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：网络事业部 主管领导：秦浩 陪同人员：袁峰 | 判定 |
| 审核员：褚敏杰 陈浩 审核时间：2022年07月19日 |
| 审核条款：  Q:5.3组织的岗位、职责和权限、6.2质量目标、8.5生产和服务提供、8.6放行、8.7不合格品控制  E/O:5.3组织的岗位、职责和权限、6.2环境/职业健康安全目标、6.1.2环境因素/危险源的识别与评价、6.1.4措施的策划、8.1运行策划和控制、8.2应急准备和响应 |
| 组织的岗位、职责和权限 | QEO:5.3 | 网络事业部现有人员：11人，部门负责人1人，客服4人、发行3人、设备管理员1人、服务区网点管理2人；  主要负责：  负责公司智能交通系统运行过程的策划，智能交通系统软件研发控制，系统维护；  负责本部门管理体系环境职业健康安全的运行控制； | Y |
| 目标 | QEO:6.2 | 公司以方针为框架，建立了目标，并分解到各部门，查见网络事业部目标为：  ETC二次发行率95%  固废分类处置率100%  火灾事故发生次数为0  查见“管理目标、指标及其管理方案一览表”以及“各部门目标实施措施表”，见对目标实现进行了策划；  查见“目标考核表”，2022年1-6月目标均已完成。 | Y |
| 环境因素/危险源的辨识与风险和机遇评价、措施的策划 | QEO:6.1.2  6.1.4 | 查见“环境因素和危险源识别评价与控制程序”，有效文件；  查见“环境因素辨识和评价表”，对设计开发、办公、生活场所等进行辨识和评价。见有辨识生活垃圾的处置不当、废纸随意丢弃、废电池随意丢弃、纸张使用、能源消耗、废弃的日光灯管、火灾、消防等；基本合理。  打分法评价，查见“重要环境因素清单”，明确了固废和潜在火灾两项环境因素为重要环境因素。  公司通过制定目标、管理方案、应急预案、日常检查与控制等方法，对环境因素进行控制。针对重要环境因素，制定有“环境管理目标、指标及其管理方案一览表”，明确了指标、方法、措施/技术手段、责任部门、检查部门、日常运行控制部门等；  查见公司统一编制“职业安全健康管理体系危险源辨识、风险评价、风险控制一览表”，辨识的危险源包括计算机运行、办公活动、系统开发、采购、运输等过程中的触电、火灾、摔伤、交通事故造成的人身伤害等18项；  作业条件危险性评价法评价，触电和潜在火灾2项为不可接受风险；  查见“重大危险源清单”，明确了触电和潜在火灾为重大危险源；针对重大危险源制订了“职业健康安全管理目标及方案”，明确了技术措施、经费预算、时间、责任部门、验证部门等。  公司通过制定目标、管理方案、应急预案、日常检查与控制等方法进行控制。 | Y |
| 运行策划和控制 | EO:8.1 | 与环境、安全体系运行控制有关的文件策划有运行控制程序、废弃物控制程序、噪声控制程序、消防控制程序、资源能源控制程序、应急预案等环境与职业健康安全控制程序等；  按有关程序和要求通报供方和顾客，采用书面方式告知，查见“告各相关方的一封信”；  现场观察：  办公环境面积大约2000平方米，工作场所布局合理，座椅和办公桌符合人体工程学要求，员工有自我防护意识，工间能适当走动、休息；各研发技术人员坐姿正确，避免过度疲劳；电脑显示器调整到保护视力的颜色；配置有适量的绿植，办公环境光照、温度适宜，通风良好，办公场所物品摆放整齐、有序，未见随意乱放私人物品的情况；满足办公需求。  办公区域配备了消防设施，介绍说消防控制系统由物业公司统一管理；  员工关系和谐，墙面张贴有文化宣传活动的资料，与设计人员交流时，情绪愉快。  配置有垃圾桶，办公过程产生的垃圾统一收集，由市政环卫部门统一处理；  介绍说办公用废弃硒鼓由供应商回收，以旧换新；  办公室无明显噪声和异味，无废气排放；  节约用水用电、生活废水经市政管网排放。  纸张双面使用；  办公室内主要是电的使用，现场查看电路、电源正常，电路布线合理、电气插座完整，未见破损，无乱拉乱接电线、使用超额电气等现象；未见用电不当等安全隐患及不良影响现象。 | Y |
| 应急准备和响应 | ES:8.2 | 参与综合部组织的应急演练，详见综合部审核记录。 | Y |
| 生产和服务提供  放行  不合格品控制 | Q:8.5  8.6  8.7 | 策划了发行操作流程，明确了到货设备到验、抽样检测操作流程，设备发行授权及映射表导入流程、卡签综合一次发行系统发行操作流程等；  介绍说，本部门主要负责ETC设备的二次发行，流程包括：  产品验收——设备发行授权及映射表导入——数据写入——测试放行；  收集了相关技术标准或准则：  电子收费 专用短信通信第1部分：物理层 GB/T20851.1-2019  电子收费 专用短信通信第2部分：数据链接路层 GB/T20851.2-2019  电子收费 专用短信通信第3部分：应用层 GB/T20851.3-2019。  过程控制：  介绍说，本部门主要是负责二次发行，也就是面对个体使用者，在系统中审核申请用户的信息，审核通过后，将电子标签的信息录入，并开通，进入使用状态；  登陆“江西互联网预约发行系统”查见：  1、进入系统页面，出现申请待审核的清单，显示订单号、日期、用户名、车牌号、用户审核状态、车辆审核状态；抽见赣ANZ834，邓XX，未审核；  2、进入用户审核页面，赣ANZ834，机构名称工商银行，2022.7.18；核对：  第三方上传信息——邓XX、身份证、地址、手机联系号码、联系邮箱等；  客服系统用户信息——等XX、身份证、地址、手机联系号码、联系邮箱等；  核对确认无误后，签署审核意见：通过，审核状态显示审核通过；  3、进入车辆审核页面，赣ANZ834， 根据用户上传的车辆照片、驾驶证、行驶证照片，核对第三方机构申请车辆信息列表：车牌号、颜色、品牌、座位数、车辆类型、所属人、用户类型、发动机号、申请发行产品、绑定信息等；  核对确认无误后，签署审核意见：通过，审核状态显示审核通过；  页面显示“成功”的对话框。  另查见湘A61S7Y，同上；  系统信息审核成功后，进入第二个步骤：卡签发行；  查见作业人员在预约发行的界面输入车辆牌号，将OBU与卡片一同在桌面写卡器上联接，弹出OBU和卡片号码，核对成功后，点击卡签发行按钮，正常情况下页面出现卡签发行成功提示页面；如不成功，则会出现发行失败的提示，同时短信告知客户失败原因，客户修改原订单后重新发卡。  放行：  介绍说，本部门的检测主要是对写入数据正确如否进行检测；  进入“卡签检测”页面，对车辆信息、OBU信息、IC卡信息进行检测，检测成功系统会显示相关信息，如不成功则不显示任何信息。  不合格品控制：  介绍说，如果检测不通过，会根据系统提示问题，进行重新写卡；如不能重写，则进行销毁；介绍说，二次发行目前尚未发生销毁情况；  介绍说，至此，二次发行的过程结束，系统自动保留相关记录；  另查见湘A61S7Y，同上；  系统查见“发行记录统计表”，统计订单号、申请时间、车牌号、姓名、赣通卡发行状态、OBU发行状态、信息检测状态；  标识：每张IC卡和电子标签都有唯一序列号，作为标识，具有可追溯性；所有损坏的卡片和标签都会销毁序列号，不再具有可使用性；  产品防护：  介绍说，电子标签发行成功后，就会将写好的卡片和OBU原厂包装，通过邮政快递寄送给用户；  顾客财产：介绍说，公司的顾客财产主要是客户的信息，数据均保存在系统数据库内，通过授权操作的方式严格保密；  交付后活动：  查见“ETC快递统计”表，抽见2021.11、2022年5月；每天记录ETC的寄递明细信息；  查见“快递回访记录”，抽见2021.11、2022年5月；记录对客户收取寄递情况的跟踪回放信息，对未及时收取的进行提醒。  介绍说，客户激活了ETC后，在使用过程中出现问题，会通过系统提交投诉，工作人员接到投诉后，根据客户投诉的问题，进行分析，并通过电话联系客户，告知解决问题的方法；如不能解决问题，则通知用户去银行网点申请更换电子标签；抽见：  系统截图——提交时间20220709，通过电话联系客户，记录操作人、操作时间；  系统截图——提交时间20210726，通过电话联系客户，记录操作人、操作时间；  更改控制：  介绍说，本公司的ETC随同序列号发行，具有唯一性，所有操作都是在江西省的系统管理平台上操作，不存在更改情况。 | Y |

说明：不符合标注N