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:朱玉梅 陪同人员：蒋勇 | 判定 |
| 审核员：张心 审核时间：2022年12月14日 |
| 审核条款： |
| 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** | 公司策划了《风险和机遇管理制度》，出示《内、外部环境风险和机遇分析表》，确定对公司有利的内外部环境因素有：公司全体员工的服务、产品质量意识比较强，产品、服务质量在同行业中比较领先。  对公司不利的内、外部因素有：市场竞争非常激烈，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、工作例会、QQ、微信等进行内外部沟通，并定期进行评审。  查见《内、外部环境风险和机遇分析表》  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；  抽查关于内、外部环境评审记录，记录内容详实。 | 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面谈、会议等；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》其中相关方：顾客的需求和期望：产品质量符合顾客要求、及时交付、价格合理、服务及时等；  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。是否形成文件？是否考虑了各种内外部因素、相关方要求及其产品或服务？质量标准是否存在不适用于该范围的情况？若有,是否说明理由？若有理由,是否合理？ | **4.3** | 公司的质量管理体系的范围为:计算机系统集成；计算机软硬件、办公设备、音响设备的销售  ---不适用条款：无  注册地址：四川省成都市锦江区青和里南段55号1栋43楼4305号  生产/经营地址：四川省成都市锦江区青和里南段55号1栋43楼4305号  本次审核临时场所：四川省西昌市三岔口东路478号  系统集成项目：四川省烟草公司凉山州公司服务器设备安全加固二期系统集成采购项目  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。 |  |
| 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：  外包过程：无外包过程。  关键过程：安装调试过程、销售服务过程  需确认过程：线路敷设隐蔽过程、销售服务过程 |  |
| 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：朱玉梅 组织代表：蒋勇  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。 |  |
| 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** | 公司从产品采购、产品验收、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。 |  |
| 方针（含制定/沟通） | **5.2** | 公司的质量方针是：  质量为本、客户至上  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。 |  |
| 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：综合部、技术部、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，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； |  |
| 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》，内容包括风险及机遇的识别、风险及机遇的评估、风险及机遇应对措施、执行情况、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：法律、法规内容的变化：风险：公司前几年获得了质量管理体系认证，在市场竞争中牌比较有利的位置，符合国家关于深化体系建立质量管理体系的要求。  机遇：公司产品机构调整，给公司带来潜在的客户  应对机遇及措施：市场部加大市场开拓，主要职能部门按照要求加强相关产品销售区域所在地法政策的收集评价。  针对外部因素，还分析了市场、供应商要求、法律法规的变化等。   1. 类型：内部因素；   类别：售后服务：风险：公司产品售后服务处理不好，顾客埋怨投诉较多，会严重影响公司产品的销售，会给公司发展带来较大的风险；  机遇：售后服务处理得当，会给公司带来额外的发展机遇。  应对机遇及措施：市场部和质量管理部要严格按照售后服务管理规定，做好客户服务工作，提高客户满意度。  针对内部部因素，还分析了财务状况、人力资源、基础设施等。  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。 |  |
| 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、产品出货合格率100%；  b、顾客满意率≥90分  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。  查《2022年度质量目标一览表》2022年1月-2022年11月对目标进行考核，考核情况为：  a、产品出货合格率100%；  b、顾客满意率98分  ........  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。 |  |
| 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，考虑以下内容：  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：公司管理体系变更：总经理、管代变更（总经理由侯开艺变更为朱玉梅，管理者代表由巫冬梅变更成蒋勇。） |  |
| 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。 |  |
| 沟通  #组织是否确定与质量管理体系相关的内部和外部沟通包括哪些方面？  是否包括：沟通的职责、沟通对象、沟通内容、沟通时机、沟通方式？ | **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、交付等关切问题；  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。 |  |
| 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、管理评审对服务过程进行监视，通过质量目标的定期考核对目标完成情况进行监测，产品实施过程中主要通过操作人员自检，专职检验员对产品进行复检分析，抽检等进行控制，详见检查记录。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，对日常发现的问题进行改进等。 |  |
| 分析和评价 | 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2022年8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2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分。  2.查质量目标统计等记录，2022年01月至2022年11月数据统计的结果为：  顾客满意率90%分 实测：98分  产品出货合格率100% 实测：100%  采购及时率≥93% 实测：100%  培训计划执行率≥90% 实测：100%  项目验收一次交验合格率100%； 实测：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。 |  |
| 内部审核  (含9.2.1和9.2.2) | 9.2 | 编制有《内部审核管理制度》，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：2022年09月05日（上次内审时间2021年09月10日，未超过12个月满足策划要求）  范围：质量手册覆盖的所有部门和要求。重点是 ISO9001：2015所要求的各要素及涉及的各职能部门。  审核组组成：审核组长：蒋勇（组长） 组员：付艺伟（组员）  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》，《技术部审核检查表》，《销售部审核检查表》、《综合部审核检查表》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：公司质量管理体系的建立符合标准要求、实施是有效的。  此次共开据《内审不符合项报告》1份，涉及综合部7.5.3条款，属一般不符合。不符合事实描述为“目前使用质量手册为A/1版，查“受控文件清单”管理手册版本号是A/0，未及时进行更新”，对不符合项进行了分析，并制定了纠正措施，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。 |  |
| 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《管理评审管理制度》。  查，管理评审记录：  本次评审时间：2022年10月12日（上次管理评审日期为：2021年10月15日，未超过12个月，符合相关策划及要求）  主持人：总经理  参加人员：体系涉及到的各部门所有人员  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、以往管理评审改进措施情况等。  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。  公司经过产品销售及系统集成项目运行，目前产品及项目已按要求提交客户。经过严格的检验，所有产品及项目验收均符合标准及客户合同要求，目前暂不需要改进。  本公司按照ISO9001：2015标准要求，为公司产品销售及系统集成的项目实施配置了相应的硬件设备。目前，不需要增加设备。  提出改进项：  进一步加强新入职人员的体系标准的培训。  查《管理评审改进措施跟踪表》，由综合部牵头其他部门配合实施，在2022年11月完成相关培训及人员考核评价工作。  各部门在会议后，一定要落实上述决定，确保公司质量管理体系的适宜性、充分性和有效性。  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。 |  |
| 总则 | **10.1** | 公司制定系列程序文件《管理评审管理制度》、《不合格品管理制度》及《内部审核管理制度》《纠正措施管理制度》，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。 |  |
| 不合格和纠正措施（含10.2.1和10.2.2） | **10.2** | 公司制定《纠正措施管理制度》及《不合格品管理制度》，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，所采取的措施要与不合格的程度相适应。  不合格品处理程序和机构健全提供有《纠正和预防措施单》1份  不合格事实：  时间：2022年09月05日  不符合事实：目前使用质量管理手册为A/1版，内审查见“受控文件清单”内质量管理手册版本号是A/0，未及时进行更新。  责任部门：综合部  纠正措施：立即更新受控文件清单内管理手册的版次，对相关人员进行标准培训，杜绝该类事件再次发生。  完成情况：已按纠正措施实施。  验证人：蒋勇  纠正措施实施基本有效。 |  |
| 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。 |  |
| 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、上次不符合验证（8.5.1）、体系变动情况。 |  | 现场确认，公司质量管理体系覆盖范围：计算机系统集成；计算机软硬件、办公设备、音响设备的销售 。经确认，公司质量管理体系覆盖范围无变化：  提供营业执照，检查有效，公司严格执行国标及行业要求和法律、法规要求。  查见名片、标书、宣传册、产品外包装等，认证证书及标识使用情况，无违规使用情况。  近一年来，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。  公司2021年11月（1监）以来，无质量监督抽查情况。  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。  体系变动情况：总经理、管代变更（总经理由侯开艺变更为朱玉梅，管理者代表由巫冬梅变更成蒋勇。） |  |

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：综合部 主管领导：蒋勇 陪同人员：罗容 | 判定 |
| 审核员：张心 审核时间：2022年12月14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综合部的岗位职责，具体为：  （1）负责文件、记录的管理；  （2）与产品有关的法律、法规的识别、收集、分发；  （3）负责管理评审的组织工作；  （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。 |  |
| 质量目标及其实现的策划  （含6.2.1/6.2.2） | **6.2** | 综合部负责人：蒋勇  查《2022年度质量目标一览表》  测量时间：2022.1月—2022.11月  培训计划执行率≥90% 实测：100%  查2022年培训计划，抽查培训记录，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。 |  |
| 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《人力资源管理制度》，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。  经查培训、招聘记录及与负责人沟通，确认，能满足规定要求。 |  |
| 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。 |  |
| 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 | 组织策划了《人力资源管理制度》，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，公司无人员资质要求。  查，2022年度培训计划共9次，已完成的培训记录8次。  1）：2022年02月18日 培训内容：GB/T19001标准。培训人员：各部门负责人；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：蒋勇。  2）：2022年7月5日培训内容：内审员培训；培训人员：蒋勇、付艺伟 ；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：朱玉梅。  。。。。。。  **抽查2022年5月10日对组织各部门负责人进行公司管理制度培训的记录，不能提供对该次培训进行了评价的证据。** | N |
| 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。  ---经与员工罗容沟通了解，其基本具备以上必要的质量意识和质量管理体系相关意识。 |  |
| 形成文件的信息/7.5.1总则 | **7.5.1** | 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,包括与质量有关的标准。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。 |  |
| 创建和更新 | **7.5.2** | 抽查3-5个体系文件如：质量手册、程序文件、岗位任职要求、管理制度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。  抽见《质量手册》文件编号：SXT-QMS-2022 版本号：第A/1  编制：蒋勇 审批：朱玉梅 2022年05月12日发布  抽见《程序文件》文件编号：SXT—QP—000 版本号：第A/0  编制：李圆圆 审核：巫冬梅 批准：侯开艺 2020年03月10日发布  以上文件均有编审批，发布实施日期及发放编号、受控状态。 |  |
| 形成文件信息的控制  #如何控制文件和记录？  是否在需要时和需要的地方可获得相关文件？  是否采取了措施防止泄密、不当使用和不完整？  是否关注下列活动：  a）分发、访问、检索和使用；  b）存储和防护，包括保持可读性；  c）更改控制；  d）保留和处置。  识别的外来文件有哪些？如何对外来文件进行控制？  是否对记录实施了保护，防止非预期的更改 | **7.5.3** | 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《文件化信息管理制度》，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、管理制度汇编等。  查见：《文件发放、回收记录》程序文件、质量手册、管理制度汇编、岗位任职要求等行了发放；有文件序号，文件名称，份数，版本，部门签收等内容，暂无回收记录发生。  可获得该文件的有效版本：  《质量手册》现行版本为A/1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：中华人民共和国民法典、中华人民共和国劳动法、中华人民共和国产品质量法、GB/T 50312-2016综合布线系统工程验收规范、GB 50395-2007视频安防监控系统工程设计规范、GB/T8567—2006综合布线系统工程验收规范、GB/T 20157-2006信息技术软件维护、GB/T 15532-2008计算机软件测试规范等。  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》等，规定了保存期为2-3年。对质量记录保存较为散乱，口头提出整改要求，负责人讲下来将引起重视。  QMS运行至今文件更改和作废情况：组织策划了“文件化信息管理制度”中对发生更改、作废情况均有明确规定。体系文件《质量管理手册》因人员变更进行了换版处理。出示《文件发放回收清单》，对A/0进行了回收作废，对A/1版进行了重新发放。以上记录均有签字。满足策划要求。  形成文件信息的控制基本满足要求。 |  |

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：销售部 主管领导：付艺伟 陪同人员：罗容 | 判定 |
| 审核员：张心 审核时间：2022.12.14 |
| 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：  a) 负责产品的采购、验收；  b) 负责顾客要求的识别，组织标书和合同的评审，负责与顾客的沟通和联络。  b) 负责合格供方的评价，产品采购。  c）做好顾客反馈信息的记录,组织对顾客满意度的调查。  ......  部门职责清楚，描述符合部门实际情况。 |  |
| 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：付艺伟  查《2022年度质量目标一览表》  测量时间：2022.1月-2022年11月  顾客满意率90%分 实测：98分  产品出货合格率100% 实测：100%  采购及时率≥93% 实测：98%  抽见：2022年8月进行的顾客满意度调查（见调查报告），对客户进行了顾客满意度调查，最后结果为98分。  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。 |  |
| 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； |  |
| 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** | 负责人讲，组织对市场进行调研，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；  抽 销售合同：  1）顾客：四川省烟草公司凉山州公司 合同编号：202215340026999  系统集成项目：凉山州烟草公司服务器设备安全加固二期系统集成采购项目  销售产品：存储服务器、正版Windows2008R2(64位及以上）、服务器硬件、操作系统等  时间：2022-10-20  合同明确了项目名称、提供的系统集成服务、采购数量、单价、质量保证、技术要求、交期、验收标准、售后、付款方式、采购廉洁合同、采购清单等。  2）顾客：中国共产党四川省委员会《四川党的建设》杂志社  销售产品：台式计算机、激光打印机、录播服务器、视频终端、投影仪、音频处理器、功放等。  时间：2022-07-12  合同明确了采购的产品、甲乙双方的权利义务、售后服务、交付以及付款方式、违约责任等。  3）顾客：成都佳乐房地产开发有限公司  销售产品：终端安全防病毒系统、安全邮件网关防火墙  时间：2022年11月02日  合同明确了提供的系统集成服务、甲乙双方的权利义务、售后服务、交付验收以及付款方式、违约责任等。  与产品和服务有关要求的确定基本符合要。 |  |
| 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？  评审的要求是否包括：  a）顾客规定的要求，包括对交付及交付后活动的要求；  b）顾客虽没明示，但规定的用途或已知的预期用途所必需的要求；c）组织规定的要求；d）适用于产品和服务的法规要求；e）与先前表述有差异的合同要求。若与先前合同或订单的要求存在差异，有关事项是否已得到解决？若顾客没有提供形成文件的要求，在接受顾客要求前是否对顾客要求进行确认？ | **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《合同订单评审管理制度》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、订单，在签订前进行合同评审。  抽查:《合同评审记录表》  1）2022年11月02日签订的《产品销售合同》  顾客：成都佳乐房地产开发有限公司  产品名称：终端安全防病毒系统、安全邮件网关防火墙  评审内容：与客户沟通客户对项目的要求，公司能力是否满足客户要求，通过对客户的资信了解,客户是否有能力进行款项支付。本公司现有设备是否能够满足客户项目的需要。  评审人：付艺伟、蒋勇、朱嘉豪  评审结论：同意签订合同 批准人：朱玉梅  评审时间：2022-10-28（合同签定前）  2）2022-07-12签订的《产品销售合同》  顾客：中国共产党四川省委员会《四川党的建设》杂志社  销售产品：台式计算机、激光打印机、录播服务器、视频终端、投影仪、音频处理器、功放等  评审内容：与客户沟通客户对项目的要求，公司能力是否满足客户要求，通过对客户的资信了解,客户是否有能力进行款项支付。本公司现有设备是否能够满足客户项目的需要。  评审人：付艺伟、蒋勇、朱嘉豪  评审结论：同意签订合同  批准人：朱玉梅  评审时间：2022-7-10（合同签定前）  ........  查其他合同均在签订前进行了评审  与产品和服务有关要求的评审基本满足要求。 |  |
| 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：自2021年11月（1监）以来，公司近一年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。 |  |
| 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** | 查，公司策划了《外部供方管理制度》。文件规定了本公司有关的采购产品的采购过程进行控制，确保采购物资符合质量要求以及在交付和服务等各方面符合规定的要求。规定了对供应商每年进行评审。  负责人讲，销售部建立合格供方名录，核定《供方评价表》后，编制《合格供方名录》存档。采购人员应该具备相应能力。采购人员应从《合格供方名录》中选择供方。  查《合格供方名单》：  供应商 产品   1. 成都科麟信息技术有限公司 供应：计算机软硬件、服务器； 2. 四川欣赛斯科技有限公司 供应：硬件、办公设备 3. 北京森南科技发展有限公司 供应：软硬件、服务器 4. 成都益盟智宇科技有限公司 供应：软件、硬件、音响设备   5）北京天融信网络安全技术有限公司 供应：防火墙、防病毒系统  6）北京普天信诺科技有限责任公司 供应：终端管控系统  。。。。。。。  --抽《供方年度评价表》  2022年3月供方年度评价确认记录：  成都科麟信息技术有限公司 （供应：计算机软硬件、服务器等）  公司组织各部门对该供方的资质、产品质量、价格、送货及时度、服务、交期等进行了评价，有各部门评价人签字。调查评价：合格，同意继续列入合格供应商 批准人：朱玉梅 2022.3.30。  以上供应商均在向公司提供产品前进行了合格供应商评价，外部提供的控制基本符合要求 |  |
| 控制类型和程度 | **8.4.2** | 查，公司对主要的原材料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、产品质量、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 公司采购不合格情况  负责人讲，近一年以来，未出现采购产品有质量严重不符合的情况。  公司编制了《外部供方管理制度》，要求采购的主要材料必须进行检验。  公司对产品外观、型号规格、数量、产品质量性证明文件、配套资料完整性进行了验收。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进行检验。抽查验证记录《进货检验记录》，提供2022年9-2022年11月对计算机软件、笔记本电脑、音响设备、打印机、线材、投影仪等进行了进货检验记录。见8.6条款进货检验记录。  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。 |  |
| 外部供方的信息 | **8.4.3** | 负责人讲与供方沟通的内容包括：所提供的过程、产品和服务等；采购物资根据签订采购合同对产品的名称、规格、型号、数量等采购信息的确定。  查采购合同、订单等  1.供方：成都科麟信息技术有限公司 下单日期：2022.09.22  产品：CPU、处理器、散热风扇、冗余电源、硬盘、以太网控制器（计算机硬件）  采购订单明确了采购产品名称，产品的数量、交（提）货时间，质量标准、货物数量以实际收货数量为准等。  2、供方：成都益盟智宇科技有限公司 下单日期：2022.07.14 （办公设备、音响设备）  产品：自动双面彩色激光打印机、台式计算机、录播服务器、投影仪、主音响、音频处理器、电源线等  采购订单明确了采购产品的名称、规格型号、交付、验收、违约、单价、数量等。  3、供方：北京普天信诺科技有限责任公司 下单日期：2022.8.10 合同编号：ZDS20220727CG01  产品：北信源内网安全管理系统V6.8  采购合同明确了采购产品的名称、版本号、价格、交付、验收、违约、单价、数量等。  。。。。。。  公司的采购合同明确了采购产品的具体要求，且均在合格供方处进行采购。  外部供方的信息管理有效。 |  |
| 生产和服务提供的控制；  产品及服务的放行  (计算机软硬件、办公设备、音响设备的销售) | 8.5.1  8.6 | 公司制定了《销售服务过程规范》明确了受控条件包括  1、公司编制了《销售服务过程规范》、《顾客满意度管理制度》、《售后服务管理制度》、《客户服务管理制度》等对公司的产品销售过程进行了控制。  组织销售服务覆盖范围：计算机软硬件、办公设备、音响设备的销售（以上产品的销售主要是为系统集成配套）  2、销售流程：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。  需确认/关键过程：销售服务过程。  3、技术要求：销售合同  1)验收规范：合同质量要求及相应产品的国家标准、法律法规。  2)作业指导书：《销售服务过程规范》、《顾客满意度管理制度》、《售后服务管理制度》、《客户服务管理制度》等。  3)使用设备：电脑和办公设备、办公耗材等。  4)监视和测量设备：销售的产品主要为系统集成项目配套，由供方直接送到系统集成项目上，公司人员与客户一起进行验收。验收产品的数量、外观、规格、质量证明性文件、安装试用情况等。质量性能由供方进行控制，最终产品质量由顾客确认。  4、实施销售服务人员监视和测量：抽：2022年10月，销售部绩效考核表。考核人员：刘燕  检验项目：工作业绩、工作态度、工作能力等。  质量要求：清楚、及时、完整；在合格供方中采购，并保持记录等  检查情况：合格  检查人：朱玉梅  5、查看，合同跟踪情况  查，2022年07月12日与中国共产党四川省委员会《四川党的建设》杂志社签定的台式计算机、激光打印机、录播服务器、视频终端、投影仪、音频处理器、功放等产品的销售合同。  销售合同的执行情况：  查，合同评审：提供该合同2022年07月10日的评审记录表，符合。  查，采购合同：在合格供应商成都益盟智宇科技有限公司进行采购，采购合同明确了采购产品的要求、交付方式、付款方式、交期、货物验收等。签订时间：2022年07月14日  查，采购验证：2022年07月17日对该批次采购产品检验了资料完整性、规格型号、外观包装、尺寸、合格证、开箱试用情况等。  检验人：付艺伟、刘依琳（甲方）  抽《顾客满意度调查表》  客户：中国共产党四川省委员会《四川党的建设》杂志社  对销售的产品质量、性能、价格、交期等进行了考评，总分：98分，满意。  6、抽，交付情况，销售的产品由供方直接送到客户处，公司人员与客户一起进行验收。对产品的数量、外观、规格型号、尺寸、质量证明性文件、安装试用情况等进行验收。质量性能由供方进行控制，最终产品质量由顾客确认为准。  7、查，客户签收单：  1）查见2022年08月02日  客户：中国共产党四川省委员会《四川党的建设》杂志社  采购产品：台式计算机、激光打印机、录播服务器、视频终端、投影仪、音频处理器、功放等  签收人：刘\*\*  2）查，客户签收单：  查见2022年11月07日  客户：四川省烟草公司凉山州公司  采购产品：存储服务器、正版Windows2008R2(64位及以上）、服务器硬件、操作系统  签收人：邹\*\*  3）查见2022年12月05日  客户：成都佳乐房地产开发有限公司  采购产品：终端安全防病毒系统、安全邮件网关防火墙  签收人：李\*  .........  交付后活动：合同中约定了产品的交付质量标准及售后服务内容。负责人讲产品送货到客户处后，客户对产品进行验收，经检验合格后在送货单上签字确认。如检验不合格，将情况反馈给公司，公司有专人上门解决、调试。如上门处理不了，采取退换货的方式处理。  8、组织将特殊过程确定为：销售服务过程。公司对销售服务过程进行了年度确认，公司制定了销售部的作业文件，包括：销售管理规定来规范销售人员的服务过程。  查见《特殊过程确认表》2022年4月对该过程从人员能力、文件记录、设施设备、法规标准等方面进行了确认。确认人：付艺伟。上次不符合，经本次审核得到整改，未再出现类似不符合情况。  销售服务过程基本受控 | 符合 |
| 顾客满意 | 9.1.2 | 1、公司编制了《顾客满意度管理制度》，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》2022年08月的调查表共2份：  --调查内容包括：质量、服务、价格、交期等.  --统计分析结果：98分（已实现既定目标）  提供顾客满意调查分析报告.报告显示：顾客对公司的产品质量和服务都很满意，未发现有不满意的情况。在产品价格上，与顾客心目中要求还有一些差距。针对这一情况，负责人讲，今后将加强与顾客的沟通，增加市场调研频率，对市场信息提高敏锐度，加强供方的比选工作和供方评审工作，并严格按照顾客要求进行销售服务和合同评审，提高顾客对本公司的满意度。  已经将该调查结果提交管理评审审议。负责人讲，近一年来无顾客流失及重大质量投诉情况。 |  |

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：技术部 主管领导： 朱嘉豪 陪同人员：罗容 | 判定 |
| 审核员：张心 审核时间：2022.12.14 |
| 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》，已经明确了技术部的岗位职责，具体为：  主要职责如下：  a) 负责公司系统集成项目的技术支持，对服务过程中的问题进行解决。  b) 负责公司项目的整个过程。  d) 负责市场发展趋势的研究，新开发的项目方案的编写及工作组织。  e)负责按照相应的技术规程和作业指导书要求进行集成实施；  f)负责对系统集成过程中的质量实施控制  ......  部门职责清楚，描述符合部门实际情况。部门负责人熟悉本部门职责。 |  |
| 质量目标及其实现的策划  （含6.2.1/6.2.2） | **6.2** | 查《2022年度质量目标一览表》该部门的质量目标为：  项目验收一次交验合格率100%；  查2022年1-2022年11月《部门质量目标完成情况统计表》对部门目标进行考核，综合完成情况为：  项目验收一次交验合格率100%；  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。基本达到目标要求 |  |
| 监视和测量资源 | Q7.1.5 | 出示《监视和测量设备台账》，技术部均按策划的要求为系统集成服务配置了相应检测设备，主要为激光测距仪、万用表、网络测线仪  查 以上监视和测量设备校准情况，能提供其有效的校准或检定证书（见扫描件）  监视和测量资源基本满足要求。 |  |
| 运行策划和控制 | **8.1** | 公司主要产品：计算机系统集成；计算机软硬件、办公设备、音响设备的销售。  公司产品执行标准：中华人民共和国产品质量法、消费者权益保护法、合同法、《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》及客户合同和技术要求等。  技术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；--产品执行标准、销售服务规范、系统集成实施方案等。  b）建立过程准则以及产品和服务的接收准则；---检验标准、作业指导书  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。  ----关键过程有：系统集成安装调试过程、销售服务过程  ----需确认过程：线路敷设隐蔽过程、销售服务过程  ----外包过程：无  ----经确认：暂无策划的更改。 |  |
| 总则 | Q8.3  Q8.3.1 | 查，公司编制了《设计开发管理制度》对设计和开发规定了流程要求及控制要求。  组织的设计过程主要涉及系统集成实施方案。公司近期设计完成的系统集成方案：“凉山州烟草公司服务器设备安全加固二期系统集成采购项目”。该项目目前正在实施过程中。  抽 该项目设计的资料如下。 |  |
| 设计和开发策划 | Q8.3.2 | 出示：凉山州烟草公司服务器设备安全加固二期系统集成采购项目方案《开发计划书》：  负责人：朱嘉豪  计划起止时间：2022年10月20日-2022年10月27日  参加人员：陈晨、蒋勇、吴万里  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  需求分析 吴万里 2022.10.20  安装、调试方案设计 朱嘉豪 2022.10.23  硬件配置设计 蒋勇 2022.10.25  软件配置设计 陈晨 2022.10.25  设计评审、验证、确认 朱嘉豪、严\*\*（客户） 2022.10.27  ………………  策划符合要求。 |  |
| 设计和开发输入 | Q8.3.3 | 一、查设计输入记录：  1、技术标准、规范、客户合同、协议。  2.项目目的、背景、业务需求必要性分析；  3、功能要求：  ..  以前类似设计提供的信息:  绵阳市烟草公司物流工控系统二级等保测评整改设计方案  ....  查，设计输入进行了评审：  评审：朱嘉豪  评审结果：设计输入评审,能提供输入评审记录，输入完整、清楚、满足系统集成方案设计的目的。  时间：2022.10.21 |  |
| 设计和开发控制 | Q8.3.4 | 1、出示，“凉山州烟草公司服务器设备安全加固二期系统集成采购项目方案”设计过程质量控制，主要有系统集成方案评审、验证和确认。  查，系统方案设计评审记录：  时间：2022.10.26  该项目的方案设计评审主要有：集成系统实用性、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、硬件等是否符合设计规范、客户要求等。  评审结果：合格。  评审人：朱嘉豪、吴万里  提供有《方案设计验证报告》，验证内容包括:系统性能、功能满足客户要求；软、硬件技术参数及依据的标准、采购经费满足预算要求、实施时间满足交付要求等。  验证人：朱嘉豪  结论：功能均能实现、满足方案设计要求。  时间：2022.10.26  提供该设计方案的确认记录：  查：采用客户验收的方式进行确认  时间：2022.10.27  确认内容：功能符合性、实用性、可维护性、运行有效性、采购预算、系统集成实施时间。  结果：通过。  确认人：严毅翔（客户）、朱嘉豪  确认单位：四川省烟草公司凉山州烟草公司  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，“凉山州烟草公司服务器设备安全加固二期系统集成采购项目方案”项目输出：  1、设备安装、配置说明  2、设备采购预算  3、设备升级说明  4、硬件采购配置清单  5、软硬件安装调试方案  。。。。。。  负责人：朱嘉豪  时间：2022.10.28  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，公司在《设计开发管理制度》策划了设计变更的管理要求。  对设计过程的变更：对于设计过程中出现的问题，均按设计开发程序要求，进行更改后再次评审，合格方能通过。  提供，项目“凉山州烟草公司服务器设备安全加固二期系统集成采购项目方案”，设计和开发变更单。  变更原因：非法存储介质的使用造成数据安全隐患。  变更情况：USB存储介质（如U盘、移动硬盘）实施授权管理。仅合法的USB存储介质可接入主机，并对USB存储介质各类操作系统实施细粒度的审计，防止通过USB存储介质的恶意代码入侵，以及数据非法拷贝。  变更内容：再次验证，满足设计功能要求。  验证人：朱嘉豪  时间：2022年10月25日  公司的设计过程基本受控。 |  |
| 不合格输出的控制 | Q8.7 | 查，公司编制了《不合格品管理制度》对不合格品的控制及其职责、权限及要求进行了规定。  经查，针对发生的不合格技术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：《不合格异常情况记录表》  2022年10月21日 部门：技术部  不合格描述：北信源内网安全管理系统，卸载终端软件后WIFI失效，无法找到wifi。  原因：通过软件系统运行数据分析发现，网络存在威胁扫描行为。  处理意见：重新安装北信源安全管理系统，关闭”禁用无线WIFI”即可  处理情况及结果：按处理意见实施后符合要求。  实施人：朱嘉豪  再验证：修改完善，符合要求。  验证人：朱嘉豪  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。 |  |
| 设施 | Q7.1.3 | 1、经了解及视频查见组织的建筑设施：  ——组织提供用于系统集成服务及销售办公经营场所，面积约100平方米左右（租赁写字楼），无库房。（组织销售的产品均是为系统集成项目配套的，产品都是由供方直接送到系统集成项目上，由公司人员及客户方一起验收）。   1. 查《设备管理台账》主要设备包括：办公设备、电脑、打印机、办公耗材、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，可以满足系统集成及销售服务需要。   经查，办公设施采取定期日常清洁的方式进行，出现异常情况由厂家维修。现场查看设备、设施完好。  3.负责人讲技术部对设备按月方式进行点检维护保养。抽查设备、设施维护保养记录，记录不完善，提出后续改进。  4、特种设备：无。  5、支持性服务，公司无车辆。业务洽谈及进行系统集成安装维护服务的车辆需求为租赁车辆，能满足生产经营需求。  目前该公司基础设施基本能满足公司运营的要求。 |  |
| 过程运行环境 | Q7.1.4 | 视频查看：  办公场所内设备布置合理，通道畅通，照明设施齐全，均配备了消防设施等设施，作业场所光线较充足，分区合理。目前工作环境符合系统集成项目及产品销售经营服务需要。 |  |
| 生产和服务提供的控制，产品及服务的放行（计算机系统集成） | 8.5.1  8.6 | 公司策划的《系统集成管理制度》、系统集成方案、客户技术协议等对原材料采购验收标准、系统集成验收的检验项目、方法、检验依据做出了规定。负责人讲，公司采购的产品，由供方处发货至项目，产品经验证合规后入库。  一、抽查验证记录，根据《采购合同》《来货单》等进行验收。  1、抽查：采购日期：2022.12.05  产品名称：终端安全防病毒系统  检验项目：名称/外观/规格/型号、数量与订单/进货单相符、安装试运行。  结论：合格  检验人：朱嘉豪  2、抽查：采购日期：2022.11.10  产品名称：打印机、主机音响、投影仪、音频媒体矩阵  检验项目 ：名称/外观/规格/型号、数量与订单/进货单相符、资料完整性等。  结论：合格  检验人：朱嘉豪  3、抽查：采购日期：2022.12.06  产品名称：WEB服务器、高清线等  检验项目 ：名称/外观/规格/型号、数量与订单/进货单相符、合格证。  结论：合格  检验人：朱嘉豪  。。。。。  计算机系统集成服务流程：  项目立项→确定方案→合同签订→采购→安装调试→项目验收→售后服务。  公司编制《系统集成管理制度》，技术部对服务过程进行了策划及控制。  二、近期实施系统集成项目“凉山州烟草公司服务器设备安全加固二期系统集成采购项目”，该项目进行到设备调试阶段。该项目主要功能：主机安全加固；内核级主动防御技术，有效免疫已知和未知恶意代码入侵；  支持可信计算技术，构建主动免疫的安全防护体系；重细粒度防护，提升主机安全管控能力；提升系统安全级别等。  实施内容包含：软件及系统设备安装。项目负责人：朱嘉豪，参与人员：曾永健、高雄。  视频查看凉山州烟草公司服务器设备安全加固二期系统集成采购项目运行情况：  系统集成实施使用设备有：笔记本电脑、测线仪、夹钳、网线钳、打线钳、电钻、电锤、手枪钻等，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。  检测设备使用情况主要有：万用表、网络测试仪、钢卷尺、激光测距仪等，使用的监视测量设备由技术部进行日常管理,设备使用完好，校准有效。  审核当日在系统集成现场正在进行机房设备及系统调试，用到材料为线材、笔记本电脑。调试内容：布线合理性、设备及防御系统运行功能正常、设备启停无障碍等。调试人员高雄检查天擎运行状态，调试人员曾永健检查防火墙运行状态。并对调试检查情况做日志记录。  三、查看已完工项目“四川省烟草公司乐山市公司终端管控系统集成项目”运行资料。  查看作业指导书获得及使用情况出示：  “四川省烟草公司乐山市公司终端管控系统集成项目”《项目合同》、《项目实施方案》、《技术协议》、《用户需求确认书》、《硬件采购清单》等。  1）技术协议及客户需求  服务内容：系统安装、服务器等硬件安装、布线、机架安装、CPU安装。  客户需求：产品使用一个客户端代理程序即可完成所有功能（包括终端准入控制、内网安全管理、恶意代码防范、安全运维管控），防止出现客户端的二次部署和登录。  查看记录，能按技术要求及项目方案进行操作，能按策划要求进行实施。提供有：《项目实施方案》、《项目日志表》、《安装调试验收单》等。  2）查系统集成方案：时间：2021年10月6日  内容：资源需求、技术要求及实施存在问题、解决办法、软硬件需求、采购预算等。  实施内容为：网络结构、系统架构、设备配置与评估、系统兼容性、系统扩展性等。查看出示的实施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。  方案制定人：朱嘉豪 批准：朱玉梅  3）硬件、软件等采购：  对照设备清单，对所需设备进行采购  采购物资：防火墙系统、北信源内网安全管理系统、服务器、机架、CPU等。采购合同明确了采购的信息。  3）查见《到货验收清单》  验收时间：2021年11月15日  验收产品：终端管控系统  验收人：戴珂  4）该项目系统集成实施内容为：设备安装、软件安装、系统调试等。查看记录能按技术协议要求、实施方案等进行操作，能按策划要求做监控记录。提供有：《实施日志》、《综合布线隐蔽工程检查记录表》、《安装调试验收单》等。  抽：综合布线检查记录表  内容主要有：材料清单、安装布线情况等；  结果：符合技术要求。  检查人：朱嘉豪 2021.11.17  出示《项目实施日志》、《系统集成安装调试报告》：      查《项目验收报告》  系统集成项目验收：  抽《四川省烟草公司乐山市公司终端管控系统集成项目综合验收表》  实施单位：四川森讯通科技有限公司  验收内容：设备安装、品牌、型号与合同相符，功能性、系统运行情况等  验收意见：通过验收  客户代表：戴瑜 2021.12.17  四、售后服务  按合同约定进行售后服务。公司有专人提供及时周到的售后服务，提供统一的咨询电话，技术人员专业回复。公司承诺提供产品3年质保期服务，从竣工验收合格之日起计算。保修期内设备出现非人为故障负责免费维修或更换设备；在验收合格后的质保期内出现简单技术问题的，在接到通知后 4 个小时内提供无条件技术指导，若出现复杂技术问题，在24 小时内到现场进行维修服务，如2次维修仍不能达到合同约定的质量标准，采购人有权退货并追究供货商的违约责任；按照采购方的要求向用户免费提供产品的集中使用培训。  公司将线路敷设隐蔽过程识别为特殊过程  查：《特殊过程确认表》2022年4月  人员鉴定：相关人员进行上岗培训，能满足线路敷设的相关要求，  设备鉴定：公司相应的设备通过保养维护，设备正常，能满足实施过程的各项要求，  工艺参数鉴定：严格按照线路敷设作业要求进行实施，过程能满足要求。  过程能力鉴定：公司对线路敷设过程进行了相关鉴定，其中包括文件要求、人员鉴定、设备鉴定，完全能满足公司对线路敷设过程的相关要求；  鉴定人：朱嘉豪  计算机系统集成服务过程基本能满足要求。 |  |
| 标识及可追溯性 | 8.5.2 | 负责人讲及查看相关记录：  产品销售过程采用客户投诉记录、售后信息确认、回访表、物流信息等进行标识；  产品按要求原包装，注明生产厂家名称、产品名称、规格、数量、出厂日期等。  销售产品通过收货单、发货记录等进行追溯，主要记录内容：供应商、客户名称、交付日期，规格、数量、验收等；  系统集成过程：设备采用采购清单进行标识，注明“产品名称”、“规格型号”、 “数量”、“检验状态”等内容。  系统集成实施过程采用实施日志、验收报告等进行记录，记录内容包括“操作内容”“操作人员”“发现问题”“检验人员”等。能起到追溯的作用  通过上述标识可以追溯产品的来源，实施日期、实施内容及情况。标识及可追溯性基本满足要求。 |  |
| 顾客或外部供方的财产 | 8.5.3 | 组织策划了《客户和外部供方财产管理制度》，公司的顾客财产有顾客信息、合同、系统集成服务实施现场顾客处的物资、设施等，公司对顾客财产（信息、合同）进行了专人管理，当顾客财产丢失时，需告知顾客。在系统集成实施方案中明确了项目实施过程中对服务现场顾客财产的保护措施及要求，并对实施人员进行了培训、告知。  负责人讲目前没有发生顾客财产丢失或损伤情况。 |  |
| 防护 | 8.5.4 | 查，公司质量体系对产品的防护进行了规范，包括：标识、搬运、储存等保护措施。  1.搬运：负责人讲，公司没有设立仓库，均在供应商处采购完成后后直接发货至客户处验证。搬运都采用推车、人工搬运进行，搬运过程中要求轻拿轻放，近年来未发生有损产品质量的野蛮作业。  2.贮存：公司未设立储存库房，均在供应商处直接发货。在系统集成服务现场，指定了物资的存放场所，待用的线材、设备均进行了防护管理，已布好的线用扎带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。  3、包装：产品外包装采用原包装进行包装能起到防护的效果。  4、运输：采取物流运输的形式，按要求堆码整齐，不能倒置、防摔。运输车辆要求有篷布、顶盖，防止雨淋和灰尘。  防护管理基本满足要求。 |  |
| 交付后活动 | 8.5.5 | 组织策划了《售后服务管理制度》，明确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）与服务相关的潜在不期望的后果；  c）其服务的性质、用途；  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。  负责人讲，公司按合同约定进行售后服务。公司有专人提供及时周到的售后服务。客户在使用过程中咨询相关操作事宜，提供统一的咨询电话，技术人员专业回复。  从竣工验收合格之日起计算，公司承诺提供产品3年质保期服务。保修期内设备出现非人为故障负责免费维修或更换设备；在验收合格后的质保期内出现简单技术问题的，在接到通知后4个小时内提供无条件技术指导，若出现复杂技术问题，在24小时内到现场进行维修服务，如2次维修仍不能达到合同约定的质量标准，采购人有权退货并追究供货商的违约责任；按照采购方的要求向用户免费提供产品的集中使用培训。  出示四川省烟草公司乐山市公司终端管控系统集成项目《异常情况处理记录》  记录包括：时间、出现的异常情况、解决、验证、实施人员等。  查，公司策划了《售后服务管理制度》。已基本满足交付后活动的要求 |  |
| 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。 |  |