目标及其实现的策划；6.3变更的策划；7.1.1资源 总则；9.1.1监测、分析和评价总则；9.3管理评审；10.1改进 总则；10.2不符合和纠正措施；10.3持续改进  EMS：4.1组织及其环境;4.2相关方需求与期望;4.3确定体系范围;4.4体系;5.1领导作用与承诺;5.2方针;5.3组织的角色、职责和权限；6.1.1策划总则；6.1.4措施的策划；6.2目标及其实现的策划；7.1资源；9.1.1监测、分析和评估总则；9.3管理评审；10.1改进 总则；10.3持续改进。  OHSMS：4.1组织及其环境;4.2相关方需求与期望;4.3确定体系范围;4.4体系;5.1领导作用与承诺;5.2方针;5.3组织的角色、职责和权限；5.4员工参与协商；6.1应对风险和机遇的措施；6.1.4措施的策划；6.2目标及其实现的策划；7.1资源；9.1监视、测量、分析和评价；9.3管理评审；10.1事件、不符合和纠正措施；10.2持续改进  资质的确认、管理体系变化情况、标准/规范/法规的执行情况、认证证书、标志的使用情况、投诉或事故、监督抽查情况、上次审核不符合项的验证情况(项目部Q7.1.5)。 |
| 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 | QEO: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2022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:**计算机系统集成，电子科技设备、安防产品、软硬件的销售。  E：计算机系统集成，电子科技设备、安防产品、软硬件的销售所涉及场所的相关环境管理活动  O：计算机系统集成，电子科技设备、安防产品、软硬件的销售所涉及场所的相关职业健康安全管理活动。  经现场确认：外包过程：无外包过程。  不适用条款：无  关键及需确认过程：销售过程、隐蔽过程。  公司通过请咨询专家到公司来宣传、培训、结合原已经形成的质量管理体系文件，修订整合建立了质量、环境和职业健康安全管理一体化的管理体系，以GB/T19001-2016标准为主线，以“过程方法”为基础，融入了GB/T24001-2016及ISO 45001-2018标准要求，并明确了过程顺序和相互作用以及过程有效运作和控制所需的准则和方法。在管理手册中，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。组织制定管理评审控制程序，定期进行评审，必要时变更过程，以确保过程持续产生公司期望的结果。 | 符合 |
| 领导作用与承诺 | QEO5.1 | 总经理：彭伟；管代：陈权  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、环境及职业健康安全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管理方针；  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 | QEO:5.2 | 公司的质量、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质量标准和顾客要求执行，以优良的品质获得顾客的满意和忠诚；  以顾客为关注焦点，关注顾客的需求，不断向顾客提供满意的产品，使公司持续发展壮大，持续改进、追求创新、持续改进、不断提高服务质量，让顾客满意。  保护环境是优秀企业的品质，公司致力于节能减排降耗，在保护环境的前提下，降低损耗、减少成本、提升效益，提高员工的环保意识、体现企业的社会责任；  员工是企业的重要资源，关爱员工是企业义不容辞的义务；  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，体现了让顾客满意、保证质量符合性、预防污染、安全健康、遵纪守法、持续改进的承诺。  QES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。  QES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QES管理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； | QEO:5.3 | 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 |
| 工作人员的协商和参与 | O:5.4 | --《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。  公司员工参与协商，员工提出参与安全知识的学习和培训，需要发放劳保用品。  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。也可以通过工会等员工权益机构提出诉求。  查见：公司内部会议记录表，沟通信息包括：  告知员工：职业健康安全事务代表是任彦霖；  告知员工：职业健康安全管理体系建立的依据、标准和意义。  组织员工学习：与安全健康管理有关的法律法规，包括《劳动合同法》、《安全服务法》、《职业病防治法》等关于员工权益、保险等内容；  与职业健康安全事务代表任彦霖交谈，其清楚自己的职责：负责向管理层反映职工职业健康安全管理方面的要求，对事件的调查、处理，职工劳动防护的改善事宜进行协商交流；参与职业安全健康方针、目标、指标、管理方案的制定工作，提出合理化建议。  询问职业健康安全事务代表任彦霖，了解到暂未发生员工与企业的劳动纠纷、工伤、员工投诉、员工权益争执等情况。 | 符合 |
| 应对风险和机遇的措施； | QEO: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》、《危险源辩识、风险评价控制程序》，内容包括环境因素、危险源的识别、确认、汇总、评价和重要环境因素、不可接受风险的确定、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、抽查潜在火灾的控制措施：  1.对各部门进行消防知识培训，提高管理素质和能力；普及火灾应急知识，增强安全健康意识.  2.建立健全消防制度，配置消防器材.  3.定期对消防器材、消防设施、进行检查，发现隐患及时整改.  4.由行政部组织消防演练.  公司不可接受风险有以下四项：  1）火灾、2）触电、3）意外交通伤害、4）高处坠落。  抽查意外交通伤害的控制措施：  1.定期进行安全教育，提高安全意识。  2.遵守交通秩序，预防和减少交通事故。  3.外出乘坐正规交通工具。  。。。。。  应对风险和机遇的措施应与其对于产品和服务符合性的潜在影响相适应。 | 符合 |
| 策划措施 | EO:6.1.4 | 组织管理层策划关于开展环境和职业健康安全管理体系中所采取措施，以便管理环境、安全目标、环境因素、危险源、合规性义务、组织识别的风险等等。通过合规性评价、目标考核、运行方案、管理评审、内外部沟通等方式以保证管理体系达到预期结果。具体见各部门审核记录。 | 符合 |
| 目标及其实现的策划 | QEO:6.2 | 1、公司的质量、环境及职业安全目标为： 考核情况（2021年7月-2022年03月/每季度考核一次）  质量目标：  1) 销售产品合格率为≥97%；；  实测：100%  2) 客户满意度95分以上；  实测：97分  3） 项目按期交付率≥98%； 实测：100%  4) 采购物资合格率≥99%； 实测：100%  环境、职业健康安全目标： 考核情况（2021年7月-2022年03月/每季度考核一次）  重大火灾事故为0 实测： 0  固体废弃物处置率100% 实测： 100%  触电事故为0 实测： 0  意外伤害为0 。 实测： 0  查《目标分解及完成情况考核表》2021年7月-2022年03月对目标进行考核，考核情况为：  均达到目标，并将指标进行了分解。针对重要环境因素及不可接受风险制定有管理方案，均按方案实施。 | 符合 |
| 变更的策划 | Q6.3 | 公司要求：当公司质量、环境及职业安全管理体系变更时，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 | QEO7.1 | 询问总经理，企业为了实施质量、环境及职业安全管理体系，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、环保及安全意识组织了的培训，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 |
| 监测、分析和评价总则； | QEO:9.1.1 | 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，QEO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 | QEO:9.3 | 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：2022年1月20日(上次管理评审时间为：2021年1月30日，时间间隔未超过一年，符合策划要求）  主持人：彭伟总经理  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：上次评审改进项为公司加强对GB/T19001-2016、GB/T24001-2016、ISO45001:2018标准的培训；由行政部负责完成。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。  评审输出内容：  1.质量环境安全管理体系运行有效，符合标准要求，得到了正确的实施和保持。  2.管理方针的评审：方针合理、适宜符合要求，  3.体系策划情况的评审（包括法律法规、目标指标）；  4.预防措施和纠正措施的状况。  5.实施与运行情况的评审（包括资源提供、文件控制）；  6.体系绩效测量和监视（包括目标达成情况、内审审核）：通过考核目标达成良好，内审基本符合要求；  本次管理评审改进项：提高环境和安全意识，由行政部组织在2022年2月底之前完成环境安全管理体系的强化培训，总经理进行监督。查见管理管理评审改进建议实施计划表，及改进建建议培训记录，已于2022年1月21日完成培训，通过现场讨论及回答提问，参加培训人员对所学知识基本能够熟练掌握，考核基本均能通过，改进有效。考核人/评价人：陈权。  近一年来，未收到相关方及顾客投诉抱怨；  管理评审结论：经过管理评审，验证了公司建立的质量环境职业健康安全体系基本上是适宜的、充分的、质量环境职业健康安全目标得以实现，质量环境职业健康安全体系实施是有效的。 | 符合 |
| 改进 总则  不符合和纠正措施  持续改进 | QEO:10.1;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，以实现质量环境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。  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。 抽《纠正预防措施处理单》时间2021年11月20日不符合情况：项目现场发现开槽产生的渣土末按要求存放到指定地点，临时堆放在施工现场，导致扬尘二次污染。不符合原因：员工对环保及职业健康防护意识不强，未引起重视。纠正措施：立即要求员工对现场渣土进行处理，并对责任人进行教育。纠正处理措施验证：已按纠正措施处理，改进有效。验证人：陈权2021年11月20日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 |
| 资质的确认、管理体系变化情况、标准/规范/法规的执行情况、认证证书、标志的使用情况、投诉或事故、监督抽查情况、上次审核不符合项的验证情况(项目部Q7.1.5)。 |  | 现场确认，公司质量、环境、职业健康安全管理体系覆盖范围无变化：  Q：计算机系统集成，电子科技设备、安防产品、软硬件的销售  E：计算机系统集成，电子科技设备、安防产品、软硬件的销售所涉及场所的相关环境管理活动  O：计算机系统集成，电子科技设备、安防产品、软硬件的销售所涉及场所的相关职业健康安全管理活动  公司严格执行国标及行业要求和法律、法规要求。  提供营业执照（三证合一），检查有效，经营范围包含认证范围。  现场查见认证证书及标识使用情况，符合要求。  近一年来，公司无重大的环境和职业健康安全问题和投诉。暂无质量、环境、职业健康安全部门监督检查情况。  上次不符合的整改情况：上次不符合为项目部Q7.1.5条款，未提供在用万用表、巡线仪的有效检定或校准证书，经本次审核验证均整改且无类似不符合情况出现。 |  |

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：钟琴， 陪同人员：陈权 | 判定 |
| 审核员：冉景洲， 审核时间：2022年04月24日 |
| 审核条款：  QMS:5.3组织的角色、职责和权限；6.2质量目标及其实现的策划；7.1.5监视和测量设备（上次不符合验证）；8.1运行策划和控制；8.3设计开发控制；8.5.1生产和服务提供的控制；8.5.2标识和可追溯性；8.5.3顾客或外部供方的财产；8.5.4防护；8.5.5交付后活动；8.5.6更改控制；8.6产品和服务放行；8.7不合格输出的控制； |
| 组织的角色、职责和权限 | Q5.3 | 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.负责系统集成工作，并对员工纪律的执行情况进行监督考核；  4.加强对服务过程的控制，严格执行服务要求；  5.按要求，做好计算机系统集成项目质量、进度、成本的控制；  6.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；  7.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；  8.定期进行隐患排查和治理，确保公司安全生产；  9.协助行政部组织应急演练；  ……  项目部负责人对部门职责清楚。 | 符合 |
| 目标及其实现的策划 | Q6.2 | 查项目部的质量目标为： 考核情况（2021年7月-2022年03月）  质量目标：  1）项目按期交付率≥98%。 实测：100%  2）问题处理及时率 100% 实测：100%  查：2021年7月-2022年03月项目部质量目标完成情况：均能达到要求。  查，公司编制了标管理实施方案：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 |
| 监视和测量资源（上次不符合验证） | Q7.1.5 | 公司销售的产品在产品采购、交付过程中性状未有改变。组织只对产品名称、数量、规格型号、外观等进行验证；质量技术特性由供方提供、控制。产品的最终验收以客户验收确认为准。对销售服务过程的监视测量，根据《销售人员行为规范考核》进行定期的考核管理。  公司依据计算机系统集成需求，配置有万用表、巡线仪等检测设备，能满足服务过程检测需要。  查检测设备的控制，提供有在用万用表、巡线仪的有效检定或校准证书。  抽检测设备校准证书：详见附件   |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | 检测设备 | 证书编号 | 型号规格 | 校准日期 | | 万用表 | ZD202105060817 | VC9205N | 2021-5-6 | | 网络电缆测试巡线仪 | ZD202105060816 | SY-806 | 2021-5-6 |   。。。。。  上次审核发现万用表、巡线仪未提供有效的检定或校准证书，经本次现场验证，得到有效改善。 | 符合 |
| 运行策划和控制 | Q8.1 | 公司主要产品：计算机系统集成，电子科技设备、安防产品、软硬件的销售。  公司产品执行标准：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）、民用闭路监视电视系统工程技术规范（GB50198－94）、有线电视系统工程技术规范（GB50200－94）、《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。  项目部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；--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、销售服务过程  ----外包过程：无  ----经确认：暂无策划的更改。 | 符合 |
| 设计开发 | Q8.3.1 | 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。  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。  查，公司已完工的项目有：重庆万州万达广场新加11路数字监控安装工程等，正在实施项目为：重庆市万州区高笋塘街道办事处现场高清视频系统安装工程。公司针对项目情况确认人员组成项目组进行设计活动。 | 符合 |
| 设计和开发的策划 | Q8.3.2 | 查公司编制的《设计与开发控制程序》对项目设计开发的内容进行了明确规定；  查见：计算机系统集成设计项目：重庆万州万达广场新加11路数字监控安装工程开发资料一套。  项目来源说明：万州万达广场因原监控系统点位不足，无法实现视频监控全覆盖，因此需在部分区域新增摄像机。本工程内容：11台摄像机，3台交换机，650米KBG线管，650米网线，1000米电源线，2对无线网桥，1对光纤收发器，线路敷设及设备安装调试。  提出部门：项目部  基本性能要求：实现视频监控全覆盖。  审批意见：同意开发项目 签名：彭伟 日期：2021.12.25  抽查：重庆万州万达广场新加11路数字监控安装工程项目《设计开发计划书》  项目名称：重庆万州万达广场新加11路数字监控安装工程  1、项目负责人：陈权  2、设计阶段：  系统集成项目立项收集资料 项目部 2021.12.25-2021.12.28  项目启动(输入资料评审) 项目部 2021.12.29-2021.12.30  系统集成项目设计阶段 项目部 2021.12.31-2022.1.3  系统集成项目评审（输出评审） 项目部 2022.1.4-2022.1.5  系统集成项目施工 项目部 2022.1.6-2022.3.1  系统集成项目试运行 项目部 2022.3.5-2022.3.16  系统集成项目验证确认 项目部 2022.3.19  .....  计划书明确了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 |
| 设计和开发的输入 | Q8.3.3 | 查设计输入：  1、依据的标准：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）、民用闭路监视电视系统工程技术规范（GB50198－94）、有线电视系统工程技术规范（GB50200－94）、《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。  2、功能要求：  1）从个体监控，变为立体、全方位监控；  2）从人工巡检，变为智能化、自动化的预警和恢复。  3、技术参数及性能指标：  硬件配置  按照国家相关标准及行业规范设计，要求能满足如下条件：  实现万达广场监控全覆盖。  满足7\*24小时服务要求  系统能平行扩展  按上面要求，建议采用如下配置  摄像机：11台，  交换机：3台  光纤收发器：1对  无线网桥：2对  敷设线管、网线及电源线若干  评审人员：陈权、钟琴  设计开发缺陷及改进建议：  系统满足盖监控全覆需求，视频预览流畅，录像存储正常，远程联网正常。  评审结论：  收集的设计资料内容完整、清晰，相互间无矛盾之处，可用于实施。  确认人/日期：陈权 2021.12.30 | 符合 |
| 设计和开发的控制 | Q8.3.4 | 查，万州万达广场数字监控系统预览测试、云台控制测试、录像回放测试、远程联网测试、系统联调联试等确认记录。  查，数字监控系统测试报告：  编制时间：2022.3.7  内容包括：概述、测试过程、测试结果、测试总结和评价。  测试结果概述：  万州万达广场数字监控系统各摄像机画面清晰，满足全高清、全覆盖要求，预览测试、回放测试画面流程、信息存储正常、各项性能满足相关规范。    测试总结和评价  1、功能性：满足目前用户及相关主管部门的需求，画质均为1080P，存储时间达90天。  兼容性：目前所有摄像机均能够在系统内正常运行，并且显示正常。  编制：钟琴 审核：陈权 批准：彭伟 发布日期：2023.3.12 | 符合 |
| 设计和开发的输出 | Q8.3.5 | 查，输出清单：  查，万州万达广场数字监控系统项目输出：  1硬盘录像机说明书  2摄像机规格说明书  3系统功能概要说明书  4日常维护操作说明书  ……  对设计输出进行确认：  评审人员：陈权 钟琴  设计开发缺陷及改进建议：  无  评审结论：  设计输出满足设计输入要求。  确认人/日期：陈权 2022.1.5 | 符合 |
| 设计和开发的更改 | Q8.3.6 | 查，公司的规定了设计开发的更改控制，更改后必须进行确认评审。  本次设计在评审、评审过程中无变更情况。  设计开发过程基本受控。 | 符合 |
| 服务提供（含临时场所） | Q8.5.1 | 公司制定了《生产和服务提供的管理程序》  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。  现场查看设备使用情况：  主要有：熔钎机、电锤、手枪钻、剥线钳、压线钳、人字梯、切割机、弯管机等，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  使用的监视测量设备主要有：万用表、寻线仪，由项目部进行日常管理,设备使用完好。  查，计算机信息系统集成执行情况：  项目部对产品的服务过程进行了策划及控制。  询问项目部负责人，已完工项目为：重庆万州万达广场新加11路数字监控安装工程。正在实施的项目：重庆市万州区高笋塘街道办事处现场高清视频系统安装工程项目（已进行到调试阶段）：项目地为：重庆市万州区高笋塘国贸中心楼。  查，项目地为：重庆市万州区高笋塘国贸中心楼，距离总部车程约20分钟。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。  现场查看：该项目的安装工艺流程：布线—安装设备—调试—验收。项目现场正在进行新增设备配接线的敷设。作业人员将电缆沿吊架引向摄像机并进行绑扎，要求当云台在旋转时，不应使电缆出现互相绞缠现象。  项目负责人：覃志强，负责实施现场的管理和质量控制。  查该项目的实施记录：  1）查，项目合同：  签订时间：2022年2月15日  顾客：重庆平湖蓝盾保安服务有限责任公司  项目：重庆市万州区高笋塘街道办事处现场高清视频系统安装工程  工程内容包括：高笋塘国贸中心楼为5层违建项目，现政府要求该项目拆除。我公司需要在现场安装高清视频监控系统对住户的搬迁活动进行监控，以防发生安全事故。项目需采购90台大华高清网络摄像机、32路硬盘录像机3台、6TB专用硬盘10块、千兆交换机23台、千兆光纤收发器1对、监控专用显示器3台、网线、电源线各5000米等，并对以上设备进行安装、调试  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，终端设备安装，监控系统、支架、电源等前端设备的安装等。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：2022年2月23日  交底内容：[工程](https://baike.so.com/doc/23746145-24302068.html" \t "https://baike.so.com/doc/_blank)特点、技术质量要求、施工方案、技术检验和检查验收要求等。  交底人：谭向航（业主方人员）  交底接收人：覃志强  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 2天 项目部  材料进场 5天 项目部、供销部  清理、开槽等基础施工 10天 项目部  配管、布线施工 20天 项目部  摄像机、硬盘录像机、交换机、监控专用显示器、支架、电源等前端设备安装 20天 项目部  终端设备安装 5天 项目部  系统运行调试 4天 项目部  竣工资料编制验收 5天 项目部  编制：覃志强 审核：彭伟 2022年2月17日  5）查《施工日志》：  1、时间：2022.03.02  主要工作任务：室外立杆安装等。  作业内容：定位、挖坑、底盘就位、横担组装、立杆  实施人员：刘景友、周涛。  使用材料：电锤、手枪钻、人字梯等。  质量监控点：电杆、金具等的规格和质量情况、安装位置、预埋深度、杆位要求、底盘及立杆的稳固性。  异常情况：无  2、时间：2022.03.28  主要工作任务：摄像机的安装。  作业内容：室外护罩和摄像机的安装，电源线从设备机房引AC220V电源至现场设备的电源适配器。电缆应沿支架、吊架引向摄像机。  实施人员：刘艺、周涛。  使用材料：手枪钻、人字梯、剥线钳、压线钳、弯管机等。  质量监控点：设备安装位置、稳固性、连接线不排列整齐。  异常情况：无  6）查见《隐蔽工程验收单》  隐蔽内容：敷设线槽和暗管。  安装质量：合格  安装部卫：二楼3号出口 验收意见：合格  验收人：赵紫涵 时间：2022.01.26  7）查 《项目验收及移交报告》  项目名称：重庆万州万达广场新加11路数字监控安装工程  验收时间：2022年3月19日  验收意见：该项目已按照设计文件完成建设，系统运行正常，工程质量合格，资料齐全。  项目验收结论：同意验收 项目负责人：陈权 甲方验收人员：赵紫涵  高笋塘街道办事处现场高清视频系统安装工程，该项目由于业主需求新增三台高清网络摄像机。在项目现场看到，作业人员在进行新增设备配接线的敷设。将电缆沿吊架引向摄像机安装位置并进行绑扎，要求固定牢固，均匀不出现互相绞缠现象。  公司识别系统集成的特殊过程为:隐蔽工程，公司对该过程进行了年度再确认  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：陈权、彭伟 2022.2.25  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《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，项目部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。  标识及可追溯性基本满足要求。 | 符合 |
| 顾客或外部供方的财产 | Q8.5.3 | 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 | 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，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，能起到有效防护的作用。  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 | 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。  查见完工项目重庆万州万达广场新加11路数字监控安装工程项目《客户培训记录表》  培训时间：2022.3.12 培训地点：监控室 培训人员：钟琴  培训内容：1）视频监控系统构成；2）视频监控系统操作使用；3）视频监控系统日常维护。  培训人员签字：赵紫涵、何洋  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：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）、民用闭路监视电视系统工程技术规范（GB50198－94）、有线电视系统工程技术规范（GB50200－94）、《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）合同协议等。  公司策划了：《质量手册》、《招标文件》等对计算机系统集成过程及销售产品进行了监视和测量。  采购产品质量管理：  1. 查2022年1月11日《采购物资检验单》  产品名称：LED显示屏3台  检验项目：名称/外观/规格/型号、数量、合格证。  验收结论：合格  检验员：覃志强  2、时间：2021.12.6  产品名称：防爆接线箱、设备防护箱、防爆绕性管  检验项目：型号、外观、颜色。  验收结论：合格  检验员：胡红凯  3. 时间：2022.3.16  产品名称：交换机3台、电缆900米、  检验项目：名称/外观/规格/型号、合格证。  验收结论：合格  检验员：胡红凯  4.时间：2022.3.18  产品名称：一体化抓拍单元、网络球型摄像机（12台）、网络硬盘录像机（2台）、车辆管理系统软件。  检验项目：名称/外观/规格/型号、功能、合格证。  验收结论：合格  检验员：覃志强  5.时间：2022.1.28  产品名称：监控专用显示器（2台）  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：胡红凯  .......  系统集成项目过程质量管理：  抽查：项目名称：重庆市万州区高笋塘街道办事处现场高清视频系统安装工程项目。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：室外立杆安装   作业内容：定位、挖坑、底盘就位、横担组装、立杆。  监控点：安装位置、预埋深度、杆位要求、底盘及立杆的稳固性等。  检验结果：合格。  检验人：覃志强  时间：2022.03.02  2、过程：摄像机安装  作业内容：1）安装支架牢固；2）安装摄像机，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：陈权  时间：2022.3.28  3、过程：控制室设备的安装  作业内容：安装导轨支架、服务器上架。  监控点：导轨的伸缩自如、服务器固定牢固，线束绑扎整齐。  检验结果：合格。  检验人：陈权  时间：2022.2.25  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：重庆万州万达广场新加11路数字监控安装工程项目《项目验收及移交报告》  项目名称：重庆万州万达广场新加11路数字监控安装工程  验收时间：2022年3月19日  验收意见：该项目已按照设计文件完成建设，系统运行正常，工程质量合格，资料齐全。  项目验收结论：同意验收 项目负责人：陈权 甲方验收人员：赵紫涵  经查近一年无委外检测和监督抽查情况。  经查，公司近一年来，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》  2022年3月7日 部门：项目部  不合格描述：重庆万州万达广场新加11路数字监控安装工程项目，有一台摄像机无图像。  不合格原因：网络接头未压接好。  处置意见：1）排查所有连接处后是否有松动现象，并重新连接；2）设备技术参数重新设置并进行调试，避免类似问题发生。  评审人：陈权  处理情况及结果：重新压接后恢复正常。  验证：符合要求。验证人：陈权 日期：2022年3月7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：项目部（含临时场所） 主管领导：钟琴， 陪同人员：陈权 | 判定 |
| 审核员：杨珍全， 审核时间：2022年04月24日 |
| 审核条款：  EMS:5.3组织的角色、职责和权限、6.1.2环境因素；6.2目标及其达成的策划；7.4沟通；8.1运行策划和控制；8.2应急准备和响应  OHMS:5.3组织的角色、职责和权限；6.1.2危险源辨识和职业安全风险评价；6.2目标及其实现的策划；7.4沟通；8.1运行策划和控制；8.2应急准备和响应； |
| 组织的角色、职责和权限 | EO:5.3 | 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.负责系统集成工作，并对员工纪律的执行情况进行监督考核；  4.加强对服务过程的控制，严格执行服务要求；  5.按要求，做好计算机系统集成项目质量、进度、成本的控制；  6.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；  7.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；  8.定期进行隐患排查和治理，确保公司安全生产；  9.协助行政部组织应急演练；  ……  项目部负责人对部门职责清楚。 | 符合 |
| 目标及其实现的策划 | EO:6.2 | 查项目部的环境、安全目标为： 考核情况（2021年7月-2022年03月）  1）重大火灾事故为0； 实测：0  2）固体废弃物处置率100%； 实测：100%  3）触电事故为0； 实测：0  4）意外伤害为0。 实测：0  查：（2021年7月-2022年03月）项目部环境、安全目标完成情况：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 | E:6.1.2 | 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、线缆头等固废；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 |
| 危险源识别、评价与控制措施 | O:6.1.2 | 查见：《危险源辨识与风险评价控制程序》  上述文件对识别和评价方法、程序、职责、记录作了规定。  查见：《危险源识别评价表》。涉及未按规定使用设备；服务过程未按规定进行操作、无防暑降温措施、未佩戴相关防护用品等。  辨识清楚、准确，评价充分合理。  采用的是经验判断法、过程分析法识别。不可接受风险源：  1）火灾、触电  2）意外交通伤害；  3）高空坠落等；  查见确定的管理措施：拟定有相应管理方案和应急措施。 | 符合 |
| 沟通 | EO:7.4 | ---《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、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：环境管理者代表是陈权；职业健康安全事务代表是任彦霖。  2）环境及职业健康安全管理体系建立的依据、标准和意义，针对服务人员都出具安全告知书；  3）组织员工学习：与环境及安全健康管理有关的法律法规，包括《环境保护法》、《劳动合同法》、《生产安全事故报告和调查处理条例》、《工伤保险条例》、《职业病防治法》等关于员工权益、保险等内容；  提供有安装施工人员的三级安全教育培训记录，在甲方处再进行安全技术交底，内容符合法规要求。 | 符合 |
| 运行策划和控制 | E0:8.1 | 查，项目部实施以下环境、安全管理制度：《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》、《职业健康安全运行管理制度》、《用电安全管理规定》、《公司劳动安全管理办法》、《劳动防护用品管理制度》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。  项目部重要环境因素：   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。在办公区域内设置有垃圾桶，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、废渣土、线缆头等。  现场查看，计算机信息系统正在实施项目为重庆市万州区高笋塘街道办事处现场高清视频系统安装工程项目，项目地为：重庆市万州区高笋塘国贸中心楼。在实施区域，目前处于新增设备布线阶段，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。  查，项目部不可接受风险源：  1）火灾、触电；  2）意外交通伤害；  3）高空坠落；  查看火灾预防管理：  查看，公司制订了火灾预防管理规定、应急管理规定。在办公区域设置了消防栓、灭火器、消防通道、楼梯、消费报警器、应急疏散指示灯等。  查看，项目部员工定期参加行政部的消防、应急、逃生培训和演习。  现场查看，公司办公地点楼层，消防逃生通道畅通，办公室设置了烟雾感应器，现场打开消防栓，能供水，压力明显。  现场查看重庆市万州区高笋塘街道办事处现场高清视频系统安装工程项目现场,消防设施配置完整，完好。  查看触电风险管理：  现场查看，公司规定了安全供电的管理要求，所有电气设备定期进行维护，公司定期对线路、操作柄等进行安全检查，发现问题及时进行处理。同时公司对安装、调试过程的用电安全管理进行了培训。现场能提供三级安全培训记录，电工持证上岗。  抽班组级安全教育培训记录：  培训时间：2022年4月6日  培训内容：劳保用品佩戴方法、触电预防措施、高处坠落预防措施。触电现场急救。  培训人：陈权。签到人员：刘景友、周涛、刘艺等。  现场查看重庆市万州区高笋塘街道办事处现场高清视频系统安装工程项目范围内的电器设备、电缆、配电设施完好，设置规范，无不符合情况。  查意外伤害（交通事故、高空坠落等）管理：  现场了解：公司制订了人员防护管理规定、应急管理规定。  查见：控制交通事故伤害的管理要求：1）制定车辆管理制定；2）相关方车辆入场要求；3）交通警示标牌；4）进出现场车辆按要求行驶、停放。  查见：预防高空坠落管理要求：1）三宝四口防护；2）配置安全带、安全帽，完善安全网；3）定期安全教育及检查。  现场查看，员工操作符合要求。  现场查看，电工均穿戴有绝缘鞋和手套等。  在作业现场，设备安装处设置有安全警示标识，监控设备安装操作人员佩戴有安全帽和安全绳，能起到有效管理。  过程管理基本受控。 | 符合 |
| 应急准备和响应 | EO:8.2 | 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11月5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。  应急准备：在施工现场和办公区域，配置有灭火器、消防栓等消防设施，性能完好。 | 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：陈丽，李梅玲（财务负责人）， 陪同人员：谯书菲 | 判定 |
| 审核员：杨珍全 ， 审核时间：2022年04月24日上午 |
| 审核条款：QMS:5.3组织的角色、职责和权限；6.2质量目标及其实现的策划；9.2内部审核。  EMS： 5.3组织的角色、职责和权限;6.1.2环境因素；6.1.3合规义务；6.2目标及其达成的策划；8.1运行策划和控制；8.2应急准备和响应；9.1监视、测量、分析与评估；9.1.2符合性评估；9.2内部审核；10.2不符合和纠正措施；10.3持续改进/EMS运行控制相关财务支出证据。  OHSMS： 5.3组织的角色、职责和权限；6.1.2危险源辨识和职业安全风险评价；6.1.3法律法规要求和其他要求；6.2目标及其实现的策划；8.1运行策划和控制；8.2应急准备和响应；9.1监视、测量、分析和评价；9.1.2法律法规要求和其他要求的合规性评价；9.2内部审核；10.1事件、不符合和纠正措施；10.2持续改进/OHSMS运行控制财务支出证据。 |
| 组织的角色、职责和权限 | QEO5.3 | 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。  行政部及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2022年1月6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 |
| 危险源识别、评价与控制措施 | O6.1.2 | 查见：《危险源辩识、风险评价控制程序》  上述文件对识别和评价方法、程序、职责、记录作了规定。  查见：《危险源辨识和风险评价一览表》，危险源过打分和小组评议共评价出公司不可接受风险：3项，分别是：1）火灾、2）触电、3）意外交通伤害、4）高处坠落。辨识清楚、准确，评价充分合理。  抽查见确定的预防触电控制措施的策划：  1、严格按操作规程操作，每月检查电器设施。  2、进行安全教育培训，严禁私拉乱接电线。  3、操作时佩戴防护用品。  查见：行政部（含财务）及办公区域《危险源辨识评价表》  2022年1月6日发布  行政部（含财务）及办公区域共识别出包括:  办公设备发生故障，漏电导致的触电；线路老化漏电、人员吸烟引发火灾；上下班发生交通事故等危险源.  采用的是经验判断法、过程分析法识别。  查见行政部（含财务）及办公区域打分法确定了2项不可接受风险：1）线路短路、吸烟引发火灾；2）电器、电线漏电伤人。  危险源辨识基本充分、风险等级评价基本合理。  查见确定的消防管理措施：  组织员工安全教育、消防知识学习；  加强检查考核，不少于三个月进行一次；  制定安全用电使用管理规定；  每年参与公司组织的消防演练 | 符合 |
| 法规与其他要求/合规性义务 | EO6.1.3 | ---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：2022年《适用法律法规清单》，清单主要包含发下法规：  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 | QEO6.2 | 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：  1、质量目标 完成（2021年10月-2022年3月，考核频次：次/季度）  1）培训计划及时完成率 100%； 实测：100%  2）人员合格上岗率100% 实测：100%  查见：公司有将环境、职业健康安全目标分解到各个部门，行政部（含财务）的目标是：  2、环境、职业健康安全目标 完成（2021年10月-2022年3月，考核频次：季度/次）  1）固体废弃物处置率100%； 实测：100%  2）重大火灾事故为0 实测：零  抽查2021年10月-2022年3月的《年度质量/环境/安全目标统计表》和考核记录，经考核均完成目标任务，但不能提供数据的实证性材料，需改进。  查见公司2022年1月6日制定的环境管理方案有：固体废弃物排放、潜在火灾2个管理方案。管理方案内容涉及：目标/指标、管理方案、资金预算、完成日期、责任部门。  抽查：查见固体废弃物排放确定的管理方案：  环境目标：固废分类回收处置；指标：固体废弃物处置率100%；  管理方案：  1.对各部门进行消防知识培训，提高管理素质和能力；普及火灾应急知识，增强安全健康意识；  2.建立健全消防制度，配置消防器材；  3.定期对消防器材、消防设施、进行检查，发现隐患及时整改；  4.由行政部组织消防演练。  责任部门：行政部；投入资金3000元；完成日期：持续实施。  目标指标管理方案基本适宜，能够完成。  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 |
| 运行的策划与控制 | EO8.1 | ◆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）资源、能源消耗管控：  负责人讲，公司资源、能源节约有相关规定措施，如：加强宣传、主管检查督导。现场有水、电等使用的场所，均有节约资源、能源的宣导标语。未发现资源、能源过度消耗或浪费的情形。公司制定了节约资源、能源目标，除日常监督落实外，每月由行政部集中统计跟进。统计内容包括：水，电消耗费用，纸张、灭火器材等费用。提供有2022年1月至2022年3月能源支出统计表，记录显示：基本达成目标。  3）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）目前公司所在地处于新冠疫情低风险区，公司人员外出办事或服务时严格按客户要求进行防控（如提供核酸检测，需佩戴口罩和测量体温等措施），并定期对办公区域喷洒消毒水消毒。  3）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 | EO8.2 | 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11月5日上午九时整，由负责人任彦霖组织供销部、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 | E09.1 | ----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：陈丽。提供有2021年10月至2022年3月份办公区域和项目部的安全环境检查月报记录。  ◆ 职工健康体检报告  公司服务性质及范围不需要员工职业健康体检，做有普通体检。   |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | 姓名 | 体检医院 | 体检时间 | 结果 | | 潘荷花 | 万州区陈家坝街道社区卫生服务中心 | 2022.04.10 | 无异常 | | 杨艮春 | 万州区九池街道社区卫生服务中心 | 2022.02.22 | 无异常 | | 何可 | 重庆大学附属三峡医院健康管理中心 | 2022.02.13 | 无异常 |   .......  自体系建立以来没有发生过安全事故。  监测设备：公司暂无环境、职业健康安全监测设备。 | 符合 |
| 符合性评估 | EO9.1.2 | ----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12月30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：陈权、任彦霖、陈丽  审批：陈权，时间： 2021年12月30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 |
| 内部审核 | QEO9.2 | 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，2022年《体系审核实施计划》  审核时间：2022年1月10日（上次内部审核时间2021年1月16日-17日，时间间隔未超过12个月，策划符合标准要求）  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：陈丽（行政部）A 组员：刘敏（供销部）B 。  抽查《管理层审核检查表》、《行政部审核检查表》、《项目部审核检查表》、《供销部审核检查表》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1份，涉及行政部EO8.1条款，不符合描述为“查公司环境、安全运行检查的记录，未见2022年1月的相关检查记录，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：通过内部审核，公司质量、环境和职业健康安全管理体系的建立符合标准要求、实施有效。 | 符合 |
| 不符合和纠正措施  持续改进 | EO:10.2;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/OHSMS运行控制相关财务支出证据 |  | 提供2022年年度安全环保资金投入计划清单：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2.5万元左右，目前已支付1.2万元。 | 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：供销部， 主管领导：刘敏， 陪同人员：陈权 | 判定 |
| 审核员：杨珍全 ， 审核时间：2022年04月25日上午 |
| 审核条款： QMS:5.3组织的角色、职责和权限；6.2质量目标及其实现的策划；8.2产品和服务的要求；8.4外部提供供方的控制；8.5.1生产和服务提供的控制（销售）；9.1.2顾客满意； |
| 组织的角色、职责和权限 | Q5.3； | 查，供销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。  供销部负责人能基本阐述本部门的主要职责。 | 符合 |
| 目标及其实现的策划 | Q6.2 | 查供销部质量目标： 完成（2021年10月-2022年3月，考核频次：次/季度）  1）采购物资合格率≥99% 实测：100%  2）客户满意度95分以上 实测：97分  3）合同评审率100% 实测：100%  4）销售产品合格率为≥97% 实测：100%  查：2021年10月-2022年3月供销部质量目标完成情况：均能达到要求。 | 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》，供销部采用上门拜访、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。  抽查：近期合同信息：   1. 与重庆市沙坪坝区保安服务有限公司2021年12月15日签定的会议室LED屏及音响系统采购安装合同，合同编号：2021-9t-065。   合同内容：产品规格、数量及价格、质量技术标准、交付和验收、结算、双方权利义务，合同争议的解决方式等。   1. 与重庆市万州区万达广场商业管理有限公司2021年12月20日签定的重庆万州万达广场新加数字监控安装施工合同，合同编号：CQWZWD-GCWBCY-2021007。   合同内容：工程概况、合同工期、履约担保、工程价款及付款方式、工程质量及验收、双方权利义务，合同争议的解决方式等。  3、与重庆平湖蓝盾保安服务有限责任公司2022年2月15日签定的监控系统安装工程合同。  合同内容：工程项目内容、合同价款的约定及支付方式、施工工期、工程实施和验收、售后服务、知识产权、合同争议的解决方式等。  4、与中国石化销售股份有限公司重庆涪陵石油分公司2022年3月24日签定的涪陵百汇加油站租赁项目视频监控安装施工合同，合同编号：30250098-22-FW0199-0003。  合同内容：工程概况、合同工期、工程质量及验收、工程款支付、材料供应及设备管理、双方权利义务，合同争议的解决方式等。  ......  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：重庆市沙坪坝区保安服务有限公司  签订时间:2021年12月15日  项目名称：会议室LED屏及音响系统采购安装合同  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：刘敏、钟琴、谢积平、李梅玲。  评审结论：完全能够达到合同要求，同意签订。  批准人：陈权  评审时间:2021年12月13日（合同签订前）  顾客：重庆平湖蓝盾保安服务有限责任公司  签订时间:2022年2月15日  项目名称：重庆万州万达广场新加数字监控安装施工合同  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：刘敏、钟琴、谢积平、李梅玲。  批准人：陈权  评审结论：完全能够达到合同要求，同意签订。  评审时间:2022年2月13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》其主要供方5家情况如下：  1）重庆梵彩科技有限公司 供应：LED显示屏等；  2）郑州市晟昊电子科技有限公司 供应：车辆识别管理软件、车辆识别相机等；  3）重庆市万久科技有限公司 供应：电源、摄像机、显示屏、管理软件等；  4）万州区白岩路海普电脑经营部 供应：监控硬盘、电脑、显示器、路由器等；  4）浙江大华科技有限公司 供应：一体化抓拍单元、网络摄像机、车辆管理系统软件等；  .........  3．查：供应商评价表：  抽查《供方评定记录表》   1. 供应商：浙江大华科技有限公司   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：刘敏、钟琴、李梅玲  批准人：彭伟 评审日期：2022年3月9日  2）供应商：重庆梵彩科技有限公司  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：刘敏、钟琴、李梅玲  批准人：彭伟 评审日期：2022年3月9日  。。。。。。。  4、组织通过签订采购合同，明确对所采购产品的需求，抽产品采购合同：  1）供方：浙江大华科技有限公司  合同签订日期：2022年3月9日   |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | 产品名称 | 型号 | 规格 | 单位 | | 一体化抓拍单元 | DH-CP235-RU1F-ZF1030-C2 | / | 2个 | | 网络球型摄像机 | DH-SD-6C3440UB-HNI | / | 6个 |   2）供方：重庆梵彩科技有限公司  合同签订日期：2021年12月14日   |  |  |  | | --- | --- | --- | | 产品名称 | 规格型号 | 单位 | | LED显示屏 | Q2.5 | 24.73平方米 |   。。。。。。  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。  经询问公司对采购的配件按产品型号规格、外观、数量、质量证明文件等进行了验收。  抽查验证记录，查《入库验收单》   1. 抽查：采购下单日期：2022年3月9日   供应商：浙江大华科技有限公司  品名：一体化抓拍单元、网络球型摄像机  检验项目 ：名称/外观/规格/型号、功能、安全性等。  结论：合格，入库  检验人：覃志强 2022年3月18日   1. 抽查：采购下单日期：2021年12月14日   供应商：重庆梵彩科技有限公司  品名：LED显示屏  检验项目 ：名称/外观/规格/型号、数量、合格证。  结论：合格，入库  检验人：覃志强 2022年1月11日  ........  现场查看其他采购物料均按要求进行验证。 | 符合 |
| 生产和服务提供的控制（电子科技设备、安防产品、软硬件的销售） | 8.5.1 | 公司制定了《服务、过程与绩效监视和测量控制程序》明确了受控条件  1、公司编制了《销售服务规范》、《与顾客有关过程控制程序》、《销售人员考核标准》、《顾客满意调查控制程序》等对公司的产品销售过程进行了控制。  组织产品覆盖范围：电子科技设备、安防产品、软硬件的销售.负责人讲组织所销售的产品主要是为系统集成项目配套支撑提供。  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：销售服务过程。  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：《销售服务规范》、《与顾客有关过程控制程序》、《销售人员考核标准》、《顾客满意调查控制程序》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  公司只对所销售产品的名称、规格型号、外观、合格证、资料文件完整性等进行验证；质量技术特性由供方提供，最终由顾客进行验收确认的方式对所销售产品进行检验。故公司无监视和测量设备。  5)实施监视和测量：  抽：2022年3月《销售服务质量综合检查表》被考核人员：陈明东  检查内容：销售人员仪表、采购产品验收、合同执行跟踪等  结论：合格  考核人：陈丽  查看，合同跟踪情况：  查销售合同：  顾客：重庆市沙坪坝区保安服务有限公司  销售产品：LED屏、全彩电源、音响、功放等（详见采购清单明细）  签订时间：2021年12月15日  查采购合同：  供方：重庆市万久科技有限公司  采购产品：电源、摄像机等  签订时间：2022年2月18日  供方：万州区白岩路海普电脑经营部  采购产品：监控硬盘、显示器、路由器等  签订时间：2022年2月20日  跟踪时间： 客户 结果  2022年1月16日 重庆市沙坪坝区保安服务有限公司 2022年1月14日已经交付给客户并通过验收  抽《顾客满意度调查表》  客户：重庆市沙坪坝区保安服务有限公司  对质量、价格、交期、服务等进行了考评，总分：97分，比较满意。   1. 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》  1）买方名称：重庆市万州区万达广场商业管理有限公司  产品名称：摄像机、电源、交换机等  日期：2022年2月11日  顾客签收：赵紫荣   1. 买方名称：重庆市沙坪坝区保安服务有限公司   产品名称：LED屏、全彩电源、音响、功放等  日期：2022年1月14日  顾客签收：李华  ......  5、公司特殊过程确定为：销售服务过程。  公司于2022年2月实施特殊过程确认，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，确认结果：合格，满足质量要求能力。  确认人：刘敏 时间：2022年2月24日。 |  |
| 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12月发放调查表共 3份，回收调查表共3份。调查顾客有：(1)重庆市沙坪坝区保安服务有限公司；（2）重庆市万州区万达广场商业管理有限公司；（3）重庆平湖蓝盾保安服务有限责任公司。  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：97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：供销部 ， 主管领导：刘敏， 陪同人员：陈权 | 判定 |
| 审核员：冉景洲 ， 审核时间：2022年04月25日上午 |
| 审核条款：EMS：5.3组织的角色、职责和权限、6.1.2环境因素；6.2目标及其达成的策划；7.4沟通；8.1运行策划和控制；8.2应急准备和响应；  OHSMS：5.3组织的角色、职责和权限；6.1.2危险源辨识和职业安全风险评价；6.2目标及其实现的策划；7.4沟通；8.1运行策划和控制；8.2应急准备和响应； |
| 组织的角色、职责和权限 | EO5.3； | 查，供销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。  供销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，供销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 |
| 危险源识别、评价与控制措施 | O6.1.2 | 查，供销部经过辨识与评审形成了《危险源识别与风险评价程序》，包括办公设备线路损坏漏电引发触电伤人、吸烟引然纸张引发火灾；高温天气下业务外出造成的的中暑、业务外出发生的交通事故等危险源。  采用的是经验判断法、过程分析法识别。  供销部采用打分法确定重大风险是：1）火灾；2）触电3）意外伤害；  危险源辨识基本充分、风险等级评价基本合理。  查，风险控制措施有：   1. 相关方告知危险源、定期检查线路；设立消防逃生通道、消防设备配备并定期检查； 2. 定期对人员进行安全和消防方面教育培训。发放防暑降温的劳保用品，要求用电作业人员持证执业，出差人员不可带病出差，驾驶人员不可疲劳带病驾驶。   3、告之公司业务人员外出办事或服务时严格按客户要求进行新完疫情防控（如提供核酸检测证明，需佩戴口罩和测量体温等措施），并定期对办公区域喷洒消毒水消毒。。  4、参与消防应急预案的制订及演练等。  危险源识别基本充分，控制措施需要完善。 | 符合 |
| 目标及其实现的策划 | EO6.2 | 查供销部环境目标： 完成（2021年10月-2022年3月，考核频次：次/季度）  1）固体废弃物分类处理率100% 实测：100%  2）火灾事故为零； 实测：零  3）意外伤害为0 实测：零  查：2021年10月-2022年3月供销部目标完成情况：均能达到要求。  查，公司编制了环境安全目标管理实施方案：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 |
| 沟通 | EO7.4 | ---《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、环境管理者代表是陈权及职业健康安全事务代表是任彦霖；  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 | EO8.1 | 查，供销部实施以下环境、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。  查不可接受风险源：   1. 火灾；2）触电3）意外伤害   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。  查供销部办公区域安全运行控制情况：办公过程注意节约用电，做到人走灯灭，电脑长时间不用时关机，下班前要关闭电源；加强员工道路安全意识教育，提高安全防护意识；车辆定期保养，不带病出车、疲劳驾驶；注意高温天气的防暑工作等；  查看：现场未发现大功率电器使用；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。  查看供销部门新冠疫情控制措施，有外来人员登记和体温测量记录，办公区域消杀记录。  运行策划和控制基本满足要求 | 符合 |
| 应急准备和响应 | EO8.2 | 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：供销部相关人员参加了2021年11月5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。  **在供销部库房查应急准备设备，消防器材完善、良好，部分消火箱前堆放有物品，影响消防器材使用。**  **不符合 24001-2016 标准8.2 条款：“组织应建立、实施并保持对6.1.1中识别的潜在紧急情况进行应急准备并做岀响应所需的过程。组织应： a）通过策划措施做好响应紧急情况的准备，以预防或减轻它所带来的不利环境影响”的要求。**  **B/T 45001-2020 标准8.2条款：“为了对6.1.2.1中所识别的潜在紧急情况进行应急准备并做出响应，组织应建立、实施和保持所需的过程，包括：a） 针对紧急情况建立所策划的响应，包括提供急救”的要求。** | N |

说明：不符合标注N