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：何振华， 陪同人员：何振华 | 判定 |
| 审核员： 文平 审核时间：2020.3.24 |
| 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《风险和机遇控制程序》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。公司经营地重庆市江北区鹞子丘路68号2幢15-15管理体系的认证范围为：Q：计算机软件开发及信息系统集成。E：计算机软件开发及信息系统集成所涉及的相关环境管理活动。O：计算机软件开发及信息系统集成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：何振华；管代：何振华通过与总经理交流：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：“科学领先，顾客满意，持续改进，行业领先，质量一流，服务一流”。环境、职业健康安全方针：“预防为主，遵规守法，确保环境安全；以人为本，持续改进，实现平安和谐”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2项：1）火灾；2）意外伤害（触电、机械伤害、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。

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：公司目前的主导产品在市场占有率和领先趋势比较明显，但竞争对手正在模仿公司的发展方式，影响公司的领先优势。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、原材料、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。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（2020年1月-2020年3月）质量目标 完成情况1）合同履行率100%； 100%2）顾客满意率≥90分； 96分3）项目一次交验合格率≥98% 99%环境职业健康安全管理目标：1. 火灾发生率为0； 0次
2. 员工意外伤害为0； 0次
3. 固废处置合规率100% 100%

均达到目标，并将指标进行了分解。拟定有固废和意外伤害管理方案，按措施执行。 |  |
| 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 E7.1S7.1 | 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：工程部经理：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。--视频巡视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，2020年《体系审核实施计划》审核时间：2020年3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：陈福权(组长)： 李平(组员)。抽查《综合部审核检查表》、《工程部审核检查表》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。涉及综合部Q/E/S7.5.3条款查文件控制，程序文件已发放，但无发放记录，，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：2020年3月13日主持人：何振华总经理参加人员：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：综合部对文件管理要加强控制， 2020年6月底完成。2019年11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：综合部（含财务） 主管领导：陈福权， 陪同人员：陈福权 | 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综合部（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。7）负责采购管理8）负责客户管理 ……部门职责清晰、明确。综合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，综合部（含财务）的目标是：1、质量、环境、职业健康安全目标 完成（2020.1—2020.3）1）培训计划及时完成率100%； 实测：100%2）顾客满意度≥90分 实测96分3）进货及时率≥98% 实测100% 4）固体废弃物分类处理率100%； 实测：100%5）意外伤害事故为零； 实测： 零抽查2020年1月-2020年3月的《2020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：综合部。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）意外伤害（触电、机械伤害、高处坠落）2个。抽查：火灾、触电管理方案：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10000元；完成日期；2019年12月，检查部门：综合部。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：曾谦、计算机工程师、发证时间：2004.10.11；阳晓武、系统集成项目管理工程师、发证机构：广东人力资源和社会保障厅、获取时间：2016.5.21；费宇鹏、计算机信息高新技术软件工程师三级考试合格证书、发证机构：职业技能鉴定中心、获取时间：2006.12.17；袁进勇、软件设计师中级、发证机构：湖南人事厅、获取时间：2006.9.20；刘雪华、软件设计师中级、发证机构：湖南人力资源和社会保障厅、获取时间：2014.11.8；；............提供有2019-2020年度培训计划表，计划培训8次，已培训5次。抽查培训计划和培训记录。1. 、2019.11.25，质量、环境及职业健康安全管理体系标准知识。培训老师：咨询师 ， 参加培训人员：陈福权、李平、何真真、何振华。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：咨询师。
2. 、2020.1.2，环境因素识别、危险源识别培训，培训老师：咨询师 ， 参加培训人员：陈福权、李平、何真真、何振华等。口试确认，均合格。培训效果评价：此次培训对公司员工识别环境因素和危险源起到了一次很好的帮助作用，本次培训效果明显。评价人：咨询师

......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何振华：。
2. 告知员工：职业健康安全事务代表是陈福权；

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陈福权交谈，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陈福权，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11月20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25个，另有公司制定的《控制程序汇编》，《控制程序汇编》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》、《职业健康安全控制程序》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。综合部（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。见综合部（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。所见记录反映综合部（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。 |  |
| 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：何振华、刘松涛、奉辉、何振华。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：何振华、刘松涛、奉辉、何振华。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》。1）大连腾屹信科技有限公司、 供应：监控管理系统及产品；2）济南中科远大智能科技有限公司、 供应：智能化监控管理系统及产品；3）湖南建研信息技术股份有限公司、供应：智慧化平台；………….3．查：供应商评价表：抽查《供方调查评价报告》1）供应商：济南中科远大智能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：陈福权。批准人：何振华 评审日期 2020.2.202）供应商：大连腾屹信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：陈福权。批准人：何振华 评审日期 2020.2.203）供应商：湖南建研信息技术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：陈福权。批准人：何振华 评审日期 2020.2.204、抽查项目配件采购合同或采购单1）供方：大连腾屹信科技有限公司合同签订日期：2020.2.22（下单时间）产品名称 型号/规格 数量 网线 六类国标 30米高清视频切换器 16路 ，1920\*1080 1台 网络柜机 24U 1台 网络交换机 24口千兆 1台 高清视频分配器 1路 ，1920\*1080J 1台 ........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：2019.12.1

品名：网络硬盘录像机2台、显示器3台、存储硬盘2台等。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：宋xx 2019.12.151. 抽查：采购下单日期：2019.12.25

品名：网络摄像机3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：宋先 2019.12.30........视频巡视其他采购物料均按要求进行验证。 |  |
| 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。2020年3月发放调查表共3份，回收调查表共3份。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。 |  |
| 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。综合部2020年1月5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：综合部（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）意外伤害（触电、机械伤害、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：综合部（含财务）及办公区域《危险源辨识评价表》2020年1月5日发布综合部（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。查见综合部（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）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。 |  |
| 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、劳保用品控制程序、消防控制程序、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）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 建立消防检查控制程序；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2020年3月6日进行的火灾应急演练。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。 对预案进行了评价，适宜应急准备：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综合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：陈福权。提供有2019年12月至2020年3月份办公区域和工程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，暂未做体检，已指出后续进行相应体检。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。综合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。查由综合部组织各部门于2020年1月20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：何振华等查：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5000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：工程部（含临时场所） 主管领导：李平 陪同人员：李平 | 判定 |
| 审核员：杨珍全 审核时间：2020.3.25 |
| 审核条款： |
| 组织的角色、职责和权限 | ES5.3 | 查，工程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）领导建立和完善控制程序，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…… 工程部负责人对部门职责清楚。 |  |
| 目标及其实现的策划 | ES6.2 | 查工程部的环境安全目标为： 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：2020年1-3月工程部目标完成情况：1、固废有效处理率100%2、死亡事故为零3、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，工程部确定的重要环境因素有：潜在火灾、固废的排放。视频巡视，工程部的主要工作为客户提供计算机软件开发和信息系统集成服务。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。 另查，设计过程考虑了产品的生命周期的因素，系统采取模块式设计，通用性增强，涉及材质采用环保材料 |  |
| 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、机械伤害、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：环境管理者代表是何振华；职业健康安全事务代表是陈福权。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；现有技术服务人员提供有三级安全教育，在甲方处再进行安全技术交底，内容符合法规要求。 |  |
| 运行策划和控制 | ES8.1  | 查，工程部实施以下环境安全控制程序：《环境和职业健康安全运行控制程序》、《固体废弃物控制程序》、《消防安全控制程序》、《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》、《劳动防护用品控制程序》等。据介绍，公司产品服务流程：系统集成：市场推广→目标客户→签订合同→项目现场勘察→编制施工方案→组织调货/验收→现场施工安装（隐蔽安装）→调试→客户验收→售后服务。软件开发：市场需求→签订合同→需求分析→软件设计→测试→安装交付→客户验收→售后服务特殊过程：隐蔽安装。查不可接受风险源：1）火灾；2）意外伤害（机械伤害、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。视频巡视，计算机信息系统正在实施项目为重庆市渝北区市政设计研究院“智慧工地”项目，项目地为：重庆市渝北区市政设计研究院。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。视频巡视,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，工程部主要岗位均参与。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。工程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。视频巡视，工程部的不可接受风险为：潜在火灾、意外伤害（机械伤害、触电、高空坠落等）。工程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：视频巡视，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。视频巡视，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，工程部员工定期参加综合部的消防、应急、逃生培训和演习。视频巡视，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。视频巡视，火灾伤害预防管理基本符合要求。3、意外伤害（机械伤害、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，工程部员工定期参加操作规程的培训。视频巡视，员工操作符合要求。视频巡视，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》，工程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。 |  |

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：工程部（含临时场所） 主管领导：李平 陪同人员：李平 | 判定 |
| 审核员：文平 审核时间：2020.3.25 |
| 审核条款： |
| 组织的角色、职责和权限 | Q5.3 | 查，工程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）领导建立和完善控制程序，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…… 工程部负责人对部门职责清楚。 |  |
| 目标及其实现的策划 | Q6.2 | 查工程部的质量目标为： 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％ 查：2020年1-3月工程部目标完成情况：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％均能达到要求。 |  |
| 基础设施过程运行环境 | Q7.1.3Q7.1.4  | 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。询问工程部负责人，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，公司依据计算机软件开发和信息系统集成需求，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 |
| 运行策划和控制 | Q8.1  | 公司主要产品：计算机软件开发及信息系统集成。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。工程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：隐蔽安装----外包过程：无----经确认：暂无策划的更改。 |  |
| 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：“智慧工地管理系统”。项目已经完成，目前暂无正在研发项目。抽以上研发软件的资料如下。 |  |
| 设计和开发策划 | Q8.3.2 | 一、查：智慧工地管理系统《软件研发计划书》：负责人：李平计划起止时间：2019.10.20-2019.12.28参加人员：宗克先、毕立环、陈福权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 现场监测监控管理子系统 宗克先 2019.10.25-2019.10.30人员定位及考勤管理子系统 宗克先 2019.10.30-2019.11.5设备管理子系统 宗克先 2019.11.5-2019.11.8物资管理子系统 宗克先 2019.11.8-2019.11.15施工现场管理子系统 宗克先 2019.11.15-2019.11.20………………阶段 负责人 时间软件任务书 宗克先 2019.10.22设计输入 宗克先 2019.10.25现场控管理子系统设计 宗克先 2019.11.20设计输出 宗克先 2019.12.10验证 毕立环 2019.12.15 .....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：工地管理智能化，管理模块化，统一的基础平台和应用平台进行现场监测监控管理、人员定位及考勤管理、设备管理、物资管理、施工现场管理，实现信息服务平台功能。......查，设计输入进行了评审：评审：宗克先、毕立环、陈福权、李平评审结果：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：2019.10.22 |  |
| 设计和开发控制 | Q8.3.4 | 1、查，软件设计过程质量控制，主要有软件方案评审、软件测试。查，软件系统方案设计评审记录：时间：2019.10.25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、业务流程、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：宗克先、毕立环、、李平客户方参与评审人员：张波查测试管理提供有《软件测试计划》，包括:测试对象、测试标准、测试任务安排、资源分配、测试结果等编制：宗克先查，软件功能测试报告：时间：2019.11.15内容测试：现场监测监控系统：实时监测管理、自动预警管理、视频浏览管理、图像存储回放、报警处理功能…..工地人员管理系统：无线通信、设备标识、数据采集、实时监测、实时轨迹、考勤管理...工程物资管理系统：物资定位、电子围栏、一键查询、视频联动....施工现场管理系统：工程质量监督管理、工程进度跟踪管理、资源申请与审批、信息发布与共享……..测试结论：以上测试均通过，达到预设要求。 测试人：毕立环时间：2019.11.15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：2019.12.5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：中科远大智能科技有限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，项目输出： 1、需求说明书；2、软件程序；3、软件测试分析报告4、软件操作说明书……负责人：李平时间：2019.12.20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。查，测试不合格提供有变更处理单施工现场管理系统2019.11.13功能测试后对展示数据综合统计图表进行变更。变更后再次测试能达到预设要求。测试人：毕立环 确认人：宗克先符合要求。公司的设计过程受控。 |  |
| 生产和服务提供的控制 | 8.5.1 | 查软件设计开发过程：询问部门负责人，开发的工作按设计开发的程序、数据库设计规范、项目结构规范、编码规范等，每个项目均进行了策划，策划了项目的预期要求、时间、工作分工，在不同的编程阶段有不同的测试、验证、确认要求和参照标准；询问技术负责人，目前暂无软件设计项目实施。在工程部对应核实：1、办公室配置了有5台电脑，用于软件开发，能满足软件设计要求；2、提供了相关作业文件：《设计和开发控制程序》、《软件开发作业指导书》、《测试作业指导书》、《编码规范》、《数据库设计规范》等操作标准；3、查，公司的软件设计人员均经过培训、考核，具有相应的岗位能力。4、对应核实，工程部具有软件开发的专用电脑、储存设备、光盘刻录机等，能满足该过程需要；5、软件开发平台：java\ ​​SpringWeb MVC \​​JQuery UI、CSS3等；测试软件：DM系统、Quality Center等。6、提供质量标准：《计算机软件测试用例》、《项目开发质量控制作业指导》、《用户需求确认书》明确规定了设计产品的质量标准。查，提供有“中科远大智能科技有限公司智慧工地管理系统”软件开发过程记录：可行性分析报告、用户需求确认书、概要设计、详细设计（设计输入、设计输出）、设计评审、设计测试记录、设计确认等。查，公司的软件在销售交付前必须进行验证、确认，合格后经工程部负责人确认后方能交付给客户使用。对于已经交付的产品，公司对于客户反馈的问题会及时上门服务。查，计算机系统集成执行情况。公司编制《服务提供控制程序》，工程部对产品的服务过程进行了策划及控制。对应核实正在实施的系统集成项目为重庆市市政设计研究院研发基地智慧展厅项目，地点：重庆市市政设计研究院。实施内容包含：软件开发及系统设备安装，项目负责人：李平。询问产品信息获得方式出示：《实施方案》、《技术交底书》、《用户需求确认书》等。审批:李平 查看作业指导书获得及使用情况 出示：重庆市市政设计研究院研发基地智慧展厅项目《施工方案》、《系统架构图》、《硬件采购清单》等。对应核实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工程部进行日常管理,设备使用完好。查看项目实施情况：一、查记录，技术交底记录：时间：2019年12月20日，查技术交底：交底内容：信息化建设操作要点及技术措施、软硬件需求等、交底人：李平交底接收人：吴光辉二、实施内容为：1.光纤及网络线路布置；2.安装调试监控设备；3.安装调试VR安全体验系统（高科技体感行走平台，22场景体验）；4.安装调试 3D全息系统及LED屏幕（投影融合+分区影像控制+软件制作）；5.集中安装安全管理设备（塔吊运行智能监测系统、卸料平台监测报警系统、施工电梯运行监管系统）；6.安装劳务实名制（门禁）系统；7.调试智慧工地管理软件，实现项目对施工现场进度、质量、安全、劳务、物资、环境等实时在线数据查看、汇总、分析、预警等功能，实现对现场部分设备的联动控制功能。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，提供有：《网络结构图》、《综合布线隐蔽工程检查记录表》、《项目日报》、《技术交底记录》等。抽：综合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：李平 2019.12 .30查项目日报：时间：2019年12月14日-2019年12月20日，施工内容：光纤及网络线路布置；安装调试监控设备存在问题：无。操作人员：李平、宗克先查，正在实施项目为系统调试时间：2020.3.20-至今操作人员：2名主要工作任务：系统测试、调试等。实施人员：李平、宗克先。使用材料：网络测线仪、万用表、测试软件等。质量监控点：系统展示功能。公司识别过程为:隐蔽安装查：《特殊过程确认表》确认项目：重庆市市政设计研究院研发基地智慧展厅项目人员鉴定：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：李平 2019.12.20设计开发和系统集成服务过程基本能满足要求。 |  |
| 标识和可追溯性 | 8.5.2 | 现场查见，公司软件在编制过程中对标识和可追溯性进行了规定。规定每个代码块必须标识代码块的功能、编制人、编制时间，若有修改，必须注明修改时间、修改人、修改内容等。对于软件设计的输出资料（软件、说明书等），必须有编号、文件名、版本号等进行标识。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。 |  |
| 顾客或外部供方的财产 | 8.5.3 | 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 | 8.5.4 | 软件的防护：查见，公司对软件运行环境提出要求，客户在使用过程中安装必要的杀毒软件，避免软件使用过程中被破坏。同时，对于软件、数据库等均采取双机备份，可及时恢复系统和数据。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 | 8.5.5 | 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，对于已经交付的产品，公司承诺：产品交付后随时跟踪质量状况，发现问题及时进行解决。公司的售后服务主要通过远程服务解决和上门服务解决。-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 | 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。 |  |
| 产品和服务放行； | 8.6 | 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《入库单》抽查：验收日期：2019.12.30产品名称：屏蔽电缆、网络交换机等检验项目 ：名称/外观/规格/型号、供方资格、数量与订单/进货单相符、检验报告或质量证明文件 。 结论：合格，入库 检验人：毕立环抽查：验收日期：2019.11.23产品名称：服务器、服务器配件等 检验项目 ：名称/外观/规格/型号、数量与订单/进货单相符等。 结论：合格，入库 检验人：毕立环抽查：验收日期：2020.1.11产品名称：电源、控制器等检验项目 ：名称/外观/规格/型号、数量与订单/进货单相符、检验报告或质量证明文件。 结论：合格，入库 检验人：毕立环......系统集成过程检验：查技术交底：2019年12月20日，查技术交底：交底内容：信息化建设操作要点及技术措施、软硬件需求等、交底人：李平交底接收人：吴光辉抽：综合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：李平 2019.12 .30查项目日报：时间：2019年12月14日-2019年12月20日，施工内容：光纤及网络线路布置；安装调试监控设备存在问题：无。操作人员：李平、宗克先软件过程检验：查，软件功能测试报告：时间：2019.11.15内容测试：现场监测监控系统：实时监测管理、自动预警管理、视频浏览管理、图像存储回放、报警处理功能…..工地人员管理系统：无线通信、设备标识、数据采集、实时监测、实时轨迹、考勤管理...工程物资管理系统：物资定位、电子围栏、一键查询、视频联动....施工现场管理系统：工程质量监督管理、工程进度跟踪管理、资源申请与审批、信息发布与共享……..测试结论：以上测试均通过，达到预设要求。 测试人：毕立环时间：2019.11.15成品验收：依据方案和合同协议1、系统集成项目验收：抽查：《项目验收单》项目名称：济南中科远大智能科技有限公司大内高速智慧工地系统集成项目实施单位：森蓝环保科技（重庆）有限公司验收内容：设备数量、品牌、型号与合同相符，管理系统功能、系统运行情况等验收意见：准予通过验收客户代表：宋xx 2019.12.312、软件验收：抽查《用户验收报告》产品名称：智慧工地管理系统客户：中科远大智能科技有限公司验收内容：功能、系统运行情况等验收意见：与方案一致、验收合格客户签字：展播日期：2019年12年5日查产品委外检测情况：暂无。 |  |
| 不合格输出的控制 | 8.7 | 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，针对发生的不合格工程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。查，测试不合格提供有变更处理单抽查：《软件测试问题清单》2019年11月13日 部门：工程部不合格描述：功能测试后对展示数据综合统计图表不完整。评审意见：对施工现场管理系统增加展示数据。 评审人：李平处理情况及结果：修改展示数据后进行重新测试能够达到客户要求。 实施人：宗克先再验证：修改完善，符合要求。验证人：毕立环经查，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