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：刘愚， 陪同人员：杨右 | 判定 |
| 审核员： 文平 审核时间：2020.1.9 |
| 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 | QES: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2019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：顾客  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。  公司管理体系的认证范围为：  **QMS:**多媒体设备的销售及计算机系统集成。  **EMS:**多媒体设备的销售及计算机系统集成及其所涉及的相关环境管理活动。  **OHSMS:**多媒体设备的销售及计算机系统集成及其所涉及的相关职业健康安全管理活动。  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。 |  |
| 领导作用与承诺 | QES5.1 | 总经理：周福林；管代：刘愚  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、环境和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。 |  |
| 方针 | QES5.2 | 质量方针：  “诚实守信，客户至上；真诚合作，实现双赢”。  环境方针：  “遵规守法，预防污染；高效低耗，环保营业”。  职业健康安全管理方针：  “安全第一，预防为主；健康向上，共建和谐”。  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；  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。  QEO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。  QEO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QEO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 | QES5.3 | 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。 |  |
| 应对风险和机遇的措施； | QES6.1 | 提供有《环境因素识别与评价程序》、《危险源识别与评价程序》，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）固废排放； 2. 抽查以下二项环境因素的管理措施：   1、潜在火灾：进行火灾发生时的应急处理消防培训；按照《应急准备和响应程序》、《应急预案进行管理》；购置灭火器。改进：每年一次应急演练。  2、固废排放：各部门将固体废弃物分类存放、分类管理；对于不能回收的一般垃圾要定点存放，定期清运，严禁乱丢乱放；对可回收利用的垃圾，定期联系有关部门回收利用；办公室定期检查废弃物的处理情况；各部门按照《废弃物处理管理规定》进行管理。改进：敞开式垃圾箱变为封闭垃圾箱。  提供有《危险源识别与评价程序》，内容包括危险源的识别、确认、汇总、评价和不可接受风险的确定、登记、清单发放及更新控制。  公司重要危险源有以下三项：  1）火灾；2）触电、灼伤；3）高处坠落。  抽查以下二项火灾、触电和高处坠落重要危险源的方法控制措施：   1. 火灾、触电： 2. 安全、消防、救援知识培训、学习； 3. 严禁购买和使用三无产品； 4. 加强日常健全用电检查和电器设备维保定； 5. 每年至少进行一次消防演习； 6. 制定《安全用电管理规定》； 7. 配置充分的消防器材； 8. 现场增加安全、防火标识。 9. 高处坠落： 10. 安装调试安全技能培训； 11. 现场安全意识培训； 12. 员工须佩戴好劳保防护用品进入现场； 13. 施工时所用的小型工具应随手携带或放在安全的地方，不得随意乱放，以防坠落伤人； 14. 施工过程中所用工具、材料不得随意抛掷，应使用工具包传递。   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 | QES6.2 | 1、质量、环境安全目标为：考核情况（2019年6月-2019年12月）  1) 顾客反馈意见处理率达到100%；  实测：100%  2) 合同履约率100％；  实测：100%  3） 顾客满意率达到≥90%以上； 实测：96%  4) 固体废弃物分类处理率100%； 实测：100%  5) 火灾事故为零； 实测：零  6) 人身伤亡为零。 实测：零  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。。 |  |
| 资源 | Q7.1.1  E7.1  S7.1 | 询问总经理，企业为了实施质量、环境和职业健康安全管理体系，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多媒体设备的销售及计算机系统集成需要。 |  |
| 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，对多媒体设备的销售及计算机系统集成的应用有学习能力和有把握客户需求的能力等。 |  |
| 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。 |  |
| 沟通 | QES7.4 | 公司和部门负责人清楚公司及各部门与QES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：公司及综合部负责的相关内、外沟通效果基本满足要求。 |  |
| 监测、分析和评价总则； | QE9.1.1  S9.1 | 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）《绩效监视和测量程序》  （2）《内部审核控制程序》  （3）《管理评审程序》  （4）《应急准备与响应程序》  （5）《合规性评价控制程序》 |  |
| 内部审核 | QES9.2 | 查管理手册，公司按标准要求编制了《内部审核程序》，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10月5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，迎接认证公司审核；  范围：管理手册覆盖的所有部门、过程和要素。  审核组：刘愚（组长）、刘松涛（组员）。  抽查《行政部审核检查表》、《项目部审核检查表》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个，属一般不符合。涉及行政部Q/E/S7.5条款管理文件未按要求归档不便于检索，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、环境和职业健康安全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、环境和职业健康安全管理体系的建立实施是有效的，符合标准要求。 |  |
| 管理评审 | QES9.3 | 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10月25日  主持人：周福林总经理  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）改进的建议。  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：针对体系运行中存在的问题，管理层中对某些细小的管理工作意识不够，全员参与性不强，人员素质和能力不高，加强对标准的学习，促进公司所有人员进一步熟悉标准条款内容；由行政部负责，2020年2月底完成。  2019年6月至今未收到相关法及顾客投诉抱怨；  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。 |  |
| 改进 总则  不符合和纠正措施  持续改进 | QE10.1;10.2;10.3；10.3  S10.1；10.2 | 公司制定系列程序文件《管理评审程序》、《绩效监视和测量程序》、《纠正与预防措施程序》及《内部审核程序》，对持续改进的过程予以规定，以实现质量、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、环境和职业健康安全管理体系的持续改进。  公司制定《事件、不符合控制程序》及《顾客满意率评价程序》实施纠正措施，消除客户投诉的原因，以防止其再发生。在《顾客满意率评价程序》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；     6. 经销商的报告。   （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《纠正与预防措施程序》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、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。 |  |

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：杨右， 陪同人员：杨右 | 判定 |
| 审核员：杨珍全， 审核时间：2020.1.9 |
| 审核条款： |
| 组织的角色、职责和权限 | QES5.3； | 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。 |  |
| 目标及其实现的策划 | QES6.2 | 查见：公司有将质量、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：  1、质量、环境、职业健康安全目标 完成（2019.7--2019.10）  1）培训计划及时完成率100%； 实测：100%  2）固体废弃物分类处理率100%； 实测：100%  3）环境安全资金投入及时率100% 实测：100%  4）火灾、触电事故为零； 实测： 零  抽查2019年6月-2019年12月的《2019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。  查见公司制定的环境管理方案有：固废排放、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：固体废弃物合法处置；指标：固体废弃物合法处置率100%；管理措施：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。  责任部门：公司各部门；投入资金5000元；完成日期：2019年12月；检查部门：行政部。  目标指标管理方案基本适宜，能够完成。  查见公司制定的职业健康安全重大风险源有：1）火灾；2）触电、灼伤；3）高处坠落2个。  抽查：火灾、触电管理方案：   1. 目标：无重大安全事故、无触电事故；指标：1）火灾责任事故发生率为零；2）火灾事故致人伤害事故为零；3）安全卫生培训≥3次/年；4）无触电责任事故为零。管理措施：1）安全、消防、救援知识培训、学习；2）严禁购买和使用三无电器产品；3）加强日常安全用电检查和电器设备维保；4）每年至少进行一次消防演习；5）制定《安全用电管理规定》；6）配置充分的消防器材；7）现场增加安全、防火标识。   责任部门：公司各部门；投入资金20000元；完成日期；2019年12月，检查部门：行政部。  目标指标管理方案基本适宜，能够完成。  ........  制定的指标和管理方案基本可行。 |  |
| 运作环境 | Q7.1.4 | 公司对过程运行环境要素予以识别、确定，包括：  人文因素与物理因素的结合，例如：  a）社会因素（社会稳定，招工相对容易）；  b）工作环境（内部工种环境和外部环境满足公司经营要求）；  c）财务因素（公司财务资金状况良好，不存在贷款等情况）。  经现场确认（观察、记录查阅、沟通调查）：  以上相关的社会因素、工作环境、财务因素等均基本满足要求。如：招工相对容易。 |  |
| 能力 | QES7.2 | 公司确定了从事的工作影响质量、环境和职业健康安全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、环境和职业健康安全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。  抽关键岗位人员资质要求：  刘文章、电工（低压）、有效期：2023.05.16；  刘愚、视频会议高级工程师、发证机构：华为技术有限公司、获取时间：2016.8.5；  刘文章、统一通信高级工程师、发证机构：华为技术有限公司、获取时间：2017.7.13；  冉彬嵩、无线中级工程师、发证机构：华为技术有限公司、获取时间：2019.10.9；  刘斌、存储高级工程师、发证机构：华为技术有限公司、获取时间：2016.7.4；  刘斌、安全初级工程师、发证机构：华为技术有限公司、获取时间：2019.3.3；  ............  提供有2019年度培训计划表，计划培训6次，已培训6次。  抽查培训计划和培训记录。   1. 、2019.6.20，质量、环境及职业健康安全管理体系标准知识。培训老师：黄老师 ， 参加培训人员：周福林、刘愚、刘松涛、奉辉、杨右。口试确认，均合格。培训效果评价：通过此次培训，参加人员对基本了解质量、环境及职业健康安全管理体系基础知识，评价人：黄老师。 2. 、2019.9.17，触电、火灾应急演练培训,培训老师：周福林 ， 参加培训人员：周福林、刘愚、刘松涛、奉辉、杨右等。口试确认，均合格。培训效果评价：此次培训对公司员工的消防知识和自救、互救都起到了一次很好的帮助作用，本次培训效果明显。评价人：周福林   ......  其余培训计划均按时进行了培训。 |  |
| 意识 | QES7.3 | 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QES的有效性的积极贡献，以及其不符合QES要求的后果。  ---经与员工沟通了解，基本具备以上必要环境和职业健康安全管理体系相关意识。 |  |
| 沟通 | QSE7.4 | --《信息交流程序》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安全健康管理信息，在公司内部利用部门会议、宣传栏进行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。  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：   1. 告知员工：质量和环境管理者代表是刘愚：。 2. 告知员工：职业健康安全事务代表是刘文章；   告知员工：环境及职业健康安全管理体系建立的依据、标准和意义，公司在服务过程中认识到环境保护和职业健康安全的重要性，对相关方出具告知书。告知书涉及公司管理方针及在生产活动、服务过程中的相关承诺。   1. 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》、《安全服务法》、《职业病防治法》等关于员工权益、保险等内容；   4）将环境管理、劳动保护要求、安全要求和意义作为新员工岗前培训内容。  与职业健康安全事务代表刘文章交谈，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刘文章，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。  审核时未发现有相关方投诉等安全违规情况发生。 |  |
| 文件化信息 | QES7.5 | ----有《文件和记录管理程序》，体系文件生效实施日期为2019年6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19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《环境、职业健康安全法律法规及其他要求清单》，内容有国家和地方与质量、环境和职业健康安全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。 |  |
| 环境因素 | E6.1.2 | 查见：《环境因素识别与评价程序》，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6月10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）固废排放；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。 |  |
| 危险源识别、评价与控制措施 | S6.1.2 | 查见：《危险源识别与风险评价程序》  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、灼伤；3）高处坠落。辨识清楚、准确，评价充分合理。  抽查见确定的触电控制措施的策划：  1）严格检查用电线路，各部位严禁有裸露线头，对老化的线路及时更换；  2）严禁私自拉接电线；  3）在配电箱处贴警示标志。  查见：行政部（含财务）及办公区域《危险源辨识评价表》  2019年6月10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 |  |
| 法规与其他要求/合规性义务 | ES6.1.3 | ---有《法律法规和其他要求获取识别程序》，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：2019年《适用法律法规清单》  1）国家相关法律法规等  2）四川省等地方法规；  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。 |  |
| 运行的策划与控制 | ES8.1 | ◆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2019年7月至12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）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。 |  |
| 应急准备和响应 | ES8.2 | 查见：《应急准备和响应程序》、《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2019年7月17日进行的触电应急演练和2019年8月15日进行的火灾应急演练。  查，现场能提供触电、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、以及公司触电、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。 |  |
| 监视、测量、分析与评估 | ES9.1 | ----有《绩效监视和测量程序》和管理文件。  ◆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：刘愚。提供有2019年6月至2019年12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  公司服务性质其范围不涉及需要员工职业健康体检。  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。 |  |
| 符合性评估 | ES9.1.2 | ----有《法律法规和其他要求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25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：刘愚等  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 | QES10.2;10.3； | 公司制定系列程序文件《管理评审程序》、《纠正与预防措施程序》及《内部审核程序》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。 |  |
| EMS/OHSMS运行控制相关财务支出证据 |  | 提供2019年年度安全环保投入清单：支出项目有灭火器等消防器材、培训费、消防安全培训等共计28000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：营销部 主管领导：袁庆， 陪同人员：杨右 | 判定 |
| 审核员：文平，审核时间：2020.1.10 |
| 审核条款： |
| 组织的角色、职责和权限 | QES5.3； | 查，营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。  营销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 | QES6.2 | 查营销部质量、环境安全目标： 完成（2019年7月--2019年12月）  1）合同履约率100%； 实测：100%  2）顾客满意率达到≥90%以上； 实测：96%  3）固体废弃物分类处理率100%实测：100%  4）火灾、触电事故为零； 实测： 零  查：2019年7月-2019年12月营销部质量目标完成情况：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。 |  |
| 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，营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多媒体设备的销售及计算机系统集成所需设备、配件、辅料等采购；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。 |  |
| 危险源识别、评价与控制措施 | S6.1.2 | 查，营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。  营销部采用打分法确定重大风险是：（1）线路短路、吸烟引发火灾。  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：  相关方告知、定期检查线路；设立消防逃生通道、消防设备配备定期检查；  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。 |  |
| 沟通 | ES7.4 | ---《信息交流程序》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、环境管理者代表是刘愚及职业健康安全事务代表是刘文章；  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。 |  |
| 运行策划和控制 | ES8.1 | 查，营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）生产、办公、仓储场所吸烟/使用明火/电源线路老化/违规使用大功率电器/无消防器材/消防器材失效  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。  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。  查营销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。  查见办公区有一般固废分装桶，现场有处理的记录。 |  |
| 应急准备和响应 | ES8.2 | 查见：《应急准备与响应控制程序》、《应急演练方案》  查见：应急演练实况记录：营销部相关人员参加了2019年7月17日进行的触电应急演练和2019年8月15日进行的火灾应急演练。  查，现场对应，部门员工的预防触电和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。消防器材完善、良好。 |  |
| 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》，采购部采用上门拜访、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；  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。  顾客名称 服务/产品名称 签订日期  四川国恒建筑设计有限公司 视频会议系统 2019-06-20  四川省经济和信息化厅 视频矩阵 2019-08-21  成都凯迪汽车销售服务有限公司 LED电子显示屏2019-08-25  华桁（上海）信息科技有限公司 视讯设备 2019-10-11  ........  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：四川国恒建筑设计有限公司。  签订时间:2019年6月20日  产品名称：视频会议系统。  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：周福林、刘松涛、奉辉、杨右。  评审结论：完全能够达到合同要求，同意签订。  评审时间:2019年5月20日（合同签订前）  顾客：四川省经济和信息化厅。  签订时间:2019年8月21日  产品名称：视频矩阵。  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：周福林、刘松涛、奉辉、杨右。  评审结论：完全能够达到合同要求，同意签订。  评审时间:2019年8月10日（合同签订前）  ..........  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。 |  |
| 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》。  1）杭州海康威视科技有限公司、 供应：网络摄像机等；  2）成都鸿瑞恒科技有限公司、 供应：LED电子显示屏；  3）随锐科技集团股份有限公司、供应：瞩目软件账号；  4)北京神州数码有限公司成都分公司、 供应：电脑及办公用品；  .........  3．查：供应商评价表：  抽查《供方评定记录表》  1）供应商：随锐科技集团股份有限公司  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：周福林、刘松涛、奉辉、杨右。  批准人：周福林 评审日期 2019.6.10  2）供应商：北京神州数码有限公司成都分公司  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：周福林、刘松涛、奉辉、杨右。  批准人：周福林 评审日期 2019.6.10  3）供应商：成都鸿瑞恒科技有限公司  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：周福林、刘松涛、奉辉、杨右。  批准人：周福林 评审日期 2019.6.10  4）供应商：杭州海康威视科技有限公司  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：周福林、刘松涛、奉辉、杨右。  批准人：周福林 评审日期 2019.6.10  4、抽查视频会议系统、视频矩阵、LED电子显示屏项目配件采购合同或采购单  1）供方：杭州海康威视科技有限公司  合同签订日期：2019.12.12（下单时间）  产品名称 型号 数量 单价（元） 金额（元） 交期  网络摄像机 DS-2CD23ZDWD-I 2.8mm 13台 3604680 2019.12.18前  网络摄像机 DS-2CD23ZDWD-I 4mm 6台 3602160 2019.12.18前  网络摄像机 DS-2CD2TQCWD-XZ 4mm 60台 35821480 2019.12.18前  摄像机支架 DS-1292ZJ 19件 24 456 2019.12.18前  硬盘录像机 DS-7716N-K4/RTJ 1台 1155 1155 2019.12.18前  硬盘录像机 DS-8632N-K8/RTA 3台 2000 6000 2019.12.18前  ........  2）供方：成都鸿瑞恒科技有限公司  采购日期：2019.8.26（下单时间）  产品名称 型号/规格 数量 单价（元） 金额（元） 交期  55寸工业屏 LD55DLN-IKB2 5台 520026000 2019.9.6前  65寸广告机 ZYU-CM650 2台 840016800 2019.9.6前  ......  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办公用品及劳保用品的型号规格、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：2019.8.26   供应商：成都鸿瑞恒科技有限公司  品名：55寸工业屏5台、65寸广告机2台  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：冉彬嵩2019.09.04   1. 抽查：采购下单日期：2019.12.12   供应商：杭州海康威视科技有限公司  品名：网络摄像机3个规格79台、硬盘录像机4台等一批。  检验项目 ：名称/外观/规格/型号、数量。  结论：合格，入库  检验人：袁庆2019.12.16  ........  现场查看其他采购物料均按要求进行验证。 |  |
| 生产和服务提供的控制 | Q8.5.1 | 公司制定了《销售服务质量控制程序》和《销售服务管理制度》  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《销售服务管理制度》、《生产和服务提供的管理程序》、《销售人员行为规范》、《销售人员考核制度》等对公司的产品销售过程进行了控制。  组织产品覆盖范围：多媒体设备的销售及计算机系统集成  2、产品销售服务流程：  流程：业务洽谈→了解客户需求→物资采购→物资检验→产品交付→售后服务。  特殊过程：销售过程。  3、技术要求：国家标准：协议或销售合同  2019年销售计划：2019年度销售任务：1000万元  1)验收规范：企业信息化系统集成实施指南GB/T 26327-2010、企业集成 企业建模框架GB/T 16642-2008、计算机软件测试文档编制规范GB/T 9386-2008、信息研发 软件维护GB/T 20157-2006、多媒体设备安全指南[GB/T 22698-2017](http://www.csres.com/detail/304404.html)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》、《销售服务规范》、《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  配备有万用表、通断测试仪、电阻测试仪等对产品性能进行检测，其它项目按供方提供质保资料进行核验。  5)实施监视和测量：  抽：2019年10月28日，员工考核表：销售人员：奉辉，  检查内容：工作任务，工作质量，工作态度、协调能力等。  自评得分：95分，公司考核得分：96分。  考核结论：能按公司要求完成工作任务，工作能力和敬业精神都比较合格。  考核评价人：袁庆 、刘愚、杨右。  4、查看，合同跟踪情况：  查，2019年6月20日与四川国恒建筑设计有限公司签订的销售合同，项目：视频会议系统的执行情况：  查，合同评审，提供有该合同2019年5月20日的评审记录表，符合。  查采购：公司销售的产品主要根据客户项目或产品的需要进行设备采购后销售。  5、抽《顾客满意度调查表》  客户：四川国恒建筑设计有限公司  对质量、价格、交期、服务等进行了考评，满意度：96%，比较满意。  抽，交付情况，产品交付由供应商将产品发货到公司，公司检验合格后再进行交付，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。  提供有该合同的《客户签收单》，接受意见：同意接收。签收人：张晓毅。签收时间：2019.6.24  6、查，过程检查  抽：2019年12月17日，现场技术服务报告  报告内容：客户信息，产品类别及型号，到达现场时间，服务内容，服务过程详情，客户签收意见等。  7、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：2019.10.16，确认人：袁庆、刘愚 |  |
| 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。2019年9月发放调查表共 4份，回收调查表共4份。调查顾客有：(1)四川国恒建筑设计有限公司、（2）四川省经济和信息化厅、（3）成都凯迪汽车销售服务有限公司、（4）华桁（上海）信息科技有限公司 。  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：96%（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：公司服务及产品质量、交货及时性、投诉处理及时性等其他方面都得到了顾客的认可。在产品价格方面，与顾客心目中要求还有一些差距，这说明公司的产品还需进一步提高和改进，在产品价格上，要降低成本、减少费用，提高产品的价格竞争力，该结果已提交管理评审。 |  |

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：刘文章 陪同人员：杨右 | 判定 |
| 审核员：杨珍全 审核时间：2020.1.10 |
| 审核条款： |
| 组织的角色、职责和权限 | QES5.3 | 查，项目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）负责公司系统集成策划和运行管理；  3）负责现场安全管理；  4）领导建立和完善管理制度，组织实施并监督、检查服务体系的运行；  5）组织落实、监督调控服务过程各项工艺、质量、安全、成本指标等；  6）领导、管理基础设施维护，保证服务现场能够正常服务，设备处于良好状态；  7）负责服务区域内消防设施的定期检查并保证在有效期内使用；  8）综合平衡年度安全服务任务，制定下达月度服务计划，做到安全服务。  9）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；  10）参与公司组织的应急演习、合规性评价、三标内审和三标管理评审  ……  项目部负责人对部门职责清楚。 |  |
| 目标及其实现的策划 | QES6.2 | 查项目部的质量、环境安全目标为：  质量目标：1、项目一次交验合格率≥98%；2、顾客反馈意见及时处理率达100％  环境及安全目标   1. 潜在火灾发生率为0 2. 固废处置合规率100% 3. 意外伤害为0   查：2019年6-12月项目部目标完成情况：  1、项目一次交验合格率99%；  2、顾客反馈意见及时处理率达100％  3、固废有效处理率100%  4、死亡事故为零  5、火灾责任事故为零  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。 |  |
| 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，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信息系统集成服务。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。 |  |
| 危险源识别、评价与控制措施 | S6.1.2 | 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；  2）意外伤害（触电、灼伤、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。 |  |
| 沟通 | E7.4  S7.4 | ---《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：环境管理者代表是刘愚；  职业健康安全事务代表是刘文章。  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；  现有技术服务人员三级安全教育在甲方处进行，与甲方一起培训，内容符合法规要求。 |  |
| 运行策划和控制 | Q8.1 | 公司主要产品：多媒体设备的销售及计算机系统集成。  公司产品执行标准：DB21/T 1793.4-2016信息技术 职业技能规范 第4部分：系统集成、GB/T 26327-2010企业信息化系统集成实施指南、GA/T 367-2001视频安防监控系统技术要求、GB 50395-2007视频安防监控系统工程设计规范、GY/T 268.1-2013调频频段数字音频广播 第1部分：数字广播信道帧结构、信道编码和调制、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）等标准和客户要求。  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；--施工方案等。  b）建立过程准则以及产品和服务的接收准则；---施工方案。  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  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、隐蔽工程过程  ----外包过程：无  ----经确认：暂无策划的更改。 |  |
| 运行策划和控制 | ES8.1 | 查，项目部实施以下环境安全管理制度：《环境和职业健康安全运行管理制度》、《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》、《公司劳动安全管理办法》、《消防器材管理规定程序》、《火灾事故应急救援预案》、《劳动防护用品管理制度》等。  据介绍，公司产品服务流程：  计算机系统集成流程：  业务洽谈­——制定系统集成方案——项目安装——试运行（调试）——客户验收——售后服务  制定系统集成方案、安装调试过程为关键过程。  查不可接受风险源：  1）火灾；  2）意外伤害（灼伤、触电和高空坠落等）；  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新迎顺生产监控建设项目，项目地为：成都市青羊区黄田坝纬一路。在实施区域，目前处于设备调试和测试阶段，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。  3、噪声排放：  查，噪声主要为系统集成施工服务电锤等电动设备运行产生噪声，处于客户可控范围内，对运行设备定期维保，设备不产生异常声音。不允许在夜间进行施工。  对于相关方环境影响，公司的主要环境管理相关方有：业主、外来人员。  查，对业主的环境管理影响：主要为垃圾分类要求。  项目部环境控制措施基本与管理要求基本一致，基本符合管理要求。  现场查看，项目部的不可接受风险为：潜在火灾、意外伤害（灼伤、触电、高空坠落等）。  项目部制订了相关的危险源防护、管理措施，如《现场施工应急救援预案》、《安全技术交底书》、《安全环保协议》、：  1、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，电工都是持证上岗。  现场查看，新迎顺生产监控建设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。  2、火灾伤害预防：  现场了解：公司制订了火灾预防管理规定、应急管理规定。在楼层、及公共场所均设置了消防栓、灭火器、消费通道、楼梯、消费报警器、应急疏散指示灯等。  查，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，火灾伤害预防管理基本符合要求。  3、意外伤害（灼伤、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，项目部员工定期参加操作规程的培训。  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。 |  |
| 应急准备和响应 | ES8.2 | 查见：《应急准备和响应程序》、《消防与疏散演习实施方案》，项目部工作人的在综合部组织下，参加了公司组织的消防演练。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。 |  |
| 基础设施  过程运行环境 | Q7.1.3 | 查见，《设施一览表》，公司配置的设备主要有电脑、打印机、复印机、压线钳、电锤、穿管器、人字梯、五金工具等，可以满足服务的需要。  查：在公寓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150平方米。  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。 |  |
| 监视和测量资源 | Q7.1.5 | 查，公司依据计算机系统集成需求，配置有万用表、网络测线仪等检测设备，能满足服务过程检测需要。查检测设备的控制，不能提供在用设备的有效校准证书。（一阶段问题未得到改进）。 | N |
| 设计开发 | Q8.3 | 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。公司计算机信息系统集成项目现在的施工模式基本固定，暂无新开发，从提供的项目施工方案看，根据客户的要求，把要求融入到现有模式中即可，只做部分策划工作。查看施工方案新迎顺生产监控建设项目，系统项目输出资料完善，下次审核关注设计开发项目。 |  |
| 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，系统集成及运维服务执行情况。  计算机系统集成流程为：  业务洽谈­——制定系统集成方案——项目安装——试运行（调试）——客户验收——售后服务  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，正在实施的项目：新迎顺生产监控建设项目，项目地为：成都市青羊区黄田坝纬一路。该项目包括：在成飞公司复材648厂、钳焊649厂、数控650厂安装监控系统，并入650管理中心，建立网路准入系统和一体化管理平台。  查，项目地为：成都市青羊区黄田坝纬一路，车程约30分钟。  现场查看：该项目的工艺流程：布线—安装设备—调试—验收  项目负责人：段勇兵，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：《施工组织方案》、《进场验收记录表》、《施工实施日志》等。  查《安全技术交底》  工程名称：2019生产监控监视项目  交底日期：2019.7.30  交底内容：工程概述、具体要求等  交底人：张劲胜  接收人：刘松涛等  查《施工实施日志》：  时间：2019.9.23  主要工作任务：试飞站岗亭摄像头安安装、右边试车台12芯光纤铺设、五线立杆处线缆铺设等。  实施人员：5人。  使用材料：电锤、电钻、梯子、榔头、线钳等。  质量监控点：线槽尺寸、支架位置、穿孔位置、穿管质量、线路测试、布线规范性、基础恢复质量要求等。  异常情况：无  负责人：刘斌  时间：2019.12.31  操作人员：4名  主要工作任务：330机库摄像机、交换机、电源安装等。  实施人员：冉彬嵩等。  使用材料：电锤、压线钳、梯子、万用表等。  质量监控点：位置、品牌、监控范围等。  异常情况：无  记录人：冉斌嵩  现场查看，目前该项目正实施到调试阶段，调试项目为650储存管理中心网络准入控制系统，调试内容有信号识别、权限管理等。操作人员未张劲胜、刘松涛等。  查《分项工程质量验收记录》  时间：2019年12月20日  验收内容：复材648厂监控设备安装  项目验收结论：合格  验收人员：刘松涛  监理单位：陈超  查《分项工程质量验收记录》  时间：2019年12月30日  验收内容：数控650厂监控设备  项目验收结论：合格  验收人员：刘松涛  监理单位：陈超  查《材料报审单》  时间：2019年8月14日  验收内容：试飞站监控布线用机柜  验收资料：检验报告、合格证  验收结论：合格  监理单位：陈超  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，完全能满足公司对隐蔽过程的相关要求；  鉴定人：张劲胜 、刘文章 2019.8.22  现场查看已完工项目为：四川省经济和信息化委员会信息中心会议系统项目，项目负责人：张劲胜。开工时间：2019.1.20，完工时间：2019.3.27  询问产品信息获得方式  出示：《合同》、《施工方案》、《施工日志》、《验收证书》等。 |  |
| 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。  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”等内容；过程、采用检验记录进行标识；能做到追溯的目的。 |  |
| 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； |  |
| 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。 |  |
| 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，诸如合同规定的售后服务等。  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。  现场查见《客户培训记录表》  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 | 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。 |  |
| 产品和服务放行； | Q8.6 | 公司编制了《进料检验规范》、《质量控制标准》、《交付验收》文件对采购、施工过程、验收的检验项目、方法、检验依据做出 了规定。  抽查验证记录，查《送货单》  日期：2019.12.3 项目：成飞公司2019生产监控项目  品名：电脑 、辅材、网络摄像机、枪球联动摄像机、接入交换机等                                                                     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：刘松涛    甲方验证人：张帆  日期：2019.10.24 项目：会议系统项目 品名：电视机 、辅材、话筒、音响、电脑等                                                                     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：刘松涛    甲方验证人：张\*\*  ......  系统集成过程检验：  查《安全技术交底》  工程名称：2019生产监控监视项目  交底日期：2019.7.30  交底内容：工程概述、具体要求等  交底人：张劲胜  接收人：刘松涛等  抽：布线隐蔽工程检查记录表  内容主要有：施工方案、材料合格报告、施工规范、安装情况等；  结果：符合技术要求，  检查人：刘松涛 2019. 9.25  查施工日志：  时间：2019.12.31  操作人员：4名  主要工作任务：330机库摄像机、交换机、电源安装等。  实施人员：冉彬嵩等。  使用材料：电锤、压线钳、梯子、万用表等。  质量监控点：位置、品牌、监控范围等。  异常情况：无  记录人：冉斌嵩  查《分项工程质量验收记录》  时间：2019年12月20日  验收内容：复材648厂监控设备安装  项目验收结论：合格  验收人员：刘松涛  监理单位：陈超  成品验收：依据方案和合同协议  1、系统集成项目验收：  抽查：《验收这么说》  项目名称：四川省经济和信息化委员会信息中心会议系统集成项目，工程范围：会议系统。  实施单位：成都睿的欧科技有限公司  验收内容：交付完成，通过验收，包括工程竣工技术资料核实情况；工程观感质量检查；主要功能检查结果等  客户代表：骆xx  公司确认：刘文章  时间：2019.3.10 |  |
| 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：《不合格处理单》  2019年11月25日 部门：项目部  不合格描述：在试飞站安装的网络摄像机有2台角度不合格，不能覆盖摄像区域。  评审意见：对摄像机进行调整，达到图纸要求。  评审人：张劲胜  处理情况及结果：对摄像机角度进行了调整，达到图纸要求。 实施人：刘松涛  验证：符合要求。验证人：袁庆  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。 |  |

说明：不符合标注N