**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：周泽 陪同人员：王军国 | 判定 |
| 审核员：张心、王红梅 审核时间：2019.8.26 |
| 审核条款：Q:4.1组织及其环境;4.2相关方需求与期望;4.3确定体系范围;4.4体系及其过程;5.1领导作用与承诺;5.2方针;5.3组织的角色、职责和权限；6.1应对风险和机遇的措施；6.2目标及其实现的策划；6.3变更的策划；7.1.1资源 总则；7.1.2人员；7.1.6组织知识；7.4沟通；7.5.1文件化信息总则9.1.1监测、分析和评价总则；9.2内部审核；9.3管理评审；10.1改进 总则；10.3持续改进E:4.1组织及其环境;4.2相关方需求与期望;4.3确定体系范围;4.4体系;5.1领导作用与承诺;5.2方针;5.3组织的角色、职责和权限；6.1.1策划总则；6.1.4措施的策划；6.2目标及其实现的策划；7.1资源；7.4沟通；7.5.1文件化信息总则；9.1.1监测、分析和评估总则；9.2内部审核；9.3管理评审；10.1改进 总则；10.3持续改进S:4.1总要求；4.2方针；4.4.1资源、角色、职责、责任与权限；4.4.3沟通、参与和协商；4.4.4体系文件；4.5.5内部审核；4.6管理评审；4.5.3事件调查、不符合、纠正措施与预防措施 |
| 组织及其环境;相关方需求与期望;确定体系范围;体系及其过程;总要求 | QE:4.1;4.2;4.3;4.4S4.1 | 重庆市重点产业人力资源服务有限公司成立于2007年1月30日，原名重庆市重点产业人力资源公司，是重庆市人力资源和社会保障局直属国有人力资源服务企业。2013年12月30日，经重庆市政府批准，增资并更名为重庆市重点产业人力资源服务有限公司，注册资本金1700万元。主要经营计算机网络科技领域内的技术开发，会议展览服务等业务。核实：生产经营地址：重庆市渝北区春华大道99号北区6号楼306，与任务书一致。经确认，认证范围为QMS:计算机网络科技领域内的技术开发，会议展览服务。EMS: 计算机网络科技领域内的技术开发，会议展览服务及相关环境管理活动。 OHSMS: 计算机网络科技领域内的技术开发，会议展览服务及相关职业健康安全管理活动。公司在管理手册和制定的《风险和机遇的应对控制程序》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。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，供方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《组织环境和相关方需求分析清单》相关方：员工、顾客 、政府机构、审核机构、供方、银行、税务、邻居单位、物业等需求和期望：服务质量符合顾客要求；及时交货；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有：计算机网络科技领域内的技术开发，会议展览服务同行业有竞争优势、国家对产业扶持力度加大。对公司不利的内、外部因素有： 管理水平还需提高，统一员工认识、获得客户依赖等。公司通过业内交流会、展会学习、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、客户、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。公司管理体系的范围：QMS:计算机网络科技领域内的技术开发，会议展览服务。EMS: 计算机网络科技领域内的技术开发，会议展览服务及相关环境管理活动。 OHSMS: 计算机网络科技领域内的技术开发，会议展览服务及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GB/T 28001-2011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 | QE5.1S4.1 | 总经理：周泽；管代：王军国 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 | QE5.2 S4.2 | 质量/环境/安全方针：“市场第一、顾客满意；环境保护、预防为主；全员安全，持续改进”。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 | QE5.3 S4.4.1 | 查《管理手册》包括了企业组织机构图、职能分配表。该公司目前成立了四个部门：综合部、信息技术部、客户服务部、财务部。抽查：组织机构图、职能分配表、职责描述，基本保持一致。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。总经理：周泽 任命管理者代表：王军国 推选职业健康安全事务代表：石磊 |  |
| 应对风险和机遇的措施； | E6.1 S4.3.1 | 提供有《环境和职业健康安全运行管理制度》，内容包括环境因素、危险源的识别、评价、汇总；重要环境因素和不可接受风险的控制。识别环境因素：35项，生活污水、纸张使用、硒鼓使用、清洗茶具等 危险源28项，包括：车辆驾驶、电脑辐射、电脑病毒、夜晚出行等；评价重要环境因素有以下三项：1）火灾；2）固废（含危险固废）的排放。抽查以下二项重要环境因素的管理措施：1、固废：1）开展教育培训，提高公司人员环保意识；2）公司固废区域存放处标识；3）固废交物业处理；办公人员不定期检查固废存放情况。2、火灾：1）做好用电的防护工作，随时检查线路老旧、破损情况；2）按消防安全管理管理规定配置灭火器材，3）下班前按规定检查电器开关情况，确认关机后才可下班；4）公司非吸烟区域严禁吸烟；5）开展消防演习。公司不可接受风险有以下四项：火灾、触电，抽查以下二项不可接受风险的管理措施：1. 火灾：
2. 作业现场进行警示标识，配备消防器材。；
3. 电器设施设备按照安全规定合理选用和布置，安装良好的保护接地。
4. 编制火灾应急预案，更新即将到期的消防器灭火器
5. 定期组织好消防演习。
6. 作业时做好通风，个人配备专用防护用品，旁边有人监控。

2. 触电1）做好对外电的防护工作，保持安全间距和防护措施；2）做好用电设备运行前检查工作，加强日常维护防护工作3）做好用电管理，有动力线和照明线的电箱、电缆全部使用三相五线制；应对风险和机遇的措施应与其对于产品和服务符合性的潜在影响相适应。 |   |
| 目标及其实现的策划 | QE6.2 S 4.3.3  | 1. 公司目标：
2. 客户满意度达≥90%；
3. 死亡事故发生率0；

3）固废处理合规率100%；4）火灾事故发生为0；查《目标考核表》2019年8月1日，对目标进行考核，考核情况为：质量、环境和安全目标、指标： 1. 客户满意度达≥90%；
2. 死亡事故发生率0；

3）固废处理合规率100%；4）火灾事故发生为0；均达到目标，考核人：文婷 审核：王军国 2019.5.10 |   |
| 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 E7.1S4.4.1 | 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有害生物防制、室内外污染防治、白蚁防治的服务；灭菌剂、消毒剂、杀虫剂、去污染剂的销售需要。 |   |
| 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、增加客户和服务项目，提高员工收入等；抽见：销售部经理：有较强的信息沟通能力、指挥能力和协调能力，熟悉市场行情、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）。编制了《人力资源服务规范技术文件》《管理制度汇编》 --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 | QE7.4 S4.4.3 | 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 | 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）《绩效测量和检测程序》（2）《内部审核控制程序》（3）《管理评审控制程序》（4）《应急准备和响应控制程序》（5）《合规性评价控制程序》 |   |
| 内部审核 | QE9.2 S4.5.5 | 查管理手册，公司按标准要求编制了《内部审核控制程序》，规定了内部审核的目的、范围、职责、要求、方法频次等，规定每两次内审的时间不得超过12个月。查，2019年《体系审核实施计划》审核时间：2019年5月20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。审核组组长：王军国 ；组员：石磊、邵莉、齐永梅。抽查综合部审核检查表、信息技术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E7.3 S4.4.2条款，未对员工进行管理方针、目标进行培训，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 | QE9.3 S4.6 | 查，公司管理手册，规定了管理评审的要求：管理评审的主持人、时间频率、管理评审的输入、输出等。公司制定了“管理评审程序”,规定每年至少进行一次管理评审，每次时间间隔不超过12个月时间：2019年6月18日主持人：周泽总经理参加人员：体系涉及到的各部门所有有人员评审输入内容：a）以往管理评审所采取措施的实施情况(本次无)； b）与管理体系相关的内外部因素的变化；包括合规义务，重要环境因素；c）有关管理体系绩效和有效性的信息，包括下列趋势性信息： 1）顾客满意和相关方的反馈，包括抱怨； 2）目标的实现程度； 3）过程绩效以及产品和服务的符合性； 4）不合格以及纠正措施； 5）监视和测量结果；6）审核结果； 7）外部供方的绩效。 d）资源的充分性； e）应对风险和机遇所采取措施的有效性（见6.1）；f）持续改进的机会。改进的建议：1) 加强标准培训，由综合部负责重点培训：各部门体系认证的负责人，技术负责人，管理人员等。在培训时，重点在于提高基层管理人员的技术理论水平和管理水平，通过骨干教育、培训其他员工，实现全员培训。2）加强对重要环境因素和重大危险源的运行控制，提高环境和职业健康安全绩效。评审输出内容：质量环境安全管理体系运行有效，符合标准要求，得到了正确的实施和保持。质量、环境、安全方针的评审：方针合理、适宜符合要求，体系策划情况的评审（包括法律法规、目标指标）；预防措施和纠正措施的状况。实施与运行情况的评审（包括资源提供、文件控制）；体系绩效测量和监视（包括目标达成情况、内审审核）：通过考核目标达成良好，内审基本符合要求；相关法关注：2019年1月至今未收到相关法及顾客投诉抱怨；管理评审结论：质量、环境、安全方针、目标适宜，体系符合企业现状，公司建立的管理体系适宜、充分、有效 |   |
| 改进 总则不符合和纠正措施持续改进 | QE10.1;10.2;10.3；10.3 S4.5.3 | 公司制定系列程序文件《管理评审制度》、《内审管理制度》、《监视和测量管理制度》《客户投诉管理制度》、《纠正措施管理制度》及《绩效考核管理制度》，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《绩效考核管理制度》及《纠正措施管理制度》实施纠正措施，消除客户投诉的原因，以防止其再发生。对于客户投诉管理和机制健全。公司主要按策划的管理手册、管理制度等实施运行，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。查见：公司营业执照 统一社会信用代码：91500105798019578B法人代表：唐继邦成立时间：2007.01.30经营时间：至永久登记机关：重庆市渝北区市场监督管理局时间：2019.03.13 |   |

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：石磊 陪同人员：邵莉 | 判定 |
| 审核员：王红梅 审核时间：2019.8.27 |
| 审核条款：5.3岗位/职责 /权限；6.2质量目标及其实现的策划；7.1.2人员7.1.4过程运行环境7.2能力；7.3意识；7.5文件化信息；8.4外部提供供方的控制；6.1.2环境因素；6.1.3合规义务；6.2目标及其达成的策划；7.1资源；7.2能力；7.3意识；7.4沟通；7.5文件化信息；8.1运行策划和控制；8.2应急准备和响应；9.1监视、测量、分析与评估；9.1.2符合性评估；10.2不符合和纠正措施；10.3持续改进/EMS运行控制相关财务支出证据4.3.1危险源识别、评价与控制措施；4.3.2法规与其他要求；4.3.3目标与方案；4.4.2能力、培训和意识；4.4.3沟通、参与和协商；4.4.5文件控制；4.4.6运行控制；4.4.7应急准备与响应；4.5.1监视与测量；4.5.2合规性评价；4.5.3事件调查、不符合、纠正措施与预防措施；4.5.4记录控制/OHSMS运行控制财务支出证据 |
| 组织的角色、职责和权限 | QE5.3； S4.4.1  | 在管理手册中和岗位职务说明书中规定了综合部（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）负责公司的综合管理工作，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）负责办公区域生活垃圾的分类及联络回收处理工作；6）负责确保环保资金、职业健康安全资金的落实。……部门职责清晰、明确。综合部负责人能基本阐述本部门的主要职责。 |   |
| 目标及其实现的策划 | QE6.2S4.3.3 | 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，综合部的目标是：1、质量、环境、职业健康安全目标 考核情况（2019.1--2019.5）1）固废合规处理率100% ； 100%1. 采购及时率100% ； 100%
2. 培训计划执行率100%； 100%
3. 死亡事故发生率为0； 符合
4. 火灾事故发生为0； 0

抽查2019年1月-2019年5月的《2019年度质量、环境和职业安全目标/过程绩效指标达成统计表》和考核记录，经考核均完成目标任务，考核人：文婷 审核：王军国 2019.5.10**但不能提供有效的数据证实性材料，需改进。** |   |
| 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）：公司经营地址：重庆市渝北区春华大道99号北区6号楼3楼、12楼，提供房屋租赁合同，租赁面积：1082.72租赁期限：2022年；部门按职责分布，办公室、会议室清洁卫生，设置有空调、饮水机、办公桌、电脑、打印机、绿植、电话等办公设施，员工之间团结和谐，工作氛围亲和友爱；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 | QE7.2S4.4.2 | 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。抽查人员持证情况：提供了人力资源、计算机IT、广告设计等人员资质证书等。潘超 本科 专业：工业设计 证书编号：1036142014000332 安徽理工大学 取证日期：2014.06.16；黄清 本科 专业：计算机科学与技术 证书编号：1063542013005279 西南大学 取证日期：2013.06.20；陈思宇 硕士 专业：软件工程学 证书编号：1061732018200657 重庆邮电大学 取证日期：2018.12.29；张涛 本科 专业：计算机科学与技术 证书编号：1063742010003846 重庆师范大学 取证日期：2010.06.26；……。人力资源满足公司发展要求；提供有2019年年度培训计划表，计划培训8次，已培训3次。抽查培训计划和培训记录。1. 、2019.1.24，质量、环境及职业健康安全管理体系标准；管理体系文件编写的培训。培训老师：体系负责人 参加培训人员：李莉江、朱飞、银国君、王军国等。

经测试确认均合格。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标准有了基本认识，明确了核心标准有那些，体系基础知识；管理体系文件编写，评价人：文婷。1. 、2019.2.4，环境因素与危险源识别方法

培训老师：管代 参加培训人员：杨倩云、李存清、陈昕、魏祥秋、谢玲灵、徐潇等。培训内容：环境因素的识别原则、评价方法；危险源的识别及评价培训效果评价：通过此次培训，参加人员对基本了环境因素、危险源的识别及评价；管理体系文件编写，评价人：文婷。1. 2019.3.5,内审员培训

培训老师：咨询老师 参加培训人员：张涛、王琳、魏浩、杨宗文、黄清、赵飞等。培训内容：内部审核流程，审核计划的编制、不符合报告怎么整改，检查表的编写等提问口试确认，均合格。培训效果评价：通过此次培训使受培训人员对内部审核制度有了更进一步的了解，掌握了审核技巧及方法。能独立制作内部审核检查表。评价人：文婷。......其余培训计划均按时进行了培训。 |   |
| 意识 | QE7.3S4.4.2 | 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 | QE7.4 S4.4.3 | --《协商、沟通和信息交流管理程序 》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：管理者代表是王军国：。
2. 告知员工：职业健康安全事务代表是罗庆波；

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，因公司在服务过程中涉及使用化学品，故对相关方出具告知书。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罗庆波交谈，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罗庆波，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 | QE7.5S4.4.5;4.5.4 | ----有《文件化信息管理制度》，体系文件生效实施日期为2019年1月24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、管理制度27个，另有公司制定的《应急预案汇编》、《规范文件》、《服务制度》等文件。《监视和测量管理制度》包括：质量管理措施；质量控制与监督方法；人力资源规范文件；效果评估技术规范等。· 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》，收录有63份，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《文件化信息管理制度》，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（财务部）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。 |   |
| 环境因素危险源识别、评价与控制措施 | E6.1.2 S4.3.1 | 体系策划了《环境和职业健康安全运行管理制度》，内容包括环境因素、危险源的识别、评价、汇总；重要环境因素和不可接受风险的控制。识别环境因素：35项，生活污水、纸张使用、硒鼓使用、清洗茶具、废弃纸杯、日光灯管、墨盒等办公用品固废排放，水、电的消耗，空调运转噪声的排放、电池的废弃；灯泡、灯管的废弃等；危险源28项，包括：车辆驾驶、电脑辐射、电脑病毒、夜晚出行等；危险源辨识基本充分、风险等级评价基本合理。评价重要环境因素有以下三项：1）火灾；2）固废（含危险固废）的排放。抽查以下二项重要环境因素的管理措施：1、固废：1）开展教育培训，提高公司人员环保意识；2）公司固废区域存放处标识；3）固废交物业处理；办公人员不定期检查固废存放情况。2、火灾：1）做好用电的防护工作，随时检查线路老旧、破损情况；2）按消防安全管理管理规定配置灭火器材，3）下班前按规定检查电器开关情况，确认关机后才可下班；4）公司非吸烟区域严禁吸烟；5）开展消防演习。公司不可接受风险有以下四项：火灾、触电，抽查以下二项不可接受风险的管理措施：1.火灾：1. 作业现场进行警示标识，配备消防器材。；
2. 电器设施设备按照安全规定合理选用和布置，安装良好的保护接地。
3. 编制火灾应急预案，更新即将到期的消防器灭火器
4. 定期组织好消防演习。
5. 作业时做好通风，个人配备专用防护用品，旁边有人监控。

2. 触电1）做好对外电的防护工作，保持安全间距和防护措施；2）做好用电设备运行前检查工作，加强日常维护防护工作3）做好用电管理，有动力线和照明线的电箱、电缆全部使用三相五线制； |   |
| 法规与其他要求/合规性义务 | E6.1.3S4.3.2  | ---有《法律法规获取及管理程序》，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《法律、法规及其他要求清单》63份。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 污水综合排放标准重庆市消防条例修正案重庆市环境保护条例劳动防护用品管理规定防暑降温管理办法劳保用品监督管理规定职业健康安全管理体系要求等  编制：文婷 批准：周泽 2019.1.24《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 | E8.1S4.4.6 |  本部门执行节能降耗控制程序、固体废弃物控制程序、环境管理控制程序、档案管理制定合同管理制定、印章管理制度等。运行控制情况：办公过程注意节约用电，做到人走灯灭，电脑长时间不用时关机，下班前要关闭电源；办公过程使用的电器如：空调、电脑、灯具均符合安全设计要求，使用过程注意安全，预防触电，工作长白班，每天8小时，每周双休；劳动保护用品、防暑药品及办公用品按要求由综合部负责发放，作好记录；查：劳动保护用品发放记录劳保用品 数量 领用人 领用日期工作服 2套 陈虹君 2019.6.20 工作服 2套 丁俨 2019.6.20皮鞋 1双 段美琪 2019.6.20皮鞋 1双 胡舒桥 2019.6.20.......查：防暑药品发放记录药品 数量 领用部门 领用人 领用日期藿香正气液 16盒 综合部 石磊 2019.7.25藿香正气液 12盒 销售部 王军国 2019.7.25板蓝根 10包 信息技术部 邵莉 2019.7.25风油精 20盒 客户服务部 齐永梅 2019.7.25.......相关方施加影响：公司能够控制或能够施加影响的相关方有周边商户、固体废弃物处理等。提供了“致相关方的公开信”，将公司关于办公用品采购、固体废弃物处理等方面环境控制要求发放到了周边商户，督促影响各相关方按照环境管理体系要求对环境施加影响。公司办公产生的废硒鼓、废墨盒、电池和化学药品的药瓶由供应方公司回收；查：废弃物回收处理登记表废弃物种类 排放量 日期 统计人 处置办法 废旧墨盒 1个 2019.6.20 石磊 集中存放交供应商废包装箱 2.5kg 2019.6.20 石磊 废品处理站 旧电池 6节 2019.6.20 石磊 集中存放交供应商........能源消耗：要求员工节约用水、节约用电，公司使用中央空调由物业统一管理，规定了空调使用的气候温度，提供了7月份水电交费单 水4.55号，金额：4384.86元，电费1644.88元；物业费：13324元；空调费：6093.66元公司为员工缴纳了养老、工伤、医疗等保险。单位社保编号：20250449 验证码：500112219081436533630提供了缴纳保险的票据及社会保险在职人员信息统计表。与员工签订劳动合同：提供了公司与劳动者赵倩、孙嫒签订的《劳动合同》，合同约定了工作地点、岗位、合同期限、福利待遇、违约责任等；现场查看办公区域配备有符合要求的灭火器和消火栓等，综合部设备、电器状态良好，无安全隐患。 |   |
| 应急准备和响应 | E8.2S4.4.7 | 查见：《应急准备和响应控制程序》、《火灾事故应急救援预案》、《触电事故应急救援预案》等。查见：消防安全演习报告：公司全体人员参加了2019年4月26日在公司由综合部组织的因公司办公室电路短路，导致火灾消防演练。演习前进行了消防法规宣传及救援、逃生基本常识讲解；查，现场能提供以上演练记录及消防安全演习总结报告。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。并对消防演习进行了总结，通过演习提高了全员安全防火意识，了解了警铃与疏散信号及安全防火常识；目前应急预案基本符合要求，暂无变更评价人：石磊 审批：周泽 2019.4.26  |   |
| 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《外部供方管理制度》，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）中国联通有限公司重庆分公司 提供产品或服务：电话、网络2）重庆馨卉艺园林有限公司 提供产品或服务：绿化、植物维护3)重庆良舟商贸有限公司 提供产品或服务：电脑、打印机4）重庆市人力资源服务产业园运营管理有限公司 提供产品或服务： 地块租赁5）渝中良舰办公用品有限公司 供应：摄影器材、话筒、摄影灯等；6）重庆段氏服饰实业有限公公司 供应：工作装、衬衣、领带等7）重庆帕蒂娜广告有限公司 提供产品或服务：会场布置、设施提供……。编制：文婷 审核：周泽 日期：2019.3.293．查：供应商业绩评价表：抽查《供应商调查评估表》1. 供应商：中国联通有限公司重庆分公司 经营地址：重庆渝北区食品大道18号

提供产品或服务：电话、网络评价项目：资质：齐全；质量保证能力：可靠；价格：适中；交付期：满足要求评价结论：合格。评价人：综合部：文婷、客户服务部：刘磊批准人：周泽 评审日期 2019.5.151. 供应商：重庆馨卉艺园林有限公司 经营地址：渝北区双龙街道腾芳大道279号

提供产品或服务：绿化、植物维护评价项目：资质：齐全；质量保证能力：可靠；价格：适中；交付期：满足要求评价结论：合格。评价人：综合部：文婷、客户服务部：刘磊批准人：周泽 评审日期 2019.5.153）供应商：重庆尚舒堂文化传播有限公司 经营地址：渝北区广告产业园 提供产品或服务：宣传画册设计制作评价项目：资质：齐全；质量保证能力：可靠；价格：适中；交付期：满足要求评价结论：合格。评价人：综合部：文婷、客户服务部：刘磊批准人：周泽 评审日期 2019.5.151. 供应商：渝中良舰办公用品有限公司

提供产品或服务：摄影器材、话筒、摄影灯器材评价项目：资质：齐全；质量保证能力：可靠；价格：适中；交付期：满足要求评价结论：合格。评价人：综合部：文婷、客户服务部：刘磊批准人：周泽 评审日期 2019.5.15.................公司采购的原材料、宣传器材等均在合格供方名录中的供方进行采购，基本符合要求4、抽查销售产品采购计划单查见《办公设备采购合同》1）供方：重庆良舟商贸有限公司 采购内容：华硕电脑：20 套，华硕笔记本电脑：2台，佳能MF246打印机2台，佳能MF249DW打印机4台，美能达C368复印机含装订设备1台交货时间：2019.03.02 双方法人代表签名，盖章生效； 合同签订时间：2019.2.22）查见《摄影设备购销合同》供方：渝中良舰办公品经营部物品名称 数量 交期索尼摄像机 Z90 2台 2019.03.15前索尼SD-128G 4张索尼话筒 0673 2个佳能镜头24-105 1 个佳能镜头55-250MMF4-5.6 1 个佳能数码相机80D 1台神牛SL-200W摄影灯 1 个……。交货时间：2019.08.19 双方法人代表签名，盖章生效； 合同签订时间：2019.8.23）查见与段氏服饰实业有限公司签订的《合同书》 合同编号：DZ20190086经营地址：渝北区兰馨大道产品名称：长袖衬衣 360件短袖衬衣：340件西裤/短裙400件皮鞋 700双交货日期：合同签订20日内签订日期：2019.05.23.........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。服务供方：广告制作 提供了与重庆浸润微声文化传媒有限公司签订的《宣传物料设计制作合同》制作内容：进互联网产业园桁架1~2 4m\*2.5m 2 个门型展架 1.8\*0.8m 8个T型展架 2m\*0.8m 6个X型展架 1.8\*0.8m 12个喷绘一 4.2\*2.7m 2幅喷绘二 4.2\*2.7m 2幅还包含横幅、场地运转、设计、人工等费用，合同包括了制作周期，验收标准、付款方式及违约责任等；双方法人签字、盖章生效签订日期2019.4.23经询问公司采购产品主要根据需求，电话给供方以送货单形式表达，公司根据送货单对相关产品的数量、性能、包装、规格型号等进行检验。现场查看其他采购物料均按要求进行验证入库,提供有《入库检验记录单》。 |   |
| 监视、测量、分析与评估 | E9.1 S4.5.1 | ----有《环境和职业健康安全运行控制程序》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仓库的环境方面、安全消防方面的设施、水、电等各种管线路、生活卫生设施、固废处理、物资摆放、标识等进行检查，检查结论：合格、检查人：石磊。查见2019年3月至2019年7月份办公区域和仓库的环境、安全环境检查记录表，内容符合规定要求。◆ 公司每年为员工提供健康保健体检，指定符合国家标准的大型体检机构，有从业人员预防性健康体检报告；姓名 体检日期 检查机构 结论陈黎黎 2019.7.4 重庆市人民医院健康管理中心 合格文婷 2019.1.28 重庆市人民医院健康管理中心 合格.......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 | E9.1.2 S4.5.2  | ----有《合规义务管理制度》，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：有《合规性评价报告》，查由综合部组织各部门于2019年3月5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。评价内容：1、污水排放：遵守《中华人民共和国污水排放标准》潜在火灾:遵守重庆市消防法规，配置消防栓、布展选用防火材料固废处置：遵守《中华人民共和国固体废弃物污染环境防治法》，公司固废交由物业处理；职工健康：遵守《国家职业卫生标准管理规定》、《企业女职工劳动保护条例》为员工进行一年一度体检；评价结论：符合评价人：王军国有保持合规性评价的相关记录。 |   |
| 不符合和纠正措施持续改进 | QE10.2;10.3；S4.5.3 | 公司制定系列程序文件《管理评审制度》、《纠正措施管理制度》及《内部审核管理制度》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、防暑药品、劳保用品、等共计72300元。 |   |

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：信息技术部 主管领导： 陪同人员：张涛  | 判定 |
| 审核员：杨珍全、石文辉 审核时间：2019.8.27 |
| 审核条款： |
| 组织的角色、职责和权限 | QE5.3； S4.4.1 | 查，信息技术部的岗位职责和权限如下：a) 负责公司技术开发的技术支持，对研发过程中的问题进行解决。b) 负责公司软件的开发整个过程。c) 负责对技术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技术开发实施；f)负责对技术开发过程中的质量实施控制………信息技术部负责人对部门职责清楚。 |  |
| 目标及其实现的策划 | QE6.2S4.3.3 | 查信息技术部的质量、环境安全目标为：质量目标：1、技术开发及时率≥95% 环境及安全目标1. 火灾事故发生率为0
2. 死亡事故发生率为0
3. 对固体废弃物100%合规处理

查：2019年1月-2019年7月信息技术部目标完成情况：1、技术开发及时率100%2、火灾事故发生率为03、死亡事故发生率为04、对固体废弃物100%合规处理均达到要求。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《危险源和环境因素识别与评价管理制度》，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，信息技术部确定的重要环境因素有：固废排放、潜在火灾。现场查看，信息技术部的主要工作为客户设计计算机网络软件。设计过程中有办公设备和生活垃圾等固废；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 | S4.3.1  | 查，信息技术部经过辨识与评审形成了《危险源和环境因素识别与评价管理制度》，包括办公设备线路损坏漏电引发触电伤人、纸张、文件记录及其他易燃物品的堆放引发火灾；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。打分法确定不可接受风险：（1）线路短路、吸烟引起的火灾；（2）疲劳驾驶、超速、酒后驾车引起的交通事故。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： 安全知识、消防知识宣传、教育及培训；特种作业人员如电工作业人员须持证上岗；重点和关键岗位须制定安全操作规程；张贴安全、防护标志、消防疏散图；配置消暑药品等；定期安全检查等。危险源识别基本充分，控制措施需要完善。 |  |
| 沟通  | E7.4 S4.4.3 | ---《信息交流管理》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，对供方和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、职业健康安全管理者代表是王军国、职业健康安全事务代表是石磊。2）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，因公司未涉及危化品，故未对全体员工出具告知书；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》、《安全清洁服务培训管理办法》、《工伤保险条例》、《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。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 | E8.1 S4.4.6 |  查，研发中心实施以下环境安全管理制度：《运行控制程序》、《节约用电用水管理制度》、《固体废弃物管理制度》《消防安全管理制度》、《用电安全管理规定》、《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，公司产品服务流程为：软件开发流程：洽谈项目——立项与策划——需求分析——设计开发——编码——测试——发布上线—验收 硬件开发流程：洽谈项目——立项与策划——需求分析——硬件设计——试制——测试——确认查不可接受风险源：1）火灾；2）交通事故；查重要环境因素：潜在火灾；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。如：查，服务现场张贴有“请勿吸烟”标识；现场查看：服务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、现场有禁止吸烟提醒。现场查看：查见公司办公过程中产生的废料、包装废弃物等服务性一般固废有处理，能提供固废管理运行检查记录。现场查看：查见在办公现场卫生间有防滑、防跌警告标识；现场查看：有灭火器材放置区； | N |
| 应急准备和响应 | E8.2S4.4.7 | 查见：《应急准备和响应管理》、《火灾、爆炸应急方案》、《消防演习规程》等查见：消防演练实况记录：信息技术部相关人员参加了2019年4月26日在公司办公区由行政部组织的消防演练。查，现场对应，部门员工的安全逃生意识有明显的改善和较大提高。使员工掌握了安全逃生的方式和路径。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 Q7.1.4  | 1、经了解组织的建筑设施：——办公面积700平方左右，主要为软件研发、市场和综合部门使用。2、查《设备管理台账》主要设备包括：电脑、服务器、办公桌等办公设施，可以满足技术开发和会议展览服务需要。2.经查，办公设施采取定期日常维护的方式进行，出现异常情况由厂家维修。现场查看设备、设施完好。3.抽查设备、设施维护保养记录，未做记录不完善，提出后续改进。4、特种设备：无。5、支持性服务，会展服务及平时的业务联系所涉及到的车辆由租赁公司承担。 目前该公司基础设施符合要求，基本能满足公司运营的要求。 |  |
| 监视和测量资源 | Q7.1.5 | 信息技术部均按策划的要求配置了相应的检测软件，主要为测试软件及测试平台，包括：系统：CentOS操作系统，macos操作系统和windows操作系统，编辑器：Editplus，浏览器：谷歌及火狐浏览器，辅助工具：浏览器自带的网页审查工具；测试软件：Jmeter等，均采用自己确认的方式进行控制。会议展览服务主要针对在会场的布置情况进行监测，主要依据客户的要求进行人为的评判，不需要使用到硬件的监视测量设备。 |  |
| 运行策划和控制 | Q8.1 | 公司主要产品：计算机网络科技领域内的技术开发，会议展览服务。公司产品执行标准：GB/T 13702-1992 计算机软件分类与代码. GB/T 28452-2012 信息安全技术 应用软件系统通用安全技术要求GB/T 12505-1990计算机软件配置管理计划规范 GB/T 12504-1990计算机软件质量保证计划规范 GB/T 9386-1988 计算机软件测试文件编制规范 GB/T 15532-2008计算机软件测试规范GB/T 9385-1988 计算机软件需求说明编制指南 过去类似设计中证明是有效的和必要的有关设计要求和信息:设计和开发所必须的其他要求及客户要求等。信息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：无----关键过程：计算机网络科技领域内的技术开发过程、会议展览服务过程----外包过程：会议展览服务的广告制作----经确认：暂无策划的更改。 |  |
| 设计开发 | Q8.3Q8.3.1  | 查，公司编制了《计算机网络科技技术开发管理制度》对设计和开发规定了流程要求及控制要求。查，公司的计算机网络科技领域内的技术开发主要是针对人力资源领域的应用软件研发。查，计算机网络科技领域内的技术开发设计项目：已经履行完成的项目为“全国人力资源和社会保障法治知识竞赛网络答题系统”、目前正在进行的技术开发项目“劳动用工信息申报系统”已进入的设计和开发策划阶段。抽技术开发资料如下。 |  |
| 设计和开发策划 | Q8.3.2  | 1. 查：全国人力资源和社会保障法治知识竞赛网络答题系统《设计任务书》《设计计划书》：

查见《设计任务书》包含：产品参数及特点、技术服务方式等查见：《设计计划书》负责人：邵莉计划起止时间：2018.11.26-2018.12.4参加人员：丁俨、陈思雨、张涛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 完成时间 完成数据采集整理和系统框架搭建工作 张涛 2018年11月29日需求确认，页面设计，前端开发等 陈思雨 2018年12月1日功能板块的后台开发和交互设计 丁俨 2018年12月2日完成技术要求（搭建数据库、整合数据等） 丁俨 2018年12月2日完成系统测试、修改、完善工作 陈思雨 2018年12月3日完成报告撰写，项目验收工作 邵莉 2018年12月4日………………阶段 负责人 时间软件任务书 邵莉 2018.11.26设计输入 邵莉 2018.11.29设计输出 邵莉 2018.12.3验证确认 邵莉 2018.12.3 .....策划符合要求。 |  |
| 设计和开发输入 | Q8.3.3  | 查，“全国人力资源和社会保障法治知识竞赛网络答题系统”项目的设计输入：1. 合同协议；
2. 与产品有关的功能、性能方面的需求；

功能要求：1）知识竞赛题库2）设置答题闯关积分功能3）根据用户闯关数决定用户荣誉4）展示答题规则5）设置排行榜。。。。 性能需求：服务器带宽数达到20Mbps,服务器采用云服务器实现负载均衡，采用分布式部署实时监控参与人数，访问量，答题数，正确率，积分数等数据，并形成统计表。。。。1. 产品相关的标准、《软件需求分析报告》

查，设计输入评审,能提供输入评审记录，输入充分，完善。参与评审人员：黄清、陈思雨 验证审核人员：邵莉 2018年12月1日 |  |
| 设计和开发控制 | Q8.3.4  | 1、查，“全国人力资源和社会保障法治知识竞赛小程序”，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：2018.11.28该项目的方案设计评审主要有：目标、原则、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：康朝勇、王军国、朱宁、邵莉、张涛、丁俨、陈思雨。2、查测试管理提供有《软件测试计划》，包括:测试对象、测试标准、测试流程、测试结果等编制：张涛查，软件功能测试报告：内容测试：训练营：单选题、多选题、简答题答题闯关：关卡数量、闯关称号积分抽奖：兑奖流程、转盘抽奖、积分兑奖个人中心: 排行榜、积分等级、闯关记录测试结论：以上测试均通过，达到预设要求。       测试人：陈思雨时间：2018.12.033、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：2018.12.4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：人社部法规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  | 查，“全国人力资源和社会保障法治知识竞赛网络答题系统”技术开发输出： 一、查，输出清单： 1、需求规格说明书；2、项目计划3、系统规划4、项目实施方案5、概要设计；6、详细设计；7、软件程序；8、软件测试报告9、软件操作说明书……负责人：邵莉时间：2018.12.3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。负责人讲在软件设计过程的变更主要是需求方面的变更：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，提供《需求（新增、变更、BUG修改）确认单》时间：2019.5.2 需求变更提出人员：李存佳 变更内容：1、删除问卷调查中的身份证验证2、删除问卷调查最后2个问题3、新增手机版后台，由驻厂人员查看各公司的填写情况开 发 意 见：同意变更 实 施 分 析：工作量估算：3个工作日/人验 收 情 况：完成验收测试人：张涛 确认人：邵莉抽项目“劳动用工信息申报系统”已经进行到设计开发策划的阶段，查见该项目的设计开发策划均按要求有相应的记录。公司的设计过程符合要求，过程受控。 |  |
| 生产和服务提供的控制 | 8.5.1 | 查计算机网络科技领域内的技术开发过程：询问部门负责人，开发的工作按设计开发的程序、开发作业标准有《计算机网络科技技术开发管理制度》《需求说明书》、《系统原型设计》、《需求变更模板》、《项目实施主计划书》、《测试计划书》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，目前实施的技术开发项目为“劳动用工信息申报系统”已经进入设计开发策划阶段。在信息技术服务部现场查看：1. 办公室配置了有7台电脑，用于软件开发，能满足软件设计要求

计算机软件开发流程：洽谈项目—立项与策划——需求分析——设计开发——编码——测试——发布上线—验收2、提供了相关作业文件：《计算机网络科技技术开发管理制度》、《需求说明书》、《系统原型设计》、《需求变更模板》、《项目实施主计划书》、《测试计划书》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，提供设计开发人员相应资质，详见附件。4、现场查看，信息技术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：系统：CentOS操作系统，macos操作系统和windows操作系统，开发工具：Eclipse，浏览器：谷歌及火狐浏览器；数据库：oracle、mysql。6、提供质量标准：《计算机软件测试计划书》、《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“全国人力资源和社会保障法治知识竞赛网络答题系统”软件开发过程记录：软件需求分析报告、设计输入、设计输出、设计评审、设计测试记录、设计确认等。详见8.3审核记录。查，公司的软件在交付前必须进行验证、确认，合格后经信息技术部负责人确认后方能交付给客户使用，提供《软件测试报告》。对于已经交付的产品，公司对于客户反馈的问题会及时评估及修改。7、查售后服务过程：询问部门负责人，每个项目根据客户提出需求及时处理，通过《工作单》的方式体现查《工作单》，主要针对软件BUG进行修改。抽《工作单》时间：2018年12月28日客户：人社部法规司依据：全国人力资源和社会保障法治知识竞赛网络答题系统设计及开发服务合同服务内容：1、全国排行榜显示不一致问题；2、选择题答案显示错位；处理:对bug进行分析和评估，给出整改方案，最终修改bug客户确认：非常满意 客户签字：康朝勇计算机网络科技领域内的技术开发过程基本能满足要求。 |  |
| 标识和可追溯性 | Q8.5.2 | 查《质量手册》，文件规定了对产品服务、检验状态及唯一性标识做出了规定。根据需要，确定所有标识的方法。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。现场查见，会议展览服务在数据收集、方案编制、方案评审、方案实施等过程中对标识和可追溯性进行了规定。规定每个过程产生的文件、记录和有关资料有相应标识方法，必须注明时间、编制人、记录人、确认人、修改内容等。对于会议展览服务的输出资料，必须有编制时间、文件名、编制人等进行标识。能起到标识及可追溯性的作用。 |  |
| 顾客或外部供方的财产 | Q8.5.3 | 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登记管理。现场查看，顾客财产管理基本受控。 |  |
| 防护 | Q8.5.4 | 查公司质量体系对产品的防护进行了规范，包括：标识、保密、储存等保护措施。软件的防护：查见，公司对软件运行、存储环境提出要求，采取以下措施进行防护1、服务器安装云镜和云WAF安全产品抵御恶意攻击；2、系统采用SSL安全认证加密技术；3、数据存储采用主从备份存储；4、对数据进行加密和脱敏进行传输。能起到安全防护的目的。会议展览服务的防护：对整个服务过程所产生的文件、资料或记录的保管均按要求进行，服务项目结束后将整理的资料均由专人进行保管，载体为电子件和纸质件，并进行了存档处理，便于检索。 |  |
| 交付后活动 | Q8.5.5 | 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，及时上门进行解决。查，公司策划了售后管理的要求。具体见8.5.1审核。 |  |
| 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  | ◆公司为验证产品和服务的要求是否得到满足对需实施监视和检验的阶段、过程、项目及记录等予以规定，查见公司检验规范规定了原材料、过程、成品出厂所有产品的检验方法、标准。◆公司对特殊放行或紧急放行情况予以界定，原则上，一般情况下不许特殊放行或紧急放行；若特殊情况下，要实施紧急放行时，一定要得到信息技术部长许可、公司总经理批准，适用时得到顾客的批准后方可实施。体系运行至今尚未发生特殊放行或紧急放行的情况。◆公司明确对各阶段产品和服务的放行均须实施必要的记录并保留。详见如下输入、过程及输出检验证据抽样。**一、抽查验证记录，查《入库单》**抽查：采购日期：2019.6.30产品名称：电脑、网络交换机等检验项目 ：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，入库 检验人：米福菊抽查：采购日期：2019.7.12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：米福菊抽查：采购日期：2019.08.11产品名称：电源、打印纸、U盘等检验项目 ：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，入库 检验人：米福菊......**二、计算机网络科技领域内的技术开发过程检验**查：软件开发过程测试：过程检验，主要对设计软件功能进行测试。公司依据《软件测试数》的测试用例进行测试，有专职测试人测试及验收。 抽：全国人力资源和社会保障法治知识竞赛网络答题系统测试报告项目名称：“全国人力资源和社会保障法治知识竞赛网络答题系统”小程序   工作名称：功能测试测评时间：2018.12.1-12.31、测试项目：答题闯关 测试内容:答题闯关功能是否符合《需求说明书》的功能描述.测试结果：通过测试测试人员：陈思雨2、测试项目：积分抽奖测试内容:是否中奖、抽奖之后是否扣除积分。测试结果：通过测试测试人员：陈思雨      …… ……成品检验：1、 软件测试验收：查，“全国人力资源和社会保障法治知识竞赛网络答题系统”小程序测试报告：时间：2018.12.3测试内容：训练营答题    正常答题闯关     正常排行榜     正常积分抽奖     正常荣誉证书     正常。。。。。。。测试依据编制的测试用例。测试结果：通过测试用例。测试人：陈思雨**三、软件验收：**负责人讲“全国人力资源和社会保障法治知识竞赛网络答题系统”项目目前已全部验收，相关验收报告已经完成。产品名称：全国人力资源和社会保障法治知识竞赛网络答题系统客户：人社部法规司验收内容：相关技术文档、软件产品、功能、系统运行情况、系统数据等验收意见：验收合格客户签字：人社部法规司日期：2019年3年4日查软件委外检测情况：暂无基本符合要求。产品监视过程基本受控。 |  |
| 不合格输出的控制 | Q8.7  | 查，公司编制了《质量手册》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,信息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：《需求（新增、变更、BUG修改）确认单》2018年12月28日 部门：信息技术部不合格描述：1、全国排行榜不同时段显示不一致的问题2、选择题答案显示错位。评审意见：程序bug。 评审人：邹莉处理情况及结果：已确认bug问题点，同意实施 。 实施人：张涛再验证：修改完善，符合要求。 验证人：邹莉经查，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 |  |

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：客户服务部 主管领导：齐永梅 陪同人员：齐永梅  | 判定 |
| 审核员：张心、王红梅、杨珍全、石文辉 审核时间：2019.8.27 |
| 审核条款： |
| 组织的角色、职责和权限 | QE5.3； S4.4.1 | 查，客户服务部的岗位职责和权限如下：1）负责会议展览服务设计方案的策划，对顾客与产品有关要求的评审；2） 负责公司计算机软件设计和会议展览服务设计合同的评审，对公司合同评审质量负责；3）负责公司会议在及设计前、设计中和合同完成后与顾客沟通联络、负责客户满意度调查和分析；4）负责本部门的环境因素识别，完成本部门目标、指标和环境管理方案的实施；5) 负责对本部门的危险源进行辨识、风险评价和控制措施的确定，提出职业健康安全管理方案并实施。…… 客户服务部负责人对部门职责清楚。 |  |
| 目标及其实现的策划 | QE6.2S4.3.3 | 查客户服务部质量、职业健康安全目标： 完成情况统计（2019年1月-7月）1）客户满意度≥90分； 96%2）火灾事故发生率为0； 100%3）死亡事故发生率为0； 96%4）对固体废弃物100%合规处理； 100%查：2019年1-2019年7月客户服务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《危险源和环境因素识别与评价管理制度》，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，客户服务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，部门的主要工作为实现客户的需求及在会议展览服务过程中有办公固废、辅料、包装箱等固废排放，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 | S4.3.1  | 查，客户服务部经过辨识与评审形成了《危险源和环境因素识别与评价管理制度》，包括办公设备线路损坏漏电引发触电伤人、纸张、文件记录及其他易燃物品的堆放引发火灾；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。客户服务部采用打分法确定重大风险是：（1）线路短路、吸烟引起的火灾；（2）疲劳驾驶、超速、酒后驾车引起的交通事故。危险源辨识基本充分、风险等级评价基本合理。 |  |
| 沟通  | E7.4 S4.4.3 | ---《信息交流管理》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，对供方和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、职业健康安全管理者代表是王军国、职业健康安全事务代表是石磊。2）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，因公司未涉及危化品，故未对全体员工出具告知书；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》、《安全清洁服务培训管理办法》、《工伤保险条例》、《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。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 | E8.1 S4.4.6 | 查，客户服务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》、《火灾事故应急救援预案》、《运行管理制度》等。查不可接受风险源：（1）线路短路、吸烟引起的火灾；（2）疲劳驾驶、超速、酒后驾车引起的交通事故。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。查客户服务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。查见客户服务部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 | E8.2S4.4.7 | 查见：《应急准备和响应管理》、《火灾、爆炸应急方案》、《消防演习规程》等查见：消防演练实况记录：客户服务部相关人员参加了2019年4月26日在公司办公区由综合部组织的消防演练。查，现场对应，部门员工的安全逃生意识有明显的改善和较大提高。使员工掌握了安全逃生的方式和路径。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  | 公司在管理手册明确了与顾客有关的过程控制方法，客户服务部采用上门拜访、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，介绍公司服务项目，了解顾客要求，并结合国家标准和公司技术规范进行确定，且明示在合同或订单上，确定顾客对产品的具体要求。查见：与顾客签订服务项目合同 ：1. 与中华人民共和国人力资源和社会保障部法规司2018年11月29日签定的全国人力资源和社会保障法治知识竞赛网络系统设计及开发服务合同。

服务期限：2018.12.4-2019.2.28合同内容：系统上线时间、服务时间、功能要求、技术服务方式；技术服务地点、技术服务进度、技术服务质量要求；技术服务报酬及支付方式、付款方式；保密义务及争议解决等要求。1. 与重庆市人力资源和社会保障局2019年8月23日签定的网络答题宣传小程序设计合同。

完成期限：2019.10.10前程序设计内容涉及：设置答题闯关、积分兑换等板块、推送就业创业政策、招聘会；技能培训等内容，并组织推广，访问人次50万以上。1. 与重庆就业服务管理局2019年4月17日签定的2019年民营企业招聘周用工指导座谈会活动服务合同（会议展览服务）。

活动时间：2019.04.27。合同内容：用工指导座谈会活动要求；活动协办费用及支付方式；其它费用；甲、乙双方的权利与义务；费用预算；甲、乙双方违约责任；争议解决办法及绩效考核等要求。1. 与重庆就业服务管理局2019年4月19日签定的2019年民营企业招聘周优秀民企高校宣传活动服务合同（会议展览服务）。

活动时间：2019.04.24。合同内容：宣传活动要求；活动协办费用及支付方式；其它费用；甲、乙双方的权利与义务；费用预算；甲、乙双方违约责任；争议解决办法及绩效考核等要求。........为了明确与产品有关的要求，确保公司有能力满足顾客要求；在公司向顾客做出提供产品的承诺之前对产品有关要求进行了评审。顾客：重庆就业服务管理局。签订时间:2019年4月19日服务项目：2019年民营企业招聘周优秀民企高校宣传活动。评审内容：服务要求；质量要求；法律法规要求、其他事项要求是否能满足。评审负责人：齐永梅、石磊、王军国、周泽。评审结论：符合要求，同意签订。评审时间:2019年4月15日（合同签订前）顾客：重庆就业服务管理局。签订时间:2019年4月18日服务项目：2019年民营企业招聘周用工指导座谈会活动服务。评审内容：服务要求；质量要求；法律法规要求、其他事项要求是否能满足。评审负责人：齐永梅、石磊、王军国、周泽。评审结论：符合要求，同意签订。评审时间:2019年4月11日（合同签订前）抽查2019年8月23日与重庆市人力资源和社会保障局签订的网络答题宣传小程序设计合同，组织不能提供对该合同进行了合同评审的证据。...........经查：近来以来，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。 | N |
| 生产和服务提供的控制/产品和服务放行 | Q8.5 .1Q8.6 | 查会议展览服务过程：1. 询问部门负责人，会议展览服务的工作按《会议与展览服务管理制度》实施，在《会议与展览服务管理制度》中明确了会议与展览服务范围、职责、工作程序和管理办法等，在项目设计不同的阶段有相应的验证、确认要求和参照标准。

 组织的会议展览服务覆盖范围：主要为会议、宣传服务、展览服务。会议及展览服务流程：签定合同--客户信息收集--制订会议及展览计划--会议及展览的实施--会议及展览结束。会议及展览方案设计为关键过程。询问客户服务部负责人，目前暂无会议展览服务项目实施。2、在客户服务部现场查看：1）客户服务部配置了有8台台式电脑、2台笔记本电脑、1台单反相机等办公设备，用于会议展览项目方案设计，能满足会议展览服务设计的需要；2）提供了相关作业文件：《会议与展览服务管理制度》、《会议及展览服务员工绩效表》等操作标准；3）查，公司的会议展览服务设计人员均经过培训、考核，具有相应的岗位能力。4）现场查看，客户服务部具有会议展览项目设计的专用电脑、储存设备、光盘刻录机等，能满足该过程需要；5）会议展览项目设计平台：设计软件有：Photoshop、Illustrator、After Effects等。6）提供质量标准：《专业性展览会等级的划分及评定》、《重庆市重点企业人力资源服务联盟工作手册》明确规定了会议展览项目设计的质量标准。查，提供有“2019年民营企业招聘周启动仪式招聘会”会议展览项目设计资料：（1）活动筹备策划；（2）招聘会活动方案；（3）招聘会活动应急预案；（4）招聘会活动安保方案等。提供有“2019年民营企业招聘周用工指导座谈会”会议展览项目设计资料：1）活动筹备策划；（2）用工指导座谈会实施方案；（3）活动效果评价等。查，公司的会议展览项目设计在实施前必须进行验证、确认，通过内部评审后交付客户确认方能进行实施。对于已经实施的项目，公司对于客户反馈的问题会及时总结、评价，用于以后会议展览项目的改进和提高。询问部门负责人，会议展览设计标准有《专业性展览会等级的划分及评定》、《重庆市重点企业人力资源服务联盟工作手册》以及客户要求进行，每个技术服务项目根据客户提出要求采取现场判定出具方案或前期讨论形成方案处理。策划了项目的预期要求、时间、工作分工，确保满足顾客提出的服务要求。查会议展览项目服务过程，提供有项目设计实施方案，主要针对会议展览项目进行服务。抽《2019年民营企业招聘周实施方案》时间：2019年4月10日客户：重庆就业服务管理局依据：2019年民营企业招聘周优秀民企高校宣传活动服务合同方案设计主要重点：（1）企业组织，精准匹配；（2）会场布局、专区分类；（3）媒体宣传，实时跟进。方案设计人员分工情况:齐永梅负责外事接待、统筹协调；牟亚梅负责沟通协调、设计审核、现场指挥；高兰茜负责媒体宣传；杨宗文负责前期准备、物资准备、现场协助；王琳负责物质准备、照片存档、报销事宜；魏浩负责现场安保；于镭负责会务服务。 方案设计主要内容：1、活动对接阶段由王琳负责，方案内容：落实招聘会、场地安排、掌握高瑞人才人员情况，进行生源摸底；2、活动组织阶段：（1）企业组织由杨宗文负责，梁熹配合。方案内容：制作邀请函，邀请200家重庆市重点企业，对报名企业及岗位进行初审，初审通过企业交企业市人社局复审通过；场地布置由梁熹，牟娅梅配合，方案内容：对接现场落实招聘会设施设备、用具等；对接属地广告公司进行场地规划、横幅、主背景、展位、招聘海报设计样稿提供及审核；（c）将审核后的企业招聘简单进行排版设计交市人社局复审，通过后安排制作。1. 人员组织由杨宗文、梁熹负责。方案内容：参会企业人员提前一周通知招聘时间、地点，提供电子档参会须知，前2天以短信和电话通知到位；提前一周对接协调，加强海报、网站宣传和各承办单位、各大高校就业处对接。
2. 物资准备由王琳、高兰茜负责。方案内容：对接市人社局确定政策及宣传资料，交广告公司自作还是自带，提前做好现场发放物资的准备和到位工作；物资安排，对接市人社局落实领导及工作人员身份信息和人数。
3. 活动前期检查工作由王琳、梁熹负责。方案内容：安排好签到台掌握周边交通及医疗情况；提前2天到现场安排情况，落实活动相关细节，落实物资到位情况。监督广告公司按要求完成现场布置和海报、主背景、横幅等制作。
4. 接待工作由王琳负责、杨宗文、梁熹配合。方案内容：（a）签到工作：于通知时间前在签到台做好资料、展架等准备工作，做好领导和人员接待签到工作；（b）紧急事务处理：做好安保、医疗等临时突发事项的预案处理，做好赞助礼品分发工作。

3、活动开展阶段：（1）带领入场由杨宗文负责、项目组全员配合。方案内容：按活动规定时间带领企业进场，熟悉场地和查看招聘简章，及时做好临时添加和修改工作。（2）开展招聘活动由梁熹负责、项目组全员配合。实施内容：积极配合企业人资开展招聘活动，添补所需物品，好现场服务工作。（3）现场素材收集由王琳负责、项目组全员配合。方案内容：做好现场照相工作，以活动背景、主题横幅、整体场面、人资介绍、求职了解、领导关怀、政策咨询等各方面的素材的收集工作。（4）人员统计由牟姬梅负责。方案内容：提前一周与市人社局确定人员入场统计方式，确定签到统计或入场券统计等方式；制作并发放入场券或签到表，现场人数统计工作；制作、发放、回收意见调查表。4、活动结東阶段：（1）成果收集由杨宗文负责。方案内容：提前一周制作意见调查表，活动现场通过意见调查表收集招聘活动达成意向人数，会后一周通过回访统计意向录用人数，形成表格提交市人社局。（2）费用结算由王琳负责。方案内容：做好活动期间广告、交通、物资的结算和开票工作。（3）简报及总结由于镭负责。方案内容：按市人社局要求做好活动简报工作；做好活动的整体总结工作，将相关情况汇报材料提交给，市人社局周芳艳同志。该《2019年民营企业招聘周实施方案》经内部评审合格后于2019年4月12日交重庆就业服务管理局确认，客户确认：设计方案达到合同约定要求，客户签字：魏浩其它会议展览服务项目设计方案也交与客户签字确认后实施会议展览服务过程基本能满足要求。查客户会议及展览服务记录表。1. 服务内容：“技能兴业”培训品牌建设服务。
2. 服务处理责任部门：客户服务部。
3. 服务处理意见：满意，继续保持。
4. 签收人：刘军 日期：2019.1.10

........查，过程检查抽：2019年1月2日至2019年4月1日，客户服务部管理人员绩效考核检查表：考核人员：齐永梅（部长）、唐超（高级经理）王雅磬（主管）等。考核内容：工作业绩，管理能力，工作态度，专业能力，职业操守五个方面。考核结果：合格（考评分都在94分以上）考核人：王军国、周泽。组织将会议及展览方案设计确定为关键过程公司从人员培训考核、设施设备的配备、作业标准及工艺的制定执行等方面对该关键过程进行了确认。确认时间：2019.4.15，确认人：周泽 |  |
| 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《顾客满意度调查表》等形式来收集了解顾客是否满意的信息。2019年4月发放调查表共 3份，回收调查表共3份。调查顾客有：(1)重庆市人力资源服务产业运营管理有限公司（2）重庆市就业服务管理局（3）人力资源和社会保障部法规司。--调查内容包括：技术开发质量、约定时间、价格、公司总体形象四个方面--统计分析结果顾客满意度：96分--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：公司总体形象，设计方案及技术资料，现场服务得分为很满意，该结果已提交管理评审。 |  |

说明：不符合标注N