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： 薛超 陪同人员：郭娟 | 判定 |
| 审核员：李林、张浩 审核时间：2019.12.19 |
| 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 | 公司制定有《风险和机遇的应对控制程序》，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：公司全体员工的服务意识比较强，服务质量在同行业中比较领先。公司的人力资源充足和服务质量水平、服务及时性处于同行领先位置。对公司不利的内、外部因素有：价值观、财务因素、基础设施，内部员工满意度、决策流程；法律法规标准的变化、市场竞争非常激烈，产品销售利润不断降低、员工成本增加。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2019年风险和机遇评估分析表，内容及记录清晰。公司确定的相关方有员工、股东、银行、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。公司管理体系的范围是：QMS: 图书、办公用品（教学桌椅、教学音响、教学功放、投影仪）、计算机软件的销售；计算机系统集成;EMS: 图书、办公用品（教学桌椅、教学音响、教学功放、投影仪）、计算机软件的销售；计算机系统集成及其所涉及场所的相关环境管理活动。经识别，组织依据标准的要求建立、实施、维护管理体系，符合标准要求。公司QMS不适用条款：无。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、环境和职业健康安全管理体系文件，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。制定有《风险和机遇的应对控制程序》，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。 |  |
| 领导作用与承诺 | QE5.1 | 总经理；薛超 管代：郭娟通过与总经理交流：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、环境方针； 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。 |  |
| 方针 | QE5.2  |  公司的质量环境方针是：“完善管理 确保服务 持续改进 客户满意”。其内涵包含了：“完善管理”：指全体员工必须严格执行管理体系文件，规范企业管理。“确保服务”：指全体员工对产品，工作，服务等都必须坚持以“质量第一”。“持续改进”：指全体员工树立创新求变的精神，确保质量和效益在同行业中立于优先的位置。“客户满意”：指全体员工做每件事必须想到“客户是否接受，客户是否满意”。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、预防污染、安全健康、遵纪守法、持续改进的承诺。QE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。 QE方针未对外进行了发布。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QE方针的内容和管理基本符合标准和法规要求。 |  |
| 组织的角色、职责和权限；资源、角色、职责、责任与权限 | QE5.3  | 查《管理手册》、《部门职责》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。 |  |
| 应对风险和机遇的措施； | QE6.1  | 提供有《环境因素的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2项：1）潜在火灾；2）固废排放；抽查以下二项重要环境因素的管理措施：1、潜在火灾：1）安全、消防知识学习；2）更换接线插座；3）定期巡检电路；4）购买安全标识张贴；5）消防演习每年至少一次。2、固废排放：1）按时向环卫所交纳垃圾清运费；2）购备有盖垃圾箱/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应与其对于产品和服务符合性的潜在影响相适应。 |  |
| 目标及其实现的策划 | QE6.2  | 1、查公司质量目标为：1）客户反馈处理率达到100%；2）合同履约率100%；3）顾客满意率≥95分。2、环境目标：1)无火灾爆炸事故发生：2）固体废弃物分类收集处置100%。查《目标考核表》2019年1月-2019年11月对目标进行考核，均达到目标，并将指标进行了分解。 |  |
| 变更的策划 | Q6.3  | 公司要求：当公司质量、环境和职业健康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。 |  |
| 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）《合规性评价控制程序》（2）《内部审核控制程序 》（3）《管理评审控制程序》（4）《工作环境控制程序》 |  |
| 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2019年5月以问卷形式对顾客进行了满意度调查，共计发放4份，回收4份。对公司的服务、质量、交付等项进行打分。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98%。2.查质量目标统计等记录，公司2019年6月至2019年11月数据统计的结果均符合要求；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。 公司顾客满意度，以及质量目标完成情况，符合要求。 |  |
| 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，2019年《体系审核实施计划》审核时间：2019年6月4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，迎接认证公司外部审核；范围：管理手册覆盖的所有部门、过程和要素。审核组长：郭娟审核员：刘秋伶抽查《行政部审核检查表》，《营销部审核检查表》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个，属一般不符合。涉及行政部Q7.2条款不能提供2019年4月法律法规的培训记录，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：公司质量、环境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、环境管理体系的建立实施是有效的，符合标准要求。 |  |
| 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个月时间：2019年6月21日主持人：薛超总经理参加人员：体系涉及到的各部门所有有人员评审输入内容：质量环境安全目标和指标的实现程度。质量环境安全管理体系运行情况以及环境安全绩效。内审、合规性评价结果。预防措施和纠正措施的状况。来自外部相关方的信息交流，包括抱怨。过程业绩、产品符合性。组织结构、职责权限合理性、有效性。顾客反馈、满意度调查结果等信息。改进的建议：1、继续加强对实施有效性的审核，对不理解和不按文件规定实施的环节进行培训和考核；2、加强销售人员销售技巧及服务意识的培训。评审输出内容：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。质量、环境方针的评审：方针合理、适宜符合要求，体系策划情况的评审（包括法律法规、目标指标）；预防措施和纠正措施的状况。实施与运行情况的评审（包括资源提供、文件控制）；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；相关法关注：2019年至今未收到相关法及顾客投诉抱怨；管理评审结论：质量安全方针、目标适宜，体系符合企业现状，公司建立的管理体系适宜、充分、有效 |  |
| 改进 总则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》、《不合格品控制程序》、《纠正措施控制程序》、《预防措施控制程序》及《内部质量审核程序》等，对持续改进的过程予以规定，以实现质量、环境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、环境管理体系的持续改进。公司制定《不合格品控制程序》及《监视和测量程序》，实施纠正措施，消除不合格的原因，以防止其再发生。在不合格品控制程序文件中规定了对不合格品的处理要求，对采购产品发现不合格一般进行退货或报废，如需降级使用或改变用途时，报总经理批准实施；不合格品处理程序和机构健全。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、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。 |  |
| 范围的确认，资质的确认，法律法规执行情况，重大质量事故，及顾客投诉和质量监督抽查情况。 |  | 现场确认，公司QE覆盖范围：图书、办公用品（教学桌椅、教学音响、教学功放、投影仪）、计算机软件的销售；计算机系统集成。提供营业执照（三证合一），中华人民共和国出版物经营许可证、检查有效。公司严格执行国标及行业要求和法律、法规要求。2019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2019年来政府职能部门未对该公司产品进行抽查，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。 |  |

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 /财务部 主管领导：郭娟、李婷 陪同人员：李婷 | 判定 |
| 审核员：李林、张浩 审核时间：2019.12.20 |
| 审核条款：  |
| 组织的角色、职责和权限 | QE5.3；  | 在《管理手册》中规定了行政部和财务部的安全职责和权限，以确保部门工作的展开和实施：1)负责公司人员的招聘、选择、试用、聘用及处理；2)负责组织公司各项教育培训工作；3)负责制定本部门的环境因素识别。4）负责内部审核工作、协助总经理组织管理评审工作；5）负责确保环保资金的落实。 ……部门职责清晰、明确。行政部负责人能基本阐述本部门的主要职责。 |  |
| 目标及其实现的策划 | QE6.2 | 查见：公司有将质量、环境目标分解到各个部门，行政部的目标是：1、质量目标和环境目标1）培训计划及时完成率100%；2）消防培训、演练完成率100%。3）火灾事故为零；4）固废分类处理率100%。5）废弃物集中收集处置率100%。6）安全环境资金及时支付率100%。抽查2019年1月至11月的质量、环境目标完成情况统计表，达到规定目标值。查见公司制定的环境目标、指标及管理方案包括了固体废弃物管理方案、潜在火灾管理方案两个方案。方案内容涉及重要环境因素、目标、指标、管理措施、时间表、资金、责任部门。抽查潜在火灾管理方案管理措施：1. 安全、消防知识学习；2）更换接线插座；3）定期巡检电路；4）购买安全标识张贴；5）消防演习每年至少一次。

...... |  |
| 环境因素 | E6.1.2 | 查见：《环境因素识别控制程序》，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2019年10月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）潜在火灾；2）固废排放2项，识别清楚、准确，评价合理。查：公司《环境因素识别与评价清单》，主要涉及以下内容：A、废弃纸杯、日光灯管、墨盒等办公用品固废排放等；B、废旧消防器材、生活污水等。 共计识别40项。识别基本清楚、全面。查：行政部、财务部等办公场所的《环境因素识别评价表》，涉及以下内容：a.废弃纸杯、日光灯管、墨盒等办公用品固废排放等；b.水、电、纸张等资源和能源消耗等；c.生活垃圾的排放； d.电气短路和违规用电用火造成的火灾e．生活污水排放等；共计识别38项。识别基本清楚、全面。 |  |
| 合规性义务、法规与其他要求 | 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》，对本公司质量环境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、等。· 查见：2018年《外来文件清单》1）国家相关法律法规等2）产品质量标准；3）与环境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 中华人民共和国劳动合同法等固体废弃物污染防治法等43份。《清单》中列出了文件名称、实施日期、涉及条款、登记日期等内容；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。 |  |
| 运行的策划与控制 | E:8.1 |  ◆组织制定了环境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、触电事故防范等过程的控制，避免和减少了环境安全的损失。 ◆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： 制定并实施《环境运行控制程序》中固体废弃物控制要求。行政部负责废弃物的分类、收集、处置。现场分设：可回收一般废弃物、不可回收一般废弃物、危险废弃物收集容器，员工能按要求分类放置固体废弃物。2）火灾预防 制定并实施《应急准备和响应控制程序》。 组织管辖的区域内，均按要求配备灭火器、消防栓、应急灯及安全出口标识及是否畅通并每月进行检查；对可能产生火灾隐患的区域予以重点排查，若发现问题及时上报、整改。经现场确认：实物及其状态、人员行为及相关记录均符合要求。 |  |
| 应急准备和响应 | E8.2 | 查见：《应急准备和响应控制程序》、《公司火灾事故应急预案》等。查见：消防演练实况记录：相关人员参加了2019年9月25日在公司由行政部组织的火灾消防演练。查，现场能提供以上演练记录及演练效果评估报告。通过演练，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，员工能按预案执行和获救等。应急准备：在公司办公区域，按要求配置有灭火器。 |  |
| 监视、测量、分析与评估 | E9.1  | ----有《监视和测量程序》和《环境运行控制程序》等管理文件。◆ 查《环境体系运行检查记录》，由行政部组织实施对公司各部门和项目组的水电管理、固废管理、消防安全管理、噪声控制、相关方管理进行检查，每月一次。提供有2019年1月至12月记录。检查人：田郁。 |  |
| 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2019年6月21日对公司管理和经营活动中涉及的重要环境因素、法律法规进行了评价。评价结论：符合评价人：刘秋伶、薛超、张平、郭娟、李婷 查：有《合规性评价报告》，有保持合规性评价的相关记录。 |  |
| 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《管理评审程序》、《不合格品控制程序》、《监视和测量程序》及《内部质量审核程序》等，对持续改进的过程予以规定，以实现质量、环境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。 |  |
| EMS运行控制相关财务支出证据 |  | 提供至2019年6月安全环保投入清单：支出项目有灭火器等消防器材、劳动防护用品、人员培训、消防演练等共计13100元左右。 |  |

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：刘秋伶 陪同人员：谢蕾 | 判定 |
| 审核员：李林、张浩 审核时间：2019.12.20 |
| 审核条款：  |
| 组织的角色、职责和权限 | QE5.3；  | 在《部门职责》中规定了采购部的职责和权限，以确保部门工作的展开和实施：1)负责公司物资采购。2)负责对供方进行评价、合格供方的识别。3)负责制定本部门的环境因素识别。部门职责清晰、明确。采购部负责人能基本阐述本部门的主要职责。 |  |
| 环境因素 | E6.1.2 | 查见：《环境因素的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。查，采购部《环境因素评价表》：采购部环境因素有39个：a.水电资源的消耗、固体废弃物如笔芯、纸张、纸杯的废弃；b. 复印机硒鼓、打印机色带、墨盒的更换等；查，部门的重要环境因素为：1）固体废弃物的排放、2）火灾2项。公司采用了现场观察、经验判断等环境因素识别及环境影响评价方法。识别基本清楚、充分，评价基本合理 |  |
| 目标及其实现的策划 | QE6.2 | 查见：采购部“质量、环境目标指标和管理方案”，内容包括：1. 质量和环境目标：

1）合同评审率100%；2）采购产品到货及时率98%以上；3）采购产品合格率98%；4）火灾事故为零；5）固废分类处理率100%；6）废弃物集中收集处置率100%。抽查2019年1月至11月的质量、环境目标完成情况统计表，达到规定目标值。 |  |
| 外部提供过程、产品和服务的控制 | Q8.4 | 1.查公司编制并执行了《采购控制程序》，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》共8家，抽如下几家情况：1）成都恒拓卓成科技有限公司 供应：办公家具、壁柜、计算机、投影仪等；2）北京外研在线教育科技有限公司 供应：在线数字产品及服务；3）北京理工大学出版社有限责任公司 供应：图书出版物;4）中国金融出版社 供应：图书出版物。3．抽查：供应商评价记录：抽查《供方调查评定表》供应商：成都恒拓卓成科技有限公司评价项目：物资名称、物资规格、物资重要度、售后服务等。评价负责人：郭娟、张平、刘秋伶 薛超 评定日期：2019.05.30供应商：北京外研在线教育科技有限公司评价项目：物资名称、物资规格、物资重要度、售后服务等。评价负责人：郭娟、张平、刘秋伶 薛超 评定日期：2019.05.30供应商：北京理工大学出版社有限责任公司评价项目：物资名称、物资规格、物资重要度、售后服务等。评价负责人：郭娟、张平、刘秋伶 薛超 评定日期：2019.05.30。。。。。。采购的产品均为合格供方名录中的供方进行采购,基本符合要求。**查合格供方名录中有中国金融出版社但未发现该公司的供方评定调查表。** 抽采购合同 1、2019年9月10日与苏州大学出版社有限公司营销部签订的关于教材类图书采购合同。产品名称 数量 到货时间 《英国文艺复兴时期文学史》 55本 2019.11.11前《英国中古时期文学史》 55本 2019.11.11前《英国19世纪文学史》 55本 2019.11.11前合同内容涉及：责任范围；服务方式及内容；合同价款与付款方式；违约责任等签订人：胡艳2、2019年4月28日与北京外研在线教育科技有限公司签订的教育软件采购合同。产品名称 规格型号 数量 到货时间 外研在线学习系统 网络版W6.3 1套 2019年6月30日前合同内容涉及：货物清单；验收、质量及服务声明；发货、付款方式及期限；违约责任等签订人：张平3、2019年8月6日与北京理工大学出版社有限责任公司签订的图书采购合同。产品名称 数量 到货时间 大学生创新创业指导 2000本 2019年8月25日前大学生就业认知与技巧 2000本 2019年8月25日前合同内容涉及：服务款项；付费方式、争议解决；合同生效及其他约定等签订人：薛超。4、2019年6月28日与复旦大学出版社签订的图书采购合同。产品名称 数量 到货时间 《土地估价》 330本 2019年9月25日前《社会工作概论》 330本 2019年9月25日前合同内容涉及：货物清单；验收、质量及服务声明；发货、付款方式及期限；违约责任等签订人：张平.....经询问公司采购产品主要根据客户需求，对供方以采购合同形式表达，公司对产品名称、型号规格、外观、数量、相关技术资料进行了验收。抽查验证记录，查《进货验证记录》抽查进货物料验证记录：产品名称：《英国文艺复兴时期文学史》、《英国中古时期文学史》、《英国19世纪文学史》检验项目 ：名称、外观、规格、型号、数量、资料。 结论：合格，入库 检验员：袁林 日期：2019.11.12产品名称：《土地估价》、《社会工作概论》检验项目 ：名称、外观、规格、型号、数量、资料。结论：合格，入库 检验员：袁林 日期：2019.09.27产品名称：外研在线学习系统检验项目 ：名称、外观、规格、型号、数量、资料。 结论：合格，入库 检验员：王帅 检验日期：2019.06.27产品名称：大学生创新创业指导 、大学生就业认知与技巧 检验项目 ：名称、外观、规格、型号、数量、资料。 结论：合格，入库 检验员：袁林 检验日期：2019.08.28。。。。。。现场查看其他采购物料均按要求进行验证入库。外部供方的信息管理有效。 | N |
| 运行策划和控制 | E8.1  | ----有《环境运行控制程序》、《固体废弃物分类办法》、《节能降耗管理规定》、《现场用电的管理规定》、《消防管理制度》、《员工劳动保护管理规定》等文件。其运行控制措施如下：◆ 一般固体废弃物控制：◆ 对固废分类收集，交市政送垃圾填埋场处置。◆ 资源和能源消耗：办公用纸两面使用后方可按废纸处理；定期对水电的消耗进行统计； |  |
| 应急准备和响应 | E8.2 | 查见：《应急准备和响应管理程序》、《公司火灾事故应急预案》等。查见：消防演练实况记录：采购部工作人员参加了2019年9月25日在公司由行政部组织的火灾消防演练。查，现场能提供以上演练记录及演练效果评估报告。通过演练，部门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，员工能按预案执行和获救等。 |  |

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：营销部 主管领导：张平 陪同人员：郭娟 | 判定 |
| 审核员：李林、张浩 审核时间：2019.12.21 |
| 审核条款：  |
| 组织的角色、职责和权限 | QE5.3 | 查营销部主要工作职责：a）负责销售产品管理。b) 负责公司合同评审工作；c) 负责顾客满意度的调查、分析d) 负责公司系统集成产品设计开发以及管理；d) 负责本部门环境因素识别控制。。。。。。。部门岗位基本符合要求。 |  |
| 目标及其实现的策划 | QE6.2 | 查质量、环境目标指标和管理方案该部门的目标为：1）顾客满意度95分以上；2）合同评审率100%；3）产品按期交付率≥98%4）火灾事故为零；5）固废分类处理率100%。查，2019年1-11月对部门目标进行考核，综合完成情况为：1）顾客满意度98分；2）合同评审率100%；3）产品按期交付率100%；4）火灾事故为0；5）固体废弃物分类处理率100%。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。 |  |
| 监视和测量资源 | Q7.1.5 | 公司销售产品主要对产品规格、型号和检验报告或合格证进行验证，暂未配置检测设备。系统集成项目配置有万用表、测线仪检测设备。能满足服务需要，能提供校准或检定证书。经本次审核验证初审不符合项已整改且无类似不符合情况出现。 |  |
| 运行策划和控制 | Q8.1  | 公司主要产品：图书、办公用品（教学桌椅、教学音响、教学功放、投影仪）、计算机软件的销售；计算机系统集成。公司产品执行标准：软件工程 产品质量 第1部分:质量模型GB/T 16260.1-2006；软件工程 产品质量 第2部分:外部度量GB/T 16260.2-2006；软件工程 产品质量 第3部分:内部度量GB/T 16260.3-2006；软件工程 产品质量 第4部分:使用质量的度量GB/T 16260.4-2006；软件配置管理GJB 5880-2006；计算机软件测试文档编制规范GB/T 9386-2008；企业信息化系统集成实施指南GB/T 26327-2010；企业控制系统集成 第1部分:模型和术语IEC 62264-1-2013；合同法；产品质量法等。营销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；--产品标准、销售规范、服务规范等。b）建立过程准则以及产品和服务的接收准则；---作业标准、办法等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；---销售服务和系统集成服务过程监控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：销售过程、隐蔽工程----外包过程：无----经确认：暂无策划的更改。 |  |
| 顾客沟通 | Q8.2.1 | 公司制定并实施《与顾客有关过程控制程序》，营销部采用上门拜访、会议、报告、函电、计算机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； |  |
| 与产品和服务有关要求的确定 | Q8.2.2 | 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,如采用的新技术、新材料等；顾客有合作意向时或发放招标文件时，介绍公司产品，了解顾客对产品性能、功能、数量等要求，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。 |  |
| 与产品和服务有关要求的评审 | Q8.2.3 | 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；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。查见：（1）2019、3、26与西昌学院签订的合同，产品：语音系统软件、外语网络学科平台、外语教与学智慧云平台采购等。公司于2019.3.12进行了评审；评审内容为：产品质量满足度、技术要求、产品数量、交期、交货方式、价格等。审批意见：同意签订；批准：薛超。（2）2019.1.8与成都纺织高等专科学院签订的合同，产品：2019-2020学年部分学生教材采购。公司于2019.01.4进行了评审；评审内容为：产品质量满足度、技术要求、产品数量、交期、交货方式、价格等。审批意见：同意签订；批准：薛超。（3）2017.12.25与四川工程职业技术学院签订的合同，产品：2018-2020学年部分学生教材采购。公司于2017.12.5进行了评审；评审内容为：产品质量满足度、技术要求、产品数量、交期、交货方式、价格等。审批意见：同意签订；批准：薛超。（4）2018.6.15与四川建筑职业技术学院签订的合同，产品：2018-2021年度教材采购。公司于2018.6.7进行了评审；评审内容为：产品质量满足度、技术要求、产品数量、交期、交货方式、价格等。审批意见：同意签订；批准：薛超。经询问公司负责人，现目前所有口头或电话订单最终转化为合同，进行了合同评审。 |  |
| 产品和服务要求的更改 策划 | Q8.2.4 | 负责人讲：2019.1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。 |  |
| 总则 | Q8.3Q8.3.1 | 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。查，公司近期设计完成的研发项目：“大学外语测试与训练系统”系统集成项目。项目已经完成，目前暂无正在研发项目。抽以上研发的资料如下。 |  |
| 设计和开发策划 | Q8.3.2 | 一、查：大学外语测试与训练系统《开发计划书》：负责人：李天一计划起止时间：2018.12.19-2019.1.18参加人员：王林燕、李天成、张平、薛超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。任务 负责人 时间 方案设计 李天一 2018.12.22硬件配置设计 李天一 2018.12.25软件配置设计 李天一 2018.12.28系统安装调试 李天一 2018.12.30………………策划符合要求。 |  |
| 设计和开发输入 | Q8.3.3 | 一、查设计输入：1、技术文件、标准及规范、客户合同、协议。2.项目目的、背景、活动流程、业务需求必要性分析；3、功能要求：1）系统配备国内外常见考试试卷模版结构，教师能修改创建模版、试题、试卷，提供音案例频的可视化编辑操作；2）系统支持用户建立并管理个人及学校的个性化题库；3）系统试题库有完善的标签体系；4)系统支持智能评阅功能；5）系统有独立机考客户端 ； ......查，设计输入进行了评审：评审：王林燕、张平评审结果：设计输入评审,能提供输入评审会议纪要，输入完整、清楚、满足设计和开发的目的。时间：2018.12.20 |  |
| 设计和开发控制 | Q8.3.4 | 1、查，“大学外语测试与训练系统”设计过程质量控制，主要有系统方案评审、系统测试。查，系统方案设计评审记录：时间：2018.12.25该项目的方案设计评审主要有：目标、原则（实用性、可维护性、技术先进性和成熟性等）、系统整体结构、基础平台、应用支撑平台、功能、教师端、管理员端、学生端、模块接口、数据表、数据标准等是否符合设计规范、环境适应性等。评审结果：合格。评审人：张平、薛超、王林燕、李正君客户方参与评审人员：李梦琴查测试管理提供有《开发验证报告》，验证内容包括:系统试题库资源、写作自动评分系统、翻译类试题评分、在线考务系统、自主训练模块系统、查重系统等。验证人：刘杰结论：功能均能实现、满足设计要求。时间：2019.1. 8提供该设计项目的确认记录：查：采用客户验收的方式进行确认时间：2019.1.15确认内容：功能符合性、兼容性性、上线运行有效性。结果：通过。确认单位：西华师范大学外语学院设计项目的过程控制策划符合管理要求 |  |
| 设计和开发输出 | Q8.3.5 | 一、查，输出清单： 查，“大学外语测试与训练系统”项目输出： 1、智能测试平台一套；2、教材配套合法授权文件；3、操作说明书……负责人：李天一时间：2019.1.10对设计输出进行确认，能满足输入要求。 |  |
| 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。该软件设计过程的变更：对于设计测试过程的问题，均按设计开发程序要求，进行更改后再次测试，合格方能通过。该项目暂无更改情况公司的设计过程受控。 |  |
| 生产和服务提供的控制（系统集成服务） | 8.5.1 | 查，计算机系统集成执行情况。公司编制《服务提供控制程序》，营销部对产品的服务过程进行了策划及控制。负责人讲，近期没有在实施的系统集成项目现场查看已完工项目为：西华师范大学ITEST4.0外语测试与训练系统系统集成项目。实施内容包含：软件写入（软件为购买）及系统设备安装、调试，项目负责人：张平。询问产品信息获得方式出示：《实施方案》、《技术交底书》、《使用证明》等。审批:张平查看作业指导书获得及使用情况 出示：西华师范大学ITEST4.0外语测试与训练系统《项目安装实施方案》、《项目技术培训方案》、《系统架构图》、《硬件采购清单》等。现场查看设备使用情况记录表 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营销部进行日常管理,设备使用完好。查看项目实施情况（本项目为已经完工项目）：一、查记录，技术交底记录：时间：2018年12月19日，查技术交底：交底内容：操作要点及技术措施、软硬件需求、交底人：刘杰交底接收人：高长二、实施内容为：电脑安装、投影仪、功放、音响安装、布线由客户提前安装到位，只负责接口的连接。查看记录能按技术交底要求进行操作，能按策划要求监控记录，如《施工日志》等实施。提供有：《网络结构图》、《工程施工日志表》、《技术交底记录》等。查施工日志：时间：2019年1月10日-2019年1月13日，服务内容：服务器、投影、音响、功放安装；软件安装；安装电脑、调控台；调试软件，安排3000学生上线同时使用等存在问题：无。操作人员：刘杰、欧凯三、查项目验收，提供有《使用证明》时间：2019年1月验收内容：使用测试、功能测试，能为学校测试评估提供支持和保障。项目验收结论：合格顾客方：西华师范大学，有客户盖章。 公司识别过程为:隐蔽工程查：《特殊过程确认表》人员鉴定：相关人员4人都进行了上岗培训，并通过考试合格，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，其中包括工艺参数、人员鉴定、设备鉴定，完全能满足公司对隐蔽过程的相关要求；鉴定人：张平 2018.10.20系统集成服务过程基本能满足要求。 |  |
| 生产和服务提供的控制 | Q8.5.1 | 公司制定了《服务过程控制程序》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）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》、《员工行为考核规范》、《销售过程管理规定》、《产品售后服务管理办法》等对公司的产品销售过程进行了控制。 组织产品覆盖范围：图书、办公用品（教学桌椅、教学音响、教学功放、投影仪）、计算机软件的销售；计算机系统集成。2、流程：1）产品销售服务流程： 流程：联系客户—业务洽谈—合同签订—准备产品—检验—客户签收—售后服务特殊过程：销售过程。1. 系统集成流程：

 前期准备工作—项目推进管理—项目合同推进—物料采购—工程实施—工程结项—售后服务3、技术要求：国家标准、行业标准以及合同：销售合同2019年销售计划：年度销售任务： 5000万元1)验收规范：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》、《员工行为考核规范》、《销售过程管理规定》、《产品售后服务管理办法》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)监视和测量设备销售服务公司只对名称、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；系统集成方面公司配置了相应的检测设备，主要为万用表、巡线检测仪等。5)实施监视和测量：抽：2019年8月，营销绩效考核表，考核内容：工作计划、客户拜访、有效信息收集、销售回款、招投标工作等。绩效得分：95被考评人：田郁考评人：张平4、查看，合同跟踪情况：查，2019年3月与西昌学院签订的合同，产品：外国语学院实验实训室建设项目的执行情况：查，合同评审，提供有该合同2019年3月12日的评审记录表，符合。查采购：公司于2019年3月30日下发了采购订单，供方有成都奥尔数码科技有限公司、郑州泰阳人电子科技有限公司等。到货时间5月10日查该批产品的验收：查《入库单》，时间：2019.5.12，，验收项目：外观、书名、数量。结论：合格，验收人：胡茂全（在入库单上签字）。抽，交付情况，产品交付公司将产品由供方直货到客户，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。提供有该合同的《批销单》，客户核对书名、数量，无问题签字确认。签收人：刘林鹏。签收时间：2019.9.5另查，2018.6.15与四川建筑职业技术学院签订的合同，产品：2018-2021年年度教材；2017.12.25与四川工程职业技术学院签订的合同，产品：2018-2020年年度部分学生教材；2019.01.18与成都纺织高等专科学校签订的合同，产品：2019-2021年学年教材。合同的执行情况，能提供合同评审、检验记录、交付确认等资料。5、公司销售服务的关键过程确定为：销售服务；系统集成的特殊过程确定为：隐蔽工程。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过程进行了确认。确认时间：2019.6.14，确认人：薛超 |  |
| 标识和可追溯性 | Q8.5.2 | 现场查见，公司在经营过程中对标识和可追溯性进行了规定。1.销售过程采用客户投诉记录、售后维护信息确认回访表等进行标识；2.成品按要求有检验合格标签，注明用户单位、产品名称、品种规格、数量、生产厂名、出厂日期等。3.通过上述标识可以追溯产品的来源，和产品的生产日期、批次。4、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”、“进厂日期”、“材料规格”、 “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。标识基本符合要求。 |  |
| 顾客或外部供方的财产 | Q8.5.3 | 公司的顾客的财产有顾客信息、合同和服务现场顾客设施、设备，公司对顾客或外部供方财产进行了保存，当顾客或外部供方财产丢失时，应告知顾客或外部供方。在服务现场保护好顾客财产，不出现损伤。 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； |  |
| 防护 | Q8.5.4 | --产品防护1、对采购物资的搬运主要为人工装卸，可以起到产品搬运的防护的作用。2、系统集成项目的防护：查文件要求，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。 |  |
| 交付后活动 | Q8.5.5 | 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，以及回收或最终报废处置等附加服务等。-查看现场记录及沟通确认：已基本满足交付后活动的要求 |  |
| 更改控制 | Q8.5.6 | 公司对服务提供的更改管控要求予以明确规定：包括对其更改的评审、授权信息及需采取的措施等。经查：体系运行至今，暂无生产和服务提供的更改情形。 |  |
| 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，一定要得到业务部经理许可、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。1、供货检验依据：合同的质量要求。负责人讲：对于销售服务货物由供方直发顾客现场，公司安排人员到顾客现场对外观、规格和数量等进行验证。采购物料检验：1、抽查进货物料验证记录：产品名称：《英国文艺复兴时期文学史》、《英国中古时期文学史》、《英国19世纪文学史》检验项目 ：名称、外观、规格、型号、数量、资料。 结论：合格，入库 检验员：袁林 日期：2019.11.12产品名称：《土地估价》、《社会工作概论》检验项目 ：名称、外观、规格、型号、数量、资料。结论：合格，入库 检验员：袁林 日期：2019.09.27产品名称：外研在线学习系统检验项目 ：名称、外观、规格、型号、数量、资料。 结论：合格，入库 检验员：王帅 检验日期：2019.06.27产品名称：大学生创新创业指导 、大学生就业认知与技巧 检验项目 ：名称、外观、规格、型号、数量、资料。 结论：合格，入库 检验员：袁林 检验日期：2019.08.28。。。。。。2、采购过程监视主要对物流的过程和质量进行监控，根据每单物流情况进行跟踪，主要要求：物流时间控制、物流过程产品防护等，一般通过售后服务质量检查表跟踪。抽合同（顾客：四川工程职业技术学院，产品：2018-2021年度教材）的服务质量检查表。检查人：张平，时间：2019.8.25结论：过程符合要求。系统集成过程检验：查技术交底：时间：2019年4月10日，交底内容：操作要点及技术措施交底人：张平交底接收人：刘杰查施工日志：时间：2019年6月10日，施工内容：安装服务器、功放、音响和投影；存在问题：无。操作工：刘杰3、产品交付验收公司产品从采购到销售过程，产品没有发生变化，公司主要对销售交付期进行控制，通过销售跟踪、运输方式控制交付期，以客户验收签字回复作为验收依据。1）查图书验收《批销单》买方名称：四川机电职业技术学院产品名称：教材一批（共850本）日期：2019.10.03顾客签收：陈培2）查软件验收《验证记录》客户：四川建筑工程职业技术学院产品名称：新大学法语等教材一批 共238本验证项目：版本号、名称 结论：合格日期：2019.08.03顾客签收：黄老师3）查办公用品验收《进货验证记录》客户：成都纺织高等专科学校产品名称：教材一批；验证项目：名称、规格型号、合格证、质保单、数量等 结论：合格日期：2019-8-15顾客签收：刘玉。。。。。。公司产品监视和测量过程控制基本有效。 |  |
| 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》负责人讲：2019年1月到现在公司未出现不合格的情况，组织基本上没有让步接收、让步放行、让步使用的情况。 |  |
| 顾客满意 | **Q9.1.2** | 1、公司编制了《顾客满意度监视测量程序》，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《顾客满意度调查表》2019年11月的调查表共4份，回收4份 ：--调查内容包括：质量、价格、交期、服务等.---但对质量、交期及服务态度等项的客户感受未明确描述，已口头提出。--统计分析结果：98分（已实现既定目标）公司负责人讲：通过本次对顾客进行满意度调查，从统计结果可以看出，顾客对公司的产品价格满意度评价略有意见，其它均表示满意。下一步公司将对其弱项，成本的控制从人员结构入手进行改善，力争满足顾客对价格方面的关切。公司现目前没有发生客户流失的现象。 |  |
| 环境因素 | E6.1.2 | 查，依据《环境因素、危险因素的识别与评价》，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，营销部确定的重要环境因素有：潜在火灾、固废的排放。现场查看，部门的主要工作为客户提供产品销售。销售过程中有办公固废、包装箱等固废，系统集成过程中有潜在火灾、包装物固体废弃物等。部门的环境因素识别和重要环境因素基本到位。 |  |
| 运行策划和控制 | E8.1 | 查，营销部实施以下环境安全管理制度：《运行控制程序》、《节约用电用水管理制度》、《固体废弃物管理制度》《消防安全管理制度》、《用电安全管理规定》、《火灾事故应急救援预案》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，对重要环境因素进行管控。据称：对火灾应急设施、安防设施运行情况等进行了检查维护。如：查，办公现场张贴有“请勿吸烟”标识；现场查看：查见办公等服务性一般固废有处理，现场有处理的记录。 |  |
| 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》工作人员的在办公室组织下，参加了公司组织的“火灾消防知识培训”。查见：消防演练实况记录：营销部相关人员参加了2019年9月25日在公司办公区由办公室组织的消防演练。查，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。 |  |

说明：不符合标注N