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: 羊汉琼 陪同人员：李青青 | 判定 |
| 审核员：文平 审核时间：2020年07月18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** | 公司制定有《风险和机遇分析表》，确定对公司有利的内外部环境因素有：公司全体员工的质量意识比较强，产品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，产品销售利润不断降低、员工成本增加。  公司通过同行交流、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。  查见《风险和机遇评估分析表》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谈心、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》  相关方：顾客；  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；通过ISO9001:2015对企业的影响：影响公司的业务；  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** | 公司原申请的质量管理体系的范围为: 计算机信息系统集成和安防工程相关服务。  ---不适用条款：无  注册地址：重庆市九龙坡区石小路158号3-7-2号  生产/经营地址：重庆市九龙坡区渝州路99号青年汇15-4，有改变。  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：服务过程  特殊过程：线路敷设 |  |
| 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：羊汉琼 组织代表：李青青  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** | 公司从采购、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：  “科技领先、管理从严、确保安全、质量优良；以一流管理，树一流形象、聚一流人才、建精品工程。”  公司建立的质量方针基本满足标准各项承诺的要求，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：行政部、技术部、市场部，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，质量体系负责人由组织代表：范丽负责，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《风险分析及其对策报告》，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、顾客满意率95%；  b、交货期满意率90%。  C、产品交付验收合格率达100%  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。  经核查，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，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：公司管理体系暂无变更。 |  |
| 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。需求无变化，能满足。 |  |
| 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。  查，管理评审记录：  本次评审时间：2020年3月28日（上次为2018.10.28，延期，经对应为疫情影响造成）  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。  公司经过系统集成和安防工程实施，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，为公司产品服务及检验配备了相应的硬件设备。目前，不需要增加设备。  提出改进项：  技术部组织工艺培训，提升项目施工的工艺执行率。  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。  查改进计划一览表，由管代编制改进计划，技术部作出安排，各部门配合参与，在2020年6月完成以上培训。  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《管理评审程序》、《不合格输出控制程序》及《内部审核控制程序》《改进控制程序》，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。 |  |
| 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。 |  |
| 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，公司质量管理体系覆盖范围：计算机信息系统集成、应用软件开发 。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。  近一年，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。  该公司近一年以来，无质量监督抽查情况。 |  |

说明：不符合标注N说明：

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 主管领导：羊汉琼 陪同人员：李青青 | 判定 |
| 审核员：文平 审核时间：2020年07月18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行政部的岗位职责，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** | 行政部负责人：李青青  查《部门质量目标测量报告》  测量时间：2020.1月—2020.6月  培训完成率100% 实测：100%  文件准确发放率95%以上 实测：100%  查2020年培训计划，抽查1月份对ISO9001：2015标准及公司体系文件的培训记录，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。 |  |
| 内部审核  (含9.2.1和9.2.2) | **9.2** | 编制有《内部审核控制程序》，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：2020年3月10日（上次审核为2018.10.10，疫情影响延期）  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：李青青（组长） 组员：陈亚（组员）  查公司内审员经培训、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》，《市场部审核检查表》、《行政部审核检查表》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，涉及技术部8.6条款，属一般不符合。不符合事实描述为“抽查项目阶段性验收记录，部分无人员签字确认”，对不符合项进行了分析，并制定了纠正措施，并进行了验证，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。 |  |

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：市场部 主管领导： 羊汉琼 陪同人员：陈亚 | 判定 |
| 审核员：文平 审核时间：2020.7.18 |
| 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市场部的岗位职责，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** | 市场部负责人：陈亚  查《部门质量目标测量报告》  测量时间：2020.1月-2020年6月  顾客满意率95%以上 实测：96%  交货期满意率90% 实测：100%  采购产品一次检验合格率98% 实测：99%  抽见：2020年3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96%。  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，市场部采用上门拜访、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** | 组织编制的质量手册规定，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：  顾客：重庆爱普地产（集团）有限公司  产品：企业天地2号楼6楼梯控系统改造（系统集成项目）  签订时间：2020-6-16  合同明确了提供的服务、甲乙双方的权利义务、售后服务、下单以及付款方式、违约责任等。  顾客：中通服供应链管理有限公司重庆分公司  产品：智能烟感报警安装工程（安防工程）  下单时间：2020-6-1  合同明确了提供的服务、甲乙双方的权利义务、售后服务、下单以及付款方式、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《与顾客有关过程控制程序》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:《客户要求评审确认记录表》  2020-6-1签订的《施工合同》  顾客：重庆爱普地产（集团）有限公司  产品：企业天地2号楼6楼梯控系统改造（系统集成项目  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。  评审签字人：李青青、陈亚、王端松 评审结论：同意签订合同 批准人：羊汉琼  评审时间：2020-5-30（合同签定前）。  2020-4-15签订的《施工协议》  顾客：中华通信系统有限责任公司  产品：渝高香洲地下车库监控改造工程  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。  评审签字人：李青青、陈亚、王端松 评审结论：同意签订合同 批准人：羊汉琼  评审时间：2020-4-13（合同签定前）。  不能提供，2020-6-1与中通服供应链管理有限公司重庆分公司签订的“智能烟感报警安装工程”合同的评审记录。 | N |
| 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：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。 |  |
| 顾客或外部供方的财产 | 8.5.3 | 查，公司对顾客财产的管理要求。  询问部门负责人，公司的顾客财产主要为顾客信息，公司对顾客财产进行了专人管理，所有客户信息均采用专人存档保管。负责人讲，至今未有顾客财产丢失的情况。  现场查看，顾客财产管理基本受控。 |  |
| 交付后活动 | 8.5.5 | 公司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。  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，如软件合同中涵盖含安装及培训、系统维护等售后服务内容。  查，公司策划了售后管理的要求。-现场记录及沟通确认：已基本满足交付后活动的要求 |  |
| 顾客满意  #产品和服务相关交付后活动是否含：  #顾客对其需求和期望获得满足的程度的感受是否得到监视？  .组织是如何确定这些信息的获取、监视和评审方法的？  注：监视顾客感受的例子可包括顾客调查、顾客对交付产品或服务的反馈、顾客会晤、市场占有率分析、赞扬、维修索赔和经销商报告。 | **9.1.2** | 1、公司编制了《顾客满意度测量控制程序》，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》2020年3月的调查表共4份，回收4份 ，  --调查内容包括：质量、性能、价格、交期、服务等.  ---但客户对质量、性能、价格、交期等项都比较满意。  --统计分析结果：96%（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，顾客对公司的交货准时度及准确性等都比较满意。  公司现目前没有发生客户流失的现象。 |  |

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： 羊汉琼 陪同人员：王端松 | 判定 |
| 审核员：文平 审核时间：2020.7.18 |
| 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) 负责公司系统集成产品的技术支持，对施工过程中的问题进行解决。  b) 负责公司施工服务整个过程。  c) 负责对系统集成质量问题处理时提供技术支持  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《部门质量目标分解表》该部门的质量目标为：  a、工艺执行率95%以上；  b、产品交付合格率100%  c、不合格品处理率100%  查2020年1-2020年6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：  a、工艺执行率96%；  b、产品交付合格率100%  c、不合格品处理率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 | 查，技术部均按策划的要求配置了相应的检测设备，主要为系统集成服务配置有万用表、测线仪等检测设备，能提供有效的校准或检定证书，上次审核问题得到改进。 |  |
| 运行策划和控制 | **8.1** | 公司主要产品：计算机信息系统集成和安防工程相关服务。  公司产品执行标准：《信息技术设备的安全》（GB4943-2001）、《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》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；--产品标准、设计规范、服务规范等。  b）建立过程准则以及产品和服务的接收准则；---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；---设计和服务过程监控  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：线路敷设  ----外包过程：无  ----经确认：暂无策划的更改。 |  |
| 设计和开发 | 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。  查，集成项目都为成熟项目，未开发新项目，公司近期无设计开发项目，下次审核关注。 |  |
| 产品和服务放行； | 8.6 | 公司编制了《进料检验规范》、《过程质量控制标准》、《竣工交付验收办法》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：检验日期：2020.4.15  产品名称：屏蔽电缆、网络交换机、无线路由器、摄像头等  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：陈亚  抽查：检验日期：2020.6.24  产品名称：机柜、电源线、硬盘、音响、水晶头、配电柜、显示屏等  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：陈亚  系统集成过程检验：  抽：线路敷设检查记录表  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：陈亚 2020. 4.22  查施工日志：  时间：2020年6月16日，  施工内容：过道监控及网络布线；  存在问题：无。  操作工：廖代松  查技术交底：  时间：2020年6月6日，  交底内容：操作要点及技术措施  交底人：陈亚  交底接收人：邹品元  成品验收：依据方案和合同协议  1、系统集成和安防工程项目验收：  抽查：《竣工验收表》  项目名称：渝高香洲地下车库监控改造工程；  实施单位：重庆佰宁科技有限公司  验收内容：工程内容及范围；工程质量验收；工程工期验收；工程材料验收；工程资料验收  验收意见：验收合格  监理单位:重庆永安工程建设监理有限公司  施工单位：陈亚，建设单位：代平， 2020.5.13  2、系统集成和安防工程验收：  抽查：《竣工验收意见书》  项目名称：重庆智慧仓储烟感报警安装工程；  实施单位：重庆佰宁科技有限公司  验收内容：工程内容及范围；工程质量验收；工程工期验收；工程材料验收；工程资料验收  验收意见：验收合格  客户代表：黄维，施工单位：王端松， 2020.7.12 |  |
| 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：《不合格处理单》  2020年6月26日 部门：技术部  不合格描述：在安装现场发现电缆线走线不规范，部分未固定。  评审意见：返工。  评审人：王端松  处理情况及结果：重新按规范整理布线，。  实施人：廖代松  验证：布线符合规范 ，验证人：王端松  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 |  |
| 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、管理评审对生产过程进行监视，通过质量目标的定期考核对目标完成情况进行监测，产品生产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，对日常发现的问进行改进等。 |  |
| 分析和评价  #组织如何分析和评价监视和测量获得的数据和信息？  .是否利用分析结果予以评价：  a）产品和服务的符合性；b）顾客满意程度；  c）质量管理体系的绩效和有效性；  d）策划是否得到有效实施；  e）针对风险和机遇采取措施有效性；  f）外部供方的绩效；  g）质量管理体系改进的需求。 | **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2020年3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96%。  2.查质量目标统计等记录，公司2020年01月至2020年6月数据统计的结果为：  1、产品交付合格率达到100%；  2、客户满意率达到96%；  3、培训计划实施率100%；  4、文件准确发放率100%；  5、供方受控率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。 |  |
| 生产和服务提供的控制 | 8.5.1 | 查，信息系统集成和安防工程执行情况。  公司编制《服务提供控制程序》，技术部对产品的服务过程进行了策划及控制。  现场查看正在实施项目为：企业天地2号楼6楼梯控系统改造，实施进度为设备安装调试，项目负责人：陈亚。  询问产品信息获得方式  出示：企业天地2号楼6楼梯控系统改造《实施方案》、《技术交底书》等。  审批：王端松    查看作业指导书获得及使用情况  出示：  企业天地2号楼6楼梯控系统改造《施工方案》、《楼层平面布置图》等。  现场查看设备使用情况  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  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技术部进行日常管理,设备使用完好。  查看项目实施情况：  现场正在实施项目为控制设备安装调试，操作人员：邹品元、廖代松。  实施内容为：安装新增设备,对原安装设备进行线路检查，对原有交换端口进行IP测试，安装检测软件，对前端设备进行IP设置，范围覆盖率测试。现场查看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。  抽查项目资料：  提供有：《施工方案》、《综合布线隐蔽工程检查记录表》、《综合布线系统报检申请单》、《工程施工日志表》、《技术交底记录》、《分项工程验收单》等。  抽：综合布线工程检查记录表  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：陈亚 2020. 7.5  查施工日志：  时间：2020年7月10日，  施工内容：与电信外网接入单位对接,新增3台交换机,5个集中管理器,1台电脑,安装软件,链接所有设备,单机调试,确认联机时；  存在问题：无。  操作工：廖代松、邹品元  查技术交底：  时间：2020年7月1日，  交底内容：操作要点及技术措施  交底人：陈亚  交底接收人：邹品元  公司识别过程为：线路敷设  查：《特殊过程确认表》  人员鉴定：相关人员3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：王端松 2020.5.19  系统集成和安防工程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，系统集成和安防过程：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。 |  |
| 防护 | 8.5.4 | 系统集成和安防项目的防护：在项目现场查看，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。 |  |
| 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。 |  |
| 不合格和纠正措施（含10.2.1和10.2.2） | **10.2** | 公司制定《改进控制程序》及《不合格品控制程序》，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：2020年5月3日  事实：渝高香洲地下车库监控改造工程项目，阶段性验收时发现监控拍摄角度不符合方案要求。  责任部门：技术部  纠正措施：返工。  完成情况：已解决。  验证人：王端松  纠正措施实施基本有效。 |  |